



- **Leitfaden
E-Mail-Archivierung**

■ Impressum

Herausgeber:
BITKOM
Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.
Albrechtstraße 10
10117 Berlin-Mitte

Tel.: 030/27 576 - 0
Fax: 030/27 576 - 400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Redaktion: Jobst Eckardt, Zöller & Partner GmbH
Dr. Ralph Hintemann, BITKOM e.V.
Simon Kastenmüller, Fujitsu-Siemens
Computers GmbH
Daniel Maiworm, Veritas Software GmbH
Peter Mysliwietz, Ceyoniq Technology GmbH
Dr. Dietrich Schaupp, IBM Deutschland GmbH
Stefan Scheinost, Opentext Corporation

Verantwortliches BITKOM-Gremium: AK Speichertechnologien
Redaktionsassistentin: Jeannette Beyer
Stand: Juli 2005, Version 1.0

Die Inhalte dieses Leitfadens sind sorgfältig recherchiert. Sie spiegeln die Auffassung im BITKOM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Die vorliegende Publikation erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Wir übernehmen trotz größtmöglicher Sorgfalt keine Haftung für den Inhalt.

Der jeweils aktuelle Leitfaden kann unter www.bitkom.org/publikationen kostenlos bezogen werden. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim BITKOM.

Ansprechpartner:
Dr. Ralph Hintemann, BITKOM e.V.
Tel: +49 (0)30 / 27576 - 250
E-Mail: r.hintemann@bitkom.org

Inhaltsverzeichnis

0.	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	3
1.	EINLEITUNG	3
2.	SPEICHERGRÖÖE ALS PROBLEM?	4
3.	RECHTSGRUNDLAGEN UND COMPLIANCE	5
4.	LÖSUNGSANSÄTZE AM ECM-MARKT	7
5.	OPTIMIERUNG VON SPEICHERKOSTEN	8
6.	REVISIONSSICHERE ARCHIVIERUNG	9
7.	FAZIT	9

0. Abkürzungsverzeichnis

AO	Abgabenordnung
ATA	Advanced Technology Attachment
Basel II	Neufassung der internationalen Eigenkapitalanforderungen für Kreditinstitute durch den Baseler Ausschuss für Bankenaufsicht
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
CD	Compact Disc
DoD	Department of Defense (USA)
DVD	Digital Versatile Disc
ECM	Enterprise Content Management
FDA	Food and Drug Administration (USA)
GDPdU	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen
GoBS	Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme
GwG	Geldwäschegesetz
HGB	Deutsches Handelsgesetzbuch
HIPPA	Health Insurance Portability & Accountability Act
HSM	Hierarchische Speichermanagement-Verfahren
ISO	International Organization for Standardization
KonTraG	Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich
OEM	Original Equipment Manufacturer
SAN	Storage Area Network
SEC	Securities and Exchange Commission (USA)
TKG	Telekommunikationsgesetz
SOX /SOA	Sarbanes Oxley Act
UDO	Ultra Density Optical
UStG	Umsatzsteuergesetz

1. Einleitung

Die Zahl der täglich versendeten geschäftsrelevanten E-Mails wächst stetig und löst mehr und mehr andere Kommunikationsformen wie Brief oder Fax ab. Der Kommunikationsfluss innerhalb der Unternehmen und zwischen Geschäftspartnern wurde dadurch wesentlich erleichtert: Informationen erreichen die Empfänger sehr schnell, große Empfängergruppen können einfach mit Informationen in Form von Dateianlagen, auch weltweit, versorgt werden, die Weiterleitung erfolgt in Sekundenschnelle.

So werden beispielsweise zunehmend Angebote, Verträge etc. per E-Mail elektronisch ausgetauscht: Direktversicherer und -banken kommunizieren mit Kunden bei Schadensfällen; Energieversorger erhalten von Kunden Wünsche zu Vertragsänderungen oder Ableseergebnisse zu Energieverbrauch; Bestellungen in Internetshops werden per E-Mail angestoßen.

