



Das Magazin für Führungskräfte in Kirchen
und kirchlichen Organisationen

www.kviid.de

KVI im DIALOG

3 | August 2012

Informationstechnologien

E-Mail, Segen und Fluch zugleich.
Marktüberblick - Systemkategorien,
Schwerpunkte und Ansätze der
Anbieter, Teil 3

Reportage

40 Jahre Kirchliches Rechenzentrum
Südwestdeutschland - Ein Rückblick
der Feierlichkeiten

Literatur

Rezension. Die Spendenmafia -
Schmutzige Geschäfte
mit unserem Mitleid, Teil 2

Finanzen

Jahresabschluss falsch - und nun?

Beschaffung

Das ZuhauseKraftwerk - die intelli-
gente Ökoheizung von LichtBlick

Energie und Umwelt

An der Geldschraube gedreht. BHKW
als Chance in Tagungshäusern und
Pflegeeinrichtungen

Nachbericht
7. KVI Kongress 2012
Ab Seite 10



Special:

**7. KVI
Kongress 2012
Nachbericht**

E-Mail, Segen und Fluch zugleich

Marktüberblick - Systemkategorien, Schwerpunkte und Ansätze der Anbieter

Teil 3. Ein Beitrag von Lothar Leger

Im ersten Teil der Serie zum Thema E-Mail Management, der in der November Ausgabe 2011 erschienen ist, wurden neben den Grundlagen die rechtlichen Anforderungen sowie die unterschiedlichen Formen der Archivierung beleuchtet. In der Mai Ausgabe wurden im zweiten Teil die Schritte zum Aufbau eines E-Mail-Managements, inklusive Produktauswahl und Tipps für einen E-Mail-Leitfaden dargestellt. Heute widmen wir uns einer Marktübersicht nebst Systemkategorien, Schwerpunkten und den unterschiedlichen Ansätzen der Anbieter. Schon eine kurze Recherche im Internet zum Thema E-Mail-Archivierung und E-Mail-Management kann ernüchtern. Die zahlreichen Produkte, die man findet, versprechen auf den ersten Blick alle, dass sie die wesentlichen Anforderungen abdecken und das beste Konzept bieten. Der Informationssuchende hat damit die Qual der Wahl. Wie immer kommt es nicht nur darauf an, die beste Software zu finden. Die Lösung muss sich auch optimal in die jeweils individuelle Umgebung einbetten lassen.

Bevor man sich mit der Produktauswahl auseinandersetzt, sind eine Reihe von grundlegenden Fragen zu klären. Wie bei jedem Vorhaben sind zunächst das Ziel und die Zielhierarchie (Gewichtung verschiedener Ziele) abzustimmen. Je nachdem, ob es nur darum geht, die Server zu entlasten, ob Rechtssicherheit geschaffen werden soll oder ob man die Arbeitsabläufe effizienter und effektiver gestalten möchte, bieten sich andere Produkte und Lösungskonzepte an.



Dipl.-Wirtsch.-Ing. Lothar Leger, Geschäftsführer der B&L Management Consulting GmbH und Kenner des DMS/ECM Marktes

Abb.: B&L Management Consulting GmbH

Gerade, wenn es nicht nur darum geht, die Mailserver von abertausenden von E-Mails und vor allem den großen E-Mail-Anhängen zu befreien, ist zu definieren, welche Anforderungen insgesamt an die E-Mail-Archivierung oder besser an das gesamte E-Mail-Management gestellt werden.

Anbieterübersicht

In einer aktuell von B&L erstellten Marktübersicht waren über 50 Anbieter aufgefordert, produkt- und unternehmensspezifische Informationen zusammen zu stellen. Insgesamt 21 Anbieter konnten in der Marktübersicht berücksichtigt werden.

Anbieter	Produkt	Enterprise Vault (Archivierungslösung)	Modul eines umfassenden ECM / DMS
ARTEC IT Solutions AG	EMA Enterprise Managed Archive	X	X
BOO Technologies GmbH & Co. KG	EMM - Enterprise Mail Management	X	
ByteAction GmbH	BytStorMail	X	X
CSB-System AG	CSB-System		X
d.velop AG	digital business solution (dbs) e-mail management		X
DocuWare AG	DocuWare		X
GRUPPEMEDIA	MailSecurer	X	
GSD Software mbH	DOKUframe	X	X
H&S Informations Management GmbH	Metalogix Archive Manager-Exchange Edition	X	X
H&S InformationsManagement GmbH	PAM for Notes Edition	X	X
IQDoQ GmbH	HyperDoc LINK for E-Mail		X
ITyX AG	Mediatrix		X
LWsystems GmbH & Co. KG	Benno MailArchiv	X	
Multi-Support Deutschland GmbH	MultiArchive / MultiMail	X	X
OPTIMAL SYSTEMS GmbH	OS ECM	X	X
PROCAD	PRO.FILE		X
REDDOXX GmbH	REDDOXX Maildepot	X	
rent-a-brain GmbH	iMarc	X	
SAPERION AG	SAPERION		X
SER Solutions Deutschland GmbH	DOXIS4 Gateway Services	X	X
T-Systems International GmbH	ImageMaster		X
windream GmbH	windream Exchange	X	X

