



E-Mail-Archivierung

White paper

SofTrust Consulting GmbH
Richard Wagner Str. 13
82049 Pullach i. Isartal
www.softrust.com

Weshalb E-Mails archivieren?

Obwohl E-Mail für die meisten Unternehmen die wichtigste Kommunikationsplattform darstellt, haben nur relativ wenige Unternehmen dieses Medium strikt organisiert. Man orientiert sich beim Aufbau und Betrieb von E-Mail mehr am Telefon denn am traditionellen Schriftverkehr, was bedeutet, dass das Unternehmen lediglich eine stabile Infrastruktur bereitstellt. Für den Inhalt, die Organisation und Ablage der ausgetauschten Nachrichten sind primär die Benutzer zuständig. Lediglich im Bereich Archivierung haben viele Unternehmen in den vergangenen zehn Jahren schon Lösungen implementiert.

Die Motivation für die E-Mail-Archivierung kommt primär aus fünf Quellen.

1. E-Mailsysteme werden zunehmend als wichtige Informationsträger anerkannt

Zwischen 35 bis 75 Prozent der geschäftskritischen Informationen liegen heutzutage in Form von E-Mails und E-Mail-Anhängen vor. Problematisch für die Unternehmen ist hierbei, dass viele dieser Informationen ausschließlich im E-Mail-System vorliegen. Viele Besprechungsprotokolle, Ideenskizzen für neue Produkte und Absprachen mit Geschäftspartnern sind nirgendwo anders mehr nachzulesen. Unternehmen wollen diese wichtigen Informationen nicht verlieren. Aus diesem Grund gewähren sie den Anwendern nicht nur zusätzlichen Speicherplatz für ihre E-Mails, sondern wollen ihnen auch ein Organisationsmittel an die Hand geben, um wichtige E-Mails zu verwalten. Ein eigenes E-Mail-Archivsystem soll den Anwendern ermöglichen, zwischen „laufenden E-Mail-Dokumenten“ und „aufzubewahrenden E-Mail-Dokumenten“ zu unterscheiden. Wichtige und aufbewahrungswerte E-Mails sollen von den Anwendern in das Archivierungssystem eingestellt werden. E-Mails, die nicht so wichtig sind, können im E-Mail-System verbleiben und regelmäßig gelöscht werden.

2. E-Mail-Server sind zunehmend technisch nicht mehr verwaltbar

E-Mail-Systeme verwalten E-Mails und die zugehörigen Anhänge in der Regel in einigen wenigen Dateien pro Benutzer. Neue E-Mails werden einfach an die bereits vorhandenen E-Mails angehängt. Die betreffende Datei wird dadurch größer. Mit zunehmender Dateigröße (E-Mail-Accounts in Gigabyte-Größe sind keine Seltenheit) steigt das Risiko von Systemfehlern. E-Mail-Systeme werden deshalb zunehmend instabiler. Zudem führt jede kleine Änderung einer Datei – und dazu reicht oft schon das einfache Einloggen in das E-Mail-System – dazu,

dass diese Datei beim nächsten Backup mit gesichert werden muss. Obwohl die Datei nur minimal geändert wurde, muss sie immer komplett gesichert werden, da ein inkrementales Backup innerhalb einer Datei nicht möglich ist. Auf diese Weise werden täglich riesige Datenmengen gesichert, die sich eigentlich nicht verändert haben. Inzwischen stoßen viele Unternehmen an die Grenzen des Sicherungsfensters. Das bedeutet, dass die für die Datensicherung zur Verfügung stehende Zeit nicht mehr ausreicht, um alle zu sichernden Daten auf ein Backup-Medium zu schreiben.

Das Problem besteht aber nicht nur beim Sichern. Auch das Wiederherstellen des letzten Sicherungsstandes nach einem Systemcrash wird durch das riesige Backup-Volumen massiv behindert. Manche Systemverantwortliche schätzen den Zeitaufwand für das Zurückspielen aller Sicherungskopien inzwischen auf mehr als 24 Stunden. Während dieser Zeit ist für die Mitarbeiter kein E-Mail-Verkehr möglich.

