

## Weshalb E-Mails archivieren?

Obwohl E-Mail für die meisten Unternehmen inzwischen die wichtigste Kommunikationsplattform darstellt, haben bisher nur relativ wenige Unternehmen dieses Medium strikt organisiert. Man orientiert sich beim Aufbau und Betrieb von E-Mail mehr am Telefon denn am traditionellen Schriftverkehr: Das Unternehmen stellt die Infrastruktur bereit, die stabil und kosteneffizient funktionieren muss. Für den Inhalt und die Verwertung der ausgetauschten Nachrichten sind primär die Benutzer zuständig. Deshalb archivieren bisher auch nur relativ wenige Unternehmen die E-Mails ihrer Mitarbeiter systematisch. In einer 2004 von SofTrust Consulting durchgeführten Umfrage gaben lediglich 33 Prozent der Unternehmen an, E-Mails geordnet zu archivieren. 57 Prozent dieser Unternehmen verließen sich bei der Entscheidung über die zu archivierenden E-Mails dabei einzig auf das Urteil ihrer Mitarbeiter.

In den nächsten 12 Monaten wird sich dieses Bild jedoch ändern. Inzwischen beschäftigt sich nahezu jedes größere Unternehmen mit dem Thema „E-Mail-Archivierung“. Die Motivation hierzu kommt primär aus fünf Quellen.

### **1. E-Mailsysteme werden zunehmend als wichtige Informationsträger anerkannt**

Zwischen 35 bis 75 Prozent der geschäftskritischen Informationen liegen heutzutage in E-Mails und E-Mail-Anhängen. Problematisch für die Unternehmen ist hierbei, dass viele dieser Informationen ausschließlich nur noch dort liegen. Viele Besprechungsprotokolle, Ideenskizzen für neue Produkte und vertragliche Vereinbarungen mit Geschäftspartnern befinden sich in den E-Mail-Boxen der Mitarbeiter und sind nirgendwo anders mehr nachzulesen. Unternehmen wollen diese wichtigen Informationen nicht verlieren. Deshalb geben sie den Anwendern nicht nur zunehmend mehr Speicherplatz für ihre E-Mails, sondern wollen ihnen auch ein Organisationsmittel an die Hand geben, um die E-Mails zu verwalten. Ein eigenes Archivsystem soll den Anwendern ermöglichen zwischen „laufenden E-Mail-Dokumenten“ und „aufzubewahrenden E-Mail-Dokumenten“ zu unterscheiden. Alles was langfristig wichtig und aufhebenswert ist, soll in das Archivierungssystem eingestellt werden.

### **2. E-Mail-Server sind zunehmend technisch nicht mehr verwaltbar**

E-Mail-Systeme verwalten E-Mails und die zugehörigen Anhänge in der Regel in einigen wenigen Dateien pro Benutzer. Neue E-Mails werden einfach an die bereits vorhandenen E-Mails angehängt, wodurch die betreffende Datei immer größer wird. Inzwischen sind E-Mail-Account in Gigabyte-Größe keine Seltenheit mehr. Mit zunehmender Größe der Dateien steigt jedoch das Risiko von Systemfehlern exponentiell. E-Mail-Systeme werden zunehmend instabiler. Zudem führt jede kleine Änderung einer Datei – und dazu reicht oft schon das einfache Einloggen in das E-Mail-System – dazu, dass diese Datei beim nächsten Backup mit gesichert werden muss. Obwohl die Datei nur minimal geändert wurde, muss sie ganz gesichert werden, da ein inkrementaler Back-up innerhalb der Datei nicht möglich ist. Auf diese Weise werden täglich riesige Datenmengen gesichert, die sich eigentlich nicht verändert haben. Inzwischen stoßen viele Unternehmen an die Grenzen des Sicherungsfensters. Das bedeutet, dass die für die Datensicherung bereit stehende Zeit nicht mehr ausreicht, um alle E-Mail-Daten auf ein Back-up-Medium zu schreiben. Das Problem besteht aber nicht nur beim Sichern. Auch das Wiederherstellen des letzten Sicherungsstandes nach einem Systemcrash wird durch das riesige Backup-Volumen massiv behindert. Manche Systemverantwortliche schätzen den Zeitaufwand zum Zurückspielen aller Sicherungskopien inzwischen auf mehr als 24 Stunden. Während dieser Zeit ist für die Mitarbeiter kein E-Mail-Verkehr möglich.

