



# 郵件收發穩定，客服品質才會好！ 永豐棧酒店採用 MailCloud 商務溝通暢行無阻

對於服務業，電子郵件不僅是內部同仁的聯絡管道，面對外部的客戶或業務夥伴，更是傳遞商務合約、維繫客服品質的關鍵利器，重要性不言可喻！

**位** 於台中的永豐棧酒店，自 1997 年成立以來，一向奉行「超乎於心，不只是家的服務」理念，致力提供高品質服務予所有的旅人；正因這份堅持，使其榮獲交通部觀光局的認證，躋身五星級最高殿堂。

永豐棧對於追求極致服務的執著，不僅顯現於現場服務團隊的熱忱與活力，面對訂席或訂房的顧客，行前對於各項事務的溝通與確認，也絲毫不敢怠懈，總是期望竭盡所能滿足顧客的一切需求。在此情況下，賴以傳遞訊息的電子郵件，自然成為該公司展現客服品質的重要途徑之一。



▲ 永豐棧酒店官方網站

只不過，永豐棧內部的電子郵件使用者，尚未達 100~150 人規模，經過該公司資訊主任賴蔚章評估，倘若選擇自建系統，並搭配建立線路負載平衡、垃圾郵件過濾等機制，平均每月一個帳戶得耗費逾新台幣 2,000 元成本，明顯不符經濟效益，只好轉而採用郵件代管服務，等於是將某部分的商業績效成敗，託付於外部供應商手中。

可惜的是，早年永豐棧所選用的郵件服務，不管在於 Webmail 操作便利性、信箱容量、單封寄送附件的上限，乃至於廣告

信過濾等系統功能，其實都未臻理想之境，尤其肇因於若干同仁在寄送 eDM 時的不當操作，導致其被若干客戶誤認為 Spammer，進而慘遭封鎖命運，值此時刻，服務供應商也無力提供援助，使得該公司在 2008 年期間決定轉換委外對象。

## 轉換至 MailCloud 種種困擾一掃而空

在當時，賴蔚章一舉評估了國內外眾多郵件服務，幾經過濾剩下兩個標的，比較能夠在系統功能、成本之天平兩端，取得較佳平衡點。他進一步解釋，由於永豐棧經常需要寄送 eDM 或照片（包含房間、宴會場所）給顧客，這些檔案相當大，所以就功能面來說，每個帳戶所能獲得的信箱容量愈大，單封寄送附件的上限愈高，就愈能獲得永豐棧青睞。

最終永豐棧擇定採用網擎資訊（Openfind）的 MailCloud 雲端郵件服務，捨棄了原本列入考慮的另一外商產品；主因在於，該廠當時並未在台設立服務據點，只能透過遠端支援，服務效率並不理想，相形之下，網擎對於問題的處理速度明快，客服人員的能力與歷練相對充足，自己同樣身為服務業，當然亟盼獲得這般服務水平，遂使得 MailCloud 雀屏中選。

「值得一提的，我本身曾使用網擎 Mail2000，深知其操作門檻低，很容易上手，且 Webmail 功能堪稱強大，」賴蔚章說，然而歷經過更深入的研究，才發現 MailCloud（註：為 Mail2000 的雲端服務版）蘊含更多富含價值的功能。

首先，它提供一個讓使用者自行管理垃圾郵件的機制，只要透過簡單的勾選，不需勞駕 IT 同仁費心協助，便能將煩人的廣告信排除在外。其次，MailCloud 提供自動排程的寄件功能，如此一來，同仁即可為顧客貼心寄送生日卡或賀年卡，絕不會有所遺漏。再者，MailCloud 允許單封寄送附件的上限達 35MB，姑且不論對方能否收下如此龐大信件，但最起碼，意謂永豐棧與顧客之間的商務溝通管道，肯定比從前更加寬廣。

## 使用者資訊



### 永豐棧酒店 TEMPUS HOTEL

地址：台中市西屯區臺灣大道二段 689 號

URL: <http://www.tempus.com.tw/>

介紹：永豐棧酒店有一種共通的語言，精準的傳遞溫暖、熱情、喜悅、感謝，以及最重要的，歡喜。

Stylish City Resort 城市度假是一種時尚，更是整體身心靈的享受。

走進永豐棧酒店，溫暖如家的氣氛，不只來自優雅的服務、明亮寬敞的大廳，更是來自每位服務人員，最真誠歡迎的微笑，讓您能暫時忘卻都市中的塵囂瑣事，進到酒店就如同回到家一般，自然享受放鬆、舒適的城市度假體驗，蘊藏的是永豐棧對旅人的細心關懷。

