Die Bedeutung von E-Mail-Signatur-Verwaltung für die Telearbeit

Ein White Paper zu den Themen
Kontrolle und Optimierung von geschäftlichen
E-Mail-Signaturen für Remote-Mitarbeiter

exclaimer™

INHALTSVERZEICHNIS

Telearbeit: Ein wachsender Trend wird zur neuen Normalität **3**

Die Herausforderungen für IT-Teams im Hinblick auf Telearbeit **4**

Telearbeit und E-Mail-Signatur-Verwaltung **5**

E-Mail-Signatur-Lösungen: perfekt für Remote-Benutzer **7**

Wirksamer Einsatz von E-Mail-Signaturen und Erschließung neuer Möglichkeiten **9**

Schlusswort **11**

Telearbeit: Ein wachsender Trend wird zur neuen Normalität

Im Zeitraum 2005–2019 ist das Modell der Telearbeit (d. h. Arbeit, die keine Fahrt ins Büro erfordert) weltweit um 159 % gewachsen[1]. Zurückzuführen ist dies auf mehrere technologische Entwicklungen wie Videokonferenzen, bessere Breitbandkonnektivität sowie die Markteinführung verschiedener Tools für gemeinschaftliches Arbeiten und Instant Messaging.

Weiterhin stellt Telearbeit damals wie heute eine attraktive Option für traditionelle Büroangestellte dar. Sie bietet Mitarbeitern mehr Flexibilität bei der Gestaltung ihrer Arbeitszeiten, trägt zu einer besseren Work-Life-Balance bei, reduziert oder beseitigt gänzlich das tägliche Pendeln und führt häufig zu einer allgemeinen Steigerung der Produktivität. Zwar wurden auch gewisse negative Auswirkungen der Telearbeit festgestellt, beispielsweise ein Gefühl der Isolation und das fehlende Verhältnis zu den Kollegen, generell überwiegen jedoch eindeutig die Vorteile dieses Arbeitsmodells. Die meisten Remote-Mitarbeiter sind jedoch in der Regel nur sporadisch außerhalb des Büros tätig: Ein Großteil nutzt diese Möglichkeit nur einige Male im Monat anstatt in Teil- oder Vollzeit.

2019 boten 61 % der globalen Unternehmen eine Form der Telearbeit an und hatten entsprechende Richtlinien ausgearbeitet. Europa, Nordamerika und Australasien waren hierbei die Vorreiter. In Südamerika, Afrika und Asien fiel der Anteil geringer aus. Überraschenderweise zeigten sich 80 % der japanischen Angestellten an Telearbeit interessiert, während nur 32 % der weltweit tätigen Unternehmen Japans eine entsprechende Möglichkeit und Richtlinie zur Verfügung stellten[2].

In den ersten Monaten des Jahres 2020 wurde jedoch die Unternehmenslandschaft – wie auch viele Aspekte des normalen Alltagslebens – durch die COVID-19-Pandemie komplett auf den Kopf gestellt. Die rasante Ausbreitung des Virus auf der ganzen Welt, Regeln zur Einhaltung von Abständen, die Schließung öffentlicher Räume und landesweite Ausgangssperren zwangen Unternehmen dazu, die Arbeitsweise ihrer Mitarbeiter in kürzester Zeit umzustellen. Für viele Büroangestellte bedeutete das, aus ihren traditionellen Büroräumen auszuziehen und die erforderliche Ausstattung für die Arbeit von zu Hause aus zu erhalten. Dass COVID-19 so viele Menschen aus ihren Gemeinschaftsbüroräumen zwang, resultierte im „größten Heimarbeitsexperiment der modernen Geschichte“[3].

Selbst nachdem die Länder begonnen hatten, die Ausgangssperren zu lockern, wurde klar, dass sich unsere Arbeitsweise völlig verändern würde. Zahlreiche Unternehmen sind mit fundamentalen Änderungen aus der Krise hervorgegangen. Einige Mitarbeiter stellten fest, dass die Heimarbeit ihre Produktivität deutlich verbesserte, und bekundeten ihr Interesse, die langen Wege ins Büro zu vermeiden. Dies führte dazu, dass viele Büroangestellte häufiger von zu Hause aus arbeiten durften.

Richtet man den Blick in die Zukunft nach der Pandemie, so ist zu erwarten, dass eine wachsende Anzahl von Unternehmen zum Schluss kommen wird, dass keine physischen Büroräume mehr erforderlich sind – die Mitarbeiter haben schließlich auch von zu Hause aus ausgezeichnete Arbeit geleistet. Die Notwendigkeit für das bislang übliche Pendeln ins Büro wird abnehmen und es wird damit gerechnet, dass mehr Angestellte ein höheres Maß an Flexibilität im Hinblick auf ihre Arbeitszeiten erhalten. Die positiven Auswirkungen auf die Umwelt, die weniger Verkehr mit sich bringt, waren während der Pandemie für alle deutlich zu sehen. Damit einhergehend werden die Rufe nach einem Ende des massiven Pendlerverkehrs im Verlauf der nächsten zehn Jahre nur noch lauter. Neben weniger persönlichen Treffen und einer geringeren Anzahl internationaler Geschäftsreisen hat COVID-19 zum größten Umbruch unserer Arbeitsweise seit Jahrzehnten geführt.

