



collaborate

Chicony®

群光電子案例研究

藉由IR提高UC韌性

合作夥伴 **DIMAX**

群光電子 (Chicony) 是一家全球跨國企業，主要從事電腦零組件產品的研發、製造與銷售，五大產品線包括輸入裝置產品、攜帶式鍵盤、視訊影像產品、影像模組、車用電子；其中鍵盤、網路攝影機、筆電相機模組已成為全球領導廠商。群光電子於中國大陸蘇州、東莞及重慶等地設有工廠，另於北美洲、歐洲和亞洲等地設有分公司。

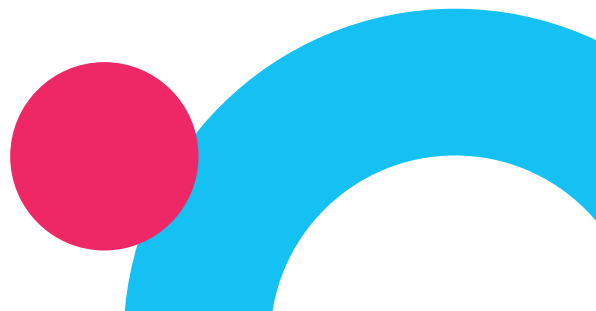
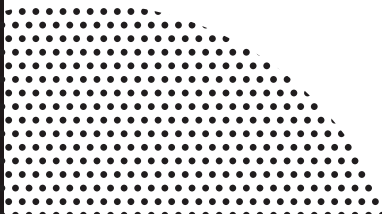
群光電子的高級工程師Clyde Shi與我們分享如何利用IR解決方案幫助他們獲得更佳的環境可視性，以幫助他們更快地解決問題，提高使用者滿意度。

存在的問題

群光電子擁有2000多個Avaya IP 話機，整體環境表現良好。但缺乏專業的統一通訊 (UC) 管理工具來衡量使用者體驗和監控通話品質，工程師很難有效管理Avaya UC系統與基礎設施。比如發生通話品質問題時，會同時收到大量的使用者投訴，因為缺乏歷史通話品質的記錄與管理，IT部門很難在短時間內找到問題的根源並進行故障排除。

同時，有效管理2000多個話機的使用率也是IT部門的另一難題。當有人離職或是新人加入時，工程師需要手動查看每個話機號碼的狀態並作出相應的分配。當需要匯報全公司設備的使用率並作出評估時，也缺乏有效的管理工具給出清晰的數據分析。

儘管Clyde和他的團隊能夠解決此類問題，但是會浪費大量的時間和精力。IT部門需要使用更加積極主動的方式來管理UC環境、改善跨部門協作的效率，以便縮短解決問題所花費的平均時間，避免問題反復發生。並把更多的精力放在戰略規劃與部署，而不是解決反復出現的語音品質等問題。



解決方案與獲得的優勢

一般企業習慣於使用傳統方法手動解決IT問題，藉由智能軟體來提高工作效率在市場中還處於初期階段，但群光電子已意識到其重要性，並使用監控解決方案來提高IT部門的工作效率。

當群光電子導入IR Collaborate來監控Avaya UC系統後，不僅提高了對整個UC生態系統的端點到端點可視性，IR Collaborate也幫助群光電子解決了團隊面臨的多個挑戰。

其中，詳細的呼叫品質報告和網路數據使他們能夠獲得過去所無法獲取的語音品質洞見。彙聚的即時和歷史資料，使團隊能夠結合歷史記錄進行故障排除、查明問題發生的地點和原因，並防止未來再次發生同類問題。

透過IR Collaborate深入的洞見，群光電子團隊也得以監控外部呼叫品質、解決網路問題，並在容量規劃方面做出更加明智的決策。

Clyde表示：「在過去，當系統告警出現問題時，我們需要投入大量的人力和時間來找到並解決這個問題。效率不但不高，而且也不一定能夠幫助我們避免此類問題再次發生——這給IT部門帶來了很大的壓力。」

藉由客製化的儀錶板和報告，群光電子的運營發生了很大的變化：團隊獲得了整個UC環境資訊的集中視圖，改善了跨部門協同作業的效率，簡化了庫存管理，同時還大大提高了業務溝通運營品質。

Clyde繼續說道：「IR的解決方案幫助我們節省了時間和人力。我們已經能夠提高UC運營的整體標準，生產力和使用者滿意度也得到了顯著的提升。」

透過IR解決方案，Clyde及其團隊獲得了更強的洞察力，從而提升了群光電子UC系統的韌性，為使用者帶來了更好的使用體驗，並為群光電子的成功鑒定了堅實的基礎。



瞭解詳情敬請訪問：
www.ir.com/tw

電子郵件：
info@ir.com

亞太/中東/非洲：
電話：+61 (2) 9966 1066

美洲：
電話：+1 (303) 390 8700

英國：
電話：+44 (0) 1895 817 800

德國：
電話：+49 (89) 97 007 132

新加坡：
電話：+65 6813 0851