

赴丹麥哥本哈根出席國際資訊暨影像管理學會(AIIM) 2000年學術研討及展示會報告書

壹、前言：

一、參訪目的：

由於內政業務攸關著人民的權利義務，如何使本部掌理的資料能夠安全的保存並且快速的取得應用，一直是本部努力的目標。因此本部曾先後規劃辦理土地登記簿、日據時期戶籍資料、公文檔案等影像處理作業，運用微縮、光碟及電腦資訊技術，增進資料的處理、儲存與管理效能，以建立現代化、科學化的內政資料管理運用系統。

鑑於文件內容管理的良窳是衡量辦公室效率的重要指標，隨著科技的進步，網際網路無遠弗屆的能力，更增加文件內容保存、查詢及快速傳遞的需求，而國際資訊暨影像管理學會(AIIM)每年均在歐洲等地贊助及舉辦學術及展示會的目的，即是希望透過國際專家、顧問、使用者及領導廠商交流文件影像管理的先進技術、應用實例及方向。

為瞭解世界各國文件影像管理系統的應用實例及方向，蒐集文件最新科技及軟硬體資料，以作為執行及規劃本部影像管理制度之參考，本部近年來每年均派員參加國際資訊暨影像管理學會舉辦之文件管理與影像處理年會。本(西元2000)年度本部資訊中心出國計畫奉行政院核定繼續參加國際資訊管理學會年會。

二、日期及成員：

民國八十九年九月廿七日至同年十月六日，共十日，本部資訊中心王主任國聯、宋科長南國奉派參加十月三日至五日在丹麥哥本哈根舉辦之國際資訊暨影像管理學會2000年學術研討及展示會。

貳、國際資訊暨影像管理學會二〇〇〇年學術研討及展示會紀實

一、AIIM 組織背景及宗旨：

國際資訊暨影像管理學會 (The Association for Information and Image Management, International, 簡稱 AIIM) 是世界性商業領導組織，常為大量文件產業舉辦專業資訊技術的貿易展，它的主要宗旨是幫助使用者瞭解最新的文件技術，以及增進關鍵產業的應用，以提升企業效率及上網處理。

該學會每年均定期於美國各大城市舉辦資訊及影像的產品及應用展示會，吸引全球使用者及廠商參加，熱鬧非凡，可以說是文件影像廠商的年度大盛事，俗稱 AIIM 秀。

二、IMC 組織背景及宗旨：

國際資訊管理學會 (International Information Management Congress, 簡稱 IMC) 是一個國際性學術組織，其角色乃在透過各地各種不同的會員活動，以建立一個有關文件影像管理及生產技術為主的學術及科學園地。藉由各種不同的技術報導、專題研討會、自由討論會及展覽會，達到文件影像管理技術及應用經驗的聯繫與交流。

該學會每年在歐洲不同的國家及地區贊助舉辦有關文件影像管理技術及應用的年度活動，目的是瞭解文件影像管理技術及應用，還有未來發展趨勢，並展示最新科技；同時藉此機會聯合國際知名專家、顧問、使用者、會員及廠商共同交流，提供知識、技術和經驗的分享及傳承，以獲取世界文件影像資訊管理的共同利益。

本部自民國七十七年起即陸續參加 IMC 贊助舉辦的活動，近年來每年均派員參加 IMC 舉辦的年會或研討展示會，惟自 1999 年 4 月，IMC 與 AIIM 已合併成 AIIM International，日後本部將以參加國際資訊暨影像管理學會 (AIIM) 贊助舉辦的活動為主。

三、會議過程及要點：

1999 年 4 月 14 日 AIIM '99 年會在美國喬治亞州首府亞特

蘭大召開，其中最重要的盛事為世界性兩大重要的商業組織 IMC 與 AIIM 合併為單一全球性的文件技術產業的服務組織。

本次 2000 年學術研討及展示會是 AIIM 首次在北歐地區贊助舉辦的活動，主要是反映這個地區資訊技術快速成長的市場，而哥本哈根在北歐地區優越的地理位置及快速的成長條件，是 AIIM 選擇該市為 2000 年學術研討會及展示會的重要原因，尤其是 2000 年 7 月 1 日通車的一條 16km 的跨海大橋已將丹麥與北歐大陸（瑞典）連接，而哥本哈根的 Bella Center 又是歐洲首屈一指的會議及展覽場，且該市位於樞紐位置，海空交通發達，是一個可及性很高的城市。

（一）前言：

由於網際網路的蓬勃發展，本次大會主題特別顯現「電子商務的推動力量齊聚 AIIM 之哥本哈根」，以強調本項產業正進行令人興奮的演進，在連結辦公室前端、後端應用，以及使用者與提供者之間，電子文件管理的核心技术，已逐漸成功執行電子商務帶來的巨大利潤。

（二）專題研討會：

大會安排超過四十八場的研討會，由不同的專家學者主持，分別於不同廳室舉辦，深入探討文件管理及影像處理之最新技術、應用、策略、維護、市場及未來趨勢，茲略述各場研討內容概要如下：

