

E-MAIL-ARCHIVIERUNG UND MANAGEMENT

mit SAPERION ELM for Exchange

EXECUTIVE SUMMARY

Die Herausforderung

In den letzten Jahren hat die Bedeutung von E-Mails enorm zugenommen. Sie wird für die Protokollierung von Absprachen, als Transportmittel für auszutauschende Dokumente in Form von (signierten) Anhängen oder für die schnelle und unkomplizierte Kommunikation verwendet.

Eine E-Mail ist weiterhin schnell verschickt, jedoch hat die Bereitstellung dieser Kommunikationsform an Komplexität zugenommen. Zeitintensive Administration der E-Mail-Server und -Storages, Separation von relevanten und irrelevanten E-Mails (z. B. Spam) und vor allem der Umgang mit geschäftlichen E-Mails zieht einen nicht zu unterschätzenden Aufwand mit sich.

Zudem hat die E-Mail seit dem 1.1.2007 auch rechtlich eine hohe Bedeutung bekommen: Sie ist dem Handelsbrief gleich gestellt worden. Sobald sie relevante Informationen steuerlicher oder geschäftlicher Natur beinhaltet, unterliegt sie einer Frist, in der sie geschützt aufbewahrt und jederzeit im Kontext des Geschäftsfalls verfügbar sein muss. Somit führt an einem durchdachten E-Mail-Management nichts mehr vorbei.

Denn neben der rechtlichen Konformität können zusätzliche Effizienzsteigerungen durch die Einbindung von E-Mails in Geschäftsprozesse und Akten erreicht werden. Auch die Struktur der Informationssysteme im Unternehmen kann deutlich vereinfacht und der Aufwand der Wartung reduziert werden. Seit einigen Jahren beschäftigen sich IT-Dienstleister und Softwarehäuser intensiv mit dem Thema und bieten unterschiedliche Lösungen, um zumindest bei Compliance-Problematiken Abhilfe zu schaffen. Diese Lösungsansätze differenzieren sich nicht nur anhand von Funktionalität, sondern auch prinzipiell bei der Strategie der Lösung. So unterscheiden sich Strategien z. B. in Hinsicht auf die gesamte IT-Landschaft und die Berücksichtigung von Prozessen und Fremdsystemen.

Demzufolge ist es keine triviale Aufgabe für das Management eine passende Lösung für das Unternehmen zu finden. Denn E-Mail-Management und gesetzeskonformes Verhalten wird nicht ausschließlich von einer einzigen Software abgedeckt. Eine E-Mail-Management-Strategie betrifft Jeden im Unternehmen und muss in Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat abgestimmt und in Form von Prozessen auch außerhalb der IT abgesichert werden.

Der effizientere Umgang mit E-Mails ist ohne eine durchdachte Bedarfsanalyse langfristig nicht sinnvoll implementierbar. Daher fällt der Unternehmensberatung eine besondere Aufgabe zu. Das Konzept muss auf die Bedürfnisse aller abgestimmt und Problemstellungen adressiert werden, bevor eine Software-Lösung implementiert werden kann.

Dieses Whitepaper soll daher eine Einführung in das Thema E-Mail-Archivierung und Management, insbesondere in Hinblick auf Microsoft Exchange, geben. Zudem werden rechtliche Anforderungen kurz dargestellt, der wirtschaftliche Nutzen eines E-Mail-Managements erörtert und Sparpotentiale vorgestellt. Die Lösungsansätze der E-Mail-Archivanwendung und die des Dokumenten-Management-Systems werden erläutert, deren Vor- und Nachteile herausgearbeitet und anschließend gegenübergestellt. Zum Abschluss stellt dieses Whitepaper einen möglichen Ansatz mit der E-Mail-Management-Lösung von SAPERION ELM for Exchange vor. Es wird die Anwendersicht im Frontend präsentiert, um schließlich im Backend auf Unternehmensanforderungen einzugehen.

Hinweis: Interessenten der SAPERION ECM-Lösung für E-Mail-Management für Domino/

Notes finden die entsprechenden Informationen hier:

[\(http://www.saperion.com/de/loesungen/e-mail-lifecycle-management/\)](http://www.saperion.com/de/loesungen/e-mail-lifecycle-management/).

INHALTSVERZEICHNIS

1	Motivation für E-Mail-Archivierung und Management	4
1.1	Rechtliche Anforderungen / Compliance	5
1.2	Optimierungsmöglichkeiten in der IT	5
1.3	Beschleunigung der Geschäftsprozesse	7
2	Strategische Lösungsansätze	9
2.1	E-Mail-Archivierung	9
2.2	E-Mail-Management	10
2.3	Gegenüberstellung	12
3	Umsetzung mit SAPERION ELM for Exchange	14
3.1	SAPERION ECM Suite	14
3.2	SAPERION ELM for Exchange	14
3.3	SAPERION ELM – Intuitive Oberfläche für den Anwender	18
4	Fazit	21

1 MOTIVATION FÜR E-MAIL-ARCHIVIERUNG UND MANAGEMENT

Mit der SAPERION AG (seit Ende 2013 Perceptive Software Deutschland GmbH) wurden in den letzten zehn Jahren über 350 E-Mail-Management-Projekte durchgeführt. Von diesen Kunden wurden unterschiedliche Anforderungen an das System gestellt. Die Motivation, E-Mail-Management unternehmensweit einzuführen, lässt sich für die Mehrzahl der Kunden in drei wesentliche Beweggründe kategorisieren.

Drei klassische Beweggründe

Compliance

Der stärkste Motivationsfaktor ist weiterhin die Einhaltung von Gesetzesrichtlinien, die sog. Compliance. Besonders Unternehmen, welche qualifiziert signierte, elektronische Rechnungen erhalten, haben einen besonders hohen Druck E-Mails nach vorgegebenen Richtlinien zu archivieren.

Optimierung der IT

Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Entlastung der IT-Infrastruktur bei einhergehender langfristiger Kostensenkung. Hier sind besonders IT-Leiter daran interessiert, die produktiven E-Mail-Server zu entlasten, ohne weitere Datensilos zu schaffen.

Beschleunigung der Geschäftsprozesse

Waren es in den letzten Jahren überwiegend reine E-Mail-Archivierungen so steigt die Motivation für ein ganzheitliches Informations-Management. Die Einbindung der E-Mail in die Prozesskette ermöglicht viele Vorteile, nicht nur in der Einsparung von Prozesskosten, sondern auch in der Prozessgeschwindigkeit.

Fazit

Im Projektgeschäft werden Interessenten i. d. R. mindestens von einem dieser drei Faktoren getrieben. Die besondere Herausforderung liegt darin zu erkennen, welche weiteren Potentiale ein durchdachtes E-Mail-Management hat und wie diese im jeweiligen Unternehmen voll ausgeschöpft werden können. Ziel muss es sein, bei der Einführung einer E-Mail-Management-Lösung mehrere „Fliegen mit einer Klappe“ zu schlagen.

