

導入時間：2011年5月

八達旅行社 避免企業資料外洩 確保兩岸業務穩健交流

保護公司內重要的數位資產，避免其資料遭到不肖人員流出，企業在防範資料外洩上無不費盡苦心，對於兩岸業務頻繁的八達旅行社來說，保護顧客資料不但是維繫內部資產，更是一種企業責任，因此八達旅行社導入精品科技X-FORT，協助加強員工對外網路交流稽核，避免重要資料外洩，藉此保障企業核心資產。

隨著兩岸開放大三通，彼此之間的交流越來越頻繁，這其中不乏有許多中國大陸地區的商務人士、公務人員，以及一般民眾等，他們來到台灣開會、考察，甚至是來這裡觀光，建立起兩岸之間的經貿往來，並且透過互動相互了解，為彼此帶來新的商機與發展機會。

現階段兩岸在互動上依然有些許管制措施，因此中國大陸地區的人員要來到台灣，必須要遵循標準申請流程，加上大陸地區的人員來到台灣，也會有行程規劃、住宿交通等需求，都需要由專業的旅行業者來辦理，而這些服務都是八達旅行社專精的部分。

專業兩岸交流業務，活絡彼此產業商機

成立於1988年，八達旅行社主要的業務是承辦中國大陸地區人士來台，專業的行程規劃，提供來台成員訪問、考察、參加研討會等行程，亦有協助辦理中國大陸與台灣各單位辦理入台作業申請，協助大陸地區專業或商務人士來到台灣，同時與中華海峽兩岸企業交流協會合作，幫助有意兩岸交流的企業或單位，為他們規劃最專業的旅程，讓來台人士充分了解相關產業運作情況，促進兩地雙贏的契機。

八達旅行社總經理許敦皓表示，不論那個領域的產業，都有企業所屬的核心資料，這些資料可能是科技產業的專利技術或設計圖、也有可能是業務端的客戶資料等。不論它們是哪種型態，都是維繫一家企業運作命脈的基石，而就旅行社來說，最重要也最需要保護的資料資產，就是存放在電腦內的客戶資料。

「對服務業來講，最重要的資產莫過於這些客戶資料，以及旅行時的行程規劃等軟體，都是屬於業務機密級的資料，假設不慎發生外洩問題，對於公司與客戶來說都會造成傷害，除了金錢上的損失，商譽也可能遭到嚴重侵害，為了保護這些資料，避免有心人士惡意竊取，需要建立有效的防外洩與稽核制度，來避免資料被不當外流的風險。」

完整記錄員工網路訊息，固守公司重要資產

為了防範資料外洩，八達旅行社導入精品科技X-FORT，側錄網路對外所有傳遞的資料，包含電子郵件、網頁應用、即時通訊軟體等訊息，以及同仁們聯外互動時，對外傳輸出去的檔案。這些資訊不僅只是一筆筆Log紀錄，而是詳實的紀錄的完整的參考訊息，像是使用者訊息、傳輸平台、日期等，提供後續稽核時有足夠的資訊，找出資料外洩的元凶，並將X-FORT內的紀錄用作法律訴訟的證據。

X-FORT的操作非常直覺，絕大多數的管理操作與資料調閱都能快速上手，而且設定上並不困難，對於大多數非專業IT工程師來說，並不會有太多操作上的困擾，對於八達旅行社內的高階主管來說，不需了解複雜的操作流程，就能獨自查閱資料，讓稽核過程避免非關係人員參與，提升資料保密性，也能降低隱私權的疑慮。

基於信賴每位同仁都會恪遵規定的前提下，八達旅行社允許員工連上社群網頁，或使用即時通訊軟體，並透過X-FORT側錄雙方的通訊紀錄以及檔案傳輸內容，且系統

在紀錄使用者行為時，並不會耗用太多系統資源，對一般公務操作並沒有太多影響，因此使用者也較少抱怨。

而針對隱私權相關的議題，在操作X-FORT調閱資料時，可針對特定群組開啟記錄，因此僅會查閱有問題的訊息紀錄，對於一般正常守法的行為，並不會有太多問題。許總經理表示，一般存檔的資料都是希望備而不用，對於遵守公司制度的員工幾乎沒有影響，企業在管理員工上網行為時，經常會面臨到禁止與開放兩者間面臨衝突等問題，許總經理認為，一味的禁止員工使用部分網路功能並非好事，例如MSN等即時軟體，他們可能會因此而喪失一種與客戶溝通的管道，且加以禁止很容易引起同仁們私底下找破解方法，反而衍生道高一尺、魔高一丈等惡性循環的情況，如此一來反而會更難管控其行為，不如透過員工教育，向職員們宣導、要求相關規定，同時導入如X-FORT來監控其網路行為，在不影響既有工作環境下，強化後端稽核以確保公司內部利益。

