

Teldok

Information nr 1

Om kontorsautomation i USA

— en översikt gjord av

OPEN SYSTEMS

Teldok

Information nr 1

Om kontorsautomation i USA

— en översikt gjord av

OPEN SYSTEMS

FÖRORD TILL ANDRA UPPLAGAN

Föreliggande rapport publicerades ursprungligen i december 1981 som den första i en serie arbetsrapporter. Rapporten innehåller en sammanställning av då pågående projekt i USA med anknytning till området kontorsautomation och har rönt så stor efterfrågan att den nu utges i en ny upplaga med oförändrat sakinnehåll.

Informationen har insamlats av Richard Dalton, då verksam vid konsultföretaget Open Systems, som har ansvaret för sakinnehåll och i rapporten uttryckta värderingar. Inom TELDOK har Alex Eckerström och Kerstin Lindh svarat för översättning till svenska förhållanden.

Rapporten återspeglar givetvis det läge som rådde 1981, men TELDOK har för avsikt att återkomma med rapporter som ger möjlighet följa den fortsatta utvecklingen, såväl i USA som på andra håll i världen.

En sammanställning över hittills av TELDOK utgivna rapporter återfinns på omslagets baksida, där också TELDOK presenteras närmare.

Farsta i mars 1983

Bertil Thorngren
Ordförande TELDOK Redaktionskommitté

INNEHÅLL:

Exempel på provprojekt i USA inom området Office Automation

Owens Corning Fiberglas: An electronic mail and message system	Sid 5
ARCO: Videoconferencing facilities (heavy emphasis on human reactions)	7
TRW: Office automation; electronic mail and computerbased conferencing	8
IBM: IBM's "V-net" used for data communication and electronic mail/messages	9
Standard Oil of California: Communicating Word Processing and Electronic Mail	10
Christian Science Church Center: Shared Resource System Word processing	11
Pacific Mutual Life Insurance: The impact of electronic mail/messages, automated maintenance of calendars and schedules and the availability of some calculating facilities on managerial and professional employees.	12
Bank of America: Prototype Videoconferencing System	13
Massachusetts Institute of Technology (University): Researchers working at home having 24- hour access to a wide variety of data bases.	14
Hughes Aircraft Company: Small pilot procest to test electronic mail	15
Bankers's Trust: Electronic mail (pilot project)	16
American Critical Care: A Centralized "Information Resources file"	17
Boston Herald American: A method for working at home or while travelling	18

Union Carbide: In-house printing and literature distribution	Sid 19
David Polk & Wardwell: Legal support system providing word processing, electronic mail, infor- mation search and retrieval, tele- phone/address directory maintenance, client accounting and billing	20
Inland Steel: Use of high-speed XEROX 9700 laser printers to produce documents in a two-sided 8½" x 11" form and to also print some documents in a 2-page per single sheet format.	21
Open. Systems: Electronic mail, information access and retrieval, computer-based confer- encing, general accounting and sub- scription fulfillment for publishing operations	22
Crown Zellerbach: Electronic message system	23
US Air Force: Office automation pilot project involv- ing both clerical and professional employees	24
Bechtel Power Company: Experiment with three office automation systems, a straight electronic mail and message system, computer conferencing and multi-function workstations	26
Security Pacific National Bank: Six pilot projects - use of IBM 3730 system - evaluation of telephone answering devices - development of a common file system for archival storage - flexible document storage and retrieval - computer based conferencing - electronic mail	27
Johns Manville Corp: World-wide communications network that links word processing and other terminals for electronic mail transmission	29

Fidelity Group:	Sid 30
Automatic voice recognition/response for routine information inquiries from customers	
J Walter Thompson:	31
Access to multiple data bases providing statistical and bibliographic information	
Continental Illinois Bank and Trust Co:	33
The impact of telephone answering devices on excessive telephone usage. Implementa- tion of an information access and electronic mail system	
American Can Company:	34
Communicating word processing with electronic mail	
Durametallic Corp.:	35
Use of microcomputer systems for cost accounting and graphic reports	
 <u>Exempel på "informationstjänster" (för prenumeration) i USA inom området Office Automation</u>	
Strategies for Office Systems:	36
Subscription program of office automation	
Evans Research Corporation:	37
Market research, consulting, publications	
Institute for Graphic Communication:	37
Provides seminars and conferences	
Micronet:	38
Consulting in advanced office system technology	
Kalba Bowen Associates, Inc.	38
Publish a wide range of reports and surveys of areas in the information services and broadcast media industries	
The Yankee Group:	39
Seminars, research reports, planning service	
Office Automation Opportunities, SRT International:	40
Analyzes current and forecasts future trends in the US market for office systems equip- ment and consumables.	

Exempel på publikationer (newsletters) i USA
inom området office automation

Videoprint	Sid 41
The Seybold Report on Word Processing	41
EMMS (Electronic Mail and Message Systems)	42
Impact: Information Technology	42
Open Systems: Managing Office Technology	43
Office Computing Industry Report	43
Personal Computing Industry Report	44
Word Processing Report	44
Trends in Communications Management	45
International Videotex Teletext News	45
Office Products Analyst	46
Information and Data Base Publishing Report	46
Center for Information Systems Research (annual report)	47
Computer Retailing (monthly magazine)	47
Automated Office Systems	48
The Sizzle Sheet	48
Advanced Office Concepts	49
Systems Research Institute Catalog (catalog of available courses)	49
Electronic Office: Management & Technology (referensverk)	50

Företag:

Owens Corning Fiberglask
Fiberglask Tower, Toledo, Ohio

(glastillverkning: \$2.3 miljarder årlig omsättning)

Applikation:

Elektroniskt post- och meddelandesystem

Programvara benämnd "Infoplex package" är levererad av CompuServe, Columbus, Ohio. Meddelanden läggs in och hämtas ut via allmänna telefonnätet. Owens Corning, som köper eller hyr sina terminaler, använder Texas Instrument Silent 700-serien för bärbart bruk, Decwriter 34-modellen i sina fabriker och textskärmar från olika tillverkare samt kommunicerande ordbehandlare på kontor.

Omfattning:

Man har 300 terminaler med i genomsnitt 1.5 användare per terminal. Båda siffrorna förväntas stiga; nya terminaler installeras i en takt av ca 30/månad. Användarna omfattar medlemmar av "MIS-department" (Management Information System); företagets piloter (som använder provsystemet för att hålla flygtidtabeller och passagerarlistor tillgängliga för alla inom företaget), försäljningspersonal (som använder det för säljsamtalsrapportering), teknisk personal och anställda hos "the roofing products division", som nyligen började använda systemet för meddelanden, order och fakturor, som tas fram on-line och var 20:e minut matas in i Owens Corning centraldatorer för att medge räkningar, inventariekontroll och ev utestående fordringar.

Applikationen har körts sedan dec 1978, då ett pilotprogram installerades.

Motiv för utförande:

Systemet, som tagits fram av CompuServe, valdes av Owens Corning då man hade problem med kostnadsbevakning av telefonanvändning samt svårt att på managementnivå få tag på varandra via telefon.

Genomförda analyser:

Ett sexmånaders pilotprojekt har analyserats kvantitativt. Kostnaden per meddelande från de första 40 terminalerna beräknades inkl kommunikations-, "brevlåde"- och personalkostnader (handhavarens tid beräknas kosta i genomsnitt 50 c/minut).

Kostnaden per "enhetsmeddelande" beräknades dels utan, dels med systemet. Utan systemet togs hänsyn till SRI Internationals studie, som visar att endast 28 % av telefonanrop lyckas vid 1:a försöket. Då uppskattades kostnaden per meddelande till \$ 17 jämfört med \$ 3.50 per meddelande med systemet. Därvid antogs ett 600-ord Infoplex-meddelande (6 min. management time och 50 c. i kommunikations- och "brevlåde"-kostnader per meddelande (Infoplex "flat-rate"-taxa)

Besparingar beräknades på basis av att varje handläggare ersatte 4 samtal per dag med meddelanden; företaget uppskattade att 1500 av dess 6000 anställda kunde använda systemet och därmed nedbringa kostnaderna med \$54/dag vardera.

Utvärdering efter
fullskaleintroduktion:

Alla tillfrågade ansåg att deras produktivitet ökat. Försäljningsavd. ansåg sig kunna reducera personalen.

81-01-22

Företag:	ARCO, avd. Telekommunikationer (Mr Nuwer) 515 South Flower Street, Los Angeles, Calif. (oljeprodukter; årlig omsättning \$ 18 miljarder)
Applikation:	Mr Nuwer är ansvarig för ARCO's omfattande telekommunikationsnät, särskilt betr planerad videokonferensutrustning och andra tillämpningar inom kontorssektorn.
Omfattning:	"ARCONET" anges av ARCO vara världens största privata kommunikationsnät. Intressant är att även CitiCorp säger sig ha världens största privata nät. Ett exempel på Arconätets kapacitet är de 300 radiolänkanaler som byggts mellan Chicago och Houston. ARCO föredrar, där så är möjligt att bygga sina egna transmissionsnät framför att använda "public carriers" Företaget har hyrt en hel transponder i en kommersiell satellit och bygger nu jordstationer för mottagning över hela USA. Videokonferens-applikationen skall till en början sammanbinda Los Angeles, Dallas, Chicago, Washington DC, Philadelphia och New York.
Motiv för utförande:	Mr Nuwer tror inte att videokonferenser med säkerhet reducerar resandet, vilket vanligen anförs som argument för denna teknologi (se översikten för Bank of America). ARCO, som är ett företag i energibranschen eftersträvar användning av videokonferens, därför att resandet i framtiden inte kommer att vara ett alternativ på samma sätt som nu p g a brist på drivmedel eller avskräckande kostnad.
Förstudie:	Man har tittat på alla tillgängliga tekniker för kompression av videosignaler i vetskap om att telekommunikationsbehovet vid omfattande bruk av okomprimerad video är oerhörd. Man har nu startat ett internt forskningsprojekt inom området i samverkan med svenska LME.
Beräknade kostnader:	Kostnaderna är hemliga. Det har antytts att publicerade uppskattningar om \$20-30 millioner är "för höga".
Utvärdering efter installation:	ARCO planerar att göra både kvalitativa och kvantitativa analyser efter att video använts 2-3 år.
Kommentar:	Stor betydelse har lagts vid användarsynpunkter på detta nya kommunikationsmedium. ARCO anser det vara endast ett av tillgängliga "redskap" i framtidens telekommunikationsutbud. De har funnit det nödvändigt att utveckla sin egen videoexpertis, eftersom konsultföretag inte erbjöd tillräckligt mångsidigt kunnande i företagsmiljö.

Företag:

TRW (luft- och rymdfart)
Sekt/div. Systems and services organization
One Space Park, Redondo Beach, Calif.

