

E-MAIL MANAGEMENT

**EFFIZIENZ STEIGERN.
RISIKEN MINIMIEREN.**

Schwachstelle E-Mail-Management.

Elektronische Dokumente stellen Unternehmen und Mitarbeiter vor neue Herausforderungen.

Laut einer Marktstudie des Beratungsunternehmens BearingPoint stellt das E-Mail-Management zunehmend eine Herausforderung dar: So gehen knapp zwei Drittel der Befragten davon aus, dass mehr als 25% ihrer E-Mails geschäftskritische Informationen enthalten. Etwa ein Drittel schätzt, dass sogar mehr als 50% der E-Mails geschäftskritische Inhalte transportieren.

Die Kommunikation per E-Mail ist eine der größten administrativen Schwachstellen bei der Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und zugleich eine organisatorische Herausforderung.

- Die Angabe der Firma und des Namens als Absender in einer E-Mail reichen bereits für eine einfache elektronische Signatur und alle damit verbundenen Rechtsfolgen aus.
- Um sich gegenüber Klagen oder im Rahmen von Transparenz-Vorschriften ausreichend zu wappnen, gebietet die kaufmännische Sorgfaltspflicht eine angemessene Vorsorge. Für die effektive Dokumentation bzw. Archivierung von E-Mails spielt die Einordnung entsprechend dem Informations- und Ablagezweck ebenso eine Rolle, wie der Schutz vor unberechtigtem Zugriff.

- Viele E-Mails sind geschäftsrelevante Handelsbriefe und unterliegen damit den handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten.
- E-Mails sind zentraler Informationsträger für viele geschäftliche Prozesse.
- Eine systematische Erfassung, Einstufung und Ablage aller elektronischen Nachrichten findet aufgrund der Masse an E-Mails heute faktisch nicht statt.
- Volltextsuche auf ungeordneten Datenbeständen wird den Anforderungen an Sicherheit und Geschäftsprozess-Integration nicht annähernd gerecht.
- Millionen von ein- und ausgehenden E-Mails verschwinden in persönlichen Mailboxen und sind für das Unternehmen nicht mehr nachvollziehbar.



Regeln einhalten, aber wie?

Immer mehr gesetzliche Vorschriften müssen bei der Kommunikation per E-Mail eingehalten werden – zumeist ein ungelöstes Problem!

Verfahren und Streitfälle, in denen E-Mails besondere Beweiskraft zukommt, nehmen in letzter Zeit dramatisch zu. Regularien und Gesetze wie das Handelsgesetzbuch (HGB) oder der Sarbanes-Oxley-Act (SOX) schreiben vor, dass Unternehmen Schriftstücke, die Handelsgeschäfte betreffen, zehn Jahre verfügbar halten müssen. Wer dies unterlässt, kann persönlich für Schadensersatz haften.

Oftmals können E-Mails einen Prozess entscheiden. So müssen immer mehr Unternehmen auf richterlichen Beschluss ihre E-Mail-Archive öffnen. Werden kritische E-Mails gefunden, so wirken diese gegen das Unternehmen.

Mitarbeiter müssen derzeit selbst und ad-hoc entscheiden, wie mit einer ein- oder ausgehenden E-Mail umzugehen ist. Ist die Mail aufbewahrungspflichtig? Welchem Geschäftsprozess ist diese zuzuordnen? Enthält sie vielleicht Aussagen mit Auswirkungen auf eine etwaige Haftung?

