



Digital neu denken: E-Mail-Management – optimierte Prozesse und Ordnung im Postfach

Whitepaper über die Vorteile des
E-Mail-Managements mit einem ECM-System



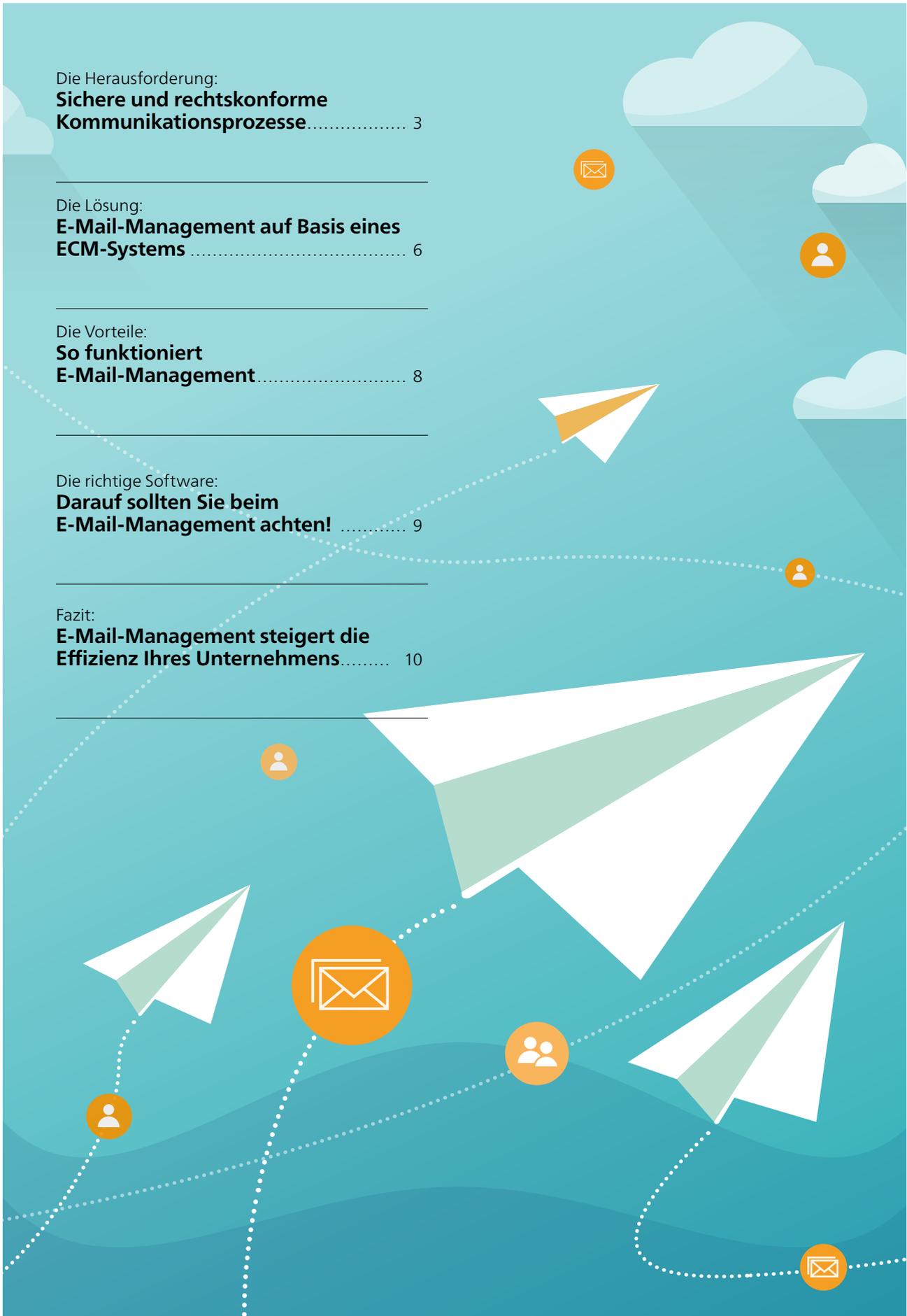
Die Herausforderung:
**Sichere und rechtskonforme
Kommunikationsprozesse**..... 3

Die Lösung:
**E-Mail-Management auf Basis eines
ECM-Systems** 6

Die Vorteile:
**So funktioniert
E-Mail-Management**..... 8

Die richtige Software:
**Darauf sollten Sie beim
E-Mail-Management achten!** 9

Fazit:
**E-Mail-Management steigert die
Effizienz Ihres Unternehmens**..... 10





Die Herausforderung:

Sichere und rechtskonforme Kommunikationsprozesse

E-Mail ist der Standard in der Unternehmenskommunikation

E-Mails sind ein fester Bestandteil der Geschäftskommunikation: Sie sind kostengünstig, ermöglichen einen schnellen Austausch und sind Träger wichtiger Informationen in allen Geschäftsprozessen. Trotz Social-Media- und Instant-Messaging-Boom ist die E-Mail neben dem Telefon das meistgenutzte Medium, um mit Kollegen, Kunden und Geschäftspartnern zu kommunizieren – zumal das klassische Telefax ausgedient hat (nicht EU-DSGVO-konform) und daher für die Übertragung bestimmter personenbezogener Daten unzulässig ist (OVG Lüneburg 2020).

