

智慧政府构建方案

提高响应速度、服务质量、责任感和
纳税人价值的六种方法



国家、区域和地方政府正面临前所未有的压力而亟需更智慧地运作。智慧的政府意味着跨部门与社区合作 - 变得更加透明和负责任，更加有效地管理资源，向居民公开影响到其生活的相关决策信息。

为什么现在需要智慧的政府

当今世界瞬息万变。强大的力量几乎影响着每个国家，从人口统计数据不断变化、环境问题日益突出到全球化进程日益加快。社会关系不断发展演变的同时，社会的稳定和秩序日渐受到新的威胁。国家、区域和地方政府对于控制这些强大的力量面临前所未有的压力，而且现在政府同时还面临着经济增长放缓带来的挑战。

政府的业务网络 - 非政府组织、以社区为基础的项目、其他国内国际政府实体以及居民，经常变化而且动态性愈强。在这个日渐全球化的世界，政府机构和组织间需要加深彼此依存和相互联系。

技术影响范围的扩大创造了众多新的商机，可以利用这一网络并找到应对这些压力的创新思路。各国政府正在制定新的计划以进一步构建以市民为中心的通道，快速响应紧急情况，提高绩效和透明度。

现如今，各级政府比以往任何时候更需要开展部门、机构和本国内部的合作以及各部门、各机构和各国之间的合作。没有协作行动、共享体制和流程以及高透明度，这一切都无法实现。

“现如今对相互沟通和合作的需求之多，达到了前所未有的程度：其中包括各机构、社团与政府之间，以及与更多民众之间的沟通与合作。”

- IBM 商业价值研究院，2020 年的政府和永久性协作指令

当今社会普遍需要的是更优质的公共服务以及获得这些服务的多种渠道，与居民在商业环境里享受到的购物、银行理财、查找信息、通过手机上网现场交流等体验十分相似。智慧政府意味着实施和提供真正以市民为中心的运作和服务，整合服务交付，协调项目，提供多种服务渠道供选择，将最需要的政务处理网络化。跨机构的协作需要提供多渠道选择、协调综合的体验和信息，同时快速响应不断变化的形势。

“据估计，到 2011 年全世界网民将会达到 20 亿，占世界总人口的三分之一左右。”

- 让我们共建智慧的地球：政府，IBM，2009 年

这种增强的获取信息、在线服务以及政府实体间协作的渠道不应当危及敏感信息的安全性，不论是出于个人考虑还是国家安全考虑。保护公共信息，同时检测并阻止欺诈行为对公共信任、社会秩序和社会稳定来说十分重要，同时需要创新途径使用政府业务网络。

各国政府都在努力快速高效地防范和应对自然或人为危机，而且他们实时获取一致实时信息的能力常常生死攸关。

在财政预算因为税收减少、高失业率、社会成本以及全球经济增长减速而被削减之时，政府对一次满足所有的期望倍感压力。

政府需要以更少的花费做得更多、更好、更快。他们还需证明自己负责任且透明地管理所支配的资源 and 财政收入。

“IT 是公共部门在有限资源的背景下提供更高效服务的唯一制胜法宝。”³

- IBM 全球 CIO 调查，“CIO 的时代新声”，IBM 商业价值研究院，2009 年 9 月 10 日。

一个智慧政府会开展有把握的创新 - 摆脱以往的束缚，应对史无前例的挑战，同时承认固有和必要的保守主义。政府机构应当节省现有基础设施的开支、精简流程、增强灵活性，以及使用新技术来充分利用政府机构、合作伙伴以及市民间的动态网络。可靠的信息技术解决方案能带来创新、灵活性、一体化、连通性以及高绩效，可以帮助政府机构更智慧地运作。

