



# Whitepaper

## **iQ.Suite Bridge**

- Rechtssichere E-Mail-Archivierung und  
Compliance-Schnittstelle -

## Inhalt

1	Zusammenfassung .....	2
2	Einführung .....	2
3	Gesetzliche Anforderungen .....	3
3.1	Welche Vorschriften sind relevant? .....	3
3.2	Für wen gelten die Vorschriften? .....	3
3.3	Was droht bei Gesetzesverstoß? .....	3
3.4	Revisionssichere Archivierung .....	4
4	Optimierung von Geschäftsprozessen .....	5
5	iQ.Suite Bridge – die Arbeitsweise .....	6
6	Einhaltung betrieblicher Richtlinien .....	8
7	Anwendungsszenarien .....	9
7.1	Die Standardlösung mit iQ.Suite Bridge und iQ.Suite Store Pro .....	9
7.2	Die Highend-Lösung mit Bridge-Konnektoren .....	9
8	Spezielle Einsatzszenarien .....	11
8.1	Anwendungsbeispiel - Archivierung .....	11
8.1.1	Situation .....	11
8.1.2	Proaktive Archivierung - Fallbeispiel .....	11
8.1.3	Periodische Archivierung – Fallbeispiel .....	12
8.2	Anwendungsbeispiel – CRM .....	13
8.2.1	Situation .....	13
8.2.2	Fall .....	13
8.2.3	Vorteile .....	14
8.3	Anwendungsbeispiel – ERP .....	15
8.3.1	Situation .....	15
8.3.2	Fall .....	15
8.3.3	Vorteile .....	16
9	iQ.Suite Bridge auf einen Blick .....	17

## 1 Zusammenfassung

E-Mail ist eines der wichtigsten Medien zur Kommunikation, geschäftlich wie privat. Per E-Mail werden heute Geschäfte initiiert, abgeschlossen und abgewickelt. Das betrifft den Vertragsabschluss, aber auch den möglichen Kontakt zwischen Kunden und Lieferanten während der Vertragslaufzeit.

Aus den gesetzlichen Rahmenbedingungen ergibt sich eine Reihe von Anforderungen, wie mit E-Mails im Zusammenhang mit geschäftlicher Korrespondenz umgegangen werden muss. Die Verwendung von E-Mails in der Kommunikation mit dem Support oder die Ablage von E-Mails in nachgelagerte CRM-, ERP- oder anderen Systemen ergeben weitere Anforderungen.

Dieses Whitepaper zeigt, wie iQ.Suite Bridge Sie bei der Umsetzung Ihrer Anforderungen unterstützen kann, unabhängig davon ob es um Archivierung, Datenablage oder Datenstrukturierung geht.

## 2 Einführung

Der explosionsartige Anstieg der E-Mail-Nutzung ist nicht nur eine Herausforderung für E-Mail-Systeme, sondern belastet verstärkt auch die Ressourcen und Infrastruktur vieler Unternehmen. E-Mails belegen nicht nur Plattenspeicher, sondern verlangen auch nach einer sinnvollen Organisation. Dies betrifft beispielsweise die Trennung oder Klassifizierung privater und geschäftlicher Inhalte.

Ein- und ausgehende E-Mails in einem Unternehmen müssen als Geschäftspost angesehen und entsprechend behandelt werden. Geschäftspost muss kontrolliert werden, nachverfolgbar sein und revisionssicher archiviert werden. Eine ganze Reihe von firmeninternen und gesetzlichen Sicherheitsrichtlinien und -vorschriften wie beispielsweise GDPdU in Deutschland oder die SEC Regulation in den USA erfordern eine zentrale, regelbasierte Compliance- und Archivierungslösung für E-Mails ohne die Möglichkeit der Benutzermanipulation. iQ.Suite Bridge ist mehr als eine Archivierungsschnittstelle. Bridge ist die Compliance-Schnittstelle, die Sie brauchen, um Ihre E-Mails in interne Geschäftsprozesse zu integrieren und damit ein effektives E-Mail-Management zu etablieren.

Bridge ist innerhalb der iQ.Suite ein flexibles Modul zum Daten- und Informationsaustausch zwischen einer Messaging-Plattform und beliebigen Business-Applikationen durch die geeignete Bereitstellung von E-Mail- Daten an die Business-Applikationen sowie die Verarbeitung von Steuer- und Kontrollsequenzen der Business-Applikationen auf der Messaging-Plattform.

Im Einzelnen bedeutet dies:

- Bridge verbindet Ihre Messaging-Plattform mit Archivsystemen, Compliance-, CRM-, DMS- und/oder ERP-Systemen
- Bridge integriert geschäftsrelevante E-Mails nahtlos in Ihre Geschäftsprozesse
- Bridge macht eine Benutzeraktion überflüssig und verhindert beabsichtigte oder unbeabsichtigte Manipulationen am Dokument

## **3 Gesetzliche Anforderungen**

Viele Unternehmen beschränken sich beim E-Mail-Management auf unmittelbare Aktionen, also die Abwehr von Spam und Viren, und denken weniger an den langfristigen Umgang mit der elektronischen Post. Aufgrund gesetzlicher Vorschriften sind Unternehmen verpflichtet, E-Mails als digitale Dokumente wie herkömmliche Geschäftsdokumente zu behandeln und beispielsweise genau wie diese auch über bestimmte Zeiträume aufzubewahren. Die Verbindung von E-Mail mit Archivsystemen sollte daher in Unternehmen hohe Priorität genießen, um den E-Mail-Verkehr revisionssicher zu dokumentieren. Viele Unternehmen archivieren E-Mails jedoch gar nicht oder überlassen dies den Mitarbeitern, was unweigerlich zu fehlerhafter und unvollständiger Aufbewahrung führen muss. In vielen Unternehmen fehlen unbedingt notwendige Richtlinien zur E-Mail-Archivierung.

### **3.1 Welche Vorschriften sind relevant?**

In Deutschland sind für die E-Mail-Archivierung die Abgabenordnung (AO), die Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB), die Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU), das Handelsgesetzbuch (HGB) und die Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS) wichtig. In den USA sorgt die SEC Regulation Rule 17a-4, HIPPA, die Vorschriften der NASD für die Finanzwelt und seit 2002 der Sarbanes-Oxley Act dafür, dass Unternehmen ihre E-Mails in den Geschäftsprozess einbeziehen müssen. Über die US-Vorschriften wird seit einiger Zeit auch in Europa immer lauter nachgedacht und ähnliche Gesetze sind in Arbeit.

### **3.2 Für wen gelten die Vorschriften?**

Alle steuerpflichtigen Unternehmen, die steuerlich relevante Unterlagen per Computer erstellen, bearbeiten oder digital versenden, müssen die Vorschriften zu Buchführung und Archivierung beachten.