Als Lösung bietet sich den IT-Verantwortlichen die Einführung einer Archivierungslösung an. Weit über neunzig Prozent der E-Mails eines Anwenders werden nur noch sehr selten benötigt- oder überhaupt nicht mehr. Damit dienen sich diese für eine Archivierung geradezu an. Durch eine Archivierung lässt sich der Speicherbedarf für die Mail-Boxen der Anwender auf zehn Prozent ihres bisherigen Volumens reduzieren. Das bedeutet, dass die täglichen Sicherungen sowie die Systemwiederherstellung ebenfalls in einem Zehntel der Zeit möglich sind.

3. Hoher Aufwand für das Wiederherstellen verloren gegangener E-Mails

Viele Systemverantwortlichen sehen sich regelmäßig mit der Anforderung konfrontiert, alte E-Mails, die von Anwendern versehentlich oder zu früh gelöscht wurden, wieder herzustellen. Ohne spezielle Werkzeuge ist dies nur einem Systemspezialisten möglich. Der muss die benötigte Information mit erheblichem Aufwand aus alten Backups extrahieren. Das bindet wesentliche Ressourcen. Eine Archivierungslösung löst für IT-Verantwortliche dieses Problem. Durch das Archivsystem brauchen die Anwender nicht mehr so sparsam mit ihrer Speicherquote umgehen, was die Fälle des zu frühzeitigen Löschens reduziert. Außerdem können die Anwender bei vielen Archivierungslösungen die archivierten E-Mails jederzeit selbst wieder herstellen. Die Notwendigkeit der Unterstützung durch einen Systemspezialisten entfällt in diesen Fällen ganz. Dadurch ist dieser für andere Tätigkeiten frei.

4. Hoher Aufwand für die Speicherung alter E-Mails

E-Mails machen einen immer größer werdenden Teil des gesamten Speichervolumens aus. In einer bereits 2004 von Hitachi Data Systems beauftragten Studie gaben glauben über 20 Prozent der befragten europäischen IT-Manager, dass E-Mail bei ihnen schon über 40 Prozent des gesamten benötigten Speicherplatzes ausmacht. Seitdem hat sich das E-Mail-Volumen mehr als verdreifacht – und es wird ein weiteres Wachstum von mindestens 10 Prozent pro Jahr prognostiziert. Vor diesem Hintergrund sehen sich die Systemverantwortlichen vor die Aufgabe gestellt, die Speicherung von E-Mails sinnvoll zu organisieren.

Dabei stellt sich die Frage, ob Festplatten - das bevorzugte Medium für die E-Mail-Accounts - auch das geeignete Medium für ältere E-Mails sind. Auch wenn Magnetplatten immer leistungsfähiger und preiswerter werden, so haben sie für das riesige statische Datenvolumen von älteren E-Mails doch finanzielle und technische Nachteile. Alternative Speichermedien wie Optische Datenträger und Jukeboxen sind gerade für alte, selten benötigte E-Mails - die per Definition nicht mehr geändert werden dürfen - prädestiniert. Aus Sicht von Systemverantwortlichen kann eine Archivierungslösung dafür Sorge tragen, dass E-Mails immer auf jenen Speichermedien residieren, die für den jeweiligen Zweck am praktikabelsten und kostengünstigsten sind.

5. Rechtliche Anforderungen

Da eine unsignierte E-Mail vor Gericht nicht als ein beweiskräftiges Dokument gilt, glaubten die Systemverantwortlichen lange Zeit, E-Mails nach Belieben löschen zu dürfen. Die Regel „alles löschen was älter als 60 Tage alt ist“ ist selbst heute bei vielen Unternehmen noch weit verbreitet. Dabei ist diese Haltung sehr gefährlich.

