

Gestion, archivage, recherche et mise en conformité des emails

Guide de l'acheteur : critères de sélection

Produits présentés : IBM ECM CommonStore for Lotus® Domino® et Microsoft Exchange

IBM ECM FileNet Email Manager for Lotus® Domino®, Microsoft Exchange et GroupWise



IBM. **Information Management** software



Gérer et archiver vos courriers électroniques pour une mise en conformité réglementaire et pour répondre rapidement en cas de litige, tout en offrant une plus grande agilité à votre entreprise.

Introduction

Maintenir l'agilité en dépit de la croissance du nombre d'emails envoyés

Votre entreprise doit être agile afin de pouvoir survivre, et l'email représente le moyen de communication ultime dont découle cette agilité. A l'heure actuelle, les utilisateurs profitent des avantages offerts par l'email sans même y penser : une communication et une collaboration instantanées, un accès immédiat aux informations critiques et la capacité de mobiliser rapidement les personnes et les ressources pour répondre aux exigences d'un marché dynamique. Une étude confirme que 75 % des activités des grandes entreprises s'effectuent ou sont confirmées par email, et que le volume du courrier électronique connaît une croissance annuelle de 50 %.

En parallèle, les entreprises se trouvent confrontées à de nouveaux défis. Alors que les emails se multiplient, les serveurs deviennent surchargés, la performance des applications est ralentie et les informations critiques sont alors difficiles à trouver. Les volumes de stockage ne cessent de croître, ce qui peut compliquer les opérations de sauvegarde et de récupération et rend les mises à niveau ou la consolidation de serveur difficiles.

Il n'y a pas que le centre de données qui ressent ces pressions. Si les informations contenues dans un email sont introuvables, c'est la productivité qui en souffre à tous les niveaux de l'entreprise. Parfois, les employés passent jusqu'à 30% de leur temps à rechercher des documents et des informations. C'est alors que le personnel délaisse ses principales responsabilités comme être au service de la clientèle et créer des nouveaux produits, ce qui empêche votre entreprise agile d'avancer.

Améliorer l'agilité de votre entreprise

La gestion, l'archivage et la récupération des emails, ainsi que les solutions de mise en conformité réglementaires peuvent vous aider à résoudre ces problèmes. Les solutions email d'IBM protègent et offrent l'accès aux informations de l'entreprise et à la propriété intellectuelle contenues dans l'email. Elles soulagent aussi les charges imposées aux systèmes de courrier électronique courants en matière de volume et de stockage, pour qu'ils offrent une meilleure performance. De plus, les entreprises considèrent ces solutions pour réduire les coûts de recherche, soutenir les efforts de mise en conformité et améliorer la productivité ainsi que l'agilité de l'entreprise. Les solutions de gestion, d'archivage, de recherches d'emails et de mise en conformité soutiennent le développement de protocoles reproductibles, ce qui rend les coûts et les délais de découverte plus prévisibles et offre au personnel juridique de meilleures informations.

Que faut-il attendre d'une solution de gestion, d'archivage, de recherche et de mise en conformité réglementaire du courrier électronique ?

Les points suivants représentent les fonctions et les caractéristiques dont vous devez tenir compte lorsque vous faites votre évaluation.

Améliorer l'efficacité, la performance et le retour sur investissement du système de courrier électronique de votre entreprise :

La solution doit rendre votre propre système plus efficace, flexible et apte à réagir sans pour autant affecter les utilisateurs finaux. La solution doit :

- *Réduire le stockage, les temps de sauvegarde et de restauration.*
- *Simplifier les mises à niveau et les consolidations de serveur d'emails.*
- *Offrir une archive centrale pour la recherche et l'extraction d'emails en réponse aux demandes de recherches.*
- *Etre compatible avec votre système d'emails courant, y compris IBM Lotus® Domino®, Microsoft Exchange ou GroupWise.*
- *Préserver le format original des emails.*
- *Permettre aux utilisateurs de rechercher, d'archiver et d'extraire les messages à partir d'un seul endroit.*

