



長科系統服務股份有限公司
Future Knowledge Information Co.,



公文線上簽核解決方案



直覺的系統操作，線上簽核很 easy!!

誠信、專業、品質

--長科竭誠為您服務

台中市西屯路二段 256 巷 6 號 19F-1 電話 : 04-27057397 傳真 : 04-27055721
e-mail: service@fkinfo.com / sales@fkinfo.com





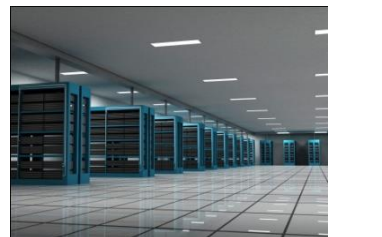
建構在資源共享、服務共構的線上簽核系統

配合研考會推廣 **GovWare** 服務共享策略，長科系統服務公文線上簽核管理系統以建構在研考會所提供的共用服務元件包含文書編輯共通服務平台簽核模組與 **Open Office** 公文製作套件的簽核模組為發展主軸，遵循服務導向架構 (Service Oriented Architecture, SOA) 採網際網路服務 (Web Services) 整合技術，達到系統標準化、簡單化與模組化的效益。

公文管理系統的處理流程功能搭配簽核模組文稿修訂的簽核軌跡記錄功能，即涵蓋了線上簽核的完整作業需求。



- 1. 現在已使用文書編輯共通服務平台的機關，延伸簽核模組，可快速導入線上簽核作業。
- 2. 應用 Open Office 公文製作套件簽核模組，可降低對微軟 Office 軟體的依賴性，進而實現減少機關在微軟 Office 授權費用支出。



支援共構中心作業模式，提供多機關共用公文資訊應用系統服務，藉由彈性的組態管理模組(如: 決行層級、是否有登記桌等)，可滿足不同類型機關皆可適用之公文系統應用需求。公文中心端具備維運管理功能，可管控系統的使用並統計與分析使用機關數、使用人數、公文收發件數、檔案件數、線上簽核件數/比例、公文處理時效等資訊。實現以巨架構微服務的理念提供各機關可簡易的使用公文應用服務。



- 1. 共構公文中心，須能符合各類型機關不同之處理流程設定的彈性，而且在多機關多人使用的狀況下，效能上的需求對系統更是嚴苛的考驗。
- 2. 長科資訊已有多個公文中心的建構經驗，系統架構可滿足 30,000 個使用者同時上線需求。

參考案例

交通部台灣鐵路局在 98 年規劃建置線上簽核系統，公文製作系統是使用研考會文書編輯共通服務平台與簽核模組，後端使用 Oracle 資料庫。第一階段以總局 23 個局內單位，近 1,000 位使用人數為建置導入範圍，因為機關人員平均年齡超過 46 歲以上，在系統上線前不論是資訊中心或秘書室都對於線上簽核的推行有很深的憂慮，98 年 11 月完成教育訓練後，12 月旋即正式上線，由於系統的操作直覺易於使用，僅歷經 14 天的線上輔導，百年老店已成功邁入線上簽核的新里程碑!! 現在每個月有 2,600 件以上的公文以線上簽核形態執行，未來將規劃全局 46 個分支機構、4 個貨運服務所、31 個特等及一等車站都納入線上簽核推廣範圍。

機關快速成功的導入線上簽核系統，我們一點都不意外，因為根植於行為導向的設計架構與嚴謹的導入程序，我們已經很習慣這樣的結果!!



長科系統服務的客戶群

- 縣市政府
 - 桃園市政府
 - 新竹市政府
 - 台東縣政府
 - 台中市政府
 - 連江縣政府
 - 花蓮縣政府
- 縣市議會
 - 台中市議會
 - 台東縣議會
 - 南投縣議會
 - 嘉義市議會
- 縣市一級機關
 - 桃園縣政府交通局、文化局
 - 新竹市文化局、消防局
 - 苗栗縣環保局、消防局
 - 臺中市警察局、環保局、文化局.....
 - 臺中市 8 個區公所
 - 宜蘭縣環保局、文化局、消防局
 - 台東縣警察局、文化局、環保局....
 - 花蓮縣環保局、警察局、文化局.....
 - 花蓮縣 11 個鄉鎮公所
- 中央機關
 - 行政院研考會
 - 行政院衛生署
 - 交通部台灣鐵路管理局
 - 台灣自水公司(股)公司
 - 內政部營建署
 - 內政部中部辦公室
 - 台中榮民總醫院
 - 衛生署疾病管制局
 - 金門國家公園管理處
 - 雪霸國家公園管理處
 - 陽明山國家公園管理處
 - 墾丁國家公園管理處
 - 玉山國家公園管理處
 - 太魯閣國家公園管理處
 - 高雄港務局消防隊
 - 內政部重機械工程隊



我們的服務

■ 全方位服務

- 提供 6 線不透過語音系統轉接的客服專線，服務最親切。
- 提供服務信箱、線上諮詢與線上報修多元服務管道。
- 連續長假後，客戶服務人員提早 1 個小時上班服務使用者。
- 跨年度主動提醒通知系統使用人員注意事項，並提供相關說明文件協助用戶完成新年度的配套作業。