Abb.: B&L Management Consulting GmbH

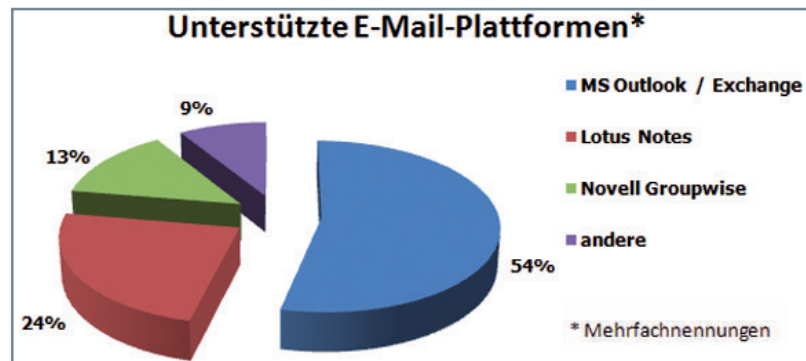
Die Übersicht zeigt, dass die Anbieter in der Regel mehrere Kategorien abdecken.

„Enterprise Vault“ steht stellvertretend für alle Lösungen, bei denen es zunächst einmal darum geht, der E-Mail-Flut Herr zu werden und alle E-Mails, ohne weitere Differenzierung, sicher zu archivieren. Die E-Mails werden meist direkt beim Ein- oder Ausgang auf dem Mail-Server von dem E-Mail-Archivierungssystem abgegriffen und unveränderbar archiviert. Somit sind eine jederzeitige Nachvollziehbarkeit, Vollständigkeit und Integrität gewährleistet. Diese Archivierung ist übrigens nicht mit der Funktion „archivieren“ in E-Mail-Systemen wie Microsoft Outlook oder Lotus Notes zu verwechseln, da damit regelmäßig nur E-Mails ausgelagert werden, ohne dass Unveränderbarkeit, Nachvollziehbarkeit oder gar Vollständigkeit gewährleistet wären.

Ist die E-Mail-Archivierung „Modul eines umfassenden ECM/DMS“, dann dient die Archivierung von E-Mails und E-Mail-Anhängen im Allgemeinen als Teil einer elektronischen Ablage oder im Zusammenhang mit der Automatisierung von Vorgängen. Noch relativ jung ist das Verfahren, die Archivierung von E-Mails als Service anzubieten. Die E-Mails werden dabei revisionssicher in der IT-Umgebung eines Dienstleisters abgelegt und verwaltet. Diese Kategorie wird häufig gleichzeitig mit den brandaktuellen Begriffen Cloud Computing oder Software as a Service genannt. Die jungen Angebote De-Mail und ePost können übrigens am ehesten dieser Kategorie zugeordnet werden, da die Nachrichten und Anhänge auf den Servern der Dienstleister verwaltet werden.

Plattformen

In Deutschland werden im Wesentlichen drei E-Mail-Plattformen genutzt. Allen voran, mit überragendem Marktanteil, Microsoft Outlook / Exchange. Weitere Plattformen mit nennenswerter Verbrei-



Microsoft Outlook/Exchange ist in Deutschland führend bei den E-Mail-Plattformen

tung sind Novell Groupwise und Lotus Notes. Andere Plattformen, wie etwa die Open-Source-Produkte Zafra und Zimbra, werden zurzeit noch relativ selten verwendet. Das mag sich aber in Zukunft durchaus ändern, da die Open Source Thematik insgesamt an Fahrt gewinnt. Bei den Protokollen, die genutzt werden, die in der Grafik aufgeführten Plattformen „POP“ und „IMAP“ sind die am häufigsten genutzten Protokolle, um E-Mails von einem E-Mailserver zu verwalten. E-Mail-Produkte wie Thunderbird-Mail, Google-Mail oder Freemail nutzen diese Protokolle.

