



IBM Information Management software



Gestión y archivado de correo electrónico para una mayor eficacia del negocio, cumplimiento de la normativa legal y una rápida respuesta a requerimientos legales.

Introducción

Mantenga la agilidad en su negocio independientemente del volumen creciente del correo electrónico

El negocio debe ser ágil para tener éxito, y el correo electrónico ha pasado a ser el medio principal de comunicación para permitir dicha agilidad empresarial. Hasta ahora, los usuarios daban por supuesto los beneficios que aporta el correo electrónico: comunicación y colaboración instantáneos, acceso inmediato a información crítica y la posibilidad de movilizar personas y recursos rápidamente, para cumplir las demandas de un mercado dinámico. Un estudio muestra que el 75 por ciento de las operaciones en las grandes empresas se realiza o asienta a través del correo electrónico, con volúmenes de mensajes que crecen incluso hasta un 50 por ciento al año.

Junto a este crecimiento desmesurado en el uso del correo electrónico, las empresas se enfrentan a nuevos retos. A medida que se multiplican los mensajes de correo electrónico, pueden llegar a saturar los servidores, ralentizando el rendimiento de las aplicaciones y provocando que la información importante sea difícil de encontrar. Los volúmenes de almacenamiento siguen aumentando, lo que complica las operaciones de copia de seguridad y recuperación, y dificultan la tarea de actualización o consolidación de los servidores de correo electrónico. Los administradores de TI, por el contrario, se enfrentan a constantes requisitos de espacio de disco y sobrecargas asociadas a la copia de seguridad de los servidores de correo electrónico.

Las presiones no sólo recaen sobre el centro de datos. Si la información del correo electrónico no se puede localizar, la productividad en todas las áreas de la empresa se puede ver afectada. En algunas empresas, hasta un 30 por ciento del tiempo de los empleados se puede malgastar en intentar buscar los documentos o información adecuados. Esta situación impide a los empleados centrarse en sus responsabilidades principales, como atender a clientes o crear productos nuevos, y puede paralizar la agilidad del negocio.

Cumplimiento de la normativa y previsión de requisito

Están aumentando las peticiones legales de mensajes de correo electrónico, y provocando grandes costes de seguridad de los datos. Según una encuesta realizada por Fulbright & Jaworski, LLP, sobre tendencias en litigios recientes, casi el 90 por ciento de las empresas de EE.UU. se ven afectadas por algún tipo de litigio y, aunque en la empresa media se sitúa en torno a 37, en las empresas con beneficios por encima de los mil millones de dólares, la media es de unos 140 casos.

En un alto porcentaje de estos casos se solicita el correo electrónico como pruebas en juicios y las empresas soportan multas de millones e incluso miles de millones de dólares por no ser capaces de proporcionar dichos registros de correos electrónicos. Las empresas también necesitan gestionar su información de correo electrónico para cumplir con sus propias directrices internas, así como con normativas específicas del gobierno y de la industria, en lo referente al almacenamiento obligatorio de registros, como por ejemplo la norma Sarbanes-Oxley, Securities and Exchange Commission (SEC) Rule 17a-4, National Association of Security Dealers (NASD) y los requisitos de la bolsa de Nueva York (NYSE).

El archivado del correo y las soluciones de descubrimiento y cumplimiento pueden resolver estos problemas. Dichas soluciones preservan y proporcionan acceso a la información, con igual tratamiento sobre la propiedad intelectual del contenido de los correos electrónicos. Además, descargan el volumen y almacenamiento de correo electrónico de forma que los sistemas encargados de dichas tareas sean más eficientes. Así, las empresas buscan cada vez más estas soluciones, para reducir los costes provocados por peticiones de correos electrónicos como pruebas en juicios, y que contribuyen al cumplimiento de la normativa y mejora de la productividad, así como de la agilidad del negocio. Las soluciones de archivado de correo, para soporte a juicios y para cumplimiento de normativas legales tienen soporte para el desarrollo de protocolos de repetición que permiten descubrir costes y estimaciones temporales, para tener una mayor predicción, proporcionando así mejor información al personal del departamento legal para que puedan negociar correctamente en el proceso de recopilación de pruebas.