Zum einen können Gerichte E-Mails im Verfahren der freien Beweiswürdigung sehr wohl berücksichtigen – und tun dies auch immer häufiger. Daneben gibt es inzwischen eine Vielzahl von Vorschriften, die es angeraten erscheinen lassen, E-Mails über längere Zeit aufzubewahren. Auch wenn das einzelne E-Mail nicht als Beweis gelten mag, so wird die Unfähigkeit, einen bestimmten Sachverhalt lückenlos belegen zu können, gegen das Unternehmen ausgelegt.

Der Sarbanes-Oxley-Act (SOX) schreibt amerikanischen Unternehmen seit 2002 die Aufbewahrung aller E-Mails vor, die die Finanzlage des Unternehmens betreffen. Obwohl SOX ein amerikanisches Gesetz ist, hat es auch Auswirkungen auf jene europäischen Unternehmen, die mit amerikanischen Unternehmen Geschäfte machen oder sich gar in den USA finanzieren. Diese Unternehmen werden bei rechtlichen Auseinandersetzungen in den USA an der SOX-Latte gemessen. Auch die amerikanische Börsenaufsicht SEC verlangt die Archivierung von E-

Mails. Dass dies auch für deutsche Unternehmen gilt, stellte die Deutsche Bank fest. Für fehlerhafte E-Mail-Archivierung wurde gegen das Unternehmen bereits im Dezember 2002 eine Strafe von 1,65 Mio Dollar verhängt. Stanley Morgan erwischte es noch ärger: Das Unternehmen wurde zum Rekordschadensersatz von 1,45 Mrd. Dollar verurteilt.

Auch in Deutschland bestanden seit Mitte 2001 mit den GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) klare rechtliche Vorschriften zur Aufbewahrung von E-Mails. Seit dem 01.01.2015 gelten die „Grundsätze zur ordnungsgemäßen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ (GoBD). Diese verpflichten Unternehmen mehr denn je dazu, jene E-Mail-Kommunikation zu archivieren, die geschäftsrelevante Informationen enthält. Gewöhnliche E-Mails müssen danach sechs und solche mit Bilanzwirksamkeit zehn Jahre aufbewahrt werden. Die E-Mails müssen im Originalzustand gehalten werden. Der Ausdruck der E-Mails oder die Mikroverfilmung reichen nicht aus, da die E-Mails im Original und für die Betriebsprüfer maschinell auswertbar vorgehalten werden müssen.

In Österreich liegt die Verantwortung für eine rechtsichere E-Mail-Archivierung ebenfalls bei der Geschäftsführung. Die rechtlichen Anforderungen werden in der Bundesabgabenverordnung (BAO), dem Unternehmensgesetzbuch (UGB) sowie in dem Aktien- und GmbH-Gesetz geregelt. Bei umsatzsteuerrelevanten Belegen kommen darüber hinaus die Regeln des Umsatzsteuergesetzes (UStG) zum Tragen. Die BAO verlangt die „inhaltsgleiche, vollständige und geordnete“ Aufbewahrung.

Die Gesetzgebung in der Schweiz betrachtet E-Mails als Teil der Geschäftskorrespondenz für die grundsätzlich eine Aufbewahrungspflicht gilt. Im Besonderen gilt dies für alle elektronischen Schreiben, durch die ein Geschäft vorbereitet, abgewickelt, abgeschlossen oder rückgängig gemacht wird. Die Buchführungspflicht im Obligationenrecht bildet hier die gesetzliche Grundlage. Die Geschäftsbücherverordnung (GeBüV) verlangt die Integrität und bezeichnet damit Echtheit und Unverfälschbarkeit.

Angesichts dieser Anforderungen ist es verständlich, dass Unternehmen nach geeigneten Archivierungslösungen suchen. Sofern es sich um Großunternehmen handelt, die von Wirtschaftsprüfern geprüft werden, kommt häufig noch deren Druck hinzu. Wirtschaftsprüfer fordern für Ihre Arbeit nämlich zunehmend Compliance-Werkzeuge, deren Nutzung eine konsistente Archivierung von E-Mails voraus setzt.