Für die Beschaffung einer Lösung für die E-Mail-Archivierung ist deshalb entscheidend, ob das favorisierte Produkt die im Einsatz befindliche E-Mail-Umgebung umfänglich unterstützt. Dabei geht es nicht nur darum, dass E-Mails aus Notes, Groupwise oder anderen Mailssystemen grundsätzlich archiviert werden können. Das sollte generell gegeben sein. Es geht vielmehr darum, ob E-Mail-Archivierungslösung und E-Mail-System auch integriert werden können. Was unter „Integration“ zu verstehen ist, wird am ehesten an den funktionalen und technischen Anforderungen, die man an eine E-Mail-Archivierung stellen sollte, sichtbar. Die Abbildung zur Unterstützung der E-Mail-Plattformen zeigt, dass überwiegend MS Outlook / Exchange unterstützt wird und dass alle anderen E-Mail-Plattformen nur von jedem fünften An-

bieter (oder weniger) unterstützt werden.

Funktionale Kriterien

Anwender möchten am liebsten überhaupt nichts mit der Archivierung von E-Mails und deren Anhängen zu tun haben. Für sie ist entscheidend, dass man im richtigen Moment schnell und unkompliziert auf die Nachrichten und Anhänge zugreifen kann. Jede weitere Aktion wird als lästig empfunden. Dabei wird übersehen, dass der Aufwand für Ablage und der Aufwand für Suche meist direkt korrespondieren. Kein Aufwand bei der Ablage bedeutet in der Regel viel Aufwand, etwas wieder zu finden. Umgekehrt gilt das auch. Revisionssicherheit, Nachvollziehbarkeit, Vollständigkeit und schnelles Finden gibt es nicht zum Nulltarif. Wie hoch der Preis ist, den der einzelne Anwender durch den Aufwand bei der Ablage „zahlt“, ist von individuellen Zielen und individuellem Konzept abhängig.

Bei der Produktauswahl ist deshalb entscheidend, welche Möglichkeiten das Produkt insgesamt für die Automatisierung der Ablage und Verwaltung von E-Mails und E-Mail-Anhängen anbietet. Die Anbieter in der Marktuntersuchung wurden deshalb gebeten anzugeben, welche Möglichkeiten der manuellen Archivierung unterstützt werden, welche Funktionen zur Automatisierung im Standard zur Verfügung stehen, welche Varianten es bei der

MARKT

Behandlung von E-Mails und Anhängen gibt und wie weit Metainformationen automatisch generiert werden können, ohne dass ein Anwender etwas eingeben muss.

An dieser Stelle sei noch einmal eindringlich darauf hingewiesen, dass im Auswahlprozess erst das Konzept stehen muss, um dann zu entscheiden, welche Produktfunktionalitäten wirklich notwendig sind. Wenn zum Beispiel nicht vorgesehen ist, dass innerhalb der Mailboxen E-Mails durch den Anwender in definierte Unterordner zu verschieben sind, weil das einfach organisatorisch keinen Sinn macht, dann ist es auch nicht notwendig, dass das Produkt diese Funktion unterstützt. Wenn eine Enterprise-Vault-Lösung angestrebt wird, um einfach alle E-Mails sicher und vollständig zu archivieren und um Rechtssicherheit zu schaffen, dann werden dedizierte Möglichkeiten der Archivierung (z.B. Informationen aus dem E-Mail-Client) voraussichtlich gar nicht benötigt.

Lizenzmodelle und Konditionen

Wie auch bei anderen Softwarelösungen, so gibt es auch bei den Produkten zur E-Mail-Archivierung verschiedene Ansätze. Der häufigste Ansatz ist, eine Lizenz pro Mailbox zu verlangen. Das bedeutet aber auch, dass für Funktionsmailboxen (z.B. info@... oder verwaltung@...) eine Lizenz notwendig wird, sofern die E-Mails daraus archiviert werden sollen. Darüber hinaus gibt es Lizenzmodelle, bei denen alternativ, oder zusätzlich, oder auch in Kombination nach der Anzahl der Mailserver, nach dem Speichervolumen, nach Service-Levels oder einfach nach Pauschalen abgerechnet wird.