## 朝行動郵件邁進 生產力再升級

儘管隨著智慧型手機與平板電腦快速普及，行動辦公室已然蔚為風潮，但永豐棧對於同仁欲以手機收信一事，卻顯得戒慎恐懼，主要顧慮即是在新版個資法。

「另外，永豐棧的部分工作群組，仍採取『多人共用郵件帳號』做法，為的正是擔心若干同仁請假，導致客服管道出現缺口。」賴蔚章坦言，此一模式迫使多人必須採用相同密碼，而且只能利用電腦操作，也阻礙其通往行動郵件的道路。

然隨著 MailCloud 新版系統出爐，再加上網擎亦可提供諸如郵件稽核、郵件備份、檔案分享管理等套件，使得賴蔚章對於遲未推動的行動郵件，燃起無窮希望。主因在於，新版 MailCloud 提供了可與手機保持同步的行事曆模組，可隨時對同仁提醒重要工作事項；而且一旦有了郵件備份，群組成員便可善盡代理人之責，即時協助休假同仁接收重要信件，並快速回覆顧客，再也不必屈就於多人共用帳號的模式，而回歸到一人一帳號的正軌，使得原本妨礙行動郵件發展的大石頭，就此不攻自破。

更重要的，透過網擎郵件稽核系統，所有郵件的往返過程，通通變得有跡可循，若有其必要，永豐棧就可快速追蹤可疑信件，善盡舉證之責，不再擔心觸犯個資法。此外，若搭配

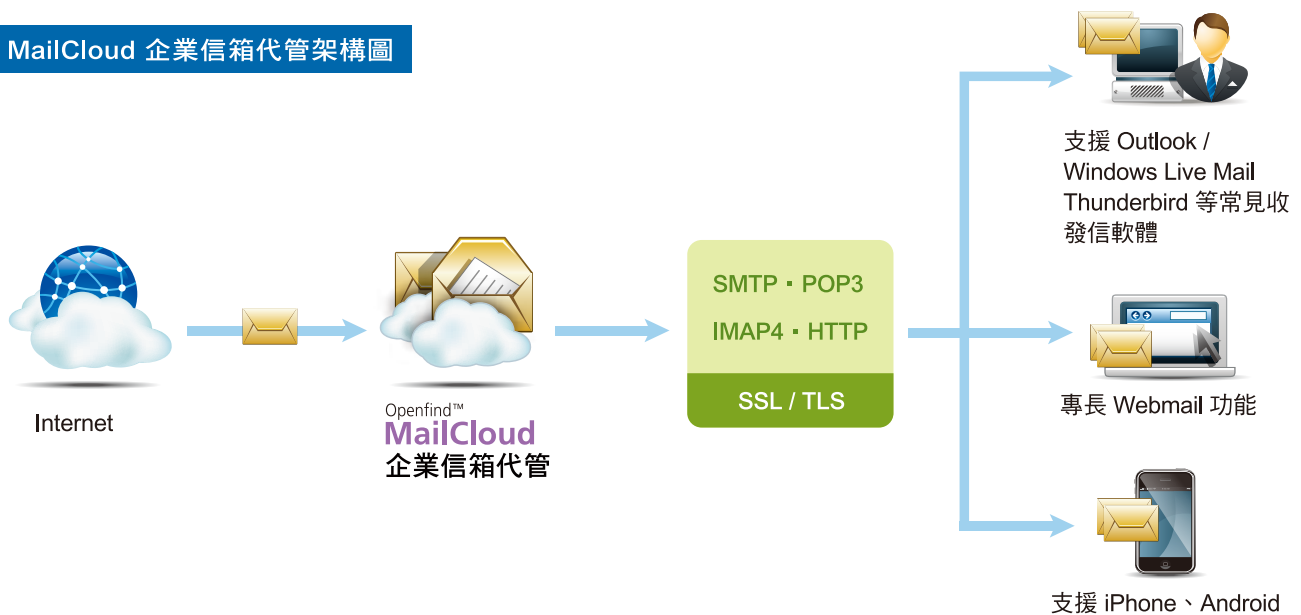


▲ 永豐棧酒店資訊主任賴蔚章先生

採用網擎 SecuShare 分享管理系統，不但有助於提升內外部資料分享效率，而且原本不時來來往往的大量照片、eDM 檔案，都將瘦身為簡單的 HyperLink，不再佔據頻寬資源，也無須擔心對方因系統限制而無法順利收取，可謂一舉數得。

賴蔚章堅信，只要透過 MailCloud 的升級，再加上配套系統的到位，永豐棧即可放心邁開行動郵件之步伐。

### MailCloud 企業信箱代管架構圖



網擎資訊軟體股份有限公司  
Openfind Information Technology, Inc.  
10359 台北市重慶北路二段 243 號 7 樓  
TEL : (02)2553-2000  
FAX : (02)2553-0707  
Email : sales@openfind.com  
URL : http://www.openfind.com

授權經銷商