

ELO Digital Office GmbH

E-Mail-Management in der Praxis

Erfüllung rechtlicher und organisatorischer Anforderungen

Daniel Mikeleit
ELO Digital Office GmbH
Produktmanager
d.mikeleit@elo.com

- Definition:

“As the de facto standard for business communication, removing emails from the server and saving them to a repository isn't enough. Email must be classified, stored, and destroyed consistent with business standards – just as any other document or record.” (AIIM, 2005)

- Definition:

“As the de facto standard for e-mail communication, removing email from a system to a repository isn’t as simple as it used to be. It’s now indexed, stored, and destroyed according to strict standards – just as any other document (Graham, 2005).”



- Vorverarbeitung (z. B. Spam-/Virenfilter)
- E-Mail-Archivierung
- E-Mail im Prozess
- E-Mail-Response-Management

Motivation zur E-Mail Archivierung

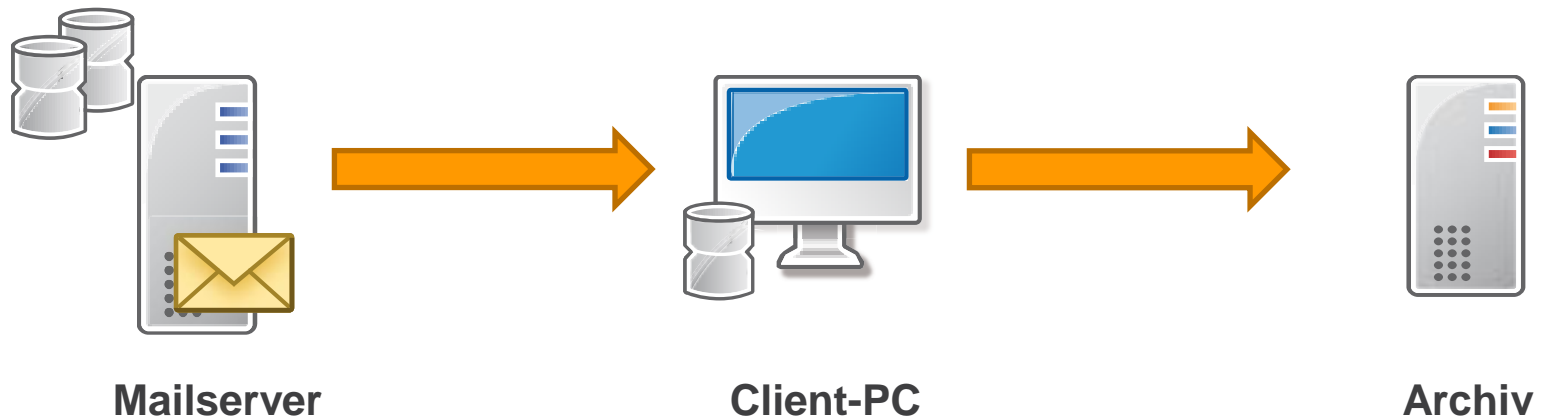
- Gesetzliche Vorgaben
- Absicherung in juristischen Auseinandersetzungen
- Technische Notwendigkeit wegen zu großen Maildatenbanken auf den Servern
- Optimierung des Informationsflusses

- Rechtliche – wozu sind wir verpflichtet?
- Organisatorische – welche Prozesse?
- Technische – wie umsetzen?
- Wirtschaftliche – was haben wir davon?

