



**BARC**

BUSINESS  
APPLICATION  
RESEARCH  
CENTER

# BARC SOFTWARE-EVALUATION

## E-Mail-Management

Systeme für Verwaltung, Archivierung und  
Response-Management

*Leseprobe*

Maximilian Gantner | Martin Böhn | Michael Schiklang | Rebecca Jones

Software-Evaluation

# E-Mail-Management

Systeme für Archivierung, Verwaltung und Response  
Management

ISBN: 978-3-937818-29-0



**BARC**

Eine Studie des  
Business Application Research Center

Vertrieb und Marketing der BARC-Studien erfolgen durch den



## Kontakt

<b>Oxygen Verlag GmbH</b>	<b>Business Application Research Center – BARC GmbH</b>
Herzog-Heinrich-Str. 5	Steinbachtal 2b
D-80336 München	D-97082 Würzburg
Tel.: +49 (0)89 / 904862 - 0	Tel.: +49 (0)931 / 880651 - 0
Fax: +49 (0)89 / 904862 - 55	Fax: +49 (0)931 / 880651 - 28
E-Mail: <a href="mailto:info@oxygen.de">info@oxygen.de</a>	E-Mail: <a href="mailto:info@barc.de">info@barc.de</a>

## Autoren



Maximilian Gantner, Dipl.-Kfm., ist Analyst am Business Application Research Center (BARC) in den Bereichen Enterprise Content Management / Dokumentenmanagement und E-Mail-Management. Zu diesen Themenstellungen hat er bereits verschiedene Arbeiten veröffentlicht und Marktanalysen durchgeführt. Seine Schwerpunkte liegen in der Softwareevaluation und der Beratung von Unternehmen in Fragen

der Strategie und Software-Auswahl.



**Martin Böhn**, Dipl.-Kfm., ist Senior Analyst am Business Application Research Center (BARC) in den Bereichen Enterprise Content Management / Dokumentenmanagement, Prozessmanagement und Wissensmanagement. Er ist Co-Autor verschiedener BARC-Marktstudien und berät Unternehmen unterschiedlicher Branchen in den Bereichen Strategiedefinition und Softwareauswahl. Zu den Themenstellungen hat er zahlreiche Beiträge veröffentlicht und ist ein gefragter Fachreferent. Vor seiner Tätigkeit bei BARC war er am Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik beschäftigt und war in einer Reihe von Industrie- und Forschungsprojekten zu den Bereichen strategische und operative Aspekte des eBusiness sowie insbesondere Dokumenten- und Wissensmanagement tätig.



**Michael Schiklang**, Dipl.-Kfm., ist Analyst am Business Application Research Center (BARC) in den Bereichen Enterprise Content Management / Dokumentenmanagement und Input-/Output-Management. Zu diesen Themenstellungen hat er bereits verschiedene Arbeiten veröffentlicht und Marktanalysen durchgeführt. Seine Schwerpunkte liegen in der Softwareevaluation, der Erstellung vergleichender Marktuntersuchungen und in der Beratung von Unternehmen in Fragen der Strategie und Software-Auswahl.



**Rebecca Jones**, Dipl.-Kff., war freie Mitarbeiterin am Business Application Research Center (BARC GmbH). Ihre Forschungsschwerpunkte liegen in den Bereichen E-Mail-Management und der dazugehörigen Softwareauswahl für Unternehmen.

## **Kopierschutz**

Diese Studie ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch Übersetzungen und Zweitverwertung, vorbehalten. Reproduktionen, gleich welcher Art, ob Fotokopie, Mikrofilm oder Erfassung in Datenverarbeitungsanlagen, bedürfen der schriftlichen Genehmigung des Verlages. Aus der Veröffentlichung kann nicht geschlossen werden, dass die beschriebenen Lösungen oder verwendeten Bezeichnungen frei von gewerblichen Schutzrechten sind.

## **Weitere Informationen**

Weitere Studien, Produktaktualisierungen und -ergänzungen sowie News zu Markt und Produkten sind verfügbar unter:

[www.barc.de](http://www.barc.de)

# Inhaltsverzeichnis

<i>Inhaltsverzeichnis</i>	<i>V</i>
<i>Abbildungsverzeichnis</i>	<i>XI</i>
<i>Tabellenverzeichnis</i>	<i>XXI</i>
<i>Vorwort zur ersten Auflage</i>	<i>I</i>
<b>1 Markt und Tendenzen</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Ausgangssituation</b>	<b>3</b>
1.1.1 Informationen in E-Mails	3
1.1.2 E-Mail und die Unternehmensorganisation	5
1.1.3 E-Mail als Prozessthema	7
1.1.4 E-Mail und Compliance	8
<b>1.2 Marktüberblick</b>	<b>9</b>
1.2.1 Archivierung	9
1.2.2 E-Mail als Teil des Informationsmanagements	12
1.2.3 E-Mail-Response-Management	13
1.2.4 Formen der Anbindung an E-Mail-Systeme	14
1.2.5 Systemwelten	16
<b>1.3 Marktentwicklung</b>	<b>16</b>
<b>2 Grundlagen des E-Mail-Managements</b>	<b>19</b>
<b>2.1 Begriffsabgrenzung</b>	<b>19</b>
<b>2.2 Basisfunktionen der E-Mail-Organisation</b>	<b>20</b>
2.2.1 Indexierung und Klassifikation	20
2.2.2 Recherche- und Suchfunktion	22
2.2.3 Integration in E-Mail-Clients	23
2.2.4 Auswertungsmöglichkeiten	24
2.2.5 Benutzerverwaltung	24
<b>2.3 E-Mail-Archivierung</b>	<b>24</b>
2.3.1 Serverseitige und clientseitige Archivierung	25
2.3.2 Speicherkonzepte für E-Mail-Archive	26
<b>2.4 E-Mail-Response-Management</b>	<b>38</b>
2.4.1 Analyse und Auswertung von E-Mails	38
2.4.2 E-Mail-Beantwortung	39
2.4.3 Wissensmanagement	39

<b>2.5</b>	<b>Sicherheitsmechanismen</b>	<b>40</b>
2.5.1	Virenschutz	40
2.5.2	Filterung von Spam	40
2.5.3	Sicherung des Datenbestands und Wiederherstellung	40
<b>2.6</b>	<b>E-Mail-Etikette</b>	<b>41</b>
2.6.1	Stil von E-Mails	42
2.6.2	Inhalte von E-Mails	44
2.6.3	E-Mails zur Vorgangsbearbeitung	46
2.6.4	Einsatz von E-Mails	47
2.6.5	Austausch von E-Mails	50
2.6.6	Verwaltung und Ablage von E-Mails	51
2.6.7	Private Nutzung von E-Mails im Unternehmen	52
2.6.8	Formvorschriften und Nachweispflichten	53
<b>3</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen für E-Mail-Management</b>	<b>55</b>
<b>3.1</b>	<b>Gesetzliche Grundlagen der Aufbewahrungspflichten</b>	<b>55</b>
3.1.1	Handelsrechtliche Aufbewahrungspflichten	56
3.1.2	Steuerrechtliche Aufbewahrungspflichten	57
<b>3.2</b>	<b>Anforderungen an elektronische Archive</b>	<b>58</b>
3.2.1	Grundsätze ordnungsmäßiger datenverarbeitungsgestützter Buchführungssysteme (GoBS)	58
3.2.2	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)	59
3.2.3	Elektronische Signaturen	61
3.2.4	Revisionssichere elektronische Archivierung	63
3.2.5	Beweiskraft elektronischer Dokumente	65
<b>3.3</b>	<b>Geschäftliche und private Nutzung von E-Mails</b>	<b>66</b>
<b>3.4</b>	<b>E-Mail-Pflichtangaben</b>	<b>68</b>
<b>4</b>	<b>Auswahlprozess</b>	<b>71</b>
<b>4.1</b>	<b>Anforderungsdefinition</b>	<b>71</b>
4.1.1	Zieldefinition und Rahmenparameter	72
4.1.2	Anforderungsanalyse	72
<b>4.2</b>	<b>Vorauswahl</b>	<b>73</b>
4.2.1	Marktanalyse	74
4.2.2	Grobe Eingrenzung	76
<b>4.3</b>	<b>Funktionale und technische Bewertung</b>	<b>76</b>
4.3.1	Kriterienkatalog	76
4.3.2	Kostenschätzung	77
4.3.3	Projektteam	78

4.3.4	Eingrenzung auf wenige geeignete Lösungen	78
4.3.5	Prototyping	78
<b>4.4</b>	<b>Entscheidung und Umsetzung</b>	<b>79</b>
<b>5</b>	<b>Bewertungskriterien</b>	<b>81</b>
<b>5.1</b>	<b>Allgemeine Informationen zum Hersteller</b>	<b>81</b>
<b>5.2</b>	<b>Basisfunktionen</b>	<b>82</b>
5.2.1	Datenbanken und Plattformen	82
5.2.2	Administration	82
5.2.3	Sicherheit	83
5.2.4	Integration	83
5.2.5	Externe E-Mail-Verfügbarkeit	85
5.2.6	Reporting	85
5.2.7	Suchfunktion	86
<b>5.3</b>	<b>E-Mail-Archivierung</b>	<b>86</b>
5.3.1	Speicherverwaltung	86
5.3.2	Archivierung von E-Mails	87
5.3.3	Indexierung	88
5.3.4	Archivierungsoptionen	89
<b>5.4</b>	<b>E-Mail-Response-Management</b>	<b>90</b>
5.4.1	E-Mail-Analyse und -Weiterleitung	90
5.4.2	E-Mail-Beantwortung	91
5.4.3	Wissensmanagement	91
5.4.4	Qualitätsmanagement	92
5.4.5	Multichannel-Funktionen	92
<b>6</b>	<b>Produktbewertung</b>	<b>95</b>
<b>6.1</b>	<b>Marktsegmente</b>	<b>95</b>
<b>6.2</b>	<b>Bewertungskriterien</b>	<b>97</b>
<b>6.3</b>	<b>Bewertung der Produkte</b>	<b>98</b>
<b>6.4</b>	<b>Ermittlung der Mittelwerte</b>	<b>99</b>
<b>6.5</b>	<b>Besonderheiten der einzelnen Produkte</b>	<b>100</b>
6.5.1	Ceyoniq Technology GmbH (nscale)	101
6.5.2	GFT inboxx GmbH (inboxx)	104
6.5.3	H&S Heilig und Schubert InformationsManagement GmbH (exchange@PAM)	107
6.5.4	IBM Deutschland GmbH (IBM CommonStore)	110
6.5.5	IBM Deutschland GmbH ( FileNet Email Manager)	113
6.5.6	inexo GmbH (inexo ERM)	116

