

Beratung

Die fünf wichtigsten Aspekte bei der Auswahl eines eDiscovery-Anbieters

11. Januar 2017, von Rogier Teo



Ich bin seit vielen Jahren in diesem Bereich tätig und ich weiss, dass niemand vor Freude in die Luft springt, wenn Rechtsstreitigkeiten oder Ermittlungen vor der Tür stehen. Diese müssen jedoch nicht zu einer Zitterpartie werden, wenn Sie dabei kompetente Unterstützung in Anspruch nehmen.

Für Unternehmen, die sich zum ersten Mal in einer solchen Situation befinden, kann sich die Auswahl des richtigen Anbieters schwierig gestalten. Einer der Gründe dafür ist, dass Sie sensibelste Unternehmensdaten einem Fremden blind anvertrauen müssen. Unerfahrene Anbieter können zudem von Umfang und Komplexität der Aufgabe überfordert sein, was dazu führen kann, dass sie redundante oder unnötige Arbeiten ausführen, Ihnen überflüssige Dienstleistungen in Rechnung stellen oder eine Vielzahl von jungen Analysten beschäftigen, die ein langjähriger Anbieter nicht benötigen würde.

1. Festlegung des Untersuchungsumfangs: Anfangs möglichst

mikroinvasiv

Ein unerfahrener eDiscovery-Anbieter wird versuchen, möglichst viele Daten Ihres Unternehmens von möglichst vielen Verantwortlichen in Ihrem Team zu erheben, um nichts zu übersehen. Dies kann die Kosten von Anfang an in die Höhe treiben. Dieser Aufwand ist in vielen Fällen unnötig. Es reicht aus, einen Vernichtungsstopp für eventuell erforderliche Daten zu erwirken, ohne sie zu verarbeiten oder zu sichten. Bei Swiss FTS führen wir eine sachgerechte frühzeitige Fallbewertung, ein sogenanntes Early Case Assessment durch, dank derer wir im kleinstmöglichen Rahmen beginnen können. Somit können wir Zeit und Ressourcen für die eigentlichen Probleme einsetzen, statt alle Bereiche abdecken zu wollen.

2. Ist das Preismodell transparent und nachvollziehbar?

Ein guter Freund, der als Investor tätig ist, sagte mir einmal: «Wenn dir jemand ein Finanzprodukt verkaufen will und du verstehst nicht innerhalb von drei Minuten, wie es funktioniert, dann lass die Finger davon!»

Ähnliches gilt meines Erachtens auch für die Preisgestaltung von eDiscovery-Diensten. Versuchen Sie, ein umfassendes Gebührenmodell zu erhalten, das Sie nachvollziehen können. Stellt ein Anbieter Dienste wie das entschlüsseln von geschützten und das Wiederherstellen von gelöschten Dateien separat in Rechnung, so ist dies gerechtfertigt, da für diese Tätigkeiten häufig erfahrenere Mitarbeiter benötigt werden. Die Frage stellt sich jedoch, ob gerechtfertigt ist erforderliche Dienste wie sogenanntes Imagen bzw. TIFFen und OCR gesondert zu berechnen. Diese erfordern vor allem Rechnerzeit und ihre Umsetzung ist mit sehr geringen Kosten verbunden. Meiner Ansicht nach ist daher ein Preis pro Seite nicht zu rechtfertigen. Bei diesen Produkten handelt es sich zudem in der Regel um essentielle Dienste, die Sie letztlich im Rahmen des Hosting bezahlen müssen, da sie das Datenvolumen erheblich erhöhen können.

Wenn Verkäufer «kreative» Ansätze anbieten – wie beispielsweise das fast kostenlose Hochladen des extrahierten Textes ohne die ursprünglichen Dateien bzw. Bilder –, sollten Sie sicherstellen, dass Sie keine böse Überraschung erleben, wenn Sie Ihre Dokumente zu einem bestimmten Zeitpunkt vorlegen müssen. Denn dazu benötigen Sie die ursprünglichen Dateien und Bilder, deren nachträgliche Anforderung sich als kostspielig erweisen kann.

Wichtig ist auch, dass Sie einen potenziellen Verkäufer auf etwaige versteckte Gebühren in der Zukunft ansprechen, die nicht bereits erwähnt wurden. Oftmals verbirgt sich hinter einem erstaunlich niedrigen Angebot eine Reihe von Gebühren, die ohne Vorankündigung zu

einem späteren Zeitpunkt in Rechnung gestellt werden.

