

Norsk Arkivråd
Maridalsveien 3
0178 Oslo

Deres ref.

Vår ref.
2012002668

Straume
09.05.2012

DOKUMENTFANGST FRA SMS

Vi viser til brev 3. mai hvor Norsk Arkivråd ber om tilbakemelding på vegne av sine medlemmer i forhold til hva Noark leverandørene gjør med SMS arkivering.

SMS arkivering er et tema vi sammen med våre kunder ved flere anledninger har drøftet de ulike utfordringene og praktiske løsninger med. Problemstillinger rundt dette tema har også vært gjennomgått både på vårt brukerseminar og i ulike innføringsprosjekter.

Vi syntes det er veldig positivt at Norsk Arkivråd setter dette på agendaen på vegne av sine medlemmer og vi stiller oss veldig positiv til å være med å diskutere utfordringene rundt SMS arkivering i et større fora og bidra til løsningsforslag som er konkrete og brukervennlige.

Som Noark leverandør er ACOS opptatt av å tilrettelegge for enkel arkivering av all type saksinformasjon som er arkivverdig. Når det gjelder SMS, er dette som nevnt utfordringer som vi også jobber sammen med våre kunder og faggruppen for å finne gode løsninger på. Men slik vi ser på utfordringene med å få tilrettelagt en god SMS arkivering, kreves det involvering fra teleoperatørene, kundene og Noark-leverandørene i felleskap. Hva vi ser på som utfordringer er beskrevet i svarene på spørsmålene under.

1. Jobbes det med løsninger for å sikre datafangst fra SMS?

Svar: ACOS har testet ut ulike løsninger som leveres fra teleoperatørene. Eksempler på løsninger og tilleggstjenester fra teleoperatørene vi har testet ut er NetCom sin SMS Pluss tjeneste. Dette er altså en tjeneste levert av teleoperatøren hvor det er mulig å få tilsendt SMS`ene også som e-post. På denne måten vil SMS som sendes til en bruker også bli sendt på e-post til en oppsatt adresse. Denne e-posten kan så arkiveres på vanlig måte ved import av e-post i arkivsystemet. Dette er også det vi anbefaler våre kunder som den enkleste og billigste måten å arkivere SMS på gjennom å bruke standard funksjonalitet i arkivsystemet og uten behov for utviklingskostnader.

2. Hva er eventuelle utfordringer med å utvikle integrasjon på linje med e-postimport?

Svar: Det er ingen store utfordringer for oss som Noark leverandør å importere SMS hvis kundene har en slik tjeneste fra sin teleoperatør som sender SMS kopi pr. e-post.

Utfordringene oppstår hvis det er ønske at Noark leverandørene skal utvikle en SMS arkivimportfunksjon tilsvarende import av e-post fra selve telefonen. Hvis SMS skal arkiveres fra hver bruker sin telefon vil det kreve at det utvikles en import tjeneste som kan kjøres på et bredt spekter av ulike telefoner og telefon plattformer. Det er en omfattende jobb å støtte alle typer operativsystem, telefoner og gi online tilgang til sms arkivtjenesten.

Mulighetene for å plugge til en «arkiver» plugging lokalt som en del av standard SMS tjeneste er også et område som er lite utforsket og vil by på en del utfordringer.

I tillegg vil det være en sikkerhetsutfordring å gjøre tilgjengelig arkivsystemets webservice-tjenester «utenfor» lokalt nett uten at dette er gjennomgått og avklart med hver kunde.

En annen utfordring vi har oppdaget er iMessage fra Iphone som sender på eget «lukket» nett mellom ulike Iphoneer. Det gjør at de som benytter e-post til videresending av SMS ikke får disse registrert da det går via Iphone sin direkte meldingstjeneste og ikke via teleoperatørene.

3. Hva er kostnadene ved å utvikle en løsning?

Svar: Kostnadene avhenger av ambisjonsnivået på hva man ønsker å få til. ACOS ønsker å få til en enkel, praktisk og brukervennlig løsning som ikke er kostnadskrevende for våre kunder.

Hvis ambisjonsnivået er at hver enkelt bruker skal ha en «arkiver knapp» integrert som en del av SMS løsningen på telefonen, er dette noe som krever mye utvikling på ulike plattformer og ulik teknologi og vil kunne bli svært kostbart å utvikle og vedlikeholde.

Slik vi ser det kan en god løsning best oppnås gjennom dialog med teleoperatørene og tilpasning av deres utvidede tjenester. Flere teleoperatører har i dag tjenester som gjør det mulig å få SMS som «pluggin» i f.eks. Outlook. Dermed kan hver enkelt få opp sine sendte SMS i Outlook (de vi har testet mangler funksjonalitet for mottatt SMS).

Fra Outlook har ACOS «drag and drop» funksjonalitet for å arkivere eller enkel sak funksjonen. Vi ser imidlertid noen mangler med SMS fra Outlook tjenestene som finnes på markedet i forhold til:

- Lite metadata tilgjengelig i tjenesten (dato, klokkeslett, avsender opplysninger, mottaker opplysninger)
- Mangler innboks tjeneste (må da benytte en egen SMS til e-post videresend tjeneste)
- Ikke mulighet å arkivere en hel SMS dialog
- Proprietært format for arkivering – bør konverteres over i tekst format

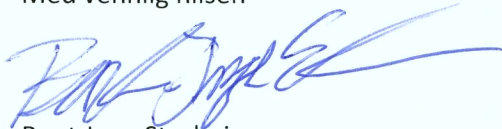
En utbedring av teleoperatørens SMS fra Outlook tjenester, hvor noen av dagens mangler i løsningen blir utbedret, er slik vi ser den beste måten å få til en enkel, rimelig og brukervennlig løsning som mange kan ta i bruk raskt og uten behov for utvikling fra Noark leverandørene. Dette vil kreve at det åpnes dialog med teleoperatørene for å få tilpasset deres eksisterende løsninger til det behovet som er. Slik vi har testet på de ulike løsningene er det mindre endringer teleoperatørene trenger å gjøre for å få til en tjeneste som dekker arkiveringsbehovet.

4. Hvor lang tid vil det ta for en løsning er på plass?

Svar: Hvis ambisjonsnivået er som vi har skissert over vil løsningen kunne tas i bruk så snart teleoperatørene har utbedret tjenesten og våre kunder har installert pluggin tjenesten i sin Outlook. Hvis ambisjonsnivået er at Noark leverandørene skal tilby «plugg inn tjeneste» i alle type SMS`programmer og fra hvor som helst vil det være en vesentlig lengre og mer kostbar vei frem til en løsning.

Vår konklusjon er at den billigste, raskeste og mest hensiktsmessige løsningen er å åpne dialog med teleoperatørene og sammen med dem se på muligheten for å utvide/forbedre deres eksisterende tilleggstjenester for SMS i Outlook/e-post klient. ACOS bidrar gjerne med innspill til hva teleoperatørene bør ta høyde for og legge til rette funksjonalitet for samt testing av løsning.

Med vennlig hilsen



Bent-Inge Storheim

Daglig leder

Linker til tjenester omtalt i brevet:

NetCom SMS/MMS fra PC: <https://netcom.no/pcsms>

NetCom SMS Pluss: <https://netcom.no/tjeneste/smspluss>

Telefor SMS fra Outlook: <http://www.telenor.no/privat/mobil/mobiltjenester/smsfraoutlook.jsp>