



ARCHIVEREN VAN E-MAILS HANDLEIDING ARCHIVEREN VAN E-MAIL



1. Woord vooraf



Veel inkomende en uitgaande e-mails zijn bestuursdocumenten en hebben administratieve of juridische waarde. Deze e-mails mogen niet worden vernietigd. Dit geldt ook voor de documenten die als bijlagen via het e-mailsysteem worden verzonden.

E-mails en bijlagen worden niet binnen het e-mailsysteem gearchiveerd, maar worden beter samen met gerelateerde (interne) documenten op de serverschijven van de dienst bijgehouden. Zo wordt er als het ware een digitaal dossier gevormd waarin alle documenten met betrekking tot dezelfde zaak of hetzelfde onderwerp samen staan. Het goed toepassen van deze richtlijn heeft ook het voordeel dat de mailservers worden ontlast.

Voor de archivering van e-mails en bijlagen wordt niet met het standaard e-mailformulier van MS Outlook gewerkt, maar wordt gebruik gemaakt van een gecustomiseerd e-mailformulier. Dit formulier bevat een aantal extra headervelden en een script dat in een aantal functionaliteiten voorziet waardoor het registreren van contextuele informatie en het exporteren meer gebruiksvriendelijk en automatisch verloopt. De bijlagen 1 en 2 bevatten instructies voor het installeren van dit formulier en informatie over een aantal MS Outlookgrillen.

2. Archiveren van e-mails en bijlagen




STAP 1: IS DE E-MAIL EEN ARCHIEFDOCUMENT?

-  Welke e-mails zijn archiefdocumenten: welke e-mails worden bijgehouden en welke mogen onmiddellijk worden vernietigd?
-  Wie houdt de e-mails bij: de afzender? de geadresseerde? beide?



Raadpleeg de *selectielijst voor e-mails* op eFloris
(<http://stad.antwerpen.be/stadsarchief> → Archiefbeheer → Selectielijsten)

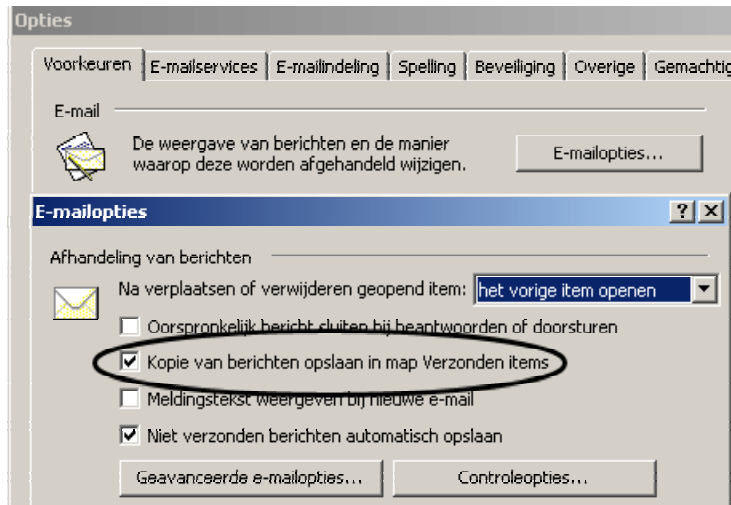
STAP 2: BEWAAR ZOWEL INKOMENDE ALS UITGAANDE E-MAILS EN BIJLAGEN

-  inkomende e-mails: alle inkomende e-mails komen in principe in je POSTVAK IN terecht.
-  uitgaande e-mails: de uitgaande berichten worden in de map VERZONDEN ITEMS opgeslagen als je in het menu EXTRA → OPTIES → E-mailopties → de optie: 'Kopie van berichten opslaan in map Verzonden items' hebt aangevinkt.
-  inkomende bijlagen komen samen met de e-mail in je POSTVAK IN terecht



uitgaande bijlagen staan doorgaans al op de serverschijf in de overeenstemmende map en moeten geen tweede keer worden gearchiveerd. Als dit echter niet het geval is, dan worden de bijlagen wel gearchiveerd.

