

# info@Archiv

eMails gehören zum Unternehmensalltag wie Briefe. Sie verdienen dieselbe Aufmerksamkeit.

*Sie enthalten Anfragen, Angebote, Bestellungen, Rechnungen, Verträge und Mahnungen, mit ihnen werden Daten ausgetauscht, Projekte abgewickelt, Protokolle verbreitet – eMails gehören zum Geschäftsalltag wie klassische Transaktionspost. Sie zu managen ist aber ganz schön kompliziert.*

Im Unterschied zum papierbezogenen Dokumentenmanagement wird eMail-Management noch wenig umgesetzt. Dabei werden Verstöße gegen die Steuerverordnung hart bestraft: Fünf- oder gar sechsstellige Bußgelder sind möglich. Der Ausdruck einer steuerrelevanten eMail wird dabei nicht akzeptiert. Viele Unternehmen und Organisationen verfahren nach dem Motto „alles oder nichts“ und begnügen sich – wenn überhaupt – mit der reinen Archivierung, also dem Speichern der Daten auf einem Datenträger im Sinne eines Backups. Bei einer automatischen Archivierung wird so aller Schrott mitgespeichert, der im Content des Unternehmens oder der Organisation nichts zu suchen hat, und muss im Fall einer Beweisführung aufwändig mit durchsucht werden.

Im Digital Mailroom spielt sicherlich eher der Ein- als der Ausgang eine Rolle: allgemein ans Unternehmen mit

„info@“ oder auch Anfragen über das Kontaktformular auf der Unternehmens-Website. Diese eMails werden oft hier klassifiziert, weitergeleitet oder, sofern es sich um Informationsmaterial-Anfragen handelt, vielleicht auch direkt bearbeitet. Durch ihre Eigenschaft als Eingangszentrale auch für eMails wird das Thema Archivierung und Management für die Poststelle immer relevanter.

## Digital ist nicht einfacher als digitalisiert

Der effiziente Umgang mit eMails ist erheblich komplizierter als mit Papierpost, die digitalisiert wird. Mit Papierpost gibt es jahrzehntelange Erfahrung, die auch in ihre Digitalisierung einfließt. Das betrifft vor allem Zuständigkeiten und Dokumentenklassen. Argumente für das elektronische Dokumentenmanagement sind ja der Platz, der eingespart wird, die mögliche Mehrfachverteilung und das einfache

Wiederfinden von Dokumenten. Diese Argumente ziehen bei der eMail nicht so offensichtlich. Sie liegen bereits digital vor, verbrauchen per se keinen Platz in Aktenschränken, und man kann sie auch gut automatisch durchsuchen. Der Schein trügt aber. Der eMail-Verkehr wächst rasant. Schätzungen gehen von 35 Prozent mehr Sendungen im Jahr aus. Daten häufen sich an, Relevantes mischt sich mit Irrelevantem, das ebenso Speicherplatz einnimmt. Dass bei eMails kein Medienbruch stattfindet, macht die Sache nicht einfacher. Eine Suche nach Sender, Empfänger, Datum und Volltext ist bei einer großen Menge absolut unübersichtlich, und wenn beispielsweise eine Bestellung als PDF-Anhang geschickt wurde, ist sie ohne weitere Hilfsmittel nicht per Volltextsuche in allen eMails aufzufinden. Überhaupt können Anhänge Dokumente in ganz unterschiedlichen Formaten sein, auch gibt es gezippte Dateien und Dateiodner, die man sich in einem üblichen eMail-Programm gar nicht ansehen kann. Brief-Anlagen sind da unkomplizierter.

## Archivieren oder nicht?

Anders als bei brieflicher Transaktionspost ist bei eMails viel weniger klar, was davon geschäftsrelevant und archivie-

rungswürdig ist. Privates mischt sich mit Geschäftlichem. Der Eingang ist viel weniger zentralisiert, da persönlich adressierte Mails direkt zugestellt werden und nicht die Poststelle bzw. den Digital Mailroom durchlaufen. Entsprechend individuell werden sie auch behandelt, wenn keine klaren Regeln zum Umgang aufgestellt werden. Hinzu kommen Redundanzen: Oft bleibt das Anschreiben bei der Antwort stehen, was auch durchaus sinnvoll ist, doch nach längerem Austausch können hier kilometerlange Briefe entstehen, die größtenteils das enthalten, was auch schon früher eintraf. Anfrage, Angebot, Bestellung und Rechnung können sich letztlich in einer einzigen eMail angesammelt haben, bleiben aber anteilig auch in den Vorgängern erhalten, der Betreff entwickelte sich inzwischen vielleicht zu „AW: AW: AW: AW: Anfrage“, das Ganze ging unter Umständen noch mehrfach per „Cc“ an mittelbar Beteiligte. Auch werden eMails meistens salopper formuliert als Transaktionsbriefe, was ihre Zuordnung erschwert. Eine Mail ist schnell geschrieben und verschickt, viele haben eine ähnliche Funktion wie ein Telefonat und enthalten auch und gerade im Geschäftsalltag nur so etwas wie „Danke, schönen Tag noch!“ Erst wenn sich die kostenpflichtige, rechtssichere eMail – „De-Mail“ – breit durchsetzt, wird die Frage nach



