

Ontrack® PowerControls™

El retorno de la inversión en la recuperación de correos electrónicos: Cómo conseguir más con menos

Ahorre tiempo y dinero en sus recuperaciones de correos electrónicos



An Altegrity Company

2	Costes reales de la recuperación de correos electrónicos
2	Costes de almacenamiento
3	Costes de infraestructuras
4	Costes de tiempo
4	Costes de recursos humanos
6	Cómo Ontrack® PowerControls™ le permite ahorrar tiempo y dinero

Ahorre tiempo y dinero al recuperar sus correos electrónicos

En todos los países, los correos electrónicos se han convertido en el sistema nervioso de las empresas. Se trata, como todos sabemos, de un medio de comunicación fundamental que se usa en todos los niveles del día a día de las empresas. El uso de los correos electrónicos aumenta la eficacia de los empleados y, por tanto, de las empresas, y ha tenido, sin lugar a dudas, un gran impacto en el proceso de globalización que vivimos. En general, es un medio de comunicación muy económico, pero tiene una serie de costes relacionados, y escondidos, que surgen con la necesidad de realizar copias de seguridad y recuperaciones de datos. En una economía global siempre cambiante y muy a menudo incierta, las empresas deben identificar y controlar estos gastos.

Este artículo muestra cómo los costes asociados con la recuperación de mensajes desde las copias de seguridad de Microsoft® Exchange Server pueden ser significativamente elevados. También proporciona a los administradores de TI y de Exchange información práctica sobre cómo minimizar estos costes.

Costes reales de la recuperación de correos electrónicos

Según la compañía de almacenamiento de correos electrónicos, The Radicati Group, diariamente se envía una media de 55 mil millones de correos electrónicos sin incluir el spam,¹ es decir, estamos inundados de correos. Este servicio domina la comunicación en el entorno de negocios a día de hoy. Para 2012², se espera que el número de mensajes de correo electrónico entre empresas crezca a un ritmo de 233 por día y usuario.

Los intercambios de información mediante el correo electrónico son considerados registros oficiales, ya que a menudo contienen información de gran importancia y pueden ser relevantes para realizar un seguimiento de eventos clave para una empresa, o para observar cuál ha sido la actitud de un empleado frente a una situación. La información almacenada de manera electrónica (llamada por sus siglas en inglés ESI), como los correos electrónicos, puede ser considerada documentación de carácter legal. Esta realidad ha conllevado la creación de muchos requisitos normativos y legales para el almacenamiento y la recuperación de correos electrónicos.

El gran número de mensajes acumulados y la importancia de poder realizar la restauración y el almacenado de forma correcta representa una pesada carga para muchas empresas y departamentos de TI, debido a unos precios que siempre van en aumento. Los costes asociados se pueden dividir en varias categorías: costes de almacenamiento, costes de infraestructuras, costes de tiempo y costes de recursos humanos. La siguiente sección describe los costes relacionados con cada categoría.

Costes de almacenamiento

Tanto por razones legales, normativas o por exigencias de política interna, la mayoría de las empresas a día de hoy dispone de copias de seguridad de sus datos de Exchange. Debido a las limitaciones en los programas nativos de copia de seguridad Exchange y en la mayor parte de los programas de terceros, muchos administradores de TI se han visto obligados a tomar un enfoque a dos bandas para conservar los datos; por una parte realizan una copia de seguridad completa y, además, se realiza una copia de seguridad de los elementos individuales (llamada "brick level") más importantes, como son los buzones de correo de los directivos de las empresas. A continuación se describen los dos métodos de copia de seguridad:

Los intercambios de información mediante el correo electrónico son considerados como registros oficiales, ya que a menudo contienen información de gran importancia y pueden ser relevantes para realizar un seguimiento de eventos claves para una empresa, o para observar cuál ha sido la actitud de un empleado frente a una situación. La información almacenada de manera electrónica (llamada por sus siglas en inglés ESI), como los correos electrónicos, puede ser considerada documentación de carácter legal. Esta realidad ha conllevado la creación de muchos requisitos normativos y legales para el almacenamiento y la recuperación de correos electrónicos.

