

Ottimizzazione del ROI di archiviazione della posta elettronica con EMC SourceOne Email Management

Data: Aprile 2009

Autore: Brian Babineau, Senior Analyst

Abstract: la ricerca ESG suggerisce che l'implementazione di un archivio di posta elettronica offre numerosi vantaggi per le organizzazioni, misurabili in termini di riduzione dei costi di storage, maggiore efficienza in materia di conformità, e-discovery e protezione dei dati. Le organizzazioni che desiderano migliorare la gestione dei messaggi e che devono ancora investire in una soluzione di archiviazione di posta elettronica dovrebbero attribuire il giusto valore a tali vantaggi in relazione al ROI. La valutazione di soluzioni come EMC SourceOne Email Management, in questo contesto, aiuta a comprendere quali funzionalità ottimizzano il ritorno sugli investimenti al minore costo possibile.

Introduzione

Oggi giorno alle aziende dovrebbe essere chiaro che l'acquisto di una soluzione di archiviazione della posta elettronica rappresenta un investimento logico. Tuttavia, alla fine del 2007, una ricerca ESG ha rilevato che quasi due terzi delle organizzazioni dovevano ancora acquistare una soluzione di archiviazione della posta elettronica su misura.¹ Negli ultimi 14 mesi tale numero probabilmente è diminuito, tuttavia molte aziende gestiscono ancora la posta elettronica utilizzando metodi obsoleti come l'imposizione di quote massime delle caselle di posta, la conservazione di messaggi su nastri di backup e l'acquisto continuo di ulteriore storage e server per supportare le applicazioni di posta elettronica. Una recente ricerca ESG ha ulteriormente confermato questa tendenza, in quanto quasi la metà delle 550 organizzazioni campione ha identificato la posta elettronica come una delle principali cause dell'acquisto di server e infrastrutture di storage negli ultimi due anni².

ESG ritiene che uno dei motivi per cui le aziende esitano ad investire in un archivio di posta elettronica sia la mancanza di informazione, che genera calcoli fuorvianti per quanto riguarda il ritorno sugli investimenti (un processo di calcolo, questo, eseguito dalla maggior parte delle aziende prima di effettuare nuovi acquisti IT). Alcune organizzazioni, tuttavia, non prendono in considerazione tutti i vantaggi offerti dall'archiviazione della posta elettronica, pertanto il valore del ritorno sugli investimenti risulta inferiore nel calcolo del ROI.

Il calcolo errato del ROI, infatti, può portare a decisioni non sufficientemente ponderate in merito alle soluzioni di archiviazione della posta elettronica. Di conseguenza, i clienti spesso preferiscono non apportare variazioni alle strutture esistenti nell'ambito della gestione dei messaggi. In una prospettiva di lungo periodo, però, questo approccio risulta essere, spesso, molto più costoso, in quanto la capacità dello storage di posta elettronica aumenta vertiginosamente, le prestazioni delle applicazioni di posta elettronica subiscono un peggioramento ed i costi relativi a conformità e controversie legali aumentano in modo esponenziale. È estremamente importante, pertanto, che i clienti comprendano tutti i fattori da prendere in considerazione quando si valuta il ROI di una soluzione di archiviazione della posta elettronica.

È anche molto importante sapere quali soluzioni possono offrire tutti i vantaggi che effettivamente generano un "ritorno" riducendo il costo dell'investimento". Il presente documento ha lo scopo di aiutare i clienti a realizzare un modello più accurato di valutazione del ROI per le soluzioni di archiviazione della posta elettronica (indipendentemente dal fatto che desiderino acquistare una nuova applicazione o sostituirla una esistente) e di dimostrare come una soluzione specifica, EMC SourceOne Email Management, consenta di raggiungere risultati capaci di aiutare i clienti a giustificare l'acquisto.

¹ Fonte: Rapporto di ricerca ESG, *2007 E-mail Archiving Survey*, novembre 2007.

² Fonte: Rapporto di ricerca ESG, *Medium-Size Business Server & Storage Priorities*, giugno 2008.

Promemoria: problematiche relative alla gestione della posta elettronica

Vi sono due fattori interdipendenti che rendono la gestione della posta elettronica problematica per la maggior parte dei reparti IT: la crescita e la conservazione dei dati.

- **La crescita dei dati di posta elettronica** non è destinata a diminuire, in quanto le applicazioni di messaggistica sono il mezzo principale di collaborazione e condivisione delle informazioni in quasi tutte le aziende. ESG ritiene che la crescita complessiva dei dati aziendali raggiungerà il 25% nel 2009³ e la posta elettronica rappresenta poco più del 20% dei dati aziendali.⁴ A causa delle dimensioni degli allegati in continua crescita (ad esempio file rich media) e all'introduzione di sistemi di comunicazione unificati, è molto probabile che la posta elettronica crescerà a un ritmo due/tre volte superiore alla crescita delle informazioni aziendali complessive, costringendo i reparti IT a trovare soluzioni per gestire costantemente ed archiviare un numero sempre crescente di messaggi.
- La maggior parte delle organizzazioni attualmente **conserva i messaggi di posta elettronica** per periodi di tempo più lunghi, sia per motivi di conformità a normative aziendali e generali, che per e-discovery e gestione delle conoscenze. Poiché gran parte delle attività aziendali viene condotta tramite posta elettronica, i messaggi e gli allegati rappresentano dei record aziendali e sono pertanto soggetti alle leggi che regolano la conservazione delle informazioni. Il settore sanitario, energetico, delle amministrazioni locali, dell'istruzione, delle telecomunicazioni ed altri enti amministrativi si sono ultimamente aggiunti agli organi di controllo dei servizi finanziari nel presentare possibili interpretazioni per le regole di conservazione dei record esistenti, comprendendo in ciò anche i messaggi di posta elettronica. Inoltre, ESG ritiene che l'80% delle richieste di e-discovery comprenda la posta elettronica⁵, che rappresenta di gran lunga il tipo di dati più comunemente richiesto. Di conseguenza, le aziende devono identificare e mantenere un sottoinsieme di tutti i messaggi e degli allegati rilevanti in base all'ambito della richiesta di e-discovery.⁶ La mancata conservazione dei record aziendali necessari o delle prove possono essere rilevanti in sanzioni penali o in sentenze legali contro l'azienda.

