



IT服務管理解決方案

議程大綱

- Atera背景與定位
- 為何選擇Atera
- Atera功能
- 實際Demo展示
- 總結
- Q&A

Atera背景



公司名稱：ATERA



成立時間：2016年



總部：以色列



願景與使命：提供高效的 IT 管理解決方案，讓 IT 專業人員更輕鬆地管理和監控客戶的 IT 環境。



主要產品：雲端 RMM（遠端監控管理）、PSA（專業服務自動化）平台



市場定位：主要針對 MSP（管理服務提供者）和內部 IT 團隊，協助企業提升 IT 運維效率。



全球客戶：擁有來自超過 90 個國家的企業用戶，包括中小企業與大型企業。

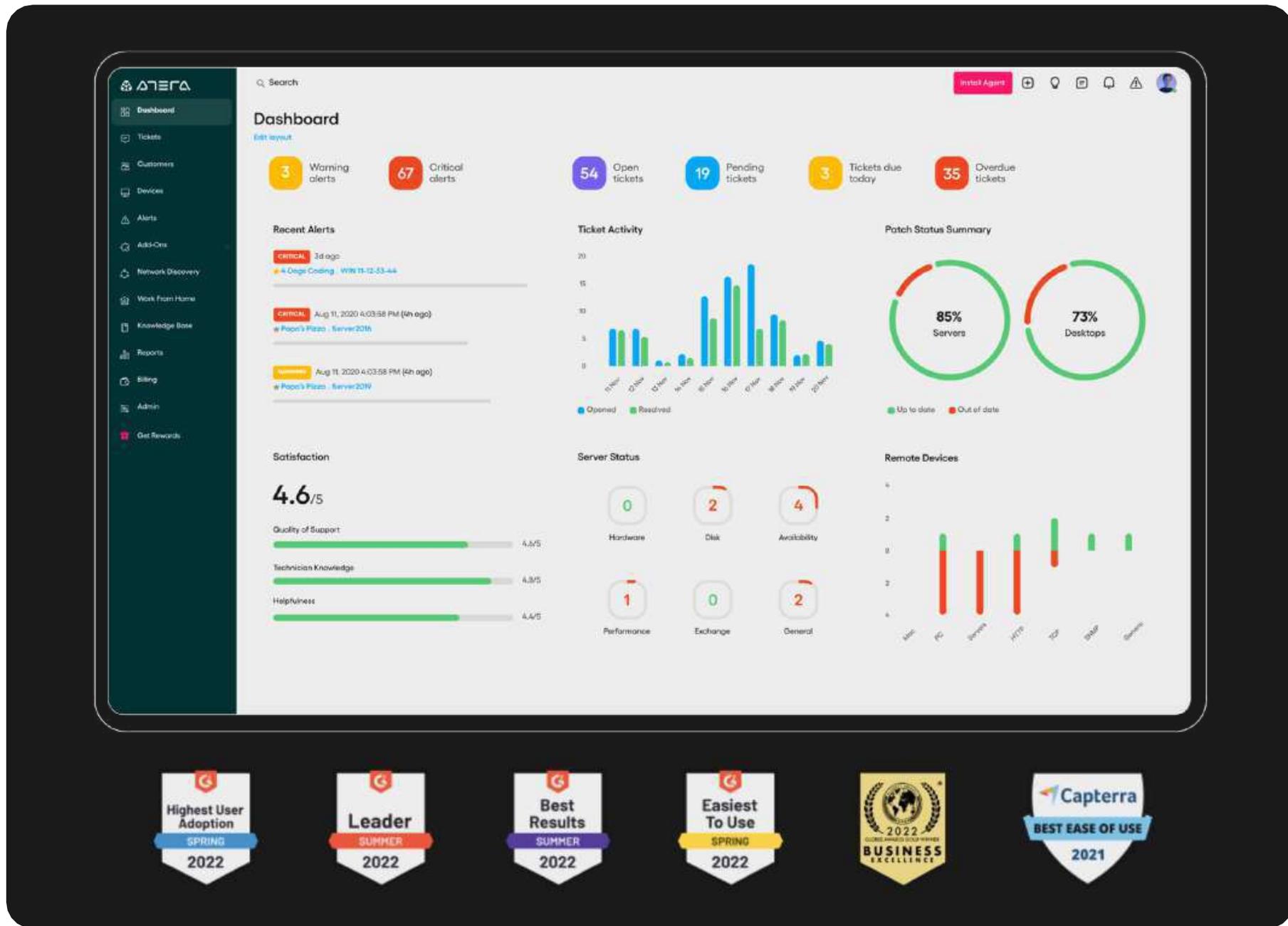
Atera 簡介

超過
105 個
地區

超過
11,000 個
客戶

超過
350 萬個
管理端點

超過
600 個
共享腳本 (Script Library)



服務對象？

I.T. 專業人員

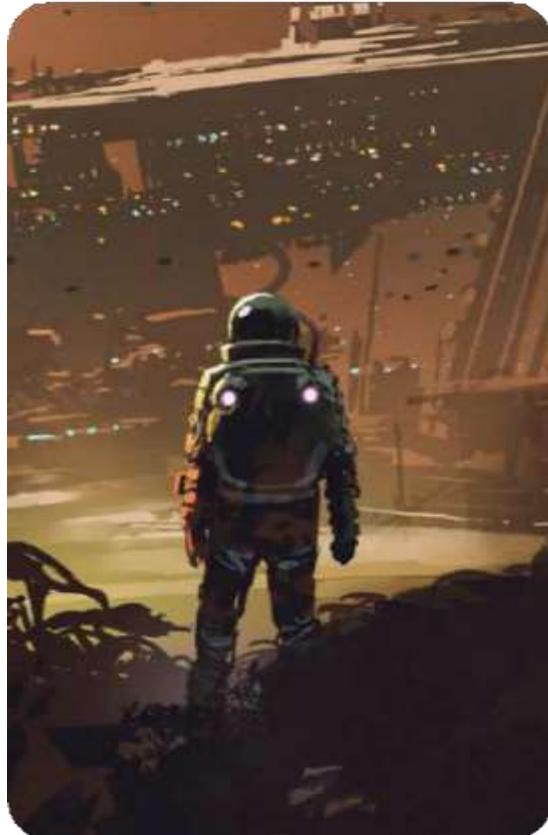
提供故障排除服務和臨時
I.T. 支援

管理服務供應商 (MSPs)