1.1 Rechtliche Anforderungen / Compliance

Die primäre Notwendigkeit für die reversionssichere E-Mail-Archivierung entsteht aus zahlreichen gesetzlichen Anforderungen. Die Gesetzgebung hat sich gerade in den letzten zehn Jahren ergänzt und korrigiert. In Deutschland ist z. B. die Erklärung der geschäftlichen E-Mail zum Handelsbrief vom 01.01.2007 eine Änderung mit enormer Tragweite.

Die Gleichstellung der E-Mail mit dem Handelsbrief bedeutet, dass sie je nach Inhalt den dafür gültigen Aufbewahrungspflichten unterliegt. Besitzt eine E-Mail also geschäftlich relevanten Inhalt, so ist sie genauso aufzubewahren wie eine per Brief zugestellte Mitteilung. Das Gleiche gilt auch für die Löschungspflichten nach dem Datenschutzgesetz. So müssen Bewerbungen per E-Mail ebenfalls nach der maximalen Frist nachweislich gelöscht werden. Das zielgerichtete Aufbewahren fällt unter die Schriftgutverwaltung (Records Management), welches sich nicht nur mit der ordnungsgemäßen Aufbewahrung von E-Mails beschäftigt, sondern mit der Aufbewahrung und Vernichtung jeglicher Dokumente, welche den Charakter eines „Records“ aufweisen. Detailliertere Informationen finden sich in unserem Technical Info „Records Management“.

**Aufbewahrungspflichten und
Datenschutz**

1.2 Optimierungsmöglichkeiten in der IT

Eine weitere Motivation für die E-Mail-Archivierung, ist das hohe Potential zur Optimierung in der IT. Dabei gibt es mehrere Aspekte, welche gesondert zu betrachten sind. Die wichtigsten darunter sind:

- + Anwenderakzeptanz
- + Speicherkosten → Single Instance Exchange 2010
- + Performance der Server

Grundsätzlich steckt in allen Aspekten Potential zur Optimierung. Allerdings sind diese stark abhängig von den eingesetzten Server-Komponenten, Hochverfügbarkeitsanforderungen sowie Versionen des Exchange Servers und Outlooks.

Generell lässt sich für den E-Mail-Client die Aussage treffen, dass je mehr Objekte (in diesem Fall E-Mails) in einem Postfach verwaltet werden müssen, desto langsamer diese im Postfach dargestellt werden können. Je nach Hardware-Eigenschaften des Arbeitsplatzes ist eine Verzögerung in der Darstellung schon ab wenigen hundert E-Mails bemerkbar. Die Performance des Mail-Servers verringert sich ebenfalls aufgrund großer Mail-Datenbanken mit zahlreichen Objekten. Ebenso steigt der Speicherverbrauch an.

Performance des Mail-Servers

Die weit verbreitete Angewohnheit der Mitarbeiter, sich von E-Mails nur in Ausnahmefällen zu trennen, führt zu mehreren Gigabyte großen Postfächern mit tausenden E-Mail-Objekten pro Jahr. Nimmt man ein klassisches, mittelständisches

Angewohnheiten der Mitarbeiter

Unternehmen mit 500 Mitarbeitern mit einer durchschnittlichen Betriebszugehörigkeit von 3 Jahren, erhält man die folgende, interessante Summe:

- + 150 Haupt-Nutzer: 35 empfangene sowie 25 gesendeten E-Mails pro Tag
- + 300 Normal-Nutzer: 15 empfangene sowie 10 gesendeten E-Mails pro Tag
- + 50 Wenig-Nutzer: 10 empfangene sowie 5 gesendeten E-Mails pro Tag

	Empfangen (Tag)	Gesendet (Tag)	Pro Jahr (220 Tage)	In 3 Jahren	Nutzer	Summe Mails
Haupt-Nutzer	35	25	13.200	39.600	150	5.940.000
Normal-Nutzer	15	10	5.500	16.500	300	4.950.000
Wenig-Nutzer	10	5	3.300	9.900	50	495.000

Beispielrechnung

Geht man nun von einer durchschnittlichen E-Mail-Größe von 300 KB aus, so entspricht das einem Datenvolumen von über 3 TB.

Solche Datenmengen ziehen entsprechende Einbußen in der Performance und entsprechende Kosten im Speicherbereich nach sich.

Obwohl man in den letzten Versionen der Microsoft Exchange Server (2007 und 2010) diese Problematik zu adressieren versuchte, ist diese noch nicht abschließend aus der Welt geschafft.

Kommen der Exchange Server 2003 oder 2007 noch zum Einsatz, bringt eine Reduktion der Objekte und des Speicherbedarfs den größten Vorteil. Jedes gesparte Terabyte macht sich im Budget deutlich bemerkbar, vor allem dann, wenn ein hochverfügbares Exchange-Szenario gefordert ist. Bei der heutigen Bedeutung von E-Mails: in welchem Unternehmen ist es das nicht?

Während die Hochverfügbarkeitsszenarien mit dem Exchange Server 2007 noch sehr teuer einzukaufen waren (SAN-Infrastruktur mit Terabyte-Kosten im 10.000 Euro-Bereich), kann man mit dem Exchange Server 2010 diese schon deutlich günstiger realisieren. Allerdings unter Einbußen von Single-Instance (Mehrfachablage von E-Mails und deren Anhängen) und Auslagerung der Archiv-Postfächer auf günstigeren Speicher. Ebenso ist der Offline-Zugriff auf E-Mails im „Exchange-Archiv“ nicht mehr möglich. Dafür sind die Input/Output-Operationen deutlich günstiger geworden, weswegen nicht mehr die schnellsten Festplatten genommen werden müssen.

Durch das bei Microsoft fehlende Single-Instance-Verfahren und durch die nicht mögliche Auslagerung von Archivpostfächern auf günstigere Speicher bietet die zusätzliche, externe Archivierung weiterhin Sparpotentiale für Speicher am Server

Vorteile durch reduzierte Objekte und verringerten Speicherbedarf

und Performance am Client. Dabei ist das Potential nicht mehr ganz so hoch wie bei den Vorgängerversionen. Denn auf teure RAID- Systeme kann durch den Einsatz von DAG (Database Availability Group) verzichtet werden (Anm.: RAID steht für Redundant Array of Independent Disks; ermöglicht höhere Datensicherheit und –verfügbarkeit). SAPERION ELM löst dieses Problem indem es E-Mails inklusive Anhang im Unternehmensarchiv ablegt. Dabei wird durch Auslagerung der Dokumente nicht nur eine Serverentlastung erreicht, sondern durch SAPERION Single-Instance und Komprimierung sogar Speicherplatz eingespart. Ein weiterer Vorteil: Der Endanwender profitiert von verbesserten Antwortzeiten.^{1 2}

