

智能政府高级案例管理



要点

- 帮助组织加速结案，并实现更优的成果
- 统一信息、流程和人员，提供 360 度全方位案例视图
- 利用分析技术帮助提高公共安全性以及重要战略安全部门的响应能力和效率
- 促进协作，改善公民体验并提高公民满意度，同时以更高的效率、更好的社会效果履行政府使命
- 运用自动化和动态业务规则简化评估和支付流程，轻松应对不断变化的政策和法规

由于世界的连通化、智能化和仪表化程度不断提高，我们也有机会从各个角度构建智慧星球。政府，不管是国家、地区还是地方政府无一例外：各级政府均可根据自身可用的技术和战略优化运营方式。

统一信息、流程和人员，提供更快更好的服务和计划

案例管理是一个独立领域，许多政府机构均可通过运用新型工具和方法受益。虽然案例管理通常与社会服务息息相关，但仍然广泛适用于公共安全、税收、医疗保健，以及需要采用依赖信息的结构化流程处理事件或事故的其他政府服务或任务。案例包括公民投诉、失业救济申请、许可证提交、司法程序，以及个人和企业有意或无意发起的数百种其他行为。

由于采用适当的资源妥善管理案例流程和内容，各级政府可以改善案例成果、降低处理成本并提高关键指标。不过，在当今的经济环境下，大部分政府机构很少有预算（甚至没有时间）撤销现有的基础设施或流程，并更换为新的基础设施或流程。它们需要更加有效地管理现有工具和实践，然后通过各种解决方案和流程将它们提升到新的高度，从而提高纳税人资金流的价值。



IBM 高级案例管理解决方案旨在实现以下目标：通过添加专为帮助组织加速结案并改善成果的功能来扩展案例管理概念。它们将信息、流程和人员结合在一起，通过运用综合分析、业务规则、协作和社交计算提供 360 度全方位案例视图，从而帮助促进实现更加成功的最佳案例成果。

通过高级分析加强公共安全性

如果您能够预测并能帮助预防犯罪和意外事故，而不是被动接受，将会怎样？借助 IBM 高级案例管理解决方案，您不需要再作“如果...将会怎样？”这样的假设。该解决方案利用智能和分析技术预测事件，并实施主动干预和资源配置，帮助降低犯罪率并提高重要战略安全部门的响应能力和效率。

例如，一个美国城市可以运用高级案例管理解决方案预测犯罪、提高社会安全性，同时节省部门预算。通过分析大量调度数据、当天时间、优先级和地理位置，该城市可以预测并确定很可能需要警察留意的区域。



高级案例管理解决方案能够使公共安全机构运用类似的分析功能管理风险。例如，各级机构可以将具有高度犯罪倾向的惯犯（通过分析类似犯罪案件确定）登记在政府计划中，进而帮助防范他们再度犯罪。

此外，高级案例管理分析技术还可以为各级机构提供适当的资源（包括人员、车辆和物资）管理方法的洞察，这样能够保证在最需要的时候提供适当的资产。

更加有效地协同管理社会服务成本和风险

设想一下，如果社会服务机构之间能够共享适当信息（而不是孤立存储于单个部门中），亟需帮助的公民势必将受益匪浅。高级案例管理战略可帮助政府机构开展案例文件和内容协作与共享，同时仍能保证信息受到保护，免遭未授权访问。

例如，可以与其他政府计划办公室共享注册房屋援助服务的公民相关信息。公民只需一次注册，即可在参与其他援助计划（如食品开支、儿童托管等）时自动进行审查并认定是否符合条件。由于高级案例管理解决方案十分灵活，当获益资格规则发生变化时，各级机构还能够快速动态地调整自身的办理规则。这些协作和自动化功能可改善公民体验并提高满意度，同时还能够通过提高效率和提升社会效应来履行政府机构的伟大使命。

此外，高级案例管理解决方案还能够帮助各级机构提供关键绩效测评，以及洞悉负责提供计划和服务支持的政府决策者的意图。分析技术有助于验证这些计划和服务的有效性，并能确定未来的资金需求。

通过自动化技术、灵活流程和动态规则增加收益

税收、费用、许可及其他创收来源对于政府履行使命和提高工作效率至关重要。随着持续感受经济复苏带来的各种影响，回收欠款对于确保各级机构继续为公民提供优质服务至关重要。但是，政府机构如何才能增加收益的同时保证以公民为中心呢？

智能政府使公民能够轻松了解欠税、提交在线支付表单、自动提醒和延期，以及针对逾期或漏缴费用协商支付计划。高级案例管理解决方案可帮助创收机构以更少的资源获得更多收益。它运用自动化和动态业务规则（能够对不断变化的政策和法规轻松做出响应）简化评估和支付流程。

高级案例管理解决方案还可通过在各级政府机构中运用协作和社会计算工具来帮助防范欺诈，从而帮助确保公民和企业不会因非法避税而影响收入。

IBM 高级案例管理解决方案的关键优势：

- 计划功效：提高业务成果和结果
 - 员工和办案员效率：利用更少的资源处理更多案例
 - 最佳案例成果：提高安全性、削减成本并增加收入
 - 改善公民体验：为公民提供保护、支持和授权
 - 流程效率：尽可能利用自动化功能，并关注异常状况
 - 合规性和可见性经济高效地管理风险并实现合规
-

立即投资，促进当前和未来发展

IBM 高级案例管理解决方案可帮助各级政府机构改善服务、降低成本和风险，并实现最佳案例成果。这些解决方案可以在较短期限内提高纳税人资金流的价值，提升公民支持率和满意度。同时，高级案例管理解决方案还提供了英明的长期战略，帮助贵机构实现现有投资和知识的最大价值，同时构建未来数年的智能化进程。

IBM 制定了高级案例管理战略，为的是有效满足行业和政府需求，以更加智能的综合方式解决案例数量不断增加、日趋复杂和资源日益不足的问题。凭借领先的解决方案和成熟的最佳实践，IBM 可以帮助全球组织应对自身面临的独特案例管理状况。

由于软件不断帮助地球变得更加智能，各组织在发挥自身潜力的过程中面临越来越多的挑战和机遇。为此，它们需要以专业知识为动力、为顺应变化而构建、随时准备好发挥作用的软件。IBM 恰好能够为您提供帮助。

更多信息

有关高级案例管理解决方案如何帮助贵组织加速促成交易并提高业务成果的更多信息，请联系 IBM 销售代表或 IBM 业务伙伴，或者访问：ibm.com/software/data/advanced-case-management

加入讨论：

ibm.com/blogs/acm



© 版权所有 IBM Corporation 2010

IBM 公司
软件部
3565 Harbor Boulevard
Costa Mesa, CA 92626-1420
U.S.A.

在美国印刷
2010 年 5 月
保留所有权利。

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是国际商业机器公司在全球许多司法管辖区注册的商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。有关 IBM 商标的最新列表，可在 Web 上通过访问 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark information”部分来获取。

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。

本文中包含的信息仅用于提供信息的目的。虽然验证本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只“按原样”提供，不包含任何明示或暗示的担保。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 对因为使用本文内容和相关内容而造成的损害不承担任何责任。本文档中包含的所有内容均不打算，也不具有创建任何 IBM（或其供应商或许可方）的保证或陈述，或修改监管 IBM 软件使用的现行许可协议的条款或条件的任何相关效果。

每位 IBM 客户都应负责确保遵从法律要求。有关可能影响客户业务，以及客户需要遵守这些法律而采取的任何行动的任何相关法律和法规要求的鉴定和解释，客户自行负责向合格法律顾问获取建议。IBM 不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵守任何法律。

请回收利用

