

E-MAIL-ARCHIVIERUNG IN DEUTSCHEN UND ÖSTERREICHISCHEN UNTERNEHMEN

Ergebnisse einer Umfrage von SofTrust Consulting

Inhalt

Einführung	3
Zusammenfassung	4
Einzelergebnisse der Umfrage	5
Fazit	11
SofTrust E-Mail-Dienstleistungen	12
Ansprechpartner	13

Einführung

In den vergangenen 15 Jahren hat sich E-Mail auf breiter Basis durchgesetzt. Im Mai 2004 gab es laut *Internet World Stats* über 785 Millionen E-Mail-Nutzer. Bis Ende 2004 sollen es laut *Computer Industry Almanac* 945 Millionen werden.

Nahezu jedes Unternehmen weltweit kann heute per E-Mail erreicht werden. E-Mail hat das reguläre Postvolumen schon lange überholt. Inzwischen verdrängt E-Mail in vielen Ländern bereits das Telefon als Kommunikationsmittel Nr. 1. Damit ist E-Mail das mit Abstand erfolgreichste Kommunikationsmittel aller Zeiten. Kein anderes Kommunikationsmittel konnte sich vergleichbar schnell bei Unternehmen und Mitarbeitern etablieren.

Die Verlagerung der Kommunikation auf E-Mail hat weit reichende Auswirkungen im Hinblick darauf, wie Geschäfte angebahnt, durchgeführt und dokumentiert werden. Das Gleiche gilt für die Entstehung und Dokumentation von Wissen. Die Verlagerung der Kommunikation, weg von Papier und Formularen hin zu eher informellen E-Mails, wirft Fragen bezüglich Rechtsverbindlichkeit, Beweiskraft und Prozessqualität auf. Die gleichzeitig stattfindende Verschriftlichung bisher mündlich geführter Kommunikation bietet Vorteile, trägt aber auch Risiken.

Es stellt sich die Frage, wie mit den in E-Mail angesammelten Informationen umgegangen werden soll. Viele IT-Verantwortliche propagieren vor dem Hintergrund wachsenden Speichervolumens das regelmäßige und vollständige Löschen alter E-Mails. Da E-Mails ohne elektronische Signatur in Deutschland und Österreich wegen der einfachen Verfälschbarkeit nicht vor Gericht als Beweismittel zugelassen werden, erscheint diese Vorgehensweise rechtlich zunächst unproblematisch. Allerdings kann der Richter im Rahmen der freien Beweiswürdigung den Inhalt einer E-Mail berücksichtigen. Dadurch werden E-Mails durchaus rechtlich relevant. Davon abgesehen fragt es sich, ob das Löschen wirtschaftlich vertretbar ist. Für viele Transaktionen gibt es bereits heute nur noch E-Mails als Beleg. Das unreflektierte Wegwerfen von Kommunikationsdokumenten führt im schlimmsten Fall zum Verlust von Wissen oder zumindest zu hohem Wiederherstellungsaufwand. Mittelfristig können auch rechtliche Risiken entstehen – vor allem für Unternehmen, die international arbeiten.

Anders als in Deutschland spielen E-Mails in den USA bereits eine wichtige Rolle in rechtlichen Auseinandersetzungen. In zehn Prozent aller Rechtsstreitigkeiten werden E-Mails als Beweismittel vorgelegt. Unabhängig davon, ob die E-Mails letztendlich als Beweismittel anerkannt werden, erzeugen sie häufig großen Imageschaden. Microsoft musste das mehrmals schmerzhaft erfahren.

Aufgrund der Skandale um die fallierten Enron und WorldCom wurde in den USA im Jahre 2002 der *Sarbanes-Oxley-Act* erlassen. Dieses Gesetz verlangt die buchhaltungs- und abschlussrelevante Kommunikation so zu dokumentieren, dass sie nachvollzogen werden kann. Dazu gehören auch sämtliche relevanten E-Mails. In USA wird dem Thema E-Mail-Archivierung deshalb bereits hohe Bedeutung zugemessen.

Um den Stand der E-Mail-Archivierung im deutschsprachigen Raum festzustellen hat SofTrust Consulting deutsche und österreichische Unternehmen befragt und die Ergebnisse in dieser Publikation zusammengefasst.

Allen Unternehmen, die an der Umfrage teilgenommen haben, danken wir für ihre Unterstützung.

