

# 網訊電通以 VMware Horizon View 布建全球桌面雲 客服系統，解決個資外洩和複雜的 IT 維運難題



「利用VMware Horizon View建立海外客服中心系統，可將個資與關鍵資料集中保存，提升資料安全與可靠度；在終端設備管理上，VMware Horizon View可快速、彈性調整作業端環境，降低PC端維護成本，同時提升服務環境應變效率。」

一 網訊電通 資訊專管處經理 周政德

## 成果

- 將客戶的關鍵資料集中儲存於中央機房，提升資料安全性，並幫助網訊電通落實個資法規範。
- 降低個人電腦的購置與維護成本，估計3年將可省下30萬營運成本。
- 提升終端系統管理彈性，可根據專案需求快速建立、異動作業環境，更快滿足客戶多元需求。

## 解決方案

- 網訊電通導入VMware Horizon View打造新一代客服中心，將客戶提供的個資與機敏資料集中至資料中心保存，並可快速調整終端系統的作業環境，快速移機或升級系統應用程式。

## 導入之 VMware 的產品

- VMware vSphere
- VMware Horizon View



## 【單位介紹】

網訊電通提供的營業項目是商務流程委外服務如eCRM、eDM等，國內外知名企業如花旗、微軟、HTC等委外客服，皆是由網訊電通團隊提供。網訊電通以最先進的資通訊技術，搭配多元性的管理思維與全球跨區域的聯結系統，幫助客戶處理多種如客服中心的服務，讓委託企業能將資源集中於主要業務上。

由於服務流程中涵蓋許多資訊化系統，除了確保內部IT系統運轉無虞外，網訊電通的資訊管理單位也需負責客戶服務用的系統營運與開發，例如客服系統的個人電腦與資料庫系統、eDM發送系統等，每個營運據點都有大量資訊設備包含馬尼拉、上海、南京等地點，這些地區頂多配置具有基本觀念的工作同仁，主要維護的擔子還是在台北總部的資訊專管處身上。

## 【面臨挑戰】

2012年台灣個人資料保護法公告施行，對於專精在客服系統的網訊電通而言是一項非常大的資安挑戰。

網訊電通資訊專管處經理周政德指出，要提供完善的客戶服務，網訊電通的系統內也會有合作企業提供的客戶名單，主要用於售後服務時，可以快速找出消費者資訊，強化客服品質；而網訊電通手中的個資若外洩，會嚴重影響客戶的商譽，也會讓彼此吃上官司，必須設法讓個資保存應用更安全。「除了個資，網訊電通內也有不少客戶提供的機敏性資料，如有閃失，帶來的損害也將難以收拾。」周政德說。

網訊電通的許多服務中，都需要仰賴大量的桌上電腦，特別是客服中心等CRM系統，數以千計的PC加上跨國延伸的服務據點，管理與維護上對MIS而言是非常大的考驗，每當終端主機內的系統隨著專案異動或故障需要維護時，龐大的電腦數量讓管理成本也跟著增加許多。

## 【VMware 解決方案】

為了提升資料安全性，網訊電通著手評估許多解決方案，經仁大資訊協助實測VMware Horizon View，發現效能與功能都能滿足需求，因此決定採用VMware Horizon View將個人電腦上的系統與資料，集中至後端VMware vSphere虛擬環境，統一加強資料管理，讓第一線服務人員能充分應用個人資料，又能降低資料由PC端外洩的風險，達到個資法中規範「善盡管理人責任」的目標，就網訊電通對外業務來說，資料集中化的雲端桌面讓企業對網訊的服務品質更具信心。

周政德經理表示，海外據點聘雇客服人員作業時，曾發生電腦周邊設備遭竊的事故，雖然未造成重大財產損失，也凸顯電腦主機等設備有失竊的風險；而新成立的客服中心改採 VMware Horizon View 雲端桌面架構，搭配 Thin Client 設備後，硬體設備失竊的損失會相對降低，更重要的是 Thin Client 設備內並沒有存放任何資料，若真的不慎丟失時，也不用擔心裡面的重要個資外洩造成嚴重損害。

「透過 VMware Horizon View 雲端桌面，將資料集中於伺服器端之後，資料分布的情況更單純，要落實資安管理也更加容易。」周政德經理提到：「資料儲存在伺服器與儲存裝置內，能用磁碟陣列確保資料完整性，再搭配其他 DLP 管理工具，資料安全層級就能大幅提升，幫助網訊電通建立符合 ISO 27001 標準的 IT 環境。」

VMware Horizon View 雲端桌面不僅強化了網訊電通的資安環境，也讓桌機環境的維護成本降低許多，估計 3 年內最少可以省下 40 萬營運成本，而看不見的管理彈性等優點，更是 VMware Horizon View 對資訊團隊莫大的效益。以終端系統佈署來看，原本設定一台 PC 最少需花費 1 小時，在 VMware Horizon View 下，只要花費 15 分鐘複製事先作好的系統範本，就能完成所有專案所需的電腦配置，大幅節省終端設備準備時間，也讓整體服務可以更快上線，提升專案執行效率。

借助 VMware Horizon View 快速佈署的特性，要臨時異動終端電腦的系統也很方便。周政德經理指出，由於網訊電通服務的企業很多，經手的專案也非常多，經常要根據專案異動去調整電腦數量或內部應用程式，或是將該客服系統移轉到其他服務中心去。在原本的環境下，IT 部門得要重新設定 PC，或逐台登入來更新系統，如果是客服人員要更換位子，就得電腦主機搬到新位子上，費時費力不說，還可能會因此而摔壞設備。

「使用者登入系統時，會由 VMware Horizon View 自動對應到指定的虛擬機器上，因此座位異動時只要客服人員直接到新位子上，直接啟動就能進入原本的系統；若有需要更新終端系統時，可以透過 VMware vCenter Server 設定排程，快速更新所有的主機。」

技術人力集中在台北總部，當外點 PC 出問題時，管理人員大多透過遠端桌面等方式登入排解，但有許多狀況是底層作業系統異常，使得遠端桌面也無法正常運作時，即便是簡單設定也困難重重，而在 VMware Horizon View 架構下，即便作業異常也能在 VMware vSphere 虛擬平台的輔助下，登入調整並將系統恢復正常。

### 【未來展望與發展】

建立以 VMware Horizon View 為基礎的客服中心系統後，雲端桌面與虛擬化帶來的管理彈性，讓網訊電通開始思考以 VMware vSphere 來成立軟體實驗室，藉由系統範本與快照等功能，建立多個虛擬主機並設定為各種開發測試環境，提升新應用程式的開發效率，讓軟體能跟上客戶需求，增加各種應用程式的利用價值。

周政德經理規劃分別在台北、南京，以及上海等三地，建立三大資料中心，一方面分散網訊電通在亞洲各據點的資訊流，也能讓這些機房彼此備援，倘若單一地區發生重大意外時，亞洲其他服務據點都能正常運作，藉此達到 IT 不中斷與營運可靠度。周政德強調：「VMware 軟體式資料中心概念，加上內建的 HA 高可靠架構，符合網訊電通機房跨區相互備援的計畫，因此在未來 IT 發展評估中，將會非常仰賴 VMware 的虛擬化技術。」



VMware 臺灣臺北市信義路 5 段七號臺北 101 大樓 37 樓 電話：+886-2-8758-2804 傳真：+886-2-8758-2999

2011 VMware, Inc. 保留所有權利。VMware、VMware“箱狀”徽標及設計、Virtual SMP 和 VMotion 都是 VMware, Inc. 在美國和/或其他法

區的註冊商標或商標。此處提到的所有其他商標和名稱分別是其各自公司