Consolider l'archivage des emails et autre contenu dans un seul référentiel consultable :

la solution doit stocker et offrir un accès aux emails, pièces-jointes et autres contenus, comme les documents, les télécopies, les images, le contenu audio, vidéo et Web, dans un seul système. Cette approche intégrée se distingue des solutions qui fragmentent les archives d'emails et autres contenus en zones de contenu séparées difficiles à consulter et d'une gestion coûteuse. En effectuant une recherche unique, les organisations peuvent réduire le coût et le travail requis dans le cadre des audits réglementaires ou de la découverte juridique. L'intégration de l'archivage des emails et la gestion du contenu peut aider les entreprises à appliquer de façon cohérente un ensemble unique de politiques de gestion des enregistrements sur la totalité du contenu de la société.

Offrir une archive de contenu sécurisée et évolutive :

Au-delà de la nécessité d'intégration, la performance, l'évolutivité et la sécurité du référentiel de contenu et de la base de données qui l'alimente sont essentielles. La solution doit pouvoir évoluer pour prendre en charge le nombre croissant d'utilisateurs d'emails, le volume et la taille des emails, offrant ainsi une capacité de stockage presque illimitée. La solution nécessite aussi des contrôles d'accès et de sécurité pour protéger la sécurité et la confidentialité de chaque utilisateur, tout en permettant aux utilisateurs autorisés d'effectuer des recherches sur toutes les boîtes à lettres. Le système de gestion du contenu doit aussi être basé sur des standards ouverts, être flexible pour pouvoir opérer avec le plus grand éventail possible de solutions de gestion, de référentiels, de bases de données et de dispositifs de stockage.

Répondre sans détours aux exigences de conformité réglementaire et de recherche

Les demandes de découverte juridique qui affectent les emails sont aussi en hausse et impliquent un coût important. Selon un sondage récent sur les tendances en matière de litige, effectué par Fulbright & Jaworski, LLP, près de 90 % des sociétés américaines sont impliqués dans des litiges, et bien qu'une société moyenne ait un registre de 37 dossiers environ, les entreprises avec un chiffre d'affaires de plus de \$1 milliard font face à 140 litiges. L'email est à présent cité dans un pourcentage élevé de ces affaires, et les sociétés paient des amendes de plusieurs millions ou même milliards de dollars parce qu'elles ne sont pas capables de fournir des enregistrements d'emails. Les sociétés doivent gérer leurs emails pour garantir la conformité avec les directives de leur entreprise, mais aussi avec les réglementations de type gouvernementales ou sectorielles concernant la conservation des enregistrements, comme les exigences Sarbanes-Oxley, Securities and Exchange Commission (SEC) Rule 17a-4, National Association of Security Dealers (NASD) et New York Stock Exchange (NYSE).

Rechercher et découvrir le contenu complet des emails, même s'ils remontent à plusieurs années :

Pour offrir les fonctionnalités de base pour préserver et gérer les informations et la propriété intellectuelle de votre société, la solution doit :

- *Capter les emails à l'endroit approprié pour préserver leur forme d'origine et garantir l'authenticité.*
- *Créer un index précis du contenu des emails, y compris le message et les attachements.*
- *Appliquer des règles de conservation et de destruction flexibles basées sur le temps et les événements, pour que la conformité aux réglementations et aux politiques d'entreprise soit garantie, tout en minimisant les frais opérationnels.*
- *S'adapter aux politiques de votre organisation en matière de risque, d'autorité et de conformité.*
- *Réduire le besoin ressenti par les individus de conserver des archives d'emails privées (fichiers .pst ou .nsf) sur leurs ordinateurs.*
- *Maintenir les contrôles de sécurité et d'accès pour protéger l'intégrité des informations et la confidentialité de l'utilisateur.*
- *Offrir des capacités de recherche transverses pour les utilisateurs autorisés (comme le personnel du service juridique ou d'audit).*
- *Rendre l'archivage transparent auprès des utilisateurs finaux.*

Répondre aux exigences de conformité avec une gestion certifiée et centralisée des enregistrements : L'archivage doit être intégré dans une solution de gestion des enregistrements (Records Management) intégrant le respect des réglementations et les dimensions juridiques. Une solution intégrée permet à votre entreprise de gérer,

conserver et éliminer les enregistrements d'emails sur la base d'exigences réglementaires, juridiques et selon la politique de l'entreprise, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle. La solution doit :