Als Lösung bietet sich die Einführung einer Archivierungslösung an. Da weit über neunzig Prozent der E-Mails eines Anwenders nur noch sehr selten bis überhaupt nicht mehr benötigt werden und deshalb in ein Archivsystem eingestellt werden können, lassen sich durch ein E-Mail-Archivierungssystem die Mail-Boxen der Anwender auf zehn Prozent ihres bisherigen Volumens reduzieren. Das bedeutet, dass sowohl die täglichen Sicherungen sowie die Systemherstellung ebenfalls in einem Zehntel der bisher benötigten Zeit möglich sind.

### **3. Hoher Aufwand für das Wiederherstellen verlorener E-Mails**

Viele Systemverantwortlichen sehen sich regelmäßig mit der Anforderung konfrontiert, alte E-Mails, die von Anwendern versehentlich oder zu früh gelöscht wurden, wieder herzustellen. Ohne spezielle Werkzeuge ist dies nur einem Systemspezialisten möglich. Der muss die benötigte Information mit erheblichem Aufwand aus alten Back-up-Beständen extrahieren. Jenen Unternehmen, in denen durch diese Tätigkeiten wesentlich Ressourcen gebunden werden, erscheint eine Archivierungslösung als geeignete Lösung für dieses Problem. Durch ein Archivsystem brauchen die Anwender zum einen nicht mehr so sparsam mit ihrer Speicherquote umgehen, was die Fälle des frühzeitigen Löschsens reduziert. Außerdem können die Anwender archivierte E-Mails in der Regel jederzeit selbst wieder herstellen. Die Notwendigkeit der Unterstützung durch einen Systemspezialisten entfällt deshalb ganz. Dadurch ist dieser für andere Tätigkeiten frei.

### **4. Hoher Aufwand für die Speicherung alter E-Mails**

E-Mails machen einen immer größer werdenden Teil des gesamten Speichervolumens aus. In einer 2004 von Hitachi Data Systems beauftragten Studie gaben immerhin 30 Prozent der deutschen Unternehmen (34% der österreichischen) an, dass E-Mails bereits mehr als 10 Prozent ihrer gesamten Speicherkapazität beanspruchen. Europaweit glauben sogar über 20 Prozent der IT-Manager, dass E-Mail bei ihnen schon über 40 Prozent des gesamten Speicherplatzes benötigt. Eine Besserung ist nicht in Sicht. Im Gegenteil. Über die nächsten Jahre soll das zu speichernde E-Mail-Volumen pro Jahr um ca. 40 Prozent wachsen. Vor diesem Hintergrund sehen sich die Systemverantwortlichen vor die Aufgabe gestellt, die Speicherung sinnvoll zu organisieren.

Dabei stellt sich die Frage, ob die für die Speicherung der E-Mail-Accounts eingesetzten Magnetplatten auch das geeignete Medium für ältere E-Mails sind. Auch wenn Magnetplatten immer leistungsfähiger und preiswerter werden, so haben sie für das riesige statische Datenvolumen von älteren E-Mails doch finanzielle und betriebstechnische Nachteile. Alternativen Speichermedien wie Optischen Datenträger, Jukeboxen sind für alte, selten benötigte E-Mails prädestiniert. Schließlich dürfen diese per Definition nicht mehr geändert werden. Aus Sicht jener Systemverantwortlichen die primär dieses Problem haben ist eine Archivierungslösung jene Anwendung, die dafür Sorge tragen kann, dass E-Mails immer auf jenen Speichermedien residieren, die für den jeweiligen Zweck am praktikabelsten und kostengünstigsten sind.

### **5. Rechtliche Anforderungen**

Da eine unsignierte E-Mail vor Gericht nicht als ein beweiskräftiges Dokument gilt glaubten die Systemverantwortlichen lange Zeit E-Mails nach Belieben löschen zu dürfen. Die Regel „alles Löschen was älter als 60 Tage alt ist“ ist selbst heute noch weit verbreitet. Dabei ist diese Haltung sehr gefährlich.

Zum einen können Richter E-Mails im Verfahren der freien Beweiswürdigung sehr wohl berücksichtigen – und tun dies inzwischen auch immer häufiger. Daneben gibt es inzwischen eine Vielzahl von Vorschriften, die es angeraten erscheinen lassen, E-Mails über längere Zeit aufzubewahren. Auch wenn das einzelne E-Mail nicht als Beweis gelten mag, so wird die Unfähigkeit, einen bestimmten Sachverhalt lückenlos belegen zu können, gegen das Unternehmen ausgelegt.