Diese Vorteile führen zu einer ständig wachsenden Zunahme des E-Mailverkehrs und gleichzeitig zur Notwendigkeit, diesen fachlich zu organisieren sowie mögliche archivierungspflichtige bzw. archivierungswürdige E-Mail-Vorgänge ordnungsgemäß zu speichern.

Ein Bedarf nach einer dauerhaften E-Mail-Archivierung entsteht nicht nur aus dem Wunsch nach der Entlastung von E-Mail-Systemen - Ursache sind wachsende E-Mail-Datenbanken - sondern auch durch wachsenden Druck bedingt durch gesetzliche und regulatorische Anforderungen (oft auch als Compliance-Anforderungen bezeichnet).

Die bereits übliche Form der Papierdokumentation ist zwar auch für E-Mails noch in gewissem Rahmen möglich. Ein Ausdruck von E-Mails und deren Anhängen sowie die Ablage des Papiers, wie bisher in Aktenordnern, würde aber alle Vorteile der elektronischen Kommunikation konterkarieren. Bei steuerrelevanten Dokumenten, die mit einer qualifizierten digitalen Signatur versehen sind, gibt es keine Alternativen. Hier ist per Gesetz die elektronische Archivierung vorgeschrieben.

2. Speichergröße als Problem?

E-Mail-Systeme sind nicht für die langfristige Aufbewahrung von E-Mail-Objekten konzipiert und können i.d.R. nur bestimmte Größenordnungen an Speicherkapazitäten sinnvoll verwalten. Ein typisches Problem sind daher große Mengen einströmender Information, die aufgrund ihres Volumens (meist bedingt durch Multimedia-Anhänge) oft E-Mailserver und die Postfächer der Arbeitsplätze überquellen lassen.

Als Folge ergeben sich bei großen E-Mail-Anwender-Populationen Probleme bei der Sicherung und Wiederherstellung (Recovery) von E-Mail-Datenbanken. Datensicherungsläufe können zwar heute u.a. mit Hilfe von speicheroptimierten Snapshot-Technologien größtenteils parallel zum normalen E-Mail-Betrieb abgewickelt werden. Wenn E-Mail-Server und Datensicherungsprogramm gleichzeitig laufen, müssen sie auf gleiche physikalische Datenbereiche zugreifen. Es entstehen Zugriffskonflikte, was die Performance des E-Mail-Servers negativ beeinflussen kann. Darüber hinaus wird in der Regel, im Gegensatz zu inkrementellen Datensicherungen, im Filesystem-Bereich die gesamte E-Mail-Server-Datenbank gesichert, auch wenn sich nur ein geringer Teil verändert hat. Je größer die E-Mail-Server-Datenbank wird, desto länger dauern die Datensicherungsläufe mit konkurrierenden Zugriffen und desto mehr Ressourcen in Form von Platz auf den Sicherungsmedien werden gebunden. Dies verursacht erhebli-

che Mehrkosten. Viel gravierender sind jedoch die verlängerten Wiederherstellungszeiten - teilweise über Stunden - falls die E-Mail-Server-Datenbank komplett neu aufgebaut werden muss. Während der Wiederherstellung ist kein E-Mail-Betrieb möglich. Aufgrund der hohen Abhängigkeit von E-Mail-Systemen hat dies direkten Einfluss auf die Geschäftsprozesse. Aus der Sicht der Administration bleibt dann oft kein anderes Mittel übrig, als die Postfachgröße zu beschränken und den Anwender somit indirekt zu zwingen, überflüssige E-Mails zu löschen. In Folge dessen entstehen oft eigene persönliche E-Mail-Archive auf den PCs oder Netzwerklaufwerken.

