**OA系统使用分析及升级立项报告**

1. **前言**

目前公司使用的OA系统于2003年建设并投入使用的。历时十年，OA系统已经在全公司范围内广泛地推广及应用，成为公司所有员工最主要的办公平台。

OA系统的大力推广及广泛应用推动了公司的信息化发展，促进了广大员工信息化意识的提高。目前，我们在全公司范围内基本上做到了无纸化办公，并使各部门间的协调工作更加顺畅，提高了各部门的工作效率，得到了广泛的好评。

但随着现代化办公理念的日新月异，我们在应用、维护的过程逐渐发现从2003年开发后至今未得到升级的现行系统应用比较简单，平台也相对落后，功能的应用和服务器的反应速度都日渐缓慢，且系统故障率日渐提高，已经不能够满足员工办公的需要。

1. **公司现行OA系统功能简介及分析**

现行OA系统是公司行政办公、业务办公一体化的门户，是公司员工通用办公的平台，主要功能包括公文管理（公文流转、收发文管理等）、会议管理、邮件管理、信息发布管理、文档库管理等。

**（一）公文管理**

**1、功能简介：**

公文管理主要包括公文流转管理、收文管理、发文管理等功能，主要由总部员工使用。

公文流转管理：利用公文处理流程，可在办公大厅系统上完成公文拟稿、审核、会签、制作、用印、分发等公文处理工作，缩短公文处理时间。

收文管理：完成上级单位发文的接收并转高管团队或具体业务单位进行处理及归档工作。

发文管理：可完成公文拟稿、审核、会签、制作、用印、分发等工作。

**2、使用效果**

通过对公文流转单据的规范、岗位操作的规范、审批流程的规范、公文传递的规范、审批权限的规范等，实现管理规范化，流程制度化。通过将纸质的审批单据电子化和模版化、将人工审批流程网络化和自动化，实现了网络办公、异地办公，从而提升了公文审批效率，提高了工作效率。实现了无纸化办公，节约公司在日常办公中的纸张、消耗品、通讯等费用，达到开源节支，增产增效的目的。

**3、存在问题**

1）没有统一便捷的维护平台，且由于厂家已不再对现有的OA系统提供技术支持及升级服务，无法快速地进行角色、人员、部门与流程的定制，也无法定制出新的公文流转流程或对原有流程进行改造。

3）公文存档功能，不能增加新的部门。

4）公文流转中，点击正文编辑word文档时，同时打开其他word文档，易产生冲突。

5）公文分发后，无法查询公文是否确已发送至收文单位。

6）公文处理流程各环节耗时统计不方便，无法批量输出有效数据。

7）部分公文流程有内容丢失、乱码显示、正文内容无法打开等现象。

**（二）会议管理**

**1、功能简介**

会议管理主要包括会议申请、审批、通知下达、会议室及会议资源管理等，主要由总部员工使用。可在会议管理流程中完成公司级会议的申请、审批、审核、安排、通知等会议管理工作。

**2、使用效果**

通过会议申请、审批对会议室进行系统管理，并可通过邮件、任务通知栏对员工下达通知，提高了日常行政工作的效率。

**3、存在问题**

目前只是针对会议室的管理，没有会议流程、会议纪要及归档的管理。会议中交办的任务和传达的精神，难以有效的传递，大大降低了执行力。而且因为没有实现会议与会议内容及讨论结果的联动，领导不能实时、方便、有效的跟踪和监督会议情况。

**（三）信息发布管理**

**1、功能简介**

信息发布管理主要包括重点推荐、市场热线、企业新闻和公告，主要由总部员工使用，公司所有员工均可查阅。重点推荐主要用于发布公司的重大重要信息和通知；市场热线主要用于发布公司的最新中标信息；企业新闻主要用于发布公司近期或当前发生的有关活动、信息、消息等，非必读和非必知性的内容；公告主要用于发布需要周知的特定事项。

**2、使用效果**

实现了无纸化办公，节约公司在日常办公中的纸张、消耗品、通讯等费用，达到开源节支，增产增效的目的。为企业的信息发布、交流提供一个有效的场所，使企业的规章制度、新闻简报、技术交流、公告事项及时传播，使企业员工能及时感知企业发展动态。助力企业文化建设，提高员工的主人翁意识、增强企业的凝聚力，实现了企业价值观和核心理念的统一。