1.3 Beschleunigung der Geschäftsprozesse

Das wohl größte Optimierungspotential bei der Einführung eines E-Mail-Management-Systems ist die Einbindung von E-Mails in die Geschäftsvorgänge. Ziel eines Unternehmens sollte sein, alle Dokumente zu einem Vorgang oder einem Kunden einheitlich zu pflegen und zentral abzulegen. Mit Kunden kommunizieren fast alle Organisationseinheiten. Zudem gibt es viele Quellen für weitere Kunden-relevante Informationen:

Kunden-relevante Informationsquellen:

- + Enterprise Resource Planning (ERP)-System mit Bestell-, Liefer- und Rechnungsdaten
- + Kundendatenbank
- + Customer Relationship Management (CRM)-System mit Aktivitätenverlauf
- + Vertragsarchiv
- + Schriftpost
- + Faxe
- + Projektdokumentationen
- + Anrufe
- + E-Mails

¹<http://www.exchange-genie.com/2009/04/database-availability-group-dag-exchange-2010/>

²<http://www.agileit.com/Blog/Lists/Posts/Post.aspx?Id=552>

Um Prozesse schnell durchlaufen zu können, ist es mehr als hilfreich, wenn alle relevanten Informationen zum Kunden in einer einheitlichen Darstellung, typischerweise in Form von Akten, angezeigt werden. So kann der Mitarbeiter die Zeit, die er sonst zum Durchsuchen der verschiedenen Anwendungen benötigt hätte, für seine eigentlichen Aufgaben nutzen.

So sollten auch die papierbasierten Dokumente in den elektronischen Akten abgelegt werden, um einen schnellen und gleichzeitigen Zugriff zu ermöglichen.

Dadurch spart sich das Unternehmen zusätzliche Lagerkosten eines Papierarchivs (Verwaltung, Miete, Materialkosten). Sind die Daten zentral und logisch elektronisch abgelegt, steht einem IT-gestützten Workflow ebenfalls nichts mehr im Wege.

Wird die E-Mail also auch als geschäftsrelevantes Dokument angesehen, anstatt nur als Altlast, kann diese in die elektronische Akte mit eingebunden werden und sogar als Auslöser eines Workflows dienen.

Ein Beispiel aus einem Kundenszenario ist die Online-Antragsstellung einer Versicherung. Die ausgefüllten Formulare werden per E-Mail an eine Sammeladresse geschickt, an welcher sie automatisch klassifiziert, archiviert und z. B. einen Workflow initiiert. Der jeweils zuständige Sachbearbeiter findet Workflows wie „Kündigung“, „Vertragsänderung“, „Beschwerde“ oder „Vertragsabschluss“ in seinem Postkorb (Workflow-Inbox) inklusive der empfangenen E-Mail sowie Formulardaten. Anhand der Kundennummer kann durch einen einfachen Klick direkt die Kundenakte zusätzlich zur eingegangenen E-Mail zur Ansicht gebracht werden. So kann der Geschäftsfall um ein Vielfaches schneller bearbeitet werden.

Ein anderes Szenario ist die Arbeit im Call-Center. Bei der Kundenbetreuung am Telefon ist es besonders wichtig, dass ein Call-Center-Agent alle Informationen zum Kunden schnell parat hat, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden. Dazu gehören neben Bestelldaten, Lieferdaten oder Service-Verträge auch die E-Mails, die mit dem Kunden oder intern ausgetauscht wurden. Sind diese Informationen mit einer Suchabfrage zusammen verfügbar, verkürzt das die Länge der Bearbeitung von Kundenkontakten deutlich und verbessert aufgrund der vollständigen Sachlage auch die Qualität der Ergebnisse.

Eine E-Mail-Management-Lösung im Kontext eines Dokumenten-Management-Systems macht nicht nur zentrales Informationsmanagement inklusive E-Mails möglich. So können zusätzlich durch Workflow-Mechanismen wie Wiedervorlage und Eskalationen auch die Prozessdurchlaufzeiten erheblich verkürzt werden. Strategische Lösungsansätze.

**Elektronische Akten:
Systematisch und zentral ablegen**

Beispiel Online-Antrag

Beispiel Call-Center

Durchlaufzeiten verkürzen

2 STRATEGISCHE LÖSUNGSANSÄTZE

"Denn nur vom *Nutzen* wird die Welt regiert." Diese Worte legte schon Friedrich Schiller in Wallensteins Tod in den Mund des berühmten Feldherrn Wallenstein. Daher lassen Sie uns gemeinsam einen Blick auf die Mehrwerte bei der Einführung einer elektronischen Vertragsakte werfen.

2.1 E-Mail-Archivierung

E-Mail-Archivierungssysteme sind in Form von sog. „Appliances“ am Markt vertreten. Sie zeichnen sich durch einen günstigen Einstiegspreis aus und sind oft bereits vorkonfigurierte Systeme, welche ohne großen Aufwand eingerichtet werden können. Der Fokus der E-Mail-Archivierungssysteme ist deutlich enger gefasst als bei E-Mail-Management-Lösungen.

Strategie der Lösung

Ziel der Lösung ist es, E-Mails vom Mail-Server auf kostengünstigeren Speicher langfristig auszulagern und somit den Mail-Server zu entlasten. Das E-Mail-Archiv ist oft über eine Web-Oberfläche durchsuchbar. Neben der Entlastung des Mail-Servers spielt auch Compliance eine Rolle. E-Mails werden dabei unveränderbar auf ein externes Speichermedium ausgelagert und durch entsprechende Rechtevergabe geschützt. Klassifizierung, Regelwerke oder Retention Management ist oft nicht Fokus der Appliances. Die Einbindung von E-Mails in ein unternehmensweites Dokumenten-Management zu elektronischen Akten ist dabei ebenfalls nicht vorgesehen.

**Ziele: Mail-Server entlasten
und Compliance gewährleisten**

Architektur

Bei dem monolithischen Ansatz gibt es typischerweise eine Software, welche die Postfächer auf dem E-Mail-Server, sei es ein Journal-Postfach oder ein Anwender-Postfach, abfragt. Die Software indiziert die für die Archivierung in Frage kommenden E-Mails und verwaltet die archivierten Objekte in einer Datenbank. Meist wird die E-Mail vom Server gelöscht oder durch einen Link ersetzt, welcher beim Aufruf eine Verbindung zum Archiv-Server herstellt und die E-Mail für den Client verfügbar macht. Oft sind die E-Mails über einen Recherche-Client verfügbar, welcher als Fat Client lokal installiert sein muss oder per Thin Client im Browser abrufbar ist. Der User ist dann meist in der Lage, per Volltextsuche nach Schlagworten zu suchen oder analog zur Outlook-Suche in gewissen Feldern seine Suchbegriffe einzugeben.