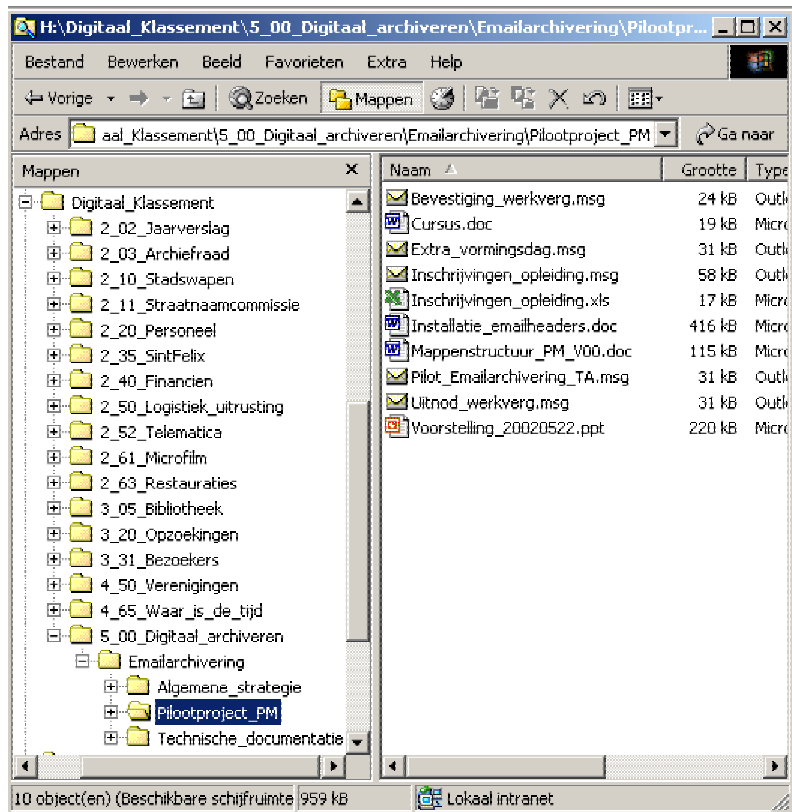
Zorg ervoor dat de uitgaande e-mails worden bijgehouden in de map VERZONDEN ITEMS



STAP 3: MAAK EEN MAPPENSTRUCTUUR OP DE SERVERSCHIJF

Een goede en logische opgebouwde mappenstructuur maakt het mogelijk dat er digitale dossiers worden gevormd. In de dossiers worden alle e-mails en documenten betreffende één zaak of onderwerp gegroepeerd. Volg voor het uitbouwen van een mappenstructuur de richtlijn, *Digitaal Archief: Richtlijn 3. Mappenstructuur en bestandsnamen voor digitale documenten* (januari 2002). (<http://stad.antwerpen.be/stadsarchief> → Archiefbeheer → Digitale Archivering → Richtlijnen).

Voorbeeld van een digitaal dossier binnen een mappenstructuur met alle relevante e-mails, bijlagen en interne werkdocumenten



STAP 4: ZORG VOOR CONTEXTUELE GEGEVENS EN REGISTREER DE BIJLAGEN

Aan de standaardheaders voor uitgaande en inkomende e-mails zijn een aantal velden toegevoegd. Deze velden dienen drie doelstellingen:



expliciet vastleggen van het tijdstip en de datum van verzending en ontvangst. Dit gebeurt automatisch.



contextualiseren van de e-mail: om de e-mail achteraf te kunnen interpreteren, moet de context vastliggen waarbinnen de e-mail is gecreëerd, ontvangen of gebruikt. In het veld 'DOSSIER' vult de afzender zijn registratie- of klassementsgegevens in. De ontvanger vult zijn eigen registratie- of klassementsgegevens in het veld 'DOSSIER GEADRESSEERDE' in. Op het emailformulier zijn knoppen voorzien waardoor je kan bladeren naar de corresponderende zaak- of onderwerpsmap. Je selecteert de zaak- of onderwerpsmap waarin de e-mail thuishoort en de mapnaam wordt, eventueel samen met de namen van de bovenliggende mappen, in het headerveld ingevuld.



vastleggen van de band tussen e-mail en bijlage(n): bij het exporteren van e-mails buiten het e-mailsysteem worden e-mails en bijlagen van elkaar gescheiden. In het veld 'BIJLAGEN' wordt automatisch de bestandsnaam geregistreerd die relatie tussen e-mail en bijlage(n) vastgelegd. Dit gebeurt automatisch telkens:

- de afzender een bijlage invoegt (via INVOEGEN → BIJLAGE/ITEM of via slepen)
- de geadresseerde een e-mail opent
- de geadresseerde op de knop BIJLAGE klikt

A. De afzender archiveert zijn uitgaande e-mail



Klik op NIEUW en de aangepaste e-mailheader wordt opgeroepen

1. Klik op de knop 'DOSSIER' en haal de corresponderende zaak- en onderwerpsmap op via het dialoogvenster dat verschijnt.
2. Controleer of de correcte bestandsnamen worden ingevuld wanneer je bijlagen toevoegt.