Alcune organizzazioni conservano volontariamente i messaggi per supportare iniziative di conformità alle normative aziendali e per una migliore gestione delle conoscenze. Ad esempio, le aziende conservano la corrispondenza tra un team finanziario e una banca di investimento esterna in merito ad operazioni di fusione e acquisizione. Se l'accordo viene posticipato e viene preso nuovamente in considerazione alcuni mesi dopo, i responsabili finanziari possono consultare il lavoro già svolto ed individuare i principali contatti della banca di investimento. Altre organizzazioni conservano i messaggi di posta elettronica relativi all'assistenza clienti e li rendono disponibili ai team di vendita, in modo che siano a conoscenza di eventuali problemi che i rispettivi clienti potrebbero aver dovuto affrontare. Tali aziende adottano un approccio proattivo alla conservazione della posta elettronica, in quanto i contenuti nuovi e obsoleti rivestono una particolare rilevanza. Ritengono infatti che sia corretto conservarli, poiché può comportare vantaggi per le parti interessate e migliorare la produttività dei dipendenti.

Quando la crescita dei dati è unita a periodi medi di conservazione per i messaggi di posta elettronica (vedere la Figura 1), i reparti IT devono spesso affrontare costi di storage lievitati, operazioni più lunghe di backup e ripristino ed un deterioramento delle prestazioni delle applicazioni di posta elettronica. Allo stesso tempo, i responsabili della conformità, i consulenti aziendali ed i gestori dei record devono implementare criteri di gestione della posta elettronica, oltre a dover accedere regolarmente ai sistemi di messaggistica per portare a termine le proprie attività. I dipendenti devono spesso gestire le proprie caselle di posta elettronica per salvare i dati utili e molte ore di lavoro produttivo potrebbero venire sprecate se i knowledge worker non sono in grado di individuare facilmente messaggi ed allegati, nuovi e obsoleti.

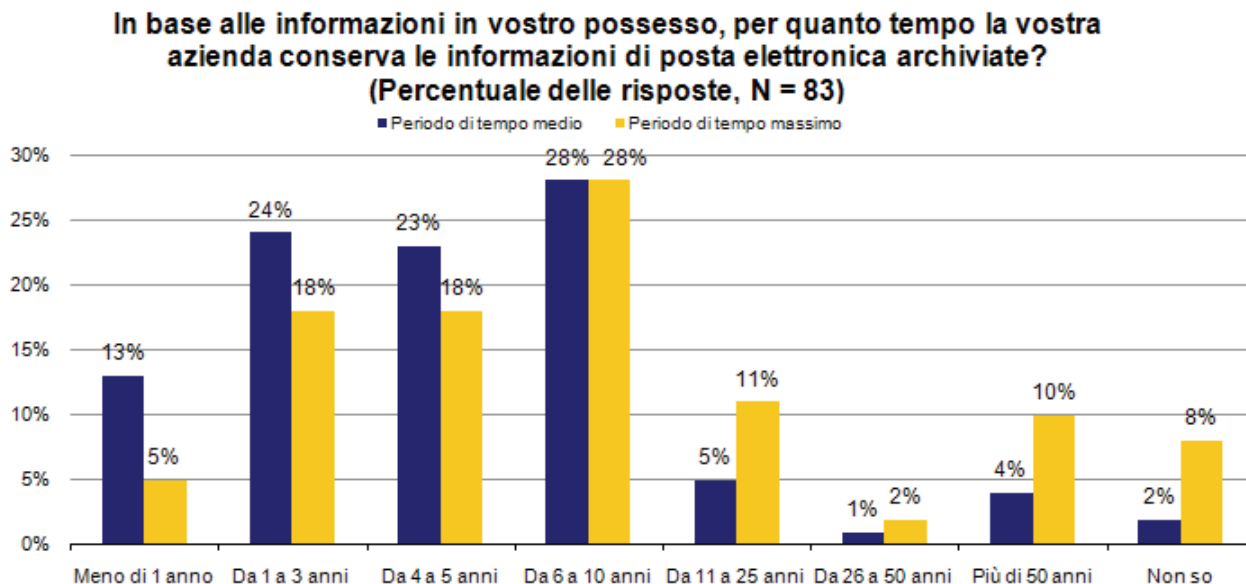
³Fonte: Rapporto di ricerca ESG, Enterprise Storage Survey, novembre 2008.

⁴Fonte: Rapporto di ricerca ESG, Medium-Size Business Server & Storage Priorities, giugno 2008.

⁵Fonte: Rapporto di ricerca ESG, 2007 E-mail Archiving Survey, novembre 2007.

⁶ Ibid.