1. 十月三日（星期二）上午 10:00 至下午 04:45

（1）電子文件管理系統之介紹：

- 技術。
- 系統功能。
- 選項。
- 執行電子文件管理系統應考慮之課題。

(2) 文件及資料擷取之介紹 (掃描、辨識技術、格式處理) :

- 紙張文件的擷取。
- 現有及備援檔案的擷取。
- 文件影像處理。
- 辨識技術。
- 格式處理及全文檢索。
- 規劃文件及資料擷取流程。
- 降低文件擷取成本。

(3) 文件管理及網際網路 :

- 利用網際網路增進企業對企業，企業對需使用者的機會。
- 利用網際網路及電子文件管理系統可增進內部效率及生產力。
- 網際網路的功能將使電子文件管理系統增強能力。
- 電子商務發展策略的指導方針。

(4) 有關文件及資料錄管理、電腦光碟輸出及企業報告管理之市場回顧 :

- 文件管理及資料錄管理系統。
- 電腦光碟輸出 / 企業報告管理。
- 成果及系統之評估。
- 主要的應用範圍 - 檔案及訂正、工作管理、案件管理、使用者服務。

(5) 工作流程管理 :

- 為什麼要工作流程管理。
- 增進企業生產。
- 技術。
- 應用。
- 市場。
- 電子文件管理及工作流程。

(6) 提出你的方案：

- 電子文件管理方案的管理清單。
- 研究可行性。
- 需求分析。
- 需求定義。
- 廠商選擇及採購。
- 商業案例。

(7) 文件技術：它們在電子商務中的角色

作者親自報告有關一些技術可達到「建立消費者為中心電子處理」使組織能夠執行並讓公司內部程序更接近使用者，提供他們更廣泛直接的獲得資訊，得到服務，或從網站購買產品。

如何讓流程管理及電子商務解決方案提供組織鉅大的潛在利益，對需求者服務變的更親和及更具競爭力，尤其在直銷市場中增加更多的機會。

會議中展示及討論可行的工具及架構，利用整合服務及目錄檢索對很多最終需求者端提供服務，使辦公室內部的處理程序更接近使用者及網站。作者提出探討並挑戰一些我們必須注意的焦點：

- 使用者資訊的蒐集。
- 工作管理。
- 整合辦公室內部文件及資料。
- 加速電子商務標準制度的發展。

(8) 電子案件處理及使用者服務效率：

丹麥國家工業傷害委員會 (DBNII) 自 1997 年起已成功利用可行的技術及應用須提供必要的基礎建設及平台以支持組織內部面對採納多變需求的挑戰，增進服務品質及降低成本，作者特別專注在下列相關主要課題的成果實現及挑戰：

- a. 電子案件管理與傳統紙張文件的生產效率對照。為什麼電子處理文件可提高 20% 至 30% 的生產效

率。這許多效益的管理及決策的支持，而電子案件處理所關注的重要流程要素，在本會議中提出討論。

- b. 重要的使用者界面已能利用網頁技術擷取及整合專業領域的知識。
- c. 利用下列技術有效率的儲存資訊，如掃描、條碼、認證、EDI、格式化等。
- d. 如何利用電子案件處理來增進使用者服務，在 DNBII 中建置一個呼叫中心，將關心並討論基本工作流程、資源規劃及管理、團隊組織課題及品質管制等方面的變動。
- e. 從使用者觀點來看電子案件處理，使用者以電子案件取代傳統紙張的目的為何，遠端工作者意向為何。
- f. 下一代電子案件處理已逐漸顯現輪廓，未來的願景是什麼，為什麼焦點從公司組織移轉到使用者。

丹麥國家工業傷害委員會 (DNBII) 是丹麥社會事務部下政府機構，該委員會最主要的工作是管理工業傷害的立法。

(9) 有關全球電子商務的管理內容：

不論是廠商對消費者或廠商對廠商，電子商務的興衰在於輸入資訊的品質，而「內容」主要是描述支援電子商務解決方案的資訊資源，大多數電子商務網路環境的內容，包括許多不同型式的資訊網頁、傳統文件（有多種格式）、資料結構、影像及圖形，甚至包括聲音及影片，管理這些內容在目前資訊技術水準下是接下去的大挑戰。全球網路商務管理特別介紹另外的複雜層 - 語言，在這展示中，我們提出說明如何加強內容管理策略使多語言全球電子商務在網站變的可行。

(10) 你的網站對電子商務是通道抑是瓶頸：

電子商務的組成開啟令人驚訝的實質交易市場，在物品及服務方面直接透過奇妙的網際網路，並結合多樣化的網站及瀏覽器入口，通達有興趣的使用者。

這令人陶醉的電子商務發展結果，已有很多廠商抓住相關技術問題焦點，像安全性、正確性、支付系統及使用界面等。輸了這一場混戰是核心企業事業，更好的說法是“如何替公司賺錢”，如果你的網站是電子商務的僅有入口，那註定是失敗的菜單。企業必須檢驗瀏覽器為基礎，網際網路為中心界面的有效性，當企業在建立指揮任何時、點及設備的廣大願景時，本文將呈現並促使參加者超越電子商務的視野，有智慧的整合他們以使用者為中心的觀點。這無遠弗屆的企業模式衝擊（包括網際網路開創時的需求）在“首欄”的收益及“末欄的利潤”，換句話說，“你的網站對電子商務是通道抑是瓶頸？”