Aangepaste header voor uitgaande e-mails met bijkomende velden

The screenshot shows an email composition window titled "e-mail en XML - Testformulier_ontwerp (HTML)". The headers are filled as follows:

- Aan: Willem Vanneste (E-mail)
- CC: FilipB (E-mail); Caroline (E-mail)
- Onderwerp: e-mail en XML
- Dossier: S_DO_Digitaal_archiveren\Emailarchivering\Pilootproject_PM
- Bijlagen: XML_digitaalarchiveren.pdf;

The body text reads:

Willem,
Beste collega,

Ik stuur je hierbij als bijlage de bijgewerkte versie van de bijdrage '<XML> en digitaal archiveren' door.

Met vriendelijke groeten,
Filip

At the bottom, there is a PDF attachment icon labeled "XML_digitaal... (1.070KB)".



Verstuur de e-mail

De e-mail komt in de map VERZONDEN ITEMS terecht met de e-mailheader voor ontvangen e-mails. De e-mailheader bevat voor de afzender alle nodige gegevens en hoeft niet verder aangevuld te worden.

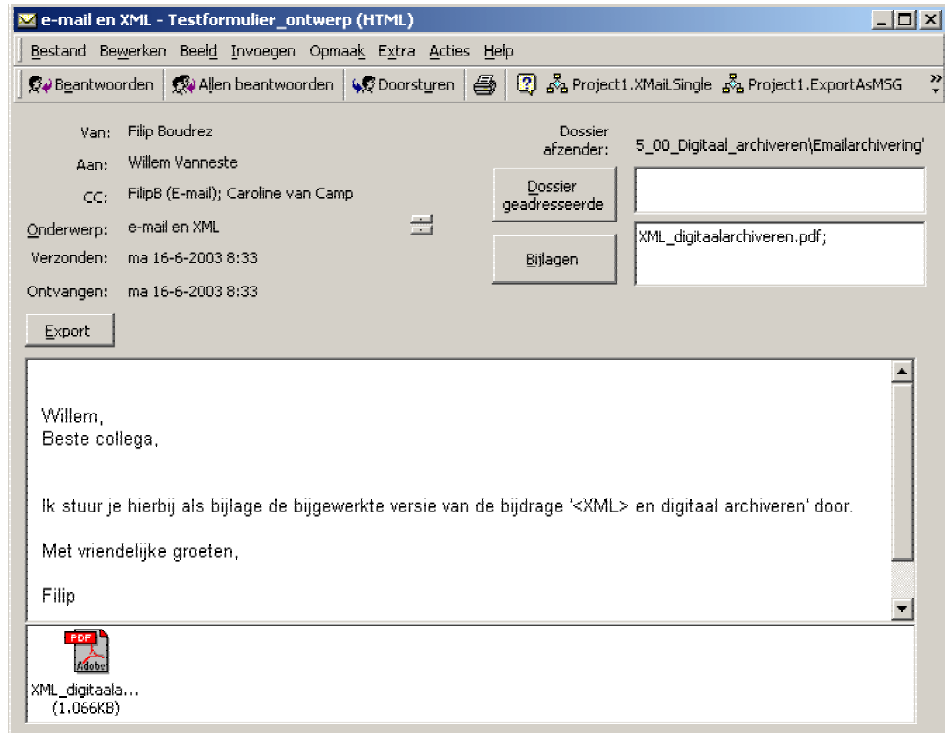
B. De geadresseerde archiveert zijn inkomende e-mail



De e-mail komt in de map POSTVAK IN terecht.

1. Vul de registratiecode of klassementsgegevens in. Klik hiervoor op de knop 'DOSSIER GEADRESSEERDE'.
2. Pas indien nodig het aantal bijlagen en de bestandsnamen aan.