6.5.7	ITyX Solutions AG (Mediatrix)	119
6.5.8	novomind AG (novomind iMail™)	122
6.5.9	rent a brain GmbH (iMARC)	125
6.5.10	Saperion AG (Saperion ELM)	128
6.5.11	SER Solutions GmbH (DOXiS eMail Manager)	131
6.5.12	Symantec (Deutschland) GmbH GmbH (Enterprise Vault)	134
6.5.13	Talisma Ltd. (Email, Answer, Knowledgebase)	137
6.5.14	windream GmbH (windream)	140
6.5.15	Xtramind Technologies GmbH (Mailminder)	142
<b>7</b>	<b>Produktbeschreibungen</b>	<b>145</b>
<b>7.1</b>	<b>CeyonIQ Technology GmbH (nscale)</b>	<b>145</b>
7.1.1	Allgemeine Kriterien	146
7.1.2	Basisfunktionen	152
7.1.3	E-Mail-Archivierung	160
<b>7.2</b>	<b>GFT inboxx GmbH (GFT inboxx)</b>	<b>168</b>
7.2.1	Allgemeine Kriterien	169
7.2.2	Basisfunktionen	176
7.2.3	E-Mail-Archivierung	182
7.2.4	E-Mail-Response-Management	186
7.2.5	Ausblick	186
<b>7.3</b>	<b>H&amp;S Heilig und Schubert InformationsManagement GmbH (exchange@PAM)</b>	<b>188</b>
7.3.1	Allgemeine Kriterien	190
7.3.2	Basisfunktionen	197
7.3.3	E-Mail-Archivierung	205
<b>7.4</b>	<b>IBM Deutschland GmbH (IBM CommonStore)</b>	<b>211</b>
7.4.1	Allgemeine Kriterien	213
7.4.2	Basisfunktionen	219
7.4.3	E-Mail Archivierung	227
<b>7.5</b>	<b>IBM Deutschland GmbH (FileNet Email Manager)</b>	<b>236</b>
7.5.1	Allgemeine Kriterien	237
7.5.2	Basisfunktionen	244
7.5.3	E-Mail-Archivierung	253
<b>7.6</b>	<b>inexo GmbH (inexo ERM)</b>	<b>262</b>
7.6.1	Allgemeine Kriterien	263
7.6.2	Basisfunktionen	268
7.6.3	E-Mail-Archivierung	274
7.6.4	E-Mail-Response-Management	274
7.6.5	Ausblick	279

<b>7.7</b>	<b>ITyX Solutions AG (Mediatrix)</b>	<b>280</b>
7.7.1	Allgemeine Kriterien	282
7.7.2	Basisfunktionen	284
7.7.3	E-Mail-Archivierung	292
7.7.4	E-Mail-Response-Management	292
7.7.5	Ausblick	300
<b>7.8</b>	<b>novomind AG (novomind iMail™)</b>	<b>302</b>
7.8.1	Allgemeine Kriterien	303
7.8.2	Basisfunktionen	311
7.8.3	E-Mail-Archivierung	316
7.8.4	E-Mail-Response-Management	317
7.8.5	Ausblick	324
<b>7.9</b>	<b>rent a brain GmbH (iMARC)</b>	<b>326</b>
7.9.1	Allgemeine Kriterien	327
7.9.2	Basisfunktionen	333
7.9.3	E-Mail-Archivierung	342
7.9.4	Ausblick	346
<b>7.10</b>	<b>Saperion AG (SAPERION E-Mail Lifecycle Management)</b>	<b>347</b>
7.10.1	Allgemeine Kriterien	348
7.10.2	Basisfunktionen	354
7.10.3	E-Mail-Archivierung	361
7.10.4	E-Mail-Response-Management	367
<b>7.11</b>	<b>SER Solutions GmbH (DOXiS eMail Manager)</b>	<b>368</b>
7.11.1	Allgemeine Kriterien	370
7.11.2	Basisfunktionen	377
7.11.3	E-Mail-Archivierung	386
7.11.4	Ausblick	391
<b>7.12</b>	<b>Symantec (Deutschland) GmbH (Enterprise Vault)</b>	<b>393</b>
7.12.1	Allgemeine Kriterien	394
7.12.2	Basisfunktionen	397
7.12.3	E-Mail-Archivierung	404
<b>7.13</b>	<b>Talisma Ltd. (Email, Answer, Knowledgebase)</b>	<b>410</b>
7.13.1	Allgemeine Kriterien	412
7.13.2	Basisfunktionen	417
7.13.3	E-Mail-Archivierung	425
7.13.4	E-Mail-Response-Management	426
7.13.5	Ausblick	434
<b>7.14</b>	<b>windream GmbH (windream)</b>	<b>435</b>

7.14.1	Allgemeine Kriterien _____	436
7.14.2	Basisfunktionen _____	448
7.14.3	E-Mail Archivierung _____	458
7.14.4	E-Mail-Response-Management _____	464
7.14.5	Ausblick _____	465
<b>7.15</b>	<b>Xtramind Technologies GmbH (Mailminder) _____</b>	<b>466</b>
7.15.1	Allgemeine Kriterien _____	468
7.15.2	Basisfunktionen _____	474
7.15.3	E-Mail-Archivierung _____	480
7.15.4	E-Mail-Response-Management _____	481
7.15.5	Ausblick _____	489
	<b><i>Abkürzungsverzeichnis</i> _____</b>	<b>491</b>
	<b><i>Literaturübersicht</i> _____</b>	<b>495</b>

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1:</i>	<i>Herausforderungen im Umgang mit E-Mails</i>	<u>7</u>
<i>Abbildung 2:</i>	<i>Ablage der Informationen einer E-Mail</i>	<u>11</u>
<i>Abbildung 3:</i>	<i>Facetten der E-Mail-Etikette</i>	<u>42</u>
<i>Abbildung 4:</i>	<i>Anforderungen an ein elektronisches Archiv nach GoBS</i>	<u>59</u>
<i>Abbildung 5:</i>	<i>Auswahlprozess</i>	<u>71</u>
<i>Abbildung 6:</i>	<i>Ceyoniq: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<u>102</u>
<i>Abbildung 7:</i>	<i>Ceyoniq: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Archivierung</i>	<u>103</u>
<i>Abbildung 8:</i>	<i>Gft inboxx: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<u>105</u>
<i>Abbildung 9:</i>	<i>GFT inboxx: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Archivierung</i>	<u>106</u>
<i>Abbildung 10:</i>	<i>H&amp;S: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<u>108</u>
<i>Abbildung 11:</i>	<i>H&amp;S: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Archivierung</i>	<u>109</u>
<i>Abbildung 12:</i>	<i>IBM: Kiviatgraph für den Bereich Basisfunktionen</i>	<u>111</u>
<i>Abbildung 13:</i>	<i>IBM: Kiviatgraph für den Bereich E-Mail-Archivierung</i>	<u>112</u>
<i>Abbildung 14:</i>	<i>IBM FileNet: Kiviatgraph für den Bereich Basisfunktionen</i>	<u>114</u>
<i>Abbildung 15:</i>	<i>IBM FileNet: Kiviatgraph für den Bereich E-Mail-Archivierung</i>	<u>115</u>
<i>Abbildung 16:</i>	<i>inexo: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<u>117</u>
<i>Abbildung 17:</i>	<i>inexo: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Response-Management</i>	<u>118</u>
<i>Abbildung 18:</i>	<i>ITyX: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<u>120</u>
<i>Abbildung 19:</i>	<i>ITyX: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Response-Management</i>	<u>121</u>
<i>Abbildung 20:</i>	<i>novomind: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<u>122</u>
<i>Abbildung 21:</i>	<i>novomind: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Response-Management</i>	<u>124</u>
<i>Abbildung 22:</i>	<i>rent a brain: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<u>126</u>
<i>Abbildung 23:</i>	<i>rent a brain: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Archivierung</i>	<u>127</u>
<i>Abbildung 24:</i>	<i>SAPERION: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<u>129</u>
<i>Abbildung 25:</i>	<i>SAPERION: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Archivierung</i>	<u>130</u>

<i>Abbildung 26:</i>	<i>SER: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<i>132</i>
<i>Abbildung 27:</i>	<i>SER: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Archivierung</i>	<i>133</i>
<i>Abbildung 28:</i>	<i>Symantec: Kiviatgraph für den Bereich Basisfunktionen</i>	<i>135</i>
<i>Abbildung 29:</i>	<i>Symantec: Kiviatgraph für den Bereich E-Mail-Archivierung</i>	<i>136</i>
<i>Abbildung 30:</i>	<i>Talisma: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<i>138</i>
<i>Abbildung 31:</i>	<i>Talisma: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Response-Management</i>	<i>139</i>
<i>Abbildung 32:</i>	<i>windream: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<i>140</i>
<i>Abbildung 33:</i>	<i>windream: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Archivierung</i>	<i>141</i>
<i>Abbildung 34:</i>	<i>Xtramind: Kiviatgraph zum Thema Basisfunktionen</i>	<i>143</i>
<i>Abbildung 35:</i>	<i>Xtramind: Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Response-Management</i>	<i>144</i>
<i>Abbildung 36:</i>	<i>Übersicht nscale for Microsoft Exchange</i>	<i>147</i>
<i>Abbildung 37:</i>	<i>Übersicht nscale for Lotus Notes</i>	<i>148</i>
<i>Abbildung 38:</i>	<i>Übersicht nscale for GroupWise</i>	<i>149</i>
<i>Abbildung 39:</i>	<i>Ceyoniq: Dienstleistungen</i>	<i>150</i>
<i>Abbildung 40:</i>	<i>Rechtevergabe Outlook Add in</i>	<i>154</i>
<i>Abbildung 41:</i>	<i>Integration in Microsoft Outlook</i>	<i>155</i>
<i>Abbildung 42:</i>	<i>Integration in Lotus Notes</i>	<i>156</i>
<i>Abbildung 43:</i>	<i>Lotus Domino Web Access</i>	<i>157</i>
<i>Abbildung 44:</i>	<i>Einstellung der Offline-Synchronisierung</i>	<i>157</i>
<i>Abbildung 45:</i>	<i>Reporting für Microsoft Exchange</i>	<i>158</i>
<i>Abbildung 46:</i>	<i>Webclient nscale for MS Exchange für die Suche</i>	<i>159</i>
<i>Abbildung 47:</i>	<i>Administrationssicht von nscale for MS Exchange</i>	<i>162</i>
<i>Abbildung 48:</i>	<i>nscale Office Integration: Verschlagwortung von E-Mails</i>	<i>163</i>
<i>Abbildung 49:</i>	<i>nscale PST Importer</i>	<i>164</i>
<i>Abbildung 50:</i>	<i>Definition des Regelwerks in nscale for Lotus Notes</i>	<i>165</i>
<i>Abbildung 51:</i>	<i>Administration im Novell iManager</i>	<i>166</i>
<i>Abbildung 52:</i>	<i>Einsatz von inboxx in Microsoft Exchange Umgebung</i>	<i>177</i>