支援公司企業 I.T. 管理
服務

公司企業

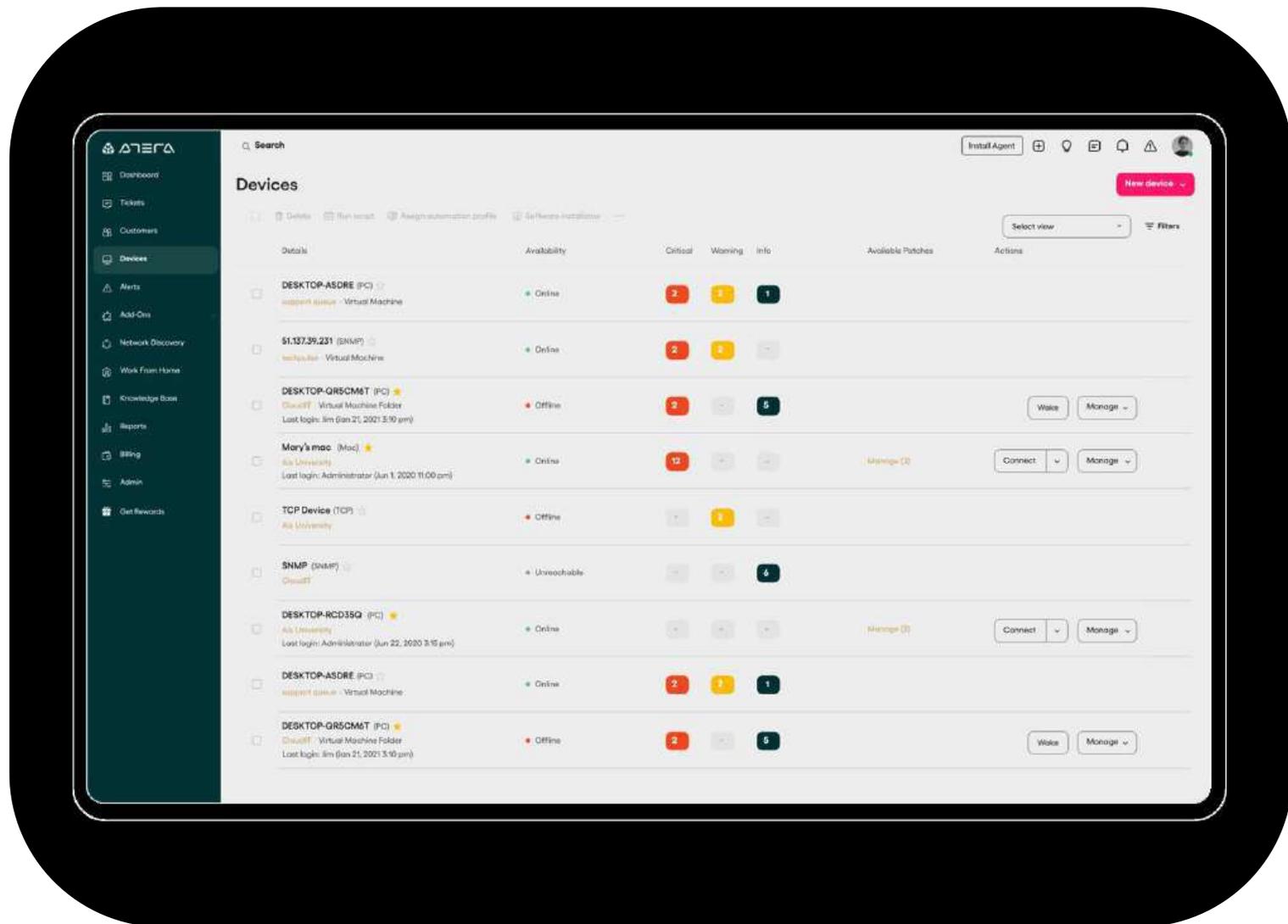
支援具有單一或多個站點
的 I.T. 部門





無限設備，固定成本 顛覆性的商業模式

- 以管理員數量計價，非按設備計費
 - 30天免費試用，無需信用卡
 - 節省高達50%的成本
- MSPs或I.T.部門最具成本效益的解決方案
- 支援所有設備
Windows Mac,Linux(Beta 版本)和
SNMP
 - 無長期合約綁定，以年計費



值得的信賴與支援服務

我們的全球支援團隊隨時準備幫助客戶
快速診斷與解決任何技術問題。

- **24/7 全球支援**
遠端電子郵件，說明中心語音
支援服務
- **白金級支援**
可提供額外付費白金級支援
- **網上知識庫**
提供搜尋的文件知識庫

