

Der E-Mail-Flut Herr werden

Noch vor wenigen Jahren nahezu undenkbar, haben heute E-Mails viele Steuerberatungskanzleien fest im Griff. Mittlerweile wäre ein Büroalltag ohne elektronische Post nahezu unvorstellbar. Die Freude über die E-Mail kann aber schnell verfliegen, denn Steuerberater müssen steuerrelevante Dokumente aufbewahren. Künftig sollen entsprechende Programme beim Sortieren und Archivieren helfen. FRAUKE HÖLLMANN/STEFAN GROSS

Schnelligkeit und Vereinfachungen hat sich der eine oder andere Steuerberater versprochen, als er und seine Kanzleimitarbeiter eine eigene E-Mail-Adresse erhalten haben. Sicherlich hat sich die Geschwindigkeit der Zustellung geändert, doch ob sich von Vereinfachung sprechen lässt, ist fraglich.

Eines zeigt die bisherige Entwicklung: die Korrespondenz in Kanzleien via E-Mail nimmt unaufhaltsam zu. Die Weiterentwicklung des World Wide Web und insbesondere der Informationsaustausch per E-Mail führen dazu, dass immer mehr Menschen eine schier unüberschaubare Flut von Information immer schneller erhalten. Per Mausklick lassen sich die E-Mails umgehend und einfach verschicken. Zu jeder Zeit, rund um den Globus. Auch Steuerberatungskanzleien setzen E-Mails zunehmend als Kommunikationsmittel ein. Viele Mandanten erwarten, dass die angefragten Informationen in wenigen Augenblicken zur Verfügung stehen. Für den Steuerberater verkürzt sich jedoch damit die Zeit zur Be- und Verarbeitung der Informationen.

Stressfaktor E-Mails

Folgende Situation ist vielen bekannt: Eine E-Mail erreicht das Postfach. Auf Grund der Übertragungsgeschwindigkeit fordert der Absender vom Adressaten, ob Mandant oder Kollege, möglichst bald eine Antwort.

Eine qualitativ hochwertige Beratung kann sich gar ins Gegenteil verkehren, wenn die erforderliche Sorgfalt bei einer schnellen Bearbeitung einer E-Mail vernachlässigt wird. Schließlich nehmen eingehende Prüfungen die gleiche Zeit in Anspruch, auch im Zeitalter der Mail-Kommunikation.

Elektronische Anfragen können so zu einem Stör- und Stressfaktor für die Berater werden.

Mitarbeiter, ob mit der Flut überfordert oder nicht, ignorieren zunehmend ihre elektronische Post. Erheblich schlimmer ist es, wenn Mails ungelesen in den Papierkorb wandern oder elektronische Mandantenfragen unbeantwortet bleiben. Letztlich kann auch Kanzleiwissen schnell verloren gehen. Allein aus diesen Gründen ist ein intelligentes und effizientes Mail-Management heute unverzichtbar.

Datenzugriff gibt die Richtung vor

Aus steuerlicher Sicht sind E-Mails aufbewahrungspflichtig, wenn die Aufzeichnungen oder Geschäftsbriefe steuerlich relevante Informationen enthalten. Bei Steuerberatern, der Finanzverwaltung und der IT-Branche ist daher die Archivierung elektronischer Post seit über zwei Jahren in der Diskussion. Seit dem 1. Januar 2002 müssen alle Unternehmen steuerlich relevante Geschäftsunterlagen, die mit der EDV erstellt wurden, über einen Zeitraum von bis zu zehn Jahren digital für Betriebsprüfungen vorhalten, darunter auch E-Mails.

In der Praxis sieht es hingegen immer noch so aus, dass wichtige E-Mails einfach ausgedruckt und im Ordner abgelegt werden. Eine elektronische Speicherung über Jahre ist wohl eher die Ausnahme.

