

Potsdam (bei Berlin)
17. und 18. September 2002

Aschheim (bei München)
5. und 6. November 2002

E-Mail Management

Beherrschen Sie die tägliche E-Mail Flut!

Zeit gewinnen und Kosten sparen mit Konzept.

Sie lernen in diesem Intensivseminar, wie Sie

- ▶ E-Mail Systeme als Teil der Unternehmensinfrastruktur gezielt einsetzen,
- ▶ ein professionelles E-Mail Kommunikationskonzept im Unternehmen aufbauen,
- ▶ die Vorteile von E-Mail-Policies in Ihrem Unternehmen realisieren,
- ▶ mit Softwaretools die Effizienz der E-Mail Kommunikation steigern,
- ▶ Haftungsrisiken beim Einsatz von E-Mail erkennen und vermeiden,
- ▶ Ihre E-Mail Korrespondenz professionell gestalten.

WORKSHOP:

Erstellen Sie Ihr eigenes Anforderungsprofil für die E-Mail Kommunikation in Ihrem Unternehmen!

Der Nutzen für Sie und Ihr Unternehmen in diesem Seminar:

- ▶ E-Mail Kommunikation kosten- und qualitätsbewusst gestalten,
- ▶ die rechtsgeschäftliche Bedeutung einer E-Mail erkennen,
- ▶ Effizienzsteigerung durch den Einsatz von Softwaretools erzielen.

Stellen Sie Ihre E-Mail Kommunikation auf ein klares Konzept!

Nahezu jedes Unternehmen verfügt heute über ein E-Mail-System und hat dieses in den internen und externen Kommunikations- und Arbeitsprozess integriert. Damit können Informationen, die in elektronischer Form vorliegen, schnell und einfach per Mausclick weiterverteilt werden. Der Kommunikationsprozess wird dadurch erheblich beschleunigt. Gleichzeitig kann der Empfängerkreis durch einfaches Weiterleiten nahezu beliebig ausgeweitet werden.

E-Mail hat in den vergangenen Jahren quasi wie von selbst in den Unternehmen Einzug gehalten und fußt oftmals weder auf einer strategischen Planung noch auf einem klaren Konzept. Dies muss dringend nachgeholt werden. Mit dem intensiven Einsatz der E-Mail Kommunikation haben sich für die Unternehmen Herausforderungen ergeben, derer es gilt Herr zu werden.

Erhalten Sie in diesem Intensiv-Seminar Antworten auf folgende Fragen:

- Wie fügt sich E-Mail in die strategische Unternehmensführung und Technologieplanung ein?
- Wie wird E-Mail in ein professionelles Kommunikationskonzept im Unternehmen integriert?
- Welche Sicherheitsgefahren gehen durch den zunehmenden E-Mail-Verkehr aus und wie sind diese zu vermeiden?
- Welche rechtlichen Besonderheiten müssen Sie durch die intensive Nutzung von E-Mail beachten?
- Welche Informationen, die per E-Mail eingehen, stellen Sie wem wann im Unternehmen zur Verfügung?
- Wann kommt ein Vertrag bei der Nutzung von E-Mail zustande?
- Welche Haftungsfragen ergeben sich?

Lernen Sie in diesem Seminar, wie ein professionelles E-Mail Kommunikationskonzept aussieht und wie Sie dieses in Ihr Unternehmen integrieren. Profitieren Sie vom Know-how der Referenten und melden Sie sich rechtzeitig an.

Die Teilnehmerzahl ist aufgrund des interaktiven Charakters des Seminars auf 25 Personen begrenzt.

PROGRAMM

ERSTER SEMINARTAG

Professioneller E-Mail Einsatz im Unternehmen

9.00–9.15

Begrüßung durch EUROFORUM und die Seminarleiter



Dr. Eric Scherer, Geschäftsführer,
intelligent systems solutions (i2s) GmbH, Zürich



Dr. Axel Keßler, Rechtsanwalt,
Sozietät Lovells Boesebeck Droste, München

9.15–9.45

Cappucino Working –Wie ändert sich unsere Arbeitsumwelt?

