

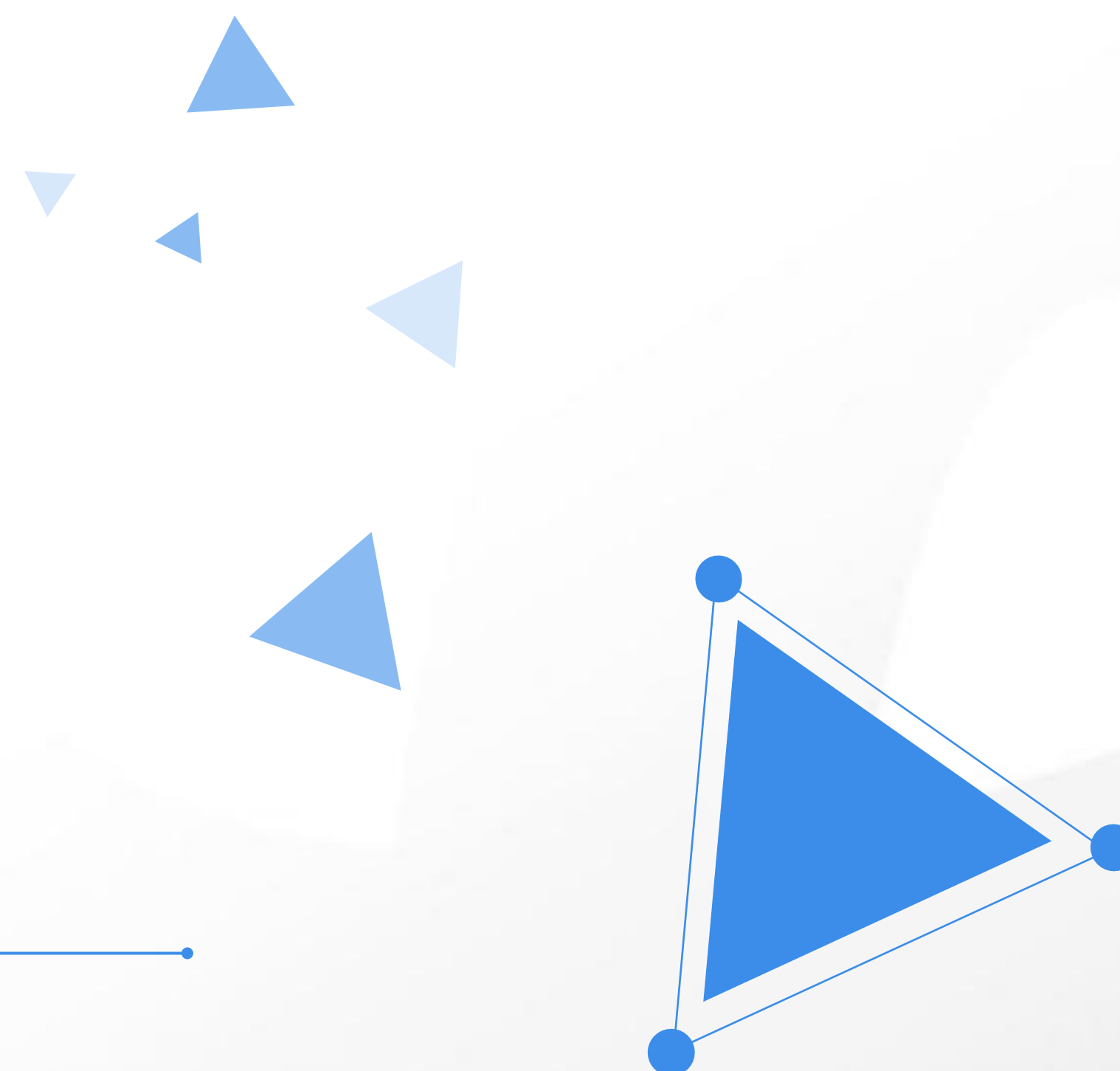
创新政务服务发展新模式

广东亿迅科技有限公司·张自力

2017 年6月

01

云网融合



云计算技术给政务服务带来了什么？

移动化

现场办理

在家办理

随时随地办理



计算机智慧

自动化

信息搜集

服务检索

流程协同

政务咨询

.....

大数据

城市泛在
基础数据

- 人口数据
- 位置数据
- 金融数据
- ...

行为分析
业务关联

- 用户细分
- 行为轨迹消费偏好
- ...

提升服务

- 便捷服务
- 主动服务精准服务
- ...