Weshalb spezielle Archivierungslösungen?

Archivierung ist für E-Mail-Systeme kein unbekanntes Thema. Praktisch jedes E-Mail-System bietet die Möglichkeit, ausgewählte Nachrichten oder ausgewählte Ordner in Archivdateien auszulagern. Allerdings entspringen diese Lösungen primär dem Wunsch, die aktuellen Mail-Boxen durch Auslagerung klein genug halten zu können, um das E-Mail-System schnell und sicher zu machen. Primäres Ziel der E-Mail-System-eigenen Archivierungsfunktionen ist also der reibungslose Betrieb der Messaging-Plattform und nicht eine möglichst optimale Archivierung. Auch um den optimalen Betrieb der Archivierung kümmern sich die E-Mail-System-Anbieter eher wenig. So öffnet Microsoft-Exchange beispielsweise die eigenen Archivdateien (.psf) immer dann, wenn sich der Anwender einloggt. Die Folge ist, dass jede Archivierungsdatei einen neuen Timestamp bekommt und bei der nächsten Sicherung mit gesichert werden muss – selbst dann, wenn kein einziges neues Dokument in das Archiv eingestellt wurde. Deshalb verwundert es nicht, dass aus Sicht der Systemverantwortlichen bei den standardmäßig enthaltenen Archivierungsfunktionen der E-Mail-Systeme sehr viele wichtige Funktionen fehlen. Ein Unternehmen, das sich ernsthaft mit Archivierung beschäftigt kommt deshalb an einer speziellen E-Mail-Archivierungs-Lösung kaum vorbei.

Anforderungen an ein E-Mail-Archiv

Eine Lösung zur E-Mail-Archivierung muss folgende Grundfunktionen bereitstellen:

- Speichern
- Verwalten
- Wiederfinden

Alle auf dem Markt gängigen Systeme bieten diese Grundfunktionen - allerdings unterscheiden sich die Implementierungen teilweise sehr. Zu den Grundfunktionen kommen bei vielen Anbietern noch weitere (teilweise optionale) Funktionen hinzu. Beispiele für solche Zusatztools sind automatisches Löschen nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist, Viren-Schutz, Klassifizierung, Volltextsuche, Compliance-Tools und Speichermanagement.

Die Anbieter nach Klassen

Im deutschsprachigen Raum werden über 50 Softwareprodukte zur E-Mail-Archivierung angeboten. Die Anbieter kommen aus unterschiedlichen Lagern, was sich an den jeweiligen Archivierungslösungen bemerkbar macht.

1. Die E-Mail-Archivierungsspezialisten

Diese Unternehmen haben mit Speziallösungen für die Archivierung von E-Mails begonnen, sie sind deshalb die ausgemachten Spezialisten für dieses Thema. Aufgrund von Kundenanforderungen dehnen sie ihr Produktportfolio jedoch zunehmend in zusätzliche Gebiete im Bereich des E-Mail-Handling aus.

E-Mail-Archivierungsspezialisten sehen ihre Stärke im Fokus auf das Spezialproblem, was sich ihrer Meinung nach in höherer Leistungsfähigkeit und in einem geringeren Implementierungsaufwand bemerkbar macht.

2. Die E-Mail-Spezialisten

Diese Anbieter kommen von der Handhabung von E-Mails. Sie haben zunächst Zusatztools zur Sicherheit oder zum Management von E-Mails angeboten und sehen die Archivierung lediglich als einen weiteren Bearbeitungsschritt im Lebenszyklus einer E-Mail. Sie erweiterten deshalb ihr Portfolio um Archivierungsfunktionen.

Die E-Mail-Spezialisten sehen ihre Stärke in der Integration von E-Mail-Archivierung in die grundsätzliche E-Mail-Behandlung.

