

E-Mail-Management

VDI Lenne-Bezirksverein

Hagen

4. März 2008



VDI



Prof. Dr. Herrad Schmidt

Universität Siegen

Institut für Wirtschaftsinformatik

Schmidt@fb5.uni-siegen.de

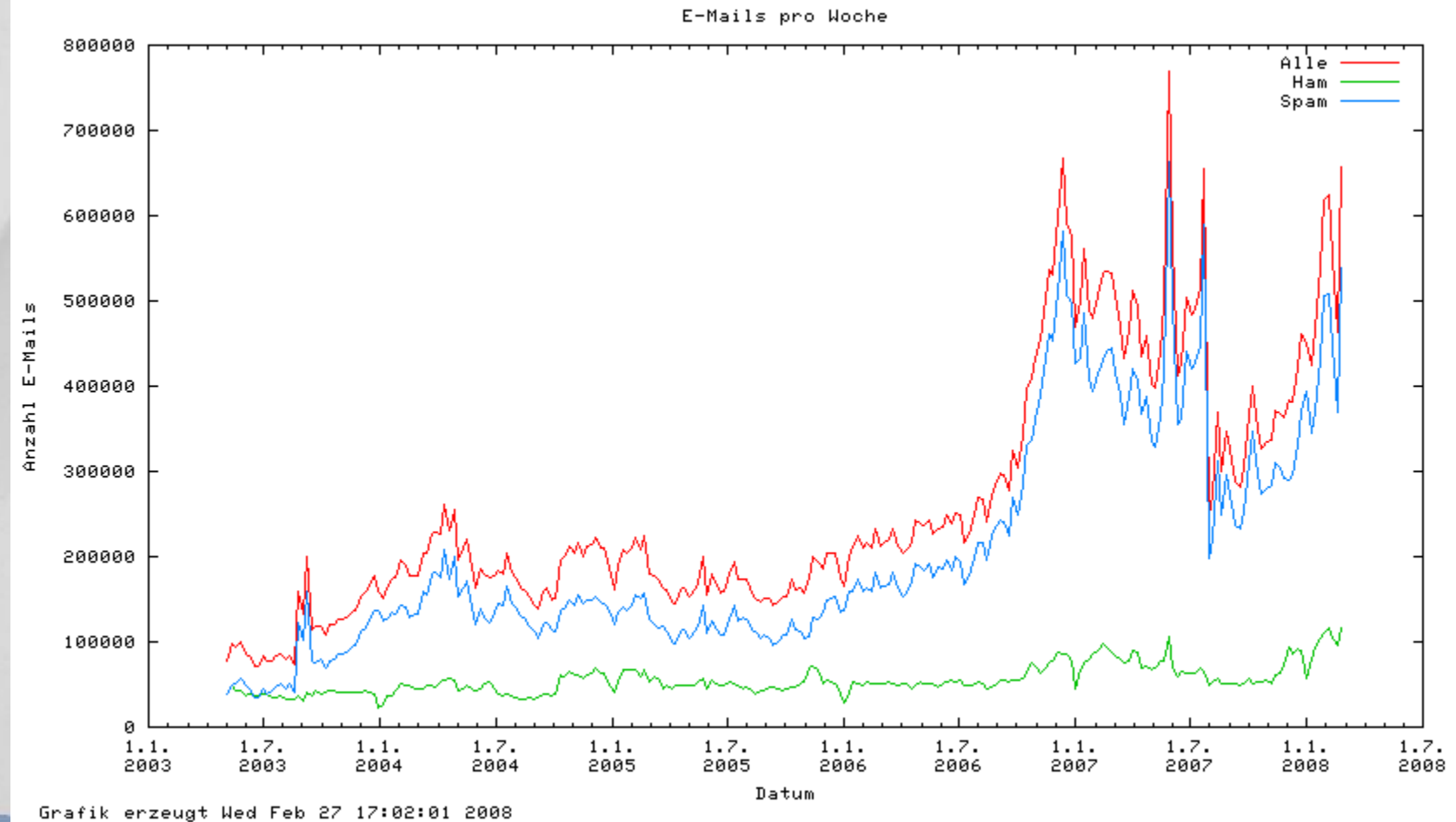
www.uni-siegen.de/fb5/wirtschafts_informatik

Inhalt

- Situation
- Aufgaben des E-Mail-Managements
- E-Mail-Lebenszyklus
- E-Mail-Richtlinien und Regeln
- E-Mail-Marketing
- Compliance-Anforderungen
- E-Mail-Archivierung
- Sicherheit
- Softwareunterstützung
- Umsetzung



