

COI GMBH

10 GRÜNDE FÜR DIE E-MAIL-ARCHIVIERUNG



LEITFADEN

Inhaltsverzeichnis:

1	Einleitung	3
2	10 Gründe für die E-Mail-Archivierung	4
Grund 1:	Archivierung ist mehr als nur ein Backup mit einer Appliance	4
Grund 2:	Serverentlastung - Auslagerung auf kostengünstige Speicher	4
Grund 3:	Weiterhin arbeiten mit dem gewohnten E-Mail Client.....	5
Grund 4:	Arbeitserleichterung: Automatische und manuelle Archvierung.....	5
Grund 5:	Ordnung und Übersicht - Vernetzung mit weiteren Dokumenten	6
Grund 6:	Einfache Wiederherstellung von E-Mails	6
Grund 7:	Höhere Auskunftsfähigkeit durch schnelles Wiederfinden	6
Grund 8:	Bereitstellung von Funktionen zur Formatkonvertierung	7
Grund 9:	Erfüllung von rechtlichen Vorgaben (Compliance).....	7
Grund 10:	E-Mail-Archivierung ist der erste Schritt zum E-Mail Management.....	7
3	Ihre 10 Vorteile auf einen Blick	8
4	Ihr Ansprechpartner – COI GmbH	9

1 Einleitung

Der E-Mail-Schriftverkehr hat den klassischen Postweg in vielen Bereichen längst abgelöst. Kein Wunder. Schließlich ist er wesentlich schneller, kostengünstiger und genauso rechtswirksam. Zudem steigt zunehmend die Anzahl der E-Mails in Unternehmen. Das bedeutet, dass sich Fragen und Probleme rund um das Thema E-Mail anders gestalten, als es früher noch mit Briefen gewesen ist, z.B.:

- Wie bewältige ich die Flut von E-Mails?
- Wodurch werden meine E-Mail-Server entlastet?
- Wie kann ich die rechtlichen Vorschriften für E-Mails erfüllen?
- Wie kann ich Aufbewahrungsfristen beachten?
- Wie finde ich meine E-Mails schneller wieder?
- Wie verknüpfe ich E-Mails mit meinen Projektdokumenten, Vorgängen und Akten?
- Wie kann ich versehentlich gelöschte E-Mails wiederherstellen?
- usw.

Die universelle Antwort darauf lautet:

E-Mail-Archivierung!

Aber warum? Wir haben für Sie 10 Gründe zusammengestellt, in denen diese Frage beantwortet wird und geben Ihnen Tipps, worauf Sie bei einer guten Archivierungslösung achten sollten.

2 10 Gründe für die E-Mail-Archivierung

Grund 1: Archivierung ist mehr als nur ein Backup mit einer Appliance

Bei einem Backup mit einer Appliance werden im Allgemeinen die E-Mails auf einen Datenträger geschrieben und mit einer eindeutigen Identifikationsnummer (ID) referenziert. Dadurch kann das führende System jederzeit die E-Mails wieder aufrufen und zur Verfügung stellen.

Bei der Archivierung werden zusätzlich die E-Mails verschlagwortet bzw. mit Attributen versehen, damit eine schnelle und strukturierte Suche möglich ist, die sowohl im gewohnten Mail-Client als auch vom Archivierungssystem mit einem eigenen Client unterstützt wird. Zur Verschlagwortung werden meist die vorhandenen Meta-Daten der E-Mail wie Absender, Empfangsdatum, Betreff usw. verwendet und im Archivierungssystem abgelegt.

Außerdem wird die Revisionssicherheit durch organisatorische und technische Maßnahmen gewährleistet. Zum Beispiel durch die Bildung einer Prüfsumme vom Archivierungssystem von der E-Mail. Wird die E-Mail geändert, so kann das über einen Vergleich der Prüfsummen sehr leicht festgestellt werden. Ein Datenträger kann u. a. durch seine Eigenschaft keine Informationen löschen zu können, die Revisionssicherheit zusätzlich unterstützen.

Tipp: Das Archivierungssystem unterstützt in der Regel verschiedene Speicher-Systeme, so dass der Betreiber ein schon vorhandenes System nutzen kann oder zukünftig technologisch neu entwickelte Speicher-Systeme, die meist noch kostengünstiger sind, anschließen kann. Bei Appliances kann eine längerfristige Bindung an einen speziellen Hersteller vorhanden sein.