Auch wenn organisatorische Regeln für die Backup-Sicherung von persönlichen Mailboxen bereits existieren, wird eine kontinuierliche Entlastung so nicht erreicht und birgt das Risiko einer unkontrollierten Vernichtung gegebenenfalls wichtiger geschäftsrelevanter Informationen bzw. Nichtverfügbarkeit für andere Mitarbeiter - aus Unternehmenssicht kein wünschenswerter Effekt.

Es entsteht der Wunsch nach einer zentral gesteuerten regelbasierten E-Mail-Archivierungslösung. Diese soll es ermöglichen, alle oder nur definierte Postfächer zu beobachten und E-Mails aufgrund von Merkmalen, wie Größe, Zeitraum letzter Zugriff, Anzahl der Mehrfachverteilung (Kopien) etc. auszulagern und somit die Größe der E-Mail-Datenbank in einem administrierbaren Zustand zu halten. Bei diesem Verfahren sollte auf jeden Fall eine „Langzeitarchivierung“ von Spam-E-Mails und Viren vermieden werden - ein Aussortieren und Filtern muss unbedingt vor der Archivierung geschehen. Optimalerweise werden gleichzeitig gleiche E-Mail-Anhänge vom E-Mail-System und/oder der E-Mail-Archivierungslösung erkannt und nur ein einziges Mal gespeichert. Dies spart zusätzlichen Speicherplatz und Backup-/ Recoveryzeiten.

Arbeiten Benutzergruppen, wie beispielsweise Außendienstmitarbeiter oft im Offline-Modus, ist die Verfügbarkeit bereits archivierter E-Mails auch bei dieser Zugriffsmethodik konzeptionell und funktional zu unterstützen.

E-Mail-Server-basierte zentral gesteuerte Archivlösungen können nur einzelne Parameter, wie Absender-Adresse oder einzelne Schlagworte in der Betreffzeile auswerten. Eine vollständige Analyse des Inhalts bzgl. ihrer Relevanz und „Archivierungswürdigkeit“ ist aber nicht möglich, was zu datenschutzrechtlichen Problemen beispielsweise in Bezug auf private E-Mails führen kann: Eine E-Mail, in der sich Mitarbeiter zum Essen verabreden, wird kaum Archiv-relevant sein.

Eine automatische Archivierung von E-Mails, die z.B. mit dem eigenen Wirtschaftsprüfer, Steuerberater oder relevanten Aufsichtsbehörden ausgetauscht werden, erscheint aber genauso sinnvoll, wie die Speicherung des E-Mail-Verkehrs mit den Domains von Schlüsselkunden und Lieferanten.

Diese und andere Themen müssen ggf. in einer Betriebsvereinbarung mit Regeln zum Umgang von privaten und geschäftsrelevanten E-Mails geklärt werden.

3.Rechtsgrundlagen und Compliance

Eine elektronische Information wird zunehmend der papiergebundenen Information rechtlich gleichgestellt. In Deutschland fand dies, ausgehend von der Änderung des BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) §§ 126, 127, in Zusammenhang mit der elektronischen Signatur seinen Niederschlag in fast allen Gesetzen und Verordnungen. Trägt eine E-Mail eine elektronische Signatur entsprechend Signaturgesetz, dann ist sie als rechtsverbindliches Original zu betrachten.

Solche Dokumente dürfen nicht irgendwo in persönlichen E-Mail-Ablagen landen, sondern sollten in zentral verwalteten und gesicherten Systemen abgelegt werden.

E-Mails spielen auch eine wichtige Rolle bei der Diskussion um die steuerrelevanten Daten, die entsprechend der AO (Abgabenordnung) und den GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) in einer Steuerprüfung auswertbar über die Aufbewahrungsfrist von sechs oder zehn Jahren bereitgestellt werden müssen. Dies bedeutet, dass steuerlich relevante und per E-Mail versendete Informationen in digitaler Form aufbewahrt werden müssen. Ein Beispiel dafür sind Daten für Monteurabrechnungen, die formlos erfasst und zur Abrechnung vom Monteur per E-Mail in die Zentrale zur Rechnungserstellung versendet werden bzw. Informationen zu Verrechnungspreisen für Leistungen und Halbzeuge zwischen Ländergesellschaften bei international tätigen Unternehmen. In diesem Fall sollten diese Informationen in digitaler Form aufbewahrt und eine unmittelbare bzw. mittelbare Zugriffsmöglichkeit durch die Steuerbehörden langfristig sichergestellt werden.