¿Qué deberíamos esperar de una solución de archivado de correo electrónico, que nos ayude en el cumplimiento de la normativa legal y que facilite la labor en los requerimientos judiciales? A continuación se muestran funciones y características básicas a tener en cuenta cuando evalúe este tipo de soluciones.

Buscar y descubrir todo el contenido del correo electrónico, incluso de años atrás:

Para proporcionar la funcionalidad básica de conservar y gestionar la información de la empresa y la propiedad intelectual, la solución debe ser capaz de:

- *Capturar los correos electrónicos en el punto adecuado para conservar la forma original y asegurar su autenticidad.*
- *Crear un índice detallado del contenido del correo electrónico, que incluya el cuerpo de los mensajes y los archivos adjuntos*
- *Aplicar reglas de retención y destrucción basadas en sucesos y flexibles en cuanto al tiempo, para poder cumplir así con la rigurosa normativa estatal*

y las políticas de la empresa, a la vez que se minimizan los costes

- *Adaptar las políticas de las empresas en cuanto a riesgos, autoridades y legalidad.*

- *Reducir la necesidad por parte de los usuarios de almacenar los archivos de correo electrónico privados (.pst o .nsf) en sus PCs.*

- *Mantener la seguridad y controles de acceso para proteger la integridad de la información y la privacidad de los usuarios.*

- *Proporcionar posibilidades de búsqueda cruzada entre buzones de correo para usuarios autorizados (como personal legal o de auditoría) que así lo precisen.*

- *Hacer que el proceso de archivado sea transparente a los usuarios.*

Aumentar la eficacia, el rendimiento y la amortización del sistema de correo electrónico de la empresa:

es preciso que la solución aumente la eficacia de su sistema de correo electrónico actual, la agilice y obtenga una mejor respuesta, sin que esto afecte a los usuarios finales.

La solución debería ser capaz de:

- *Reducir el almacenamiento del sistema de correo electrónico y los tiempos de copia de seguridad y restauración.*

- *Simplificar las actualizaciones y consolidaciones del servidor de correo electrónico.*

- *Proporcionar un archivo central para búsquedas y recuperación de correos electrónicos cuando se atiende a solicitudes referentes a juicios.*

- *Ser compatible con el sistema actual de correo electrónico, incluyendo IBM Lotus® Domino® o Microsoft Exchange.*

- *Conservar los formatos originales de los mensajes de correo.*

- *Permitir que los usuarios busquen y recuperen archivos desde su interfaz de correo electrónico.*

Consolidar el archivado del correo electrónico y demás contenido en un repositorio único, en el que se puedan realizar búsquedas:

la solución debe almacenar y proporcionar acceso a correos electrónicos, elementos adjuntos y demás contenido de la empresa, como documentos, faxes, imágenes, audio, vídeo y contenido web, en un único sistema. Este enfoque integrado contrasta con soluciones que fragmentan los archivos de correo electrónico y el resto del contenido en distintos almacenes, de forma que es complicado buscar, y caro de gestionar y mantener. Al realizar una única búsqueda en vez de varias, se reduce el coste y esfuerzo necesarios para responder a las auditorías establecidas o a peticiones de juzgados. La integración del archivado del correo electrónico y la gestión de contenido puede ayudar a las empresas a aplicar de forma consistente un único conjunto de políticas de gestión de registros para todo el contenido de la empresa.

Proporcionar un archivo de contenido seguro y escalable: más allá de la necesidad de integración, el rendimiento, la escalabilidad y la seguridad del repositorio de fondo para el contenido (y la base de datos en que se asienta) son elementos críticos. La solución se debe escalar de forma que sea capaz de ampliar el incremento constante en el número de usuarios del correo electrónico, y el volumen y tamaño de los mensajes (y, por tanto, proporcionar un almacén de correo electrónico virtualmente ilimitado). La solución también precisa de seguridad y controles de acceso para proteger la seguridad y privacidad de los usuarios individuales del correo electrónico, a la vez que permita el acceso de usuarios autorizados para realizar búsquedas en los buzones de correo. El sistema de gestión de contenido también debe estar basado en estándares abiertos y ser flexible en su funcionamiento con la más amplia gama de soluciones de gestión y repositorios, bases de datos y dispositivos de almacenamiento.