Grund 2: Serverentlastung - Auslagerung auf kostengünstige Speicher

Der Speicherplatz von E-Mail Postfächern ist teuer und die E-Mail-Server haben einen hohen Bedarf an Speicherplatz. Mit der E-Mail-Archivierung werden die E-Mail-Server entlastet, in dem die E-Mails auf preiswerte Speichermedien ausgelagert werden. Auf dem E-Mail Server wird eine Referenz (Stub, Link) zur E-Mail im Archivierungssystem hinterlassen, die nur geringfügigen Speicherplatz benötigt.

Wenn E-Mails archiviert werden, dann ist eine Mehrfachablage von E-Mails mit gleichem Inhalt möglich. Durch das Single Instance Verfahren wird diese Mehrfachablage vermieden. Mit Single Instance wird von jeder E-Mail eine Prüfsumme (z.B. MD5) gebildet und in einer Datenbank abgelegt. Bevor eine neue E-Mail archiviert werden soll, wird von dieser auch eine Prüfsumme gebildet und mit den schon vorhandenen verglichen. Bei einer möglichen Übereinstimmung braucht das Archivierungssystem nur auf die vorhandene E-Mail zu referenzieren und legt die E-Mail nicht noch einmal ab.

Weiterhin kann durch eine Komprimierung der E-Mails weiterer Speicherplatz und somit weitere Kosten gespart werden.

Tipp: Auch wenn eine E-Mail parallel an mehrere Empfänger gesendet wird, so werden diese bei der Auslagerung unterschiedlich sein. Die meisten E-Mail-Systeme unterscheiden jede E-Mail technisch, auch wenn sie für die Benutzer offensichtlich gleich sind. Deshalb ist eine Aufspaltung der E-Mails in den eigentlichen Hauptteil (Body) und deren Anlagen (Attachments) wichtig, damit das Single Instance Verfahren zumindest für die gleichen Anlagen greifen kann. Das Archivierungssystem setzt die E-Mail bei deren Aufruf automatisch wieder zusammen, so dass der Benutzer nichts davon merkt.

Grund 3: Weiterhin arbeiten mit dem gewohnten E-Mail Client

Durch die Fortsetzung der Arbeit mit dem gewohnten E-Mail Client ist keine Umgewöhnungszeit bzw. Schulung der Benutzer für einen anderen Client notwendig. Funktionen des Archivierungssystems wie Ablage, Suche und Wiederherstellen in den Menüs des E-Mail Clients werden zusätzlich dem Benutzer angeboten.

Tipp: Das Archivierungssystem sollte auch einen eigenen Client anbieten. Dort sind erweiterte Funktionen und Ansichten verfügbar, in denen das Arbeiten mit anderen Dokumenten in Zusammenhang mit E-Mails möglich gemacht wird.

Grund 4: Arbeitserleichterung: Automatische und manuelle Archivierung

Im Archivierungssystem werden einmalig Konfigurationen durchgeführt, damit Automatismen zur Arbeitserleichterung beitragen können.

Zunächst wird eine Zuordnung von Meta-Informationen einer E-Mail (z.B. Sendedatum, Empfängeradresse, Betreff usw.) mit den Attributen des Archivierungssystems konfiguriert. Dadurch kann überhaupt erst eine automatische Archivierung durchgeführt werden.

Weiterhin werden in der Regel drei Optionen bei der Archivierung von E-Mails geboten bzw. konfiguriert. Bei allen Optionen wird die E-Mail in das Archivierungssystem kopiert und das Original im Postfach wird entweder

- belassen
(Anwendungsfälle: Backup, Compliance)

oder

- gelöscht
(Anwendungsfälle: Backup, Compliance, Serverentlastung)

oder

- gelöscht und es wird dort eine Referenz (Stub, Link) erzeugt
(Anwendungsfälle: Backup, Compliance, Serverentlastung, Usability)

Bei der automatischen E-Mail Archivierung läuft der Vorgang für den Benutzer fast unmerklich im Hintergrund am E-Mail-Server ab. Es werden Filterkriterien festgelegt, die den Automatismus definieren, z.B. über

- fest definierte Zeitintervalle (z.B. täglich)
- das Eintreffen am E-Mail Server
- Meta-Daten der E-Mail (Betrefftext, Senderadresse, Empfangsdatum, Text im E-Mail Body)
- die Eingrenzung auf bestimmte E-Mail Ordner

Die manuelle Archivierung löst der Benutzer selbst aus. Dazu selektiert er eine oder mehrere E-Mails und stößt die Archivierung über das Menü in seinem E-Mail Client an.