容器服务

极其轻量

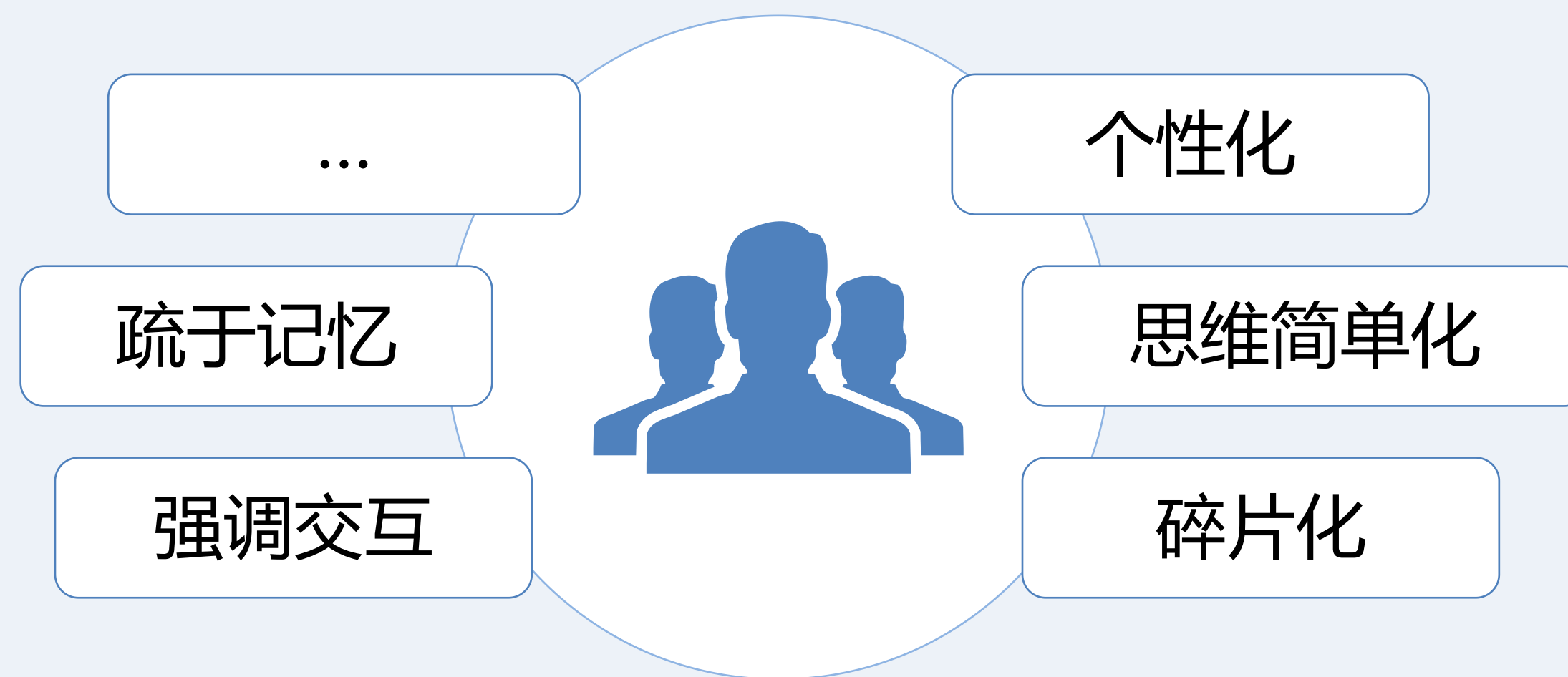
秒级部署

政府IT运维
简单化

易于移植

弹性伸缩

全民进入互联网+的时代



站在公众的角度思考

- 公众需要什么服务？（找问题、问问题、查数据、在线办）
- 公众在什么时候会想到政务服务？（政府特有：如新政策、社保类、证件申办类）
- 公众高频次、依赖性的服务是什么？（办事提醒、身份认证、服务代理）

