

Openfind™ MAIL2000 電子郵件系統

五福旅行社 | 案例分享 Openfind™ MAIL2000 Openfind™ MAILGATES

五福旅行社引進網擎 Mail2000 與 MailGates 實現郵件收發零中斷

五福旅行社於 1988 年成立以來，歷經 30 個年頭以日本旅遊商品為根基，近年積極發展不同主題旅遊：如市場首創獨家歐洲日本『蔬食旅遊』、日本聖山『富士山登山旅遊』、五迷粉絲『五月天海外演唱會』、開發米其林指南-摘星美食旅遊、與航空公司合作九州佐賀航線承包系列、歐洲伴自助旅行系列等、寰宇商務中心通關服務，並將旅遊市場分齡分眾，強化旅遊的廣度及深度。迄今產品已囊括全球各旅遊地團體遊、自由行及國際機票與票券等全產品，透過全省 24 個營業服務據點與建全的網路銷售，利用線上線下通路串連，承接來自直客與同業的各項旅遊需求，已是台灣旅遊業界的前五大知名旅行社，現今員工人數已達 750 人。並於 2018 年 4 月在許順富董事長領軍之下，股票正式掛牌上櫃，成為國內旅行業界第五家進入資本市場上市櫃旅行社。

迄至今日，五福於全臺灣設置 24 個據點，總員工人數為 750 位，平均每日收發逾 3 萬封電子郵件，總流量達 11~12 GB，多數郵件流量來自內部群發，對外聯繫的佔比相對較小，主要因為特殊的旅遊業態使然，經常有需要緊急推廣的商品，必須迅速傳達相關資訊給眾多員工，藉由同仁們各司其職、團隊作戰，衝出最佳銷售績效。

「在五福內部，不時可見一封封夾帶 8~9MB 簡報檔的龐大信件，同時寄發給大批同仁。」五福資訊部主任孫任節說，居高不下的郵件流量，對郵件系統的穩定度構成嚴峻考驗；可惜五福沿用近 8 年之久的郵件系統，不論軟硬體效能，都無力支撐郵件的穩定傳輸，加上其餘若干不利因素，導致每隔幾個月，系統就出現 1~2 小時不斷重新開機的場景，造成郵件收發失常。

前述異常現象，對於在營業上高度仰賴郵件往返的五福，堪稱不可承受之重。因此在 2018 年中旬，五福決定更換郵件系統，且希望速戰速決，以最短時間內完成選商與建置；歷經審慎評估，最終擇定引進網擎資訊 (Openfind) 的 Mail2000 電子郵件系統，同時一併導入 MailGates 郵件防護系統，於同年 8 月上線，就此揮別過往噩夢。

藉由專業推演，確保導入過程一帆風順

孫主任指出，歸納舊有系統之所以狀況連連，源自多個不利因素，首先軟體架構陳舊且未簽定維護合約，以致波折不斷，包括某些郵件只要寄送到特定網域，系統不知何故無法正常解析，造成收發異常，更慘的是，該軟體僅適用 300 人環境，撐不住五福現有的使用規模；其次服務廠商的人力有限，反應問題的速度慢，在故障排除上也淪於治標不治本；再者承載系統的伺服器硬體沿用多年，規格過時且效能不彰。

此外舊有郵件系統的 Anti-Spam 功能，僅止於關鍵字過濾，背後並無 Spam 資料庫支撐。而肇因於運作效能不佳，IT 部門也不敢開放 WebMail 功

能，使應用格局備受侷限。

因此這回資訊部主導郵件系統打掉重練，設定的遴選原則，都是基於過去的痛點所設計，包括系統規模必須夠大，確保 700~800 人穩定收發郵件；務

穩定組織溝通動能的最佳選擇

詳細資訊請查閱

<http://www.openfind.com>

聯絡電話

(02) 2553-2000 分機 888 業務部



Openfind™ MAIL2000 電子郵件系統

五福旅行社 | 案例分享 Openfind™ MAIL2000 Openfind™ MAILGATES

求能以較精簡的硬體規格配置，營造優異效能表現，意即須有高 CP 值，不需透過高等級 CPU、記憶體或硬碟來實現高效能；必須提供完善 Anti-Spam 防護功能；支援雙主機 HA 架構，以保障服務不中斷。

