



Waarom elke e-mail voor een organisatie belangrijk is

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

Over het algemeen beginnen bedrijfstransacties met een e-mail – de meeste klanten gebruiken e-mails om contracten en overeenkomsten af te sluiten en facturen en betaalgegevens uit te wisselen. Toch zijn er ondernemingen die niet realiseren dat elke gestuurde of ontvangen e-mail waarschijnlijk de enige informatie is die ze als belangrijke transacties hebben, vaak met contractuele consequenties.

Daarom is het zo belangrijk dat organisaties ELKE e-mail als belangrijk beschouwen, want zelfs onbelangrijke e-mails tussen twee werknemers kunnen in bepaalde gevallen (bv. in geval van een conflict tussen werknemers of met het management) als bewijs dienen.

De meeste 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. Ondernemingen vinden het echter nog steeds moeilijk om te accepteren dat zij een veilige en betrouwbare e-mailarchiveringsoplossing nodig hebben.

Bovendien is er een veelbelovend onderzoek dat door GFI Software in het Verenigd Koninkrijk werd uitgevoerd. In dit onderzoek kwam naar voren dat 49% van de 408 onderzochte IT-managers, bedrijfsleiders en adviseurs een e-mailarchiveringsoplossing volledig heeft geïmplementeerd en slechts 1% meldde enige negatieve ervaringen of houdingen ten opzichte van e-mail compliance. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de voornaamste oorzaak waarom het resterende gedeelte (51%) geen e-mailarchiveringsoplossing heeft geïmplementeerd een gebrek aan informatie is. Met budgetbeperkingen als de voornaamste reden om dit product niet te kopen (28%), vindt verder 32% van de ondervraagden het niet nodig om een e-mailarchiveringsoplossing te kopen of vinden ze dat ze te slecht hierover zijn geïnformeerd.

Het is verontrustend dat het nut van e-mailarchivering niet altijd gewaardeerd wordt, maar het meest alarmerende is de relatief wijdverspreide veronderstelling dat e-mailarchivering voor ondernemingen onbelangrijk of niet nodig is.

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. E-mailarchivering zonder een bepaalde oplossing leidt echter tot opslag- en back-upproblemen, overbelaste mailservers of corrupte PST-bestanden. 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 bekijkt, een onderneming kan het niet toelaten om geen e-mails te archiveren, omdat het onmogelijk is te weten 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-mails 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. Deze back-upproducten bevatten geen gedetailleerde zoekfunctie waarmee beheerders of werknemers gemakkelijk door duizenden e-mails kunnen 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 zelfs verwijderde e-mails zoeken en deze in enkele minuten terugvinden.



Waarom elke e-mail voor een organisatie belangrijk is

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 problemen met de toegang ontstaan. Met een e-mailarchiveringsoplossing worden e-mails niet op de server opgeslagen; toch kunt u deze op een gemakkelijk manier bekijken.

Wettelijke bescherming/naleving

44% van de door GFI Software onderzochte ondernemingen heeft een e-mailarchiveringsoplossing geïmplementeerd wegens interne onderzoeken en 38% om een rechtsgeldig papier spoor te garanderen. 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 bij een rechtszaak voor te leggen, kan dit leiden tot boetes, sancties en schade aan het merk. Met een e-mailarchiveringsoplossing wordt alle bedrijfsmail veilig opgeslagen, kan er niet met bedrijfsmail geknoeid worden en kunnen e-mails binnen enkele minuten bekeken worden.

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

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 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 een e-mailarchiveringsoplossing 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 compliancekwesties 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, waar en voor 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 voor de gebruiker. 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?

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. 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.



Waarom elke e-mail voor een organisatie belangrijk is

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. Er worden geen e-mails verwijderd; de e-mails worden veilig gearchiveerd en kunnen op elk moment bekeken 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. Er zijn echter groepen die strijden voor privacyrechten die argumenteren dat het controleren van e-mails van werknemers een inbreuk is op de privacy van de werknemer. Aan het einde gaat het alleen nog maar om een kwestie van vertrouwen.

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.