Cumplir los requisitos normativos legales mediante una gestión de registros centralizada y certificada:

es preciso que se trate de una solución integrada, con unas posibilidades de gestión de registros que tengan soporte para programas de gestión de registros y el cumplimiento de las normativas legales. Una solución integrada permite a su organización gestionar, almacenar y eliminar los registros de correo electrónico en base a las normativas legales y las necesidades de la empresa, a la vez que se mejora la eficacia operativa. La solución debe ser capaz de:

- *Aplicar unas normas adecuadas para el almacenamiento y destrucción en base al tiempo y los sucesos, para tener así soporte para los esfuerzos dirigidos al cumplimiento de las normativas.*

- *Declarar y clasificar los correos electrónicos y archivos adjuntos como registros oficiales de la empresa.*

- *Archivar los correos electrónicos como registros consistentes con cualquier tipo de medio (p.e., documentos, hojas de cálculo, presentaciones, datos de formulario, facturas, recibos).*

- *Permitir declaración y clasificación automática o semiautomática, eliminando la necesidad de los usuarios finales de aprender aplicaciones nuevas o realizar decisiones complejas sobre aquellos elementos que constituyen un registro y las reglas de almacenamiento a aplicar.*

- *Controlar los registros de correo electrónico desde su creación hasta su destrucción (evitar edición/borrado y registrar todas las acciones, como Ver o Imprimir), por motivos de auditoría, a la vez que se proporciona destrucción irrecuperable tanto para el contenido del mensaje como para los metadatos.*

- *Permitir al personal del departamento legal realizar una búsqueda única en todos (o varios) buzones de correo, y retener los correos electrónicos que*

hagan falta, para asegurarse de que se conservan hasta que la acción legal o la auditoría se resuelvan.

- Bloquear mensajes de correo electrónico como registros, para demostrar su autenticidad a la hora de cumplir los requisitos legales.*
- Proteger los correos electrónicos en dispositivos de almacenamiento imborrables para cumplir la norma SEC Rule 17a-4 (en EE.UU.).*

Responder rápidamente a procesos legales en su fase de

instrucción: la solución debe permitir a la empresa poder responder rápidamente, con un esfuerzo y coste menor, y con más precisión, cuando se le solicite que proporcione correos electrónicos para una instrucción o denuncia.

El personal del departamento legal tendrá así más tiempo para preparar documentación y procesos, a la vez que se asegura que no habrá sorpresas de última hora. Además, la solución debe permitir al departamento legal:

- Realizar una búsqueda única en los buzones de correo para hallar todos los mensajes de correo electrónico que pertenezcan a la parte de la instrucción de un caso, sin depender de que TI cargue y busque las cintas de copia de seguridad del correo.*
- Reducir el riesgo y vulnerabilidad de los archivos de correo electrónico privados (archivos .pst o .nsf) tanto de usuarios de ordenadores portátiles como de sobremesa.*
- Aplicar consultas personalizadas para encontrar la información relevante.*
- Acceder al índice detallado del contenido del correo electrónico para facilitar la relevancia y precisión de las búsquedas.*
- Retener el correo encontrado (lo que hace que se retengan/suspendan las operaciones normales de borrado planificado).*
- Declarar y clasificar correos electrónicos no declarados como registros, y retenerlos.*
- Buscar en los buzones de correo, por algo más que simples palabras clave, nombres y fechas, y ahorrar tiempo mediante el uso de las capacidades de búsqueda avanzadas, como las búsquedas por aproximación y de lógica booleana.*
- Guardar, refinar y exportar los conjuntos de resultados de búsqueda en un formato, como .nsf o .pst, que pueden ser revisados fácilmente por otras personas, a efectos de información para un caso legal.*

Reducir de forma notable los costes de almacenamiento: la solución debe tener soporte para políticas automáticas que descarguen el contenido del sistema de correo electrónico al dispositivo de almacenamiento adecuado, que optimice la capacidad de almacenamiento y que reduzca los costes administrativos, todo ello sin poner en peligro la accesibilidad

o la integridad de los datos necesarios para el cumplimiento de las normas legales así como de los objetivos empresariales. Además, la solución debe ser capaz de:

