

solutioninfo



Almacenamiento de correo electrónico

Almacenamiento y recuperación de correo electrónico con DocuWare

El correo electrónico se ha convertido en un medio de comunicación esencial en el mundo empresarial y llegará el día en que sustituirá a las cartas y los faxes. No es de extrañar que sea tan importante el encontrar un método de almacenamiento sistemático y profesional para tratar la correspondencia electrónica.

■ Correo electrónico: ¿bendición o maldición?

En los últimos años, con la ayuda del correo electrónico el mundo se ha convertido en un lugar más pequeño. Cada vez son más los contratos, las cartas, etc. que llegan a la mesa de trabajo en cuestión de segundos. Grandes grupos de destinatarios pueden obtener información al mismo tiempo, lo que ayuda a establecer un flujo de comunicación dentro de una empresa y entre sus asociados. Pero, ¿qué se supone que debemos hacer con una cantidad tan grande de mensajes electrónicos? Menos del 20% de las empresas han resuelto adecuadamente el problema del almacenamiento. Sin embargo, cada vez es más importante la necesidad de organizar los mensajes y archivarlos de forma lógica y eficaz.

■ Zona problemática: capacidad de almacenamiento

La creciente avalancha de correos electrónicos y documentos adjuntos está desbordando los buzones de correo. Por término medio, un

empleado utiliza una hora al día para leer, organizar y procesar sus mensajes. ¿Qué es lo que sucede entonces cuando un buzón o un servidor han superado su capacidad de almacenamiento? Un tamaño limitado de buzón de correo configurado por el administrador obliga al usuario a eliminar mensajes. Con ello se corre el riesgo de perder información importante. Incluso el almacenamiento de correos electrónicos en el PC, o en una unidad de red dedicada, sólo ofrece una solución a corto plazo y tiene muchas desventajas como la incapacidad de compartir información. El último recurso parece ser la impresión de los mensajes, con lo que se invalidan totalmente las ventajas que ofrece la comunicación electrónica.

Independientemente de cómo intente solucionar el problema de la protección de datos y la creación de suficiente capacidad de almacenamiento, una cosa es cierta: los sistemas de correo electrónico no están diseñados para almacenamiento a largo plazo.

Beneficios de DocuWare

- Almacena el correo electrónico sin manipulaciones
- No se pierde nunca información importante
- Evita islas de información
- Libera los sistemas de correo electrónico

DocuWare – software para la gestión documental integrada

DocuWare automatiza los procesos empresariales mediante la gestión de cualquier tipo de documento, independientemente de su formato u origen, en un archivador central, sean registros, cartas, listas, informes, archivos o correos electrónicos. Con DocuWare estos documentos se pueden capturar, indexar, archivar, visualizar, editar, imprimir y enviar por correo electrónico o fax. Con la ayuda de Internet, se puede acceder a este archivador central desde cualquier lugar del mundo, a cualquier hora y sólo por los usuarios designados.

■ **Cumplimiento de requisitos**

Desde el punto de vista legal, la información electrónica tiene la misma validez que la información basada en papel. Se firman contratos a través de correo electrónico y el correo electrónico se utiliza como prueba en los tribunales. Este proceso de igualdad de la información electrónica está impulsado por una serie de leyes, normas y requisitos. En EE UU la ley más divulgada es la ley Sarbanes-Oxley Act (SOX o SOA), que se concibió para ampliar la transparencia de la información financiera ofrecida por las empresas públicas. En el resto del mundo, hay muchas normas reguladoras entre las que se incluyen HIPAA y Basel II por nombrar sólo unas pocas. Todas estas leyes y requisitos han traído una serie de consecuencias directas en la forma en que es necesario gestionar el correo electrónico. Por ejemplo, según el país, si en un correo electrónico se incluye una firma electrónica, debe considerarse como un documento original vinculante que se debe almacenar para su acceso posterior. La información enviada por correo electrónico que puede ser relevante por motivos fiscales debe almacenarse en un formato digital que proporcione acceso inmediato y a largo plazo a cualquier oficina tributaria (normalmente entre 6 y 10 años). Ninguna empresa ni organización podrá evitar el cumplimiento de estos requisitos, por lo que es esencial la búsqueda de la solución correcta.