FIGURA 1. PERIODO DI TEMPO MEDIO E MASSIMO DI CONSERVAZIONE DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA ARCHIVIATI



Fonte: Rapporto di ricerca ESG, 2007 E-mail Archiving Survey, novembre 2007

I vecchi metodi non funzionano

Il modo più semplice di risolvere le sfide legate all'archiviazione della posta elettronica consiste nell'eliminare i dati; una soluzione non sempre possibile per via dei requisiti legali e di conformità sopra citati. Un processo derivativo dell'eliminazione dei messaggi di posta elettronica è l'imposizione di quote massime alle caselle di posta. Il reparto IT crea una regola che stabilisce le dimensioni massime delle caselle. Se il limite viene superato, i dipendenti potrebbero non essere più in grado di inviare o ricevere messaggi finché le dimensioni delle caselle non vengono ridotte. In tal modo, i dipendenti sono costretti a gestire le proprie caselle. I dipendenti possono quindi decidere di eliminare messaggi o di crearsi archivi personali. Quest'ultima soluzione complica i processi di e-discovery, in quanto gli avvocati devono avere a disposizione tutti gli archivi personali per individuare i messaggi rilevanti qualora ne abbiano ricevuto richiesta. Inoltre, gli archivi personali non risolvono i problemi relativi allo storage della posta elettronica ma semplicemente li spostano, in quanto i dipendenti salvano tali messaggi sui propri computer o su file server condivisi. Infine, in caso di violazione o furto di un laptop, il rischio che gli archivi personali (file PST e NSF) vengano compromessi è molto elevato, con possibili conseguenze in materia di violazione della privacy e furto di proprietà intellettuale.

Le quote delle caselle di posta elettronica potrebbero non influire eccessivamente sull'ambiente complessivo di storage della posta elettronica, tuttavia riducono la produttività degli utenti in quanto i dipendenti devono dedicare più tempo alle gestione delle proprie caselle anziché occuparsi di comunicazioni aziendali critiche. Un altro metodo non efficace di gestione della posta elettronica consiste nell'utilizzo di nastri di backup per conservare messaggi per lunghi periodi di tempo. Questo metodo non è efficace per i seguenti motivi:

- **Le aziende salvano più informazioni del necessario.** Vengono salvati tutti i messaggi presenti su un nastro specifico, anche se alcuni non sono rilevanti: le aziende non sono in grado di selezionare i dati su nastro che potrebbero essere eliminati rispetto a quelli che devono essere conservati. Inoltre, tutti i messaggi su nastro vengono conservati per lo stesso periodo di tempo, in quanto il nastro viene salvato per il periodo di conservazione più lungo previsto (ossia, se alcuni messaggi devono essere salvati per 90 giorni e altri devono essere conservati per due anni, il nastro viene conservato per due anni). Il salvataggio di dati non necessari o obsoleti aumenta i costi di storage, in quanto sono necessari più

supporti per conservare tutti i dati. Aumentano anche le spese di e-discovery, in quanto i consulenti aziendali hanno a disposizione più dati da esaminare.

- **I nastri non sono facilmente accessibili e non è facile eseguirvi ricerche, pertanto i costi aumentano se i consulenti aziendali devono individuare messaggi obsoleti.** Se i nastri sono conservati fuori sede, l'azienda deve pagare un fornitore di servizi per riaverli a disposizione. Se il nastro è ancora disponibile (il che non è mai garantito se i dati sono particolarmente obsoleti), nel corso degli anni il supporto può venire rimosso dalla posizione corretta. I reparti IT devono quindi eseguire il ripristino dei dati dal nastro, eseguirne l'indicizzazione e metterlo a disposizione degli avvocati in modo che possano eseguire le ricerche dei messaggi di posta elettronica rilevanti. Molto spesso, nei reparti IT, non vi sono risorse sufficienti per portare a termine queste procedure in un breve periodo di tempo. Le aziende sono pertanto costrette ad affidare l'incarico a terzi. Questo aspetto comporta un notevole aumento dei costi, in quanto i fornitori di servizi hanno tariffe che variano dai 500 ai 2000 dollari (a seconda delle dimensioni e del formato dei dati) per ciascun nastro di backup.

Misurazione del ROI di archiviazione della posta elettronica

Le soluzioni di archiviazione della posta elettronica consentono ai clienti di spostare o copiare messaggi di posta elettronica in un ambiente terzo (un archivio), e in tal modo possono controllare la conservazione e la gestione dei dati. Gli utenti possono determinare in quale storage salvare i messaggi archiviati, impostare autorizzazioni di accesso per i contenuti ed implementare in modo coerente criteri di conservazione per le informazioni centralizzate. Un ambiente di archiviazione della posta elettronica consente di:

- Scegliere se imporre quote massime alle caselle di posta elettronica nell'ambiente principale, spostando i messaggi obsoleti sull'archivio (anziché eliminarli) o eliminare completamente le quote delle caselle di posta spostando continuamente i messaggi nell'archivio. Una volta spostati nell'archivio, i messaggi possono essere conservati su sistemi a basso costo e rimanere comunque accessibili ai dipendenti.
- Eliminare la necessità di gestire le proprie caselle di posta da parte dei dipendenti, il che comporta la creazione di archivi personali per aggirare le quote massime delle caselle o semplicemente per salvare i messaggi per la consultazione futura.
- Ridurre i costi di storage a lungo termine, eliminando i duplicati dei messaggi e distribuendo sistemi a basso costo per la conservazione dei contenuti archiviati (un concetto spesso definito "storage su più livelli").
- Implementare programmi coerenti di gestione dei record elettronici, conservando accuratamente un sottoinsieme di messaggi in base al mittente, al destinatario, alla data e ad altri criteri.
- Salvare i messaggi in un archivio a prova di manomissione, in quanto è possibile implementare criteri di conservazione per assicurare la conformità alle normative aziendali e generali e la conservazione ai fini legali. I clienti sono in grado di controllare l'accesso ai messaggi, impedendo l'eliminazione o la modifica non autorizzate dei contenuti.
- Rendere più efficienti i processi di e-discovery, in quanto i consulenti aziendali hanno a disposizione una posizione centrale in cui eseguire le ricerche dei messaggi rilevanti dopo averne ricevuto richiesta.
- Migliorare le prestazioni delle applicazioni di posta elettronica spostando i dati meno recenti nell'archivio.
- Ridurre il tempo necessario per completare le operazioni di backup e di ripristino delle applicazioni di posta elettronica, in quanto è stata ridotta la quantità di dati da copiare nell'ambiente primario.

