

新光三越網路平台全面升級 大幅提升客戶服務品質

HP 網路交換器結合網路管理機制 (IMC - Intelligent Management Center) 佈建智慧型網路環境

試想一下，在百貨公司週年慶採購人潮湧現的時候，卻突然發生網路問題無法執行銷售交易，這將會是一個怎樣的混亂場面。除了顧客不滿之外，對於營收與企業形象的影響更大。對於目前在台灣設置有 13 家分店，計 19 個館，每年吸引超過 1 億人次顧客造訪的新光三越百貨而言，這是一定要避免的狀況。

為提供客戶更好的服務品質，新光三越百貨自 99 年開始進行網路環境的改善，除了擴大網路頻寬外，更積極提昇網路平台的穩定與高可用性。透過建置網路管理機制、網路交換器更新等升級計畫，讓每逢週年慶如同作戰的資訊部門，今年在網路使用上獲得重大的改善。

強調穩定、安全的網路交換環境

新光三越資訊部門承擔企業運行關鍵的網路資訊交換平台，過去所採用的網路交換器，常因前端不當的介接與操作而導致網路局部癱瘓無法運作，除了管理不易之外，也無法立即找出造成問題的原因，在營運上造成嚴重影響。為解決網路管理的問題，一個穩定、彈性且智慧型的網路環境，滿足企業體不同業務特性與未來擴充性。而 HP 所提出具備管理功能且高可靠性的網路解決方案，就完全滿足了新光三越的需求。

針對新光三越網路平台升級在性能、安全、管理性及穩定性上的要求，HP 先行在南港機房實際展示 HP 網路的高可用性 (High Availability) 的技術架構 - IRF (Intelligent Resilient Framework)，從核心到前端交換器皆可達到高可用性要求，同時，HP 的網路管理軟體也能將其現有設備同時納入，並對設備進行管理。此結果不僅讓新光三越技術人員相當滿意，也對後續作業充滿信心。

新光三越指出：「採用 HP 網路解決方案，主要是他們會針對客戶需求提出最適切的軟硬體解決方案，並且進一步考慮到將來如何做到有效的維運管理。」而為了讓新光三越全省 19 個館的現場人員能夠快速的進行網路維護，HP 還針對各館的網路系統安裝與後續維護提出標準作業流程 (SOP)，簡化管理與提升現場作業時效，以提高現場的故障排除能力並大幅降低對資訊中心人力的依賴。

網路全面升級 由台北站前店起跑

依據新光三越的網路實際使用需求，HP 為新光三越提

出管理功能且高可靠性的網路解決方案架構，透過資訊中心管理平台搭配設備高可用性技術，對於全省核心交換器、樓層交換器以及前端交換器提升資訊骨幹服務效能與品質。

從 2011 年 1 月開始進行網路平台更新計畫之後，即由新光三越台北站前店起跑，並陸續完成 19 個館的網路更新作業，且在近期成功通過各館週年慶的嚴苛考驗。新光三越原有網路架構對人力依賴度高，現在可以由 HP IMC (Intelligent Management Center) 的遠端主控台即時監控找出問題加以解決，可以有效管理不當的存取與介接，同時藉由安全機制確保未來的網路與資訊安全，並針對各館人員進行教育訓練進而提升前端故障排除能力。

網路資源管理透明化 安全管控分級負責

對於不當介接的管理問題，在 HP 的設計中可於第一時間將錯誤隔離，確保現有網路的正常運作，可以每分鐘會針對網路狀況進行檢視。更重要的是在網路環境全面升級之後，網路資源和使用狀況都可以透明化。過去以人工方式管理網路資產，現在則是利用自動化產生 100% 準確的資產報表。新光三越指出：「網路與設備使用狀況更加透明，讓我們可以清楚、有效的瞭解目前的網路服務內容。」