In diesem White Paper werden einige der häufigsten Herausforderungen untersucht, mit denen Unternehmen bei der Einführung einer Telearbeitsrichtlinie konfrontiert werden. Wir behandeln die Schwierigkeiten, die sich bei der Verwaltung von E-Mail-Signaturen für eine Remote-Belegschaft ergeben, bevor wir uns den Vorteilen einer zentralisierten Lösung widmen. Abschließend zeigt dieses White Paper die Möglichkeiten auf, wie der E-Mail-Signatur-Kanal im Rahmen eines Telearbeitskontexts sowohl für interne als auch für externe Stakeholder wirksam genutzt werden kann.

[1] Bayern, Macy, „Why remote work has grown by 159% since 2005“, techrepublic.com, 30. Juli 2019
[2] International Workplace Group, „IWG Global Workplace Survey“, iwgplc.com, März 2019
[3] Banjo, Shelly, „Coronavirus Forces World’s Largest Work-From-Home Experiment“, bloomberg.com, 2. Februar 2020

Die Herausforderungen für IT-Teams im Hinblick auf Telearbeit

Angesichts der rasanten Ausbreitung von COVID-19 und der Tatsache, dass so viele Unternehmen alle ihre Mitarbeiter auf Telearbeit umstellen mussten, ist es nur verständlich, dass es zu Herausforderungen im IT-Bereich kam. Mit vielen dieser Probleme sahen sich Unternehmen mit einer Telearbeitsrichtlinie bereits seit Jahren konfrontiert.

Bei der Implementierung einer Telearbeitsrichtlinie muss eine Organisation zunächst sicherstellen, dass sie über genügend Bandbreite verfügt, um sowohl das Virtual Private Network (VPN) als auch den Remote-Desktop-Zugriff zu stemmen. VPNs sind bereits seit Langem ein zentraler Bestandteil der Telearbeit, waren aber noch nie darauf ausgelegt, von einer gesamten Belegschaft verwendet zu werden. Sie sind eine in die Jahre gekommene Technologie, die für IT-Teams nur schwer zu verwalten ist und bei der Benutzer häufig mit Latenzproblemen zu kämpfen haben, welche die Produktivität beeinträchtigen. Die IT-Abteilung muss berücksichtigen, wie viele Personen remote arbeiten und ob das Unternehmen tatsächlich über die erforderliche Bandbreite verfügt, um mit allen möglichen Verbindungen und Tunneln umgehen zu können. Wenn VPNs nicht infrage kommen, müssen gehostete, cloudbasierte Anwendungen eingerichtet werden, damit Unternehmen dynamisch skalieren und schnellere Verbindungen anbieten können. Die IT-Abteilung muss dafür sorgen, dass jeder so effizient wie im Büro arbeiten kann. Andernfalls ist es unrealistisch, zu erwarten, dass die Angestellten ihren Aufgaben nachkommen.

Weiterhin ergeben sich auch Probleme bei der zu Hause genutzten Technologie, die berücksichtigt werden müssen. Ein IT-Team muss zunächst ermitteln, ob ein Benutzer schon einmal von zu Hause aus gearbeitet hat. Sofern dieser keinen Zugang zu einem Arbeitscomputer hat, muss ihm ein solcher zur Verfügung gestellt werden. Die IT kann jedoch nicht jedes Problem lösen. Die Geschwindigkeit der Internetverbindung eines Benutzers hat maßgeblichen Einfluss auf dessen Möglichkeit, an Videoanrufen teilzunehmen, bestimmte Anwendungen zu nutzen und auf wichtige Arbeitsdateien zuzugreifen – doch sie fällt nicht in den Zuständigkeitsbereich des IT-Teams. Zudem kann das Team sich nicht um das physikalische, heimische Umfeld jedes einzelnen Mitarbeiters kümmern. Es ist wichtig, sich vor Augen zu führen, dass nicht jeder ein eigenes Arbeitszimmer hat, das ruhig und von den anderen Mitgliedern des Haushalts isoliert ist. Andere Angestellte haben vielleicht Probleme im Hinblick auf die Kinderbetreuung oder müssen in ungeeigneten Räumen arbeiten. Die IT-Abteilung muss diesen Mitarbeitern jedoch so gut wie möglich unter die Arme greifen, was sich als schwieriger Balanceakt erweisen kann.

Wenn Angestellte remote arbeiten, kommt es unweigerlich zu einem Anstieg der IT-Supportanfragen. Darüber hinaus ist es schwieriger, Menschen, die sich nicht im selben Büro befinden, technische Hilfe zu leisten. Sie wissen nicht unbedingt, wie man eine bestimmte Anwendung benutzt; die Hardware, die ihnen zur Verfügung gestellt wurde, funktioniert möglicherweise nicht richtig; die Anmeldung bei Ihrem Terminalserver könnte schwierig sein; ein Laptop fällt womöglich in die Hände eines gelangweilten Kindes. Und von der IT-Abteilung wird erwartet, dass sie jeden Mitarbeiter bei den – oft zahlreich – anfallenden Problemen unterstützt.