¹ Grossman, Anna Jane. (n.d.). Expertos revelan las pesadillas con correos electrónicos, consejos de seguridad.

² The Radicati Group, Inc. (Agosto 11, 2008). The Radicati Group, Inc. lanza 'Seguridad en el mercado de correos electrónicos, 2008-2012' Study, [Nota de prensa].

Al decidir si usar una copia de seguridad en línea o bien escoger una que no lo esté, los administradores de TI deben encontrar el equilibrio entre la necesidad de tener las copias de seguridad listas en poco tiempo y la interrupción del correo electrónico.

- » **Copia de seguridad completa.** En una copia de seguridad completa, se realiza una copia tanto de la información pública como de la privada y de sus archivos de registro asociados. Éste es el tipo de copia de seguridad ideal para una recuperación en caso de desastre de pérdida de datos. Si por cualquier razón el servidor o el disco duro dejasen de funcionar, se podría restaurar la base de datos de Exchange al completo, con lo que no habría problema para restaurar los correos electrónicos o los buzones de correo. La principal desventaja de este método es que, sin un servidor de recuperación, la recuperación de correos electrónicos es un todo o nada. No se pueden restaurar mensajes o buzones individualmente.
- » **Copia de seguridad buzón por buzón.** En una copia de seguridad buzón por buzón ("brick level"), se realiza una copia de seguridad de uno o más buzones, con la única diferencia de que cada copia se realiza individualmente. Mientras que esta opción le permite disponer de flexibilidad para restaurar los buzones de correo de manera individual, no se puede realizar una restauración completa de la base de datos de Exchange mediante una copia de seguridad de estas características. Debido a las ineficiencias que este tipo de copia de seguridad conlleva, el tamaño resultante es significativamente superior al de las copias de seguridad completas, lo cual aumenta los costes asociados.

Así que, como administrador, la única opción disponible suele ser la de realizar una copia de seguridad completa. Sin embargo, debido a las carencias de ese método, la empresa que realiza la recuperación debe hacerse cargo de los gastos del servidor de recuperación para realizar la recuperación individual de mensajes y de buzones. Otra opción posible es combinar una copia de seguridad completa y una copia de seguridad buzón por buzón. Sin embargo, este camino aumenta los gastos de almacenamiento, especialmente debido a la copia de seguridad buzón por buzón.

La pregunta que surge es la siguiente: ¿De verdad quiere depositar sus datos importantes en una copia de seguridad hinchada innecesariamente? Tanto si utiliza una solución de almacenamiento propia, una solución externa o una aplicación realizada a medida, debe proteger su inversión para poder alargar la vida y la capacidad de la solución que haya elegido. Sin importar qué solución utilice, puede maximizar el almacenamiento disponible al minimizar la cantidad de espacio necesario para sus copias de seguridad.

Costes de infraestructuras

Tal y como hemos comentado anteriormente, existen dos métodos de realización de copias de seguridad de Exchange. Si realiza una copia de seguridad completa, los procesos individuales de restauración de mensajes y buzones desde archivos EDB son muy complicados y pueden resultar muy caros. En primer lugar, deberá construir un servidor de recuperación que sea un duplicado del servidor de producción de Exchange. A continuación, podrá restaurar la copia de seguridad en el servidor de recuperación. Desde el servidor de recuperación puede exportar de manera individual los buzones de correo a archivos PST y buscar en estos archivos los mensajes que necesite recuperar. Después de este paso, podrá finalmente copiar de nuevo los mensajes en el servidor de producción. Este proceso es caro y difícil, y lo peor es que la restauración no siempre se realiza con éxito. Debido a que el servidor de recuperación se debe configurar exactamente igual que el servidor de producción de Exchange, si la configuración del servidor de Exchange no se ha documentado correctamente, no podrá realizar la restauración de la copia de seguridad en el servidor de recuperación. Además, los costes de compra de la infraestructura necesaria y de mantenimiento del servidor de recuperación son elevados. Como alternativa, puede construir un servidor de recuperación sólo cuando lo necesite, pero esto puede llevar un día entero, lo que es poco práctico en un entorno empresarial donde se necesita la información rápidamente.

