

IBM软件



**Lotus** software

# 从战略高度为政府规划一个有效的社会化 业务解决方案

*使用IBM Social Business Agenda方法*



## 政府的下一次革命

世界在不断演变，无论是从经济上、社会上、政治上还是技术上。当今的政府不能再停留在过去或与世隔绝。国家之间的相互联系正变得越来越紧密。新兴经济正在以指数级速度实现现代化。沟通与分布现在是全球范围的。

这些变化带来的机遇实际上是无止境的，但挑战同样如此：不断变化的人口数量、经济的不稳定性、环境问题、恐怖主义、自然灾害，以及安全威胁。当今的政府必须能够对几乎任何可能发生的事做出快速反应，或者更好的做法是，在可能发生的事成为问题之前采取行动。

目前促进市民、机构与政府之间的联系是跨国机构、社会、政府与选民势在必行的工作，而不是到事后再去补救。在这个新世界中担任领导者，意味着要跨组织边界解决问题与捕捉机遇。

而这要求对协作与社交网络采取一种革命性的方法。

---

借助IBM Social Business Agenda™，政府能够学会如何将社交与协作支持技术结合到人员配置与任命过程中。通过支持职员与市民快速而高效地访问与共享记录、案例数据与其他重要信息，该方法可以对运营效率生产力进行基于角色的改进。

---

## IBM Social Business Agenda方法

为了更好地帮助政府处理复杂的协作过程，我们创造了IBM Social Business Agenda方法，它向您展示如何将社交与协作解决方案及业务分析视作战略资产，并帮助您为过程提供技术支持。结果如何呢？从内部显著改善了机构与市民与选民之间的沟通。

通过一系列高度交互、无任何成本的研讨会，您将学会如何利用软件与服务制订您自己的社会化业务策略。您将发现如何克服组织筒仓、地理界限、职能部门与信息过载等问题。我们将帮助您的组织成为基于专家技术的组织，最大限度地利用其人员的知识、技能与经验。

最重要的是，您的政府组织将变得更加动态、灵活且联系密切，让您在今天做好迎接明天挑战的准备。

## 政府的角色

IBM Social Business Agenda方法的一个关键组件是分析组织中的每个角色以确定在什么位置能最好地利用协作社交网络和业务分析技术。我们分析您组织中各个角色之间的交互模式，从而确定如何改进协作。通过集中解决角色层面上的问题，我们可以提供目标解决方案来帮助交付真实的、实际的结果。

### 机构社会工作者

社会工作者必须处理动态增长的案件数量，并满足数千个案例的合规性与归档的更高标准。一个个案包含的信息与记录可能位于不同的系统中，而且包含多位参与者提供的信息。在机构社会工作者的层次上，IBM 可以帮助您精简官僚过程，从而扩展与专注于服务，并提供工具支持快速访问信息以及与服务交付合作伙伴、公共部门与本地机构的直接协作。

### 税收管理员

税收政策与管理已经发生了重大变化。现在，税收管理员面临了解复杂的新型商业结构与交易的重大挑战。与此同时，政府官员、市民与企业希望税收管理员能够应对这些挑战，并在复杂的环境中提供公平的税收管理。在市、州或国家的税收管理员层次上，通过在业务流程中嵌入协作支持功能，IBM可以帮助您提高征税效率，减少不合规性与逃税，并改善支出管理。

### 公共安全与本土安全官员

因为大多数灾难涉及到多个城市或国家，公共安全与本土安全官员需要安全且集成的通信与协作系统来管理出现危机时的第一响应者。在所有的政府层面上，IBM可以帮助改变您的软件基础架构、安全系统以及应急响应策略，从而前瞻性地解除威胁，让您能够更加有效地响应紧急情况。

### 联邦机构与官员

最高级政府层次上的决策制定是至关重要的。实施能够连接政府与组织的协作工具之后，领导者可以基于其同事的专家知识，更快速地做出明智的决策。协作工具还可以帮助您更加方便地接触市民，提高市民满意度，改进服务交付，以及提高透明度。

由于可使用移动设备访问消息传递、协作与实时通信软件，以及基于门户与云的协作工具，联邦机构与官员能够即时了解新法规，并对实际可能发生的任意紧急事件做出响应——无论他们身处办公室还是在路途当中。

## 市民

市民要求方便地访问信息与自助服务功能。社交软件与web服务允许市民访问信息，并与当地、州与国家层面上的政府官员进行交互。通过网站、智能手机与其他移动设备24x7地提供信息，可以提高市民的参与程度，同时提高市民满意度与公众支持率。