Telearbeit führt zudem zu einer größeren Gefährdung der Cybersicherheit. Diese zusätzlichen Risiken können sich in Phishing-Betrügereien, DDoS-Angriffen und Ransomware manifestieren. Während der COVID-19-Pandemie häuften sich Phishing-Attacken per E-Mail: Cyberkriminellen gelang es, viele Benutzer dazu zu verleiten, persönliche Daten preiszugeben, auf bösartige Links oder Anhänge zu klicken und unwissentlich Malware herunterzuladen. Es ist sehr leicht, auf Betrügereien hereinzufallen, wenn man nicht weiß, dass man sich aktiv vor ihnen in Acht nehmen muss. Das bedeutet, dass die IT-Abteilung die Remote-Mitarbeiter darüber aufklären muss, welchen Bedrohungen sie unter Umständen ausgesetzt sind und wie sie sich schützen können.

Zu den eher überraschenden Herausforderungen, mit denen sich die IT-Teams konfrontiert sehen, zählt die Gewährleistung konsistenter E-Mail-Signaturen für alle Angestellten, die Telearbeit nachgehen. Im Vergleich zu den bereits dargelegten Problematiken mag diese Angelegenheit banal erscheinen. Bei genauerer Betrachtung kann die E-Mail-Signatur-Verwaltung für einen IT-Administrator jedoch zu einem heiklen Thema werden.

Telearbeit und E-Mail-Signatur-Verwaltung

1. **Die zeitlichen Auswirkungen**

   Eines der Hauptprobleme der E-Mail-Signatur-Verwaltung für Remote-Mitarbeiter ist, dass diese Aufgabe schlicht zu viel Zeit in Anspruch nimmt. Wenn so viele Personen remote arbeiten, hat ein IT-Team einfach andere, wichtigere Probleme zu bewältigen, um die Geschäftskontinuität zu gewährleisten. Die Aktualisierung von E-Mail-Signaturen ist bestenfalls zeitaufwendig und mühsam, wird aber noch unangenehmer, wenn die Endnutzer an verschiedenen Standorten arbeiten. Zugleich ist es nicht die beste Idee, jedem die Möglichkeit zu geben, seine eigenen Signaturdesigns zu entwerfen und zu bearbeiten. Die IT-Abteilung muss die Vorlagen kontrollieren, welche die Mitarbeiter des Unternehmens verwenden.

   Selbst wenn die IT-Abteilung die Zeit finden sollte, die Signaturen aller Beteiligten manuell zu aktualisieren, führt dies zu allen möglichen Problemen. Wenn eine E-Mail-Signatur-Vorlage mit HTML erstellt wird, müssen zahlreiche Test-E-Mails verschickt werden, um sicherzustellen, dass das Design korrekt dargestellt wird. Diese Vorgehensweise ist nur in Zeiten mit geringem Mailverkehr eine realistische Option, da derartige Tests häufig außerhalb der normalen Arbeitszeiten durchgeführt werden. Und dabei wird noch nicht einmal die Zeit berücksichtigt, welche für die Entwicklung der Signatur-Vorlage mittels HTML-Code erforderlich ist.

   Bei Unternehmen, die Microsoft 365 (ehemals Office 365) oder Microsoft Exchange verwenden, wird die Signatur darüber hinaus am Ende einer E-Mail-Konversation gestapelt. Dies ist die Folge von Transportregeln zur Bereitstellung serverseitiger Signaturen für alle Benutzer. In G Suite ist es nicht möglich, HTML-Code direkt in den Editor einzufügen, und besagter Code muss zudem weniger als 10.000 Zeichen lang sein. Das kann ein Problem darstellen, wenn das Design besonders komplex ist.

   Darüber hinaus sei zu erwähnen, dass spezifische Regeln erstellt werden müssen, um sicherzustellen, dass eine Signatur korrekt angewendet wird. Für größere Unternehmen mit Hunderten Mitarbeitern führt dies zu äußerst komplexen Situationen. Schlimmstenfalls kann ein einziger Fehler dazu führen, dass der gesamte Einrichtungsprozess erneut durchlaufen werden muss, etwa wenn die Signatur in bestimmten E-Mail-Clients nicht korrekt dargestellt wird oder die Mailingregeln nicht richtig funktionieren.

2. **Fehlende Kontrolle über Endnutzer**

   Endnutzer sollten niemals die Kontrolle über ihre E-Mail-Signaturen haben – egal unter welchen Umständen. Jede Person interpretiert eine Marke zwangsläufig auf ihre individuelle Art und Weise. So möchte eine Person vielleicht nicht die Signatur verwenden, die ihr zugeschickt wurde, eine andere gestaltet eventuell ihr eigenes Design und eine weitere ändert gar ihre Berufsbezeichnung. E-Mail-Signaturen repräsentieren die Identität eines Unternehmens genauso wie jedes andere gebrandete Material. Das ist besonders wichtig, wenn täglich viele geschäftliche E-Mails verschickt werden. Bei Telearbeit nimmt dieser Aspekt noch einmal eine ganz neue Dimension an.