场景式政务服务



O2O线上线下连接模式

服务平台

统一服务内容

统一服务标准

统一服务体验

统一服务监管

统一服务数据分析

可持续运营：服务优化、体验优化、安全加固

电子商务



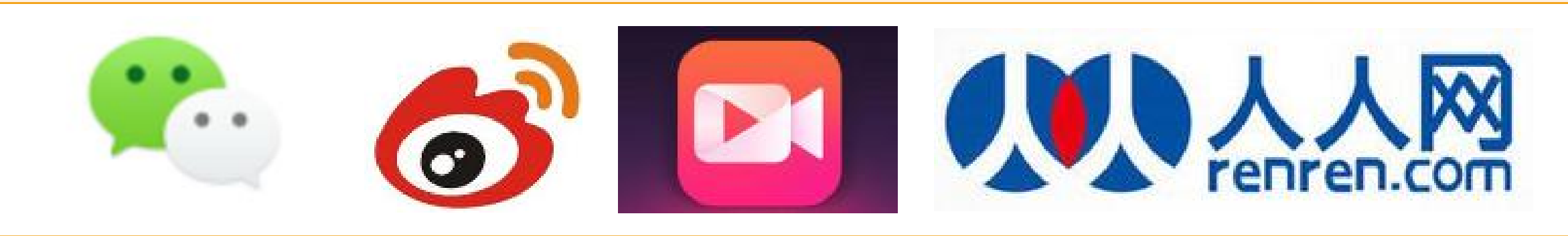
信息服务



O2O



社交平台



互联网时代的极致用户体验

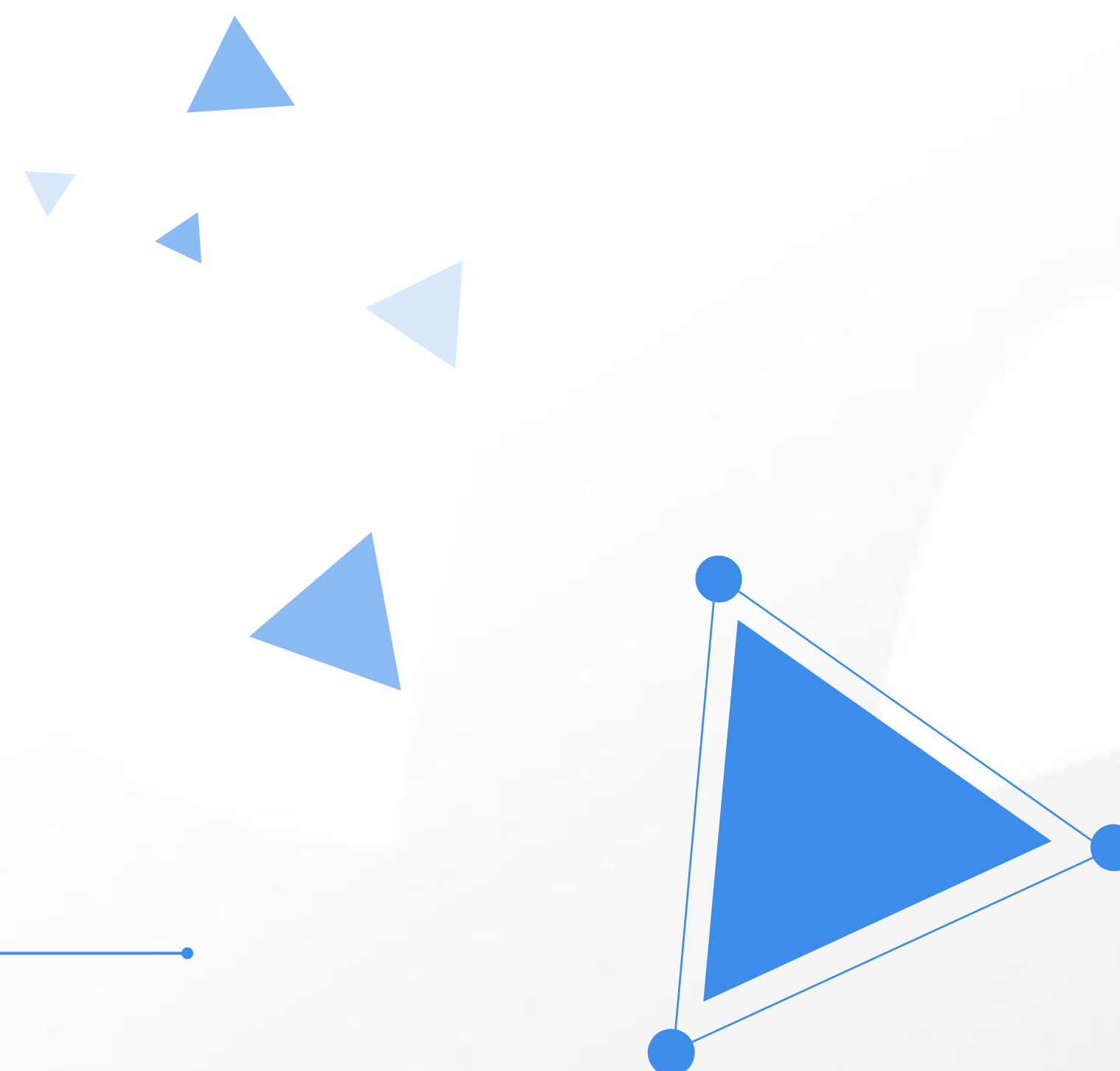


云计算技术基础

分布式资源管理	云计算平台管理	大规模数据管理	
虚拟化	分布式数据存储	编程模式	信息安全