---

### IBM Social Business Agenda要点

IBM Social Business Agenda方法可以帮助您：

- 通过政府人员与市民需要的信息与专家知识将他们快速而高效地联系在一起。
  - 提高整个组织的生产力。
  - 加速复杂情形下(比如自然灾害)的响应时间。
  - 改进市民服务，根据人员需要让他们快速访问专家知识与计划。
  - 降低运营成本，提高纳税人价值。
  - 利用商业智能提高洞察力、性能与透明度。
- 

## 协作的力量

IBM Social Business Agenda方法已经给全球政府带来了帮助，即使对涉及范围很广的复杂问题也是如此。

例如，密苏里州在面临灾难时，很难协调分布在整个州的数十家组织。IBM与密苏里州的本土安全办公室合作，创建了Missouri Emergency Resource Information System (MERIS)，并在其中应用了一套IBM协作技术。现在，这个州响应灾难的速度与效率都比以前要高得多。当暴风雪造成全州大面积停电时，政府依然能够确定有哪些可用应急资源以及将它们部署在哪里——这一切在几个小时内即可完成，而不需要几天时间。

另一个案例是，澳大利亚统计局利用Collaboration Agenda方法改进工作组协作。创建采用计划之后，它部署了一系列集成的协作工具，支持3,200名员工更加容易地搜索大量统计数据库，并通过一个直观用户界面与团队成员和专家进行沟通。该统计局在提高员工效率与生产力的同时，无需剥离与替换工作流、业务流程或业务应用。

## IBM优势

IBM Social Business Agenda方法可以帮助政府将创新与动态的协作变为现实。我们已经实现了一个功能强大的实用解决方案,可以解决政府日常面临的各种复杂问题: 改革社会服务, 保护海关与边境活动, 帮助确保公共安全, 改善交通体验, 管理与调节金融与税收和支持智能通信等。

为了将来能茁壮成长, 政府需要与有经验和知识渊博的合作伙伴进行协作, 包括其他机构、企业与市民。IBM提供让这些成为现实的工具, 帮助加速决策制定, 降低成本, 并建立更深厚的关系。

---

### 开始使用IBM Social Business Agenda方法

只要通过一些简单的步骤, 您就能开始将日常交互转变为战略资产。首先, 访问我们的协作评估工具, 然后填写一份快速调查问卷。完成之后, 您将收到一份定制的报告, 它能帮助您:

- 了解现有协作解决方案的有效性。
- 量化利用新的或未使用的协作工具与实施协作策略的价值。
- 确定可将您的公司转变为同类最佳组织的协作支撑点。
- 估计使用协作策略与工具所能获得的投资回报(ROI)
- 将协作作为一个跨边界支撑点, 并为此开发一个战略路线图。

试用协作评估工具的网址为:

[ibm.com/collaborationassessment](http://ibm.com/collaborationassessment)

---



## 更多信息

如需了解有关IBM如何帮助您的企业提高运营效率, 更加高效地联系人与社区, 通过协作促进革新, 以及提高响应度的更多信息, 请联系您的IBM销售代表或IBM业务合作伙伴, 或者访问:

[ibm.com/software/lotus](http://ibm.com/software/lotus)

© 版权所有IBM Corporation 2011

Lotus Software

IBM Software Group One Rogers Street Cambridge, MA 02142

U.S.A.

在中国印刷

2011年9月

保留所有权利

IBM、IBM徽标、ibm.com、Lotus和Quickr均是国际商业机器公司在全球范围许多管辖区内注册的商标。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。有关IBM商标的最新列表, 请访问[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)的“Copyright and trademark information”部分。

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。

关于客户成功案例请访问: [ibm.com/software/success/cssdb.nsf](http://ibm.com/software/success/cssdb.nsf)

本文中包含的信息仅用于提供信息的目的。尽管在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性, 但它按“原样”提供, 没有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。本文中不包含的内容不打算, 也不应该作为IBM或其供应商或其许可证销售商的担保或表示, 或者修改适用于IBM软件的许可证协议的条款和条件。

IBM客户应自行确保遵守法律要求。请有能力的法律顾问提供有关任何相关法律的鉴定和解释的建议是客户自己的责任, 它们可能会影响客户的业务以及客户为遵守这些法律可能需要采取的任何行动。

本文出现的所有客户例子均为了说明这些客户如何使用IBM产品, 以及他们可能已达到的效果。实际环境成本和性能特征可能会因为客户不同而变化。



请回收利用