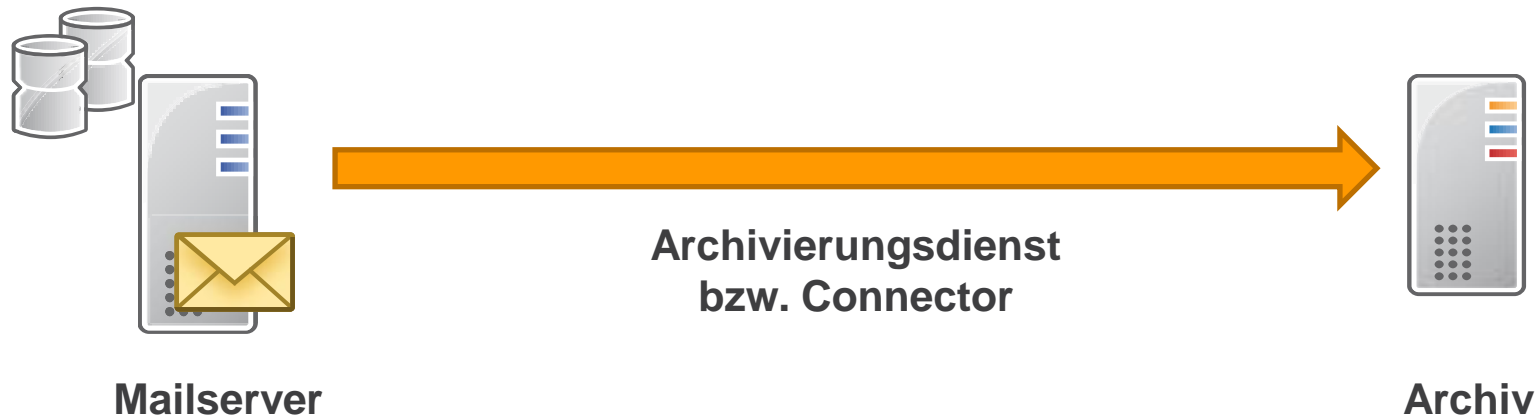
- Anforderungsprofile
- Arbeitsweise der Anwender
- Archivierungsmethoden
- Zugriffsarten auf das Mailarchiv
- Ablagestrukturen & -formate

- Unstrukturierte Arbeitsweisen neu zu organisieren.
- Benutzern dadurch die Arbeit zu erleichtern.
- Einhaltung aller relevanten gesetzlichen Vorgaben plus Erfüllung betrieblicher und technischer Belange.
- Auswahl des „richtigen“ Systems
- Genügend Zeit für Analyse und Tests einplanen.

Szenario 1: Clientbasierte Postbox-Archivierung

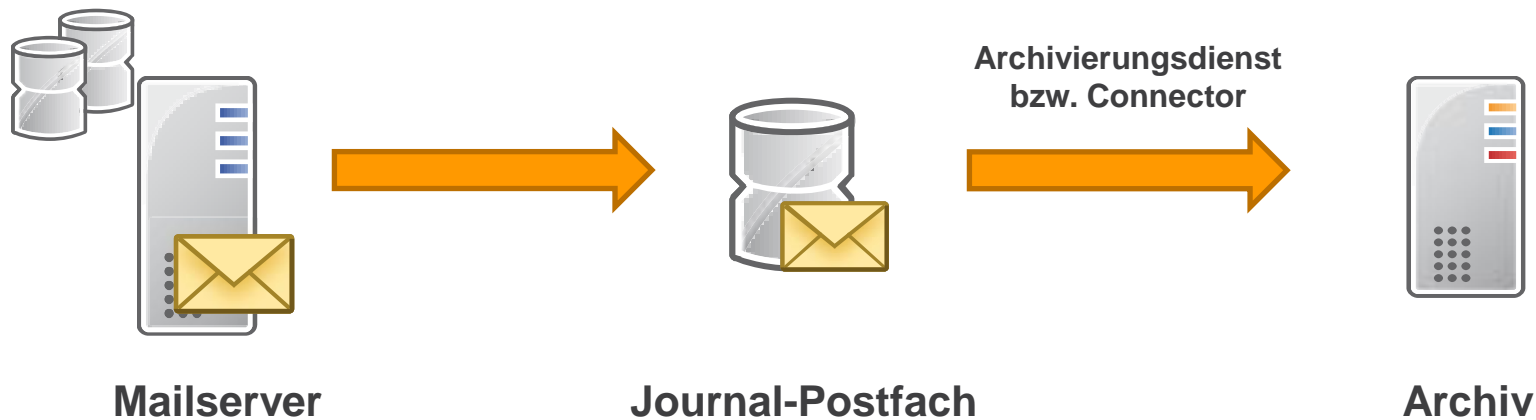


- manuelle Archivierung
- Keine festen Regeln
- meistens unvollständig
- individuelle Zuordnung möglich