Gemäß einer Untersuchung des IT-Branchenverbands Bitkom e. V. nutzten im Jahr 2016 in Deutschland alle Unternehmen das Internet, um E-Mails zu versenden und zu empfangen. Im Schnitt erhielt jeder Mitarbeiter 18 geschäftliche E-Mails pro Tag, 2020 waren es laut Bitkom bereits 26. Ein Unternehmen mit 250 Mitarbeitern empfängt somit täglich etwa 6500 E-Mails, das heißt rund 1,3 Millionen im Jahr – Tendenz steigend. Wie geht man mit dieser Kommunikationsflut im Unternehmen am besten um? Zumal es einige Fallstricke gibt, beispielsweise werden E-Mails:

- > übersehen oder versehentlich gelöscht,
- > nicht rechtskonform und unübersichtlich gespeichert/aufbewahrt,
- > wenig effizient in den Geschäftsprozess eingebunden,
- > mit einer falschen Erwartungshaltung und unklarer Anschlusskommunikation verschickt.

Darüber hinaus gilt es, im Spannungsfeld zwischen gesetzlichen Regeln und Aufbewahrungspflichten (vorgegeben durch die GoBD) und dem Thema Datenschutz (Stichwort EU-DSGVO) die richtigen Lösungen zu finden. Wie also speichert man geschäftliche E-Mails rechtskonform und sicher? E-Mails ausdrucken und wie früher abheften? Im Zeitalter der Digitalisierung und des Umweltschutzes

(Papiervermeidung etc.) wohl kaum. Ein Programm zur effektiven E-Mail-Archivierung und Verwaltung ist unbedingt erforderlich. Achten Sie hierbei auf den Investitionsschutz, insbesondere darauf, dass Ihr E-Mail-Archiv auch für zukünftige Aufgaben im Rahmen einer ganzheitlichen Dokumentenmanagement-Lösung in sämtlichen Unternehmensprozessen nutzbar ist und keine Insellösung darstellt.

E-Mails rechtskonform archivieren

Beim Umgang mit E-Mails sind immer auch die gesetzlichen Vorgaben und Bestimmungen zu beachten, die sich länderspezifisch unterscheiden können.

Die rechtlichen Vorgaben im Blick

Alle geschäftlichen Unterlagen müssen über einen bestimmten Zeitraum geordnet und rechtskonform aufbewahrt werden, meist sechs bis zehn Jahre. Diese Archivierungspflicht ergibt sich aus zahlreichen Vorgaben, wie beispielsweise der Abgabenordnung (AO), dem Handelsgesetzbuch (HGB) oder dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Für die Aufbewahrung elektronischer Unterlagen wie E-Mails gelten die „Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff“ (GoBD).

Das bedeutet: Aufzeichnungs- und aufbewahrungspflichtige E-Mails, die in Ihrem Unternehmen entstanden oder dort eingegangen sind, beispielsweise E-Mails mit der Funktion eines Handels- oder Geschäftsbriefs oder eines Buchungsbelegs, müssen Sie auch in dieser Form (elektronisch, im Ursprungsformat) bis zum Ende der Aufbewahrungsfrist getrennt archivieren. Dagegen sind E-Mails nicht aufbewahrungspflichtig, die nur als Transportmittel dienen (wie ein Briefumschlag) und keine aufbewahrungspflichtigen Informationen enthalten, zum Beispiel E-Mails mit angehängter elektronischer Rechnung.

Wichtig für die rechtlich korrekte Archivierung aufbewahrungspflichtiger E-Mails ist das Kriterium der Ordnung. Die E-Mails müssen über eine Indexstruktur identifizierbar und klassifizierbar sein und eine eindeutige Zuordnung zum jeweiligen Geschäftsvorfall ermöglichen. Darüber hinaus sind folgende Anforderungen der GoBD zu erfüllen: Unveränderbarkeit, Vollständigkeit und uneingeschränkte maschinelle Auswertbarkeit.

Wichtig zu wissen: Bei einer Außenprüfung dürfen die Prüfer auf E-Mails des täglichen Geschäftsverkehrs mit steuerrelevanten Inhalten zugreifen. Daher archivieren Sie diese E-Mails unbedingt getrennt von nicht steuerrelevanten oder gar privaten E-Mails. Falls nicht, riskieren Sie, dass die gesamte E-Mail-Kommunikation Ihres Unternehmens mit modernsten Suchfunktionen überprüft wird.