(årsomsättningen räknas i många miljarder)

Applikation:

Pilotprogram för att belysa många aspekter på kontorsteknik i en kontrollerad "laboratorie"-miljö. TRW har installerat standard koaxialkabel för intern-TV i denna enhet och skall med start 81-04-01 börja installera terminaler. Basdatorn är en PRIME 650.

Omfattning:

Systemet skall inledningsvis användas för electronic mail och datorstödda konferenser. Användbarheten av olika terminaltyper kommer att testas, från enkla till intelligenta terminaler även omfattande kommunikationsterminaler för tal och data av "telematic"-typ. Anslutning till lokala nätet sker via ett gränssnitt som utvecklats av TRW. Mjukvaran är PRIME's office automation system (PRIMACS), vilket kommer att modifieras kraftigt av TRW utgående från TRW:s erfarenheter.

Projektet är begränsat till 40 anställda i "the Systems Dpt". Detta för att underlätta maximal styrning av resultaten.

Motiv för utförande:

TRW lyckades inte hitta ett komplett office automationsystem som fyllde deras behov. Detta ledde till beslutet att börja med ett PRIME-system och använda det som "testfordon" och utgångspunkt för utveckling av företagets slutgiltiga interna system. TRW kan också tänkas vara intresserade av att utveckla egna systemprodukter på basis av resultaten från detta projekt.

Förstudie:

Obekant; med undantag av en omfattande genomgång av produktutbud

Beräknad kostnad:

Ej tillgängliga från TRW, men vår (open Systems') uppskattning är på mer än \$ 1 million (och verkliga kostnaden kan bli mycket högre).

Utvärdering efter installation:

TRW gör utvärderingar då och då hos användarna för att fastslå vilka systemfaciliteter som används, hur frekvent, hur länge och för att få användarnas utlåtanden över systemets förmåga att förbättra de anställdas effektivitet. Systemet ger statistik över utnyttjande i form av användningsfrekvens för olika transaktionstyper etc.

Kommentar:

Detta projekt ingår i TRW "SAFE"-projekt, som anges vara världens största office automation-projekt. Det skall utökas från initialfunktionerna till att innehålla video (1982) och slutligen kopplas samman till företagets ADB-system. För närvarande finns inga planer att erbjuda access till/från kommersiella informationsdatabaser annat än via uppringda förbindelser. Vi kommer att fortsätta att redovisa detta projekt, eftersom det är ett av de mest omsorgsfullt strukturerade och bedöms komma att ge intressant information allteftersom projektet fortskrider.

Företag: IBM
Entire Corporation
42nd Street, New York

(årlig omsättning \$ 22 miljarder)

Applikation: IBM's "V-NET" avsett för datakommunikation och electronic mail/messages.

Omfattning: Sammanbinder mer än 200 stordatorer och utnyttjas för fil-transferering och meddelandeöverföring. Inget försäljningskontor är anslutet, vilket är underligt. Stora IBM-kunder har också tillgång till V-NET.

Antalet dagligen överförda tecken är 3 gånger så stort som det antal som överförs via Telenet.

Motiv för utförande: Att erbjuda tillförlitliga kommunikationsfaciliteter; i första hand för dataöverföring, electronic mail-biten är ett tillägg till denna tjänst.

Förstudie: Varje större potentiell ny tjänst eller användare analyseras på cost/benefitbasis och jämförs med andra kommunikationsalternativ innan den tas med. IBM's ledning fick först helt nyligen klart för sig att detta nät hade blivit så omfattande.

Beräknad kostnad: Ej tillgänglig

Utvärdering: Ingen indikation finns på att användarna betalar för att utnyttja nätet. Troligen skulle debiteringen kosta mer än de potentiella intäkterna. Det är inte känt huruvida IBM har gjort utvärderingar av nätets totalnytta.

Kommentar: När grundnätet är klart, förväntas försäljningskontoren komma att anslutas. Det övervägs också att ansluta utrustning för telekonferens till V-NET. Vi jagar mer information genom våra kontakter.

81-01-23

Företag:	Standard Oil of California Section: Office Automation Systems Staff 225 Bush St, San Francisco, Calif. (oljeprodukter; omsättning \$32 miljarder)
Applikation:	Två pilotprogram är på gång, det ena för kommunicerande ordbehandling, det andra för electronic mail. Ordbehandlarna är från Xerox och anslutna till Ethernet.
Omfattning:	Två skilda personalgrupper är engagerade i projekten. Forskare vid Chevron Research Centre använder electronic mail-systemet medan kontorspersonal i två huvudkontorsbyggnader i SF skall använda ordbehandlingssystemet. Båda projekten påbörjades sent 1980.
Motiv för utförande:	Standard Oil's problem var brist på geologer och geografer - företaget kan inte få tag på och behålla tillräckligt med sådan personal för sitt behov. Ett skäl härtill är att stor del av handläggarnas tid tas upp av sådana kontorsrutiner som arkivering och cirkulation av post. Förbättrad effektivitet förväntas.
Förstudie:	Den projektledande gruppen vid företaget tror på kvalitativa analyser snarare än kvantitativa. De tror att sekreterarnas och chefernas upplevelse av arbetstillfredsställelse och förbättrat resultat är viktigare än sifferbaserad bedömning.
Uppskattad kostnad:	Dessa två projekt jämte andra, som igångsätts under de närmaste två åren, beräknas kräva en budget om \$10 miljoner.
Kommentar:	Standard Oil's grepp, som ger en central kontorsautomationsenhet absolut kontroll av vilka typer av office automation-utrustning företaget kan köpa är typiskt för stora amerikanska företag idag: de tror på decentralisering, men alla måste ändå till sist tillämpa centralt godkända lösningar. Typiskt är också försiktighetsåtgärden att kalla allt "pilot", dock gör Standard Oil's val av Ethernet för sitt interna kommunikationsnät för ordbehandlare, att detta nät får "fotfäste" på det konkurrensutsatta området lokalnät som ännu är under utveckling.

81-01-29

Företag/organisation: Christian Science Church, Boston, Mass.
(större kyrkosamfund och utgivare av The Christian Science Monitor, en ledande dagstidning)

Applikation: Ordbehandlingssystem med central intelligens

Omfattning: Systemval skedde 81-01-20 av ett Wang-system utbyggbart till 20-30 terminalarbetsplatser. Används för brevutskrift (både standard och individuella) för både tidningen och samfundet. I praktiken en automatiserad skrivmaskinspool.

Motiv för utförande: Snabbare behandling och sänkta kostnader betr korrespondens.

Förstudie: En långdragen jämförande utvärdering gjordes av datafolk och administratörer. Tyngdpunkten lades på kostnader, utförande och funktion hos hårdvara och standardprogram för ordbehandling.

Kostnader: Ej kända

Utvärdering: Formell utvärdering ej planerad.

Kommentar: Denna applikation är typisk för många som införts. Något utöver "klassisk" ordbehandling har övervägts mycket litet, trots att vald utrustning medger samtidig databehandling och kommunikation.

Eftersom det på andra håll i organisationen är på gång projekt för att utreda behovet av minidatorstöd för personal/löneлистor, för att utveckla ett översättningssystem för publikationer (finns redan i prototyp) och för att producera en elektronisk version av tidningen, förefaller det mycket kortsynt att lämna dessa överväganden utanför beslutet om ordbehandling. Kommunikationsfrågor (särskilt till den Digital Equipment-utrustning som innehåller adresslistor, vilka ordbehandlare kunde ges access till) togs upp efter det att man valt ordbehandlings-system. Lyckligtvis kan Wang-systemet kommunicera på detta sätt.

Vi avser att följa denna applikation till dess man kommer fram till beslut om vad som krävs för att slutligt integrera alla dessa element och vad man kommer att göra för att bygga ett företagsnät när värdet av ett sådant står klart.

Företag: Pacific Mutual Life Insurance
700 New Port Center Drive, Newport Beach, Calif.
(årlig omsättning \$ 200 miljoner)

Applikation: Pilotprojekt för att avgöra värdet för chefer och handläggare av electronic mail/messages, datorbaserade planeringskalendrar/tidtabeller och några bevakningsprogram.

Omfattning: Systemval görs inom 2-3 mån (från 81-01-24). Provet begränsas till 20 terminaler, vilka alla placeras i Information Systems Dpt.

Motiv för utförande: I likhet med de flesta försäkringsbolag genererar Pacific Mutual en enorm mängd papper. Detta projekt går primärt ut på att reducera pappersmängden. The Information Systems Dpt valdes därför att dess personal ansågs mer toleranta mot introduktion av automatiskt stöd och att bättre projektstyrning skulle kunna utövas.

Kostnader: Kan ej anges nu.

Förstudie: Inga formella studier har gjorts av arbetsinnehåll och tidsåtgång. Projektet är baserat på subjektiva åsikter hos utredningspersonalen som hämtats från företagets Information Systems och administrativa sektioner.

Utvärdering: Man kommer att följa systemets användare för att analysera deras nyttjande av olika delar av systemet. Inga strukturerade studier har planerats, inte heller har statistikinsamlings- och beräkningsrutiner utvecklats.

Kommentar: Projektet har vissa poäng som pilotprojekt, men hämmas av brist på planering och utvärdering. "Låt oss försöka och se vad som händer"

Det hade varit en fördel att utvidga pilotprojektet till att omfatta mer än the Information Systems Dpt. Då hade bättre indikationer kunnat erhållas av icke-teknikers reaktioner och förslag. Projektets nuvarande utformning kommer att resultera i information som inte bara är starkt subjektiv, utan dessutom baserad på grundinställningen hos teknisk personal. Enligt Open Systems' uppfattning är detta ett dåligt sätt att ta fram en plan för hur office automation skall införas på ett företag.