軟體功能不斷精進，強化X-FORT支援軟體

軟體升級與不斷更新的優點，也是八達旅行社相當重視的部分，特別是精品科技針對其業務屬性，開發並改善軟體功能，增加X-FORT可側錄的通訊軟體種類，幫助八達旅行社有效落實資料外洩稽核。

由於旅行社內的業務範疇多在中國大陸，而當地慣用的通訊軟體為騰訊QQ，因此八達旅行社的同仁也都會使用騰訊QQ，以利彼此討論工作內容，使得騰訊QQ也成為資料必須留底的對象之一。相對於台灣慣用的通訊軟體，騰訊QQ發佈的版本非常多元，而且彼此間功能各異，因此記錄效果會因為軟體版本不同而有差異，這對內部管理或外部溝通上都是很難處理的問題。

「升級改版前的X-FORT對騰訊QQ的支援度並不高，某些特定版本所傳遞的資料無法確實測錄。」許總經理指出：「八達內部可以管理並使用單一版本，若是客戶端所使用的QQ版本卻無法掌握，也會造成資料外洩管理上的一大漏洞。」為了解決八達旅行社的問題，精品科技的研發人員花費近一個月的時間，測試所有騰訊QQ的版本，其中包含了近20種新舊版本，並針對其傳輸規則逐一建立側錄功能，使得X-FORT能完整支援目前流通之所有騰訊QQ，不僅幫助八達旅行社強化通訊軟體側錄功能，也讓精品科技讓X-FORT的支援層面更加廣泛，達到客戶與原廠雙贏的效果。

除了有完善的紀錄與稽核功能，精品科技的服務也讓許總經理相當滿意，他回憶在初期導入測試時，用戶端系統內因X-FORT Client端程式與既有軟體衝突而無法安裝，但在精品科技的專業工程師協助下，花費不少時間找出問題癥結點，並協助八達旅行社調整原本軟體內的設定，讓X-FORT順利安裝，建立完整的防資料外洩系統。

功能齊全、服務積極，協助客戶落實資料稽核

一套好的軟體，不但功能要滿足需求、系統夠穩定，而且不能與既有環境內的其他軟體衝突，並且軟體必須要不斷升級與更新，才能適切各種辦公室環境，這些特點都能在精品科技的產品上看見，許總經理指出，在評估資訊軟體採購時，上述項目皆為參考重點，加上X-FORT之功能完全符合。不論售前與售後服務，精品科技的熱誠服務，也讓八達旅行社相當滿意。每當軟體操作上有問題時，精品科技工程師都能第一時間透過電話即時處理，倘若問題無法透過電話解決，也都能在最短的時間到府服務，加上原廠非常願意傾聽客戶的需求，並進一步開發為新功能，為客戶提升軟體功能，就像前面提到騰訊QQ側錄功能，為八達旅行社克服即時通訊側錄之棘手問題。

站在中小型企業的角度，許敦浩總經理對IT投資亦有其見解：「導入資訊系統首要考量的是需求能否被滿足，其次才是價格。」若是無效的投資，是一種非常浪費的行為，即便軟體很便宜，也只是浪費金額多寡的問題而已。X-FORT功能非常完整，且操作容易，並且能有效稽核公司內所有外傳資料，對八達旅行社來說，X-FORT是一種非常值得的投資。

八達旅行社 小檔案

成立時間：1988年
公司註冊編號：交觀甲字0553號
品質保障協會：第0020號

主要業務：為中國大陸地區專業人士赴台考察、開會之業務承辦，歷年來承辦多種業務，目前每月平均處理5個專業團隊赴台考察與觀光，不僅為旅台人士提供賓至如歸的服務，亦協助兩岸機構與企業彼此交流，為彼此開拓更多合作機會，創造兩岸雙贏的互利環境。