

從日本市場看保存組織記憶的重要性

近年來，日本 IT 市場持續增溫的一個話題，就是「訊息安全性」的稽核與管理。從 2005 年 4 月個人資料保護法正式實施後，陸續一年內日本已經迅速制定了「e-文書法」、「不正當競爭防制法」、「新社會法」以及預計在 2008 年 4 月正式實施的「日本版沙賓法案」。這些法規的共同目的都是為了讓訊息的保存與管理更加安全有效率。

面對這一波波的立法，使得日本企業在全力經營主要核心業務的同時，不得不開始重視資訊環境的規劃與落實，以期達到企業營運風險的有效控管。以日本版沙賓法案條款第 906 條為例：「無論刻意與否，因遺失財務報表而造成重大損失，將處以刑事罰則；若刻意遺失，則最高可處 20 年懲役、罰金 500 萬美元。」順應美日趨勢潮流，財政部亦將於 2006 年底針對金融業實施「新巴塞爾資本協定」(Basel II)，規範企業必須導入資訊備存與電子舉證(E-Discovery)機制，這代表企業在未來必須強化資料備份、建立稽核制度與強化控管機制的迫切性。



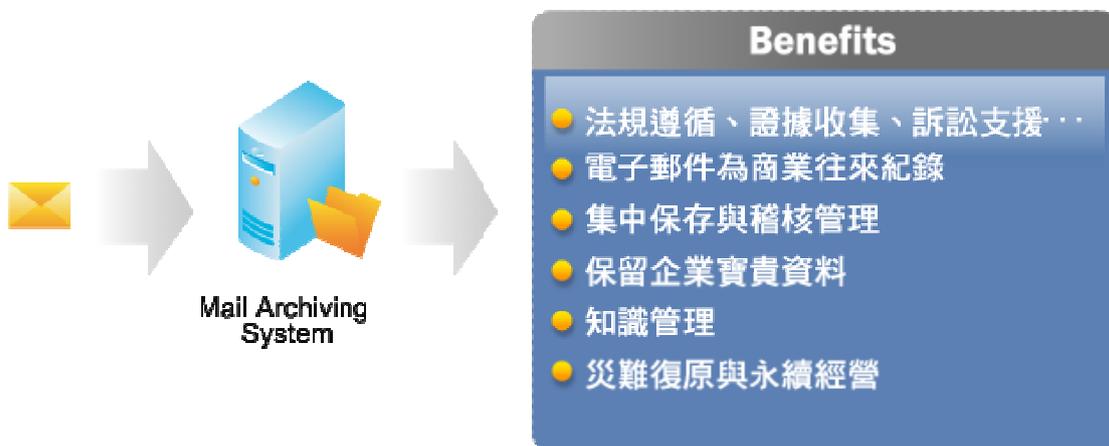
而日本的郵件備份管理市場近年來也是呈現直線上揚的趨勢。對於日本企業來說，除了遵循法令的強制規定之外，導入訊息保存相關機制的另一項重要原因則是保存組織記憶。

保存組織記憶從建構郵件備份政策開始

根據 Arnold Kransdorff 在「組織記憶與知識管理—企業保存 know-how 的方法」一書中表示，企業勞動力平均每五年就大換血一次，公司流失知識的速度遠比獲得的要快。組織記憶 (organization memory) 的保存是企業重要的管理工作，也是企業永續經營所倚賴的重要因素。若缺少這一項要素，企業不僅喪失了經驗上的優勢，也無法從自己過往的經驗裡獲取寶貴的利益。

隨著「e-文書法」的實施，日本企業內有越來越多的書面文件逐漸數位化，也連帶造成電子郵件系統成為日本企業的溝通樞紐，組織內所有的活動幾乎都可以透過電子郵件來記錄。舉凡開會通知、會議紀錄、合約、報價單、建議書與規劃報告…等，企業的每個時期以及歷經的階段，最終都會以電子郵件的形式對內或對外傳遞。因此，對於日本企業來說，如果可以完整備份電子郵件，即可有效紀錄企業發展過程的點點滴滴，並達到保存組織記憶的目的。