智慧政府解决方案

基于智能 SOA 连接和集成以及动态应用程序基础结构

政府运作和体系的转型几年前就被提出来，但是实施起来却非易事。不同的政府机构和部门都有其非常独特的体系，而且这些通常都是僵化且彼此隔离的体系。这些体系导致在现有预算下支持加快向以市民为中心的公共服务的转变以及灵活应急响应难度大而且成本高。转型须以合宜的方式进行，谨慎投资，短期交付，并能为未来奠定最坚实的基础。IBM 深知政府所面临的独特挑战和需要，并且由此开发了 IBM 政府行业框架，从根本上改变地方、区域及国家政府向公众提供服务的方式。这一框架包含 IBM 多年世界各地的经验、行之有效的办法、最佳实践和解决方案加速器，这些都是从上千例成功的政府 IT 项目总结而来。框架最核心的部分是面向服务的架构® (IBM® 智能 SOA™) 连接和集成，以及由 IBM WebSphere® 交付的动态应用程序基础结构能力。

来自 IBM WebSphere 的动态应用程序基础架构解决方案为政府提供了始终如一地、敏捷且经济高效地完成目标的方法。这套方案能够让应用程序适应不断变化的条件以及应对各种组成部分以及服务模式的极端处理需求。

来自 IBM WebSphere 的智能 SOA 连接和集成解决方案能够提供快速、灵活和可靠的信息访问，赢得信任，实施管理以及确保应用程序的安全性。这将使政府机构、部门及合作伙伴实施计划和提供服务变得简单易行。智慧的基础结构提供更加灵活灵敏的架构和应用程序，可降低成本，提高应对公众满意度和政府任务目标的能力。这些解决方案的组合能够帮助各级政府机构完成业务目标。



1. 精简机构间运作以达到以市民为中心

诸如家庭医疗服务或消防部门这样的社会服务和保障机构与其所服务市民的需求一样，具有高度多样性和专业性，并且依赖他们自己的 IT 系统和数据存储。随着公共服务的需求日益增长，社会服务和保障机构一方面要提供更多更好的服务，另一方面资金支持却没有相应的提高。将政府机构同企业服务总线 (ESB) 消息传递和扩充无缝连接确保市民所获得服务的整体一致性，并且所有人都能访问相关的市民信息。从节约纳税人的钱的角度来说，保留重复的系统完全没有必要。政府机构和市民在反复收集相同信息时耗时在逐渐减少。一个很典型的例子是在申请残疾人津贴时需要经过多道申请和评估。通常情况下，符合条件者在提交数据后，多个政府机构要重复处理。而集成不同的部门和津贴管理系统意味着客户只需提交一次信息，所有部门的员工在适当权限下就可以看到相关信息。根据需要，该信息的访问权可以轻松扩展至伙伴组织。基于标准的可靠连接是提高服务质量、精简服务计划和减少出错的核心。要查阅更多关于 ESB 的信息，请访问 ibm.com/esb。要了解更多针对客户和合作伙伴的扩展连接的信息，请访问：ibm.com/extend。

2. 实现卓越的在线服务，完成任务目标并满足公众需求

为了更好的满足公众对于多种访问渠道的需求，同时高效经济地管理运作，政府必须将信息和服务扩展到 Web 上。如今，人们希望他们个人所获得的几乎所有的服务都能联机获取，并且 Web 站点要“随时可用”。不论是市民是想申请证件、访问医疗记录、纳税、申请援助或者是查找路段封闭信息，智慧的政府都将使用应用程序基础来提供 24×7 不间断的敏捷高效服务。智能 SOA 应用程序基础能够帮助政府机构通过复用现有应用程序及其网络化来最大限度上利用预算，并经济高效地拓宽获取政府服务和项目的渠道。它还能通过使用基于 Web 2.0 的应用程序来迅速交付新型创新服务和具有时效性的市民服务，而且市民可以通过手机上网即时安全地访问这些服务。政府可以加强客户服务，并通过提供“一键通话”和共同浏览功能来获取更多的公众信任和满意。假设一个当地承包商在网上寻找为居民或商务用楼申请建筑许可的地方。表格也许会很复杂，如果承包商找不到他想要的信息，他可以仅仅按一个按键就能通过电话找到办事员。这避免了填错表格，同时节省了承包商和政府部门的时间和资金。要了解智能 SOA 应用程序基础是怎样让您的机构响应更迅速，请访问：