**Funktionen: Archivierung
und Recherche**

2.2 E-Mail-Management

Im Vordergrund steht die E-Mail als nutzbares Dokument, welches neben der revisionssicheren Archivierung durch Workflows an entsprechende Arbeitsplätze verteilt, Akten zugeordnet und auf Authentizität bei vorhandener elektronischen Signatur überprüft wird.

Strategie

E-Mail-Management setzt sich zum Ziel, die E-Mail nicht als Altlast zu betrachten, sondern als für die Vorgangsbearbeitung nutzbares Dokument. Dies wird umgesetzt, indem durch regelbasierte Archivierung E-Mails unterschiedlich behandelt werden können.

Häufig wird die vorhandene regelbasierte Archivierung noch um eine Analysekomponente ergänzt, die E-Mails anhand eines Sets von Lerndaten klassifiziert. Je nach Klasse kann die E-Mail dann in verschiedene Workflows geleitet werden, um direkt an den zuständigen Sachbearbeiter zu gelangen. Ist der Workflow abgearbeitet, ist die E-Mail am Ende anhand ergänzender Indexdaten in die Endablage zur passenden Akte, z. B. Kunden- oder Projektakten, abgelegt.

In der elektronischen Akte liegt die E-Mail dann zusammen mit anderen Geschäftsdaten, wie z. B. SAP-Belegen, Verträgen, andere Office- oder CRM-Dokumenten. Ziel der Lösung ist es, alle Unternehmensdaten an einer Stelle zentral zu verwalten. Die Mitarbeiter sollen in der Lage sein, auf Knopfdruck alle Dokumente zu einem Geschäftsvorfall vorzufinden. Und das unabhängig von der Informationsquelle.

Ziele: E-Mails integrieren und Geschäftsfällen zuordnen

Mit elektronischen Akten alle Unternehmensdaten zentral an einer Stelle verwalten

Architektur

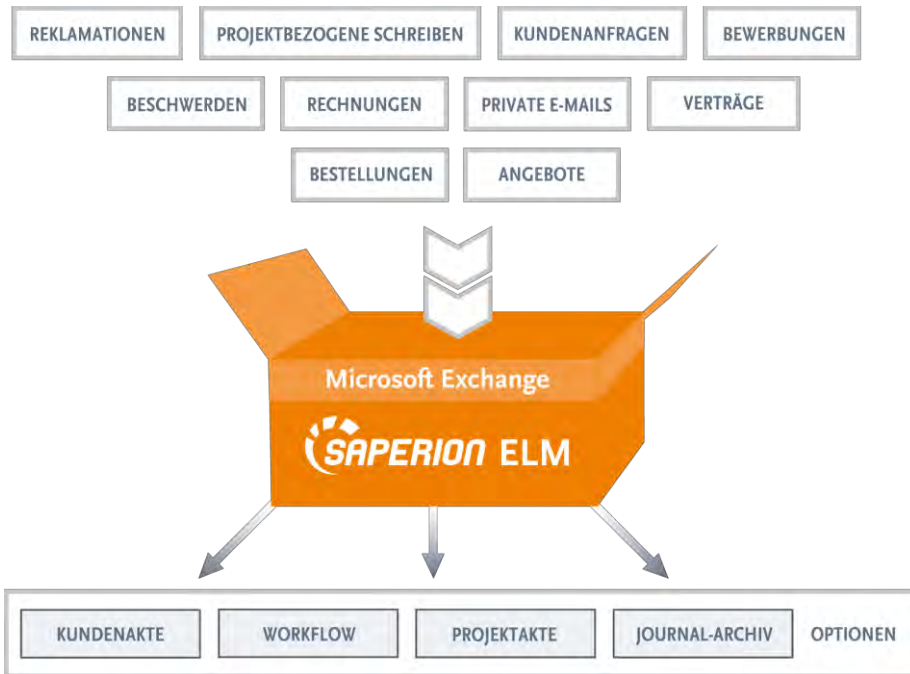
E-Mail-Management-Systeme zeichnen sich meist durch die im Folgenden beschriebene Architektur, wie sie auch SAPERION ELM for Exchange unterliegt, aus. Die Server-Komponente ist zuständig für die regelbasierte und Journal-Archivierung. Mit einer Administrationsanwendung werden alle automatisierten Verarbeitungsvorgänge definiert und verwaltet und die generelle Systemadministration des E-Mail-Management-Systems vorgenommen.

Ein Add-In, das sich in Outlook einfügt und über das der Anwender direkt mit dem E-Mail-Management-System interagieren kann, bietet die Möglichkeit zur Volltextsuche, Wiederherstellung archivierter E-Mails, Weiterleitung, Revisionierung und manueller Archivierung.

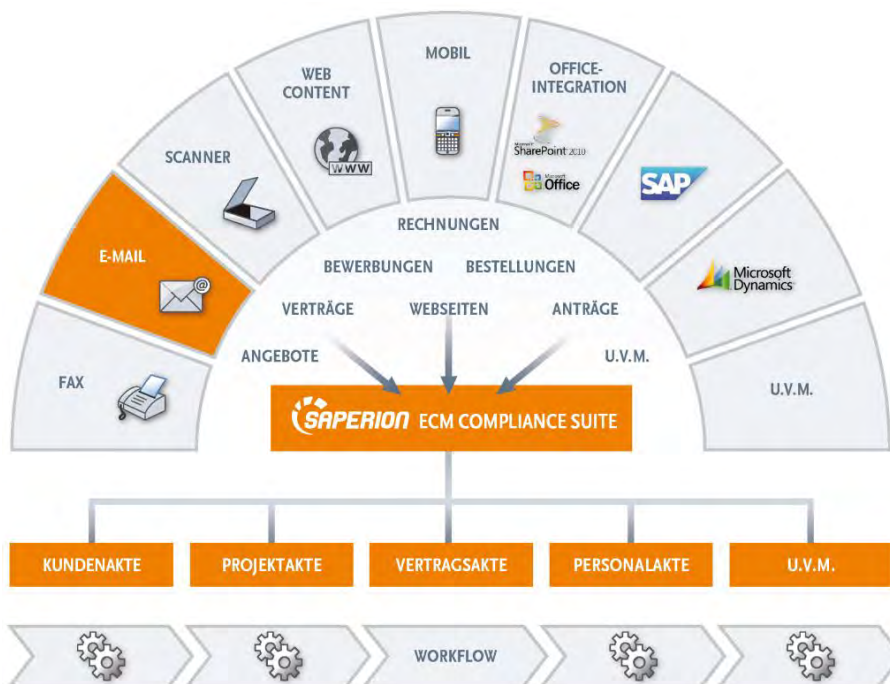
Im Backend verwaltet das DMS/ECM-System (siehe untenstehende Abbildung) neben den archivierten E-Mails auch alle weiteren Archivdaten aus anderen Fremdsystemen. Durch eine entsprechende Indexierung werden die Geschäftsdokumente, d.h. auch die E-Mails, passend zu ihrem Kontext in die relevanten Akten für eine einheitliche Sicht abgelegt. Des Weiteren können eingehende E-Mails auch in

Funktionen: Automatisierte Verarbeitungsvorgänge, Kunden- und Projektakten

Workflows geleitet werden, um dort anhand ihrer Aufgabenkette abgearbeitet zu werden.



