



The bridge to possible

新常態協作思維

晉泰服務代管，維運無負擔

晉泰科技 邵士軒

@Twitter_handle

Session ID

CISCO *Engage*

#CiscoEngage



Agenda

- 建構新常態協作思維
- 維運代管客戶案例
- 總結

建構新常態協作思維



新常態下的協作應用趨勢

Cloud

- 企業逐漸由「On-Premise」轉向「Cloud」
- 快速部署、彈性架構
- 自動化應用的整合
- Future Ready (因應未來趨勢)

視訊的需求性增加

- 視訊和語音一樣重要
- 小型會議室的需求增加了
- 線上會議

混合型辦公模式

- 不限地點、不限裝置、不限時間
- 快速除錯
- 活用或減少辦公室空間需求

團隊協作

- All in one - 語音、即時訊息、視訊、會議、企業流程
- Group Chat 取代 email
- All in one 的團隊協作工具將是市場主流



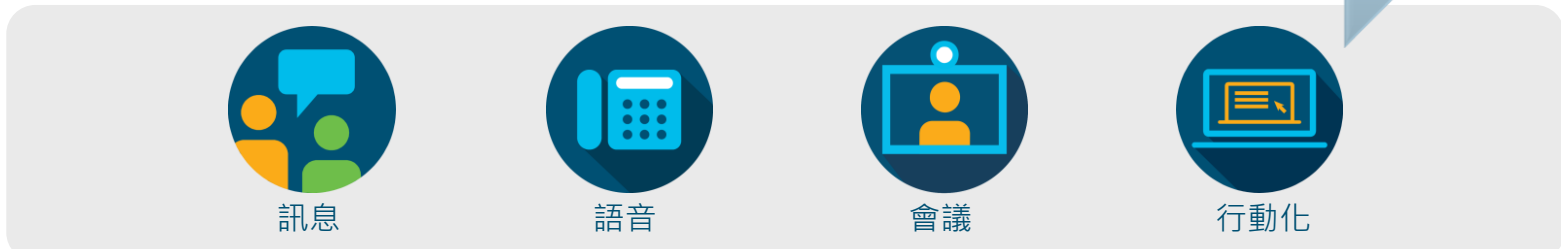
協作平台到服務



自建維運

訂閱服務

代管維運



企業IP網路

越來越多的協作應用方式

行動化辦公室



- 遠距離辦公
- 移動式工作
