



Das Magazin für Führungskräfte in Kirchen
und kirchlichen Organisationen

www.kviid.de

KVI im **DIALOG**

4 | November 2011

Finanzen

Auswirkungen der Einführung der E-Bilanz auf kirchliche und diakonische Körperschaften

Energie und Umwelt

Energieeffizienz in kirchlichen Einrichtungen - Technische Vielfalt: Welche Kirchenheizung ist die richtige?, Teil 10

Kirchliche Tagungshäuser

Moderne Kundenbindung - neues Marketing. iiQ-Check Marketing - Mit Hotelbewertungen Buchungen generieren, Teil 2

Informationstechnologien

E-Mail, Segen und Fluch zugleich, Teil 1

Organisation

Mit einer Familienfreundlich ausgerichteten Unternehmensstrategie dem Fachkräftemangel begegnen

Personalmanagement

Liebe kostet Job - Staatliches Arbeitsrecht und kirchliches Arbeitsverhältnis im Spannungsverhältnis

Aktuell:

**Burnout in der
Altenpflege**

Anmeldung
7. KVI Kongress 2012
Seite 33

E-Mail, Segen und Fluch zugleich

Teil 1. Ein Beitrag von Lothar Leger

Die E-Mail ist unbestritten das Kommunikationsmedium Nr. 1 in Unternehmen und Organisationen. Schneller und unkomplizierter als per E-Mail, lassen sich Nachrichten und Informationen nicht austauschen. Doch das Medium E-Mail hat auch seine Schattenseiten. Gerade weil es so einfach ist, wird es entsprechend häufig und intensiv genutzt. Die Mailboxen quellen über und der Überblick geht verloren.

In einer dreiteiligen Serie soll dem Thema deshalb auf den Grund gegangen werden. Der erste Teil beschäftigt sich mit den Grundlagen, der zweite Teil beschreibt, was beim Aufbau eines E-Mail-Managements zu beachten ist und der dritte Teil bietet eine Übersicht der am Markt verfügbaren Produkte.

Im August 1984 wurde die erste E-Mail in Deutschland empfangen. Seitdem ist sehr viel passiert und die englische Firma pingdom (<http://royal.pingdom.com/2011/01/12/internet-2010-in-numbers/>) liefert dazu einige imposante Zahlen: Rund 107 Billionen E-Mails wurden 2010 weltweit verschickt, davon sind rund 90% Spam, also nicht erwünschte Nachrichten. Und es gibt weltweit rund 1,9 Mrd Menschen, die Online erreichbar sind.

Anmerkung der Redaktion: Würde man all diese E-Mails jeweils auf einer Seite Normalpapier ausdrucken und auf einen Stapel legen, dann käme die stolze Höhe von 8,56 Mio. km heraus. Auch diese Zahl ist unvorstellbar.

E-Mail ist kein bewusst von einem Unternehmen entwickeltes und ins Leben gerufenes Produkt. Anfangs wurden nur einzelne Nachrichten in Forschungsnetzen ausgetauscht.



Abb.: colourbox

Nicht nur im Büroalltag ist die E-Mail schon längst das wichtigste Kommunikationsmedium

Danach kamen dann Nachrichtendienste wie das in Deutschland bekannte BTX. Die rasante Entwicklung und Verbreitung verdankt die E-Mail einerseits dem Internet, das die technische Basis für komfortable Nachrichtendienste lieferte und den gegenüber der Briefpost äußerst niedrigen Kosten und andererseits den vielen Vorteilen, die durch den elektronischen Austausch von Nachrichten entstehen.

Die heute existierenden hochflexiblen Organisationsformen mit hohem Bedarf, Nachrichten und Dokumente schnell auszutauschen, wären ohne E-Mail nicht denkbar. Im kirchlichen Umfeld finden sich zahlreiche Prozesse, die dies bestätigen.