### **3.3 Was droht bei Gesetzesverstoß?**

Die Verletzung der oben genannten rechtlichen Vorschriften kann kostenintensive Verfahren, Straf- oder Bußgelder in Millionenhöhe, Schadensersatzansprüche Dritter und nicht zuletzt einen erheblichen Imageschaden nach sich ziehen. Verantwortliche können sogar mit Gefängnisstrafe belegt werden. Auf der Basis des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der verwandten „Data Protection Acts“ anderer europäischer Länder können Einzelpersonen zum Teil noch größere Ansprüche geltend machen, wenn ihnen durch fehlerhafte oder fahrlässige Nutzung und Aufbewahrung personenbezogener Daten Schaden entstanden ist. Die Beweislast über eine ordnungsgemäße Handhabung liegt beim Verursacher, nicht beim Geschädigten. Um Schaden abzuwenden, müssen die Daten also gesichert und archiviert werden, allerdings auf die richtige Weise.

### 3.4 Revisions sichere Archivierung

Ein herausragender Aspekt der Vorschriften fast aller Länder ist die Auflage zur revisions sicheren Archivierung. Eine elektronische Archivierung ist dann revisions sicher, wenn die Archivsystemlösung den Anforderungen des HGB §§239, 257 sowie der AO und den GoBS an die sichere, ordnungsgemäße Aufbewahrung von kaufmännischen Dokumenten entspricht und die Aufbewahrungsfristen von 6 bis 10 Jahren erfüllt.

Auch sind beispielsweise seit dem 1.1.2002 Unternehmen in Deutschland durch das Bundesministerium für Finanzen (BMF) verpflichtet, ihre steuerrelevanten Daten auf Anfrage des Steuerprüfers maschinell auswertbar bereit zu halten. Nach der GDPdU muss der Steuerprüfer direkt auf steuerlich relevante und digital erzeugte Unternehmensdaten zugreifen können und zwar zusätzlich zur Einsicht in Aufzeichnungen, Büchern und sonstigen Geschäftspapieren (Aufbewahrungsfrist 10 Jahre). Seit 2005 müssen die steuerrelevanten Daten bei der digitalen Betriebsprüfung formal ordnungsgemäß sein, also die Grundsätze der Überprüfbarkeit maschineller Buchführungssysteme im Rahmen von Außenprüfungen erfüllen (§146 Abs. 5 AO in Verbindung mit §147 Abs. 2 und 6 AO). Im Wiederholungsfall des Verstoßes drohen Zwangsmaßnahmen wie die Schätzung der Besteuerungsgrundlagen oder Zwangsgelder. Einige Umfragen haben ergeben, dass nur 10% der deutschen Unternehmen die Anforderungen der GDPdU erfüllen. Ein Großteil der deutschen Unternehmen kommt dieser Verpflichtung zur Archivierung überhaupt nicht oder nur zum Teil nach und muss im Fall einer digitalen Betriebsprüfung mit den entsprechenden Konsequenzen rechnen.

Von diesen 10% konzentrieren sich aber viele in erster Linie auf die GDPdU-konforme Archivierung Ihrer Finanz-, Anlagen- und Buchhaltungsdaten und denken nicht an den E-Mail-Verkehr. Per E-Mail werden aber oftmals auch Reisekostenabrechnungen, Urlaubsanträge, Provisionsvereinbarungen, Kalkulationen und Verträge ausgetauscht. Diese E-Mails sind nach den allgemeinen Vorschriften der AO (§147) für die Besteuerung relevant und müssen inklusive Anhang archiviert und unveränderbar indiziert werden. Jeder kennt die aufwändige und zeitraubende Suche nach einer E-Mail, die in den tiefsten Katakomben eines völlig unübersichtlichen Postfachs vergraben ist. Zusätzlich müssen Postfächer ab und an gelöscht werden, um Platz zu schaffen und die Übersicht wiederzugewinnen. Dabei wird natürlich leicht eine steuerrelevante Nachricht endgültig entfernt, die eigentlich hätte archiviert werden müssen.

## 4 Optimierung von Geschäftsprozessen

iQ.Suite Bridge spielt in der Konzeption des E-Mail-Managements eine entscheidende Rolle. Dabei ist der Blick auf den gesamten Lebenszyklus einer E-Mail gerichtet, von der Entstehung bis zu ihrer Vernichtung, so wie man das von der klassischen Aktenverwaltung her kennt. Die iQ.Suite ist dabei der Werkzeugkasten von GBS Software für die Umsetzung dieser Strategie im Unternehmen. Die iQ.Suite sorgt dafür, dass die E-Mail unmittelbar nach Versenden beziehungsweise dem Eintritt in das Unternehmen so organisiert wird, dass Unternehmen sie über ihre vorgeschriebene Lebenszeit ohne Risiko abrufen, bearbeiten und speichern können, ohne dass der Kontext verloren geht. Alles, was dabei an Prüf-, Klassifizierungs- und Filterprozessen abläuft, dient letztlich nur diesem Zweck.

Lösungen für Information Lifecycle Management (ILM) setzen erst dann an, wenn die Daten „speicherfertig“ auf den E-Mail-Clients liegen. Ob die E-Mails von den Anwendern absichtlich oder ungewollt verändert oder gar gelöscht wurden, spielt hier keine Rolle. Eine ordnungsgemäße und vollständige Archivierung von E-Mails lässt sich hiermit beispielsweise nicht sicherstellen. Wer sich nur auf die auf Storage-Management ausgelegten ILM-Lösungen verlässt, riskiert rechtliche Sanktionen – beispielsweise wenn bei einer Revision wichtige, in E-Mails enthaltene Daten nicht vorgelegt werden können.