Costes de tiempo

Además de decidir si es mejor utilizar una copia de seguridad completa, una copia buzón a buzón, o bien una combinación de ambas, los administradores también deben decidir entre hacer las copias en línea o fuera de línea. En una copia de seguridad en línea, el servidor continúa funcionando mientras se realiza la copia de seguridad, de modo que se puede seguir enviando y recibiendo correos durante el proceso. En una copia de seguridad fuera de línea, el servidor no está operativo durante la copia de seguridad, con lo que el uso del correo electrónico se interrumpe. Las copias de seguridad en línea tienen el beneficio de no interrumpir el servicio, mientras que las que se realizan fuera de línea son mucho más rápidas. Así que, al decidir si usar una copia de seguridad en línea o bien escoger una que no lo esté, los administradores de TI deben encontrar el equilibrio entre la necesidad de tener las copias de seguridad listas en poco tiempo y la interrupción del correo electrónico.

Tal y como se ha mencionado, si se realiza una copia de seguridad buzón a buzón, aumentará el coste de tiempo. Estas copias necesitan mucho más tiempo que las copias de seguridad completas. Por ejemplo, si desea realizar una copia de seguridad completa de un servidor de unos 400 buzones, tardará aproximadamente una hora. Pero si desea realizar una copia de seguridad buzón a buzón del mismo servidor, puede tardar hasta 18 horas. Ésta es una diferencia de costes muy significativa.

Uno de los mayores aumentos en los costes se produce cuando se necesita un servicio de recuperación para la restauración de los mensajes y buzones. Se debe dedicar tiempo a la configuración del servidor de recuperación para que sea exactamente igual al servidor Exchange de producción. Después, se debe restaurar la copia de seguridad en el servidor de recuperación antes de empezar la búsqueda de los elementos que se desean recuperar.

Costes de recursos humanos

El ahorro de tiempo siempre va de la mano de un ahorro en los recursos humanos. Es sencillo ver que hace falta alguien para crear las copias de seguridad buzón a buzón. También es necesario que alguien busque y restaure los correos electrónicos perdidos. Otra persona tiene que responder a las peticiones de recuperación de los usuarios que las han pedido desde el departamento legal. Esto disminuye el tiempo que los administradores dedican a realizar las copias de seguridad, las búsquedas y las restauraciones de correos electrónicos, ya que tienen que dedicar su tiempo a otras prioridades.

¿Cuánto cree que puede ahorrar su empresa en costes de restauración gracias al uso de un producto que le permita realizar fácilmente la búsqueda y restauración de elementos directamente desde un archivo EDB o desde una copia de seguridad en cinta o en disco? El cuadro que presentamos más abajo muestra una aproximación a las cantidades que su empresa podría ahorrarse. En el ejemplo hemos tomado una empresa de tamaño medio en un área urbana. Como sabe, no existe un presupuesto único cuando se habla de peticiones de recuperación de correos electrónicos. Algunas peticiones son más largas de procesar que otras. La mayoría son bastante sencillas. Sin embargo, las peticiones de los departamentos legales son generalmente difíciles. Algunas de ellas pueden tardar horas, incluso hemos llegado a estar más de 120 horas para una recuperación de estas características. Para hacer los cálculos más sencillos, las peticiones de recuperación de los departamentos legales son clasificadas automáticamente como "Difíciles" y establecemos que se puede tardar una media de 30 horas en realizarlas.