- ▶ Virtualisierung, Aufbrechen von Raum und Zeit
- ▶ Globalisierung, Interkulturalität
- ▶ Neue Medien zwischen Strategie und Anarchie
- ▶ Integration, Identität, Flexibilität
- ▶ Die Arbeitskraft von Morgen
- ▶ Bridging the Digital Divide
- ▶ Maßnahmenkatalog für Ihr Unternehmen

9.45–10.45

Produktivitätsfaktor E-Mail

- ▶ Anwendungsfelder von E-Mail
- ▶ In welchem Ausmaß konnte die Effizienz im Unternehmen durch den zunehmenden E-Mail Verkehr gesteigert werden?
- ▶ Kosten- und qualitätsbewusster Einsatz von E-Mail Informationen
- ▶ Unternehmenskommunikation per E-Mail – Herausforderungen und Risiken
- ▶ E-Mail-Systeme als Teil der Unternehmensinfrastruktur
- ▶ E-Mail und ERP - die beiden Standbeine einer ganzheitlichen Business Application Architecture

Pause mit Kaffee und Tee

11.15–12.00

Informationsmanagement, Wissensmanagement, E-Mail-Management

- ▶ Neue Medien im Unternehmen
- ▶ Wirksamkeit von Neuen Medien als Hilfsmittel für die Führung und interne Kommunikation
- ▶ Auf dem Weg zum Wissensmanagement
- ▶ Building Communities of practise

12.00–12.45

Leitbilder für den Einsatz von E-Mail – Grundlage eines umfassenden E-Mail-Managements

- ▶ Informationspolitik im Unternehmen
- ▶ E-Culture
- ▶ Informationsflut
- ▶ Cc-Mania
- ▶ E-Mail Netiquette

Gemeinsames Mittagessen

Rechtliche Aspekte bei der Nutzung von E-Mails als Kommunikationsmittel

13.45–15.00

Rechtsgeschäftliche Bedeutung einer E-Mail

- ▶ Vertragsabschlüsse per E-Mail
- ▶ Häufige Fehler bei Vertragsabschlüssen per E-Mail (Angebot und Annahme decken sich nicht)
- ▶ Besonderheiten im Arbeitsrecht (Abmahnung, Kündigung, Änderungskündigung, Aufhebungsvereinbarung etc.)
- ▶ Wer trägt Risiken bei Änderungen der E-Mail auf dem Übertragungsweg?
- ▶ Störungen beim Zugang (Postfach ist voll)
- ▶ Haftung von einzelnen Mitarbeitern, die ohne Vertretungsmacht handeln
- ▶ Einbeziehung von AGB
Welche Informationspflichten bestehen?
- ▶ Internationale Sachverhalte

Beweiskraft von E-Mails im gerichtlichen Prozess

E-Mails mit digitaler Signatur

Archivierungspflicht

Pflichtangaben auf E-Mails wie auf Geschäftsbriefen?

Pause mit Kaffee und Tee

15.30–17.30

E-Mail-Policies

- ▶ Private Nutzung von E-Mails
- ▶ Kontroll- und Einsichtsrechte des Arbeitgebers
- ▶ Vorteile von E-Mail-Policies
- ▶ Mitbestimmungsrechte des Betriebsrats und Besonderheiten für den Betriebsrat bzw. deren Mitglieder
- ▶ Haftung von Arbeitnehmern – Verpflichtungen des Arbeitgebers zu Schutzmaßnahmen
- ▶ Muss man E-Mails lesen?
- ▶ Weiterleitung von vertraulichen Informationen oder urheberrechtlich geschützten Inhalten oder attachments

Datenschutz

- ▶ Interne/externe E-Mails, Verarbeiten und Speichern
- ▶ Abgrenzung Bundesdatenschutzgesetz zu Teledienst-datenschutzgesetz (Sanktionen: Strafbarkeit, Bußgeld)
- ▶ Zugriff auf E-Mails über das Home-Office
- ▶ Server im Ausland

17.30 –18.00

Abschlussdiskussion

Ende des ersten Seminartages

ZWEITER SEMINARTAG

Softwaretools zur Effizienzsteigerung

9.00–09.15

Begrüßung durch den Seminarleiter



Dr. Torsten Schwarz, Geschäftsführer,
ABSOLIT Dr. Schwarz Consulting

9.15–10.30

Tools zur gezielten Steuerung eingehender E-Mail-Informationen

- ▶ Funktionen eines E-Mail-Call-Center
- ▶ Skill-Based Routing – Weiterleitung an die richtigen Ansprechpartner
- ▶ Umgang mit Sammeladressen und Einzeladressen
- ▶ Eskalationsstrategien zur Verringerung der Antwortzeit
- ▶ Benutzerverwaltung und Zugriffsrechte
- ▶ Ablage im E-Mail Archiv und Dokumentenmanagement