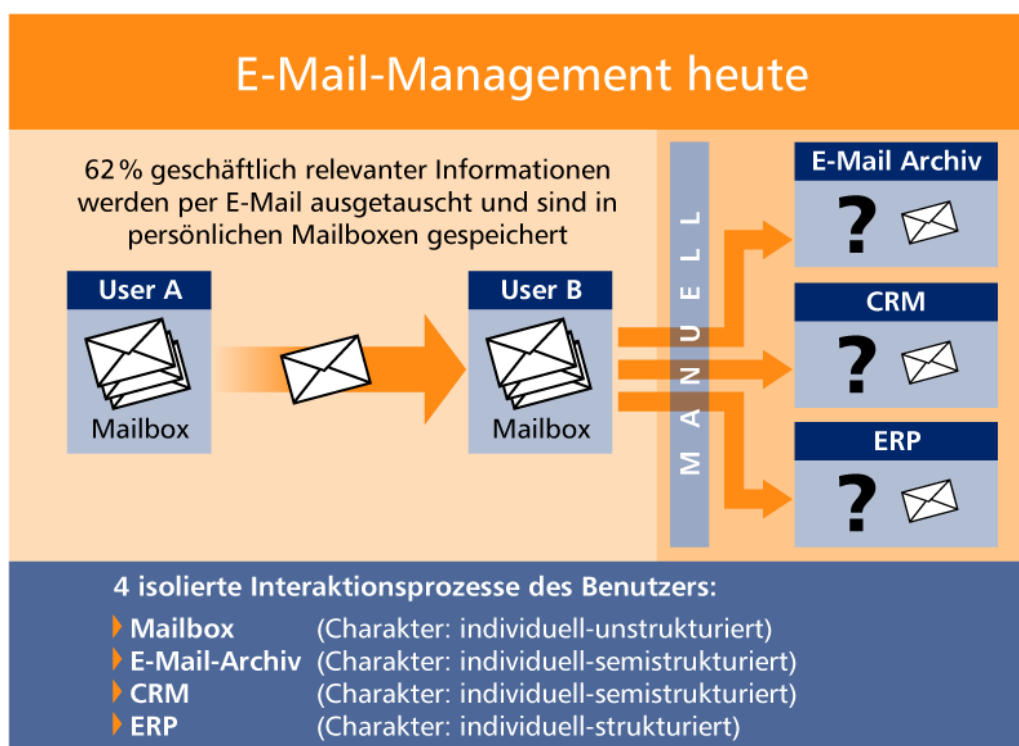


Abbildung 1: E-Mail-Management ohne iQ.Suite

Mit der herkömmlichen ILM-Strategie bleiben daher erhebliche Potenziale zur besseren Verwendung von E-Mail im Unternehmen ungenutzt. E-Mail-Management setzt genau hier an. Wer zunächst die Zahl seiner Nachrichten durch Spam-Abwehr verringert, reduziert automatisch seinen Speicherbedarf. Und wer eingehende E-Mails und Anhänge gemäß flexibel konfigurierbaren Richtlinien von vornherein sortiert, klassifiziert und entsprechend ihres Typs und ihrer Zugehörigkeit individuellen Geschäftsprozessen zuordnet, kann die Dokumente bei Bedarf schneller wieder finden und effizienter

archivieren. Bei E-Mail-Management geht es darum, den E-Mail-Verkehr zu optimieren und auf das geschäftlich Relevante zu konzentrieren.

Die folgende Grafik veranschaulicht die Arbeitsweise:

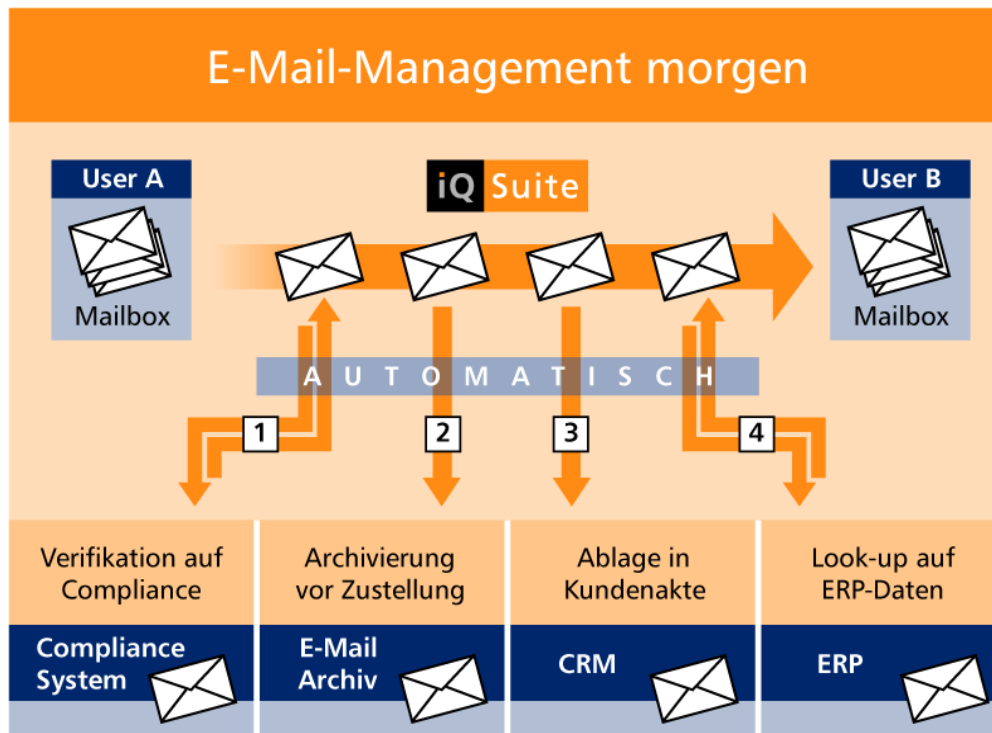


Abbildung 2: E-Mail-Management mit iQ.Suite

## 5 iQ.Suite Bridge – die Arbeitsweise

iQ.Suite Bridge ist die Schnittstelle zu externen Systemen, um den Anwender bei der Optimierung seiner Geschäftsprozesse und der Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen zu unterstützen.

Mit iQ.Suite Bridge können E-Mail-Daten zur weiteren Verarbeitung an externe Systeme übergeben werden. So bietet iQ.Suite Bridge standardisierte Schnittstellen zur Anbindung von

- Archivsystemen - damit E-Mails bereits am E-Mail-Server abgefangen werden, um sie vollständig manipulationssicher bereits vor der Zustellung zentral und lückenlos an ein Archivsystem übergeben zu können
- CRM-Systeme (Customer Relationship Management) – damit lassen sich die CRM-Systeme an die E-Mail-Plattform anbinden und so Kundeninformationen automatisiert und kategorisiert übertragen, ohne dass der einzelne Mitarbeiter einen Teil seiner Arbeitszeit für die Pflege des CRM-Systems aufwenden muss
- ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning) – damit lassen sich die Informationen aus einer E-Mail auslesen und strukturiert und automatisiert durch ERP-Systeme verarbeiten



- Stagesysteme – damit lässt sich der Plattenplatz auf dem Messaging-Server reduzieren, mit dem integrierten Regelwerk hat die Anbindung Vorteile gegenüber den Journaling-Funktionalitäten der Messaging-Server, z. B. beim hierarchischen Speichermanagement
- Compliance-Management Systeme – Verbindung mit dem Compliance-System, welches beispielsweise ein 4-Augen-Prinzip oder die organisatorische Überwachung von E-Mails durch zuständige (menschliche) Operatoren ermöglicht. iQ.Suite Bridge „parkt“ die Mails solange, bis es eine Rückmeldung durch das Compliance-System zur Weiterverarbeitung erhalten hat und führt die entsprechenden Anweisungen aus