■ **Beneficios de DocuWare**

Mediante el almacenamiento con DocuWare sin manipulaciones, podrá

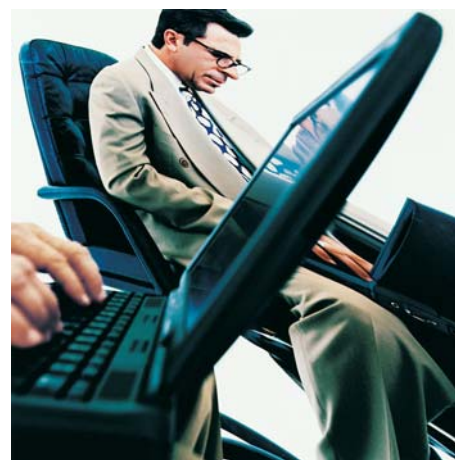
estar seguro de que cumple con todos los requisitos y leyes, además de tener la posibilidad de poder compartir información que mejorará las condiciones de trabajo en su empresa.

■ **Eliminación de islas de información**

Los correos electrónicos y la información contenida en ellos es de gran importancia para una empresa como para almacenarse en cualquier carpeta personal o buzón de correo. En la mayoría de los casos, el correo electrónico se considera propiedad privada del individuo y se trata como correo personal si no existen unas directrices a seguir dentro de la empresa. ¿Qué ocurre si un empleado está de vacaciones y es necesario acceder a su buzón de correo? Al no gestionar adecuadamente esta importante fuente de información, la capacidad de la empresa de ofrecer un servicio de calidad es muy limitada y su exposición legal se incrementa considerablemente. La solución es sencilla: un enfoque consistente de almacenamiento de toda la información empresarial, entre la que se incluye el correo electrónico.

■ **Beneficios de DocuWare**

Al almacenar todo en el archivador central de documentos, todo el correo electrónico se organiza temáticamente junto con los documentos de otras fuentes. Esto significa, por ejemplo, que el personal de ventas puede ver toda la información relacionada con un cliente concreto, sean cartas, faxes o correos electrónicos. Incluso los documentos adjuntos, que a menudo contienen



información importante, están disponibles para toda la empresa. La reducción de tiempo necesario para almacenar y recuperar documentos no sólo reduce los costes internos, sino que mejora el servicio de atención al cliente al disminuir considerablemente el tiempo de respuesta.

■ **Almacenamiento de correos electrónicos con DocuWare: resumen**

- Recuperación sencilla de correos electrónicos y de documentos adjuntos con la ayuda de búsquedas inteligentes de texto completo y técnicas de indexación automática
- Almacenamiento sin manipulaciones para la reconstrucción de procesos
- Almacenamiento automático de correo electrónico directamente fuera del sistema de correo electrónico (por ej., Outlook, Lotus Notes)
- Los empleados que no trabajen en la oficina pueden acceder al archivador central que contiene los correos electrónicos a través del módulo INTERNET-SERVER de DocuWare
- El correo electrónico se puede almacenar en formato de archivo .txt, que garantiza su lectura durante años
- El problema de buzones de correo llenos y servidores de correo electrónico desbordados se ha resuelto
- Se cumplen fácilmente varias leyes
- Posibilidad de complementar términos de índice (p.ej. nombre de empresa) mediante la extracción de criterios de libretas de direcciones o de fuentes externas de información

Los Procesos

Cuando se introduce un sistema de almacenamiento de correo electrónico en una empresa, la pregunta que surge es la siguiente: ¿quién almacena qué correo electrónico y cuándo? Existen dos enfoques diferentes: almacenamiento descentralizado realizado por los empleados en sus estaciones de trabajo o almacenamiento central realizado en el servidor. DocuWare puede hacer ambos.

■ Almacenamiento descentralizado en la estación de trabajo

Este enfoque es similar al utilizado en la organización de documentos en papel. Cada empleado decide el correo electrónico que debe almacenarse y cuándo. DocuWare puede mejorar el proceso de indexación mediante la integración de información de una libreta de direcciones o de otra base de datos, que puede añadir información importante de índice como, por ejemplo, el nombre de la empresa o el nombre de contacto. El asunto, el nombre del remitente, el nombre del destinatario y la fecha se incorporan automáticamente. DocuWare funciona de la siguiente forma: DocuWare supervisa una carpeta configurada en Outlook (o cualquier solución de correo electrónico que cumple con los requisitos MAPI); el correo electrónico que el usuario arrastre hasta esta carpeta se archivará inmediatamente. Los documentos adjuntos pueden almacenarse automáticamente junto con el texto de correo electrónico o por separado (en el archivador) y añadirse a un índice de texto completo para

realizar búsquedas posteriores. Si lo desea, el correo electrónico se podrá eliminar en Outlook. Los correos pueden almacenarse en su formato original o DocuWare puede convertirlos en otros formatos.

La configuración del módulo ACTIVE IMPORT de DocuWare necesaria para realizar esta supervisión se completa en unos minutos. Existen unas directrices que le guiarán durante el proceso.