Pflichtangaben für E-Mails beachten

Geschäftsbriefe aller Art müssen laut § 37a HGB bestimmte Grundinformationen über den Kaufmann und sein Handelsgeschäft enthalten. Dazu gehören beispielsweise auch E-Mails an Geschäftspartner oder Behörden. Die jeweils erforderlichen Angaben ergeben sich aus der jeweiligen Rechtsform des Unternehmens. Anzugeben sind vor allem:

- › Firmenname
- › Rechtsform
- › Ort der Handelsniederlassung und
- › Registergericht (Nummer des Handelsregistereintrags).

Bei Kapitalgesellschaften sind darüber hinaus Angaben über die Geschäftsführer erforderlich. Gibt es einen Aufsichtsrat, sind dessen Vorsitzende mit Vor- und Nachnamen anzugeben.

Datenschutzanforderungen erfüllen

Unternehmen und ihre Mitarbeiter sind verpflichtet, die klar definierten rechtlichen Bestimmungen zum Datenschutz der „EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)“ einzuhalten. Es ist daher sehr wichtig, dass auch der Umgang mit dem Medium E-Mail die gesetzlichen Vorgaben und Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten erfüllt. Das ist gar nicht so einfach, denn bereits die E-Mail-Adresse hat Personenbezug, sofern sie den Namen des Absenders oder des Empfängers enthält. Gleiches gilt für den E-Mail-Inhalt, die Signatur des Versenders oder für

E-Mail-Anhänge: Überall können sensible Informationen (z. B. Geschäftsgeheimnisse) oder personenbezogene Daten enthalten sein.

Sobald der Grund für das Speichern oder Verarbeiten personenbezogener Daten entfallen ist, sind Sie verpflichtet, diese E-Mails unverzüglich zu löschen. Ist dies nicht möglich, beispielsweise aus technischen Gründen oder weil gesetzliche oder vertragliche Aufbewahrungsfristen dies verhindern, sind diese E-Mails für eine weitergehende Nutzung zu sperren und unzugänglich zu machen.

Wer ist verantwortlich?

Das Einführen einer vorschriftsgemäßen E-Mail-Archivierung, inklusive der dafür erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, liegt in der Verantwortung des Vorstands bzw. der Geschäftsführung eines Unternehmens. Daher sind z. B. Vorstandsmitglieder, aber auch GmbH-Geschäftsführer, die ihre archivierungspflichtigen E-Mails nicht speichern, ggf. zum Schadensersatz dem Unternehmen gegenüber verpflichtet (in der persönlichen Haftung).

Trennung von privaten und geschäftlichen E-Mails

Es wird empfohlen, die private Nutzung eines geschäftlichen E-Mail-Accounts generell zu verbieten. Die Probleme, die aus der gemischten privaten sowie geschäftlichen Nutzung eines E-Mail-Accounts entstehen, sind signifikant und sollten unbedingt vermieden werden. Denn es ergeben sich:

- › Haftungsrisiken bei unsachgemäßem Gebrauch des E-Mail-Accounts für private Zwecke
- › Datenschutzrechtliche Schwierigkeiten bei Zugriff auf dringend benötigte Unternehmensinformationen oder dem Einrichten von Vertretungsregelungen
- › Erhöhte Sicherheitsrisiken durch mögliches Einschleppen von Malware aus der privaten Nutzung

Natürlich ließe sich über eine Betriebsvereinbarung oder über eine Nutzungsrichtlinie festlegen, wie mit privaten E-Mails im Unternehmenskontext umzugehen ist. Allerdings ist diese Vorgehensweise generell nicht empfehlenswert:

- › Private E-Mails gehören nicht in den Unternehmensaccount, genauso wenig wie private Briefe auf dem Firmenbriefpapier geschrieben und über die Poststelle für den Mitarbeiter „kostenneutral“ verschickt werden dürfen.
- › Als privat markierte Nachrichten bleiben möglicherweise für immer im Postfach und belasten unnötig den E-Mail-Server.
- › Es gibt einige gesetzliche Regelungen, die ein Unternehmen beachten muss, wenn es seinen Mitarbeitern private E-Mails gestattet. Dies kann sehr schnell rechtliche und kostenintensive Konsequenzen haben – und im Zielkonflikt mit der unternehmerischen Tätigkeit stehen.

Unternehmer sind daher gut beraten, die private Nutzung des geschäftlichen E-Mail-Accounts zu untersagen. Dann verletzt ein eventuell notwendiger Zugriff auf das E-Mail-Postfach eines erkrankten/abwesenden Mitarbeiters auch nicht dessen Persönlichkeitsrechte, sofern das Unternehmen die formellen Anforderungen einhält. Und: Ein betriebliches Verbot der privaten E-Mail-Nutzung unterliegt nicht dem Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats.

E-Mail-Archivierung ist die sichere Basis

Die rechtskonforme Aufbewahrung geschäftlicher E-Mails ist ein komplexes Thema. Unternehmen müssen auf jeden Fall für die E-Mail-Archivierung angemessene organisatorische und IT-technische Vorkehrungen treffen, um vertrauensvolle und sensible Daten vor unberechtigten Zugriffen zu schützen. Dies gelingt einem guten DMS/ECM-System problemlos, beispielsweise mit einem anwenderabhängigen Berechtigungskonzept und einer integrierten Datenverschlüsselung.