(11) 利用資料抓住顧客：資料挖掘及倉儲的角色

隨著 e-mail、網站、數位視訊以及無線應用程式傳輸(WAP)等新溝通方式的出現，公司與顧客間面對面的交易呈現穩定的衰退。通信的品質因此成為一項關鍵的差異但卻不被強調。這也正是失去顧客，或者贏得顧客並留住他們之間的差異所在。但是如何達到最佳的通信品質？

➤ 本文作者群在會中討論下列諸要項：

- 公司顧客關係的現在趨勢。
- 為何有效的通信品質如此重要。
- 資料如何被利用去創造使用文件科技的通信品質。
- 文件科技是如何影響 Barclay, Pearl Assurance 與 Security First 公司。
- 文件科技如何影響你的公司。

(12) 從為你做電子商務工作的賣方身上，你想要得到什麼？

對與會代表而言，這個會議是一個機會，討論他們

對於使用電子文件管理科技的關心與興趣。每位專題討論小組成員將被邀請來作一個有關他們與他們公司的簡短介紹。然後專題討論小組成員將回答與會代表的問題。問題可以在專題討論中提出，或者，如果有與會代表想要討論的特定問題，他們可以事先 e-mail 給本文作者。

(13) 文件科技在顧客關係管理中扮演的角色：

在今日全球競爭市場中，公司嘗試透過較高品質的服務來與對手有所差異。無論是透過現有的 call center (呼叫中心)或是新的網站，公司持續地尋找低成本的方法來傳送服務與產品，以幫助並擴張現有的顧客關係。為了達到這個目標，透過單一使用者介面得到有關於完全關係的資訊是必要的，雖然建立此種單一觀點曾經是令人卻步的工作。內部系統通常是特殊且欠缺整合的。重要顧客的資訊被複製(通常是錯誤的)在多種資料庫與檔案系統中，並且蒐集此種資訊對顧客服務組織而言被證明是一種困難的工作，此外，為了將來的調查，此種要求必須被擱置。

顧客關係管理系統幫助蒐集重要客戶資訊進單一“虛擬”位置，因此所有被授權的使用者能夠看到交易的紀錄。但是當資訊的大部分以電子格式來取得，這仍只代表一小部分的顧客檔案。合約、顧客聯繫、提案、發票 - 每種文件包括通常遺失在縮微膠片與書面檔案中的重要資訊。

電子化格式管理，影像與報告結果系統可以和顧客資料作連結，無論是在應用資料庫或資料倉庫中。工作流程科技可以被使用作為連結不同系統的方法，透過快速、線上狀況報告的自動化程序，移動遍佈在組織中的顧客服務要求。

顧客服務傳統上導致其他文件管理科技的應用，然而這些結果的焦點通常放在辦公室後端的操作上(較不強調直接和銷售組織或顧客接觸)。本次會議中會再談

這些傳統的應用，但會強調顧客接觸營運中文件科技使用的增加，包括網路。

(14) 電子帳單的呈現與支付 (EBPP) : 導論

EBPP 是企業對企業及企業對顧客中快速成長的領域之一。發展與執行 EBPP 策略最終會替你的事業節省大筆成本，但真正的理由更重要；瞭解顧客行為與保留事業。EBPP 讓你建構較堅固的顧客關係，擁有顧客支出資料，交叉銷售，改善現金浮動與節省成本；報酬很大。

會議中呈現並檢視 EBPP 下不同的商業模式，以及詳細說明建構 EBPP 入口的幾種可供選擇技術。

(15) 供應鏈管理：電子商務的古典應用

供應者與其夥伴間網路合作的重要性與日俱增。企業對企業供應鏈管理與電子採購能夠提升效率。今日許多公司仍舊以紙上作業來進行採購或供應鏈管理。文件需經過許多不同批准階段並在商業程序階段作修改，是非常浪費錢與時間的。如果這些程序整合進網路採購系統，將會降低成本並得到顧客支持。進一步來說，在價值鏈中，夥伴間的合作將可縮短上市時間並發揮成效。

夥伴被整合進重要事業過程與產品開發初始階段。將會導致快速內部工作流程，彈性工作團隊，與較佳的顧客焦點。所有企業資源處理 (ERP) 結果可被整合進供應鏈管理。網路採購系統，例如，可提供彈性，有效率電子商務過程與交易的文件。

(16) 網路企業資源處理 (ERP) 的機會與挑戰

會議中回顧連結 ERP 工作流程引擎的議題與使用。對 ERP 與非 ERP 交易提供了選擇機會。當許多多國籍與中間市場公司大量投資 ERP 系統時，現有事業/科技浪潮使這些系統能夠網際網路化，這是今日市場的主要焦點。網際網路使現有產品逐漸標準化，大多數