Sandro Schaumann & Günter Weick

Zusammenfassung

SofTrust Consulting erbringt Dienstleistungen im E-Mail-Umfeld. Im Mai 2004 ermittelte SofTrust Consulting im Rahmen einer Umfrage den aktuellen Status zur E-Mail-Archivierung in deutschsprachigen Unternehmen.

Angesprochen wurden die E-Mail-Verantwortlichen von 170 deutschen und österreichischen Unternehmen. Die Unternehmen wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt und rekrutierten sich aus allen Größenklassen und Branchen. Lediglich 30 Gesprächspartner erklärten sich zu einem Interview bereit. Aufgrund der kleinen Stichprobe kann das Ergebnis keinen Anspruch auf Repräsentanz erheben. Es gibt jedoch einen guten Überblick.

Die wesentlichen Ergebnisse der Umfrage lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **E-Mail hat sich bei den Unternehmen als tägliches Kommunikationswerkzeug etabliert.** Alle Unternehmen setzen E-Mail bereits länger als fünf Jahre ein. Die Hälfte der Unternehmen nutzt E-Mail schon länger als 10 Jahre.
- Im Durchschnitt erhalten Mitarbeiter **41 geschäftliche E-Mails pro Tag**
- **67 Prozent der Unternehmen archivieren E-Mails nicht oder nur in Teilbereichen.** Lediglich 33 Prozent der Teilnehmer archivieren grundsätzlich.
- **Kleine Unternehmen archivieren vollständiger als Großunternehmen.** Große Unternehmen archivieren nur teilweise.
- **Über die Hälfte (57 Prozent) der Unternehmen verlässt sich einzig auf die Einschätzung der Mitarbeiter.** Nur 36 Prozent der Unternehmen haben eine Richtlinie zur E-Mail-Archivierung.
- **Eine Firmenrichtlinie garantiert einen hohen Archivierungsstandard.** 90 Prozent jener Unternehmen, die eine Richtlinie haben, sichern alle E-Mails.
- **Die meisten Unternehmen, sind mit ihrer jetzigen Praxis zufrieden.** 86 Prozent finden ihre Archivierung *befriedigend bis sehr gut* – auch wenn sie nicht archivieren.
- **Spezielle Archivierungssoftware haben nur ca. 18 Prozent aller Unternehmen.**
- **Anwender spezieller Archivierungssoftware geben dieser durchweg die Note „gut“.** Aber auch jene Unternehmen, die die Archivierungsfunktionen ihrer E-Mail-Clients nutzen sind überwiegend zu frieden.
- **E-Mail-Archivierung ist momentan kein Investitionsschwerpunkt.** Nur 17 Prozent der Unternehmen ohne spezielle Archivierungssoftware wollen in den nächsten 24 Monaten in Archivierungslösungen investieren.
- Bei der Bewertung von Archivierungssoftware sind die **Erfüllung rechtlicher Aspekte und die Möglichkeit zur mandantenbezogenen Archivierung am wichtigsten.**
- Die **Integration einer Archivierungslösung in bestehende E-Mail-Clients ist wichtiger als die Integration in bestehende Dokumentenmanagementsysteme.**
- **Die Einbindung mobiler Geräte spielt nur eine geringe Rolle.** Nur 20 Prozent der Unternehmen bezeichneten dies als wichtig.

Die Einzelergebnisse sind in der Folge näher beschrieben.

Einzelergebnisse der Umfrage

Interview und Umfragebasis

Die Umfrage wurde im Mai 2004 durchgeführt. Dabei wurden die E-Mail-Verantwortlichen von 170 Firmen in Deutschland und Österreich angerufen. Vertreter von 30 Unternehmen erklärten sich zu einem Telefoninterview bereit. Aufgrund der geringen Stichprobe kann das Ergebnis nicht repräsentativ sein. Es soll lediglich eine Tendenz darstellen.

Das Interview sollte ermitteln, wie Unternehmen zum Thema E-Mail-Archivierung stehen und welche Entscheidungskriterien angewendet werden.