ibm.com/appfoundation。要了解共同浏览和一键通话怎样工作，请访问：ibm.com/websphere/was。

3. 依靠虚拟运营中心来提供更快的应急响应速度

国家、省份和城市需要能够整合、调动和协调警察、消防、急救、军队和社区救助反应的应急响应系统。然而，这些努力常常因为使用不同的通信系统和技术而遭遇阻碍。基于智能 SOA 解决方案的虚拟化运行中心（VOC）能够保证整个应急响应团队网络以及外部伙伴（比如慈善机构）能够在计划前往降低灾害风险和迅速响应紧急情况时实现无缝协作。灵活的基础结构和连接能够保证在重大决策时适当人员适时获取正确的信息，以及帮助开发和迅速部署一个共享虚拟工作空间。ESB 消息传递和扩充为成功的 VOC 运营提供了所需的可靠、安全且有保障的数据访问和移动，而不论平台、网络、设备和数据格式。通过多种远程设备无缝访问现有系统对于地理位置分散的响应团队间的合作来说非常重要。

此外，在紧急时期，数据处理量会因为人们搜索、交换和记录信息而达到峰值，这时政府不能出现数据丢失或延迟。极端的事务处理能力能够近乎即时地无错处理数千万个事务，允许检测实时洞察和商机模式。不论应对国家或者城市规模的紧急情况，借助由 WebSphere 基础结构解决方案支持的 VOC，政府都可以信心十足地应对各种危机。



要阅读马德里市怎样完善其应急响应系统，请访问：

ibm.com/ibm/ideasfromibm/

us.smartplanet/cities/pdf/Public_Sty_Ruiz.pdf。要获取更多 WebSphere 极端事务处理的信息，请访问：ibm.com/xtp。

“如今，当马德里发生公共事件和紧急情况时，所有援助和保护市民的部门都能将信息交付至应急响应中心，并且他们能够接收关于位置 and 如何干预的指令。”

- Fernando Garcia Ruiz, 马德里市安全部

4. 保护市民敏感信息并提高公众信任度

伴随新的电子政府措施的施行和通过互联网提供公共服务的增长趋势，事务安全性显得尤为重要。任何数据滥用或向未授权方的意外泄漏，都会导致政府失去公众信任。来自 WebSphere 的智能 SOA 应用程序基础提供了高度安全的编程环境来构建和部署可以处理在线支付和其他敏感事务的解决方案。IT 管理员能够通过交付细粒度的灵活控制的安全域，阻止代价高昂的安全违规的发生。不论是在线填写护照申请表还是支付注册费，市民完全可以相信他们的个人敏感信息都会被安全准确地接受、处理和存储。敏捷的应用程序基础也能与不断变化的国家和国际标准 and 法规保持同步。当数据在不同阶段的市民交互中移动时，无需进一步的应用程序变更，ESB 信息传递和扩充能够确保储存在现有应用程序中的公共数据的安全性。由于数据存储在各个政府机构中，因此可以使用嵌入式的增强型 SOA 设备来进一步保护对基础结构的访问，提供可扩展的安全性、策略实施和负载均衡。随着政府部门和机构间逐步实现服务共享，服务的可视性和政府解决方案允许机构将共享的服务与机构和运营政策联系起来。要深入了解 IBM WebSphere DataPower® 增强的安全性功能，请访问：ibm.com/software/integration/datapower。

要查找更多关于服务可视性和监管的信息，请访问：

ibm.com/svg。

要了解 IBM WebSphere Application Server 的优势所在，请访问：ibm.com/websphere/was。

5. 以智能方式管理资源，履行职责并优化公共支出

如今，对各级政府来说，迫切需要负责而有效率的资源管理是当务之急。在这种压力之下，通过充分利用现有硬件投资和很少或者没有增加人手的情况下管理运营，政府首席信息官们控制了成本，并且增加了响应组织动态需求的灵活性和可扩展性。同时，市民要求问责政府他们所缴税款是如何使用的。通过利用应用程序虚拟化和云技术以智能方式管理基础结构，政府可以降低成本并提高服务质量。应用程序服务器整合和利用可减少达百分之四十的能源消耗并降低硬件预算需求。应用程序虚拟化可减少达百分之五十五的管理成本并能显著改善响应能力。政府机构可以动态地将资源分配给优先的应用程序，比如，自然灾害紧急信息或援助请求。而且还可以在一般应用程序服务器问题影响到用户之前诊断并自动纠正问题，确保在线服务从不中断。在虚拟化的环境中，可以快速而又经济高效地提供新的政府应用程序以应对偶尔出现的不可预料的突发需求，比如记录、跟踪和共享 H1N1 流感大流行信息。应用程序虚拟化和云技术为政府机构提供了灵活性、可扩展性以及改善的服务可用性和质量。要查找更多政府基础结构智能管理的信息，请访问：ibm.com/intellmgt。