■ 服務時效

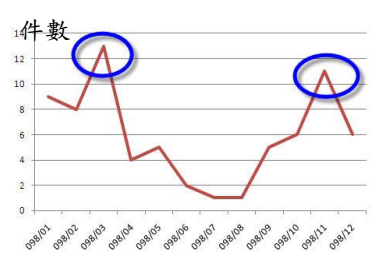
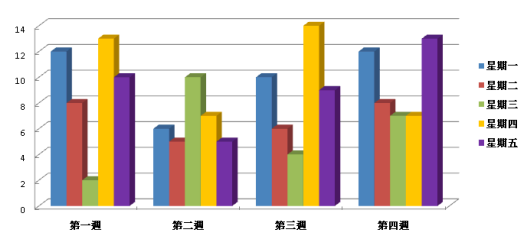
- 以「分鐘」為管控單位，60 分鐘內處理完成使用者的反映問題。
- 列入追蹤處理的問題，定期持續追蹤，經連續二次確認問題已獲得有效解決才予以結案。
- 專人專職每 1 小時定期查核督導，確保使用者問題能獲得即時且有效的解決。

■ 服務分析與回饋

- 定期彙整服務統計，並研判分析，進而作為問題的預防或是系統的改善執行方案。
- 每月：提供諮詢次數/內容、處理情形/結果、平均服務時效等分類統計服務記錄與統計圖表。
- 每季/每半年：提供各月份服務比較分析表說明服務狀況，並提出改善建議方案。
- 年度：提供年度服務分析報告，分析比較各季服務狀況，並提出改善建議方案。

「服務口碑」向來是長科團隊的驕傲與榮耀，「服務品質」更是我們每分每秒持續進行的習慣！

我們建構的客戶服務系統，詳實記錄每一個服務需求與處理結果，可有效的追蹤管理與統計分析用戶端的使用情況，持續提升客戶滿意到客戶感動是我們不變的堅持。



類別	097/01~097/12	098/01~098/12
總收文作業	9	22
登記處作業	79	226
承辦人作業	20	96
核對作業	12	10
稽催作業	26	30
總收文作業	9	31
檔案管理作業	126	228
系統維護作業	19	167
列管作業	12	27
公佈欄作業	0	2
公文製作系統	0	507
單位主管作業	0	1

行為導向(Behavioral Oriented)的操作界面

系統操作的簡易性與便利性是線上簽核系統推行成功的重要關鍵因素，長科公文線上簽核管理系統在介面設計以使用者行為模式設想，搭配 AJAX 技術實現了系統與人高度親和性的互動方式，以最少的頁面切換與直覺式的流程引導，達到線上簽核作業輕鬆上線的目標。

行為導向是以體貼為發想的設計模式，以使用者觀點分析視覺習慣與操作情境，畫面呈現以鮮明的圖示與資訊達到一目了然的效果，操作上以清楚的作業分類與最少的滑鼠點擊達到步驟簡化的目的。

■ 畫面範例

- 訊息儀表板，將個人公文辦理情形與辦理進度一目了然。
- 數位化桌面，功能依作業類別歸類，提供直覺、友善的使用介面。
- 公文各項資訊、流程詳實完整呈現。





功能齊備的簽核流程

■ 流程處理功能

會辦作業:

提供跨單位會辦及單位內會辦、依序會辦及平行會辦、會畢後回主辦單位及會畢後陳核一層主管等多種會辦作業方式選擇。

跳簽功能:

使用者於傳送作業可依簽核主管差勤狀況，將公文傳送至第 2 順位對象，系統自動將第 1 順位簽核對象流程刪除。

傳送取回:

已傳送至下一流程公文，可於傳送取回作業註記取回原因後，將公文取回續辦。

傳閱復知:

公文決行後可設定欲復知人員及傳閱時間，於傳閱時間內，被復知人員可於傳閱公文清單中，瀏覽公文決行內容。

■ 流程模式

智慧型流程:

最常使用的簽核流程，承辦人在文稿上輸入會辦單位、會辦人員、決行層級，操作人不須設定任何流程，流程引擎可自動循著組織樹完成簽核流程，達到文稿即是流程的境界。

自訂流程:

操作人員可自行改變預設的流程，例如可以調整流程順序、剔除某流程步驟，或者增加流程，以適應特殊流程需求。

隨意流程:

使用者也可以在組織架構圖上，自由點選任何單位或人員，設定公文的簽核流程。這種模式具有最大的彈性，可滿足任何變化。

豐富完善的系統功能

■ 公文流程管理系統

提供紙本文與電子文的收發文管理、承會辦公文記錄、稽催研考統計，線上簽核公文以電子憑證為簽章基礎，自收文簽辦或創簽稿、跨單位會辦、逐級簽核至主管或首長決行及線上調檔等作業皆全程電子化作業目標。

■ 公文檔案管理系統

依機關檔案管理資訊化作業要點規定，提供紙本檔案與電子檔案的蒐集與確認、形成與保管、檔案清理、檢調與應用等作業。公文管理系統與檔案管理系統資料緊密整合，達到文檔合一，作業簡便的效益。

■ 影像掃描管理系統

提供歸檔紙本公文影掃描功能，掃描影像可自動去除黑邊及歪斜調整，可整合線上檢調查詢作業，減少檔案人員的借調處理人力。

■ 電子布告欄系統

提供機關將公告周知的訊息或公文登載至電子布告欄，布告對象可選擇外機關、民眾或機關內之單位。系統將依布告對象自動選擇登載於機關對外布告欄或機關內使用之布告欄，並對於布告點閱的情形提供統計分析的功能。布告欄的運用可大幅改善公文傳遞效率與達到文書減量的目標。

公文資訊系統是機關最重要的核心行政作業，我們提供不僅包含公文的處理功能，且可完善整合電子公文交換、收文影像辨識、電子郵件、申辦業務、人事差勤、訊息服務、PDA 行動裝置、手機簡訊、傳真服務，達到資訊充分應用的整合效益。



公文流程的處理是線上簽核作業中較難上手項目，我們的流程處理模組運用聰明的流程引擎，簡化了繁複的設定，直覺易懂的操作模式，幾乎不需要做任何設定即可完成簽核流程。

