

擁抱 Web 2.0，迎接郵件溝通新世代

網際網路的興起，讓企業用戶或一般使用者逐漸倚賴訊息傳遞的電子化，過去 Web 1.0 時代，資訊傳遞為單向模式，純粹由網站產生、發送內容給使用者，進行瀏覽、查詢動作；但 Web 2.0 則扭轉了這種模式，將資訊傳遞方式轉變成雙向互動的狀態，讓使用者可以在網站平台上，主動參與及產生內容。Web 2.0 的另一重要發展趨勢為應用群體智慧 (Collective Intelligence)，透過使用者提供內容與網路經驗參與平台運作，讓原本結合使用者、內容提供者、內容管理者的平台服務更具效力。

此外，在 Web 2.0 概念下所發酵的資訊應用，包括將軟體視為服務 (Software as a Service)，更重視使用者的感觀與行為經驗 (User Experience)，故如何讓使用者更直覺、更有效率使用網路，亦成為資訊服務業者產品創新的關鍵點，不論是由 Flash 呈現出來的 RIA (Rich Internet Applications) 介面或是 AJAX 技術熱潮，目的都是讓使用者使用網路時，可以更貼近桌面應用程式的經驗，減少頁面等待的時間，增強網路介面的互動性。



Web 2.0 技術於企業的應用剖析

Web 2.0 的風潮除了在消費端產生出諸多的網路文化與創意火花外，對於企業來說，也開始思考與評估 Web 2.0 技術在企業上的應用，為了協助企業思考，哈佛商學院 McAfee 教授便提出了 Enterprise 2.0 的概念，鼓吹企業的知識工作者引進方便與成熟的 Web 2.0 技術與工具，例如部落格、Wiki 或是 RSS 的技術等，發揮集體智慧，提昇企業運作能量，在功效上甚至超越過去的知識管理系統。

■ 部落格協助企業溝通與透明化

利用群體智慧的概念，將部落格導入企業。對外，可創造企業透明化的觀感，提升公司形象；對內，則成為公司內部各部門或專案小組的互動與溝通平台。

■ Wiki 增加企業管理知識能力

知識分享的概念可用於文件管理與專案管理，不斷擴充企業知識庫，幫助企業加速內部溝通流程與外部資源整合。

■ RSS 強化企業異動程序通知

企業可以利用 RSS 技術在訊息通報上，主動發出異動內容，應用的範圍從入口網站到文件管理，省卻使用者檢查更新的步驟。

■ 匯聚標籤，產生知識延伸效應

透過點選分類標籤 (Tagging)，使用者可以發現和自己設定相同標籤的使用者。當企業匯聚大量標籤時，可以即時看出企業內的重要知識，有助於瞭解內部知識網絡的整體結構與狀態。

Web 2.0 的電子郵件發展面面觀

因應 Web 2.0 的風潮與趨勢，各類型軟體開發商也不斷構思著如何運用 Web 2.0 概念及技術，勾勒出最佳的研發應用藍圖，而當中以電子郵件開發廠商最為積極與主動。隨著溝通模式的持續轉變與發展，如何妥善運用 Web 2.0 核心技術來提供使用者最完善的訊息溝通環境，便成為 Web 2.0 世代下電子郵件系統發展的矚目焦點。



■ **運用 AJAX 網頁技術，打造桌面化的 WebMail 使用環境**

在 M 化的行動郵件辦公室時代，使用者只需透過具備瀏覽器的行動裝置，即可隨時登入 WebMail 進行訊息資訊之接收，因此擁有一個功能完備且高度人性化的 WebMail 便成為企業選擇郵件系統的評估重點。目前各大郵件系統開發商即充份地運用 AJAX、DHTML 等網頁互動技術，且結合 Drag and Drop 技術，提供桌面化的 WebMail 使用環境。

■ **建構個人化與人性化的郵件訊息溝通環境**

大時代的轉變，讓使用能夠擁有具個人特色與人性化的郵件溝通使用環境。符合 Web 2.0 新時代的電子郵件系統，必須能滿足使用者多元的需求與風貌，包括可自訂個人風格的信箱資訊首頁、智慧型通訊錄、個人化訊息快遞功能與拋棄式帳號等，以配合新世代同步化通訊需求。