Häufig sind E-Mails aber nur digitale Transportmittel für Dokumente und Arbeitsanweisungen. Dadurch entsteht sowohl eine große Anzahl von Dokumenten-Dubletten als auch zunehmend die Gefahr, durch unstrukturierte Arbeitsweisen Informationen mehrfach zu pflegen oder an den falschen Stellen zu suchen. Darüber hinaus sollte digitale E-Mail-Archivierung auch die gesetzlich vorgeschriebenen Aufbewahrungs- und Löschrufen standardmäßig und automatisiert berücksichtigen. Nur dann ist Ihr Unternehmen rechtlich auf der sicheren Seite und Sie, aber auch Ihre Mitarbeiter, haben den Kopf frei für wichtigere Dinge.

Digitalisierung: Die wichtigste wirtschaftliche Entwicklung unserer Zeit

Das klingt in der Theorie alles sehr einleuchtend, doch braucht man das wirklich? Die Antwort ist eindeutig: Ja! Und zwar besser heute als morgen. Die Jahre 2020/21 haben drastisch gezeigt, wie wichtig und dringend notwendig die Digitalisierung eines Unternehmens ist – und wie sehr wir dieser Entwicklung hinterherhinken. Dies belegt u. a. eine repräsentative Umfrage des Digitalverbands Bitkom e. V. unter 605 Unternehmen aller Branchen: Noch im Jahr

2019 schätzen sich fast 40 % der Unternehmen als Vorreiter der Digitalisierung ein und nur 55 % sahen Nachholbedarf. Eine schmerzliche Fehleinschätzung, denn im Herbst 2020 hielten sich nur noch 27 % für Vorreiter, dagegen bezeichneten sich 71 % als „Nachzügler“.

Der Grund: Die Corona-Pandemie hat viele Unternehmen hart getroffen, vor allem jene, deren bisherige Digitalisierungsbemühungen nur halbherzig oder gar nicht vorhanden waren. Denn plötzlich, quasi über Nacht, wurde eines deutlich: Das Wichtigste für die Zukunftsfähigkeit eines Unternehmens ist seine Datenunabhängigkeit. Daher hatten beispielsweise jene Unternehmen klare Wettbewerbsvorteile, deren Mitarbeiter problemlos im Homeoffice weiterarbeiten konnten, weil sie flexibel und mobil auf die dazu erforderlichen, digital gespeicherten Daten und Informationen ihres Unternehmens zugreifen konnten.

Darüber hinaus – und durch die Digitalisierung mit rasch steigender Bedeutung – wird es für einen optimalen und reibungslosen Kommunikationsprozess in Ihrem Unternehmen immer wichtiger, die in den E-Mails enthaltenen Informationen effizienter zu nutzen, auch um unnötige E-Mails zu vermeiden. Denn die rechtlichen Gründe sind nur ein Aspekt für eine ordnungsgemäße E-Mail-Archivierung, ebenso wie der Ansatz, Mailserver zu entlasten und Daten auf kostengünstige Speichermedien auszulagern: Dabei werden die Original-E-Mails samt Anhängen durch Shortcuts oder Links ausgetauscht (verknüpft). Der Anwender bleibt in seiner E-Mail-Anwendung und arbeitet wie gewohnt. Nach der Archivierung reduziert sich der Speicherbedarf in der E-Mail-Datenbank um bis zu 70 % und es sind bis zu 50 % kürzere Sicherungszeiten möglich – Web-Access-, WebApp-Integrationen oder Offline-Verfügbarkeit inklusive.

Kein Wunder also, dass sich Unternehmen Gedanken darüber machen, wie man E-Mails besser und effektiver verwalten kann. Nur, wie verhindern Sie ein unnötiges Hin und Her der E-Mails (E-Mail-Pingpong), archivieren rechtskonform, beachten alle Datenschutzerfordernungen und nutzen die in E-Mails enthaltenen Informationen effizient?



Die Lösung:

E-Mail-Management auf Basis eines ECM-Systems

Eine zentrale Stelle rund um das gesamte E-Mail-Management

Es gibt keine „eierlegende Wollmilchsau“, aber dennoch ist die Antwort relativ einfach: Enterprise-Content-Management (ECM), denn ein ECM-System ist eines der Herzstücke der IT-Landschaft im Unternehmen. Es kommuniziert mit allen Systemen, bildet digitalisierte Arbeitsabläufe in unterschiedlichen Fachabteilungen ab und bietet vielfältige technische Erweiterungen für unterschiedliche Fragestellungen. Daher steht ECM für ein umfassendes intelligentes Informationsmanagement im Unternehmen. Die Vorteile sind offensichtlich:

- Sie sparen wertvolle Zeit durch automatisierte Abläufe
- Sie reduzieren Kosten dank optimaler Ressourcennutzung
- Sie erhöhen die Sicherheit Ihrer Prozesse und Daten

Um E-Mails ganzheitlich und zukunftssicher zu verwalten, bieten gute ECM-Systeme alle notwendigen Funktionalitäten für ein umfassendes E-Mail-Lifecycle-Management (ELM) – egal ob einfache E-Mail-Archivierung oder umfassendes E-Mail-Prozessmanagement. Von der Entstehung bis zur Löschung werden alle E-Mails effizient verarbeitet, archiviert und verwaltet. Prozessbedingte Zusammenhänge und gesetzliche Vorgaben werden dabei stets berücksichtigt und halten die Geschäftsabläufe sicher und transparent. Und das alles an einer zentralen Stelle: im Archiv des ECM-Systems.

