

# 電子郵件歸檔系統的挑選策略

文@廖享進

郵件歸檔是近年來企業郵件管理中相當熱門的議題，根據AIIIM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%的用戶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，也成為企業不能忽視的重要議題。

## 常見的郵件歸檔困擾

企業購買郵件歸檔系統，主要原因不外乎是為了備份電子郵件，以備後續不時之需，例如即時復原因郵件軟體損毀而遺失的歷史信件，或者配合稽核處室人員的需求，定時查詢稽核員工的信件是否洩密。

但是企業在投資這類設備後，卻往往不能滿足郵件歸檔需求，而且常遇到許多下面列舉的困擾：

**1. 搜尋費時：**為了從100萬封信

件找出一封信件，執行查詢動作後，等待郵件歸檔系統找尋，便須費時數分鐘，搜尋過程緩慢且不一定可以找到想搜尋的信件。

**2. 歸檔郵件庫設計零散：**當某高階主管電腦因故損毀，需要還原歸檔的電子郵件時，卻發現耗費在把零散的歸檔郵件庫準備齊全的時間，比還原的時間還多。

**3. 無法查詢信件內文附檔：**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，但該系統的離線查詢功能卻無法查詢信件內文、附檔內文，甚至成為有心人士的洩密管道，例如有某欲跳槽的RD放了機密研發文件在郵件附檔之中。

**4. 資料庫索引檔明碼存放：**部分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，若是發生稽核室人員不慎將該索引檔放在網路芳鄰上時，很容易便會洩密，例如HR給某主管的薪水信件標

題等等。

**5. 未具備良好的郵件生命週期規劃機制：**不能配合公司自訂的時間區段備份政策，切割離線的郵件庫或者根本無此機制。

上述各種狀況駭人聽聞，卻是真實的現況。當企業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企業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。

## 郵件歸檔的真價值

照理來說，郵件歸檔系統的市場已經趨近成熟，但為什麼企業還是會面臨這麼多的問題？原因便在於許多郵件歸檔廠商本身並沒有郵件管理的實務經驗，因此設計出來的系統規格繁亂，往往只著重在郵件備份的焦點上，卻未能洞悉使用者真正的郵件歸檔需求和問題。

其實要挑選一個好的郵件歸檔產品，應該從需求面出發；

無論是為了保存公司充滿價值的電子郵件資產、遵循法規、或事後稽核等需求，都必須注意到一個好的郵件歸檔產品必備三要素—歸檔、調閱以及稽核。

### 歸檔首重資料量負荷能力

就以歸檔來說，產品的資料量負荷能力便相當重要。一個好的郵件歸檔政策，應該規劃五到七年的時光，這意味著系統將承受大量電子郵件的儲存、搜尋的負荷。當採購人員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，依據企業內部郵件保存政策，實際模擬測試郵件歸檔系統，是否能在更超乎預期的信件量中，穩定、快速的歸檔與查詢。

許多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以上的信件容量時，系統的運作和搜尋速度就會變得其慢無比，而這也是一般IT人員測試使用歸檔系統時，最容易忽略的地方。

### 調閱需考量安全與完整性

調閱程序可謂郵件歸檔系統的利刃，保存的目的就在於有萬一的狀況發生時，能夠「英雄有用武之地」。無論是線上或者離線直接查詢、調閱信件時，應注意其調閱能力的便利性、安全性與完整性。

部分歸檔產品離線調閱程

序不僅需要專屬的工具程式，還必須準備相當多零碎的郵件庫，加上手動自行匯入、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、收寄件人等資訊調閱信件，相當困難。

### 嚴謹的稽核功能

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，是企業應該思考的要素。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。部分郵件歸檔系統，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。

企業若是準備導入、測試

一個郵件歸檔產品，一定要針對此三要素進行嚴格的評估、測試，而非單純導入設備，簡單測試是否可以正常運作、備份，就下了決定。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需求是否被滿足。市面上不少郵件歸檔產品，在後續的調閱、稽核這兩件事馬虎其事，導致不少企業買了郵件歸檔產品，等到真正需要動用郵件歸檔系統進行調閱、稽核動作時，遭遇許多當初測試時沒有想像到的問題，才發現自己只是買了個郵件「備份」系統，而非郵件歸檔系統。

唯有慎選郵件歸檔系統，選對郵件歸檔系統，才能為組織的電子郵件凝聚智慧，扮演好郵件保險箱的角色，進而為公司保留珍貴的商業資產，維持永續經營的動力。 網管人

## 關於作者



廖享進目前擔任Openfind產品經理，主要擔任電子郵件伺服器、電子郵件安全解決方案的規劃與開發工作，並專精於研究企業在電子郵件領域相關議題與實務面應用。

廖享進出身大型IDC的實務技術經驗，陸續帶領產品通過多次嚴格效能測試與功能評選，負責產品均曾榮獲「台灣精品獎」的肯定，同時也提供客戶諮詢顧問服務，並將產品知識移轉給Openfind商業合作夥伴與重要客戶。