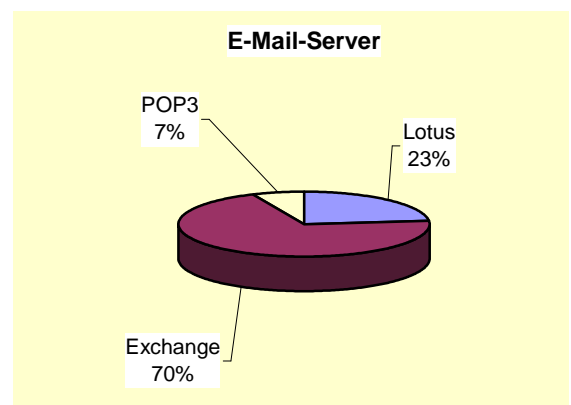
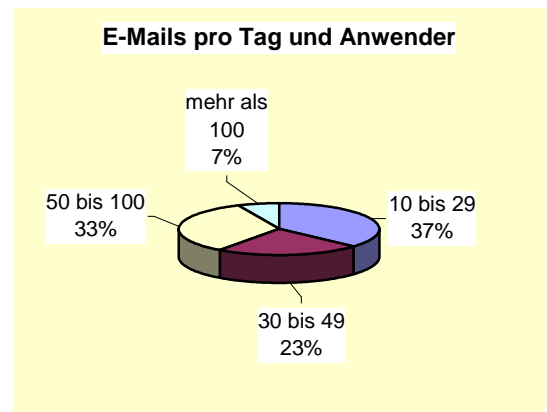
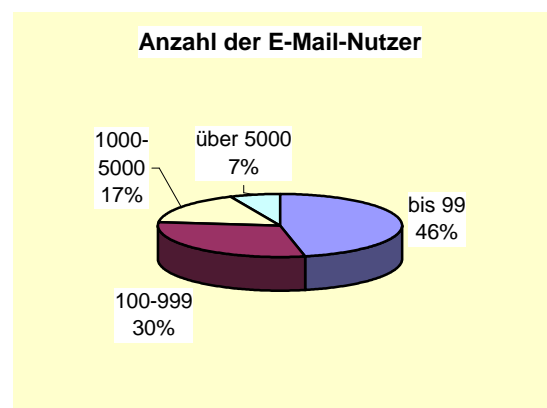
Die einbezogenen Unternehmen wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. Dabei wurde darauf geachtet, dass kleinere und mittlere Unternehmen entsprechend repräsentiert waren.

46 Prozent der teilnehmenden Unternehmen hatten weniger als 100 E-Mail-Nutzer. 24 Prozent der Firmen hatten über 1.000 E-Mail-Nutzer.

Die teilnehmenden Unternehmen setzen E-Mail seit zwischen fünf und vierzehn Jahren ein. Das arithmetische Mittel beträgt 9 Jahre.

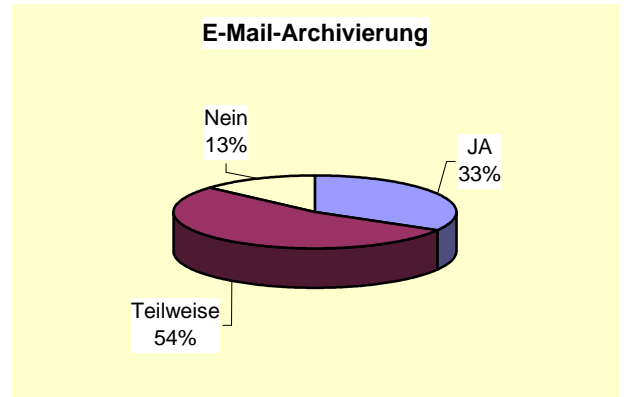
Bei allen Unternehmen hat sich E-Mail inzwischen als wichtige Kommunikationsbasis etabliert. Kein Unternehmen bekommt weniger als zehn geschäftliche E-Mails pro Benutzer und Tag. In 63 Prozent der Unternehmen erhalten die Mitarbeiter über 30 relevante E-Mails pro Tag. Der Durchschnitt liegt bei 41 E-Mails pro Mitarbeiter und Tag.

Serverseitig dominiert Microsoft Exchange mit 70 Prozent. Die 23 Prozent Lotusanwender nutzen Lotus auch als Client. Die POP3- und Exchange-Anwender nutzen dagegen ausschließlich Outlook (61 Prozent) und Outlook-Express (39 Prozent). Außer diesen drei E-Mail-Clients nannten die befragten Unternehmen keinen anderen Client.