在线更新驾照成本为 1 美元，而人工更新成本为 8 美元。⁵

- ibm.com/smarterplanet/us/en/government/ideas/

6. 满足纳税人期望和改善税收系统效率

税务机关迫切需要全面的改善纳税人服务和最大限度地降低运营障碍，比如数据重复和过于复杂的管理程序。许多政府都面临着经济增长放缓、人口老龄化以及日益增长的公共服务需求，因此每一分钱都不能乱花。准确及时的收税，降低商业机构的报告成本，让公众知情，这些都不是简单的任务。尤其是当现行管理要跨越与不同税收渠道相连的各个孤立系统、基于不同标准的遗留应用程序和紧密耦合的系统和流程时，任务变得更加艰巨。除此之外，政府税收机构还面临其他问题：纳税人数据管理问题、隐私保护、不断变化的国家和国际税收法规，以及应对欺诈和违规行为的需求。动态的应用程序基础结构和智能 SOA 连接与集成是 IBM 解决方案的核心，通过业务和 IT 的协调连接核心税收应用程序并使之现代化，同时帮助政府经济高效地满足这些需求。例如，作为转变企业收入报告的简单的第一步，税收部门可以将单一的安全接口用于财务分析师和企业，通过 WebSphere DataPower XML Security Gateway XS40 来管理访问策略。

通过实施统一的安全和监管政策，政府能够降低开支，减少不必要的文书工作以及重复访问不同的系统。要查阅更多相关信息，请访问 ibm.com/software/integration/datapower。

2008 年英国政府统计上年因欺诈、逃税以及其他缺陷而导致的税收流失高达四百亿英镑。⁶

- www.express.co.uk/posts/view/146078/-40bn-lost-in-tax-revenue-due-to-fraud-and-evasion

案例研究：中国某区卫生局



更好的信息带来更好的卫生保健

中国某区卫生局广泛开展社区医疗保障措施，同时也承担实施中国政府社区医疗保健政策。这些措施是为了建立一个医疗保健管理系统，在整个治疗周期为市民提供快速、自动化和高质量的政府医疗保健服务。卫生局给病人提供挂号、检查、症状诊断、社区诊所和大医院转诊预约以及药店发放药品等服务。大量的医疗信息必须具备可用性，同时被管理和保护。为了实现高效服务交付，卫生部门需要获取信息、整合系统和共享数据。

挑战：

某区卫生局面临一项艰巨的任务，就是将不同的 IT 系统整合，使得 500 家医疗机构和 22 家医院共同为百万人口提供医疗保健服务。这项工作涉及到在 500 家医疗机构和 22 家医院间实现信息共享。

卫生局在整合多层次异构系统方面缺乏灵活性。这些系统包括健康信息系统，电子病历系统、实验室信息系统、临床信息系统、药房和处方系统、图片归档和通信系统。卫生局需要建立一个病历的中央存储库 - 单一的综合 EMR 系统，用于集成涉及的所有信息系统，使得医疗信息能够在该地区所有的医疗机构间交换和共享。

解决方案：

面向服务的架构 (SOA) 能够帮助卫生局构建一个具备所需灵活性的通用方法，用于集成和共享系统及数据。由于 SOA 是基于标准和服务的架构，它提供了集成多种信息系统和数据的方式。IBM 智能应用程序基础结构和连接产品是解决方案的核心，并且为创建和实施灵活的可复用 SOA 应用程序和服务提供高性能的基础，使得卫生部门加快集成和部署，同时最大程度降低开支。卫生局采用了基于 SOA 的 EMR 系统，集成无数不同的系统中重要的患者信息以及完整的病史，使得医疗信息能够在该地区所有的医疗机构间交换和共享。