Företag:	Bank of America Section: Telecommunications Engineering and Operations (årsomsättning \$9.4 miljarder)
Applikation:	Videokonferenssystem (prototyp). Studios vid två av bankens huvudkontor i San Francisco och Los Angeles med en tredje planerad för kontoret i New York. Standard TV-utrustning används för att mata en hyrd satellitkanal.
Omfattning:	Systemet beräknas bli operativt 4:e kv. 81 och kommer till en början att beröra flera hundra personer i SF och LA datacentraler samt bankens ledning (the Management Committee) och låneavdelningen (the Loan Committee). De båda enheterna håller f n SF/LA-möten via enbart en talförbindelse. Senare väntas flera tusen personer, som nu flyger regelbundet mellan de båda städerna, delta.
Motiv för utförande:	Detta valdes som det första steget mot kontorsautomation, eftersom det föreföll ge det snabbaste och mest påtagliga resultatet. Skyhöga flygresekostnader mellan SF/LA jämte förlorad restid till och från samt mellan avlägsna flygplatser var ett problem. Telefoner och audioförbindelser ansågs vara en otillräcklig lösning.
Förstudie:	4 månaders förundersökning lades ned för att bevisa projektets kostnadsberättigande. Användare intervjuades och reselistor genomgicks för att välja ut de mest troliga användarna. Detta resulterade i att ADB-enheterna valdes. Endast på basis av flyg- och hotellkostnader /förlorad arbetstid och löner ej medräknade/ fann man att genom att ersätta 10 % av resandet med telekonferens kunde man spara \$ 6.6 milj (årligen). Projektet beräknas vara betalat inom 16-48 månader beroende på utnyttjning,
Kostnad:	Utrustningskostnad \$ 400.000 per studio. Hyreskostnad för satellitförbindelsen är okänd, men bedöms till \$15/h.
Utvärdering:	F n ej beslutad
Kommentar:	Tycks peka på överväldigande fördelar med videokonferens åtminstone inom stora företag. Vad som saknas är ett sätt att noggrant utvärdera användning av den nya faciliteten. Kommer den att ersätta resekostnaderna eller bli ytterligare en utgift? Vem använder den? För vilka ändamål? Hur effektivt?

Företag/organisation:	Massachusetts Institute of Technology (University) Cambridge, Mass.
Applikation:	Alla forskare vid enheten Research Program in Communications har terminaler i bostaden och arbetar där i stor utsträckning. De har dygnet-runt-access till stordatorerna på MIT och genom ARPA-nätet till en lång rad databaser.
Omfattning:	Användarna skriver regelbundet utkast till rapporter, schema-lägger möten och sänder electronic mail/messages via ARPA-nätet. Ett unikt söksystem har utvecklats för att möjliggöra koordinering med Stanfords "Sail"-system, som medger access till flera elektroniska nyhetstjänster (telegrambyråer, AP, UPI och London Daily Times). Denna MIT accessmetod medger att användaren med hjälp av ett stort antal kommandon kan definiera önskad information för kontinuerlig framtida leverans. Informationen söks regelbundet i ett antal databaser och lagras för senare avläsning av användaren. Speciella sökkoder och erforderliga rutiner för varje databas är transparenta för användaren. Sannolikt avses att användaren inte behöver känna till de individuella sökorden för varje databas utan kan arbeta i ett MIT-definierat enhetligt språk.
Motiv för utförande:	Att ge möjlighet för anställda att arbeta i hemmet för att minska behovet av arbetspendling och att finna en metod att hålla kontakt vid resor.
Förstudie:	Formella utvärderingar ej gjorda. Införandet har skett gradvis, där vissa forskare lagt till faciliteter och andra anammat dessa efter att ha insett fördelarna.
Kostnader:	Inga siffror tillgängliga. Eftersom detta är ett forskningsprogram debiteras ej huvuddelen av kommunikationskostnaderna. En gissning betr den ungefärliga kommunikationskostnaden per anställd i ett kommersiellt företag skulle bli ca \$200/månad.
Utvärdering:	Kvalitativ, men ganska intressant. Huvuddelen av forskarnas arbete utförs nu i hemmet. De tror sig arbeta fler timmar och på annat sätt (mindre "snack" om arbetstid contra fritid). De känner stort behov av en högt kvalificerad vägledare för teknisk assistans betr systemets faciliteter. Beroendet av en fungerande terminal har gjort att varje anställd måste hitta alternativa sätt att arbeta för den händelse en eller fler datorer är ur funktion.
Kommentar:	Systemet och dess effekt på de anställda skulle vara av stort intresse för företag som önskar experiment med bostaden som normal arbetsplats. MIT-staben är huvudsakligen teknikorienterad, men vi (Open Systems) tror att motivation att arbeta på detta sätt skulle finnas även hos icke tekniker.

Företag: Hughes Aircraft Co.

Applikation: Litet electronic mail-projekt

Omfattning: En grupp databehandlingspersonal använder löpande den electronic mail-möjlighet som erbjuds genom the University of Southern California's "ECL"-system via ARPA-nätet (försvarsdepartementets kommunikationssystem). Projektet överförs till ett internt system i juni. Det nya systemet skall använda sig av Bolt, Beranek & Newman's "Infomail" programvara och en IBM 4300 dator.

Mer information ej tillgänglig f n.

81-01-24

Företag/organisation: Banker's Trust, Washington

Applikation: Electronic mail

Omfattning: 30 handläggare i US och internationella konsultuppdrag

Motiv: Öka snabbheten och effektiviteten i beslutsfattarnas kommunikationer.

Förstudie: I grunden ett beslut av två medlemmar i ledningen om försök med electronic messagings lämplighet och effekter.

Kostnad: Nyttjade New Jersey Institute of Technology Electronic Information Exchange System, dvs EIES. 15 konton à \$ 60/mån plus \$ 5/tim för kommunikation över Telenet. Skulle förmodligen inte överstiga \$ 2000/månad för alla deltagare. Känner ej till om terminaler inköptes eller redan fanns tillgängliga.

Utvärdering: Betraktas som en lyckad satsning. Fler deltagare ansluts till pilotsystemet

Kommentar: Trots att projektet förefaller framgångsrikt tror inte Worthington (Banker's Trust) att EIES f n är ett kommersiellt gångbart electronic mail-system. Han skulle föredra att nyttja mailboxservicen i något av de kommersiella näten Telenet eller Tymnet. Implementering av kontorsautomationssystem hos Banker's Trust vilar f n i avvaktan på en omfattande studie av området.

81-01-30

- Företag/organisation: American Critical Care (Division of American Hospital Supply)
- Applikation: Central "Information Resources File" för divisionen.
- Omfattning: Systemet nyttjas av 225 medlemmar av divisionens forsknings- och utvecklingspersonal. Det utgör en informationsresurs för forskare och omfattar de marknadsundersökningsrapporter företaget köper och tidskriftsartiklar inom de områden, där man bedriver forskning. Denna funktion togs i bruk 1977. En annan viktig funktion är insamlandet av intern information för den omfattande rapportering som ålagts hälsovårdsföretag av federala myndigheter. Ordbehandling tillkom 1979, men denna har ej integrerats med databasfunktionerna. Systemet arbetar med en Digital Equipment Corp. PDP-11/70, som medger realtidsanslutning både till databas och ordbehandling.
- Motiv för utförande: Uppfyllandet av myndigheternas krav på rapportering trodde man skulle underlättas genom en implementering i databas. Att låta denna omfatta även artiklar och rapporter beslöts, eftersom en stor del av allmänt användbar information inte fanns åtkomlig i pappersform för alla forskare. Ordbehandling inkluderades för att underlätta framställandet av rapporterna.
- Förstudie: Egentliga analyser ej genomförda
- Kostnad: Man vill ej lämna ut kostnadsberäkningar. Open Systems uppskattar datorkostnaderna till \$ 250-300.000.
- Utvärdering: Kvalitativ värdering sker fortlöpande. Ingen kostnad/nytta eller annan kvalitativ analys har gjorts. Kommentarerna inkluderar följande:
- Handläggare och specialister använder med mycket få undantag själva inte ordbehandlingsmöjligheten. Detta arbete lämnas till sekreterare/kontorister.
- Systemet får personalen att uttrycka sig mer kortfattat i kommentarer och skrivelser samt att spara färre handlingar i databasen än de skulle göra i pappersarkiv.
- Företagsledning och specialister ger inte hög prioritet åt integrering av ord- och databehandling. De är mer oroade av eventuella ytterligare förändringar som skulle störa deras primära uppgifter som forskare.
- Kommentar: Man tror att OCR-utrustning skulle väsentligt förenkla inmatningen till databasen. Man skulle också vilja ha en ordbank med standardiserade synonymer för att göra rapporterna mer enhetliga och förståeliga.

Företag:	Boston Herald American Scott Burns, Financial Editor
Applikation:	Utöver att vara Financial Editor skriver Mr Burns en nationellt utgiven spalt om trender i affärsliv och ekonomi. Han har utvecklat en metod att arbeta i bostaden eller under resa som tillåter fortlöpande kommunikation med tidningen och det företag som ger ut hans spalt (beläget i Des Moines, Iowa).
Omfattning:	Eftersom inget av de företag Mr Burns arbetar med har metoder som medger författare att direkt kommunicera med dem, valde Mr Burns en Zenith persondator för ordbehandling och datakommunikation. Han kommunicerar via publika nät.
Motiv för utförande:	Mr Burns önskade arbeta mer i bostaden för att minska kostnader, tid och stressen att pendla. Dessutom var postgången mellan hans bostad och Iowa långsam och opålitlig, varför han önskade ett snabbare och bättre sätt att sända sina manus till utgivaren.
Förstudie:	Mr Burns tillbringade mer än ett år med att undersöka olika persondatorer. Som icke-tekniker måste han i stor omfattning lita på information i försäljningsbroschyrer.
Kostnad:	Zenith-systemet (terminal/dator, skrivare och modem) kostar \$5.500. exkl den tid som gått åt för systemval.
Utvärdering:	Mr Burns är inte nöjd. Utrustningen för oväsen, trots att den angivits arbeta tyst. Ordbehandlingsprogrammet är defekt och operativsystemet dåligt dokumenterat. Datakommunikationen har ännu inte provats, eftersom han inte litar på det.
Kommentar:	Detta är en förbryllande situation: personen beslutar i detta fall (på vad Open Systems anser vara goda grunder) att anskaffa ett informationssystem för egna medel. Han anser att det tagit väsentligt mer tid än det borde att köpa systemet och få det att fungera bortsett från kommunikation. Han har inte datorer som hobby och ser inget annat värde i systemet än just för sitt arbetes behov. Hans slutsats är att "datorvaruhus" ännu inte förstår specialisters behov eller att specialister är beredda att betala mer för högre tillförlitlighet, god service och enkelt handhavande samt att enkla sätt för de flesta människor att arbeta i bostaden ännu inte finns. Vi (Open Systems) skulle vilja tillägga att ett företag har mycket större resurser än en enskild för att hjälpa de som kan och vill arbeta hemma, att ett företag har teknisk personal för utvärdering av utrustning och användarassistans. Fler företag borde överväga att kunna erbjuda denna typ av stöd till en del av sin personal.

