

## 政府

六个强大的、不可避免的驱动因素正在对地方、区域乃至全国政府提出挑战，促使它们改变管理和交付服务和程序的方式\*，这些因素是：人口统计数据不断变化、全球化加速、环境问题日益严峻、社会关系不断演化、社会稳定和秩序面临的威胁日益严重以及技术的影响力不断扩大。

每个驱动因素都可能在未来几年影响所有国家。世界各地、从国家到地方的各级政府必须未雨绸缪，确定哪些因素在其特有的环境中最为重要。他们需要具有前瞻性，针对其各自环境，设计和实现定制的战略和解决方案。

### 动态业务流程能够帮助政府更好地工作

政府机构需要一种更有效的方式来管理其行政和市民/选民服务流程，从而更好地为选民服务。他们能够通过将其跨越孤岛的垂直流程的运作整合，实现持续的流程改进、团队合作和效率，从而进行永久的协作。基于 Smart SOA™ 的 IBM 业务流程管理 (BPM) 正在帮助政府提供以市民为中心的体验、

美国一家年税收总额超过  
800 亿的国家税务机关

将退税工作排队的时间平均  
缩短 80%。

消息来源：数据基于一家位于美国的  
国家税务机关的客户部署。

## 政府

展示责任感、对变化的感知与轻松响应、实现环境响应性运营并且支持过去“孤岛”系统的互操作性。

**使您的流程适应不断期望的变化**政府希望通过可靠的私有服务向企业、市民、员工、其他政府、供应商以及各种其他成员随时随地交付成果和价值。传统的政府流程，比如政策制定和监管，必须能够快速调整，否则就有可能变得毫不相关。

**IBM BPM** 能够帮助政府组织优化管理运作、市民服务、民政工作以及国防服务。通过 **IBM BPM**，您可以自动化关键业务流程并整合关键系统。

**加速亲自或通过网络交付创新服务和程序：**一家总部位于美国的年税收总额超过 800 亿的国家税务机关通过工作组流程自动化和流程监控，将退税工作排队的时间平均缩短了 80%，并且避免了支付不合理的利息。

通过对运营绩效实时可见以及支持不断进步的管理模型（如构建电子政务平台），将异常和积压的工作减少了 80%。

**使组织间和政府间运营可以相互操作：**一个卫生与社会福利管理机构通过流程自动化将每年的成本节省了 3 亿 5 千万美元，这笔费用可以支持 12000 多名生活环境调查员。

改善政府责任机制当今政府面临着更多来自公众的监督，肩负着更重的责任，促使其有效且高效地管理资源。

**IBM BPM** 能够帮助政府通过流程发现和记录转变运营，以评估当前系统、计划未来发展，同时支持立法/法规遵从性工作。**BPM** 帮助系统通过将相关数据整合成关键绩效指标，显示在基于角色的业务仪表板中，来跟踪和管理绩效。政府能够感知并响应市政、国防和法律实施机构以及他们运作的生态系统中发生的分散的系统和环境事件。改进流程可见性为官员和管理者提供了可操作的洞察，通过速度和准确性控制流程。

自动化手动流程帮助政府遵守自己的标准并能保存活动的审计线索。通过添加业务规则管理系统，

## 政府

政府机构能够自动化主要重复的决策点，避免人为错误。这些 BPM 活动带来了更大的 ROI 并加速了向公众交付服务的进程。

### 加速政府中 BPM 的实现

通过 IBM 政府行业框架加速政府中 BPM 的实现，该框架是一个战略软件平台，帮助实现智能的端到端政府解决方案，该解决方案涵盖以下方面：社会服务和社会保障、税收和收益管理、安全和保障、“智能的交通”和“智慧的城市”。此框架关注改善公众服务、提高透明度、增强市民安全感并实现绿色可持续发展的环境。

国防方面 BPM 的实现可以利用 IBM 的 Government Network-Centric Operations (NCO) 框架，这是一个军事级平台和架构，适用于军事或民用环境中指挥与控制、后勤、智能和侦察方面的转换、互操作性和整合。NCO 帮助国防和公共安全组织解决他们最棘手的问题：在复杂、综合的环境中实现命令的执行效率、敏捷性和速度。

## 政府

### 参考资料:

\* IBM 商业价值研究院, “Government 2020 and the perpetual collaboration mandate”, 2008

© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM Corporation Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589 U.S.A.

在美国印刷  
2010 年 1 月  
保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 WebSphere 是国际商业机器公司在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。如果这些商标及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标记商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家注册的商标或约定俗成的商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取 IBM 商标的最新列表，请查看 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本文档中所包含的信息只用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只根据现状提供，没有任何隐含或者明确的担保。此外，本文包含的信息根据 IBM 当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM 不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文档中所含的信息并不表示 IBM（或其供应商或许可方）作出了任何保证；同时，也不得因这些信息而更改管理 IBM 软件使用的适用许可协议中的条款和条件。

本出版物中对 IBM 产品或服务的引用，不代表它们可用于所有 IBM 运营的国家或地区。