

ELO E-Mail-Management

E-Mail-Management als Basis effizienter Geschäftsprozesse

ELO® erhalten Sie bei:

— | — |

— | — |

ELO Digital Office GmbH, Heilbronner Straße 150, D-70191 Stuttgart
ELO Digital Office AT GmbH, Leonfeldner Straße 2-4, A-4040 Linz
ELO Digital Office CH AG, Lagerstrasse 14, CH-8600 Dübendorf

ELO Digital Office, das ELO Logo, elo.com, ELOoffice, ELOprofessional und ELOenterprise sind Marken der ELO Digital Office GmbH in Deutschland und/oder anderen Ländern. Microsoft®, MS®, Windows®, Word® und Excel®, PowerPoint®, SharePoint®, Navision® sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein. Diese Veröffentlichung dient nur der unverbindlichen allgemeinen Information und ersetzt nicht die eingehende individuelle Beratung. Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen können jederzeit, auch ohne vorherige Ankündigung, geändert werden. Insbesondere können technische Merkmale und Funktionen auch landesspezifisch variieren. Aktuelle Informationen zu ELO Produkten, Vertragsbedingungen und Preisen erhalten Sie bei den ELO Gesellschaften und den ELO Business-Partnern und/ oder ELO Channel-Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen. ELO gewährleistet und garantiert nicht, dass seine Produkte oder sonstigen Leistungen die Einhaltung bestimmter Rechtsvorschriften sicherstellen. Der Kunde ist für die Einhaltung anwendbarer Sicherheitsvorschriften und sonstiger Vorschriften des nationalen und internationalen Rechts verantwortlich. Änderungen, Irrtümer und Druckfehler bleiben vorbehalten. Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der ELO Digital Office GmbH.

© Copyright ELO Digital Office GmbH 2012. Alle Rechte vorbehalten.



ELO E-Mail-Management

E-Mail-Lifecycle-Management als Basis effizienter Geschäftsprozesse



Schnell und kosteneffizient

Die richtige Entscheidung für heute und morgen

Die Enterprise-Content-Management-Lösungen (ECM) der ELO Digital Office GmbH bieten alle notwendigen Funktionalitäten für ein umfassendes E-Mail-Lifecycle Management (ELM) an. Dies beinhaltet die Möglichkeit zur einfachen E-Mail-Archivierung bis hin zum umfassenden E-Mail-Prozessmanagement. In Übereinstimmung mit den Prozesszusammenhängen und den staatlichen Vorgaben werden alle E-Mails von der Entstehung bis zur Entsorgung verarbeitet, archiviert und verwaltet. Sie profitieren von sicheren, transparenten und compliancekonformen Geschäftsabläufen. Die zentrale Verwaltung der E-Mails innerhalb der ELO ECM-Suite senkt Unternehmenskosten und spart Ressourcen.

ELO E-Mail-Management

E-Mail-Lifecycle-Management als Basis effizienter Geschäftsprozesse

Risikominimierung und Wettbewerbsvorteil

E-Mails sind schnell, kostengünstig und haben die geschäftliche Kommunikationswelt längst erobert. Daraus folgend wird die E-Mail als Geschäftsbeleg zu einem nicht zu unterschätzenden Vermögenswert für das Unternehmen. Sie ist der Träger wichtiger Geschäftsinformationen in allen Geschäftsprozessen. Das reine Archivieren von E-Mails kann zwar rechtliche Anforderungen erfüllen, greift aber zu kurz, um eine ganzheitliche und damit zukunftssichere IT-Lösung für Ihr Unternehmen zu realisieren.

