

Лікбез як було і як буде, порівняння.



Загальна поштова скринька з ім'ям як у старій колективній скриньки (під ZIMBRA)

Що це таке:

Одна скринька, до якої мають доступ кілька співробітників (всі хто знає логін та пароль наприклад, весь ІТ-відділ). Всі читають, відповідають, видаляють листи з одного інтерфейсу.

Ризики та небезпеки:

- **Відсутність прозорості:** неможливо відстежити, хто саме відповів на лист або зробив дію.
- **Втрата листів:** хтось випадково видалив або архівував важливе повідомлення — і ніхто не знає, що воно було.
- **Безпека:** якщо один із співробітників втратить доступ або його обліковий запис буде скомпрометовано — зловмисник отримає доступ до всієї скриньки.
- **Плутанина:** кілька людей можуть одночасно відповідати на один лист, що створює дублікати або суперечливі відповіді.
- **Відсутність персоналізації:** зовнішні партнери не знають, з ким саме вони спілкуються.

Лист розсилки з ім'ям, як у старій колективній скриньки, або новим ****@kam.gov.ua (GOOGLE)

Що це таке:

Це адреса, яка автоматично пересилає вхідні листи на персональні скриньки співробітників ІТ-відділу (наприклад: ivan@kam.gov.ua, olena@kam.gov.ua тощо).

✓ Переваги:

- **Прозорість:** кожен отримує копію листа у свою скриньку, і відповідає від свого імені.
- **Відстеження відповідей:** легко зрозуміти, хто відповів, коли і як.
- **Безпека:** немає спільного пароля, доступ контролюється через індивідуальні облікові записи.
- **Персоналізація:** зовнішній відправник бачить, хто саме відповідає — це підвищує довіру.
- **Гнучкість:** можна легко додавати або видаляти учасників розсилки без зміни основної адреси.

Таблиця порівняння

Критерій	Загальна скринька it@kam.gov.ua	Лист розсилки it@kam.gov.ua
Прозорість	✗ Низька	✓ Висока
Безпека	✗ Ризик компрометації	✓ Індивідуальний контроль
Відстеження відповідей	✗ Неможливо	✓ Легко
Персоналізація	✗ Відсутня	✓ Присутня
Адміністрування	✗ Складне	✓ Гнучке
Ризик втрати листів	✗ Високий	✓ Мінімальний

Приклади ризиків при загальному доступі:

- **Інцидент безпеки:** співробітник звільнився, але доступ до скриньки залишився — він може читати або видаляти листи.
- **Випадкове видалення:** один із працівників видалив лист, думаючи, що він неважливий — інші навіть не дізнаються про це.
- **Неправильна відповідь:** хтось відповів на лист без узгодження з командою — це може призвести до непорозумінь.

📧 Рекомендація:

Перехід на **персональні скриньки** з використанням **листів розсилки** — це сучасний, безпечний і ефективний підхід до комунікації в організації. Це не тільки знижує ризики, але й покращує внутрішню культуру відповідальності та зовнішню репутацію.