在網路安全的考量上，則透過 HP IMC 網管軟體加以處理，如基礎介接上的安全性、建立防護機制、定義何謂不當介接、及突發狀況的解決方式等。同時透過 IMC 平台可以依據使用權限、管理層級與群組加以分級，例如分店人員只能進行狀況排除而無法隨意的進行介接或修改，而總店 IT 人員則可進行架構或是資料的修改，甚至在設定修改時還可以使用自動派送功能，新光三越表示：「現在我們一次可進行 30-40 部交換機的設定修改，並提供備份與修改清單，不僅強化管理更大幅縮短作業時間。」而網路管理所涵蓋的範圍也從核心層擴展至分散層，「凡連接 5 台以上前端系統的交換器，皆在我們網路管理的監控中。」

HP IMC 智慧型網路管理平台係依照網路管理的 FCAPS (fault-management、configuration、accounting、performance and security) 來建構，並透過完整的網路設備完全落實在新光三越的網路應用上。例如過去當網路發生問題時往往需要花費相當長時間才能找出問題所在，再加以解決。新光三越表示：「現在我們透過 IM 平台可以從 4 小時縮短在 10 分鐘內就找出問題點，並依據事件嚴重性以電子郵件或簡訊自動通知相關人員，在不影響網路效能或營運的狀況下，讓網管



新光三越表示：「除了產品本身穩定、可靠、安全性高之外，更重要的是 HP 還提供了本案交換機產品終身的硬體保固。這也是導入 HP 網路產品的一項重要的 TCO (Total Cost of Ownership) 考量」

人員化被動支援為主動管理。常常在分店系統人員還沒發現問題，網管組就已經主動告知，請求協助排除問題，大大提升使用單位滿意度。」

HP 除了擁有完整的網路產品線，還有伺服器、管理軟體、安全解決方案搭配成最符合需求的完整解決方案。新光三越表示：「除了產品本身穩定、可靠、安全性高之外，更重要的是 HP 還提供了本案交換機產品終身的硬體保固。這也是導入 HP 網路產品的一項重要的 TCO (Total Cost of Ownership) 考量」

完整產品線與用心 深得客戶信賴

新光三越表示：「這次網路升級專案在施工作業上是一大挑戰，HP 和系統整合商 (擎昊科技) 的服務讓我們有著非常深刻的感受。」原因在於，因為新光三越營運的特性。星期一到星期日營運時間內根本不容許網路更換設定作業，因此，施工就必須利用當日營業時間結束結算完成之後 (通常晚上十點以後) 到隔日 5:30 之前進行，更重要的是不能更動到其原本的佈線與裝潢，所以服務團隊也針對這項要求安排了特別的工班。

另一項讓新光三越深刻感受 HP 以客戶需求為尊，HP 還將其現有非 HP 的網路產品也一併納入 IMC 平台的管理行列，讓新光三越可以保障既有的投資，也不會造成管理漏洞或孤島。網路是資訊建設的基礎骨幹平台，良好的基礎建設可以讓專業資訊人員大幅簡化管理，提升資訊服務效能。HP 致力於資訊服務創新，提供新光三越最佳方案。基於此次網路平台升級的成功，新光三越也計畫隨著個資法的推動，將下一階段目標鎖定於資安議題，繼續朝向建置一個安全、穩定的網路環境。

下次當你悠遊於新光三越百貨美麗的購物環境中，享受愉悅生活時，新光三越穩定、安全、智慧型的網路交換平台，正是促成這些生活享受重要的一環。

客戶速寫

- 產業別：百貨服務
- 公司名稱：新光三越百貨股份有限公司
- 公司網址：http://www.skm.com.tw
- 核心產品或服務：百貨零售、新光影城、Harrods 哈洛氏、新光天地

科技方案摘要

- HP 5500G EI / 5120EI / 3100EI 交換器
- HP IMC (Intelligent Management Center) 網路管理解決方案
- HP IRF (Intelligent Resilient Framework) 交換器 HA 架構

新光三越
SHIN KONG MITSUKOSHI

