

臺北市政府創意提案競賽提案表

提案類別	<input checked="" type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎 <input type="checkbox"/> 跨域合作獎														
提案年度	111年														
提案名稱	公務雲(TAIPEION)-創新智慧政府高效公務應用生態環境														
提案單位	臺北市政府資訊局系統研發中心														
提案人員	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">主要提案人：黃欣樺高級分析師</td> <td style="width: 40%;">貢獻度：25%</td> </tr> <tr> <td>參與提案人：呂新科局長</td> <td>貢獻度：5%</td> </tr> <tr> <td>高永煌副局長</td> <td>貢獻度：5%</td> </tr> <tr> <td>林郁傑主任</td> <td>貢獻度：15%</td> </tr> <tr> <td>張兆綸股長</td> <td>貢獻度：5%</td> </tr> <tr> <td>許宸銘分析師</td> <td>貢獻度：20%</td> </tr> <tr> <td>李信毅聘用高級研究員</td> <td>貢獻度：25%</td> </tr> </table>	主要提案人：黃欣樺高級分析師	貢獻度：25%	參與提案人：呂新科局長	貢獻度：5%	高永煌副局長	貢獻度：5%	林郁傑主任	貢獻度：15%	張兆綸股長	貢獻度：5%	許宸銘分析師	貢獻度：20%	李信毅聘用高級研究員	貢獻度：25%
主要提案人：黃欣樺高級分析師	貢獻度：25%														
參與提案人：呂新科局長	貢獻度：5%														
高永煌副局長	貢獻度：5%														
林郁傑主任	貢獻度：15%														
張兆綸股長	貢獻度：5%														
許宸銘分析師	貢獻度：20%														
李信毅聘用高級研究員	貢獻度：25%														
提案範圍	<p>符合本府創意提案競賽要點第三點第(一)、(三)、(四)項：</p> <p>一、有關本府重要市政計畫、市政白皮書、市長政見及重大政策等之改進革新事項。</p> <p>二、有關各機關施政計畫及法令規章之改進革新事項。</p> <p>三、有關各機關業務推動方法、作業流程及執行技術之改進革新事項。</p>														
成效屬性 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 全國首創、 <input checked="" type="checkbox"/> 導入精實管理手法、 <input checked="" type="checkbox"/> 小e化、 <input checked="" type="checkbox"/> 節省成本(時間、人力、經費)、 <input type="checkbox"/> 發表期刊論文或專書、 <input type="checkbox"/> 取得專利、 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：獲選2022智慧城市創新應用—智慧政府獎														
提案緣起	<p>「員工愛上網」這個臺北市政府耳熟能詳的網路服務發展至今已逾10年，然而這10年間，面對不斷變化的數位服務需求、使用樣態以及逐漸高漲的新型態資安威脅，「員工愛上網」已不足以滿足市府公務入口網這一角色。此外，經歷過一波新冠肺炎疫情延燒，遠距聯繫已成為日常工作一環的新常態了，因此資訊局著手規劃推動公務雲計畫，希望可以提供市府各機關員工嶄新的公務入口網，滿足新型態的公務需求，同時也兼顧資安防護。</p>														
實施方法、過程及投入成本	<p>一、實際規劃內容及創新之處：公務雲(TAIPEION)計畫的目標是建立嶄新的公務入口網與行動辦公應用發展平台，整合常用且重要公務核心應用系統，並發展創新行動化應用，及全面強化公務應用系統資安防護，以提供簡便、快速、安全之線上公務作業環境。</p>														

(一) 跨機關、跨團隊的大型協同推動計畫

公務雲計畫包含建置「嶄新的個人化公務應用入口網」、「行動公務應用發展平台」、全新的「個人化公務儀表板」、「行事曆」、「公佈欄」、「通訊錄」、「即時通訊」、「語音通話」、「視訊會議」、「行動公文簽核」、「數位表單簽核」等數十項豐富之功能模組，從最底層的硬體及網路環境私有雲規劃建置，到最新端使用者體驗一體化多項整合應用設計，橫跨超過10個機關與團隊的協同合作，從流程根本改變本府公務員的工作型態，並藉由資訊系統間縝密之整合以推動提昇本府整體行政效能與效率。