ERP 賣方已多年利用網路將工作項目與工作項目狀況報告傳遞至網站瀏覽器。從去年，一些賣方開始介紹擁抱網站的結果。

- 擁抱網站所帶來的利益：
 - 連結供應商與顧客成單一供應鏈
 - 確保夥伴間平順的資訊流
 - 建構現有 ERP 輪廓/投資
 - 建構有效率的第二波技術方案
 - 增加事業靈敏度以快速反應事業變化

- 此方法的一些挑戰來自於科技的日新月異。包括
 - 欠缺核准與採用標準
 - WfMC：涉及的模式 APIS, SWAP, Wf-WML, XHTML
 - ERP 系統的廣度橫跨整個組織

ERP 系統需要對過程了解，但他們行動上仍然保留被動。隨著網路，工作流程，公開標準與 ERP 系統的利用，組織可獲得許多好處。

(17) m-commerce：e-commerce 的邏輯延伸

會議中討論 m-commerce (行動商務)，行動手提裝置，與使用 WAP 與行動網路的背後驅力。也包括 m-process 的呈現 (行動商務過程以支持企業結構與連接)。也會討論無線網路的重要角色。

(18) 數位文件保存與色彩力

在科技快速進步的威脅下，越來越多的組織尋找安全的媒體以避免不必要的支出並保證重要的文件可被長期閱讀。會議中介紹了藉由使用數位以及模擬影像技術，保存資料可變成簡單並成為資訊管理系統的一部分。也提出在規劃作影像保存時所必須考慮的議題以及強調這些應用技術特別需要注意的部分。在影像保存之前，我們需要捕捉他們。從 80 年代晚期，技術創新與

成果改善讓文件搜尋系統趨於成熟。直至今日，人們需要高品質的掃描技術。最後，所有的情況似乎是進入下一個階段：色彩。這部分的介紹將會問這個問題”為何不是色彩？”顯示一些受益於色彩的應用範例。強調抓住色彩是一種選擇-對現在與對未來。

2.十月四日（星期三）上午 9:30 至下午 4:45

（19）數位化辦公室中，紙上文件的角色

雖然無紙化辦公室不再是一種幻象，但對於法定要求與實務理由而言，仍需要使用紙張。即便是影印使用的增加，以及文件的循環使用與儲存，紙上文件管理系統的成本仍激增。然而，因為技術的進步，紙上文件的功能迅速地變遷，無論是組織內部或是與外界的互動上。即使大眾已面臨到這樣的改變。每天，金錢可以不用任何的簽名就從提款機中提出來，並且新工具常被發展來改變或避免紙上文件的使用。組織必須去尋找重新定義紙張的功能與使用的方法—從收入，生產與循環，一直到儲存。會中介紹下列項目：

- 紙文件的新定位
- 定義紙張文件新角色與新使用方法的主要困難所在
- 組織紙張文件使用的方法
- 重新定義對於組織與顧客關係的利益

（20）以 XML 開啟電子商務的大門

今天許多公司有很大的機會去降低彼此的交易成本。看看在企業對企業交易所花費的時間，可以知道企業對企業是聰明的方法。就技術面而言，如果你想要達到最佳的績效，XML 將是不錯的賭注。並且你也不必是世界上最大的公司之一，就可以得到以下的好處：

- 開始做供應鍊管理
- 再使用 XML 概要
- XML 為基礎的電子商務方案

(21) 顏色掃描的影響

➤ 學習目標

- 發現做彩色文件抓取紀錄所不可避免的議題
- 決定顏色如何增加紙本對資料的轉換過程
- 確認彩色文件抓取的現有狀態以及保留執行時的障礙
- 學習如何從普通抓取轉到彩色抓取。

摘要：我們習慣於文件抓取只是黑白世界的想法。但廉價，高品質彩色顯示器，噴墨印表機，掃描器，以及，最重要的，全彩世界網站，造成虛擬彩虹。這些發展與其他方法使彩色生產文件不再是”如果”而是”何時”會出現的問題。但它是不必要的昂貴與複雜嗎或彩色生產抓取能證明其投資嗎？以及何為潛在特徵以及彩色應用？我們看到最早的彩色生產掃描在AIIM'99。但掃描器只是生產抓取結果的工具之一。生產彩色抓取今日的定位為何？成熟的彩色抓取結果變得可用的前題為何？

(22) 使用整合文件技術來降低營運成本及增加收入

網路的執行能夠整合文件管理，工作流程，傳送可評估，持久的成本節省，以及減少週期時間。然而，整合文件管理系統的角色在於幫助發展新的收益流入，或新服務傳送。但是當企業在發展收益最佳化的網路策略時，卻會被忽略。

今天，電子商務，企業對企業，入口，與其他創新網路技術，對企業而言已成為”新經濟”中關鍵成功因素。然而，整合文件管理技術需要被視為後端辦公室結構（支援行銷，供應鍊管理與服務傳送的新技術）的核心組成份子。

整合文件管理系統在新經濟（網際網路）策略中的

角色，是對文件目標提供可控制的環境，整合工作流程，與網路出版工具，使得正確的內容能在正確的時間內，傳達給正確的聽眾。此種形式的新經濟行銷可能是提供內容給潛在顧客資料庫。（依據事業線，產品線，地理區位，與相似因素來分類）