Für die Produkt- und Anbieterauswahl bedeutet dies wie-

derum, dass konzeptionell überlegt werden muss, was für die individuelle Organisation am sinnvollsten ist und welche Auswirkungen organisatorische Entwicklungen haben könnten. Bei

1 Mailserver, 100 Arbeitsplätze, insgesamt 200 Mailboxen, ca. 100 GB Speichervolumen, zuzüglich der zu erwartenden Kosten für die Installation des Basissystems sind in der Grafik abgebil-

Produkt	Version	V 4.2	V 4.5	V 4.0	V 5.00	V 5.1	V 5.1	V 1.73	V 5.6	V 5.1	V 5.3	V 5.3	V 2.0	V 8.5	V 7.0	V 8.4	V 2009	V 5	V 5	V 8.2	V 9	V 5.0	
manuelle Archivierung	Aufforderung zur Archivierung		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	drag & drop	X							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	„speichern unter“	X							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
automatische Archivierung	direkt beim Eingang / Ausgang im persönlichen Postkorb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	zu definierten Zeiten (z.B. täglich um 17:00)	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	abhängig von Eigenschaften einer E-Mail																						
	Alter (z.B. älter 5 Tage)	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Inhalte (Betreff, Header, Body)	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Status (z.B. „gelesen“)	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	abhängig vom Ablageort																						
	Firmenbezeichnung	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	definierte Unterordner, auch auf mehreren Ordnersebenen	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	für ausgewählte Mailboxen kann eine vollständige Archivierung aller ein- und ausgehenden E-Mails erfolgen	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	alle ein- und ausgehenden E-Mails können serverseitig archiviert werden	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	es kann frei definiert werden, ob																						
	E-Mail und E-Mail-Anhang zusammen oder getrennt abgelegt wird		X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	mehrere E-Mail-Anhänge einzeln oder nur zusammen abgelegt werden		X						X				X	X	X			X	X	X	X	X	X
	die E-Mail im Originalformat archiviert wird	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	die E-Mail zusätzlich oder alternativ in einem Neutralformat abgelegt wird		X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	zusätzlich eine Volltexterschließung erfolgt	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	zur automatischen Erzeugung von Metadaten können folgende Teile der E-Mail-Nachricht verwendet werden																						
	Betreff		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Erstellungsdatum, Eingangs- bzw. Ausgangsdatum		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Absender, Empfänger, cc:, bcc:		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	alle Header-Informationen		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Ablageort im E-Mail-Client (Ordnerbezeichnung)		X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Volltext der Nachricht		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Informationen aus dem E-Mail-Client (z.B. Kategorisierung, Kennzeichnungsstatus, Priorisierung)		X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Dateibezeichnung und Dokumenteninformationen der Anhänge		X	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Inhalte der Anhänge (so weit ohne Zusatzprodukte auslesbar)		X	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Abb.: B&L Management Consulting GmbH

Die Übersicht der Funktionalitäten zeigt, dass die Anforderungen insgesamt von den Anbietern recht umfassend abgedeckt werden.

einer Ausschreibung sollten deshalb nicht nur die anfänglichen Investitionen in die Lizenzen, sondern immer auch die Wartungskosten für 48 oder 60 Monate abgefragt werden, was in vielen Fällen inzwischen ohnehin vorgeschrieben ist. Um einigermaßen ein Gefühl für die zu erwartenden Kosten zu bekommen, wurden in der Studie die Kosten für Beispielkonfigurationen abgefragt. Die Kosten für beispielhaft

det. Da verschiedene Kategorien in der Studie enthalten sind und da außerdem auch OpenSource-Produkte (= keine Lizenzen) in der Auswertung waren, ergibt sich erwartungsgemäß eine große Bandbreite. Der errechnete Mittelwert kann dennoch als erste Näherung genommen werden. Er wird gestützt durch Erfahrungswerte von B&L aus Projekten zur Einführung eines E-Mail-Managements.

Anbieter	Anzahl Mailboxen	Anzahl Server	Speichervolumen	pauschalierte Kosten	Service Level	andere
ARTEC IT Solutions AG	X					
BOO Technologies GmbH & Co. KG	X	X				
ByteAction GmbH	X					
CSB-System AG			X	X	X	
d.velop AG	X	X	X			
DocuWare AG						X
GRUPPEMEDIA	X					X
GSD Software mbH	X				X	
H&S Informations Management GmbH	X	X			X	
H&S InformationsManagement GmbH	X	X			X	
IQDoQ GmbH	X	X				
ITyX AG						X
LWsystems GmbH & Co. KG	X					
Multi-Support Deutschland GmbH	X					
OPTIMAL SYSTEMS GmbH	X					X
PROCAD	X					
REDDOXX GmbH						X
rent-a-brain GmbH	X					
SAPERION AG	X					
SER Solutions Deutschland GmbH	X					
T-Systems International GmbH	X	X	X	X	X	X
windream GmbH	X					