- *Appliquer des règles de conservation et de destruction basées sur le temps et les événements pour garantir la conformité.*
- *Déclarer et classer les emails et les pièces-jointes comme enregistrements vitaux de la société.*
- *Archiver les emails comme des enregistrements tout comme les autres types de support (par ex. documents, feuilles de calcul, présentations, données d'imprimés, factures, relevés).*
- *Permettre la déclaration et le classement automatique ou semi-automatique des enregistrements, éliminant ainsi la nécessité pour les utilisateurs finaux d'apprendre des nouvelles applications et de prendre des décisions concernant les règles de conservation à appliquer.*
- *Contrôler les enregistrements d'emails de la création à leur destruction – empêcher la modification ou suppression et enregistrer toutes les actions (par exemple affichage et impression) à des fins d'audit et de reporting, tout en prévoyant la destruction irrécupérable du contenu et des méta-données du message.*
- *Permettre au personnel juridique d'effectuer une recherche unique sur toutes ou plusieurs boîtes à lettres, et de placer des emails en attente avant leur date de destruction pour s'assurer qu'ils seront préservés jusqu'à l'audit ou la résolution d'un litige en justice.*
- *Bloquer les messages emails en tant qu'enregistrements pour démontrer leur authenticité dans la satisfaction des exigences juridiques et réglementaires.*
- *Protéger les emails sur les dispositifs de stockage non-effaçable pour se conformer aux règles et normes en vigueur.*

Retrouver rapidement les informations en cas d'enquête ou de demande juridique :

La solution doit permettre à votre société de répondre plus rapidement et plus précisément, à moindre frais lorsqu'elle doit retrouver un email dans le cadre d'un audit réglementaire ou d'une action en justice. Le personnel juridique et les responsables de la conformité réglementaire doivent bénéficier de plus de temps pour les examens juridiques et la préparation, ainsi que la garantie qu'il n'existe aucune preuve incontestable non découverte. De plus, la solution doit permettre à votre personnel juridique :

- *D'effectuer une recherche unique sur les différentes boîtes à lettres pour découvrir tous les emails utiles sans dépendre du service informatique pour charger et rechercher des cassettes de sauvegarde d'emails.*
- *De diminuer le risque lié au stockage d'archives d'emails confidentiels (fichiers .pst ou .nsf) sur les bureaux ou les ordinateurs portables des utilisateurs.*
- *D'appliquer des demandes de recherche flexibles pour découvrir les informations nécessaires.*
- *D'accéder à un index précis du contenu des emails pour faciliter l'exactitude et la précision des recherches.*

- *De placer un email “découvert” en attente (ce qui interrompt momentanément tout programme de suppression).*
- *De déclarer et de classer les emails précédemment non déclarés en tant qu'enregistrements et de les placer en attente.*
- *D'effectuer une recherche sur les boîtes à lettres avec bien plus que des mots clés, des noms ou des dates, et d'utiliser des capacités de recherche perfectionnées et rapides comme la logique booléenne et la recherche floue.*
- *De sauvegarder, d'affiner et d'exporter des groupes de résultats de recherche dans un format, comme les fichiers .nsf ou .pst qui peuvent être facilement examinés par un tiers pour effectuer d'autres examens judiciaires de données.*

Réduire sensiblement les coûts de stockage : La solution doit prendre en compte les stratégies de stockage qui déchargent automatiquement le contenu du système de courrier électronique pour l'envoyer vers le dispositif de stockage approprié, optimiser la capacité de stockage et réduire les frais administratifs, sans compromettre l'accessibilité ou l'intégrité des données requises à des fins réglementaires, commerciales ou de conformité.