Hier ist eine einfache „Verschiebung“ solcher E-Mails durch eine zentral gesteuerte E-Mail-Archivierung auf andere Speicherbereiche nicht ausreichend. Zusätzlich muss es eine durch den Mitarbeiter situativ steuerbare Möglichkeit geben, um solche E-Mails in einem kaufmännisch strukturierten Archiv abzulegen.

Neben der reinen Aufbewahrung von E-Mail-Daten kommt E-Mail-Inhalten eine zunehmende Bedeutung im Zusammenhang mit der Protokollierung von Prozessen oder als Nachweisfunktion zu. So sind beispielsweise die Audit-Prozesse nach dem Sarbanes Oxley Act (SOX oder SOA), die auch deutsche Großunternehmen die an der amerikanischen Börse gelistet sind erfüllen müssen, in letzter Zeit in den Focus gerückt.

Auch in Europa und in Deutschland gibt es zahlreiche Compliance-Anforderungen, nur wurden diese bisher so nicht bezeichnet. Hierzu gehören aus der deutschen Steuer- und Handelsgesetzgebung beispielsweise HGB, AO, GDPdU, GoBS ebenso wie in der Finanzwirtschaft das Thema Risikocontrolling nach Basel II, KonTraG und Verrechnungspreisdokumentation.

In der folgenden Übersicht sind exemplarisch mögliche Compliance-Themen bezogen auf Deutschland dargestellt.

Standards	Regulatorische Anforderungen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ISO 9000 ff 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Basel II ▪ Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) ▪ US-Einflüsse (Töchter von US-Unternehmen bzw. Firmen mit US Börsennotierung oder Produktvertrieb USA) <ul style="list-style-type: none"> ○ Department of Defense (DoD) ○ Sarbanes-Oxley Act (SOX) ○ Securities and Exchange Commission (SEC)-Rules ○ Health Insurance Portability & Accountability Act (HIPPA) ▪ Food and Drug Administration (FDA)
Gesetzliche Grundlagen	Datenschutz
<ul style="list-style-type: none"> ▪ AO/GDPdU ▪ Handelsgesetzbuch (HGB) ▪ Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme (GOBS) ▪ Umsatzsteuergesetz (UStG) ▪ Geldwäschegesetz (GwG) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) ▪ Telekommunikationsgesetz (TKG)

Im Bereich der Standards und gesetzlichen Grundlagen kommen oft E-Mail-Managementsysteme mit selektivem Ansatz zum Einsatz. Hierbei werden, genau zugeschnitten auf den jeweiligen Rechtsbereich, nur kleine Mengen der Gesamtkommunikation in E-Mail-Archiven strukturiert gespeichert und gegebenenfalls mit Vorgangsdaten aus anderen führenden Systemen verknüpft. Dies geschieht typischerweise durch Interaktion eines Fachbenutzers. Die Aufbewahrungsregeln werden hingegen zentral eingestellt.

Zur Erfüllung von regulatorischen Anforderungen werden andere technische Ansätze bevorzugt. Bedingt durch die Unschärfe bei der Festlegung der zu archivierenden Objekte - beispielsweise lässt es oftmals nicht eindeutig festlegen, welche E-Mails später potenziell als Beweis gelten - werden E-Mail-Managementsysteme mit einem „Überalles-Ansatz“ eingesetzt. Prinzip ist hier die Aufbewahrung der gesamten Kommunikation (intern wie extern) für einen bestimmten Zeitraum. Im Falle einer gerichtlichen Anforderung können speziell berechnete Personen nach relevanten E-Mails suchen und diese reproduzieren. Die technische Realisierung ist in der Regel anspruchsvoller, weil das System hohe Datenraten in Echtzeit verarbeiten muss und die Speicherkapazität entsprechend der Aufbewahrungsfristen vorgehalten werden muss. Trotz höherer Aufwände in Bezug auf Hardware-Ausstattung etc. können die kumulierten Kosten für das Unternehmen günstiger sein, da die Mitarbeiter keine Arbeitszeit für das manuelle Klassifizieren und Archivierung von E-Mails aufwenden müssen.