Wenn man sein Kind beim Kindergarten oder in der Krabbelstube anmeldet, wenn man die Unterlagen zur Taufe oder Hochzeit zusammenstellt und weiterleitet, dann geschieht das sehr häufig per E-Mail. Einer der entscheidenden Unterschiede zu früher ist, dass der Absender sehr kurz-

fristig eine Antwort erwartet (weil eben das Medium E-Mail dies zulässt), ob alles so in Ordnung ist, oder ob er noch etwas nachreichen muss. Die Übermittlung einer Nachricht geschieht ja innerhalb von Sekunden.

Hier zeigen sich schon Fluch und Segen. Es ist sehr einfach und es geht sehr schnell, eine Nachricht aufzusetzen und womöglich sogar über größere Verteiler an viele Adressaten zu schicken. Das ist gut und hilft, Prozesse schnell und ohne Zeitverlust abzuwickeln.

Es führt aber auch eben zu der eingangs erwähnten Explosion der Anzahl der Nachrichten, wodurch viele E-Mail-Server oder auch die persönlichen Mailboxen, die die Nachrichten verwalten müssen, unter der Last ächzen und stöhnen. Für den Einzelnen sind dann, wie wir auch immer wieder in entsprechenden Analysen feststellen können, 50 und mehr Nachrichten am Tag keine Seltenheit, Spam-Nachrichten natürlich nicht mitgezählt. Jede dieser Nachrichten will beantwortet werden.

E-Mails sind unternehmenskritisch

Die Kommunikation mit dem Medium E-Mail erlangt damit eine übertragende Bedeutung. Die E-Mail tritt in fast allen Prozessen auf und wird in gewisser Weise selbst zu einer unternehmenskritischen Anwendung.

„Unternehmenskritisch“ meint aber nicht nur die Unterstützung der Geschäftsprozesse, sondern hebt insbesondere auch auf die rechtliche Gleichstellung von E-Mails mit Geschäftsbriefen, einschließlich entsprechender Impressumpflichten ab, sofern der Inhalt einer E-Mail geschäfts- oder steuerrelevante Daten und Informationen enthält.

Aus dieser Situation leiten sich zwei wesentliche Forderungen im Umgang und in der Nutzung von E-Mails ab. Einerseits die Verknüpfung und Integration von E-Mails mit den spezifischen Geschäftsprozessen und den unterstützenden Workflow-Systemen eines Unternehmens und andererseits die gesetzeskonforme, revisionssichere Archivierung der E-Mails (Einhaltung rechtlicher und organisatorischer Vorschriften) und der Zugriff auf diese (Stichwort: GDPdU).

Die tatsächliche Handhabung in Unternehmen und Organisationen ist davon oft Welten entfernt. Den Anwendern ist nicht klar, wie sie mit den E-Mails umgehen sollen und so legt jeder nach eigenem Gusto Mails in Outlook, ausgedruckt in Ordnern, gesichert in persönlichen Auslagerungsdateien oder eben überhaupt nicht ab. Vielleicht klingt das jetzt etwas übertrieben, aber in den Projekten zum Thema E-Mail-Management zeigen sich die aus Sicht einer Organisationshaftung abenteuerlichsten Formen. So kommt es schon vor, dass ein Anwender, weil die Mailbox „überläuft“, den Posteingang nach Größe sortiert und einfach die 30 größten Mails löscht.

Ein E-Mail-Management ist deshalb dringend anzuraten. Hier geht es um weit mehr als um die Archivierung der E-Mails. Es ist der gesamte Lebenszyklus, von der Entstehung bis zu einer eventuellen Vernichtung zu berücksichtigen.