Företag:	Union Carbide Section/Division: Corporate Printing/Distribution Long Island City, New York (kemikalier, plaster; årlig omsättning \$ 9.1 miljarder)
Applikation:	In-house tryckning och litteraturdistribution med hjälp av kommunicerande ordbehandlare och fotosättning vid företagets centrala tryckeri.
Omfattning:	Efter att ha nyttjat en rad olika sättningsutrustningar har Union Carbide övergått till ett Wang-system 30 med model 48 fotosättare och kommunikationsmöjlighet. Divisioner spridda över hela landet överför nu underlag direkt till den centrala enheten som producerar slutliga kopior. System 30 utnyttjas för kommunikations- och formatkontroll och matar in överförd kopia direkt till fotosättaren. Systemet mottar trafik från fem regionala ordbehandlingscentraler och två datacentraler.
Motiv för utförande:	Mål: - att eliminera omskrivning på tangentbord av text inför tryckning - att reducera totala tryckkostnaderna genom att göra mer i eget system - att förkorta utgivningstiden för regelbundet utgivna dokument, typ prislister, medge lagring av standardutformad teknisk information som skall ingå i skilda manualer och dokument samt - att kunna lagra standardformulär, vilket reducerar behovet av att nyskapa dessa formulär vid varje inmatning.
Förstudie:	Jämförande utvärdering av tillgängliga utrustningar baserad på specifikationer som tagits fram utgående från tidigare, dåliga användarerfarenheter.
Kostnader:	Ej tillgängliga. Vi (Open Systems) uppskattar att de är väsentligt under tidigare kombination utrustning/arbetskostnad. Utrustningen vid den centrala enheten torde kosta omkring \$150.000.
Utvärdering:	Intressant nog används telekonferenser för möten för att utbyta information och förslag till förbättringar.
Kommentar:	Förefaller mycket framgångsrikt. Höga krav har uppfyllts. De bad om "nästa-dag service", de fick "samma-dag service", var en kommentar. De räknar med att byte ut hårdvaran mot en minidator för att få mer data- och ordbehandlingskapacitet, t ex en förteckning över all litteratur och alla distributionskanaler.

Företag:	Davis Polk & Wardwell advokatbyrå, 625 anställda 271 jurister
Applikation:	Juridiskt stödsystem omfattande ordbehandling, elektronisk post, informationssökning och -återvinning, telefonnr-/adressregisterändringar, kunddebitering och fakturering.
Omfattning:	Företaget har 3 Digital Equipment Corp PDP 11/70-datorer anslutna till mer än 50 bildskärmsterminaler och 2 Xerox 9700 laser-tryckare för utskrift av juridiska sammandrag och annan omfattande information. Programvaran från Interactive Systems Corp bygger på Unix operativsystem (ett särskilt flexibelt system). Maskinvaran installerades i juni 1978 och driften startade 1 år senare.
Motiv för utförande:	Fristående ordbehandlare löste endast en liten del av företagets informationsproblem. Man ville ha ett system som medgav utnyttjande av gemensamma data på fler sätt (juridiska sammandrag för senare sökning mot prejudikat och för upprättande av kundkonton och fakturering). Man ville ha ett enkelt hanterbart system som kunde användas även av specialister och inte bara av kontorspersonal.
Bakgrund:	En "kärngrupp" av jurister och assistentpersonal bildades för att utvärdera befintlig informationsutnyttjning och stödsystem. Med hjälp av utomstående konsulter granskades ordbehandlingssystem med distribuerad och central logik, små sinsemellan förbundna system, time sharing och medelstora-stora datasystem. Speciella funktioner, flexibilitet, användarvänlighet, driftsäkerhet och kostnader beaktades.
Kostnader:	Kostnader för utrustning ca \$1.5 milj. En systemavdelning omfattande 5 personer till en kostnad av ca \$200'/år har bildats. Utbildningskostnaden är hög (4 halvdagar per användare), men anses som en god investering.
Utvärdering:	"Kärngruppen" har utökats till att omfatta systempersonal. Man träffas varannan månad för utvärdering av systemets prestanda och möjliga utökningar. Man har inte försökt lägga kvantitativa värderingar på vad ledningen ser som en generell höjning av effektivt utnyttjande av personella resurser och servicen till klienter.
Kommentar:	Planer finns på utökning av antalet terminaler i N.Y. och vidgning av systemet till företagets europeiska verksamhet. Detta är ett bra exempel på konstruktiv utnyttjning av kontorsautomation för direkt stöd på specialist/ledningsnivå.

Företag:	Inland Steel (stålproduktion, \$3.6 miljarder försäljningsvärde/år)
Applikation:	Användning av hög-hastighets Xerox 9700 laserskrivare för framställning av dokument i dubbelsidigt 8½x11"-format och även för utskrift av två förminskade sidor per sida.
Omfattning:	Används för de flesta datalistor, av vilka många nu reducerats betr storlek och/eller skrivna på vanligt papper i motsats till förtryckta formulär, eftersom skrivaren kan skriva både formulär, grafer och text.
Motiv för utförande:	Nedbringa förbrukningen av papper (kostnaderna ökar med 10% per år och brist inträffar ofta). Reducera operatörstid relativt fallet vid typtryck. Reducera antalet formulär för rapporter och andra dokument.
Bakgrund:	Databehandlingsenheten gjorde en undersökning av förekommande volymer av datalistor och beräknade volym jämte kostnadsutveckling framåt i tiden.
Kostnader:	De två laserskrivarna kostar ca \$ 16'/månad. En programmerare arbetar kontinuerligt ungefär halvtid med att ta fram formateringsprogram för skrivaren.
Utvärdering:	Företaget sparar ca \$10.500/månad i papper och tryckkostnader för formulär. Operatörsproduktiviteten har förbättrats, men detta har inte resulterat i kostnadsbesparing, eftersom mera tid nu används till kvalitetskontroll och bättre service betr distribution av rapporter.
Kommentar:	Företaget undersöker möjligheterna att använda skrivarna i förening med de ordbehandlings- och elektronisk postsystem som man nu överväger att anskaffa. Eftersom ingen förväntar sig att "pappersrapporter" kommer att försvinna ökar kostnadsbesparingarna allteftersom priset på papper ökar. Denna översikt ger inga klara bevis för kostnadsbesparingar nu, men den visar hur förbättrad teknologi snabbt kan nyttjas för andra än finansiella förbättringar. Vi väntar att de relativa kostnaderna för laserskrivare sjunker inom en nära framtid och om de integreras med kontorsautomationssystem skulle de erbjuda en verklig potential för detta område.

81-02-06

Företag:	Open Systems (litet konsultföretag)
Applikation:	Elektronisk post, informationslagring och -sökning, datorstödd konferens, bokföring och elektroniskt "news-letter" på prenumerationsbasis.
Omfattning:	Hela personalen använder fortlöpande elektronisk post, konferens och informationsåtersökning (6 olika elektronisk post-tjänster används). Utrustningen består av en textskärm, en skrivterminal och en portabel terminal. Ett Datapoint minidatorsystem lades till i juli 1980 avsett för allmänna kontorsapplikationer och som stöd för en on-line informationstjänst, som startades i oktober 1980.
Motiv för utförande:	- att medge nära kontakt med ett nationellt nät av informationskällor, - för att kunna arbeta med ett minimum av kontorspersonal, - för utvärdering av olika leverantörers elektronisk post- och informationstjänster, - för att prova antaganden inom området kontorsautomation, - för att nedbringa kostnaderna för anlitande av servicebyråer
Bakgrund:	Noggrann jämförelse av tillgänglig utrustning gjordes med särskild hänsyn tagen till enkelt handhavande för specialister utan kontorsutbildning samt på flexibilitet betr programvaruoptioner (inkl kommunikation). En kostnadsram sattes motsvarande löpande sekreterar/kontorspersonalkostnader med undantag av den kontorshjälp som trots allt erfordrades. Ev nya möjligheter till intäkter med hjälp av systemet inkluderades.
Kostnader:	Kostnader för utrustningen \$750 per månad. Totala kommunikationskostnaden uppskattas till \$600/månad. Kontorshjälp (deltid) f n \$400/månad.
Utvärdering:	Utgifterna är ca 10% större än väntat men kommunikationsnäten nyttjas 200% mer än ursprungligen beräknat. Därutöver har en on-line informationstjänst startats vilken skapar ökade intäkter och de många elektroniska post-systemen höjer kvaliteten på det vi publicerar och är användbara vid våra konsulttjänster på marknadssidan. Kostnaderna för servicebyråtjänster har sjunkit med 50%.
Kommentarer:	Personalen betraktar nu dessa system som väsentliga för sitt arbete. Eftersom företagets verksamhet genomgående gäller kontorsautomation, ger systemen direkt erfarenhet av de teknologier som företagets arbete omfattar. Den personal som vill kan arbeta i bostaden samt hålla löpande kontakt under resor. Företaget räknar med att inom kort utöka med ordbehandling för att underlätta den publicerande verksamheten.

Företag:	Crown Zellerbach skogsprodukter (årsförsäljningen uppgår till multimiljarder)
Applikation:	Elektroniskt meddelandesystem.
Omfattning:	Företaget har 180 kontor i US och Canada. F n utväxlas skrivna meddelanden över ett teleprinter nät baserat på en föråldrad Control Data Corp M 1000 dator och Wiltek terminaler. Systemet förmedlar tusentals meddelanden dagligen.
Motiv för utförande:	Det gamla nätet kan inte längre klara den okända trafikvolymen. Dessutom erbjuder ny utrustning kostnadsbesparingar. En undersökning gjord av företaget visade att det gamla nätet måste bytas ut. Till att börja med övervägde man kommunicerande Wang ordbehandlare eller IBM terminaler i ett SNA-nät. För 3 år sedan gick man ut med en anbudsinfordran och Datapoint vann tydligen tack vare sin programvara. Systemet har just installerats och planeras vara i full drift vid årsskiftet 1981-82.
Bakgrund:	Ingen utvärdering har gjorts ännu, men både kvantitativa (kostnadsbesparande) och kvalitativ jämförelse (förbättras tjänstemännens effektivitet?) med nuvarande system väntas bli gjord.

Företag:	US Air Force, Hanscom-basen
Applikation:	Provprojekt kontorsautomation inkluderande både specialister och kontorsanställda.
Omfattning:	Projektet omfattar nu 200 personer i ett system uppbyggt kring en Prime 550 dator. Datorn har 1.5 MB centralt minne och 680 MB skivminne. Datasystemet "Info" används för elektronisk post, kostnadsberäkningar och ordbehandlingsstödd textmatning. 25 intelligenta terminaler av typ Ontel och 25 ordbehandlingsutrustningar (olika tillverkare) är direkt kopplade till systemet. Ytterligare 52 ordbehandlingsutrustningar har anslutningsmöjlighet via uppringda förbindelser. Projektet är inne på sista året av en treårsperiod.
Motiv för utförande:	Att avgöra om automatiserat stöd kan förbättra basens produktivitet, särskilt bland specialisterna. Om provet blir framgångsrikt skall det användas som grund för ett system för majoriteten av basens 5000 anställda.
Förstudie:	En omfattande kvantitativ studie utfördes av Booz, Allen och Hamilton konsultgrupp för att fastställa kostnaderna för att fullgöra olika uppgifter innan automation utfördes. De beräknade produktionskostnadsfaktorerna för de flesta "produkter" från interna promemorior till anbudsinfordran. Därefter utvecklades arbetsflödesdokumentation för att underlätta val av lämpliga pilotprojekt.
Kostnader:	\$ 1.6 milj har lagts ut på utrustning, konsultservice och utbildning. Beräkningen innefattar inte Air Force' personalkostnader.
Utvärdering:	Man har gjort en analys av kontorsuppgifter vilken visar att personalens kapacitet har fördubblats. Dessutom visade studier att 50 % av kontorets rutinuppgifter utfördes av (alltför) kvalificerad personal. Denna volym har reducerats till 12 %. Man anser detta vara ett klart bevis på systemets värde och utökar gradvis dess omfattning.
Kommentar:	Man är nöjd med den teknisk miljön, särskilt ledningens databas. Man tror att utbildad teknisk personal är väsentlig för denna typ av ansats. Elektronisk post har blivit en besvikelse p g r a att man inte har tillräckligt många att sända till. Man räknar med att detta ändras när systemet utökas.

