

## 郵件暢通無阻，行銷全球不間斷 偉聖國際啟用網擎 MailCloud 拓展綠色照明業務版圖

夜深人靜，點亮書桌上的「繽紛天使燈」，不僅讓室內瞬間明亮，更因為特殊光效而散發寧靜氛圍，為週遭人們帶來愉悅感受；這款叫好叫座、曾贏得德國紅點設計大獎的 LED 燈具，來自偉聖國際的自有品牌「虹瑞斯」(Home Resource)。

成立於 1988 年的偉聖國際(虹瑞斯)，在董事長陳金錫帶領下，一路走來始終堅持「照亮地球每一個國家」信念，致力綠色照明，2006 年因應產能需求擴增，在廣東中山市火炬高開發區斥資購地興建新廠，為 LED 燈泡與 LED 燈具 OBM (自有品牌生產)業務的發展，建立堅實後盾，也繼銷路長紅的繽紛天使燈後，接連孕育企鵝燈等多款吸睛產品。

### Email 是關鍵的商機溝通工具

陳董事長表示，偉聖積極在全球拓展商機，其間仰賴的主要商務溝通媒介，即是電子郵件，一旦郵件系統失靈，往往造成嚴重衝擊，一來可能影響訂單傳遞，導致未能即時回覆客戶，失去客戶信賴，二來可能影響總公司與中山廠之間傳遞 QC 文件，因而延宕產品交期。所以他極重視郵件服務的穩定度，務求每一封 Email 都正確即時被收發，沒有任何延遲或遺漏；尤其國內外有時差問題，臺灣的深夜，是某些國家的上班時間，在此時仍有大量商務郵件傳來，所以即使三更半夜，郵件系統也不容出差錯。

原先採用的郵件服務，近兩年間不只一次在深夜停擺，但事發當下，服務商卻唱空城，迫使偉聖忍受一整晚郵件不通的煎熬，拖到上班時間才能聯繫到對方進行處理。偉聖發現其實很多狀況都能在 10 分鐘內解決，顯示這些紛擾並非出自艱深技術難題，而是服務客戶的效率不佳；於是陳董事長指示資訊課長張詠智，開始評估轉換服務，歷經審慎篩選，擇定使用網擎資訊 (Openfind) 的 MailCloud 企業雲端服務，並於今年 2 月正式啟用。

陳董事長對此決定深表認同，因為 Openfind 身處競爭激烈的郵件市場，卻能屹立十餘年，足見核心技術底蘊與服務品質，都禁得起市場考驗；加上 MailCloud 提供 24 小時技術支援，絕不讓小問題累積成大麻煩，更讓他吃下定心丸。



▲ 偉聖國際陳金錫董事長認為，MailCloud 猶如「一線曙光」，使偉聖原先困擾的信件延遲與遺漏現象，都不復存在，確保客戶傳遞的每一張訂單、中山廠 QC 人員回傳的每一份驗貨報告，都能立即被處理。

### 郵件服務不再出包，不怕與世界失聯

張課長透露，過去還未採用 MailCloud 時，他每天起床後，都立即抱著忐忑心情滑手機收郵件，生怕郵件服務出狀況，儘管如此，仍看到因驗證主機故障，導致偉聖的全體帳號莫名消失的慘劇，也曾因服務商無法對離奇的掉信事件找到原因，感到頭痛不已。對於以貿易為核心業務的偉聖，一旦這些紛擾持續出現，舉凡客戶埋怨、砍單或轉單等可怕結局皆可能發生，所以決定轉換跑道改用 MailCloud 企業雲端服務，最大期望就是不出錯，結果啟用迄今近半年來，果真沒讓人失望。

「除了滿足正常收發郵件的基本要求，MailCloud 還有不少『額外加分』功能，」張課長說，擁有維運郵件伺服器經驗的他，深知有些功能通常僅限於郵件伺服器，一般郵件服務則罕見，譬如「帳號授權」即是一例，但令他驚喜的，MailCloud 可提供這項功能，使職務代理人即使不知被代理者的密碼，亦可代理收發郵件，就連董事長或總經理欲閱讀特定郵件以掌握訂單狀況，或 IT 人員欲查看離職同仁信箱收件狀況(判斷該帳號應否刪除)，皆可拜帳號授權功能所賜，發揮極大功效。

