



Cómo evitar que los filtros anti-spam provoquen pérdidas a los negocios

UNA SOLUCIÓN TESTADA JUNTO CON UNA ADECUADA CONFIGURACIÓN E INTEGRACIÓN CON EL SERVIDOR DE CORREO, AYUDARÁ A REDUCIR EL NÚMERO DE FALSOS POSITIVOS



David Kelleher

ANALISTA DE
COMUNICACIONES E
INVESTIGACIÓN

GFI

Todos los usuarios de correo electrónico han comenzado alguna vez la jornada teniendo que enfrentarse a interminables cantidades de e-mails en una constante lucha contra el *spam*. A medida que los costes se incrementan en términos de tiempo y dinero para los negocios que tienen que enfrentarse al *spam*, se convierte en estratégico para los directores de TI, especialmente entre las PYMEs, el hecho de encontrar maneras efectivas de tratar este dilema diario.

El *spam* (o correo basura) es un problema que crece exponencialmente, ya que las estimaciones más conservadoras sugieren que 100.000 millones de correos no deseados colapsan Internet diariamente. Por ello, la mayoría de las compañías están más que dispuestas a utilizar filtros anti-*spam*

para reducir el volumen de mensajes no deseados en su servidor de correo y así no tener que enfrentarse cada mañana a cientos de "correos basura".

Este tipo de soluciones son la manera más efectiva de combatir los e-mails no deseados. La mayoría de los productos anti-*spam* del mercado

Según un estudio de Ferris Research, recuperar un e-mail eliminado erróneamente supone un coste de 2,75 €

combinan diferentes tecnologías para aislar los correos no deseados del resto de los entrantes. Estas soluciones se actualizan regularmente para combatir nuevas formas de *spam*, y de hecho, los mejores productos pueden eliminar más del 98% de todo el *spam* recibido, haciendo la vida más fácil para los usuarios de e-mail y los administradores informáticos.

Bloqueo de correos válidos por filtros demasiado potentes

Desafortunadamente, todavía no se ha descubierto la solución perfecta y en la medida en que los filtros de *spam* aumentan su potencia, crece el riesgo -aunque pequeño- de que el filtro bloquee y evite que e-mails válidos lleguen a su destino. Esto se conoce como "positivos falsos".

Existen muchas soluciones anti-*spam* que permiten al administrador informático ajustar la sensibilidad de estos filtros. Cuanto mayor sea el nivel de sensibilidad del filtro, más probabilidades tendrá de atrapar el *spam*. Sin embargo, este hecho también incrementará el número de positivos falsos, lo que puede suponer a las empresas un gran coste económico y de credibilidad.

Como ejemplo cabe destacar el caso de una compañía estadounidense que experimentó por sí misma cómo un e-mail perdido puede acarrear a un negocio serios problemas. Una compañía legal en Colorado no acudió a los tribunales y tuvo que hacerse cargo de las costas del oponente. El equipo informático de la firma había incrementado la sensibilidad de sus filtros de correo, ya que los usuarios



seguían recibiendo *spam*. Aunque esto solucionó el problema, se creó otro a cambio, ya que los e-mails de la Corte de Distrito de Colorado, entre los que se incluía una notificación de la fecha de la audiencia, también fueron bloqueados. Desafortunadamente, ese único e-mail costó a la compañía varios miles de dólares.

Éste es sólo un ejemplo de cómo un falso positivo puede impactar a una compañía en términos financieros. Pero el daño no se limita a pérdidas monetarias directas. También puede darse el caso de que se bloquee un e-mail de un cliente y evitar así la firma de un esperado acuerdo de negocios, ya que el cliente puede pensar que la compañía en cuestión no dio importancia a su e-mail y no se molestó en contestar. Si esto sucediera, se necesitaría un gran esfuerzo de RR.PP. para traer al cliente de vuelta.

Por otro lado, los falsos positivos también impactan en la productividad de una organización. Una alta tasa de positivos falsos implica que la plantilla deberá emplear más tiempo en comprobar los e-mails borrados o "en cuarentena" buscando los mensajes genuinos entre la carpeta de mensajes no deseados. Según un estudio de Ferris Research, recuperar un e-mail eliminado erróneamente supone un coste de 2,75€. Puede no

parecer mucho, pero en una compañía con 500 empleados, un solo e-mail identificado erróneamente al mes por cada empleado supondría un coste anual de 16.500€.

La mayor parte de los positivos falsos es causada por filtros anti-*spam* basados en tecnologías primitivas. Esto se debe a menudo a que las normas en las que se basan estos filtros son demasiado estrictas o no están lo

Las compañías están más dispuestas a utilizar filtros anti-*spam* para reducir el volumen de mensajes no deseados en su servidor de correo

suficientemente bien definidas. Por ejemplo, algunos filtros anti-*spam* rechazan todos los e-mails que provengan de servidores de correos presentes en listas negras actualizadas. El riesgo de bloquear accidentalmente mensajes potencialmente importantes, es en ocasiones suficiente para convencer a muchas compañías de no implantar ninguna medida anti-*spam*,

lo que es en sí misma una mala práctica. Pero nadie les puede culpar por preferir soportar el *spam* antes que perder negocios potenciales a causa de unos pocos falsos positivos.

¿Cómo evitar los positivos falsos?

Algunos usuarios pueden pensar que borrar todos los e-mails considerados como *spam* que llegan al servidor de correo es la mejor solución para resolver el problema, pero nada más lejos de la realidad. Esto sólo incrementará el riesgo de que e-mails importantes se pierdan sin ninguna posibilidad de ser recuperados. Una alternativa mejor sería poner en cuarentena los e-mails marcados en una carpeta *spam* aparte, de forma que los usuarios puedan comprobarla de manera periódica. Aunque para ello se necesite tiempo, los filtros anti-*spam* configurados adecuadamente pueden reducir el número de e-mails marcados, facilitando a los usuarios la tarea de comprobar las carpetas de correos en cuarentena.

Está claro que los filtros anti-*spam* nunca pueden tener una fiabilidad del 100%. Algunos correos basura consiguen una apariencia lo suficientemente genuina no sólo para burlar a los filtros sino también a los usuarios.

Por ello, mantener un bajo nivel de positivos falsos depende en gran medida de los filtros anti-*spam* que se utilicen y de cómo estén configurados. No existe ninguna solución en el mercado que elimine todos los correos *spam* sin borrar ningún e-mail bueno. Sin embargo, escoger una solución anti-*spam* correctamente testada junto con una adecuada configuración e integración con el servidor de correo, ayudará en gran medida a reducir el número de falsos positivos, y en última instancia, a minimizar las repercusiones negativas para la empresa. ♦