

一分鐘聊案例

Openfind™

網擎資訊軟體股份有限公司

詳細資訊請查閱

<http://www.openfind.com>

聯絡電話

(02) 2553-2000 分機 888 業務部

客戶痛點

交通部轄下國家門戶公務機關平常信件往來頻繁，每當發生需要調閱早期與民眾往來的信件時，卻時常由於年代久遠，同仁因硬碟空間不足早已將郵件刪除，造成溝通上的誤解無法釐清，影響行政作業。隨著 2023 年交通部發文明確要求，所有郵件往來必須備份至少 3 年，以因應隨時可能的郵件調閱或法規需求。該公務單位為了符合主管機關規定，首先確認早期採購的郵件備份系統已不符合需求，除了在搜尋備份郵件的精準度有明顯不足外，搜尋時的效能也不理想，因此決定尋找其他解決方案。

導入效益

- 郵件完整歸檔，同時確保完整與機密性
- 歸檔信件壓縮及去重復，節省空間與費用
- 確保搜尋效能及精準度，提升工作效率
- 可查找加密信件，同時也能讓資料不外流
- 因應不同情境，提供不同郵件匯出格式管道
- 可區分權限角色，設定不同的對應權責
- 完整記錄，必免不當使用以提升安全性
- 竄改提醒，確保信件正確完整未被修改
- 隨時調閱郵件、災難亦可還原，符合主管機關要求

網擎資訊協助公務單位完善郵件歸檔，達成主管機關要求

交通部轄下國家門戶公務機關平常信件往來頻繁，每當發生需要調閱早期與民眾往來的信件時，卻時常由於年代久遠，同仁因硬碟空間不足早已將郵件刪除，造成溝通上的誤解無法釐清，影響行政作業。隨著 2023 年交通部發文明確要求，所有郵件往來必須備份至少 3 年，以因應隨時可能的郵件調閱或法規需求。該公務單位為了符合主管機關規定，首先確認早期採購的郵件備份系統已不符合需求，除了在搜尋備份郵件的精準度有明顯不足外，搜尋時的效能也不理想，因此決定尋找其他解決方案。

為公務機關量身規劃，完整、高效穩定、安全的郵件歸檔系統

為了滿足主管機關規定，並解決同仁們歷史郵件查找需求，資訊部門透過經銷商與 Openfind 取得聯繫，在一系列需求訪談與深度了解後，網擎為該公務機關統整並收斂導入郵件歸檔系統的評估要點：

1. 郵件完整歸檔，同時確保完整與機密性

為確保與民眾及所有信件往來都能妥善備份及保存，包含郵件主機內對外、外對內，及同仁互寄的內對內郵件等都需要完整歸檔，其範圍包含郵件本文、密件副本及郵件附檔等資訊。另外，在歸檔過程中郵件須維持原格式，不能被竄改。考量到將來可能會移至雲端或其他系統，因此必需遵循 RFC822 共通標準格式進行歸檔，日後才能順利移轉。

2. 歸檔信件壓縮及去重復，節省空間與費用

該公務單位因為員工人數眾多，因應主管機關要求備份 3 年以上郵件需要不小的儲存空間，郵件歸檔系統若能在歸檔時透過去重復化可有效節省硬體空間，例如同一封信若同時有 10 個收件者，雖然是寄出 10 封信件，但歸檔系統只會保留 1 份郵件。另外也可設定壓縮功能將郵件進行有效的瘦身，減少購置硬碟空間的費用。

