

RDS Consulting GmbH

Signatur Management

Eindeutig, Einheitlich und Aktuell

E-Mail Signaturen und Disclaimer sind die elektronischen Visitenkarten eines Unternehmens. Eine zentrale Verwaltung und Automatisierung sorgt nicht nur für einen einheitlichen Unternehmensauftritt, sondern bringt auch Zeit- und Kostenvorteile.

Die Außendarstellung eines Unternehmens durch online Informations-Medien prägt auch dessen Image. Deshalb sorgen in der Regel Corporate Identity (CI) Policies und Dokumentvorlagen für den externen Umgang mit Kunden und E-Mails dafür, dass der Unternehmensauftritt einheitlich und authentisch bleibt. Doch gerade im Bereich der E-Mail-Kommunikation klaffen Anspruch und Wirklichkeit weit auseinander. In vielen Fällen stimmt bei der Gesamtheit der ausgehenden Mails eines Unternehmens schon die Schriftart des Disclaimer oder des Mailtextes nicht überein. Im Extremfall haben Kunden den Eindruck, mit verschiedenen Unternehmen zu kommunizieren. Der Grund: Viele Mitarbeiter setzen die CI Policies nach eigenem Gutdünken und unkontrollierbar um. Gar mancher entwickelt dabei großes künstlerisches und kreatives Potential. Und so werden die Vorgaben nach eigener ästhetischer Befindlichkeit eben einfach erweitert mit Stellenbeschreibungen, Bildern, Logos oder Zertifizierungen.

Zusätzlich erschwert die technische Kommunikation der E-Mail-Systeme untereinander einen einheitlichen Unternehmensauftritt. E-Mail-Footer, die verschiedene Schriftarten verwenden oder mit Tabulatoren erstellt sind, können beim Empfänger in einer Form erscheinen, die kaum noch das ursprüngliche Design erkennen lässt. Schuld an dieser Problematik sind die E-Mail-Formate wie HTML, Text und Plain Text, welche für sich jeweils weit verbreitet sind und das Layout einer CI basierten Mail Signatur oftmals ungewollt stark modifizieren.

Diese Probleme löst ein Signatur Management, das die Mitarbeiter von der Umsetzung der CI Policy entlastet, eine komfortable, differenzierte Kommunikation erlaubt und im weltweiten Datenverkehr die Corporate Identity gewährleistet. Der Clou: Genutzt werden Datenbestände, die ohnehin schon vorhanden sind und damit ohne großen Aufwand eine rasche Implementation eines zentralen Signaturmanagements ermöglichen.

Templates schaffen Ordnung

Grundstein eines zentralisierten CI Signatur Managements ist eine zu definierende Signatur-Schablone, ein sogenanntes Template. Dieses bestimmt unternehmensweit das einheitliche Erscheinungsbild des E-Mail Footers. Da die Daten von Personen individuell verschieden sind und das Template universellen Ansprüchen genügen muss, werden in der globalen Vorlage nur Variablen für alle später benötigten Userinformationen verwandt. In den Schablonen stehen beispielsweise die Normwerte wie Name, Vorname, Telefon, E-Mail, Adresse, Abteilung etc., ohne dass diese Daten für jeden Mitarbeiter einzeln eingetragen werden müssen. Weiterführend können auch grafische Anpassungen eingebettet werden, optional auch allgemeine Hinweise oder News. Die Templates werden mit der Scriptsprache Hypertext Markup Language (HTML) realisiert, wobei die Hypertext Elemente als Verweis auf andere, noch zu beschreibende Datenquellen dienen.

Im nächsten Schritt werden die bestehenden E-Mail Systeme des Unternehmens in diesen automatisierten Prozess eingebunden. Die Messaging Infrastruktur wird so konfiguriert, dass das vorher kreierte Signatur Template im Regelfall an die entsprechende E-Mail anhängt wird. Dies ist besonders bei der wechselseitigen Kommunikation etwas knifflig. Also für den Fall, dass eine E-Mail mehrmals zwischen zwei oder mehr Adressaten versandt wurde und das elektronische Dokument somit eine chronologische Historie von E-Mails mit sich führt. In diesem Kontext besteht die Herausforderung darin, die Endposition des aktuellen E-Mail Inhaltes zu lokalisieren und die Signatur logisch korrekt einzufügen: Nicht etwa wahllos an das Ende oder sinnentstellend in der Mitte einer E-Mail. Die Lösung: Reply Separatoren kennzeichnen in einer E-Mail die Positionen des ursprünglichen Content. Werden durch den Recipienten nun Modifikationen in Form von Textgenerierung vorgenommen, wird die E-Mail Signatur beim Versand an der untersten Stelle des geänderten Inhaltes positioniert.

User-Daten aus dem Netzwerk

Vor dem Versand der E-Mail gilt es zuletzt die bisher gesetzten Variablen durch die benutzerspezifischen Detailinformationen zu ersetzen. Als Grundlage dafür dienen die heute sehr weit verbreiteten, zentralen Verzeichnisdienste. Die auf Data Repositories basierenden x.500 Directories enthalten alle netzwerkrelevanten Informationen, so auch individuelle Benutzerdaten, wie z.B. Namen, Standortbestimmungen oder Kontaktdaten. Um diese Informationen zu erhalten, stellt der Messaging Server ein Request an den internen Verzeichnisdienst. Per Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) abgefragt, werden die aktuellen User Informationen aus dem Directory Schema ausgelesen und den zuvor im Template definierten Variablen zugeordnet. Einzige Voraussetzung hierfür ist, dass die Datenbestände des verwendeten Verzeichnisdiensts bereits im Vorfeld sauber und

ausreichend gepflegt wurden. Oder die Datensammlung vor der produktiven Implementierung des CI Signatur Managements aufbereitet wird.