- 商務性辦公室
- 現場故障排除
- 商務展覽現場

- 提升工作效率
- 節省企業成本
- 擴大人才招聘範圍

新增據點



- 臨時辦公室
- 辦公室裝潢期間
- 增設銷售據點
- 擴展新市場
- 新增廠區

- 快速佈署新據點
- 行動化辦公室應用
- 整體性架構規劃

汰換電話系統



- 舊系統無法擴充
- 設備老舊無備品
- 完整UC應用功能
- 集中化管理
- 第二通訊平台

- 強化通訊安全
- 降低通訊成本
- 提供多種通訊應用

會議室平台



- 虛擬會議室
- 跨國線上會議
- 線上客服與服務
- 可雲端 / 可自建
- MS-Teams備援方案

- 支援多種裝置與會
- 提供即時翻譯功能
- 節省交通時間與費用

視訊會議設備



- 人臉辨視
- 語音追蹤功能
- 電子白板討論
- 簡化會議室操作
- 多媒體教室

- 加入 MS-Teams, Zoom, Google, Webex
- 簡化會議室操作

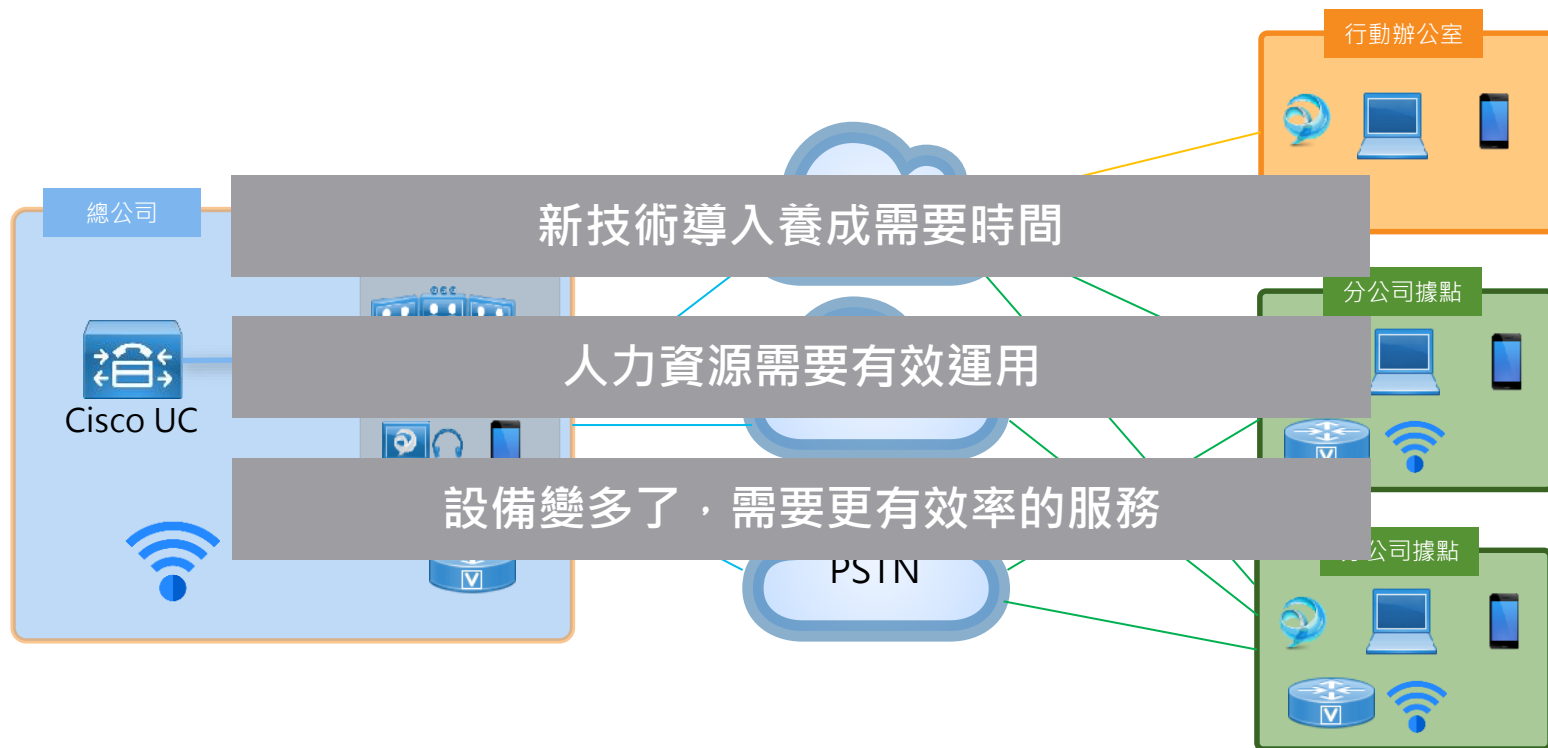
企業即時訊息



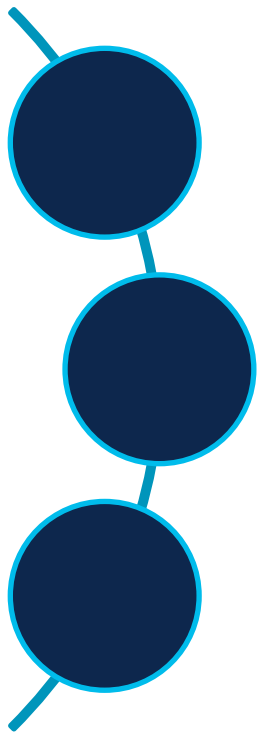
- Line 替代方案
- 團隊群組討論區
- 強化管理及安全
- 設備告警應用
- 聯繫合作夥伴