Möglichkeiten des E-Mail Lifecycle Managements schematische Darstellung



Zentrale Ablage, effizienter Zugriff, beschleunigte Prozesse

Fazit

Die flexible Architektur von E-Mail-Management-Systemen, sowie der Dokumentenansatz ermöglichen es den Unternehmen, die Software auf ihre Bedürfnisse spezifisch anzupassen. Mit E-Mail-Management stellt ein Unternehmen sicher, dass alle relevanten Dokumente eines Geschäftsvorfalles zentral an einem Ort liegen und effizient darauf zugegriffen werden kann. Zudem können alle weiteren Eingangskanäle für Dokumente angeschlossen werden: Scanner, Faxgerät, Office-Anwendungen, ERP-Systeme oder SharePoint. Dies macht ein volles Ausschöpfen der vorhandenen Unternehmensinformationen erst möglich.

Ebenfalls werden die Compliance-Anforderungen mit E-Mail-Management-Systemen berücksichtigt. E-Mails werden unveränderbar unter Berücksichtigung der Mindestaufbewahrungszeiten revisionssicher gespeichert und der ausschließlich autorisierte Zugang zu E-Mails durch Zugriffslisten sichergestellt.

**SAPERION ECM Compliance Suite
Überblick**

2.3 Gegenüberstellung

E-Mail-Archivierungslösungen ermöglichen in der Regel einen schnellen und meist kostengünstigen Einstieg. Dafür bieten sie eine Entlastung des Mail-Servers und die Auslagerung auf (revisionssichere) Medien. Mit der neuen Generation der Exchange-Server rückt die Server-Entlastungsthematik in den Hintergrund. Preise für Speicher fallen schneller, als das aufzubewahrende E-Mail-Volumen zunimmt. Hochverfügbarkeit und Ausfallsicherheit kann bereits mit schlaun Konzepten wie den DAGs im Exchange 2010 günstig erreicht werden, sodass eine Entlastung der Mailserver zunehmend an Relevanz verliert.

Weiterhin wichtig sind Themen wie Compliance und Prozessoptimierung. Meist wird im ersten Schritt eines E-Mail-Management-Projektes Compliance sichergestellt. Dieses reine Archivierungsthema kann sowohl mit E-Mail-Archivierungslösungen als auch mit E-Mail-Management-Lösungen umgesetzt werden. Im Gegensatz zu den Archivierungslösungen sind E-Mail-Management-Systeme mit integriertem Dokumenten-Management-System jedoch sehr flexibel, wenn es um den Ausbau des Systems zu einem unternehmensweiten DMS geht. Sie erlauben einen Schritt-für-Schritt-Ausbau der Funktionalität und Komponenten und sind somit auf lange Sicht nicht nur günstiger, sondern auch individuell auf Kundenbedürfnisse anpassbar. Falls in Zukunft weitere Themen wie ERP-, CRM- oder Portal-Integrationen angegangen werden sollen, bietet das DMS in der Regel eine solide Basis für den Systemausbau, zumal solche Schnittstellen häufig bereits im Standard vorhanden sind.

**Mail-Server-Entlastung verliert
an Relevanz**

Fazit

Durch die Einbindung der E-Mails in die Geschäftsprozesse, so dass ein kollaboratives Arbeiten möglich wird, verkürzen sich Such- als auch Durchlaufzeiten. Einfach geregelt halt.

3 UMSETZUNG MIT SAPERION ELM FOR EXCHANGE

SAPERION ELM for Exchange bietet E-Mail-Management für den Microsoft Exchange Server. Dabei steht die E-Mail für die Vorgangsbearbeitung nutzbarer Dokumente klar im Vordergrund. Die Lösung besteht aus zwei Komponenten mit dedizierten Aufgaben:

- + SAPERION ELM for Exchange als E-Mail-Management Add-On
- + SAPERION ECM Suite als Dokumenten-Management-System (DMS)

Im Folgenden werden die beiden Komponenten näher erläutert.

Fokus auf Compliance und Prozessoptimierung

3.1 SAPERION ECM Suite

SAPERION ECM als Dokumenten-Management-System bildet den Kern der Lösung. Im Idealfall befindet sich jeglicher Content eines Unternehmens in diesem DMS, seien es Verträge, Kundenschreiben, Rechnungen, Projektakten, Grafiken, Office-Dokumente wie Kalkulationen in Excel, Konzepte in PowerPoint oder Serienbriefvorlagen in Word, SAP-Daten oder eben E-Mails.

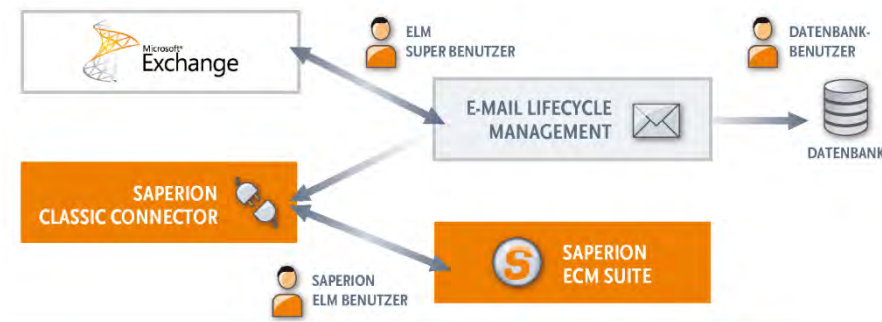
In SAPERION ECM können diese Dokumente in einen Geschäftsfallkontext gebracht werden, Workflows durchlaufen, bearbeitet oder signiert werden. Dabei stellt SAPERION ECM sicher, dass Dokumente langfristig und manipulationssicher aufbewahrt und vor unberechtigten Zugriff geschützt werden. Durch den Revisionsmodus stellt SAPERION ECM sicher, dass alle Änderungen nachvollziehbar sind und der Werdegang des Dokuments zu jedem Zeitpunkt nachvollzogen werden kann. Weiterführende Informationen zu anderen DMS-relevanten Themen wie Posteingangsverarbeitung, Geschäftsprozess-Management, Verschlüsselung und Signaturen sowie SAPERION ECM-Integrationen in Microsoft und SAP finden Sie in zusätzlichen Whitepaper unter: <http://www.saperion.com/de/news-media/>.

