

資訊中心 預計一年內設聯合服務台

學校要聞

【記者翁浩原淡水校園報導】本校於日前通過ISO 20000認證，成為全球唯一取得該認證的學校機構。校長張家宜表示，ISO 20000主要為資訊服務的認證，和本校長期推動的全面品質管理（TQM）精神是一致的，都關注於顧客滿意度、品質管理，及持續改善。現在學校各單位皆建立關鍵績效指標（Key Performance Indicator，簡稱KPI），讓服務得以量化，持續做改善。很感謝資訊中心同仁的努力，現在證明辛苦是值得的。認證通過後還需長期的內、外稽，本校會持續努力改進，讓資訊管理、服務做得更好，希望可以帶動全台的資訊風潮。

本校先前已於2006年通過ISO 27001，為資訊安全相關認證，也是第一個通過該認證的學術機構，日前也與宏碁電子化資訊管理中心合作，建置資安監控平台（SOC），此次，本校以「個人電腦維修」、「電腦實習室的運作」、「全校電子郵件服務」，及「骨幹網路不中斷」4大服務通過認證，與工研院、遠傳電信等單位，一同獲得殊榮。

資訊中心主任黃明達表示，本校經過一年的籌劃，通過ISO 20000認證，這是資訊管理量化的開始。將資訊中心整體資訊服務流程，建立明確的各種關鍵績效指標，具體量化後，根據結果分析，進而找出改善資訊服務品質的方法，並採用PDCA處理程序，讓服務的品質更好。資訊中心可以在月或是季、年，做出報表，以利檢視與改進。以「個人電腦維修」為例，當使用者提出維修需求之後，必須在3天內完成85%的維修，5天內達成95%；在「全校電子郵件服務」方面，目前已可攔截9成9以上的垃圾郵件。

通過認證後，每半年一次的固定稽核，將考驗本校是否能落實ISO 20000，資訊中心將持續改善資訊服務的品質，並朝把認證範圍擴大的目標前進，比如將「教學支援平台」，納入認證目標。

負責承辦認證業務的資訊中心專門委員余金堂表示，因應ISO 20000及ISO 27001兩大認證的稽核，本校平均每3個月就要接受一次稽核，再加上內部稽核，對於資訊人員來說，是一大負擔，所以未來將積極整合這兩項認證，找出ISO 20000及ISO 27001皆可適用的，例如資安事件處理通報流程。

此外，資訊中心也將整合原本分開的6個窗口--網路管理、教學支援、專案管理、校務資訊、作業管理和數位設計，建立「聯合服務台」，作為各組統一對外服務的窗口

，預計一年內實施。資管碩二孫佩如表示，聽到本校通過ISO 20000認證，很為學校開心，這代表本校在資安維護及服務品質更加提升，與有榮焉。

2010/09/27