

## 改善VPN強化視訊通連 妙管家導入第一線服務讓傳輸更順暢

【記者-賴姿侑】為了強化企業各據點間的聯繫能力，企業往往會透過網路整合多種通訊方式，其中最不可或缺的就是電子郵件、語音與視訊等方式。妙管家的據點分布在台灣與大陸多處地點，如果要採取面對面方式不但成本過於昂貴，同時也相當不便。與第一線合作導入MPLS VPN架構後，不但強化語音通訊的品質與效果，同時也整合企業內部的多套資訊系統與視訊會議，讓溝通更順暢，同時資訊傳遞更快速。

妙管家是台灣主要的清潔用品供應商，除了企業總部設於台灣之外，在上海、蘇州、南京、杭州、南通、無錫與寧波等地都有生產基地或分支辦公室。在據點眾多且分布甚廣的狀況下，透過網路解決通訊問題是妙管家認為最佳的方式。在10年前，妙管家便已經採用視訊會議方式與各據點溝通，但早期的VPN架構相當單純，同時整體支援服務與架構規劃並不如第一線所提供的內容充足，因此在2006年時，全面轉換成第一線所提供的MPLS VPN。藉此不但能夠提供完整且彼此串接的VPN架構，同時也能藉由第一線所提供的各種租用服務，達到妙管家所需要的服務品質。

### MPLS VPN成為資訊系統的重要骨幹

早期所架設的VPN網路，只有提供內部電子郵件、ERP資料與網路電話等功能，但是隨著妙管家的需求逐漸增加，傳統的VPN不但設定上有所不足，頻寬與管理方式也不敷使用。就以視訊會議為例，早期採用ISDN架構，雖然速率低，且無法移作他用，但是品質穩定，能夠有效支援各廠間溝通之用。但隨著通訊架構整合風興起，獨立線路不但維護越來越困難，其費用也成為妙管家不小的負擔，如何找尋一套良好的網路連線，就成為妙管家資訊部主管高棋楠的重責大任。

「資訊流越順暢，就能有越多東西可以在上面執行，」高棋楠表示，「因此如何建構好的網路連線就成為妙管家相當重要的事情。」採用第一線提供的MPLS VPN，除了能夠提供更好的頻寬品質外，第一線所提供的多項服務與控制能力，則成為評估勝出的關鍵。在導入MPLS VPN之前，高棋楠已經預先了解各個據點的需求與內容，並且根據需求程度與重要性，排出導入的先後順序，讓各據點能夠在不影響正常工作的狀況下，快速因應新資訊架構的改變。

「在經過評估之後，認為妙管家第一優先應該導入視訊會議與QoS機制，因此第一步便是建構MPLS VPN與視訊會議服務，」高棋楠釋，「同時我們將多媒體控制單元(MCU)放置在第一線的機房中，利用雲端的概念降低各據點的頻寬需求，更提高了工作效益。」

## 租用服務讓建置與設定更便利

相較於採購設備自行架設的方式，高棋楠認為租用第一線的服務可以讓工作更輕鬆，且成本更有經濟效益。目前初步估計，光是包含採購、頻寬與設定等相關初期建置成本，就已經替妙管家省下了新台幣200萬元；此外，租用服務則可以由專家依據需求，協助設定各項網路參數，也減少內部資訊人員設定與調整的時間。

「採用租用服務，我們只需要下載相關元件及程式就能使用，」高棋楠說明，「對資訊人員來說，不但節省時間，同時也降低建置開發與維護相關的成本。」不過在跨國傳輸的狀況中，有時候還是會產生連線不穩定或是品質低落的問題，如果是自行架設或是較早期時，資訊人員必須一步步檢測問題發生所在，並想辦法排除相關問題。但是在與第一線合作之後，不但可以在發生問題時，第一時間直接通知第一線客服人員，同時也能夠立即了解問題發生所在，進而共同解決問題。

「事實上大多數問題都是發生在網路供應商上，例如中國移動，」高棋楠表示，「現在各個據點都可以透過視訊會議直接連線，我們可以明顯感受到網路品質的影響，第一線方面都會儘速協助處理問題，也凸顯了客服品質與態度。」

在2006年第1次合作建置VPN時，就已經考量過第一線的相關服務與規劃內容，經過這些年，印證過去的規劃都是正確的。當企業能夠建構有效且穩定的傳輸網路，不但能夠讓資訊快速傳遞，同時也能夠讓服務更為多元化。現在除了視訊會議、郵件與ERP系統之外，第2階段將會導入網路電話與其他應用服務，讓各據點能夠更緊密地整合在一起，達到資訊共享的目標。