Situation



Quelle: <http://www.atiss.uka.de/874.php#30m>



Situation

- Billiges, schnelles und weltweites Kommunikationsmittel
- Gute Erreichbarkeit
- Transportmittel für Informationen und Dateien
- Große Empfängergruppen
- Zunehmende Geschäftsrelevanz
- E-Mail-Flut
- Größerer Speicherbedarf
- Zeitaufwendige Bearbeitung
- Ungeregelte Handhabung und unorganisiert
- Speicherung von E-Mails in nicht integrierten Systemen
- Zunehmende Compliance-Anforderungen



E-Mail-Management

Aufgaben des E-Mail-Managements



- Bereitstellung der technischen Infrastruktur
- Aufstellung und Überwachung von Richtlinien und Verfahrensregeln
- Integration der E-Mails in die operativen Systeme
- Einhaltung rechtlicher Vorschriften
- Gewährleistung der Sicherheit
- Effizienz- und Qualitätssicherung
- Erstellung von Auswertungen und Kennzahlen
- Organisation der E-Mails über den gesamten Lebenszyklus



E-Mail-Lebenszyklus

E-Mail Lifecycle Management



iQ Suite



E-Mail Pre-Processing	E-Mail Firewall	E-Mail Classification	E-Mail Compliance	E-Mail Archiving	E-Mail Retrieval	E-Mail Retention
▶ En-/Decryption	▶ Anti-Virus	▶ Intelligent Content Analysis	▶ Pre-/Post-Review	▶ Storage	▶ Search	▶ Long-Term Storage
▶ Pack/Unpack	▶ Anti-Spam	▶ Content Based Routing	▶ Delegation Management	▶ Indexing	▶ Restore	▶ Automated Deletion
▶ Signature	▶ Image Recognition		▶ Auditing	▶ Content Management		
▶ Disclaimer	▶ Content Filtering		▶ Risk Management			

Accounting & Billing

Corporate Policy & Compliance Management

Quelle: <http://www.group-technologies.com/de/produkte/elm/intro.php>



Regeln für die persönliche Nutzung



- Bearbeitungszeiten
- Terminierung
- Ordnerstrukturen
- Bearbeitungsprozedur
- Formale Regeln (intern, extern)
Betreff, Anrede, Formatierung, Grußformel, ...
- Netiquette
- Vorlagen und Textbausteine
- Format und Länge der Dateianhänge
- Abwesenheit



Unternehmensweite Richtlinien: Form und Inhalt

- Format
- Äußeres Erscheinungsbild
- Signatur
- Disclaimer
- Verschlüsselung
- Elektronische Signatur
- Inhaltliche Beschränkung
- Sprachliche Regelungen
- Beantwortungstechniken
- Feedback-E-Mails
- Dateianhänge



Unternehmensweite Richtlinien: Organisation

- E-Mail-Adressverwaltung/Funktionsnamen
- Zuständigkeit für allgemeine Postfächer
- Empfang von E-Mails über Kontaktformulare
- Rechtere Regelungen/Sendeberechtigung
- Zulässigkeit als Kommunikationskanal
- Zugriff von außen
- Vertraulichkeitsregelungen
- Sicherung des Vier-Augen-Prinzips
- Archivierung und Löschregelungen
- Private Nutzung
- Technische Regelungen
- Auswertungen/Kennzahlen/Qualitätssicherung



Unternehmensweite Richtlinien: Prozess

- Antwortzeiten
- Zwischenbescheide
- Automatisierte Antworten oder Lösungsvorschläge
- Kopien (CC und BCC)
- Weiterleitung
- Abwesenheitsregelungen
- Warnmeldungen/Erinnerungen
- Klassifizierung
- Zuordnung zu operativen Systemen oder DMS
- Zuführung zu einem vordefinierten Workflow
- Vorgangsspezifischer Nachvollzug der vollständigen E-Mail-Korrespondenz



E-Mail-Marketing: Newsletter



- Langfristig angelegte Kommunikationsstrategie
- Adressgewinnung und Verwaltung der Userprofile
- Voraussetzung
Bewußte und konkrete Einwilligung des Empfängers mit Abbestellmöglichkeit
- Double-opt-in-Verfahren
- Formrichtlinien
Identifikationsangaben, Nur-Text-Form mit Option auf HTML-Form, klare Struktur, Impressum
- Regelmäßige, personalisierte Ansprache
- Erfolgskontrolle



