



王苡存

系 別 / 年 級：資訊管理學系/四年級
學 校 輔 導 教 師：陳宜樾老師
實 習 機 構：仁大資訊股份有限公司
實 習 部 門：中小企業組
實習機構督導人員：黃昱升

仁大資訊股份有限公司

印象最深刻的經驗

在實習的剛開始，就由實習部門的SI前輩作為我的輔導員帶著我跑外勤的事務，實作與教學並行，配合著客戶的網路架構圖講解著基礎操作及功能，一步一步講解，同時也讓我盡量接觸不同類型的客戶，有櫃點、企業，也有品牌活動的布置，還有進櫃的網路重接，每次遇到不同的事務，都在一次次的經驗慢慢成長，到現在也幾乎不用一步步教學操作，跟著流程文件也能完成。

百貨櫃點、中小企業的電腦保養；企業的伺服器維護及定期備份；以及查修回復客戶電腦運行的工作，實習期間最多的類型是這三類，保養備份對現在的我基本上是駕輕就熟，主要就是系統紀錄查看、硬體檢查，以及系統備份，都可以透過微軟的工具進行，部分機型也可以透過BIOS查看各項硬體狀況，公司提供的PE檔案也有需多軟體工具，學到很多不同的方法，最常用的是Windows命令以及微軟事件檢視。

此外還有教育訓練，例如網域概念實作或防火牆建置學習等企業網路建置，為了幫助學習，我在家就會將筆記整理補充，並將不甚了解的地方註記下，而輔導員每週都會抽查幫我梳理內容、回答問題，並考察我的學習成效，大大提高整理的效率，也讓我學習印象更加深刻。紙本考題之外，時不時要實際操作一番，考察時，因為沒有可用的客戶範例資料，所以不一定能做完所有步驟，不過在遇到實際案件有考核經驗比單純的看紙本資料來的有用，也記憶的更深刻。

在三月時有許多周年慶活動，我跟著輔導員去了合作廠商資生堂和迪奧兩個品牌的活動布展，這兩次經驗比較特別，除了用筆電架設他們的POS系統外，還要透過WIFI將他們的平板機連接到筆電設定的母機，並透過程式連接到POS系統上，按照著操作手冊，但卻沒有那麼順利，總共布置了四場活動，每次都遇到不一樣的問題，由於硬體是客戶提供，第一時間只能先回報公司，再轉客戶的IT詢問，雖然是按照工作流程進行，但對現場的客戶來說，開幕在即卻無法回復正常運行，很難保持好心態，剛好當天各個場地都有活動，客戶方IT也是忙不過來，而就算架設起來後，POS運行速度也不太順，涉及到系統廠商的提供服務，這也是我第一次遇到無法解決客戶問題，反饋回去公司的一次經驗。

此次經驗其實不是個例，在部門會議重點討論了一番，雖然外勤工程師是按照手冊設定的，但是版本未更新，在這點上討論了後勤與外勤偶有這類資訊未更新的情況。雖然手冊也並非十全，客戶要求的部分在今年有

所異動，卻未新增入設定手冊中，像是新增的皮測設備以及裝置帳戶設定，都並未給夠足夠資料，這都是很複雜的問題，並不是追責誰就能解決，而我們部門也只是當作學了一課，只能先提高我們內部的資料交流，這種涉及到不同廠商的問題，在現場真的有點無能為力的感覺，不過先回報主管再透過其聯繫客戶方廠商，這樣的流程也不失為一種經驗。

最大的自我突破

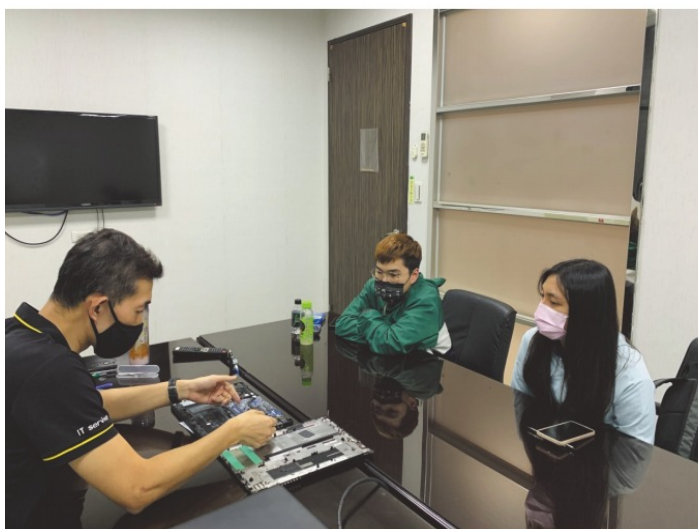
我覺得我在實習中最大的收穫就是職場的交流，有很多時候面對的不一定同為專業，在對方不了解的情況下，要流暢的簡易表達不是容易的事，尤其是在處理故障、排解問題時，客戶急躁的同時，在時限壓力下如何跟主管上級回覆問題，或是如何跟客戶方IT交流問題，我看到前輩們穩定的情緒以及解決問題時如何調解客戶情緒，遇到不信任工程師的客戶又要怎麼完成工作。以前我不是不能侃侃而談我所學的內容、所做的成果，但面對受眾都是同科系的老師同學，大家皆略有了解，面對客戶時，需要不同的陳述方式，需要在簡述的同時，表現出專業性，才能讓人信服。雖然很少但也有客戶不喜實習生的情況，因為我比較少去臺北的負責區域，所以也是偶發情形，最多也是被質疑能力，我只能盡快的學習相關的內容，讓自己能發揮一己之力。從一開始被詢問時，我總會猶豫或者回應保留回答，到現在我可以肯定的回答人，確信自己的能力，才能獲得其他人的認定。