Per sviluppare un modello corretto per il calcolo del ROI delle soluzioni di archiviazione della posta elettronica, i clienti devono poter tradurre tali vantaggi in metriche rilevanti per le proprie attività. Alcune metriche che i clienti dovrebbero includere nel modello di ROI sono le seguenti:

- Ore risparmiate
 - I dipendenti non sono più costretti a gestire le proprie caselle di posta elettronica a causa dell'imposizione di quote massime delle caselle
 - I reparti IT possono eseguire ricerche rapide in un archivio per identificare tutti i messaggi e gli allegati che rientrano nell'ambito di una richiesta di e-discovery, anziché effettuare ricerche nell'ambiente principale di messaggistica, in più computer dei dipendenti, in condivisioni di file (per gli archivi della posta personale) e nastri di backup (per i messaggi obsoleti)

- I consulenti aziendali dedicano più tempo all'analisi dei dati senza dover attendere che i reparti IT li rendano disponibili
- Non è necessario regolare o eseguire costantemente server aggiuntivi per migliorare le prestazioni delle applicazioni di posta elettronica
- Riduzione dell'investimento di capitali
 - È possibile salvare un sottoinsieme di informazioni per il periodo di tempo appropriato, anziché salvare tutte le informazioni indefinitamente
 - Viene salvata una sola copia dei messaggi e degli allegati
 - Non è più necessario acquistare più server solo per migliorare le prestazioni delle applicazioni di posta elettronica
 - I messaggi obsoleti possono essere conservati in sistemi di storage accessibili a basso costo
- Riduzione dei rischi
 - Per evitare di incorrere in sanzioni, è possibile salvare i record aziendali per il periodo di conservazione richiesto
 - Si riducono i rischi di distruzione delle prove e quelli di avere sentenze legali avverse all'azienda grazie alla conservazione corretta di messaggi di posta elettronica a fini legali

Per completare correttamente un modello di ROI, i clienti devono comprendere anche la parte relativa all'investimento vero e proprio. Questa valutazione va al di là dei costi iniziali di acquisizione del software di archiviazione della posta elettronica. È necessario anche prendere in considerazione eventuali server e storage aggiuntivi necessari per eseguire il software di archiviazione e conservare il contenuto, compresa l'indicizzazione utilizzata per facilitare le ricerche nell'archivio.

Infine, occorre prendere in considerazione l'investimento operativo generato dalla configurazione, dal monitoraggio e dalla manutenzione dell'ambiente di archivio. I clienti devono trovare il modo di abbassare tali costi operativi nel corso degli anni, in quanto l'ambiente di archivio rappresenta un'implementazione di lunga durata. I periodi di conservazione prolungati comportano la necessità di aggiornare l'archivio quando l'infrastruttura che lo supporta invecchia o il periodo di garanzia termina. Per questo motivo, le aziende devono prendere in considerazione funzionalità di archiviazione della posta elettronica che consentano l'archiviazione dei dati su più sistemi di storage e lo spostamento del repository su periferiche diverse nel caso in cui un sistema debba essere aggiornato o sostituito. Tali funzionalità riducono la metrica relativa all'investimento che un'azienda deve prendere in considerazione nella creazione del modello di ROI.

Un altro parametro da considerare nella metrica relativa all'investimento è la facilità di utilizzo del software di archiviazione della posta elettronica e di accesso al contenuto all'interno dell'ambiente di archiviazione per i dipendenti autorizzati. I dipendenti dovrebbero essere in grado di gestire senza problemi i messaggi archiviati dalla propria casella di posta elettronica, indipendentemente dalla connessione o dalla periferica. Inoltre, una soluzione di archiviazione deve essere in grado di supportare vari ruoli nell'ambito della ricerca: i dipendenti dovrebbero soltanto visualizzare i propri messaggi, mentre i consulenti aziendali o i responsabili della conformità potrebbero dover eseguire ricerche nell'intero archivio. Per le aziende è molto difficile assegnare il giusto valore all'esperienza dell'utente finale, tuttavia una valutazione attenta di questa componente dell'investimento è importante, in quanto la conservazione di messaggi risulta inutile se non è possibile accedervi.