US Air Force

För närvarande används systemet av 70 % av de handläggare som deltar i projektet. Två grupper är exceptionella i sitt användande. Nyanställda (i allmänhet unga pers) bokstavligen kräver tillgång till systemet och tar med egna mikrodatorer om de inte får access omgående. Anställda i åldern 50 år och mer motsätter sig i allmänhet att använda tangentbord och är bekymrade över hur systemet kommer att påverka deras arbete och befordringsmöjligheter. Man insåg redan vid projektets införande att användaracceptans var en kritisk faktor och anlät American Inst. of Research (en socialpsykologisk konsultgrupp) för utbildning. Gruppen tog fram ett utbildningsprogram som ger 24 tim direkt, omsorgsfull utbildning till varje ny användare. Programmet omfattar 8 tim översikt av realtidsfunktioner, 8 tim betr mjukvarufaciliteter och 8 tim betr data base management. Den senaste utökningen av systemet utgörs av omfattande program för grafisk presentation via "teleöversikter" på stora skärmar. Första provet som innefattar the Command's HQ har blivit mycket lyckat. Grafisk information kan visas varsomhelst i systemet tack vare ny interaktiv programvara.

81-02-13.

- Företag: Bechtel Power Company
(byggnadsfirma; mångmiljards årligt försäljningsvärde)
- Applikation: Bechtel provar tre kontorsautomationssystem: ett rent elektroniskt post- och meddelande system (EMMS), ett system för datorstödd konferens samt ett för flerfunktions terminalarbetsplatser. I samtliga fall leasas utrustningen och programvara och datakraft erhålls från utomstående leverantörer.
- Omfattning: 77 användare av EMMS, 15 av telekonferenssystem samt 4 terminalarbetsplatser. Alla tre avses bli uppföljda pilotprojekt. Terminalarbetsplatserna har placerats vid avdelningen för informationsservice, de båda övriga är spridda över företaget.
- Motiv för utförande: En utredningsgrupp studerade under två års tid informationsflödet inom Bechtel och fann en ofantlig mängd papper, som flyttades runt bland företagets olika kontor världen över. De tre applikationerna valdes med hänsyn till att de kunde erhållas från utomstående leverantörer, vilket tillät Bechtel att genomföra prov utan stora investeringar och med möjlighet att lätt byta mellan skilda system.
- Förstudie: Kontorsteknikgruppen bildades i febr 1980. De tre projekten igångsattes förra sommaren. Två preliminära utvärderingar har gjorts p g r a att projektledaren lämnade företaget och önskade veta resultatet innan han slutade. Projektmedlemmarna "kursar" i att göra översikter och ämnar göra omfattande kvantitativa och kvalitativa analyser av resultaten under de närmaste åren. "Vi ser ett behov av båda slagen av resultat", sa en av deltagarna.
- Kostnader: Terminalarbetsplatserna från AXXA kostar ca " 10'/st. Computer Corp. of America's system för elektronisk post "Comet" och Infomedias system för datorstödd konferens "Notepad" debiteras båda efter utnyttjande (deltagande avdelningar betalar sina faktiska kostnader, kontorsteknikgruppen bär kostnaderna för utbildning, projektstöd och utvärdering). Genomsnittskostnaden inkl leasingavgift för utrustning är \$ 100 per månad och person. Gruppen föreslår användning av textskärmar för att dämpa pappersflödet.
- Inga utvärderingsrapporter tillgängliga ännu.
- Kommentar: Systemnyttan summeras kanske bäst av en projektledare för ett gruvprojekt: "Jag låg efter när jag började använda detta och nu ligger jag före. Inte nog med det, jag har aldrig varit bättre informerad om ett projekts framskridande." Nu har han alltid med sig en Texas Instrument Silent 700 när han reser.

Företag: Security Pacific National Bank
(S 18.5 miljarder inlåning)

Applikation: Security Pacific har koncentrerat sig på att organisera och förbättra ordbehandlingssidan fram till 1980. Då tillsattes en studiegrupp för att studera de större frågorna inom office automation. Resultatet härav blev 6 pilotprojekt avsedda att påbörjas under 1981:

- nyttjande av redan installerade IBM 3730
- utvärdering av telefonsvarare
- utveckling av ett system för gemensam filhantering avsett för arkivering av all dokumentation genererad via ordbehandling och elektronisk post samt kod-konvertering mellan olika typer av utrustning
- flexibel lagring och återsökning av dokument
- datorstöd konferens
- elektronisk post

Omfattning: Dessa projekt utgör genomförda samtidigt ett massivt åtagande. Separata arbetsgrupper bildas för att övervaka respektive prov och rapportera till en central styrgrupp för kontorsautomation. Varje projekt kommer dessutom att hållas litet från början för att det skall bli hanterbart.

Motiv för utförande:

Innan man valde denna form hade Security Pacific beslutat gå direkt in i en mycket detaljerad strategisk plan för office automation kompletterad med av dem själva utformad utrustning om lämpliga enheter inte fanns tillgängliga på marknaden. Försöken var planerade att pågå upp till 5 år. Efter att företaget anställt mer erfaren personal blev ledningen övertygad om att en serie omsorgsfullt organiserade pilotprojekt var den mest effektiva och minst riskfyllda vägen att gå.

Förstudie:

Projektgruppen inventerade de system som fanns tillgängliga (inkl Mangs centraliserade ordbehandlingssystem avsett för skrivcentraler och IBM:s multidatorkoncept för databehandling (DP) och planerade de typer av projekt som kunde organiseras effektivt utan större investeringar eller tidsfördröjningar.

Kostnader:

Kostnaderna är modesta med tanke på omfattningen av dessa projekt. 3730-systemet (för DP) fanns redan, men har utökats något för att innefatta specialister. Telefonsvararna är billiga och har placerats hos 30 pers för prov för att studera ev effektivitetsvinster. Systemen för filhantering samt lagring och återsökning placeras i befintliga IBM-datorer. Datorstöd konferens provas via InfoMedia's PLANET-tjänst, elektronisk post nyttjar befintliga dator- och teleresurser. Exakta kostnader finns inte beräknade, men tros vara berättigade genom det potentiella utfallet av dessa projekt.

Utvärdering:

Trots att dessa projekt endast befinner sig i startproparna planerar studiegruppen att titta på varje praktikfall från individuell kostnadseffektivitetssynpunkt och hur det kan integreras med ett växande kontorsautomationsprogram.

Kommentar:

Detta försöksupplägg har många fördelar. Studiegruppen har inga förutfattade meningar om vilka teknologier som är mest användbara och har för avsikt att vara så objektiv som möjligt när man ser på resultatet. Man är också medveten om att ändringar är på väg inom många av pilotområdena och att man måste satsa på ett utvecklingsbart koncept för att kunna bygga upp ett övergripande kontorsautomationssystem.

Man lägger stor vikt vid human factors (användartillvändhet!) och är väl medveten om och villig att hjälpa till att dämpa farhågorna inför nya system.

Längre fram planerar man koppla ihop ordbehandlingscentralerna med elektronisk post-projektet och använda detta som en bas för dokumentätersökning och arkivering. En svaghet i denna bit skulle kunna vara den stora tilliten till storskal-system, som kanske är mer telekommunikationsberoende och mindre kostnadseffektiva än andra alternativ.

81-02-14

- Företag:** Johns Manville Corp.
Byggnadsmateriel; \$ 2.3 miljarder årlig försäljning
- Applikation:** Världsomspännande kommunikationsnät som sammanbinder ordbehandlare och andra terminaler för elektronisk post.
- Omfattning:** Nätet omfattar 8 AM Jacquard ord- och databehandlingsdatorer lokalt förbundna med 41 terminaler och 19 skrivare samt 85 fjärranslutna terminaler (inkl 35 teletypewriters) i USA, Canada, Frankrike och Libanon. Varje nod i nätet avropas var 30:e minut på meddelanden, vilka sedan sänds till närmaste (relativt mottagaren?) belägna plats. Fyra Data General Nova 1200 minidatorer styr kommunikationen.
- Motiv för utförande:** Efter försök med skrivcentraler och fristående ordbehandlingsutrustningar ville företaget använda kommunikation för att binda samman skilda administrativa och operativa avdelningar. Man ville också ha bättre tillgång till datorhjälpmedel och minska arbetskostnaderna vid kommunikation.
- Förstudie:** Företaget gjorde en grundlig kostnadsjämförelse för meddelandeöverföring på olika sätt. Kostnad per genomsittsmeddelande (1200 tecken) = \$ 1.34 med det implementerade systemet. Detta var \$ 0.25 till \$ 2.48 mindre än alternativa metoder från telex till fax. Det valda systemet gav också den snabbaste överföringstiden.
- Kostnader:** Inga siffror tillgängliga. Besparingen per meddelande tros berättiga kostnaderna för pågående utökning av systemet för elektronisk post.
- Utvärdering:** Korrespondensen har fördubblats utan ökning av personal. Deltid- och tillfällig hjälp har eliminerats. Tack vare att ett system baserat på central logik användes har kostnader per arbetsplats minskat från tidigare \$ 900 till \$ 300 per månad.
- Kommentar:** AM Jacquard systemet har utomordentliga data- och ordbehandlingssegenskaper. När användarna blir vana vid systemet övergår de från endast aktiviteten elektronisk post till t ex även beräkning och utskrift av prisändringar (vanligen en rak procenthöjning).
- Intressant sidospår: många företag har svårt att avgöra den bästa proportionen arbetsplatser/skrivare i denna typ av system. Efter något experimenterande tror Johns Manville att 4 arbetsplatser/skrivare ger bästa kostnadseffektivitet.