Aangepaste header voor inkomende e-mails met bijkomende velden



STAP 5: VERPLAATS E-MAILS EN BIJLAGEN NAAR EEN MAP OP DE SERVERSCHIJF

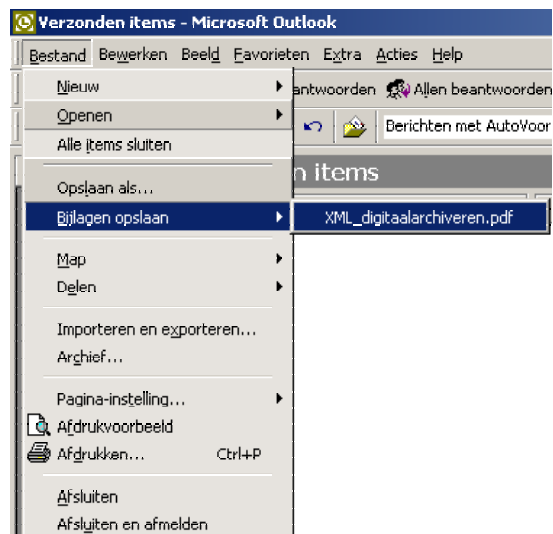
A. Verplaatsen van de bijlage(n)






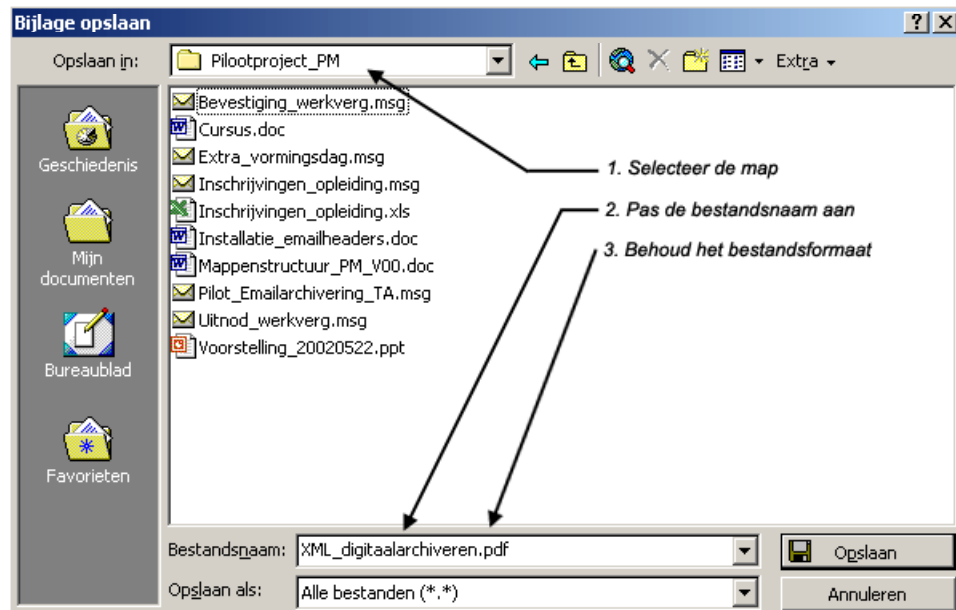
Selecteer de e-mail


Kies: Bestand → Bijlagen opslaan

- Sla de bijlagen één voor één op als de bestandsnaam aanpassing behoeft of wanneer de bijlagen in verschillende mappen thuis horen.
- Sla de bijlagen samen op wanneer de bestandsnamen geen aanpassing behoeven en wanneer ze in dezelfde map worden geplaatst






-  Open de map waarin de bijlagen worden opgeslagen.
-  Pas indien nodig de bestandsnaam aan:
 - Geef de bijlage een unieke en betekenisvolle bestandsnaam.
 - Gebruik enkel de toegestane karakters (A-Z, 0-9, _).
 - Controleer eerst of er al bestanden met dezelfde bestandsnaam in de map staan, want anders overschrijf je deze bestanden. Raadpleeg *Digitaal Archief: Richtlijn 3. Mappenstructuur en bestandsnamen voor digitale documenten* (januari 2002).
 - Vergeet de bestandsnaam in de e-mailheader niet aan te passen.
-  Bewaar de bestanden in hun origineel bestandsformaat.




