

WhatsUp® Gold 網路管理平台助力 台灣租車實踐尊爵服務品質的行控中心



主要挑戰

- › 資訊基礎架構升級後更加複雜，增加異質環境管理的複雜度
- › 故障排除時間過長，營運中斷情形不斷發生
- › 客戶端設備故障發生率高，IT 人員需長時間耗在維修上
- › 公司應用程式種類多且複雜，管理不易
- › 行控中心需要更穩定的基礎架構及應用系統

解決方案

- › IP SWITCH WHATSUP GOLD 網路管理平台標準版主程式
- › APM 應用程式效能監控模組

成效

- › 輕鬆整合管理異質的 IT 基礎設施
- › 以單一平台輕鬆管理所有 IT 裝置
- › 減少 IT 人員 50% 的每日系統檢查時間
- › 提升高達 50%-60% 的問題反應及處理速度
- › 確保應用程式穩定、高效地運作
- › 節省人力成本，並讓 IT 人員可從事更有產值的任務

「e」代表 E 化、先進，「go」代表行動力，以 e-go 為公司商標、成立至今超過四十年的 e-go 台灣租車旅遊集團，早在 2002 年就完成內部電腦網路作業與企業資源規劃 (ERP) 資訊系統的整合，近兩年隨著業務種類增加、營運規模擴大，集團不但要建立跨業務的聯合客戶服務中心，更準備建置從防火牆、網路層、重要伺服器、核心基礎架構，延伸到車輛監控與調度的營運暨行控中心，公司因此大幅增添資訊人員、並進行全面性的資訊系統升級和更新。面對更加龐大的軟硬體裝置及複雜的網路架構，網路管理平台 Ipswitch WhatsUp Gold 適時成為台灣租車旅遊集團確保系統、服務穩定、可靠運作的重要樞紐之一。

而 Ipswitch WhatsUp Gold 之所以獲得青睞，主要是「憑藉在 IT 產業工作多年、以及過去在其他企業使用 Ipswitch WhatsUp Gold 的經驗，而直接首選並評估 WhatsUp 16.3 SP 2 版各項適合我們需求的功能後，於 2015 年選購並導入了 WhatsUp Gold 16.4 解決方案。」台灣租車旅遊集團總公司資訊部應用架構副理郭建男表示。

導入的主要目標，就是讓總公司透過 Ipswitch WhatsUp Gold 基礎架構與應用程式監控軟體，統一監控集團總部整個異質系統環境。

招賢納才，改造資訊基礎架構

年營收達新台幣 9.5 億的台灣租車旅遊集團，是全台最大的旅遊運輸車隊。目前主要營業項目除一般機場接送、航空公司機組員接送、包車旅遊、復康巴士、電視台採訪車、企業長期租車及觀光巴士等服務外，也經營多家旅行社，是全方位的專業租賃及觀光事業集團。

為配合業務需要，除了內部電腦網路及 ERP 系統，也逐年導入智慧調度、客戶線上查詢、車隊行動化等系統。但隨著車輛、路線以及服務形式的增加，業務的複雜性也相對逐漸提升。面對分秒必爭的交通運輸，如何讓 IT 基礎系統可以永遠保持最佳運作狀態，來支援前線的車輛調度、動線調整以及顧客訂購的基礎業務，成為集團所面臨的重要挑戰。

首先，一如既往，秉持著 E 化行動力的 e-go 精神，台灣租車旅遊集團董事長徐浩源決定招賢納才、擴大資訊部門，並由全新的資訊團隊，改造集團整個 IT 基礎架構。資訊部門定下了三個目標：第一是改善最前線的用戶端，把基礎打好以增加公司的生產力。第二是更新公司的資訊中心，汰換機房、基礎設施與伺服器等設備。最後也是最大的目標，就是建立能管理各個異質系統的 IT 管理平台。

在分階段更新一百多合用戶端的 PC，升級伺服器硬體，導入虛擬化架構後，接著就要解決如何管理更加複雜而異質的環境。但過去資訊管理部門只有一位顧問負責，其他維運都委由外包的 IT 技術人員。不同廠牌、新舊不一的設備、複雜的內部連線，為 IT 基礎架構帶來了無法正常運作的風險。

例如，當資訊部門被告知「電腦太慢無法排單」或是「應用程式無法正常運行」等問題時，真正導致這種狀況的可能性非常多。到底是伺服器本身的故障？網路斷線？CPU 效能不足？還是資料庫的存取？或是硬體本身的問題？如果 IT 人員無法在最短時間內找出癥結並處理的話，可能會強制中斷系統和業務營運，對於交通運輸業的台灣租車集團來說是相當致命的。

此外，因為集團先前的伺服器採各自分散管理模式，沒有一套統一的軟體可同時管理所有裝置，導致有問題或故障發生時，IT 人員必須逐一測試檢查每一台伺服器，花費許多時間後才能判定問題點原因。