Verfügt also ein Unternehmen über ein ausgereiftes, am besten modular ausbaufähiges ECM-System, sind sehr gute Voraussetzungen geschaffen, um die unterschiedlichen Aufgaben und Erfordernisse des E-Mail-Managements in allen Abteilungen und Unternehmensbereichen erfolgreich umzusetzen. Denn Enterprise-Content-Management umfasst alle Technologien, Methoden und Werkzeuge, um sämtliche Informationen eines Unternehmens (Dokumente,

Daten, Bilder, Videos etc.) zu erfassen, zu digitalisieren, zu speichern, zu verwalten und bereitzustellen. Dadurch lassen sich nahezu alle Unternehmensprozesse optimieren. Aber das Beste: Ein gutes ECM-System lässt sich nahtlos in Ihre bestehende IT-Infrastruktur integrieren.

Auf die Schnittstellen und Erweiterungen kommt es an

Einige ECM-Systeme lassen sich durch Module und Schnittstellen beliebig erweitern und an die Bedürfnisse eines Unternehmens anpassen. Warum ist das wichtig? Weil ein ECM-System als zentrales Daten- und Informations-Repository des Unternehmens fungiert – als zentrale Stelle des betrieblichen Informationsmanagements – und damit auch pflege- und kostenintensive Insellösungen sowie ausufernde Admin-Arbeit überflüssig macht. Zahlreiche Workflows und Automatismen sorgen für die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen. Schnell, vollautomatisiert und ohne Medienbrüche. Die erforderlichen Informationen werden aus den Schnittstellen des ECM-Systems zu kaufmännischen Fachanwendungssystemen, Groupware, Anwendungen der Finanzbuchhaltung, ERP-Systemen sowie zu den Fachapplikationen generiert, können aber auch manuell eingegeben werden.

Einige ECM-Systeme bieten neben dem E-Mail-Management zusätzliche, standardisierte Lösungen für Fachbereiche an (Business Solutions), beispielsweise für das Bewerbermanagement oder das Vertragsmanagement. In aller Regel basieren diese Lösungen auf Standardvorgaben, die aus Projekterfahrungen entstanden sind. Sie eignen sich daher für rund 90 % aller Anwender, ohne jegliche Anpassungsnotwendigkeit. Dies garantiert eine schnelle Projektumsetzung. Zudem sind sie bei empfehlenswerten ECM-Systemen wie aus einem Guss. Sie sind identisch aufgebaut und haben dieselben Strukturen.

Das heißt, wer das E-Mail-Management seines ECM-Systems nutzt, findet sich sofort in anderen Lösungen zurecht, beispielsweise in einer digitalen Personalakte. Wer eine Lösung versteht, kann mit allen anderen umgehen – ohne teuren Schulungsaufwand – und ohne die gewohnte Arbeitsumgebung des ECM-Systems zu verlassen. Das ist Anwendernutzen und Usability in Perfektion.

E-Mail-Management – integriert in ein ECM-System – ist daher für Ihr Unternehmen ein echtes Win-Win-System, mit dem Sie Kosten reduzieren, Mitarbeiter motivieren, Zeit sparen und Ressourcen schonen. Von den Umwelt- und Kostenaspekten dank Papiervermeidung einmal ganz abgesehen.

E-Mail-Management ist mehr als E-Mail-Archivierung

Ein gutes ECM-System geht weit über die reine E-Mail-Archivierung hinaus. E-Mails werden durch E-Mail-Management zu einem Teil des Informationsmanagements Ihres Unternehmens. Dies ist ein wichtiger Vorteil, denn im Rahmen der Digitalisierung wird es für Ihren Unternehmenserfolg immer wichtiger, sich verstärkt an Geschäftsprozessen zu orientieren. Das bedeutet, E-Mails mit Vorgängen zu verknüpfen, um sie zielgerichtet verarbeiten zu können. Gerade E-Mails haben ein enormes Informationspotenzial. Sie beziehen sich meist auf andere, bereits vorhandene geschäftsrelevante Informationen im Unternehmen. Diese Informationen mit Geschäftsprozessen zu verknüpfen, führt nicht nur zu einer erheblichen Qualitätssteigerung der Informationen, sondern erspart Ihnen auch eine Menge Zeit bei der Suche nach relevanten Daten. Mit einem guten ECM-System stellen sich beispielsweise nie wieder Fragen wie: „In welcher Mail hatte der Kollege letzte Woche dieses wichtige Dokument verschickt?“ ECM schafft hier mit ausgefeilten Suchtechnologien Abhilfe, das heißt Sie können:

- › nach einzelnen Stichworten suchen
- › die Suche auf ein bestimmtes Datum oder einen Zeitraum eingrenzen
- › nach Erstellern bzw. Absendern von Informationen suchen
- › nicht nur nach Dateinamen, sondern auch direkt im Dokumenteninhalt suchen
- › gezielt nach bestimmten Dateitypen (z. B. PDF) filtern.

