

Los cuatro factores clave para el archivado de comunicaciones en dispositivos móviles

El archivado no se limita al correo electrónico. Los sistemas de correo electrónico no son más que el punto de partida principal para el archivado de las comunicaciones electrónicas. No solo se trata de un requisito que exigen muchas normativas, sino que también es una práctica empresarial recomendada. Sin embargo, los sistemas de correo electrónico en realidad no son la ubicación más frecuente del contenido electrónico en muchas organizaciones.

Toda comunicación electrónica se considera contenido que se puede descubrir y se debe almacenar. Esto incluye datos de dispositivos móviles como los teléfonos móviles, las redes sociales, la mensajería instantánea, los sistemas de archivos, SharePoint, las diversas herramientas de colaboración, los sistemas de correo de voz y cualquier otro repositorio de comunicación electrónica.

¿Por qué debo archivar los datos de dispositivos móviles?

Los cuatro factores principales del archivado de comunicaciones en dispositivos móviles son los siguientes:

- Riesgo de litigios
- Conformidad con la normativa
- Gestión de conocimientos
- Productividad de los usuarios finales y los recursos de TI

Esos cuatro factores se basan en los siguientes criterios que muchas organizaciones deben tener en cuenta:

- Los riesgos jurídicos a los que una organización podría enfrentarse.
- El riesgo jurídico que el encargado de tomar decisiones está dispuesto a aceptar.
- Si una organización opera en un sector que está altamente regulado.
- La disposición del departamento de TI para implantar capacidades orientadas al usuario a fin de recuperar comunicaciones y datos electrónicos.

Estos factores fundamentales ayudarán a proporcionar directrices que usted y su organización deben tener en cuenta a la hora de buscar una solución de archivado.

1. Posible riesgo de litigios. Según un estudio y una encuesta realizada por Osterman Research recientemente a pequeñas y grandes empresas, el factor principal para implantar una solución de archivado de comunicaciones en dispositivos móviles es evitar el posible riesgo de litigios.

- **Evaluación preliminar:** este proceso ofrece a los equipos legales la oportunidad de realizar una revisión de los datos y de cualquier comunicación electrónica para determinar el riesgo al que se pueden enfrentar las empresas al defenderse o al procesar un caso. Muchas veces, los asesores legales, entre otros, quizá desean revisar correos electrónicos pertinentes y otros documentos de empleados y gestores clave. Esto permite al asesor legal determinar si el caso puede tener éxito o no.

Los cuatro factores principales para el archivado de comunicaciones en dispositivos móviles son los siguientes:

- **Riesgo de litigios**
- **Conformidad con la normativa**
- **Gestión de conocimientos**
- **Productividad de los usuarios finales y los recursos de TI**

Principales motivos

Los cuatro factores clave para el archivado de comunicaciones en dispositivos móviles

- **Retenciones jurídicas:** las retenciones jurídicas o de litigios implican la retención o la asignación de una retención restringida a todo el contenido pertinente cuando los encargados de tomar decisiones consideran razonablemente que puede producirse un litigio, aunque todavía no hayan tenido lugar acciones legales formales. Por ejemplo, deben conservarse todos los textos relevantes y registros de llamadas telefónicas hasta que se ponga fin a la acción legal.
- **eDiscovery:** el descubrimiento electrónico es el proceso formal de búsqueda, extracción, producción y revisión de la información relevante procedente de correos electrónicos, redes sociales, dispositivos móviles u otros almacenes de datos. Esto se basa en posibles citaciones, órdenes judiciales u otras reglas establecidas durante el proceso de litigio de un caso. Además, es necesario que se presenten todos los datos en un periodo de tiempo establecido. El hecho de no hacerlo puede conllevar multas, sanciones y una posible pérdida del caso.

