



**Gestão e arquivo de e-mails para agilidade do negócio,  
conformidade regulamentar e capacidade de resposta rápida  
na detecção jurídica**

## **Introdução**

### ***Mantendo a agilidade de negócio apesar do aumento de volume de e-mails***

O seu negócio precisa de ser ágil para ter sucesso, e o e-mail transformou-se no principal meio de comunicação para agilizar os negócios. Neste momento, os utilizadores tomam os benefícios do e-mail quase como garantidos: comunicação e colaboração instantâneas, acesso imediato a informação crítica, e capacidade de mobilizar pessoas e recursos rapidamente para fazer face aos requisitos de um mercado dinâmico.

Um estudo demonstrou que 75% dos negócios em grandes empresas, é agora efectuado ou confirmado, através de e-mail, com os volumes de mensagens a crescer cerca de 50% anualmente.

Juntamente com este crescimento explosivo da utilização de e-mail, as Empresas enfrentam diversos novos desafios. À medida que as mensagens de e-mail se multiplicam, podem facilmente sobrecarregar os servidores, tornar a performance de aplicações mais lenta e dificultar a pesquisa de informação crítica. Os volumes de storage também aumentam continuamente, o que pode complicar as operações de backup e recuperação, e tornar os servidores de e-mail difíceis de consolidar e fazer upgrade. Por seu lado, os administradores informáticos enfrentam a constante exigência de mais espaço em disco e correspondente consumo adicional de tempo para fazer o backup de servidores de e-mail.

Os problemas acima descritos não se fazem notar apenas no centro de dados. Se a informação contida num e-mail não for localizada, a produtividade pode ser afectada em todas as áreas do seu negócio. Mais de 30% do tempo dos colaboradores em certas empresas, é passado a tentar encontrar os documentos e a documentação certa. Isto desvia-os das suas principais atribuições, como servir os clientes e criar novos produtos, e pode obrigar o seu negócio ágil a parar.

### ***Cumprir requisitos de conformidade e detecção***

Requisitos de detecção jurídica relacionados com mensagens de e-mail estão também a aumentar e implicam um grande custo de exposição. De acordo com um estudo recente sobre as tendências de litigação, conduzido por Fulbright & Jawaorski, LLP, quase 90% das empresas americanas estão envolvidas num qualquer tipo de litigação, e enquanto uma empresa média pode ter uma lista de cerca de 37 processos pendentes, empresas com lucros superiores a \$1 milhão estão envolvidos em cerca de 140 casos. Os e-mails são agora citados numa grande percentagem destes casos e as empresas são

multadas em milhões ou biliões de dólares por não serem capazes de apresentar os seus registos de e-mail. As empresas precisam igualmente de gerir a sua informação de e-mail para cumprir com as directrizes da sua própria corporação, e com regulamentos governamentais e industriais específicos relativos à retenção de registos como os requisitos Sarbanes-Oxley, Securities and Exchange Commission (SEC) Rule 17<sup>a</sup>-4. National Association of Security Dealers (NASD) e New York Stock Exchange (NYSE).

Soluções de arquivo, detecção e conformidade de e-mails podem resolver estes problemas. Estas soluções preservam e oferecem acesso a informação de negócio e propriedade intelectual contidos em e-mails. Também permitem reduzir o volume de e-mail e storage para melhorar a performance dos sistemas de e-mail existentes. As Empresas encaram agora estas soluções como uma forma de reduzir os custos de detecção legal, de ajudar nos esforços de conformidade e de melhorar a produtividade e a agilidade dos negócios. As soluções de arquivo de e-mail, detecção e conformidade suportam o desenvolvimento de protocolos repetitivos, que permitem que os custos de detecção e as cronologias se tornem mais previsíveis, oferecendo assim às equipas jurídicas melhor informação para acertar os processos de detecção.