收益：

IBM SOA 解决方案能够帮助医疗机构获得以下结果：

- 更快的医疗保健服务，更短的时间来安排预约，更低的成本
- 有能力做出更好的医疗决定
- 提早发现、确认和控制潜在流行病
- 集成当地所有医疗机构的资源和信息

某区卫生局借助 SOA 解决方案提供全新的统一医疗管理系统，并使用 SOA 最核心的复用技术。

该卫生局一位官员说：“从投资的角度来看，使用 SOA 比购买更多孤立产品更经济高效。这些孤立产品从

“从投资的角度来看，使用 SOA 比购买更多孤立产品更经济高效。这些孤立产品从长远来看成本更高，必定会被更集成的可复用技术所替代。如果技术不能复用，将成为我们的负担。”

- 市卫生局一位官员

长远来看成本更高，必定会被更集成的可复用技术所替代。如果技术不能复用，将成为我们的负担。”

结论

为了解决政府现在所面临的难题，基础结构需要简化，转变成敏捷且能迅速应对变化，并且经济高效。这最终将会实现更加动态的政府运作和网络以及公众满意度。IBM 政府行业框架、动态应用程序基础结构以及智能 SOA 连接和集成能够帮助政府完成这些目标。请联系您的 IBM 代表，商讨安排行业业务价值评估或信息议程研讨会，确认如何开展方案。

此外，IBM 全球融资部能够根据您的特定 IT 需求定制融资解决方案。要了解有关利率、灵活的付款计划、贷款、资产回购和处置的更多信息，请访问：ibm.com/financing。

了解更多信息

要了解有关 IBM 应用程序基础结构以及连接与集成政府解决方案的更多信息，请访问：

ibm.com/appinfrastructure

ibm.com/software/websphere/products/appintegration

要了解有关 IBM 政府行业框架的更多信息，请访问：

ibm.com/software/industry/frameworks/government

除此之外，IBM 全球融资部提供的融资解决方案能够实现有效的现金管理，避免过时技术带来的不利影响、改善整体拥有成本和投资回报。而且我们的全球资产重复利用服务能够带来新的更节能的解决方案，帮助解决环境问题。了解有关 IBM 全球融资部的更多信息，请访问：ibm.com/financing。



© Copyright IBM Corporation 2010

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

美国印刷
2010 年 3 月
All Rights Reserved

IBM、IBM徽标、ibm.com 和 WebSphere 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果这些名称和其他 IBM 已注册为商标的名称在本信息中首次出现时使用符号 (® 或 ™) 加以标记，这些符号表示在本信息发布时由 IBM 拥有这些根据美国联邦法律注册或者普通法注册的商标。这些商标也可能是其他国家或地区的注册商标或普通法商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上“Copyright and trademark Information”部分包含了 IBM 商标的最新列表。

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记。

¹ IBM 商业价值研究院，2020 年的政府和永久性协作指令，

ibm.com/services/us/gbs/bus/html/government2020-pcm.html

² 让我们共建智慧的地球：政府，IBM，2009 年，

ibm.com/ibm/sjp/07_31_2008.html

³ IBM 全球 CIO 调查，“CIO 的时代新声”，IBM 商业价值研究院，2009 年 9 月 10 日

⁴ [ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/RRAS-7DCNNN?](http://ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/RRAS-7DCNNN?OpenDocument&Site=corp&cty=en_us)

[OpenDocument&Site=corp&cty=en_us](http://ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/RRAS-7DCNNN?OpenDocument&Site=corp&cty=en_us)

⁵ ibm.com/smarterplanet/us/en/government/ideas/

⁶ www.express.co.uk/posts/view/146078/-40bn-lost-in-tax-revenue-due-to-fraud-and-evasion

⁷ [ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/CPOR_7PJTP6?](http://ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/CPOR_7PJTP6?OpenDocument&Site=corp&cty=en_us)

[OpenDocument&Site=corp&cty=en_us](http://ibm.com/software/success/cssdb.nsf/CS/CPOR_7PJTP6?OpenDocument&Site=corp&cty=en_us)



请回收