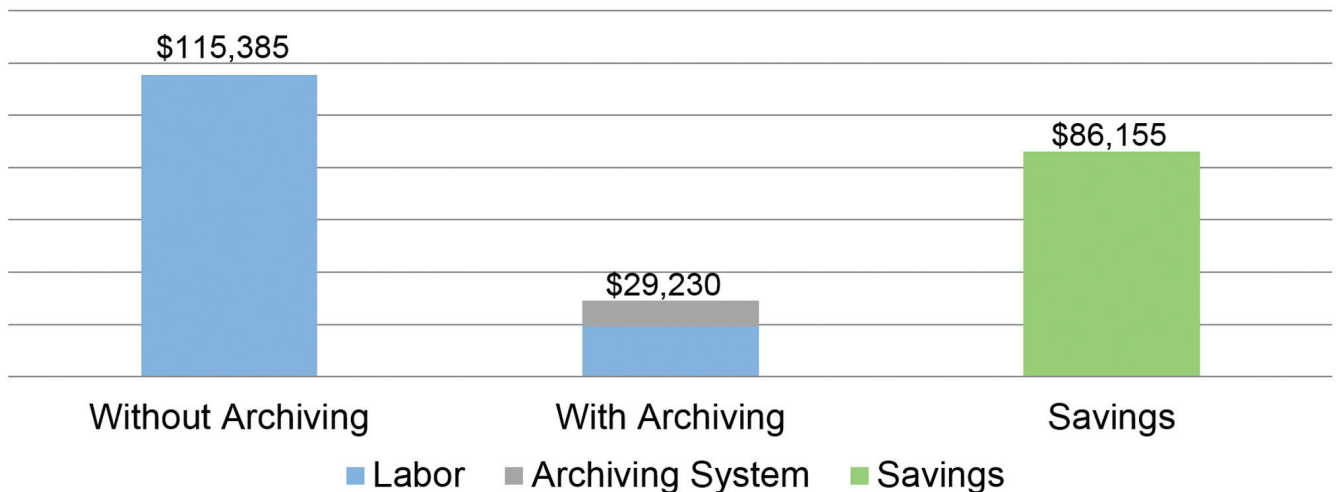
2. Conformidad con la normativa. Como mínimo, todas las organizaciones están obligadas a cumplir con las Reglas Federales de Procedimiento Civil (Federal Rules of Civil Procedure, FRCP), que exigen a dichas organizaciones conservar y producir registros empresariales. Algunos sectores se enfrentan a normativas estrictas y, en ocasiones, tediosas. Entre estos sectores se incluyen el sector de servicios financieros y atención sanitaria, el farmacéutico y el energético. Es importante tener en cuenta que incluso los sectores supuestamente “no regulados”, como el minorista y el de fabricación, hacen frente a cierto nivel de obligaciones normativas para proteger los registros empresariales. Por lo tanto, los encargados de tomar decisiones de todos los sectores deben contemplar la conformidad con la normativa como un motivo para implantar una función de archivado.

3. Gestión de conocimientos. La gestión de conocimientos consiste en conservar el contenido por el que las organizaciones pagan a los empleados para que lo produzcan. Los dispositivos móviles contienen registros de comunicaciones con los clientes, los clientes potenciales, los partners y demás. Asimismo, estos dispositivos contienen registros de citas y tareas generadas por el usuario. En otras palabras, los dispositivos móviles contienen un registro de la “herencia digital” de una organización.

Toda comunicación electrónica se considera contenido que se puede descubrir y se debe almacenar. Esto incluye datos de dispositivos móviles como los teléfonos móviles, las redes sociales, la mensajería instantánea, los sistemas de archivos, SharePoint, las diversas herramientas de colaboración, los sistemas de correo de voz y cualquier otro repositorio de comunicación electrónica.

4. Productividad de los usuarios finales y los recursos de TI. El archivado mejora la productividad tanto de los usuarios finales como del departamento de TI. En muchas organizaciones, los empleados que extravián o eliminan correos electrónicos y otros contenidos deben enviar una petición al departamento de TI. Este tipo de datos, ya se trate de un solo correo electrónico o de una cadena de mensajes completa, puede tardar entre tres horas y hasta varios días en restaurarse. Sin embargo, las organizaciones que implantan el archivado y después ofrecen acceso a sus usuarios al contenido archivado permiten a dichos usuarios recuperar sus propios correos electrónicos perdidos, eliminados o antiguos sin tener que involucrar al departamento de TI. Esto permite a las personas recuperar su propio correo electrónico con rapidez y liberar al departamento de TI de esta carga.