Die grundsätzliche Arbeitsweise mit externen Systemen ist in der nachfolgenden Grafik dargestellt:

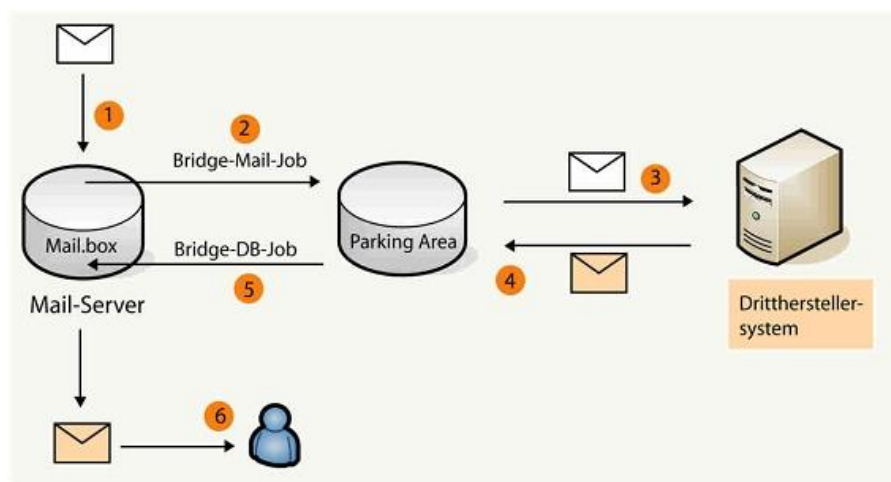


Abbildung 3: iQ.Suite Bridge im Zusammenspiel mit externen Systemen

1. E-Mail automatisiert anhalten und aus der Verarbeitung nehmen
2. Bridge stellt E-Mail in Parking Area
3. Externes System greift auf E-Mail zu und führt Verarbeitung aus
4. Externes System stellt die bearbeiteten Daten wieder in die Parking-Area ein
5. Bridge entnimmt die Daten der Parking Area und setzt die Bearbeitung fort
6. Zustellung an Empfänger

iQ.Suite Bridge verfügt über zusätzliche Schnittstellen im Archivbereich. Durch die Kopplung mit iQ.Suite Store Pro, das zusätzliche Funktionalitäten bereitstellt, werden z. B. Lösungen von NetApp oder Solitas angebunden.

Die zusammen mit einem Partner entwickelte Schnittstelle auf Basis eines Webservices, ermöglicht den Datenaustausch des E-Mail-Systems via iQ.Suite Bridge mit SAP R/3.

Mit der in iQ.Suite Bridge enthaltenen generischen XML-Schnittstelle können beliebige weitere Archiv-, CRM-, ERP- oder Compianceysteme angebunden werden, für die es vielleicht heute noch keine definierte Schnittstelle gibt.



## 6 Einhaltung betrieblicher Richtlinien

Neben gesetzlichen Anforderungen sind Unternehmensrichtlinien (Corporate Compliance) die Hauptmotivation für die Organisation und Automatisierung von Arbeitsprozessen. So wie Richtlinien für beispielsweise Kunden- und Mitarbeiterkommunikation, für die Ablage von Daten, für Arbeitsplatzeinrichtung und nicht zuletzt für Geschäftsbriefe beinahe selbstverständlich eingehalten werden, so wichtig sind E-Mail-Richtlinien für das Unternehmen.

So wie alle Unternehmensrichtlinien sind auch E-Mail-Richtlinien individuell auf die speziellen Belange eines Unternehmens zugeschnitten. Jede Branche wird ihre eigenen Prioritäten setzen, die sich von Unternehmen zu Unternehmen wiederum unterscheiden können. Im Bankwesen dürfen beispielsweise keine Kontoinformationen nach außen getragen werden (Bankgeheimnis) und ein Forschungslabor wird Wert darauf legen, dass die neuesten Konstruktionszeichnungen nicht über E-Mail an die Konkurrenz weitergeleitet werden können. Jeder, der schon einmal zu früh die „Senden“-Schaltfläche gedrückt hat, weiß, wie leicht es ist, unbeabsichtigt Informationen an den falschen Empfänger zu senden.

Der E-Mail-Geschäftsprozess sollte so organisiert sein, dass ein- und ausgehende E-Mails inklusive ihrer Anhänge inhaltlich und formal auf die Einhaltung dieser Richtlinien geprüft werden. Dafür müssen die Mails gegebenenfalls vor dem Versand angehalten werden. iQ.Suite Trailer kann für ausgehende E-Mails das Corporate Design sicherstellen, iQ.Suite Wall kann bereits im Vorfeld eine Klassifizierung vornehmen, iQ.Suite Bridge leitet die gefilterten Mails anschließend an ein Compliance-System weiter. Geprüfte Nachrichten lassen sich dann unterschiedlich weiterverarbeiten, freigegebene E-Mails werden zugestellt, nicht freigegebene Nachrichten in Quarantäne gestellt, an Dritte weitergeleitet oder gelöscht.

Die Klassifizierung von E-Mails ist für vielfältige Anwendungsgebiete einsetzbar. Beispiele sind die automatische Organisation und kontextbasierte Ablage von Inhalten, der Aufbau flexibler Zustell- und Verteilungsmechanismen sowie die automatisierte Indexierung für die E-Mail-Archivierung.

Das umfangreiche und äußerst flexible Regelwerk der iQ.Suite gewährleistet die Einhaltung Ihrer individuellen Unternehmensrichtlinien.

## 7 Anwendungsszenarien

### 7.1 Die Standardlösung mit iQ.Suite Bridge und iQ.Suite Store Pro

Gewünschter Einsatz in mittleren bis großen Unternehmen:

Für die E-Mail-Ablage möchten Sie die umfangreichen Funktionen und das Regelwerk der iQ.Suite in Verbindung mit einem E-Mail-Archivsystem wie iQ.Suite Store Pro einsetzen. Sowohl das Wiederfinden als auch die Wiederherstellung der Dokumente soll dabei so transparent wie möglich implementiert sein und jedem Mitarbeiter den Zugriff gestatten.

#### Lösung:

Die nahtlose Anbindung der iQ.Suite an das Archivsystem stellt eine effiziente und zielgerichtete E-Mail-Archivierung sicher. Ab sofort werden nur noch geschäftsrelevante E-Mails archiviert, ob verschlüsselt oder nicht. Falls Sie noch kein Archivsystem im Einsatz haben, bietet GBS Ihnen eine Komplettlösung mit iQ.Suite Bridge und iQ.Suite Store Pro an. Die Mehrfacharchivierung wird verhindert und alle irrelevanten Daten werden ausgefiltert. Die gesamte Archivierungsinfrastruktur wird entlastet.