3. 確保搜尋效能及精準度，提升工作效率

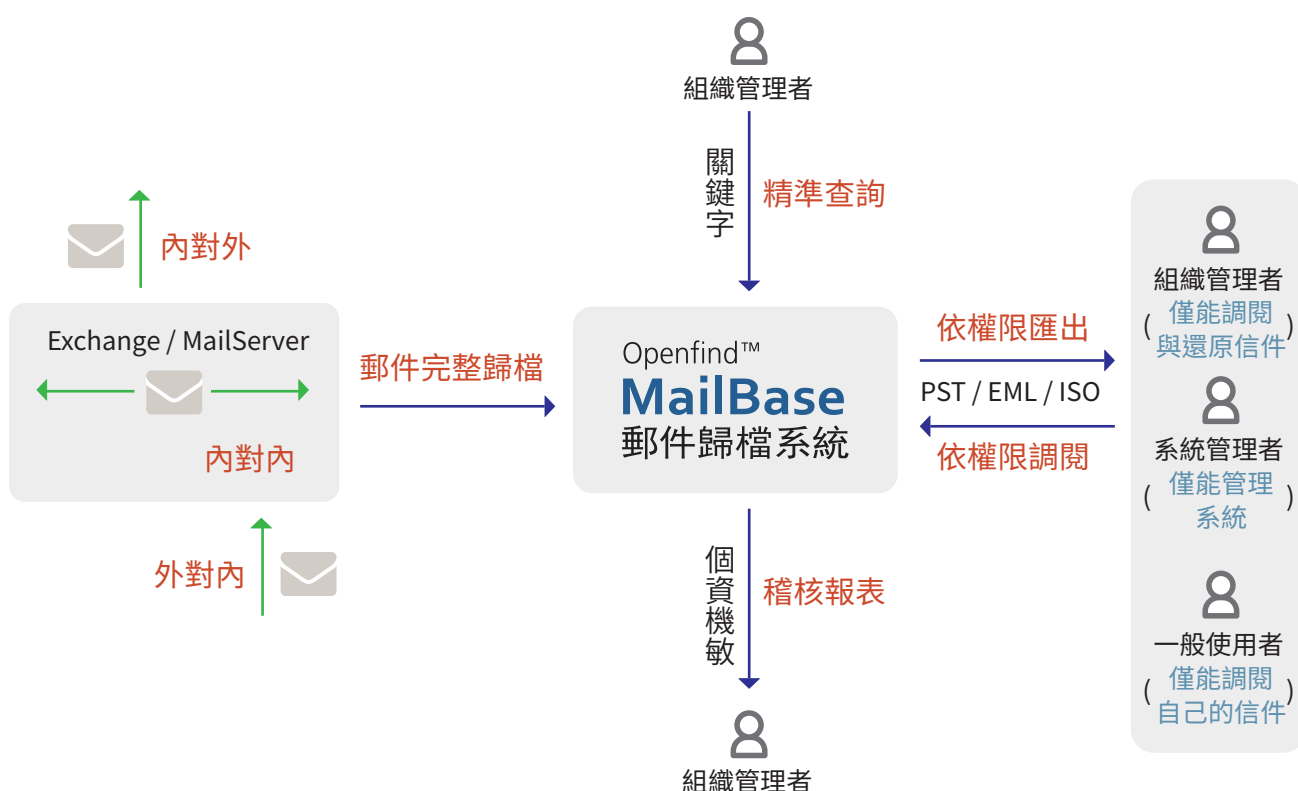
該公務機關現有歸檔系統搜尋效能及精準度不足，每當有稽核單位要求查詢指定信件時，長官必須等待很久時間，並且有些郵件也未必能如預期找出來，造成空有郵件歸檔系統卻在重要時刻無法派上用場。一般來說，單位機關多年累積下來信件量都相當龐大，要查詢的範圍更包含信件內文、信件附檔等，當需要查詢數月或數年的信件時，絕對必須格外注重效能及精準度。

4. 可查找加密信件，同時也能讓資料不外流

有鑑於該機關未來會導入 AIP (Azure Information Protection) 加密解決方案，能否支援此類加密信件也是評估的重點項目之一。一般被加密的信件，歸檔系統在無法建立全文檢索的索引下，是無法被查找到的。因此，歸檔系統除了要能將此類加密信件順利建立索引外，將來若再次將郵件轉寄或匯出時，亦保留加密格式，確保重要資料不外流。

5. 因應不同情境，提供不同郵件匯出格式管道

郵件歸檔系統除了要完整備份外，是否有好的匯出方法也是重要的評估功能，依各種不同情境的需求而有不同的匯出或復原管道，例如找到信件時可直接一鍵轉寄，將信件轉出寄送給指定收件人。面對 Outlook 的用戶在筆電 PST 檔案毀損時，則能從歸檔系統直接匯出成 PST 格式方便直接掛載至使用者的 Outlook 讀取。另外有出差需求的主管和同仁，可將會議需要的重要信件先匯出封裝成 iso 格式方便在外網環境無法連到歸檔系統時，直接使用開啟 iso 檔進行離線瀏覽。