Wenn Endnutzer E-Mails mit amateurhaften Designs, fehlenden Kontaktdaten oder unnötigen Inhalten verschicken, rückt dies das Unternehmen, für das sie arbeiten, sowie dessen Marke in ein schlechtes Licht. Ist eine Belegschaft nicht an einem zentralen Standort versammelt, so verwenden die Mitarbeiter mit höherer Wahrscheinlichkeit mehr als nur ein Gerät für den Versand von E-Mails. E-Mail-Signaturen sind damit im Grunde unüberschaubar, da die IT-Abteilung keine Kontrolle mehr darüber hat, was verschickt wird: Dies liegt nun in der Verantwortung eines jeden einzelnen Benutzers.

Normalerweise wissen Unternehmen dies zu verhindern. Doch da immer mehr Firmen Mitarbeiter haben, die von zu Hause aus arbeiten, wird die Kontrolle der verwendeten Vorlagen und deren Darstellung zunehmend schwerer.

3. Mangelnde Transparenz

Dieser Aspekt knüpft im Wesentlichen an den vorherigen Punkt an: Ein IT-Team ist nicht in der Lage, zu erkennen, welche Art von Signaturen – wenn überhaupt – die Endnutzer verschicken.

Wie soll die IT-Abteilung sichergehen, dass jeder Mitarbeiter die ihm zugeschickte Vorlage in seinen E-Mail-Client eingefügt hat? Es ist schier unmöglich, festzustellen, ob Änderungen am Design vorgenommen wurden oder ob die Vorlage korrekt angewendet wurde. Die IT-Abteilung müsste alle Mitarbeiter des Unternehmens bitten, zu Kontrollzwecken eine E-Mail an sie zu senden. Wie Sie sich bereits denken können, nimmt die Komplexität dieses Unterfangens in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße zu. Das gilt insbesondere dann, wenn die Angestellten remote arbeiten, verschiedene Arbeitszeiten haben und ihre eigenen Projekte verfolgen. In den meisten Fällen wird diese Anfrage einfach ignoriert.

Und wenn jeder an einem anderen Standort arbeitet, kann man nicht eben den Schreibtisch aller Benutzer aufsuchen. Es müssen schlichtweg zu viele Variablen berücksichtigt werden, was zu einem völligen Mangel an Transparenz führt.

4. Mehr Herausforderungen

Sie sollten niemals unterschätzen, wie viele Herausforderungen die E-Mail-Signatur-Verwaltung mit sich bringen kann.

So könnte die Marketingabteilung die IT-Abteilung beispielsweise bitten, ein bestimmtes Banner in die E-Mail-Signaturen aller Benutzer einzubinden. Ohne eine Möglichkeit, die Signaturen fortlaufend zu kontrollieren, könnte dieses Banner jedoch schnell veraltet sein. Endnutzer könnten somit versehentlich für eine Veranstaltung oder Promotion werben, die bereits vorbei oder abgelaufen ist. Ebenso ist es möglich, dass sie eine bevorstehende Veranstaltung promoten, die mittlerweile abgesagt wurde.

E-Mail-Signaturen stapeln sich stets am Ende einer E-Mail-Konversation – unabhängig davon, welchen E-Mail-Dienst Sie verwenden. Je mehr E-Mails verschickt werden, desto mehr Signaturen sammeln sich an. Dies kann dazu führen, dass eine E-Mail-Unterhaltung mit Signaturinhalten überflutet wird und die eigentlichen Nachrichten nicht mehr auszumachen sind.

Weiterhin besteht das Risiko, dass Signaturen mit unvollständigen oder falschen Kontaktdaten angezeigt werden. Nicht jeder verwendet dieselben Kontaktinformationen. Einige Endnutzer verfügen möglicherweise über separate Mobilrufnummern für die Arbeit oder leiten Anrufe an ihre Privatnummer weiter, wenn sie von zu Hause aus arbeiten. Manche nutzen vielleicht eine Durchwahlnummer, während dies bei anderen nicht der Fall ist. Das kann dazu führen, dass bei einigen Endnutzern leere Felder in der Signatur erscheinen oder die Angaben unrichtig sind. Es gibt hierfür manuelle Behelfslösungen, doch sie schaffen das Problem oft nicht gänzlich aus der Welt. Die einzige Möglichkeit, diese Angelegenheit zu lösen, besteht darin, jeden Endnutzer dazu zu bringen, eine E-Mail an die IT-Abteilung zu schicken, damit diese die Einzelheiten der Signatur individuell überprüfen kann. Dies ist jedoch oft nicht praktikabel oder erstrebenswert.

Bilder in Signaturen können leicht entfernt werden oder als Anhänge erscheinen. Um Bilder verwenden zu können, müssen diese entweder direkt in die Vorlage eingebettet oder online gehostet werden. Das Einbetten eines Bildes erhöht automatisch die Größe einer Signatur. Oft erscheint es zudem als separater Anhang, wenn eine E-Mail an einen anderen Empfänger verschickt wird. Bestimmte Clients wie die Mail-App von iOS entfernen Bilder häufig vollkommen und verwandeln E-Mails standardmäßig in einfache Textnachrichten. Das Onlinehosting von Bildern hingegen führt oft dazu, dass diese nicht automatisch angezeigt werden, wenn eine Mail geöffnet wird. Viele E-Mail-Clients blockieren externe Bilder standardmäßig einfach so lange, bis der Empfänger die E-Mail als sicher markiert oder auf die Schaltfläche „Bilder herunterladen“ klickt.