E-Mail-Marketing: E-Mailing-Aktionen

- Kurze Vorlaufzeiten, geringe Kosten, schnelle Reaktion
- Qualifizierte Adressen und Einwilligung des Empfängers
- Individuelle Hinweise auf besondere Ereignisse
z.B. Wartungstermin
- Individueller Bezug
z.B. auf vergangene Einkäufe
- Kampagnen
- Online-Befragungen
- Automatisierte E-Mails bei Nutzung eines Helpdesk



Compliance-Anforderungen: rechtliche Basis

- Handelsgesetzbuch (HGB)
- Abgabenordnung (AO)
- Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS)
- Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU)
- Datenschutzbestimmungen (BDSG), Fernmeldegeheimnis
- Regularien zu Basel II
- Kontroll- und Transparenzgesetz (KonTraG)



Compliance-Anforderungen: Einzelaspekte (1)

- Kennzeichnungspflicht für E-Mails
- Dokumentfunktion
- Elektronische Signatur
- Rechtsgültigkeit
Beweiswert, Rechtswirkung einer Erklärung
- Verschwiegenheit
- IT-Sicherheit
- Datenschutz
- Handels- und steuerrechtliche Aufbewahrungspflichten
Buchführungsunterlagen: 10 Jahre, Handelsbriefe: 6 Jahre
- Zugriff auf steuerrelevante E-Mails

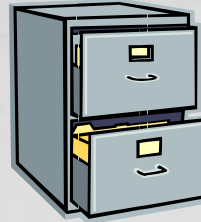


Compliance-Anforderungen: Einzelaspekte (2)

- Zugriff von Strafverfolgungsbehörden
- Werbe-E-Mails/Newsletter
- Lückenloser Nachweis der E-Mail-Korrespondenz für zusammenhängende Geschäftsvorfälle
- Zur vollständigen und lückenlosen Übersicht über die Vermögensverhältnisse
- Private Nutzung der E-Mail-Kommunikation
- Kontrolle von E-Mails
- Filterung von E-Mails



E-Mail-Archivierung (1)



- Anlass
Reduzierung der Ressourcenbelastung, Erfüllung Compliance-Anforderungen, elektronische Aktenführung (DMS)
- Revisions sichere Langzeitarchivierung aller Informationen mit Indexierung
Inhalt, Header, Formatierung, Rechteinformation, Anhänge
- Aufbewahrungsregeln nach Kategorie:
fachlicher Bezug, interner Bezug, persönlicher Bezug,...
- E-Mails und Anhänge gemeinsam oder getrennt
- Suche
- Lesbarkeit und Verfügbarhaltung
- Fristen



E-Mail-Archivierung (2)



- Strategie: automatische Server-basierte Mail-Archivierung
 - zentral und regelbasiert
 - hohe Sicherheit
 - keine Beeinflussung durch den Anwender
 - evtl. keine Möglichkeit, die E-Mail an die Kundenakte o.ä. zu binden
 - Betriebsvereinbarung über private E-Mails nötig
- Strategie: manuelle Client-basierte Archivablage
 - fachliche gesteuerte Archivierung
 - Selektion relevanter E-Mails
 - Integration in Vorgangsbearbeitung (CRM, DMS, ...)

