

摘要

隨著組織的成長，企業內外流程的作業愈來愈繁雜。企業紛紛改採以工作流程管理系統來進行流程的控制與自動化，以替代原本利用人工來處理及傳遞流程的作業。Klischewski 與 Wetzel 在 2000 年提出服務流程管理的概念，強調以系統使用者為導向設計系統，使系統運作更富有彈性，能配合健康照護組織流程管理彈性的需求；同時，也強調系統跨組織運作的能力，以因應現代醫療體系 E 化的發展。本文提出一服務流程管理系統架構，並以 XML 為基礎，設計一彈性化服務流程管理系統，以解決工作流程管理系統僵化的弱點，並符合系統跨組織運作能力的需求。最後，本研究將所設計之服務流程管理系統應

用在「長庚養生文化村」，作為進一步研究之參考。

關鍵字：服務流程管理、使用者導向、跨組織、可擴展標示語言