-  Verwijder de bijlage in de e-mail

B. Verplaatsen van het e-mailbericht

-  Selecteer de e-mail met archiefwaarde.
-  Pas in het headerveld BESTANDEN IN BIJLAGE de bestandsnaam aan als je die bij het verplaatsen van de bijlage hebt gewijzigd.
-  Klik op de 'EXPORT'-knop. Het dialoogvenster opent de map die door de afzender of geadresseerde werd opgegeven als registratie- of klassemingscode. Wanneer de e-mail nog bijlagen bevat, verschijnt een foutmelding. Exporteer dan eerst de bijlagen (zie A)



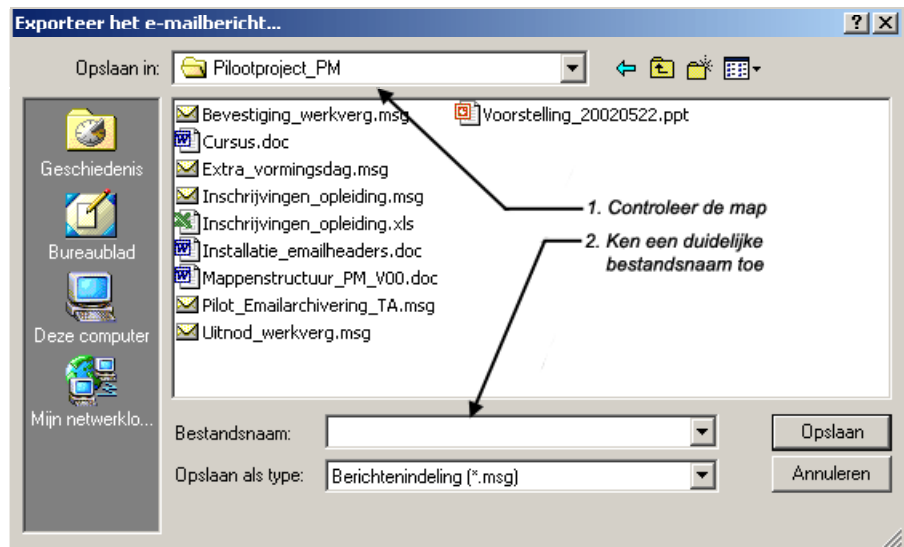
-  Bestandsnaam:
 - Ken zelf een unieke en betekenisvolle bestandsnaam toe. De naam van de afzender en datum van verzending/ontvangst maken het gemakkelijker om

achteraf een e-mail terug te vinden. Raadpleeg *Digitaal Archief: Richtlijn 3. Mappenstructuur en bestandsnamen voor digitale documenten* (januari 2002).

- Gebruik enkel de toegestane karakters (A-Z, 0-9, _). Het formulier en het bijhorende script vervangen toch de ongeldige karakters.
- Controleer eerst of er al bestanden met dezelfde bestandsnaam in de map staan, want anders overschrijf je deze bestanden.



Bewaar de e-mail in de "Berichtindeling (*.msg)". Bij het exporteren van e-mails door middel van de 'EXPORT'-knop is dit het vooringestelde bestandsformaat.



Vernietig de e-mail binnen je POSTVAK IN OF VERZONDEN ITEMS

3. ? Meer info? Vragen? Suggesties?

Op de DAVID-website (<http://www.antwerpen.be/david>) is meer informatie beschikbaar over het archiveren van e-mail:

- F. BOUDREZ en S. VAN DEN EYNDE, *Archiveren van e-mail*. DAVID-rapport nr. 5.
- S. VAN DEN EYNDE, *Archiveren van e-mail. Deel 1: de controlerechten van de records manager*, in: *Bibliotheek- & Archiefgids*, 77 (2001), 5, p.15-19.
- F. BOUDREZ, *Archiveren van e-mail. Deel 2: een archiveringsstelsel voor e-mails*, in: *Bibliotheek- & Archiefgids*, 77 (2001), 5, p.9-14.
- F. BOUDREZ, *Preserving e-mails as XML-documents*, 3ème Journée des Archives(UCL): *Les archives électroniques: Quel défi pour l'avenir*, Louvain-la-Neuve, 9 mei 2003.
- DTD / XML Schema voor gearcheiverde e-mails
- Stylesheet (XSL) voor gearcheiverde e-mails



Met al uw vragen en suggesties kan u terecht bij DAVID:
e-mail: david@stad.antwerpen.be
telefoonnummer: (03)206 9415











Bijlage 1: Installatie van het e-mailformulier

MS Outlook bevat de functionaliteit om met aangepaste e-mailformulieren te werken. Vanaf de versie MS Outlook 2000 is het mogelijk om een dergelijk e-mailformulier als standaardformulier in te stellen, zodat bij het openen van een e-mail automatisch het aangepaste e-mailformulier wordt geopend. Het installatieproces bestaat uit twee stappen: publiceren van het nieuwe e-mailformulier en aanpassen van het Windowsregister.