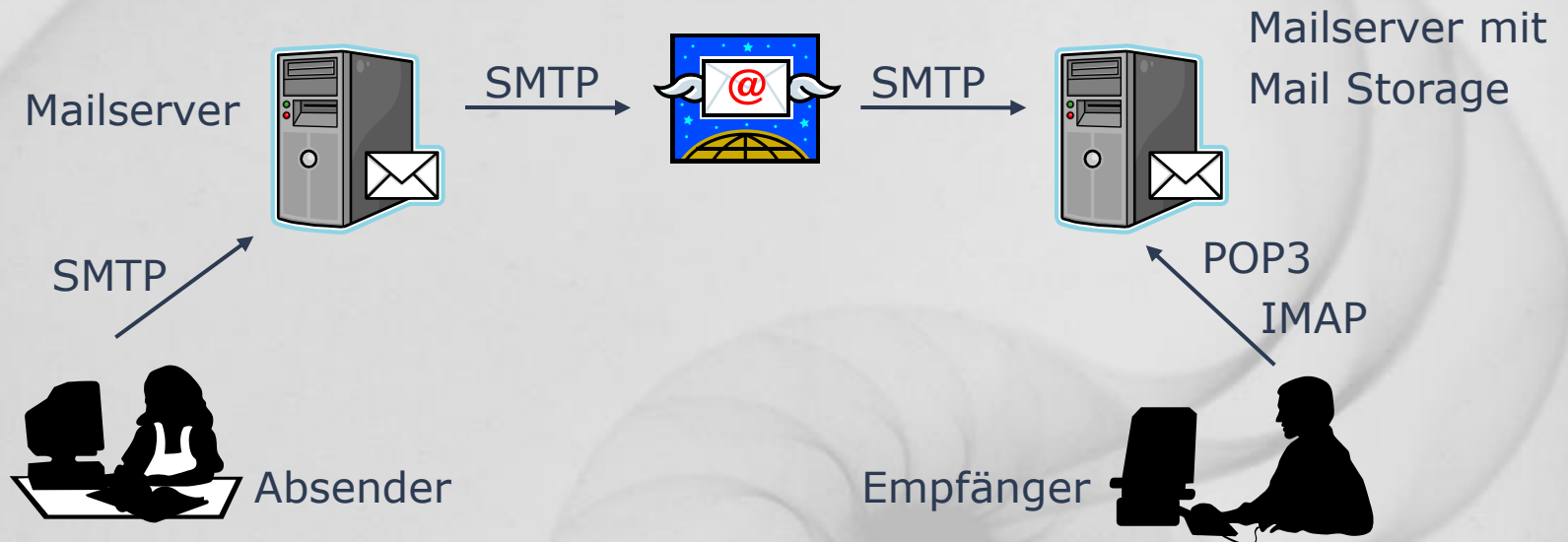


Sicherheit

- Wahrung der Vertraulichkeit
- Schutz des Firmennetzwerkes
- Verschlüsselung
- Digitale Signatur
- Virenschutz
- Spamfilter




Software: E-Mail-System



- Mail-Server
- Mail-Client
- Webmail
- Groupware mit Messaging
z.B. MS Exchange Server, IBM Lotus Domino, Novell Groupwise



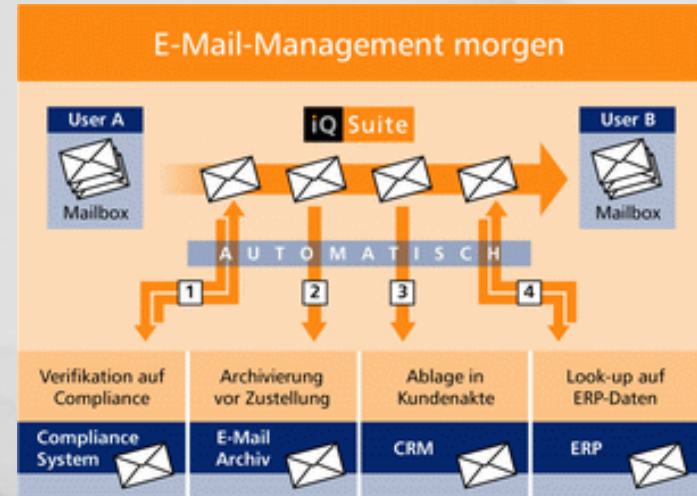
Software: Erweiterungen (1)

- Erweiterungssoftware auf der Basis vom Exchange Server oder Lotus Domino
- E-Mail-Archivierungssysteme
- Systeme zum E-Mail Lifecycle Management:
 - Aufbereitung von E-Mails für die Weiterverarbeitung oder den Versand (Viren, Spam)
 - Automatische Verschlüsselung und Entschlüsselung
 - Automatisches Packen / Entpacken von Dateien
 - Automatische Erkennung und Prüfung bzw. Ergänzung von Signaturen
 - Automatische Ergänzung verschiedener Disclaimer
 - Automatische Klassifizierung und Weiterleitung 



Automatische Klassifizierung und Weiterleitung

- Art (Spam, Massenmail, ...)
- Compliance-Relevanz
- Absender/Betreff
- Priorisierung
- Nach Eskalationsregeln
- Für die Archivierung mit automatischer Verschlagwortung
- Suchen von Schlüsselbegriffen im Text oder Anhang
- Absender- und inhaltsorientierte Zustellung
- Übergabe an den entsprechenden Geschäftsprozess
- Übergabe an CRM-, ERP-Systeme oder DMS/ECM-Systeme
- Automatische Empfangsbestätigung



Software: Erweiterungen (2)

- Systeme für E-Mail-Response-Management (ERMS):
 - Klassifizierung der über eine zentrale E-Mailadresse eingehenden E-Mails
 - inhaltliche Analyse
 - Filterung
 - Automatische Empfangs- und Zwischenbescheide
 - Vergabe einer Ticketnummer
 - Statusverwaltung
 - Workflow entsprechend der Regeln zur Bearbeitung der E-Mails
 - Weiterleitung an Mitarbeiter nach Kompetenz, Verfügbarkeit, etc.
 - Eskalationsregeln
 - Antwortvorschläge für die E-Mail-Bearbeitung
 - Verfügbarkeit über die Kommunikationshistorie
 - Wiedervorlage
 - Monitoring- und Reporting-Komponenten