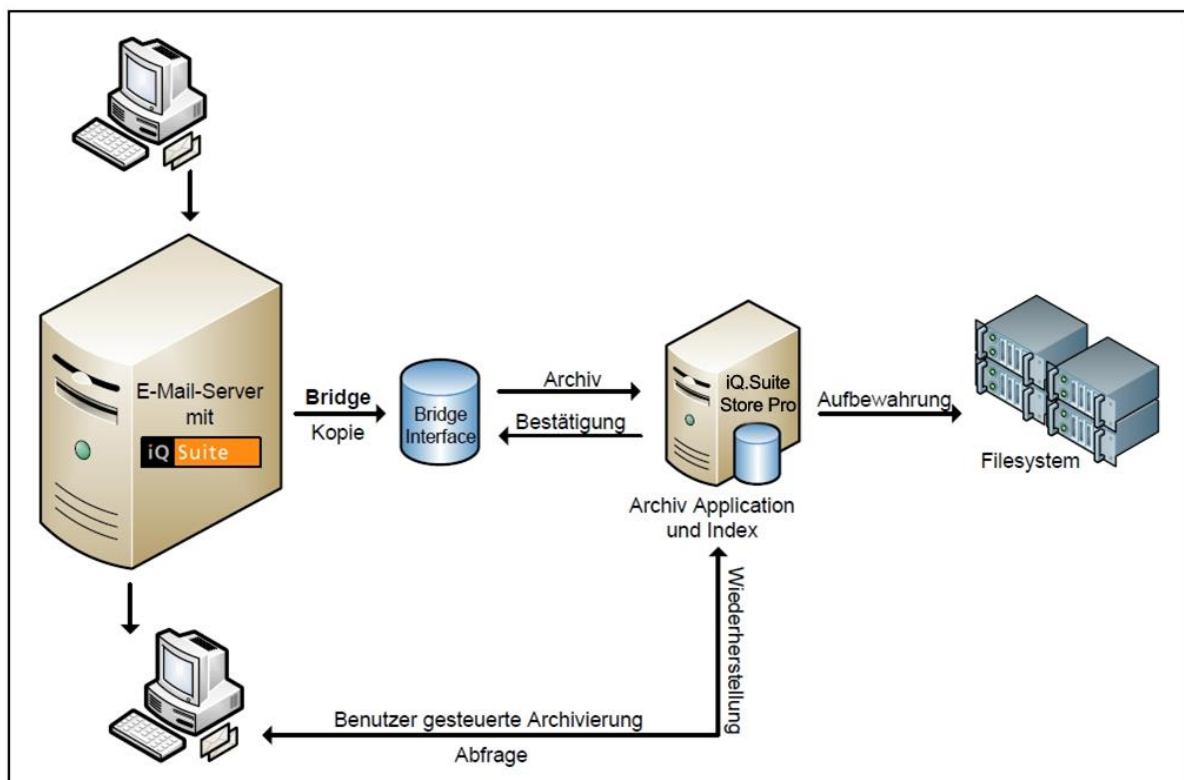


Abbildung 4: iQ.Suite Bridge als Schnittstelle zum Archivsystem

### 7.2 Die Highend-Lösung mit Bridge-Konnektoren

Gewünschter Einsatz in Konzernen:

Sie müssen gesetzliche oder unternehmensinterne Auflagen zum E-Mail-Prozess erfüllen und wollen diesen Prozess individuell und regelbasiert abbilden. Dazu soll die Messaging-Plattform mit Ihrem bereits vorhandenen Compliance-, CRM- ERP- und/oder Archivsystem verbunden werden.

**Lösung:**

Mit dem hochflexiblen Regelwerk der iQ.Suite und dem Schnittstellen- und Compliance-Modul iQ.Suite Bridge ist es möglich, den E-Mail-Prozess auf der Grundlage fein abstimmbarer und individueller Richtlinien zur Vorverarbeitung, Filterung und Klassifizierung von E-Mails aufzubauen. Customizing ermöglicht eine flexible Gesamtlösung, welche die vielfältigen Auflagen bis ins Detail erfüllt.

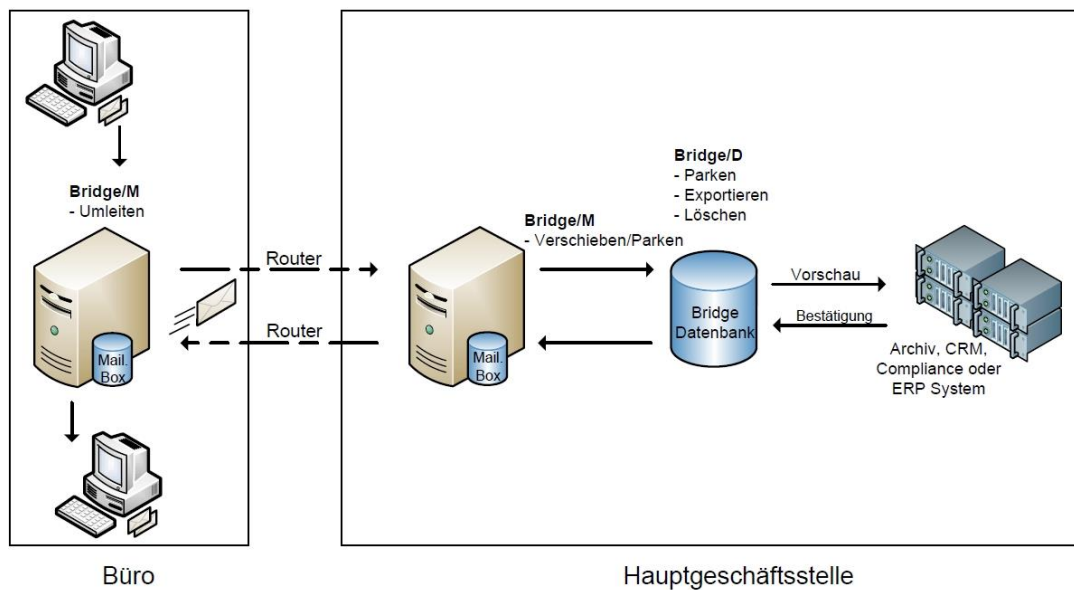


Abbildung 5: iQ.Suite Bridge als Schnittstellen- und Compliance-Modul

## 8 Spezielle Einsatzszenarien

### 8.1 Anwendungsbeispiel - Archivierung

#### 8.1.1 Situation

Ein Unternehmen betreibt eine Standard Messaging-Plattform und besitzt ebenfalls eine kommerzielle Archivierungslösung in welcher Kundendaten und Vorgänge archiviert werden.