整合文件管理有能力連結外部或內部文件至資產相關資料與實體程序，並提供整合 ERP 系統的能力。整合文件管理系統的角色是管理所有與供應鏈管理有關的電子商務，從顧客接觸，透過配置與訂單管理，供給需求，倉儲，存貨管理，與帳務管理。

會議中特別檢視，使用具體事業情景分析，整合文件管理技術如何根據企業基礎轉換事業過程，降低成本，以及提供投資機會的實際報酬。

(23) 效率或效果：

電子文件管理（EDM）技術有點難，而辦公室產品與網路應用也處理文件，但如果你即將第一次投資“真正”EDM 技術，需要考慮一些事：

你必須信任與接受電子檔案的存取即將取代一大堆紙張。你的事業過程需要適合新工具與新法則 - 所有的方式。你將進入長期關係 - 一些文件將是永遠。

➤ 你想要去哪 - 管理觀點

- 什麼是主要目標 - 競爭優勢或降低成本
- 你將會應用電子文件管理到核心事業或一些支援功能
- 估計你的文件資產價值，使用者與文件數量，預期的頻率，以及不同文件等級的樣式。
- 必要的安全議題，可使用哪些，需要哪些保護
- 如何激勵與訓練使用者

➤ 你想要應用或一個整合平台？

- 從現有系統建構電子文件管理應用
- 哪些限制

-有標準嗎？

➤ 你想和誰處理？不盡然是錢，也要考慮：

-賣方分類

-全球或當地，大或小

-一站採購

-自己作或長期夥伴

-成本與利益

➤ RFP 結構

-如何得到商業要求方面的策略與戰略討論-目標，價格，租期，環境。

-系統要求-使用者角度

-系統要求-系統角度

-產品與服務

-詳細程度

-評估團隊

(24) 得到正確使用者介面

正確使用者介面傳統上為設計議題。資料與資訊如何且在何地展示，如何在系統中操控。報章雜誌介紹最聰明，最直覺的，最友善的使用者介面。會議一開始介紹好且健全的使用者介面，呈現強調 HTML 與 XML 並討論如何蒐集資料來表達的議題。成功的使用者介面依賴及時蒐集正確的資料。

(25) Extranet 與公司入口的擴張

資訊透過數種方式來傳達與擷取，例如自動 e-mail，與 WAP 傳送，自動傳送至員工的手機或手持數位裝置。自主機制將會說明 portal-in-a box 產品（根據使用者的經驗與專業，自動將資訊個人化）的結果。資訊是從內部及外部來源而來，包括網站，公司內部網路，以及儲存在公司網路中的文件與電子郵件。

入口也可根據使用者可接觸的文件創造自動”興趣溝通”。此設備會使興趣相同的使用者跨越部門或疆界的藩籬，彼此間取得聯繫，因此可消弭力量的重複以及權衡公司最有價值但最困難利用的資源-員工精神。最近的研究中，英國的企業每年損失 17 億英鎊在蒐集資訊上。

(26) 網頁內容管理：市場發生什麼事

文件管理經歷過一段大變動。一些核心產品自己重新定位成內容管理解決方案的調查員。

什麼確實在市場中發生？

內容管理與文件管理間有何異同？

文件管理系統是否能有效率的管理網站？

DM 公司嘗試去重定位的同時，其他新興技術結果正在發生。我們不禁疑問，DM 公司（例如文件，FileNet，Open text）如何面對專家網站管理產品的競爭？

傳送內容至網站與管理網站內容是否相同？

另一重要問題是重定位是如何影響 DM 的現有顧客，他們是公司長期計畫與願景的一部分嗎？

每個參與文件管理的人需要知曉一般文件管理較寬的含意。文件管理經歷世代更替，以及每個人將會受到影響。Intranet 對提供某種次序的技術而言是下一個主要目標。-略述將來方式。應用系統事業專案管理者，以及由本文作者所指導兩篇有關文件管理市場改變與新興網站內容管理工具增加的研究報告的共同創始人。研究發現在兩篇研究報告中呈現”本文作者評估-整合文件管理”與”網站內容管理策略，技術與市場”。

(27) XML：是什麼，為何每個人討論它？

數十年來，資訊技術產業一直在尋找能更有效地統一不同系統與應用的標準。直到今天大部分的希望仍未實現，同一時間，整個資訊技術領域因網際網路使用的

機會，購併的增加，決策力量轉移至最終顧客，以及公共部門的民主化，而迅速地改變。

大部分的分析者，最終顧客與供應商現在轉至XML，逐漸發展創造文件導向網站應用，結合智慧儲存與訊息的標準。XML 對資訊技術是一種衝擊並代表革命性的典範轉移，建構企業對企業應用的基礎。

(28) 網站的工作流程 - 有效嗎？

(29) 合作公司網站入口 - 你需要哪個以及如何使他們運作？

入口網站在流行資訊技術是最新的字眼，沒有一個自尊的資訊技術管理者可視而不見。他們來自各種形式，規模與顏色：合作，公司，企業，企業對企業，整合，知識等。

何為入口？如何到達？為何每人都想要？之間有什麼不同？何種供應商提供了免費狹窄入口？應該買現成的或量身訂做的？當你做完決策，該如何增加商業活動的價值，更快且更有效率？