<i>Abbildung 53:</i>	<i>GFT inboxx Viewer</i>	<i>178</i>
<i>Abbildung 54:</i>	<i>Integration von GFT inboxx in IBM Lotus Notes</i>	<i>180</i>
<i>Abbildung 55:</i>	<i>Reporting Komponente für GFT inboxx</i>	<i>181</i>
<i>Abbildung 56:</i>	<i>Suche in GFT inboxx</i>	<i>182</i>
<i>Abbildung 57:</i>	<i>Zukunftsvision für Archivierung und E-Discovery von GFT inboxx</i>	<i>187</i>
<i>Abbildung 58:</i>	<i>Übersicht der Module</i>	<i>191</i>
<i>Abbildung 59:</i>	<i>H&amp;S: Übersicht exchange@PAM</i>	<i>197</i>
<i>Abbildung 60:</i>	<i>Administration der Rechte für das Outlook Add (Enterprise Manager)</i>	<i>198</i>
<i>Abbildung 61:</i>	<i>Enterprise Manager: Wiederherstellen von E-Mails</i>	<i>199</i>
<i>Abbildung 62:</i>	<i>Integration in Microsoft Outlook</i>	<i>201</i>
<i>Abbildung 63:</i>	<i>Microsoft Outlook Web Access</i>	<i>202</i>
<i>Abbildung 64:</i>	<i>Suche im Archive Web Client</i>	<i>203</i>
<i>Abbildung 65:</i>	<i>exchange@PAM Enterprise Manager: Reporting</i>	<i>204</i>
<i>Abbildung 66:</i>	<i>Volltextsuche im Archiv aus Outlook</i>	<i>205</i>
<i>Abbildung 67:</i>	<i>Versionshistorie</i>	<i>206</i>
<i>Abbildung 68:</i>	<i>Einstellung der Shortcut-Eigenschaften</i>	<i>208</i>
<i>Abbildung 69:</i>	<i>Verbindung der Produktlinien IBM und IBM FileNet</i>	<i>213</i>
<i>Abbildung 70:</i>	<i>IBM Content Management-Komponenten</i>	<i>214</i>
<i>Abbildung 71:</i>	<i>IBM Servicebausteine</i>	<i>216</i>
<i>Abbildung 72:</i>	<i>Preisgestaltung IBM CommonStore</i>	<i>218</i>
<i>Abbildung 73:</i>	<i>CommonStore: Archivierungsverfahren</i>	<i>220</i>
<i>Abbildung 74:</i>	<i>CommonStore Administration</i>	<i>221</i>
<i>Abbildung 75:</i>	<i>CommonStore: Toolbar für Outlook</i>	<i>222</i>
<i>Abbildung 76:</i>	<i>CommonStore Integration in Notes (Bsp.)</i>	<i>223</i>
<i>Abbildung 77:</i>	<i>CommonStore for Exchange: Einstellungen Offline-Client</i>	<i>224</i>
<i>Abbildung 78:</i>	<i>CommonStore: Suche in Metadaten über den Like-Parameter</i>	<i>225</i>
<i>Abbildung 79:</i>	<i>CommonStore: Suche in Metdaten über den „on or before“-Parameter</i>	<i>226</i>

<i>Abbildung 80:</i>	<i>eMail search Client (Compliance-Suche)</i>	<u>227</u>
<i>Abbildung 81:</i>	<i>Hierarchische Speichermanagement</i>	<u>228</u>
<i>Abbildung 82:</i>	<i>CommonStore: Integration in Outlook</i>	<u>231</u>
<i>Abbildung 83:</i>	<i>CSX Components: Erweiterte Archivierungseigenschaften</i>	<u>232</u>
<i>Abbildung 84:</i>	<i>Suche im Archiv aus Notes</i>	<u>233</u>
<i>Abbildung 85:</i>	<i>Verbindung der Produktlinien IBM und FileNet</i>	<u>239</u>
<i>Abbildung 86:</i>	<i>Kernbausteine</i>	<u>240</u>
<i>Abbildung 87:</i>	<i>Email Manager: Architektur Email Manager</i>	<u>244</u>
<i>Abbildung 88:</i>	<i>Email Manager: Regeleditor</i>	<u>245</u>
<i>Abbildung 89:</i>	<i>IBM FileNet P8 Konfiguration und Administration</i>	<u>246</u>
<i>Abbildung 90:</i>	<i>Email Manager: Outlook Erweiterung</i>	<u>247</u>
<i>Abbildung 91:</i>	<i>Email Manager: Integration in Lotus Notes</i>	<u>248</u>
<i>Abbildung 92:</i>	<i>Email Manager: Integration in GroupWise</i>	<u>248</u>
<i>Abbildung 93:</i>	<i>Systemmonitoing mit dem IBM FileNet System Monitor 1</i>	<u>250</u>
<i>Abbildung 94:</i>	<i>Systemmonitoing mit dem IBM FileNet System Monitor 2</i>	<u>250</u>
<i>Abbildung 95:</i>	<i>Email Manager: Recherche über den Workplace</i>	<u>251</u>
<i>Abbildung 96:</i>	<i>Email Manager: Search Designer</i>	<u>252</u>
<i>Abbildung 97:</i>	<i>Email Manager: Shortcuts in Outlook</i>	<u>254</u>
<i>Abbildung 98:</i>	<i>Email Manager: Outlook Erweiterung</i>	<u>255</u>
<i>Abbildung 99:</i>	<i>Email Manager: Integration in Lotus Notes</i>	<u>257</u>
<i>Abbildung 100:</i>	<i>Email Manager: Integration in Lotus Notes</i>	<u>258</u>
<i>Abbildung 101:</i>	<i>Email Manager: Integration in den Novell GroupWise Client</i>	<u>259</u>
<i>Abbildung 102:</i>	<i>Email Manager: Profile Index Template im GroupWise Client</i>	<u>260</u>
<i>Abbildung 103:</i>	<i>Stufenmodell des inexso ERM</i>	<u>264</u>
<i>Abbildung 104:</i>	<i>Systemarchitektur von inexso ERM</i>	<u>269</u>
<i>Abbildung 105:</i>	<i>Administration der Benutzerprofile</i>	<u>271</u>
<i>Abbildung 106:</i>	<i>Beispiel Reporting in inexso ERM</i>	<u>273</u>

<i>Abbildung 107:</i>	<i>Suchfunktionen in inexso ERM</i>	274
<i>Abbildung 108:</i>	<i>Arbeitsplatz in inexso ERM</i>	275
<i>Abbildung 109:</i>	<i>E-Mail-Beantwortung</i>	276
<i>Abbildung 110:</i>	<i>Administration der Knowledge Base</i>	278
<i>Abbildung 111:</i>	<i>ITyX: Architektur</i>	285
<i>Abbildung 112:</i>	<i>ITyX: Projektadministration</i>	286
<i>Abbildung 113:</i>	<i>ITyX: Rechtebaum</i>	288
<i>Abbildung 114:</i>	<i>ITyX: Report Diagramme</i>	290
<i>Abbildung 115:</i>	<i>ITyX: Echtzeitreport</i>	291
<i>Abbildung 116:</i>	<i>ITyX: Filtereinstellung</i>	293
<i>Abbildung 117:</i>	<i>ITyX: Arbeitsbereich im Mail Inbox Modus</i>	295
<i>Abbildung 118:</i>	<i>ITyX: Buzzwords und FAQs</i>	296
<i>Abbildung 119:</i>	<i>ITyX MX-Tags</i>	297
<i>Abbildung 120:</i>	<i>ITyX: Mediatrix Module</i>	300
<i>Abbildung 121:</i>	<i>novomind AG - Leistungsbereiche</i>	304
<i>Abbildung 122:</i>	<i>novomind Projekte in Europa</i>	305
<i>Abbildung 123:</i>	<i>novomind Self Service Suite<sup>TM</sup></i>	305
<i>Abbildung 124:</i>	<i>novomind Self Service Suite<sup>TM</sup> - Technologie</i>	306
<i>Abbildung 125:</i>	<i>novomind iMail<sup>TM</sup> Workflow</i>	307
<i>Abbildung 126:</i>	<i>novomind iMail<sup>TM</sup> Agent (Web Agent)</i>	307
<i>Abbildung 127:</i>	<i>novomind AG - Lösungspartner</i>	308
<i>Abbildung 128:</i>	<i>Case Study Energieversorger</i>	309
<i>Abbildung 129:</i>	<i>Case Study Versandhandel</i>	309
<i>Abbildung 130:</i>	<i>novomind iMail<sup>TM</sup> – Lizenzschema</i>	310
<i>Abbildung 131:</i>	<i>Administrationsbereich in novomind iMail<sup>TM</sup></i>	313
<i>Abbildung 132:</i>	<i>Integration in Microsoft Outlook</i>	314
<i>Abbildung 133:</i>	<i>Reporting in novomind iMail<sup>TM</sup></i>	315

