

華南產物保險

享受穩定安全的郵件系統- Mail2000 打造企業知識管理契機

隨著華南產險營運規模成長，華南產險員工人數目前增至 650 人左右，在企業郵件系統方面，我們使用 Exchange Sever 已有將近 10 年的時間，但並未全面普及到全公司同仁，使用人數僅約 300 人；隨著資訊科技的日新月異，公司為加強全員 e 化的基礎設施，決定自 94 年起全面使用 email 加強內部訊息溝通與客戶服務的應用，如保險到期通知、保費繳交管理等作業，因此，每名同仁均需要有個人專用的 email 帳號，這時就面臨到以下幾件棘手的問題。

購足使用授權成本相當高

首當其衝是必須購足公司裡其餘 350 名員工的授權，如果再加上公用帳號後，至少必須再增加約 400 名使用者的授權 License Fee，此費用相當高昂。

使用者共用電腦設定費力

以往華南產險擁有 email 專用帳號的同仁不多，部份員工更因其職務因素，並未配給個人電腦使用，而讓他們共同使用同一台電腦收發 email，但為因應全員 e 化的需求，若要達到讓每位同仁都擁有個人的 email 帳號，系統管理人員就會面臨到共用電腦設定的困難，那將會是相當費力且經常需要修改的無謂工作。

設定 Outlook 及日常維護不勝負荷

華南產險在全省設有 7 家分公司及 27 所通訊處，若是系統管理人員要將每家分公司及通訊處的每一台電腦做 Outlook 的設定，加上日常的維護作業，在系統管理人力有限的情況下將會感到無法負荷。

伺服器的營運費用相當高

隨著華南產險使用人員的增多，郵件伺服器的軟硬體維護、郵件備份以及備援系統的費用均會隨著增加。

新使用者的教育訓練不易

尤其是對電腦操作較為陌生的同仁，需要較長的學習時間與教育訓練。

除了上述的考量因素外，也因為正在使用 Exchange Sever 時期曾經發生過兩次重大意外事件，而迫使我們開始思考是否有其他更好的郵件系統解決方案。第一

次事件是原本的 Exchange Sever 因硬碟容量不敷使用而必須增設一顆硬碟，但系統管理人員未先確認原有硬碟組環境，結果在增設硬碟後，卻因此破壞硬碟組態，重建系統共花了4天；另一起事件則是因為 AD 伺服器故障，導致 Exchange Sever 受牽連而無法使用，這一次共花費 3 天的時間進行 AD 重建，以上兩起重大意外嚴重影響公司的郵件收發，也讓我們正視郵件系統必須具備有效的緊急危機處理方案，包括郵件資料備份及備援系統等資訊安全事宜，以防止類似問題再次發生。因此，我們開始尋求其他更適合的解決方案與合作夥伴。經過比較後，我們發現『Mail2000電子郵件系統』大致可以符合我們的需求，因此，開始仔細評估此一建置方案。

贏得高階主管的肯定與 Power User 的協助

華南產險導入 Mail2000 的過程大致可分為三個階段，第一階段是評估建置此系統的必要性、第二階段是選擇解決方案與合作廠商、第三階段是系統上線導入。在評估階段時，我們建議最好能夠得到高階主管的支持，因為此專案最大的阻力在於操作習慣的改變，高階主管的強力支持可以有絕佳的示範作用；其次是在選擇各種解決方案時，可以先挑選適當的 Power User 試用系統的操作及功能，Power User 將因獲得公司的授權盡力而為，其任務是充份了解新系統的功能，如此便能在新系統上線前，客觀的說明新系統的各项優缺點，可以有效減低系統上線的阻力；完成各項調整與修改，華南產險在經過為期 15 天的平行使用後，選擇適當的時間點切換上線，在短短的三小時內，將系統由原本的 Exchange Sever 轉換為 Mail2000 系統，時間之短、效率之高令人感到相當不可思議。

體驗網路無國界快感，免除系統不穩定恐懼

由於Mail2000 採 Web-based 介面的郵件系統，跨越了地域及時空的限制，讓我們的高階主管及同仁們不論是在異地出差或是在家，都可隨時隨地的使用，體驗真正網路無國界的快感；另一項好處是系統管理同仁只需透過統一管理介面即可完成郵件帳號的設定與維護，既省時又省力。且由於 Mail2000 是採用 Linux 作業系統，不但伺服器穩定，其核心防毒模組也非常理想，大幅降低郵件中毒的機率，免除我們先前因為郵件系統不穩定的無形恐懼。

同步推動知識管理

除了基本的 email、行事曆、會議邀請與通知外，此專案同步建置 Vitals/KM 知識管理系統，使用者透過入口網站利用單一簽入機制（Single Sign On），即可

依不同的權限而使用各種應用系統，包括 Mail2000 郵件系統、行事曆與知識管理系統。一般而言，導入知識管理非常不容易，既吃力又不討好，我們利用導入 Mail2000 系統同時建立知識管理的基礎，讓同仁在自然的情境下開始體驗到知識管理的好處，可謂事半功倍。

永遠以客為尊 滿足不同的需求與需要

永遠以客戶的需求為第一優先考量，積極研發具競爭力的保險商品，40多年來，一直是華南產險努力企求的唯一目標。爾後，華南產險將更致力提供社會大眾更多樣化的商品、更臻完善的服務，以滿足每一位客戶不同的需求與需要。

使用者資訊

華南產物保險股份有限公司（以下簡稱華南產險）於民國 52 年成立，至今已有 42 年，提供社會大眾汽機車保險、火災保險、海上貨物運輸保險、傷害保險、工程保險以及其他責任保險等商品服務，一直秉持著「正派、誠信、親切、合理、勤儉」的經營理念，堅持以「專業、創新、效率」的作風及親切誠懇的態度來服務廣大的客戶，而贏得『產險界資優生』的美譽，更自民國 83 年起連續 7 年榮獲中華民國消費者協會『消費金牌獎』的肯定。華南產險已於 92 年正式加入華南金控的行列，並與華南銀行、華南永昌證券、華南票券、華南永昌投信，合為華南金控五虎將。旗下共設立 7 家分公司及 27 所通訊處，服務範圍更遍及台灣全省。

備註：轉載自叻揚資訊【經營決策論壇】41 期 8 月號