

Ms. Q之13——校級電子郵件服務的品質管理

專題報導

本校「校級電子郵件服務」系統自民國80年開始規劃以來，一直不斷地修改更新，為求給全校教職員師生最好最方便的信箱服務，現在我們就一起看看它的TQM流程吧！

問：本校資訊中心規劃出的電子郵件系統功能完備、穩定度又高，更棒的是，還會幫我們阻絕許多垃圾郵件，這麼棒的系統到底是如何辦到的呢？

Ms. Q答：當然是依據本校全面品質管理的PDCA流程規劃出來的囉！現在就讓Q小姐我來為大家詳盡解說囉！

P (Plan) ——依據學校政策、資訊中心策略會議決議及資訊服務管理制度

(ITSMS) 服務管理規範中的營運需求、導入網路新科技、服務水準約定，規劃設計每學年校級電子郵件服務容量計畫之變動計畫；D (Do) ——計畫核准之後，進行可行性評估、軟硬體採購、測試、安裝，及教育訓練；C (Check) ——統計出服務報告結果，包括：可用率、可靠度、系統回應時間等等，並實施ISO20000內、外部稽核及資訊中心滿意度調查。依據97學年度資訊中心服務滿意度調查顯示，本校教職師生校級電子郵件服務系統「經常使用」的人次遠高於「偶爾使用」及「不曾使用」，職員、教師及學生的平均滿意度分別為5.08、4.99、4.66（最高分為6）；A (Action) ——分析各報告結果進行矯正預防措施，並依滿意度調查結果擬定建議事項處理對策及改善時程。

如此優良的電子郵件服務系統若還有不滿意之處，可以適時向資訊中心反映寶貴的建議哦！（王育瑄整理）