- 提升溝通效益
- 優化安全應變機制
- 增強團體協作能力

建置容易，維運需要資源投入



滿足對UC維運代管的需求



- **大型組織Help Desk及代管服務**

- ✓ 由晉泰提供Help Desk服務，串接企業ticket追蹤服務。
- ✓ 透過晉泰管理工具—監控客戶設備狀態，發現異常及解決問題。

- **中型企業服務代管**

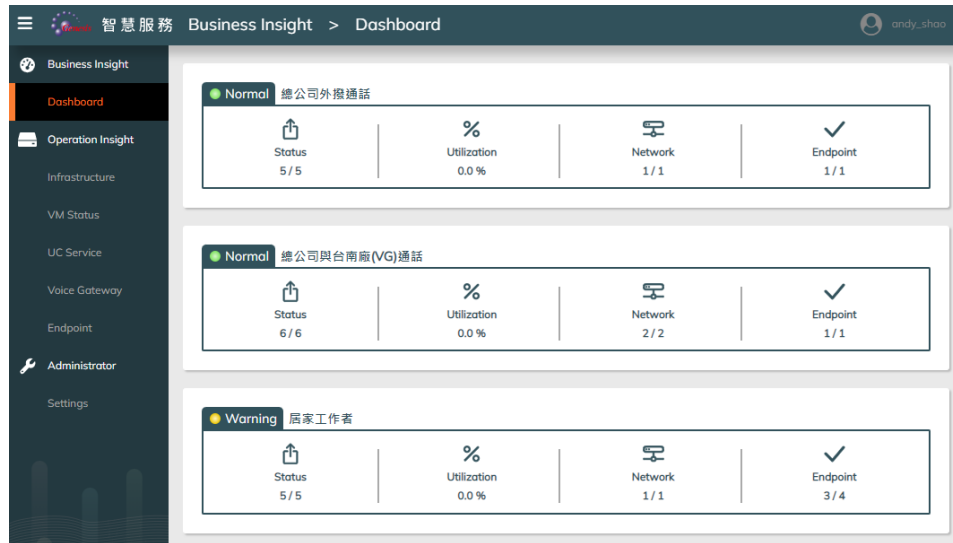
- ✓ 透過晉泰管理工具—監控客戶設備狀態，發現異常及解決問題。
- ✓ 日常維運與維運管家月報 及 操作引導。

- **中小型企業服務代管**

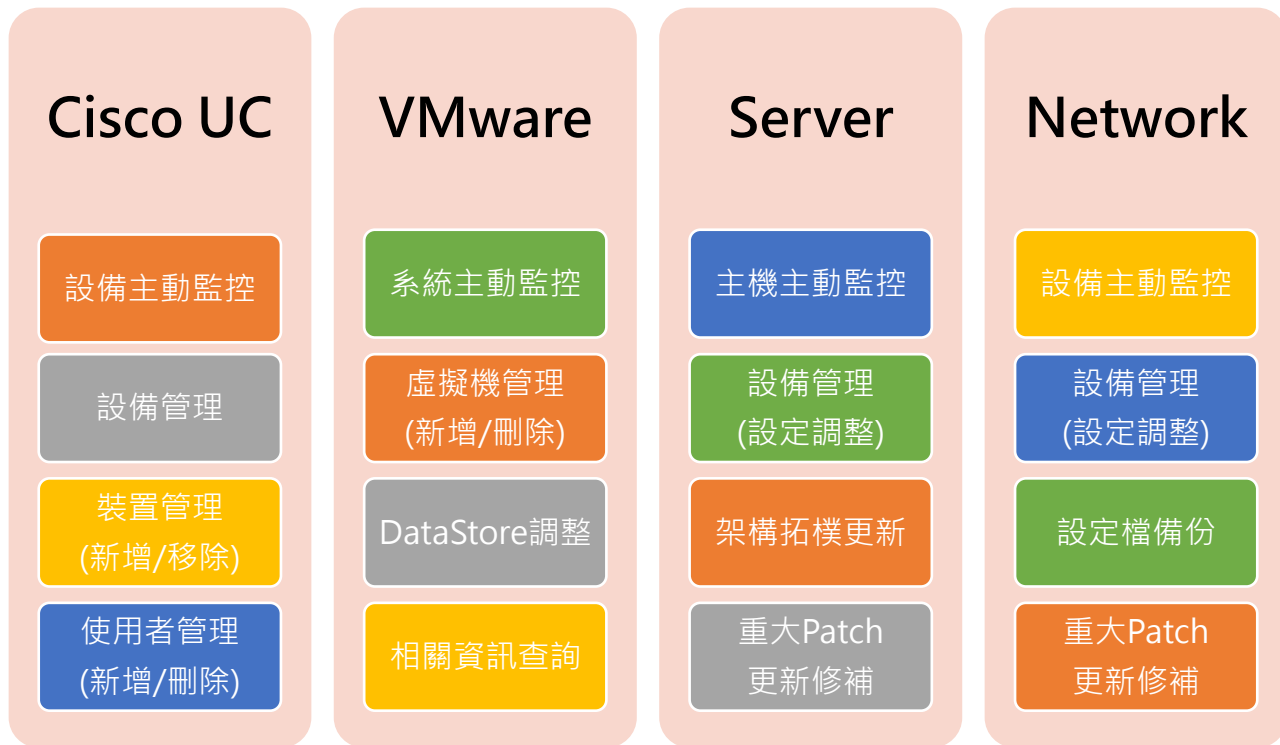
- ✓ 直接訂閱UC服務，只要負責使用就可以。
- ✓ 提供管家報表服務，了解使用情形。

