

## 建立公司專屬電子郵件系統新選擇-郵件代管方案

企業內使用電子郵件已是大勢所趨。根據經濟部技術處委託資策會電子商務研究所 FIND(ACI-FIND)進行的「2003 我國企業網路應用調查」顯示，2003 年我國整體企業連網率為 79%，相較於去年大幅提昇了 17 個百分點，電子郵件普及率已超過七成。

IT 研究顧問公司 META Group 在 2003 年 4 月公佈一項商業溝通方式偏好調查結果，顯示 80 % 受訪的商業人士相信 E-mail 是比電話更有價值的商業溝通工具。74 % 表示，無法使用 E-mail 的情形比無法使用電話更令他們難受。

我們可以從這些數據中看出，E-mail 對於企業已經是一項不可欠缺的溝通工具。一些企業建立電子郵件系統的方式可分為：1.自行架設 2.免費信箱 3.郵件託管

### 郵件委外的好處

將郵件系統委外的好處可以從以下觀點評估：

1. 降低營運成本：

除了免除最初建置郵件系統必須花費的軟硬體成本之外，也不需負擔 MIS 的人事成本、未來的擴充升級成本以及衍生的系統安全問題等等，對於一般中小企業來說相當划算。

2. 提升企業形象：

企業可使用帶有公司名稱的郵件位址，而非一般個人信箱如 xxx@yahoo.com.tw、xxx@ms5.hinet.net.tw 等等，強化往來客戶對公司的印象。

3. 彈性架構高擴充性：

企業可因應公司業務需求隨時彈性調整，避免資源閒置浪費。

4. 郵件品質保證：

在白紙黑字的契約保證之下，不論是郵件主機的運作、郵件品質的穩定等等都能得到專業的維護，有效降低企業營運風險。

## 郵件委外的評估要素

在將自家的郵件系統委託給代管業者之前，企業必須先釐清以下因素：

1. 郵件系統的模式能否降低成本？  
當企業的規模到達數百人甚至數千人以上，此時企業就應該評估是否需要自行架設郵件系統，讓公司的 MIS 人員直接維護郵件主機運作。另外像是公司的 MIS 人力編制、技術能力等等，也都是必須納入考量的重點。
2. 郵件系統提供的服務內容是否符合需求？  
如果企業必須郵件系統有特殊的要求，例如金融業必須對進出的電子郵件採取極度嚴格的監控，此時就必須考慮是否自行架設郵件系統。
3. 企業是否擁有是自己的 Domain Name（網域名稱）？  
網域名稱就郵件名稱 name@ 後面那串長長的網址，它的功能就如同一般寫信時寄送的地址一樣。為了利用 email 提升企業形象，必須選擇一個能代表企業的網域名稱。若無，可考慮選擇業者提供的網域名稱，或請業者提供代申請的服務。

## 衡量郵件委外的費用

企業想要使用郵件委外服務，必須付出的費用大略如下：

1. 首次設定費：  
首次申請必須繳交的設定費用，各家廠商索價不一，從免費到數千元不等。
2. 代管費用：  
通常是以年為單位繳交，費用的計算牽涉到代管的帳號數目與帳號空間，通常一個 50 MB 的 E-mail 帳號租用的年費約為數千元。
3. DNS（Domain Name Server）管理費：  
DNS 的功用就類似現實生活中的郵局，負責將 E-mail 寄送到正確的位址。如果企業沒有自行架設 DNS，可以考慮使用業者提供的代管服務。費用從免費提供到數千元不等。
4. 重要異動費用：  
例如變更網域名稱等等，一般收費大約數百元不等，收費的項目各業者也不盡相同。