在網路架構的教育課程上，談到應用比學校的概念更深的操作，我一開始只能照本宣科抄寫，三個小時的課程中講完了學校一學期的課程，雖然有些概念，卻無法連接一起，不過在實際的案例下，能夠大概知道基礎設定的功能也已經可以做簡單的操作了，而最簡單的保養我現在也能獨立操作了。但查修的經驗，只能慢慢積累。不是有筆記就一定能解決問題，筆記其實還是給自己打基礎的過程。

實作經驗有時也派不上用場，反而是前輩們判斷錯誤的檢修思維，無法一筆一筆寫下，因為每次的問題並不一定能重複，所以我只能盡全力去牢記，輔導員也會時不時透過詢問的方式讓我嘗試解決，加深我記憶也能判別我在應用上的能力。我在整理筆記就發現每一堂課剛好就是不同類別的問題，所以我將曾經遇過的問題依不同客戶紀錄，接著透過課程教的那些功能分門別類，系統問題、網路架構問題等等，也要對操作介面反覆練習，當不確定是哪個選項功能時，就按照相關類別一項項測試，這樣除了有可能解決外，還能對其他類別順手記住，遇到類似問題就有經驗參考。

這樣大膽操作的思想也是在實習中慢慢改變的，我以前會認為沒有把握的事情不能衝動，但是職場前輩告訴我在已經故障無法使用服務的情況下，就算我因操作導致故障，也不過是調整回來，因為已經故障，我只需要考慮如何排除，根本不用擔心因操作導致故障。在職場上，或許停滯沒有進度比犯錯更可怕，當然這樣的操作要建立在每一步都要有規劃，隨時可以回復上一步，也就是要有膽大心細的操作。

在仁大中，我覺得特別舒適的便是部門環境，不管是課程的安排還是輔導員的指導都非常完善，在這次的經驗上，也讓我了解工作的環境有多麼重要。



檢討與建議

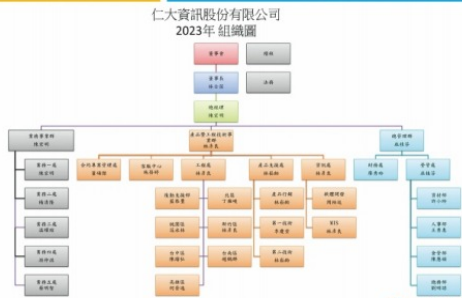
實習期間還算順利，就是沒能如預期學習計畫繼續進修，我沒有考慮到除了工作及教育訓練外，我還得額外花個人時間對工作及課程進行複習與實作練習，輔導員還特地拿了fortinet，讓我能回家摸索，不過也是我未能提前對職位做了解。現在工作上雖然有所成長，但是實習中我發現不同我預期所想的工作，儘管我依舊會盡力學習，卻不是我志所在，只能說透過這次機會也讓我對這項職務認識了更深。而我對未來工作也會更上心職務的詳細內容，對於之後的興趣崗位則會往職務多加了解，期望能在實習結束前找到。

我這次實習機會，也是大約花了兩個多月尋找，考慮了學校的學期實習條件，加上地理因素，選擇了離家較近的崗位，適應良好的工作也讓我實習到了現在，最後會不會選擇繼續工作大概還會再猶豫，我覺得能夠在校期間先實習，嘗試工作是否適合自己還是不夠，可以再多看看各類機會。

對學弟妹的建議

實習除了能接觸到職場，提前了解感興趣的崗位，也能積累學校不能獲得的經驗，如果有機會，可以考慮實習。不過每個實習都不一定能適合自己，除了興趣考量，還要看能力能不能在短期跟上實習的工作，所以一定要提前對實習的方方面面多問問，有的實習計畫也會詳細羅列日程，而有的實習公司，可能工作內容不如本來所想，又缺少培訓過程，可能就會產生不太順利的實習過程。但是以興趣為主參考，真的很有熱忱，實習不失為一種嘗試機會。

仁大組織架構



page6

HP 仁大資訊

仁大的服務



page7

HP 仁大資訊

仁大的數字



page8

HP 仁大資訊