Nicht zuletzt sieht sich ein Unternehmen auch höheren Haftungsrisiken ausgesetzt, wenn nicht in allen ausgehenden E-Mails ein entsprechender Haftungsausschluss zu finden ist. Derartige Haftungsausschlüsse sind in vielen Ländern, insbesondere in Nordamerika und Europa, nach wie vor erforderlich. Es gibt verschiedene Gesetze, um ihre Verwendung durchzusetzen. So schreibt der Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) etwa vor, dass alle E-Mails einen gesetzeskonformen Haftungsausschluss enthalten müssen. Dieser dient dazu, Patienten und Empfänger darüber zu informieren, dass die in einer E-Mail enthaltenen Informationen möglicherweise Protected Health Information (PHI) und nicht 100 % sicher sind. Ohne einen entsprechenden Haftungsausschluss haftet ein Unternehmen, wenn Patientendaten von unbekannten Parteien abgefangen und missbräuchlich verwendet werden.

Die Kontrolle geschäftlicher E-Mail-Signaturen ist somit bestenfalls schwierig, wird aber noch heikler, wenn die Belegschaft an verschiedenen Standorten arbeitet. Aus diesem Grund entscheiden sich viele Unternehmen für den Einsatz von E-Mail-Verwaltungs-Lösungen von Drittanbietern.

E-Mail-Signatur-Lösungen: perfekt für Remote-Benutzer

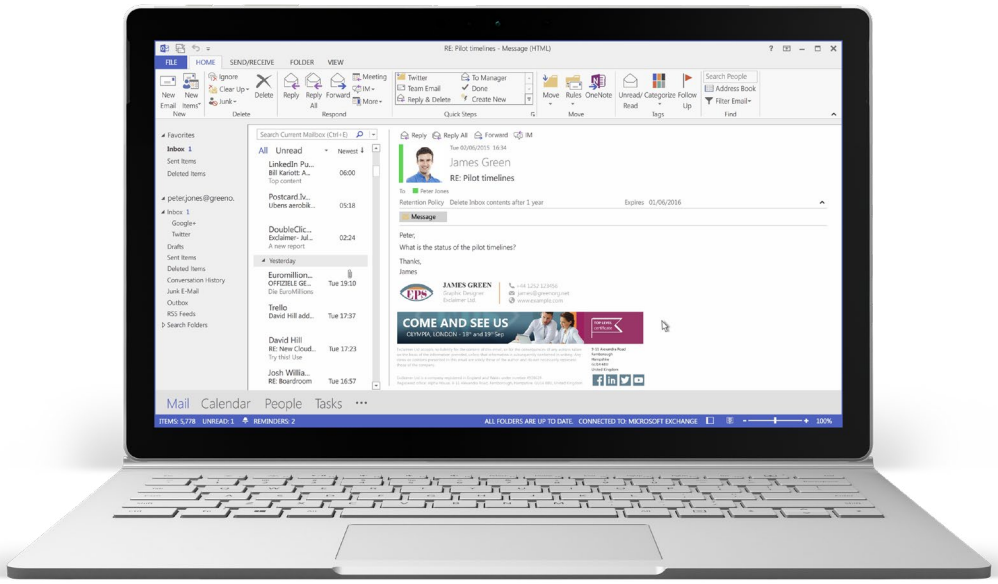
Mit der Vorstellung konfrontiert, dass es eigenständige Lösungen für die E-Mail-Signatur-Verwaltung gibt, zeigt sich so mancher überrascht. Viele IT-Fachleute wissen schlichtweg nicht, dass derartige Produkte existieren, oder sehen in ihnen nicht unbedingt den Mehrwert für ihr Unternehmen.

Wenn jedoch zu viel Zeit für langwierige Signatur-Aktualisierungen aufgewendet wird und die IT-Abteilung sich auf andere wichtige Aufgaben konzentrieren muss, erscheint eine Lösung eines Drittanbieters zur Vereinfachung und Kontrolle von E-Mail-Signaturen doch plötzlich attraktiv. Schließlich nutzen Unternehmen alle möglichen Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern, um sowohl einfache als auch komplexe Prozesse zu automatisieren. Hier kommt eine Lösung zur E-Mail-Signatur-Verwaltung ins Spiel: Sie sorgt für bessere Konsistenz, höhere Flexibilität sowie mehr Vertrauenswürdigkeit und reduziert neben Unbequemlichkeiten auch die Anzahl menschlicher Fehler.

Der Einsatz einer Lösung für die E-Mail-Signatur-Verwaltung in einem Unternehmen garantiert, dass eine professionelle Signatur unter jede E-Mail gesetzt wird. Bei Remote-Mitarbeitern, die unter Umständen mehr als ein Gerät verwenden, gibt es keinen Unterschied mehr zwischen E-Mails, die von einem Computer oder einem Smartphone verschickt werden: Das Ergebnis bleibt stets gleich. Sämtliche Signatur-Änderungen können vor dem konkreten Einsatz unkompliziert getestet werden. So ist es etwa möglich, eine Vorschau des Designs anzuzeigen, die Rechtschreibung zu überprüfen, Hyperlinks zu testen und verschiedenen Personen und/oder Abteilungen bestimmte Vorlagen vorzuenthalten. Mit einer eigenständigen Lösung kann ein Unternehmen Details problemlos ändern, um die Signatur an seine Bedürfnisse anzupassen. Es ist zu diesem Zweck möglich, bestimmten Zielgruppen einfach maßgeschneiderte Vorlagen zur Verfügung zu stellen. Alles läuft automatisiert ab und jeder erhält stets das neueste Design – ganz ohne manuelle Aktualisierungen.