L'impatto di EMC sul quoziente ROI di archiviazione della posta elettronica

Dopo che un'organizzazione ha delineato tutti i potenziali criteri di misurazione che un modello di ROI relativo all'archiviazione della posta elettronica dovrebbe contenere, il passaggio successivo consiste nel valutare le soluzioni che aiutano a trarre il massimo vantaggio riducendo l'investimento complessivo. Si tratta di un concetto semplice, anche se molte aziende spesso non stabiliscono ancora un collegamento tra le caratteristiche di una soluzione di archiviazione della posta elettronica ed i potenziali vantaggi e/o i risparmi in termini di costi, e di conseguenza non aggiornano i calcoli relativi al ROI. Se si salta questo passaggio, tuttavia, il ritorno sugli investimenti di una soluzione di archiviazione della posta elettronica potrebbe non rivelarsi conforme alle aspettative. È possibile risolvere questo errore di valutazione semplicemente elencando tutti i vantaggi e gli investimenti necessari, con i relativi criteri di misurazione, e generando un ROI per ogni prodotto. Alcune soluzioni sono dotate di caratteristiche che aumentano i vantaggi, ma sono molto costose da implementare e gestire. Altre offrono meno funzionalità, ma risultano più vantaggiose in termini di costi operativi.

Se nel corso di questo esercizio un cliente prende in considerazione EMC SourceOne Email Management, la nuova soluzione di archiviazione della posta elettronica recentemente annunciata da EMC, potrebbe scoprire che la maggior parte dei vantaggi offerti dalla soluzione possono essere raggiunti a costi minimi. Alcuni vantaggi derivanti dalla distribuzione di EMC SourceOne Email Management sono i seguenti:

- **Opzioni flessibili di archiviazione dei messaggi.** SourceOne supporta gli ambienti Exchange e Lotus ed archivia i messaggi di posta elettronica in tre modi: tramite una funzionalità di registrazione all'interno delle applicazioni di messaggistica, consentendo agli utenti di spostare messaggi nell'archivio direttamente dalle proprie caselle di posta o applicando automaticamente criteri di archiviazione (ad esempio archiviando tutti i messaggi ricevuti da almeno 90 giorni) alle principali applicazioni di messaggistica. Tali opzioni semplificano l'archiviazione dei contenuti per scopi di conformità alle normative o e-discovery. La funzionalità di registrazione è ideale per scenari di questo tipo. Per le implementazioni di gestione di record e caselle di posta, gli approcci che comportano l'utilizzo di criteri di archiviazione automatizzati o stabiliti dall'utente sono ideali per controllare le dimensioni delle caselle di posta o per classificare un sottoinsieme di messaggi come record aziendali non regolamentati a scopi di conformità a normative aziendali o di gestione delle conoscenze.

Inoltre, EMC SourceOne Email Management supporta anche la raccolta automatizzata di archivi personali come file PST e NSF, consentendo alle aziende di rilevare e archiviare velocemente tali messaggi in base alle direttive aziendali. In questo modo, i clienti possono centralizzare tutti i messaggi obsoleti, in modo che gli avvocati non siano costretti a cercare i file PST e NSF su ogni singolo computer e il reparto IT non sia costretto ad eseguirne il backup come parte delle operazioni di protezione dei dati dei laptop/desktop o delle condivisioni di file.

- **Gestione particolareggiata delle regole di conservazione.** I clienti possono archiviare i messaggi in base a vari criteri dei metadati, tra cui il mittente/destinatario, il reparto di appartenenza del mittente/destinatario (in base a Active Directory o altri raggruppamenti LDAP) e la data/ora di invio/ricezione del messaggio. Inoltre, i clienti possono stabilire criteri di conservazione diversi per determinate categorie di messaggi. Ad esempio, tutti i messaggi inviati dai dirigenti possono essere salvati per un anno, mentre i messaggi inviati dal reparto legale possono essere conservati per tre anni. Ai fini della conservazione legale, i clienti possono archiviare le informazioni provenienti da un gruppo di "custodi" (impiegati) per un periodo di tempo illimitato. Per risparmiare sui costi di storage, i clienti possono semplicemente archiviare tutti i messaggi ricevuti da almeno 90 giorni e salvarli per un anno. Grazie alla possibilità di archiviare i messaggi in base a vari criteri e stabilire periodi di conservazione diversi, i clienti di EMC SourceOne Email Management possono archiviare le informazioni per soddisfare una varietà di esigenze aziendali e IT.
- **Riduzione dei costi di storage.** Il repository di SourceOne Email Management può essere conservato in più periferiche di storage, consentendo ai clienti di scegliere tra varie opzioni di distribuzione di sistemi a basso costo che supportano l'ambiente di archiviazione della posta elettronica. Uno dei sistemi di storage supportati è EMC Centera, che può essere configurato per salvare i dati in formato WORM. Lo storage WORM può essere impiegato per assicurare la conformità a determinate normative statunitensi del settore finanziario (SEC Rule 17a-4) oltre che per altre implementazioni, tra cui situazioni di conservazione a fini legali, in cui i clienti desiderano prevenire eventuali modifiche o eliminazioni dei contenuti durante il periodo di conservazione assegnato dal software di archiviazione SourceOne Email Management.
- **Processi di e-discovery più efficienti.** SourceOne Discovery Manager, un prodotto complementare di EMC che si integra con SourceOne Email Management, offre un'interfaccia separata per il flusso di lavoro legale e la ricerca, che consente ai consulenti aziendali di eseguire ricerche di contenuti rilevanti nell'intero repository dell'archivio (o in più repository). Inoltre, Discovery Manager consente ai consulenti aziendali di assegnare etichette ai messaggi, identificandoli come privilegiati o rilevanti, o di aggiungere un identificatore per il caso. Grazie a tali etichette, è possibile filtrare o raggruppare messaggi o allegati e quindi eseguire query in un sottoinsieme specifico di messaggi, per consentire ai consulenti aziendali di valutare rapidamente la quantità di dati esistenti e di ridurre la quantità di dati da esaminare. SourceOne Discovery Manager offre ai consulenti aziendali e ai relativi team il proprio spazio di lavoro all'interno di un archivio di posta elettronica, per aumentare la produttività.