O que pode esperar de uma solução de arquivo, detecção e conformidade de e-mail? Apresentamos seguidamente as funções básicas e as características que deve procurar quando faz a sua avaliação:

### ***Pesquisa e detecção de todo o conteúdo de e-mail, independentemente da sua antiguidade:***

Para oferecer funcionalidades básicas para conservar e gerir a informação da sua empresa e a propriedade intelectual, a solução deve:

- *Capturar os e-mails no ponto apropriado, para preservar a forma original e assegurar autenticidade.*
- *Criar um índice completo de conteúdos de e-mail, incluindo o corpo da mensagem e anexos.*
- *Aplicar políticas de retenção flexíveis baseadas em tempo, eventos, e regras de destruição, tornando possível cumprir com os estritos regulamentos governamentais e políticas de empresa, reduzindo ao mesmo tempo os custos.*

- *Adaptar-se às políticas da sua empresa relativamente a risco, gestão e conformidade.*
- *Reduzir a necessidade sentida pelos utilizadores de manter arquivos privados de e-mail (.pst ou .nsf) nos seus computadores.*
- *Manter o controle de segurança e acesso para proteger a integridade da informação e privacidade do utilizador.*
- *Fornecer capacidades avançadas de pesquisa em múltiplas caixas de correio para utilizadores autorizados (como pessoal jurídico ou auditores) que delas necessitem.*
- *Tornar o processo de arquivo transparente para os utilizadores.*

**Melhorar a eficiência, performance e ROI do seu sistema de e-mail:** a solução precisa de tornar o seu sistema de e-mail mais eficiente, ágil e receptivo e ao mesmo tempo evitar qualquer impacto sobre os utilizadores. A solução deve:

- *Reduzir o sistema de storage e backup do e-mail e tempo de restauro.*
- *Simplificar os upgrades e as consolidações do servidor de e-mail.*
- *Disponibilizar um arquivo central para pesquisa, detecção e recuperação de e-mail, para responder a acções de auditoria.*
- *Ser compatível com o seu sistema de e-mail, incluindo IBM Lotus Domino ou Microsoft Exchange.*
- *Preservar os formatos originais da mensagem de e-mail.*
- *Permitir aos utilizadores pesquisar, arquivar e recuperar mensagens através da sua interface de e-mail habitual.*

**Consolidar o arquivo de e-mail e outros conteúdos num repositório investigável único:** a solução deve arquivar e permitir acesso a e-mails, anexos e outros conteúdos empresariais, como documentos, faxes, imagens, e conteúdos áudio, vídeo e Web, num único sistema. Esta aproximação integrada contrasta com soluções que fragmentam os arquivos de e-mail e outros conteúdos em silos de conteúdos separados, que são de difícil pesquisa e dispendiosos de gerir e manter. Ao efectuar apenas uma pesquisa em vez de várias, as empresas podem reduzir o custo e esforço necessário para responder a auditorias legais e detecções jurídicas. A integração de arquivo de e-mail e gestão de conteúdos pode ajudar as empresas a aplicar de forma consistente um único conjunto de políticas de gestão documental a todos os conteúdos da empresa.

**Oferecer um arquivo de conteúdos seguro e escalável:** para além da necessidade de integração, a performance, escalabilidade e segurança do repositório de conteúdos de back-end – e a base de dados subjacente – são fundamentais. A solução deve ser escalável para acomodar um número crescente de utilizadores, de volume de e-mails e tamanho das mensagens – oferecendo assim um arquivo de e-mail virtualmente ilimitado. A solução precisa igualmente de controlos de segurança e acesso para proteger a segurança e a privacidade dos utilizadores individuais, e ao mesmo tempo de permitir a utilizadores autorizados pesquisa através das caixas de correio. O sistema de gestão de conteúdos deve igualmente ser baseado em standards abertos e ser flexível para a utilização com a maior variedade de soluções de gestão e repositórios possível, bases de dados e dispositivos de storage.