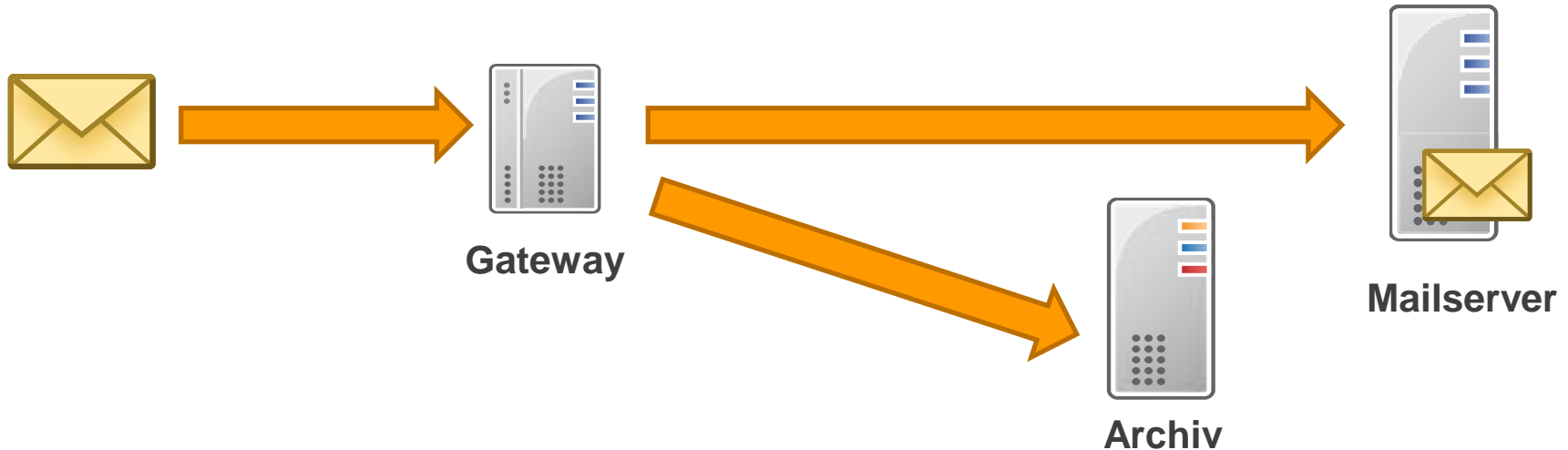
- ereignis- und zeitgesteuerte Archivierung
- standardisiertes Regelwerk
- Entlastung des Mailservers gewährleistet
- beinahe vollständig – beinahe revisionssicher
- individuelle Zuordnung nur begrenzt möglich

Szenario 3: Journal-Archivierung



- Abgriff am Mailserver, asynchrone Archivierung
- externe und interne E-Mails
- standardisiertes Regelwerk
- nur bedingte Entlastung des Mailservers
- absolut vollständig und revisionssicher
- keine Zuordnung zu Vorgängen

Szenario 4: Gateway-Archivierung



- Abgriff vor dem Mailserver, synchrone Archivierung
- nur externe E-Mails
- standardisiertes Regelwerk
- keine Zuordnung zu Vorgängen
- keine direkte Entlastung des Mailservers
- revisions sicher