- **Opportunità di costruzione di un archivio dei contenuti integrato.** A causa dalla crescita costante della posta elettronica, delle normative vigenti e del fatto che molto spesso viene richiesta come prova in dispute legali, le aziende devono iniziare ad avviare progetti efficaci di archiviazione della posta. Tuttavia, a parte la posta elettronica, vi sono molti altri tipi di contenuti (come i file delle applicazioni aziendali e i moduli delle pagine web) che potrebbero essere considerati record aziendali o che potrebbero venire richiesti nei processi di e-discovery. Tali informazioni potrebbero essere estremamente importanti anche per i processi aziendali e per i programmi di gestione delle conoscenze, se rese accessibili per periodi di tempo più lunghi. Per unificare le proprie strategie di conservazione delle informazioni, inoltre, i clienti potrebbero anche voler archiviare tali dati insieme alla posta elettronica. Tali organizzazioni possono partire dalla distribuzione di SourceOne Email Management seguita da altre soluzioni EMC SourceOne, che consentono ai clienti di archiviare altri tipi di contenuti. Grazie all'investimento EMC in XML, alla ricerca unificata e ad altre tecnologie di unificazione, si prevede che i clienti saranno in grado in futuro di gestire e conservare le informazioni da un unico repository EMC. Tale repository consente di definire e implementare in modo coerente criteri di conservazione per più tipi di contenuti, e gli impiegati (tra cui consulenti aziendali, gestori dei record e responsabili della gestione delle conoscenze) saranno in grado di individuare velocemente tutti i dati rilevanti.

I clienti devono anche prendere in considerazione l'investimento che devono effettuare per l'acquisizione e l'esecuzione di SourceOne Email Management. I costi di acquisizione sono piuttosto semplici da determinare, in quanto il prezzo di SourceOne Email Management dipende dal numero di caselle di posta. SourceOne Discovery Manager richiede una licenza aggiuntiva e il prezzo dipende dal numero di caselle di posta in cui si desidera eseguire ricerche (o numero di caselle "per custode"). Tali costi aggregati di acquisizione possono essere ammortizzati grazie ai numerosi elementi dell'architettura alla base di SourceOne Email Management, che riducono i costi operativi complessivi, i costi dell'infrastruttura di archiviazione e l'ingombro dello storage. Alcuni dei fattori che consentono una riduzione dei costi operativi sono i seguenti:

- **Un'architettura scalabile delle applicazioni, che riduce i costi dell'infrastruttura di archiviazione della posta elettronica.** Un unico server di archiviazione di SourceOne Email Management è in grado di supportare molte migliaia di caselle di posta. Più si riduce l'hardware necessario per eseguire l'ambiente di archiviazione della posta elettronica, più semplice risulta la gestione dell'intera implementazione. Anche il numero inferiore di server riduce l'investimento di capitale iniziale che è necessario effettuare per la distribuzione iniziale dell'archivio.
- **Un'architettura distribuita che garantisce un'elevata disponibilità dell'infrastruttura di archiviazione.** I clienti possono implementare SourceOne Email Management su più server o su più server virtuali ("guest") che risiedono su un unico server. In un'implementazione a più server, le attività di archiviazione (acquisizione di messaggi, indicizzazione, ricerca, ecc.) possono essere distribuite, migliorando le prestazioni complessive dell'ambiente di archiviazione. Inoltre, se si verificano problemi a un server, un altro server dell'applicazione completerà automaticamente le attività del server che presenta problemi. L'applicazione SourceOne Email Management è anche in grado di isolare eventuali operazioni non riuscite, in modo da prevenire ripetuti tentativi di esecuzione, che comportano conseguenze negative sulle prestazioni globali dell'intero ambiente di archiviazione.
- **Possibilità di integrazione con gli ambienti di posta elettronica esistenti senza interruzione delle attività e conseguente riduzione del lavoro di implementazione per il reparto IT.** SourceOne Email Management non richiede modifiche dell'ambiente di messaggistica principale, a parte l'attivazione della funzione di registrazione in Exchange o Domino da parte di un amministratore. Altre soluzioni potrebbero richiedere la modifica della configurazione, ad esempio i modelli di posta di Lotus Notes.

La capacità di storage per l'archivio della posta elettronica aumenta in modo esponenziale, costringendo i clienti ad acquistare ed eseguire sempre più periferiche di storage. SourceOne Email Management è in grado di generare risparmi incrementali aiutando i clienti a ridurre l'ingombro complessivo dello storage di archiviazione:

- **Eliminazione dei contenuti ridondanti nei server di archiviazione della posta elettronica ed esecuzione della compressione di messaggi e allegati prima dell'archiviazione.** Eventuali messaggi o allegati duplicati inviati al repository di SourceOne Email Management verranno rimossi, assicurando

che i clienti salvino soltanto una copia di ogni messaggio di posta elettronica o file. Inoltre, il software di archiviazione esegue la compressione di tutti i contenuti prima di salvarli su disco.