Sinnvoll bei der E-Mail-Ablage ist zudem eine erweiterte Ablagemaske, in die zusätzliche Attribute automatisch eingetragen werden, z. B. die Projektnummer oder der Hinweis „steuerrelevant“. Auf diese Weise lassen sich steuerrelevante E-Mails einfach von anderen trennen. Zweckmäßig ist auch die automatische Konvertierung von E-Mails in ein Langzeitformat wie PDF/A, zusätzlich zum Originalformat. Dies garantiert, dass Sie die E-Mails auch nach Jahren noch lesen können.

Zwei Ansätze bei der Archivierungsstrategie

Clientbasierte E-Mail-Archivierung

Der Anwender regelt über seine Benutzeroberfläche selbst, wann und wohin er eine E-Mail archivieren möchte. Im jeweiligen Mailsystem können Sie Ordnerstrukturen anlegen, in die der Anwender alle zu archivierenden E-Mails verschiebt. Ein gutes ECM übernimmt diese Ordnerstrukturen komplett für die Ablage ins Archiv. Dies bietet zwar ein hohes Maß an Flexibilität, birgt aber auch die Gefahr, dass die Qualität der Mailablage von Benutzer zu Benutzer stark variiert. Zudem ist bei der clientbasierten Archivierung nicht garantiert, dass wirklich alle Geschäftsmails erfasst sind. Compliance-Anforderungen lassen sich daher nur bedingt erfüllen.

Automatische serverbasierte E-Mail-Archivierung

Dieser Ansatz stützt sich auf vordefinierte Regeln, anhand derer der Server die E-Mails abholt und archiviert. So lässt sich unter anderem einstellen, dass alle gelesenen E-Mails automatisch – beispielsweise nach vier Wochen – archiviert und in eine vordefinierte Struktur abgelegt werden. Dies stellt zum einen sicher, dass alle geschäftsrelevanten E-Mails korrekt und zentral abgelegt werden. Zum anderen wird das E-Mail-System durch die Auslagerung der E-Mails entlastet und performant gehalten. Der Zugriff auf die archivierten E-Mails erfolgt bequem über die Integration in den jeweiligen Mailclient (z. B. Outlook oder Notes). Wichtig ist aber, die Archivierung irrelevanter oder problematischer E-Mails (Spam oder Viren) zu verhindern. Automatische Filter sind zwar hilfreich, der beste Filter ist aber nach wie vor der Mensch. Gerade dieser Aspekt spricht für die zeitverzögerte serverbasierte Archivierungsstrategie.

Die Vorteile:

So funktioniert E-Mail-Management

Fast wie mit Papier – nur viel besser



Die Grundfunktion eines ECM-Systems ist das digitale Archivieren von Dokumenten. Damit sind alle Informationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort: in Ihrem ECM-Archiv. Gleiches gilt für das E-Mail-Management, dabei werden in der Regel alle namhaften E-Mail-Systeme – wie zum Beispiel Microsoft Exchange oder HCL Notes – integriert.

Zudem werden Kommunikationsprozesse verändert, beispielsweise auf die Verwendung von Workflow-Funktionen umgestellt. Damit wird – zusätzlich zur rechtskonformen Ablage – die vorgangsbezogene Verarbeitung einer E-Mail im jeweiligen Geschäftsprozess möglich. Die Informationen aus der E-Mail (Bestellung, Anfrage, Adressänderung, Rechnung u. a.) werden von einem ECM-System ausgewertet und an einen vordefinierten Geschäftsprozess übergeben, ggf. auch an andere Fachanwendungen wie ERP oder CRM. So kann zum Beispiel eine per E-Mail eingehende Kundenanfrage oder Bestellung nach der Ablage direkt dem zuständigen Sachbearbeiter innerhalb eines vordefinierten Workflows zugeführt werden. Die Kundenanfrage wird schnell bearbeitet und die Kundenzufriedenheit damit erhöht.

E-Mail-Inhalte, die für den Gesamtprozess relevant sind, werden aber nicht nur archiviert, klassifiziert und zugeordnet, sondern auch übersichtlich dargestellt. Dadurch lassen sie sich sehr einfach und schnell nachvollziehen und Sie können Entscheidungen gezielt treffen. Gleichzeitig entsteht zum einen weniger Last auf dem Mailsystem und zum anderen haben alle Prozessbeteiligten durch das

E-Mail-Management jederzeit Zugriff auf die aktuell gültigen Dokumentenversionen. Damit sind die Zeiten endlich vorbei, in denen Dokumente per E-Mail verschickt und gleichzeitig daran gearbeitet wurde – mit dem unschönen Ergebnis, dass jeder einen anderen Stand vorliegen hatte. Dies reduziert Fehler und hat einen positiven Einfluss auf Ihre Unternehmensproduktivität.

