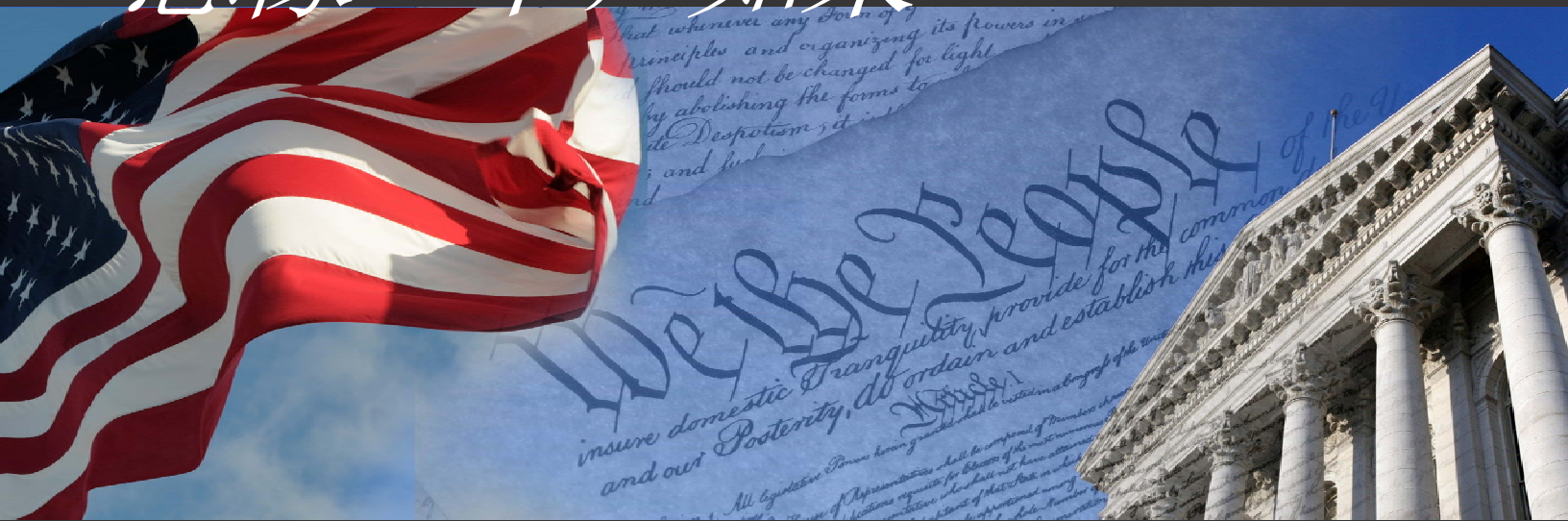



想像一下, 如果.....



2010 年智慧的州政府管理流程

利用 IBM WebSphere® ILOG Business Rule Management System (BRMS) 技术实现以服务市民为中心的流程、转变服务交付方式并降低成本



想象一下智慧的政府。想像一下，如果您能够持续向所有市民提供优质服务和保护的最佳获取途径将是什么情况。

加特纳公司近期的一项研究显示，60% 的各地各级政府在今后 5 年的时间内面临推进 IT 产业现代化的压力。为使策略在实际中得以应用，IT 部门应勇于做出变革。

智慧是...

智慧的州政府管理流程超越了基本的自动化，它添加了智能决策能力，从而达到更高的灵敏度、灵活性和透明度。这些智能化流程能协助您完成关键任务，如缩短服务交付时间；开展基于自我检查、以用户为中心的交互服务；或者模拟新法规将对各项计划和机构产生怎样的影响。最重要的是，这些是动态流程，有助于对大量发生的意外及无法意料的事情做出反应及调整。

变革的必要性：

不可持续的流程和做法

政府需要稳定和振兴经济，创造就业机会，迎接 21 世纪的挑战。全球将有成千上万亿的政府资金投入各国各地区的州及地方建设计划中。这将能够更好的服务市民并解决如以下的挑战性问题：系统内决策透明度和一致性低；对法规变化的反应迟钝，难以实现合规性；

由多个旧系统、数据冗余及纸张报告造成的信息分散和洞察能力受限。

政府机构面临的挑战

- 降低成本
- 增强流程的可见性
- 简化征税
- 减少舞弊和滥用职权
- 分享信息
- 提供更好的市民服务
- 遵守新法规

这当中许多都与所有政府机构普遍面临的常见 IT 方面的挑战有关：

- 流程脱节以及多种带有手工操作的技术使得各流程出现相互孤立、各自为政的局面
- 旧系统中管理这些流程的业务规则以代码嵌入，或分散存在于多处。不论这是否涉及到资格评估、申请处理和不断变化的法规及安全条例的管理，都增加了应对持续变革的难度
- 引进新计划、推出一项新的政府措施或实施任何法规更改所需时间过于漫长 - 实际上，这些都受到上市时间的限制