02

能力融合



“烟囱式” 信息系统林立



系统壁垒

数据资源 “部门化” 壁垒

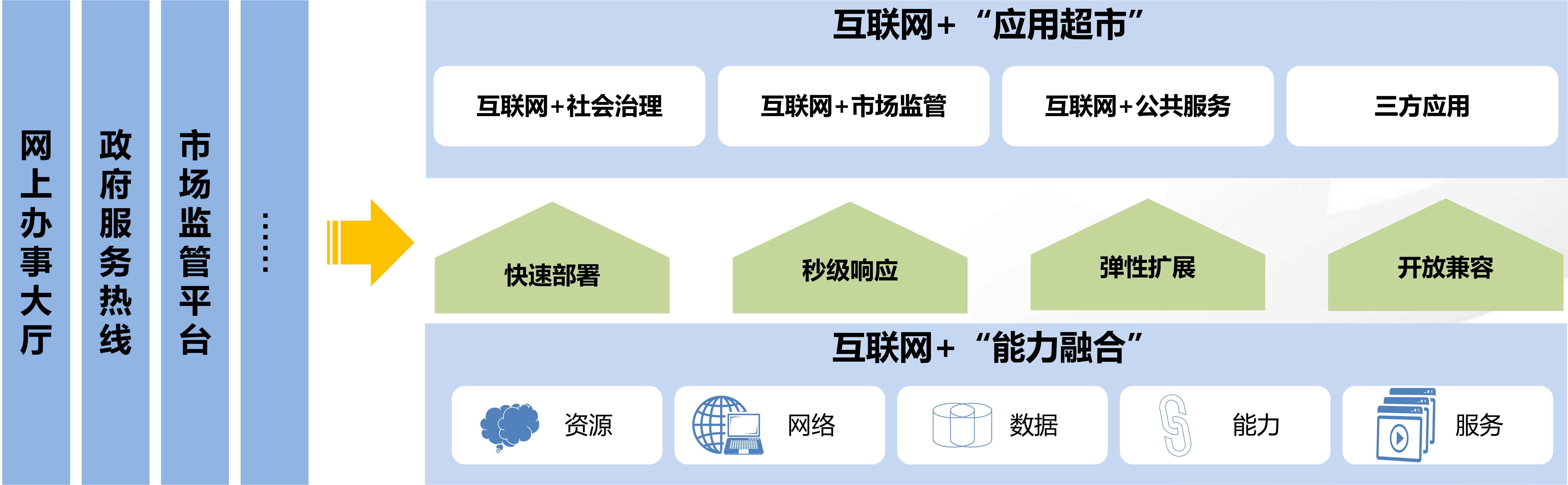


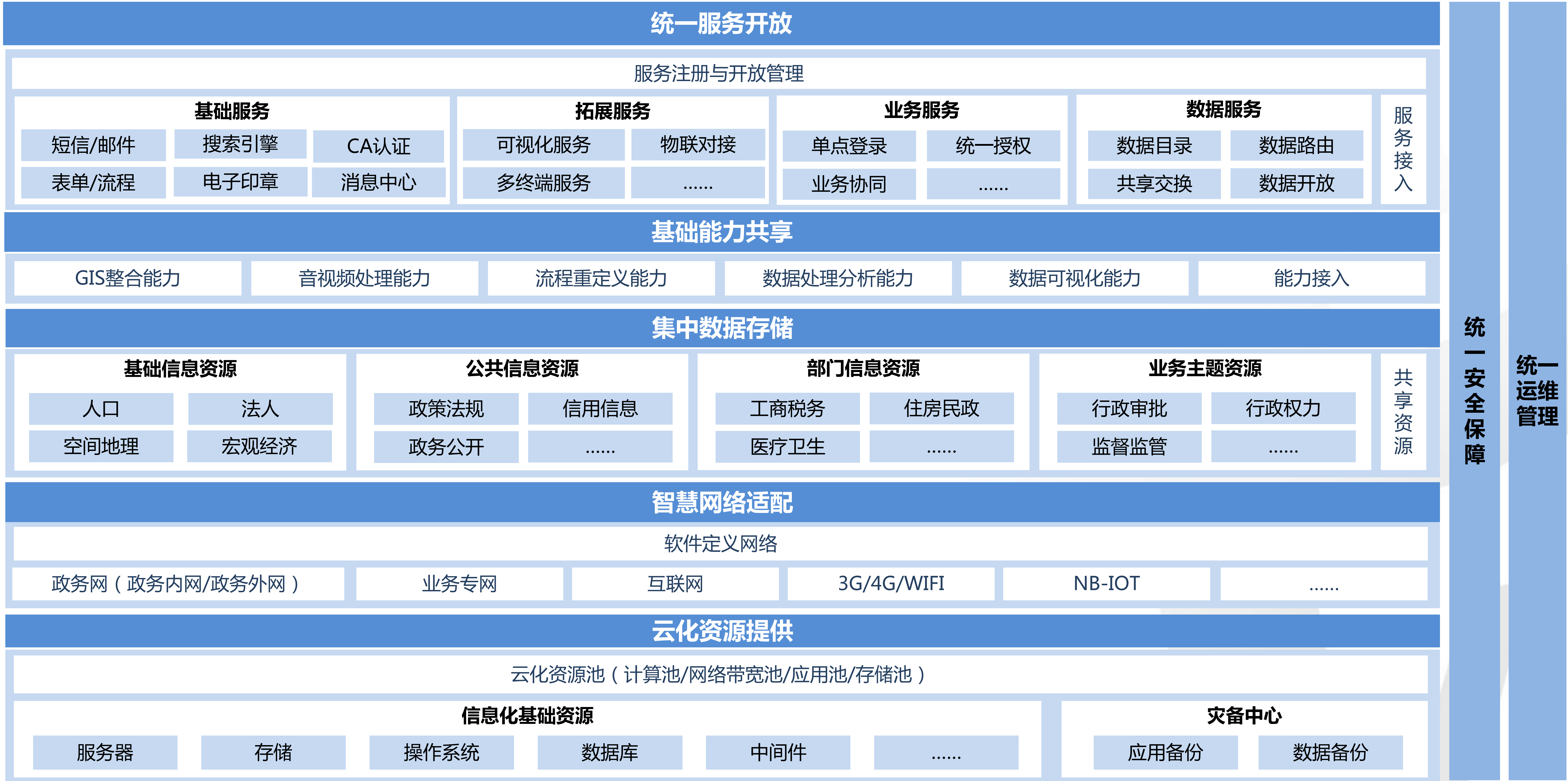
数据壁垒

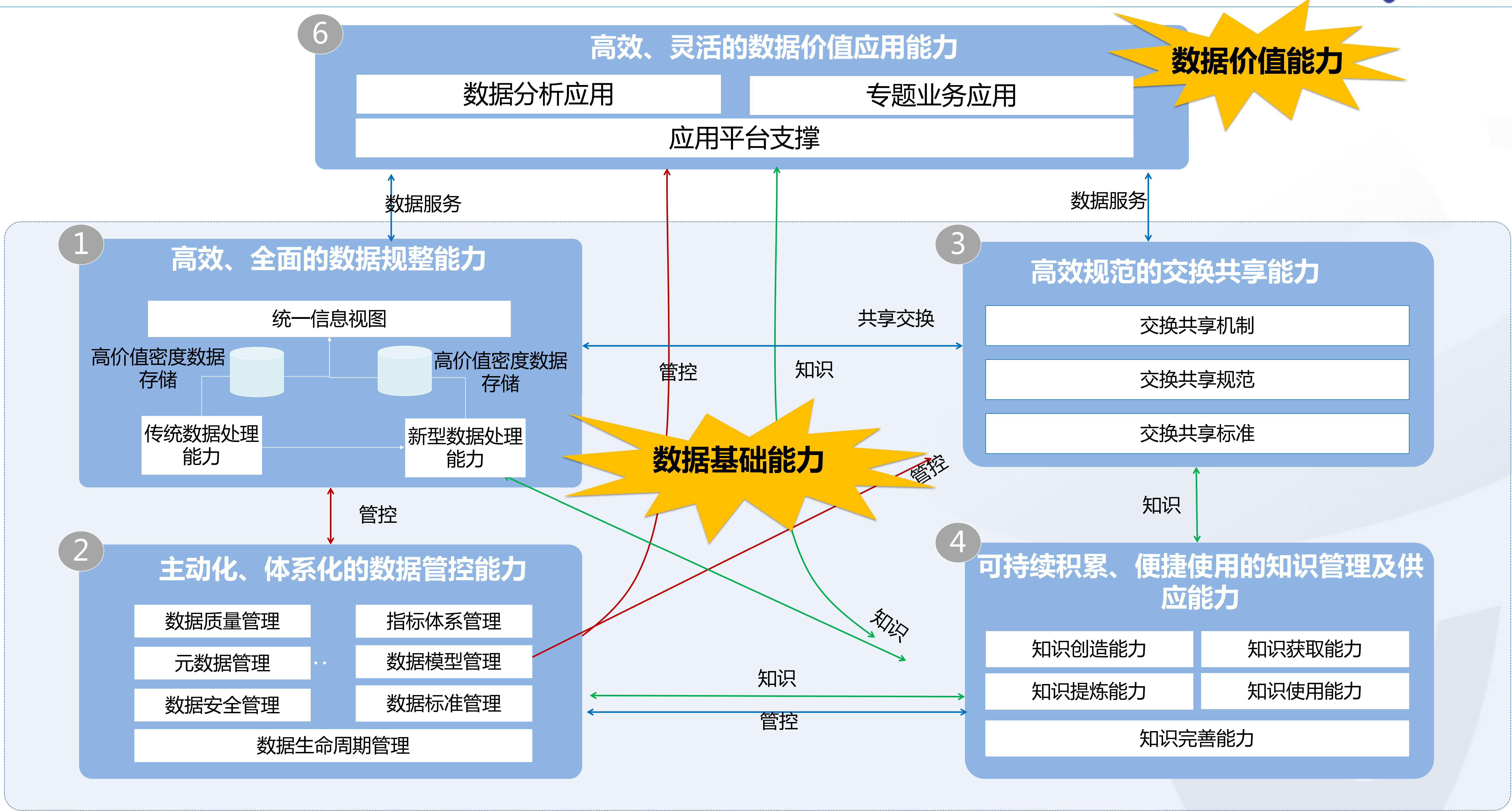
系统赶不上业务需求变化



业务壁垒







流程重定义

- ▣ 流程重定义能力：聚集来自不同厂商的业务系统中流程的规则，重新定义跨部门的整体流程。

音视频能力