Noch schlimmer: In vielen Unternehmen herrscht die Praxis vor, E-Mail-Bestände regelmäßig zu löschen. Sei es, um eine bessere Übersicht über die Mailpost zu bekommen, oder einfach, um das Postfach aufzuräumen und dadurch mehr Platz für neue Post zu schaffen.

Allerdings entspricht eine solche Vorgehensweise nicht den gesetzlichen Bestimmungen. Vor diesem Hintergrund muss die digitale Ablage so organisiert werden, dass ein zusätzliches Mail-Konto eingerichtet wird. Hier sollten ausschließlich Kopien von E-Mails landen, die zweifelsfrei steuerlich relevant sind. Im Idealfall archiviert eine intelligente E-Mail-Lösung alle Mails automatisch und stellt sie auf Anforderung des Nutzers sofort wieder zur Verfügung.

Dateien als Anhang

Im Bereich der Steuerberatung werden E-Mails häufig vertrauliche und sensible Daten als Anhänge, so genannte Attachments, hinzugefügt. In den Steuerkanzleien handelt es sich dabei meist um umfangreiche betriebswirtschaftliche Auswertungen oder Unterlagen zur Steuererklärung, die viel Platz und Speicherkapazität benötigen. Daneben erstellt der Steuerberater auch steuerliche Gutachten, die dann via E-Mail ausgetauscht werden. Nachdem sie jeder Empfänger individuell speichern, kopieren, anpassen, mitnehmen und weiterverschicken kann, führt dies zwangsweise zu einem explosionsartigen Anwachsen des Datenvolumens.

Starke Zunahme der Datenmenge

Untersuchungen haben ergeben, dass seit Anfang 2001 die durchschnittliche Nachrichtengröße von 97 KB auf 286 KB und somit um 192 Prozent angestiegen ist. Klar wird die Brisanz des Themas: Immer mehr Nutzer hängen große Dateien an ihre E-Mails an. Die Dateien wiederum sind oft an Verteilerlisten gekoppelt und werden als Kopie verschickt. Aus einfachen Papierdokumenten sind mittlerweile virtu-

elle Kopien geworden, die über das Netz multipliziert werden.

Die Herausforderung besteht darin, das ansteigende Datenvolumen richtig zu managen. Es muss gewährleistet sein, dass der Nachrichtenverkehr für alle Benutzer störungsfrei läuft. Im Idealfall wird jedem E-Mail-Nutzer im Unternehmen eine „virtuelle“ Mailbox zur Verfügung gestellt, die kein Limit in Bezug auf das Mailvolumen kennt.

Platz schaffen Wissen nutzen

Modernes Mail-Management-System muss Platz schaffen. Dem Benutzer müssen lästige Mails des Systems erspart bleiben, die ihn auffordern, seine Mailbox entsprechend zu leeren. Die Zeit, die ein User benötigt, um seine E-Mails aufzuräumen, lässt sich viel effektiver für die Kanzlei nutzen. Heute bedeutet E-Mail-Management in vielen Steuerkanzleien immer noch, dass Mitarbeiter zur Selbstorganisation gezwungen sind: Sie räumen ihre überlau-

fenden Mailboxen durch Löschen per Mausklick auf oder verschieben sie einfach in private Files.

Problem: Verlässt ein Mitarbeiter das Unternehmen, hat nur der IT-Administrator Zugang zur privaten Post des Mitarbeiters. Schließlich ist es den verbliebenen Mitarbeitern nicht bekannt, nach welchen Kriterien der Ex-Kollege seine Mails abgelegt hat.