<i>Abbildung 134: Suche in novomind iMail™</i>	316
<i>Abbildung 135: Artificial Intelligence Method</i>	318
<i>Abbildung 136: Arbeitsbereich in novomind iMail™</i>	320
<i>Abbildung 137: Administration der Textbausteine in novomind iMail™</i>	322
<i>Abbildung 138: Monitoring in novomind iMail™</i>	323
<i>Abbildung 139: Übersicht der Module in iMARC</i>	329
<i>Abbildung 140: Systemumgebung von iMARC</i>	334
<i>Abbildung 141: Benutzerverwaltung in iMARC</i>	335
<i>Abbildung 142: Zustellbestätigung bei E-Mail-Versand über RPost</i>	337
<i>Abbildung 143: iMARC Webbrowser</i>	338
<i>Abbildung 144: rent a brain mobile client</i>	339
<i>Abbildung 145: Grafische Visualisierung einer Statistik in iMARC</i>	340
<i>Abbildung 146: Suche im iMARC-Archiv über Microsoft Outlook</i>	341
<i>Abbildung 147: Anlagen Explorer</i>	342
<i>Abbildung 148: Beispiel für IMAP-Archiv in Microsoft Outlook</i>	344
<i>Abbildung 149: Zuordnung von Kennzeichen einer E-Mail in iMARC</i>	345
<i>Abbildung 150: Prozessabläufe in Saperion,</i>	350
<i>Abbildung 151: Architektur von SAPERION ELM</i>	354
<i>Abbildung 152: SAPERION Benutzermanager</i>	356
<i>Abbildung 153: Konfiguration der SAPERION Office Integration</i>	358
<i>Abbildung 154: SAPERION Integration in Lotus Notes</i>	358
<i>Abbildung 155: Offline Synchronisation mit SAPERION ELM</i>	359
<i>Abbildung 156: SAPERION Business Activity Monitoring</i>	360
<i>Abbildung 157: SAPERION Integration in Microsoft Outlook</i>	363
<i>Abbildung 158: SAPERION Notes Suite</i>	364
<i>Abbildung 159: SAPERION Notes Suite Standard</i>	365
<i>Abbildung 160: SAPERION Notes Suite Extended</i>	365

<i>Abbildung 161:</i>	<i>Firmenzentrale von SER in Neustadt/Wied</i>	371
<i>Abbildung 162:</i>	<i>Übersicht der SER Module</i>	372
<i>Abbildung 163:</i>	<i>DOXiS eMail Manager mit MS Exchange und Lotus Domino</i>	378
<i>Abbildung 164:</i>	<i>Administration des eMail Managers (Windows Management Console)</i>	379
<i>Abbildung 165:</i>	<i>Integration in Microsoft Outlook</i>	380
<i>Abbildung 166:</i>	<i>Integration in Lotus Notes</i>	381
<i>Abbildung 167:</i>	<i>DOXiS Intelligent Context Control</i>	382
<i>Abbildung 168:</i>	<i>Integration von ICC in Outlook</i>	383
<i>Abbildung 169:</i>	<i>Lotus Domino Web Access</i>	384
<i>Abbildung 170:</i>	<i>Auswertung DOXiS eMail Manager</i>	385
<i>Abbildung 171:</i>	<i>Suchmaske für Suche im Archiv</i>	386
<i>Abbildung 172:</i>	<i>Konfiguration von Archivierungsregeln</i>	388
<i>Abbildung 173:</i>	<i>Integration von evITA in GroupWise</i>	390
<i>Abbildung 174:</i>	<i>Ausbau des DOXiS eMail Managers als Gateway Service</i>	392
<i>Abbildung 175:</i>	<i>Übersicht Symantec Enterprise Vault</i>	396
<i>Abbildung 176:</i>	<i>Übersicht des Symantec Supportangebots</i>	397
<i>Abbildung 177:</i>	<i>Symantec: Benutzerverwaltung</i>	399
<i>Abbildung 178:</i>	<i>Symantec: OWA mit integrierten Enterprise Vault Funktionen</i>	401
<i>Abbildung 179:</i>	<i>Symantec: Enterprise Vault Operations Manager</i>	402
<i>Abbildung 180:</i>	<i>Symantec: Archive Explorer</i>	403
<i>Abbildung 181:</i>	<i>Symantec: Expertensuche im Outlook Client</i>	404
<i>Abbildung 182:</i>	<i>Symantec: SMTP Architektur</i>	407
<i>Abbildung 183:</i>	<i>Symantec: Verwaltung der Aufbewahrungsfristen</i>	409
<i>Abbildung 184:</i>	<i>Talisma Produktübersicht</i>	413
<i>Abbildung 185:</i>	<i>Talisma E-Mail-Workflow</i>	414
<i>Abbildung 186:</i>	<i>Talisma Architektur</i>	418
<i>Abbildung 187:</i>	<i>Talisma: Arbeitsbereich eines Agenten</i>	419

<i>Abbildung 188:</i>	<i>Talisma: Rechteübersicht des Agenten Andy M.</i>	<u>420</u>
<i>Abbildung 189:</i>	<i>Talisma: Abteilungs- und Rollenzuweisung</i>	<u>421</u>
<i>Abbildung 190:</i>	<i>Talisma: Echtzeitstatistik</i>	<u>423</u>
<i>Abbildung 191:</i>	<i>Talisma: Verlaufsbericht</i>	<u>423</u>
<i>Abbildung 192:</i>	<i>Definition der Suchparameter in Talisma</i>	<u>424</u>
<i>Abbildung 193:</i>	<i>Suchmaske in Talisma</i>	<u>425</u>
<i>Abbildung 194:</i>	<i>Talisma: Eingehende E-Mail</i>	<u>427</u>
<i>Abbildung 195:</i>	<i>Talisma: Farbmerkmale</i>	<u>428</u>
<i>Abbildung 196:</i>	<i>Talisma: Online-WYSIWYG-Artikeleditor</i>	<u>430</u>
<i>Abbildung 197:</i>	<i>Talisma: Workflow-Verwaltung</i>	<u>431</u>
<i>Abbildung 198:</i>	<i>Talisma: ATR (Automatic Ticket Resolution)</i>	<u>433</u>
<i>Abbildung 199:</i>	<i>Talisma: ATR Vorschläge</i>	<u>434</u>
<i>Abbildung 200:</i>	<i>windream: Produktphilosophie, VFS (Quelle: windream)</i>	<u>439</u>
<i>Abbildung 201:</i>	<i>windream: Produktfamilie (Quelle: windream)</i>	<u>440</u>
<i>Abbildung 202:</i>	<i>windream: Architektur</i>	<u>449</u>
<i>Abbildung 203:</i>	<i>windream: Objekttypenkonfiguration</i>	<u>451</u>
<i>Abbildung 204:</i>	<i>windream: Integration in Microsoft Outlook</i>	<u>453</u>
<i>Abbildung 205:</i>	<i>windream Web Portal</i>	<u>454</u>
<i>Abbildung 206:</i>	<i>windream: Reportkonfigurationen</i>	<u>455</u>
<i>Abbildung 207:</i>	<i>windream: Reporting und Monitoring</i>	<u>456</u>
<i>Abbildung 208:</i>	<i>windream Suchmaske</i>	<u>457</u>
<i>Abbildung 209:</i>	<i>Ergebnisliste der windream Suche</i>	<u>458</u>
<i>Abbildung 210:</i>	<i>windream: windream ObjectStore Management Console</i>	<u>459</u>
<i>Abbildung 211:</i>	<i>windream Regelverwaltung</i>	<u>460</u>
<i>Abbildung 212:</i>	<i>Integration in Lotus Notes</i>	<u>461</u>
<i>Abbildung 213:</i>	<i>windream: Anzeige der Indexwerte</i>	<u>463</u>
<i>Abbildung 214:</i>	<i>Archivierungsoptionen in windream</i>	<u>464</u>

<i>Abbildung 215: Übersicht der Module</i>	<u>469</u>
<i>Abbildung 216: Xtramind: Mailminder Server Architektur</i>	<u>475</u>
<i>Abbildung 217: Xtramind: Berechtigungen</i>	<u>476</u>
<i>Abbildung 218: Xtramind: Rollendefinition</i>	<u>477</u>
<i>Abbildung 219: Xtramind Cockpit</i>	<u>479</u>
<i>Abbildung 220: Suchmaske in Xtramind</i>	<u>480</u>
<i>Abbildung 221: Xtramind: Queueverwaltung</i>	<u>482</u>
<i>Abbildung 222: Xtramind: E-Mail-Bearbeitung</i>	<u>483</u>
<i>Abbildung 223: Xtramind: Knowledgebase-Artikel</i>	<u>485</u>
<i>Abbildung 224: Xtramind: Bausteinverwaltung</i>	<u>487</u>



## Tabellenverzeichnis

<i>Table 1: Merkmale von Speichermedien</i>	38
<i>Table 2: Zehn Merksätze zur sicheren Archivierung des VOI</i>	64
<i>Table 3: Pflichtangaben für E-Mails</i>	69
<i>Table 4: Informationsquellen im Softwareauswahlprogramm</i>	73
<i>Table 5: Zuordnung von Produkten zu Profilen</i>	97
<i>Table 6: Durchschnittliche Abdeckung in den einzelnen Bereichen</i>	99
<i>Table 7: Anbieterinformationen Anbieter</i>	145
<i>Table 8: Produktinformationen nscale 6</i>	145
<i>Table 9: Anbieterinformationen GFT inboxx GmbH</i>	168
<i>Table 10: Produktinformationen inboxx</i>	168
<i>Table 11: Referenzprojekte der GFT inboxx GmbH</i>	174
<i>Table 12: Anbieterinformationen H&amp;S</i>	188
<i>Table 13: Produktinformationen exchange@PAM</i>	189
<i>Table 14: Preisgestaltung H&amp;S (exchange@PAM)</i>	196
<i>Table 15: Anbieterinformationen IBM</i>	211
<i>Table 16: Produktinformationen IBM CommonStore</i>	211
<i>Table 17: Anbieterinformationen IBM</i>	236
<i>Table 18: Produktinformationen Email Manager</i>	236
<i>Table 19: Anbieterinformationen inexso GmbH</i>	262
<i>Table 20: Produktinformationen inexso ERM</i>	262
<i>Table 21: Preisgestaltung inexso GmbH (inexso ERM)</i>	266
<i>Table 22: Anbieterinformationen ITyX Solutions AG</i>	280
<i>Table 23: Produktinformationen Mediatrix</i>	280
<i>Table 24: Mediatrix Modul-Übersicht</i>	283
<i>Table 25: Anbieterinformationen novomind AG</i>	302