Bei manuell ausgelöster Archivierung können für die Verschlagwortung die Attribute vorbelegt werden, die der Benutzer mit Hilfe eines Archivierungsassistenten in einem Dialogfenster optional anpassen kann.

Tipp: Nicht nur die Zuordnung von Meta-Informationen einer E-Mail mit dem Archivierungssystem finden statt, sondern auch deren Rechte (Abgleich über LDAP mit einem Directory). Damit haben bei einem Zugriff auf eine E-Mail mit einem Client des Archivierungssystems auch nur dieselben Benutzer Zugriff, wie mit dem gewohnten Client des E-Mail-Systems. Die Rechte sollten im Archivierungssystem bei einer kontextbezogenen Ablage (s. unten) auch bei entsprechendem Bedarf erweitert werden können.

Grund 5: Ordnung und Übersicht - Vernetzung mit weiteren Dokumenten

Ordnung und Übersicht sollen auch erhalten bleiben, wie bei Dokumenten in Papierform. Deshalb kann bei einer manuell ausgelösten Archivierung auch die Möglichkeit geboten werden, die zu archivierende E-Mail zu einem beliebigen Vorgang einzuakten. Auf diese Art und Weise kann der Benutzer die Verbindung zu dem fachlichen Kontext herstellen, zu dem die E-Mail gehört. Dieses Einakten in den zugehörigen Vorgang kann auch automatisch geschehen, wenn über die Meta-Daten der E-Mail der Kontext ermittelt werden kann.

Möchte der Anwender an seinem Client beispielsweise eine E-Mail archivieren, die Teil der Korrespondenz zu einer Vertragsverhandlung ist, dann kann er die E-Mail direkt beim Ablegen im Archiv mit Hilfe eines Archivierungsassistenten der entsprechenden Vertragsakte zuordnen.

Auch wenn die E-Mail mehrfach in verschiedenen Akten verwendet werden muss, so wird sie doch im Archivierungssystem nur 1x abgelegt (Single Instance), um u. a. Speicherplatz zu sparen.

Tipp: Darüber hinaus hat ein gutes Archivierungssystem die Besonderheit der „vernetzten Akte“: Akten (oder auch einzelne E-Mails) können untereinander mit Querverweisen und Verwendungsnachweisen vernetzt werden. Damit kann z. B. die Frage „Welche Gesetze, AGBs oder ISO-Normen galten denn vor 12 Jahren oder bei dem aktuellen Projekt?“ sehr leicht beantwortet werden.

Grund 6: Einfache Wiederherstellung von E-Mails

Meistens kann nur ein Systemspezialist mit speziellen Werkzeugen die benötigte E-Mail aus alten Backups extrahieren. Das erzeugt unnötige Kosten und bindet IT-Ressourcen.

Mit einem Archivierungssystem kann eine E-Mail praktisch nicht verloren gehen, da immer eine Kopie der E-Mail im Archiv liegt. Denn entweder löscht ein Benutzer die vollständige E-Mail oder eine Referenz zum Archiv in seinem Postfach.

Falls er dies versehentlich gemacht hat, kann er die Wiederherstellung selbst durchführen. Über einen Assistenten kann er die E-Mail im Archiv wieder finden und entweder eine Kopie oder eine Referenz im ursprünglichen Ort seines Postfaches erzeugen. Die Hilfe eines Administrators wird nicht benötigt.

Tipp: Die Wiederherstellung kann auch direkt über die Trefferliste nach einer Recherche per Drag & Drop durchgeführt werden. Denn jede E-Mail ist mit deren Meta-Daten verschlagwortet worden und kann somit über eine gezielte Suche wieder gefunden werden.