3. Die Dokumenten-Management-Spezialisten

Diese Unternehmen beschäftigen sich seit Jahren mit dem Management von elektronischen Dokumenten – seien es eingescannte Papierbelege, CAD-Zeichnungen oder COLD-Computerausdrucke. Für sie ist E-Mail nur ein weiteres elektronisches Dokument. Über Schnittstellen zu den E-Mail-Systemen werden die E-Mails in das Dokumentenmanagement-System übernommen.

Dokumenten- (bzw. Information-) Management-Spezialisten sehen ihre Stärke darin, eine einheitliche Lösung für alle elektronischen Dokumente zu bieten. Der Anwender hat es also nur mit einem einzigen Archivierungssystem zu tun. Dieses Argument ist vor allem für die bereits bestehenden Nutzer der Dokumenten-Management-Systeme sehr wichtig.

4. Die Speicher-Management-Spezialisten

Diese Unternehmen bieten traditionell Produkte für das Speicher-Management an. Sie wissen, wie man Dateien im Verlauf ihres Lebenszyklus' zwischen den unterschiedlichen Speichermedien bewegt. Sie sehen die E-Mail-Archivierung als eine Möglichkeit, ihre Kompetenz im Speichermanagement auszuspielen zu können.

Je nach Herkunft haben die Lösungen jeweils spezielle Stärken und Schwächen, die vor dem Hintergrund der konkreten Kundenanforderungen zu bewerten sind. Oft arbeiten Anbieter auch bei größeren Projekten zusammen um ihre jeweilige Stärke optimal auszuspielen. So haben Speziallösungen beispielsweise häufig Schnittstellen zu Dokumentenmanagement-Systemen. Andere Lösungen ermöglichen die alternative Nutzung von vorhandenen Archiv- und Speicher-Management-Systemen.

Grundsätzliche Lösungsmöglichkeiten

E-Mail-Archivierung kann technisch unterschiedlich gelöst werden.

- Installation als Software im eigenen Rechenzentrum
- Nutzung als Service von ASP/Cloud-Betreiber
- Installation einer schlüsselfertigen Turn-Key-Lösung (Appliance)

1. Archivierung per Software

Dies ist der traditionelle Lösungsansatz. Das Unternehmen erwirbt die Lizenz an einer E-Mail-Archivierungssoftware und installiert diese auf seinen eigenen Rechnern. Das Unternehmen baut die notwendige Infrastruktur auf, um die Software optimal betreiben zu können, das bedeutet u.a., dass die passende Speicherhardware (z.B. Robotersysteme) beschafft wird und die Software in das Sicherheits- und Ausfallsicherheitskonzept eingebaut wird (Zugriffskontrolle, Spiegelung von Daten, etc.). Das Unternehmen betreibt die Lösung in eigener Regie.

Die Vorteile des eigenen Betriebs liegen auf der Hand: Alle E-Mails befinden sich unter der eigenen Kontrolle, weshalb auch die langfristige Verfügbarkeit der archivierten E-Mails sichergestellt ist. Ferner kann man selbst die Schnittstellen zu anderen Systemen managen und gestalten.

Als Nachteil wird empfunden, dass die Lösung ständig betreut werden muss. Alle Administrationsaufgaben liegen beim Unternehmen – z.B. auch die Migration der archivierten E-Mails auf modernere Speichersysteme über den Aufbewahrungszeitraum. Dieser Aufwand, aber auch die damit verbundenen

Kosten führen dazu, dass immer mehr Unternehmen nach Dienstleistungsunternehmen suchen, die die E-Mail-Archivierung für sie übernehmen.

2. Archivierung mittels ASP/SaaS/Cloud)

Die Bezeichnung für „E-Mail-Archivierung als Dienstleistung“ hat sich über die Jahre verändert. Zunächst ASP (Application Service Providing) dann SaaS (Software as a Service) genannt spricht man nunmehr vor allem von Cloud-Computing.