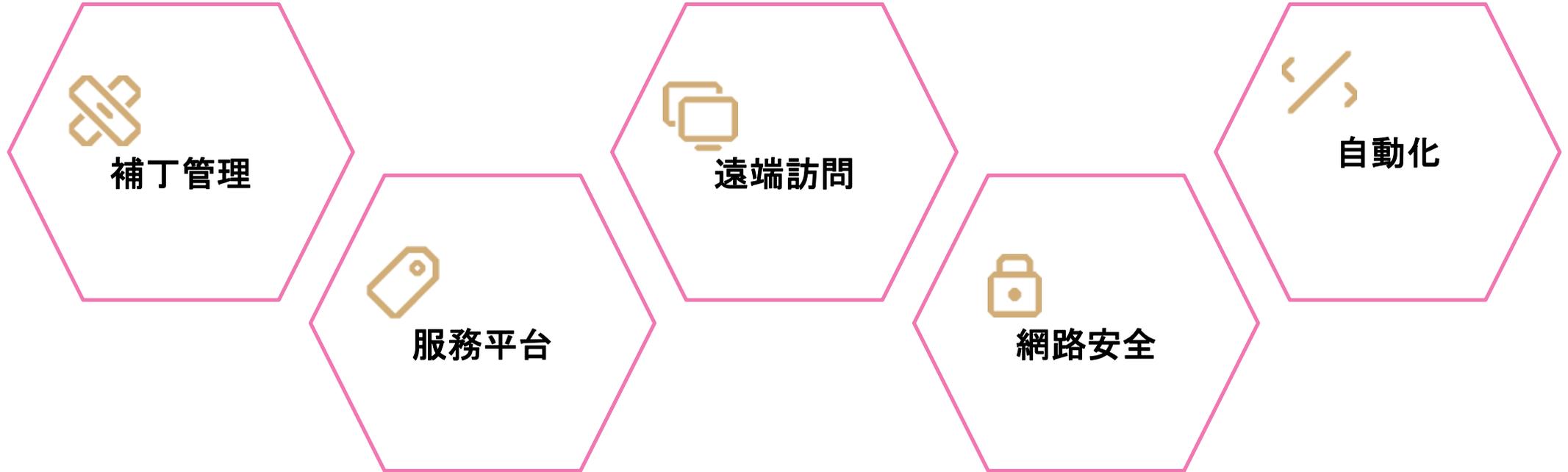


Atera平台概述

- All-in-One 解決方案：結合 RMM、PSA、工單管理和報告功能。
- 雲端管理：無需額外硬體，隨時隨地存取。
- AI 驅動：自動化 IT 維護與監控，提高效率。
- 直觀介面：簡單易用，適合 IT 專業人員與 MSP (管理服務提供者) 。
- 強大整合性：支援各類第三方工具，如 Splashtop、TeamViewer、ConnectWise、Zapier 等。
- 安全性與合規性：符合 IT 安全標準，提供高級加密與身份驗證機制。