DIE REFERENTEN

▶ Dr. Eric Scherer

ist seit 1998 Geschäftsführer der intelligent systems solutions (i2s) GmbH, Zürich, einem Unternehmen, das Beratungsdienstleistungen im Bereich Produktions-, Logistik- und Informationsmanagement für Industrie und Dienstleistung anbietet. Seit dem Jahr 2000 ist Herr Dr. Scherer Lehrbeauftragter im Fach Betriebliche Informationssysteme an der Fachhochschule Nordwestschweiz, Brugg-Windisch.

▶ Dr. Torsten Schwarz

ist freier Trainer, Fachautor sowie Inhaber der ABSOLIT Internet – Marketing & Consulting. Er berät international tätige Unternehmen auf den Gebieten Electronic Commerce und Online-Direktmarketing.

Pause mit Kaffee und Tee

11.00–12.30

Effizienzsteigerung bei der E-Mail-Bearbeitung

- ▶ Erstellung von Textbausteinvorlagen aus bisherigen Korrespondenzen
- ▶ Automatisierte Vorlage kontextsensitiver Textbausteine
- ▶ Chancen und Fallstricke KI-gesteuerter semiautomatischer Beantwortungssysteme
- ▶ Tipps zur Gestaltung professioneller E-Mail-Korrespondenz
- ▶ Umgang mit flexiblen Signaturen und Absenderadressen
- ▶ Systeme zum Versand von Serienbriefen

Gemeinsames Mittagessen

13.30–15.00

▶ **WORKSHOP:**

Erstellung eines eigenen Anforderungsprofils für die E-Mail Kommunikation

- ▶ Aufbau eines professionellen E-Mail Kommunikationskonzeptes im Unternehmen
- ▶ Priorisierung konkurrierender Anforderungen
- ▶ Auswahlkriterien für Softwaresysteme

Sie erarbeiten interaktiv Ihre unternehmensspezifischen Anforderungen an ein E-Mail Kommunikationskonzept. Dieser Maßnahmenplan ist die Basis für die Umsetzung in Ihrem Unternehmen.

15.00–16.00

Ausblick: Chancen und Risiken des E-Mail-Einsatzes

- ▶ Trends bei der Verschlüsselung von E-Mails
- ▶ Unerwünschte Werbung und Spam-Filter
- ▶ Tools für Controlling und Mitarbeiterüberwachung

Ende des Seminars

▶ **Dr. Axel Keßler**

befasst sich im wesentlichen mit der Vertragsgestaltung im Recht der Informations- und Kommunikationstechnologie. Der Schwerpunkt liegt dabei in der Beratung von komplexen Verträgen mit internationalem Bezug. Daneben beschäftigt er sich mit dem Recht des Merchandising und des gewerblichen Rechtsschutzes, insbesondere Urheberrecht und dem Recht des unlauteren Wettbewerbs.

Wen treffen Sie auf diesem Seminar?

Wir wenden uns mit diesem Seminar an Mitglieder der kaufmännischen und technischen Geschäftsführung sowie an Leiter und leitende Mitarbeiter aus den Bereichen

- Informationsmanagement,
- Unternehmenskommunikation und -planung,
- Neue Medien,
- Public Relations und Presse,
- Recht und Personal.

Außerdem ist der Besuch dieses Seminars sinnvoll für Betriebsräte sowie für Mitarbeiter von Beratungsunternehmen, die in diesem Umfeld tätig sind.

▶ INFOLINE

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?

Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Dipl.-Kff. Iris Cassens-Wolf (Senior-Konferenz-Managerin)

Susanne Schollmeyer (Konferenz-Assistentin)

E-Mail: susanne.schollmeyer@euroforum.com

▶ **Telefon: 02 11 / 96 86 – 36 73**

▶ WIR ÜBER UNS

EUROFORUM Deutschland GmbH ist eine professionelle Organisation aus dem Firmenverbund der Informa Group plc, England. Seit 1975 hat sich EUROFORUM in Europa auf die Konzipierung und Durchführung von qualitativ hochwertigen Seminaren, Kongressen und Workshops spezialisiert. Versierte, praxiserfahrene Referenten aus Wirtschaft, Wissenschaft, Ministerien und Verwaltung berichten zu aktuellen Themen aus allen Bereichen von Wirtschaft und Industrie. Mit unseren Veranstaltungen bieten wir Führungskräften ein Forum für Informations- und Erfahrungsaustausch über die betrieblichen Grenzen hinaus.