Die nachfolgende Abbildung zeigt einen Überblick der Facetten eines E-Mail-Managements. Unter „Vorbehandlung“ wird unter anderem die Aussortierung von unerwünschten und / oder gefährlichen Nachrichten verstanden (sog. SPAM). Dies geschieht in enger Verbindung mit dem zweiten Schritt, der „Sicherheitsüberprüfung“. Virenfilter und Firewalls sind hier die Schlagworte. „Klassifizieren und Routing“ meint, dass E-Mails über den Absender, den Empfänger, den Betreff oder auch den Inhalt direkt einer definierten Weiterbearbeitung oder einer definierten Anlaufstelle im Haus zugeordnet werden können. Ideal ist, wenn für verschiedene Prozesse sogenannte Funktionsmailboxen angeboten werden, da dann gleich der Zusammenhang klar ist. info@caritas.de (Zentrale Anlaufadresse Caritas) oder p-online@ekhn.de (Pfarrer im Netz, evangelische Kirche Hessen-Nassau) sind Beispiele dafür.

Zur Klassifizierung gehört auch, dass der Nachricht ein Vorgang und eine Vorgangs- oder Dokumen-

tenart zugeordnet wird und dass diese ggf. um weitere Merkmale zur Klassifizierung ergänzt wird. Anhand der Klassifizierung lassen sich Nachrichten in die Ablage einordnen und zum Beispiel die Aufbewahrungswürdigkeit und Aufbewahrungsfrist festlegen.

Der nächste konsequente Schritt im Leben einer E-Mail ist die Archivierung anhand der Klassifizierungsmerkmale. Sie kann dann über alle Merkmale einzeln oder in Kombination gesucht werden. Irgendwann ist dann auch das „Leben“ einer E-Mail zu Ende und sie sollte aussortiert werden. Ja nach Gegenstand kann das schon innerhalb kürzester Zeit sein (es handelte sich nur um eine Nachricht zur Adressänderung) oder eben erst nach vielen Jahren.

Rechtliche Anforderungen

Das mag jetzt alles komplex und kompliziert klingen und der eine oder andere Leser wird sich fragen, ob das alles so sein muss. Bei eingehenden Briefen würden wir uns diese Gedanken nicht machen. Briefe werden geöffnet, bearbeitet, mit handschriftlichen Vermerken versehen, in Ordner abgelegt, eventuell kopiert und weitergeleitet, im Bedarfsfall wieder aus dem Ordner herausgesucht und hinterher wieder ordentlich abgelegt. Die



Facetten eines E-Mail-Managements

Abb.: B&L Management Consulting GmbH

Antwort ist ganz einfach: E-Mails sollte die gleiche Aufmerksamkeit gewidmet werden, wie der herkömmlichen Briefpost.

So gelten auch für alle geschäftsrelevanten E-Mails die gleichen Vorgaben, Aufbewahrungsfristen und -formen wie für papiergebundene Briefe.

„Geschäftlich relevant“ sind E-Mails, wenn sie eine rechtsrelevante Erklärung enthalten, vom Charakter her einem Handels- oder Geschäftsbrief entsprechen, einen Buchhaltungs-Beleg darstellen, der Dokumentation von betriebswichtigen Vorgängen dienen, den sonstigen Unterlagen, welche für die Besteuerung von Bedeutung sind, zugeordnet werden können oder wenn sie Bestandteil eines Geschäftsvorgangs sind.

Für E-Mails sind deshalb, genau wie für papiergebundene Briefe, Regeln der Handhabung, Aufbewahrung und Vernichtung aufzustellen.

Im Einzelnen gehören zum relevanten gesetzlichen Regelungsumfeld die Abgabenordnung (§§ 146, 147 AO), das Handelsgesetz (§§ 239, 257 HGB), die Grundsätze der ordnungsgemäßen Speicherbuchführung (GoBS) und die Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU). Darüber hinaus leiten sich Anforderungen aus dem Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG, Ergänzung zum HGB und AktG) und aus der Zivilprozessordnung ab.