A. Publiceren van het nieuwe e-mailformulier

Voer de volgende stappen uit:

-  start MS Outlook 2000/2002 op
-  download het OFT-bestand vanop de DAVID website (http://www.antwerpen.be/david/downloads/DAVID_emailsjabloon.zip) en unzip het bestand eerst (bijv. met Winzip)
-  dubbelklik in de Windows verkerner op dit OFT-bestand
-  kies 'Macro's inschakelen' wanneer het dialoogvenster 'Waarschuwing: bezig met openen van naamloos' verschijnt
-  kies in MS Outlook in het menu 'EXTRA' de optie 'Formulieren' en vervolgens het item 'Formulier publiceren als ...'
-  selecteer in de drop-downbox de 'Centrale formulierenbibliotheek' en vul in het tekstvak 'Weergegeven naam' de naam van het formulier in: 'DAVID_emailformulier'. Onderaan het dialoogvenster verschijnt de formuliernaam: IPM.Note.DAVID_emailformulier.
-  klik op publiceren
-  op de vraag of u het selectievakje 'Formulierdefinitie opslaan met item' wil aanvinken, antwoordt u 'Nee'

Het aangepaste e-mailformulier is nu gepubliceerd en is beschikbaar voor iedereen die toegang heeft tot de formulieren in de Centrale formulierenbibliotheek van MS Exchange. Neem zo nodig contact op met de beheerder van de mailserver.

B. Aanpassen van het Windowsregister

In de volgende stappen zorgt u ervoor dat dit aangepaste formulier op de clientcomputers wordt geïnstalleerd als het standaardformulier. Hiervoor moet u een wijziging aanbrengen in het Windowsregister van elke clientcomputer. U kan hiervoor het registerbestand gebruiken vanop de DAVID-website: http://www.antwerpen.be/david/downloads/FormAdmin_DAVIDemailformulier.zip. PAS OP: dit registerbestand gaat ervan uit dat het aangepaste formulier werd gepubliceerd onder de naam 'DAVID_emailformulier'. Dit registerbestand bevat volgende gegevens:

```
REGEDIT4

[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\9.0\Outlook\Custom Forms]

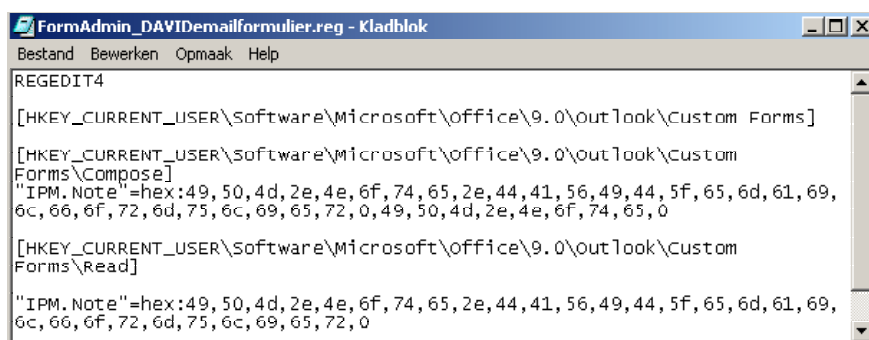
[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\9.0\Outlook\Custom Forms\Compose]
```



```
"IPM.Note"=hex:49,50,4d,2e,4e,6f,74,65,2e,44,41,56,49,44,5f,65,6d,61,69,6c,66,6f,72,6d,75,6c,69,65,72,0,49,50,4d,2e,4e,6f,74,65,0

[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\9.0\Outlook\Custom Forms\Read]

"IPM.Note"=hex:49,50,4d,2e,4e,6f,74,65,2e,44,41,56,49,44,5f,65,6d,61,69,6c,66,6f,72,6d,75,6c,69,65,72,0
```

U kan ook deze gegevens uit dit bovenstaand kadertje kopiëren en in een nieuw bestand binnen Windows kladblok plakken. U bewaart dit bestand op de harde schijf. De bestandsnaam van dit registerbestand kan u vrij kiezen, maar zorg er wel voor dat het bestand de extensie '.reg' heeft.









