

智慧行业 把握未来  
IBM 智慧行业解决方案



# 烟草

智慧管理 赢取先机



# 烟草行业电子政务

## 方案简要描述

为了配合烟草行业的市场和品牌战略，国家烟草专卖局对信息化制定了总体规划和战略目标，提出了“统一平台、统一数据库、统一网络”的三统一方针，并确定了卷烟生产经营决策管理系统、办公自动化系统、电子商务系统三大信息化重点工程。

烟草行业电子政务集成办公自动化和烟草专卖，在三大系统率先实施。系统建设的工作任务为“4321”。“4”即公文管理系统、网上审系统、综合事务管理系统、信息查询四个应用系统；“3”是指基础应用平台、综合门户网站、行业数据中心三个共用平台；“2”即信息和网络安全体系、办公自动化的标准和规范体系二个保障体系；“1”即网络、服务器、操作系统等一个运行支撑环境。

## 方案业务价值

- 面向行业核心业务，将电子政务、专卖体系与生产系统进行有效整合
- 高度个性化与可定制化
- 统一高效的开发平台
- 完整的烟草企业业务整合及综合服务平台

## 目标客户

各省级烟草商业及中烟工业客户

## 成功案例

湖南烟草电子政务系统

## IBM软件产品组成

- |            |   |          |   |
|------------|---|----------|---|
| ● IM       | ✓ | ● AIM    | ✓ |
| ● Lotus    | ✓ | ● Tivoli | □ |
| ● Rational | □ |          |   |

## 解决方案目标客户

各省级烟草商业及中烟工业客户

## 客户项目业务需求

以加强监管、转变职能、政务公开、提高行政效率、减少行政费用为目标，依照国家局电子政务建设要求来进行电子政务建设。

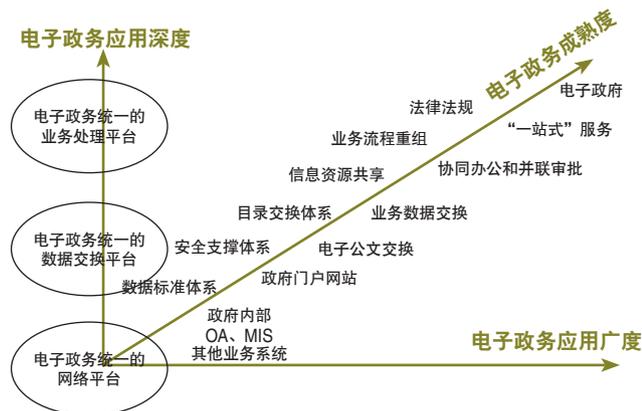
专卖管理系统，作为烟草行业电子政务建设的重要内容，要在现有专卖零售许可证管理系统的基础上，拓展户籍化管理、案件管理、罚没品管理、专卖队伍及装备管理等功能，根据需要扩展诚信等级管理功能。实现与国家局准运证管理系统和专卖管理系统的接口。

同时，建成上连国家局（总公司），下连各分局（公司）的，具有公文传输、公文流转、档案管理、网上审批、综合事务处理、信息网站和知识管理等功能的办公自动化系统，建立统一消息平台，逐步实现无纸化办公。

## 解决方案简要描述

烟草商业系统在办公自动化和电子政务建设方面通面向全省正式运行，实现三级电子公文传输，与国家局电子公文传输系统的互联互通和与省局其他应用系统的集成；搭建起了公文管理、网上审批、综合事务管理、信息查询、档案管理以及门户网站为一体的综合办公管理平台。

总体架构图如下：



## 面向烟草行业内部管理

*目标：搭建个性化的内部管理平台，保证企业健康、有序和平稳运行，实现“管理可视、流程可控、绩效可考”*

按照行业管理要求，对重点业务进行规范：

- **内部监管：**对商业流通、工业生产、烟叶经营与复烤加工和烟用物资等烟草专卖品在各个环节进行数据监控，并对相关的逐级检查、问题跟踪与处理、综合考评的流程信息化；
- **投资项目管理：**对项目事前（立项审批、预算审批、招投标）、事中（建设过程报告、监理、付款）、事后（检查、监督和审计）等主要过程和关键环节进行规范化、数量化的严格管理；
- **采购管理：**既包括从采购计划到货物验收、资金支付的采购过程信息化，也包括供应商管理、专家信息管理、采购单位绩效管理和使用单位需求管理等全方面管理；
- **资金监管：**不断提高资金管理的规范性、安全性和有效性，从“重收轻支”向“收支并举、监管并重”的方向转变，实现对资金运作的动态监控和在线审计；
- **队伍建设：**以行业改革战略、企业发展策略和阶段工作重点为依据，设定部门和人员的KPI目标，结合自动采集的业务数据和360度评估数据进行全面绩效考核，从而为年度考核、人员述职和人员任免的提供依据。

