

Vorwort

Die Grundbausteine zu dieser Arbeit entstand aus meiner Seminartätigkeit zu dem Thema „E-Mail im Organisationsprozess“ und den Erfahrungsberichten der Teilnehmer. Die in diesem Buch beschriebenen Praxisbeispiele basieren auf technischen Realisierungen im Rahmen meiner Tätigkeit als geschäftsführende Gesellschafterin zweier Internetfirmen und auf Diskussionen mit den Seminarteilnehmern, die aus ihren Betrieben und Organisationen berichteten. In diesem Sinne bitte ich die Leser dieses Buches, bei Anregungen und neuen Fragen direkt mit mir Kontakt aufzunehmen: Sie erreichen mich unter rhahn@region-s.de oder rhahn@internet-xs.de.

Für seine Mitarbeit bedanke ich mich bei Herrn Tobias Mengis, Koordinator Cross-Media Marketing bei der Südkurier GmbH Medienhaus, Konstanz, der mit seinem Praxisbericht „Newsletter-Einsatz im Medienhaus SÜDKURIER“ einen erfolgreichen ganzheitlichen Marketingansatz beschreibt.

Frau Daniela Stöhr, Wirtschaftsförderin der Stadt Ostfildern, danke ich für ihren Erfahrungsbericht aus ihrem Aufgabenbereich, in dem sie die Akzeptanz des Newslettereinsatzes als Ergänzung zum bisherigen Print-Newsletter beschreibt.

Zuletzt danke ich meinem Mann, der mich in meinem Denken und Handeln bestärkt und zum Gelingen dieses Buches beigetragen hat.

Roswitha Hahn-Drodofsky

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	10
2.	E-Mail-Adressierung	12
2.1	Aufbau einer E-Mail-Adresse - Personennamen und Funktionsnamen	12
2.2	Domainnamen	13
2.3	Auswahl von E-Mail-Providern	14
2.4	Kostenlose E-Mail-Adressen	15
3.	Weitere Internetanwendungen	17
4.	E-Mail-Infrastruktur	20
4.1	E-Mail-Clients	20
4.2	Überblick über die E-Mail verarbeitenden Server	21
4.3	POP3-Server	21
4.4	SMTP-Server	21
4.5	IMAP-Server	22
4.6	Groupware Server	22
4.7	E-Mail über Web	23
4.8	Adressbücher, Adressverzeichnisse	23
4.9	Organisation des E-Mail-Betriebs	24
4.9.1	Der Mailserver steht beim Provider	24
4.9.2	Der Mailserver steht beim Provider mit globaler Mailbox	25
4.9.3	Der Mailserver steht beim Anwender	26
5.	E-Mail-Formate und Anlagenformate	27
5.1	Internationaler E-Mail-Austausch	28
5.2	Abstimmung der Formate von E-Mail-Anlagen	29
6.	Verschlüsselung und Authentifizierung	30
6.1	Rechtlicher Hintergrund	30
6.2	Verschlüsselung	31
6.3	Authentifizierung	32
6.4	Anwendung von Verschlüsselungs- und Authentifizierungsver- fahren	32
6.4.1	Anwendung im Web	32
6.4.2	Anwendung für E-Mails	32
6.5	Weitere Entwicklungen	33
7.	Parameter bei E-Mail- Erstellung und -Versand	34
7.1	E-Mail-Format	34
7.2	Signatur	35
7.3	Zitfähigkeit	35