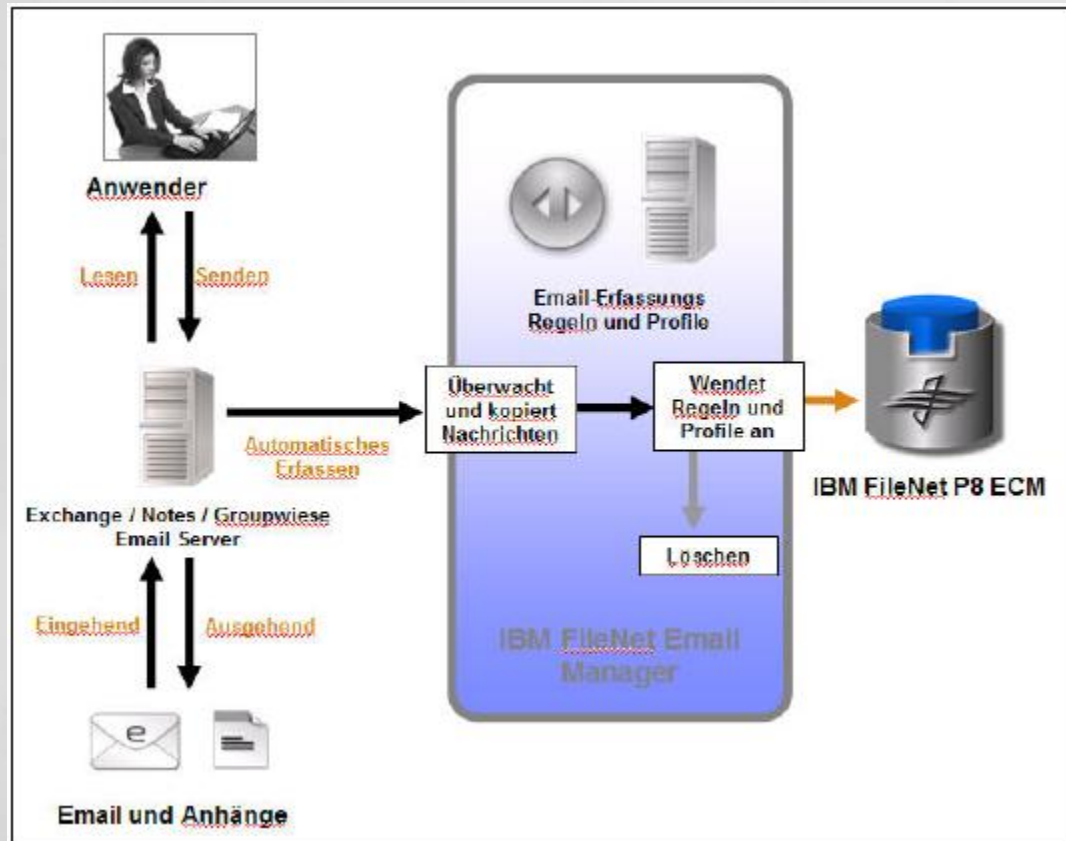
Integration mit Dokumentenmanagementsystem (DMS)



Quelle: <http://www.easy.de/dyn/epctrl/mod/easy000675/cat/easy000675/pri/easy>

Integration mit Enterprise Content Management (ECM)