Aber es ist nicht nur die Zeit, die Sie sparen. Viel wichtiger ist, dass Sie sich Ihren Wettbewerbsvorteil sichern. Setzen Sie daher auf diese Chance und integrieren Sie die E-Mails in die Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens. Davon profitiert das gesamte Unternehmen – von der Buchhaltung, über die Personalabteilung bis hin zum Einkauf.

Wichtig zu wissen: Mitbestimmung des Betriebsrats

Beim E-Mail-Management gibt es ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates, beispielsweise wenn eine elektronische Archivierung eingeführt und/oder eingesetzt wird, die auch dazu benutzt werden könnte, das Leistungsverhalten der Mitarbeiter zu überwachen. Dabei spielt es keine Rolle, ob der Arbeitgeber dies tatsächlich beabsichtigt bzw. die gewonnenen Daten tatsächlich auswertet. Ein Betriebsrat besitzt hier zwar keine Befugnisse aus dem Betriebsverfassungsgesetz, aber er ist ein wichtiger Partner, falls Sie ein E-Mail-Management einführen möchten. Bereits durch dessen Einbeziehung lässt sich die Anwenderakzeptanz deutlich erhöhen.

Die richtige Software:

Darauf sollten Sie beim E-Mail-Management achten!

Es hängt von Ihren Anforderungen ab, welche Möglichkeiten des E-Mail-Managements Sie konkret benötigen. Aber bedenken Sie: Ihr Unter-

nehmen entwickelt sich weiter! Achten Sie daher auf folgende Punkte:

- › E-Mails enthalten nahezu immer geschäftsrelevante Informationen, die sowohl dem Geschäftsprozess als auch allen autorisierten Personen zugänglich sein sollten. Im Krankheitsfall eines Mitarbeiters ist z. B. dem Stellvertreter Zugriff auf das Postfach zu gewähren. Kommt es aber darauf an, vertrauliche Informationen zu schützen – u. a. im Hinblick auf die EU-DSGVO – ist es ratsam, E-Mails nach ihrer Prozessrelevanz zu klassifizieren und in eine dafür vorgesehene Ablagestruktur zu überführen. Gute ECM-Systeme bieten hierfür eine automatische Rechtevererbung, die allen E-Mails die benötigten Rechteinstellungen zuweist: Entweder anhand der Dokumentenart (z. B. Auftragsdokument), oder des Ablageziels (z. B. Kundenakte). Außerdem sollte das ECM-System über Stellvertreterregelungen auch temporär Zugriffsrechte vergeben können.
- › Die elektronische Rechnung ist der papierbasierten gleichgestellt, eine qualifizierte elektronische Signatur für den Vorsteuerabzug ist nicht erforderlich. Dennoch müssen Unternehmen den Zusammenhang zwischen Rechnung und der dazugehörigen Leistung lückenlos belegen können. Eine gute ECM-Workflow-Lösung ermöglicht die Protokollierung von Prozessschritten. Damit profitieren Sie auch von weiteren erheblichen Zeit- und Kosteneinsparungen.
- › Wichtig ist zudem, dass Sie und Ihre Mitarbeiter archivierte E-Mails auch offline abrufen können. Ein großer Vorteil, falls man unterwegs auf ältere E-Mails zugreifen muss, aber gerade keine Onlineverbindung hat.
- › Manche Lösungen sind bedienungsfreundlich und andere nicht. Lassen Sie sich daher unbedingt fachmännisch durch ein kompetentes Systemhaus beraten. Bei der Auswahl sollten Sie besonders auf das dazugehörige ECM-System achten, also auf dessen Flexibilität und seine Schnittstellen zu bereits vorhandenen IT-Systemen.

Ein E-Mail-Management-System sollte:

