

ELO E-Mail-Management

Ihre Basis für effiziente Geschäftsprozesse



ELO E-Mail-Management

Ihre Basis für effiziente Geschäftsprozesse

Schnell und kosteneffizient

E-Mail-Management als Basis effizienter Geschäftsprozesse



E-Mails sind ein fester Bestandteil der Geschäftskommunikation: Sie sind kostengünstig, ermöglichen einen schnellen Austausch und sind Träger wichtiger Informationen in allen Geschäftsprozessen.

Um ihre Verwaltung ganzheitlich und zukunftssicher zu halten, bietet ELO alle notwendigen Funktionalitäten für ein umfassendes E-Mail-Lifecycle-Management (ELM) – egal ob einfache E-Mail-Archivierung oder umfassendes E-Mail-Prozessmanagement.

Von der Entstehung bis zur Löschung werden alle E-Mails verarbeitet, archiviert und verwaltet. Prozessbedingte Zusammenhänge und gesetzliche Vorgaben werden dabei stets berücksichtigt und halten die Geschäftsabläufe sicher und transparent.

Die zentrale Verwaltung der E-Mails innerhalb der **ELO ECM Suite** senkt Unternehmenskosten und schont Ressourcen. Eine schnelle Suche spart wertvolle Zeit, denn E-Mails werden per Mausklick wiedergefunden. Auf diesem Weg vollziehen Sie

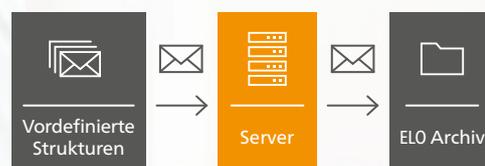
Inhalte, die für den Gesamtprozess relevant sind, einfach nach, können Entscheidungen gezielt treffen – und sichern sich letztlich Ihren Wettbewerbsvorteil!

Compliance – schrittweise aufbauen und zukunftsfähig ausbauen

Als Geschäftsbeleg unterliegt die Handhabung einer E-Mail verschiedenen gesetzlichen Vorgaben. Rund um den E-Mail-Verkehr gibt es eine Reihe rechtlicher Anforderungen auf nationaler und internationaler Ebene, insbesondere die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) ist hier verstärkt ins Blickfeld gerückt. Die Bestimmungen sind aus unterschiedlichen Bestrebungen heraus entstanden und sehr komplex. Aber eines fordern alle gesetzlichen Vorgaben gleichermaßen: E-Mails müssen im Originalzustand, d. h. unverändert, archiviert werden und bei Bedarf wieder auffindbar sein. Mit der Standardfunktionalität der ELO ECM-Lösungen lassen sich diese rechtlichen Bestimmungen sicher erfüllen.



Serverbasiert automatische Archivierung



Nahtlose Einbindung in die führende Mailserver-Umgebung

ELO bietet für alle namhaften E-Mail-Systeme – wie zum Beispiel **Microsoft Exchange** oder **IBM Notes** – eine leistungsfähige Integration an. Als Archivierungsstrategien werden zwei Ansätze angeboten: die manuelle clientbasierte Archivablage und die automatische serverbasierte E-Mail-Archivierung.

Clientbasierte E-Mail-Archivierung

Bei diesem Ansatz steuert der Anwender über seine Benutzeroberfläche wann und wohin er eine E-Mail archivieren möchte. Es können auch im jeweiligen Mailsystem Ordnerstrukturen angelegt werden, in die der Anwender alle zu archivierenden E-Mails verschiebt. ELO übernimmt diese Ordnerstrukturen komplett für die Ablage ins Archiv. Dies bietet zwar ein hohes Maß an Flexibilität, birgt aber auch die Gefahr, dass die Qualität der Mailablage von Benutzer zu Benutzer stark variiert. Zudem ist bei der clientbasierten Archivierung nicht gegeben,

dass auch wirklich alle Geschäftsmails erfasst sind. Compliance-Anforderungen können daher hier nur bedingt erfüllt werden.

Serverbasierte E-Mail-Archivierung

Dieser Ansatz stützt sich auf vordefinierte Regeln, anhand derer der Server die E-Mails abholt. So lässt sich unter anderem einstellen, dass alle gelesenen E-Mails automatisch – beispielsweise nach vier Wochen – archiviert und in eine vordefinierte Struktur abgelegt werden. Dies gewährleistet zum einen, dass alle geschäftsrelevanten E-Mails sicher und zentral abgelegt werden. Zum anderen wird das E-Mail-System durch die Auslagerung der E-Mails entlastet und performant gehalten.

Der Zugriff auf die archivierten E-Mails erfolgt bequem über die Integration in den jeweiligen Mailclient (**Outlook** oder **Notes**), den **ELO Client** oder den **ELO Web Access Client**.