Falls die IT-Abteilung nach der Einrichtung der Lösung nicht in den Managementprozess einbezogen werden möchte, kann das Team diese Aufgabe an die Marketingabteilung übergeben. Sie kontrolliert weiterhin den Informationssystemaspekt der Signaturen, indem sie etwa die Regeln für die Gruppierung von Mitarbeitern in verschiedene Abteilungen oder die Datenquellen für die automatische Vervollständigung der Kontaktdaten festlegt. Die Marketingabteilung hat in dieser Konstellation jedoch die Kontrolle über jene Aspekte, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen: das Design, die Kommunikation und den Kontext. Der Prozess erfordert dabei lediglich minimale und überschaubare Bemühungen beider Teams. Dies gestattet dem Marketingteam, E-Mail-Signaturen deutlich gezielter einzusetzen, etwa als Teil einer integrierten Kampagne. Ohne dieses Maß an granularer Kontrolle gibt es nur wenig Spielraum für Strategie und Planung. Mit einer eigenständigen Lösung ist es einfacher, den E-Mail-Signatur-Kanal effektiver zu segmentieren und möglicherweise sogar die Zuweisung bestimmter Vorlagen an verschiedene Teams sowie die Bewerbung separater Botschaften über mehrere Abteilungen hinweg zu ermöglichen.

Zugleich ist es nicht erforderlich, alle Endnutzer – einschließlich jener, die außerhalb des Büros tätig sind – in den Signatur-Gestaltungsprozess einzubeziehen; sämtliche Änderungen werden automatisch vorgenommen. Ein IT-Team beseitigt effektiv jegliche manuelle Eingriffe seitens der Endnutzer und verringert somit das Potenzial interner Unstimmigkeiten. Die Bearbeitung der Signatur wird zentral verwaltet. Aus diesem Grund ist es nicht erforderlich, dass andere Personen Vorlagen implementieren oder durchsetzen müssen.



Wirksamer Einsatz von E-Mail-Signaturen und Erschließung neuer Möglichkeiten

E-Mail-Signatur-Lösungen von Drittanbietern sollen dem IT-Team die Last zeitintensiver Aktualisierungen abnehmen. Mit diesem Maß an Kontrolle ist das Marketingteam anschließend in der Lage, E-Mail-Signaturen einzusetzen, um neue Möglichkeiten zu erschließen.

Doch wie funktioniert das im Kontext der Telearbeit? Es gibt vier Hauptmöglichkeiten, wie E-Mail-Signaturen zur Unterstützung von Geschäftszielen eingesetzt werden können.

1. **Präsentieren Sie eine konsistente Markenidentität**

   Es ist wichtig, dass die Marke eines Unternehmens in sämtlichen verschickten E-Mails konsistent dargestellt wird. Dies gilt insbesondere dann, wenn alle von zu Hause aus arbeiten. Jeder Mitarbeiter ist ein Aushängeschild für das Unternehmen, für das er arbeitet. Er muss sich dessen Marke, Mission und wichtigsten Zielen absolut bewusst sein. Dazu gehört auch, dafür zu sorgen, dass die Marke nicht in Verruf gerät oder ihr Ansehen geschädigt wird. Das bedeutet wiederum, dass für sämtliche E-Mails – unabhängig vom zum Versand genutzten Gerät – stets konsistente Signaturen verwendet werden müssen. Die Mitarbeiter sollten keine Kontrolle über das Design haben und die Vorlage weder verändern noch das Setzen einer Signatur gänzlich umgehen können. Jede E-Mail muss stets konsistent sein.

   Zugleich ist es bei der Masse an E-Mails, die täglich verschickt werden, sinnvoll, dafür zu sorgen, dass die Marke eines Unternehmens in diesem Meer von Nachrichten wirklich hervorsticht. Indem ein Unternehmen auf eine professionelle Signatur-Vorlage setzt, welche die Markenrichtlinien vollumfänglich berücksichtigt, wertvolle Inhalte bietet und richtige Kontaktdaten enthält, kann es damit rechnen, selbst bei den abgestumpftesten Empfängern einen positiven Eindruck zu hinterlassen.

2. **Nutzen Sie einen kostengünstigen Marketingkanal**

   Mit dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie wurden auch die Budgets vieler Marketingabteilungen gekürzt. Zahlreiche Veranstaltungen und Kampagnen konnten plötzlich nicht mehr wie geplant durchgeführt werden. Gleichzeitig kommunizierten die Unternehmen weiterhin per E-Mail – vielleicht sogar häufiger als in der Vergangenheit. E-Mail ist nach wie vor der dominante Kommunikationskanal für Unternehmen. Deshalb ist es sinnvoll, ein Anzeigebanner in eine E-Mail-Signatur-Vorlage einzubinden.