ATERA 主要功能和優勢



Atera 平台介紹

遠程監控和
管理

客服台和
工單追蹤

網絡監控

進階報告

應用程式中心

 微軟 Azure

企業級

安全和合規性

開放API

支援的設備

 Windows

 Linux

 MAC

一個全方位的雲端平台，用於協調 I.T. 創新



Atera 平台介紹

支援設備範圍

Windows

Linux

MAC

遠端監控
和管理

服務平台
與
工單追蹤

網路監控

進階報告

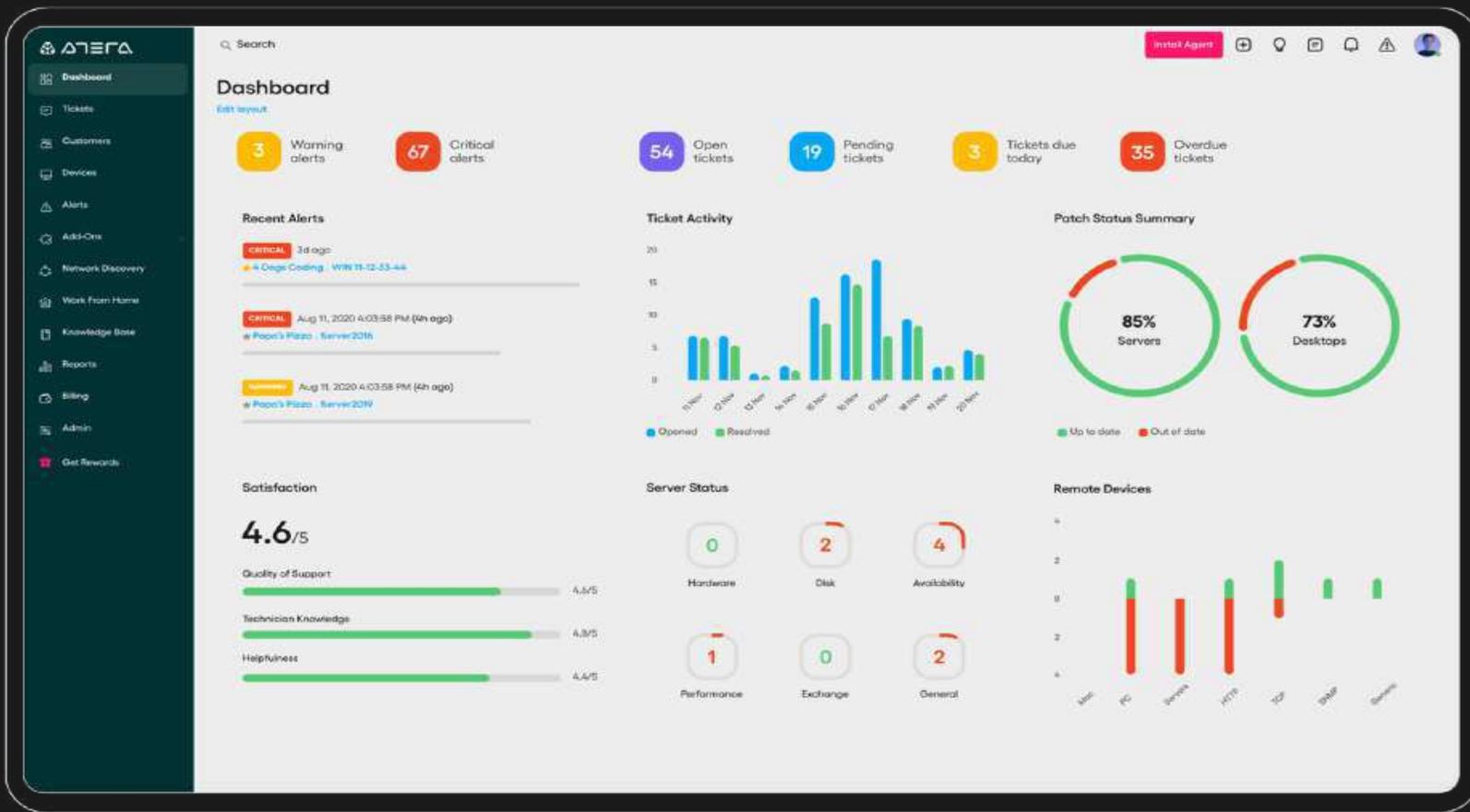
應用程式
中心

Atera核心功能

可定制的儀表板

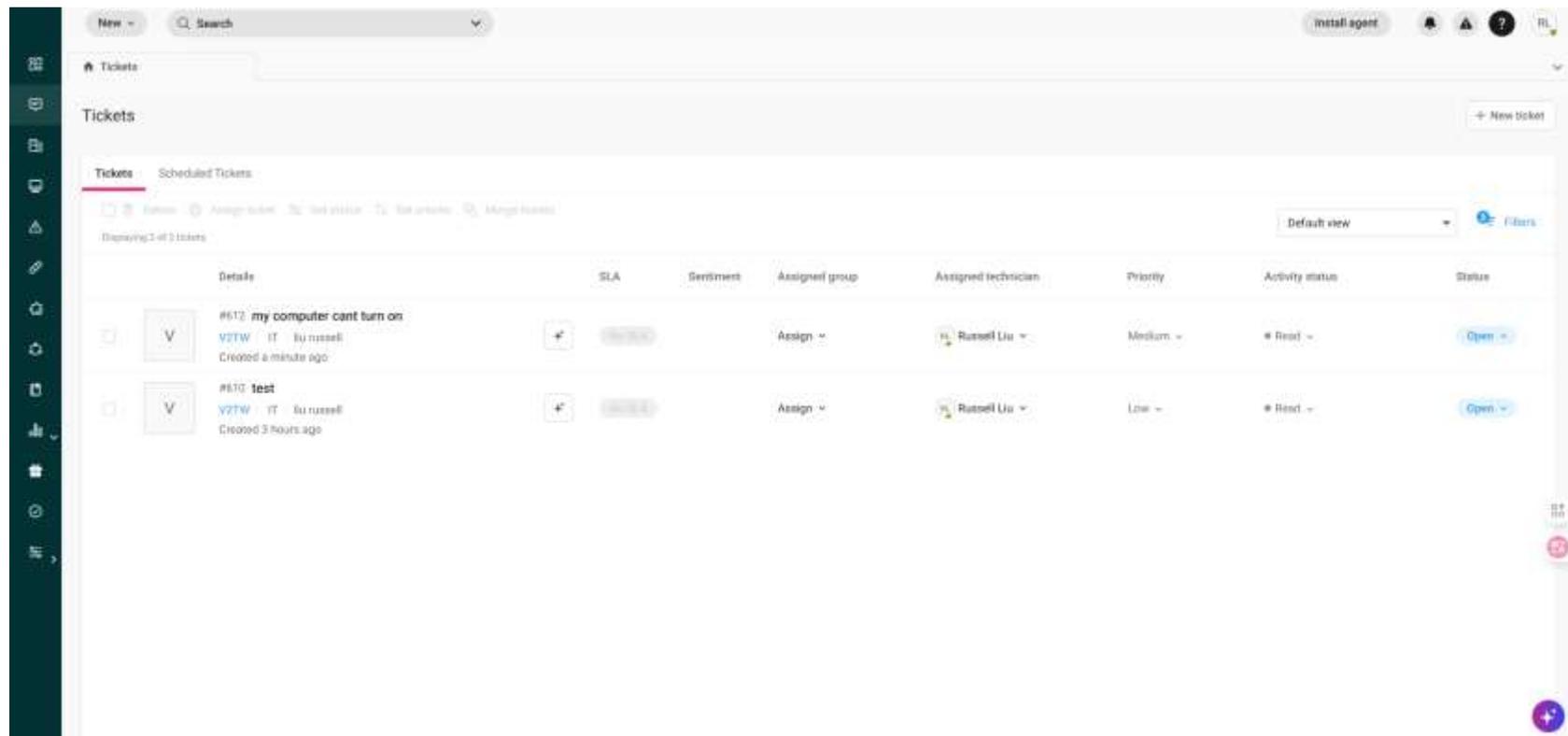
縱觀所有設備的鳥瞰圖

- **協助制定最佳策略**
可定制的儀表板，可隨意加減各類不同功能的小工具
- **實時警報**
根據閾值設置系統和電子郵件警報



Ticket系統

- 整合 Ticket / SLA / 自動化 / AI
- AI 工具大幅縮短回應與處理時間
- 多來源工單入口，完整事件追蹤
- 支援自動化修復，降低人工工時
- 提供清楚的統計與 KPI 報表