© Rainer Sturm / PIXELIO (2)

Die Entscheidung was, wie und wo archiviert werden soll, ist bei eMails bisweilen recht kompliziert.

archivierungswürdigen digitalen Sendungen einfacher zu beantworten sein.

### Intelligentes Archiv

Wenn eMails nicht bloß gespeichert, sondern die darin enthaltenen wichtigen Informationen zureichend bereitgestellt und nutzbar gemacht werden sollen, spricht man nicht mehr von eMail-Archivierung, sondern von

eMail-Management, und das braucht ein gut durchdachtes Konzept. Dazu muss geklärt werden: Was ist geschäftsrelevant und archivierungspflichtig, weil gesetzlich vorgeschrieben, und was ist archivierungswürdig, weil es sich um wichtige Informationen zu Kunden, Aufträgen und Projekten handelt? Archivierung ist im Prinzip eine Sicherung unter Gewährleistung der Durchsuchbarkeit. Management geht darüber hinaus und bedeutet, die Mails auch den Geschäftsprozessen, also Vorgängen und Personen, zuzuordnen. Die Korrespondenz läuft unter Umständen über mehrere Kanäle, alles muss verfügbar sein, vor allem, wenn die Anzahl der Kommunikationspartner groß ist. Dieses intelligente Archivieren ist eigentlich kein technisches Problem, sondern ein organisatorisches. Wer ist verantwortlich, was wird aufbewahrt, was wie wem bereitgestellt, was wann gelöscht?

Die Funktionen und Sicherheiten, die sich daraus ergeben, fallen auf fruchtbaren Boden: Eine Gemeinschaftsstudie von Pentadoc und Barc zeigt, dass den Anwendern die Kosten gar nicht das

## Einige rechtliche Rahmenbedingungen für den Umgang mit eMails

- Handelsgesetzbuch (HGB): Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung (GoB) und DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS); seit 2007 gilt die eMail als Geschäftsbrief, der 6 bzw. 10 Jahre lang aufbewahrt werden muss; ein Ausdruck ist keine beweiskräftige Urkunde
- Abgabenordnung (AO): Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfung digitaler Unterlagen (GDPdU), steuerrelevante eMails müssen 10 Jahre aufbewahrt werden
- Aktiengesetz (AktG): Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmen (KonTraG), schreibt auch Maßnahmen zur Sicherheit vor
- Zivilprozessordnung (ZPO): elektronische Urkunde und Beweisrecht
- Steuerrecht: ist noch Angelegenheit von Einzelstaaten
- Datenschutzgesetz (BDSG): Überwachung von privaten eMails ist strafbar; Bewerbungsunterlagen, die nicht zu einer Anstellung führten, müssen vernichtet werden
- Telekommunikationsgesetz (TKG)

Wichtigste sind. Im Vordergrund steht vielmehr das Ergebnis, nämlich die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften, die Verbesserung der Vorgangsbearbeitung und gute Recherchemöglichkeiten.

### Ganzheitlich lösen

eMails haben eine solche Bedeutung erlangt, dass sich die Frage nach dem „Ob“ bei der Nutzbarmachung gar nicht stellt. Die Frage ist nur, wie man es am besten macht. Ein intelligentes, revisions-sicheres eMail-Archiv mit verfügbarem Wissen, mit Wiedervorlagen und Fristenverwaltung ist auf keinen Fall eine Sache, die man sich selbst bastelt, denn eMails und digitalisierte Papierpost zu integrieren, so dass ein einheitlich verfügbarer Pool entsteht, ist äußerst kompliziert. Wenn schon ein Dokumentenmanagement-System für die Papierpost besteht, ist die Wahl in der Regel keine Qual: Der Anbieter dieser Lösung hat sicher etwas Adäquates für eMails bereit, entweder aus eigener Entwicklung oder ein erprobt kompatibles Partnerprodukt. Gibt es noch gar kein System für ein digitales Archiv,

helfen erfahrene Berater dabei, eine Auswahl aus dem großen Angebot an Systemen mit unterschiedlichen Funktionalitäten zu treffen, und sie begleiten auch den Prozess der Einführung. Damit ein eMail-Management im Unternehmen akzeptiert wird, sollten aus allen Bereichen Vertreter ein Wörtchen mitzureden haben, wenn Regeln aufgestellt werden, wie mit den elektronischen Sendungen zu verfahren ist. Vor allem, wenn Ihnen die „info@“-Postzentrale untersteht, sollten Sie unbedingt dabei sein!

