

如何挑選一個好的電子郵件歸檔系統？

郵件歸檔是近年來企業郵件管理中相當熱門的議題，根據 AIIM 報告指出，有 70% 的企業用戶表示，電子郵件已經成為與客戶議價與交付合約的主要溝通管道；同時，高達 84% 表示會透過電子郵件討論公司營運與產品策略，由此可見電子郵件使用的普及性與重要性。因此，如何保存這些重要的電子資產，已經成為重視郵件管理議題的公司，不能忽視的重要投資。

但您的投資，真的能滿足您的郵件歸檔需求，並且解決您的問題嗎？試著想像，重視公司電子郵件資產保存的您，滿心期待的投資了郵件歸檔產品，卻遇到以下的困擾：

- (1) 查詢 100 萬封信件要等 2 分鐘，等到頭髮都白了還不一定有結果...
- (2) 老闆電腦損毀要請您還原歸檔的電子郵件，結果您花在把零散的郵件庫準備齊全的時間比還原的時間還多...
- (3) 公司主管固定使用離線稽核功能，查詢歸檔的郵件是否有洩密風險，結果該系統的離線查詢功能無法查訊信件內文、附檔內文，有某欲跳槽的 RD 就放了機密研發文件在郵件附檔...
- (4) 某郵件歸檔系統的離線資料庫索引檔，將郵件收寄件人、標題都明碼存放，結果某稽核室人員不慎將該索引檔放在網芳上，洩漏了 HR 給某主管的薪水信件標題...
- (5) 未具備良好的郵件生命週期規劃機制，不能配合公司政策切割離線的郵件庫或者根本無此機制

上述各種狀況，聽來駭人，但實際上卻是台灣市面上大部分國產郵件歸檔產品的現況。也就是說，當客戶從選擇郵件歸檔產品的那一刻起，便開始面臨了許多未知的風險，而這些風險都源自於大多數客戶對歸檔產品的印象只停留在「備份電子郵件」，而不清楚除了備份之外，郵件歸檔產品真正的價值所在處。

市面上的郵件歸檔產品眾多，規格十分凌亂，客戶在選擇要使用哪一種郵件歸檔方案的時候，也常常被紊亂的規格迷惑，而無法取得最好的選擇。其實要挑選一個好的郵件歸檔產品，應該從需求面出發；無論是保存公司充滿價值的電子郵件資產、法規遵循、事後稽核等需求，都必須注意到一個好的郵件歸檔產品必備三要素 – 歸檔、調閱、稽核。

許多人認為郵件「歸檔」這件事，無非只是依照公司的時間政策，將電子郵件「備份」在各種不同的線上、近線、離線儲存裝置上，而忽略了「歸檔」的價值在於後續的長尾效應。市面上不少郵件歸檔產品，常常也只將「備份」這件事做好，但是卻在後續的調閱、稽核這兩件事馬虎其事，於是導致許多企業買了郵件歸檔產品，等到真正需要動用到郵件歸檔系統，進行調閱、稽核動作時，才發現自己只是買了個郵件「備份」系統，而非郵件歸檔系統。

以歸檔來說，產品的資料量負荷能力相當重要。一個好的郵件歸檔政策，往往規劃至五到七年的時光，這意味著系統將承受大量電子郵件的儲存、搜尋的負荷。當您在選擇一個好的歸檔產品時，一定要以公司現有的郵件流量考量出發，依據您的郵件保存政策，實際模擬測試郵件歸檔系統是否能在預期的信件量中，穩定、快速的歸檔與查詢；坊間不少郵件歸檔系統在小量信件下的測試使用正常，一旦面臨到 20G、40G，甚至 100G 以上的線上信件，無論系統的運作和搜尋便奇慢無比，而這也是一般客戶測試使用歸檔系統，最容易忽略的地方。

調閱程序可以說是郵件歸檔系統的利刃，保存的目的就在於有一天「英雄有用武之地」。無論是線上或者離線直接查詢、調閱信件，您都應注意其調閱能力的便利性、安全性與完整性。部份坊間的歸檔產品，離線調閱程序需要專屬的工具程式，還必須準備相當多零碎的郵件庫，自行匯入、搜尋，不但費力而且操作難度高；甚至在離線查詢、調閱時，無法搜尋信件內文和信件附檔內文，對調閱者來說，從數百萬封信件中，想僅憑信件的時間、標題、收寄件人等資訊便想查到信件，可能比登天還難。

稽核功能則考驗一個郵件歸檔產品設計的嚴謹度。大量的電子郵件蘊含的可能是公司、商業機密，因此離線信件的儲存方式，如何達到嚴謹、安全，則是客戶應該思考的要素。嚴謹的角色權限控管是基本要求，最容易受人忽視的是離線歸檔郵件是否有洩密的危險。部份坊間的郵件歸檔系統，甚至將郵件的標題明碼儲存，這都違背了一個好的郵件歸檔系統，在「稽核」面的最基本要求 – 滴水不漏的保密。

Openfind MailBase 郵件歸檔系統，針對「歸檔」、「調閱」、「稽核」三要素，具備嚴密且完整的設計，配合新信隨到隨查的快速巨量搜尋引擎，以及兼顧便利與安全的離線郵件歸檔技術，能讓您簡單、快速、高效能的進行郵件歸檔的繁瑣工作；同時搭配郵件加密歸檔、關鍵字追蹤等功能，更能在事後稽核程序上達到事半功倍之效，是您挑選郵件歸檔方案時，最佳的選擇！