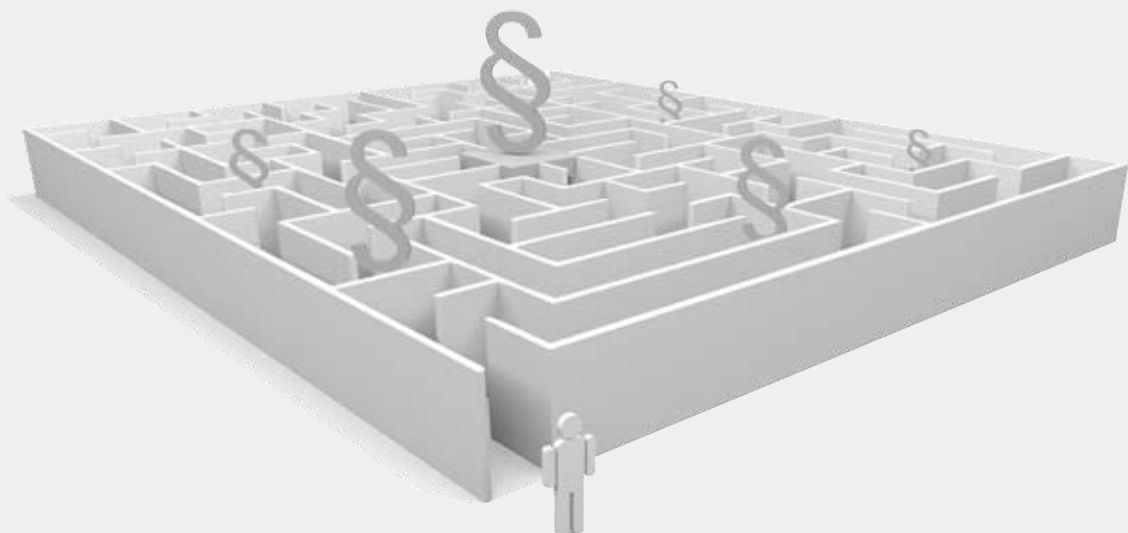
Unter Zeitdruck werden E-Mails gelöscht, in persönlichen Ordnern gespeichert oder aber pauschal und ohne geschäftliche Kennzeichnung in ein E-Mail-Archiv ausgelagert. In diesen Systemen sind aber wichtige Informationen kaum auffindbar: Kollegen oder Vorgesetzte haben überhaupt keinen Zugang zu den Dokumenten, es fehlt der systematische Bezug zu Geschäftsobjekten. Aufgrund fehlender

Zugriffsregelungen kann ein übergreifender Zugriff nur in Ausnahmesituationen und nur wenigen ausgewählten Mitarbeitern eingeräumt werden – keine Systeme für die effiziente Geschäftsprozessunterstützung!

Für die inhaltliche Erschließung, rechtskonforme Kennzeichnung und Ablage eines elektronischen Dokuments benötigt ein Mitarbeiter im Durchschnitt zwischen ein bis zwei Minuten. Beim Empfang oder Versenden von 30 bis 60 geschäftsrelevanten E-Mails am Tag benötigt man zwischen 30 Minuten und 3 Stunden alleine für die rechtskonforme Ablage geschäftsrelevanter E-Mails! Kein Wunder, dass viele Ihre E-Mails erst gar nicht ablegen...

Wie eine Studie des Berliner Instituts of Electronic Business e.V. (IEB) zeigt, entstehen bei Unternehmen pro 100 Mitarbeiter im Jahr mehrere hunderttausend Euro an Kosten durch ineffizienten Maileinsatz.

Die kaufmännische Sorgfaltspflicht fordert vom Management zeitgemäße Vorsorgen zu treffen: Gemäß gesetzlicher Vorschriften (AktG, GmbHG, BilMoG, KonTraG, SOX, etc.) sind geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung von Governance, Risk & Compliance (GRC) zur Verfügung zu stellen.



Die Lösung: docs&rules MailAnalyzer

Unterstützung und praktische Hilfe für die tägliche Kommunikation mit E-Mails und anderen elektronischen Dokumenten.

Der docs&rules Mail Analyzer ist die Lösung für eine kontrollierte Prozess-Steuerung von E-Mails und sonstigen elektronischen Dokumenten, um den vielfältigen Anforderungen im Bereich Governance, Risk und Compliance (GRC) besser gerecht zu werden. Es unterstützt die Mitarbeiter darin, alle Dokumente entsprechend der geschäftlichen Anforderungen und gemäß der relevanten Vorschriften (HGB, AO, GoBS, GdPDU, etc.) korrekt und effizient zu behandeln.