Um dem Datenschutz Rechnung zu tragen, sind organisatorische und technische Maßnahmen zu treffen. Aktuelle IT-Technologien bieten die Möglichkeit, dass nur berechnete Personen und nur bei begründeten Fällen Zugriff auf E-Mail-Inhalte erlangen.

Bei der Umsetzung von Compliance-Anforderungen wird oft nicht nur die Speicherung von Informationen verlangt, sondern auch die Kontrolle über die Einhaltung von Vorschriften und die Richtigkeit der gespeicherten Informationen, als Voraussetzung für eine spätere Prüffähigkeit.

In der herstellenden Industrie müssen beispielsweise im Zusammenhang mit Fertigungsprozessen Nachweise geführt werden, wie Informationen im Rahmen einer Produktentwicklung entstanden sind und auf welchen Quellen sie beruhen. Darunter fallen auch E-Mail-Kommunikation mit Kunden und Lieferanten, der interne Austausch von Arbeitsanweisungen, Genehmigungen etc.

Neben den Aspekten der Erstellung und Speicherung von Dokumenten sowie damit verbundener Daten, geht es auch um die Kontrolle über deren Vernichtungszyklen, oft auch Records Management genannt. Ein E-Mail-Archiv muss sich dann im Rahmen der relevanten Geschäftsprozesse in diese Records Management-Strukturen integrieren können.

4. Lösungsansätze am ECM-Markt

Die auf dem Enterprise Content Management (ECM)-Markt angebotenen E-Mail-Archivlösungen unterscheidet man aufgrund der Architektur in verschiedene Kategorien.

Es gibt ECM-System-abhängige Produkte, die als Komponente zur Verfügung gestellt werden und nur mit dem jeweils integrierten ECM-System nutzbar sind.

Eine weitere Kategorie sind sogenannte Middleware-Produkte. Diese decken typischerweise eine zentrale gesteuerte E-Mail-Extraktion bis zum Punkt der physikali-

schen Speicherung ab - es wird für die Langzeitarchivierung zusätzlich ein ECM-System benötigt. Diese Middleware-Lösungen werden auch teilweise als integrierte OEM-Lösung von verschiedenen ECM-Herstellern angeboten, die keine eigene E-Mail-Archivierungskomponente entwickeln.

Darüber hinaus gibt es eigenständige, speziell für die E-Mail-Archivierung entwickelte Produkte. Diese sind aus dem Hintergrund der Speicherproblematik und dem Lösungsansatz einer zentralen serverbasierten und regelgesteuerten Archivierung von E-Mail-Objekten entstanden. Der Funktionsumfang ist typischerweise auf die reine Ablage von E-Mail-Objekten abgestimmt. Ein Ausbau zur weiteren Nutzung, wie beispielsweise die Integration mit vorhandenen ECM-Lösungen, ist bei den marktführenden Systemen seit kurzem möglich. Damit kann eine gemeinsame Nutzung von klassischen ECM-Funktionen und den auf Enterprise Anforderungen optimierten E-Mail-Archiven unterstützt werden.