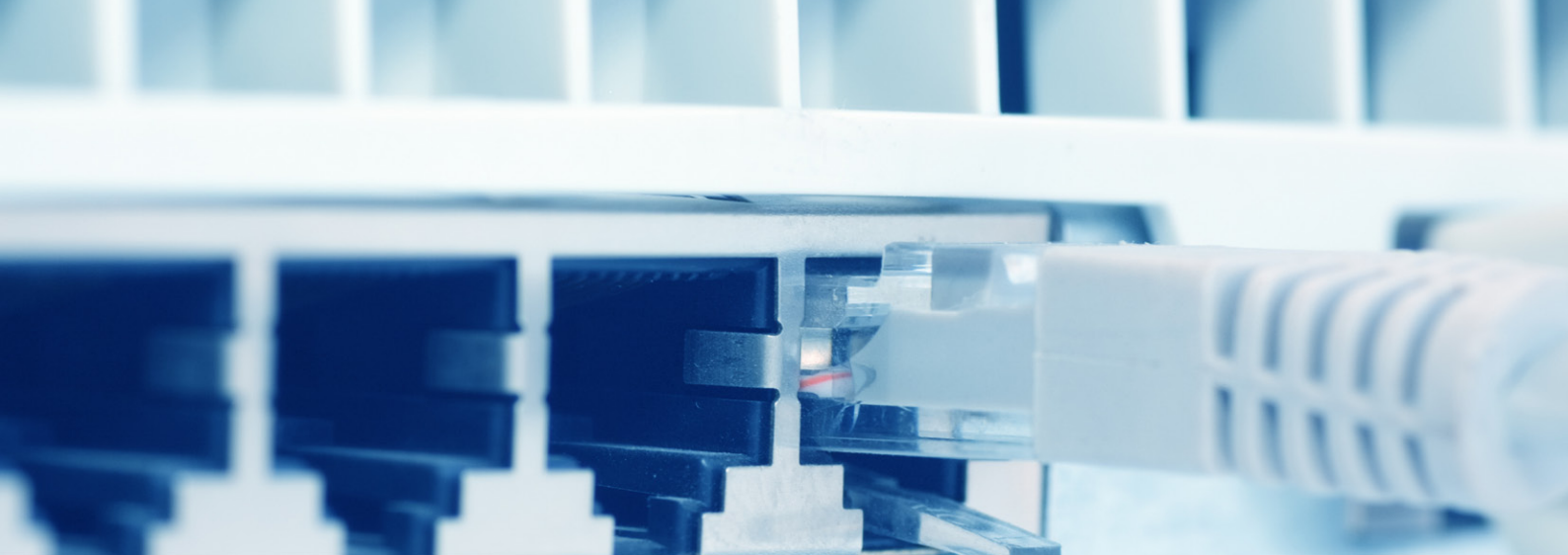
Mit den ELO ECM-Systemen wird der Inhalt der E-Mail transparent und nachvollziehbar in die unternehmensspezifischen Geschäftsprozesse eingebunden. E-Mails werden per Mausklick wiedergefunden und deren Inhalt im Hinblick auf den Gesamtprozess kann einfach nachvollzogen werden. Die Konsequenz ist eine bessere und schnellere Entscheidungsfindung. Dies wiederum führt zu Risikominimierung und Wettbewerbsvorteilen.

Compliance erfüllen — Schrittweise aufbauen und zukunftsfähig ausbauen

Als Geschäftsbeleg unterliegt die Aufbewahrung einer E-Mail gesetzlichen Vorgaben. Rund um den E-Mail-Verkehr gibt es eine Reihe rechtlicher Anforderungen auf nationalem und internationalem Parkett. Die Bestimmungen sind aus unterschiedlichen Bestrebungen heraus entstanden und sehr komplex. Aber eines fordern alle gesetzlichen Vorgaben gleichermaßen: E-Mails müssen im Originalzustand, d.h. unverändert, archiviert werden und bei Bedarf wieder auffindbar sein. Mit der Standardfunktionalität der ELO ECM-Lösungen lassen sich diese rechtlichen Bestimmungen einfach und sicher erfüllen.

Nahtlose Einbindung in die führende Mailserver-Umgebung

ELO bietet für alle namhaften E-Mail-Systeme wie zum Beispiel Microsoft Exchange oder IBM Lotus Notes eine leistungsfähige Integration an. Als Archivierungsstrategien werden zwei Ansätze angeboten: Die manuelle clientbasierte Archivablage und die automatische serverbasierte E-Mail-Archivierung.