WhatsUp Gold 讓 IT 人員從單一平台看到網路上所有一切

選用整合式網路與伺服器可用性網路管理系統 Ipswitch WhatsUp Gold 的任務即在解決此一挑戰。WhatsUp Gold 的特色在於它能提供整合式的觀點，涵蓋多種不同的供應商與異質環境，讓 IT 人員在單一平台上就能看到網路上的所有一切。

因此 2016 年初安裝 Ipswitch WhatsUp Gold 平台時，即系統整合業者又碩電腦科技股份有限公司裡已通過 WhatsUp Gold 認證培訓的工程師協助，兩個星期內將集團總部所有伺服器、路由器、交換器、無線設備、虛擬基礎架構等網路基礎設施連接至 WhatsUp Gold，達成了不同供應商與解決方案的異質環境整合目標。

減少 50% 故障排除時間，最佳化基礎架構

現在，透過 Ipswitch WhatsUp Gold 網路管理平台，資訊人員不需要登入，就能獲得從檔案及應用伺服器、網路設備、防火牆、印表機等各項設備所收集而來的資訊，了解 CPU、記憶體、硬碟的使用量、日誌檔及網路是否順暢。「當公司整個內部網路系統，甚至實體與虛擬機器之間的連線透過 WhatsUp Gold 監控後，維運人員在 WhatsUp Gold 整合式監控儀表板的協助下，第一時間就能精準找出問題點，不但減少至少 50% 的故障排除時間，也讓我們更容易確保網路及基礎設施的運作維持在最佳狀態，」郭建男指出。

另外，台灣租車旅遊集團營業項目多元化，因此客製化開發了許多應用程式，像是內部的人力資源管理、客戶關係管理、企業資源規劃系統、工作流程軟體，其他還有復康服務的訂車系統、長照的訂車系統、甚至銀行的金流系統等，前前後後高達四十幾套系統。因此除了 WhatsUp Gold 標準版主程式外，台灣租車同時也搭配 Ipswitch WhatsUp Application Performance Monitor (應用程式效能監控模組) 來管理公司這些眾多的應用程式。

大幅簡化應用程式監控作業，減少 50% 人力成本

APM 讓維運人員可讓應用程式在遵循服務等級協議 (SLA) 的過程中，大幅簡化應用程式運作監控的過程與工作內容，並以更簡單的方式追蹤應用程式狀態，產出符合 SLA 標準的完整報告，有效協助台灣租車旅遊集團將長期累積的歷史報告妥善分析，進而提升應用程式效能與可靠性，確保公司各項業務的穩定和持續運作。

其實，WhatsUp Gold 的導入，後最有感受的就是第一線 IT 人員。因為，處理問題速度加快、電腦效能比以前穩定，伺服器突發的問題也相對減少，「對我們來說，WhatsUp 最大的效益就是加快事件發生的檢視速度和處理速度，並讓我們例行檢測維運的時間至少減少一半以上，」郭建男表示。由於管理時間大幅降低，資訊部人力可以更有效的分配，有更多的時間來開發新的應用程式，整體來看甚至可以減少將近一半的人力成本。

對於未來，台灣租車將逐步擁抱一些新創的技術，像是容器技術 (Container)、大數據、行動化等，以便開發出多便利消費者的服務，持續以專業、便捷且以客為尊的理念，提供尊爵的服務品質。

關於 Ipswitch

今日的 IT 團隊非常辛苦，因為他們必須管理與日俱增的複雜環境，並維持業務持續運作。Ipswitch 的 IT 管理軟體能針對商業交易、應用程式與基礎架構提供安全的控制能力，幫助網管人員戰勝今日的環境。Ipswitch 軟體不僅功能強大，還具備高靈活性以及容易評估、購買和使用的特點。不論是在雲端、虛擬或網路環境，Ipswitch 的軟體都能為 IT 團隊提供不間斷的效能監控能力。Ipswitch 產品已部署於全球 168 個國家的 150,000 個網路中，除了位於麻省萊克星頓市的總部，辦事處也遍及美國、歐洲、亞洲和南美洲。如需更多資訊，請至 <http://www.ipswitch.com/>。

「當公司整個內部網路系統，甚至實體與虛擬機器之間的連線透過 WhatsUp Gold 監控後，維運人員在 WhatsUp Gold 整合式監控儀表板的協助下，第一時間就能精準找出問題點，不但減少至少 50% 的故障排除時間，也讓我們更容易確保網路及基礎設施的運作維持在最佳狀態。」

郭建男，台灣租車旅遊集團總公司資訊部應用架構副理

歡迎下載免費 WhatsUp Gold 測試版 - <http://wug.ipswitch.com/free-trial/whatsupgold.aspx>

Japan, please contact:
Toru Sakakibara
sales_japan@ipswitch.com

China, Taiwan, Hong Kong and Macau, please contact:
Eric Yang
eyang@ipswitch.com

ASEAN, please contact:
Raymond Lim
rlim@ipswitch.com

India, Korea, Australia and New Zealand, please contact:
Alessandro Porro
aporro@ipswitch.com