Das DMS als Kern der Lösung

3.2 SAPERION ELM for Exchange

SAPERION ELM for Exchange verbindet den Microsoft Exchange Server mit der SAPERION ECM Suite. E-Mails können mit dieser Komponente über 3 Wege in das DMS gelangen:

- + Server-seitige Jobs inkl. Journal-Archivierung
- + Manuelle Archivierung
- + Ausblick → manuelle Nachindexierung und Zuordnung zu Geschäftsfällen ohne Mehrfachablage



Architektur SAPERION ELM for Exchange

Der Gesetzgeber schreibt keine expliziten Lösungswege zur E-Mail-Archivierung vor, sondern lässt viel Platz zur Interpretation. Daher ist es dem Unternehmen freigestellt, sich für die am besten passende Variante zu entscheiden.

Nutzerkreise vorgeben

Im Folgenden werden die drei Möglichkeiten genauer vorgestellt.

Server-seitige regelbasierte Archivierung

Bei der Server-seitigen Archivierung können sogenannte „Jobs“ definiert werden. Hier wird festgelegt, welcher Nutzerkreis (Postfächer) und welche Ordner innerhalb der Postfächer überwacht werden sollen. Hier kann pro Job festgelegt werden, ob nur der Postausgang, der Posteingang oder beide überwacht werden. Sollen bestimmte Ordner innerhalb eines Postfaches ignoriert werden, wie z. B. alle Ordner, welche mit „Privat“ beginnen, so ist das auch möglich. Skripte für Jobs erlauben es, nur gewisse Empfängergruppen zu archivieren, z. B. können so E-Mails nur dann archiviert werden, wenn mindestens ein externer Empfänger im Verteiler ist.

Zeitintervalle und Archive bestimmen

Regelbasierte Archivierung

SAPERION ELM for Exchange bietet verschiedene Optionen die Kriterien für die Archivierung der Mails zu definieren.

Die Standardkriterien dabei sind, die Mailobjekte nach Alter und Größe für die Archivierung festzulegen. Des Weiteren kann die Software auf alle von Microsoft zur Verfügung gestellten Eigenschaften reagieren. So ist es zum Beispiel denkbar, nur Mailobjekte zu archivieren, die einen bestimmten String im Subject aufweisen, die an eine bestimmte Empfängergruppe gesendet wurden oder aber in einen definierten Ordner verschoben wurden. Eine Kombination der einzelnen Optionen sowie die Negierung (Mailobjekt wird unter bestimmten Kriterien nicht archiviert) ist ebenfalls möglich.

Sobald festgelegt wird, nach welchen Kriterien die Mailobjekte archiviert werden sollen, muss konfiguriert werden, wie mit den Objekten am Exchange-Server verfahren wird.

Folgende Möglichkeiten können hier definiert werden – siehe Screenshot:

+ Keep original e-Mail

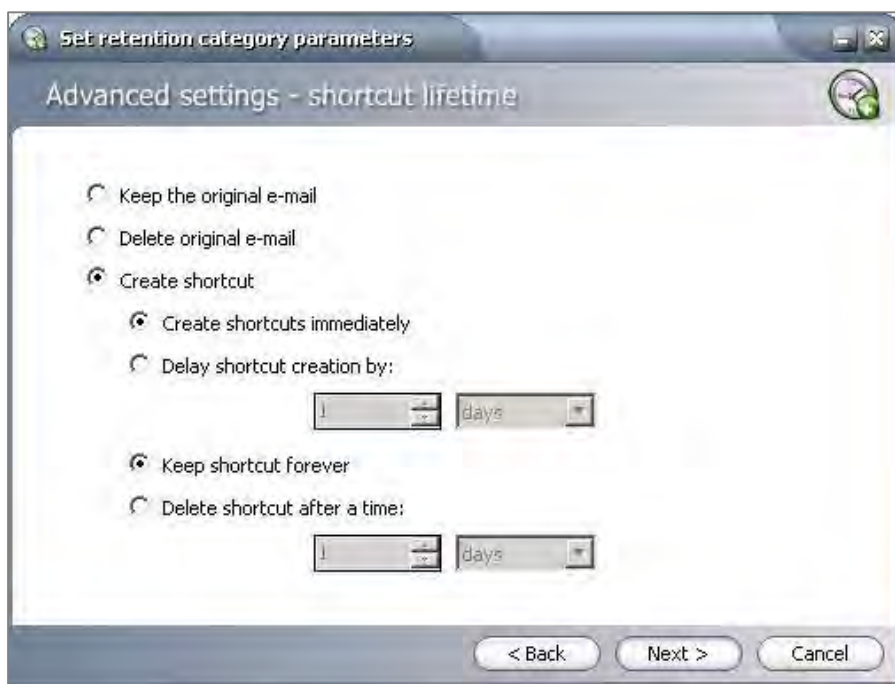
Mail wird nach Kriterien archiviert und im Original am Exchange-Server belassen

+ Delete original E-Mail

Mail wird nach Kriterien archiviert und am Exchange-Server gelöscht

+ Create Shortcut

Mail wird nach Kriterien archiviert und durch den Stub/Shortcut am Exchange-Server ersetzt. Durch einen Doppelklick in Outlook auf den Stub, wird das Originalobjekt vom Archiv geladen und dem User zur Verfügung gestellt.



Retention

Ist definiert, welche E-Mails wie archiviert werden sollen, werden anschließend die Zeitintervalle festgelegt. Die Zeiträume werden dabei an die Erfordernisse des jeweiligen Unternehmens angepasst.

Sind die Zielpostfächer und Zeitpläne festgelegt, liegt es nun daran zu entscheiden, in welches Archiv die E-Mails gespeichert werden sollen und ob sie einen Workflow durchlaufen sollen. Optional können die E-Mails über die weiter unten beschriebene Plug-In-API weiter verarbeitet werden.

Manuelle Archivierung

Die manuelle Archivierung wird vom Anwender durchgeführt und kann zusätzlich zur automatischen, Job-basierten Archivierung stattfinden. Entscheidet sich das Unternehmen für das „Alles-oder-Nichts“-Prinzip bei der Archivierung, so kann der Anwender zusätzlich im SAPERION ECM Client relevante E-Mails den Kunden oder Projektakten zuordnen. Es ist auch möglich, eine E-Mail einem Workflow zu übergeben, Indexdaten zu bearbeiten oder eine Retention manuell anzustoßen.

Der Anwender selbst archiviert und entscheidet individuell

Journal-Archivierung

Seit der Version 2003 bietet der Exchange Server eine „Journaling-Funktion“. Journaling erlaubt es, alle eingehenden und ausgehenden E-Mails vor Zustellung in ein sogenanntes Journal-Postfach zusätzlich abzulegen. D. h. aber auch, dass entsprechende Speichervolumen verdoppelt werden. Zudem laufen Journal-Postfächer schnell voll. Zur Entlastung dieser Postfächer empfiehlt sich der Einsatz der Journal-Archivierung, zusätzlich zu der regelbasierten und manuellen Archivierung. Bei der Journal-Archivierung profitieren Sie stets von unserer E-Mail-Archivierungslösung. Denn SAPERION ELM bietet einen Single Instance Mechanismus und legt z. B. Mails, die an den Verteiler gesendet wurden, nur einmal auf dem Storage ab.