De plus, la solution doit :

- *Offrir un stockage à instance unique qui reconnaît les demandes en double, et archive le même message ou le document pièce jointe une seule fois dans le référentiel central.*
- *Réduire encore les exigences de stockage en comprimant le contenu avant de le stocker.*
- *Prendre en charge une stratégie de Gestion du Cycle de Vie des Informations (ILM) pour les enregistrements emails, y compris les politiques qui déterminent comment conserver les enregistrements, optimiser les coûts de stockage au cours du cycle de vie, et soit détruire les emails à la fin de leur cycle de vie soit les transférer sur des supports moins onéreux dans le cadre d'un archivage permanent. Avec une gestion de stockage hiérarchique, vous pouvez sélectionner le dispositif qui convient le mieux à la valeur commerciale de l'email archivé.*

Répondrez à vos critères avec une solution IBM de gestion, d'archivage, de recherche et de conformité réglementaire

Il n'existe aucune solution unique de gestion, d'archivage et de mise en conformité réglementaire de courrier électronique adaptée à tous les besoins de chaque société.

IBM propose une solution flexible et intégrée qui permet de réduire les coûts de recherche et de découverte juridique, facilite la mise en conformité réglementaire et rend votre entreprise encore plus agile. Les solutions IBM transfèrent l'email du système de messagerie vers un référentiel central, sécurisé, accessible par les utilisateurs autorisés. Le référentiel peut atteindre une taille presque illimitée. Quelle que soit sa taille, la technologie de recherche IBM est conçue pour effectuer des recherches

précises, rapides et flexibles. Le portefeuille de gestion, d'archivage, de recherche et de mise en conformité réglementaire des emails d'IBM comporte de nombreuses solutions.

IBM CommonStore for Lotus Domino and IBM CommonStore for Exchange Server

permet de réduire la taille de la base de données d'emails de votre organisation pour réduire les coûts de stockage, améliorer la performance globale du système et offrir un espace de boîte à lettres utilisateur presque illimité. Ces solutions archivent les emails et leurs pièces-jointes des bases de données de courrier Lotus Domino ou Microsoft Exchange, et peuvent exploiter IBM Content Manager comme référentiel d'archivage, ce qui permet d'accéder et de réutiliser les messages à partir d'autres applications.

IBM FileNet Email Manager s'associe à Lotus Domino, Microsoft Exchange et GroupWise pour offrir une capture basée sur les règles et une excellente intégration aux processus métier. Email Manager fait du contenu de l'email un élément actif intégré aux autres contenus, transactions et processus métier de l'entreprise. La performance et la souplesse sont alors accrues en exploitant les emails pour jouer un rôle essentiel dans les processus métier. Soutenu par la solide plateforme IBM FileNet P8, le stockage des emails est offert par le référentiel IBM FileNet Content Manager.

Avec les solutions email d'IBM, les politiques email peuvent être configurées afin de procéder à un archivage automatique des emails. Une capacité de stockage d'instance unique et de compression permet de réduire la taille du stockage, et grâce aux options d'archivage granulaire, les utilisateurs peuvent archiver des emails uniquement, des attachements uniquement ou un email avec des attachements. Les solutions de courrier électronique IBM prennent en charge l'indexage de texte complet et les recherches sur les attributs, le message et les pièces-jointes, et utilisent plus de 600 dispositifs de stockage IBM et non IBM pour offrir une flexibilité inégalée.

Les solutions de courrier électronique IBM offrent des interfaces client Web conviviales, qui permettent aux utilisateurs autorisés d'effectuer des recherches générales ou des découvertes sur les emails archivés dans le référentiel de contenu. Les solutions sont configurables, et le personnel du service juridique est en mesure d'effectuer une recherche unique sur plusieurs boîtes à lettres pour découvrir les informations nécessaires en réponse à un audit ou une enquête. Après avoir identifié l'email concerné et tout autre contenu qui s'y rattache, votre organisation peut le déclarer et le classer comme un enregistrement officiel, et le placer en attente par le biais d'une étroite intégration avec les solutions de gestion d'enregistrement d'IBM.

IBM Content Manager Enterprise Edition and IBM FileNet Content Manager mettent à la disposition des entreprises un référentiel commun pour tous les types de contenu, et permettent l'automatisation des processus, ainsi qu'une capture efficace, une gestion, une protection des informations pour toute l'entreprise. Grâce à ces solutions, votre organisation peut exploiter les informations métier critiques entre les applications et les processus métier, tout en proposant aux clients, partenaires et employés les informations cohérentes lorsqu'ils en ont besoin. Les solutions de gestion de contenu d'IBM aident les entreprises à se conformer aux réglementations qui exigent une gestion, un stockage et un contrôle des enregistrements, l'approbation et la responsabilité des informations, la confidentialité et le partage de données dans le cadre des contrôles financiers. Conçues pour prendre en charge un large éventail de besoins organisationnels, des groupes de travail de petite taille aux processus métier volumineux, les solutions de gestion de contenu IBM proposent une plateforme souple pour relever vos défis actuels et futurs grâce.

