

合勤科技運用 MailBase 優化電子郵件歸檔管理

網通設備商合勤科技多年來積極發展自有品牌 ZyXEL，秉持技術研發深耕與服務至上原則，為用戶提供最值得信賴的高品質通訊產品。目前在全球 70 多國建立代理經銷網絡，藉由全球 3 個研發中心、29 個營運據點和 10 個銷售網站的共同努力，將產品觸角延伸至五大洲 150 區域市場，成為網路服務業者、企業及個人用戶建構網路解決方案之首選。

導入背景

重視良好資訊應用基礎 提供全球經營團隊零時差溝通

合勤在世界舞台發光發亮，穩站全球第一大家用網路開道器、第二大有線無線 DSL 路由器設備供應商的寶座，自 2003 年起連續 5 年蟬連十大台灣國際品牌，2007 十大台灣國際品牌名列第七名，品牌價值高達 3.21 億美元。如此風光之成功要訣，可歸因於合勤對網路通訊安全的特別重視，對外，以 ZyWALL 系列為客戶企業寬頻連網安全需求提供完整產品線。



至於內部作業與管理方面，合勤則不遺餘力為員工建設良好資訊應用環境，作為企業規模成長配套措施，因應公司對資訊需求縱深度的不斷增加，以及海外子公司的相繼成立。對身處世界領先地位的合勤而言，提供全球經營團隊零時差溝通環境，打造完善安全的電子郵件系統，正是擴展產業競爭力極需之關鍵任務。

為完成此項建置工作，合勤科技網路管理部被賦予重責大任，投入企業整體規劃與統合。高級工程師王天健指出，近年來網路管理部門逐步完成多項重要 E 化工作，並於 2003 年將使用多年的 Sendmail 系統轉換成 Microsoft Exchange 郵件系統，導入 AD 網域以整合各系統身分驗證作業。2007 年為全面提升郵件管理系統，進一步強化資訊溝通與知識傳遞的便利與安全，開始向外尋求產品效能優異又符合公司各項需求之郵件歸檔管理產品，因此創造與網擎資訊 (Openfind) 的合作契機。

導入前問題

舊系統繁複歸檔流程 造成內部使用抱怨與困擾

一般郵件伺服器提供的備份復原作業不夠友善，郵件歸檔的流程複雜或無法依公司實際需求做彈性調整，例如可完整歸檔企業內外郵件 (Inbound/Outbound/Internal mail)，加上過去公司稽核部門一直缺少方便快捷的稽核工具使用，同事也陸續提出需要我們協助將誤刪或遺失的郵件進行復原的需求。負責評估此次郵件歸檔管理系統的王天健，陸續點出導入 MailBase 前所面臨郵件管理的棘手問題。



合勤科技網路管理部
高級工程師王天健

由於合勤科技早先採用 Microsoft Exchange Server 內建的日誌記錄 (Message Journal) 為郵件歸檔機制，將所有收送的 E-mail 多複製一份至指定的郵件信箱中，再藉由 Outlook 將信件儲存至 PST 檔案格式後，進行保存及調閱工作。此方式不僅整體作業流程繁複，亦常造成使用及稽核管理困擾。因此在評估導入郵件歸檔管理系統的過程中，特別針對使用者對資訊系統操作的便利性及顧客滿意度進行重點改善。

網路管理部經過半年多時間蒐集相關資料，評估多家國內外供應商之產品後，最終以「使用者需求」為首要因素考量下，合勤決定以評選成績優異、並提供即時專業技術服務的 Openfind MailBase 郵件備份管理系統，為公司打造應用彈性、功能完善、效能優異的郵件歸檔機制，協助使用者輕鬆搜尋歷史郵件，符合稽核管理與安全政策。

使用者資訊

合勤科技股份有限公司

創立: 於 1989 年成立於臺灣新竹科技園

地址: 台北市大安區敦化南路 2 段 333 號 21 樓

URL: <http://www.zyxel.com.tw/>

簡介: ZyXEL 合勤科技為全球網路設備大廠，提供網路服務業者、企業及個人用戶完整的網路解決方案。目前合勤員工已經超過 2,800 人，並且在 70 多個國家都有代理商，產品觸角延伸至五大洲 150 區域市場。