7.4	Anforderung von Empfangsbestätigungen	36
7.5	Sicherheit	36
7.6	Vertraulichkeit	36
7.7	Wichtigkeit	36
7.8	Anlagen	37
7.9	Virenschutz	37
7.10	Auswahl des Absenders	37
7.11	Speicherung gesendeter E-Mails	37
8	Parameter beim Lesen der E-Mail	39
8.1	Anzeige der E-Mail im Posteingang	39
8.2	Das ausgewählte E-Mail-Format	39
8.3	Spam E-Mails und E-Mail-Filter, Virenabwehr	40
8.4	Verarbeitungen auf dem Mail Empfangs-Server	42
8.4.1	Virenprüfung	42
8.4.2	Autoresponse	42
8.4.3	E-Mail Weiterleitungen	42
8.4.4	E-Mail to Fax oder SMS	42
8.4.5	Serverseitige Spam- und Virenfilter	43
8.4.6	Geschäftsprozesse auf der Basis von E-Mails	45
8.5	Sicherheit	45
8.6	Bestätigungen auf eingehende E-Mails	46
9.	Weitere E-Mail-Funktionen	47
9.1	E-Mail-Versand „ohne“ Mailprogramm	47
9.2	E-Mail-Bearbeitung über Web-Oberfläche	47
9.3	Konfigurationen der IMAP-Mail	48
9.4	Ordnung schaffen in den E-Mail-Ablagen	48
10.	Groupware: Beispiel Microsoft Exchange Server	51
10.1	Installation von Microsoft Outlook mit Microsoft Exchange	52
10.2	Erweiterungen von Microsoft Outlook gegenüber Outlook Express	52
10.3	Zusatzfunktionen des Microsoft Exchange Servers	53
10.4	Stellvertreterfunktion	53
10.5	Abwesenheit, serverseitige Weiterleitungsregeln	53
10.6	Gruppenkalender	54
10.6.1	Eintrag neuer Termin, Terminvereinbarung	54
10.6.2	Zugriff auf den Kalender gewähren	56
10.6.3	Wiederkehrende Termine	56
10.6.4	Terminverschiebungen	56
10.7	Verteiler	56
10.8	Ressourcenverwaltung	57
10.9	Öffentliche Ordner	57
10.10	Web-Oberfläche	59

11.	Serverkonzept für flexible Arbeitsplätze	60
11.1	Klassische Arbeitsplatzsituation	60
11.2	Mehrere Nutzer an einem Arbeitsplatz/PC	60
11.3	Mehrere Nutzer auf beliebigem PC	60
12.	Geschäftsprozesse in der Praxis	62
12.1	Wege der Kundeninformation	62
12.1.1	Web und E-Mail	62
12.1.2	Printmedien und elektronische Medien	63
12.2.	Automatisierung versus manuelle Erledigung	63
12.2.1	Kommunikation der Unternehmensteilbereiche wie Vertrieb, Service usw.	64
12.3	Geschäftsreise und Urlaub	65
12.3.1	Konfiguration im Büro	65
12.3.2	E-Mail auf der Geschäftsreise oder im Urlaub	65
12.4	Gruppenkalender	66
12.5	Sekretariatsarbeitsplatz	66
12.6	Einholung von Zustimmungen	67
12.7	Dokument in einem Workflow bearbeiten	67
12.8	Dokument in einer Gruppe bearbeiten	68
12.9	Weitergabe von Dokumenten an Dritte	68
13.	Parallel ablaufende Geschäftsvorfälle	70
13.1	E-Mail-Center	70
13.1.1	Reine Auslastungssteuerung	71
13.1.2	Mail-Filterung und Mail-Steuerung mit Schlüsselwort	71
13.1.3	Mail-Filterung und Mail-Steuerung bei Vergabe einer Auf- tragsnummer	72
13.2	Zukunftsperspektiven	73
14.	Anwendungsbeispiele automatisierter E-Mail- Verarbeitung	74
14.1	Gesetzliche Krankenversicherung	74
14.2	RIPE	74
14.3	Web-Shops	74
14.4	Kundenkommunikation bei Microsoft	75
14.5	Trainingskurs Buchungen bei Microsoft	76
14.6	Werbeagentur, Druckerei	76
14.7	Verfolgung von Warensendungen und Dienstleistungen	76
14.8	Ticket-Buchungen	77
14.9	Verkauf verderblicher Ware	78
14.10	Mitarbeiterinfos/Führungskräfteinfos	78
15.	Newsletter	79
15.1	Gründe für den Einsatz von Newslettern	79
15.2	Newsletter als Kommunikationsmedium im Direct Marketing	80

