

COMPUTERWOCHE

NACHRICHTEN ♦ ANALYSEN ♦ TRENDS



Wie Sie das passende E-Mail-Archiv finden

Produkte für die E-Mail-Archivierung unterscheiden sich stark – worauf Anwender achten sollten.

VON MARTIN BÖHN UND
MAXIMILIAN GANTNER*

Eine E-Mail-Archivierung sollte mehr als eine bloße Ablage elektronischer Nachrichten sein. Viele in den Archivdaten steckende Geschäftsinformationen bleiben sonst ungenutzt. Daher sollten Unternehmen ihre E-Mails stets kontextbezogen ablegen und angemessen verschlagworten, um Unterlagen später suchen und vor allem finden zu können. Hierbei gibt es zwei unterschiedliche Archivierungsansätze: Bei der Client-seitigen Archivierung entscheidet allein der Anwender, welche E-Mails ins Archiv kommen. Die Einbindung der Archivierungslösung erfolgt in

diesem Szenario üblicherweise über eine zusätzliche Symbolleiste oder ein erweitertes Kontextmenü in Microsoft Outlook oder IBM Lotus Notes. Der Bearbeiter kann seine E-Mails manuell um Indexinformationen ergänzen oder sie direkt über einen Speicherbefehl an der vorgesehenen Stelle im Archiv ablegen. Dieses Verfahren verschafft dem Anwender zwar eine große Flexibilität, birgt aber die Gefahr, dass wichtige E-Mails nicht archiviert werden.

Die Server-Variante

Der zweite Ansatz ist die Archivierung auf dem E-Mail-Server. Mit Hilfe vordefinierter Regeln werden sämtliche ein- und aus-

gehenden E-Mails überprüft und noch vor der Zustellung archiviert. Auf diesem Weg bleiben zwar keine Nachrichten unberücksichtigt, allerdings ist meist nur eine automatische Indexierung möglich, was die Qualität der Klassifikation schmälern kann. Als Mischform existieren verschiedene regelgestützte Ablageformen, bei welchen die Inhalte zuerst in die Postfächer gestellt und erst in einem zweiten Schritt nach bestimmten Vorgaben abgelegt werden. Solche Regeln können beispielsweise festhalten, wie lange E-Mails im Posteingang bleiben dürfen („Alles älter als zwei Wochen wird archiviert“), in welchen Ordnern im Posteingang sie lie-

Archivstatus: Überwachung und Auswertung

	inboxx (GFT inboxx)	Common-store (IBM)	Email Manager (IBM Filenet)	iMarc (rent a brain)*	Saperion ELM (Saperion)**	Doxis Email Manager (SER)	Enterprise Vault (Symantec)	Windream (Windream)
Erstellung individueller Reports	○	✓	✓	○	✓	✓	✓	✓
Grafische Visualisierung	✗	✓	✓	○	✓	✗	○	✓
Monitoring/Systemüberwachung	✗	✓	✓	✗	✓	○	✓	✓
Export der Daten (z. B. Excel)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* stark auf Server-seitigen Ansatz fokussiertes Produkt

** Test erfolgte mit dem Saperion-ECM-Produkt

Quelle: Barc

Die Abbildung zeigt eine Auswahl von Auswertungsmöglichkeiten der E-Mail-Archivsysteme.

Archivierungsfunktionen der Systeme in Verbindung mit dem jeweiligen E-Mail-System

	inboxx (GFT inboxx)	Common-store (IBM)	Email Manager (IBM Filenet)	iMarc (rent a brain)*	Saperion ELM (Saperion)**	Doxis Email Manager (SER)	Enterprise Vault (Symantec)	Windream (Windream)
Microsoft Outlook/Exchange	✓✓	✓✓✓	✓✓✓	○	✓✓✓	✓✓✓	✓✓	✓✓✓
IBM Lotus Domino/Notes	✓✓	✓✓✓	✓✓✓	○	✓✓✓	✓✓✓	✓✓	✓✓✓
Novell Groupwise	✓✓	✗	✓✓	○	✗	✗	✗	✓✓

* stark auf Server-seitigen Ansatz fokussiertes Produkt

** Test erfolgte mit dem Saperion-ECM-Produkt

Quelle: Barc

gen sollen oder welche Größe sie nicht überschreiten dürfen.