Die Nutzung externer IT-Services hat im deutschsprachigen Raum wenig Tradition. Die meisten Systemverantwortlichen wollten ihre IT-Lösungen traditionell lieber selbst betreiben statt die Lösungen eines ASP-Providers zu nutzen. In den letzten Jahren hat sich hier aber viel getan. Nach Ansicht von ASP-Anbietern bietet sich bei der E-Mail-Archivierung ein Outsourcing in die Cloud besonders an. Archivierung ist ein eher langweiliges Thema, das für kein Unternehmen zu den kritischen Erfolgsfaktoren gehört. Dessen ungeachtet stellt Archivierung hohe Anforderungen bzgl. Disaster-Abwehr und Disaster-Recovery. ASP-Anbieter glauben deshalb, dass vor allem Systemverantwortliche kleinerer und mittlerer Unternehmen die E-Mail-Archivierung gerne an Dienstleistungsunternehmen abgeben werden. Zudem hat die „Archivierung in die Steckdose“ den Vorteil, dass sie schnell zu implementieren ist. Das macht die ASP-Lösung für jene Unternehmen interessant, die unter Zeitdruck stehen. Große Unternehmen sehen sich dagegen oft durch den Kostendruck dazu motiviert, sich bei ASP- bzw. Cloud-Anbietern zu informieren. War es für diese Unternehmen vor einigen Jahren noch nahezu undenkbar, wichtige Unternehmensdaten an einen Dritten auszulagern, spielen heute oft Kostenüberlegungen eine wichtigere Rolle als der Schutz des geistigen Eigentums. Die Anzahl der ASP- bzw. Cloud-Anbieter steigt ständig.

3. Archivierung mittels Appliances

Appliance-Anbieter versuchen für ihre Kunden einen Mittelweg zu öffnen. Appliances werden zwar im Rechnernetz des Kunden betrieben, ihre Konfiguration und ihr Betrieb sind aber sehr einfach. „Network-Appliances“ sind vorkonfigurierte Hard/Softwarekombinationen, die auf die Archivierung von E-Mails optimiert sind. Ziel ist eine schnelle und problemlose Installation und ein einfacher Betrieb. Frei nach dem Motto: „Ans Netz anschließen und fertig!“ Während es 2003 noch keinen Anbieter gab, ist seitdem das Angebot für diese „Schlüsselfertig-Produkte“ regelrecht explodiert.

Betriebsarten

Sofort&vollständig vs verzögert&selektiv

Einige Archivierungsprodukte archivieren sofort und vollkommen automatisch jede ein- und ausgehende E-Mail. Die Archivierung geschieht in der Regel noch bevor das eingehende E-Mail in die Inbox des Empfängers gestellt wird. Ausgehende E-Mails werden erst nach erfolgter Archivierung auf die Reise geschickt. Systeme, die so organisiert sind, haben primär die Erfüllung gesetzlicher und unternehmensinterner Vorgaben (Compliance) zum Ziel. Der Vorteil dieser Lösungen ist es, dass sie diese Compliance garantieren können. Da jede einzelne E-Mail samt Anhängen (oft sogar mehrmals) gespeichert wird ist die erzeugte Datenmenge jedoch erheblich.

Andere Archivierungsprodukte archivieren erst, wenn ein bestimmtes Ereignis eintrifft – z.B. wenn das Postfach des Anwenders zu groß, der freie Platz zu klein wird oder der Nutzer eine explizite Archivierungsanweisung gibt. Dann werden die ältesten und am seltensten benötigten E-Mails (und/oder deren Anhänge) automatisch in das Archiv ausgelagert. E-Mails, die der Anwender aus seiner E-Mail-Box löscht bevor sie archiviert sind, werden von diesen Archivierungslösungen nicht erfasst. Der Vorteil dieser Archivierungslösungen ist es, dass wesentlich weniger E-Mails archiviert werden. Der Nachteil besteht darin, dass nicht sichergestellt ist, dass alle wichtigen E-Mails archiviert werden.