- **Possibilità di scegliere tra varie opzioni di indicizzazione.** I clienti possono scegliere se desiderano creare un'indicizzazione dei metadati o del testo completo in un'implementazione di SourceOne Email Management. Le opzioni di indicizzazione consentono ai clienti di allineare i requisiti relativi all'accesso alle informazioni con i costi di storage, in quanto l'indicizzazione dei metadati occupa meno storage rispetto all'indicizzazione del testo completo. Ad esempio, se i clienti utilizzano SourceOne Email Management per scopi di conservazione legale, potrebbero semplicemente voler filtrare i messaggi in base al dipendente e alla data/ora all'interno di SourceOne Discovery Manager, utilizzando l'indicizzazione dei metadati per portare a termine l'operazione. Invece, se i messaggi vengono conservati per motivi di gestione delle conoscenze e gli impiegati devono eseguire ricerche negli archivi in base a parole chiave presenti nel testo del messaggio o negli allegati, gli amministratori dell'archivio della posta elettronica devono abilitare l'indicizzazione del testo completo. Inoltre, i clienti possono abilitare l'opzione di "caching del contenuto", che crea un indice aggiuntivo sotto forma di un file di testo. Se l'indice principale è danneggiato, i clienti possono ricostruirlo rapidamente dal file di testo, anziché eseguire nuovamente l'elaborazione di tutti i messaggi e gli allegati (un'operazione che potrebbe richiedere varie ore e ridurre le prestazioni complessive dell'archivio).
- **Eliminazione dei contenuti in modo semplice e coerente.** Allo scadere del periodo di conservazione impostato in SourceOne Email Management, per un messaggio o un allegato, l'applicazione di archiviazione è in grado di eliminare automaticamente il contenuto dal repository o inviare una notifica agli amministratori dell'archivio contenente l'elenco dei candidati per l'eliminazione. In questo modo viene impedito il salvataggio di dati non più necessari, liberando capacità di storage. Durante le normali attività aziendali inoltre, le organizzazioni sono in grado di eliminare in modo coerente le informazioni allo scadere del periodo di conservazione per ridurre i rischi legali. Questo processo è conforme agli standard stabiliti dal codice di procedura civile statunitense (US Federal Rules of Civil Procedure), che regola i processi relativi alle controversie civili, tra cui l'e-discovery.

Un fattore relativo all'investimento che spesso viene trascurato durante la creazione di un modello di ROI è la capacità di una soluzione di facilitare l'accesso all'archivio. Non serve a molto, infatti, conservare messaggi e allegati se i dipendenti autorizzati non possono eseguirvi ricerche e recuperarli facilmente. SourceOne Email Management consente ai dipendenti di accedere ai contenuti dai client delle applicazioni di posta elettronica native (Outlook e Lotus Notes), oltre che da browser web come Outlook Web Access e Domino Web Access. I clienti possono anche accedere ai messaggi da Entourage se eseguono Exchange con client Mac. Se vengono generati file stub per i messaggi nelle implementazioni di gestione delle caselle di posta, SourceOne sfrutta una funzione chiamata "URL universale". Tale URL consente a un dipendente di accedere ad un messaggio archiviato dalla propria casella di posta elettronica tramite il computer, un dispositivo mobile o un browser web. In ambienti Exchange, i clienti possono anche salvare nella cache i messaggi archiviati, in modo che i dati siano disponibili anche se i dipendenti non sono connessi all'archivio. Per gli utenti Lotus Notes, l'utilizzo della replica locale di Notes facilita l'accesso ai collegamenti ai messaggi anche quando gli utenti sono offline.

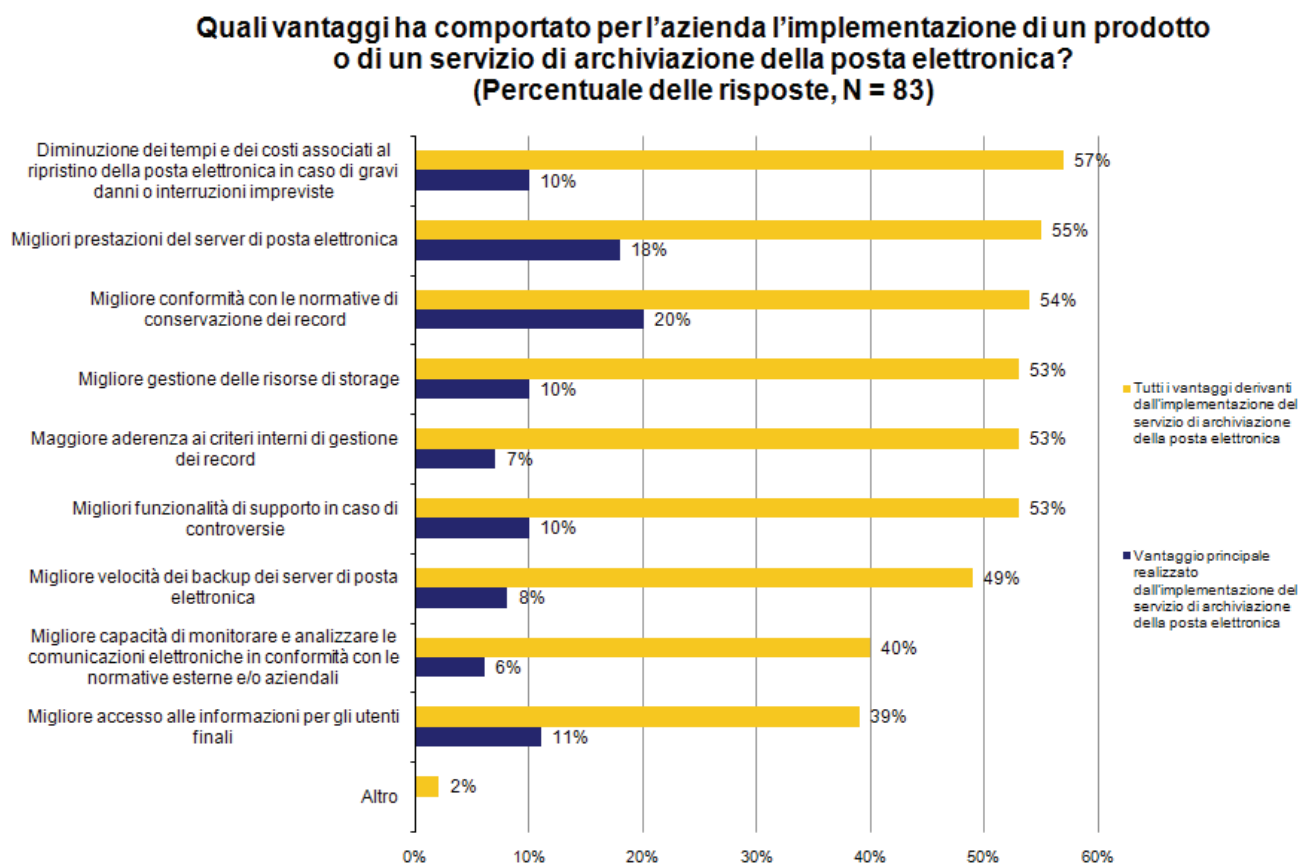
Molte delle funzionalità di SourceOne Email Management aiutano a ridurre l'investimento complessivo nella soluzione di archiviazione di posta elettronica, in quanto il reparto IT non deve modificare drasticamente l'ambiente di messaggistica primario per iniziare a conservare i messaggi, i dipendenti possono accedere ai contenuti archiviati da qualsiasi posizione senza bisogno di particolare formazione e sono disponibili diverse opzioni per tenere sotto controllo i costi di storage legati all'archivio.