Die beschriebenen Ansätze werden von den meisten in der aktuellen Studie „E-Mail-Management“ des Business Application Research Center (Barc) getesteten Systemen für E-Mail-Archivierung unterstützt. Nur der Anbieter Rent a Brain setzt mit seinem Produkt „iMarc“ ausschließlich auf den Server-basierenden Ansatz. Gemein ist allen getesteten Produkten, dass sie sich mit Microsoft Exchange und IBM Lotus Notes einsetzen lassen, wenn sich auch im Detail unterschiedliche Möglichkeiten zur E-Mail-Archivierung finden. Die Unterstützung für Novell Groupwise ist hingegen begrenzt. So lassen sich mit dieser Groupware nur die Systeme „inboxx“ von GFT inboxx GmbH, der „Email Manager“ von IBM Filenet, iMarc von Rent a Brain sowie „e.M@ilia for windream“ vom Anbieter Windream einsetzen.

Bei der Archivierung wird zwischen der Ablage als gesamtes Objekt (beispielsweise als MSG-Datei bei Microsoft-Produkten) oder als einzelne Bestandteile (Header/Body und Attachment als separate Dateien) unterschieden.

Regeln und Konvertierungen

Vorteil der Ablage als Objekt ist, dass E-Mails leicht aus dem Archiv wiederhergestellt werden können und so eine Antwort oder Weiterleitung der Nachricht wie bisher gewohnt möglich ist. Allerdings ist der Zugriff auf die einzelnen Informationsbestand-

teile (Inhalte aus Body, Header oder Anhang) nur über Umwege möglich. Des Weiteren lassen sich mit den Systemen Formatkonvertierungen (Renditions) vornehmen, um den langfristigen Zugriff und die Lesbarkeit zu sichern. Dabei wird die E-Mail meist als Text-, HTML- oder PDF-Datei gespeichert und der Anhang gegebenenfalls auch in PDF, PDF/A oder Tiff umgewandelt. Doch nicht alle getesteten Systeme bieten eine eigene Rendition Engine. So fehlt sie in den Produkten iMarc und inboxx. Für die Lösung „Commonstore“ von IBM ist eine Engine nur als Zusatzmodul erhältlich. Als weitere Besonderheit lässt sich beispielsweise mit dem Produkt Email Manager von IBM Filenet ein Rendering von Formaten über Regeln definieren. Die Lösungen der Hersteller Windream und Saperion bieten diese Funktionalität in der Standardversion mit an, „Enterprise Vault“ von Symantec legt E-Mails zusätzlich als HTML-Version ab.

Kopieren oder Verschieben?

Ferner unterscheiden sich die Systeme dahingehend, welche Informationen nach der Archivierung im E-Mail-Client verbleiben. Dank einer Kopie auf dem Client können Anwender ihre Mails zwar weiter bearbeiten, doch wird dieser Vorteil mit einer wachsenden Auslastung der Postfächer erkaufte. Das andere Extrem ist das Verschieben und Löschen der E-Mail, wodurch Informationen nur noch im Archivsystem einsehbar sind. Dies ent-

lastet zwar die Postfächer, doch ist für eine spätere Bearbeitung der Mails jedes Mal eine Wiederherstellung der archivierten Inhalte notwendig. Als Mittelweg bieten unter anderem Saperion und GFT inboxx die Möglichkeit, in ihren Produkten Referenzen zu erzeugen. Die E-Mail-Nachricht (Header und Body) verbleibt dadurch im E-Mail-Posteingang, der Anhang hingegen wird durch einen Link ersetzt. Im Archiv lagern dann entweder nur der Anhang oder die gesamte E-Mail. Basisinformationen verbleiben so im E-Mail-Client und stehen dort für eine Recherche zur Verfügung, während sich gleichzeitig die Postfachgröße deutlich reduziert.

