



## De business case voor e-mailarchivering

E-mailen is voor ondernemingen wereldwijd het voornaamste communicatiemiddel tussen mensen binnen en buiten de organisatie geworden.

Bedrijfstransacties beginnen in de vorm van een e-mail; de meeste klanten gebruiken e-mails om contracten en overeenkomsten af te sluiten en facturen en betaalgegevens uit te wisselen. Bovendien maken marketingafdelingen vaak gebruik van e-mailen om klanten mailshots te verstrekken om de nieuwe aanbiedingen en special deals enz. bekend te maken.

Toch zijn er ondernemingen die niet realiseren dat elke verstuurd en ontvangen e-mail waarschijnlijk de enige informatie is die zij als belangrijke transactie hebben met een klant of onder het personeel. Veel organisaties onderschatten het belang van de kennis die in bedrijfsmail is opgeslagen. Uit onderzoek van Osterman Research is gebleken dat een e-mail voor ongeveer 75% uit dagelijks gebruikte informatie bestaat. De hoeveelheid bedrijfskennis die in e-mails wordt opgeslagen, is daarom voldoende bewijs om e-mails voor lange tijd te bewaren.

Ondernemingen vinden het echter nog steeds moeilijk om te accepteren dat zij een e-mailarchiveringsoplossing nodig hebben. Veel ondernemingen gebruiken gewoon de traditionele back-ups om het probleem op te lossen – een strategie die slechts een tijdelijke oplossing biedt.

Uit onderzoek dat door GFI Software in het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten werd uitgevoerd, is gebleken dat respectievelijk 51% en 53% geen e-mailarchiveringsoplossing gebruikt. Bovendien zijn zelfs veel ondernemingen niet bewust van het belang van e-mailarchivering. Uit het onderzoek van GFI blijkt dat in het Verenigd Koninkrijk 30% van de MKB's van mening is dat ze onvoldoende over e-mailarchivering geïnformeerd zijn, terwijl 36% van de MKB's in de Verenigde Staten van mening is dat ze niet voldoende weten over het onderwerp.

### Waarom moet een onderneming e-mail archiveren?

Binnen een enkele organisatie kunnen de perspectieven op e-mailarchivering en -beheer sterk verschillen. De juridische afdeling beschouwt bijvoorbeeld een e-mail als een belangrijke factor bij hun strategieën voor ontdekking. Opslag, back-ups, problematische en corrupte PST-bestanden, overbelaste mailservers en prestaties zijn de voornaamste zorgen van de IT-afdeling. Terwijl het compliance team zich zorgen maakt over problemen met betrekking tot bewaring en controle, willen werknemers overal op de wereld toegang hebben tot hun e-mail om de productiviteit te verbeteren.

Op welke manier u dit probleem ook bekijkt, een onderneming kan het niet toelaten om geen e-mails te archiveren, omdat zij nooit weet wanneer en welke e-mail zij in de toekomst nodig zal hebben. Deze e-mail kan een 'to-do' lijst zijn die door de verkoopafdeling is opgesteld, maar het kan ook een e-mail zijn die een bedrijf wel duizenden euro's aan juridische kosten en boetes kan besparen.

Hieronder vindt u de belangrijkste redenen waarom een onderneming e-mail moet archiveren:

#### Toegang tot oude/verwijderde e-mails

Traditionele back-upoplossingen die systemen herstellen na stroomuitval, zoals een fout in het schijfsysteem, zijn niet langer meer voldoende. Met deze back-upproducten kunnen beheerders of werknemers niet gemakkelijk door duizenden e-mails zoeken om bijvoorbeeld die berichten te vinden met informatie over de betaling en waarin staat aangegeven dat een ander bedrijf hiermee akkoord gaat. Met een e-mailarchiveringsoplossing kan het management en de werknemers naar oude of verwijderde e-mails zoeken en deze in enkele minuten terugvinden.