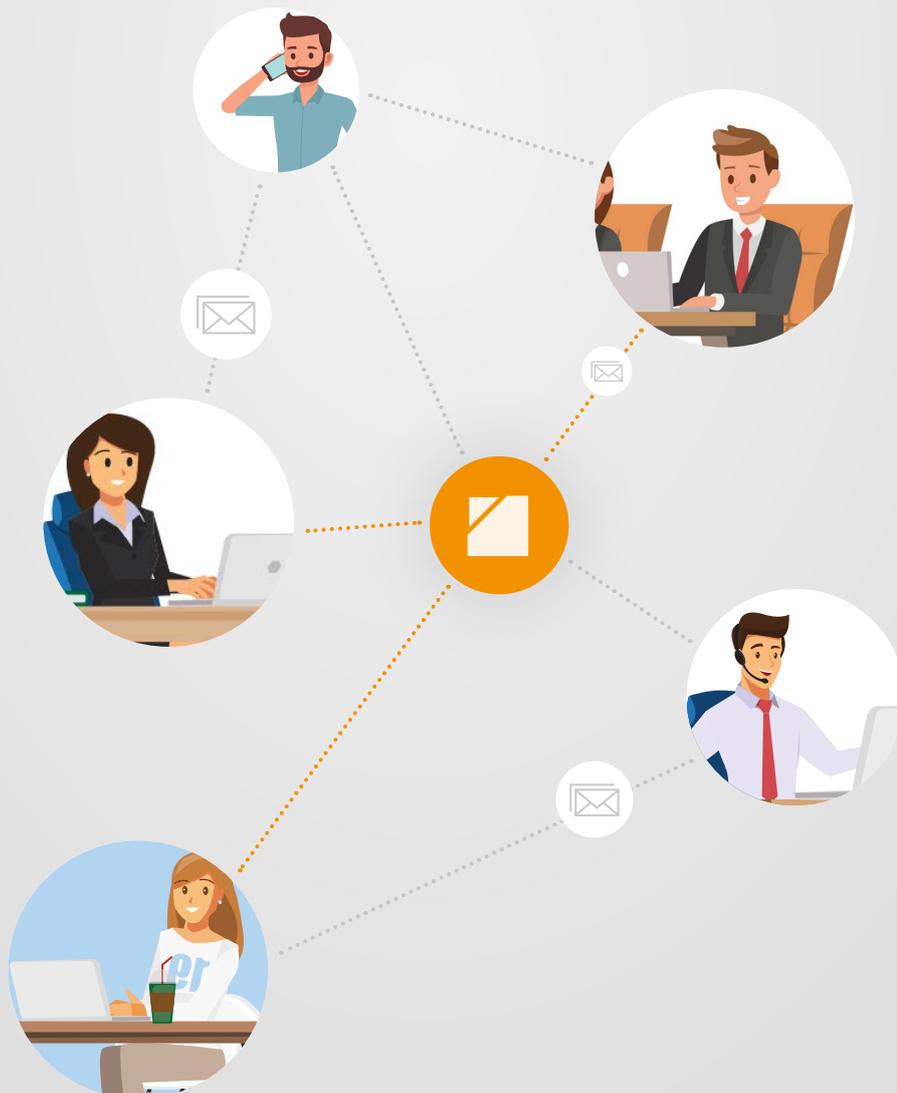
- an ein gutes, **zukunftssicheres ECM-System** angebunden sein
- eine **redundanzfreie Ablage** durch Deduplizierung ermöglichen
- anwenderfreundlich und einfach zu verstehen** sein (Usability)
- alle **rechtlichen Anforderungen** erfüllen
- PST-Files **nahtlos einbinden**
- bei wachsender Anforderung **skalierbar** sein
- E-Mails **automatisiert weiterverarbeiten**
- E-Mails durch **neue Formen der Zusammenarbeit** vermeiden
- E-Mails **inhaltlich analysieren** und Informationen gezielt nutzen
- E-Mail-Systeme **effizient nutzen** und Mailserver **entlasten**
- E-Mails **sicher und rechtskonform** aufbewahren
- E-Mails **manuell oder automatisch archivieren**
- E-Mails **intelligent in Unternehmensprozesse einbinden**

Fazit:

E-Mail-Management steigert die Effizienz Ihres Unternehmens

Das Automatisieren der Unternehmensprozesse ist ein großer Mehrwert und im Zeitalter der Digitalisierung ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Treiber dieser Prozessdigitalisierung sind vor allem die unbedingt notwendige, ständige Verfügbarkeit aller Daten/Informationen sowie die daraus entstehenden Kosten- und Effizienzvorteile. Moderne Lösungen für ein E-Mail-Management gehen weit über die reine E-Mail-Archivierung hinaus, lassen sich exakt an individuelle Unternehmensprozesse

anpassen und mit im Unternehmen vorhandenen Softwarelösungen verzahnen. Dies senkt die Kosten, sorgt für schlanke Prozesse, transparente Abläufe und reduziert den administrativen Aufwand erheblich. Angesichts des bestehenden Transformationsdrucks (durch Digitalisierung, KI, Globalisierung etc.) ist daher das digitale E-Mail-Management in Verbindung mit einem guten ECM ein wichtiger, notwendiger Schritt, um als Unternehmen zukunftsfähig zu bleiben.



Whitepaper

Digital neu denken: E-Mail-Management – optimierte Prozesse und Ordnung im Postfach

AT THE  OF YOUR BUSINESS

Deutschland
ELO Digital Office GmbH
Tübinger Straße 43,
D-70178 Stuttgart
info@elo.com, www.elo.com

Österreich
ELO Digital Office AT GmbH
Leonfeldner Straße 2-4,
A-4040 Linz
info@elo.at, www.elo.at

Schweiz
ELO Digital Office CH AG
Industriestr. 50b,
CH-8304 Wallisellen
info@elo.swiss, www.elo.swiss

Weitere Informationen:
www.elo.com/e-mail