Företag:	Fidelity Group fondmäklare (\$ 6 miljarder i tillgångar)
Applikation:	Automatisk ordigenkänning/talsvar på rutinförfrågningar från kunder (aktiekurser/avkastning)
Omfattning:	Fidelity får i genomsnitt 3-4000 förfrågningar av detta slag per dag. En Verbex ordigenkänning/talsvarare kopplad till 8 förhyrda fjärrledningar och 3 lokala förbindelser inom Massachusetts "frågar" kunderna om numret på de(t) konto(n) de önskar information om. Systemet ger sedan upplysning om kurs/avkastning på upp till fem begärda konton. Tjänsten erbjuder dygnet om 7 dagar/vecka. Under dagtid (0800-1800) kan den påringande automatiskt kopplas över till operatör för att få fler upplysningar. Systemet fungerar för manliga och kvinnliga röster samt dialekter. Det kan särskilja siffrorna 0-9 samt orden "ja" och "nej".
Motiv för utförande:	Att hantera en ökande mängd telefonsamtal genom automatsvar på rutinförfrågningar. Prov med ordigenkänning i en enkel applikation för att få erfarenheter inför senare, mer komplex användning.
Bakgrund:	Man tittade på olika svarssystem, som alla krävde styrning från den frågandes knappsatstelefon. Eftersom mer än 50% av US-telefoner har fingerskiva valdes ett system med röststyrning, eftersom det då kunde bli allmänt användbart utan tilläggsutrustning hos kunderna.
Kostnader:	Inga siffror tillgängliga. Verbex-systemet kostar ca \$50' jämte kostnaden för WATS-förbindelser och PBX-utökningar. Sistnämnda kostnader skulle uppstått med eller utan röststyrning.
Utvärdering:	Fidelity har en ROLM automatisk anropsfördelare för styrning och övervakning av sin telekommunikation. Detta system ger fortlöpande omfattande trafikinformation. Exempel på en typisk dag: 4200 samtals togs emot av svarssystemet. 345 av dessa kopplades vidare för personsvar. Genomsnittlig svarstid för ett samtal 2 sek. 327 samtal anmälades under i genomsnitt 29 sek. 147 påringande lade på. Genomsnittlig samtalslängd 53 sek jämfört med 123 sek genomsnittlig längd vid enbart personsvar. Dessa utmärkta siffror ger beslutsunderlag betr utökad kapacitet när svarstider faller under önskad nivå.
Kommentar:	Fidelity uppskattar en besparing av \$500' per år med detta system; trots detta hävdar man att besparingarna inte är den viktigaste vinsten. Man tror att förbättrad kundservice och nya marknadsmöjligheter representerar större fördelar i längden. Framtida användning av talstyrda fråga-svarssystem omfattar upplysningstjänst om ställning på bankkonton i samverkan med elektronisk betalningsförmedling.

Företag:	J Walter Thompson (reklam/PR; årlig omsättning \$265 miljoner)
Applikation:	A. Access till ett flertal databaser för statistisk och bibliografisk information B. Internt automatiskt bibliotek för kopior av all radio-, TV- och tryckt reklam C. Databas över det egna företags drift (försäljning, kostnader, vinst/förlust etc) för varje företagsgren, användbar i samband med program för modeller och planering.
Omfattning:	A. JWT nyttjar mer än 200 databaser för sökning, men de flesta av de 20-30 dagliga informationsförfrågningarna görs via SDC Search, Lockheed Info Services och N.Y. Times Information Service (den sistnämnda nyttjas 15-18 tim/mån) B. Biblioteket har ett on-line index över allt f n aktuellt tryckt material för sina kunder och deras konkurrenter samt alla JWT reklamkampanjer under gångna 3 år. Indexet använder sökordsprofiler för sökning av videotapad och microfilmad reklam. C. Driftdata medger detaljerad analys av vart och ett av företags 67 kontor världen över.
Motiv för utförande:	Behov av snabbare, mer fullständig informationssökning för bättre information till företagsledning och styrning av decentraliserad verksamhet; att använda teknologi som ett marknadsföringsmedel genom att "visa kunderna att vi är innovativa".
Bakgrund:	Beskrivna applikationer växte fram ur ett ursprungligt databasprojekt för ekonomi. Ingen formell studie kostnader/vinster har gjorts; applikationen ansågs nödvändig/fördelaktig av ledningen.
Kostnader:	Kostnadsinformation är känslig enligt företaget. Vanlig kostnad för access till informationsservice är \$60-100 per timme. Företaget uppskattar att det sedan starten använt mer än 600 timmar.
Utvärdering:	Företaget ser ett verkligt problem, eftersom varje informationsservice har ett unikt set av access-koder och regler. Detta skapar behov av ett mellanled anställda "informationsspecialister" (många är biblioteksforskare), som översätter ledningens informationsbehov och formatterar det inför sökningar. Ett program för utbildning av chefer i informationsservice access-teknik är under framtagande, så att fler förfrågningar kan göras direkt av den person som behöver informationen.

Företaget har iordningställt en imponerande "stridsledningscentral" för presentationer inför kunder av information erhållen genom sökning. Härvid utnyttjas videotape, grafiska system, diagram och andra media. Ledningen anser detta vara en väsentlig fördel i den mycket konkurrensutsatta och kreativa reklamvärlden.

Kommentar:

Företaget har för sitt enorma behov av tjänster gått in i ett samarbetsprojekt med New York Times informationstjänst för att skapa och underhålla en databas som täcker aktiviteter i reklambranschen. De har tagit fram en enkel metod för access till denna databas så att företagsledning och yrkesverksamma kan använda systemet själva.

Kort efter att deras ekonomiska styrsystem tagits i drift kunde man spara stora belopp genom att man kunde bevaka utländska valutakursförändringar och reagera snabbt på den oväntade devalveringen av australiendollarn genom att begränsa sina skulder där.

Företag:	Continental Illinois Bank and Trust Company årsomsättning \$3.4 miljarder
Applikation:	Pilotprojekt för test av telefonsvararanordningars effekt på icke effektivt telefonerande. Införande av ett system för informationssökning och elektronisk post.
Omfattning:	Telefonsvararprojektet omfattar 150 banktjänstemän. Systemet nyttjar bankens stordatorer och befintliga kommunikationshjälpmedel som sammanbinder 2000 anställda i Chicago HQ och bankens europeiska kontor via bildskärmsterminaler.
Motiv för utförande:	Att reducera tidsspillan p g r a "telefonlappar", dvs samtalsförsök som misslyckats p g r a att mottagaren ej varit på plats. Att få bättre access till intern information och förbättra kommunikationerna via elektronisk post.
Bakgrund:	Banken har antagit en försöksorienterad metodik. Man gjorde inga kvantitativa studier; man föredrog lösningar som kunde underlätta där problem konstaterats. Man använder endast beprövad teknologi som redan är i bruk i sina experiment.
Kostnader:	Inga uppgifter tillgängliga p g r a företagets informationspolicy.
Utvärdering:	Utvärderingarna har varit kvalitativa och mycket positiva. Elektroniska post- och informationssystemet har accepterats i en vid krets; särskilt inom den europeiska verksamheten. Telefonsvararna accepterades långsammare, men tjänstemännen tror nu att de ger god tidsbesparing. En liten studie på check-clearingavdelningen visade att informationssystemet medgav omedelbart besvarande av frågor om saknade checkar. Man använder då on-line information i stället för de genomsnittliga 45 min det brukade ta att undersöka vid sådana frågor.
Kommentar:	Företaget planerar att fortsätta utveckla dessa och nya tillämpningar. Man undersöker möjligheterna att nyttja informationssystemet som stöd för ord/textbehandling från anställdas bostäder; egenskaperna hos A.T&T:s "picture phone" för videokonferens som kunde medge minskat resande och utökning av elektroniska post-systemet för datorstödd konferens.

81-02-19

- Företag:** American Can
metallprodukter, årlig omsättning \$4.5 milj.
- Applikation:** Kommunicerande ordbehandlare med elektronisk post
- Omfattning:** 114 personer på en avdelning (ej databehandling) vid huvudkontoret skall delta. Liknande ordbehandlingsprojekt har funnits sedan 1976 då American Can var föremål för en IBM kontorsautomationsstudie.
- Motiv:** Projektledaren fick flera år på sig för att studera informationsflödet mellan anställda på flera avdelningar. Hans slutsats blev att seriös kontorsautomation borde struktureras för att höja effektiviteten, inte verkningsgraden, och bästa sättet att göra detta var att öka sekreterarnas produktivitet så att de skulle kunna avlasta sina överordnade. Varje sekreterare får en terminal. Den tid som intjänas förväntas sekreterarna använda till vissa kontorsgöromål som f n måste utföras av specialister. I första hand väntas tid tjänas vid arkivering och kopiering, inte vid maskinskrivning. (Kopieringskostnader väntas sjunka genom kommunicerande ordbehandlare.)
- Bakgrund:** Projektledaren ville inte diskutera sina analyser, men noterade att i en byggnad med 2000 personer, där enklare system är installerade, har 40% av specialisterna sekreterare med ordbehandlingsutrustning. Omfattande kvantitativa analyser har gjorts för att utröna vinster och resultat kommer att jämföras med förväntningar på kvantitativ basis.
- Kostnader:** Projektledaren avböjer att uppskatta kostnaderna, även att ange anbudsgivaren för utrustningen i det nya systemet, men berättar att utrustningen beställdes i febr -81 och beräknas bli installerad under sommaren -81.
- Utvärdering:** Ännu ej tillgänglig.
- Kommentar:** Projektledaren är entusiastisk inför projektet men vill inte gärna diskutera det. Försöket är värt att följa upp, eftersom det ger möjlighet att göra en realistisk, numeriskt baserad före och efter-utvärdering av effekterna av kontorsautomation.

81-02-19

Företag:	Durametallic Corp. förpackningsindustri (\$30 milj årlig omsättning)
Applikation:	Mikrodatorsystem för fördelning på kostnadsbärare och rapporter i grafisk form.
Omfattning:	Företaget har IBM System 3 databehandlings- och data- insamlingsutrustning till ett värde av \$400'. Ekonomichefen kunde inte göra interndebitering per avdelning för IBM- utrustningen och köpte därför två APPLE II mikrodatorer och VISICALC programpaket för finansdata + standard APPLE debiteringsprogram som modifierats för företagets behov.
Motiv:	Svårigheten att få särdebitering programmerad för mer än ett år i taget i IBM-systemet. Önskade eliminera det deltidsarbete som erfordrades för att manuellt ta fram ekonomiska rapporter. Önskade fortlöpande on-line access till ekonomisk information.
Bakgrund:	Inga djupare analyser har gjorts. Efter beslut om att kostnaden för utrustningen skulle vara låg, gick projekt- ledaren vidare med ett APPLE-system efter rekommendation från kollegor i företagets finansiella ledning.
Kostnader:	Kostnaderna för utrustningen stannade under \$6000. VISICALC-programmet \$150. Programmodifiering \$1500.
Utvärdering:	Räkenskapsavdelningen ger nu ut aktuella noggranna ekonomiska rapporter och kan när som helst svara på specifika konto- frågor. Man räknar med att APPLE-datorerna betalar sig själva inom ett år.
Kommentar:	Detta är ett typiskt exempel på de dussintals individer i företagsledningar som beslutat sig för att använda mikro- datorer för att tillgodose sitt informationsbehov. Projekt- ledaren hade faktiskt sina första VISICALC-rapporter till- gängliga dagen efter att han började använda programmet utan föregående erfarenhet av databehandling. Hans enda negativa kommentar var att APPLE II disketter har begränsad lagringsförmåga och att han önskar integrera mikrodatorerna med IBM-systemet men kan inte bära det nu på skillnader i programvaruuppbyggnad.