Welche Art von Archivierung ein Unternehmen wählen sollte, hängt stark von den Anforderungen ab. Es sind auch Mischformen möglich: bestimmte Bereiche oder E-Mails werden sofort und vollständig archiviert, während bei den anderen E-Mails weniger strenge Regeln zur Anwendung kommen. Unterstützt werden solche Vorgehensweisen durch Archivierungsprodukte, die in unterschiedlichen Modi betrieben werden können: entweder als „Compliance-Lösung“ oder als „unendlich große Mailbox“.

Integriert vs separat

Vor allem jene Archivierungslösungen, die eine unendlich große Mailbox bieten möchten, halten die Archivierung für den Anwender so transparent als möglich. Diese Lösungen haben in der Regel keine eigene Benutzeroberfläche, sondern werden über den E-Mail-Client (z.B. Outlook) bedient. Archivierte E-Mails werden bei diesen Lösungen weiterhin in der Mail-Box angezeigt. Meist weist nur ein kleines Symbol darauf hin, dass eine bestimmte E-Mail ausgelagert wurde. Wenn ein solcher Platzhalter angeklickt wird, wird die archivierte E-Mail im Hintergrund wieder in die Mail-Box geladen. Vorteil dieser Lösungen ist, dass der Anwender praktisch nichts von

der Archivierung mitbekommt. Er braucht außerdem kein separates Login und keine Ausbildung.

Andere Archivierungslösungen sind als deutlich eigenständige Produkte mit eigenen Benutzerinterfaces und eigenem Log-In realisiert. Sofern ein Anwender häufig auf archivierte E-Mails zugreifen muss, ist diese Regelung etwas aufwändiger. Allerdings haben diese Lösungen den Vorteil, dass sie Archiv und E-Mail-Box für den Anwender deutlich unterscheidbar machen, für unterschiedliche Datenquellen (z.B. andere E-Mail-Systeme, Dokumentenmanagement-Systeme, etc.) das gleiche Interface bieten und auch weitaus unabhängiger vom E-Mail-System sind, so dass ein späterer Wechsel des E-Mail-Systems einfacher ist.

Angelsächsisch vs lokal

Verglichen mit europäischen Unternehmen haben amerikanische Unternehmen beim E-Mail-Einsatz einige Jahre Vorlauf. Es verwundert deshalb nicht, dass auch die ersten Lösungen zur E-Mail-Archivierung und E-Mail-Compliance vor allem von amerikanischen Softwareanbietern kamen. Nahezu alle wichtigen amerikanischen Lösungen werden inzwischen auch in Deutschland, Österreich und der Schweiz angeboten.

Trotz des zeitlichen Vorsprungs der amerikanischen Konkurrenz haben sich überraschend viele deutschsprachige Anbieter des E-Mail-Archivierungsthemas angenommen. Viele von ihnen konnten sich auf bestehende Erfahrung im Dokumentenmanagement oder Storage-Management stützen, weshalb sich der neu zu programmierende Umfang in Grenzen hielt. Inzwischen sind die Lösungen aus europäischer Produktion so ausgereift, dass man nicht mehr von einem funktionalen Nachteil gegenüber den amerikanischen Produkten ausgehen kann. Interessenten müssen deshalb alle Produkte vor dem Hintergrund ihres konkreten Anforderungsprofils betrachten.

Grenzen von E-Mail-Archivierungssystemen

Häufig wird fälschlicherweise davon ausgegangen, dass eine passende und funktionierende E-Mail-Archivierungslösung die E-Mail-Speicherungsprobleme der Unternehmen automatisch vollständig lösen würde. Dies ist jedoch nicht der Fall. Durch den bei einer Archivierungslösung plötzlich zur Verfügung stehenden, praktisch unbegrenzten Speicherraum wird lediglich der Druck zum unmittelbaren Handeln genommen. Dadurch besteht die Gefahr, dass Probleme ignoriert werden.