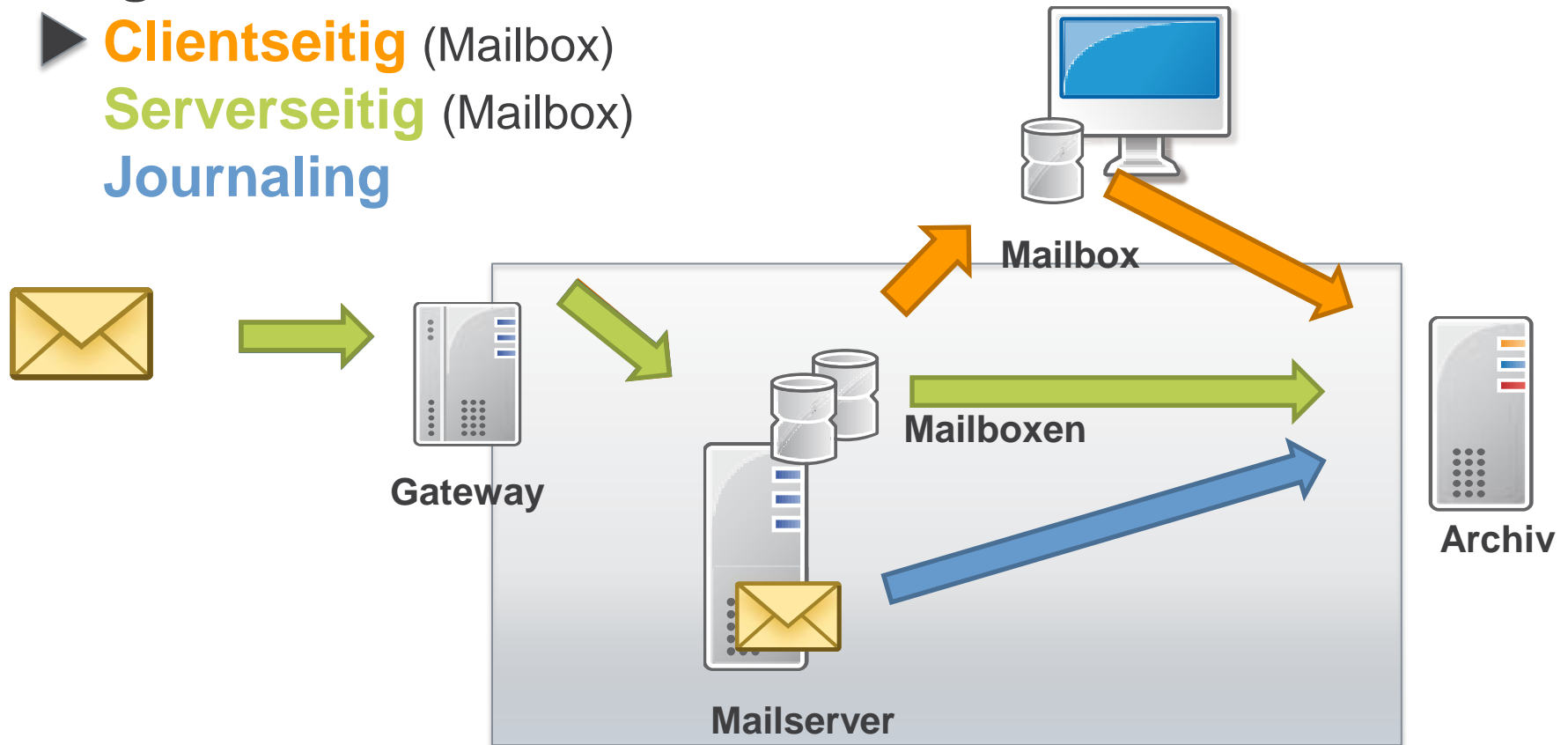
Zurück zum eigentlichen Thema:

DIE E-MAIL IM GESCHÄFTSPROZESS

- Anforderungsprofile
 - Arbeitsweise der Anwender
 - Archivierungsmethoden
 - Zugriffsarten auf das Mailarchiv
 - Ablagestrukturen & -formate
-
- Optimierung des Informationsflusses
 - Integration von Workflows
 - Persönliche Postfächer vs. Gruppenpostfächer