此外，保存企業郵件訊息不僅可以協助日本企業保留重要資料，更可以同時獲得法規遵循、知識管理、稽核管理、災難復原的諸多效益，協助日本企業達到強化永續經營的指標，也難怪日本企業經營者對於郵件備份如此熱中了。



為了深入瞭解日本企業對於電子郵件備份的需求，以下針對幾項重要因素作進一步的說明：

保存企業知識以不改變員工使用方式為前提

以往為了妥善保存組織記憶，日本企業除了建立各種內部制度與管理流程之外，導入文件管理系統或知識管理系統也是一般常見的作法。但是，從近幾年日本的實際案例顯示，任何增加員工工作負擔、改變使用習慣與流程的資訊系統，終究無法帶來全面性的效果，組織往往無法在知識/文件管理系統中，累積最新、最完整的訊息。

然而以近年來新興的電子郵件備份機制來看，可以在不改變員工既有工作流程的前提下，完整保存企業寶貴的重要知識。不但員工不需要作任何調整，藉由便利的郵件調閱機制，更可以大幅縮短管理者在郵件系統日常管理維護上的時

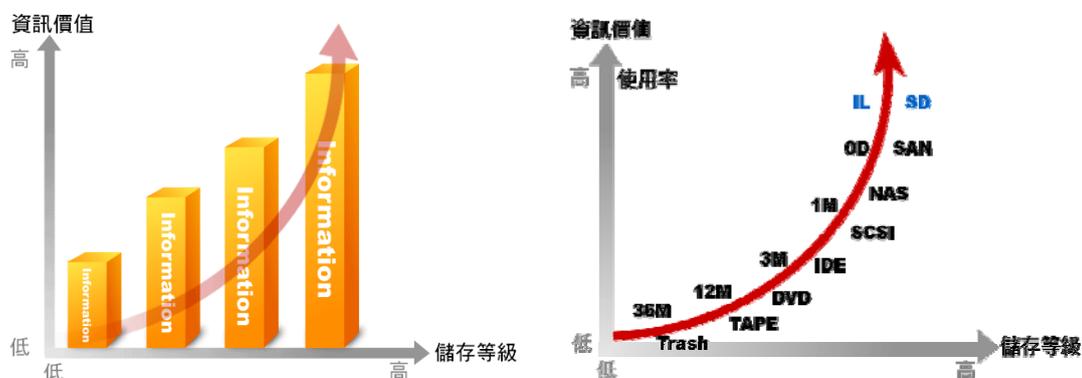
間，有效降低企業的導入與維護成本。相較於以往勞民傷財的一般知識/文件管理系統來看，無疑是天壤之別。

電子郵件備份需同時考量到長期整體擁有成本

相較於以中小企業為主體的台灣來看，日本的平均企業規模大了很多，萬人以上的大企業比比皆是；即使是日本的中小企業，員工數目動輒也是千人以上。如果需針對這種大規模的企業進行完整郵件備份，儲存空間的規劃一向是日本企業導入的重點評估項目之一。而近年來各大儲存廠商紛紛鼓吹的資訊生命週期管理(Information Lifecycle Management, ILM)的概念，確實能有效提升日本企業對於儲存空間的成本效益比。