Quantum Marine Engineering is hiervan een goed voorbeeld. Hun investering in een archiveringsoplossing was volgens het management de moeite waard toen een klant hen in een e-mail vroeg of een component dat zij gebruikten geschikt was om op een apparaat van Quantum aan te sluiten. De verkopers en deskundigen waren er zeker van dat ze per e-mail op de vraag van deze klant hadden gereageerd. In deze e-mail hadden ze beide aangegeven dat wat zij aanbieden niet geschikt was. Niemand kon echter deze e-mail terugvinden.

Binnen vijf minuten vond de beheerder van Quantum de e-mail door op trefwoord, string en conversatie te zoeken. Bovendien ontdekte hij ook waarom niemand anders deze mail in hun Exchange mailbox kon vinden: De e-mail met de sleutel tot het raadsel werd door enkele technici verstuurd en tenslotte door een afdelingshoofd dat niemand had opgenomen in de oorspronkelijke lijst van mogelijke respondenten.

### **Opslagproblemen**

Het aantal e-mails dat dagelijks wordt gegenereerd, wordt een probleem voor IT-beheerders. Doordat werknemers meer e-mails met grotere bijlagen versturen en ontvangen, wordt de beschikbare opslagruimte op de server steeds kleiner. Als de serverquota's niet verhoogd kunnen worden, dan moeten de e-mails in PST-bestanden op werkstations worden opgeslagen of moeten deze over het netwerk gedeeld worden – waardoor er meer problemen ontstaan. Met een e-mailarchiveringsoplossing worden e-mails niet op de server opgeslagen; toch kunt u deze op een gemakkelijk manier bekijken. Bovendien zijn ook de problemen met betrekking tot PST-bestanden opgelost.

### **Wettelijke bescherming/naleving**

De wetgeving is in veel landen gewijzigd; e-mails moeten nu voor een bepaalde duur bewaard worden als informatiebron voor eventuele rechtszaken. Verscheidene branches, zoals financiën, hebben hun eigen compliancevoorschriften waaraan ze zich moeten houden. Indien men niet in staat is om e-mails als bewijs in een rechtszaak voor te leggen, kan dit leiden tot boetes, sancties en verlies van geloofwaardigheid. Met een e-mailarchiveringsoplossing wordt alle bedrijfsmail veilig opgeslagen, zijn e-mails tegen knoeierij bestand en kunnen deze binnen enkele minuten bekeken worden. Dit maakt het voor de onderneming gemakkelijker om de noodzakelijke gegevens te bieden en ook om de onderneming zelf in een rechtszaak te verdedigen of om te bewijzen dat ze voldoen aan de voorschriften van het betreffende land.

### **De mogelijkheid om e-mails van werknemers te beheren/te controleren**

De meeste ondernemingen monitoren niet welke e-mails werknemers versturen of ontvangen. Hoewel de bedrijfsmail alleen voor bedrijfszaken gebruikt moet worden, komen er toch momenten voor dat het management de e-mails van een werknemer moet monitoren. Met een e-mailarchiveringsoplossing kan het management afdelingshoofden toestemming geven om e-mails te controleren die verstuurd worden door personen die verdacht worden van misbruik van de bedrijfsmail en/of van kwaadaardige inhoud. E-mailarchivering kan zéér nuttig zijn bij interne onderzoeken of bij conflicten tussen werkgever/werknemer.

### **Een archiveringsoplossing kiezen**

De beslissing om voor e-mailarchivering te kiezen wordt gebaseerd op de grootte van de onderneming, de opslagvereisten en wettelijke verplichtingen. In kleine en middelgrote ondernemingen is e-mailarchivering meestal een productiviteitstool en een middel om oude e-mails van de overbelaste mailservers naar een centraal archief te verplaatsen dat een enorme hoeveelheid gegevens kan opslaan. De afhankelijkheid van PST-bestanden wordt zo gereduceerd en beheerders en eindgebruikers kunnen naar believen naar e-mails zoeken en deze terugvinden.

De bovengenoemde redenen zijn ook van toepassing op grote ondernemingen, maar wettelijke en compliance-kwesties sporen aan tot archivering. De mogelijkheid om binnen enkele minuten e-mails terug te vinden en te bekijken zonder dat er door grote en complexe back-ups gezocht moet worden, is ook van groot belang.