晉泰UC Dashboard – 快速掌握服務狀態

- 專為 Cisco UC 設計的維運平台
 - 掌握每一個使用情境健康度
 - 了解服務使用量及趨勢
 - 不只是網管，以UC思維監控
- 除了原廠設備自身管理介面之外，能UC應用場景掌握服務狀況
 - 可監控BE6K Server, VM, UC服務, Voice Gateway, IP Phone



晉泰維運代管常見標的物需求



晉泰維運代管能提供什麼協助？



1

- ◆ 維運中心GOC 7x24x2監控告警
 - ✓ 主動通知
 - ✓ 即時處理

2

- ◆ 依客戶需求調整
 - ✓ 日檢
 - ✓ 週檢
 - ✓ 月檢

3

- ◆ 日常操作維運
 - ✓ 設定調整
 - ✓ 帳號新增/刪除

4

- ◆ 每日備份確認
- ◆ 備份策略調整
- ◆ 備份資料還原

5

- ◆ 事件追蹤
 - ✓ 故障報修
 - ✓ 代辦事項
 - ✓ 變更管理

晉泰維運代管主動服務項目

GMS+ 提供 IT 設備日常主動服務及維護服務

以智慧服務模式提供維運及維護合約設備標的

GOC 維運中心遠端監控與維運協作服務

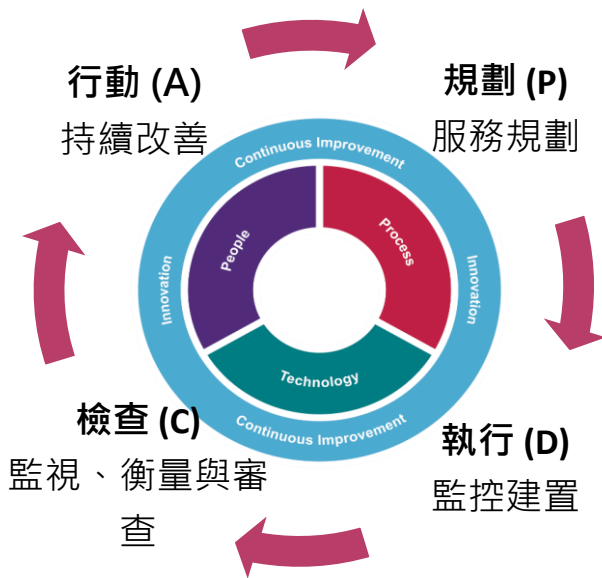
定期提供維運管家報表

Operate/ Monitor/Management/Optimize 專業服務

IT 維運流程標準化機制建立與專業諮詢

關鍵應用服務高可用度監控管理

晉泰維運代管滿足客戶期望



維運代管Web Portal

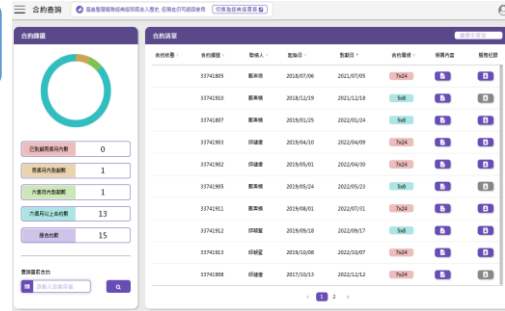
儀錶板

- 指標化儀表板
- Drill down 直覺式操作



合約管理

- 合約狀況查詢
- 設備SLA查詢
- 服務內容與時數



設備清單

- 可依設備類型查看
- 設備型號、地點相關資訊查詢
- 設備服務紀錄查詢

設備清單顯示了所有受監控設備的詳細資訊，包括設備名稱、IP地址、設備類型、狀態及最後更新時間。

設備名稱	IP	設備類型	狀態	最後更新
HP-D3-1802R	172.28.241.89	SG00000000	正常	2023/01/11
ES0-0apnet.com.br	182.168.01.26	SG00000000	正常	2023/01/11
wh01-0apnet.com.br	182.168.01.181	SG00000000	正常	2023/01/11
admin	182.168.01.250	SG00000000	正常	2023/01/11
主機 002	182.168.01.41	SG00000000	正常	2023/01/11
主機 001	182.168.01.54	SG00000000	正常	2023/01/11