- Proporcionar almacenamiento de instancia única, que reconozca peticiones duplicadas y archive el mismo mensaje o archivo adjunto una sola vez en el repositorio central.*
- Reducir los requisitos de almacenamiento mediante la compresión del contenido antes de almacenarlo.*
- Soporte para una estrategia de Gestión del ciclo de vida de la información (ILM) para los registros de correo electrónico, incluyendo políticas que determinan cómo se retienen los registros correctos, cómo se optimizan los costes de almacenamiento a lo largo del ciclo de vida completo de los correos y si se deben destruir los mismos al final de dicho ciclo o se deben relegar a un medio más económico para un archivo permanente. Con una gestión de almacenamiento jerárquico, puede seleccionar el dispositivo de almacenamiento de forma que se ajuste al valor para la empresa del correo archivado.*

Cumplir los criterios con una solución de IBM integrada de archivado de correos, que permita el cumplimiento de la normativa legal así como hacer búsquedas.

No hay una solución única aplicable para todas las empresas. Es por ello que IBM ofrece una solución flexible e integrada que puede reducir los costes de recopilación de información para un juicio, que ayude a cumplir las leyes y que haga que su negocio sea más ágil. La solución de IBM mueve los correos electrónicos del sistema de mensajería a un repositorio central, seguro, accesible por parte de los usuarios autorizados. Este repositorio se puede escalar en tamaño, hasta hacerlo virtualmente ilimitado. Sin importar lo grande que llegue a ser, la tecnología de búsqueda de IBM está diseñada para realizar búsquedas precisas, rápidas y flexibles. El catálogo de IBM para archivado de correos, cumplimiento de normativas y búsquedas incluye múltiples soluciones.

IBM CommonStore para Lotus Domino e IBM CommonStore para Exchange Server le ayudan a reducir el tamaño de la base de datos de correo electrónico de su organización, reduciendo así los costes de almacenamiento, mejorando el rendimiento del sistema de correo electrónico y proporcionando un espacio para los buzones de usuario virtualmente ilimitado. Estas soluciones archivan los correos electrónicos y archivos adjuntos de bases de datos de correo Lotus Domino o Microsoft Exchange, y pueden utilizar IBM Content Manager como repositorio para el archivado, consiguiendo así que los mensajes de correo electrónico sean accesibles y que otras aplicaciones los puedan reutilizar.

Las soluciones CommonStore facilitan las políticas de configuración de correo para su archivado automático. Un almacén único y las posibilidades de compresión ayudan a reducir el tamaño global de almacenamiento, y unas opciones de archivo adecuadas permiten a los usuarios archivar sólo el correo electrónico, sólo los archivos adjuntos, o ambos. Las soluciones CommonStore tienen soporte para indexación de texto completo y búsqueda por atributos, cuerpo del mensaje y archivos adjuntos, así como para el uso de más de 600 dispositivos de almacenamiento (que pueden ser o no de IBM) de una flexibilidad incomparable.

La búsqueda de correos (eMail Search) para CommonStore

de IBM es un cliente web sencillo de utilizar que permite a los usuarios autorizados realizar búsquedas generales, y encontrar elementos archivados en correos, en IBM Content Manager. La solución permite al departamento legal realizar una única búsqueda que abarque todos los buzones de correo (o sólo algunos) para hallar la información relevante relativa a una auditoría o demanda judicial. Una vez identificado el correo electrónico adecuado, existe la posibilidad de retener dicha información en Content Manager, para preservarla, y declararla y clasificarla como registro oficial, a través de su integración con IBM Records Manager. El resultado de la búsqueda se puede ajustar, y se puede exportar en formato que sea legible por otras partes, como pueda ser en archivos .nsf o .pst, que son de más fácil lectura.

