

Solutions

Total E-Mail Management: die drei Bausteine des Erfolgs

Qualität, Sicherheit und Nachvollziehbarkeit sind die zentralen Herausforderungen des E-Mail Lifecycle Managements. Der Lösungsansatz von trueAct® Mail integriert umfangreiches PIDAS Know-how über die Automatisierung von E-Mail-Prozessen.

Jürg Vogelsang, |vogelsang@pidas.com

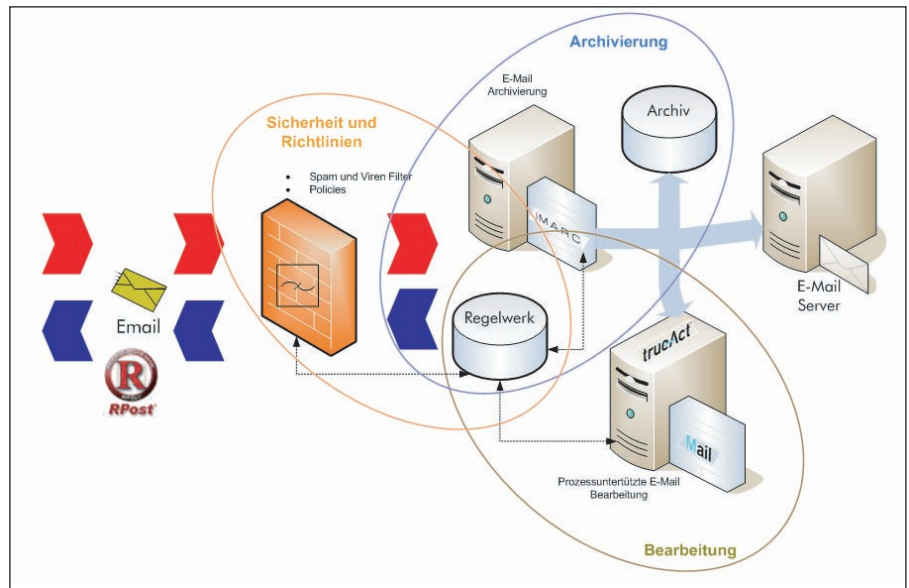
Die exponentiell steigende Nutzungskurve beweist im tagtäglichen Verkehr mit Kunden, Partnern und Lieferanten die zentrale Bedeutung des E-Mail-Verkehrs für die Bereiche B2B und B2C. Entsprechend steigt die Erwartung an die professionelle und zeitgerechte Bearbeitung der über E-Mail angestossenen Geschäftsprozesse.

Gerade geschäftsrelevante Informationen werden immer mehr über den Kanal E-Mail übermittelt. Dies setzt voraus, dass diese Korrespondenz rechtlich verbindlich und nachvollziehbar sein muss. Die gesetzlichen Vorschriften verlangen eine lückenlose und revisionssichere Archivierung der geschäftsrelevanten E-Mails, diese müssen in der Originalform und unveränderbar abgelegt werden.

Die Herausforderung für die Unternehmen liegt nun darin, dieses Kommunikationsmittel optimal zu nutzen. Einerseits gilt es auf die Flut unerwünschter E-Mails (SPAM, Virus, etc.) adäquat zu reagieren, um die für das Unternehmen relevanten E-Mails schnell und mit hoher Qualität zu bearbeiten. Dazu kommen die rechtlichen Vorgaben (europäische Gesetze) bezüglich der Gleichstellung von digitalen Dokumenten und Papierdokumenten.

Diese Herausforderungen können in drei Bereichen zusammengefasst werden:

- **Sicherheit und Richtlinien**
Prozesse und Technologien wie Antivirus Software, Spam Filter, Inhaltskontrolle, Richtlinien zum Umgang mit E-Mails mit speziellen Inhalten (Kennzeichnung, Blockierung, etc.).



Passgenau abgestimmt: die Teile des PIDAS trueAct® Mail Total E-Mail Managements.

- **Bearbeitung**
Erkennen und Klassifizieren von E-Mails, prozessunterstützte Bearbeitung von nicht personalisierten E-Mail-Adressen (z.B. info@pidas.com) durch Inhaltsanalyse, Zuweisung und Bearbeitungsunterstützung. Geschäftsfallspezifischer Versand von E-Mails über spezielle Verfahren, um Verbindlichkeit und Nachvollziehbarkeit zu garantieren.
- **Archivierung**
Erfüllung der Anforderungen an eine dokumentenechte und revisionssichere E-Mail-Archivierung. Rollenspezifischer Zugriff auf die «Wissensdatenbank E-Mail-Archiv» um jederzeit kunden- oder geschäftsvorfallrelevante E-Mails abrufen zu können.

helfen so die «sauberen» und geschäftsrelevanten E-Mails zu erkennen und entsprechend in einen definierten und prozessunterstützten Bearbeitungsprozess zu überführen.