Ziel des Unternehmens ist es, die E-Mail-Kommunikation ebenfalls sicher zu archivieren. Die bisherigen Ansätze zur E-Mail-Archivierung gehen von einem Endbenutzer-zentrierten Fokus aus. Bei diesem Konzept entscheidet der Anwender, welche E-Mails wann archiviert werden sollen. Eine derartige Lösung ist für die lückenlose und revisionssichere Archivierung ungeeignet, da ein zentraler und automatisierter Ansatz fehlt.

Aus diesem Grund verfolgt iQ.Suite Bridge den serverbasierten, richtliniengesteuerten Ansatz, bei dem sowohl proaktiv als auch zeitgesteuert E-Mails archiviert werden können. Das Wiederauffinden wird über vorhandene Applikationen/Komponenten des Archivherstellers vorgenommen.

#### 8.1.2 Proaktive Archivierung - Fallbeispiel

Archivierungsrelevante E-Mails sollen anhand von Metadaten und Inhalten identifiziert und proaktiv - bereits vor Zustellung - als Kopie automatisch im Archivsystem abgelegt werden. Außerdem soll die zu archivierende E-Mail für die einfachere Weiterverarbeitung (bspw. Verschlagwortung) mit frei gewählten Statusinformationen angereichert werden.

Zu bestimmten Absender-/Empfängerbeziehungen sollen alle relevanten E-Mails der Kategorie "Finance" archiviert werden.

Dazu werden die Absender- und Empfängeradressen der ein- bzw. ausgehenden E-Mail extrahiert und die Inhaltskategorie der E-Mail bzw. des Anhangs (durch CORE<sup>1</sup> in iQ.Suite Wall) bestimmt. Eine Regel wird für iQ.Suite Bridge so konfiguriert, dass E-Mails der Inhaltskategorie "Finance" mit iQ.Suite Bridge weiterverarbeitet werden sollen.

iQ.Suite Bridge stellt gemäß Regelwerk eine Kopie der E-Mail sowie weitere Sicherheits- und Zusatzinformationen für das Archivsystem bereit. Das Archivsystem speichert die Kopie der E-Mail. Gemeinsam mit dem Status werden relevante Zusatzinformationen für die archivierte E-Mail als Importdatensatz für iQ.Suite Bridge bereitgestellt. Die E-Mail wird während der Archivierung geparkt, wenn Zusatzinformationen eingefügt werden sollen. Die Antwort des Archivsystems wird von iQ.Suite Bridge aufbereitet und als Zusatzinformationen in die noch geparkte E-Mail eingefügt bzw. geändert.

---

<sup>1</sup> CORE ist eine auf Support Vector Machines (SVM) basierende Technologie zur Klassifikation von E-Mails.

Dabei stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Statusinformation über die Archivierung im Nachrichtentext
- GUID des Archivdokuments
- Original-Anhänge entfernen und durch Link ersetzen

Die E-Mail wird mit diesen Daten an den ursprünglichen Empfänger weitergeleitet. Sollen keine Informationen in die E-Mail eingefügt oder Veränderungen vorgenommen werden, findet eine reine "Post-Review"-Archivierung statt, ohne dass die Mail geparkt werden muss.

### **8.1.3 Periodische Archivierung – Fallbeispiel**

Archivierungsrelevante E-Mails sollen anhand von Metadaten und Inhalten identifiziert und zu bestimmten Zeiten periodisch archiviert werden. Hiermit soll gewährleistet werden, dass Änderungen und neue Dokumente, die über Benutzer direkt in Postfächer und Datenbanken gespeichert werden, ebenfalls erfasst werden. Außerdem sollen die zu archivierenden E-Mails und Dokumente für die einfachere Weiterverarbeitung (bspw. Verschlagwortung) mit frei gewählten Statusinformationen angereichert werden.

Zu bestimmten Absender-/Empfängerbeziehungen sollen alle relevanten E-Mails der Kategorie "Finance" archiviert werden. Dazu werden die Absender- und Empfängeradressen der ein- bzw. ausgehenden E-Mail extrahiert und die Inhaltskategorie der E-Mail bzw. des Anhangs (durch CORE in iQ.Suite Wall) bestimmt.

Eine Regel wird für iQ.Suite Bridge so konfiguriert, dass E-Mails der Inhaltskategorie "Finance" mit iQ.Suite Bridge weiterverarbeitet werden sollen. Über eine benutzerspezifische Konfiguration werden die Kopien der E-Mails sowie weitere Sicherheits- und Zusatzinformationen für das Archivsystem bereitgestellt. Das Archivsystem speichert die Kopie der E-Mail. Je nach Konfiguration werden die Original-E-Mails oder E-Mail-Anhänge aus dem Postfach (oder Ordner bzw. Datenbank) gelöscht. Gemeinsam mit dem Status werden relevante Zusatzinformationen für die archivierten E-Mails als Importdatensatz für iQ.Suite Bridge bereitgestellt.

Ein Parken der E-Mails ist im zeitgesteuerten Modus durch deren statische Speicherung nicht notwendig. Die Antwort des Archivsystems wird von iQ.Suite Bridge aufbereitet und als Zusatzinformationen in die E-Mails eingefügt bzw. eine separate Status-E-Mail erzeugt.

Dabei stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Statusinformation über die Archivierung im Nachrichtentext
- GUID des Archivdokuments
- Original-Anhänge entfernen und durch Link ersetzen
- Zustellung einer Status-E-Mail

## 8.2 Anwendungsbeispiel – CRM

### 8.2.1 Situation

Ein Unternehmen betreibt eine Standard Messaging-Plattform und besitzt eine kommerzielle CRM-Lösung (z. B. GEDYS IntraWare, SAP etc.), in welcher Kundendaten und Vorgänge organisiert werden. Ziel des Unternehmens ist es, die E-Mail-Kommunikation in die CRM-Prozesse besser zu integrieren und eine vollständige Kundenakte inkl. selektiver E-Mail-Daten bereitzustellen. Bisher müssen E-Mail-Inhalte manuell in die Kundenakte kopiert werden. Zukünftig soll dieser Vorgang weitestgehend automatisiert werden und eingehende und ausgehende E-Mails regelbasiert und automatisch an die CRM-Kunden- bzw. Projektakte übergeben werden.

### 8.2.2 Fall

Eine eingehende E-Mail soll identifiziert und eine Kopie automatisch in der Kundenakte des CRM-Systems abgelegt werden. Außerdem wird die E-Mail mit ausgewählten Kundenstammdaten angereichert.