- ▣ 音视频处理能力：打通不同视频流之间的壁垒，使视频利旧与多终端的交互成为可能。

大数据能力

- ▣ 大数据分析能力：效能监察、业务统计与电子材料数据等联合多数据类型的大数据分析。

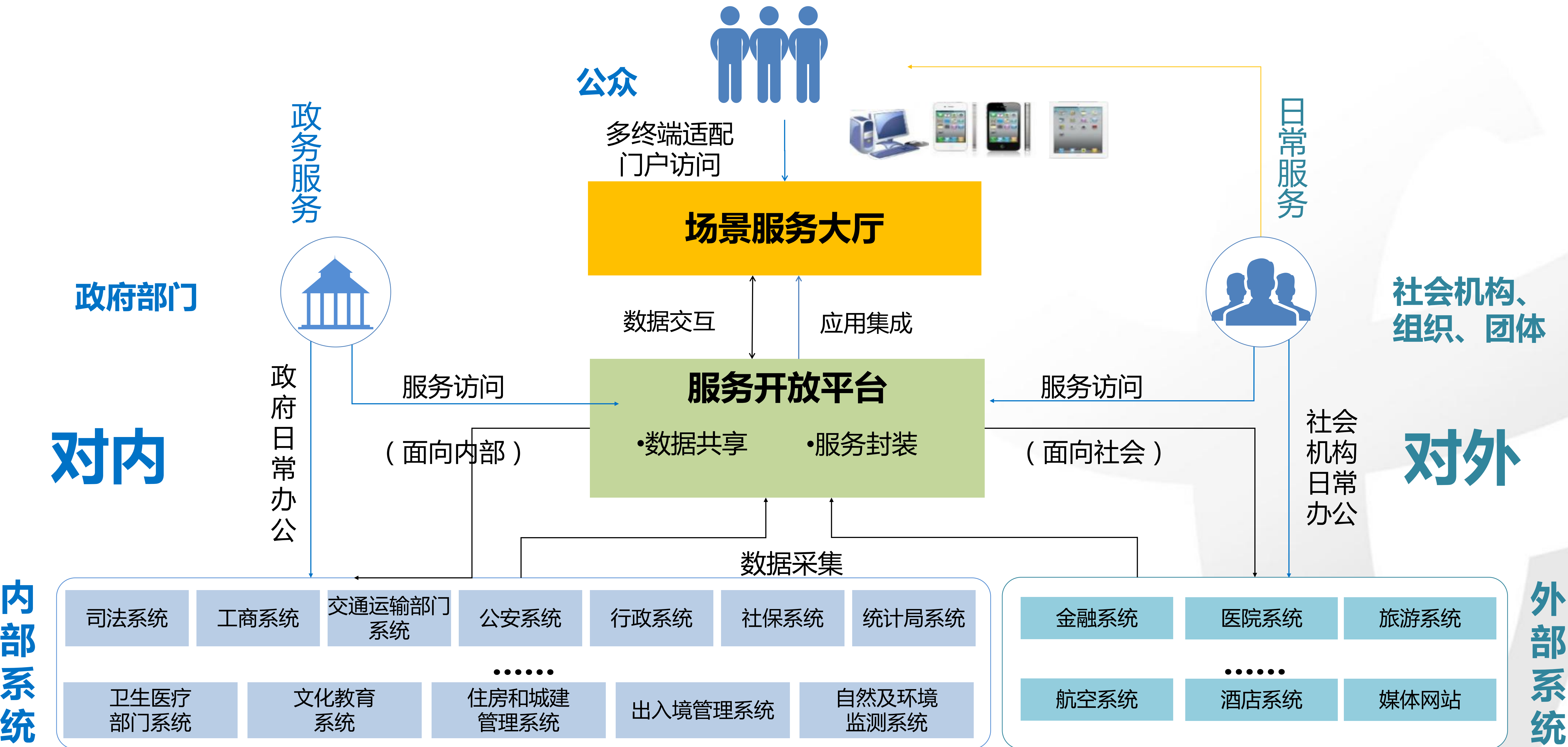
GIS整合能力

- ▣ GIS整合能力：一张图来展示服务的各个环节，将省、市、区县的政务服务GIS集中

聚合方式

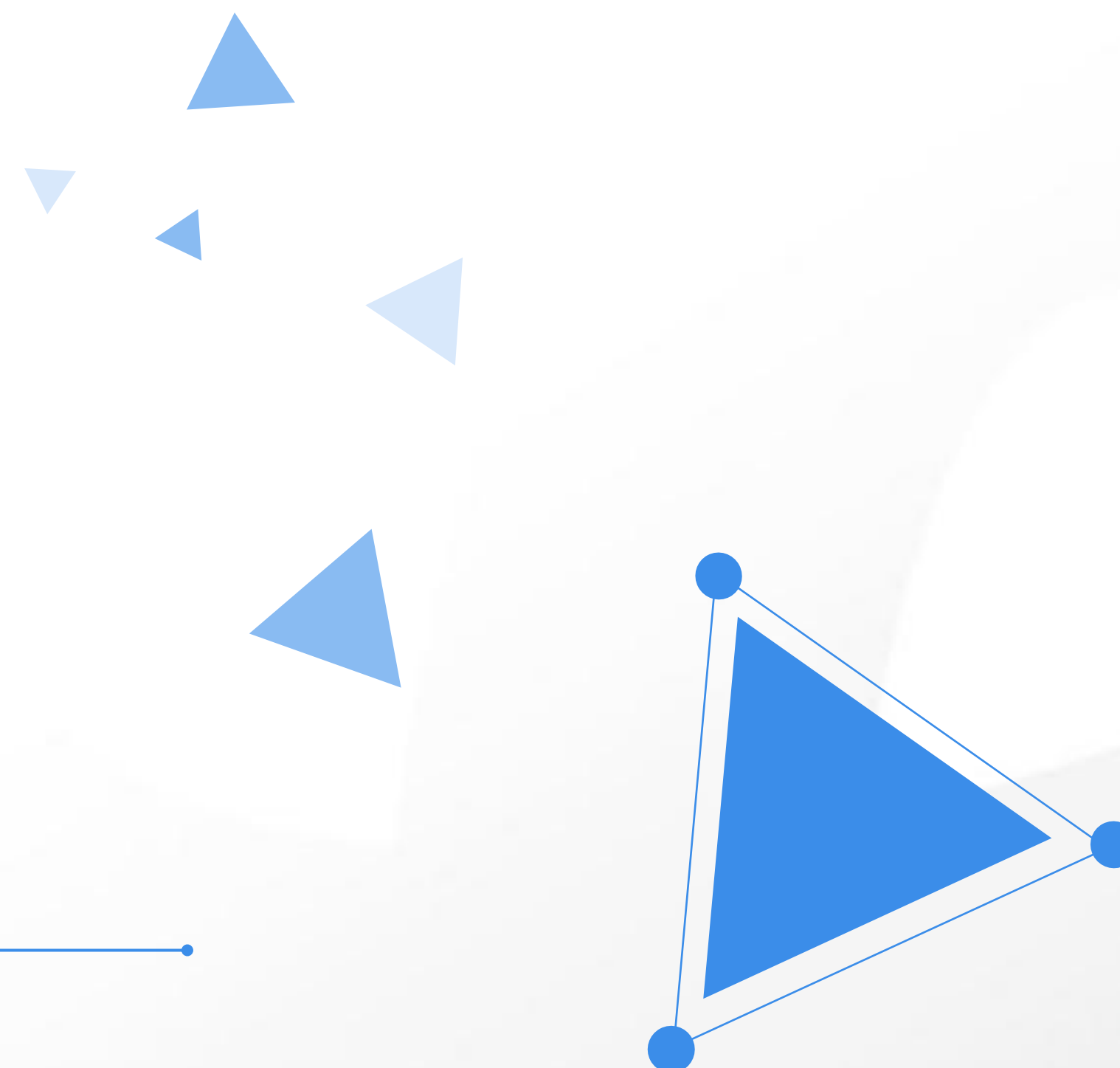
- ▣ 能力不仅仅是一家公司的，是多服务商的集成。