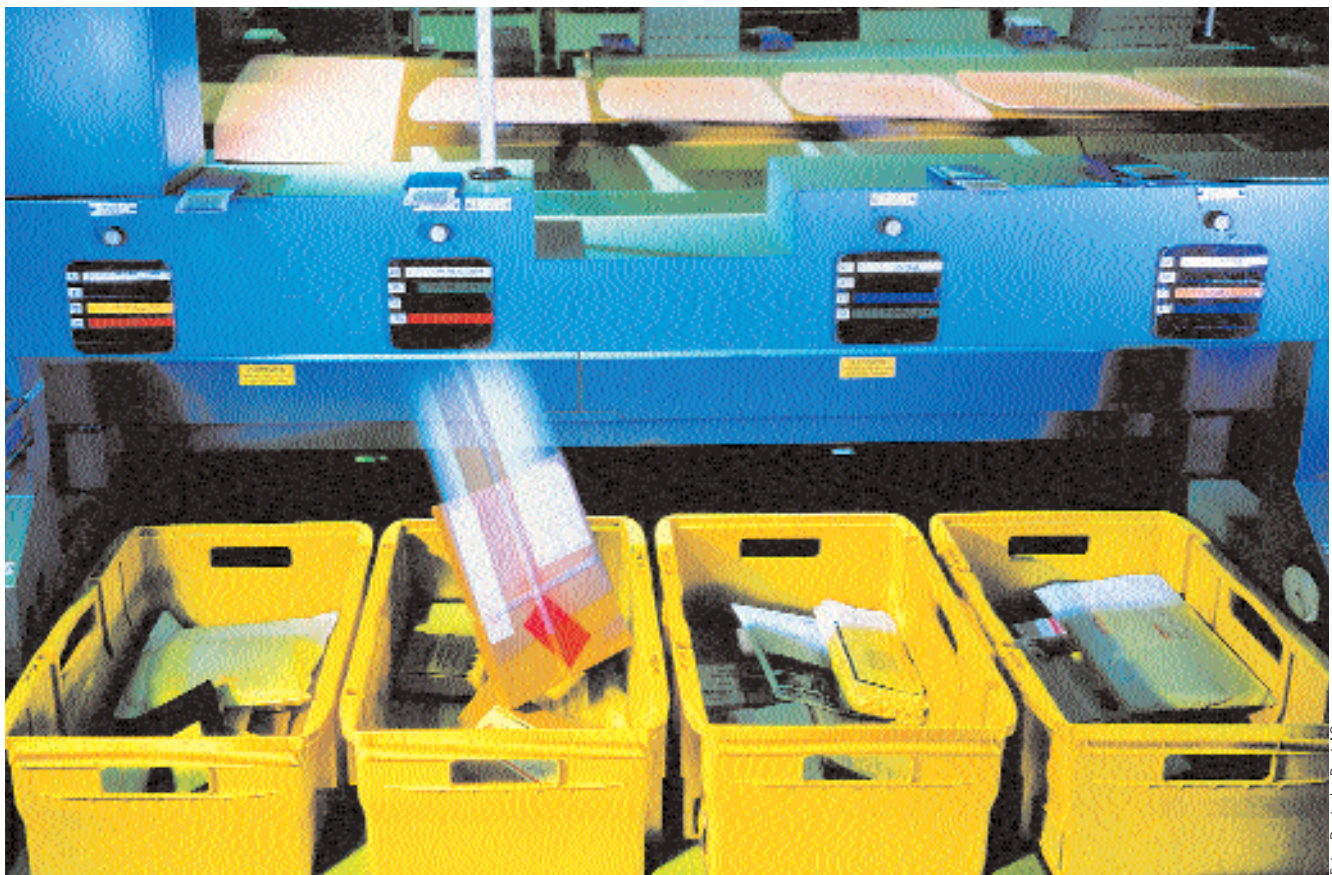
Das Wissen des früheren Mitarbeiters lässt sich somit nicht als Firmenwissen nutzen. Für das gemeinsame Wissen einer Kanzlei wäre es darüber hinaus wichtig, dass auch die ältesten Daten sicher aufbewahrt sind und sich schnell und einfach finden lassen.

