

叡揚資訊：做好軟體效能監控管理，持續精進 Open Data 應用服務品質



叡揚資訊資訊服務事業群總經理 陳志雄

近4~5年來，臺灣政府積極推動開放政府、開放資料，若以資料筆數多寡而論，已獲得開放知識基金會評比為世界第一，可謂成績斐然；由此觀之，臺灣在數據驅動智慧政府、乃至智慧城市等方面，皆已扎下不錯根基，惟後續猶有精益求精之空間，期使民眾需求獲致最大的滿足。

叡揚資訊資訊服務事業群總經理陳志雄認為，展望後續，政府宜致力提升民眾面對開放資料的感受，唯有讓愈多使用者有感，才能循序引領他們深入窺探這些數據的價值，從而激發更多創意巧思，催化更多便民應用服務。

藉由目錄歸類與自助服務 加速擴大資料應用

在此前提下，政府針對數據驅動的議題，第二階段的重點工作，首要項目即是力求提升前端介面設計的開放性、友善

性，甚至融入更多美學思維，加強對於SOHO、黑客松或個人工作室的吸引力，輔以針對物件歸類井然有序的目錄服務，讓前述這些潛在創業者一目瞭然，知悉有哪些政府開放資料可供運用。

再者，陳志雄也建議政府，不妨思考如何擴大開放資料的加值

應用空間，針對資料運用者的角色設定，宜跳脫過往較為重視的IT人範疇，藉由一套具有自助服務功能的展現平臺，讓一些深具創意、但不諳程式撰寫的行銷或管理人才，有機會透過開放資料的組合包裝，開創出更令民眾有感的加值服務。

待至第三階段，政府則需從最終服務對象的角度出發，設身處地思考如何營造最佳服務品質，如此才可望真正完成開放政府、開放資料的最後一哩路。

陳志雄進一步說明，進入第三階段，政府首要之務便是建立一個堪能有效衡量品質的機制，一方面可以顧及政府自身需求，清楚綜觀全貌，明瞭究竟有誰使用服務、用了些項目、使用次數多寡，抑或停留時間的長短，另一方面亦可模擬服務對象的感受，洞察民眾在點擊App或發動查詢需求後，多久可以獲得回應，與此同時，也能持續蒐集使用者的反饋意見，以作為不斷改善服務品質的有力依據。

善盡軟體品質管理 打造優質使用者體驗

綜上所述，政府亟需引進適當解決方案，藉以建立軟體品質提升暨管理機制，譬如叡揚引進的Dynatrace應用系統效能管理工具，即是此領域之中極負指標性的產品，現已獲得美國運通、Nike乃至Yahoo!等知名企業及網路服務供應商青睞採用，因而享有「透視系統效能問題核心的X光機」美名，可在數秒內，從眾多可能影響效能的因素中，精準分析出導致問題產生的根源，幫助管理者迅速查找效能瓶頸點；例如台北市政府人事處，便藉助Dynatrace快速釐清效能瓶頸，讓使用人數逾兩萬名的差勤系統就此健步如飛，平均登入時間從原本4秒縮短為2.5秒，登出時間由5秒減為2秒，加班費用請領作業更是從6秒驟降為1秒。

陳志雄說，一旦有效提升與管理軟體品質，政府的下一步，還可思考善用商業智慧方案，藉以擴大資料運用格局，援引各方創意家的智慧結晶，打造出更讓人為之驚艷的創新應用服務；緊接著，政府亦應思考在沿用多年的HTML資料提供介面外，另外建立批次檔案的交換介面，以期增進系統營運自動化，引進更多樣化的使用者，加入政府開放資料運用的行列。基於資料運用、系統營運自動化等不同進程，叡揚也各自提供對應方案，協助政府機關如願走完數據驅動之最後一哩路。