### 使用者資訊



偉聖國際股份有限公司

地址：新北市淡水區中正東路二段 69-5 號 4 樓

URL：http://www.homeresource.com.tw

介紹：成立於 1988 年的偉聖國際(虹瑞斯)，在董事長陳金錫帶領下，一路走來始終堅持「照亮地球每一個國家」信念，致力綠色照明，2006 年因應產能需求擴增，在廣東中山市火炬高開發區斥資購地興建新廠，為 LED 燈泡與 LED 燈具 OBM (自有品牌生產)業務的發展，建立堅實後盾，也繼銷路長紅的繽紛天使燈後，接連孕育企鵝燈等多款吸睛產品。

張課長指出，對於偉聖，業務往來的郵件至關重大，信中傳達的客戶需求，都務求即時回應，即使因業務員忙碌而無暇處理，亦應立刻啟動配套措施，快速滿足客戶期望；因而形成一種互助文化，董事長、總經理及業務主管可接收業務員信件，適時給予協助，因而讓單一帳號擁有多位收件者。無奈原郵件服務僅支援 POP3 運作，同一時間只允許一人收信，其餘連線暫時拒絕，使高層主管深感困擾。

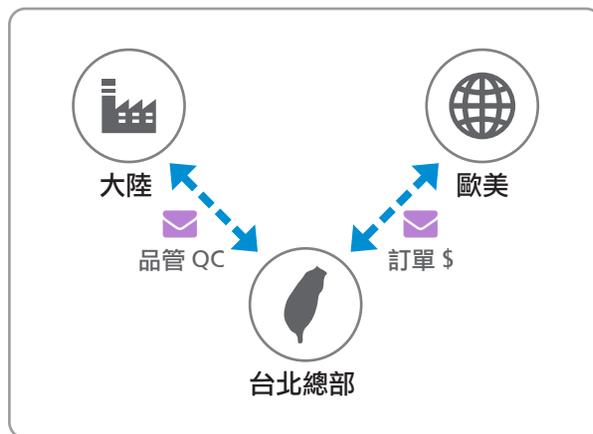
## MailCloud 支援 IMAP，因而大獲青睞

唯一解法是改採 IMAP 模式，讓多人同時收信，可惜不少雲端郵件服務商不支援此協定，相形之下，明確支援 IMAP 的 MailCloud 顯得難能可貴，因而在偉聖的嚴謹遴選下脫穎而出。不僅如此，MailCloud 旗下無論是客服、技術支援等不同團隊，經驗都相當豐富，客服人員可依據客戶實際需要，將需求準確轉介到適當工程師，確保客戶問題即時獲得完善處理；例如偉聖曾遭遇 IMAP 連線上的小狀況，便是在 Openfind 客服、技術支援的聯手協助下，透過對方於雲端主機微調軟體設定，精準提高 IMAP 連線數上限，重現暢通無礙的郵件收發品質。

另一令人驚艷的功能，在於 MailCloud 的 POP3 收信設定功能中，有一個「收取此信件匣所有信件」選項，只要善加勾選，出差同仁即使在外藉由非公司電腦、以 Webmail 方式發信，仍可將之收納到寄件備份匣進行留底，不擔心日後在辦公室無法查詢調閱。

論及 MailCloud 導入過程，在彼此事前的溝通討論下，平穩順利且無意外波折出現，張課長僅向網擎要求提供 MX(Mail exchanger) 及 DNS 主機等相關設定資料、POP3/IMAP/SMTP 主機的完整網域名稱 (FQDN)，並告知使用的埠號是否加密，即可協助偉聖從原本服務順利轉移至 MailCloud，並完成防火牆、Client 端等相關設定調整，讓台灣總公司與中山廠二地合計 90 位使用者，皆完整無誤收發信件。

陳董事長認為，MailCloud 猶如「一線曙光」，使偉聖原先困擾的信件延遲與遺漏現象，都不復存在，確保客戶傳遞的每一張訂單、中山廠 QC 人員回傳的每一份驗貨報告，都能立即被處理，緊密銜接後續工作流程，使 Home Resource 的優質照明產品，迅速交付予全球各國的買主，落實「照亮地球每一個國家」的初衷願景。



▲ 偉聖國際透過 Email 與世界聯繫

## MailCloud 導入效益

1. 穩定收發 Email，不會漏失國外訂單
2. 職務代理、離職員工帳號控管真方便
3. 客服經驗豐富，立即對症處理，效率高
4. 外派出差，不在辦公室也能完整讀信

網擎資訊軟體股份有限公司  
Openfind Information Technology, Inc.  
10359 台北市重慶北路二段 243 號 7 樓  
電話: (02) 2553 - 2000  
傳真: (02) 2553 - 0707  
E-mail: sales@openfind.com  
URL: http://www.openfind.com

授權經銷商