Nur 33 Prozent der Unternehmen archivieren bereits konsequent

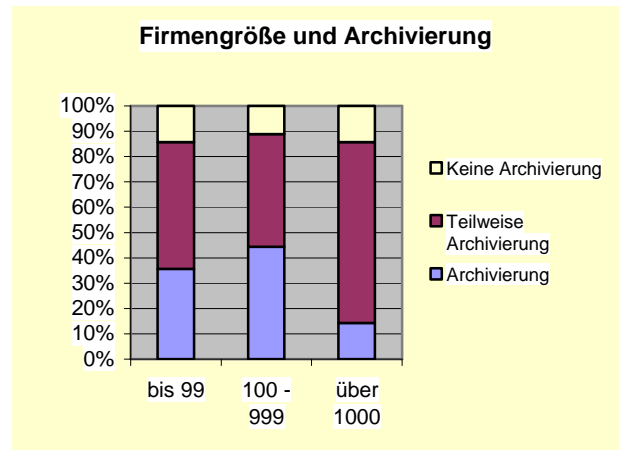
E-Mail-Archivierung ist lediglich für 13 Prozent der Unternehmen vollkommen irrelevant. Allerdings sagten lediglich 33 Prozent der teilnehmenden Unternehmen, dass sie grundsätzlich archivieren. Die überwiegende Anzahl der Unternehmen meinte, dass sie nur in Teilbereichen archivieren. Es wurde beim Interview nicht hinterfragt, um welche Geschäftsbereiche es sich dabei handelt.



Großunternehmen archivieren meist nur teilweise

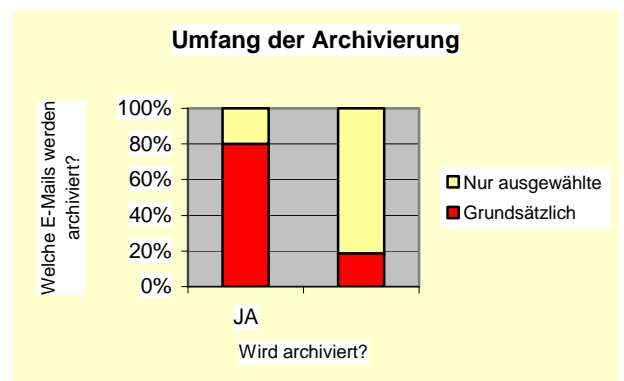
Vor allem kleinere und mittlere Unternehmen archivieren grundsätzlich. Bei größeren Unternehmen wird großteils nur teilweise archiviert.

43 Prozent der Lotus-Anwender archivieren. Von den Exchange-Anwendern archivieren lediglich 33 Prozent.



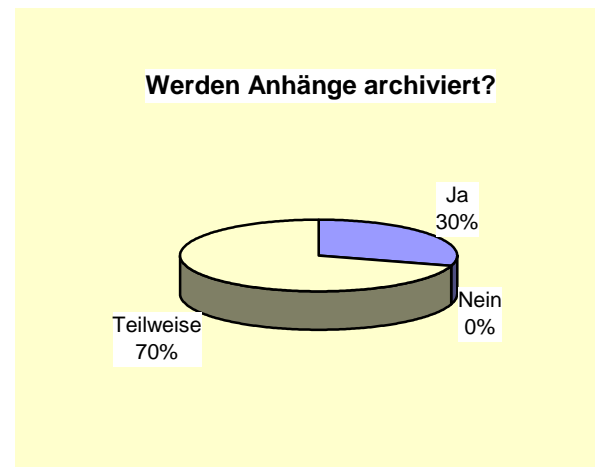
Nur wenige Unternehmen archivieren wirklich alle E-Mails

80 Prozent der Unternehmen, die E-Mails grundsätzlich archivieren, tun dies vollständig. 20 Prozent dieser Unternehmen archivieren nur einen Teil der E-Mails. Unternehmen die von Anfang an nur in Teilbereichen archivieren sind großzügiger: nur 20 Prozent archivieren alle E-Mails in diesen Teilbereichen. Achtzig Prozent dieser Unternehmen archivieren auch dort nur ausgewählte E-Mails.



