

## 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](mailto:rhahn@region-s.de) oder [rhahn@internet-xs.de](mailto: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

---

<b>1.</b>	<b>Einführung .....</b>	<b>10</b>
<b>2.</b>	<b>E-Mail-Adressierung .....</b>	<b>12</b>
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
<b>3.</b>	<b>Weitere Internetanwendungen .....</b>	<b>17</b>
<b>4.</b>	<b>E-Mail-Infrastruktur .....</b>	<b>20</b>
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
<b>5.</b>	<b>E-Mail-Formate und Anlagenformate .....</b>	<b>27</b>
5.1	Internationaler E-Mail-Austausch .....	28
5.2	Abstimmung der Formate von E-Mail-Anlagen .....	29
<b>6.</b>	<b>Verschlüsselung und Authentifizierung .....</b>	<b>30</b>
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
<b>7.</b>	<b>Parameter bei E-Mail- Erstellung und -Versand .....</b>	<b>34</b>
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
<b>8</b>	<b>Parameter beim Lesen der E-Mail .....</b>	<b>39</b>
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
<b>9.</b>	<b>Weitere E-Mail-Funktionen .....</b>	<b>47</b>
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
<b>10.</b>	<b>Groupware: Beispiel Microsoft Exchange Server .....</b>	<b>51</b>
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

<b>11.</b>	<b>Serverkonzept für flexible Arbeitsplätze .....</b>	<b>60</b>
11.1	Klassische Arbeitsplatzsituation .....	60
11.2	Mehrere Nutzer an einem Arbeitsplatz/PC .....	60
11.3	Mehrere Nutzer auf beliebigem PC .....	60
<b>12.</b>	<b>Geschäftsprozesse in der Praxis .....</b>	<b>62</b>
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
<b>13.</b>	<b>Parallel ablaufende Geschäftsvorfälle .....</b>	<b>70</b>
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
<b>14.</b>	<b>Anwendungsbeispiele automatisierter E-Mail- Verarbeitung .....</b>	<b>74</b>
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
<b>15.</b>	<b>Newsletter .....</b>	<b>79</b>
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
<b>16.</b>	<b>Praxisbeispiele zur Verwendung von Newslettern .....</b>	<b>85</b>
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
<b>17.</b>	<b>E-Mail-Richtlinien: Unterschriftenregelung .....</b>	<b>91</b>
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
<b>18.</b>	<b>Sicherheitsrichtlinien .....</b>	<b>94</b>
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
<b>19.</b>	<b>Quellen- und Literaturverzeichnis .....</b>	<b>101</b>

<b>A</b>	<b>Technischer Anhang: Einrichtung eines E-Mail-Programms ...</b>	<b>102</b>
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>B</b>	<b>Technischer Anhang: Verschlüsselung und Authentifizierung .....</b>	<b>112</b>
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
<b>C</b>	<b>Technischer Anhang: Internetprotokolle .....</b>	<b>117</b>
<b>D</b>	<b>Technischer Anhang: IP-Nummern .....</b>	<b>120</b>

<b>A</b>	<b>Technischer Anhang: Einrichtung eines E-Mail-Programms ...</b>	<b>102</b>
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>B</b>	<b>Technischer Anhang: Verschlüsselung und Authentifizierung .....</b>	<b>112</b>
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
<b>C</b>	<b>Technischer Anhang: Internetprotokolle .....</b>	<b>117</b>
<b>D</b>	<b>Technischer Anhang: IP-Nummern .....</b>	<b>120</b>