

郵件訊息安全管理與建置

郵件訊息日漸重要，必須要明確分析及管理郵件內容及權限，才能確保企業安全和系統穩定

文◎許志新

現今資訊社會，利用電子郵件傳遞訊息是非常普遍的行為，企業對郵件的依賴與其影響也日趨加重，但如果有一天公司發生了以下事情：

- 公司郵件系統當機1小時？
- 公司郵件伺服器硬碟損毀？
- 公司停電6小時？
- 個人電腦硬碟損壞？
- 筆記型電腦遺失？

IT部門會馬上受到主管的關切與使用單位的抱怨，同時也加重工作負擔與時間壓力。面對這樣的狀況，除了實質的金錢損失之外，對員工生產力與企業信譽的無形傷害更是難以估計。但這些狀況，其實是可以避免。

郵件訊息與企業運作息息相關

電子郵件的應用已經產生重

大的轉變，從單純的文字訊息傳輸工具轉變為企業與個人高度依賴的主要溝通平臺，甚至成為具有法律效力的電子文件。電子郵件已經是企業溝通與運轉的核心、商務運籌的命脈。更進一步分析，隨著不同電子郵件應用形態，企業需承擔的責任也有極大差異。因此，在享受電子郵件便利的同時，應思考企業責任與一直被輕忽的隱藏風險。

企業郵件訊息環境的

現況與問題

電子郵件能大幅提高企業的生產力與溝通效率，但隱藏的危機卻長期被輕忽。除了一般軟硬體設備、郵件政策、網路環境等因素外，應該由安全防護、溝通應用、資料保存等角度體檢企業郵件訊息環境，確保溝通競爭力並妥善管理使用行為。

安全防護

面對網路上任何不安全的因素（如病毒、攻擊、不當內容、廣告郵件等），都需具備足夠的防護能力；應適當的過濾稽核與管理外寄的郵件，雖然大多數的企業雖已建置病毒與廣告信過濾系統，但仍欠缺安全防護的整體規畫。

溝通應用

郵件系統能否妥善管理與整合大量資訊，避免工作時程延遲；或郵件訊息處理效能不足，無法及時傳遞訊息。員工出差外地或使用行動通訊時，是否能提供足夠的存取方式？甚至應考量採取加密、電子簽章等方式，來提升郵件資料安全。

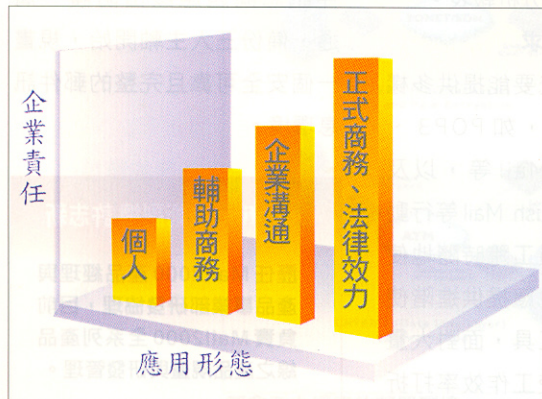
資料保存

如果企業未備份，郵件訊息均由員工下載至個人電腦，則備份週期或嚴謹程度是否符合企業需求？更可能因為不可靠的使用行為，而造成資料消失時，企業該怎麼處理？或者企業雖規畫郵件備份，但如何從大量資料找到所要的資訊？

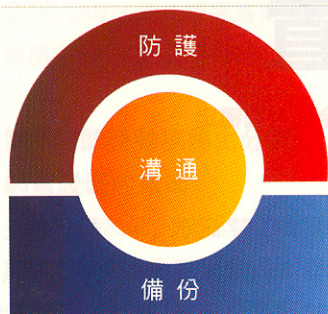
除了上述應用現況的問題外，如何維持穩定且可靠的服務是另一大挑戰，通常企業內部存在許多不同系統提供不同服務，當需要與郵件系統整合時，存在著異質系統整合的風險，以及維護與系統更新等問題。因此，企業應審慎評估整體性的系統升級，降低管理與維護的複雜度。