基於這些評選條件，資訊部從幾個標的中，篩選兩個最後抉擇的選項，包括 Openfind 與另一本土廠牌，兩者的功能以及價格帶相近，但最終由 Openfind 雀屏中選。對此孫主任解釋，另一廠商係以 HTML5 新穎技術開發 WebMail、通訊錄與行事曆，而五福重視系統穩定度，不傾向承擔新技術帶來的風險，加上新技術的背後，也亟需更高的硬體規格來支撐，不符當初設定的「精簡規格」條件，因而予以割愛。

「更重要的，Openfind 業務人員相對熱心主動，願意花費更多時間，耐心與五福交流訪談。」孫主任坦言，五福期望的上線時程急迫，幾無容許試誤的空間，不但在導入期間該有的教育訓練、功能介紹，都必須確實到位，特別針對新舊系統之間的帳號密碼與信件移轉，更須透過多次會議反覆沙盤推演，在在需要借重服務廠商的專業與歷練，預先設想後面可能遭遇的難題、並及早因應，避免走冤枉路。

前述的緊湊要求，Openfind 應允大力支援，後續也信守承諾，全程參與五福召開的密集會議，把可能面臨的狀況逐一點出，細心提出解決問題的建議，使實際切換過程極為平順，沒有任何波折。

系統打掉重練，揮別郵件收發停擺之噩夢

他舉例說，此次導入的主體包含 Mail2000 郵件伺服器及兩臺 MailGates 防護主機，兩套 MailGates 形成 HA 架構，負責在 Mail2000 前方過濾有害信件與附檔，彼此需要隨時論詢是否收到信件；為確保所有外來的郵件都曾經由 MailGates 過濾，Openfind 憑藉深厚專案經驗，引導五福將主要 DNS 機構的註冊名稱通通改為兩臺 MailGates，連帶隱藏郵件伺服器的 Domain，並移除郵件伺服器的 MX Record，確保外部郵件無法以 IP 指向的方式直達 Mail2000、跳過 MailGates 防護機制。單憑此一細膩思維，便可充分展現 Openfind 專業功力。

新系統於 8 月正式上線，至今運轉超過 4 個月，郵件主機未曾發生過任何中斷停擺，以往同仁因收發信件不順而頻頻向資訊部求援，如今近乎絕跡，也陸續開始採用過去沒有的 WebMail、Mobile Mail 等功能，親身感受手機與 Outlook 行事曆即時雙向同步的便利性，影響所及，從前非得在辦公室執行的作業，現在不管在外部或家中，都可接續處理，使員工生產力大幅攀升。

尤其令孫主任驚喜的是，一來 Mail2000 介面簡單易懂，幾無任何學習門檻，不諳 3C 操作的年長同仁也能輕易上手，二來更貼心提供雲端夾檔功能，使同仁不再需要藉助私人雲端硬碟來執行大檔案傳送，既減少資安疑慮，更有效提升內外部溝通效率；讓他不禁對 Openfind 充滿感謝，更慶幸資訊部做出正確抉擇。

使用者資訊

五福旅行社



五福旅行社品牌成立於 1988 年，本著「誠實苦幹、精益求精、堅持品質、轉型升級」之經營宗旨加入台灣旅遊業的經營行列。在歷經旅遊業循環週期後，迄今已有 28 年之久，北、中、南區皆有設立服務據點。公司整體經營穩定，獲利狀況也逐年提升，是國內績優廠商之一。

地址：台北市松山區南京東路三段 287 號 7 樓 URL：www.lifetour.com.tw