<i>Tabelle 26:</i>	<i>Produktinformationen novomind iMail™</i>	<i>302</i>
<i>Tabelle 27:</i>	<i>Anbieterinformationen rent a brain GmbH</i>	<i>326</i>
<i>Tabelle 28:</i>	<i>Produktinformationen iMARC</i>	<i>326</i>
<i>Tabelle 29:</i>	<i>Preisgestaltung rent a brain GmbH (iMARC)</i>	<i>332</i>
<i>Tabelle 30:</i>	<i>Anbieterinformationen SAPERION AG</i>	<i>347</i>
<i>Tabelle 31:</i>	<i>Produktinformationen SAPERION ELM</i>	<i>347</i>
<i>Tabelle 32:</i>	<i>Preisgestaltung Saperion (ELM)</i>	<i>353</i>
<i>Tabelle 33:</i>	<i>Anbieterinformationen SER Solutions Deutschland GmbH</i>	<i>368</i>
<i>Tabelle 34:</i>	<i>Produktinformationen DOXiS iECM-Suite</i>	<i>368</i>
<i>Tabelle 35:</i>	<i>Preisgestaltung SER Solutions Deutschland GmbH (DOXiS iECM-Suite)</i>	<i>376</i>
<i>Tabelle 36:</i>	<i>DOXiS eMail Manager: Überblick Groupware-Systeme</i>	<i>386</i>
<i>Tabelle 37:</i>	<i>Anbieterinformationen Symantec (Deutschland) GmbH</i>	<i>393</i>
<i>Tabelle 38:</i>	<i>Produktinformationen Enterprise Vault</i>	<i>393</i>
<i>Tabelle 39:</i>	<i>Anbieterinformationen Talisma</i>	<i>410</i>
<i>Tabelle 40:</i>	<i>Produktinformationen Talisma Email, Answer und Knowledgebase</i>	<i>410</i>
<i>Tabelle 41:</i>	<i>Anbieterinformationen windream GmbH</i>	<i>435</i>
<i>Tabelle 42:</i>	<i>Produktinformationen windream</i>	<i>435</i>
<i>Tabelle 43:</i>	<i>Referenzinstallation</i>	<i>445</i>
<i>Tabelle 44:</i>	<i>Preisgestaltung windream GmbH (windream)</i>	<i>446</i>
<i>Tabelle 45:</i>	<i>Anbieterinformationen Xtramind Technologies GmbH</i>	<i>466</i>
<i>Tabelle 46:</i>	<i>Produktinformationen Mailminder</i>	<i>466</i>

## Vorwort zur ersten Auflage

Die vorliegende erste Auflage der BARC Software-Evaluation E-Mail-Management verdeutlicht die Bedeutung des strukturierten und gezielten Umgangs mit E-Mails für die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Gesetzliche und vertragliche Bestimmungen verlangen eine klare Nachweisführung und drohen mit empfindlichen Sanktionen. Gleichzeitig beeinflussen das Verfassen, die Ablage und die Zusammenführung von E-Mails mit anderen Informationen im Unternehmen, wesentlich seine Flexibilität, Reaktionsgeschwindigkeit und die Qualität der Leistung.

E-Mails sind zum dominanten Kommunikationsmedium geworden – der Großteil des internen und externen Informationsaustausches innerhalb und zwischen Unternehmen findet über E-Mails statt. Dabei können die Informationen in Betreff, Nachrichtentext (Body) und Anhang (Attachment) verteilt sein, die Anwendungsfälle erstrecken sich von Kenntnisnahmen, Informationsweiterleitung oder Abstimmung bis zur Leistungserfüllung. Das führt dazu, dass die Mitarbeiter des Unternehmens einen signifikanten Teil ihrer Arbeitszeit mit E-Mails verbringen. Ablage, Suche, Weiterleitung, Beantwortung und Zuordnung der Nachrichten und Anhänge zu anderen Dokumenten, bestimmen die Arbeit in der modernen Wissensgesellschaft, doch im Gegensatz zur klassischen Schriftgutverwaltung wird diese dezentral und zumeist ohne klar definierte Strukturen vorgenommen.

Hier setzt die BARC Software-Evaluation E-Mail-Management an. Sie zeigt die Möglichkeiten moderner Anwendungen zur Unterstützung bei der strukturierten Verwaltung, Ablage und Bearbeitung von E-Mails auf. Außerdem stellt sie detailliert marktführende Lösungen vor und bewertet diese. Sie bietet eine Übersicht über Einsatzgebiete der Werkzeuge, Technologien und rechtliche Rahmenbedingungen und hilft bei Anforderungsanalyse und Software-Auswahl, durch umfangreiche Beurteilungen anhand eines strukturierten Kriterienkatalogs.

Der Fokus wird auf unterschiedliche Bereiche gelegt, sowohl die Archivierung von Inhalten (Nachweisbarkeit, Entlastung des E-Mail-Servers) und das Informationsmanagement (strukturierte Verwaltung der Inhalte und Verbindung mit anderen Informationsquellen) als auch das Response Management (Unterstützung bei Klassifikation der Geschäftsvorfälle und der Beantwortung von Anfragen) werden untersucht. Dazu wurden zwei Kriterienkataloge entwickelt, die auf einer gemeinsamen Basis die spezifischen Anforderungen der beiden Einsatzgebiete, Archivierung und Verwaltung einerseits und Response Management andererseits verdeutlichen. Es

wurde darauf geachtet, E-Mails nicht isoliert zu sehen, sondern als Bestandteil kundenorientierter Geschäftsprozesse und der betrieblichen Wissensbasis.

Das Autorenteam bedankt sich ausdrücklich bei allen Ansprechpartnern und Mitwirkenden der Software-Anbieter, insbesondere für die Bereitstellung der Software sowie der Schulungsunterlagen.

Würzburg, Mai 2008

# 1 Markt und Tendenzen

(...)

## 1.1 *Ausgangssituation*

E-Mails werden viel und vor allem vielseitig eingesetzt, deshalb ist der Umgang mit ihnen eine besondere Herausforderung. Die relevanten Informationen sind zumeist verteilt in Anhänge, der Nachricht selbst oder den Betreff und bei Antwortketten müssen oft mehrere Teilbereiche gelesen werden, um die Inhalte einordnen zu können. E-Mails werden sehr unterschiedlich genutzt. Von der reinen Informationsverteilung zur Kenntnisnahme nimmt der Kommunikationscharakter immer weiter zu. Dokumente werden ebenso wie Aufgaben und Termine verteilt, teilweise erfolgt sogar eine komplette Vorgangsbearbeitung über E-Mails. Die Formen der Geschäftsprozessunterstützung und die daraus resultierenden Anforderungen an den Umgang mit E-Mails sind somit vielschichtig.

Nur bei einem sind sich alle Anwender und Administratoren einig: es gibt (zu) viele E-Mails, die Verwaltung und Bearbeitung der darin enthaltenen Informationen ist sehr zeitaufwendig. Bei der Entwicklung von Lösungen müssen verschiedene Aspekte unterschieden werden: technische, prozessbezogene und organisatorische Anforderungen, ebenso wie Nachweispflichten. Dazu existieren in vielen Unternehmen häufig entweder gar keine schriftlich fixierten Rahmenbedingungen oder aber eine Vielzahl isolierter Richtlinien, die von den Mitarbeitern nicht ausreichend beachtet werden weil sie sich verweigern oder weil sie es aufgrund der so aufgebauten Komplexität, schlicht nicht können.

(...)

## **2 Grundlagen des E-Mail-Managements**

(...)

### **3 Rechtliche Rahmenbedingungen für E-Mail-Management**

Die Kommunikation via E-Mail steigt stetig an. Täglich werden Milliarden von E-Mails weltweit zwischen Unternehmen und Geschäftspartnern versendet. Es handelt sich zwar bei diesen Nachrichten nicht immer um Geschäftsbriefe, doch unterliegt ein großer Teil der Kommunikation trotzdem bestimmten Aufbewahrungspflichten des Gesetzgebers. Da es sich bei E-Mails um rein elektronisch erstellte und verschickte Dokumente handelt, wäre eine klassische Archivierung dieser Nachrichten (in Papierform) betriebswirtschaftlich nicht sinnvoll und gesetzlich in den meisten Fällen auch nicht mehr zulässig. Zur Aufbewahrung der E-Mail-Nachrichten werden überwiegend elektronische Archivsysteme eingesetzt. Die gesetzlichen Regelungen für den Umgang mit elektronischen Nachrichten sind in Deutschland nicht in einem Gesetz geregelt. Verschiedene gesetzliche Bestimmungen kommen zur Anwendung.

(...)

## 4 Auswahlprozess

Die Auswahl eines geeigneten E-Mail-Management-Systems stellt einen mehrstufigen Prozess dar (siehe Abbildung 1). Von der Definition der Anforderungen über die Vorauswahl, die Bewertung und die Entscheidung sollten alle Phasen durchlaufen werden, bis es schließlich zur Umsetzung der Lösung in dem jeweiligen Unternehmen kommt. Der Erfolg der einzuführenden Software hängt stark von der Akzeptanz der Benutzer ab. Deshalb sind deren Anforderungen unbedingt im Auswahlprozess zu berücksichtigen.