IBM Records Manager et IBM FileNet Records Manager vont au-delà des capacités des applications desktop traditionnelles d'archivage électronique des enregistrements, en appliquant une gestion électronique des enregistrements directement sur la plupart des applications métier et en gérant les informations de tous types, y compris l'email. Les deux produits Records Manager sont tous deux basés à 100 pour cent sur le Web et ne nécessitent aucune installation de logiciel client de gestion des enregistrements sur le poste de travail. Votre entreprise peut appliquer directement le contrôle des enregistrements aux enregistrements déclarés au sein du référentiel d'applications de l'entreprise, sans toucher aux processus métier et en préservant la sécurité. Les deux produits sont conformes au standard 5015.2 Chapitre 2 et Chapitre 4 du Ministère de la Défense Américain concernant les exigences sécuritaires des logiciels de gestion des enregistrements.

Utilisés en association avec une politique de gestion cohérente et claire de gestion des enregistrements, les solutions Records Manager offrent :

- *Une approche très structurée de tous les types d'enregistrements, y compris les emails et les attachements.*
- *Une suppression des enregistrements à la fin de leur cycle de vie.*
- *Une capacité de "Mise en attente" pour suspendre les programmes d'élimination réguliers.*
- *Un audit et un reporting de l'accès et des actions sur les enregistrements dans le cadre de la conformité.*

L'intégration de la gestion des enregistrements aux solutions emails permet à votre organisation de capturer et de sécuriser les emails critiques directement à partir du serveur de messagerie ou des boîtes à lettres. Vous pouvez configurer les politiques de façon à simplifier la

déclaration des enregistrements (FileNet ZeroClick) et une classification fondée sur des règles prédéfinies ou des méta-données d'email sans l'intervention de l'utilisateur final. Ces capacités automatiques permettent une déclaration cohérente des enregistrements et une classification précise en éliminant les risques liés à une déclaration manuelle des enregistrements et une interprétation des règles complexes de conservation par les utilisateurs finaux.

Services partenaires

Plusieurs partenaires offrent des services complémentaires. Par exemple, la solution d'archivage de courrier électronique Orchestra Monitoring and Supervision for IBM CommonStore est basée sur l'approche Orchestra's Active Policy Manager (APM). La solution comprend un ensemble de politiques préconfigurées pour analyser tous les aspects des messages emails en vue de fournir :

- *Real-Time Prevention™ (Prévention en temps réel) avant que le message ne soit envoyé, pour bloquer toute infraction et empêcher l'email d'atteindre l'archive.*
- *Intelligent Review™ (Examen intelligent) après l'envoi pour transformer le processus d'audit et d'examen en une fonction économique et efficace.*
- *Un historique protégé contre les modifications qui démontre la conformité et une bonne conduite.*
- *La prévention et la dissuasion contre toute infraction à venir.*
- *Un classement précis des messages pour faciliter la récupération et réduire les coûts de stockage.*

Le résultat de la gestion, de l'archivage, de la recherche et de la mise en conformité réglementaire du courrier électronique

Réduisez vos coûts de recherche et de découverte d'informations en cas de litige ou d'enquête juridique. Rationalisez la conformité. Améliorez la productivité. Autorisez une taille de boîte à lettres presque illimitée. Exploitez et développez vos ressources d'informations actuelles. La gestion des emails, l'archivage, la découverte et la conformité sont, à l'heure actuelle, des fonctions critiques pour les entreprises, qui deviendront encore plus essentielles à l'avenir. Le nombre de réglementations et la taille des volumes d'email augmentent de façon exponentielle.