El precio de la recuperación de correos electrónicos

Los costes finales pueden sorprenderle. Para saber cuánto cuesta anualmente el tiempo dedicado a las recuperaciones, hemos tomado como ejemplo una empresa mediana en un área metropolitana*. Los administradores de nuestro ejemplo gestionan unos 6000 buzones de entrada y sólo reciben 10 peticiones de recuperación de correos al mes. De estas peticiones, el 20% son fáciles, el 60% son un poco más difíciles y el 20% son muy difíciles. A continuación podrá ver la explicación de los distintos niveles:

- Fácil:** el 20% de las peticiones son de un solo mensaje y existen copias de seguridad internas.
- Media:** el 60% de las peticiones son de un solo mensaje y existe un índice, pero las copias de seguridad no se almacenan en la empresa.
- Difícil:** el 20% de las peticiones implican más de una cuenta de correo electrónico en varios periodos de tiempo. Las copias de seguridad son generalmente externas a la empresa y los contenidos muchas veces no están catalogados.

La siguiente tabla muestra, a modo de ejemplo, los cálculos de los costes totales anuales de la recuperación de correos electrónicos en una empresa.

	Dificultad de recuperación		
	Fácil	Medio	Difícil
Número medio de peticiones de recuperación recibidas al mes	2	6	2
Número medio de horas para completar dichas peticiones	x 3	x 6	x 30
Número total de horas dedicadas a las recuperaciones mensualmente	6	36	60
Coste por horas de un administrador de TI (en base al coste total de horas al año, incluyendo salario y pagas extra, de 76,000€)	x 36.54€	x 36.54€	x 36.54€
Número de meses al año	x 12	x 12	x 12
Coste medio de cada nivel por año	2.630,94€	15.785,63€	26.309,38€
$2.630,94€ + 15.785,63€ + 22.320 € = 26.309,38€$ * Coste medio total de las recuperaciones de correos electrónicos por año			

* Los resultados pueden variar dependiendo de circunstancias específicas.

Si el administrador de nuestro ejemplo pudiera reducir el tiempo dedicado a la búsqueda y restauración de correos electrónicos en un tercio, esto se traduciría en un ahorro de casi 15.000€ al año. Este ahorro en el coste de recursos humanos estaría por encima de cualquier otro ahorro debido a que también se reducen los costes de tiempo, infraestructuras y almacenamiento.

¿Cuánto dinero se ahorraría su empresa? Ponga sus números sobre la mesa y utilice el ejemplo para hacer una estimación de sus ahorros potenciales.

Ontrack® PowerControls™ le permite ahorrar tiempo y dinero

Ontrack PowerControls puede ayudarle a reducir el tiempo y dinero empleados en la restauración de correos electrónicos. El software le permite restaurar mensajes individuales, buzones de correo, adjuntos, notas, contactos y tareas ubicadas en una copia de seguridad completa ubicada tanto en disco como en cinta o desde una imagen. Puede leer directamente archivos EDB, de modo que desaparece la necesidad de realizar una copia de seguridad buzón por buzón cuando desee restaurar mensajes de correo electrónico o buzones uno por uno. Esto permite buscar entre los buzones de correo en un archivo EDB, en lugar de buscar cada buzón de correo uno por uno o poner en línea una vieja copia de seguridad o imagen para su posterior análisis. Además, se pueden realizar búsquedas siguiendo una gran variedad de criterios, entre los que se incluyen palabras clave, fechas y usuarios específico, preservando la integridad de los metadatos. Esto es muy importante para las peticiones de recuperación de carácter legal, normativo o auditorías. Por último, Ontrack PowerControls no requiere realizar cambios en el entorno de Exchange o sus procedimientos de copia de seguridad habituales. Y, en caso de que desee cambiarlos, funcionará correctamente con la nueva configuración.

Plantéese las siguientes preguntas

Al escoger un software para la recuperación y restauración de correos electrónicos, hágase estas preguntas:

» **¿Es importante minimizar la cantidad de espacio de almacenamiento y los costes necesarios para almacenar y archivar sus copias de seguridad?**

Ontrack PowerControls elimina la necesidad de realizar copias de seguridad de los buzones de correo individualmente, lo que elimina por completo los costes asociados con la realización de copias de seguridad buzón por buzón.