■ Almacenamiento central en el servidor

Puede ser necesaria la opción de almacenamiento central por razones de responsabilidad o para las empresas públicas (SOX). La configuración se realiza en Exchange Server junto con ACTIVE IMPORT. Con este enfoque se garantiza el almacenamiento del 100% de correo electrónico.



Podrá obtener información detallada sobre los módulos de DocuWare como ACTIVE IMPORT, CONNECT to NOTES e INTERNET-SERVER en los documentos técnicos específicos de los productos en nuestra página Web

Fuente externa de datos
por ejemplo
Libreta de direcciones de Outlook

Afirmación - Mensaje (HTML)

De: michael.genius@peters-engineering.com
Para: sabrina.sheffer@robinsons-refuge.com
Enviado el: LU 24/10/2005 08:44
Asunto: Afirmación

Estimada Sra. Sheffer;
Le ruego nos mande una confirmación de reserva para nuestra estancia del 10/02/2006 al 13/02/2006 en su hotel.

Le saluda muy atentamente

Michael Genius
Director Construcción
Peters Engineering

Cuadro de diálogo de almacenamiento

Campos

Guardar valores Acceso protegido
 Eliminar de la bandeja Protección copyright
 Solo pre-indexación
 Incremento automático

Compañía Robinson's Refuge
Contacto Sabrina Sheffer
Fecha 24/10/2005
Correo electrónico sabrina.sheffer@robinsons-refuge.com
Asunto Afirmación

Formato
Departamento
Centro de coste
Doc. - Tipo Correo electrónico

Fecha alm.: 24/10/2005 Hora alm.: 12:44

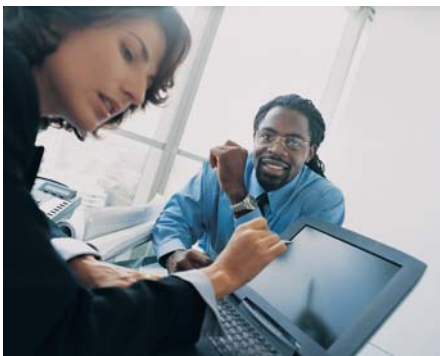
Restaurar Aceptar Cancelar Ayuda

Indexación automática con información importante del correo electrónico como nombre de destinatario, asunto y fecha en la ventana de almacenamiento de DocuWare

La práctica TECHNO COLOR

En el archivador central de este proveedor de repuestos de automóviles se almacenan automáticamente todos los días unos mil registros. El sistema de flujo de trabajo integrado permite más transparencia para la empresa acelerando los procesos. La última adición: el almacenamiento electrónico de todos los correos electrónicos.

Desde 2004, muchos de los departamentos de TECHNO COLOR han trabajado con éxito con DocuWare, entre los que se incluyen el equipo ejecutivo, contabilidad, recursos humanos, proceso de pedidos, ventas, control de calidad, investigación y desarrollo, producción y logística. TECHNO COLOR provee superficies especiales para recambios de automóviles, una empresa para la que el detalle es muy importante. Junto con un sistema ERP se gestionan los registros salientes como pedidos, facturas, documentos de fabricación e informes de comprobación, incluso



información de un programa de captura de datos en masa, todo almacenado automáticamente. Todos los registros entrantes se etiquetan con un código de barras (para permitir el almacenamiento automático) y, a continuación, se digitalizan. Ya que el correo electrónico es comparable con la correspondencia de papel, debe almacenarse para cumplir con los requisitos legales actuales. TECHNO COLOR ha estado utilizando DocuWare para almacenar automáticamente el correo electrónico. Los usuarios deben almacenar primero los correos electrónicos para poder eliminarlos en sus bandejas después. Sin embargo, también pueden añadir unos criterios de indexación para facilitar su recuperación posterior, que supone una gran ayuda teniendo en cuenta el alto número de correos electrónicos que se reciben en la empresa cada día.

Objetivos:

- Acceso a un archivador central de documentos desde todas las estaciones de trabajo
- Mejora del flujo de trabajo
- Almacenamiento de todos los correos electrónicos
- Ahorro de tiempo y espacio

Ventajas:

- Procesos de trabajo transparentes que funcionan bien entre los departamentos
- Los empleados ahorran tiempo
- Menos copias, llamadas telefónicas y búsquedas
- Mejor servicio al cliente



*Christian Haimerl
Director de Tecnología de la
Información, TECHNO COLOR
GmbH*

"Un efecto secundario positivo de la necesidad de archivar correo electrónico ha sido la disminución considerable del número de correos electrónicos innecesarios que contienen fotografías u otros documentos adjuntos sin importancia que se envían y reciben."

Encontrará más información en
nuestra página Web
www.docuware.com