**3、存在问题**

1）信息搜索过于简单，只支持关键字查询，无法通过条件查询到需要的信息。例如重点推荐发布的都是公司的重大新闻、重要制度及决策，员工需要经常检索学习，而现在的检索功能并不能满足这方面的需求，在一定程度上阻碍了公司核心凝聚力文化的建设。

2）信息上传时，输入页面对文字、段落的格式调整不灵活，尤其是表格部分的处理。

**（四）文档库管理**

**1、功能简介**

目前文档库内容主要涵盖公司企业标准管理、档案管理、技术数据库、法律库、集团及公司公文库等。集团及公司公文库由总经理办公室、党群工作部等部门负责更新与维护，公司所有员工均可查阅。其它各类知识库分别由不同的责任部门负责更新与维护，公司各业务系统专业人员授权使用。

**2、使用效果**

为公司员工提供了了解公司各种规章制度及专业知识的平台，提供了知识的共享渠道。集团及公司公文库、法律库和部分部门文档库使用效果较好，更新及时，为员工工作学习提供了便利。其它文档库利用率较低，由于长时间没有更新，访问量也很少。

**3、存在问题**

1）不利于提升技术积累能力。企业知识资产没有有效的管理，没有形成统一的平台，不利于员工检索学习。而且仍有大量文档资料散落在各个部门及项目部，共享、学习、利用程度低，部门及项目之间知识交流和共享缺乏有效的工具和平台。

还有很多技术文档和资料存放在员工的个人电脑里，没有有效的共享和备份的工具，常常由于员工离职、调动或个人电脑损坏而造成知识的流失，知识的沉淀、再利用缺乏有效的机制，难以将员工的知识化为企业知识。

2）文档库查找方式不够灵活，高级搜索界面过于繁琐，不能便捷的查找到需要的文件，无法方便的学习其他优秀员工的工作经验及知识，不利于员工的成长。

**（五）手机快讯**

**1、功能简介**

手机快讯是系统提供的快速群发信息通道。一般性信息、大容量信息，原则上不使用手机快讯。此功能由总经理办公室负责维护，公司所有员工均可申请使用。

**2、使用效果**

可随时传达和传递重大重要信息，根据需要提醒用户立即登录系统接收或处理信息。

**3、存在问题**

1）操作界面不够友好。点选人名后，只显示手机号码，不显示人员姓名，且已选手机号码是分号隔开显示，而不是分行显示的，选择号码较多时，界面显示较乱，不方便查看。

2）输入文字内容后，无法统计字数

3）选择号码后，点击“显示姓名”，部分手机号码会消失，还需人工重新核对添加，浪费了人力及时间，大大降低了工作效率。

4）点击保存后，没有任何提示，无法确认是否已保存成功。

5）员工提交申请后，无法查看、编辑、删除已申请的内容。

**（六）部门网站**

**1、功能简介**

部门网站主要用于发布部门级的通知和新闻，以及一些专业性资料和文档的共享。部门网站由各部门指定的管理员负责维护，公司各业务系统专业人员授权使用。

**2、使用效果**

为部门提供了一个展示部门风采、宣传部门文化的平台，同时促进了与各部门及项目部间的协同办公，为员工查找相关资料提供了方便，一定程度上提升了部门形象，加强了总部对项目的服务。

**3、存在问题**

1）使用率低，多数部门长时间没有更新维护。

2）一些部门文档库及信息发布板块的内容，如市场行情、专业资料、标准文本及表格等，更适于归入公司平台集中管理，建立统一的平台，便于员工检索学习。

**（七）邮件管理**

办公大厅系统为公司每位个人或单位用户提供一个单独电子邮箱。公司电子邮件系统为公司开展正常业务所配备，是公司全员化重要信息互通工具。邮件系统不仅能实现公司内部邮件的互通互发，也已与目前市场上使用的主流邮件系统软件（如163、Gmail、Sina、Sohu以及Exchange、lotus等邮件系统软件）建立互信机制，均能实现邮件的互通互发。公司高管团队成员、技术、机电系统人员邮箱容量为1G，其他员工邮箱容量为500M，单封邮件携带附件容量为50M。