政府机构和公共服务机构

案例研究

退伍军人健康管理局

简化登记决策

想象一下，如果每年服务于为 750 万登记成员，管理 90 万新成员，并为 340 万个人提供服务，这将是什么情况。

在采用 Business Rule Management System 之前，退伍军人事务部采用硬编码规则。支持申请审定或合规性流程的规则可见性几乎为零。登记决策要花六周时间才能完成。

现在，退伍军人健康管理局使用 ILOG Jrules 实现了登记流程的集中化和自动化。通过选择实施 BRMS，退伍军人健康管理局将现有的硬编码规则从现有的系统层移到有着良好管理的 BRMS，提高了规则的可见性。因此，部署改变就会更快。此外，通过整合 BRMS，该局还提高了政策分析活动的准确性；长远看来，这缩短了总体规则开发和实施的周期。这种集中式的方法同时也改进了与第三方如医院、公务员、门诊的合作，通过实时系统更新，他们能了解所有病人最新的就诊资格及福利水平的信息。

通过 Websphere ILOG BRMS 构建智慧的政府管理流程

政府机构和公共服务机构依靠 ILOG BRMS 软件极大地提高了许多流程的运营效率，包括：

卫生及公共服务部门

- 案例管理
- 效益计算
- 资金管理和交付
- 实时欺诈检测
- 法规的实施和维护
- 服务整合
- 旧系统的现代化

国土安全、情报和执法部门

- 实时监测和追踪
- 动态风险管理
- 情报分析
- 情报传播
- 事件和案件管理
- 旧系统的现代化

税收和收入管理部门

- 税收征管与法规执行
- 易于纳税人使用的在线服务
- 复杂决策自动化
- 风险管理和欺诈检测
- 旧系统现代化

案例研究

集装箱转运枢纽 实时监测数千艘船只

想象一下，如果将托运人顺利链接到在 123 个国家或地区的 600 个港口往来的 200 家航运公司的卓越网络，将会是什么情况。想象一下，如果成功处理将近世界五分之一集装箱转运吞吐量，约 2900 万个 20 英尺标准集装箱，又会是什么情况。

该主要港口在 2008 年接手的量就是这么多。在没应用 ILOG 方案前，轮船每天停泊后卸下转到其他

轮船的转运集装箱，很难满足严格的安全要求及各种操作状况。

如今，在使用智能船运规划模块后，该港就能够更有效地利用资源。在 30 分钟以内，能够制定满足安全要求的严谨位置规划，同时提高轮船装卸时间和员工的生产力。



关于 WebSphere ILOG BRMS

从人工参与的各自孤立的流程转变为 BRMS 有效智能流程，政府机构能在各组织、系统及方案间实现自动化，并增加决策能力。通过 ILOG BRMS，用户可从应用代码中将商业逻辑具体化，从而消除了决策的相互孤立性。这是制定、维护和实施决策服务（业务系统中自动化的决策点）最灵活、最易行、最安全的方法，这还增加了支持 BRM 流程的必需的灵活性。

主要收益：

- 通过将决策逻辑具体化简化和稳定了流程
- 增加灵活性，允许业务用户管理决策逻辑
- 支持跨流程、应用程序及系统的重复使用决策
- 提供有效的手段管理大型的不断演变的成套规则
- 实现复杂多变决策的自动化

对政府机构的价值

- 缩短处理时间，简化申请程序
- 利用假设场景、规则测验及模拟，提高决策的一致性，实现了资源配置的最大化，并提高了流程的可见性
- 将规则部署作为决策服务，从而允许与旧系统和其他 IT 基础设施进行交互
- 应用程序开发和维护成本降低
- 整合方案和服务以简化访问
- 整合了系统，并促进了机构间的通信，从而改进了信息共享并降低了成本
- 确保数据的一致性和安全性
- 遵从新法规