Vertrauen Sie auf Ihren digitalen E-Mail-Assistenten

Transparenz schaffen mit einer vorgangsbezogenen E-Mail-Verarbeitung

Ihr Vorteil:

Mit der **ELO ECM Suite** gewährleisten Sie, dass – zusätzlich zur rechtskonformen Ablage – die vorgangsbezogene Verarbeitung einer E-Mail im jeweiligen Geschäftsprozess gegeben ist. Die Informationen aus der E-Mail (Bestellung, Anfrage,

Adressänderung, Rechnung u. a.) werden von ELO ausgewertet und an einen vordefinierten Geschäftsprozess übergeben. Für Mitarbeiter sind die Geschäftsprozesse übersichtlich dargestellt und somit schnell nachvollziehbar.

Intelligent klassifiziert und automatisiert

E-Mails transportieren wertvolle Informationen, die für Geschäftsprozesse benötigt werden und auch anderen Fachanwendungen (**ERP, CRM** u. a.) zur Verfügung stehen sollten. Neben der reinen Archivierung der E-Mails ist es daher wichtig, sie den dazugehörigen Geschäftsprozessen zuzuordnen. Für ein umfassendes E-Mail-Lifecycle-Management gilt es daher zu Beginn, die Vielzahl der eingehenden E-Mails zu klassifizieren, zu ordnen und aus dem Inhalt die richtigen Informationen für die weitere Bearbeitung zu selektieren.

Möglich macht dies unter anderem das **ELO DocXtractor** Modul. Durch intelligente und selbstlernende Verfahren erschließt und klassifiziert es Dokumenteninhalte und nimmt so dem Anwender einen großen Teil seiner Arbeit ab. Außerdem initiiert der **ELO DocXtractor** automatisch den entsprechenden Verarbeitungs-Workflow. So kann zum Beispiel eine per E-Mail eingehende Kundenanfrage oder Bestellung nach der Ablage direkt dem zuständigen Sachbearbeiter innerhalb eines vordefinierten Workflows zugeführt werden. Die Kundenanfrage wird schnell bearbeitet und die Kundenzufriedenheit damit erhöht.

Sicherheit und Compliance durch ausgefeilte Organisationskonzepte

Bei der automatisierten serverbasierten Archivierungsstrategie ist es wichtig, die Archivierung irrelevanter E-Mails, die beispielsweise in Form von Spam oder Viren eingehen, zu vermeiden. Automatische Filter sind hier sicherlich hilfreich. Der beste Filter ist aber nach wie vor der Mensch. Gerade dieser Aspekt spricht für die zeitverzögerte Archivierungsstrategie. Sinnvoll bei der E-Mail-Ablage ist zudem eine erweiterte Ablagemaske in die zusätzliche Attribute automatisch eingetragen werden können. So zum Beispiel eine Projektnummer oder das Attribut „steuerrelevant“. Auf diese Weise lassen sich die steuerrelevanten E-Mails einfach von anderen trennen. Zweckmäßig ist auch die automatische Konvertierung von E-Mails in ein Langzeitformat wie PDF/A, zusätzlich zum Originalformat. Dies stellt sicher, dass die E-Mail auch nach Jahren noch gelesen werden kann.

Geschäftskritische Informationen

E-Mails beinhalten häufig geschäftskritische Informationen. Daher ist dafür Sorge zu tragen, dass diese Informationen sowohl dem Geschäftsprozess, als auch allen autorisierten Personen zugänglich gemacht werden. Dies kommt insbesondere im Krankheitsfall eines Mitarbeiters zum Tragen. Dem Stellvertreter oder Kollegen hierfür Zugriff auf das Postfach zu gewähren, ist eine Möglichkeit. Will man aber vertrauliche Informationen vor dem Zugriff nicht-autorisierten Personen schützen – u. a. im Hinblick auf die **EU-DSGVO** – ist es ratsam, die E-Mails nach der Prozessrelevanz zu klassifizieren und in eine dafür vorgesehene Ablagestruktur zu überführen.

Die **ELO ECM**-Systeme bieten hierfür die Funktion der automatischen Rechtevererbung. Diese weist allen E-Mails automatisiert die benötigten Rechteeinstellungen zu: Entweder anhand der Dokumentenart, z. B. „Auftragsdokument“, oder des Ablageziels wie einer Kundenakte. Außerdem lassen sich über Stellvertreterregelungen auch temporär Zugriffsrechte vergeben.

Der elektronische Rechnungsversand

Mit dem Inkrafttreten des Steuervereinfachungsgesetzes am **01.07.2011** ist die papierbasierte Rechnung der elektronischen gleichgestellt. Bedurfte es früher einer qualifizierten elektronischen Signatur für den Vorsteuerabzug, fällt diese seither weg. Dennoch müssen Unternehmen den Zusammenhang zwischen Rechnung und der dazugehörigen Leistung lückenlos belegen können. Wie Sie dies machen, ist Ihnen freigestellt.

Die **ELO** Workflow-Lösungen ermöglichen die einwandfreie Protokollierung von Prozessschritten. Damit sind Unternehmen nicht nur auf der sicheren Seite, sie profitieren auch von erheblichen Zeit- und Kosteneinsparungen.

Weitere Basis-Funktionalitäten:

Ob Client- oder serverbasierter Ansatz, ein E-Mail-Management erhöht die Effizienz der Geschäftsprozesse. E-Mails werden nicht nur **EU-DSGVO**-konform archiviert, sie können auch vor ungewollten Zugriffen durch Rechtevererbung geschützt werden.