**（八）影音频道**

影音频道是系统提供的多媒体信息服务和支持的功能。主要提供多媒体教学、公司电视台新闻节目网络频道、公司相关专题片、相关单位的多媒体展示资料服务等。由党群工作部负责维护，公司所有员工均可查阅。

**（九）其他问题**

1）系统在IE6以上的浏览器上使用时，或显示为乱码，或显示安全证书错误，无法正常使用。XP系统即将在2014年退役，Windows7、Windows8系统已取代xp系统成为了市场的主流，而我公司现有的OA系统并不能适应win7、win8系统，升级换代已经刻不容缓。

2）稳定性差，系统故障率逐年增加。

3）不支持移动办公。员工在出差或者外出办公时，无法随时随地的及时了解公司的发文、公告、通知，无法得知审批进度，无法及时处理业务，进而影响办公效率。

4）协同性差，缺乏有效的沟通平台，主要体现在以下几个方面：

①上级领导对下级交办任务往往是口头交代，缺乏记录，由于接收人的理解能力较差、精神不够集中，且所有事件过程缺乏记录、持续跟踪和监督，执行力往往会大幅降低。

②跨部门的协调工作，往往是通过电话、面谈或者会议来沟通的，整个沟通过程缺乏记录，没有依据可查，经常会出现不必要的扯皮。领导知道的往往只是员工汇报的最后的结果，对整个事件的过程、进度都不能进行实时跟踪和监督，大大降低了领导的监控能力。

③信息缺乏对称（即你知道的我们都知道），在实际工作中，信息对称或沟通需要沟通的对象在同一时间或空间中，比如面谈或者电话。我们常常因为不便接听电话或者忙碌使得无法与组织中他人进行足够的沟通或信息对称。而且由于组织机构的设置，自然会导致沟通是多层次的，最高的领导者常常缺乏和基层员工沟通的手段，所以外围的一些变化，领导常常都是最后才知道的。

5）缺少时间管理模块，不能方便的查看日程安排，合理的安排时间。特别是高管，每天的事务很多，非常需要一个个人行事历，有效的安排工作和时间。

6）系统管理能力低下，维护管理工具不够统一便捷，不利于管理员对系统进行维护。部分功能的实现方法较落后，效率低下。

1. **实现目标**

基于上述各种问题，现有OA系统已不能满足公司日常工作的需要，不能有效地推进公司的发展，因此建议对OA系统进行升级换代。新系统应当满足公司十二五规划及年度行政工作会议的要求，在实现原有系统所有功能的基础上，实现公司移动办公、资源共享、高效协同的事务处理机制，为公司建立一个即时有效的信息交流管道，建立高质量、高效率的信息网络，为领导提供一个方便有效的事件跟踪和监督手段，实现办公现代化、信息资源化、传输网络化和人性化管理。同时也要兼顾用户的操作习惯，老用户无需太多的培训即可上手；界面清新实用，更具人性化，便于新用户入门；功能稳定可靠，符合实际办公流转需求；文档明晰充分，便于系统管理人员对系统进行管理及维护、再次开发。

1、实现移动办公，拓展办公空间

移动办公是我公司办公自动化改造的趋势，同时也是现代化办公的发展方向。通过移动终端能够随时随地的接入公司内部的OA系统，实现公文处理、邮件处理、通讯录管理、个人事务管理、查看新闻通知等功能，充分满足应急沟通的需要，并能确保信息、数据的安全性。

实现远程办公和移动办公，随时随地都能方便快捷地掌握组织内部的工作进度与状况，及时处理工作问题。将员工从桌面办公的方式解放出来，拓展办公空间，使员工处理公务时不再受到时间和地点的限制。有效改善办公环境，简化机构之间的沟通方式，打破在地域性上的限制，全面有效支持无空间限制、移动的办公场所，提高工作效率，节约办公成本。

2、实现全面的知识管理

将日常工作中积累的大量文档、信息进行有效的分类，总结有价值的知识，并建立强大、方便的检索功能，可按照关键字、时间等多种条件检索文件及信息，使员工方便的进行学习以提高企业知识的利用价值。可按权限对公用信息进行下载，具备信息查阅、修改、上传权限限制功能，确保了有用的知识能够在企业中发挥最大的价值。