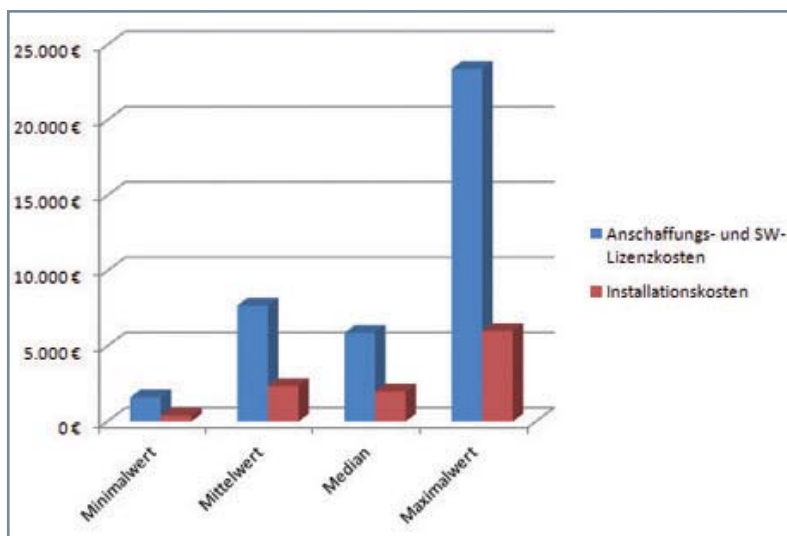
Abb.: B&L Management Consulting GmbH

Zusammenfassung und Ausblick

Der Segen der weiten Verbreitung von E-Mail liegt sicher darin, dass wir uns betriebliche Prozesse ohne dieses Kommunikationsmedium Nr.1 gar nicht mehr vorstellen könnten. Der Fluch liegt darin, dass wir diesen Komfort nicht zum Nulltarif bekommen, sondern einiges dafür tun müssen, um in den Genuss des schnellen und effizienten Informationsaustauschs zu gelangen. In den ersten beiden Teilen der Artikelserie wurde gezeigt, worauf es ankommt und wie man sinnvoll vorgehen sollte. Der dritte Teil gibt einen Überblick in punkto Produkte, Anbieter und Kosten.

E-Mails werden uns auf jeden Fall auch zukünftig erhalten bleiben. Neue Qualitäten kommen dadurch hinzu, dass die Medien Telefon, Video, Papier und eben E-Mail, ergänzt um die prozessorientierte Kommunikation in Fachanwendungen immer mehr miteinander verschmelzen. Dadurch steigt die Komplexität und es wird immer schwieriger, Vollständigkeit und Nachvollziehbarkeit in betrieblichen Abläufen zu gewährleisten. Unternehmen und Organisationen sollten sich deshalb zeitnah dieser Herausforderung stellen. Sie wird sich nicht von selbst lösen.

Abb.: B&L Management Consulting GmbH



Demnach fallen für obige beispielhaft angegebene Konstellation ungefähr 8.000,- € für Lizenzen (Software) und 3.000,-€ für die Basisinstallation (nur E-Mail-Archivierung) an. Als weitere Kostenblöcke sollten die Erstellung eines Fachkonzepts, die Kosten für die Anbieter- und Produktauswahl und natürlich die Realisierungskosten für die individuelle Lösung mit ins Kalkül gezogen werden. Damit können sich auch bei mittelgroßen Lösungen die Gesamtkosten schnell auf 50.000,-€ und mehr summieren.

Über B&L Management Consulting GmbH

Die B&L Management Consulting GmbH versteht sich als Architekt für ECM und DMS. Das Unternehmen wurde 1996 gegründet und zählt zu den führenden anbieter- und produktneutralen DMS-Beratungshäusern in Deutschland. B&L begleitet Unternehmen von der Analyse über die Fachkonzeption, die Anbietersauswahl und Systemeinführung bis zur Übergabe an den Betrieb. Zu den Beratungsschwerpunkten gehören zukunftsorientierte Bedarfsfelder wie Dokumenten-Management, E-Mail-Management, Elektronische Signatur und Wissensmanagement. Dabei liegt der Fokus auf der prozessorientierten Integration der organisatorischen und technischen Aspekte der Lösungskonzepte. Zur Unterstützung der Einführung von ECM/DMS-Lösungen bietet B&L Handlungsleitfäden, Checklisten und Beratungsprodukte wie die B&L-Potenzialanalyse, B&L-Expert und B&L Anbietersauswahl. Zur Effizienzmessung und -Steigerung bereits etablierter DMS und ECM bietet B&L das Produkt B&L-Performance an.

Website: www.bul-consulting.de