確保郵件搜集安全

- ✓ 高效搜尋引擎
- ✓ 權限控管機制
- ✓ 完整操作記錄
- ✓ 防竄改提醒

符合主管機關及法規要求

- ✓ 郵件完整歸檔
- ✓ 能查找加密信件
- ✓ 保留郵件原格式
- ✓ 可壓縮與去重覆

完善權限管理機制，讓長官安心、管理者舒心

由於郵件歸檔系統是備份機關所有同仁的信件，並提供查詢、轉寄、匯出功能。因此系統需要有完善使用權限管理機制，確保長官或重要信件不會被不當的讀取或匯出，同時也必須具備完整使用記錄為安全把關。對此，網擎資訊 MailBase 可協助公務機關輕鬆管理：

1. 可區分權限角色，設定不同的對應權責

操作系統的角色權限，至少需區分出系統管理、稽核人員及一般使用者等角色，不同角色賦予不同權責，例如系統管理人員需要管理郵件庫、檢視郵件歸檔狀態、設定監控條件等等。稽核人員則可查詢到權責內他人信件，並能將稽核後的信件或報表匯出。而一般使用者則只能搜尋或匯出自己的信件，不同角色不同權責，確保郵件歸檔使用上的安全。

2. 完整記錄，必免不當使用以提升安全性

為了確保歸檔郵件安全使用，是否擁有完整的使用記錄是該公務單位評估重點之一，若發生不當使用、信件資料外洩或異常存取情況等問題時，能夠檢視相關的使用記錄可幫助找到問題所在。記錄至少要有登入系統、查詢關鍵字、信件開啟、轉寄匯出等等，讓管理者清楚知道系統被使用的狀況，安全有保障。

3. 竄改提醒，確保信件正確完整未被修改

歸檔系統強調原信件原格式歸檔，在預期信件未被竄改情況下，此信件才能成為呈堂證供，而如何保證信件未被修改，則需要歸檔系統確認及檢查，通常原信件歸檔至系統時，系統會依照此信件內容演算產出一份 Hash 值，若信件有異動，則因為內容不同 Hash 值也會有所不同。當管理者開啟歸檔信件的同時，系統則會比對與歸檔前的 Hash 值是否有不同來判斷信件是否有被竄改。

Openfind MailBase 協助機關有效保護郵件資產，滿足主管機關要求

近年來無論是公務單位或民間企業，溝通管道愈來愈多元，除了使用傳統電話、透過視訊會議及即時訊息等方式，現階段郵件的溝通還是有著不可被取代性，每日同仁往來的信件訊息也是政府、公部門和企業累積的重要資產，因此能完整的歸檔郵件可說是相當重要的課題，也是永續營運的重要環節。除上述說明外，導入 Openfind MailBase 同時亦可完成：

1. 歷史信件災難還原

災難還原可大可小，小至使用者想找多年前與民眾的往來郵件，大到同仁筆電毀損需要還原匯出整年度的郵件，機關單位只要有導入郵件歸檔，就能隨時滿足使用者調閱或還原歷史信件的需求。此次公務單位在導入郵件歸檔系統後，長官或使用者需要還原歷史信件時，通常只要搜尋、匯出 2 個動作，可快速解決問題。

2. 符合主管機關要求

基於保護使用者權益，愈來愈多主管機關要求各公務單位或企業要針對郵件進行管理、稽核、備份等。台灣有個資法、資通法、營業秘密法等，政府也希望藉由立法明確規範必須重視個人資料的保護，另一方面也確保機敏資料、研發技術受到保障。透過郵件歸檔稽核功能，定期檢視郵件往來是否有外洩民眾或客戶的個人資料，也能在秘密被侵權時有效提出證據捍衛權利。本次公務單位在導入郵件歸檔系統後大大滿足主管機關要求，不僅有完善的郵件生命週期管理 3 年的信件，而且可定期產出稽核報表，避免外洩事件發生影響機關的信譽。