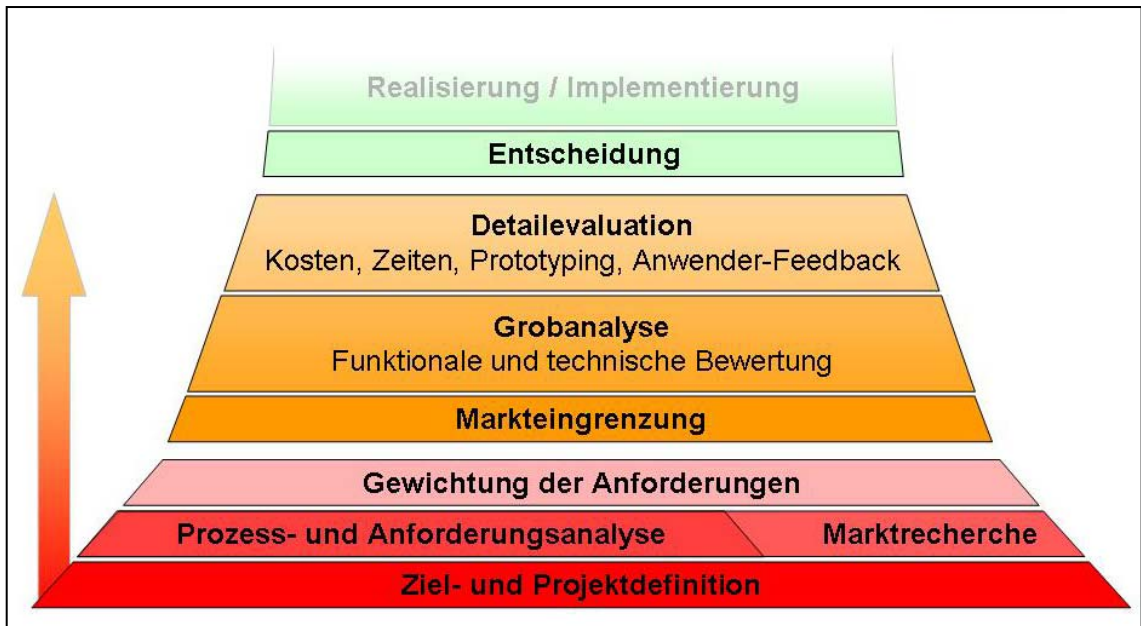


Abbildung 1: Auswahlprozess

In den Fällen, in denen bekanntermaßen von diesem scheinbar starren und vielleicht „altbackenen“ Vorgehenskonzept abgewichen wurde, werden in späteren Phasen bestimmte Punkte fragmentarisch nachgeholt oder die versäumten Aufgaben tauchen im späteren Projekt wieder auf und müssen dann (aufwändig) bearbeitet und gelöst werden.

(...)

## 5 Bewertungskriterien

(...)

### 5.1.1 Reporting

Wenn E-Mail-Management-Systeme zum Einsatz kommen, sollten die Vorgänge, die mit ihnen abgearbeitet werden, auch in verschiedene Richtungen auszuwerten sein. Dies betrifft sowohl E-Mail-Archive als auch E-Mail-Response-Systeme. Der Fokus der Auswertungen unterscheidet sich etwas, die zu Grunde liegende Idee ist jedoch identisch.

Im Falle eines Archivsystems ist es von entscheidender Bedeutung, über den Auslastungsgrad des Systems informiert zu sein. Ebenso sind Informationen über Zugriffsgeschwindigkeit, Dauer der Mailverarbeitung oder Status der angeschlossenen Speichermedien entscheidende Faktoren, um ein Archivsystem wirtschaftlich zu betreiben.

Auch bei den Response-Systemen sind Auswertungen über einzelne Anwender, Anwendergruppen und Kapazitäten von hoher Bedeutung für einen reibungslosen Ablauf der E-Mail-Kommunikation. Eine Echtzeit-Reporting-Komponente kann den Systemverantwortlichen einen guten Überblick geben und bei Entscheidungen unterstützend mitwirken. Letztendlich sollten die unterschiedlichen Berichte grafisch visualisiert werden können, um ein besseres Verständnis der Daten zu erreichen. Ein Datelexport der Reportingdaten ist nützlich, um weitere Auswertungen und eine Verarbeitung der Daten in Tabellenkalkulationsprogrammen durchführen zu können.

(...)

## 6 Beispiel einer Produktbewertung

(...)

### 6.1.1 GFT inboxx GmbH (inboxx)

Die GFT inboxx GmbH bietet mit dem Produkt inboxx eine E-Mail-Archivierungslösung für Microsoft Exchange, IBM Lotus Notes und Novell GroupWise an.

(...)

inboxx ermöglicht eine serverseitige und eine clientseitige Archivierung von E-Mails. Auf Clientseite ist eine manuelle Archivierung durch die Anwender sowie der Aufbau einer Ordnerstruktur mit hinterlegten Archivierungsregeln möglich. Serverseitig zeichnet sich inboxx durch eine große Vielfalt an einstellbaren Archivierungsoptionen aus. Regeln zur Archivierung sind individuell konfigurierbar, bestimmte Ordner können archiviert werden, es können nur bestimmte E-Mailboxen gezielt ausgewählt werden und eine Archivierung des kompletten E-Mail-Volumens ist serverseitig möglich. inboxx arbeitet in Microsoft Exchange, IBM Lotus Domino und Novell GroupWise Umgebungen.

Das inboxx System indexiert archivierte E-Mails mit Informationen aus dem E-Mail-Header und aus dem E-Mail-Body. Die Nachrichten werden im Originalformat abgelegt und können komprimiert werden. Hervorzuheben ist die Funktion bereits vorhandene, manuell angelegte E-Mail-Archivdateien (zum Beispiel PST) auszulesen und diese in das inboxx System zu überführen.

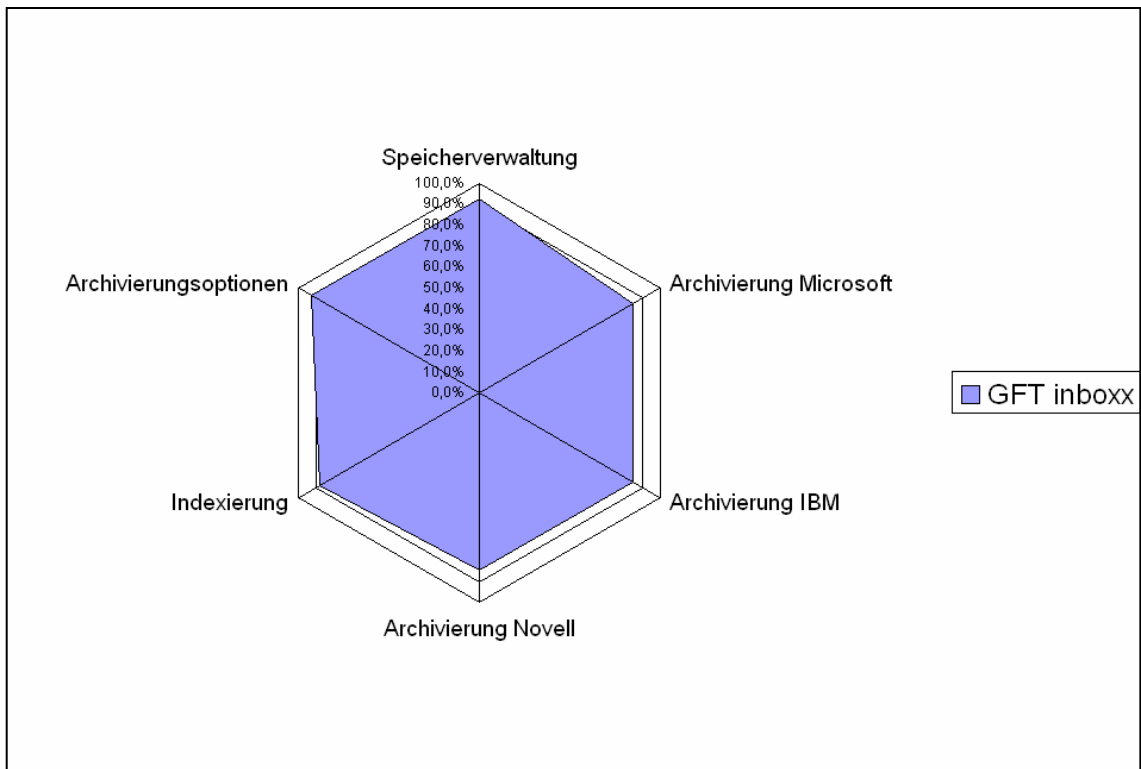


Abbildung 2: GFT inboxx: Kiviagraph zum Thema E-Mail-Archivierung

(...)

## 6.1.2 ITyX Solutions AG (Mediatrix)

Die ITyX Solutions AG ist mit Mediatrix ein Software-Anbieter, der sich auf die Bereiche E-Mail-Response-Management und Kundenkommunikation spezialisiert. E-Mail-Archivierung liegt jedoch nicht im Fokus des Systems. Deshalb wurde im Bereich der E-Mail-Archivierung keine Bewertung vorgenommen und auch kein Kivi-tagrapth erstellt.

Im Bereich der E-Mail-Analyse und -Weiterleitung besticht das System durch die Untersuchung von E-Mails und anschließende Klassifikation. Die Inhalte der Nachrichten werden ausgewertet und es erfolgt ein eigenschaftsbasiertes Routing zu den verantwortlichen Sachbearbeitern. Im Beantwortungsprozess wird der Anwender durch Einbeziehung der enthaltenen Wissensdatenbanken unterstützt und Eskalationsstufen sorgen für Warnungen, falls der definierte Servicelevel abzulaufen droht.

ITyX Mediatrix ist ein lernfähiges System, das über Referenzen kontinuierlich trainiert werden kann. Ergänzend können Methoden der künstlichen Intelligenz zum Einsatz kommen. Verschiedene Maßnahmen zur Qualitätssicherung und eine Monitoring-Komponente sorgen dafür, dass bei den von den Anwendern erstellten E-Mails, durchgängig ein hohes qualitatives Niveau erreicht werden kann.

(...)