Entlastung der Postfächer

Plug-In-API: Automatisierte Bearbeitung der E-Mails

SAPERION ELM bietet ein Plug-In-API für die Zusammenarbeit mit 3rd-Party-Tools. Diese können sein:

- + Klassifizierungs-Engines
- + Rendering Engines
- + Verifikationsservices einer Signaturanwendung
- + Verifikationsservice eines PDF/A-Tools
- + Rules-Engines

Weitere Verarbeitungsmöglichkeiten

Diese Engines oder Services ermöglichen es zusätzlich zu den bereits vorhandenen SAPERION ELM-Mechanismen, die E-Mail automatisiert in die richtigen Prozesse zu bringen, Signaturen zu überprüfen oder zur Langzeitaufbewahrung die Mail als auch die Anhänge in entsprechende Formate zu rendern. Zwar empfiehlt Perceptive Software Deutschland (früher SAPERION AG) schon bestimmte Klassifizierungseingines und Verifikationsservices, jedoch kann ein Kunde entsprechend seiner individuellen Anforderung projektspezifisch eigene Erweiterungen erstellen oder vorhandene über die Plug-In-Schnittstelle anbinden.

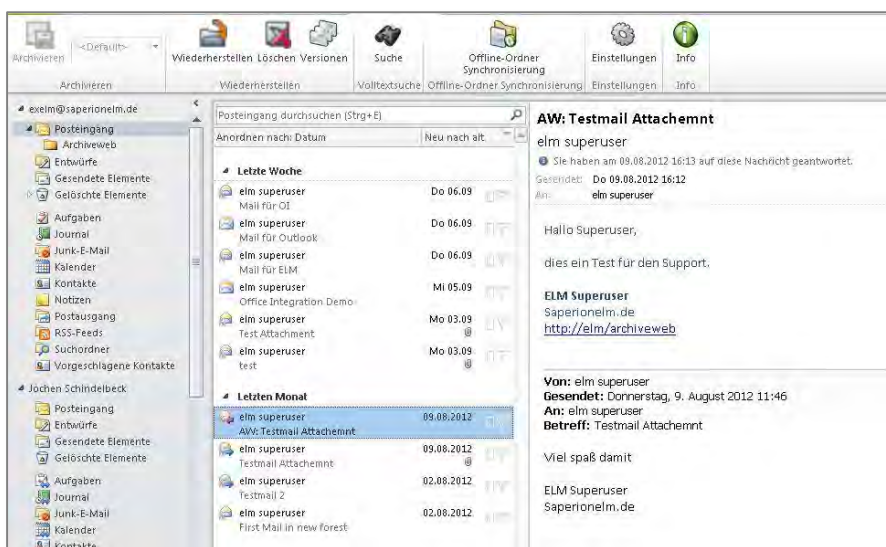
3.3 SAPERION ELM – Intuitive Oberfläche für den Anwender

Im Folgenden wird ein kurzer Überblick der Anwendersicht gegeben.

Archivieren einfach gemacht

Archivierung

Bei der manuellen Archivierung agiert der Nutzer direkt mit dem System. Der Anwender selektiert die zu archivierenden E-Mails und stößt die Archivierung über einen zusätzlichen Button „Archivieren“ (siehe Abbildung unten) über das Outlook Add-In an.



Posteingang des Mitarbeiters mit archivierter E-Mail in der Vorschau: das veränderte Icon zeigt an, dass die Archivierung erfolgreich durchgeführt wurde

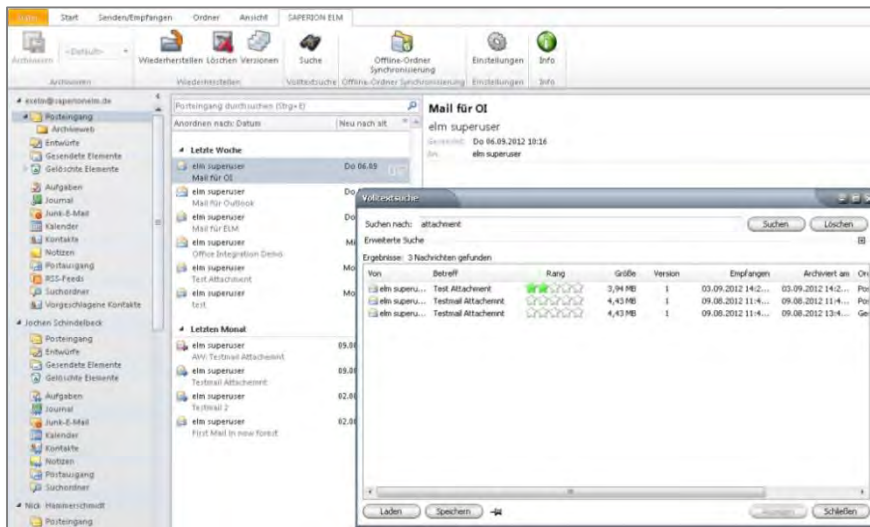
In der Outlook-Vorschau ist, je nach Definition, der E-Mail-Körper weiterhin sichtbar, Anhänge sind durch Platzhalter ersetzt worden, die nach Öffnen der E-Mail durch das Holen aus dem Archiv vervollständigt werden.

Erfolgt die Archivierung über definierte Jobs oder per Journal-Archivierung, sieht der Anwender nichts vom Archivierungsvorgang, da dieser vollautomatisiert am Server stattfindet. Die erfolgreiche regelbasierte Archivierung durch Jobs wird durch ein verändertes Icon angezeigt.

Über den Button „Archivieren“ kann jede E-Mail schnell und revisionssicher manuell abgelegt werden.

