

# 中信房屋採用 Akamai 提升使用體驗及資安防護

以 AAP 與 CDN 的整合應用迎擊網路干擾，  
支援新版官網滿足消費端購售屋需求

**成**立於 1985 年的中信房屋秉持「誠信經營、以客為尊」的理念，率先引進美國 ESCROW 制度，成為全台第一家推動房屋交易安全制度的房仲公司，而在 1997 年轉型為加盟連鎖系統以來，目前全台已有 268 家加盟店。

以客為尊的理念也體現在中信房屋的官網，預定今年下半年上線的新版官網，完全以消費者的購售屋需求來進行設計。讓中信房屋安心展開積極行動的關鍵，則是今年上半年完成概念驗證並進行導入的 Akamai 網路安全與內容傳遞網路 (CDN) 解決方案，根絕了網路爬蟲和 DDoS 攻擊導致效能不佳的種種問題。

中信房屋張世宗總經理表示：「官網是與終端消費者接觸的重要介面，必須提供良好的使用體驗。採用 Akamai 之後，最有感的部分就是官網的提速，這讓來自使用端的抱怨幾乎歸零，資訊團隊也更能主動掌握及確保官網的運行狀況。」

## 外力介入導致網站降速

中信房屋在線下累積了近四十年的經營實力，對於線上的經營也不遺餘力，涵蓋官網、Line 官方帳號、手機 App 和關鍵字行銷等多元化管道。線下和線上的緊密整合，不僅提升了工作效率和效能，也反映在提供給消費者的服務體驗，舉例來說，在疫情期間倍數成長的線上影音賞屋，透過文字介紹和影像內容提供初步篩選，有效降低了消費者的尋屋成本。

但如何將豐富的動態影音，以及大量的靜態資訊如文字、影像，以最快速度流暢呈現給使用端，一直是中信房屋最困擾的課題。許多資訊服務公司或同業會從中信房屋官網獲取物件資訊，可能做為業務使用，或是將資料加工後再向各品牌房仲公司兜售，因此，以程式自動化抓取網頁內容的網路爬蟲愈來愈多、頻率也愈來愈密集。

這也導致真正需要到官網看房子的消費者、使用端或加盟店，明顯感覺官網速度過慢甚至處於

停滯狀態，加盟店的 Line 群組裡就常有抱怨。資訊團隊必須花費時間查找流量異常的問題根源，但查找過程通常無法快速排除第一線的使用狀況，處於壅塞狀態的官網持續帶來負面的使用體驗。

此外，在官網推出行銷活動，希望吸引更多消費者造訪並達成購售屋需求，反而讓官網塞車的狀況更加惡化。

## 網站全面提速且降低攻擊事件

張世宗總經理說：「通常都是由使用端反應，我們才知道網站出狀況，這是我們最困擾也最在意的部分，因為這意味著使用經驗不佳，甚至已經有怨言，我們希望可以比使用端更早發現網站異常並進行調整。」

但網路爬蟲和 DDoS 攻擊愈來愈複雜，原本使用的工具顯然無法負荷，必須找到更合適的產品來確保官網的使用性和順暢度。中信房屋決定重新評選解決方案，取代原有的雲端 Web 應用防火牆 (WAF) 和對抗 DDoS 攻擊的功能模組。Akamai 解決方案的高度整合及完整性成為雀屏中選的關鍵，中信房屋在去年 12 月下旬展展概念驗證，今年 3 月初完成測試，決定正式導入 Akamai AAP (APP & API Protector) 和 CDN 服務。

Akamai AAP 將網頁應用程式防火牆、機器人程式緩解、API 安全性與 DDoS 防護等多項技術整合為單一解決方案，可提供全方位的強大保障；至於 CDN 服務，則可有效降低內容傳輸的延遲，無論使用者位於世界各地，都能確保網站的瀏覽品質。

在概念驗證期間，透過 Akamai 和代理商邁達特專業團隊的協助，以網路頻寬保持現狀的前提下，中信房屋的官網有明顯的提速，包括網頁或入速度提升 50%、使用端提出要求的回應速度在



中信房屋張世宗總經理

2 秒內、攻擊事件降低了 16.9%，最有感的改變則是對官網速度的抱怨幾乎歸零，但在概念驗證結束後，以往常見的抱怨再度浮上檯面，這也促使中信房屋加快導入 Akamai 解決方案的腳步。

## 為新版官網奠定最佳基礎

目前，中信房屋的資訊團隊僅有 4 名人力，張世宗總經理將其定位為資源整合者，以專案經理的角色尋找及整合外部的協力廠商，共同解決問題，與 Akamai 的合作正是體現了這項策略。

對資訊團隊而言，Akamai 解決方案的警示和監看功能，有效解決人員專業度不足和缺乏工具的困局。此外，產品的設定也能輕鬆上手，資訊團隊可根據實際使用狀況和經驗值進行各項調整，例如：流量異常的基準值，而且每次調整都有版次追蹤。

以 Akamai 解決方案確保官網的流暢速度與安全運作之後，中信房屋更有信心地啟動官網的改版，預定今年下半年上線。不同於許多官網以自我宣傳為重的作法，中信房屋決定以消費者的購售屋需求為導向，從他們的想法來重新設計官網。

張世宗總經理表示：「入行 30 多年以來，我領悟到這個行業的核心是人，但決勝的關鍵在資訊，尤其房屋仲介的差異性不大，第一線從業人員也非常辛苦，若能善用資訊科技就可以取得更多競爭優勢，這也突顯了官網的重要性。無論在線上或線下，都希望讓消費者感受到我們安全、專業、熱誠的服務精神。」