打破员工独立、部门独立的知识分割，建立统一的知识管理平台，沉淀日常工作产生的工作成果并在合理范围内进行共享，使优秀员工的思想、经验与技术获得积累，提高内部资源的共享，避免因人员流动等原因导致工作的脱节与贻误。

3、通过公文流转的刚性控制与柔性管理，实现高效快捷的办公

公文流转过程中，通过公文模板（流程模板、公文正文模板等）支持公文流转的正式性、严肃性与规范性，必须严格按照已设定流程流转，实现公文流转的刚性控制；在无法按照已设定流程流转的特殊情况下，发起人可发起自定义流程，设置流程走向、选择节点人员，通过会签、多级会签、回退、终止等应用，支持公文流转过程中的特殊情况处理，实现公文流转的柔性管理。

系统管理员可快速进行角色、人员、部门与流程的定制，方便灵活地定制出满足业务需要的公文流转流程，实现在网络环境下的公文发起、流转、审核、批注、跟踪、督办、处理明细查询、归档等功能，真正实现远程化、无纸化办公。

4、通过任务管理及即时通讯，建立内部通讯平台，实现高效协同办公，强化监控能力

任务管理：通过系统实现书面安排任务，并可对工作任务做子任务的层层分解形成任务树，任务执行者可随时汇报任务的进展情况，并可围绕一个任务展开信息交流，所有内容都会归档并支持查询。通过授权，上级可对下级工作任务查看和评论。通过任务管理，强化了领导的监控管理，增强管理层对组织的控制力，有效监管工作人员的工作情况，实现实时工作任务的监督与催办，及时有效监控各部门、各个人员的工作进度情况，实时全面掌控各部门的工作办理状态，及时发现问题及时解决，从而减少差错、防止低效办公，同时为员工及部门考核提供可靠的依据。明确工作岗位与工作职责，增强人员的责任感，减少推托、扯皮等现象，明确赋予各岗位的权限与职责，任何人都不可越权处理工作，使得各自责任明确落实到人、查有所依，杜绝工作中出现职权不明、相互推脱扯皮现象。解决多岗位、多部门的协同工作问题，实现高效协作办公。

即时通讯：可随时在线发起信息交流，并可建立讨论组，实现多人同时在线交流。所有沟通信息都会保存归档，可以事后调阅沟通记录。同时为高层领导与基层员工、上级与下级提供了沟通工具，实现了信息对称。

5、进一步完善信息发布的平台

提供多种便捷的查询手段，员工通过简单的查询操作，即可以获得其需要的信息。在内部建立一个有效的信息发布和交流的场所，使内部的规章制度、新闻简报、技术交流、公告事项等能够在内部员工之间得到广泛的传播，使员工能够及时了解企业内部的发展动态。加强公司领导与员工、员工与员工之间的联系，使信息能够上通下达，横向扩散，增强企业的凝聚力。

6、时间管理

可设计为标准的个人行事历，用以表示工作时间的分配和使用情况，并根据设定的时间给出提醒，可以有效安排工作内容和时间。可以通过授权查看别人的时间安排或让别人查看自己的时间安排，也可利用时间管理追溯工作内容。轻重缓急一目了然，可以有效的提高组织效率。

7、会议管理

包括会议室管理（会议室预定、会议室查询）、会议管理（会议纪要、纪要归档、会议维护、会议室设置）等功能。对会议的全过程进行管理，确保会议的必要性和功效性，减少重复性工作，保持会议资料的一致性。

可进行会议室预定和会议室预约查询。可通过邮件、任务通知栏、即时通讯、手机短信等功能发布会议通知，会议通知的内容包括：会议时间和地点（即会议室），参加会议的人员以及会议主要内容和会议准备事项等等。会议纪要记录会议的过程和内容，实现会议纪要从记录人到办公室、与会人、领导、阅读人、会议过程内容、会议结果，最后归档的全过程管理。

8、手机短信

实现手机短信的单发、群发,并且与公文、工作流、会议、任务以及通讯录相结合,实现手机短信提醒以及信息发送。可按组织机构选择接收对象，查看短信发送状态、记录与时间。操作界面友好、简洁，便于维护。

