

Gerir informação em ambiente de *messaging*



e-mail é, sem dúvida, uma das principais ferramentas de trabalho nas organizações. Quando o seu nível de serviço se degrada deteriora-se igualmente a operacionalidade da empresa. É, por isso, um ambiente crítico para muitas organizações.

A necessidade de possuir o ambiente de *messaging* sempre disponível e com um nível de serviço adequado é dificultado por factores que são difíceis de gerir como o crescimento explosivo do conteúdo dos *e-mails*; as políticas corporativas que definem retenção dos *e-mails* para determinados departamentos; e a utilização não otimizada do *e-mail* pelos seus utilizadores.

Para fazer face ao crescimento de informação no ambiente de *e-mail* têm sido definidas acções para manter um nível óptimo de serviço.

Existem empresas que definem quotas para os seus utilizadores e a gestão do histórico dos *e-mails* é realizado por cada colaborador individualmente. São criados PSTs que ficam residentes na rede corporativa ou no PC de cada colaborador, sendo este o responsável pela gestão – apagar, manter, aceder – da informação corporativa.

Outras empresas têm realizado investimentos ao nível da infra-estrutura que suporta esta plataforma: Servidores, Armazenamento de Dados, Backup, Disaster Recovery. No entanto, podem estar a demonstrar-se insuficientes face ao crescimento do volume de dados.

Serão estas realmente as acções mais efectivas?

As empresas querem ver aumentar a eficiência e reduzir o risco na conservação da informação corporativa. A maior dificuldade de gestão do ambiente de *messaging* é, efectivamente, o crescimento do volume de *e-mail* e do seu histórico. Deve repensar-se a forma como se gere o volume de dados em três vectores:

A definição de políticas corporativas no acesso e conservação do *e-mail* deve ser o primeiro passo para uma correcta gestão do ambiente de *messaging*. A conservação dos *e-mails*, a sua gestão e o nível de serviço no seu acesso deve ter em conta o seu valor para o negócio. A definição de políticas corporativas permitem definir políticas para a conservação dos *e-mails* corporativos e não existir apenas uma definição *ad hoc* e gerada pelo bom senso de cada colaborador; formas automatizadas de arquivar os *e-mails* numa plataforma complementar ao sistema de *messaging*; adequar o

informação POR OFÉLIA MALHEIRO

Product Marketing Coordinator da CESCE SI



nível de serviço à criticidade da informação.

Devem ser definidas formas de controlar a gestão e o acesso à informação como a eliminação de PSTs aos quais apenas o utilizador tem acesso, pois a informação pertencente à corporação deve ser acessível e auditável, sempre que necessário; a não modificação da informação; o acesso à informação com o nível de serviço que seja definido pelas políticas corporativas. Se a informação tem mais valor para o negócio deverá estar suportada sobre uma infra-estrutura que disponibilize um nível de serviço superior do que se for informação com menor valor.

Por último deve-se ter formas de otimizar a plataforma de *e-mail* recorrendo à utilização de single instance e compressão do arquivo de *e-mail* e à possibilidade de ter *mailboxes* com um tamanho constante no ambiente de produção de Exchange e o utilizador continuar com os seus *e-mails* acessíveis desde o Outlook, sem utilização de PSTs.

Com os três vectores de actuação definidos anteriormente, os benefícios são claros: melhoria no serviço de acesso ao *e-mail*, diminuição de janelas de *backup*, diminuição dos tempos de recuperação e migração de versões, racionalização da infra-estrutura de servidores, de *storage*, de *backup*, de Disaster Recovery e diminuição do seu crescimento.

Finalmente, é possível ter acesso à informação corporativa arquivada, em qualquer momento e independentemente do utilizador.

Todos estes benefícios podem ser obtidos sem qualquer tipo de instalação de software que altere o seu ambiente de Exchange e de uma forma praticamente transparente para o utilizador final. ●