Der Sarbanes-Oxley-Act (SOX) schreibt amerikanischen Unternehmen seit 2002 die Aufbewahrung aller E-Mails vor, die die Finanzlage des Unternehmens betreffen. Obwohl SOX ein amerikanisches Gesetz ist hat es auch Auswirkungen auf jene europäischen Unternehmen die mit amerikanischen Unternehmen Geschäfte machen oder sich gar in USA finanzieren. Diese werden bei rechtlichen Auseinandersetzungen in den USA an der Sarbanes-Oxley-Latte gemessen. Auch die amerikanische Börsenaufsicht SEC verlangt die Archivierung von E-Mails. Dass dies auch für deutsche Unternehmen gilt stellte die Deutsche Bank bereits einmal fest. Für fehlerhafte E-Mail-Archivierung wurde gegen das Geldhaus im Dezember 2002 eine Strafe von 1,65 Mio Dollar verhängt.

Auch in Deutschland hat der Gesetzgeber im Januar 2002 mit der GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) klare rechtliche Vorschriften zur Aufbewahrung erlassen. Danach gelten alle E-Mails die für die Besteuerung von Bedeutung sind als steuerlich relevante Güter, die der Papierform gleichgestellt sind und den Auflagen des Handelsgesetzbuchs unterliegen – einschließlich der Archivierungspflicht. Gewöhnliche geschäftliche E-Mails müssen danach sechs und solche mit Bilanzwirksamkeit zehn Jahre aufbewahrt werden. Die E-Mails müssen im Originalzustand bevorratet werden. Der Ausdruck der E-Mails reicht nicht aus, da sie für die Betriebsprüfer maschinell auswertbar vorgehalten werden müssen.

Angesichts dieser unterschiedlichen Anforderungen ist es verständlich, dass Unternehmen nach geeigneten Archivierungslösungen suchen. Sofern es sich um Großunternehmen handelt, die von Wirtschaftsprüfern geprüft werden, kommt häufig noch der Druck der Wirtschaftsprüfer hinzu. Wirtschaftsprüfer fordern nämlich Compliance-Werkzeuge für die Überprüfung der Einhaltung bestimmter Vorschriften. Diese setzen im E-Mail-Bereich eine konsistente Archivierung voraus.

## Weshalb spezielle Archivierungslösungen?

Archivierung ist für E-Mail-Systeme kein unbekanntes Thema. Praktisch jedes E-Mail-System bietet die Möglichkeit ausgewählte Nachrichten oder ausgewählte Ordner in Archivdateien auszulagern. Allerdings entspringen diese Lösungen primär dem Wunsch des Softwareanbieters, die aktuellen Mail-Boxen durch Auslagerung klein genug halten zu können, um den fehlerfreien Betrieb des E-Mail-Systems sicher zu stellen. Ziel dieser Archivierungsfunktionen ist also der reibungslose Betrieb der Messaging-Plattform und nicht eine möglichst optimale Archivierung. Deshalb verwundert es nicht, dass aus Sicht der Systemverantwortlichen den Archivierungsfunktionen der E-Mail-Systeme sehr viele wichtige Funktionen fehlen. Ein Unternehmen das sich ernsthaft mit Archivierung beschäftigt kommt deshalb an speziellen Lösungen kaum vorbei.

## Anforderungen an ein E-Mail-Archiv

Eine Lösung zur E-Mail-Archivierung muss folgende Grundfunktionen bereitstellen:

- Speichern
- Verwalten
- Wieder finden

Wichtig für die Pflege ist ferner die Möglichkeit, alle E-Mails mit einem bestimmten Alter automatisch zu löschen. Alle auf dem Markt gängigen Systeme bieten die Grundfunktionen - allerdings unterscheiden sich die Implementierungen teilweise sehr. Zu den Grundfunktionen kommen bei vie-

len Anbietern noch weitere (teilweise optionale) Funktionen hinzu. Beispiele für solche Zusatztools sind Viren-Schutz, Klassifizierung, Volltextsuche, Compliance-Tools, Speichermanagement.

## Die Anbieter

Gemäß der Marktstudie von SofTrust Consulting werden im deutschsprachigen Raum aktuell mehr als 40 Systeme zur E-Mail-Archivierung angeboten. Die Anbieter kommen aus unterschiedlichen Lagern, was sich an den jeweiligen Archivierungslösungen bemerkbar gemacht.