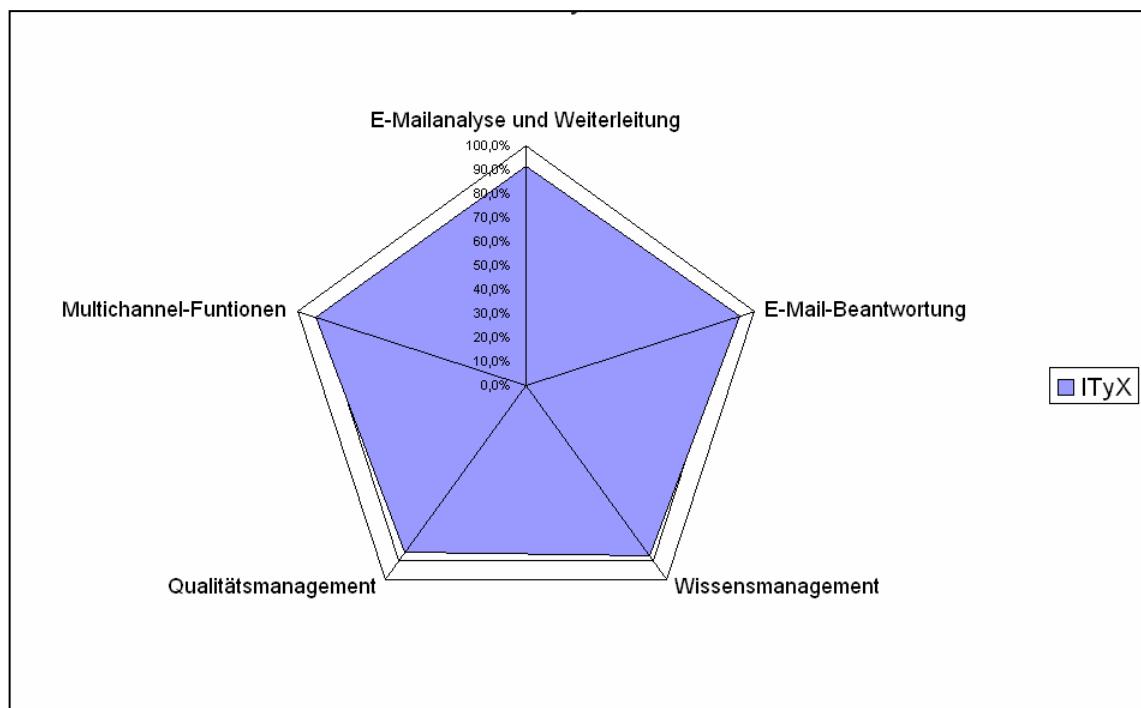


Abbildung 3: ITyX: Kivi-tagrapth zum Thema E-Mail-Response-Managementt

## 7 Beispiel: Teile von verschiedenen Produktbeschreibungen

(...)

### 7.1 *GFT inboxx GmbH (GFT inboxx)*

(...)

#### 7.1.1.1 Archivierung Microsoft

Die Archivierung von E-Mails mit inboxx kann serverseitig und clientseitig angestoßen werden. Im Fall der serverseitigen Archivierung mit Microsoft Exchange werden Regeln zur Archivierung eingesetzt. Diese können unterschiedliche Ausprägungen haben. Eine Archivierung ist z. B. in regelmäßigen Zeitintervallen, nach Postfachgröße oder nach bestimmten Absendern möglich. Zusätzlich lassen sich über die Administration von inboxx individuelle Regeln erstellen und einsetzen.

Die Nachrichten und ihre Dateianhänge werden bei der Archivierung getrennt gespeichert, sind jedoch über eine Datenbank miteinander verknüpft, damit eine Zuordnung von Anhang und E-Mail dauerhaft möglich ist. Wenn eine E-Mail in inboxx archiviert wird, dann wird die E-Mail im Client (Outlook) durch einen Referenzlink ersetzt, welcher dann auf die E-Mail im Archiv verweist. Dadurch wird der Exchange-Server deutlich entlastet, da der eingesetzte Link nur minimalen Speicherbedarf benötigt. Die gesamte serverseitige Archivierungsstrategie ist mit inboxx zentral konfigurierbar.

Clientseitig ist mit inboxx eine komplett manuelle Archivierung ebenfalls möglich. Der Anwender kann für jede einzelne E-Mail entscheiden, ob diese archiviert werden soll. Eine Archivierung lässt sich jedoch auch über eine Ordnerstruktur abbilden. Dabei werden dann E-Mails in bestimmten, für die Archivierung vorgesehenen Ordnern in regelmäßig einstellbaren Intervallen in das inboxx-Archiv verschoben. Jeder E-Mail kann der Anwender eine Aufbewahrungsperiode zuweisen. Dies ist insbesondere bei Nachrichten mit steuerrechtlicher Relevanz erforderlich. Der Referenzlink, welcher im Client verbleibt, kann nach einer bestimmten, frei einstellbaren Zeitspanne aus dem Postfach automatisch gelöscht werden.

Das GFT inboxx-Archiv bietet standardmäßig voreingestellte Archivierungsmodi an, die sich folgendermaßen gestalten:

- Compliance Journaling Mode:

Alle ein- und ausgehenden E-Mails werden vor der Zustellung komplett ins Archivsystem übertragen.

- Mailbox Mode:

Es werden nur E-Mails aus bestimmten Mailboxen archiviert.

- Condition Mode:

Hier erfolgt eine regelbasierte Archivierung (z. B. Alter, Größe, Absender, Empfänger etc.) der E-Mails.

- Folder Mode:

In diesem Modus werden nur E-Mails ins Archiv übertragen, die sich in bestimmten Ordnern befinden. Es können damit auch gezielt Ordner definiert werden, deren Inhalte nicht archiviert werden (z. B. für private E-Mails).

- Manual Mode:

Die Archivierung erfolgt vollständig manuell durch den Anwender.

Diese vorkonfigurierten Szenarien ermöglichen bei der Implementierung des inbox-Systems ein schnelleres Vorgehen. Sämtliche Modi sind benutzerspezifisch konfigurierbar und individuell kombinierbar.

(...)

## 7.1.2 ITyX Solutions AG (Mediatrix)

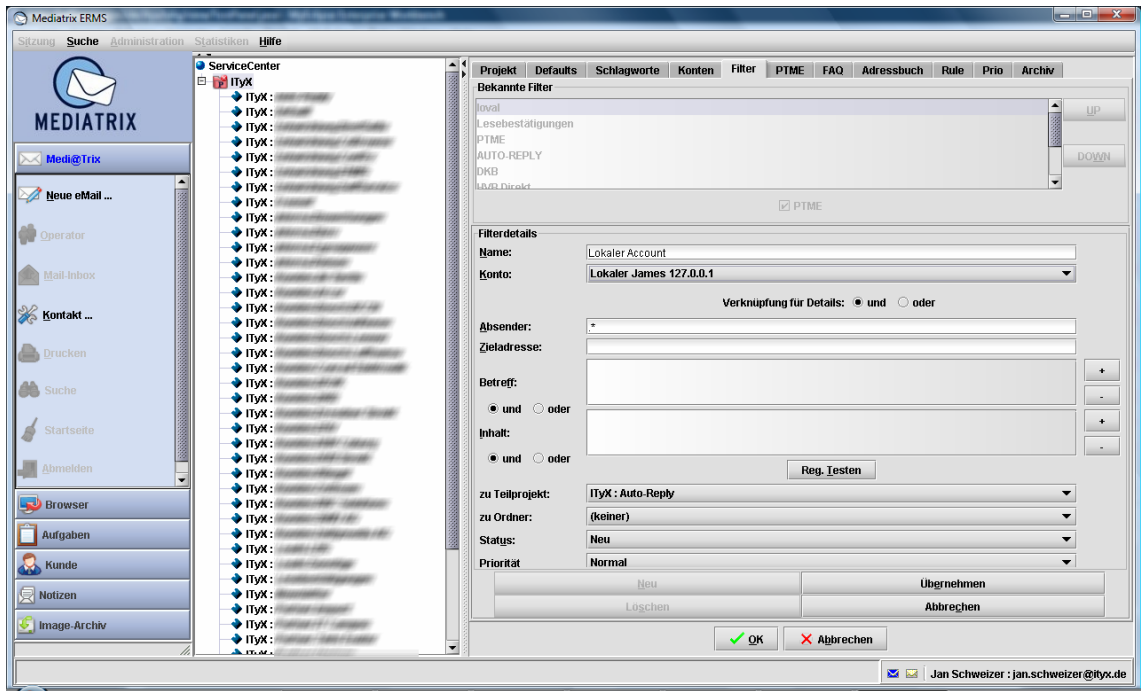
(...)

### 7.1.2.1 E-Mail-Analyse und -Weiterleitung

Mit Mediatrix ist es grundsätzlich möglich, E-Mails an Hand zweier Methoden zu analysieren und dann zur Bearbeitung weiterzuleiten. Die erste Option ist eine Analyse mit der PTME. Dieses selbstlernende System ordnet mittels einer semantischen Analyse E-Mails automatisch einem Teilprojekt zu. Bei Systemeinführung lernt die PTME aus dem Verhalten der Agenten, welche in dieser Phase des Projekts die E-Mails noch manuell zuordnen. Nach Erreichen einer bestimmten Treffergenauigkeit oder nach Verarbeitung einer gewissen Anzahl an E-Mails, übernimmt die PTME das Analysieren und Verteilen der eingehenden E-Mails.

Als zweite Option ist eine Analyse und Weiterleitung der E-Mails an Hand vorher definierter Filterregeln möglich. Dabei sucht das System in der Absender- oder Zieladresse, dem Betreff oder im Inhalt der E-Mail nach bestimmten Ausdrücken. Wird ein Ausdruck, der mit einer bestimmten Filterregel verbunden ist, gefunden, ändern sich zuerst der Status und die Priorität der E-Mail und anschließend wird die Nachricht einem Teilprojekt zugeordnet. Mediatrix erlaubt es dem Anwender zudem, eine Filterreihenfolge anzugeben. Dabei ist zu beachten, dass präzise formulierte Filter immer vor allgemeinen Filtern aufgelistet werden sollten.

(...)



**Abbildung 4: ITyX: Filtereinstellung**

(...)

Bei der Weiterleitung zu bearbeitender E-Mails unterscheidet das Mediatrix System die „Mail-Inbox-Funktion“ und den „Operator-Modus“. Im „Operator-Modus“ wird dem Agenten eine bestimmte Anzahl an E-Mails in den Arbeitsbereich geladen, die dann abzuarbeiten sind.

(...)

Die „Mail-Inbox-Funktion“ dagegen ist eine Berechtigung, die explizit vergeben werden muss. In diesem Modus hat der Bearbeiter die Möglichkeit, sich E-Mails zur Bearbeitung auszusuchen und erhält gleichzeitig einen Einblick in alle E-Mails, die sich im System befinden. Über Filter wie Status (Erledigt, Wiedervorlage, etc.), E-Mail-Adresse und Datum kann die Gesamtheit der E-Mails so sortiert werden, dass nur diejenigen angezeigt werden, die der Bearbeiter als relevant empfindet. Eine zusätzliche Browserfunktion gibt einen Überblick über den Teilprojektbaum und darüber, wie viele E-Mails sich je nach Filtereinstellungen, in den einzelnen Ordnern befinden.

