

MailCloud 企業雲端服務無遠弗屆，助印尼 NeverneverLand in Bali 打造順暢郵件管道

擁有蔚藍海洋、宜人氣候及豐富美景的峇里島，一直是深受世人喜愛的渡假勝地，尤其對不少臺灣人來說，無論是住進極致夢幻的 Villa，來個放鬆身心的 SPA 經絡按摩，或在湛藍無染的大海裡浮潛，都是莫大享受。

來自臺灣的潘同雄（Peter Pan），基於對峇里島的熱愛，從 2006 年起長住於此，隔年創立 NeverneverLand in Bali 旅行社，2008 年成為華航精緻旅遊峇里島的獨家地面代理，負責與當地飯店簽約，搭配華航提供的個人機票組成機加酒套餐，提供臺灣旅客選擇；而當旅客抵達峇里島後所需地面服務，亦由該旅行社悉心協助。

為提供優質的地面服務，NeverneverLand in Bali 與峇里島百餘間重要飯店緊密交流，隨時取得飯店的最新報價，並處理後續訂房作業；此外也因應旅客需求，協助預訂餐廳、泛舟、SPA、水上樂園、動物園等等多項活動設施。頻繁緊密的互動過程，不管是飯店或活動的預訂，皆仰賴電子郵件為首要溝通工具，進行正式確認。

潘同雄表示，儘管郵件系統如此重要，但 NeverneverLand in Bali 多年前引進的郵件系統功能少且難用，迫使員工改採個人信箱與客戶聯繫，不僅影響專業度（因為郵件帳號不帶有公司的網域名稱），也容易導致訊息斷層，遂在 2015 年時決定置換系統，轉而採用網擎資訊（Openfind）提供的 MailCloud 企業雲端服務，內容涵蓋郵件代管、郵件備份及 DNS 代管。

突破地理限制，網擎客服零距離解惑

為何捨近求遠、選用臺灣的 MailCloud 服務？潘同雄解釋，他個人使用網擎 Mail2000 個人信箱十多年，對於其介面與功能設計，乃至操作便利性，一直給予頗高評價，認定系出同源的 MailCloud 企業信箱，應沿襲這些友善特色，加上可同時供應中英文介面，所以 NeverneverLand in Bali 即便沒有 IT 單位可從旁輔



▲ MailCloud 友善的使用介面，印尼當地員工也能快速上手

助，所有印尼當地的同仁照樣能快速上手使用；事後證明，他的這番假設完全正確。

不過既然是公司使用而非個人，所以不單是容易上手、收發正常，就能滿足需求，尚有若干關於管理或設定等方面的細節，需要執行到位，因此自詡對電腦不在行的潘同雄，非常需要倚靠網擎給予指引協助。儘管在地理上，臺灣與峇里島相隔 5,620 公里遠，飛航時間長達 5 小時，但每當他有大大小小疑問，網擎都能用心給予專業答覆，甚至即使有疑似詐騙信件待確認，客服人員也能貼心協助辨別真偽，其客戶服務的品質與效率，完全不因距離遙遠而有所怠慢或疏漏，因此潘同雄原本擔心的管理與設定問題，自然能夠輕易迎刃而解。

反觀早年採用印尼當地郵件系統時，服務商在結束後便失去聯繫，使得 NeverneverLand in Bali 求助無門，就算轉而採用一些國際知名的雲端郵件服務，也難以獲得迅速便利的在地服務支援，相形之下，網擎提供的零距離即時服務，確實令人安心無虞。

使用者資訊



NeverneverLand in Bali

地址：Jl. By Pass Ngurah Rai, No. 82, Kuta, Bali

URL：www.neverneverlandinbali.com

介紹：NeverneverLand in Bali 於 2007 年成立，2008 年成為華航精緻旅遊峇里島的獨家地面代理，負責與當地飯店簽約，搭配華航提供的個人機票組成機加酒套餐，提供給臺灣旅客選擇；此外，當旅客抵達峇里島後，亦提供多樣化的地面服務。