5. Optimierung von Speicherkosten

E-Mail-Server-Datenbanken liegen in der Regel auf hoch verfügbaren und durchsatzstarken Speichersystemen, oft basierend auf Storage Area Network (SAN)-Technologie. Eine Langzeitarchivierung von E-Mail-Vorgängen auf der gleichen Speichertechnologie ist aus Kostengesichtspunkten nicht die beste Option. Da sich die Wahrscheinlichkeit des Zugriffs auf archivierte E-Mails typischerweise innerhalb eines kurzen Zeitraums stark verringert, werden eher hochkapazitive Speicher benötigt, die nicht notwendigerweise Anforderungen für den schnellsten Zugriff etc. erfüllen müssen. In diesem Modell bilden E-Mail-Server-Datenbank und Langzeitarchivebene unterschiedliche Speicherhierarchien.

Obwohl heute technologisch zwischen einer Vielzahl von Speicherhierarchien unterschieden werden kann, wird zuerst von einer Einteilung in drei Speicherhierarchien ausgegangen. Damit lassen sich die wesentlichen Leistungs-/Kostenunterschiede am deutlichsten darstellen.

Die Speicherhierarchie beginnt mit dem hoch performanten, hoch verfügbaren primären Online-Bereich - die Zugriffszeiten liegen im Millisekundenbereich - verbunden mit dem höchsten Preislevel. Im Anschluss an den primären Online-Bereich ist der sekundäre Online-Bereich positioniert. Diese Hierarchie hat ebenfalls Direktzugriffseigenschaften, ist aber im Gegensatz zum primären Online-Bereich mit hoch kapazitiven Festplatten mit geringeren Kosten pro Megabyte aufgebaut. In der Regel basieren diese Systeme auf günstigeren Plattentechnologien, wie beispielsweise ATA-Festplatten (Advanced Technology Attachment) und einer geringeren Performance im Unterschied zum primären Online-Bereich. Eine gute Eignung des sekundären Online-Bereiches ist daher bei Backup-Funktionen und in der Archivierung zu sehen. Manche Speicher-Systeme können gleichzeitig Plattenbereiche für den primären und sekundären Online-Bereich haben. Das Verhältnis ist konfigurierbar. Dies erlaubt die Speicherhierarchie optimal an die Backup- bzw. Archivierungs-Szenarien anzupassen. Am anderen Ende der Hierarchie steht der Nearline-Bereich mit wesentlich geringerem Preislevel pro Megabyte. In dieser Hierarchie liegen die Zugriffszeiten im Bereich von einigen 10 Sekunden bis in den Minutenbereich. Im Nearline-Bereich können beispielsweise unterschiedliche Bandtechnologien und magneto-optische Aufzeichnungsverfahren (CD, DVD, Ultra Density Optical (UDO) etc.) eingesetzt werden.

Aus Anwendersicht besteht die Anforderung, in einem Optimierungsprozess den richtigen Mix von primärem Online-Speicher, sekundärem Online-Speicher und Nearline-Speicher zu finden und die Gesamtkosten möglichst gering zu halten. Viele ECM- bzw. Archivierungssysteme realisieren bereits Funktionen zur Bedienung von unterschiedlichen Speichershierarchien. Falls nicht unterstützt, bieten hierarchische Speichermanagement-Verfahren (HSM) eine sinnvolle Ergänzung.

Bei der Auswahl eines geeigneten E-Mail-Archivierungssystems sollte darauf geachtet werden, dass immer wieder eintretende Technologieveränderungen bei Speichern möglichst „migrationsfreundlich“ unterstützt werden.