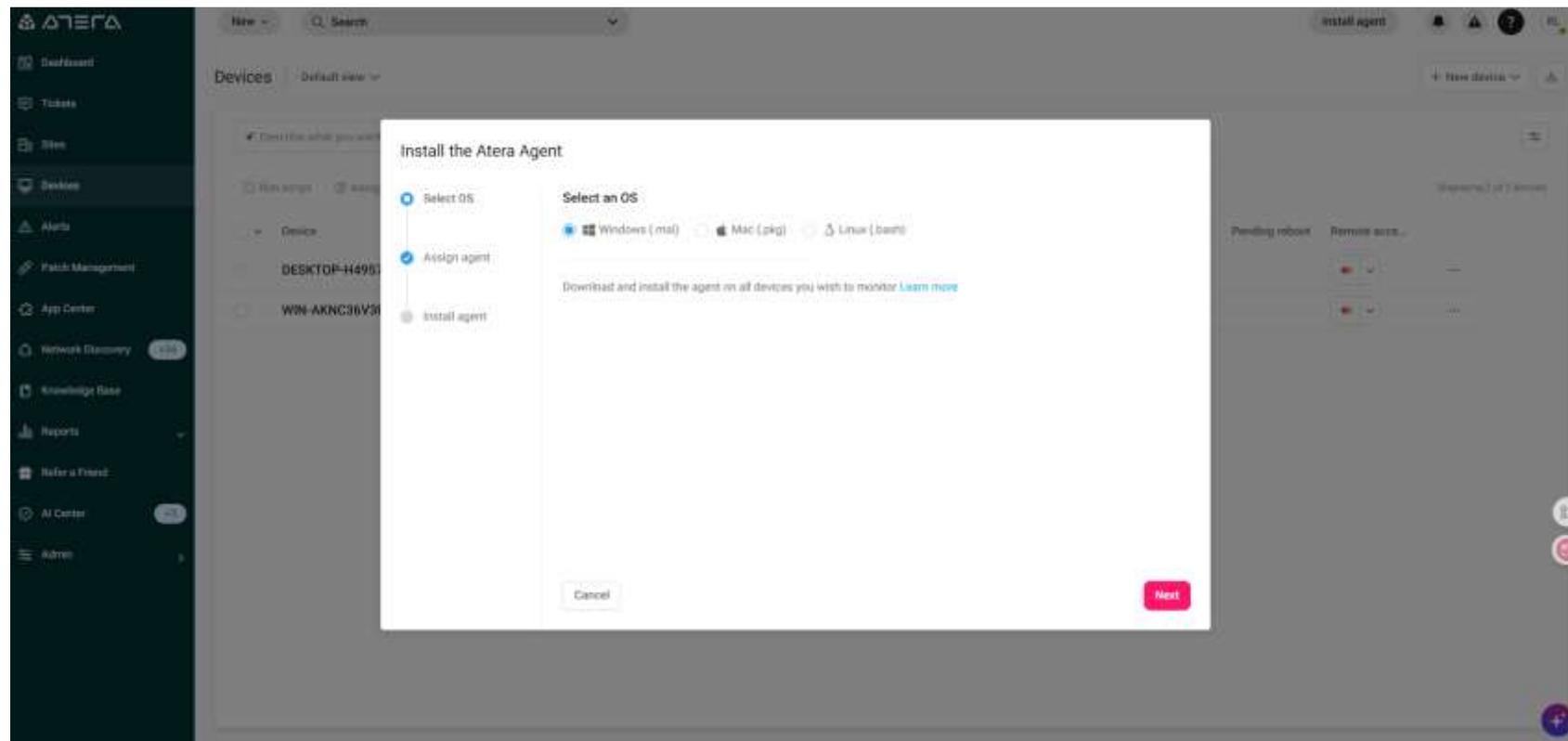
Ticket系統

- 搭配AI Copilot大幅提高處理效率
- Tcket能夠支援中文
- AI並不限制語言

The screenshot displays the Atera ITSM interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Tickets, Sites, Devices, Alerts, Patch Management, App Center, Network Discovery, Knowledge Base, Reports, Refer a Friend, AI Center, and Admin. The main area shows a 'Tickets' view with a search bar and a list of tickets. Two tickets are visible: #612 'my computer cant turn on' and #610 'test'. A red box highlights the AI Copilot icon in the SLA column of the first ticket. On the right, a chat window for AI Copilot is open, showing a summary for ticket #612 in Chinese, including issue, details, and status information. The chat window also includes a text input field and a 'Send in Chinese' button.

Agent支援

- Windows
- macOS
- Linux



Anydesk一鍵連線

The screenshot displays the Atera management console interface. A central modal window titled "AnyDesk Connection" is open, prompting the user to use a password to authorize the session. The modal includes a "Copy & open AnyDesk" button and a "Dismiss" button. The background interface shows the "Overview" tab for a device named "WIN-AKNC36V3R69".

Alert status: Critical 0, Warning 0, Information 0. **Pause alerts** button.

Patching status: OS 3, Software 0.

Device info:

Availability monitoring	🔔
Device name	WIN-AKNC36V3R69
Domains	rusnell.com
Public IP	134.166.150
Private IP	192.168.0.138
Last login	WIN-AKNC36V3R69\Administrator 11/20/25 2:41:08 (T+)
Last seen	Now
Last reboot	Nov 11, 2025 11:55:20 AM (16 days ago)
Time zone	Taipei Standard Time
Agent version	2.5.0.0
Date added	Nov 26, 2025 3:55:50 PM

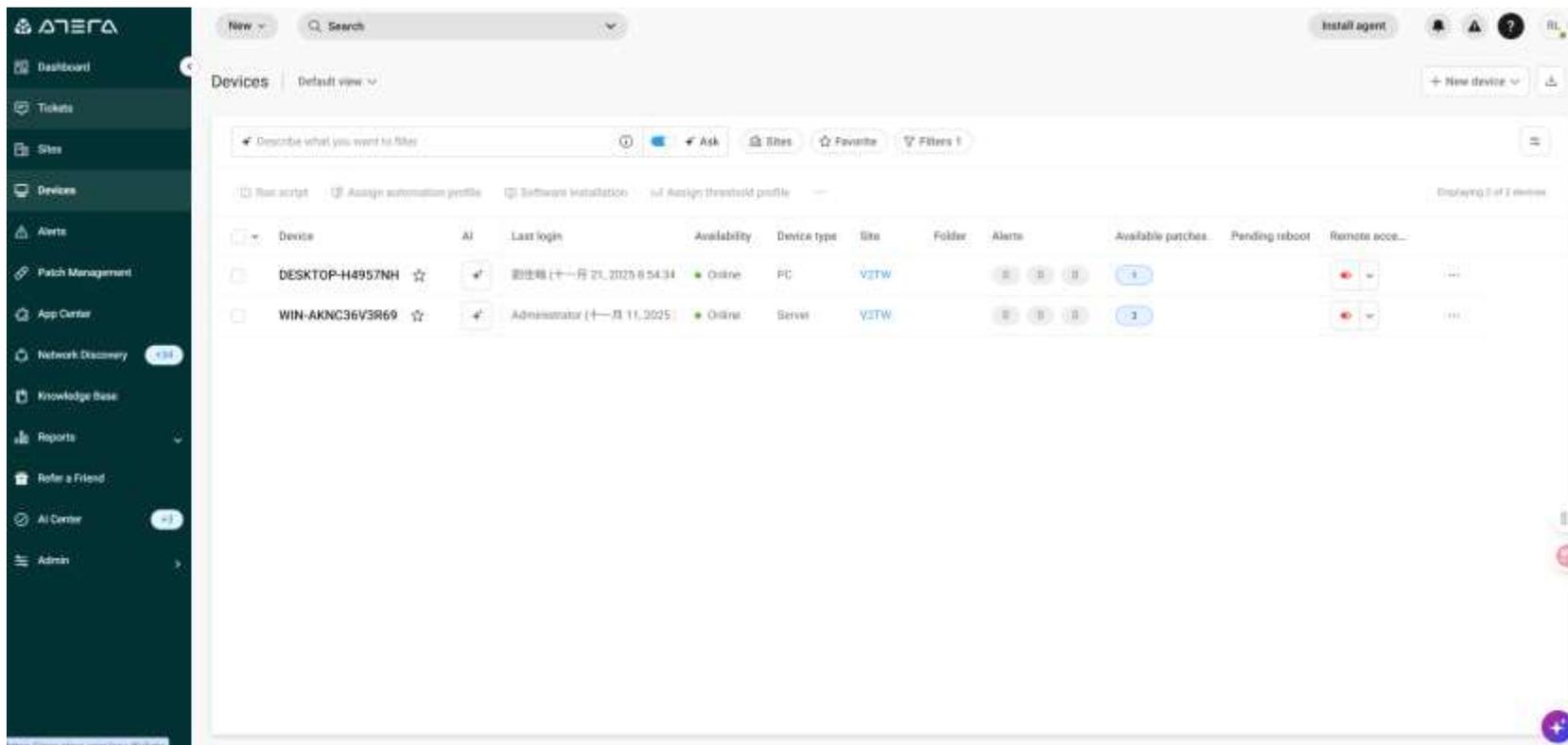
Metrics: Memory (Avg. 72%), CPU (Avg. 9%). **Last 24 hours** graph showing performance trends.