Clientbasierte E-Mail-Archivierung

Bei diesem Ansatz steuert der Anwender über seine Benutzeroberfläche, wann und wohin er eine E-Mail archivieren möchte. Es können auch im jeweiligen Mailsystem Ordnerstrukturen angelegt werden, in die der Anwender alle zu archivierenden E-Mails verschiebt. ELO 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 gegeben, dass auch wirklich alle Geschäftsmails erfasst sind. Compliance Anforderungen können daher hier nur bedingt erfüllt werden.

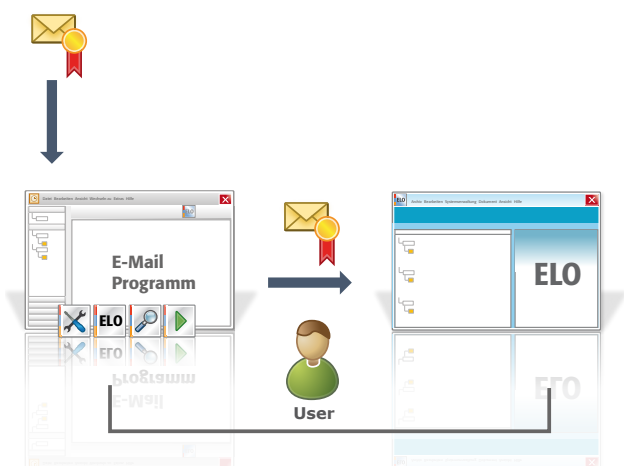


Abb.: Clientbasierte E-Mail-Archivierung

Serverbasierte E-Mail-Archivierung

stützt sich auf vordefinierte Regeln, anhand derer der Server die E-Mails abholt. So lässt sich unter anderem einstellen, dass alle gelesenen E-Mails automatisch zum Beispiel nach vier Wochen archiviert und in eine vordefinierte Struktur abgelegt werden. Der Zugriff auf die E-Mails erfolgt entweder bequem über die ELO-Archivrecherche oder über das jeweilige im Einsatz befindliche E-Mail-System. ELO ersetzt die E-Mails durch einen Link im E-Mail-System, der sich durch einen einfachen Klick aktivieren lässt. Dies gewährleistet zum einen, dass alle geschäftsrelevanten E-Mails sicher und zentral abgelegt werden, zum anderen wird das E-Mail-System durch die Auslagerung der E-Mails entlastet und performant gehalten.

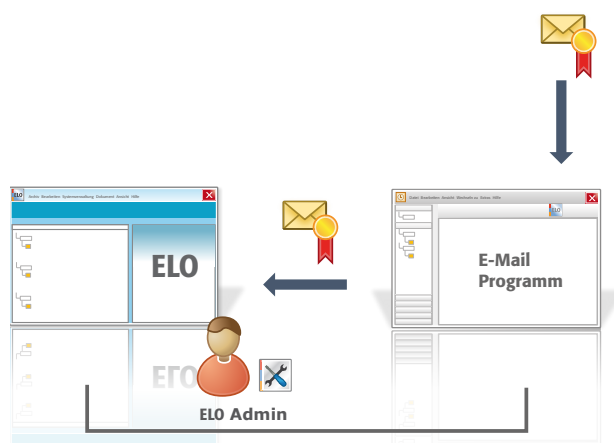


Abb.: Serverbasierte E-Mail-Archivierung

ELO E-Mail-Management

E-Mail-Lifecycle-Management als Basis effizienter Geschäftsprozesse

Sicherheit und Compliance durch ausgefeilte Organisationskonzepte

Bei der automatisierten serverbasierten Archivierungsstrategie ist es wichtig, die Archivierung nicht relevanter E-Mails, die beispielsweise in Form von Spam oder Viren eingehen, zu vermeiden. Automatische Filter sind sicherlich hilfreich. Der beste Filter ist nach wie vor der Mensch. Gerade dieser Aspekt spricht für die zeitverzögerte Archivierungsstrategie. Sinnvoll bei der E-Mail-Ablage ist eine erweiterte Ablagemaske, in welche zusätzliche Attribute eingegeben werden können. So zum Beispiel eine Projektnummer oder das Attribut „steuerrelevant“. Auf diese Weise lassen sich die steuerrelevanten von anderen E-Mails einfach trennen, so dass der Prüfer nicht alle E-Mails sichten muss. Zweckmäßig ist auch die automatische Konvertierung von E-Mails in ein Langzeitformat wie beispielsweise PDF/A. Dies stellt sicher, dass die E-Mail auch nach Jahren noch gelesen werden kann.