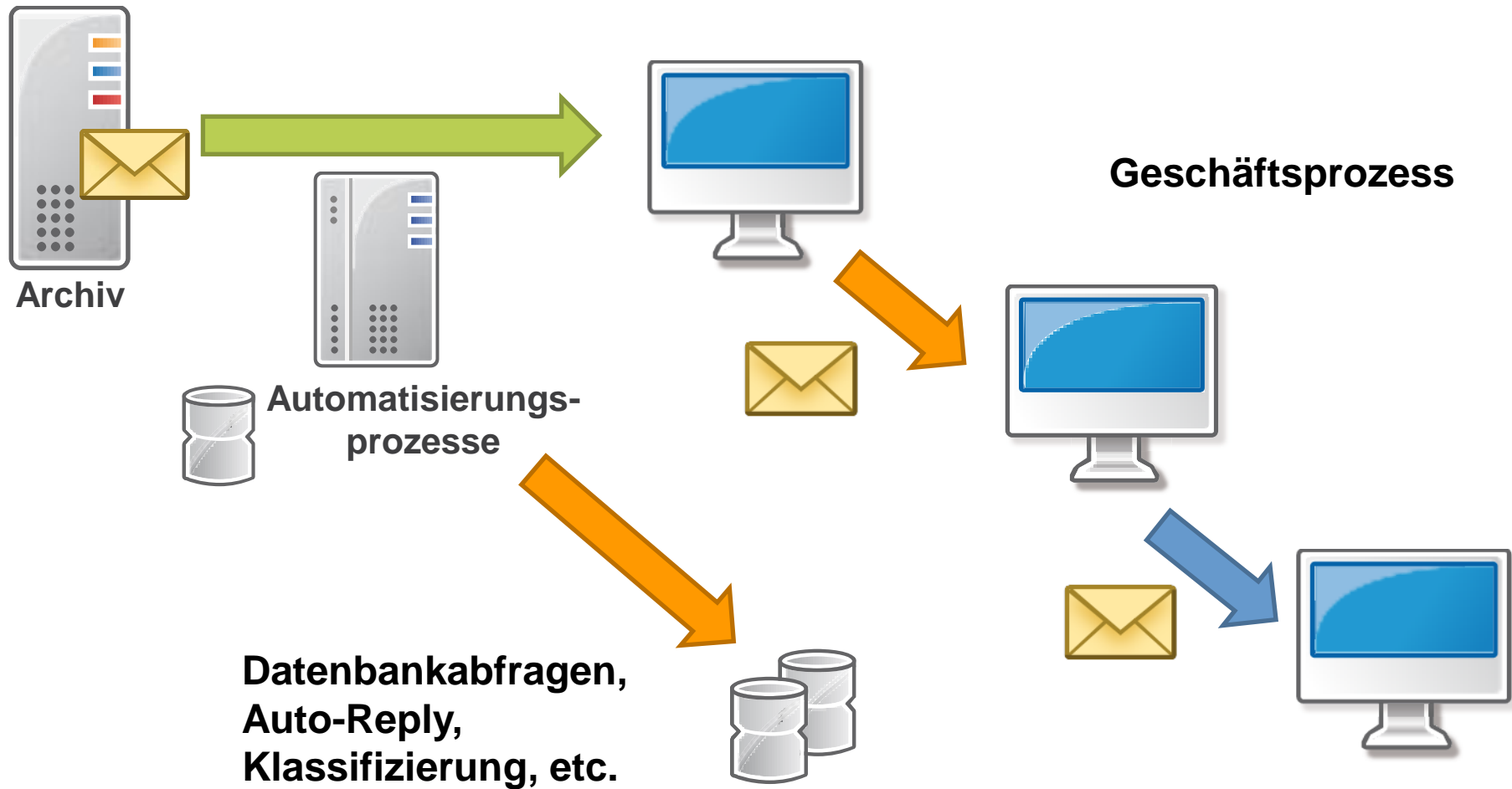
Mögliche Szenarien:

- ▶ **Clientseitig** (Mailbox)
- Serverseitig** (Mailbox)
- Journaling**



E-Mail Management

Lösung Teil 2: Prozessintegration



- Aufwandsschätzung
- Ablösen von PST-Files
- Weitere Objekte aus dem Postfach
- Öffentliche Ordner
- Löschen oder verlinken?
- Was ist mit sog. Dubletten?
- Langzeitarchivierung, Datensicherungskonzept

1. Workshop / Kickoff
2. Installation Testsystem & Adminschulung
3. Anforderungsanalyse Fachabteilungen
4. Erarbeitung Archivierungs- & Zugriffskonzept
5. Implementierung
6. Rollout

Systemauswahl – ECM oder Blackbox?

- Welche Motivation steht im Vordergrund?
- Wie ist die generelle IT-Strategie?
- Was ist bereits vorhanden?
- Langfristige Betrachtung!

- Erfüllung aller Anforderungen
- Lifecycle Management
- Effiziente und schnelle Suche nach Inhalten
- Verknüpfung von Informationen
- Universelles Repository statt Insellösung
- Investitionssicherheit
- Prozessbezogener Informationsfluss

Live-Demo

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit**