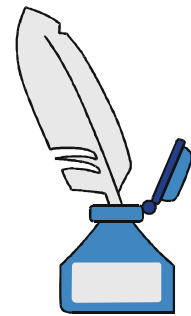


PM Doc~Flow Report

Nr. 08/ 2006



E-Mail Archivierung als Herausforderung und Chance

Die zunehmende Flut von gewollten und ungewollten E-Mails erfordert eine bessere und systematischere Verwaltung dieser Kommunikationsmittel. Zum einen werden durch Vorschriften und Gerichtsurteile die juristischen Rahmenbedingungen immer enger, zum anderen erfordert schon das Eigeninteresse geschäftlich relevante Mails professionell zu handhaben.

Die **gesetzlichen Vorgaben** verlangen, dass auch bestimmte elektronische Dokumente revisionssicher aufbewahrt werden, insbesondere wenn diese Dokumente eine elektronische Signatur aufweisen. In diesem Fall ist nämlich die elektronische Datei das Original! Aber auch darüber hinaus entsteht z.B. im Rahmen der GDPdU die Notwendigkeit, steuerrelevante Dokumente, die elektronisch vorliegen, auch elektronisch zur Verfügung zu stellen.

Die **Geschäftsprozesse** werden zunehmend elektronisch abgewickelt und nicht nur die Daten, sondern auch die Dokumente werden elektronisch vorgehalten. Ein E-Mail ist oft in diesem Zusammenhang auch ein wichtiges elektronisches Dokument, das den jeweiligen Geschäftsvorfällen zuzuordnen ist, revisionssicher aufbewahrt werden muss und jederzeit im Rahmen des betroffenen Vorgangs gefunden und präsentiert werden muss.

Ein eher triviales Motiv für eine Archivierung ist in diesem Zusammenhang, die zunehmende Belastung der Mailserver, die inzwischen gigantische Mengen an Mails verwalten müssen. Dies verursacht hohe Kosten und senkt die Performance. Daher bietet es sich an, ab einem bestimmten Zeitpunkt die Mails **auszulagern** und in einem Archiv zu speichern.

Eine Archivierung von E-Mails erfordert aber auch explizite Strategien. Eingehende Mails müssen beurteilt werden, ob sie überhaupt „archivierungswürdig“ sind und wenn ja, müssen sie zur Archivierung korrekt klassifiziert und indiziert werden. Der zunächst nahe liegende Ansatz ist, dies den jeweiligen fachkundigen Mitarbeitern zu überlassen. Diese verfügen über den notwendigen Sachverstand und können eine inhaltliche Beurteilung am besten vornehmen. Dieser **dezentrale** Ansatz hat aber auch den Nachteil, dass er nicht 100% zuverlässig ist. Man läuft Gefahr, dass wichtige Mails aus Versehen oder falscher Beurteilung gelöscht oder falsch indiziert werden. Dies kann unter Umständen für die Geschäftsführung gravierende juristische Probleme bringen. Aus diesem Grund wird auch der **zentrale** Ansatz oft empfohlen: Es werden alle Mails archiviert und automatisch indiziert. Diese Indizierung ist naturgemäß i.d.R. beschränkter als eine manuelle – aber es werden alle Mails archiviert. Aber alle Mails will man eigentlich gar nicht: Viele Mails bringen Viren oder sonstige Schadprogramme mit oder sind unerwünschte Werbung (Spam). Diesem „Mailmüll“ bekämpft man dann mit entsprechenden Filterprogrammen.

Da sowohl der zentrale als auch der dezentrale Ansatz für sich allein gewisse Vor- und Nachteile haben, kann man auch beide Ansätze kombinieren. Zuerst filtert man unerwünschte Mails und archiviert zentral. Für die Indizierung nutzt man z.B. Absender, Empfänger, Datum, Betreff und vielleicht noch einen Volltextindex. Anschließend wird die Mail an den Empfänger weitergeleitet, der dann eine weitere Zuordnung und Indizierung vornehmen soll.