“資訊時代”，什麼事都加“e”影響以及“購併狂熱”，強調大多數大型組織的問題是：資訊的孤島以及介面的擴散。利用知識來增加商業過程的價值，需要快速且有效的結果。幾種不同的“入口”解決方案最近出現在市場上，提出在合作工作環境中，結合外部及內部來源資訊的問題。

此種挑戰，會議中已提出，如何決定何種入口對組織而言是適當的，再選擇正確產品時需建立何種準則，以及應採取何種過程以使工作更有效。

(30)的風味，有 XML 不能做的嗎？（內容與會議 20 相近，請參考）

(31) 電子文件管理走向何方？

北歐地區是電信與網路科技發展的領導者。當電子文件管理來臨，幾種因素使得北歐地區在文件管理系統應用上取得領先。我們正從影像與資料儲存朝向企業對企業與企業對顧客電子商務邁進。真正的挑戰與關鍵點在於將電子文件管理垂直應用於更寬廣的範圍，將採購系統與財務系統完全整合。隨著網路與通訊科技的快速變化，我們現正使用電子文件管理與工作流程科技來建構明日電子商務系統的後端辦公室。何者完全整合到你的企業？優勢範圍為何？現今是管理自動化的時機？期待節省什麼？無它你仍具競爭性嗎？為成功做準備？

(32) e 政策與丹麥政府

➤ 標題介紹

- 丹麥資訊技術政策報告：網路社會
- 丹麥電子化政府政策的目標與願景
- 初步的範例
- 結論

(33) 瑞典郵報案例：

瑞典郵報是電子文件管理的前線。在他們努力轉換書面文件至電子資訊中，瑞典郵報發展新服務，BREVe (eLETTER)。

由於文件掃描平台成功地被 KIBI 傳送，瑞典郵報提供電子資訊檔案而非書面郵報。對公司與組織而言，接受大量的特別文件，像是發票與訂單，是非常有利的。

為使更多公司能從新的反向綜合服務中得到利益，瑞典郵報與 KIBI 達成夥伴協議。會議中，瑞典郵報分享他們開創反向綜合服務的知識與經驗，以及將來的展望。

(34) 內容管理使你管理內容了嗎？

發表的目標在於使用者試圖投資主要內容與過程管理專案，以及供應者試圖在跨越歐洲的目標市場中，定位其產品。著眼於確認做主要投資的相關風險，以及如何對資訊技術部門與最終顧客做銷售。議題包括：

- 何者使網站產品在歐洲安全交易，以及何處最容易成功
- 使用者如何為他們專案選擇正確的整合者
- 歐洲的系統整合者如何成功的為最終顧客提供解決方案
- 何種市場趨勢將影響明年的投資
- 北美與北歐的網路內容管理提供的安全性為何，使用者選擇管理網站內容工具時的準則為何？

發表將定位主要架構的供應商包括微軟，IBM 及 Oracle，以及歐洲與美國的小廠商，並且有機會提問題。

(35) 丹麥電信案例

丹麥電信最近執行企業範圍的影像與工作流程系統，以有效率地定位與評估所有的收入發票，以及許多其他收據。此系統一年處理超過 300000 張發票與 5000 位使用者。它完全將 Oracle 應用整合在後端而 MS Office 整合在前端。發表會描述技術與組織所面臨的挑戰，以及他們如何克服。

(36) 電子發票的案例

Paff 專案的介紹：電子化處理發票的方法。在 1997 年 TELIA 集團決定開始掃描供應商發票的計畫。Telia PubliCom 實現這種測試。專案的目的在於縮短一半內部時間並增加品質。例、降低工作的重複。此外我們也可以增加產能利用。例、授權發票支付。由會計師來做幾種掃描系統的估算。系統在 1998 年 10 月開始運作。在 Telia Publicom，這種系統，每年處理 40000 個供應商的發票。發票處理的過程已成為較方便，我們注意到員工的士氣提高。甚至，降低了成本。今日，此種處理供應者發票的方式，已為 Telia 集團所採用。每年大約

有 2000 個使用者處理 4-500000 張發票。此系統有效嗎？所有的發票都送至同一地點，檢查並掃描至工作流程系統中。然後電子化的傳送至個人手中檢查是否有誤，並拿給主管核准。我們處理各種發票，以及貸方票據與外國發票。如果發票無誤，整個過程不需要 10 分鐘。

3.十月五日（星期四）上午 9:30 至下午 1:15

（37）給買方市場管理的一個企業案例

根據透過無數顧客需償付的款項所蒐集的經驗，本文作者描述決定公司內容管理系統的主要驅動力與障礙。透過舉例，他將說明主要企業驅動力，像是顧客關係管理，電子化企業，以及可以支援內容管理決策的企業資源管理。依據市場研究的結果，本文作者提出決策過程的主要限制，以及吸引正確的人 - 贊助者與有權力的贊助者的重要性。