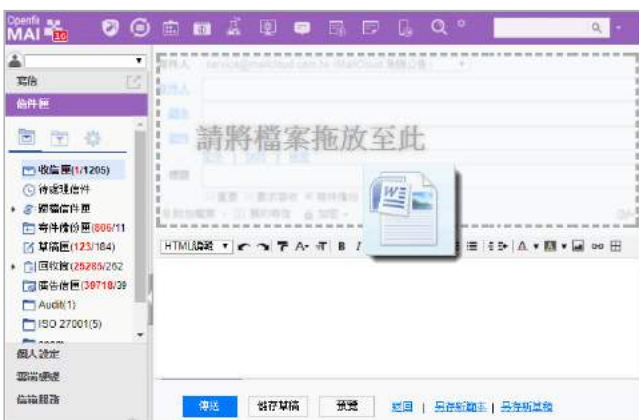


雲端附檔功能順利輸送 256MB 大檔案

潘同雄說，過去他在使用 Mail2000 個人信箱時，即對一項小功能讚許有加：每當有新的對象寄來信件，譬如某飯店訂房組新進員工，他接獲此信的同時，順勢按下右鍵，就能直接將該郵件地址加入通訊群組，不需額外進行複製與貼上；此項貼心設計，也讓 NeverneverLand in Bali 備感受用無窮。



▲ 寄件人加通訊錄功能：使用者只需按新增鈕，即可將新寄件者加入通訊錄。除此之外，MailCloud 企業信箱還加入許多更便利的功能元素，讓潘同雄及同仁在處理商務溝通聯繫的過程，更顯順暢無礙。比方說有時需要在回信中加入文件附檔，依過去做法，必須經過 3 到 4 個步驟，指向該文件檔於電腦中的所在位置，才能完成附加程序，如今在 MailCloud 最新版的使用環境，僅需一個拖拉動作，便可把檔案置入信件，增添不少便利性。



▲ 新增附檔功能：使用者只要拖曳檔案，即可將附檔輕鬆加入信件中。

更大的驚喜，則來自於「雲端附檔」功能。以一般郵件系統而言，若欲寄出大檔案，一來得受制於約 30 MB 的大小限制，二來也擔心對方能否順利收下，縱使彼此收發無虞，寄送過程往往佔用較多頻寬資源，影響他人上網或收發 Mail 的效率。現在受惠於此項新功能，NeverneverLand in Bali 可在高達 256 MB 的範圍內，將遠大於過往 30MB 上限的檔案轉為連結後寄出，提供對方下載，讓原本龐大的信件變得輕盈無比，僅剩 2~3 KB，耗用的頻寬極為有限，使該旅行社不論從事訂房或活動方面的訊息確認過程，與傳遞高解析飯店圖檔都變得更加無拘無束、一路平順。

另外，網擎目前提供 MailCloud Messenger 企業訊息溝通平台，蘊含語音訊息、文字訊息、音訊傳送功能，也以商業應用為前提，內建同事列表、訊息快篩（可藉由訊息標籤、重點摺頁，迅速找出特定訊息）等實用機制，便於潘同雄與訂房組、活動組等同仁間彼此即時有效溝通，不需事先逐一加好友，更能避免公私訊息混淆，對於提升員工生產力與競爭力，可說甚具助益。

總括而論，以旅行社這般需要頻繁透過電子郵件確認商務訊息的行業，透過 MailCloud 的企業郵件代管與郵件備份等服務，不僅確保所有郵件收發順暢，無需擔心信件延遲或遺漏而錯失重大資訊，凡是遭遇任何疑難雜症，也能與逾 5 千公里之遙的網擎客服快速溝通，得到圓滿解答，讓潘同雄不禁直呼，這回不問距離長短、只看專業高低，選用故鄉郵件服務的決定，果真恰到好處。

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
電話：(02) 2553 - 2000
傳真：(02) 2553 - 0707
E-mail: sales@openfind.com
URL: http://www.openfind.com

授權經銷商