   E-Mail-Signaturen zählen zu den täuschend einfachen, aber wirkungsvollen Marketingtechniken, die häufig nicht von Unternehmen genutzt werden. Sie sind unglaublich kostengünstig, äußerst zielgerichtet (Sie wissen, wer Ihre Banner sehen wird, wenn Sie mit Ihren Gesprächspartnern kommunizieren), erscheinen fortlaufend in jeder von Ihrem Unternehmen verschickten E-Mail, bieten wertvolle Informationen (Abonnieren eines Newsletters, Lesen einer Pressemitteilung, Ansehen eines Videos usw.), sind vertrauenswürdig und bleiben immer geschäftsrelevant.

3. **Motivieren und stärken Sie Ihre Mitarbeiter**

   E-Mail-Signaturen sind eine großartige Möglichkeit, um Remote-Mitarbeiter zu motivieren und ihnen ein stärkeres Zugehörigkeitsgefühl zu vermitteln. Wenn Menschen an verschiedenen Standorten arbeiten, wird Kommunikation zunehmend wichtiger. Es besteht die Gefahr, dass sich einige Mitarbeiter isoliert fühlen und nicht wirklich wissen, was im Unternehmen vor sich geht.

   E-Mail-Signaturen ersetzen Kollaborationswerkzeuge wie Slack, Zoom oder Microsoft Teams nicht. Sie bieten jedoch die Möglichkeit, auf subtile Art und Weise wichtige Informationen an alle Mitarbeiter zu vermitteln. Beispielsweise könnte eine einfache Mitteilung in einer Signatur-Vorlage dazu dienen, allen Gesprächspartnern die besten Ansätze zur Erhaltung des körperlichen und geistigen Wohlbefindens ins Gedächtnis zu rufen. Ein Banner kann verwendet werden, um auf wichtige Nachrichtenseiten zu verlinken oder nützliche Ratschläge für mehr Produktivität bei der Arbeit von zu Hause aus zu erteilen.

Zugleich ist es für jedes Unternehmen wichtig zu wissen, wie die Mitarbeiter mit der Telearbeit zurechtkommen. Manche mögen viel Gefallen daran finden, andere haben womöglich Schwierigkeiten. Unternehmen aller Größenordnungen sollten bestrebt sein, sich ein Bild vom allgemeinen psychischen Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter machen. Das Hinzufügen einer einfachen Ein-Klick-Umfrage zu allen E-Mail-Signaturen stellt eine ebenso schnelle wie unkomplizierte Möglichkeit dar, Daten diesbezüglich einzuholen, ohne allen Angestellten ständig langwierige Umfragen aufzubürden. Dieses schnelle Feedback erlaubt den Managementteams, entsprechend zu reagieren.

Es ist sogar möglich, den Mitarbeitern verschiedene Signatur-Vorlagen zur Auswahl zu stellen, je nach Art der geführten E-Mail-Konversation. Sie könnten eine Vorlage mit ihrer privaten Mobilrufnummer haben und eine weitere, die ihre Arbeitszeiten kommuniziert, wenn sie in Teilzeit oder im Schichtdienst tätig sind. Ihren Kundenservice- und Supportteams steht es frei, spezifische Signaturen zu verwenden, die ihre üblichen Antwortzeiten hervorheben. Dies trägt dazu bei, die Erwartungen der Kunden abzustecken, und nimmt Ihren Mitarbeitern einen Teil des Drucks ab.

4. Erhalten und verbessern Sie die Kundenzufriedenheit

Alle Unternehmen sind darauf angewiesen, positive Kundenerfahrungen zu schaffen. Die Aufrechterhaltung eines hohen Zufriedenheitsniveaus ist dementsprechend unabdingbar. Um auf die Idee der Ein-Klick-Umfrage zurückzukommen, die für das Einholen von Mitarbeiterfeedback beleuchtet wurde: Eine ähnliche Umfrage kann auch verwendet werden, um zu messen, wie Ihre Kunden den Support, den sie erhalten haben, einschätzen. Die entsprechenden Antworten können schnell gesammelt werden, sodass es dem Unternehmen möglich ist, zügig auf diese zu reagieren.

Wenn viele positive Rückmeldungen eingehen, können diese mit einem speziellen Promotionangebot oder der Anfrage nach einer Fallstudie weiterverfolgt werden. Kommt es jedoch zu zahlreichen negativen Reaktionen, ist es möglich, schnell auf diese einzugehen und die einschlägigen Probleme zu beseitigen. Das trägt dazu bei, die Kundenabwanderung zu verringern und die Kundenzufriedenheit insgesamt zu überwachen.

Schlusswort

Dadurch, dass – zum Teil durch die COVID-19-Pandemie 2020 bedingt – mehr Menschen denn je remote arbeiten, hat die Unternehmenslandschaft den fundamentalsten Wandel seit Jahrzehnten erlebt. Die Telearbeit für traditionelle Büroangestellte wurde und wird auch im weiteren Verlauf der nächsten zehn Jahre als die neue „Normalität" betrachtet werden. Zugleich wird die Arbeit, die IT-Abteilungen weltweit geleistet haben, um diese dramatische Verlagerung hin zu mehr Telearbeit zu unterstützen, auch weiterhin zu einer agileren Belegschaft beitragen, die sich effizienter an schnelle Veränderungen anpassen kann. All diese Veränderungen haben nachhaltige, weitreichende Auswirkungen auf die Gesellschaft und die Umwelt, etwa durch weniger Geschäftsreisen oder flexiblere Arbeitszeiten.

