

Vdegree 愛客戶雲端服務穩定性再進化

經濟部雲端開發測試平台驗測服務受肯定 叢揚資訊雲服務鎖定中國、日本、美國市場

叢揚資訊過去主要專注在產品功能面的測試，而經濟部雲端開發測試平台則是從雲端特性進行驗測，不僅有助於提升Vdegree 愛客戶雲端服務的穩定性，也讓營運成本獲得極大改善，對日後進軍國際市場有很大的幫助。



叢揚資訊股份有限公司執行長特助暨雲端服務行銷長劉海珊(左) 叢揚資訊股份有限公司雲端事業處雲端服務二部協理楊東城(右)

在競爭激烈的商務環境中，唯有精準掌握客戶脈動，即時提供所需服務或產品，才能迅速搶得市場先機，讓企業保有源源不絕的競爭力。鑑於建置一套客戶關係管理（CRM）平台成本動輒要百萬以上，非一般中小企業可以負擔，因此叢揚資訊便推出以量計費的Vdegree 愛客戶雲端服務，並且藉由經濟部雲端開發測試平台的驗測服務，讓預算有限的台灣中小企業，也能享受到足以媲美國際級的客戶關係管理服務。

叢揚資訊雲端事業處雲端服務二部協理楊東城說：「過去叢揚資訊主要是專注在產品功能面的測試，而經濟部開發測試平台則是從雲端特性進行驗測，不僅有助於提升Vdegree 愛客戶雲端服務的穩定性，也讓營運成本獲得極大改善，對日後進軍國際市場有很大的幫助。」

借重雲端開發測試平台專業服務 為Vdegree愛客戶進行雲端特性驗證

懷著永續經營的精神，用心觀察趨勢變化與客戶關心議題的叢揚資訊，自1987年成立以來藉由成熟軟體工程、專案管理及優異的系統架構，開發出多種資訊系統，如客戶關係管理系統、知識管理系統、公文流程管理系統、人力資源管理系統等，並獲得金融業、政府、醫院、電信與製造業等客戶好評，更奠定在台灣軟體產業的地位。

由於10多年前針對中大型企業的Heart 客戶關係管理系統，因功能涵蓋行銷、銷售/業務專員管理、服務管理、業務領域管理、資料庫精準行銷、決策支援等面向，可協助企建構與客戶往來之關係管理、商品推薦、交叉銷售等機制，所以備受政府、金融、電信產業等客戶肯定，也讓叢揚資訊興起推出中小企業適用的客戶關係管理系統。

楊東城表示：「叢揚資訊初期的想法是把Heart 客戶關係管理系統的功能簡化後，以精簡版方式推薦給中小企業使用，只是精簡版軟體似乎不受中小企業喜歡。後來經過我們調查

後發現，中小企業其業務流程與大型企業不相同，所以軟體功能無法滿足其需求，所以我們在2009年底便決定重新開發一套建立在雲端環境中-Vdegree愛客戶，寄望讓中小企業能夠透過租用的方式，享用功能完整的客戶關係管理系統。」

Vdegree愛客戶雲端服務在開發初期，尚無標準定價時，就有早期客戶在網路上搜尋到服務的測試環境開始試用與提供回饋，直到2011年四月才正式開放給中小企業使用，並在隔年2012年即獲得雲端創新獎的肯定。而在經濟部中小企業處的推薦下，叢揚資訊也開始與經濟部雲端開發測試平台合作，針對Vdegree 愛客戶進行雲端特性驗證的工作。

顧問團隊提供改進建議 Vdegree愛客戶穩定度獲得改善

相較於大型企業，中小企業的人力較為精簡、部門編制較為簡單，所以Vdegree愛客戶雲端服務訴求簡單易用的特色，例如讓企業用戶可以快速建立各種標籤與標籤群組，為客戶們貼上代表客戶特性的各種標籤，日後只需妥善利用標籤，及即可透過輕鬆點選的方式，找到符合組織中預先定義好的客戶群，進而提供所需的服務或行銷資訊。

而測試團隊在針對Vdegree愛客戶進行雲端特性驗測服務之前，也花了許多時間瞭解該服務的特性，並與叢揚資訊開發團隊共同討論測試情境與項目，如大量連線測試、可靠度、服務不中斷、負載平衡等項目，以及提供後續改進建議，讓Vdegree愛客戶的整體服務水準得以提升。

「Vdegree愛客戶自開始提供服務以來，已經累積很多成功案例，所以我們對該服務品質一直很有信心。」楊東城表示：「而經濟部雲端開發測試平台主要是針對雲端特性進行驗證，這部分

是當初我們在研發雲端產品時，比較沒有考慮到的地方，如資源調配、負載平衡設計、服務不中斷等等，而顧問團隊的改進建議與方向很寶貴，對後續業務推廣帶來很大幫助。」

測試團隊協助降低營運成本 Vdegree愛客戶鎖定海外市場

在長達6個月的合作過程中，叢揚資訊認為經濟部雲端開發測試平台團隊不僅具備豐富的雲端知識，測試過程使用的軟硬體設備也非常專業，可以找出軟體廠商原本沒有發現的問題。楊東城指出，顧問團隊在進行大量連線的壓力測試時，發現單一虛擬伺服器在100人同時上線時，處理器平均使用率會飆升到90%以上，但後來根據顧問團隊的資料進行參數調整之後，處理器平均使用率則快速下降到38%，代表在相同硬體資源下可以負擔更多連線數，能讓資源調配更為充裕。

叢揚資訊執行長特助暨雲端服務行銷長劉海珊說：「透過與經濟部雲端開發測試平台團隊的合作，在硬體架構沒有改變的狀況下，即能讓Vdegree愛客戶滿足更多連線需求，這代表雲端服務的整體營運成本降低，對提升叢揚資訊整體競爭力有很大幫助。」

在叢揚資訊的規劃中，不僅會強化與經濟部雲端開發測試平台的合作，針對Vdegree愛客戶雲端服務的大量連線、彈性資源調度等部分，持續進行參數優化調整與測試。此外，2015年更預計將Vdegree愛客戶雲端服務推廣到中國、日本、美國等市場之中，讓更多中小企業能夠享受到由台灣開發的優質雲端服務。