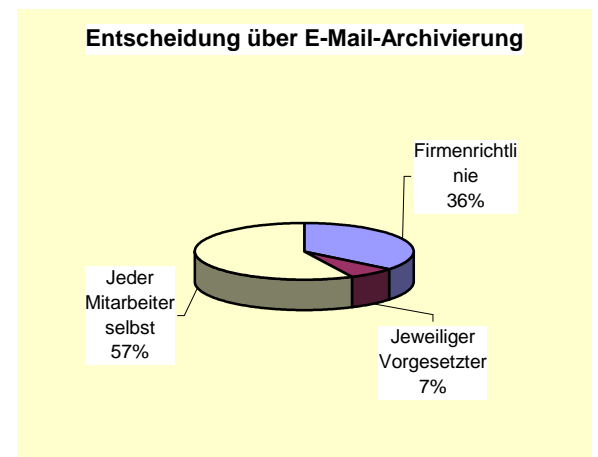
E-Mail-Anhänge werden überwiegend selektiv archiviert

Nur 30 Prozent der Unternehmen archivieren alle Anhänge. Siebzig Prozent der archivierenden Unternehmen gaben an, Anhänge nur selektiv zu archivieren. 55 Prozent der Unternehmen, die alle E-Mails archivieren, archivieren auch alle Anhänge. Dagegen archivieren nur 13 Prozent jener Unternehmen, die nur ausgewählte E-Mails archivieren, auch alle dazugehörigen Anhänge. Kein Unternehmen bekannte sich dazu, Anhänge grundsätzlich zu löschen.



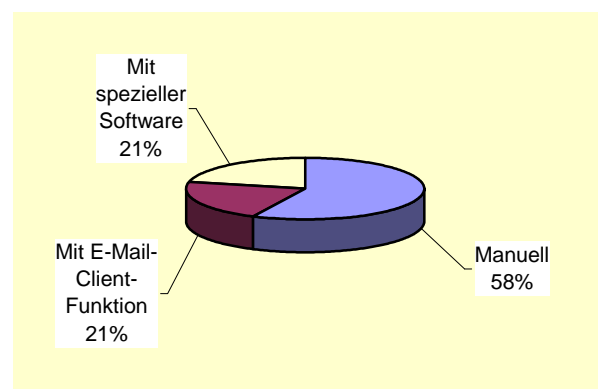
Die meisten Unternehmen sind konzeptlos

Nur 36 Prozent der Unternehmen verfügen über eine Firmenrichtlinie zur E-Mail-Archivierung. 7 Prozent verweisen auf die Richtlinienkompetenz der einzelnen Fachvorgesetzten. Der größte Teil der Unternehmen (57 Prozent) verlässt sich bezüglich Archivierung jedoch einzig und alleine auf das Urteilsvermögen der einzelnen Mitarbeiter. Eine Firmenrichtlinie wirkt sich offensichtlich auf den Umfang der Archivierung aus. 90 Prozent jener Unternehmen, die über eine solche Richtlinie verfügen, archivieren alle E-Mails.



58 Prozent der archivierenden Unternehmen archivieren manuell

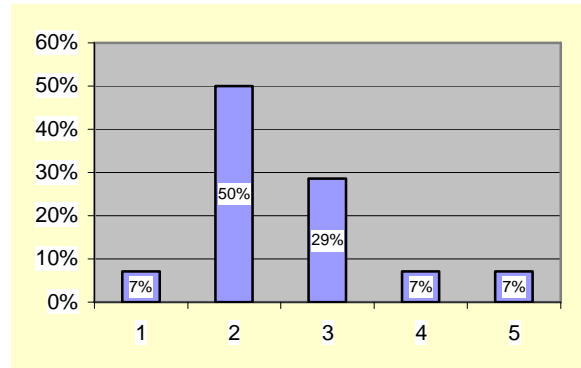
Über die Hälfte der archivierenden Unternehmen archiviert manuell. Weitere 21 Prozent nutzen die Archivierungsfunktionen der E-Mail-Clients, was ein quasi-manuelles Vorgehen bedeutet. Lediglich 21 Prozent der archivierenden Unternehmen setzt zur Archivierung eine spezielle Archivierungssoftware ein. Archivierungssoftware wird ausschließlich von Unternehmen eingesetzt, die sich zu einer vollständigen Archivierung bekennen. Allerdings nutzt auch von diesen Unternehmen lediglich 54 Prozent solche Software.