Resurs: Strategies for Office Systems (SOS)
International Data Corporation
214 Third Avenue
Waltham, Ma 02154

Typ: Program för kontorsautomation att abonnera på

Specialområde: Säger sig täcka in överväganden betr införande av kontors-
automation, samhällseffekter och teknologi-trender.

Tjänster: Det årliga abonnemanget omfattar:

- 2 större rapporter
- forsknings-memoranda inom 13 områden
- bulletiner utgivna i opreciserad omfattning
- "obegränsad" telefonförfrågningsservice
- månadsvisa sammanfattningar av 12 större leverantörer inom kontorsautomationssektorn
- 2 konferenser (vår och höst) för företagsledare
- en presentation vid företaget av ett "ämne intressant för kunden"
- newsletter varje månad

Kostnad: \$15000 per år.

Kommentar: Detta är ett helt färskt program. Vi har hittills ej lyckats få reaktioner från användare av tjänsten. Vi vet att den ursprungligen ansvarige ersattes strax efter att tjänsten började erbjudas på marknaden.

81-01-24

Resurs: Evans Research Corp
1715 Lakeshore Road, West
Mississauga, Ontario, Canada L5J1J4

Typ: Marknadsundersökningar, konsulting

Specialområde: Datorkommunikation

Tjänster: Marknadsrapporter inom speciella områden, seminarier, newsletters. Omfattande ADB-rapporter.

Kostnad: \$450 för varje marknadsrapport, newsletters \$150/år.

Kommentar: Har ingen direkt erfarenhet av detta företag, men folk vars omdöme vi litar på, säger att det är ett av de bästa kanadensiska företagen inom området.

81-01-29

Resurs: Institute for Graphic Communication
375 Commonwealth Avenue
Boston, Ma 02115

Typ: Arrangerar seminarier och konferenser

Specialområde: Kontorsautomation, terminaler och terminalarbetsplatser för tjänstemän, grafiska system.

Tjänster: Ger reguljära seminarier på ovannämnda områden både på öst- och västkusten i USA.

Kostnad: Typisk kostnad \$595 (per deltagare) för ett 3 dagars seminarium

Kommentar: Många företag i USA håller seminarier i dessa ämnen. Detta företag har konsekvent intressanta och kunniga föredragshållare vid sina seminarier och har ett gott rykte.

81-01-30

Resurs: Micronet
2552 Virginia Avenue, NW
Washington, DC 20037

Typ: 1. "The paperless office" (det papperslösa kontoret) ett demonstrationskontor som söker visa olika typer av utrustning och system från ordbehandling till mikrografik

2. Konsulter inom området avancerad kontorsautomations-teknik.

Specialområde: Utför organisationsanalyser och utvärdering av system för stöd till företagsledningar för att identifiera mer produktiv informationsutnyttjning och system som erbjuder större användarvänlighet.

Kostnad: Visning av det papperslösa kontoret är gratis. Konsultavgifter ej tillgängliga.

Kommentar: Både det papperslösa kontoret och gruppens konsultarbete är inriktade mot lösningar av företagsproblem med kort-siktig lönsamhet. Med anledning härav rekommenderar de vanligen någon form av mikrografik, åtminstone som del av sin föreslagna lösning.

81-02-05

Resurs: Kalba Bowen Associates, Inc.
12 Arrow Street
Cambridge, Ma 02138

Typ: Utger en lång rad rapporter och översikter inom informationssektorn och broadcast-media-industrin (dvs radio- och TV-distribution)

Specialområde: Kabel-TV, reklam, marknadsföring och "regulation" (statliga regelverk) inom radio/TV-distribution.

Kommentar: Detta är en kompetent grupp forskare. Rapporterna är vanligen eftertryck av forskningsresultat från sponsrade studier och är därigenom relativt billiga. En förteckning över rapporten och dokument kan fås genom att skriva till KBA:

81-02-17

- Resurs: The Yankee Group
P.O. Box 43
Cambridge, Ma 02138
- Typ: 1. Seminarier
2. Forskningsrapporter
3. Planeringstjänster
- Specialområde: Täcker större delen av informationsindustrin. Särskilt kända för sitt arbete inom området elektronisk post.
- Tjänster: Deras "Communications/Information Systems Planning Service" (planering av kommunikations- och informationssystem) täcker alla tjänster gruppen går ut med, de kan också köpas separat. Tjänsten inkluderar:
- 12 forskningsrapporter inom skilda områden
 - 2 "New Product Profiles" (nya produktprofiler)
 - 8 besöksplatser vid gruppens reguljära seminarier
 - telefonsluss för speciella frågor
 - 1 1-dagars "på-platsen"-konsultation inom abonnentens intresseområde
 - 1 månatligt newsletter.
- Kostnad: 1. Seminarier vanligen \$600-700
2. Rapporter \$500-700
3. Abonnemangskostnaden för "planning service" \$9500.
- Kommentar: Deltagare i seminarier eller användare av Yankee Group-rapporter beskriver den som kontroversiella, innehållande "inside"-information (särskilt betr leverantörers planer) och att de är mer fokuserade på teknologi än tillämpningar.

Resurs: Office Automation Opportunities
SRT International
333 Ravenswood Avenue
Menlo Park, CA 94025

Typ: Löpande analyser och förutsägelser betr framtida trender på USA-marknaden för kontorsautomationsutrustning och förbrukningsartiklar.

Specialområde: SRI bygger f n upp en databas omfattande mer än 3000 företag att användas för analys av trender och planering av framtida inriktning inom området kontorsautomation i USA. Ett icke preciserat antal kommer att intervjuas för att kostnads- och produktivitetseffekter betr kontorsautomation skall kunna konstateras. 5 och 10 års prognoser skall upprättas.

Tjänster:

1. Ett antal progress rapporter över erfarenheter i projektet
2. 10 timmars specialist- och datortid/år inkluderas för besvarande av specifika frågor.
3. En årlig konferens för diskussion av projektet och dess resultat.

Kostnad: Abonnemang kostar \$9500/år.

Kommentar: Vi har förstått att denna tjänst utformats för leverantörer av utrustning och tillbehör som hjälp för marknadsplanering och produktutveckling. Den kan också utnyttjas som ett allmänt forskningshjälpmedel för dem som önskar hålla sig löpande informerad om allmänna trender.

81-01-21

Publikation: Videoprint
 Newsletter, 2 ggr/mån, pris \$145/år.
 Utges av International Resource Development, Inc.
 30 High Street
 Norwalk, CT 06851

Område: Tendenser och utveckling betr informationstjänster för hushåll, teletext, videotext och angränsande områden (inkl mikrodatorer, regulativ utveckling, videaskivor, elektroniska utgivnings- och telefonsystem.

Kommentar: Innehållet koncentrerar sig på effekterna av dessa informationsystem på kontor och ser även på följderna av hemma- och kommersiellt bruk.

81-01-23

Publikation: Seybold-rapporten betr ord/textbehandling
 månatligt newsletter, pris \$84/år.
 Utges av Seybold Publications, Inc
 P.O. Box 644
 Media, PA 10963

Område: Omfattande täckning av utvecklingen betr ordbehandlings-utrustning jämte program; ger även information om användningen av dessa system och vilka problem som kan uppstå. Utgivaren, Patricia Seybold, är en välkänd expert inom ordbehandlingsområdet. Ger viss täckning av området elektronisk post och kontorsautomation. Ger detaljerad beskrivning om varje systems egenskaper. En av de få publikationerna i USA med regelbunden täckning av europeiska tillverkare och utställningar.

Kommentar: Vi (Open Systems) finner denna publikation mycket bra m h t specifik information betr maskinvara. Uppgifterna är noggranna och pålitliga.

81-01-24

- Publikation:** EMMS (elektronisk post och meddelandesystem)
newsletter, 2 ggr/månad, pris \$205/år

Utges av International Resource Development, Inc
30 High Street
Norwalk, CT 06851
- Område:** Behandlar telekommunikation i vidare bemärkelse i viss mån jämsides med täckning av elektronisk post. Debatterar i stor omfattning mycken federal regulering och telekommunikationshjälpmedel inkl satelliter och lokala nät.
- Kommentar:** Ger en mycket detaljerad syn på utveckling inom elektronisk post. Prenumeranter vi talar med är något besvikna över senaste numren, kanske därför att det inte finns så mycket att säga inom detta smala ämnesområde.

- Publikation:** IMPACT: Information Technology
månatligt newsletter, pris \$45/år

Utges av Administrative Management Society
Maryland Road
Willow Grove, PA 19090
- Område:** Kontorsautomation, telekommunikation, databehandling (filhantering) och teknikens effekter på individer.
- Kommentar:** Vi tror detta vara en prisvärd publikation genom ett inflytelserikt redaktionsråd, som håller hög kvalitet på utgåvan. Den är snarare teoretisk än praktisk och är skriven för icke-tekniska (i huvudsak administrativa) chefer.

81-01-26

- Publikation: Open Systems: Managing Office Technology
 månatligt newsletter, pris \$135/år
- Utges av Open Systems
 2041 Polk Street
 San Francisco, CA 94109
- Område: Kontorsautomation, informationstjänster, telekommunikation, kabel-TV, teknologitrender
- Kommentar: Tyngpunkten ligger på att redovisa möjlig användning av dessa nya teknologier och deras effekt på kontorsautomation snarare än tekniska specifikationer av ny utrustning. En datorbaserad informationstjänst med en databas av kommenterade abstracts från mer än 50 publikationer, en privat datorstödd konferens betr kontorsautomation för prenumeranter och möjlighet att sända meddelanden till redaktionspersonalen.
-
- Publikation: Office Computing Industry Report
 månatligt newsletter, pris \$225/år
- Utges av Vantage Research, Inc.
 2680 Bayshore Road
 Mountain View, CA 94043
- Område: Behandlar i första hand kontorsorienterade mikrodatorsystem, distributionsfrågor för dessa produkter och teknologiska trender.
- Kommentar: Detta newsletter utkom först i nov -80, så man vet ännu endast dess allmänna inriktning, som förefaller vara detaljerad inom området systemjämförelser och specifikationer. Man koncentrerar sig på distributionsfrågor inom mikrodatormarknaden, en nyckelfråga för detta marknadssegment.