Retrieval

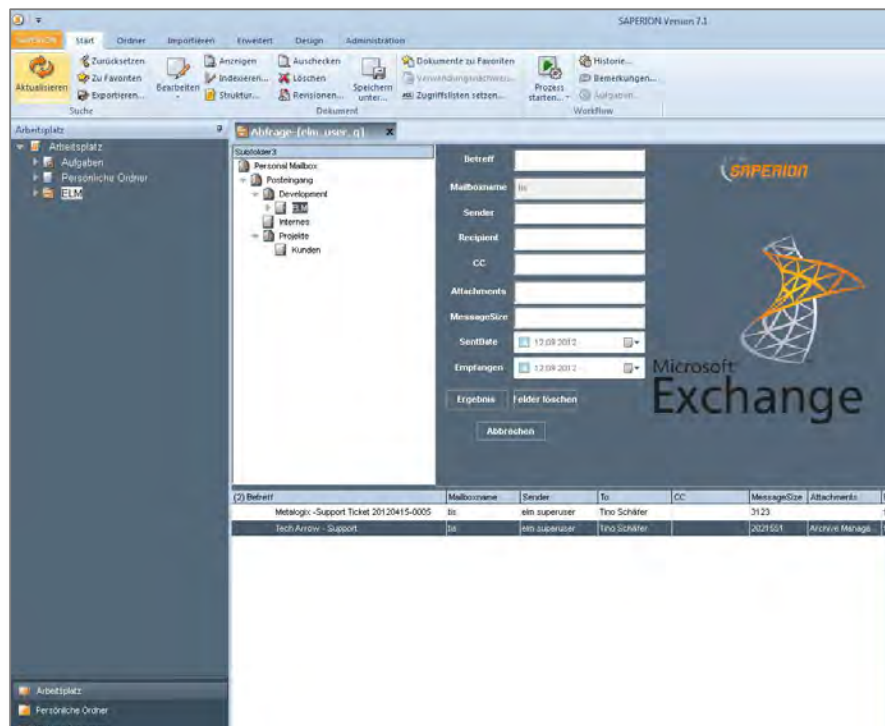
Möchte der Anwender eine archivierte E-Mail nach Extern weiterleiten oder bearbeiten, reicht ein Doppelklick auf das archivierte Objekt aus, um dieses inklusive Attachments im gewohnten Format wiederherzustellen. Soll es permanent wiederhergestellt werden, ist dies über das Add-In ebenfalls möglich.



Über die Volltextsuche des SAPERION ELM Outlook Add-in wird die Möglichkeit geboten, archivierte Mails nicht nur über den Bodytext sondern auch über den Volltext der Attachments zu identifizieren. Diese werden nach Eingabe des Schlüsselwortes in einer Ergebnisliste präsentiert aus der die Mails direkt geöffnet und weiterverarbeitet werden können.

Workflows

Wird für E-Mails bei der Archivierung im SAPERION ECM-System ein Workflow initialisiert, so erhält der nächste zuständige Anwender automatisch seine entsprechende Aufgabe in seinem SAPERION ECM-Arbeitskorb (Workflow-Inbox).



SAPERION ECM Client
 Jeder User sieht seine INBOX mit
 den darin archivierten Mails inkl.
 Ordnerstrukturen

Hier stehen nun sämtliche Funktionen des SAPERION ECM-Workflows zur Verfügung, wie „Bearbeiten“, „Wiedervorlage“ oder „Indexdaten ändern“. E-Mails können somit genau wie alle anderen Dokumente vordefinierte Workflows durchlaufen, seien es Antragsverfahren, Rechnungsfreigaben oder Angebotserstellungen. Das Produkt SAPERION ECM Workflow wird ausführlicher im Whitepaper „Geschäftsprozess-Management BPM“ beschrieben:

http://www.saperion.com/fileadmin/user_upload/documents/white_paper/DE_WP_Geschaeftsprozessmanagement_BPM.pdf

4 FAZIT

E-Mail-Archivierung ist durch die aktuellen Gesetzesänderungen ein brennendes Thema und für Unternehmen zunehmend unausweichlich. Mit dem steigenden Kostendruck durch die aktuelle Finanzkrise sind Lösungen gefragt, die nicht nur den Gesetzgeber zufrieden stellen, sondern zusätzlich auch Kosten einsparen, seien es IT-, Archiv- oder Prozesskosten.

Besonders wichtig bei einer neuen Investition ist es hierbei, nicht nur kurzfristig nach einer schnellen und billigen Lösung zu suchen, sondern auch mittel- und langfristige Potentiale voll auszuschöpfen. Mit SAPERION ELM for Exchange und dem E-Mail-Management-Ansatz haben Sie viele Vorteile:

**Rechtssicherheit gewährleisten,
Kosten sparen**

Vorteile des E-Mail-Managements mit SAPERION ELM

- + Rechtskonformes E-Mail-Management
- + Zuverlässiger Schutz vor E-Mail-Verlust
- + Einbindung von E-Mails in den Kontext von Akten
- + Integrierte Volltextsuche in Outlook
- + Zuführung von E-Mails in Workflows
- + Beschleunigung und Effizienzsteigerung der Geschäftsprozesse
- + Entlastung der Mailserver
- + Kosteneinsparung in der IT
- + Reduktion des Speicherbedarfs

Schöpfen Sie diese Mehrwerte zu Ihrem Nutzen aus.

Die Angaben in dieser Publikation werden von der Perceptive Software Deutschland GmbH (früher SAPERION AG) bereitgestellt.

Der Inhalt dieser Publikation einschließlich aller Abbildungen, Tabellen und Zeichnungen ist geistiges Eigentum von Perceptive Software Deutschland. Alle Rechte vorbehalten. Es ist nicht gestattet, Urheberrechtsvermerke oder Marken zu verändern oder zu entfernen. Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung von Perceptive Software Deutschland nicht gestattet.

Alle in dieser Publikation verwendeten Geräte- und Programmnamen bzw. Services von Perceptive Software Deutschland sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken von Perceptive Software Deutschland in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Einige von Perceptive Software Deutschland vertriebenen Software- und/oder Hardwareprodukte können Komponenten umfassen, die Eigentum anderer Hersteller sind. Namen solcher Produkte und Services sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Diese Publikation enthält u. U. bestimmte vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Funktionen und ist für Perceptive Software Deutschland nicht bindend, eine bestimmte Produktstrategie bzw. -entwicklung einzuschlagen. Perceptive Software Deutschland übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in dieser Publikation. Perceptive Software Deutschland garantiert nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links oder anderer in dieser Publikation enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u.a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

Perceptive Software Deutschland übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Schäden jeglicher Art, einschließlich und ohne Einschränkung für direkte, spezielle, indirekte oder Folgeschäden im Zusammenhang mit der Verwendung dieser Publikation. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder die Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die möglicherweise in dieser Publikation über wiedergegebene Links verwiesen wird, unterliegen nicht dem Einfluss von Perceptive Software Deutschland, und Perceptive Software Deutschland gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.

Perceptive Software Deutschland GmbH (früher SAPERION AG)

Perceptive Software, ein Unternehmen der Lexmark Gruppe (NYSE: LXX), entwickelt intelligente Capture-, Content-Management-, Process-Management-, Enterprise-Search- und Integrationsprodukte. Die Lösungen von Perceptive Software verbinden unstrukturierte (gedruckte und digitale) Daten über das Unternehmen hinweg mit Prozessen, Applikationen und Mitarbeitern, so dass die enthaltenen Informationen für die Geschäftsprozesse nutzbar sind.

www.saperion.com – www.perceptivesoftware.de

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Weitere Informationen zu E-Mail Lifecycle Management finden Sie unter:

<http://www.saperion.com/de/loesungen/e-mail-lifecycle-management/>

Kontakt

Perceptive Software Deutschland GmbH

Steinplatz 2

10623 Berlin

Tel.: +49 30 600 61-0

Mail: info@saperion.com

www.saperion.com – www.perceptivesoftware.de