Spätestens zu diesem Zeitpunkt stellt sich hier die Frage, wie eine Lösung eines modernen E-Mail-Archivierungstools aussehen kann. Zunächst einmal sollte jede E-Mail automatisch zentral gespeichert und archiviert werden. Alle gespeicherten Mails, inklusive der Anhänge, die gerade in Steuerkanzleien große Volumen auf-

weisen, sollten bei der automatischen Archivierung mit Volltextindizierung gespeichert und kategorisiert werden. Die Mailbox muss dabei wie eine große Wissensansammlung des Mitarbeiters funktionieren, welche mit Hilfe einer integrierten Suchmaschine optimal und effizient genutzt werden kann.

Schnelles Wiederauffinden von Mails durch eine „Such- und Wiederfinden“-Funktion spart Zeit und Geld. So kann im Prinzip jede Steuerkanzlei die wertvolle Zeit ihrer Mitarbeiter sinnvoller nutzen. Könnten darüber hinaus Mitarbeiter Mailboxen von Kollegen nach Mails durchsuchen, ließe sich Wissen untereinander austauschen.

Allerdings lässt sich damit nicht einfach ein Unternehmenswissen aufbauen. Ein modernes E-Mail-Archivierungstool sollte so skalierbar sein, dass dies möglich ist. Schlagwort erhöhte Transparenz: Sie müsste geschaffen werden, um Kanzleiwissen gemeinsam zu nutzen. Nur dadurch ist gewährleistet, dass das Know-how der



Vollautomatisch sortiert die Anlage die eingehende Post bereits beim Eingang der Sendungen. E-Mail-Managementsysteme können sich dieses Prinzip zum Vorbild nehmen.

Kanzlei, welches heute zunehmend in einfachen Messaging-Systemen vorhanden ist, nicht verloren geht.

Firmenwissen darf nicht im Speicherchaos untergehen. Geeignete Softwarelösungen müssen sicherstellen, dass alle Mitarbeiter effizienter und damit kostengünstiger arbeiten können.

Allerdings muss auch hier wieder ein klares Konzept aufgestellt werden. Stichwort Konzept: Viele Steuerberater müssen bei Mandantengesprächen vor Ort ihre E-

Mails immer öfter per Laptop parat haben. Wie aber kann eine schnelle Einsicht in Mailinhalte gewährleistet werden? Internationale Kanzleien arbeiten heute mit Archivierungslösungen, die den kompletten E-Mail-Bestand auf dem Laptop synchronisieren. Gerade beim Auswärtstermin müssen E-Mail-Inhalte schnell wiedergefunden und auf Knopfdruck zur Verfügung stehen. Auch ist es bei Mandantengesprächen sehr nützlich, auf alle E-Mails zugreifen zu können, selbst auf die, die Jahre zurückliegen.

Unerwünschte Werbung

Die E-Mail-Flut nimmt täglich zu. Schuld daran ist nicht nur der fortschreitende elektronische Austausch mit dem Mandanten, sondern der Empfang unerwünschter Werbe-Mails. Nach Schätzungen sind in

Deutschland zwei von drei E-Mails so genannter „Spam“, also unaufgefordert zugesandte Werbebotschaften. Die Europäische Kommission nimmt an, dass weltweit durch unerwünschte E-Mail-Werbung Kosten von mehreren Milliarden Euro entstehen. Verzichten will und kann dennoch niemand mehr auf die Kommunikation per Mausclick. Daher sind effiziente Filtertechnologien notwendig. Adäquate E-Mail-Softwarelösungen sollten wichtige von unwichtigen Nachrichten unterscheiden können und darüber hinaus unerwünschte Mails sofort löschen.

Wissen über Kanzleigrenzen hinweg nutzen

Moderne Kanzleien teilen heute zu Synergiezwecken ihr Wissen untereinander. Bei nationalen und internationalen Beratungnetzwerken geschieht dies auf elektronischem Weg. Anfragen zu nationalen steuerrechtlichen Bestimmungen werden zunehmend per Mail abgefragt. Dies ist kostengünstig und macht unabhängig von Zeitzone oder individuellen Arbeitszeiten.