Mangelnde Übersicht

Nachteile dieses Ansatzes sind, dass weiterhin viele Elemente im Postkorb verbleiben (Übersichtlichkeit) und bei der alleinigen Archivierung der Anhänge ein Informationsverlust droht, da die Inhalte des Mailbodys nicht abgesichert werden. Es gibt daher in Produkten die Möglichkeit, ein mehrstufiges, regelgesteuertes Verfahren anzuwenden: Zuerst werden die E-Mails in den Postkorb gestellt (und eventuell eine Kopie in das Compliance-Archiv geschrieben), dann die Anhänge oder die komplette E-Mail herausgelöst und durch Referenzen ersetzt und schließlich die Elemente im Posteingang des Anwenders gelöscht. Als Regeln können Zeitintervalle (beispielsweise Ein-

gangsdatum der E-Mail), Größenbeschränkungen oder das manuelle Verschieben der Elemente in bestimmte Ordner des Posteingangs dienen.

E-Mails indexieren

E-Mails müssen verschlagwortet werden, da die notwendigen Informationen in den verschiedenen Bestandteilen der Nachricht (Betreff, Body, Anhang) verteilt sein können und eine übergeordnete Klassifikation fehlt. Bei der Indexierung der E-Mail-Inhalte gibt es verschiedene Verfahren: zum einen lassen sich die bestehenden Metadaten (Absender, Empfänger, Betreff, Versanddatum etc.) auslesen und in festgelegte Indexierungsfelder übernehmen. Diesen Ansatz unterstützen alle getesteten Archivierungssysteme. Des Weiteren kann man bei der manuellen Archivierung die Ablagestruktur nutzen, um anhand des Ablageordners Metadaten auf die eingestellten E-Mails zu vererben. Dabei lassen sich beispielsweise Projektnummern automatisch auf die einzelnen E-Mails übertragen.

Ferner ist es möglich, den Volltext der gesamten E-Mail zu indizieren. Dieser steht dann entweder für eine Inhaltssuche zur Verfügung oder lässt sich mit regelbasierenden Verfahren weiter auswerten. Eine mathematische Inhaltsanalyse oder ein Abgleich mit Referenzwerten können so eine Posteingangsverteilung und eine damit verbundene Verschlagwortung gestatten. Eine weitere Option ist der Abgleich mit Fremdsystemen (ERP, CRM), um eine E-Mail einem bestimmten Kontext zuzuordnen. Ein Beispiel hierfür ist das optionale Modul „Intelligent Context Control“ der Firma SER. Wer trotz aller automatischen Verfahren eine genauere Indexierung braucht, dem bleibt auch in den Archivlösungen immer noch die manuelle Verschlagwortung, bei der der Anwender aus Auswahllisten die zutreffenden Werte auswählen kann.

Neben E-Mail-Archivsystemen finden sich auf dem Markt Systeme für E-Mail-Response-Management (ERM). Diese unterscheiden sich in ihrem Funktionsumfang grundlegend von Ar-

chivsystemen, indem sie den Anwender bei der prozessbasierten Beantwortung von elektronischen Nachrichten unterstützen.