**Cumprir os requisitos de conformidade com Sistema de Records Management centralizado e certificado:** a solução deve ser integrada com uma capacidade de 'Records Management' para suportar requisitos de conformidade, legais e de gestão de registos. Uma solução integrada permite à sua empresa gerir, reter e apagar registos de e-mail com base em requisitos regulamentares, legais ou corporativos, e ao mesmo tempo melhorar a sua eficiência operacional. A solução deve:

- *Aplicar regras apropriadas de retenção e destruição baseadas em tempo e eventos, para suportar os esforços de conformidade.*
- *Declarar e classificar e-mails e anexos como registos oficiais da empresa.*
- *Arquivar e-mails como registos, da mesma forma que qualquer outro tipo de meios (p.ex. documentos, folhas de calculo, apresentações, formulários, facturas, declarações).*
- *Permitir declaração e classificação automática e semi-automática de registos, eliminando a necessidade de os utilizadores aprenderem uma nova aplicação, e de tomarem decisões complexas sobre o que constitui um registo e que regras de retenção aplicar.*
- *Controlar os registos de e-mail, da criação à destruição – impedindo acções de edição/destruição e registar todas as actividades efectuadas (p.ex. visualizar, imprimir) para propósitos de auditoria e reporting, oferecendo ao mesmo tempo capacidades de destruição não-recuperável de conteúdos de mensagens e respectivos atributos.*
- *Permitir às equipas jurídicas efectuar uma pesquisa única a todas as caixas de correio e colocar em espera um número indefinido de mensagens de e-mail, antes da sua data de destruição, para assegurar que são preservadas até que as acções legais ou de auditoria sejam completadas.*

- *Bloquear mensagens de e-mail como registos, para demonstrar a sua autenticidade, para satisfazer requisitos regulamentares ou legais.*
- *Proteger e-mails em dispositivos de storage à prova de destruição em cumprimento de regras como por exemplo a ‘SEC Rule 17a – 4’.*

**Responder rapidamente à detecção jurídica:** a solução deve permitir à sua empresa responder rapidamente, com menor esforço e custo e da forma mais rigorosa, quando lhe é solicitado que apresente e-mails para uma auditoria ou processo legal. Os departamentos jurídicos e de conformidade devem beneficiar de mais tempo para revisões legais e preparação, assim como terem a certeza que não terão surpresas desagradáveis. Ao mesmo tempo, a solução deve permitir ao departamento jurídico:

- *Efectuar uma detecção única através das caixas de correio para encontrar todas as mensagens que possam estar envolvidas numa acção legal, sem dependerem do pessoal de informática para carregar e pesquisar os backups.*
- *Reduzir o risco e exposição de arquivos privados de e-mail (.pst ou .nsf) nos laptops e desktops dos utilizadores.*
- *Aplicar critérios de pesquisa flexíveis para detectar informação relevante.*
- *Aceder a um índice completo de conteúdos de e-mail para possibilitar a relevância e exactidão das pesquisas.*
- *Colocar os e-mails “descobertos” em suspensão (o que pára/suspende qualquer ordem de destruição/supressão).*
- *Declarar ou classificar e-mails não classificados previamente como registos, e coloca-los em suspensão.*
- *Pesquisar através das caixas de correio por mais critérios de que apenas palavras-chave, nomes e datas utilizando capacidades de pesquisa avançadas e “time-saving” como pesquisas Boleanas e por semelhança de palavras.*
- *Salvar, refinar e exportar conjuntos de resultados em formatos, como .nsf ou .pst, que sejam facilmente utilizados por terceiros, para tratamento forense adicional.*

**Reduzir drasticamente os custos de storage:** a solução deve suportar políticas automatizadas que descarreguem os conteúdos do sistema de e-mail para o dispositivo de storage apropriado, optimizem a capacidade de storage e reduzam custos administrativos, sem

por em risco a acessibilidade ou integridade dos dados requeridos para propósitos legais, de conformidade ou de negócio. Para além disso, a solução deve:

- *Capacidade de instância única de arquivo, que reconhece pedidos duplicados, e arquiva a mesma mensagem, ou anexo, apenas uma vez no repositório central.*
- *Reduzir ainda mais as necessidades de storage ao comprimir os conteúdos antes de os guardar.*
- *Suportar uma estratégia de Information Lifecycle Management (ILM) para registos de e-mail, incluindo políticas que determinam como reter os registos certos, otimizar custos de storage através de todo o ciclo de vida do e-mail, e destruir os e-mails no final do ciclo ou relegá-los para um meio de arquivo permanente, menos oneroso. Com uma gestão hierárquica de storage, pode escolher o dispositivo de storage mais apropriado para o valor de negócio dos e-mails arquivados.*

#### **Cumpra os seus critérios com uma solução IBM para arquivo integrado de e-mail, detecção e conformidade.**

Nenhuma solução de arquivo de e-mail, detecção e conformidade é a ideal para todas as empresas. É por isso que a IBM oferece uma solução integrada e flexível que pode reduzir os custos legais de detecção, ajudar a conformidade aos regulamentos e agilizar mais o seu negócio. A solução IBM transfere os e-mails do sistema de messaging para um repositório seguro e central, acessível a utilizadores autorizados. Este repositório pode ser escalado virtualmente para qualquer dimensão. Não importa o tamanho que atinja, pois a tecnologia de busca da IBM foi desenhada para efectuar pesquisas rigorosas, rápidas e flexíveis. O portfolio IBM de arquivo, detecção e conformidade inclui múltiplas soluções.

**IBM CommonStore para Lotus Domino e IBM CommonStore para Exchange Server** ajuda a limitar o volume da base de dados de e-mail da sua empresa para reduzir custos de storage, melhorar a performance do sistema de e-mail e oferecer um espaço virtualmente ilimitado para as caixas de correio dos utilizadores. Estas soluções arquivam e-mails e anexos das bases de dados de mail do Lotus Domino ou Microsoft Exchange, e podem utilizar o IBM Content Manager como repositório de arquivo para tornar as mensagens de e-mail acessíveis e reutilizáveis por outras aplicações.

As soluções CommonStore facilitam a configuração de políticas de arquivo automático de e-mail. A capacidade de arquivo e compressão de instância única ajuda a reduzir o volume total de storage, e as opções granulares de arquivo permitem aos utilizadores arquivar apenas e-mails, apenas anexos ou e-mails com anexos. As soluções CommonStore suportam indexação de texto livre e pesquisa sobre atributos, corpo de mensagem e anexos, adaptando-se igualmente a mais de 600 dispositivos de storage, da IBM ou não, para uma flexibilidade sem paralelo.

**IBM eMail Search para CommonStore** é um cliente Web de fácil utilização que permite a utilizadores autorizados efectuar pesquisas e detecção sobre os e-mails arquivados no IBM Content Manager. A solução permite ao pessoal jurídico efectuar pesquisas únicas sobre todas, ou sobre múltiplas caixas de correio, para encontrar informação relevante para resposta a auditorias ou investigações. Após identificar o e-mail pertinente, a sua empresa pode coloca-lo em suspensão no Content Manager, declarar e classificá-lo como um registo oficial, através da integração total existente com o 'IBM Records Manager'. Os resultados obtidos nas pesquisas podem ser refinados e posteriormente exportados em formatos facilmente utilizados por terceiros, como .nsf ou .pst, para posterior análise legal de dados.

**IBM Content Manager Enterprise Edition** oferece à sua empresa um repositório comum para todos os tipos de conteúdos e ajuda a automatizar os processos de detecção de informação e de captura, organização, gestão, protecção e destruição de activos de informação de toda a organização. Esta solução permite à sua instituição a utilização de informação critica de negócio, por diversas aplicações e processos de negócio, e disponibilizar informação integrada e consistente a clientes, parceiros e colaboradores, onde e quando necessitem dela. O 'Content Manager' ajuda os negócios a cumprir os regulamentos que exijam gestão, retenção e supervisão de registos, informação de aprovação e responsabilização, privacidade e partilha de informação, e com os controlos financeiros corporativos. Desenhada para suportar uma grande variedade de necessidades empresariais – de grupos de trabalho a processos de negócio muito volumosos – o 'Content Manager' é uma plataforma flexível e aberta, que soluciona os desafios de negócio actuais e pode ser facilmente ampliada para fazer face a necessidades futuras.