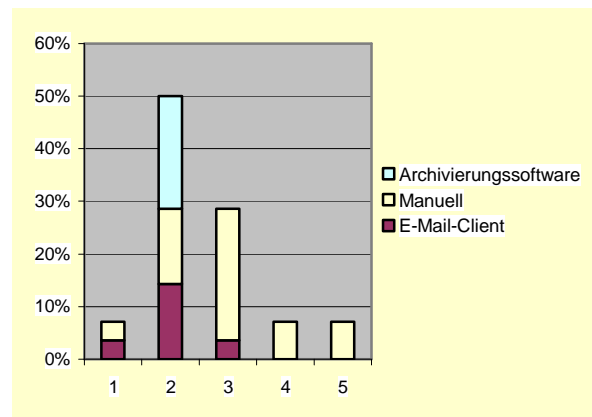
Die Hälfte der Firmen ist mit ihrer Archivierungspraxis zufrieden

Befragt, welche Note von eins (= *sehr gut*) bis fünf (= *ungenügend*) sie ihrer augenblicklichen Archivierungspraxis geben, äußerten sich 57 Prozent der Befragten mit *sehr gut* und *gut* – unabhängig davon, wie sie wirklich archivierten.

Nur 14 Prozent empfinden ihre derzeitige Praxis als nicht mindestens befriedigend.

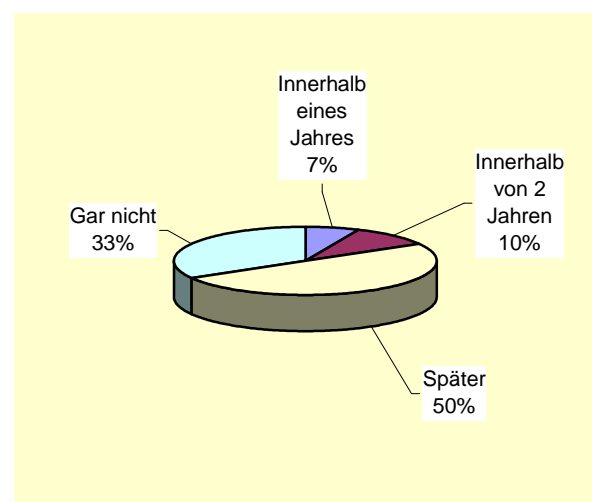


Anwender von Archivierungssoftware waren ausnahmslos zufrieden – keiner allerdings sehr zufrieden. Die Noten „mangelhaft“ und „ungenügend“ wurden ausschließlich für die manuelle Archivierungspraxis vergeben.



Ein Drittel der Befragten denkt überhaupt nicht an Softwarekauf

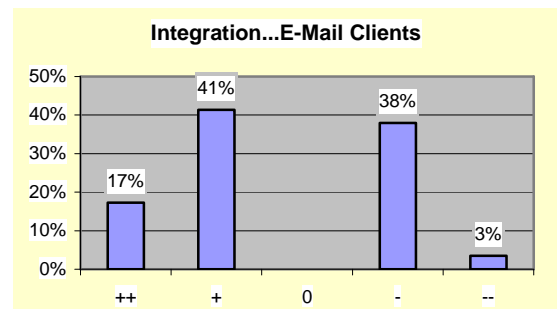
33 Prozent jener Unternehmen, die noch keine spezielle Archivierungssoftware einsetzen, will dies auch in Zukunft nicht tun. Bei den meisten Unternehmen steht der Kauf von Archivierungssoftware zwar auf der Tagesordnung – allerdings nur in 17 Prozent der Fälle und auch nur im Hinblick auf die nächsten zwei Jahre. Überraschenderweise wollen nicht jene Firmen, die im Augenblick mit ihrer aktuellen Lösung unzufrieden sind, bevorzugt kaufen, sondern Unternehmen, die bereits jetzt relativ zufrieden sind.



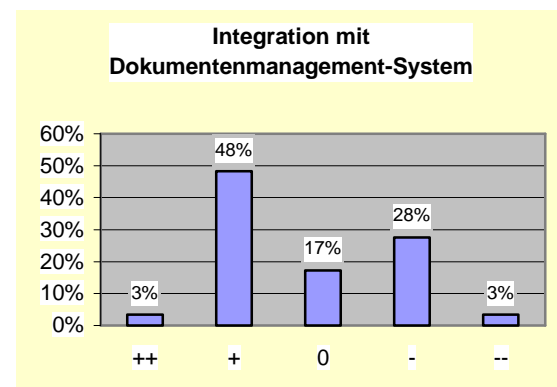
Entscheidungskriterien für E-Mail-Archivierungssoftware

Die Verantwortlichen wurden befragt, welche Aspekte beim Kauf von Archivierungssoftware für sie wichtig seien. Sie sollten einer Anzahl von Aspekten die Attribute ++ (= sehr wichtig), + (=wichtig), 0 (= irrelevant), - (= eher unwichtig) oder -- (= total unwichtig) geben. Diese Frage wurde allen Teilnehmern gestellt - unabhängig davon, ob sie bereits Erfahrung mit Archivierungssoftware hatten oder ob sie sich aktuell mit dem Kauf solcher Software beschäftigten.