Alle geschäftsrelevanten Dokumente werden vom docs&rules MailAnalyzer mit Hilfe modernster Sprachtechnologie analysiert, um die geschäftliche Bedeutung des Dokuments einzuschätzen und wichtige Informationen für die weitere Bearbeitung „herauszulesen“.

Dabei bietet docs&rules ein „Best-Practice“ Klassifikations-Schema an, das um kundenspezifische Ablage-Schemata erweitert bzw. ergänzt werden kann.

Private E-Mails können dabei selbstverständlich frühzeitig von einer Weiterverarbeitung ausgeschlossen werden.

- Anhand der erkannten Inhalte werden die Dokumente rechtlichen und/oder organisatorischen Themenfeldern zugeordnet und ggf. an nachgelagerte Systeme (z.B. Workflow, ERP, Archiv) zusammen mit relevanten Informationen aus dem Dokument weitergeleitet.
- Dem Mitarbeiter werden Vorschläge für die Ablage von aufbewahrungspflichtigen Dokumenten unterbreitet. Das System „weiß“ wo und in welchem Kontext das Dokument abgelegt werden sollte. Der Benutzer muss den Vorschlag nur noch bestätigen, kann aber gegebenenfalls auch eingreifen, um zusätzliche Informationen zu ergänzen, die sich nicht aus dem Inhalt des Dokuments allein herleiten lassen. Je nach Konfiguration des Systems kann die finale Entscheidung der weiteren Verarbeitung beim Mitarbeiter belassen werden.
- Die Anwender können auch optional auf brisante Risiken in ihren Dokumenten hingewiesen werden. Konkrete Aktionen lassen sich ableiten und verfahrenstechnisch dokumentieren.
- Somit sind alle E-Mail-basierten Vorgänge lückenlos dokumentiert und lassen sich nachverfolgen.



E-Mail Management in der Praxis - Compliance „leben“

Elektronische Dokumente lassen sich mit dem docs&rules MailAnalyzer sicher und effizient in Geschäftsprozesse integrieren.

Mit dem docs&rules Mail Analyzer lassen sich die Inhalte aller ein- und ausgehenden E-Mails sowie sonstige elektronische Dokumente systematisch untersuchen, extrahieren und klassifizieren. Die halb- oder vollautomatische Analyse ermöglicht eine zügige Einstufung und transparente Zuordnung in Archivsysteme, die den Compliance-Vorschriften entsprechen. Durch die Kennzeichnung der Dokumente lassen sich automatisch inhaltliche Zugriffsberechtigungen oder die Einordnung in Zugriffsklassen z.B. nach Dokumenttyp oder Projekt vollautomatisch ergänzen.

Die langjährigen Projekterfahrungen der docs&rules Mitarbeiter sowohl im Bereich Governance, Risk & Compliance (GRC) als auch elektronisches Dokumentenmanagement und Archivierung hat zu einer praxisingerechten Lösung geführt.

Beim Einsatz des docs&rules MailAnalyzers reduziert sich die Ablagezeit dramatisch. Selbst bei einer manuellen Kontrolle und gelegentlichem Eingriff sinkt die notwendige Ablagezeit auf nur noch wenige Sekunden. Da sich nun alle relevanten E-Mails – sowohl eigene als auch elektronische Dokumente von Dritten - viel besser und schneller finden lassen, ist der docs&rules MailAnalyzer sehr schnell ein unverzichtbarer Assistent!

Selbstverständlich unterstützen docs&rules und erfahrenen Partnerunternehmen Sie auch dabei, Ihre Dokumentationsrichtlinien zu verbessern und Ihre gesamte Dokumentationslogistik zu optimieren.