Formen der Archivierung

Für die Langzeitarchivierung und sichere Aufbewahrung von E-Mails bieten sich grundsätzlich verschiedene Verfahren an:

- Vollständige Archivierung aller E-Mails (Stichwort Enterprise Vault)

- Vorgangsgestützte Archivierung (z.B. aus Fachanwendungen oder aus einer virtuellen Poststelle)

- automatisiertes Auslesen definierter E-Mail-Verzeichnisse

- benutzergesteuerte Archivierung (Stichworte drag & drop, speichern unter oder archivieren)

„Vollständige Archivierung“ bedeutet, dass ausnahmslos alle E-Mails unmittelbar, nachdem sie empfangen oder versendet wurden, archiviert werden. Die Archivierung aller intern und extern ausgetauschter E-Mails bietet die höchstmögliche Sicherheit, dass alle relevanten E-Mails tatsächlich auch langfristig zur Verfügung stehen. Es werden aber auch private E-Mails und E-Mails archiviert, die weder aufbewahrungswürdig noch aufbewahrungspflichtig sind. Gerade in Bezug auf private E-Mails ist zu prüfen, ob eine Archivierung aus rechtlicher Sicht überhaupt erfolgen darf. Eine Zuordnung zu Geschäftsprozessen erfolgt bei dieser Lösung nicht und muss bei Bedarf nachträglich hergestellt werden.

Eine „vorgangsgestützte“ und somit systemseitig automatisierte Archivierung bietet Vollständigkeit für alle mit dem jeweiligen Vorgang zusammenhängenden E-Mails. Das Problem der Archivierung nicht-relevanter E-Mails stellt sich hier nicht.

E-Mail-Management-Lösungen mit Dokumentenmanagement-Funktionen bieten die Möglichkeit des „automatisierten Auslesens“ von definierten E-Mail-Verzeichnissen nach ebenfalls definierbaren Regeln. Der Auslöser für das Auslesen und Archivieren kann ein Ereignis oder ein Zeitintervall sein. Diese Variante gibt dem Anwender die Möglichkeit, selbst zu definieren, welche E-Mails archiviert werden sollen. Sie gibt ihm auch die Möglichkeit, E-Mails, die auf

keinen Fall archiviert werden sollen (z.B. private E-Mails) im Vorfeld zu löschen. Bis zu einem gewissen Grad kann eine vorgangsgerechte Zuordnung der E-Mail systemgestützt erfolgen (z.B. wenn der Ordner in MS Outlook einem Unterordner im Archivsystem zugeordnet werden kann).

Die Wahrscheinlichkeit, dass wirklich alle relevanten E-Mails archiviert werden, ist bei der „benutzergesteuerten Archivierung“ am geringsten. Die Entscheidung, welche E-Mail archiviert wird, liegt vollständig in den Händen des Anwenders. Dies birgt aber eben gleichzeitig die Gefahr, dass relevante E-Mails gar nicht oder nicht zeitnah archiviert werden. Auch eine Zuordnung zu Prozessen und Vorgängen muss vom Anwender selbst vorgenommen werden. Diese Form der Archivierung von E-Mails ist deshalb in der Regel nur als Ergänzung zu den anderen Verfahren zu empfehlen.

Zusammenfassung und Ausblick

Die Behandlung von E-Mails wird vielfach zu sehr auf die leichte Schulter genommen. Jeder Einzelne behandelt E-Mails nach bestem Wissen und Gewissen, aber eben ganz individuell. Dadurch entstehen Berge von E-Mails in vielfacher Redundanz. Erst, wenn es darauf ankommt, einen Vorgang vollständig und lückenlos nachzuvollziehen, wird sichtbar, dass dies in der Regel mit großem Aufwand verbunden ist oder gar unmöglich ist (weil Frau Schmidt beim Ausscheiden aus dem kirchlichen Dienst ihre Mailbox gelöscht hat, weil aus den vielen Kopien nicht mehr erkennbar ist, welches die gültigen Versionen sind). Organisationen im kirchlichen Umfeld sind deshalb, wie alle Unternehmen, gut beraten, für die Behandlung und Aufbewahrung von E-Mails zumindest klare Vorgaben zu entwickeln, damit die Beschäftigten wissen, wie sie mit E-Mails und E-Mail-Anhängen umgehen sollen.