-  dubbelklik in de Windowsverkenner op het registerbestand.
-  antwoord met 'Ja' op de vraag of u deze gegevens aan het Windowsregister wil toevoegen

Als u in MS Outlook 2000 op een e-mail opent, dan krijgt u het aangepaste formulier te zien.

Bijlage 2: MS Outlookgrillen




Het gebruik van aangepaste e-mailformulieren ipv de standaard Outlookformulieren heeft een aantal, soms geheel onverwachte, nevenwerkingen. Voor een aantal grillen zijn eenvoudige lapmiddelen, een aantal andere zijn een 'known issue' voor Microsoft en "inherent aan het werken met aangepaste formulieren". Voor deze laatste grillen zijn doorgaans geen oplossingen voor handen. Een overzicht:

-  wijzigen pictogram na lezen: na openen van de e-mail of markeren als gelezen mail, opent het gesloten envelopje niet. De geopende mails worden wel niet meer in het vet vermeld. Het pictogram geeft niet meer aan of de mail werd beantwoord of de mail werd doorgestuurd. → geen oplossing
-  in het MS Outlook menu **BEELD** zijn de items -> VAN en BCC niet meer beschikbaar. Hierdoor kunnen de VAN- en/of BCC-velden niet meer ad hoc aan de e-mailheader worden toegevoegd.
 - Oplossing VAN-veld: indien nodig mee programmeren in het aangepaste e-mailformulier
 - Oplossing BCC-veld: BCC-geadresseerden kunnen via de AAN- of CC-knop worden toegevoegd



-  de functionaliteit automatisch handtekening invoegen werkt niet meer. → geen oplossing
-  volgens Microsoft functioneren digitale handtekeningen en encryptie niet altijd wanneer aangepaste e-mailsjablonen worden gebruikt
-  de automatische instellingen voor het ontvangen van ontvangst- en leesbevestigingen (via EXTRA - OPTIES - ...) werken niet met het aangepaste formulieren.
Oplossing: na openen van de mail, via BESTAND - EIGENSCHAPPEN aanvinken dat je van deze e-mail een ontvangst- en/of leesbevestiging wil.
-  de voorbeeldweergave werkt niet met e-mailformulieren voorzien van een vbscript. In de voorbeeldweergave verschijnt een grijs vlak. → geen oplossing

Bijlage 3: Problemen met het formulier

Het DAVID e-mailformulier kan slechts correct uitgevoerd worden als:

-  het formulier in de Centrale Formulierenbibliotheek van MS Exchange onder de juiste naam is gepubliceerd. Deze formulierenbibliotheek is voorgeprogrammeerd in MS Exchange 4.x en 5.x . Voor het aanmaken van de centrale formulierenbibliotheek in Exchange 2000: <http://support.microsoft.com/?kbid=244591>
-  het Windowsregister van de clientcomputers is aangepast
-  MS Internet Explorer 5 of hoger is geïnstalleerd: het formulier bevat VBscript code. Voor de uitvoering van deze code is VBscript nodig. Dit wordt automatisch als onderdeel van MS IE geïnstalleerd.

Gekende foutmeldingen:

-  FOUTMELDING: "Kan een object niet laden omdat het niet beschikbaar is op deze machine".
 - Oorzaak: – Windows 98: het bestand Comdlg32.ocx ontbreekt in de map Windows\System
 - Windows 2000, ME en XP: het bestand Comdlg32.ocx ontbreekt in de map WINNT\System32
 - Oplossing: – Plaats het ontbrekende bestand in de correcte map
 - Registreer het bestand: START - Uitvoeren - voer het commando: "regsvr32 comdlg32.ocx" uit.
-  FOUTMELDING: "Kan het item niet openen"
 - Oorzaak: Deze foutmelding kan diverse oorzaken hebben.
 - Oplossingen: – controleer of ActiveX elementen mogen uitgevoerd worden (instellingen Internet Explorer controleren)
 - maak het cachegeheugen voor formulieren leeg:
 - + sluit MS Outlook af en verwijder het bestand "FRMCACHE.DAT" in de profielmap, of:
 - + in MS Outlook: klik met de rechtermuisknop op de map 'PostVak In' - Eigenschappen - Selecteer tabblad Formulieren - Beheren - Clear Cache