Auch die beste Archivierungslösung schafft es nicht, folgende grundsätzliche Probleme zu lösen:

1. E-Mail-Archive machen problematische E-Mails allgemein verfügbar

In vielen E-Mails stehen Dinge, die besser nicht gesagt, geschweige denn geschrieben werden sollten. Mitarbeiter lassen sich in E-Mails ausführlich über Kollegen, Mitarbeiter und Konkurrenten aus. Aufträge, Veröffentlichungen und Geschäftszahlen werden kommentiert. Meinungen werden kundgetan, die nur solange als privat gelten, so lange es keinen gibt, der behauptet, dass sie die Unternehmensposition darstellten. Bilder, Präsentationen, Witze und Filme werden gesendet und empfangen, die für den einen witzig, für den anderen aber diskriminierend, rassistisch, pornographisch oder beleidigend sein mögen. Und alles landet zuverlässig und für lange Zeit unveränderbar im Archiv! Die Möglichkeit, dass Untersuchungsbehörden schädliche E-Mails mittels mächtiger Abfragesysteme systematisch aus den Daten ziehen und gegen das Unternehmen verwenden könnten, sollte Unternehmen deshalb fast genau so viele Sorgen machen, wie eine fehlende Archivierung. Unternehmen müssen deshalb dafür sorgen, dass eine E-Mail-Kultur etabliert wird, die schädliche E-Mails erst gar nicht entstehen lässt.

2. E-Mail-Archive können strukturierte bzw. spezialisierte Systeme nicht ersetzen

Zwischen 35 und 75 Prozent aller unternehmenskritischen Informationen sollen inzwischen in E-Mail-Systemen enthalten sein. Das große Problem ist, dass ein großer Teil davon nur noch im E-Mail-System enthalten ist. Diese Praxis stellt für die Unternehmen eine ernst zu nehmende Gefahr dar. Die Einführung eines E-Mail-Archivs darf das Unternehmen deshalb nicht davon abhalten, dafür zu sorgen, dass die wichtigen Daten in die dafür vorgesehenen Systeme eingepflegt werden.

3. E-Mail-Archive garantieren nicht für Qualität der Daten

Während E-Mail-Archive nahezu beliebig viele E-Mails und Attachments aufnehmen können, gilt für die Nutzer dieser Systeme nicht das Gleiche. Der Mensch ist in seiner Aufnahmefähigkeit und Arbeitsgeschwindigkeit begrenzt. Wenn auf eine Suchabfrage im E-Mail-Archiv 10.000 gültige Treffer generiert werden, ist dies für den Anwender nicht mehr nutzbar. Deshalb ist es wichtig, dass bereits beim Schreiben von E-Mails eine Kultur herrscht, die von vornherein unzählige E-Mails verhindert.

Professioneller Auswahlprozess

Die angebotenen Systeme und Lösungen sind heute so unterschiedlich wie die Anforderungen der Unternehmen. Nachdem sich die Unternehmen mit einer Archivierungslösung für viele Jahre an einen Hersteller und eine Technologie binden, empfiehlt es sich, einigen Aufwand in die Auswahl zu stecken. Auf der Homepage von SofTrust Consulting (www.softrust.com) sind kostenlose Templates für Pflichtenhefte verfügbar, die Ausgangspunkt einer Selektion sein können.

Über den Verfasser dieses Whitepapers

Dieses Whitepaper wurde von SofTrust Consulting erstellt. SofTrust Consulting ist eine Unternehmensberatung mit Standorten in Pullach (bei München) und Villach (Österreich). Schwerpunkt der Tätigkeit ist die Organisationsentwicklung im Bereich elektronische Medien – und hierbei primär der wirtschaftliche und professionelle Einsatz von E-Mail. Die Dienstleistungen gliedern sich in E-Mail-Betrieb, E-Mail-Compliance, E-Mail-Sicherheit und E-Mail-Kultur.

SofTrust Consulting GmbH
Richard-Wagner-Str. 13
82049 Pullach i. Isartal
Tel: +49-700-SOFTRUST

Oberer Heidenweg 41
9500 Villach
Tel: +43-4242-22629