（38）ERP：文件與資料挖掘的連結

ERP 是大多數公司後端辦公室結構的核心，ERP 相關的文件管理系統通常企業內容管理的第一步。作者將介紹內容管理能力加入 ERP 所面臨的機會與挑戰-將老舊，不常使用的資料移出 ERP 資料庫，移到存檔系統中。長期儲存可降低系統管理，減少生產過程所需的硬碟空間以及讓顧客從改善反應時間獲利。此外，重要企業文件以電子格式存檔，管理與分配，並透過瀏覽器立即更正。挑戰是資訊的搜尋與儲存通常受專利的 ERP 資訊儲存所管制。

（39）我以我的方式作....Strangebetong 顧客案例

S 是瑞典最大的水泥製造商。該公司主力產品是工業、辦公建築與倉庫。S 主要企業概念是提供房地產開發業者與建築包商”基本建築系統”-一種完全結構包括

外牆，天花板，地板，樓梯間與電梯。除了預製構件的水泥原料，S 也使用其他建材，例、鋼材，窗，門，與外牆建材。1991 年建築業衰退，S 進入極端長期的不景氣。儘管如此，公司開始尋找與投資文件管理。最早的研究顯示文字處理是最廣泛的應用-即使我們的文字處理器只是微電腦介面。對電腦最普遍的需求是快速與更佳的文字處理。如果文字處理與文件管理對員工是最普遍的工作，我們所能做的是增加過程的效率。從電腦部門的觀點是，害怕離開穩定的微電腦環境，到混亂的個人電腦世界。為搜尋一種文件，你必須掃描 6-7 個地方，但如何尋找一個可能儲存在 2-3 百台電腦中的文件。S 開始找尋新的 PC 方法來創造與處理文件。一旦產生公司文件存貨，組成參考群體來討論與決定該做什麼，測試與管理不同計劃。但沒用，為什麼？答案是：太抽象與複雜。因此我們該做什麼？除了等待，我們選擇良好，市場導向的文件管理產品，並安裝於每部電腦中。然後開始討論，教育與推廣。人們恨它，直到他們了解到它是相當好，並容易做文件尋找。今日我們不能沒有此系統。結論？六個關鍵成功因素：

- 保持簡單-
- 不要低估技巧-選擇有用的系統
- 找對人-找實際行動的人
- 容易使用
- 教育員工
- 永不放棄

(40) 建構或購買 ASP (動態服務網頁) 方案：贊成與反對
會議將討論使用 ASP 模式執行系統的贊成與反對。

- 當應用快速部署的需求越來越重要，ASP 的使用提供以下好處：
 - 快速執行

- 避免重複
- 容易管理/升級
- 應用外包

ASP 的使用被討論，並與傳統應用配置相比較。類似 ASP 配置的執行也被考慮。以個案的方式討論，以 XML 為基礎的電子化內容軟體曾配置於 ASP 中。結果系統的管理會被展示。

(41) 工作流程：這”遺失的連結”在電子商務。

(42) 事情已經發生…… (已被宣告)

(43) 電子商務的紀錄管理：

當電子商務延伸到商業活動的每一個領域，經理人必須應付工作方式的改變，與如何保持活動紀錄。電子商務的配置仍然不成熟並引起快速變動，一些創新被發現不管用，隨即會被拋棄。一些創新如預期般的有用，就會被廣泛應用並進一步研發。

介紹將說明紀錄管理的影響以及企業實務。基本觀點：紀錄管理的商業目的並沒改變。然而透過生命週期創造與儲存商業紀錄的方法迅速改變。說明所採用的方法，以確保紀錄以電子格式保存與管理，而非以實體形式。

以舉例方式做結論，將組織聚在一起形成”商業共同體”，並分享事業過程與電子文件；證明新的發展降低營運成本與風險。

(44) 電子企業，M-商務；迷思，欺騙與現實

你已看到光明 (light)，並準備從事旅程。技術是魔杖傳送有知識的顧客與持久的競爭優勢。但我們知曉真實與欺騙有所不同。人們會真正使用服務或產品？新價值在哪以及為何被市場接受？說明者將會幫助企業

解決技術問題，對於產業範圍的影響，以及在價值鏈中的定位。

(45) 2001：會成為電子商務的長途飄泊之旅？

本文作者特別探討發展的內容，與文件技術市場有關的電子商務，並強調 2001 年的關鍵趨勢。主題包括無線科技的影響，電子商務滿足”真正”商業需求的重新塑造，以及 ASP 在電子商務執行計畫所扮演的角色。也會找出 2001 的 10 大企業。

(46) 企業應用整合：迷思或真實？

G 集團預測 2001 年，一半以上的大企業會整合生產。因此，何者驅動此市場，為何對企業如此重要，何謂 EAI (動畫產業) ？

會議中作者提出市場趨勢，並從技術與企業的角度，介紹可利用的解決方案，及如何開始與執行 EAI 專案與風險。

-消息，消息掙客與整合入口的差異

-何時企業該使用及時整合

-如何創造彈性，防止未來架構，以處理大量的交易

-如何創造所有資料的單一觀點，超越組織中的系統與過程。

介紹一些大公司的故事與他們的經驗。

(47) 公司入口供應商議題 (內容雷同會議 12)