Automatische Klassifizierungen

Eingehende E-Mails werden dabei auf ihre Inhalte hin analysiert und anschließend klassifiziert. Anhand der Eigenschaften werden dann die E-Mails zugestellt (Routing). Das ermöglicht eine Weiterleitung der Nachricht an den für die unterschiedlichen Klassen zuständigen Mitarbeiter. Der erhält zudem Hilfe wie beispielsweise automatisch erzeugte Textbausteine zum E-Mail-Inhalt. So lassen sich die Bearbeitungszeiten bei hoher Qualität der Antworten drastisch reduzieren. Darüber hinaus bieten Systeme für E-Mail-Response-Management Funktionsbausteine an, um das E-Mail-Aufkommen zu verringern. Dies sind beispielsweise Informationsportale auf Firmen-Web-Seiten, die Chat-Integration oder Co-Browsing-Mechanismen. Die Einsatzgebiete von ERM-Systemen sind hauptsächlich der Kundensupport und Call-Center, wo sie für eine lückenlose Abarbeitung von Anfragen an Sammeladressen sorgen sollen. Anbieter solcher Systeme sind Inexo, Ityx, Novomind, SER, Talisma und Xtramind, deren Software ebenfalls in der Barc-Studie getestet wurden.

Informationen finden und nutzen

Die langfristige Archivierung löst nur einen Teil des E-Mail-Problems in Unternehmen. Mindestens genauso wichtig ist es, dass sich die in den Nachrichten enthaltenen Informationen nutzen lassen. Hierfür müssen die Produkte leistungsstarke Recherchefunktionen bieten, die jedoch immer nur so gut sein können wie die Indexierung. Auch sollten Anwender überlegen, ob sie die E-Mail-Verwaltung nicht zum Teil eines unternehmensweiten Dokumentenmanagements machen. Dies

Zur Studie

Die neue Software-Evaluation „E-Mail-Management“ des Business Application Research Center (Barc) beschreibt und **bewertet Produkte** verschiedener Hersteller in den Bereichen E-Mail-Management für E-Mail-Archivierung und E-Mail-Response-Management. Sie soll Unternehmen **Kriterien für die Auswahl** einer Softwarelösung an die Hand geben. Nach einem Überblick über den Markt und aktuelle Entwicklungen gibt die Studie einen **Einblick in die Grundlagen** von E-Mail-Management-Systemen und verdeutlicht deren Komponenten und Funktionen. Dabei stehen allgemeine Funktionen zur Verwaltung von E-Mails und zu ihrer **gesetzeskonformen Archivierung** im Fokus der Studie. Zudem werden E-Mail-Response-Systeme einbezogen. Anschließend wird aus den funktionalen und technischen Anforderungen an eine E-Mail-Management-Lösung ein Kriterienkatalog abgeleitet, der Unternehmen als Vorlage für einen eigenen Auswahlprozess dienen kann. Anhand dieser Kriterien hat Barc Produkttests vorgenommen, deren Ergebnisse in der Studie aufgeführt sind. Folgende Produkte wurden untersucht:

- GFT inboxx mit „inboxx 3.3“;
- IBM „IBM Commonstore 8.4“;
- IBM Filenet „Email Manager 3.7“;
- Inexo „Inexo ERM 4.0“;
- Ityx Solutions „Mediatrix 1.3.440“;
- Novomind „iMail 5.0 (on demand)“;
- Rent a Brain „iMarc 1.6“;
- Saperion „Saperion ELM 5.7“;
- SER „Doxis Email Manager 6.1“
- Symantec „Enterprise Vault 2007“;
- Talisma „CIM Email 8.0“;
- Windream „Windream exchange 3.2, Windream notes 6“;
- Xtramind Technologies „Mailminder 3.9“.

bringt den wesentlichen Vorteil, das sich E-Mails zu Kunden- oder Projektakten von Mitarbeitern in ihre Arbeit einbeziehen lassen. (as) ◆



***MARTIN BÖHN** und **MAXIMILIAN GANTNER** sind Analysten des Business Application Research Center (Barc) in Würzburg.

Automatisiertes Informationsmanagement für Microsoft Exchange Server



- **Komfortable Verwaltung von E-Mails sowohl aus Microsoft Outlook als auch aus windream**
- **Effiziente Bearbeitung und schnelle Recherche mit den windream-spezifischen ECM-Funktionen**
- **Automatische und manuelle Nachrichten-Archivierung**
- **Einfache Konfiguration mit Regelassistent**
- **Deutliche Entlastung des Microsoft Exchange Servers**

Managing Documents