Dazu werden die Absender- und Empfängeradressen der ein- bzw. ausgehenden E-Mail extrahiert und die Inhaltskategorie der E-Mail bzw. des Anhangs (durch CORE in iQ.Suite Wall) bestimmt. Eine Regel wird für iQ.Suite Bridge so konfiguriert, dass nur E-Mails einer bestimmten Inhaltskategorie mit iQ.Suite Bridge weiterverarbeitet werden sollen.

iQ.Suite Bridge erzeugt eine Anforderung an das CRM-System, um anhand der Absenderadresse die Kundenakte (CRM-Kundennummer, Stammdaten zum Absender) zu ermitteln. Außerdem wird eine Kopie der E-Mail an das CRM-System bereitgestellt. Das CRM-System ermittelt die angefragten Kundendaten und speichert die Kopie der E-Mail in die Kundenakte.

Gemeinsam mit den Kundendaten wird der Ergebnisstatus der Einspeicherung in das CRM-System als Importdatensatz für iQ.Suite Bridge bereitgestellt.

Die E-Mail wird während der Anforderung an das CRM-System geparkt.

Die Antwort des CRM-Systems wird von iQ.Suite Bridge aufbereitet und als Zusatzinformationen in die noch geparkte E-Mail eingefügt.

## Verarbeitung:

1. Ein Mitarbeiter der definierten Gruppe „Vertrieb“ empfängt eine E-Mail.
2. Die Identifikation des Kunden findet durch user-x@kunde.de und ggf. weitere Merkmale statt.
3. Die Kunden- bzw. Projektakte wird im CRM-System ermittelt.
4. Die E-Mail-Inhalte und Anhänge werden regelbasiert an das CRM-System übergeben.
5. Die Daten werden in die elektronische Kunden- bzw. Projektakte eingespeichert.
6. Die E-Mail-Klassifikationsmerkmale für die Indexerstellung und automatische Verschlagwortung werden übergeben.
7. Die E-Mail wird durch die Kundenstammdaten des Absenders im Nachrichtentext angereichert.
8. In den Nachrichtentext wird ein Link in das CRM-System als Fuß- oder Kopfzeile eingefügt.
9. Optional wird eine Mitteilung an den Absender oder Empfänger über den Vorgang und die Vorgangsnummer versandt.
10. Die E-Mail wird mit diesen Daten an den Vertriebsmitarbeiter (ursprünglicher Empfänger) versandt. Das kann sofort parallel oder erst nach dem Bearbeitungsvorgang geschehen.

Dabei wird der Zugriff auf das CRM-System durch das Regelwerk geschützt.

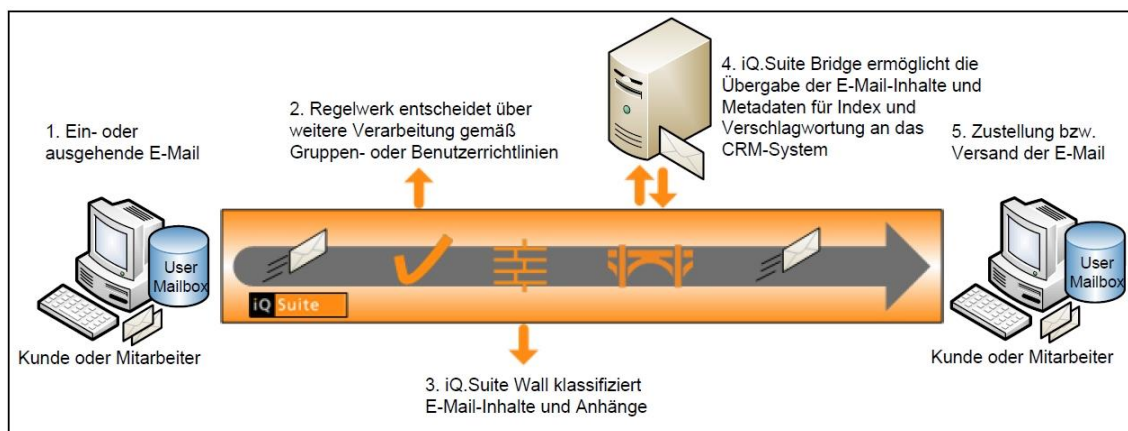


Abbildung 6: Regelbasierter Zugriff auf das CRM-System

### 8.2.3 Vorteile

Der Empfänger erhält mit iQ.Suite Bridge sowohl alle nötigen Kontaktdaten als auch einen direkten und qualifizierten Link zur Kundenakte. Außerdem wird eine Kopie der E-Mail im CRM-System eingespeichert.

Dabei kann im CRM-System noch eine Freigabe für die endgültige Zuordnung erfolgen. Durch eine genauere Analyse der Anfrage lässt sich evtl. eine Fehlzuordnung des Kundenbetreuers feststellen. Beispielsweise ist der Empfänger nicht mehr der richtige Ansprechpartner für den Kunden und die E-Mail könnte so an den verantwortlichen Kundenbetreuer um- bzw. weitergeleitet werden.



## 8.3 Anwendungsbeispiel – ERP

### 8.3.1 Situation

Ein Unternehmen betreibt eine Standard Messaging-Plattform und besitzt eine kommerzielle ERP-Lösung (z. B. SAP, Navision), in welcher Kundendaten und Finanzvorgänge organisiert werden. Ziel des Unternehmens ist es, die E-Mail-Kommunikation in die ERP-Prozesse besser zu integrieren. Bisher fehlen den Sachbearbeitern in der E-Mail-Kommunikation wichtige Zusatzinformationen aus dem ERP-System.

Diese müssen aufwendig manuell aus dem ERP-System recherchiert werden. Zukünftig sollen die Kundenbetreuer diese Informationen automatisch und zeitgleich mit der E-Mail erhalten.

### 8.3.2 Fall

Eine eingehende E-Mail soll identifiziert und ausgewählte Kundendaten aus dem ERP-System ermittelt werden, mit denen die E-Mail angereichert wird, so dass dem Sachbearbeiter die zeitaufwändige Suche im ERP-System erspart wird und er schneller auf die E-Mail reagieren kann.

Dazu werden die Absender- und Empfängeradressen der ein- bzw. ausgehenden E-Mail extrahiert und die Inhaltskategorie der E-Mail bzw. des Anhangs (durch CORE in iQ.Suite Wall) bestimmt. Eine Regel wird für iQ.Suite Bridge so konfiguriert, dass nur E-Mails einer bestimmten Inhaltskategorie mit Empfängern einer bestimmten Gruppe mit iQ.Suite Bridge weiterverarbeitet werden sollen.

iQ.Suite Bridge erzeugt eine Anforderung an das ERP-System, um anhand der Absenderadresse die Debitorenstammdaten (Kundennummer, Stammdaten zum Kunden) zu ermitteln.

Außerdem sollen Zusatzinformationen wie Umsatz in Periode, Summe der offenen Posten, Mahnungen und Kreditwürdigkeitseinstufung bereitgestellt werden. Das ERP-System ermittelt die angefragten Daten und stellt diese als Importdatensatz für iQ.Suite Bridge bereit.