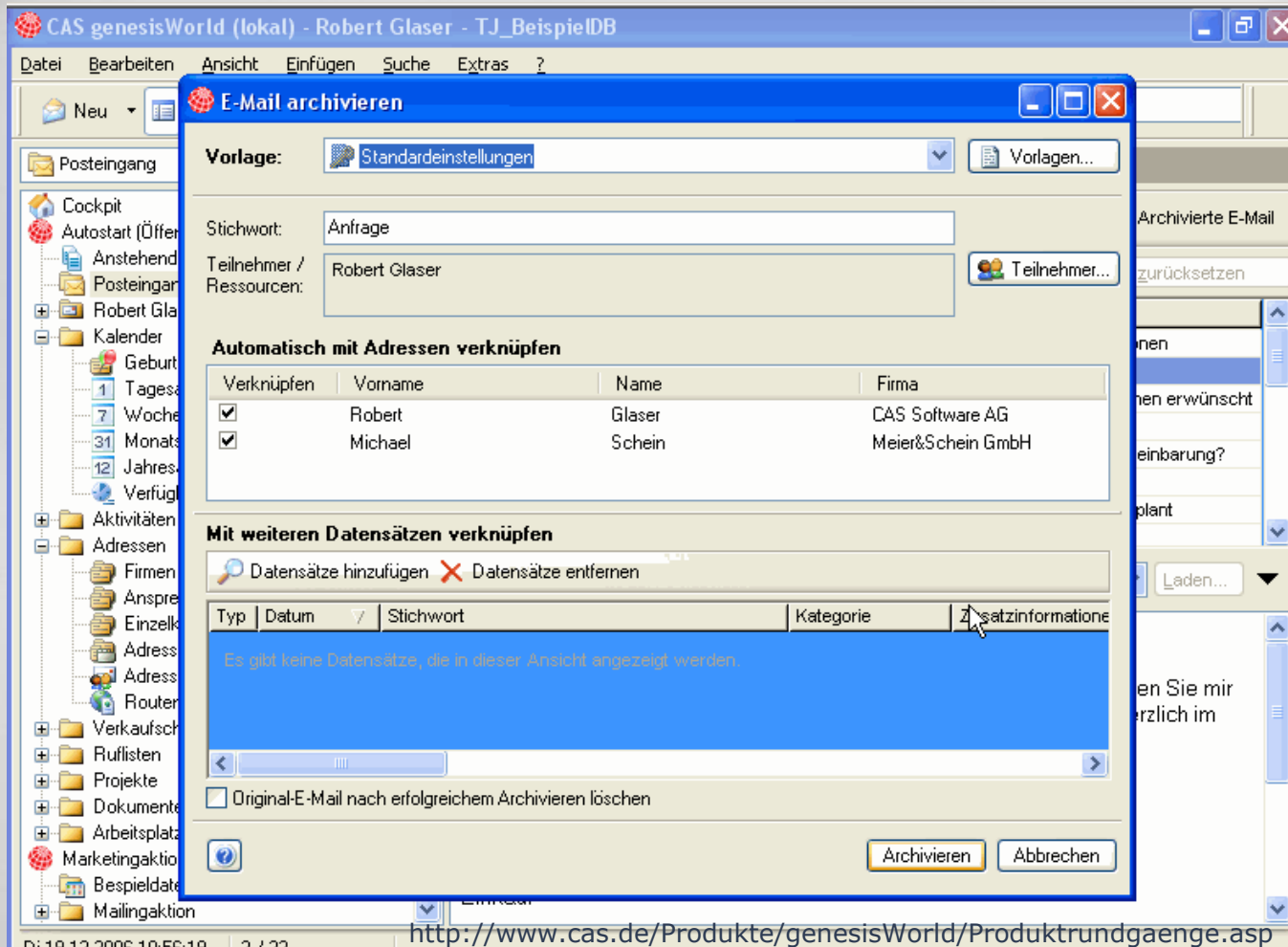
Z.B. FileNet Email Manager von IBM als ECM-basierte Lösung



Quelle: <http://www-306.ibm.com/software/de/db2/ecm/emailarchiving.html>

Integration mit dem CRM-System (1)

- Ablage eingehender E-Mails (z.B. CAS genesisWorld)



E-Mail archivieren

Vorlage: Standardeinstellungen

Stichwort: Anfrage

Teilnehmer / Ressourcen: Robert Glaser

Automatisch mit Adressen verknüpfen

Verknüpfen	Vorname	Name	Firma
<input checked="" type="checkbox"/>	Robert	Glaser	CAS Software AG
<input checked="" type="checkbox"/>	Michael	Schein	Meier&Schein GmbH

Mit weiteren Datensätzen verknüpfen

Datensätze hinzufügen Datensätze entfernen

Typ	Datum	Stichwort	Kategorie	Datensatzinformationen
Es gibt keine Datensätze, die in dieser Ansicht angezeigt werden.				

