

企業電子郵件歸檔策略的再思考

Openfind 產品經理 洪筱盈

電子郵件已經成為企業與客戶溝通的最主要溝通管道，企業員工更往往透過電子郵件來揭示公司營運、專案或產品策略及進度，因此，保存這些郵件溝通往來記錄，是企業不能忽視的重要投資，以下分四點來說明筆者對企業電子郵件歸檔策略的一些思考。

1. 電子郵件歸檔應全面性

電子郵件是企業在面臨訴訟案件被請求調閱資料最常見的內容類型，因此盡量讓電子郵件歸檔政策得以在企業內全面實施，將例外狀況減到最低或甚至沒有，都是保護自身企業利益最有效的方式。Webcor Builder公司資訊長Gregg Davis曾提到（註¹），如果讓某些部門或個人郵件不受公司政策管轄而不予以備份歸檔時，當不幸發生訴訟案件，公司必須向法院解釋公司政策在不同員工或部門間為何有不同的結果，或甚至正好缺乏此郵件而無法提出有效證明，這樣的例外狀況容易在打官司時，為對方律師提供一個質疑企業保存資料瑕疵性的攻擊點。

企業雖然可為各部門或不同類型郵件制訂歸檔政策，但郵件歸檔建議仍以「全面性」為考量，可視郵件重要性不同來給予不同的保存年限或搬移到離線儲存設備中，但避免完全不備份的排外狀態。郵件歸檔系統也盡量選擇預設保存全部，非不得已才排外某些帳號的「黑名單排外」式郵件歸檔系統，而不選擇僅能以「白名單納入」帳號才能進入歸檔範圍的系統。白名單帳號固然可透過企業帳號群組系統來同步以自動納入歸檔範圍，但減少帳號同步的時間差，以杜絕任何可能漏失備份郵件的可能性，才是最根本的解決之道。

2. 應制訂郵件長程歸檔與管理規劃，減少 PST 及 NSF 的使用

許多企業MIS或員工常採用個人端的PST（Microsoft Outlook個人信件夾）或NSF（IBM Domino Notes之郵件庫）來集中或分散備份郵件。但這種方式在公司遭遇法律事件時，要MIS去搜尋一個個的PST/NSF郵件庫，將會付出相當高昂的代價；更別說若PST/NSF是由員工個人分散保管，則整體狀況將更為複雜。Forrester Research高級分析師Brian Hill甚至鼓勵企業關閉員工可建立PST/NSF的權限（註²），就是本著用PST/NSF做郵件備份雖然方便，但不易管理與搜尋的先天特性將讓企業承受極大的潛在風險。

因此，制訂一個長期且易於管理的郵件歸檔策略能夠大為降低企業風

險。以郵件歸檔來說，資料量負荷能力相當重要，一個好的郵件歸檔規劃，需要將眼光放遠到五至七年的時間。舉例來說，若公司目前郵件流量約每天 2G，若規模不變，則歸檔五年至少需要 3.7T 的硬碟空間；硬碟空間尚且容易管理，但當我們再回到前述遇到法律事件時的郵件調閱程序來思考，調閱程序可以說是專業郵件歸檔系統與 PST/NSF 等簡易備份最具優勢之處。一個好的郵件歸檔系統可以在系統 Web 介面上直接「全文查詢」線上及離線的郵件與附檔，線上郵件可直接取得原始郵件，離線郵件也無須額外的專屬工具，僅需在 Web 介面上做簡單的掛載郵件庫動作就可以取得原始郵件，大幅減低企業調閱郵件的時間成本與風險。

此外，若企業先前採用了 PST/NSF 的郵件備份，也可尋求具整合 PST/NSF 郵件能力的歸檔系統，在導入系統時就一舉將舊的 PST/NSF 郵件直接歸檔進去，才可真正擺脫沈重的「歷史包袱」。

3. 郵件查詢速度與郵件調閱成本

導入郵件歸檔系統時，大家都知道郵件搜尋速度十分重要，必要時更需要直接實測系統搜尋效率是否能夠接受。但此處要提醒的是，許多郵件歸檔系統往往在少量信件的測試下十分快速且穩定，但不要忽略郵件歸檔是以五年以上的保存期限來考量的，試想五年的信件量有多大？有些系統面臨到 40G、60G，甚至 100G 以上的郵件，一次查詢就需要數分鐘至數十分鐘才能回覆結果，這當企業面臨法律案件分秒必爭的時刻，這樣查詢效率低落的郵件歸檔系統是不被允許的。

除了查詢速度外，郵件調閱成本往往被忽略。郵件調閱成本指的是當已經找到特定的郵件後，要把這封郵件的原始檔案從系統裡抽取出來的成本。郵件調閱成本與郵件庫的時間涵蓋範圍、郵件庫是否在線上或離線等狀態息息相關，因此選擇一個郵件歸檔系統時，應該要注意一個郵件庫可以承載的郵件資料量、以及郵件庫在線上與離線狀態的調閱差異。有些系統的郵件庫可以以「月」為單位做歸檔，如此一來，保存五年只需管理 60 個郵件庫，而若要調閱某一季若干封郵件，也只需要掛載三個郵件庫即可達成；若郵件庫只能以「日」為單位，那麼想像一下，不但要管理數千個郵件庫，調閱查詢某一季郵件需要掛載 90 個郵件庫，這樣的調閱成本將非常巨大。

4. 注意企業法規遵循議題

企業進行郵件歸檔一般來說大多是為了員工的郵件備份復原、企業稽核需求或者是為了符合沙賓法案等法規需求。沙賓法案等要求企業保存資料的相關法規需求已經有眾多專文論說，在此就不予贅述。此處想特別提的是最近十分火熱的台灣個人資料保護法即將上路的影響，至目前為止，在郵件歸檔系統對於個資法因應的這個區塊，仍然侷限於「如何防止個資外洩？」，

例如強化防火牆等各種硬體或軟體安全，但是對於「資料或郵件一旦含有個資外洩了，該如何在第一時間發現並處理？」則莫衷一是。防範駭客入侵竊取個資固然是重要議題，但其實大多數個資外洩的案例仍然說明了，人為故意或不經易的行為才是造成個資外洩的最主要原因，這個議題需要業者更積極的因應並提出解決之道。

Openfind MailBase 自 3.0 版之後，陸續提供了大量郵件歸檔的分散式架構、雙重認證、個人信匣等功能，並強化搜尋效能，實測成果讓高達一千萬封左右的郵件量在五秒內就得到查詢結果；在 2010 年 9 月份即將推出的 3.0 SP2 版本中，除了支援最新的 Exchange 2010 郵件伺服器外，更支援 PST 郵件的整合匯入與匯出，這都是 Openfind 面對客戶需求，誠摯的站在客戶角度思考，提供最實用的功能來滿足客戶的需求。未來 Openfind MailBase 將推出完整的郵件個資與機敏資料外洩稽核方案，讓企業能夠確實查核郵件內容是否夾帶了機敏或個人資料，讓企業更能精準掌控機敏資料與個資流向，面對個資法的衝擊也能昂首闊步。

¹ Carol Sliwa (Jun 2009), "Email archiving strategies: Five best practices," SearchStorage.com, URL: http://searchstorage.techtarget.com/news/article/0,289142,sid5_gci1358501,00.html

² Barry Murphy (Feb. 2008), "The Forrester Wave™: Message Archiving Software, Q1 2008," Forrester Research, URL: http://www.forrester.com/rb/Research/wave%26trade%3B_message_archiving_software%2C_q1_2008/q/id/43263/t/2