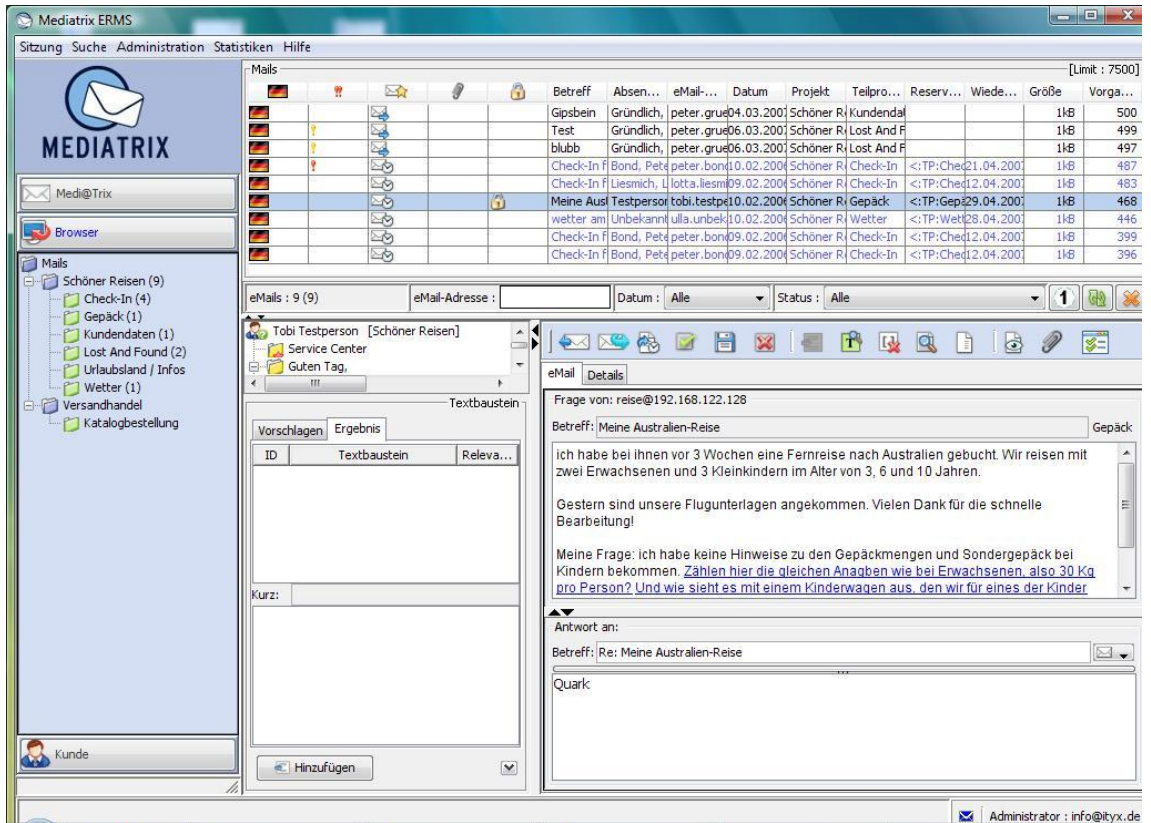


Abbildung 5: ITyX: Arbeitsbereich im Mail Inbox Modus

(...)

## Abkürzungsverzeichnis

ACD	Automatic Call Distribution
ACL	Access Control List
AG	Aktiengesellschaft
AktG	Aktiengesetz
AO	Abgabenordnung
API	Application Programming Interface
ASP	Application Service Provider
BARC	Business Application Research Center
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BMF	Bundesministerium der Finanzen
BMP	(Windows-)Bitmap
bzw.	beziehungsweise
CAS	Content Addressed Storage
CI	Coded Information
CRM	Customer Relationship Management
CSS	Cascading Stylesheet
CSV	Character Separated Values
d. h.	das heißt
DMS	Dokumentenmanagementsystem
DRT	Document Related Technology
DTD	Document Type Definition
DVD	Digital Versatile Disk
ECM	Enterprise Content Management
etc.	et cetera
EUHG	Gesetz über elektronische Handelsregister und Genossenschaftsregister sowie das Unternehmensregister
ERMS	E-Mail-Response-Management-System
ERP	Enterprise Resource Planning
FAQ	Frequently Asked Questions
FTP	File Transfer Protocol
GB	Gigabyte
GDPdU	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen
GenG	Genossenschaftsgesetz
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GmbHG	Gesetz betreffend die Gesellschaften mit beschränkter Haftung
GoB	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung

GoBS	Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme
GoDV	Grundsätze ordnungsmäßiger Datenverarbeitung
GUI	Graphical User Interface (grafische Benutzeroberfläche)
HGB	Handelsgesetzbuch
HSM	Hierarchisches Speichermanagement
HTML	HyperText Markup Language
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
IIS	Internet Information Services
IMAP	Internet Message Access Protocol
IT	Informationstechnologie
i. V. m.	in Verbindung mit
J2EE	Java 2 Enterprise Edition
JDBC	Java Database Connectivity
JKomG	Justizkommunikationsgesetz
JPEG	Joint Photographic Experts Group
k. A.	keine Angabe
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
MAPI	Messaging Application Programming Interface
MMC	Microsoft Management Console
MO	Magneto-Optical-Disc
MS	Microsoft
NAS	Network Attached Storage
OCR	Optical Character Recognition
OWA	Outlook Web Acces
ODMA	Open Document Management API
OLE	Object Linking and Embedding
PDF	Portable Document Format
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
PST	Personal Storage
PTME	Power Text Mining Engine
RAID	Redundant Array of Independent Disks
RegTP	Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post
RPC	Remote Procedure Call
SaaS	Software as a Service
SAN	Storage Area Network
SigG	Signaturgesetz
SMS	Short Message Service
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SOA	Service Orientated Architecture
TDDSG	Teledienstschutzgesetz

TDG	Teledienstgesetz
TIFF	Tagged Image File Format
TK-Anlagen	Telekommunikationsanlagen
TKG	Telekommunikationsgesetz
SQL	Structured Query Language
UDO	Ultra Density Optical
vgl.	vergleiche
VOI	Verband Organisations- und Informationssysteme e. V.
VoIP	Voice over IP (Internet-Telefonie)
VPN	Virtual Private Network
WCM	Web Content Management
WORM	Write Once Read Many.
XML	eXtensible Markup Language
XSL	eXtensible Stylesheet Language
XSLT	XSL-Transformation
z. B.	zum Beispiel
ZPO	Zivilprozessordnung

## Literaturübersicht

- B** Böhn, M.:  
Compliance schafft Prozesstransparenz.  
In: is report 10(2006)4, S. 30-33.
- Böhn, M.; Hartmann, D.:  
Enterprise Content Management.  
Systeme für Dokumentenmanagement und Archivierung.  
Oxygon, München 2007.
- Böhn, M.:  
E-Mail ist kein Spielzeug.  
In: isreport 12(2008)3, S.36
- Böhn, M.; Gantner, M.:  
E-Mail-Management – Last oder Chance?  
In: isreport, Sonderausgabe BARC-Guide, S. 32-33, Februar 2008
- Böker, K.; Kamp, L.:  
Betriebs und Dienstvereinbarungen.  
Betriebliche Nutzung von Internet, Intranet und E-Mail.  
Bund Verlag, Frankfurt am Main 2003.
- Brumme, S. et al.:  
Erfolgreiche Einführung elektronischer Archive.  
Deutscher Sparkassen Verlag, Stuttgart 2004.
- D** Dauen, S.:  
Aufbewahrungspflichten.  
Von Originaldokumenten bis zur elektronischen Archivierung.  
Vorschriften, Fristen, Nachweispflichten, Vernichtung.  
Haufe, Planegg 2007.
- G** Geis, I.:  
Recht im eCommerce.  
Elektronische Geschäfte und Inernetpräsenz zuverlässig absichern.  
Luchterhand Verlag, Neuwied 2001.
- Götzer, K.; et al.:  
Dokumentenmanagement. Informationen im Unternehmen effizient nutzen.  
dpunkt Verlag, Heidelberg 2004.
- Gulbins, J.; et al.:  
Dokumentenmanagement.  
Vom Imaging zum Business-Dokument.  
Springer, Heidelberg 2002.

- H** Henstorf, K.-G. et al.:  
Grundsätze der Verfahrensdokumentation nach GoBS.  
Code of Practice zur revisionssicheren Archivierung.  
VOI Schriftenreihe, Band 4 2002.
- K** Krampert, T.:  
Die Nutzung der elektronischen Signatur.  
In: Vol (Hrsg.): Broschüre zur digitalen Signatur, Darmstadt 2001.
- Kruse, J. P.; Lux, H. (Hrsg.):  
E-Mail-Management.  
Professionelle Kundenkommunikation in Unternehmen und Service-Centern.  
Gabler, Wiesbaden 2000.
- L** Langner, T.:  
Web-basierte Anwendungsentwicklung.  
Elsevier/Spektrum, München 2004.
- N** Nohr, H.:  
Automatische Indexierung.  
Einführung in betriebliche Verfahren, Systeme und Anwendungen.  
Verlag für Berlin-Brandenburg, Potsdam 2001.
- S** Schröder G. (Hrsg.); Lorenz, G.:  
Dokumentenverwaltung und elektronische Archivierung.  
Digitale Betriebsprüfung nach den GDPdU für Sie zusammengefasst.  
Interest, Kissing 2007.
- Speichert, H.:  
Praxis des IT-Rechts.  
Praktische Rechtsfragen der IT-Sicherheit und Internetnutzung.  
Vieweg, Wiesbaden 2007.
- T** Thome, R.; Böhn, M.; Hagn, A.:  
Dokumentenmanagementsysteme.  
In: WISU 32(2003)07, S. 914-922.
- Thome, R.; Böhn, M.:  
Enterprise Content Management  
In: WISU 35(2006)04, S. 541-550