## 面向外部服务业务

*目标：搭建一站式的客户服务，信息公开、业务透明、高效满意，实现对消费者、零售户、烟农和行业外单位的全覆盖，提高客户满意度，改善行业形象。*

按照行业要求，借鉴行业外思路，提高信息公开力度，提高业务互动便捷性，从而以外部服务优化内部操作，主要的业务内容包括：

- **建设湖南烟草网站群：**以地市为单位，采用省局集中部署、地市分级保障的模式，遵循行业统一规范和省局统一内容设计建设各个地市的网站；
- **信息公开：**梳理并规范对外和对内信息公开内容；以行政许可法、烟草专卖法和行业信息公开要求，对政府行为的行政许可、行政处罚和信用等级等内容进行及时对外公开；
- **服务中心：**拓宽服务渠道，整合网站、电话、短信、电邮等方式形成统一的服务窗口，整合现有业务机构，依据“服务前台多样化，后台流程一体化”的方式，形成“集中受理、派单跟踪、分级处理、及时反馈、监督考核”的服务处理流程；
- **信访管理：**开展网上信访，统一信访业务管理，结合服务中心进行信访跟踪管理并及时反馈，以促进行业内外环境的稳定；
- **并联审批：**改变OA将内容作为以附件的审批方式，实现审批关键性业务指标的结构化存储、分析和控制；

- **公众参与:** 借助问卷调查和操作评分等方式, 在业务政策制定过程中体现民意, 在业务操作过程反映公众满意度, 使得制度制定更民主、更可行、更有效。

### 实现信息技术的统一、实现与共享

*目标: 信息各取所需、系统集成整合、用户一站式操作*

结合行业信息化建设要求和发展趋势, IT设施方面强调:

- **个人身份和单位机构的集成:** 实现个人和部门CA的统一管理, 实现个人的单点登录, 需要与各现有业务系统的集成;
- **个人操作和页面集成:** 借助Portal技术进行个性化界面定制、数据查询、信息发布、消息提醒和日程安排等, 可结合内网进行建设;
- **流程管控平台:** 利用WPS等平台, 实现流程统一定义、事务执行监控和流程优化调整;
- **信息资源共享和交互:** 数据、消息和服务三个层面的统一定义和交换, 数据层面借助BI、消息层面(业务协同)借助ESB、服务层面借助Web Service的IT治理。

## 成功案例

### 湖南烟草电子商务平台

#### 业务挑战

如何实现公文从起草到签发全过程和网上运转电子化, 增强网上的审批, 增加行业审批的透明度, 实现审批的公开、公正、透明; 综合事务管理系统主要包括机关办公自动化、出差管理、会议管理、车辆管理, 工作计划工作总结管理、内部督察督办管理、领导批示重要内容的落实等; “综合查询系统”主要服务机关, 对历史公文在机关内按照权限进行配制和信息资源共享, 为机关工作服务。

“如何通过办公自动化这种载体, 对机关的文件进行整合, 同时实现行业信息的互联互通, 使资源共享, 带动整个行业的整合?”

—— 湖南烟草客户

#### IBM解决方案

IBM针对湖南烟草电子政务的建设要求, 提供了基础架构的解决方案, 总体实现了:

- 构建内部和外部网, 完善企业信息门户, 实现政务信息资源公开
- 提高办公效率, 实现业务协同
- 实现行政许可和审批事项的在线处理, 提高公共服务满意度
- 重点面向两烟生产经营和财务资金管理, 建立内部监管机制

**支持用户进行个人身份和单位机构的集成:** 实现个人和部门CA的统一管理, 实现个人的单点登录, 需要与各现有业务系统的集成;

**个人操作和页面集成:** 借助Portal技术进行个性化界面定制、数据查询、信息发布、消息提醒和日程安排等, 可结合内网进行建设;

**流程管控平台:** 利用WPS等平台, 实现流程统一定义、事务执行监控和流程优化调整;

**信息资源共享和交互:** 数据、消息和服务三个层面的统一定义和交换, 数据层面借助BI、消息层面(业务协同)借助ESB、服务层面借助Web Service的IT治理。

## 商业价值

烟草行业电子政务集成了传统意义上的系统办公和烟草专卖体系, 结合“国家烟草专卖局卷烟生产经营决策指挥系统”的资源 and 体系结构——行业数据中心、数据传输通道、应用系统平台和数据标准, 在烟草行业中具有典型的代表意义。

## 客户受益

在网上业务审批方面, 湖南烟草建设一套基于工作流平台的行业信息管理系统, 使得行业数据分析与网上审批业务以及公文流转和交换充分结合, 充分体现业务与管理的结合。一方面可以规范业务办理流程、提高办公效率; 一方面可以在管理流程中提供业务数据查询和分析的功能, 提高业务管理质量。

同时, 配合以行业数据中心为基础, 在充分实现各业务部门内部业务数据信息处理和流转的同时, 注重部门之间的数据信息的交互和流转, 从而实现国家局整体的行业数据信息在统一平台之上的共享、互通、互联。

通过本项目的规划和建设实施, 在有效解决湖南烟草现有办公和审批业务需求的基础上, 可以进一步规范和优化现有的业务流程, 以不断提高烟草业务办公效率。

## IBM软件组成

IBM软件解决方案由如下软件构成:

软件名称	说明
Portal	门户
WebSphere Message Broke	企业服务总线
WebSphere Process Server	流程引擎



姓名: 李东坡 (Li Dongpo)  
手机: 13910072528  
电话: 86-10-63612563  
邮箱: lidongpo@cn.ibm.com