### **1. Die E-Mail-Archivierungsspezialisten**

Diese Unternehmen haben mit Speziallösungen für die Archivierung von E-Mails begonnen. Sie sind die ausgemachten Spezialisten für dieses Thema. Aufgrund von Kundenanforderungen dehnen sie ihr Produktportfolio jedoch zunehmend in zusätzliche Gebiete aus. E-Mail-Archivierungsspezialisten sehen ihre Stärke im Fokus auf das Spezialproblem, was sich ihrer Meinung nach in höherer Leistungsfähigkeit und geringerem Implementierungsaufwand bemerkbar macht.

### **2. Die E-Mail-Spezialisten**

Diese Anbieter kommen von der Handhabung von E-Mails. Sie haben zunächst Zusatztools zur Sicherheit oder zum Management von E-Mails angeboten und sehen die Archivierung lediglich als einen weiteren Bearbeitungsschritt im Lebenszyklus eines E-Mails. Sie erweiterten deshalb ihr Portfolio um Archivierungsfunktionen. Die E-Mail-Spezialisten sehen ihre Stärke in der Integration von E-Mail-Archivierung in die grundsätzliche E-Mail-Behandlung.

### **3. Die Dokumenten-Management-Spezialisten**

Diese Unternehmen beschäftigen sich seit Jahren mit dem Management von elektronischen Dokumenten – seien es eingescannte Papierbelege oder COLD-Computerausdrucke. Für sie ist E-Mail nur ein weiteres elektronisches Dokument. Über Schnittstellen zu den E-Mail-Systemen werden die E-Mails in das Dokumentenmanagement-System übernommen. Dokumenten- (bzw. Information-) Management-Spezialisten sehen ihre Stärke darin, eine einheitliche Lösung für alle elektronischen Dokumente zu bieten. Der Anwender hat es also nur mit einem einzigen Archivierungssystem zu tun. Dieses Argument ist vor allem für die bereits bestehenden Nutzer der Dokumenten-Management-Systeme sehr wichtig.

### **4. Die Speicher-Management-Spezialisten**

Diese Unternehmen bieten traditionell Produkte für das Speicher-Management an. Sie wissen, wie man Dateien im Verlauf ihres Lebenszykluses zwischen den unterschiedlichen Speichermedien bewegt. Sie sehen die E-Mail-Archivierung als eine Möglichkeit, ihre Kompetenz im Speichermanagement auszuspielen zu können.

## Das optimale Archivierungssystem

Das optimale Archivierungssystem für E-Mails gibt es nicht. Je nach Herkunft haben die Lösungen jeweils spezielle Stärken und Schwächen die vor dem Hintergrund der konkreten Kundenanforderungen zu bewerten sind. Oft arbeiten Anbieter bei größeren Projekten auch zusammen um ihre jeweilige Stärke optimal auszuspielen. So haben Speziallösungen beispielsweise häufig Schnittstellen

zu Dokumentenmanagement-Systemen. Andere Lösungen ermöglichen die alternative Nutzung von vorhandenen Archiv- und Speicher-Management-Systemen.

Da E-Mail-Archivierung erst in letzter Zeit eine verstärkte Nachfrage erfahren hat, gibt es nur wenige Anbieter, deren Archivierungsprodukte die über eine breite Kundenbasis verfügen. Anwender, die gerne auf eine möglichst hohe Referenzbasis achten werden sich deshalb enttäuscht sehen. Die meisten der Produkte die bereits eine größere Installationsbasis vorweisen können stammen aus den USA, da die Nachfrage nach E-mail-Archivierung dort aufgrund des Sarbanes-Oxley-Acts bereits früher einsetzte. Aufgrund des starken lokalen Bezugs und der speziellen Abstimmung auf europäische Anforderungen erhalten die amerikanischen Systeme jedoch nunmehr verstärkt Konkurrenz von Produkten aus heimischer Produktion.

## Inhouse-Archivierung oder ASP?

Die Nutzung externer Services hat im deutschsprachigen Raum wenig Tradition. Die meisten Systemverantwortlichen wollen ihre IT-Lösungen traditionell selbst betreiben statt ein ASP-Rechenzentrum zu nutzen. Bei der Archivierung alter E-Mails könnte das nach Ansicht der ASP-Anbieter anders sein. Archivierung ist ein eher langweiliges Thema, das für kein Unternehmen zu den kritischen Erfolgsfaktoren gehört. Dessen ungeachtet stellt Archivierung hohe Anforderungen bzgl. Desasterabwehr und Desaster-Recovery. ASP-Anbieter glauben, dass vor allem Systemverantwortliche kleinerer und mittlerer Unternehmen diese Aufgabe gerne abgeben werden. Zudem hat die „Archivierung in die Steckdose“ den Vorteil, dass sie schnell zu implementieren ist. Das macht die ASP-Lösung auch für jene Unternehmen interessant, die unter Zeitdruck für die Realisierung stehen. Die von SofTrust Consulting durchgeführte Marktstudie hat zwei Anbieter identifiziert, die sich mit einem eigenen Softwareangebot als Service-Unternehmen aufstellen. Es darf erwartet werden, dass diese Zahl noch steigt.