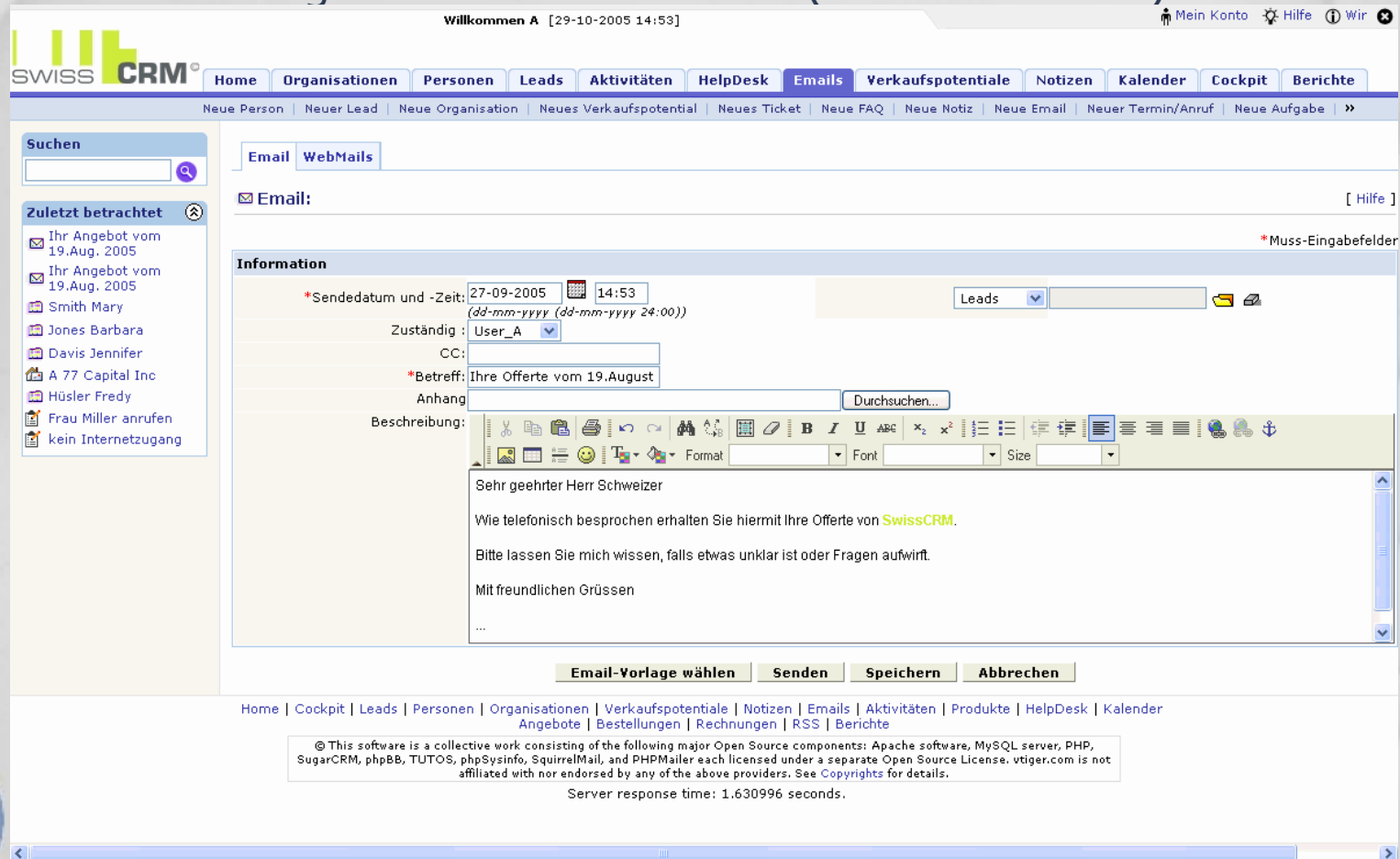
Original-E-Mail nach erfolgreichem Archivieren löschen

Archivieren Abbrechen

Di 19.12.2006 10:56:19 2 / 22 <http://www.cas.de/Produkte/genesisWorld/Produkttrundgaenge.asp>

Integration mit dem CRM-System (2)

Erstellung aus der Kundenakte (z.B. SwissCRM)



The screenshot displays the SwissCRM web application interface. At the top, a navigation bar includes tabs for Home, Organisationen, Personen, Leads, Aktivitäten, HelpDesk, Emails, Verkaufspotentiale, Notizen, Kalender, Cockpit, and Berichte. The 'Emails' tab is active, and the 'Email' sub-tab is selected. The main content area shows the 'Information' section for an email being created, with fields for 'Sendedatum und -zeit' (27-09-2005 14:53), 'Zuständig' (User_A), and 'Betreff' (Ihre Offerte vom 19.August). A rich text editor is visible with the following text: 'Sehr geehrter Herr Schweizer', 'Wie telefonisch besprochen erhalten Sie hiermit Ihre Offerte von SwissCRM.', 'Bitte lassen Sie mich wissen, falls etwas unklar ist oder Fragen aufwirft.', and 'Mit freundlichen Grüßen'. At the bottom of the editor, buttons for 'Email-Vorlage wählen', 'Senden', 'Speichern', and 'Abbrechen' are present. A footer contains a copyright notice and server response time.