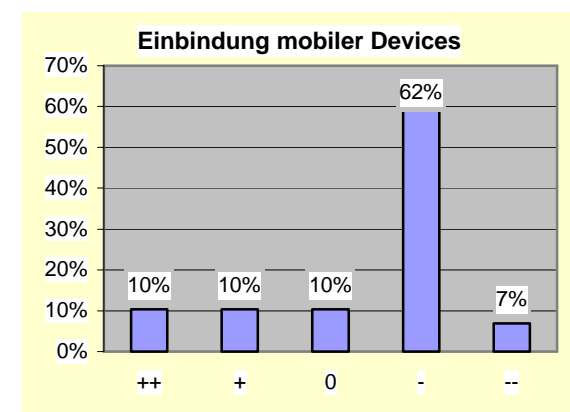
Die **Integration der Archivierungslösung mit den aktuellen E-Mail-Clients** wurde von 58 Prozent der Verantwortlichen als mindestens *wichtig* angesehen. Überraschenderweise wollen 42 Prozent der Anwender diese Nähe zum E-Mail-Client nicht sehen.



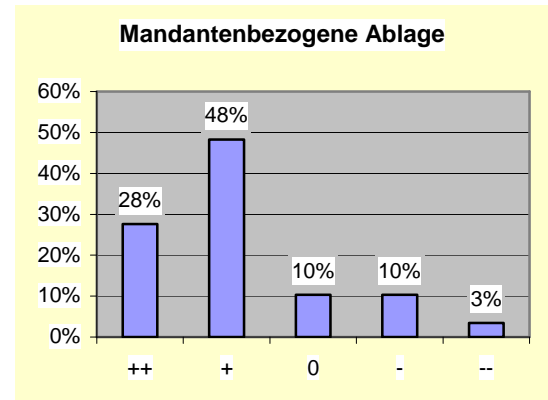
Ein ähnliches Ergebnis erbrachte die Frage nach der **Integration mit einem generellen Dokumentenmanagement-System**. Der relativ hohe Anteil von *nicht relevant*-Antworten erklärt sich aus fehlenden Dokumentenmanagement Systemen in diesen Unternehmen.



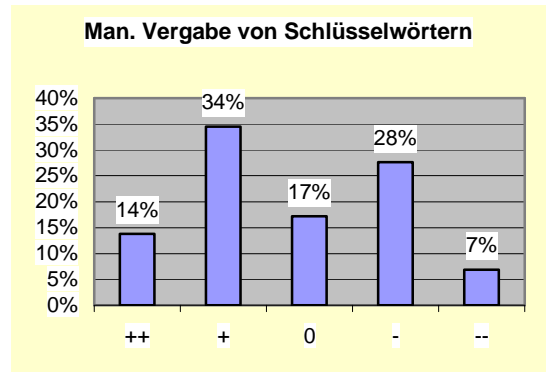
Die **Einbindung von mobilen Devices** wie Webtelefonen und PDAs stellt für die überwiegende Anzahl der Teilnehmer kein Thema dar.



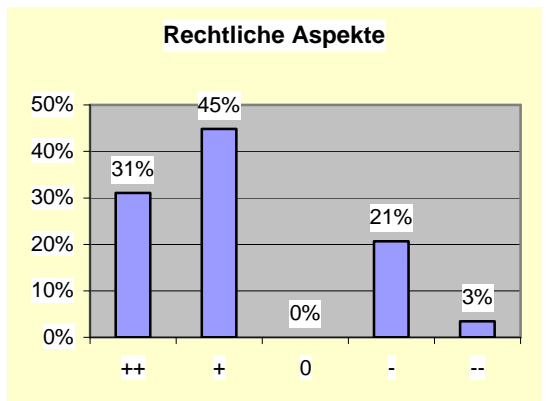
Die **mandantenbezogene Ablage** ist dagegen für die überwiegende Anzahl der Unternehmen *wichtig* bis *sehr wichtig*.