(48) 訴訟的威脅：在電子時代中如何保持合法與遠離法院

會議特別強調影響所有電子商務企業的熱門話題，從歐洲的角度來強調，一般議題，例如線上契約的制定會影響所有的線上企業與個人。由美國與歐洲的案例說明如何保護與避免侵犯智慧財產權。區域名稱，非法佔有與專利權。資料保護的議題：現行歐洲執行 1995 年資料保護指令的困境。反競爭的行為與讓軟硬體在多種品牌機器上能有意義溝通的困難與爭議。最後，避免訴訟將強調歐洲財務服務產業與單一市場對其造成的衝擊。

(三) 產品展示會：

- 1.近百家的廠商參與本次大會的展示，可從中瞭解推動電子商務的技術，及如何增進企業利潤。參訪這些展示廠商，可獲得最新產業資訊，相互討論整個市場相關的特定應用，包括財政及保險、政府、工程、製造、衛生及製藥等。
- 2.展覽會場特別安排了兩場主要課題的研討會：(1) 在電子商務世界中文件內容管理的競爭。(2) 建立下一個世紀網際網路的應用。分別由 IBM 公司及微軟公司專業技術管理人員主講。
- 3.XML 廣場：當一個組織實施電子商務，將可帶來無限商機，其中 XML 佔有重要地位，展覽會場特別安排一個 XML 廣場，參訪本廣場將可獲得 XML 領導廠商的重要成果展示，證明這個技術可成功在網站上進行資料交換。
- 4.電子資料管理諮詢中心：展覽會場特別設置了電子資料管理諮詢中心，對使用者提供了免費服務，如有任何不明瞭的項目，將有相關國際性領導專家策略性分析你的需求，提供最有效的解決方案。
- 5.標準制度項目：本次 AIIM 哥本哈根大會已有發展標準制度的構想，特別在展覽場準備了一個攤位，希望有興趣的使用者、廠商、顧問及系統整合者，參加專業團隊的討論，以加強標準制度的推動，大會前置作業已安排主題（XML 的發展、電子簽章、公文檔案管理、企業文件內容管理、線上表格及表格處理等）及時間，供與會人員參訪。

參、會議及參訪心得：

- 一、隨著網際網路的普及，資料儲存與利用概念，有革命性的改變。一般辦公室多利用磁性媒體微縮、光碟片等解決大量資料儲存空間問題，再利用電腦輔助檢索，解決資料查詢問題，這種封閉性的文件管理系統，隨著網際網路的普及與蓬勃發展，以文件實體資訊為主提供服務的業務，都將逐漸改變以電子資訊共享為主的網際網路架構，並加強電子文件倉儲中心設置，資料將透過網路隨手可得，且可加值運用，以提昇決策品質及效力。
- 二、電子商務技術的成功執行，使文件內容管理在增進企業效率、降低操作成本及獲取更多的利潤方面，產生巨大衝擊。本部地政、戶政等在網路中辦服務項目上，如能成功利用電子商務技術（資料傳遞、交換、認證、安全等），將可大幅提昇為民服務績效及競爭力。
- 三、AIIM 國際資訊管理學會已著手發展電子文件的標準制度，將會對使用者及產業產生巨大影響，未來電子文件的儲存、交換及管理資訊將逐漸共通、整合，我們應密切注意此一發展趨勢。
- 四、本部發展各項網際網路查詢系統，均考量採用 XML 格式，已掌握世界先進國家技術的發展趨勢。而本部目前急需處理的檔案文書，應可積極汲取本次會議的先進技術、應用實例及發展方向，除以網內網路提供本部同仁快速查詢外，可供民眾查詢部份，則提供網際網路的查詢，以提昇為民服務的績效。

肆、丹麥印象：

- 一、丹麥介於北海及波羅的海間，位於北歐南方，面積約 43000 平方公里，地理位置上是聯絡北歐、中歐的橋樑，居住在丹麥人口約有 520 萬，是有名的肉、乳、油輸出王國。
- 二、哥本哈根為丹麥首都，人口約 170 萬（市區人口約 70 萬），是金融及文化中心，本次大會地點即在該市 Bella Center 舉行，該中心可說是北歐最大的會議及展示中心。
- 三、丹麥物價水準高，治安良好，交通地圖記載詳細，機場資訊服務機能完善，提供各種地圖及諮詢服務，抵達哥本哈根次日即可利用交通地圖搭乘公車赴會場開會及利用公餘之暇參觀重要景點。足見充足的交通資訊是建立旅遊及相關營運中心的重要指標。
- 四、丹麥的歷史建築物非常多，但保存的十分完整，其簡潔、四通八達的交通，讓旅遊者可自助選擇其要參觀的文化景物，由於丹麥人口近年來並未成長，年齡層有老化現象，但許多老人仍能積極的參與社會服務，且對保持文物具有高度共識，其親切的解說，令人印象深刻，可以說是一個露天博物館，值得本部保存古蹟單位參觀學習。