Compilando un elenco di vantaggi e di potenziali "ritorni" sugli investimenti, insieme alle metriche relative all'acquisizione e all'"investimento" operativo vero e proprio, le aziende possono prendere decisioni più accurate prima di acquistare una soluzione di archiviazione della posta elettronica. Possono inoltre misurare la propria efficienza confrontando i risultati effettivi con i modelli di ROI dopo l'implementazione di una soluzione di archiviazione della posta elettronica: un esercizio che potrebbe portare ad un'ottimizzazione delle distribuzioni esistenti per acquisire ulteriori vantaggi o ridurre i costi operativi.

Conclusioni

Tutte le organizzazioni che contemplano la possibilità di introdurre un archivio della posta elettronica dovrebbero tenere presenti tutti i vantaggi di cui godono i clienti esistenti (vedere la Figura 2). Tali considerazioni dovrebbero costituire la motivazione principale per spostare un progetto di archiviazione della posta elettronica in cima alla lista delle attività dei dirigenti IT. Tale progetto dovrebbe anche incontrare il supporto (e possibilmente un contributo in termini di budget) dei reparti legali e dei reparti che si occupano della conformità, in quanto diretti beneficiari dell'introduzione di un archivio della posta elettronica.

FIGURA 2. VANTAGGI DELL'ARCHIVIAZIONE DELLA POSTA ELETTRONICA INDICATI DAGLI UTENTI CORRENTI



Fonte: Rapporto di ricerca ESG, 2007 E-mail Archiving Survey, novembre 2007

Il passaggio logico successivo consiste nell'elaborare un modello di ROI. Tuttavia, questo esercizio non è produttivo se l'azienda non tiene conto di tutti i benefici e dei costi coinvolti nell'implementazione di un archivio della posta elettronica. Inoltre, le aziende dovrebbero sviluppare un modello di ROI specifico per ogni soluzione disponibile sul mercato che sottopongono a valutazione, in quanto alcune soluzioni non sono in grado di fornire tutti i vantaggi ed altre sono costose da gestire.

EMC, grazie alla soluzione SourceOne Email Management, che comprende un'architettura scalabile ad elevata disponibilità e funzionalità di ottimizzazione dello storage, sembra essere sulla buona strada per invertire la tendenza in base alla quale le soluzioni di archiviazione della posta elettronica più funzionali sono anche più difficili da gestire nel lungo periodo. Grazie ai numerosi miglioramenti, all'aggiunta di funzionalità e alla nuova architettura, che riduce l'infrastruttura dell'archivio della posta elettronica ed i costi operativi, EMC si sta muovendo nella direzione giusta per raggiungere l'obiettivo di trarre il massimo vantaggio dall'archiviazione della posta elettronica con il minor investimento possibile. Alla fine, saranno i numeri a parlare e a rappresentare la prova decisiva.

Tutti i nomi dei marchi sono di proprietà delle rispettive aziende. Le informazioni contenute in questa pubblicazione sono state ottenute da fonti che The Enterprise Strategy Group (ESG) considera affidabili, ma che non garantisce. Questa pubblicazione può contenere pareri di ESG periodicamente soggetti a modifiche. Pubblicazione protetta dal copyright di The Enterprise Strategy Group, Inc. Qualsiasi riproduzione o ridistribuzione di questa pubblicazione, in tutto o in parte, in formato stampato, elettronico o altro, a persone non autorizzate a riceverlo, senza l'esplicito consenso di Enterprise Strategy Group, Inc., viola la legge sul copyright statunitense e sarà soggetta a citazione per danni civili e, se applicabile, a procedimenti giudiziari. Per ulteriori domande, contattare ESG Client Relations al numero (508) 482-0188.