IBM Content Manager Enterprise Edition proporciona a su organización un repositorio común para todos los tipos de contenido, y ayuda en la automatización de los procesos de recopilación de información, captura efectiva, organización, gestión, protección y disposición de los activos de información en toda la organización. Esta solución permite que su organización aproveche la información empresarial crítica a través de diversas aplicaciones y procesos empresariales, y aporta información integrada y consistente para los clientes, socios y empleados, dónde y cuándo la necesiten. Content Manager ayuda a las empresas a cumplir la normativa referente al requerimiento de gestión de registros, retención y supervisión de los mismos, aprobación de información y contabilidad, privacidad y compartición de información, y a controlar las finanzas corporativas. Diseñado para cubrir un amplio rango de necesidades empresariales (desde grupos de trabajo a procesos empresariales de gran volumen), Content Manager es una plataforma abierta y flexible, que resuelve los desafíos empresariales de hoy en día, y puede ampliarse fácilmente para responder a necesidades futuras.

IBM Records Manager (Gestor de registros) va mucho más allá de las tradicionales aplicaciones de escritorio, aplicando el mantenimiento electrónico de registros directamente en las aplicaciones de software que utilizan la mayoría de las empresas y gestionando la información de todos los tipos de medios, incluyendo el correo electrónico. Records Manager es una aplicación completamente basada en web (no hay que instalar ningún programa cliente para la organización de registros). Su organización puede aplicar directamente el control de registros para declarar los registros dentro del repositorio de la aplicación empresarial, a la vez que mantiene intacta la operatividad de la empresa y se preserva la seguridad de los datos críticos. Records Manager está certificado, de forma que cumple con los requisitos de seguridad del Departamento de defensa de EE.UU. número 5015.2, en sus capítulos 2 y 4, y está aprobado por los requisitos del Archivo nacional 2002 (TNA) del Reino Unido para el software de gestión de registros.

Cuando se utiliza con una política de gestión de registros clara y consistente, Records Manager proporciona:

- *Un enfoque altamente estructurado para la retención de todos los tipos de registros, incluidos correos electrónicos y archivos adjuntos.*
- *Un tratamiento de los registros al final de su ciclo de vida.*
- *La posibilidad de "retención", para suspender los plazos de borrado normales.*
- *Auditoría e informes de acceso y acciones sobre los registros, que ayudan al cumplimiento de las normativas.*

La integración de las soluciones Records Manager con CommonStore permiten que su organización sea capaz de trasladar las posibilidades de gestión de registros directamente dentro de Lotus Notes® o Microsoft Outlook. Puede configurar políticas para proporcionar declaración y clasificación de registros automatizados, en base a reglas predefinidas o metadatos en los correos electrónicos, sin que el usuario tenga que intervenir. Estas posibilidades de automatización proporcionan declaración de registros de correo consistente y una clasificación precisa, mediante la eliminación de la dependencia de los usuarios finales de tener que declarar los registros manualmente y tener que interpretar normas de retención complejas.

Orchestra Monitoring and Supervision para IBM

Las soluciones de archivado de correo electrónico CommonStore están basadas en el enfoque del Gestor de políticas activas (APM) de Orchestra. La solución incluye un conjunto de políticas preconfiguradas para analizar todos los aspectos de los mensajes de correo para proporcionar:

- *Real-Time Prevention™*: antes de enviar el mensaje para evitar que se produzcan situaciones no deseadas y que el correo se procese para su archivado.
- *Intelligent Review™*: una vez que el correo se ha enviado, para transformar los procesos de auditoría y revisión en una función eficaz.
- Rastro de auditoría a prueba de manipulación, para demostrar el adecuado funcionamiento y el cumplimiento de las normas legales.
- Impedir posibles ataques y disuadir a los posibles atacantes futuros.
- Categorizar los mensajes de forma precisa, para mejorar la recuperación y reducir los costes de almacenamiento.

Ventajas fundamentales del archivado de correo electrónico, su utilidad para requerimientos judiciales y para el cumplimiento de normativas legales.

Reducción de costes legales en los requerimientos judiciales.
 Cumplimiento de la normativa legal. Mejora de la productividad. Tamaño de buzón virtualmente ilimitado.

El aprovechamiento y ampliación de los activos de información actuales de las empresas, a fecha de hoy, son funciones críticas, y lo serán aún más con el tiempo. La legislación y el volumen del correo electrónico crecen a un ritmo exponencial.