- ▣ 集中各家所长为客户提供最优质的信息化服务，在开放与共享的前提下，秉承开放共建、共享资源的理念，将政务服务与信息技术真正做到深度融合。

- 互联网是一个生态圈，能力开放是协同共同发展的基础，通过能力开放生态圈才能不断的生长扩大。



03

服务融合



民众需求定制化

- 定制化个性化公共服务
- 政务服务最后一公里
- 政务O2O
- 公共服务一体化

实现渠道多元化

- 实体办事大厅
- 政务服务热线
- 网上办事大厅
- 智慧小屋小屋

供给方式均等化

- 弥补数字鸿沟
- 特殊群体服务
- 弱势群体服务

标准统一·业务协同·渠道多元



端

线

网

厅

智慧小屋

政务服务12345热线

实体大厅

网上办事大厅

智慧小屋

政务服务12345热线

智慧小屋

政务服务12345热线

▣ **实体大厅**，作为政府行政服务的“第一窗口”，提升大厅智慧化能力，让群众办事体验更好。

▣ **网上办事大厅**与实体大厅充分结合的新模式，推行“一个窗口受理和“一站式”审批，真正实现政府服务能力的融会贯通、协同互动，不断优化办事流程和水平。

▣ **智慧小屋**，通过整合实体大厅、政务服务12345热线、网上办事大厅三大办事平台，构建一体化的政务服务体系，统一政务服务受理能力，提供24小时不间断服务。