3. Wie umfassend ist die Qualitätskontrolle des Anbieters?

Bei der Aufbereitung von Millionen von Dateien erweist sich eine manuelle Qualitätskontrolle häufig als äusserst ineffizient und wirkungslos.

Verfügt der Anbieter, den Sie eventuell in Anspruch nehmen möchten, über eine durchdachte Software für die automatische Qualitätskontrolle, die die Überwachung seiner Arbeitsschritte gewährleistet?

Wir bei Swiss FTS nutzen proprietäre Software, die erkennt ob Daten „sauber“ und Abweichungen sowie Datenverfälschungen automatisch identifizieren kann. Somit können wir uns auf die Dateien und Daten konzentrieren, die aller Wahrscheinlichkeit nach problematisch sind, statt blindlings eine unüberschaubare Menge an Dateien zu durchforsten.

4. Über welche Zertifizierungen und Qualifikationen verfügen die Mitarbeiter des Anbieters?

Es gibt Dutzende von Anbietern am Markt. Ich empfehle Ihnen, sich für einen Anbieter zu entscheiden, der in seine Mitarbeiter investiert, sie fachgerecht schult und für die eingesetzten Tools zertifizieren lässt. Dies ist generell ein guter Beleg dafür, dass sich die Mitarbeiter des Anbieters mit der neuesten Technologie auskennen und diese sachgerecht anwenden können.

Des Weiteren empfehle ich, einen Blick auf die Honorare des Experten zu werfen, der mit Ihren Angelegenheiten betraut wird, und seine Erfahrung in diesem Bereich eingehend zu prüfen. Ein sehr erfahrener und sachkundiger Experte ist im Allgemeinen teurer als ein Anfänger. Sie sollten sich jedoch bewusst sein, dass er die Arbeit von drei Anfängern in kürzerer Zeit und qualitativ hochwertiger ausführt und diese Option deshalb in Erwägung zu ziehen ist. Zudem werden viele Anfänger während der Arbeit geschult, also auf Ihre Kosten. Möchten Sie wirklich die Berufsausbildung von Menschen finanzieren, die in einem der sensibelsten Bereiche Ihres Unternehmens tätig sind?

5. Stellen Sie sicher, dass Ihr Anbieter Ihr IT-Team vor der Auftragsvergabe kennenlernt und in den Prozess einbezieht

Anbieter schicken oft nur ihre Verkäufer, um ein Angebot zu unterbreiten. Es ist jedoch von entscheidender Bedeutung, dass das IT-Personal des Anbieters und Ihre IT-Mitarbeiter sich vor der Vertragsunterzeichnung treffen. Nur so kann sichergestellt werden, dass der Ansatz des Anbieters Ihrem IT-Team keine unnötigen Kopfschmerzen bereitet. Das Abrufen und Aufbereiten von Daten kann eine Herausforderung darstellen. In den meisten Fällen müssen technische Hindernisse überwunden werden. Daher ist es ratsam, das IT-Team des Anbieters mit dem eigenen IT-Team an einen Tisch zu bringen. Ihr IT-Team kennt Ihre IT-Umgebung am besten. Wenn Sie es also einbeziehen, stehen die Chancen gut, dass Datenerhebung und Verarbeitung reibungslos funktionieren.

Zu guter Letzt: Bestehen Sie auf klare Antworten auf Ihre Fragen

Diese fünf Aspekte sollten Ihnen als Anhaltspunkte dafür dienen, worauf Sie bei einem eDiscovery-Projekt achten müssen, und sollten Sie dabei unterstützen, Ihrem Anbieter die richtigen Fragen zu stellen und dessen Antworten darauf zu verstehen. Lassen Sie sich nicht durch technischen Hokusfokus in die Enge treiben. Bestehen Sie darauf, dass Ihr Anbieter Ihnen direkte, vernünftige und verständliche Antworten gibt. Auf diese Weise können Sie eine transparente und nachhaltige Beziehung zu Ihrem Anbieter aufbauen, die sich letztlich in hochwertigeren Ergebnissen und fairen Preisen niederschlagen wird.

Rogier Teo

Rogier Teo ist einer der Mitbegründer von Swiss FTS. Seit der Gründung des Unternehmens im Jahr 2010 war er für das Wachstum des Unternehmens von ein paar Mitarbeitern in einem einzigen Raum bis hin zu einem multinationalen Team mit Büros in Zürich, Lausanne und Singapur verantwortlich.

Swiss FTS AG | www.swiss-fts.com | +41 43 266 78 50 | info@swiss-fts.com

<https://swiss-fts.com/blog/die-fuenf-wichtigsten-aspekte-bei-der-auswahl-eines-ediscovery-anbieters>