(二) 打造本府自有的公務雲即時通

1. 公務雲整合本府通訊錄及話機系統，提供自有即時通工具，員工即時通訊不再仰賴國外或第三方即時通軟體，讓公務訊息傳遞與私人聊天訊息可以正式分流。
2. 公務雲即時通整合本府通訊錄，可利用通訊錄直接點選對方名字後傳訊，減少須要加好友才能傳訊之不便性，且即時通內所有人員均為實名制，避免因為暱稱不容易辨識身分之情形，另外員工離職時自動踢除群組，降低不相干人員混入群組之可能性。公務雲即時通提供坊間即時通常用之功能例如群組功能、傳檔、傳照片、傳送語音訊息、貼圖等，同仁也可透過公務雲即時通進行免費的語音通話，或是啟動一場行動化的視訊會議。公務雲即時通也整合本府的話機系統，同仁可選擇直撥分機或撥到 APP，提昇即時溝通之效率。

(三) 所有公務線上作業從個人化公務應用入口網開始

1. 公務雲規劃設計嶄新的公務入口網(以下簡稱入口網)，並具備單一簽入機制(Single Sign-On)，無論員工要操作何種線上系統(例如公文系統、電子核銷系統等)，都可透過入口網直接轉導，不必記憶各系統之網址，一切線上作業都可從入口網開始。
2. 入口網具備所有線上作業啟始入口之重要地位，因此設計上納入了個人儀表版功能，並整合多項重要且員工每日會關心的資訊，例如公文的待辦案件數、個人的差勤資料、新進的電子郵件數程等，讓員工可一目了然存在不同系統上之待辦工作，而不用再向以往必須輪詢不同系統，也降低漏辦案件之可能性，提昇案件辦理時效。

(四) 打造無縫體驗的行動公務應用平台

1. 從電腦到手機，公務雲同步打造 APP 版的行動入口網，並使其成為市府各項行動應用之發展平台，我們重新檢

視盤點線上服務，並將其中符合行動特性且最重要的資訊與功能提取建置於 APP 中，搭配手機特有的即時推播、定位及照相功能，並結合 SSO 機制，讓同仁也可透過行動裝置，更有效率的快速完成工作。

2. 例如公務雲 APP 提供公文行動簽核服務，提供行動版公文檢視器，並簡單搭配陳核、退文、決行按鈕，讓本府核稿人員可以簡單又迅速的處理公文。公務雲 APP 的個人化儀表板與即時推播功能，提供如會議提醒、行程邀請提醒、待批表單提醒等，讓工作即時掌握不漏接。

(五) 高度緊密的整合應用環境

1. 公務雲 APP 具備數位鑰匙及簽名功能，可利用 APP 掃描 QR Code 的方式，登入線上服務，也可在參加會議時進行電子簽到，另外透過手機定位與藍牙功能，公務雲 APP 可整合勤差系統，提供獨特的行動打卡功能。
2. 另外公務雲所提供之個人儀表板、公布欄、即時推播、通訊錄或即時通訊功能，皆可成為本府各項系統共用之基礎功能，透過整合應用打造本府獨特之線上應用，並可緊密契合作業流程需求，打造高效之線上工作環境。

(六) 全面強化公務應用資安環境

1. 公務雲入口網放棄帳密登入之功能，改善弱密碼、密碼不容易記憶或借用帳號密碼等缺點，改以自然憑證綁定之行動裝置掃描 QR Code 登入之方式，以多因子認證識別機制，強化各系統的資安防護能力。
2. 公務雲即時通提供通訊實名制、訊息浮水印、訊息加密、資料儲存在地化以及配合中央政策不提供陸制手機安裝之特點，減少重要公務資訊外流之風險，增加同仁線上工作之安全性。

二、 過程遭遇之困難點，及如何突破或解決之策略：

公務雲牽涉範圍大為最大挑戰

(一) 系統發展橫跨多個專業團隊協同合作

公務雲系統發展包含設備及網路規劃建置團隊，網站平台規劃建置團隊、行動平台規劃建置團隊、電子認證規劃建置團隊、UI/UX 設計團隊、資安團隊以及週邊各個公務應用服務發展團隊等，要協調這些團隊共同協作完成工作不是一件易事，因此在系統發展初期，資訊局則是先定訂發展標準，從情境及設計出發，定義統一設計語言，及提供明確之設計與流程，並以雛形法作為溝通方式，讓各團隊可以具體掌握最終所要的結果，藉此減少彼此之間的溝通落差，也讓時程估算得以更精準，並降低功能可能需要打

