

*En los últimos años el correo electrónico se ha convertido en el canal primario de comunicación en los negocios. Se trata de una herramienta que provee a las empresas de un rápido medio de correspondencia que permite hacer operaciones tales como órdenes, cotizaciones y transacciones de ventas en, virtualmente, cualquier área geográfica con el menor esfuerzo posible, aunque también ha desempeñado un papel crítico en litigios corporativos y procesamientos judiciales.*

**E**n una sola organización las perspectivas relacionadas con el archivo y la gestión de *e-mails* pueden variar ampliamente. Por poner un ejemplo, el equipo gestor y los departamentos legales necesitan un almacenamiento seguro de todos los *e-mails* de la compañía con objetivos de investigación o contables, mientras que el almacenamiento, las copias de seguridad, los archivos PST problemáticos o los servidores de correo sobrecargados constituyen las mayores preocupaciones para los departamentos de TI. Desde el punto de vista de la plantilla, los empleados quieren poder acceder a sus correos personales en cualquier momento y desde cualquier equipo para mejorar la productividad, así como tener la posibilidad de recuperar los correos que posiblemente estén almacenados como antiguos archivos PST. Se mire como se mire, una empresa no puede permitirse el lujo de no archivar los *e-mails* ya que nunca se sabe cuándo y cuál se necesitará en un futuro. Ese correo puede ser una lista "por hacer" recopilada por el departamento de ventas pero también puede ser un *e-mail* que podría ahorrar a la compañía miles de euros en multas o facturas de abogados. Por ello,

estas necesidades y el ingente volumen de correos electrónicos que circula por las organizaciones están causando la necesidad de que las empresas cuenten con estrategias de archivo de dichos correos electrónicos a través de soluciones adecuadas.

### ¿Por qué archivar *e-mails*?

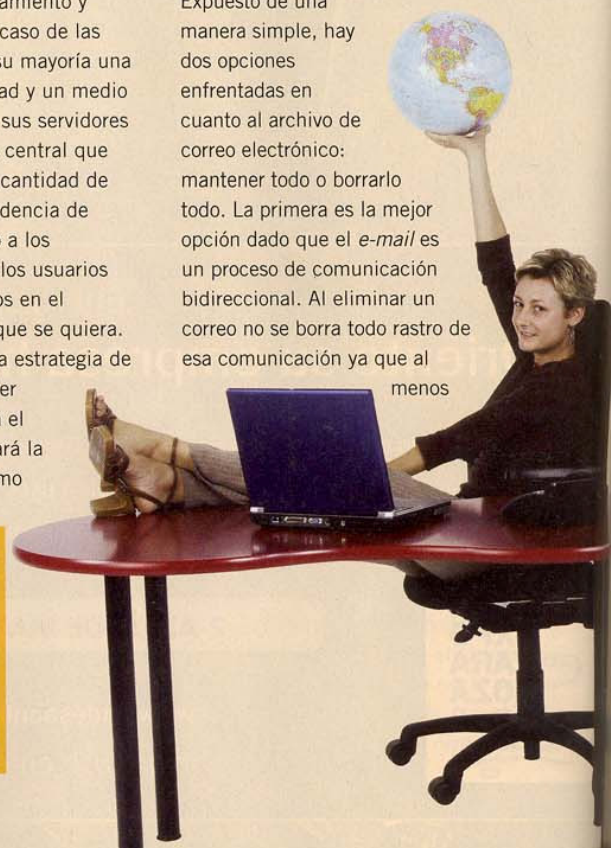
La decisión de optar por el archivo de *e-mails* a través de tecnologías de última generación suele depender del tamaño de la compañía, así como de sus requerimientos de almacenamiento y obligaciones legales. En el caso de las pymes, el archivado es en su mayoría una herramienta de productividad y un medio de traspasar *e-mails* desde sus servidores sobrecargados a un archivo central que puede almacenar una gran cantidad de datos, reduciendo la dependencia de archivos PST y permitiendo a los administradores de red y a los usuarios finales buscar y recuperarlos en el momento y desde el lugar que se quiera. A la hora de determinar una estrategia de archivo de *e-mails*, cualquier pyme debe tener en cuenta el entorno en que se implantará la solución de archivo, así como



diversos factores logísticos, técnicos, financieros y legales a considerar. Ya que las pymes suelen verse limitadas con un escaso o nulo presupuesto en TI, necesitarán una solución asequible que no afecte a la funcionalidad y que sea de fácil manejo tanto para el administrador TI como para el empleado que necesita usar la solución de archivo.

### ¿Qué debe almacenarse?

Expuesto de una manera simple, hay dos opciones enfrentadas en cuanto al archivo de correo electrónico: mantener todo o borrarlo todo. La primera es la mejor opción dado que el *e-mail* es un proceso de comunicación bidireccional. Al eliminar un correo no se borra todo rastro de esa comunicación ya que al menos



***“A la hora de determinar una estrategia de archivo de *e-mails*, cualquier pyme debe tener en cuenta el entorno en que se implantará la solución de archivo”***

# Las modernas soluciones para el archivo de *e-mails*, claves para las pymes

el receptor o el destinatario tendrá una copia, por lo que mantener una copia de cada *e-mail* asegura que un mensaje no sea usado en nuestra contra. Asimismo, las compañías necesitan definir una política de retención basada en la importancia de archivar *e-mails*, ya que, por poner un ejemplo, los correos del Presidente de la compañía quizás deberán almacenarse durante más tiempo que los de un empleado, por su presumiblemente mayor relevancia para el negocio de la empresa. Una gran ventaja, cuando en la organización se empiezan a archivar eficientemente estas informaciones, es que se reduce tanto el tamaño de los buzones de correo de los usuarios, como el número de solicitudes para la ampliación de las capacidades de almacenamiento de sus buzones por parte de los mismos. Los administradores de TI ven liberada su dependencia de los archivos PST y pueden imponer límites de



**“Una empresa no puede permitirse el lujo de no archivar los *e-mails* ya que nunca se sabe cuándo y qué *e-mail* se necesitará en un futuro”**

almacenamiento para los *e-mails* cubriendo el período que se quiera. Es importante, asimismo, disipar cualquier temor ante una posible pérdida de *los mismos* por parte de los empleados, ya que los correos electrónicos almacenados a través de una herramienta adecuada de última generación se archivarán a salvo pudiéndose acceder a ellos en cualquier momento.

## Temas de privacidad

Aunque el archivo de *e-mails* con sistemas modernos y avanzados tiene mucho sentido en la mayoría de las empresas, cuestiones como la privacidad pueden surgir en algunas organizaciones ya que ¿puede un empresario retener y monitorizar el *e-mail* de un empleado? Ante esta pregunta, algunas compañías alegan que los correos electrónicos enviados a través de la red informática de

la empresa se convierten en su propiedad, y por lo tanto, los administradores tienen derecho a comprobar los buzones de correos de los empleados. Por otro lado, los grupos que apoyan el derecho a la privacidad, alegan que monitorizar los *e-mails* de un empleado supone un incumplimiento de su derecho a la privacidad. Encontrar un equilibrio no es algo sencillo, pero al final todo se resume en una cuestión de confianza. Cada país cuenta con sus propias normas de regulación en relación con el archivo y uso de estos correos. Por ello, las compañías necesitan ser conscientes de todas las regulaciones existentes antes de instaurar políticas de archivo o actuar en contra de un trabajador.

David Kelleher  
Analista de Comunicaciones e Investigación de GFI  
Software.