**IBM Records Manager** vai muito além das capacidades das tradicionais aplicações desktop de registos, permitindo aplicar a salvaguarda electrónica de registos de forma directa à maioria das aplicações, e gerindo informação de todos os tipos de conteúdo, incluindo o e-mail. O 'Records Manager' é 100% web-based – não existe qualquer software cliente de salvaguarda de registos para instalar no desktop. A sua organização pode aplicar controlo de registos directamente sobre registos declarados por aplicações de negócio que utilizem o repositório, deixando os processos de negócio intactos e preservando a segurança vital dos mesmos. O 'Records Manager' está certificado em conformidade com os requisitos de segurança do U.S.Department of Defense (DoD) 5015.2 Capitulo 2 e Capitulo 4, e aprovado pelos requisitos de software para gestão de registos do National Archives 2002 (TNA) inglês

Quando utilizado conjuntamente com uma política clara e consistente de gestão de registos, o 'Records Manager' oferece:

- *Uma abordagem altamente estruturada para a retenção de todos os tipos de registos, incluindo e-mail e anexos.*
- *Destruição dos registos no final do seu ciclo de vida.*
- *Capacidade de efectuar suspensão dos planos de destruição.*
- *Auditoria e relatórios de acessos e acções efectuadas sobre os registos, para ajudar a demonstrar a conformidade com requisitos legais.*

A integração do Records Manager com as soluções CommonStore permite à sua organização utilizar capacidades de gestão de registos directamente dentro do Lotus Notes ou Microsoft Outlook. Permite configurar políticas para permitir uma declaração automática ou "touchless" de registos e classificação baseada em regras pré-definidas ou em atributos do e-mail, sem o envolvimento do utilizador final. Estas capacidades automáticas oferecem uma declaração de registos de e-mail consistente e uma classificação rigorosa, ao eliminar a dependência dos utilizadores finais para declarar manualmente os registos e interpretar regras de retenção complexas.

As soluções de arquivo **Orchestra Monitoring and Supervision** para IBM CommonStore são baseadas na abordagem Orchestra Active Policy Manager (APM). A solução inclui um conjunto pré-configurado de directrizes para analisar todos os aspectos das mensagens de e-mail, e fornecer:

- *Real-Time Prevention antes da mensagem ser enviada para impedir que a violação ocorra e prevenir que o e-mail chegue ao arquivo.*
- *Intelligent Review após o envio do e-mail, para transformar os processos de auditoria e revisão em funções eficientes e de custos reduzidos cost-effective.*
- *Um sistema de auditoria à prova de sabotagem para demonstrar conformidade e bom comportamento.*
- *Prevenção e dissuasão de violações futuras.*
- *Categorização rigorosa de mensagens para reforçar a recuperação e reduzir custos de storage.*

### Os pontos fundamentais do arquivo, detecção e conformidade dos e-mails.

Cumpra com os requisitos de conformidade, diminua os seus custos com detecção legal, e aumente a produtividade. Obtenha um volume virtualmente ilimitado para as caixas de correio. Aumente a relevância e expanda os seus activos de informação.

O arquivo, detecção e conformidade de e-mails são capacidades essenciais para as empresas de hoje e tornar-se-ão ainda mais importantes com o tempo. O número de regulamentos e o volume dos e-mails estão a aumentar exponencialmente.