## Über SofTrust Consulting

SofTrust Consulting ist ein unabhängiges Beratungsunternehmen mit Hauptsitz in Dachau. SofTrust unterstützt Unternehmen bei der Gestaltung von E-Mail-Kultur und im Aufbau und Betrieb wirtschaftlicher und sicherer E-Mail-Infrastrukturen. Vom „Gesundheits-Check“ der bestehenden E-Mail-Implementierung, über die Schwachstellenanalyse und die Behebung erkannter Probleme bietet SofTrust alle Dienstleistungen. Dazu gehört auch die unabhängige Auswahl passender Soft- und Hardwareprodukte. So können sich Unternehmen von SofTrust beispielsweise bei der Auswahl des für Ihre Anforderungen besten E-Mail-Archivierungssystems helfen lassen.

Neben technisch fundiertem Wissen legt SofTrust bei seinen Beratern großen Wert auf zwischenmenschliche Fähigkeiten und die Fähigkeit Menschen zum richtigen Umgang mit der Technik zu bewegen. Gerade im E-Mail-Umfeld ist es vor allem das Verhalten der Mitarbeiter, das über Erfolg und Misserfolg von technischen Systemen entscheidet.

Im Januar und Februar 2005 befragte SofTrust Consulting über 40 Unternehmen, die Email-Archivierungslösungen im deutschsprachigen Raum anbieten. Die Ergebnisse sind in einer über 400-seitigen Studie zusammengefasst, die ab Ende März 2005 zu erwerben ist.

## SofTrust E-Mail-Dienstleistungen

SofTrust Consulting berät Unternehmen beim Aufbau und Betrieb von wirtschaftlichen E-Mail-Infrastrukturen. Darüber hinaus führt SofTrust integrierte Maßnahmen durch um bei bestehenden E-Mail-Systemen die E-Mailproduktivität zu erhöhen. Unter E-Mailproduktivität versteht SofTrust Consulting die E-Mail-Effizienz, die E-Mail-Akzeptanz, die E-Mail-Sicherheit und die E-Mail-Qualität. SofTrust-Berater helfen, Schwachpunkte zu identifizieren, sie zeigen Lösungswege auf und sie setzen diese im Unternehmen um.

*Im Einzelnen bietet SofTrust Consulting Unternehmen folgende Leistungen:*

- Ist-Erhebung
- Ermittlung ungenutzter Potentiale
- Ermittlung bestehender Problembereiche
- Konzeptentwicklung
- Implementierung der Änderungen

*Neben diesen unternehmensspezifischen Projekten bietet SofTrust Consulting*

- Vorträge
- Schulungen
- Seminare
- Workshops

*zur E-Mailproduktivität*

SofTrust Consulting deckt sowohl die technisch/wirtschaftlichen Aspekte von E-Mail-Kommunikationssystemen ab, als auch die psychologisch/verhaltenstechnischen Belange. Gerade die psychologische Seite wird meist vernachlässigt. Dabei sind in den meisten eingeführten E-Mail-Infrastrukturen nur die wenigsten Probleme in der technischen Realisierung begründet. Die größten Probleme liegen in der tatsächlichen Nutzungspraxis der Anwender. SofTrust Consulting hat spezielle Vorgehensmodelle entwickelt, um problematisches Verhalten zu erkennen und bei den betroffenen Anwendern Verhaltensänderungen zu erreichen und zu verfestigen.

## Ansprechpartner

Für Fragen stehen Ihnen die Ersteller der E-Mail-Archivierungsstudie gerne zur Verfügung

Günter Weick  
Martin-Huber-Str. 2  
D-85221 Dachau  
Telefon: ++49-8131-668 050  
Telefax: ++49-8131-669 767

Klosterneuburger Str. 33/8  
A-1200 Wien  
Telefon: ++43-1-3333 634  
Telefax: ++43-1-3300 313

[gweick@softrust.com](mailto:gweick@softrust.com)

**SofTrust Consulting GmbH**  
Martin-Huber-Straße 2  
D-85221 Dachau

Klosterneuburgerstr. 33/8  
A-1200 Wien  
[www.softrust.com](http://www.softrust.com)