Publikation: Personal Computing Industry Report
månatligt newsletter, pris \$225/år.

Utges av Vantage Research, Inc.
2680 Bayshore Road
Mountain View, CA 94043

Område: Marknadsanalyser och prognoser av trender betr maskinvara ,
programvara och applikationer för mikrodatorsystem använda
i företag, för utbildning och hushåll.

Kommentar: Utgivaren är väletablerad expert betr mikrodatorbaserade
system. Publikationen tycks företrädesvis riktad mot
leverantörer

Publikation: Word Processing Report
newsletter, 2 ggr/månad, pris \$112/år

Utges av Geyer McAllister Publications, Inc.
51 Madison Avenue
New York, N.Y. 10010

Område: Systemspecifikationer och funktioner hos ordbehandlings-
system. Viss täckning av tilläggsfunktioner (databehand-
ling, elektronisk post) om de ingår i respektive produkter.

Kommentar: Vi är inte speciellt imponerade av denna publikation,
som förefaller vara skriven för i första hand chefer
på ordbehandlingsenheter. Om ordbehandling i sig är
intressant rekommenderar vi "Seybold Raport on WP"
(använd detta namn för identifiering) framför Word Process-
ing Report.

Publikation: Trends in Communications Management
månatligt newsletter, pris \$60/år

Utges av Telemation Management Group, Inc
50 Church Street
Cambridge, MA 02138

Område: Inriktar sig mot teleansvarig (Comms Manager) på företag. Tyngdpunkten lagd på hur man väljer, installerar och drar så stor nytta som möjligt av teleutrustningar och -tjänster.

Kommentar: Trots att den tar upp trender och framtida möjligheter tycks publikationen huvudsakligen vända sig till telekommunikationsansvariga på stora företag. Tar även upp användarsynpunkter.

81-02-05

Publikation: International Videotex Teletext News
månatligt newsletter, pris \$106/år

Utges av Arlen Communications, Inc.
P.O. Box 40771
Washington DC 20016

Område: Ger en noggrann redovisning av internationell utveckling betr videotex och teletext (dvs Teledata och Text-TV) inkl regeringsaktioner, kommersiella produkter och marknadsinriktning samt användarreaktioner. Täcker även i mindre utsträckning nyheter betr informationstjänster och därmed sammanhängande utveckling inom dataindustrin.

Kommentar: Ger noggrann täckning av ett begränsat segment av ny-tillkommande teknologi. Den bör vara mycket användbar för företag och myndigheter direkt engagerade inom detta område, särskilt som publikationen har internationell täckning. Ett ovanligt grepp är "box score", en uppskattning varje månad av antalet användare i US, Frankrike, UK och Västtyskland.

81-02-05

Publikation: Office Products Analyst
månatligt newsletter, pris \$140/år

Utges av MRSA, Inc. Dept A
Room 200
115 Broadway
New York, N.Y. 10006

Område: Koncentrerad på pris/prestanda hos skilda kontorsprodukter.
Täcker också in driftsäkerhet, pris, prestanda, underhåll,
utbildningskvalitet och jämförande analyser av skilda
fabrikat baserad på användaröversikter.

81-02-16

Publikation: Information and Data Base Publishing Report
newsletter/2ggr per månad

Utges av Knowledge Industry Publications
2 Corporate Park Drive
White Plains, N.Y. 10600

Område: Täcker informationstjänstesektorn, leverantörer
av databaser och transmission/access-hjälpmedel

Kommentar: Tenderar bli en "skvallerspalt" för insiders om vem
som köper vem. Vi har följt upp några av deras prognoser;
de föll inte ut som förutsagt.

- Publikation:** Center for Information Systems Research
årsrapport; erhålles på begäran
- Utges av Center for Information Systems Research
Sloan School of Management
Massachusetts Institute of Technology
Room E-53-420
50 Memorial Drive
Cambridge, Ma 02139
- Område:** Förtecknar områden där Sloan School (of Management, MIT) provar teknologier och därmed sammanhängande organisatoriska och beteende-effekter. Kontorsautomation är starkt representerat.
- Kommentar:** En intressant "think tank" som genomför viss forskning av värde. Denna sammanfattande publikation användbar för att hålla sig uppdaterad.

81-02-17

- Publikation:** Computer Retailing
månatligt magasin
- Utges av WRC Smith Publishing Company
1760 Peachtree Road, NW
Atlanta, GA 30357
- Område:** Noggrann täckning av nya produkter och marknadsförings/distributionsmetoder inom USA:s dataindustri. Understryker detaljisters (datorer och kontorsmaskiner) distributionsmetoder och markanden för mikrodator-maskin-/programvara.
- Kommentar:** Ett viktigt område att bevaka eftersom mikrodatorer kommer mer och mer i kontorssystem. Detta är Informations-Källan på detta område.

Publikation: Automated Office Systems
månatligt newsletter, pris \$110/år

Utges av Automated Office Systems
Suite 312
419 Boylston Street
Boston, Ma 02116

Område: Starkt tillägnad tekniska specifikationer för ord-
behandlings och andra kontorsutrustningar. Några
redaktionella kommentarer finns betr kriterier för
val av leverantör och produktivitetssynpunkter.

Kommentar: Ny publikation (första utgåva nr 1/81). I första
hand orienterad mot ord/textbehandling.

81-02-17

Publikation: The Sizzle Sheet
månatligt newsletter, pris \$48/år

Utges av Lively Communications
P.O. Box 801
Framingham, Ma 01701

Område: Innehåller marknadsinformation avsedd för leverantörer
av datorer, kommunikations- och informationstjänster.

Kommentar: Mycket intressant publikation. Bra redaktionellt inne-
håll. En av de bästauppgifterna är en kalender över
kommande konferenser inom informationsindustrin. Kalen-
dern ger förväntat antal deltagare, typ av besökare,
antalet utställare jämte annan tillhörande information.

81-02-17

- Publikation:** Advanced Office Concepts
månatligt newsletter, pris \$105/år
- Utges av Advanced Office Concepts Corp.
One Bala Cynwyd Plaza, Suite 516
Bala Cynwyd, PA 19004
- Område:** Avsedd vara en "insider's view" betr kontorsautomationsmarknaden. Mycket är taget från de pressreleaser vi får från leverantörer. Visst redaktionellt innehåll av typ överblick.
- Kommentar:** Utgiven av Amy Wohl, en känd talare vid många ordbehandlings- och kontorsautomationskonferenser. Den är en besvikelse betr innehåll och värde - endast 4 sidor/månad.

81-02-17

- Publikation:** Systems Research Institute Catalog
Katalog över befintliga kurser, periodiskt uppdaterad
- Utges av IBM Systems Research Institute
205 East 42nd Street
New York, N.Y. 10017
- Område:** Publikerad av IBM:s 'universitet' för informations- 'vetenskap'. Förtecknar tillgängliga kurser, tid och kostnad för varje kurs. Lärarstaben redovisas också. Följande kategorier ingår: datakommunikation och -nät, databaser och informationssystem, human factors och -gränssnitt.
- Kommentar:** Ger viss intressant insyn i IBM:s tänkande. Kurserna är mycket kommunikationsorienterade.

81-02-28

- Publikation: Electronic Office: Management & Technology
referensverk i 2 volymer, uppdaterad periodiskt, pris \$400/år
- Utgges av Auerbach Publishers
6560 North Park Drive
Pennsauken, NJ 08109
- Område: Ett imponerande material som täcker ordbehandling, nät, integrerade kontorssystem, kopiatorer, mikrofilm och andra typer av utrustning jämte översikter och fallstudier, som belyser skilda problem och metoder sammanhängande med införande av kontorsautomation.
- Kommentar: Trots omfånget av materialet är vi något besvikna beträffande kvalitet och aktualitet. De delar som behandlar utrustning är något omoderna och visar inte tidpunkt då informationen insamlades. Överblickarna är naturligtvis mindre tidsberoende och är därmed 'matnyttigare', särskilt för en nybliven projektledare för ett kontorsautomationsprojekt som snabbt behöver en mängd information. I sådana fall är priset \$400 förmodligen berättigat. Auerbach erbjuder en gratis påseendeperiod om 30 dagar om man är osäker om verkets värde.

TELDOK

Telestyrelsen beslutade 1980 att under fem år fördela ett särskilt anslag med syfte att medverka till snabb och lättillgänglig dokumentation av teleanknutna informationssystem. Detta anslag förvaltas av TELDOK och skall bidra till:

- dokumentation vid tidigast möjliga tidpunkt av praktiska tillämpningar av teleanknutna informationssystem, företrädesvis för kontorsfunktioner
- publicering och spridning, i förekommande fall översättning, av annars svåråtkomliga erfarenheter av teleanknutna informationssystem, företrädesvis för kontorsfunktioner, samt kompletteringar avsedda att öka användningsvärdet för svenska förhållanden och svenska läsare
- studieresor och konferenser i direkt anknytning till arbetet med att dokumentera och sprida information beträffande praktiska tillämpningar av teleanknutna informationssystem, företrädesvis för kontorsfunktioner.

Ytterligare information lämnas gärna av ledamöterna i TELDOK Redaktionskommitté. Våren 1983 ingår där:

Bertil Thorngren, televerket, ordförande, tel 08—713 30 77

Agneta Qwerin, Datadelegationen, tel 08—763 23 72

Jan Carlsson, Data- & Elektronikkommittén, tel 08—763 29 08

Lars Loman, Dataeffektutredningen, tel 08—21 98 01

Bengt-Arne Vedin, Forskningsrådsnämnden, tel 08—23 25 20

Birgitta Frejhagen, LO, tel 08—22 55 80

Leif Jonas, Riksdatabund, tel 08—52 07 20

Peter Magnusson, TCO, tel 08—14 24 00

Göran Fredriksson, televerket, tel 08—713 23 19

P G Holmlöv, televerket, tel 08—713 41 31

TELDOK har utgivit:

TELDOK Information nr 1. Om kontorsautomation i USA. December 1981.

TELDOK Information nr 2. Telebild. Erfarenheter från näringslivets teledataförsök. December 1982.

TELDOK Referensdokument A. Informationssystem på svenska kontor. Juni 1982.

TELDOK Referensdokument B. Office Automation in Europe. February 1983.

TELDOK Referensdokument C. Office Automation in Japan. February 1983.

TELDOK-INFO nr 1. Talteknologi. November 1982.

Adress till TELDOK: PG Holmlöv, Gdp, H33:21,

Televerkets huvudkontor, 123 86 FARSTA.