15.3	Vorbereitung für die Newsletter-Erstellung	80
15.4	Aufbau von Adressbeständen für Newsletter	81
15.5	Newsletter Formate	82
15.6	Newsletter Software	83
15.6.1	„Große“ Softwarelösungen	83
15.6.2	Freeware	83
15.6.3	Mailserver	83
15.6.4	Newsletter-Software für Klein- und Mittelbetriebe	83
15.7	Abgrenzung in der Anwendung: Newsletter und Newsgruppen	84
16.	Praxisbeispiele zur Verwendung von Newslettern	85
16.1	Newsletter-Einsatz im Medienhaus SÜDKURIER Von Tobias Mengis	85
16.2	Erfahrungsbericht zum Einsatz von Newslettern bei der Stadt Ostfildern Von Daniela Stöhr	89
17.	E-Mail-Richtlinien: Unterschriftenregelung	91
17.1	Generelles zur Unterschriftenregelung	91
17.2	Unterschriftenregelung für E-Mails für den internen Ablauf	91
17.3	Unterschriftenregelung für E-Mails für den externen Ablauf	92
17.4	Korrektheit der Absenderadresse	93
17.5	„Unterschriftenregelungen“ für Behörden und Ämter	93
18.	Sicherheitsrichtlinien	94
18.1	Richtlinien für alle Computerarbeitsplätze	94
18.1.1	Nutzung von Hard- und Software	94
18.1.2	Passwort-Richtlinie	94
18.1.3	Virenschutz	95
18.1.4	Richtlinie zur Behandlung von Vorfällen	95
18.2	Richtlinien für IT-Infrastruktur, Server und E-Mail-Server	95
18.2.1	Richtlinie zur IT-Infrastruktur	96
18.2.2	Richtlinie zur Serverkonfiguration	96
18.2.3	Richtlinie zu Firewalls	97
18.3	Richtlinien für Arbeitsplatzcomputer	98
18.3.1	Allgemeinverständliche Benutzerinformation	98
18.3.2	Sicherheit am Arbeitsplatzcomputer	98
18.3.3	E-Mail-Richtlinie	98
18.3.4	Technische Richtlinie zu Arbeitsplatzcomputern	99
19.	Quellen- und Literaturverzeichnis	101

A	Technischer Anhang: Einrichtung eines E-Mail-Programms ...	102
A.1	Konfiguration eines E-Mail-Programms am Beispiel von Outlook Express	102
A.2	E-Mails bearbeiten und erstellen	106
A.3	E-Mail-Versand: die Verarbeitung des SMTP-Servers	107
A.4	E-Mail-Adressen im Anwenderrechner	109
A.5	Adressverwaltung mit LDAP-Servern (Verzeichnisdienste)	110
B	Technischer Anhang: Verschlüsselung und Authentifizierung	112
B.1	Verschlüsselung	112
B.1.1	Symmetrische Verschlüsselung	112
B.1.2	Zwei-Schlüssel-Verfahren	112
B.1.3	PKI (Public Key Infrastructure) nach ITU-T X.509	113
B.2	Authentifizierung	114
B.3	Anwendung von Verschlüsselungs- und Authentifizierungsverfahren	115
B.3.1	Anwendung im Web	115
B.3.2	Anwendung für E-Mails	115
C	Technischer Anhang: Internetprotokolle	117
D	Technischer Anhang: IP-Nummern	120

A	Technischer Anhang: Einrichtung eines E-Mail-Programms ...	102
A.1	Konfiguration eines E-Mail-Programms am Beispiel von Outlook Express	102
A.2	E-Mails bearbeiten und erstellen	106
A.3	E-Mail-Versand: die Verarbeitung des SMTP-Servers	107
A.4	E-Mail-Adressen im Anwenderrechner	109
A.5	Adressverwaltung mit LDAP-Servern (Verzeichnisdienste)	110
B	Technischer Anhang: Verschlüsselung und Authentifizierung	112
B.1	Verschlüsselung	112
B.1.1	Symmetrische Verschlüsselung	112
B.1.2	Zwei-Schlüssel-Verfahren	112
B.1.3	PKI (Public Key Infrastructure) nach ITU-T X.509	113
B.2	Authentifizierung	114
B.3	Anwendung von Verschlüsselungs- und Authentifizierungsverfahren	115
B.3.1	Anwendung im Web	115
B.3.2	Anwendung für E-Mails	115
C	Technischer Anhang: Internetprotokolle	117
D	Technischer Anhang: IP-Nummern	120