6. Revisions sichere Archivierung

Der Anwender erwartet bei Einsatz einer E-Mail-Archivierung Unterstützung bei der Einhaltung von Aufbewahrungsfristen und bei der Gewährleistung der Unveränderbarkeit von gespeicherten Objekten. Diese Anforderung muss durch die eingesetzte E-Mail-Archivlösung und das dort verwendete Verfahren zur Ablage abgedeckt werden. Die zur Ablage und ggf. langfristigen Verwaltung von E-Mail-Objekten zu verwendenden Speichertechnologien werden i.d.R. nicht vom Gesetzgeber oder anderen relevanten Behörden vorgeschrieben. In diesem Zusammenhang können aber so genannte Compliance Appliances den Anwender technologisch - auch im Zusammenhang mit einer Unveränderbarkeit von Objekten - unterstützen. Unter Appliances versteht man eine feste Kombination aus Hard- und Software mit klar definierten Funktionen und Schnittstellen für die Objektspeicherung sowie für die Administration. Neben den oben erwähnten Funktionalitäten bieten Compliance Appliances auch eine systemimplizite transparente Medienmigration. Das heißt, wenn Festplatten oder Bandgeräte (inklusive Medien) nicht mehr den technischen Anforderungen entsprechen und ausgetauscht werden sollen, migriert das System die darauf liegenden Objekte unter Einhaltung der einmal definierten Objektattribute transparent auf eine neue Festplatten- oder Bandgeräte-Technologie. Für die Beurteilung einer revisions sicheren Archivierung muss aber immer die gesamte Prozesskette der Archivierung betrachtet werden, allein der Einsatz einer bestimmten Speichertechnologie ist dafür nicht ausreichend.

7. Fazit

Der Trend zu immer mehr digitalen Daten und Prozessen ist nicht mehr umkehrbar. Dies betrifft auch die Kommunikation per E-Mail.

Bei der Planung einer Einführung von E-Mail-Archivierung sollten aber die Auswirkungen und Konsequenzen betrachtet werden und gegebenenfalls der Focus erweitert werden. E-Mail-Archivierung ist keine per Doppelklick zu installierende IT-Anwendung.

Ein rein auf die Reduzierung der Größe von E-Mail-Datenbanken ausgerichteter Lösungsansatz kann zwar den „Leidensdruck“ bei der Administration lindern, dem Benutzer quasi eine „unlimitierte Mailbox“ bieten und diesen von individuellen Aufräumarbeiten entlasten, löst aber nicht oder nur vordergründig das Problem der Strukturierung und echten Bereinigung der E-Mail-Daten. Bestehen jedoch weitergehende Anforderungen, wie beispielsweise nach einem ganzheitlichen Ansatz zur Verwaltung von In-

formationen, Einhaltung der Vorschriften und Kontrolle der Geschäftsprozesse, sind Schnittstellen zu anderen Anwendungssystemen, wie beispielsweise ECM- ERP- oder Records Management-Lösungen zu betrachten.

Da sich die angebotenen Lösungen funktional teilweise stark unterscheiden, muss der zukünftige Anwender seine Anforderungen abgleichen. Dazu gehören Fragen wie beispielsweise:

- Können beträchtliche Kostenvorteile durch die Verwendung günstigerer Speichermedien und die Reduktion des zu speichernden Datenvolumens erzielt werden?
- Existieren zu viele persönliche „E-Mail-Archive“, die ungesichert auf den einzelnen PCs gehalten werden?
- Muss das E-Mail-Archiv über eigenständige Suchfunktionen unabhängig von den Indexwerten aus dem E-Mail-Header verfügen?
- Müssen bereits existierende „persönliche E-Mail-Archive“ migriert und aufgenommen werden?
- Sind Integrationen in führende Anwendungen wie ERP- Bestandssysteme, etc. Prozessmanagement-Umgebungen (Elektronischer Postkorb, Workflow) erforderlich?
- Werden E-Mails als Bestandteil bestehender elektronischer Akten (Personalakte, Kundenakte, etc) angesehen und in diesem Zusammenhang auch benötigt, um eine ganzheitliche Sicht auf die Informationen zu einer Person oder einem Kunden (etc.) zu gewährleisten?
- Müssen Aufbewahrungsfristen, beispielsweise in Abhängigkeit von Dokumentenarten, zentral überwacht werden können?

Unternehmen sollten dann diese Anforderungen als Chance begreifen, mehr Transparenz in das eigene Unternehmen zu bringen.



Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.
Albrechtstraße 10
10117 Berlin-Mitte

Tel.: 030/27 576 - 0
Fax: 030/27 576 - 400

bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org