如何規畫企業郵件系統升級

隨著郵件訊息環境的複雜化，企業應根據郵件政策重新檢視環境，進行整體性規畫後，再思考升級的需求與步



企業責任與應用形態關係說明圖。



從防護、溝通、備份考量郵件訊息

驟。為了建構更完整與彈性的郵件訊息環境，應分析防護、溝通、備份等 3 大主軸的需求，考量企業的成長與潛在需求，打造一個具前瞻性的完整解決方案。

升級的目的在滿足未來數年企業的需求，而非僅考量目前的情況。進行新系統需求評估前，應考量以下幾項因素：

郵件政策

完整定義企業郵件政策，規範包括使用、保存、管理等問題，並定時稽核以落實政策執行，明確的郵件政策可以有效協助企業釐清郵件系統需求。

使用現況與預估成長量

應計算帳號數、流量、資料量等數值，以評估系統效能是否足夠，此外，應預估企業未來的成長量，以及尖峰時段、面對攻擊時的安全量，才能確保系統效能。

可承受的異常與風險

根據郵件依賴程度的不同，企業可承擔的系統異常或資料損失程度也不一樣，需定義出可離線時間、資料備份、異地備援、災難復原等，也考量維

護或升級時，所需的離線時間長短，及各種風險評估與因應措施。

整體考量軟硬體搭配

選擇最適合的郵件軟硬體系統，才能提升企業運作效率，提供員工穩定可靠的郵件服務。企業應考量成本、容錯備援、擴充等因素，並搭配適當的網絡架構。此外，還需要考量整合異質系統、及即時與充份的技術支援服務。

如何考量企業郵件系統架構

完成確認升級的目的與待解決的問題後，需進一步考量軟體系統架構與功能需求。由於郵件系統需求與問題快速演變，規畫升級時應採取整體性規畫，為企業描繪出完整的系統藍圖，再依據資訊預算決定進行多次或單次升級。規畫時可以由防護、溝通、備份三大主軸著手：

安全防護需求

完整的防護功能除了基本的廣告信過濾、防毒和網路攻擊等，更需能夠妥善管理外寄郵件，並提供管理分析報表。

應用溝通平臺需求

企業郵件系統要能提供多樣化的存取界面，如 POP3、IMAP4、WebMail 等，以及 PDA、WAP、Push Mail 等行動通訊界面，讓員工隨時隨地使用郵件服務。也應提供進階使用界面與管理工具，面對大量郵件時才不會使工作效率打折。此外，也需考量整合異質

資訊、個人資料管理、郵件搜尋、動態分類管理工具等需求。

郵件備份與管理需求

郵件備份管理系統應完整保存郵件，同時具備完整的搜尋、調閱、權限控管等功能，並可落實資訊生命週期管理 (Information Lifecycle Management) 規畫，與彈性的儲存硬體整合能力。由於長時間累積的資料量龐大，尤其應考量全文搜尋的效能，以及離線備份 (例如 DVD 燒錄備份) 的需求。

妥善管理企業郵件訊息

面對未妥善管理郵件訊息的高度風險，企業應先釐清應用需求並制定郵件政策，再進一步落實政策執行，以杜絕不當的使用行為與衍生的風險。健全的郵件系統可以保障訊息安全，提高企業生產力與溝通競爭力，讓郵件不僅傳遞訊息，更可以將累積的郵件資訊轉化為企業知識資產，落實知識管理。再次提醒，體檢企業郵件訊息問題應該由防護、溝通、備份三大主軸開始，規畫一個安全可靠且完整的郵件訊息環境。

Openfind 技術副總 許志新

歷任 Mail2000 產品經理與產品事業部研發協理，目前負責 Mail2000 全系列產品線之產品規畫與研發管理。