■ **提供 Email to Blog 功能，讓郵件使用者也能成為資訊提供者**

為了營造重視溝通與分享的 Blog 網路環境，新一代的郵件系統應具備 Email to Blog 功能，讓郵件使用者收件匣中的郵件能在瞬間轉化為 Blog 文章型態，主動與他人分享您蒐集的資訊或個人創作。由於 Email to Blog 功能具備快速、簡易與出版分享的優勢，故可協助郵件使用者轉換身份成為內容提供者。

■ **結合 RSS 技術與 Publishing 概念，讓郵件系統成為資訊分享中心**

結合 Publishing 概念，讓使用者透過 RSS (Really Simple Syndication) 所訂閱的文章或電子報，除了可提供自身瀏覽外，還能藉由 Email 或 Blog 形式主動通知他人，分享與延伸個人的知識寶庫。另外，在標榜互動的 Web2.0 時代，電子郵件系統必須結合網路社群平台的服務，提供含有排序 (Ranking)、評分 (Rating) 及評價 (Reviewing) 的線上討論區，讓使用者擁有一個交流分享與互動的園地，同時透過 RSS 技術，隨時主動通知使用者討論區之即時資訊，提升使用者彼此之間的互動與參與感。

■ **結合 Tagging 分類標籤技術，提高郵件分類及搜尋成效**

在 Web 1.0 時代的信件匣管理，使用者只能以實體信件匣做為郵件分類與管理的工具，但配合 Web 2.0 技術的成熟，部份郵件系統開發商也已提出虛擬信匣功能，提供跨實體信件匣的分類與搜尋服務，以虛擬信匣結合標籤群組分類的概念，可以讓使用者運用簡短的詞句，於每封信件上自行加入個人分類標籤，得以跨信件匣的將同標籤的信件群組分類，協助使用者更有效管理郵件成效與提升郵件搜尋速度。

掌握郵件訊息的溝通效能與管理效益

對於以分享、互動、創造與行動力的新網絡世代，選擇符合 Web 2.0 架構下的電子郵件系統，能隨時因應企業使用者或管理者諸多的溝通效能與管理效益，在此特以個人使用面與企業管理面來分別論述。

以個人使用面來談，符合 Web 2.0 時代的電子郵件系統，應可協助使用者輕鬆地打造個人行動辦公室，無論使用者身處何地，在任何時間內皆可透過任意行動裝置與平台，即時進行商務溝通。Email 支援 Blog 與 RSS 功能，讓郵件訊息平台轉化成為資訊分享中心，同時結合網路社群平台，還能協助使用者進行個人關係管理 (Personal Relationship Management)，隨時控管個人的工作、行事曆與通訊錄，與客戶、工作夥伴保持良好聯繫，並藉著個人出版將各式文件透過 Email 發佈至各式平台，維持最佳的人際溝通效能。在信件管理上輔以虛擬信匣與分類標籤 (Tagging) 功能，能增加信件處理效能與個人工作效率，讓知識工作者可以不必花費心力整理資料夾的繁瑣動作，進而創造個人價值與提升團隊溝通效能。

以企業管理面來說，由於 Web 2.0 時代的多樣化資訊型態與來源，新世代的郵件系統首先需具備應用群體智慧的核心觀念，提供涵蓋郵件、RSS、Folder、Forum 與 PIM 的整合性訊息溝通管理平台，由使用者主動貢獻資訊，管理者進行管理與彙集，分析與統計出有用之知識，並以 Blog 或 RSS 方式主動公佈、傳遞與系統的所有使用者分享，讓郵件系統不再只是單純訊息溝通平台，而得以成為企業的知識管理中心、關係管理中心、價值創造中心與協同工作中心。除了企業資訊分享中心的概念外，回歸郵件管理基本面來說，大容量郵件及通訊錄、穩定的郵件收發系統、安全防護郵件架構，以及郵件備份歸檔服務，也是整體郵件管理應用中相當重要的環節與基礎建設。

在 Web 2.0 的擴散效應下，企業在面臨更快速網路關係的變革，除了必須掌握新興的關鍵技術，更要有效利用 Web 2.0 所帶來的整體綜效，選擇最合適的郵件管理解決方案，建構郵件資訊分享中心與郵件管理整體架構，並透過源源不斷的知識累積與分享，提升企業的知識價值與文化，維持企業永續經營的競爭優勢。