Wer sich für die serverbasierte Ablage entscheidet, hat darüber hinaus die Möglichkeit, eingehende E-Mails intelligent zu klassifizieren und dem Anwender damit Arbeit abzunehmen. Doch nicht nur das: Weitere Basisfunktionen wie eine redundanzfreie Ablage, Mobilität und das nahtlose Einbinden von PST-Files sprechen für die Einführung eines E-Mail-Managements.



Redundanzfreie Ablage durch Deduplizierung

Das ELO Archiv arbeitet mit allen marktüblichen Deduplizierungstechnologien in Hard- und Software zusammen – zum Beispiel auch mit der, die standardmäßig schon in Windows Server ab Version 2012 R2 enthalten ist. Dadurch bleibt die Datenspeicherung effizient, der Verwaltungsaufwand gering und die Kosten werden minimiert.



Jederzeit mobil arbeiten – online und offline

ELO bietet mit den Apps und dem Notebook-Client die Möglichkeit, archivierte E-Mails auch offline abzurufen. Ein großer Vorteil, wenn man unterwegs auf ältere E-Mails zugreifen muss, aber keine Online-Verbindung hat.



PST-Files nahtlos einbinden

Bereits bestehende PST-Files lassen sich nahtlos in den neuen Archivierungsvorgang einbinden. Dies ist wichtig, wenn man auf elektronische Archivierung umstellen und den Altdatenbestand aus den eher unsicheren PST-Files in ein sicheres Archivsystem überführen will. Ein weiterer Vorteil sind die verkürzten Upgrade- und Umstellungszeiten bei einem Release-Wechsel von Microsoft Outlook. Der Zugriff auf die archivierten E-Mails erfolgt weiterhin direkt aus dem vertrauten E-Mail-Client.



Vorteile des ELO E-Mail-Managements

- ✓ E-Mails automatisch oder manuell archivieren
- ✓ Skalierbar und ausbaufähig bei wachsender Anforderung
- ✓ Die Performance der E-Mail-Server erhöhen
- ✓ Geringer Administrationsaufwand
- ✓ Übergabe an den entsprechenden Geschäftsprozess (Prozesssteuerung)
- ✓ Einhaltung gesetzlicher Vorgaben
- ✓ Speicherkosten reduzieren
- ✓ Schnelles Finden der E-Mails
- ✓ Geschäftsprozessbezogene Archivierung
- ✓ Zugriff auf archivierte E-Mails über die Anwenderoberfläche der E-Mail-Systeme
- ✓ Offline-Verfügbarkeit für mobile Anwender
- ✓ Unterstützt Deduplizierung
- ✓ Automatische Erkennung und Prüfung digitaler Signaturen
- ✓ Intelligente Inhaltsprüfung
- ✓ E-Mail-Volumen im Griff

ELO E-Mail-Management

Ihre Basis für effiziente Geschäftsprozesse

ELO® erhalten Sie bei:

┌

┌

└

└

Deutschland

ELO Digital Office GmbH,
Tübinger Straße 43, D-70178 Stuttgart,
info@elo.com, www.elo.com

Österreich

ELO Digital Office AT GmbH,
Leonfeldner Straße 2-4, A-4040 Linz,
info@elo.at, www.elo.at

Schweiz

ELO Digital Office CH AG,
Industriestr. 50b, CH-8304 Wallisellen,
info@elo.swiss, www.elo.swiss



Weitere Informationen:
www.elo.com/e-mail

ELO®, ELOprofessional®, ELOenterprise®, ELOoffice® und ELO ECM-Suite® sind eingetragene Marken der ELO Digital Office GmbH in Deutschland und/oder anderen Ländern. Dagegen sind SAP®, SAP NetWeaver® und SAP S/4HANA® eingetragene Marken von SAP und SAP-Konzernunternehmen in Deutschland und anderen Ländern; Microsoft®, Windows® und Excel®, PowerPoint®, SharePoint® sind wiederum eingetragene Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein. Zudem dient diese Veröffentlichung nur der unverbindlichen allgemeinen Information und ersetzt nicht die eingehende individuelle Beratung. Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen können jederzeit, auch ohne vorherige Ankündigung, geändert werden. Insbesondere können technische Merkmale und Funktionen auch landesspezifisch variieren. Aktuelle Informationen zu ELO® Softwareprodukten, Vertragsbedingungen und Preisen erhalten Sie bei den ELO® Gesellschaften und den ELO® Business-Partnern und/ oder ELO® Channel-Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen. Die Einhaltung bestimmter Rechtsvorschriften von Produkten und sonstigen Leistungen wird seitens ELO® weder gewährleistet, noch garantiert oder als Eigenschaft zugesichert. Der Kunde ist für die Einhaltung anwendbarer Sicherheitsvorschriften und sonstiger Vorschriften des nationalen und internationalen Rechts verantwortlich. Änderungen, Irrtümer und Druckfehler bleiben vorbehalten. Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der ELO Digital Office GmbH. © Copyright ELO Digital Office GmbH 2019. Alle Rechte vorbehalten | Artikel-Nr. A000-EMAIL-DE | 20190522