In der Praxis wird der moderne Wissensaustausch zunehmend über Mail-Systeme organisiert, bei dem mehrere Steuerberater mittels elektronischer Post einen Wissens- und Erfahrungsaustausch betreiben.

Gerade im internationalen Steuerrecht ist dies eine schnelle Möglichkeit, Know-How anzusammeln. Solche Brainpools ermöglichen es, neue Rechtsentwicklungen einzuschätzen und Erfahrungen auszutau-

schen. Doch auch hier kann es in Abhängigkeit von der Mailintensität schnell unübersichtlich werden.


Es bedarf einer effizienten E-Mail-Verwaltung, um hochwertige Informationen dauerhaft zu halten und allen innerhalb und außerhalb des Unternehmens gleichermaßen zugänglich zu machen.

Einfaches Management von E-Mails

Nahezu jeder Mitarbeiter hat sich mittlerweile an den Umgang mit der elektronischen Post gewöhnt und damit auch an alle möglichen Funktionen. Deshalb ist eine Lösung zur Mail-Archivierung die sinnvollste, die nur wenige Veränderungen in der Umstellung verlangt. Kurzum: Mitarbeiter verlangen heute ein Lösung, die den bisherigen Umgang mit dem E-Mail-Verkehr möglichst unverändert ermöglicht und leicht zu bedienen ist.

Mail-Management-Lösungen müssen im Hintergrund arbeiten, so dass der Mitarbeiter seine Mails weiterhin einfach verwalten kann. Das System sollte so eingestellt werden können, dass es ausschließlich vom E-Mail-Administrator gemanagt wird. Wenn es dazu hoch skalierbar ist, kann jede einzelne Mailbox nach den Wünschen, oder besser nach den individuellen Anforderungen des Mitarbeiters, eingerichtet werden. Archivierungsprozess, Verschlagwortung, Rechtevergabe etc. müssen voreingestellt sein. Idealerweise sollten sich für den Anwender im täglichen Umgang mit seinen E-Mails allerdings keine Veränderungen ergeben.

Der Einfluss der E-Mail-Kommunikation wird in der steuerberatenden Praxis weiter zunehmen und ist im Mandantenverkehr wie auch beim Wissensaustausch mit Kollegen unverzichtbar. Umso mehr ist eine Softwarelösung erforderlich, die die Verwaltung und Archivierung der elektronischen Post über den gesamten Lebenszyklus der Mails sicherstellt („Life-Cycle-Management“), unstrukturierte Daten managt und hoch skalierbar eingesetzt werden kann.

Dabei schaffen solche Lösungen den entscheidenden Mehrwert, die das Auffinden von E-Mails erleichtern, Mails systematisch ablegen und archivieren und dem Nutzer die Übersicht erhalten. 

INTERNET-TIPPS

- www.kvsinc.de
Bietet Lösungen zum Thema Archivieren von E-Mails an.
- www.tobit.de
Die Software-Firma bietet Messaging-Systeme an.
- www.workgroupfolders.de
Hat Lösungen für eine unternehmensweite Kommunikation im Angebot.



AUTOREN

Frauke Höllmann

M.A., ist seit September 2002 bei dem internationalen Unternehmen KVS INC. tätig. Ihre Arbeitsbereiche sind u.a. Marketing, PR, Marktanalyse und Research sowie IT-Beratung zum Thema Archivierung.

E-Mail: frauke.hoellmann@kvsinc.com



Stefan Groß

Diplom-Kaufmann und Steuerberater, ist seit 1998 Mitglied des IT-Teams bei Peters, Schönberger & Partner. Zu seinen Arbeitsschwerpunkten gehören Steuern und E-Commerce, Wissensmanagement und Research-Strategien. Stefan Groß ist als Referent in zahlreichen Veranstaltungen tätig.

E-Mail: s.gross@pspmuc.de