▶ MANAGED EVENTS

Möchten Sie selbst eine Konferenz, einen Kongress oder eine Fachausstellung organisieren? Wir unterstützen Sie gerne - maßgeschneidert nach Ihren Wünschen: z. B. in den Bereichen Konzept- und Zielgruppenberatung, Referentenakquisition, Marketing, Sponsoring und Ausstellung, Veranstaltungslogistik und bei der Betreuung vor Ort. Bitte nehmen Sie für weitere unverbindliche Informationen Kontakt mit uns auf.

Peter Altes (Leiter Managed Events)

Telefon: 02 11 / 96 86 – 37 50, Telefax: 02 11 / 96 86 – 47 50

E-Mail: peter.altes@euroforum.com

17. und 18. September 2002
 Dorint Hotel Sanssouci Potsdam
 Jägerallee 20, 14469 Potsdam (bei Berlin)
 Telefon: 03 31/2 74-0, Telefax: 03 31/2 74-10 00

5. und 6. November 2002
 Hotel Schreiberhof München
 Erdinger Str. 2, 85609 Aschheim (bei München)
 Telefon: 0 89/9 00 06-0, Telefax: 0 89/9 00 06-4 59

FAXANTWORT AN: 02 11/96 86-40 40

Ja, ich/wir nehme(n) teil zum Preis von € 1.395,- zzgl. 16 % MwSt. pro Person
 Sie können jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.

- am 17. und 18. September 2002 in Potsdam (bei Berlin) [P15042M012]
 am 5. und 6. November 2002 in Aschheim (bei München) [P15043M012]

Ich interessiere mich für **Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten**.

Bitte korrigieren Sie meine Adresse wie angegeben.

Wir nehmen Ihre **Adressänderung** auch gerne telefonisch auf: 02 11/96 86-33 33

ANMELDUNG UND INFORMATION

telefonisch: +49 (0)211/96 86-36 73
 [Susanne Schollmeyer]

Zentrale: +49 (0)211/96 86-30 00

per Fax: +49 (0)211/96 86-40 40

per E-Mail: anmeldung@euroforum.com
info@euroforum.com

im Internet: www.euroforum.de/p15042 (Potsdam)
www.euroforum.de/p15043 (Aschheim)

schriftlich: **EUROFORUM Deutschland GmbH**
 Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

Name 1:	Name 2:
Position:	Position:
Abteilung:	Abteilung:
E-Mail:	E-Mail:
Firma:	
Ansprechpartner im Sekretariat:	
Anschrift:	
Telefon:	Fax:
Rechnung an (Name):	
Abteilung:	
Anschrift:	

Teilnahmebedingungen. Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken beträgt € 1.395,- zzgl. 16 % MwSt. pro Person und ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Annullierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, bis 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Absagen danach wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Ihre Zimmerreservierung. Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „EUROFORUM-Veranstaltung“ vor.

Ihre Daten. Ihre Daten werden von der EUROFORUM Deutschland GmbH und Partnerunternehmen zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Wir werden sie gerne künftig über unsere Veranstaltungen informieren. Mit Ihrer Unterschrift geben Sie Ihre **Einwilligung**, dass wir Sie auch per Fax, E-Mail oder Telefon kontaktieren sowie Ihre Daten mit anderen Unternehmen (insb. der Informa Group plc) in Deutschland und international zu Zwecken der Werbung austauschen dürfen. Sollten Sie die Einwilligung nicht in dieser Form geben wollen, so streichen Sie bitte entsprechende Satzteile oder setzen sich mit uns [Telefon: 02 11/96 86-33 33] in Verbindung. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Sie können der Verwendung Ihrer Daten zu den genannten Zwecken jederzeit widersprechen.

Datum:

Unterschrift:

Wer entscheidet über Ihre Teilnahme? Ich selbst *oder* Name: _____ Position: _____

Beschäftigtenzahl Ihrer Firma: bis 20 21-50 51-100 101-250 251-500 501-1000 1001-5000 über 5000