Virtual-Backup	182.168.01.28	SG00000000	正常	2023/01/11
En01e-08	182.168.01.51	SG00000000	正常	2023/01/11
En01e-09	182.168.01.51	SG00000000	正常	2023/01/11
En01e-10	182.168.01.51	SG00000000	正常	2023/01/11
DL18068-7817	182.168.01.52	SG00000000	正常	2023/01/11

主動告警

- 設備事件訊息去重複
- 郵件/簡訊即時通知
- 行動管理: 查詢及確認事件
- 網頁即時報修



維運管家報表



VMware 標的物

項次	Function	Hostname	IP	Uptime	CPU	Memory	Disk	狀態
1	ESXi 6.5	ESXi-1		346 days	13%	60%	N/A	N
2	ESXi 6.5	ESXi-2		346 days	11%	58%	N/A	N
3	ESXi 6.5	ESXi-3		16 days	2%	12%	N/A	N
4	vCenter 6.5	vCSA		17 days	4%	55%	N/A	N
5	vRealize	vRealize		N/A	N/A	N/A	N/A	N

Share Storage

項次	Datastore Name	Type	Capacity	Used	Used(%)	Free	Free(%)	狀態
1	vsanDatastore	VSAN	16.37TB	9.92TB	61%	6.45TB	39%	N

服務案件數：

事件說明與分析：

此項紀錄主要針對立案處理的詳細工作內容說明

←

立案時間	問題描述	起訖時間	作業內容	狀態
6/7 11:32	[BNS2021060002]MOXA vSAN 備份需求討論	6/2 03:00- 06:00	與客戶討論備份議題	結案
6/9 16:01	日檢 PERFSTAT 出現告警_發現 ORCL2 的 Sensor 有告警—筆 PERFSTAT 5 %	6/10 10:00-12:00	statspack tablespace didn't have enough space. extend it, then it have more free space.	結案

←

實現高效監控管理

主動化

- ✓ 主動發現系統問題
- ✓ 主動診斷潛在問題
- ✓ 降低服務中斷風險



自動化

- ✓ 自動發布告警通知
- ✓ 電子郵件
- ✓ 簡訊

友善UI介面

- ✓ 指標化儀表板
- ✓ 專案合約資料
- ✓ 設備資訊

行動化

- ✓ 網頁即時報修
- ✓ 手機快速報修



晉泰智慧服務 GSS
全時守護 安心服務

CISCO *Engage*

ALL IN

#CiscoEngage