

勾稽、追蹤、執行力



一個好的想法搭配適當的機制與科技是可以產生很大的效益

對環境與人力資源貢獻的重大議題

張培鏞（叢揚資訊 執行長）

政府帶動 公文管理電子化貢獻大

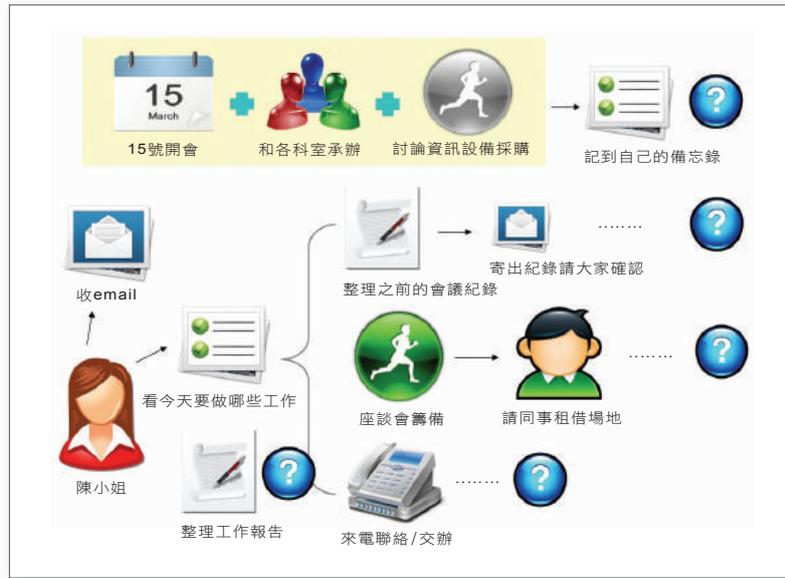
還記得小時候常常聽到也常在報紙上看到的一句話「公文旅行」，倒真是好久沒聽到了，不知道只是個人的錯覺還是大家也有同感？這些年來政府在提升效率（有效性是另一維度）上還真是持續有發心思與投入，這裡頭我們看得到的就是透過公文電子化不僅在傳遞速度上由以天為單位變成以秒為單位之巨大差異，更重要的是具備稽催的功能，使公文不易被延誤，當然也就改善了公文處理的時效，這裡頭還有一個巨大的效益就是當線上簽核更廣泛使用後所節省的紙張與人力寄送信件對於環境與人力資源之貢獻，可見一個好的想法搭配適當的機制與科技是可以產生很大的效益。公文管理對於績效提升的實證，已經影響中大型民營企業的導入意願，因為畢竟只要是機關組織總是會有正式的文件需要簽核及較嚴謹的管理。

會議管理與追蹤資訊化 是另一執行力重點

在組織裡正式的公文代表的是正式發布的事情、政令或需要執行的事件，然在這些事情清楚成形之前，我們當可以看到更多的會議，據推估美國每天大概有 2 千 5 百萬個大大小小的會議在進行，大家透過會議提出議題與想法、然後經由激盪、討論、決議、交辦，最後每一決議與交辦可能又帶來一連串的會議，如此循環著，直到最後每一件清楚可執行的事件執行完畢後往回匯報，這大概就是簡化後的大部分現代知識工作者之工作寫照，以至於常聽到「開會開到死」這句話，固然不無道理，但話講回來開會也是一個好的腦力激盪，創造相互了解與共識的一個機制，另外更是經驗交流與傳承的好方法；然而會議畢竟佔了吾人不少時間，所以如何有效的準備會議、開好會、以及做好會議的追蹤又變成是一個重要的議題，但不知道為什麼至今仍多是以紙本 or Excel 紀錄附以人為之勾稽與追蹤，仍是忽略掉是否可以利用資訊科技輔助解決的議題。（圖一）

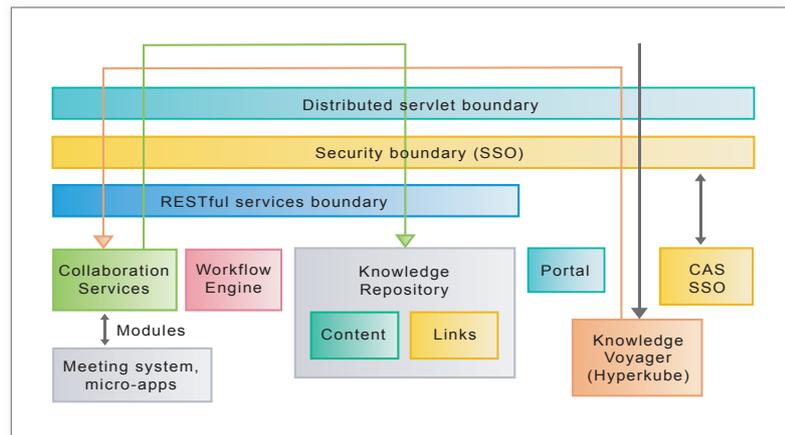
活動與會議追蹤系統

如同開會需要追蹤與勾稽一樣，任何管理與計畫之 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 之循環也都需要前後相互勾稽追蹤才會有執行力，針對此需求，我們開發了「活動與會議追蹤系統」，用「活動」一詞是因為會議只是活動的一類，例如主管們常在做的「交辦」活動，亦可經由此系統納管做追蹤、提醒、分析等之用。事實上這整個系統主要包括兩大部分：



