

Vier Augen-Prinzip im Mail-Verkehr

Der größte Teil der Firmenkorrespondenz wird heute per e-Mail abgewickelt. Weil die Schriftverkehr zwischen Unternehmen und Kunden geschäftliche und juristische Relevanz hat, muss sichergestellt sein, dass die Inhalte auch den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen und juristischen Vorgaben entsprechen. Das kann dadurch sichergestellt werden, dass die elektronische Post vor dem Versand über den Bildschirm eines zeichnungsberechtigten Vorgesetzten geht. Ein modernes Mail-Management-System sorgt dafür und bringt, wie das hier vorgestellte Beispiel zeigt, dem Unternehmen noch weitere Vorteile.

DIE EISENMANN AG stellt industrielle Produktionseinrichtungen her. Ganze Fabriken werden von diesem weltweit operierenden Unternehmen komplett aufgebaut und eingerichtet. Etwa 2.800 Mitarbeiter, davon mehr als die Hälfte Ingenieure, sind mit außerordentlich komplexen Projekten beschäftigt. Damit diese reibungslos ablaufen können, werden an die Kommunikation der Projektverantwortlichen hohe Ansprüche gestellt. Bei Eisenmann läuft inzwischen der größte Teil des Schriftverkehrs zum Kunden

und Unterlieferanten über e-Mail ab. Dies ist der schnellste und ein technisch zuverlässiger Kommunikationsweg, bei dem inhaltliche Aussagen auf allen Seiten gleichzeitig schriftlich vorliegen.

Allerdings birgt elektronische Post auch Risiken in sich, wenn bestimmte Regeln außer acht gelassen werden. Aus üblichem e-Mail-Verkehr geht weder die Zeichnungsberechtigung des Absenders hervor, noch sind Zweitunterschriften vorgesehen, wie sie in der Papierkorrespondenz ab einem gewissen geschäftlichen oder juristischen Volumen schon lange gebräuchlich sind.

Gerade die hohe Geschwindigkeit der Kommunikation verführt zu schnell formulierten, aber möglicherweise missverständlichen Aussagen, die später nur schwer oder mit hohen Folgekosten bzw. gar nicht mehr korrigiert werden können. Wenn eine zwei-

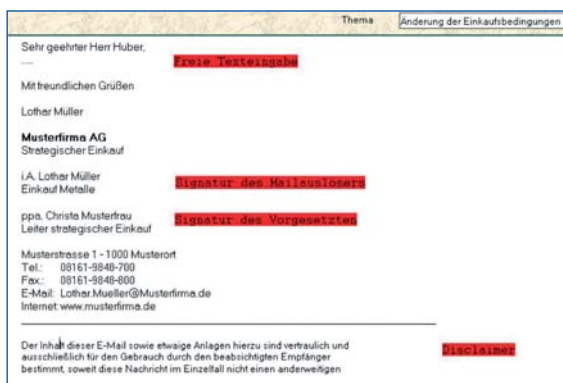


te Person noch einen Blick auf ein solches Schreiben wirft, dann würden solche Fehler eher bemerkt.

Risiken verringern

Zur Reduzierung dieser Risiken sollte bei Eisenmann im e-Mail-Verkehr ein System eingeführt werden, das dem der schriftlichen Korrespondenz ähnlich ist, nämlich die eindeutige Zeichnungsberechtigung. Das bedeutet, dass geschäftlich und juristisch relevante e-Mails nur dann versandt werden können, nach dem ein Zeichnungsberechtigter das Schreiben durch seine Unterschrift freigegeben hat.

Die Aufgabe sieht auf den ersten Blick zunächst recht trivial aus, bei den ersten Überlegungen für ein Lösungskonzept stellte sich aber schnell heraus, dass sich das Problem nur mit einem komplexen Mail-Management-System lösen lässt. Weil Eisenmann eine Lotus-Notes-Kommunikations-Infrastruktur benutzt, lassen sich für den Workflow die kollaborativen Funktionen dieser Software vorteilhaft ausnutzen.



Beispiel für eine extern zu versendende e-Mail mit Genehmigung durch einen Vorgesetzten.

Die Signaturen werden im Rahmen eines Personenprofils zentral gepflegt.