Não espere. Peça uma demonstração para ver como as soluções de arquivo, detecção e conformidade de e-mails da IBM podem aumentar a agilidade dos seus negócios e maximizar o valor dos seus investimentos em tecnologia de e-mail

### Para mais informação

Por favor contacte o seu representante IBM ou IBM Business Partner, ou visite:

[www-306.ibm.com/software/data/commonstore/](http://www-306.ibm.com/software/data/commonstore/)



### Checklist de avaliação do produto

A solução de gestão de e-mail, arquivo e detecção que escolher deve permitir-lhe:	IBM	Outro Fabricante
<b>Pesquisa e detecção de conteúdos de e-mail</b>		
Captura de e-mails no local apropriado para assegurar autenticidade	X	
Criação de um índice completo de conteúdos de e-mail	X	
Aplicação de regras de tempo e eventos para retenção e destruição	X	
Melhorar as técnicas de pesquisa avançada através das caixas de correio	X	
<b>Melhorar a eficiência e performance do seu sistema de e-mail</b>		
Descarregar e-mails do servidor	X	
Reduzir o tempo de armazenamento e backup dos e-mails	X	
Ser compatível com Lotus Domino e Microsoft Exchange	X	
Oferecer transparência aos utilizadores finais	X	
Consolidar o arquivo de e-mails e gestão de conteúdos	X	



## Checklist de avaliação do produto

A solução de gestão de e-mail, arquivo e detecção que escolher deve permitir-lhe:	IBM	Outro Fabricante
<b>Melhorar a eficiência e performance do seu sistema de e-mail</b>		
Oferecer acesso a mensagens de e-mail, anexos e outros conteúdos num único sistema	X	
Possibilitar uma pesquisa em vez de múltiplas	X	
<b>Disponibilizar gestão de conteúdos segura e escalável</b>		
Obter espaço de caixa de correio virtualmente ilimitado	X	
Manter o controlo de acessos e segurança	X	
Suportar ampla gama de soluções de gestão, bases de dados, repositórios e aparelhos de armazenamento	X	
<b>Cumprir os requisitos de conformidade da gestão de registos</b>		
Declarar e classificar e-mails e anexos como registos empresariais	X	
Bloqueamento de e-mails como registos	X	
Aplicar regras de retenção e destruição baseadas em tempo ou eventos	X	
Arquivar e-mails como registos consistentes com outros tipos de meios	X	
Permitir a declaração automática de registos, de forma transparente para os utilizadores	X	
Criar um índice completo de conteúdos de e-mail	X	
Controlar os registos de e-mail, desde a criação à destruição, registando todas as acções	X	
Permitir ao pessoal jurídico fazer a discovery através de todas ou de múltiplas caixas de correio	X	
Colocar mensagens de e-mail em suspensão legal	X	
Proteger os e-mails em mecanismos de armazenamento à prova de destruição	X	
<b>Responder rapidamente a ordens de discovery legal</b>		
Fazer uma única discovery através das caixas de correio	X	
Aplicar queries diversas e flexíveis para encontrar a informação necessária	X	
Indexação total do texto dos e-mails para pesquisa eficaz e eficiente	X	
Colocação de e-mails "encontrados" em suspensão legal	X	
Declarar e classificar e-mails previamente não identificados como registos	X	
Melhorar as técnicas de pesquisa avançada, incluindo lógica Boleana e pesquisa difusa	X	
<b>Reduzir custos de armazenamento</b>		
Utilizar armazenamento de única instância	X	
Comprimir conteúdos antes de os armazenar	X	
Estratégia de suporte de informação de gestão de ciclo de vida	X	



© Copyright IBM Corporation 2006

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

Produced in the United States of America  
10-06

All Rights Reserved

DB2, Domino, IBM, the IBM logo, Lotus, Notes, LotusNotes and the On Demand Business logo are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries or both.

Microsoft is a trademark of Microsoft Corporation in the United States, other countries or both.

Other company, product or service names may be trademarks or service marks of others.

References in this publication to IBM products or services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.

**TAKE BACK CONTROL WITH** **Information Management**