» **¿Sería beneficioso reducir el tiempo necesario para restaurar un buzón de correo de forma individual?**

Ontrack PowerControls restaura los elementos del buzón de correo procedentes de una copia de seguridad completa directamente en el servidor Exchange de producción o en un archivo PST nuevo o ya existente. Esto elimina la necesidad de otros pasos que hasta ahora eran necesarios para reimportar los mensajes a Outlook o a Exchange.

» **¿Le gustaría minimizar el tiempo que se tarda en realizar una copia de seguridad del Almacén de Información?**

Ontrack PowerControls elimina por completo la necesidad de realizar copias de seguridad de buzones individuales. Actualmente, muchas empresas realizan una copia de seguridad

completa de Exchange y luego vuelven a realizar una copia individual de los buzones más importantes. Ontrack PowerControls elimina la necesidad de este segundo proceso.

» **¿Es importante disponer de una herramienta que preserve el contenido y los metadatos para tenerlos disponibles en posibles peticiones legales, auditorías y para otros medios de control de la divulgación de información vía electrónica?**

Ontrack PowerControls atiende a las diferentes necesidades técnicas y legales asociadas con la recopilación forense de datos gracias a sus herramientas de búsqueda inteligente y a la capacidad de su software de trabajar directamente sobre la copia de seguridad. Una vez que se han identificado los datos relevantes, Ontrack PowerControls puede exportar los datos en los formatos estándar de la industria para posteriormente importarlos a aplicaciones de almacenamiento o a plataformas de divulgación de información vía electrónica.

» **¿Es realmente útil disponer de la posibilidad de localizar todos los correos electrónicos que se adecuen a un criterio específico como palabras clave, usuario específico, asunto o fecha?**

Ontrack PowerControls dispone de una herramienta de Búsqueda Avanzada que le permite buscar en los buzones de correo ubicados en un archivo EDB, en lugar de buscar uno por uno cada buzón de correo o de necesitar poner en línea una vieja copia de seguridad o imagen para su posterior análisis.

» **¿Le gustaría eliminar *por completo* el tiempo destinado a realizar copias de seguridad individuales?**

Como Ontrack PowerControls puede restaurar los buzones de correo directamente desde un archivo EDB, no hay necesidad de realizar copias de seguridad buzón por buzón. De este modo, se elimina el paso más problemático del proceso de copia de seguridad.

Ontrack PowerControls es una solución rentable y eficaz. Dependiendo de sus necesidades, puede quedar amortizada el primer día que la use.

El siguiente paso: Programas que se adecuan a sus necesidades

Los datos se pueden perder por muchas razones, como un error, desastres naturales, un accidente o por culpa de virus. Como hemos visto, la recuperación de datos puede conllevar grandes costes. Kroll Ontrack, gracias a su gama de software Ontrack PowerControls, ofrece un programa de colaboración único diseñado para ahorrar a los clientes tiempo y dinero mientras aumenta las oportunidades gananciales de sus socios, aumentando sus ofertas y servicios y proporcionando importantes ventajas competitivas.

Póngase en contacto con nosotros si desea saber más sobre cómo su empresa puede beneficiarse de las soluciones Ontrack PowerControls como Reseller, Distribuidor, MSP u OEM.

» <http://www.ontrackdatarecovery.es/programas-clientes/>



Kroll Ontrack Iberia SL
C. Anabel Segura 7, 28108 Alcobendas, Madrid
(+34) 91 484 0229 / 900 112 012 (24h)
www.ontrackdatarecovery.es

Copyright © 2013 Kroll Ontrack Inc. Reservados todos los derechos. Kroll Ontrack, Ontrack y otras marcas y productos de Kroll Ontrack usados aquí son marcas comerciales o registradas de Kroll Ontrack Inc. y de su compañía asociada, Kroll Inc., en los EE.UU. y en otros países. Todas las demás marcas comerciales y nombres de productos son marcas registradas o propiedad de sus respectivos titulares.