END USER ACCESS



No solo se suma el tiempo de la recuperación de datos, sino también los costes asociados a la recuperación. Si su organización tiene 500 empleados y cada uno de ellos tiene que recuperar un correo electrónico al mes, y el departamento de TI debe emplear 30 minutos en recuperar cada correo, esto supone 3000 horas al año empleadas en buscar correos electrónicos eliminados. El importe total de TI de recuperación de correo electrónico será de 115 385 USD sin el archivado, el equivalente a 1,44 miembros del personal de TI a tiempo completo.

Al proporcionar a los usuarios finales acceso directamente al archivado, el tiempo empleado por incidente se reduce a menos de cinco minutos. Esto reduce el tiempo total empleado en la recuperación de archivos a solo 500 horas con un coste aproximado de 19 230 USD al año. Incluso teniendo en cuenta el coste de la solución de archivado (un promedio de 10 000 USD al año), el ahorro es considerable porque supone más de 86 000 USD ahorrados cada año gracias al archivado.

¿Su solución de archivado cumple las expectativas de estos factores clave?

Preguntas clave que deben tenerse en cuenta:

- ¿Su sistema de archivado cuenta con una capacidad de evaluación de casos sencilla para que el departamento jurídico sepa rápidamente cuál es la viabilidad de un caso?
- ¿Su sistema cuenta con la capacidad para asignar retenciones jurídicas que vayan desde un solo correo electrónico a varias cuentas de correo?
- ¿Qué herramientas de eDiscovery están incorporadas en el sistema?
- ¿Su sistema de archivado cumple con las leyes de conformidad con la normativa? De ser así, ¿cómo cumple el sistema con dichas leyes?
- ¿Su sistema es compatible con el almacenamiento de instancia única? ¿Cuál es el promedio de volúmenes del almacenamiento por instalación que admite su sistema?
- ¿Qué formas de datos electrónicos admite su solución de archivado? ¿Se puede acceder a ella desde cualquier lugar? ¿Puede buscar en todo el archivo y ver la cadena de mensajes completa en contexto?
- ¿Qué tipo de herramientas de usuario final se facilitan en la interfaz de usuario? ¿Cómo accede a los datos, y los restaura, busca y exporta?

¿Cuál es su solución de archivado?

El archivado es esencial para que todas las organizaciones tengan las siguientes capacidades: el control de la información, la conformidad con la normativa, el aumento de la productividad y la reducción de costes. Es un hecho: las organizaciones deben archivar todos los datos de comunicación electrónica y no solo el correo electrónico.

Micro Focus® Retain™ proporciona un archivado unificado de todas las comunicaciones empresariales, incluidos los datos de comunicaciones de dispositivos móviles, redes sociales o correo electrónico para las evaluaciones de casos, la realización de búsquedas y la ejecución de eDiscovery. Puede implantarse in situ o en la nube. Esto incluye el archivado de correo electrónico para las plataformas Microsoft Exchange, Office 365, Gmail y Micro Focus GroupWise®. Retain Mobile archiva datos de comunicación de dispositivos móviles para Android, BlackBerry e iOS, incluidos mensajes de texto/SMS, mensajes BBM, BBM Enterprise, registros de llamadas telefónicas y mensajes PIN. Retain Social proporciona supervisión e información de los datos en el contexto de los mensajes y el tono de todas las publicaciones de Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram, Vimeo, Flickr, Pinterest y Google+ (dentro y fuera de la red).

La presente información se obtuvo de los informes oficiales de Osterman Research "Mejores prácticas para la gestión del archivado de correo electrónico" y "Cuantifique los gastos y beneficios del archivado de correo electrónico y otro contenido electrónico".

www.microfocus.com



Argentina

+54 11 5258 8899

Chile

+56 2 2864 5629

Colombia

+57 1 622 2766

México

+52 55 5284 2700

Panamá

+507 2 039291

España

+34 91 781 5004

Venezuela

+58 212 267 6568

Micro Focus

Sedes corporativas

Reino Unido

+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com