圖一：多數知識工作者處理會議與工作事項的流程

1. **平台**: 這是一個功能強大且複雜的平台，裡頭建構了權限控管、流程控管、知識管理及協同互動的機能，整個結構是以更能實現SOA理念的RESTful架構(圖二)建構，且在一開始即以多國語言及未來可高度擴充性來考量，這平台的主要目的就是支援未來開發應用系統之用，希望讓開發者可以在較省力的情況下開發功能強大的應用系統。



圖二：RESTful架構

2. **活動與會議追蹤系統**: 就是架構於上述平台所開發出來的一個非常powerful的應用系統，這系統若以會議為代表來看大致上可將其分成三大段，每一段在資訊化後都可以看到其具體效果。

(A) **會議準備**: 建構一個會議portal，可以輸入會議主旨、議程及與會議相關的「人」、「事」、「時」、「地」、「物」等資訊，通知相關與會人，會議前該準備的資料亦是上傳收集於此portal內，當然與會人可經由此portal內之資訊做事前研讀。效益是可達到會議前的資訊蒐集及

方便與會人員做事前準備，開會時亦可直接開啟portal內之議程與資料而減少紙張耗用。(圖三)

(B) **會議進行**: 可開啟一個如MSN之小工具，不管與會人是否在同一個房間內均可方便表達個人意見，這些意見將被忠實的記錄在共用的會議意見板上，當然亦可以不利用此工具，而委由會議秘書代為紀錄與會人士之發言內容。(圖四)

(C) **會議紀錄與後續**: 利用大家所輸入在共用會議意見板上之紀錄或是秘書所紀錄之資料加上會

議中大家之共識與決議，可以方便作成會議紀錄以及決議事項，當然這些決議事項可能就會由某一單位或是負責人作後續之處理，這後續處理之現象很可能又是如前述以召開另一會議之循環活動，當然也有可能就是直接執行，不管如何總需跟前一決議事項做勾稽，如此一環勾一環，當可達到有效的追蹤事情與掌握全貌。(圖五、圖六)

此系統的第一個version已經完成了，且在客戶介紹後，使用的反應相當好，除了會議portal、勾稽與追蹤導致執行力可大幅提升外，普遍亦都表

示這樣的系統還有幾個重要特色如下：

(A)省紙:可減少紙張式的會議通知、紀錄、會議資料等，對於環保絕對有幫助。

(B)經驗傳授:每一件事從觸動到構思第一次會議之進行，再到所有後續之會議，相關文件，決議，執行結果及所有參與的人和其參與過程都可被串連，這絕對是一個良好的紀錄與提供後續承接者或年輕人了解前輩們處理事情之思緒。



圖三:活動管理與追蹤系統可事先彙集會議所需的相關文件

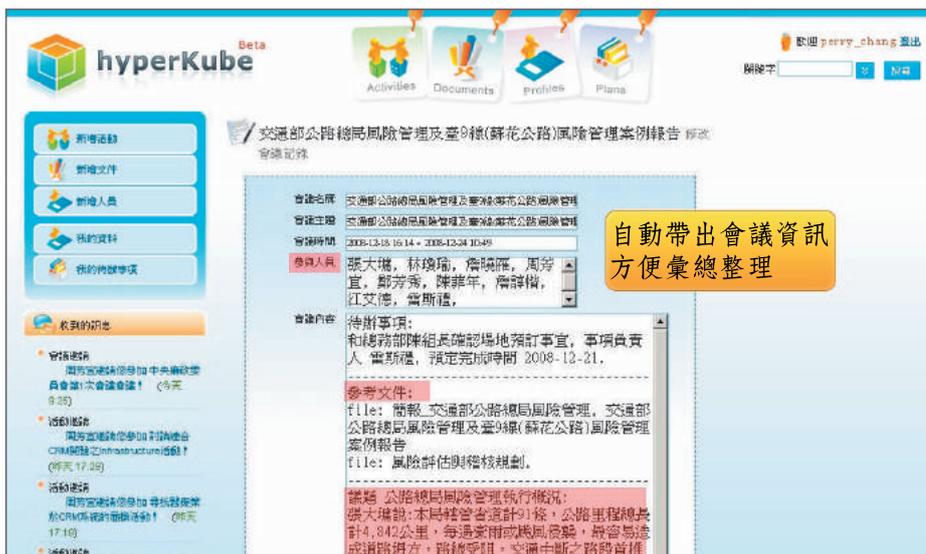


圖四:與會者透過討論區塊，發表自己的意見

(C)蘊含豐富的文件、知識與social network在內：系統內豐富的資訊必然可以做很多不同維度的分析，例如找出領域專家，人際網絡等。

多年前跟一些朋友與客戶探討時普遍認為這樣的系統有其需要性，但卻也納悶為何似乎就是找不到類似的系統，因此才在公司內籌組開發團隊，並爭取到政府科專的補助，這一點我們也很感謝政府以及給予我們指導的委員，歷經2年多時

間，成果逐一展現，現在終於要跟大家見面了，很高興我們的前瞻性與執行力，目前在市場上除了IBM Lotus Notes的新版可以看到類似的概念外，還未看到其它類似的產品，接下來該是我們將這產品帶到市場上跟大家分享的階段了，這是一個具前瞻性與非常powerful的劃時代產品，我們自然很希望未來有機會能讓您成為這產品的用戶，當然更希望可以得到您的建議與指導讓我們可以不斷改良此產品與刺激叢揚的持續進步。 [E]



圖五：討論過程會自動帶到會議紀錄區，方便整理



圖六：主管可清楚會議交辦的事項處理狀態