Trotzdem bleiben noch eine Reihe weiterer Probleme: Es ist rechtlich gar nicht so trivial die E-Mails an Mitarbeiter zu löschen (Spam löschen!). Hier müssen klare Regelungen bezüglich der privaten Nutzung (ggf. Verbot!) des geschäftlichen E-Mail-Systems getroffen werden. Eine entsprechende Vereinbarung mit dem Betriebsrat kann sinnvoll bzw. notwendig sein.

Eine E-Mail kann ein komplexes zusammengesetztes Dokument sein: Die eigentliche Mail, ein oder mehrere Dateianhänge und eine elektronische Signatur. Die Dateianhänge können verschiedenen Vorgängen zugeordnet sein – müssen also unabhängig von der E-Mail indiziert werden können – d.h. die Gesamtmail muss zerlegt werden. Umgekehrt ist es aber auch wichtig, dass später die Gesamtmail mit allen Komponenten wieder reproduziert werden kann. Der Zusammenhang darf also nicht verloren gehen. Diese Mailanhänge liegen meist in unterschiedlichsten Formaten vor. Insbesondere bei einer langfristigen Archivierung besteht daher die Gefahr, dass man später nicht mehr über geeignete Applikationen verfügt, um die Datei zu lesen. Hier muss man möglicherweise schon sofort eine Kopie in einem zukunftssicheren Format (wie PDF/a) anlegen.

Wenn man Mails verschlüsselt und nur der Empfänger mit seinem **persönlichen** Key diese öffnen kann, entstehen weitere Probleme. Der zentrale Archivierungsserver für Mails kann den Inhalt nicht lesen und indizieren (Volltext). Scheidet der Mitarbeiter aus oder verstirbt er, dann verliert das Unternehmen auch den Schlüssel zum Lesen der Mail. Eine prophylaktische Speicherung einer entschlüsselten Fassung bringt bei einer Mail mit elektronischer Signatur auch keine sichere Lösung: Nur die verschlüsselte Datei (=Originalmail) ist gesetzlich als Original anerkannt!

E-Mail können aber auch noch mehr enthalten: Links, um Informationen aus dem Internet nachzuladen. Diese Links verschwinden meist nach kurzer Zeit wieder. Dies kann bedeuten, dass man diese Informationen aus dem Internet lokal speichern und mit der Mail verbinden muss.

Diese zum Teil sehr e-mail-spezifischen Problemstellungen führen dazu, dass man zahlreiche Speziallösungen zur E-Mailarchivierung angeboten bekommt. Dies kann im ersten Moment ganz praktisch erscheinen, da diese Lösungen auf die hier angesprochene Problematik optimiert sind. Dabei übersieht man aber, dass die wichtigen E-Mails ein wesentlicher Teil der Geschäftsvorfälle sind. Eine Insellösung für E-Mails schafft neue Medienbrüche und behindert den Blick auf die vollständigen Vorgänge! Nur wenn man die E-Mail mit ihren komplexen Bestandteilen den entsprechenden Geschäftsvorfällen zuordnet, kann man die Vorteile der elektronischen Akte wirklich nutzen! Ein Angebot, das der Lieferant per E-Mail schickt, ist primär ein Angebot. Dass dies per E-Mail kam ist sekundär, so wie es auch nur von untergeordneter Bedeutung ist, ob ein Brief per Fax oder mit der gelben Post kommt! Eine E-Mail-Archivierung sollte also immer ein - durchhaus wichtiger – Bestandteil einer übergreifenden Gesamtlösung für Archivierung und Dokumenten-Management sein, die alle Aspekte und Dokumentenarten umfasst.

Eine gut geplante und in die Abläufe des Unternehmens integrierte Archivierung von E-Mails ist also mehr als nur die Erfüllung von gesetzlichen Anforderungen – sie ermöglicht eine Optimierung der jeweiligen Geschäftsprozesse und spart damit Zeit und Kosten!

Autor: Dr. Klaus Götzer, PM Doc-Flow GmbH; www.pmdocflow.de