

7x24 全年無休的背後

每年的一、二月份，都是大家最期待的春節假期！傳統上「除夕夜」是家人一年之中一定要團聚的時刻、連全年無休的 7-11 都會拉下鐵門...但若您打開新聞，仍會看到有些人在春節時刻依舊得堅守在工作崗位上，這就是真正全年無休、7x24 服務承諾的背後，必須要付出的！

為了提供客戶最可靠的服務，網擎資訊 Openfind 也有專業的 7x24 服務團隊，由一群 SE (Service Engineer) 組成；全年 365 天，不論是晚上或任何假日，都會有人值班、待在隨時可以上網的電腦前，只要客戶的系統有狀況，都會立刻排除，讓用戶端功能儘量不受影響。

值班制度實行多年下來，有發生過幾件令 SE 難忘的經驗，口耳相傳下來也算是「傳奇」了... 第一件是多年前某客戶的系統採用磁碟陣列 RAID 1 達到基本的資料保全（RAID 1 就好比硬碟有雙胞胎似的備份，如果有一顆出問題，另一顆還是可以繼續使用）。有一天，其中一顆硬碟壞了，當時的 SE 想說：沒關係，應該可以撐兩天吧！沒想到另一顆硬碟不到兩天就也相繼壞掉！這狀況在當時不但會造成客戶的線上系統無法運作，連歷史資料也可能一去不回！因此，SE 趕緊至機房協助客戶，一直不斷重開機、期待奇蹟出現，果然有次重開後突然讀得到資料了，SE 立刻將資料拷貝到別的地方、真鬆了一口氣！在這次的教訓中，客戶和 SE 都得到寶貴的教訓：即使已採用了 RAID 機制，硬碟仍有可能連續壞掉，因此當系統一有警告錯誤訊息發生時，千萬別抱著僥倖的心理！如果某項資訊設備對於系統營運非常重要，也應做好風險管理，必要時提高硬體設備及備援機制的等級！

第二個傳奇故事也是非常值得分享，因為就發生在 Openfind 某位 SE 要完成終事大事的當天！那是一個假日的中午，值班的另一位 SE 正想出發去吃同事喜酒的時候，簡訊響了，起因是某位電信級客戶的郵件主機，雖採用 RAID 5 儲存資料，但怎麼讀不到資料當機了？這一台主機上的幾千位用戶，不管有沒有在這個好日子去結婚，信箱資料有可能就此消失！於是該 SE 只好放棄了喜宴上豐盛的料理、立刻通知客戶並衝去機房查看；一發現機器已經不能開機了，立刻協助客戶將機器下架檢修。一樣不斷重開...好不容易開起來、做完磁碟檢查，正想說有救了的時候，硬碟又再次掛點，真是把 SE 和客戶各嚇掉了半條命。後來終於又重開得起來、讀得到資料，另一名錯過喜酒的 SE 也上線幫忙處理了...這頓「歡樂」的午宴，一直延續到去吃的同仁都回來、都上線幫忙處理，一大堆人從中午忙到晚上七八點，才把「存亡繫於一碟」的用戶資料，全數搬到其它主機上！看來主機為了慶祝每天好好「照顧」它的 SE 的結婚大喜，居然鬧了這麼大的脾氣，讓人不能小看阿！

上述兩則在 Openfind SE 團隊中流傳的故事，每回都由資深的同仁描述得生動刺激、歷歷在目；藉由這些協助客戶解決危機的經驗中，SE 必須時時刻刻確保系統穩定、資料保全的重要責任，以及堅守客戶承諾的精神，也不斷在團隊中傳承。不論身為客戶端或原廠，一定都有許多這樣的故事與精神流傳著。當大家準備過年、開心放長假的同時，可以環顧週圍堅守在崗位上辛苦付出、團結奮鬥的服務團隊，也別忘了給他們一些關懷與鼓勵哦！