	<p>掉重做的重工浪費。</p> <p>(二) 涉及眾多員工使用行為的改變</p> <p>公務雲的發展將替代使用超過10年的員工愛上網，這也意味著，員工愛上網超過230個系統及其使用者都必須在系統切換當天要就能順利使用公務雲進行公務，為了讓市府員工都能順利登入並使用公務雲系統，資訊局先從組織著手，由各機關成立公務雲推動工作小組，並事先提供各式教育訓練資源，讓各員工有機會能在公務雲上線之前先能了解其操作方式，同時各機關也能透過主秘會報、資訊業務聯絡會報，公務雲種子人員頻道等不同平台上進行不同層次之議題討論，以確保各種在推動上所遭遇之困難都能被發掘討論並解決。</p> <p>三、辦理過程中各階段是否委外辦理及投入預算、人力等成本：</p> <p>本案由公務預算支應，由資訊局進行規劃、流程設計、UI/UX、定訂統一設計語言，並與多個團隊協同合作，包括跨10多個機關與委外廠商協作，整體經費1,500萬元，專案團隊成員超過50餘人，執行期間與推動歷程如下：</p> <p>(一) 自110年1月7日起，啟動公務雲計畫，並由資訊局規劃、設計及建置公務雲系統。</p> <p>(二) 110年6月9日起成立跨機關推動小組，共400個機關、723位人員，辦理公務雲應用之宣導、測試與訓練作業。</p> <p>(三) 110年9月公務雲開放內部測試。</p> <p>(四) 110年12月24日正式上線。</p> <p>(五) 正式上線(110年12月24日)至111年1月28日，累計約120萬人次使用，平均每個工作日約4萬5,000人次使用。</p>
<p>實際執行 (未來預期) 成效</p>	<p>公務雲(TAIPEION)為本府員工第一個公務入口網，取代應用超過10年的員工愛上網，並提供完整的電腦與行動入口網服務，提供多項重要的線上服務及資訊傳遞服務，帶來的效益如下：</p> <p>一、提供多項獨特且創新的公務服務</p> <p>(一) 更直接的溝通與協作：提供本府自建即時通訊服務，結合通訊錄功能，員工可免加好友直接與對方聯繫，包含文字訊息、語音通話或是視訊會議。即時通訊結合話機系統，可透過APP打桌機，或是桌機打APP之服務。</p> <p>(二) 數位鑰匙服務：無論是登入線上服務，或是會議電子簽到，同仁可透過手機掃碼直接完成，多因子無密碼設計可強化公務應用資訊安全。</p> <p>(三) 個人化儀表板：整合公文、表單、差勤、行程等多項跨系</p>

<p>實際執行 (未來預期)成效</p>	<p>統之重要資訊。</p> <p>(四) 為市府超過230項線上公務應用提供無密碼的安全服務：公務雲採用多因子的登入設計，使用公務雲內各項服務，須透過自然人憑證或手機設備，不再採用傳統帳密的登入方式，降低密碼洩漏或不易記憶等風險。</p> <p>(五) 行動簽核服務：核稿主管可透過手機直接打開公文或是表單，並直接在手機上進行核稿，讓案件可隨時即時處理，提昇處理效率。</p> <p>(六) 行動打卡服務：以 Beacon 結合藍牙，員工可透過手機進行行動打卡，提昇打卡之便利性。</p> <p>(七) 有話要說服務：提供員工可透過手機即時反應各項意見，如辦公環境改善建議、資訊系統報修等。</p> <p>二、 行動公務應用提昇99%行政效率與實踐防疫</p> <p>(一) 公務雲發展前簽核作業需攜帶筆電並執行 VPN 程序，現在可直接在手機或平板上簽核公文與閱讀電子郵件。以往每次前置與設定作業花費5分鐘，現在只需開啟的5秒鐘，也不需再帶其他設備，效率提昇99%。</p> <p>(二) 過去參與會議需排隊簽到，造成等待時間浪費、增加人與人密集接觸的機會中。現在只要打開手機 APP，掃瞄會議 QR Code，從排隊等待3分鐘，減少到3秒完成電子簽到，效率提昇99%，且使用自有的手機簽到，也避免共用同支筆或同台設備，達到防疫成效。</p> <p>三、 數位轉型創新工作模式</p> <p>由資訊局規劃、設計，以 GDS(Government Digital Service)精神，透過標準化 UI/UX 模式，高度與公務系統資訊整合，並契合公務需求，這也是外部應用所無法提供的優勢。而統一設計語言，兼顧操作介面美觀與操作動線易用，降低學習門檻，也讓公務雲更快速的融入工作流程中，讓使用者無論在視覺或是操作都享有一致性的感受。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件1. 公務雲(TAIPEION)提供無密碼登入線上服務</p> <p>附件2. 個人公務儀表板</p> <p>附件3. 行動簽核</p> <p>附件4. 行動打卡</p> <p>附件5. 會議電子簽到</p> <p>附件6. 即時通訊與即時推播</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：黃欣樺</p> <p>電話：02-27208889#51603</p> <p>Email：ic-aji@mail.taipei.gov.tw</p>