Willkommen A [29-10-2005 14:53] Mein Konto Hilfe Wir

SWISS CRM® [Home](#) [Organisationen](#) [Personen](#) [Leads](#) [Aktivitäten](#) [HelpDesk](#) [Emails](#) [Verkaufspotentiale](#) [Notizen](#) [Kalender](#) [Cockpit](#) [Berichte](#)

Suchen

Zuletzt betrachtet

- Ihr Angebot vom 19.Aug. 2005
- Ihr Angebot vom 19.Aug. 2005
- Smith Mary
- Jones Barbara
- Davis Jennifer
- A 77 Capital Inc
- Hüsler Fredy
- Frau Miller anrufen
- kein Internetzugang

Email WebMails

*Muss-Eingabefelder

Information

*Sendedatum und -zeit: 27-09-2005 14:53
(dd-mm-yyyy (dd-mm-yyyy 24:00))

Zuständig: User_A

CC:

*Betreff: Ihre Offerte vom 19.August

Anhang

Beschreibung:

Sehr geehrter Herr Schweizer

Wie telefonisch besprochen erhalten Sie hiermit Ihre Offerte von **SwissCRM**.

Bitte lassen Sie mich wissen, falls etwas unklar ist oder Fragen aufwirft.

Mit freundlichen Grüßen

...

[Home](#) | [Cockpit](#) | [Leads](#) | [Personen](#) | [Organisationen](#) | [Verkaufspotentiale](#) | [Notizen](#) | [Emails](#) | [Aktivitäten](#) | [Produkte](#) | [HelpDesk](#) | [Kalender](#) | [Angebote](#) | [Bestellungen](#) | [Rechnungen](#) | [RSS](#) | [Berichte](#)

© This software is a collective work consisting of the following major Open Source components: Apache software, MySQL server, PHP, SugarCRM, phpBB, TUTOS, phpSysinfo, SquirrelMail, and PHPMailer each licensed under a separate Open Source License. vtiger.com is not affiliated with nor endorsed by any of the above providers. See [Copyrights](#) for details.

Server response time: 1.630996 seconds.

Integration mit dem CRM-System (3)

■ Funktionalitäten (z.B. CAS genesisWorld)

Mail-Integration

- ▶ Standarddienst für E-Mails (Pop3/SMTP/IMAP4)
- ▶ Zuweisung von Kategorien, Projekten und Adressen
- ▶ Gleichzeitige Weiterleitung von mehreren E-Mails
- ▶ Termine können zum Versenden per Drag & Drop in E-Mails verschoben werden
- ▶ Zeitstempel im Notizfeld einer E-Mail
- ▶ Rechtschreibprüfung für Text- und HTML-E-Mails
- ▶ Abwesenheitsassistent
- ▶ Regelassistent: Festlegen automatischer Aktionen für eingehende E-Mails, z. B. Verschieben in einen Ordner oder Archivieren
- ▶ Erstellen und Versenden von personalisierten Serien-Mail in HTML-Format unter Verwendung von Style-Vorlagen und Unternehmenslayout
- ▶ SSL-Fähigkeit: E-Mails können SSL-verschlüsselt übertragen werden, wenn sie mit dem CAS genesisWorld E-Mail-Client versendet werden
- ▶ Anzeigen versendeter E-Mails in der Adressakte
- ▶ HTML-Signaturen
- ▶ Desktopbenachrichtigung bei eingehenden Mails
- ▶ Versand von Newslettern, Archivierung und Auswertung von E-Mail-Kampagnen mit der professionellen E-Mail und Permission-Marketing-Lösung von Inxmail
- ▶ Serverseitige Ausführung von Regeln
- ▶ Extended MAPI Unterstützung zur Anbindung anderer E-Mail-Clients

Microsoft Exchange/Outlook

- ▶ Spezielle Register für CAS genesisWorld-Anwender in Outlook mit CRM-spezifischen Funktionen wie Akte, Journal u.a.

http://www.cas.de/Produkte/genesisWorld/Fkt_Ueberblick.asp



Weitere Integration mit

- Web Content Management System
- Portalsoftware
- ERP-System
- Workflow Management System
- Call Center Software
- Community-Systeme
- ...



E-Mail-Management: Die Umsetzung

- Reifegrad
- Persönliches E-Mail-Management
- Regelungen in der Abteilung/Unternehmen
- Sicherstellung der Compliance-Anforderungen
- Softwareunterstützung beim E-Mail-Life-Cycle
- Integration in die Geschäftsvorfälle
- Einbindung in IT-Governance



... und zum Schluß ein Buchtip von Elke Heidenreich:



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