Er zijn een aantal kenmerken waarop ondernemingen moeten letten bij de aanschaf van een archiveringsoplossing. Ten eerste moet het product over een flexibele zoekmachine beschikken die beheerders en werknemers de mogelijkheid geeft om naar specifieke e-mails of discussie-threads te zoeken. Bovendien moet het product een aanpasbaar beleid hebben voor het bewaren van e-mails om ervoor te zorgen dat de onderneming kan bepalen hoe en hoe lang e-mailberichten bewaard moeten worden.

Een andere belangrijke overweging is dat er niet geknoeid kan worden met de gearchiveerde e-mails die in de database worden opgeslagen. Om e-mails als bewijs in een rechtbank te leveren, moet de onderneming de integriteit van die e-mails kunnen bewijzen. Ten slotte hebt u een softwareproduct nodig dat gemakkelijk is te installeren en niet te ingewikkeld is. Als een onderneming zijn werknemers de mogelijkheid geeft om naar oude en verwijderde e-mails te zoeken, dan moet het proces ook voor degene met beperkte kennis hierover eenvoudig zijn.

### **Wat moet opgeslagen worden?**

Een belangrijke vraag! Eenvoudig gezegd, zijn er twee mogelijkheden: alles bewaren of alles verwijderen. Het bewaren van e-mails is de beste optie, omdat e-mailen een bidirectioneel communicatieproces is. Door e-mails te verwijderen, worden niet alle sporen gewist omdat minstens een ontvanger een kopie heeft bewaard. Het bewaren van een kopie van elke e-mail zorgt ervoor dat de correspondentie via de bedrijfsmail niet tegen hen gebruikt zal worden. Ondernemingen moeten een beleid bepalen voor het bewaren van e-mails op basis van het belang van de e-mails die gearchiveerd worden. De e-mails van een CEO bijvoorbeeld moeten voor langere tijd bewaard worden dan die van een commercieel-administratief medewerker.



## De business case voor e-mailarchivering

Een groot voordeel van archiveren is dat de omvang van de mailboxen van eindgebruikers en daardoor ook het aantal verzoeken voor meer opslagruimte gereduceerd wordt. IT-beheerders kunnen 30 tot 90 dagen opslagbeperkingen opleggen. Bovendien moeten zij uitleggen dat er door middel van archiveren geen e-mail verloren gaat, maar dat e-mails veilig gearhiveerd worden en dat ze altijd bekeken kunnen worden.

### Privacykwesties

Hoewel e-mailarchivering voor de perfecte business zorgt, kunnen zich privacykwesties in sommige organisaties voordoen. Kan een werkgever alle e-mails van werknemers bewaren en monitoren?

Verscheidene ondernemingen argumenteren dat e-mails die verstuurd worden via het bedrijfsnetwerk eigendom worden van de onderneming, waardoor het management het recht heeft om de mailboxen van de werknemers te controleren. Aan de andere kant argumenteren groepen die strijden voor privacyrechten dat het controleren van e-mails van werknemers een inbreuk is op de privacy van de werknemer. Het is niet gemakkelijk om een balans te vinden, maar aan het einde gaat het alleen nog maar om een kwestie van vertrouwen.

Elke staat, elk land heeft zijn eigen regels en voorschriften met betrekking tot e-mailarchivering en het gebruik van e-mail. Ondernemingen moeten zich bewust zijn van alle voorschriften voordat zij een beleid opstellen of zich tegen een werknemer keren.

Wat ondernemingen echt moeten begrijpen, is dat e-mailarchivering niet langer een uitgave is, maar dat de kosten gerechtvaardigd zijn om een bedrijf te leiden en dat het archiveren van e-mails een verzekeringsdekking biedt tegen mogelijke wettelijke of compliance-gevolgen. Ondernemingen die een archiveringsoplossing gebruiken, vinden dat het product meer voordelen biedt dan ze in eerste instantie hadden verwacht.

David Kelleher is Communications and Research Analyst bij GFI. [www.gfi.nl](http://www.gfi.nl)