Die E-Mail an Empfänger der ausgesuchten Gruppe wird während der Anforderung an das ERP-System geparkt. Für andere Empfänger wird die E-Mail ohne Parken zugestellt, da die iQ.Suite vorher einen Split der Empfänger in „zu bearbeitende“ und „nicht zu bearbeitende“ durchführt. Die Antwort des ERP-Systems wird von iQ.Suite Bridge aufbereitet und als Zusatzinformation in die noch geparkte E-Mail eingefügt.

### Verarbeitung:

1. Ein Kunde sendet eine E-Mail an sales@firma.de oder user-x@firma.de.
2. Die E-Mail wird geparkt und der Debitor über die Absenderadresse mitarbeiter@kunde.de ermittelt.
3. Ein Lookup auf die definierten SAP-Daten unter Berücksichtigung der Zugriffssicherheit von SAP wird durchgeführt:
  - Kundenname und Kreditorennummer
  - Weitere Stammdaten:
    - Kreditwürdigkeit
    - Summe oder Liste der offenen Posten
    - Summe oder Liste der offenen Aufträge/Lieferungen.
4. Die Zusatzinformationen werden in die E-Mail eingefügt.
5. Ein Link auf das SAP-System wird in die E-Mail eingefügt.
6. Die E-Mail wird an den Mitarbeiter im Vertriebsinnendienst zugestellt.

Dabei wird der Zugriff auf SAP durch die SAP-Security und durch das Regelwerk der iQ.Suite geschützt.

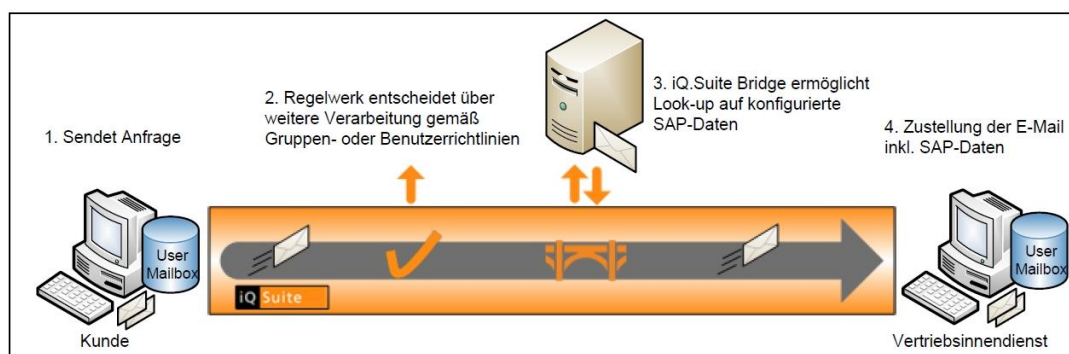


Abbildung 7: Zugriffskontrolle über SAP-Security und iQ.Suite Regelwerk

### 8.3.3 Vorteile

Nur ein Empfänger aus der vorher bestimmten Gruppe erhält mit iQ.Suite Bridge sowohl alle nötigen Debitorendaten, als auch einen direkten und qualifizierten Link zur Debitorenakte. Durch eine genauere Analyse der Anforderung lassen sich die E-Mails mit abgestuften Debitorenzusatzinformationen anreichern.

## 9 iQ.Suite Bridge auf einen Blick

- iQ.Suite Bridge ist die Schnittstelle zu externen Systemen
- iQ.Suite Bridge ist Bestandteil der iQ.Suite und zeichnet sich daher durch eine vollkommen modulare Architektur aus, die keine Nachteile einer „Insellösung“ besitzt
- iQ.Suite Bridge ist auf den E-Mail-Serversystemen IBM Domino, Microsoft Exchange oder auf SMTP-Gateways einsetzbar
- iQ.Suite Bridge ermöglicht die vollautomatische Archivierung ein- und ausgehender E-Mails an zentraler Stelle
- E-Mails werden vor Zustellung zum Endanwender manipulationssicher der Archivierung zugeführt
- iQ.Suite Bridge realisiert eine nahtlose Anbindung an führende Archivsysteme und stellt eine effiziente E-Mail-Archivierung sicher
- In Kopplung mit iQ.Suite Store Pro ergibt sich eine separate durchgängige, zentral steuerbare E-Mail-Archivierungslösung
- Um E-Mail in die Geschäftsprozesse zu integrieren, können externe Systeme aus dem ERP-, CRM- und DMS-Bereich gekoppelt werden
- iQ.Suite Bridge ermöglicht die Kopplung an Compliance-Systeme für Audits, Pre- oder Post-Reviews
- Flexibles und mächtiges Regelwerk: Umsetzung unternehmensspezifischer und gesetzlicher Vorschriften und Richtlinien
- Einfache Anpassung des Datenaustausches zwischen den Systemen über konfigurierbare Konverter
- Scripting-Schnittstelle für vor- bzw. nachverarbeitende Datenbearbeitung
- Asynchrone Arbeitsweise
- Erfüllung gesetzlicher und betrieblicher Anforderungen
- Intelligente Vorklassifizierung möglich

## Über GBS

GROUP Business Software ist führender Anbieter von Lösungen und Services in den Bereichen Messaging Security und Workflow für die IBM und Microsoft Collaboration Plattformen. Weltweit vertrauen mehr als 5.000 Kunden und 4 Millionen Anwender auf die Expertise von GBS. Der Konzern ist in Europa, Nordamerika sowie Asien tätig.

Weitere Informationen unter [www.gbs.com](http://www.gbs.com)

**© 2016 GROUP Business Software Europa GmbH, Alle Rechte vorbehalten.**

Die Produktbeschreibungen haben lediglich allgemeinen und beschreibenden Charakter. Sie verstehen sich weder als Zusicherung bestimmter Eigenschaften noch als Gewährleistungs- oder Garantieerklärung. Spezifikationen und Design unserer Produkte können ohne vorherige Bekanntgabe jederzeit geändert werden, insbesondere, um dem technischen Fortschritt Rechnung zu tragen. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen stellen die behandelten Themen aus der Sicht der GBS zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dar. Da GBS auf sich ändernde Marktanforderungen reagieren muss, stellt dies keine Verpflichtung seitens der GBS dar und GBS kann die Richtigkeit der hier dargelegten Informationen nach dem Zeitpunkt der Veröffentlichung nicht garantieren. Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Die GBS schließt für dieses Dokument jede Gewährleistung aus, sei sie ausdrücklich oder konkludent. Dies umfasst auch Qualität, Ausführung, Handelsüblichkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Alle in diesem Dokument aufgeführten Produkt- oder Firmennamen können geschützte Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.