Grund 7: Höhere Auskunftsfähigkeit durch schnelles Wiederfinden

Die E-Mails sind im Archivierungssystem durch die Verschlagwortung mit deren Meta-Daten strukturiert abgelegt worden. Daher können die E-Mails mit einer strukturierten Suche wesentlich schneller wieder gefunden werden.

Dies bedeutet, dass es nicht nur eine tägliche Arbeiterleichtung darstellt, sondern es führt auch zu einer höheren Auskunftsfähigkeit, sowohl intern als auch extern, z.B. gegenüber Wirtschaftsprüfern oder Kunden.

Tipp: Archivierungssysteme können auch E-Mails Volltext-Indizieren. Damit ist auch eine unstrukturierte Suche über den gesamten Text möglich. Zu beachten ist, dass eine so genannte OCR-Erkennung auch über Anlagen durchgeführt wird, die nur über bildlichen Inhalt verfügen (NCI-Dokumente). Dann ist erst deren Text über eine Volltext-Suche recherchierbar.

Grund 8: Bereitstellung von Funktionen zur Formatkonvertierung

Ein Archivierungssystem kann E-Mails in ein Format konvertieren, welches für eine Langzeitarchivierung geeignet ist. Bei einer Aufspaltung der E-Mail in den eigentlichen Hauptteil (Body) und deren Anlagen (Attachments), wird dies entsprechend separat für alle Teile durchgeführt. Empfohlenes Format für eine Langzeitarchivierung ist das nach ISO-Norm definierte PDF/A.

Tipp: Nicht alle Dokumenttypen sind für eine Formatwandlung geeignet. Beispielsweise wenn der Inhalt der Excel-Liste erst durch Eingabe von weiteren Informationen einen Sinn erhält oder durch automatisches Vergrößern oder Verkleinern die Inhalte praktisch unbrauchbar werden. Dokumenttypen mit Audio oder Video-Inhalt können erst gar nicht gewandelt werden. Daher soll das Archivierungssystem optional nicht nur das gewandelte Format ablegen können, sondern auch zusätzlich das Original-Format.

Grund 9: Erfüllung von rechtlichen Vorgaben (Compliance)

Es gibt rechtliche Vorschriften zur Aufbewahrung von E-Mails. Seit Mitte 2001 bestehen in Deutschland die "Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit von Digitalen Unterlagen" (GDPdU). Alle E-Mails, die für die Besteuerung von Bedeutung sind, gelten als steuerlich relevant und sind Dokumenten in Papierform gleichgestellt. Sie unterliegen den Auflagen des Handelsgesetzbuches, einschließlich der Archivierungspflicht. Gewöhnliche E-Mails müssen demnach sechs und solche mit Bilanzwirksamkeit zehn Jahre aufbewahrt werden. Die E-Mails müssen inhaltlich im Originalzustand vorhanden sein.

Da ein Wirtschaftsprüfer die Informationen maschinell auswerten können muss, reicht die Verlagerung auf andere Medien nicht aus (Ausdrucken, Mikroverfilmung).

Tipp: Das Archivierungssystem muss den Automatismus bereitstellen, dass die Aufbewahrungszeit (Retention Time) berücksichtigt und die E-Mails nach einer konfigurierbaren Zeit zum Löschen markiert. Das endgültige Löschen kann dann in einem zweiten Schritt erfolgen.

Grund 10: E-Mail-Archivierung ist der erste Schritt zum E-Mail- Management

E-Mail Archivierung ist ein Teil des E-Mail-Managements im Unternehmen, denn es muss damit gerechnet werden, dass neben E-Mails auch Objekte anderer Systeme verarbeitet und archiviert werden müssen. Außerdem können sich sowohl gesetzliche Anforderungen als auch interne Richtlinien ändern und müssen flexibel umgesetzt werden. Ein ECM-System (Enterprise Content Management), das quasi als interner Standard wie ein ERP-System angesehen werden kann, erfüllt diese Anforderungen (z.B. für den Rechnungseingang).

Deshalb kann die E-Mail-Archivierung nur ein Teil des IT-Gesamtkonzeptes im Unternehmen sein. Ein ECM-System unterstützt das E-Mail-Management und dient im Unternehmen als zentrales Information-Backbone, um

- verschiedene Objekte unterschiedlicher Herkunft miteinander zu verknüpfen
- und
- unnötige Schnittstellen und eine komplexe IT-Landschaft zu vermeiden.