Alles aus einem Guss ...

Die Anwendung des Modells ist vielseitig. Der Benutzer löscht zunächst alle alten Signaturen in seinen Mail-Clients. Die neuen Signaturen werden dann direkt und automatisiert vom Messaging Server in die Mails integriert. Dabei kann gewählt werden, ob nur E-Mails an externe Empfänger oder auch an interne Empfänger mit dem Mail Footer ausgestattet werden sollen. Dieses Procedere funktioniert dabei nicht nur bei den Standard E-Mail Clients wie etwa Outlook. Es werden auch webbasierte Dienste und die mobilen Mailclients (PDA, SmartPhone, etc.) automatisch mit Signaturen unterstützt. Die strukturelle Flexibilität der Verzeichnisdienste erlaubt die Definition vieler weiterer Regularien, um für verschiedene Gruppen oder andere Objekte gezielt divergierende, aber in sich wieder einheitliche CI Signaturen zu generieren.

... und stets aktuell

Ein entscheidender Vorteil einer zentralen Directory Lösung ist die hohe Aktualität der Daten. Etwaige Änderungen sind unternehmensweit sofort in allen Signaturen vorhanden und müssen nicht mehr individuell eingetragen werden. Gegenüber einer dezentralen Lösung sind zudem Rollen und Verantwortlichkeiten klar geregelt, die Signaturen top-aktuell und können Änderungen mit einem minimalen Aufwand von Zeit und Kosten realisiert werden.

Die Mitarbeiterakzeptanz gegenüber einer so gearteten Optimierung stellt sich erfahrungsgemäß auf der Basis der eigenen Entlastung und dem Wegfall der wiederkehrenden Signaturanpassungen an multiplen Mailclients zeitnah ein. Bezüglich des Bedürfnisses nach Datenschutz sollte noch angemerkt werden, dass das dem Benutzer zugesicherte Recht auf Datenautonomie in einer solch konstituierten Umgebung grundsätzlich nicht eingeschränkt wird. Die zentral verwalteten Disclaimer sollten mit diesem Hintergrund nur einen rudimentären Querschnitt des Informationsgehaltes darstellen, den die Mitarbeiter zuvor selbst bereit waren, dezentral und autark mit ihren E-Mail Signaturen preiszugeben. Die Korrektur etwaiger falscher, persönlicher Informationen kann zudem jederzeit auf ‚Zuruf‘ jedes Einzelnen geschehen, da es auch im ureigensten Interesse des Unternehmens ist, ausschließlich qualitätsgesicherte und verwertbare Unternehmens- und Kontaktdaten zu veröffentlichen.

Qualitäts- und Kostenvorteile

Fazit: Durch die Implementierung des zentralen Signatur Managements können Unternehmen eine rollenbasierte, CI konforme E-Mail Signatur definieren und diese ohne die Involvement der Benutzer flächendeckend implementieren. Die bisher fehlerbehafteten, zeitintensiven und kostenverursachenden Prozesse der Signatur-Selbstverwaltung können abgeschafft und ein zentraler, kontrolliert automatisierter und effektiver Prozess entwickelt werden. Das Ergebnis sind E-Mail Signaturen, die so aussehen, wie es im Sinne eines sauberen Corporate Identity Managements wünschenswert ist.

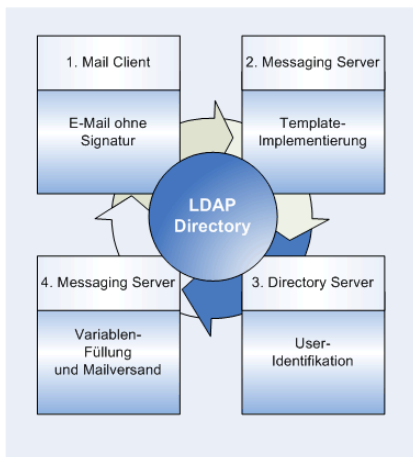
Hier lesen Sie

Wie ein Signatur-Management einen einheitlichen Unternehmensauftritt sicherstellt

Wie Sie E-Mail Signaturen und Disclaimer automatisieren

Welche Vorteile ein zentrales Signatur-Management birgt

Grafik:



Von Edgar Gieth

Über die RDS Consulting GmbH

Die RDS Consulting GmbH ist ein mittelständisches innovatives Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen mit Sitz in Düsseldorf. Seit 1982 unterstützen wir durch hochwertige Dienstleistungen den nachhaltigen Geschäftserfolg unserer Kunden.

Die Kombination aus langjähriger Erfahrung, Praxisnähe und fundierter Methodenkompetenz gehört zu den besonderen Stärken der RDS. Mit der strukturierten Vorgehensweise eines großen Anbieters und der Flexibilität eines Mittelständlers sind wir der kompetente Partner für die Organisation, die Prozesse und die IT unserer Kunden.

Kontakt Unternehmen:

RDS Consulting GmbH
Sandra Gehling
Mörsenbroicher Weg 200
40470 Düsseldorf
Telefon +49 (211) 96856.0
Telefax +49 (211) 96856.34
E-Mail presse@rds.de
Internet www.rds.de

Pressekontakt:

RDS Consulting GmbH
Anja Günther
Mörsenbroicher Weg 200
40470 Düsseldorf
Telefon +49 (211) 96856.17
Telefax +49 (211) 96856.34
E-Mail presse@rds.de
Internet www.rds.de

Geschäftsführende Gesellschafterin:

Sandra Gehling
Registergericht: Düsseldorf
HRB 30228