9、建立统一便捷、易维护、易操作、可扩展、稳定的管理平台

1）建立统一便捷的维护管理平台，便于管理员对系统进行配置和维护。在不改变系统的框架条件下能够快速方便的根据需求新增和修改功能模块。能够根据用户管理需要对系统各子系统的操作模块进行权限重新分配和菜单变化。具有用户管理的功能，对用户进行增、删、改、查等操作，具有灵活权限设置功能，可设多级管理员，对用户进行不同子系统的使用受权；提供系统管理员操作日志，对系统管理员的操作进行记录；提供系统安全性维护，可以对系统数据进行备份和恢复。

2）本着操作容易的原则，入口统一，简化操作，可以让用户快速上手。

3）充分重视扩展性和可变性，做好以权限体系和工作流为基础的底层平台的构建，保证管理的连续性，尽快完善其作为一个二次开发平台的功能定位。

4）系统应满足长时间稳定运行的要求，具有高度容错性，保证工作时间内各项工作的正常运作。

**四、系统升级前后功能对比**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **功能列表** | | **升级前系统** | **升级后系统** |
| **一级功能** | **二级功能** |  |  |
| **协同工作** | 新建事项 | 有 | 有 |
| 待发事项 | 有 | 有 |
| 已发事项 | 有 | 有 |
| 待办事项 | 有 | 有 |
| 已办事项 | 有 | 有 |
| 督办事项 | 有 | 有 |
| 任务跟踪 | 有 | 有 |
| 其他细化功能(模板管理、关联项目、转发邮件、转发协同、协同表单、批量处理、条件分支流程、振荡回复，设置新建高级选项) | **无** | 有 |
| **表单管理** | 表单查询 | **无** | 有 |
| 表单统计 | **无** | 有 |
| 表单制作（表单制作，表单数据设置，表单查询统计设置，表单流程绑定，触发设置） | **无** | 有 |
| 序号管理 | **无** | 有 |
| **知识管理** | 知识中心 | 有 | 有 |
| RSS订阅 | **无** | 有 |
| 文档中心（我的文档，单位文档，项目文档，公文档案，自定义文档库） | **无** | 有 |
| 文档库管理 | 有 | 有 |
| 我的博客 | **无** | 有 |
| 博客管理 | **无** | 有 |
| 文档版本管理 | **无** | 有 |
| 文档属性自定义、内容类型自定义、查询条件自定义 | 有，但过于简单 | 有 |
| **电子邮件** | 新建邮件 | 有 | 有 |
| 收件/发件箱 | 有 | 有 |
| 草稿/垃圾箱 | 有 | 有 |
| 查找邮件 | 有 | 有 |
| 邮件设置 | 有 | 有 |
| **日程计划会议** | 时间安排 | 有 | 有 |
| 我的计划 | 有 | 有 |
| 计划管理 | 有 | 有 |
| 日程事件 | 有 | 有 |
| 会议管理 | 有 | 有 |
| 工作任务 | 仅有待办任务提醒 | 有 |
| **流程分析** | 综合分析 | **无** | 有 |
| 效率分析 | **无** | 有 |
| 超时分析 | **无** | 有 |
| 改进分析 | **无** | 有 |
| 流程统计 | **无** | 有 |
| **公共信息** | 单位和部门的公告 | 有（部门网站） | 有 |
| 调查 | **无** | 有 |
| 讨论区 | **无** | 有 |
| 新闻 | 有 | 有 |
| 公共信息管理 | 有 | 有 |
| **WAP移动应用（手机浏览器登录）** | 待办事项 | **无** | 有 |
| 新建事项 | **无** | 有 |
| 已办事项 | **无** | 有 |
| 跟踪事项 | **无** | 有 |
| 公文处理 | **无** | 有 |
| 表单审批 | **无** | 有 |
| 在线沟通 | **无** | 有 |
| 会议 | **无** | 有 |
| 日程/公告/新闻 | **无** | 有 |
| 通讯录 | **无** | 有 |
| 个人设置 | **无** | 有 |
| **综合办公** | 车辆管理 | **无** | 有 |
| 图书资料管理 | 有，已长时间没有使用 | 有 |
| 会议室管理 | 有 | 有 |
| **组织机构管理** | 组织机构设置 | 有 | 有 |