Erweiterungen mit Workflows und anderen Automatisierungen führen zur Prozessoptimierung und helfen nachhaltig, Kosten zu senken.

Tipp: Standards auf technologischer Ebene reduzieren ebenfalls die Komplexität in der IT, haben einen hohen Verbreitungsgrad und sichern eine relative Langlebigkeit der Existenz im Markt (z.B. PDF/A).

3 Ihre 10 Vorteile auf einen Blick

Durch eine E-Mail-Archivierung werden Ihnen folgende Vorteile geboten:

- 1) Die E-Mail-Archivierung ist mehr als nur ein Backup mit einer Appliance, weil dadurch eine Verschlagwortung die Grundlage für eine strukturierte Ablage und Unabhängigkeit vom Hersteller des Speichersystems geboten wird.
- 2) Eine Auslagerung von E-Mails auf preiswerte Speichermedien und Entlastung der E-Mail Server reduziert Kosten für den Speicherplatz.
- 3) Durch die Fortsetzung der Arbeit mit dem gewohnten E-Mail Client ist keine Umgewöhnungszeit bzw. Schulung der Benutzer für einen anderen Client notwendig.
- 4) Die automatische und manuelle Archivierung bietet für jeden Benutzer Arbeitserleichterung.
- 5) Durch Verknüpfung von E-Mails mit weiteren Dokumenten bzw. Aktenbildung ist weiterhin Ordnung und Übersicht wie bei Dokumenten in Papierform gegeben.
- 6) Die einfache Wiederherstellung versehentlich gelöschter E-Mails ist vom Benutzer durchführbar und die Hilfe eines Administrators wird nicht benötigt.
- 7) Das schnelle Wiederfinden von E-Mails erhöht die Auskunftsfähigkeit sowohl intern als auch extern (z. B. gegenüber Wirtschaftsprüfern und Kunden).
- 8) Mit der Möglichkeit der Formatkonvertierung von E-Mails (z. B. Wandlung eines beliebigen Formates der Anlage nach PDF/A) wird die Langzeitarchivierung unterstützt.
- 9) Die Erfüllung von rechtlichen Vorgaben (Compliance) vermeidet unnötigen Ärger mit öffentlichen Organisationen.
- 10) Die E-Mail-Archivierung ist die Grundlage, um Prozessoptimierungen in einem Unternehmen mit einem ECM-System durchführen zu können (z. B. E-Mail-Management für den Rechnungseingang).

4 Ihr Ansprechpartner – COI GmbH

**Consulting für
Office und Information Management GmbH**
Am Weichselgarten 23
91058 Erlangen
Tel.: +49 (0) 91 31 / 93 99-0
Fax: +49 (0) 91 31 / 93 99-49 59
E-Mail: info@coi.de
Internet: www.coi.de

COI-BusinessFlow[®] : Kosteneffizienz – Prozessoptimierung – Compliance

Mit den Produkten der COI werden moderne Architektur, einzigartige Integrationsfähigkeit, umfassende Prozessoptimierung, intelligente Algorithmen, Stabilität, Sicherheit und zukunftsweisende Technologie zu Ihrem Vorteil vereint!

Die Stärken:

- Verwaltung unbegrenzt großer Benutzer- und Dokumentenanzahl bei gleichzeitiger Stabilität und Performance
- Hohe Flexibilität bei kundenspezifischen Anforderungen
- Durchgängige Prozessunterstützung ohne Technologiebrüche
- Plattformunabhängiges System
- Einheitliche Datenbasis bei verteilten Standorten/Systemen
- Optimale Skalierbarkeit (bei Erweiterungen des Systems)
- Integrierte Statusverwaltung
- Logische Verknüpfung von Dokumenten untereinander
- Verwendungsnachweis: Übersicht der redundanzfreien Ablage von Dokumenten in verschiedenen Ordnern/Akten
- Automatische Suche und Anzeige von Dokumenten mit bestimmten Kriterien (Dynamische Ordner/Akten)

COI bietet für das Management rund um die E-Mail-Archivierung folgende Produkte an:

- COI-BusinessFlow E-Mail-Management / MS Exchange
- COI-BusinessFlow E-Mail-Management / Novell GroupWise
- COI-BusinessFlow E-Mail-Management / Lotus Notes