Management von Informationen, die über soziale Netzwerke kommuniziert werden

Neue Herausforderungen im Daten-Dschungel

Bild: www.einstellungstest-polizei-zoll.de / pixelio.de

ENTERPRISE MESSAGING | Versorgungsunternehmen setzen verstärkt soziale Netzwerke zur Kommunikation zwischen Mitarbeitern ein. Vor allem große Firmen mit geografisch weit verteilten Belegschaften profitieren von den Vorteilen dieser Tools. Das hat nicht zuletzt zu einem Anstieg des Volumens von Firmendaten um jährlich 40 % beigetragen – mit wichtigen Auswirkungen auf das Datenmanagement.

Da Versorgungsanlagen in der Regel dezentral verteilt sind und die Einrichtungen so effizient wie möglich betrieben werden müssen, sind Enterprise Social Networks wertvolle Hilfsmittel für Energieversorger. Die Kommunikationsplattformen kombinieren die Nutzerfreundlichkeit von Plattformen wie Facebook und Twitter mit leistungsstärkeren Funktionen zur Abwicklung von Geschäftsvorgängen und Kontrollmöglichkeiten auf Unternehmensebene. Dadurch haben solche Systeme besondere Auswirkungen auf eDisclosure-Prozesse und das Management elektronisch gespeicherter Informationen (Electronically Stored Information, ESI).

Ist ein Unternehmen in einen Rechtsstreit oder eine behördliche Untersuchung verwickelt, müssen sämtliche Datenquellen nach potenziell relevanten Informationen durchsucht werden. Das schließt auch solche Daten ein, die über die Social Networking Sites einer Firma verbreitet oder erzeugt wurden. Um einen eDisclosure-Prozess erfolgreich abzuwickeln, sind vorausschauende Planung sowie Zugang zu einschlägiger Erfahrung notwendig. Bei der Umsetzung eines proaktiven und kontinuierlichen Ansatzes zur Informationsverwaltung rechnet sich daher oft die Zusammenarbeit mit Experten.

Kenntnis der Verpflichtungen ist ausschlaggebend

ESI sind für Gerichtsverfahren und behördliche Untersuchungen mittlerweile so wichtig geworden, dass Firmen ihre Bedeutung nicht mehr ignorieren können. Tatsächlich geht die Justiz davon aus, dass „E-Mails, SMS, Twitter-Posts und ähnliches oftmals die aussagekräftigsten und verlässlichsten Beweise dafür darstellen, was jemand zu einem bestimmten Zeitpunkt gesagt oder gedacht hat. Jeder Richter ist sich dessen bewusst, dass Erinnerungen trügerisch und eigennützig sind", sagt Tracey Stretton vom Datenrettungsexperten Kroll Ontrack.

Laut einer Umfrage des Beratungsunternehmens PwC gilt die Zunahme von Social Networking am Arbeitsplatz für IT- und eDisclosure-Experten als eine der größten aktuellen Herausforderungen. Dies legt nahe, dass die Firmen diese Schwierigkeiten erst noch umfassend verstehen müssen, um sich ihnen angemessen stellen zu können.

Versäumtes Daten-Mapping kann zu Sanktionen führen

Zunächst müssen Energieversorger alle Datentypen erfassen, die mittels Social und Mobile Media erzeugt und gespeichert werden. Sie sollten eine Datenlandkarte aufbauen, in der die vorhandenen Datentypen ebenso wie technische Infrastruktur und Speicherlösungen abgebildet werden. Diese „Datamap" muss kontinuierlich gepflegt werden. Zudem sollten die Firmen verbindliche Regeln für die Aufbewahrung und Löschung von ESI auf sozialen Unternehmensnetzwerken implementieren. Ist die Datenlandkarte nicht auf dem neuesten Stand, sind viele neue Datentypen mit großer Wahrscheinlichkeit darin nicht abgebildet. Relevante Informationen können infolgedessen nicht aufgespürt werden.

Wenn Unternehmen sich nicht in der Lage sehen, zulässige Daten wie E-Mail-Anhänge oder Gesprächsaufzeichnungen aus Arbeitsplatznetzwerken akkurat zu verwalten, können daraus ernsthafte Konsequenzen entstehen. Das verdeutlicht die folgende Aussage eines Richters im Rahmen eines viel beachteten Prozesses in Großbritannien: So sollte von der in diesem Fall betroffenen Prozesspartei, einem bekannten Großunternehmen, erwartet werden können, „dass [sie] über ein effizientes System des Informationsmanagements verfügt, um [ihre] elektronischen Datenbestände identifizieren, erhalten, sammeln, verarbeiten, analysieren und bereitstellen zu können ... Es ist überraschend und bedauerlich zugleich, dass [das Unternehmen] sich unfähig gezeigt hat, dem Gericht solche entscheidenden Informationen vorzulegen." Die betroffene Partei wurde zu einer Strafe verurteilt.

Dauerhafte Strategie für das interne Datenmanagement

Fazit: Die Nutzung sozialer Unternehmensplattformen wird bei Energieversorgern immer mehr zum Standard, da Tools wie Yammer oder SharePoint den Firmen klare Vorteile bei der internen Kommunikation bieten. Dazu zählen eine verbesserte Zusammenarbeit der Mitarbeiter, verstärkter Austausch von Ideen sowie der rationalisierte Informationsfluss am Arbeitsplatz. Firmen müssen eine dauerhafte Strategie für das interne Datenmanagement entwickeln, denn wenn sie ihre Pflicht zur Datenüberwachung vernachlässigen, können daraus unangenehme Folgen entstehen – sowohl in finanzieller Hinsicht als auch in Bezug auf eine potenzielle Rufschädigung.

Behnam Sadough, Director Strategy DACH, Epiq Systems Germany, Frankfurt
www.epiqsystems.com