Activity log: Search activity. Recent events include "AnyDesk remote connection requested" on Nov 27, 2025 at 2:11 PM by Rusnell Liu.

Bottom status bar: Connecting to "WIN-AKNC36V3R69". Alert. Filter - 3.

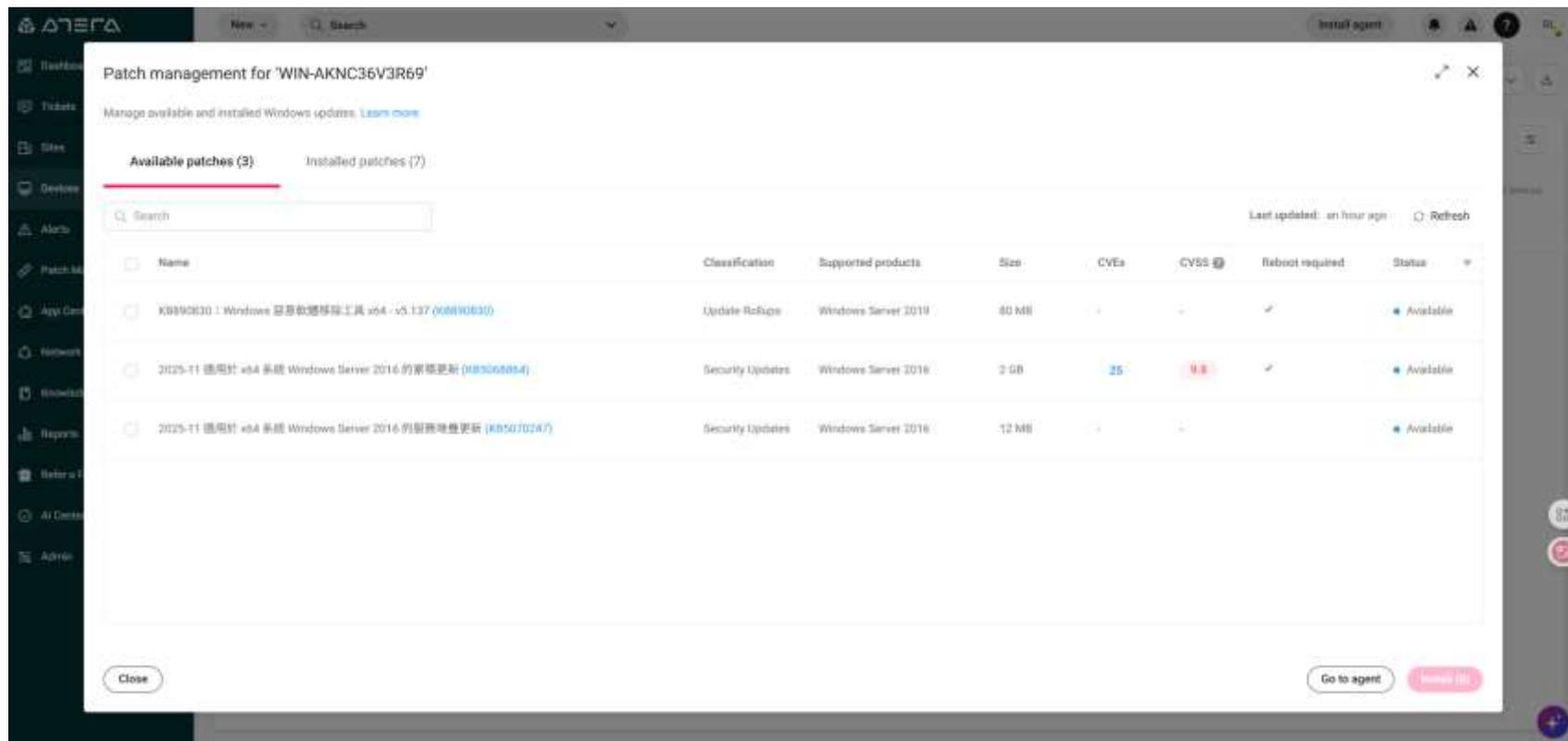
Device 模組

- 提供 IT 管理者「裝置級」操作能力 (修復、維護、自動化)
- 集中顯示 Agent 狀態、系統資訊、資安狀態、警示



Device 模組

- 修補程式管理自動偵測
遠端派送



搭配AI Copilot更輕易管理

The screenshot displays the AnyDesk management interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Tickets, Sites, Devices, Alerts, Patch Management, App Center, Network Discovery (with a '300' badge), Knowledge Base, Reports, Help & Friend, AI Center (with a '+2' badge), and Admin. The main content area shows the details for a device with ID 'WIN-AKNC36V3R69'. At the top right, there are buttons for 'Install agent', 'Connect', 'Manage', 'Copilot', and 'Create ticket'. Below this, there are sections for 'Alert status' (Critical, Warning, Information) and 'Patching status' (OS, Software). The central part of the dashboard is divided into 'Device info' and 'Owner info'. The 'Device info' section includes fields for Availability monitoring, Device name, Domain, Public IP, Private IP, Last login, Last seen, Last reboot, Time zone, Agent version, and Date added. The 'Owner info' section includes Site, Folder, and User. To the right, there is a 'Metrics' section with a line graph showing Memory (Avg. 75%) and CPU (Avg. 9%) usage over the last 24 hours. Below the metrics is an 'Activity log' section with a search bar and a list of events, including 'AnyDesk remote connection requested'.