No hay tiempo que perder. Solicite una demostración para comprobar la forma en que las soluciones de IBM para archivado, requisitos legales y generación de informes para procesos legales pueden aumentar la agilidad de su negocio y maximizar el valor de la inversión en la tecnología del correo electrónico.

Más información

Póngase en contacto con un representante de IBM, un Business Partner o acceda a:

www-306.ibm.com/software/data/commonstore/



Lista de comprobación para la evaluación del producto

La solución de archivado y gestión de correo, y soporte para procesos legales debe:	IBM	Otros
Buscar y recuperar contenido de correo:		
Recuperar el correo en el punto adecuado para asegurar su autenticidad.	X	
Crear un índice detallado del contenido del correo electrónico.	X	
Aplicar reglas de retención y destrucción en base a eventos y fecha.	X	
Aprovechar las técnicas de búsqueda avanzada en todos los buzones.	X	
Mejorar la eficacia y rendimiento del sistema de correo electrónico:		
Reducir la carga de correo del servidor.	X	
Reducir el almacenamiento de correo y los tiempos de copia de seguridad y restauración.	X	
Ser compatible con Lotus Domino y Microsoft Exchange.	X	
Conservar el formato original de los correos.	X	
Proporcionar transparencia a los usuarios finales.	X	



Lista de comprobación para la evaluación del producto

La solución de archivado y gestión de correo, y soporte para procesos legales debe:	IBM	Otros
Consolidar el archivado de correos y gestión del contenido:		
Proporcionar acceso a los mensajes, sus archivos y demás contenido, todo en un único sistema.	X	
Realizar una sola búsqueda, en lugar de varias.	X	
Proporcionar gestión de contenidos escalable y segura:		
Conseguir espacio de buzón virtualmente ilimitado.	X	
Mantener controles de acceso y seguridad.	X	
Soporte para muchas soluciones de gestión, bases de datos, repositorios y almacenamiento.	X	
Cumplir requisitos legales en gestión de registros:		
Declarar y clasificar el correo y los archivos adjuntos como registros de la empresa.	X	
Bloquear el correo electrónico como registros.	X	
Aplicar reglas de retención y destrucción en base a eventos y fechas.	X	
Archivar correo como registros consistentes con otros tipos de soporte.	X	
Habilitar la delcaración automática de los registros, de forma transparente a los usuarios.	X	
Crear un índice detallado del contenido del correo electrónico.	X	
Controlar los registros de correo desde su creación hasta su destrucción, y registrar todas las acciones.	X	
Permitir que el departamento legal realice consultas sobre todos los buzones.	X	
Retener (para evitar la destrucción) los mensajes con afectación legal.	X	
Proteger el correo en dispositivos de almacenamiento imborrables.	X	
Responder rápidamente a requerimientos legales:		
Realizar búsquedas únicas en los buzones de correo.	X	
Aplicar consultas de búsqueda flexibles y variadas, para buscar la información necesaria.	X	
Indexación de todo el texto de los correos para una búsqueda útil y eficaz.	X	
Colocar el correo "encontrado" en situación de retención para el departamento legal.	X	
Declarar y clasificar como registros, los correos que no estaban identificados.	X	
Aprovechar técnicas de búsqueda avanzada: por aproximación y por lógica booleana.	X	
Reducir costes de almacenamiento:		
Utilizar un almacén de instancia única.	X	
Comprimir contenido antes de almacenarlo.	X	
Soporte para estrategia de gestión durante el ciclo de vida de la información.	X	



© Copyright IBM Corporation 2006

IBM United States
Silicon Valley Laboratory
555 Bailey Avenue
San Jose, CA 95141

Producido en EE.UU.
Octubre de 2006
Reservados todos los derechos

DB2, Domino, IBM, el logotipo de IBM, Lotus, Notes, Lotus Notes y el logotipo de On Demand Business son marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

Microsoft es marca registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

Otros nombres de compañías, productos o servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de otros.

Las referencias en este documento a productos o servicios de IBM no implican que IBM tenga la intención de comercializarlos en todos los países en los que opera.

TAKE BACK CONTROL WITH **Information Management**