## 如何選擇優良的郵件委外廠商

目前市面上經營郵件委外業務的廠商不少，提供的各式服務也是琳瑯滿目，企業到底該如何選擇合適的郵件委外業者呢？在這邊提出幾個參考項目：

1. 品牌信譽：

有些企業會完全價格為依據來選擇郵件委外服務商，這樣很容易落入不肖廠商的陷阱。只要花幾萬塊錢買幾台機器、再下載免費的郵件軟體，很容易就能將郵件系統建立起來。但是當面臨使用人數增多、客戶需求益增，要維持提供穩定高品質的郵件服務，就不是一般摸過幾個月伺服器的菜鳥能夠勝任的了。

2. 郵件服務品質：

業者提供的頻寬、是否有專門的客服人員、會不會常常遺失信件、系統斷線時修復的時間等等，都可以用來考量業者的服務品質。

3. 價格成本：

業者提供的帳號、空間使用的價錢為何，企業應該審慎評估。

4. 郵件功能：

業者是否有提供防毒信箱、是否有 WebMail 功能、介面是否友善、是否加入防堵垃圾郵件的機制、有無網路硬碟的功能等等，都可以作為評量的參考依據。為了避免使用上的落差，建議可以選擇有提供試用功能的業者，只要花點時間瀏覽一下使用介面的功能項目，再試著收發幾封電子郵件，就能大致瞭解業者提供的服務值不值得購買。

5. 管理設定功能：

郵件委外相對於一般免費信箱的優勢，就是能夠讓企業管理員工的信箱，例如提供 WebBase 管理介面、彈性調配使用空間、公告欄設定、群組功能設定等等，都能讓管理者自行操控。如果租用信箱之後就無法彈性調整，或是還得額外付費才能變更，這樣就失去郵件委外的意義了。

6. 永續經營：

2003 年底英普達的無預警倒閉，對許多用戶造成了很大的傷害。因此企業在選擇服務廠商的同時，一定要額外注意永續經營與專業服務。不然除了平白損失金錢之外，更糟糕就是重要的商業信件也找不回來了。

## 郵件委外的未來趨勢

縱然資訊委外的潮流在國外已是勢不可擋，但對於國內中小企業來說，對於這樣的經營模式卻依舊深表疑慮。這樣的差異很可能源自出東西方不同的思考模式，對於許多國內中小企業的主管而言，還是不放心將自家的資訊系統交給他人管理。企業一方面擔心無法掌控自家的資訊系統，另一方面則是擔憂安全性。

事實上就算企業自行管理資訊系統，還是得面對類似的問題，如果企業內部的 MIS 人員將秘密資料外洩呢？如果員工私下運用公司資源圖利自身呢？Accenture 台灣區總裁黎小萍就指出：「委外用白紙黑字訂定契約，其實更容易做好控制；公司對內部員工，有時反而不容易有清楚的要求。」

因此，與其一味的排斥資訊委外，還不如平心靜氣仔細評估公司的組織結構與營運流程，選出合適的郵件系統運作模式，為公司及股東創造出最大利益。

各種郵件系統比較表				
建構方式	說明	適用廠商	優點	缺點
自行架設郵件系統	企業選購合適的郵件軟體，再建置在伺服器上。	中大型企業	能完全掌控系統，根據本身的需求進行細部調整，並對員工信箱能進行管理。	必須負擔郵件系統的軟硬體建置費用、頻寬及後續維護的各項成本。
使用免費電子信箱	由於無力自行架設郵件伺服器，或是使用人數較少，評估後覺得不划算，於是直接申請免費的電子郵件信箱，或使用ISP廠商提供的帳號。	個人、小型企業	不需負擔建置成本、頻寬成本以及後續的維護成本。	無法掌握郵件系統的品質，管理者也無法管理員工的信箱。
郵件委外代管	由郵件服務商提供企業專屬的郵件伺服器以及帳號空間，用戶不需自行維護郵件伺服器及相關網路問題，便可擁有自己公司專屬的郵件帳號。	中小型企業	企業不需負擔郵件軟硬體、頻寬、維護成本，卻能維持郵件系統的一定品質，並能彈性管理員工信箱空間、帳號。	每年必須負擔郵件代管費用，如果使用人數過多，成本會高於自行架設郵件系統。