導入過程

MailBase 提供完整郵件歸檔策略
以快速備份、輕鬆調閱、安全稽核贏得評比

過去，合勤網管部門經常為員工處理郵件誤刪、遺失或不知郵件存放至何處問題，花費大量時間與人力資源，以尋求單一郵件復原。自從導入 Openfind MailBase，透過獨立於原本信件收發流程之外的直接複製方式，不影響郵件系統運作，同時完整備份所有信件，不論外部寄送或內部轉發絕不遺漏。



使用者若有調閱需求，可以遠端登入 MailBase，利用內建搜尋引擎的即時索引 (Real-time Index) 功能，自行在任何時刻根據權限設定查閱所有新舊信件，不論資料庫處於線上、近線或離線狀態，皆可使用便捷的 Web 介面，進行直覺式人性化操作，搭配全文、多欄位或附檔等不同方式的關鍵檢索搜尋，免除傳統自定郵件備份整理的繁複作業，再也不必擔心因遺忘歸檔儲存位置，而大費周章檢視所有儲存磁碟或磁帶。使用者快速方便完成調閱需求，不僅提高對 IT 工具的滿意度，亦同步減輕網管人員工作負擔。

研發技術與客戶訂單業務資料都是科技製造業重要資產，王天健指出，曾經有某科技大廠的製程機密經由電子郵件外洩造成鉅額損失，加上美國沙賓法案或相關郵件法規的制定，讓合勤管理階層特別重視稽核管理政策，公司現行規定所有電子郵件至少需保存一年以上。在此大量郵件資料中，MailBase 整合備份、搜尋與稽核的管理系統尤其受用，可有效降低 IT 人員對郵件備份與稽核作業支援的工作負擔及歸檔郵件的生命週期管理自動化。「Openfind MailBase 簡單易用的使用者 Web 操作介面、快速完整的備份機制、再加上即時有效率的查詢方式，確實為合勤帶來創新變革」王天健如此敘述。

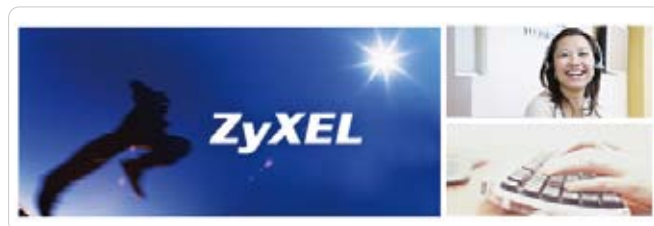
導入建議

郵件歸檔系統的導入建議
瞭解需求、完整規劃、慎選優質廠商

郵件歸檔管理在全球已蔚為趨勢，國際大廠合勤科技成功導入 Openfind MailBase，並樂於將相關建置經驗與業界分享。王天健建議，凡有需求之企業必先慎選優質供應商，經由事前的需求蒐集與完整的導入規劃，再進行相關需求的完整測試，最後再與廠商負責導入的相關人員做充分溝通及交換意見，尋求提供不足部分的客製化支援，才能導入真正符合企業需求的系統。當然廠商的技術能力、軟體開發的彈性及上線前嚴密的測試亦是重要的成功因素。



目前，合勤科技臺灣企業總部約有 1,400 個郵件帳號使用 MailBase 進行郵件歸檔管理，平均每日的郵件數量接近 50,000 封。未來合勤科技分公司與全球據點亦將陸續導入郵件歸檔系統以符合法規潮流與稽核管理，強化未來競爭力！



網擎資訊軟體股份有限公司
Openfind Information Technology, Inc.
台北市南昌路二段222號4樓
電話: (02) 2369- 7575
傳真: (02) 2364- 8738
E-mail: sales@openfind.com
URL: http://www.openfind.com

授權經銷商