

屏東縣政府啟用雲端公文系統 確保行政運作順暢無慮

所謂公文，即是處理公務之文書，為政府機關從事行政工作之關鍵依據；因此對於各個政府機關，公文資訊系統可謂驅動行政運作的軸心，重要性不言而喻。



屏東縣政府資訊管理科科長王世卿

回顧過往，有關臺灣公文處理電子化，行政院研考會向來扮演重要推手，其開發的公文電子交換網路系統、公文製作系統，廣受全臺基層政府機關採用；爾後因於組織改造，公文資訊系統相關管理業務移至檔案管理局(以下簡稱『檔管局』)執行，檔管局在民國101年決定原系統將在103年停止維運，基層政府機關面對必須自建公文系統，對屏東縣政府無疑是莫大的挑戰。

為因應挑戰，屏東縣政府從101年起，積極展開公文系統的建置規劃，決意採兩階段模式推動，第一階段適用範圍涵蓋屏東縣各級機關(除稅務局除外)，第二階段則涵蓋縣內206所中小學校；縣府在推動首階段建置案時，幸有檔管局的補助款協助，開發新系統尚且游刃有餘，惟到了第二階段，確知並無補助款持續支持，輔以時程緊迫，使縣府不得不重新思考專案佈局。

考量資源有限 力求降低硬體支出

「幾經考量，為縮短系統導入時程，我們將以採用現已運作的公文線上簽核系統為原則，不再開發新系統，」屏東縣政府資訊管理科科長王世卿表示，另著眼於人力與經費限制，在導入新系統的同時，亦需避免採購大量硬體設備，力求降低建置成本，減輕機房管理與硬體維護負擔。

基於上述先決條件，資訊管理科緊鑼密鼓進行選商，此後經過評選委員審慎評估，擇定採用帝緯系統整合公司所提供之雲端公文線上簽核系統，並於103年3月起上線啟用。

縣府歸納，選用帝緯解決方案有幾項關鍵理由，首先是該系統採雲端服務型態，主機架設於中華電信雲端機房，用戶無需耗時佈建基礎運作環境，便可快速啟用系統，同時也無需揹負後續維護成本；更值得一提的是，資訊管理

科同仁為求慎重，便以租賃雲端服務十年為前提，再與自建軟硬體模式進行對比，確認前項成本僅為後者一半，因而加深了採用雲端方案的決心。

其次，帝緯為研考會版電子公文系統的開發商之一，因此新舊系統差異有限，唯一變動僅在於新增線上簽核功能，不致過度衝擊使用者作業慣性，因而更易於接受新系統，連帶降低學習門檻。

但不可否認，儘管前後系統差異不大，終究仍加入了線上簽核新功能，意謂既有紙本簽核模式有所轉變，期初難免帶來使用者適應問題、操作錯誤等客訴現象，亟待系統供應商協助解惑；而帝緯擁有標準化的客戶服務流程，不僅客服人員的服務品質有相當水準，且對系統熟悉，即使面對無法立即化解的難題，也會詳加記錄、追蹤後續處理狀態，更重要的，帝緯亦應允在系統上線初期的四個月內，每月定期產出報表，詳實呈現系統使用狀況，以利用戶知所改進調整，這些彰顯於客戶服務的細膩軟實力，亦是帝緯得以勝出的主因之一。

服務品質到位 種種干擾變數迎刃而解

縣府資管科另透露，針對此案，屏東縣政府除要求帝緯提供電話客服外，另提供4個人月的駐點服務，而有鑑於屏東縣南北幅員狹長，屏東地區用戶不便北上參與教育訓練，遂期望帝緯能指派師資赴當地就近授課，種種需求，帝緯都用心加以滿足。

在資訊安全方面，中華電信雲端機房已獲雲端資安聯盟CSA OCF認證，並配有24小時保全、UPS不斷電系統、防火防震防潮濕環境建立

等防護機制，安全性理當優於用戶自建機房配備，再加上運用南北不同地點雲端機房實施資料備份，有助於確保資料安全；使屏東縣政府對於雲端服務有更深刻的認識與體驗，縣府資管科樂觀預期，今後一些無涉機密的中小型應用系統，都不排除採雲端模式推廣運行。

帝緯雲端公文線上簽核系統上線迄今已逾半年，論及使用效益，縣府認為拜雲端機房資源靈活調度特性，隨時可依實際需求配置充足資源，有助於紓解尖峰負載，此乃第一個顯而易見的好處；此外如同前述，由於此服務具備完整異地備援機制，資料備份於不同地點的雲端機房，且同時間有多台公文主機運作，不僅可即時互相支援，更可確保資料即刻還原，也讓屏東縣政府備感安心。

更重要的，帝緯素有豐富的公文系統建置經驗，針對規劃、建置、導入直至客服所有步驟，皆已訂定標準化程序，再加上系統穩定且功能齊備，公文編輯器直覺易上手，而基於雲端服務租賃特性，亦有助於大幅擷節系統建置及維護成本，凡此種種，皆令人印象深刻。

王世卿強調，公文系統乃公務機關行政運作的核心，可在此一基礎上，延伸孕育諸如線上申請案件等增值應用，在相同框架內推動一致性的稽催管制，而非如同過往另闢獨立系統而致疊床架屋；因此展望未來，屏東縣政府可望與帝緯持續合作，逐步將電子公文延申到與縣府機關往來的法人團體及民間企業，實現公文無紙化的新境界。