Von den IT-Abteilungen wird jedoch erwartet, mehr Verantwortung zu übernehmen, damit die Mitarbeiter effektiv von zu Hause aus arbeiten können. Dies äußert sich in mehr Herausforderungen betreffend die Geschäftskontinuität und in einem erhöhten Supportbedarf der Mitarbeiter bei verschiedensten technischen Problemen. Das Management einer verteilt aufgestellten Belegschaft ist immer etwas schwieriger, da es mehr Variablen gibt, die sich auf die Mitarbeiterproduktivität und die allgemeine Geschäftskontinuität auswirken können. Dies gilt auch für die Aktualisierung der E-Mail-Signaturen, welche schon immer eine Herausforderung war, aber vor dem Hintergrund einer Remote-Belegschaft noch komplizierter wird.

Aktualisierungen von E-Mail-Signaturen sind schlicht aufwendig und monoton. Weiterhin belasten Sie das Zeitbudget eines IT-Administrators enorm. Dann wäre da auch noch der Verwaltungsaspekt. Es gibt keine Garantie dafür, dass E-Mail-Signaturen so funktionieren wie erwartet. Zahlreiche Herausforderungen wie das Stapeln von Signaturen am Ende einer E-Mail-Unterhaltung, unvollständige Kontaktdaten und das Entfernen von Bildern bereiten IT-Abteilungen schon seit Jahren Probleme. Tritt zu diesen Altlasten noch eine Remote-Belegschaft hinzu, besteht das Risiko, dass die Endnutzer die Kontrolle über ihre E-Mail-Signaturen erlangen, was zu einem Verlust der Markenkonsistenz und weiterreichenden Auswirkungen auf die Reputation eines Unternehmens führt.

Lösungen für die E-Mail-Signatur-Verwaltung sind darauf ausgelegt, IT-Teams zu entlasten – wie eben auch andere Tools und Apps von Drittanbietern. Indem der IT-Abteilung ermöglicht wird, E-Mail-Signaturen für alle Mitarbeiter zentral zu regeln, kann diese die Markenkonsistenz und Konformität aller geschäftlichen E-Mails sicherstellen. Dieses Maß an Kontrolle hat zum Ergebnis, dass unabhängig vom zum Versand verwendeten Gerät oder vom jeweiligen Standort an jede E-Mail eines Angestellten eine Signatur angehängt wird.

Sobald E-Mail-Signaturen zentral geregelt werden, eröffnen sich den Marketingteams neue Möglichkeiten. Sie können geschäftliche E-Mail-Signaturen als kostengünstigen Marketingkanal nutzen, der das Potenzial bietet, täglich Tausende Impressionen zu generieren. Setzt ein Unternehmen auf eine umfangreiche Remote-Belegschaft, so eignen sich Signaturen auch, um die Zufriedenheit der internen und externen Stakeholder (d. h. Mitarbeiter und Kunden) zu messen. Durch das zügige Einholen von Feedback dieser beiden Parteien ist es möglich, zeitnah Maßnahmen zur Steigerung der Moral, zur Umsetzung von Änderungen und zur Verbesserung der Kommunikation zu ergreifen. Ohne eine Lösung eines Drittanbieters ist dies allerdings nicht möglich.

Genau aus diesem Grund vertrauen seit 2001 zahlreiche IT- und Marketingexperten in puncto E-Mail-Signatur-Verwaltung auf Exclaimer. Tatsächlich hat Exclaimer sogar die erste Software ihrer Art entwickelt. Unsere Produkte werden von Zehntausenden Unternehmen weltweit verwendet, darunter auch besonders renommierte Organisationen wie die BBC, Canon, NBC, UNICEF, Sony, Volvo und Mattel. Die Lösungen wurden für Microsoft 365, G Suite sowie Microsoft Exchange entwickelt und ermöglichen Ihnen die zentrale Kontrolle über alle Aktualisierungen von E-Mail-Signaturen – ganz unabhängig vom Arbeitsort Ihrer Benutzer.

ÜBER EXCLAIMER

Exclaimer ist der anerkannte globale Marktführer für Onpremise- und cloudbasierte E-Mail-Signatur-Software basierend auf Microsoft 365 (ehemals Office 365), G Suite und Microsoft Exchange. Die Produkte des Unternehmens werden von über 75 Millionen Benutzern in mehr als 150 Ländern verwendet.

Mitunter zählen internale Größen wie Lufthansa, Aldi, Sony, Mattel, BBC, 10 Downing Street, die Regierung Kanadas, sowie viele weitere Unternehmen und Organisationen aller Branchen und Größenordnungen zum Kundenstamm von Exclaimer. Das Unternehmen wurde im Laufe der Jahre mit zahlreichen Branchenpreisen ausgezeichnet und hat erfolgreich die ISO-27001-Zertifizierung für seinen cloudbasierten Signatur-Verwaltung-Service erworben.

exclaimer™

Copyright © 2020 Exclaimer