※ 注意事項：

一、提案表

- (1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為14點，行距為固定行高18pt。
- (2) 頁數：A4版面，不超過6頁。

二、相關附件

- (1) 內文格式：不限。
- (2) 頁數：A4版面，不超過6頁。

附件1. 公務雲(TAIPEION)提供無密碼登入線上服務



圖1. TAIPEION 掃 QR CODE 登入



圖2. 台北通掃 QR CODE 登入



圖3. 自然人憑證登入

附件2. 個人公務儀表板



圖1. 公務入口網公務儀表板



圖2. 公務雲 APP 公務儀表板

附件3. 行動簽核



圖1. 「公文待批」列表



圖2. 「暫存」、「陳會」、「決行」、「退回」功能

附件4. 行動打卡



圖1. 「行動打卡」首頁

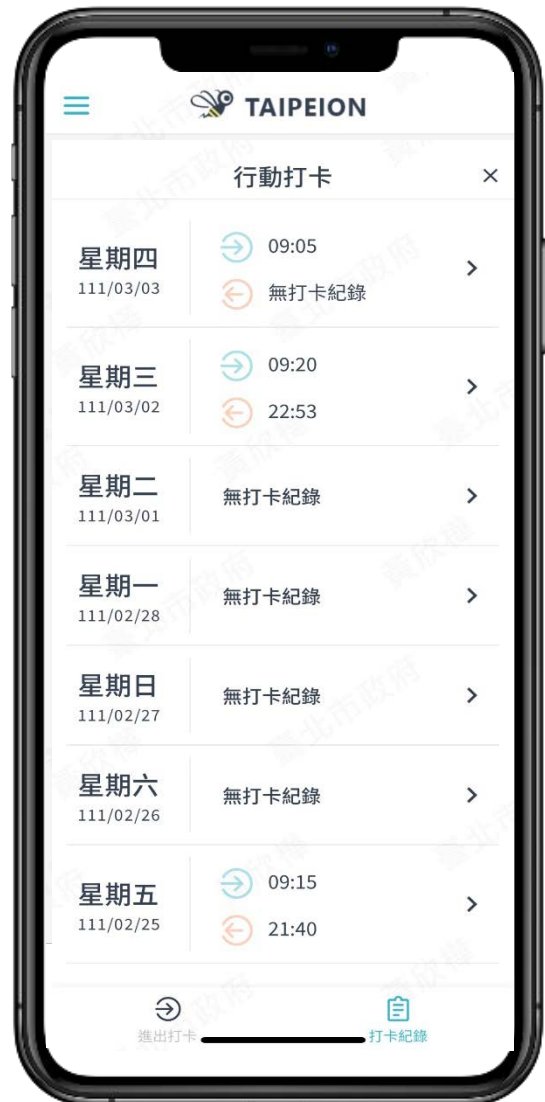


圖2. 一周打卡明細

附件5. 會議電子簽到



圖1. 公務雲 APP 掃瞄會議 QR CODE



圖2. 會議電子簽到成功

附件6. 即時通訊與即時推播



圖1. 即時訊息對話



圖2. 推播通知同仁有待簽收公文