Intelligent klassifiziert und automatisiert

E-Mails transportieren wertvolle Informationen, die für Geschäftsprozesse benötigt werden und auch anderen Fachanwendungen (ERP, CRM u.a.) zur Verfügung stehen sollten. Neben der reinen Archivierung der E-Mails ist es daher wichtig, dass die E-Mails den dazugehörigen Geschäftsprozessen zugeordnet werden. Für ein umfassendes E-Mail-Lifecycle-Management gilt es daher zu Beginn, die Vielzahl der eingehenden E-Mails zu klassifizieren, zu ordnen und aus dem Inhalt die richtigen Informationen für die weitere Bearbeitung zu selektieren. Möglich macht dies das ELO DocXtractor Modul. Durch intelligente und selbst lernende Verfahren erschließt und klassifiziert es Dokumenteninhalte und nimmt so dem Anwender einen großen Teil seiner Arbeit ab. Außerdem initiiert der ELO DocXtractor automatisch den entsprechenden Verarbeitungs-Workflow. 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 erhöht.



Ihr Vorteil:

Mit der ELO ECM-Suite gewährleisten Sie, dass zusätzlich zur rechtskonformen Ablage, die vorgangsbezogene Verarbeitung einer E-Mail im jeweiligen Geschäftsprozess gegeben ist. Die Informationen aus der E-Mail (Bestellung, Anfrage, Adressänderung, Rechnung u.a.) werden von ELO ausgewertet und an einen vordefinierten Geschäftsprozess übergeben. Mitarbeiter können Geschäftsvorgänge übersichtlich und schnell nachvollziehen.

Geschäftskritische Informationen

E-Mails beinhalten zunehmend geschäftskritische Informationen. Daher ist dafür Sorge zu tragen, dass diese Informationen sowohl dem Geschäftsprozess, als auch allen autorisierten Personen zugänglich sind. Dies kommt insbesondere im Krankheitsfall eines Mitarbeiters zum Tragen. Dem Stellvertreter oder Kollegen hierfür Zugriff aufs Postfach zu gewähren, ist eine Möglichkeit. Will man aber vertrauliche Informationen vor dem Zugriff nicht autorisierter Personen schützen, ist es ratsam, die E-Mails nach der Prozessrelevanz zu klassifizieren und in eine dafür vorgesehene Ablagestruktur zu überführen.

Die ELO ECM-Systeme bieten hierfür die Funktion der automatischen Rechtevererbung. Diese weist allen E-Mails automatisch die benötigte Rechteinstellung zu: Entweder anhand der Dokumentenart (z.B. Auftragsdokument) oder des Ablageziels (z.B. eine Kundenakte). Außerdem lassen sich über Stellvertreterregelungen auch temporär Zugriffsrechte vergeben.

Der elektronische Rechnungsversand

Mit dem in Krafttreten des Steuervereinfachungsgesetzes am 01.07.2011 ist die papierbasierte Rechnung der elektronischen gleichgestellt. Bedurfte es früher einer qualifizierten elektronischen Signatur für den Vorsteuerabzug, so fällt diese heute weg. Dennoch müssen Unternehmen den Zusammenhang zwischen Rechnung und der dazugehörigen Leistung lückenlos belegen können, allerdings ist ihnen freigestellt wie. Die ELO Workflow-Lösungen ermöglichen die einwandfreie Protokollierung von Prozessschritten; Damit sind Unternehmen nicht nur auf der sicheren Seite, sie profitieren auch von erheblichen Zeit- und Kosteneinsparungen.