Device 模組

- 可以透過AI撰寫腳本
- 或是使用內建共享腳本

Run script on WIN-AKNC36V3R69

My Scripts (11) **Shared Script Library (991)**

Note: Shared scripts are checked for malware, however, they are provided "as is" and should be used at your own discretion.

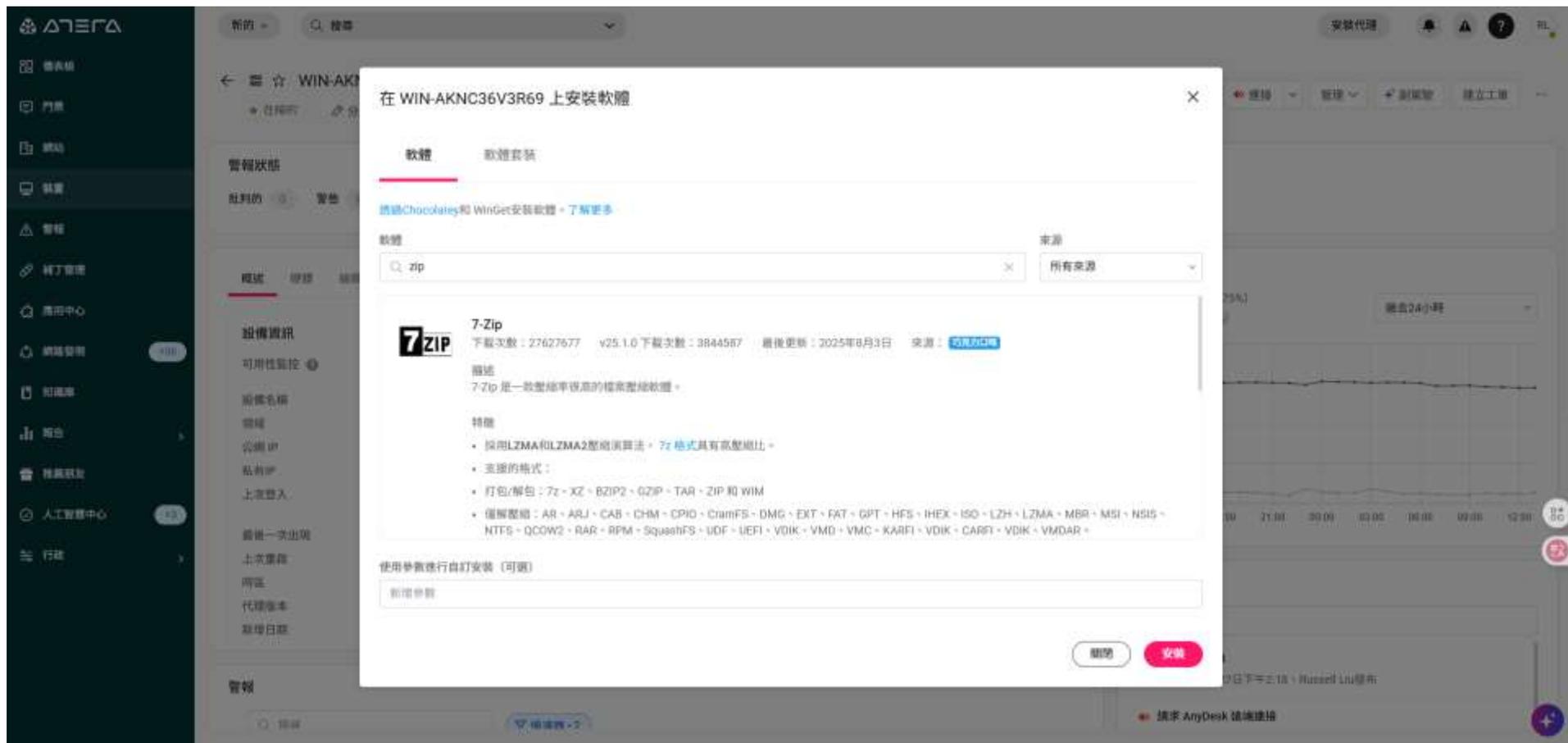
All categories ▾

Category	Name	Description	Run As	Type	Votes	Clones	Variables	Actions
Windows > Clear Browsing History > IE	Clear Temporary Internet Files Only	Deletes temporary internet files only	System	.bat	8	1212	No	Run ▾
Windows > Clear Browsing History > Mozilla	Clear Browsing History (Mozilla)	Deletes browsing history	System	.bat	4	445	No	Run ▾
Windows > Clear Event Logs	Clear Security	Clears security event logs	System	.bat	10	993	No	Run ▾
Windows > USB Access	Enable USB Access	Allow using a USB drive	System	.bat	11	1382	No	Run ▾
Windows	Delete Old Print Jobs	A Powershell script which deletes all print jobs older than 2 days	System	.ps1	5	1016	No	Run ▾
Windows > Vssadmin	List Providers	Lists registered volume shadow copy providers	System	.ps1	2	135	No	Run ▾
Windows > Vssadmin	List Writers	Lists subscribed volume shadow copy writers	System	.ps1	1	120	No	Run ▾