对市民的价值：

- 互动式、自动化、多渠道、易于使用的以市民为中心的服务
- 通过自我检查提供更好、更快的服务
- 市民资料质量得以提高

关于 WebSphere ILOG Business Rule Management Systems

案例研究

墨西哥税务总局

敏捷的税收管理

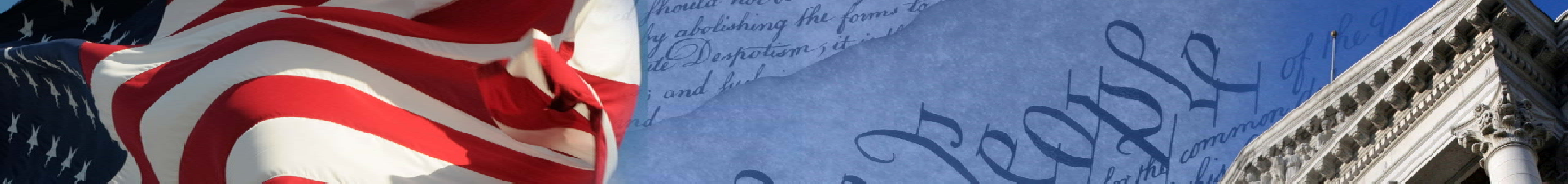
想象一下，如果年度成本减少 10% 而税收收入增加 12%，将是什么情况。想象一下，如果在不到一年的时间里纳税人增加了 35%，而文书工作减少了 93%，将是什么情况。

在应用税收管理规则前，该局的税收征收率是世界上最低的，且征收成本很高（每征收一比索的成本就有 0.0115 比索）。需要纳税人进行的操作也十分繁杂。

通过应用 ILOG BRMS，该局现在能够轻松确定纳税人信用度，实施先进的工作量分配政策，将征税问卷个性化，确定特殊事件的税务后果。达到的效果是：成本减少 10%，每征得一比索税的成本从 0.0105 比索降到 0.0095 比索，纳税人的满意度也提高了。

“仅一年，征收的增值税就增加了 3.4%，这是 10 年来的最高纪录。”

Roberto Pazarán，墨西哥税务管理服务机构架构总监



后续步骤

申请客户演示

我们的交互演示可在网上进行或现场进行，或者您可以自行安排时间（取决于产品专家十分方便）。我们乐意五个人或更多人组团到贵地进行演示。

申请参加研讨会

提供为期两天的免费研讨会，旨在帮助商业团队和 IT 团队在投资 BRMS 之前，确保 BRMS 是企业所需正确解决方案。

利用速赢试点从局部着手

想象一下，如果您能够在 9 周内部署可行的业务规则会是什么情况。通过速赢试点，您能够将业务管理应用到某个特定的应用程序中，从局部着手。这一实用的增值方法旨在快速实现投资回报率。

与在线人员交谈

这些专家均能够在 IBM ILOG BRMS 解决方案的识别与搜索方面为您提供帮助。您可以直接向其发送电子邮件或打电话。

联系方式

我们将在 2 个工作日内回复您。

一般问题请咨询：

1-800-FOR-ILOG

ilogcc@us.ibm.com

案例研究

哥伦比亚特区政府

实现主要旧程序的现代化

想象一下，如果您有能力管理超过 40 个医疗福利计划和复杂的法规，将是什么情况。

想象一下如下成效：

- 通过一站式购物服务，改进并简化市民服务
- 99.5% 的准确性，对超过 40 个项目实时进行资格确定。
- 向公益机构和医院扩展服务
- 英语、西班牙语及其他语言均可访问

在实施 ILOG Jrules 前，“受益面试”申请流程是人工操作的，要花费几周时间。市民倍受错误程序的困扰，这也耗费了哥伦比亚特区上百万美元的巨资。

如今，在实施公共服务现代化计划后，该特区实现了区最高法院和公民健康和公共服务机构间的信息整合和共享。

需要最少的软件开发便可实现准确的资格确定决策以及政策改变部署和升级。该特区的政策制定者能有效维护区和联邦政策和办事流程。业务规则可在各应用和各部门间共享，从而使更新后的信息能够及时部署，新的区级政策能在几分钟内识别并生效。

因此，该特区还能指引市民参与合适的医疗保险计划，同时也明显降低了成本。处理申请程序的时间也大幅缩短，而新的计划和法规条例的变化能也快速实施。最后但并非最不重要的一点，由于市民现在能在几分钟内在线进行自我预先审查，因此市民服务质量得到明显改善。



© Copyright IBM Corporation 2009
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

美国印刷
2009 年 9 月
All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标、ibm.com、WebSphere、智慧地球及智慧地球图标为 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果这些商标和其他 IBM 商标用语在首次出现在该资料上时标记有商标符号 (® 或 ™)，则这些符号在该资料公布之时表示 IBM 所有的美国注册商标或普通法商标。此等商标也可在其他国家的注册或普通法商标。此类商标也可在其他国家或地区的注册商标或普通法商标。IBM 商标的当前列表见本公司 Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 中的“Copyright andtrademark information”。

其他的公司产品和服务名称可能为 IBM 其他公司的商标或服务标志。

此出版物中所提到的 IBM 产品或服务并不意味着 IBM 打算在所有国家或地区提供这些产品或服务。