Bezüglich der Wichtigkeit der manuellen **Vergabe zusätzlicher Schlüsselwörter** besteht Uneinigkeit.



Die **Erfüllung rechtlicher Belange** ist neben der Möglichkeit der mandantenbezogenen Archivierung das wichtigste Kriterium für die Entscheidung für eine Archivierungslösung.



Fazit

In deutschsprachigen Unternehmen herrscht derzeit noch wenig Bewusstsein für die Probleme und Risiken, die sich aus mangelnder E-Mail-Archivierung ergeben. Wer nichts tut, fühlt sich genauso sicher, wie die Unternehmen, die in diesem Bereich bereits aktiv geworden sind. Es herrscht akuter Aufklärungsbedarf darüber, dass die schriftliche Kommunikation im Unternehmen im Sinne einer guten Corporate Governance das Augenmerk des Top-Managements verdient. In den OECD-Richtlinien zur Corporate Governance ist das Thema Transparenz dediziert genannt:

„Disclosure and Transparency

The corporate governance framework should ensure that timely and accurate disclosure is made on all material matters regarding the corporation, including the financial situation, performance, ownership, and governance of the company.”

Die Forderung nach Transparenz bedeutet im Klartext: Kommunikation, die die oben genannten Punkte betrifft, muss zuverlässig nachgehalten und auf Anforderung der Stakeholder schnell verfügbar sein. In Zeiten, in denen ein Großteil dieser Kommunikation über E-Mail läuft, gehört E-Mail-Archivierung zu den zwingenden Maßnahmen, um Risiken vom Unternehmen und seinen Stakeholdern abzuwenden. Dies ist offensichtlich noch zu wenigen Unternehmen bewusst.

SofTrust E-Mail-Dienstleistungen

SofTrust Consulting berät Unternehmen beim Aufbau und Betrieb von wirtschaftlichen E-Mail-Infrastrukturen. Darüber hinaus führt SofTrust integrierte Maßnahmen durch um bei bestehenden E-Mail-Systemen die E-Mailproduktivität zu erhöhen. Unter E-Mailproduktivität versteht SofTrust Consulting die E-Mail-Effizienz, die E-Mail-Akzeptanz, die E-Mail-Sicherheit und die E-Mail-Qualität. SofTrust-Berater helfen, Schwachpunkte zu identifizieren, sie zeigen Lösungswege auf und sie setzen diese im Unternehmen um.

Im Einzelnen bietet SofTrust Consulting Unternehmen folgende Leistungen:

- Ist-Erhebung
- Ermittlung ungenutzter Potentiale
- Ermittlung bestehender Problembereiche
- Konzeptentwicklung
- Implementierung der Änderungen

Neben diesen unternehmensspezifischen Projekten bietet SofTrust Consulting

- Vorträge
- Schulungen
- Seminare
- Workshops

zur E-Mailproduktivität

SofTrust Consulting deckt sowohl die technisch/wirtschaftlichen Aspekte von E-Mail-Kommunikationssystemen ab, als auch die psychologisch/verhaltenstechnischen Belange. Gerade die psychologische Seite wird meist vernachlässigt. Dabei sind in den meisten eingeführten E-Mail-Infrastrukturen nur die wenigsten Probleme in der technischen Realisierung begründet. Die größten Probleme liegen in der tatsächlichen Nutzungspraxis der Anwender. SofTrust Consulting hat spezielle Vorgehensmodelle entwickelt, um problematisches Verhalten zu erkennen und bei den betroffenen Anwendern Verhaltensänderungen zu erreichen und zu verfestigen.

Ansprechpartner

Für Fragen stehen Ihnen die Ersteller der Studie gerne zur Verfügung

Günter Weick
Martin-Huber-Str. 2
D-85221 Dachau
Telefon: 08131-668 050
Telefax: 08131-669 767
gweick@softrust.com

Sandro Schaumann
Martin-Huber-Str. 2
D-85221 Dachau
Telefon: 08131-668 050
Telefax: 08131-669 767

SofTrust Consulting GmbH
Martin-Huber-Straße 2
D-85221 Dachau

Klosterneuburgerstr. 33/8
A-1200 Wien
www.softrust.com