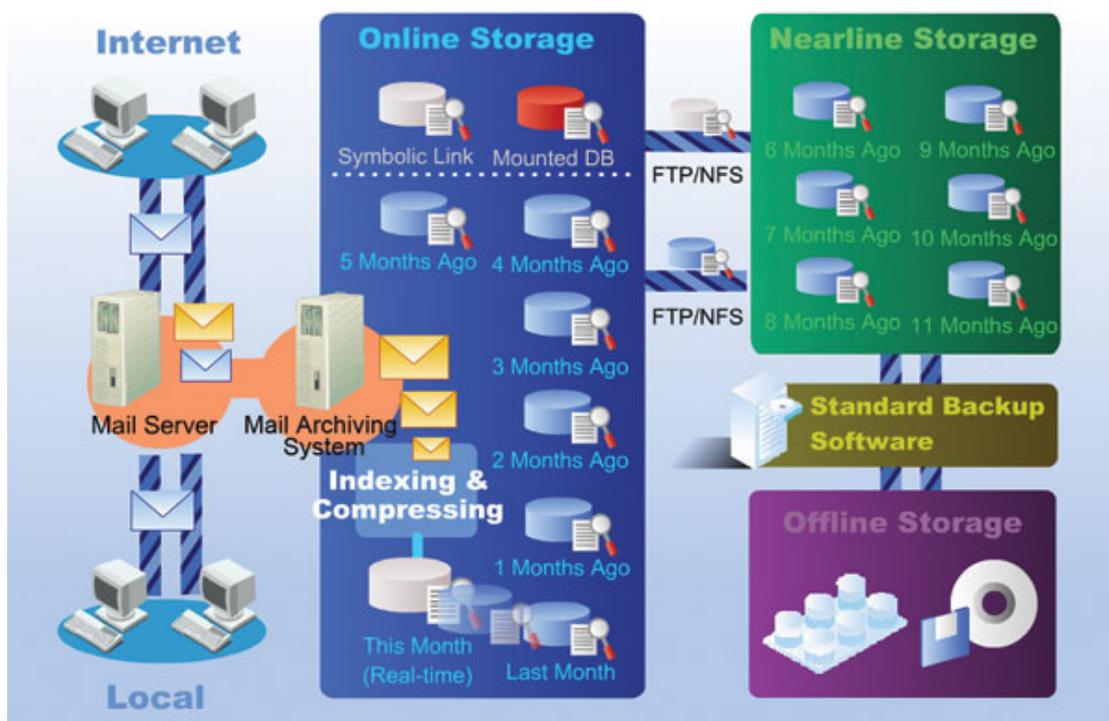
ILM 可當作一種觀念，亦可視為一種管理架構，其目的是將資訊以最符合成本效益的方式進行儲存與管理。近年來，越來越多廠商引進了 ILM 的概念，將商業行為所產生之資料賦予生命週期的管理架構，將資訊從無到有、最後銷毀等過程做完整規劃；並依據資訊不同時期的重要性、使用頻率及新舊程度，在不同時空下，做不同的儲存、調閱、管理等規劃。

以日本企業每天大量累積的電子郵件訊息來看，唯有正視長期整體擁有成本(Total Cost of Ownership, TCO)的概念，並配合資訊生命管理的架構，才能在兼顧法規遵循與公司治理的要求下，達到最佳的軟硬體系統規劃。以郵件備份的時間關係，可以定義生命週期愈近的郵件，資訊價值愈高；隨著存在時間愈久，影響力愈來愈小，資訊價值愈來愈低。但在保存期限之前，仍有保存之必要，只是存放儲存設備價格會愈來愈低，存取時間也相對愈長。不過，無論是存放於何種儲存設備之上，仍必須符合法令限制下，於規範時間(如 24 到 48 小時)內調閱出所需的資料。



《郵件價值曲線圖》

目前導入郵件備份系統的日本企業，除了搭配低階儲存系統作近線備份之外，大多選擇磁帶作為離線備份方案。此外，為因應中小型企業郵件管理的需求，日本 ISP 經營業者也開始提供郵件代管與 DVD 備份服務等經營項目。採用郵件代管服務的日本企業若希望定期取回備份的郵件，可透過代管業者將備份的郵件燒錄到 DVD 光碟片上；客戶只要將 DVD 置入光碟機，輸入帳號密碼經過驗證之後，即可以透過 DVD 內的搜尋引擎工具快速找到需要的信件，相當輕鬆便利。



完善郵件備份政策啟動企業知識效能

從日本 IT 的趨勢可以看出，妥善保存組織記憶已經成為不容忽視的新資訊環境管理重點。對於台灣的企業而言，透過規劃郵件備份政策來保存企業知識的認知和比重都偏低，大多數的企業目前正在做的備份規劃主要還是偏重於單純的資料備份而非備份後的資料管理，企業忽略了隱藏在這龐大備份訊息背後，資訊可被活用的價值所在。透過完善的郵件備份管理系統，不僅可以幫助個人安心備份信件，不用擔心郵件資料突然損壞，對於企業主來說，更是可以逐步累積企業知識，提升企業的競爭力，進而達到企業永續經營的目標。如何保存組織記憶?? 就從郵件訊息保存開始！