Bearbeitung

Die Verwendung der bewährten Technologien von trueAct® und die Anbindung der Archivierungssoftware iMARC erfüllen die Ansprüche an ein umfassendes E-Mail Management. Individuelle E-Mails lassen sich nach den definierten Kriterien archivieren und über die bestehende E-Mail-Infrastruktur den Mitarbeitern als Kopie zur Bearbeitung in die persönliche Mailbox stellen.

Nicht personalisierte (anonyme) Mails durchlaufen eine Inhaltsanalyse und gelangen in einen kontrollierten Bearbeitungsprozess. E-Mail-Anlagen werden erkannt und können ebenfalls analysiert werden. Aufgrund des Inhaltes lassen sich automatische Rückantworten auslösen, oder das E-Mail wird an die richtigen für den Geschäftsvorfall verantwortlichen Stellen weitergeleitet.

Das zentrale Element in trueAct® Mail stellt das E-Mail-Ticket dar. Es ist das Gefäß für die gesamte Information, die zu dem entsprechenden Geschäftsvor-

Die Total E-Mail Management Lösung trueAct® Mail unterstützt Unternehmen und Organisationen in allen diesen Bereichen, wobei PIDAS mit marktführenden Partnern und Technologien zusammen arbeitet.

Sicherheit und Richtlinien

PIDAS integriert oder ergänzt marktführende Virenschutz- und Spamfilter mit den trueAct® Mail vorhandenen Technologien. Diese unterstützen mit ihrem Regelwerk die definierten Regeln (Policies) und

Der Autor
Jürg Vogelsang
Senior Manager
Applications



Solutions: Total E-Mail Management: die drei Bausteine des Erfolgs

fall gehört. Kunden-E-Mails, automatische oder manuelle Antworten des Unternehmens, Kommentare und Kundenantworten werden dem E-Mail-Ticket automatisch zugeordnet.

Optional wird der gesamte E-Mail-Prozess auf Einhaltung von Service Levels überwacht, und die zuständigen Mitarbeiter erhalten noch vor Überschreitungen rechtzeitig eine Warnung. Im Fall der manuellen Beantwortung werden auf Grund der Kategorisierung des E-Mail-Tickets Antwortbausteine und E-Mail-Vorlagen zur Verfügung gestellt, die eine gleich bleibende Antwortqualität sicherstellen. Unmissverständliche Regeln für die Geschäftsrelevanz sorgen im Hintergrund für das registrierte Versenden

- Inhaltliche Begriffe wie «Anfrage–Angebot–Bestellung–Rechnung–Mahnung ...» steuern die Geschäftsrelevanz
- Empfangsbestätigung für geschäftsrelevante E-Mails
- Nachweis der Sendung
- Nachweis des Inhalts
- Nachweis des Empfangs (qualifizierter Zeitstempel)

Diese Massnahmen ergeben ein revisions-sicheres Dokument für die Archivierung. Im weiteren sind durch die Anbindung des Archives jederzeit kunden- oder geschäftsvorfallrelevante E-Mails über einfache Suchmechanismen verfügbar und unterstützen den Mitarbeiter in seiner Arbeit.