Mail-Management für komplexes Umfeld

Entwickelt wurde die Mail-Management-Lösung vom IBM-Business Partner treeConsult, nachdem in enger Zusammenarbeit analysiert worden war, welche Anforderungen an ein künftiges e-

Mail-Managementsystem zu stellen sind. Dabei galt es vor allem zu berücksichtigen, dass die Eisenmann AG eine sehr komplexe bestehende IT-Mail-Infrastruktur und eine Vielzahl von Tochtergesellschaften hat, wobei Mitarbeiter zentraler Bereiche wie Einkauf oder Finanzen im Namen verschiedener Unternehmensteile e-Mails versenden müssen.

Die Lösung ist so aufgebaut, dass sie folgende Funktionen erfüllt:

Alle extern zu versendenden e-Mails durchlaufen ein einstufiges Genehmigungsverfahren mit Stellvertreterregelung.

Die individuellen Berechtigungsstufen der Notes-Mail-User werden mittels eines Gruppenkonzepts hinterlegt.

Firmen- und Personenstammdaten mit den dazugehörigen Signaturen und den entsprechenden Zeichnungsberechtigungen werden zentral gepflegt. Der Mailanwender kann lediglich entscheiden, welche Vorgabesignatur standardmäßig für ihn eingestellt werden soll.

gungsverfahrens usw.

An der Mailschablone sollte keine Veränderung werden, um jederzeit updatetfähig zu sein und um verschiedene Lotus Notes-Versionen gleichzeitig bedienen zu können.

In der Praxis bewährt

Als Ergebnis entstand nach kurzer Entwicklungszeit das Mail-Management-System „treeMailS“, das die oben aufgeführten Anforderungen erfüllt. Inzwischen hat es sich bei der Eisenmann AG in der Praxis bewährt. Wenn ein Mitarbeiter eine Mail an einen Kunden senden möchte, erhält der zeichnungsberechtigte Vorgesetzte eine Benachrichtigung, dass diese Mail in seinem Postfach zur Freigabe bereit liegt. Erst nach der Freigabe geht die Mail an den Kunden.

Dr. Konrad Kern, EDV-Leiter bei der Eisenmann AG, bestätigt die Praxistauglichkeit von treeMailS: „Dieses Mail-Management-System hat sich als das richtige Produkt für unser Unternehmen erwiesen.“ Bei den Mitarbei-

1/3
Anzeige



Dr. Konrad Kern, EDV-Leiter bei der Eisenmann AG:

„Wir stellen damit sicher, dass rechtlich verbindlicher Schriftverkehr auch bei elektronischer Post dem Vier-Augen-Prinzip unterworfen ist.“

Mitarbeiter können mehrere Signaturen mit verschiedenen Zeichnungsberechtigungen haben.

Standardisierung des Layouts sowohl für extern als auch intern versendete e-Mails. Damit ergibt sich ein einheitlicher Aufbau des Mailfuß mit Disclaimer entsprechende der CI-Richtlinien. Die Anwendung läuft in einer weltweit verteilten Serverumgebung.

Sie muss sowohl online als auch offline funktionieren, weil viele Mitarbeiter mit Laptops unterwegs sind und mobil arbeiten können müssen.

Der Administrationsaufwand soll so gering wie möglich sein. Dazu sind z. B. automatischer Abgleich mit den Lotus Domino-Adressbuch, automatischer Wiederanlauf des Genehmi-

tern ist es inzwischen auf große Akzeptanz gestoßen. „Wir stellen damit sicher, dass rechtlich verbindlicher Schriftverkehr auch bei elektronischer Post dem Vier-Augen-Prinzip unterworfen ist. Die beteiligten Mitarbeiter haben damit Rechtssicherheit.“ Der weitgehend automatisierte Workflow sorgt dafür, dass Mitarbeiter und Vorgesetzte nicht mit zusätzlicher Arbeit belastet werden. Als weiteren Vorteil wurde mit Hilfe des Mail-Management-Systems das Erscheinungsbild der Mails von Eisenmann vereinheitlicht. Außerdem ist jetzt sichergestellt, dass auch juristisch relevante Merkmale, z. B. der Disclaimer in einer jeden Mail enthalten sind.

URL: www.treeconsult.de