Close

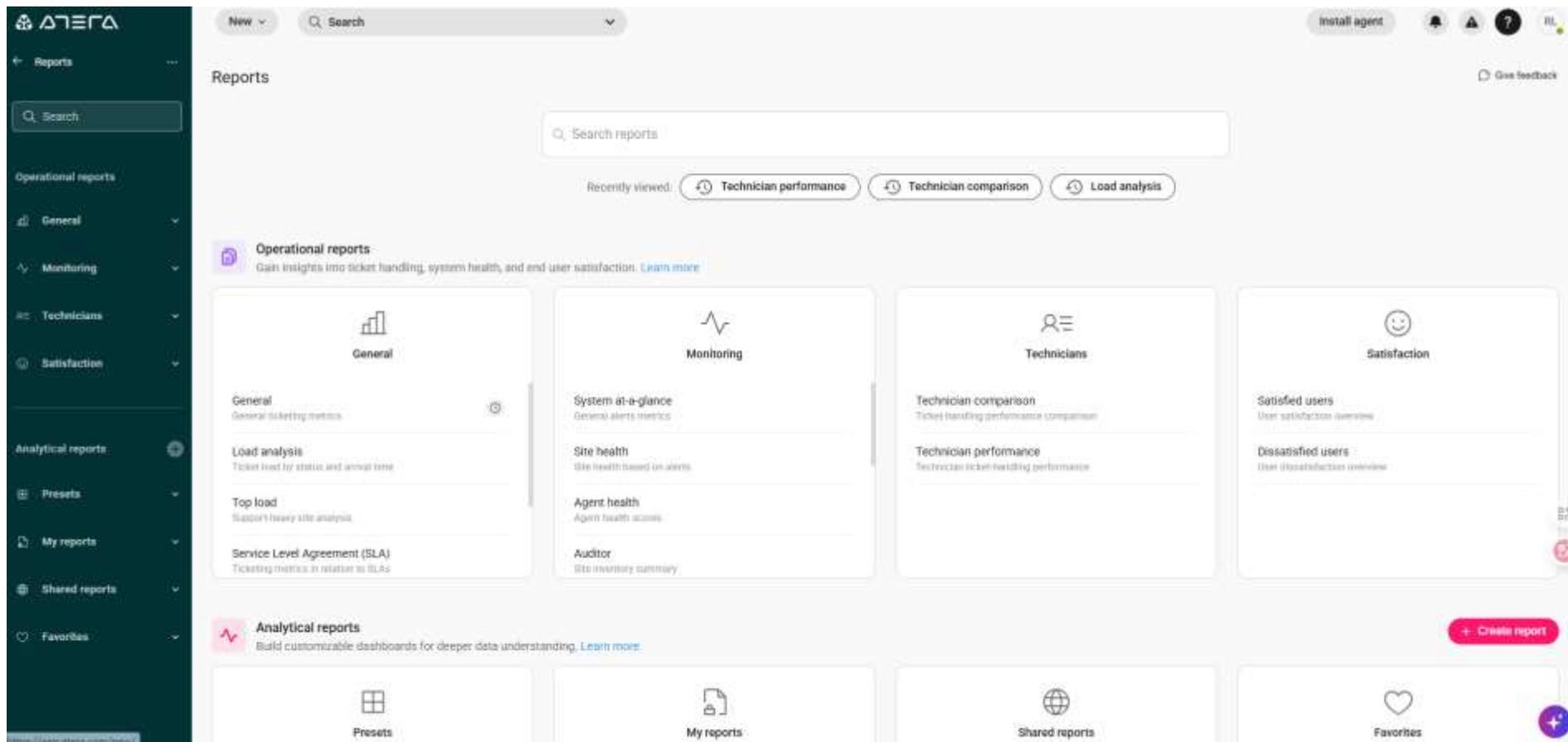
AnyDesk remote connection requested

遠程安裝應用程式



報告

Atera 的報告模組是 MSP 與 IT 部門向管理層、客戶「呈現成效、稽核紀錄、系統健康狀況」的核心工具。它將 Atera 平台內所有數據（裝置健康、Patch、警示、Ticket、效能...）自動整理成可視化報告，支援 PDF / Excel 匯出，並可排程寄送。



使用案例



- 醫療產業需求：
- 診所 / 醫院 IT 人力不足。
- 導入 Atera 的效益：
- 自動 Patch + 資安防護
- Ticket 與設備綁定，符合稽核流程

製造與工程業

- 需求：
- 產線電腦、工控設備分散各廠區設備異常無法即時得知。
- 導入 **Atera** 的效益：
- 使用 SNMP 監控生產設備（工控 PC、NAS、Switch）
- 一鍵遠端協助現場端
- 透過 Alert 及 Auto-Healing，自動重啟服務、清理資源



零售業 / 連鎖品牌

- 需求：
- **POS**、門市系統分散數十到數百個門店店員不具備 IT 技術需要快速修復 **POS**、收銀機、**KDS** 等設備
- 導入 **Atera** 的效益：
- Device + Sites 對應每個門店。
- 自動推送應用程式更新（菜單、POS 更新）。
- 遠端協助門店問題。



結論

降低架構與維運複雜度

All-in-One IT 平台，降低成本、提升效率，將 RMM、PSA、Remote、Patch、AI 運維 集中在同一平台

以 AI 為核心的主動式 IT 管理

Atera 的 AI 助理可協助：
工單分類與回覆 / 產生腳本
自動化維運建議 / 預測性問題警示





&

A

本次簡報相關連結

- <https://www.atera.com/>
- https://zh.freepik.com/%E5%85%8D%E8%B2%BB%E5%9C%96%E7%89%87/closeup-doctor-using-tablet_5480842.htm > 圖片來自freepik
- <https://version-2.com.tw/atera/>
- https://zh.pngtree.com/free-vectors?source_id=310&gad_source=1&gad_campaignid=764883278&gbraid=0AAAAADNQ42z9G_judfVK-Q_VWjZRzLp06&gclid=CjwKCAiA86_JBhAIEiwA4i9Jux3-5BdrOWsp5fy-_r0K_7ltag16em9hSsKGmHgqcyxGik6ULfEHoxoCPRwQAvD_BwE