ak

### Anbieter von eMail-Archivsystemen

Allgeier, [www.allgeier-it.de](http://www.allgeier-it.de)  
 AnyDoc, [www.anydocsoftware.de](http://www.anydocsoftware.de)  
 ArcFlow, [www.arcflow.de](http://www.arcflow.de)  
 Ceyoniq, [www.ceyoniq.com](http://www.ceyoniq.com)  
 COI, [www.coi.de](http://www.coi.de)  
 D.velop, [www.d-velop.de](http://www.d-velop.de)  
 Deepinvent, [www.mailstore.com](http://www.mailstore.com)  
 DocuWare, [www.docuware.com](http://www.docuware.com)  
 Easy Software, [www.easy.de](http://www.easy.de)  
 Elo, [www.eloweb.eu](http://www.eloweb.eu)  
 GFT Inboxx, [www.gftinboxx.com](http://www.gftinboxx.com)  
 GID, [www.gid-it.de](http://www.gid-it.de)  
 Group Technologies, [www.group-technologies.com](http://www.group-technologies.com)  
 H&S, [www.hs-soft.com](http://www.hs-soft.com)  
 HSP, [www.archivierungspflicht.de](http://www.archivierungspflicht.de)  
 IQDoQ, [www.iqdoq.de](http://www.iqdoq.de)  
 ITyX, [www.ityx-solutions.de](http://www.ityx-solutions.de)  
 Open Text, [www.opentext.de](http://www.opentext.de)  
 Optimal Systems, [www.optimal-systems.de](http://www.optimal-systems.de)  
 Saperion, [www.saperion.com](http://www.saperion.com)  
 SER, [www.ser.de](http://www.ser.de)  
 Windream, [www.windream.com](http://www.windream.com)

Einige dieser Unternehmen bieten auch komplexe Dokumentenmanagement-Systeme an. Die eMail-Archivierung ist integraler Bestandteil.

### Beratungsunternehmen, die sich mit eMail-Archivierung und -Management auskennen

Barc, [www.barc.de](http://www.barc.de)  
 BearingPoint, [www.bearingpoint.de](http://www.bearingpoint.de)  
 Behrens & Schuleit, [www.behrens-schuleit.de](http://www.behrens-schuleit.de)  
 Consultec Dr. Ernst, [www.consultec.de](http://www.consultec.de)  
 Pentadoc, [www.pentadoc.com](http://www.pentadoc.com)  
 Dr. Dietmar Weiß, [www.dr-weiss.com](http://www.dr-weiss.com)  
 Zöller & Partner, [www.zoeller.de](http://www.zoeller.de)

### Weitere Informationen:

- Eine recht aktuelle Studie von Pentadoc und Barc beruht auf einer Befragung von 300 Unternehmen zu ihrem Umgang mit eMails.
- Pentadoc führt außerdem derzeit ein Benchmarking zum eMail-Management durch. Die Ergebnisse sind für das laufende Quartal angekündigt.
- Der VOI hat in Zusammenarbeit mit Zöller & Partner im letzten Sommer eine 700 Seiten starke Marktübersicht zu eMail-Archivierungssystemen herausgegeben. Hier sind zahlreiche Lösungen sehr differenziert und vergleichbar aufgeführt.
- Wertvolle Informationen gibt es auch immer wieder in den Vorträgen der VOI-Foren, die auf der DMS Expo und der Cebit stattfinden.



COMMUNICATION  
DEVELOPMENT

**Kompetenz in  
Postbearbeitung, Ablage  
und Transport**



● Poststellenmöbel **H.S.D. SYSTEME**



● Postsortiersysteme aus Aluminiumprofilen und Drahtkörben



● Postgut- und Aktentransportfahrzeuge



**HS Communication-Development**  
 Weyersbusch 8  
 42929 Wermelskirchen  
 Tel.: 0 21 96 / 8 87 73-0  
 Fax: 0 21 96 / 8 87 73-20  
[info@communication-development.de](mailto:info@communication-development.de)  
[www.communication-development.de](http://www.communication-development.de)