| **个人事务** | 个人设置 | **无** | 有 |
| 关联应用设置 | **无** | 有 |
| 个人模板管理 | **无** | 有 |
| 代理人设置 | **无** | 有 |
| 消息提示设置 | **无** | 有 |
| 印章密码管理 | 有 | 有 |
| **常用工具** | 通讯录 | 有 | 有 |
| 便签 | **无** | 有 |
| 计算器 | **无** | 有 |
| 万年历 | **无** | 有 |
| 常用连接 | 有 | 有 |
| 综合查询 | **无** | 有 |
| 系统帮助 | **无** | 有 |
| **空间管理** | 单位空间（新闻频道，公告调查，单位知识文档，单位学习区， 最新讨论） | 部门网站 | 有 |
| 个人空间（待办事项，已办事项，常用文档，我的模板，关联人员，关联项目，关联系统) | **无** | 有 |
| 部门空间（部门公告，讨论，部门要事，部门计划，留言板，部门知识） | **无** | 有 |
| 自定义空间（可根据业务需要增加领导空间、项目空间、业务空间、客户空间等） | **无** | 有 |
| **系统管理设置** | 系统管理 － 枚举管理、修改密码 | **无** | 有 |
| 基础设置－系统参数设置、系统分区管理、登录背景设置、系统邮箱设置、全文检索设置、目录服务器设置（支持IBM/Sun/Novell目录服务器，支持Windows活动目录） | **无** | 有 |
| HTTPS安全传输：实现HTTPS的加密传输和防DOS攻击，实现互联网下的通道安全传输 | 有 | 有 |
| 信息集成配置 - RSS频道管理、关联系统管理、扩展栏目配置 | **无** | 有 |
| 系统维护 - 系统日志、服务停止通知、消息管理、锁定用户管理、系统调试设置、重建索引设置 | **无** | 有 |
| **审计管理设置** | 审计管理 - 登录日志审计、应用日志审计 | **无** | 有 |
| 管理员设置 - 修改密码 | 有 | 有 |
| **单位管理设置** | 组织信息管理 － 单位设置、部门设置、岗位管理、职务级别管理、人员设置、组设置、兼职管理、角色管理、工作范围控制、单位标识配置 | 有 | 有 |
| 功能应用设置－协同应用设置、公文应用设置、表单应用设置、文档中心设置、公共信息设置、项目应用设置、移动应用管理、综合办公设置 | **无** | 有 |
| 基础应用设置 － 常用格式设置、常用语设置、公共资源管理、空间配置管理、枚举管理、电子印章设置、存储空间管理、博客管理、工作管理设置、访问控制设置 | **无** | 有 |
| 工作管理 - 流程管理、流程统计、应用日志、工作时间设置 | **无** | 有 |
| 管理员设置-修改密码 | 有 | 有 |
| **可选扩展应用模块功能** | | | |
| **业务生成器** | 创建无流程表单； | **无** | 有 |
| 创建业务管理模块 | **无** | 有 |
| **高级公文应用** | 收文管理 | 有 | 有 |
| 发文管理 | 有 | 有 |
| 签报管理 | **无** | 有 |
| 公文督办 | 有 | 有 |
| 公文查询 | 有 | 有 |
| 公文统计 | **无** | 有 |
| 痕迹保留 | 有 | 有 |
| 公章签名 | 有 | 有 |
| 正文支持Word\Excel\Wps格式，PDF格式转换，意见格式定义 | 正文仅支持word版本，其它功能无 | 有 |
| **全文检索** | 支持协同，表单、公文、会议，计划，日程，公告，新闻，文档中心，人员信息的检索 | **无** | 有 |
| **短信应用** | 短信提醒，在线短信，短信会议（需与其他短信平台软件配合使用：如金迪短信猫） | 有，但不完善 | 有 |
| **M1移动应用（手机客户端登陆）** | 待办事项 | **无** | 有 |
| 新建事项 | **无** | 有 |
| 已办事项 | **无** | 有 |
| 跟踪事项 | **无** | 有 |
| 公文处理 | **无** | 有 |
| 表单审批 | **无** | 有 |
| 表单查询、统计 | **无** | 有 |
| 会议 | **无** | 有 |
| 日程/公告/新闻 | **无** | 有 |
| 通讯录 | **无** | 有 |
| 个人设置 | **无** | 有 |