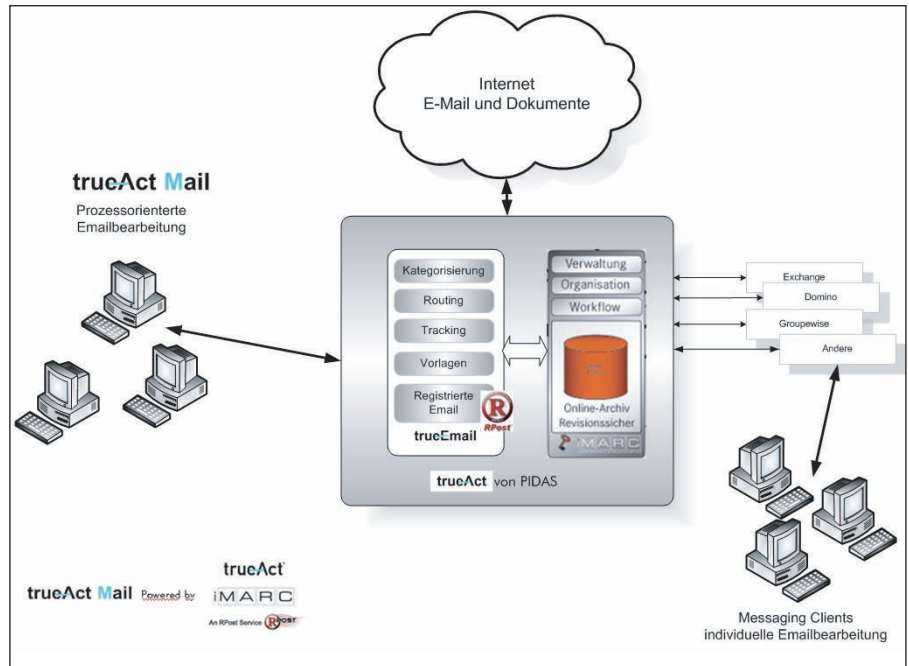
Archivierung

Ein weiterer Bestandteil des Total E-Mail Managements ist die revisions-sichere Archivierung der geschäftsrelevanten Emails. Durch die integrierte Anbindung der Archivierungssoftware iMARC werden folgende Compliance-Anforderungen eingehalten:

- AO §147, GoBS, GDPdU, HGB §238, §239, §257, SRVwV, Signaturgesetz, GAaufzV, KonTraG, BASEL II
- iMARC entspricht den europäischen Gesetzen, mit welchen digitale Dokumente den Papierdokumenten gleichgestellt sind
- SEC 17a4, Sarbanes Oxley, DoD, FDA, Treasury Board, Data Protection Act
- iMARC entspricht den strengen Bedingungen für die Archivierung digitaler Dokumente

Eine E-Mail in iMARC ist ein Dokument. Alle digitalen, geschäftsrelevanten Unterlagen die sind:

- verschlüsselt und mit Zeitstempel versehen im online Archiv abgelegt



Einfach Skalierbarkeit: trueAct® Mail, kombiniert mit Best in Class Technologien, ermöglicht integrierte Total E-Mail Management Lösungen.

- revisions-sicher abgeholt, abgearbeitet und im Archiv abgelegt
- jederzeit über den eignen Groupware-Client oder einen Browser sofort wieder herzustellen
- geschützt vor unbefugten Zugriff und Weiterleitung
- als Dokument in einem Rechtsgutachten zertifiziert
- qualitativ hochwertige Antwortvorschläge
- die Erwartungshaltung des Kunden an den Serviceprozess zu erfüllen (Service Level Agreements)

Mit trueAct® Mail sind Sie gesetzkonform

Der generierte Zustellungsnachweis ist ein rechtlicher Schutz

- amtlich belegter Zeitstempel
- listet Grösse der E-Mails und sämtlicher Anlagen
- Rücklieferung der versandten E-Mail an den Absender
- digital signiert durch "RPOST" (Schweizer Zertifikat)
- Ermöglicht Abschluss von Verträgen über E-Mail

Der generierte Inhaltsnachweis hat Dokumentationscharakter

- unverwechselbare und weltweit einmalige Zustellbestätigung mit digitalen Fingerprints
- Nachweis von Absender- oder Empfänger-Fälschungen
- beglaubigter Versand wiederhergestellter E-Mails im Zustand des Zustellungszeitpunkts
- dokumentenechte Ablage im Archiv

Die Herausforderungen des Total E-Mail Managements im Griff

Neben den rechtlichen Vorteilen der in trueAct® Mail integrierten E-Mail-Archivierung bringt der rollenbasierte Zugriff durch einfache Suchmechanismen auf die «Wissensdatenbank» E-Mail-Archiv einen weiteren grossen Nutzen.

Das E-Mail wird zum schnellen, zuverlässigen und qualitativ hoch stehenden Interaktionskanal. Die effiziente, speditive und qualitativ hoch stehende Bearbeitung nicht personalisierter E-Mails wie info@, sales@, support@ etc. ermöglicht

- den E-Mail-Prozess zu standardisieren
- den E-Mail-Prozess zu dokumentieren
- die Beantwortung von Standardfragen zu automatisieren
- spezifische Anfragen automatisch an die zuständige Stelle oder Person weiterzuleiten