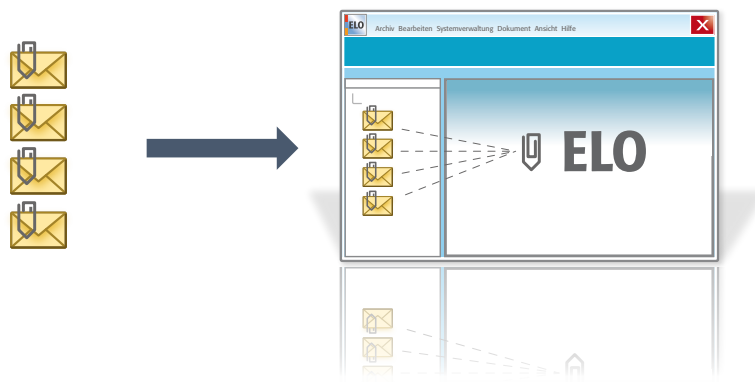
ELO E-Mail-Management

E-Mail-Lifecycle-Management als Basis effizienter Geschäftsprozesse

Weitere Basis-Funktionalitäten:

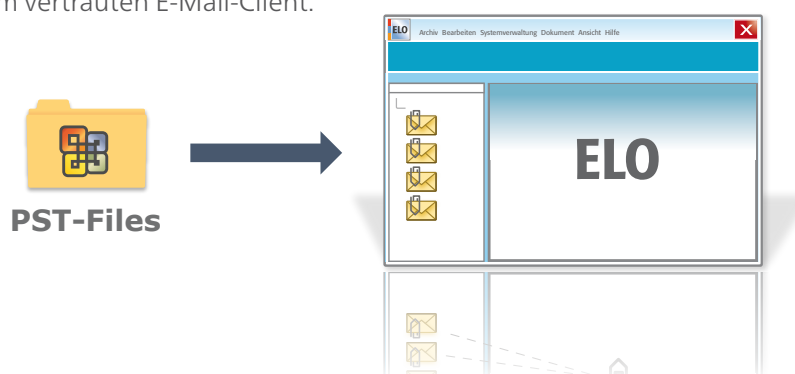
Single-Instance-Archivierung: Redundanzfreie Ablage

Die Single-Instance-Archivierung sorgt dafür, dass mehrfach vorhandene Attachments nur einmal im Archiv abgelegt werden. Dadurch bleibt die Datenspeicherung effizient, der Verwaltungsaufwand gering und die Kosten werden minimiert.



PST-Files nahtlos einbinden

Bereits bestehende PST-Files lassen sich nahtlos in den neuen Archivierungsvorgang einbinden. Dies ist eine wichtige Funktion, will man auf elektronische Archivierung umstellen und den Altdatenbestand aus den eher unsicheren PST-Files in ein sicheres Archivsystem überführen. Ein weiterer Vorteil sind die verkürzten Upgrade- und Umstellungszeiten bei einem Release-Wechsel von Microsoft Exchange oder IBM Lotus Notes. Der Zugriff auf die archivierten E-Mails erfolgt weiterhin direkt aus dem vertrauten E-Mail-Client.





Mobilität

ELO bietet mit dem Mobile Client die Möglichkeit, archivierte E-Mails auch offline abzurufen. Ein großer Vorteil, wenn man unterwegs auf ältere E-Mails zugreifen muss, aber keine Online-Verbindung hat.

Vorteile des ELO E-Mail-Managements

- E-Mails automatisch oder manuell archivieren
- Die Performance der E-Mail Server erhöhen
- Geringer Administrationsaufwand
- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben
- Skalierbar und ausbaufähig bei wachsender Anforderung
- E-Mail-Volumen im Griff
- Speicherkosten reduzieren
- Schnelles Finden der E-Mails
- Geschäftsprozessbezogene Archivierung
- Zugriff auf archivierte E-Mails über die Anwenderoberfläche der E-Mail-Systeme
- Offline-Verfügbarkeit für mobile Anwender
- Single-Instance-Archivierung zur Vermeidung von Doppelarchivierungen
- Automatische Erkennung und Prüfung digitaler Signaturen
- Intelligente Inhaltsprüfung
- Übergabe an den entsprechenden Geschäftsprozess (Prozesssteuerung)