Unsere praxiserprobten Methoden erlauben schnelle spürbare Erfolge („QuickWins“) sowie die nachhaltige Entwicklung Ihrer E-Mail-, Dokumentations- und Compliance-Infrastruktur.



Transparenz und Sicherheit auf höchstem Niveau.

Mit dem docs&rules MailAnalyzer setzen Sie auf innovative Technologie, internationale Standards und starke Partner.

Die Einbindung des docs&rules MailAnalyzers in gängige E-Mail Systeme und über moderne Web Services ermöglichen eine systematische Analyse aller ein- und ausgehenden E-Mails inklusive der Dokumentenanhänge. Selbstverständlich werden dabei auch moderne Kommunikationsmittel wie Instant Messaging oder Web-basierte Mail-Systeme - sowohl für Laptop/Desktop als auch für Smartphones – unterstützt. Daneben gibt es eine leistungsfähige Web Service Schnittstelle, um die Dokumente auch von anderen operativen Systemen oder durch vom Kunden selbst entwickelte Systeme analysieren zu können. Die Verarbeitungsregeln können auch unternehmensspezifisch ergänzt werden.

docs&rules kooperiert mit führenden Unternehmen und Forschungseinrichtungen (z.B. mit dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz / DFKI) und nutzt jahrzehntelange Technologie- und Lösungserfahrung

ebenso wie die neuesten Forschungsergebnisse aus Semantik und Linguistik.

Aufgrund der offenen Schnittstellen von docs&rules können für bestehende Archivierungslösungen meist beibehalten werden. Der docs&rules MailAnalyzer bildet eine Zwischenschicht zwischen dem E-Mail- und dem Archivsystem, die die geschäftsspezifische Kennzeichnung der E-Mails für den Anwender übernimmt.

Der docs&rules MailAnalyzer ist hoch skalierbar und damit in der Lage auch große E-Mail-Mengen zeitnah und ohne spürbare Verzögerung zu verarbeiten.

IT-Abteilungen oder Service Provider können dank einer modernen Service-orientierten Architektur (SOA) die docs&rules Lösungen einfach und effizient im Rechenzentrum betreiben.



docs&rules MailAnalyzer - ein Muss für jedes Unternehmen.

Effizienz. Sicherheit. Standards. Integration. Innovation.

docs&rules entwickelt IT-Systeme zur Einhaltung gesetzlicher oder regulativer Vorschriften (Governance, Risk & Compliance) und zur Reduzierung von geschäftlichen Risiken.

docs&rules trägt maßgeblich zur Sicherung reibungsloser Geschäftsabläufe bei und verbessert die Unternehmensposition bei Rechtsstreitigkeiten, Kreditverhandlungen und der Unternehmensbewertung.

docs&rules reduziert Risiken durch die softwaregestützte Einhaltung von GRC-Regeln.

docs&rules ermöglicht eine Analyse und Klassifikation aller ein- und ausgehenden E-Mails – inklusive deren Dokumentenanhänge. Private E-Mails lassen sich passend ausblenden, um den datenschutzrechtlichen Anforderungen gerecht zu werden.

docs&rules kooperiert mit führenden Unternehmen und Forschungseinrichtungen und nutzt jahrzehntelange Technologie- und Lösungserfahrung ebenso wie die neuesten Forschungsergebnisse aus Semantik und Linguistik.

docs&rules bietet offene Schnittstellen, so dass bestehende Lösungen für die Archivierung meist beibehalten werden können.

docs&rules ist intuitiv zu bedienen und integriert sich schnell in die alltägliche Arbeit.

docs&rules berät und unterstützt dabei, adäquate technische und organisatorische Lösungen für ein rechtskonformes und effektives E-Mail-Management zu implementieren.



docs&rules

GRC SOFTWARE SOLUTIONS

docs&rules GmbH
Keithstrasse 6
D-10787 Berlin, Germany
fon: +49 (30) 469 99 07 20
fax: +49 (30) 469 99 07 21
www.docs-rules.com
info@docs-rules.com