N'attendez pas ! Demandez une démonstration pour découvrir comment les solutions de gestion, d'archivage, de recherche et de mise en conformité du courrier électronique peuvent augmenter l'agilité de votre entreprise et maximiser la valeur de vos investissements en matière de technologie email.

Informations complémentaires

Veillez contacter votre représentant IBM ou un partenaire IBM Business, ou consultez le site Internet : www.ecm-essential.fr



Liste de contrôle d'évaluation de produit

La solution de gestion, d'archivage et de découverte d'emails que vous choisissez, doit vous permettre de :	IBM
Rechercher et découvrir le contenu des emails :	
Capter un email à l'endroit approprié pour garantir son authenticité.	✓
Créer un index précis du contenu des emails.	✓
Appliquer des règles de conservation et de destruction basées sur le temps et les événements.	✓
Exploiter les techniques de recherche avancées sur l'ensemble des boîtes à lettres.	✓
Améliorer la performance et l'efficacité du système du courrier électronique :	
Décharger les emails du serveur.	✓
Réduire le stockage ainsi que les temps de sauvegarde ou de restauration.	✓
Etre compatible avec Lotus Domino et Microsoft Exchange.	✓
Préserver les formats d'origine des emails.	✓
Offrir une transparence aux utilisateurs finaux.	✓
Consolider l'archivage des e-mails et la gestion du contenu :	
Offrir un accès aux messages emails, aux pièces-jointes et aux autres contenu de l'entreprise en un seul système.	✓
Effectuer une seule recherche au lieu de plusieurs.	✓
Offrir une gestion de contenu sécurisée, évolutive :	
Obtenir un espace de boîte à lettres presque illimité.	✓
Maintenir les contrôles d'accès et de sécurité.	✓
Prendre en charge un plus large éventail de solutions de gestion, de bases de données, de référentiels et de dispositifs de stockage.	✓
Répondre aux exigences de conformité avec une gestion des enregistrements :	
Déclarer et classer les emails et les pièces-jointes en tant qu'enregistrements de la société.	✓
Bloquer les emails en tant qu'enregistrements.	✓
Appliquer des règles de conservation et de destruction basées sur le temps et les événements.	✓
Archiver les emails en tant qu'enregistrement en harmonie avec les autres types de support.	✓
Permettre la déclaration automatique des enregistrements, avec transparence pour les utilisateurs finaux.	✓
Créer un index précis du contenu email.	✓
Contrôler les enregistrements d'email de la création à la destruction, et enregistrer toutes les actions.	✓
Permettre au personnel légal d'effectuer une découverte sur toutes ou plusieurs boîtes à lettres.	✓
Placer des emails en "Attente juridique".	✓
Protéger les emails sur les dispositifs de stockage non-effaçables.	✓
Répondre rapidement aux ordres de découverte juridique :	
Effectuer une découverte unique sur plusieurs boîtes à lettres.	✓
Appliquer diverses interrogations de recherche flexibles pour découvrir les informations nécessaires.	✓
Indexer en mode plein texte des emails pour une recherche efficace.	✓
Placer un email "découvert" en "attente juridique".	✓
Déclarer et classer les emails précédemment non identifiés en tant qu'enregistrements.	✓
Exploiter les techniques de recherche perfectionnées, y compris la logique booléenne et la recherche floue.	✓
Réduire les coûts de stockage :	
Utiliser le stockage d'instance simple.	✓
Comprimer le contenu avant son stockage.	✓
Prendre en charge la stratégie de Gestion du Cycle de Vie des Informations.	✓



© Copyright IBM Corporation 2007

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

Produit aux Etats-Unis
10-06
Tous droits réservés

DB2, Domino, IBM, the IBM logo, Lotus, Notes, Lotus Notes et et le logo On Demand Business sont des marques de commerce d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis, dans d'autres pays ou les deux.

Microsoft est une marque de commerce de Microsoft Corporation aux Etats-Unis, dans d'autres pays ou les deux.

D'autres noms de société, produit ou service peuvent être des marques de commerce ou des marques de service d'autres sociétés.

Les renvois aux produits ou services IBM dans cette publication ne signifie pas qu'IBM a l'intention de les rendre disponibles dans tous les pays d'opération d'IBM.

TAKE BACK CONTROL WITH Information Management