▣ **政务服务12345热线**，与其他服务渠道形成有效合力，为远程业务办理、咨询提供实时在线服务。

开放	共享	协作
▣ 将分散于各个国计民生相关联的政府部门、业务大厅、门户网站和应用之上的电子政务服务加以系统性整合	▣ 优化电子政务流程，加强电子政务服务实施标准化、统一化、严格化，强化互联网“用户思维”来“为民服务”	▣ 促进部门与部门之间业务协同，实现网上办事服务注册、订阅式的提供方式，减少业务部门之间的壁垒，创新服务模式
政府服务		
医疗卫生	食品安全	终身教育
智慧交通	公共安全	社会保障

全天候

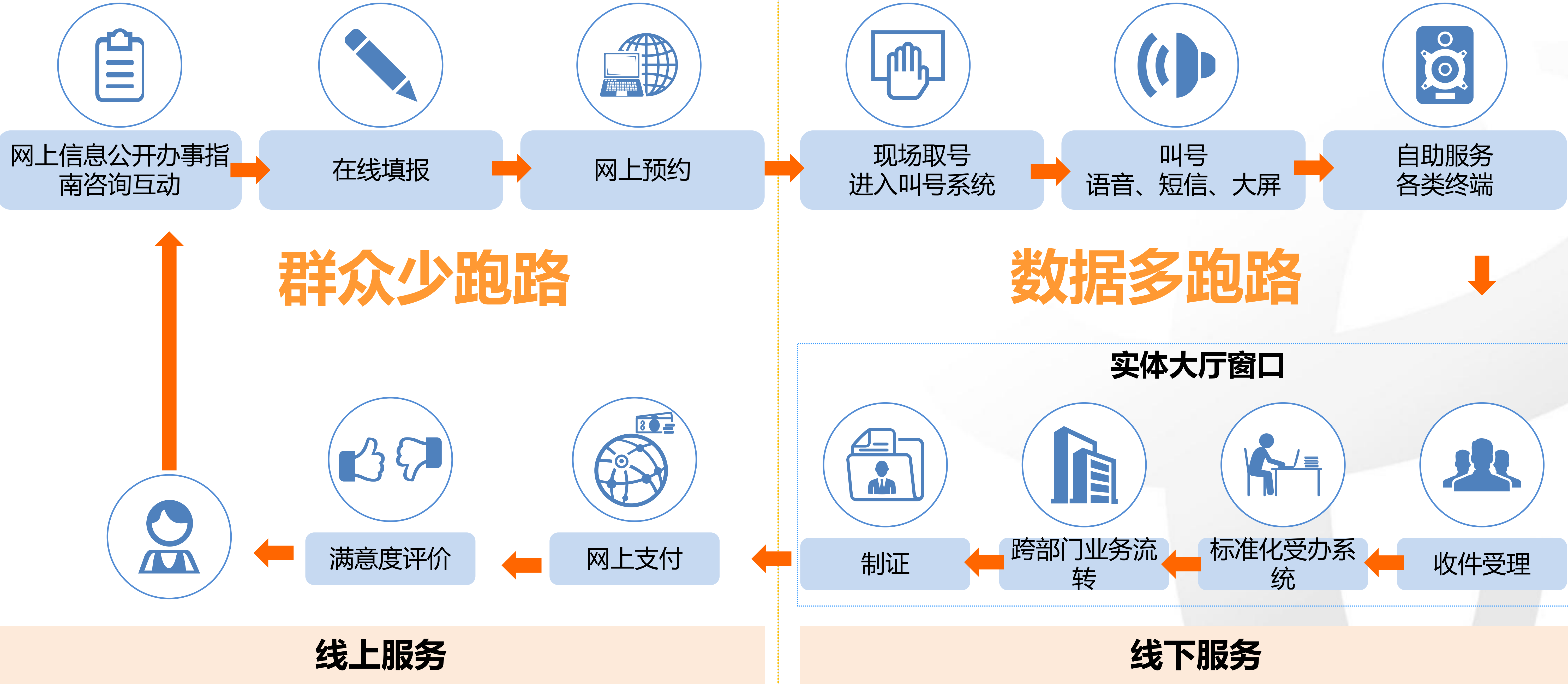
- ▣ 智慧小屋，推行公共服务最后一公里，方便群众自助办理或远程办事
- ▣ 整合实体大厅综合接办窗口和政务12345服务热线两大服务渠道，提供365*24小时的全天候实时公共服务

全程办

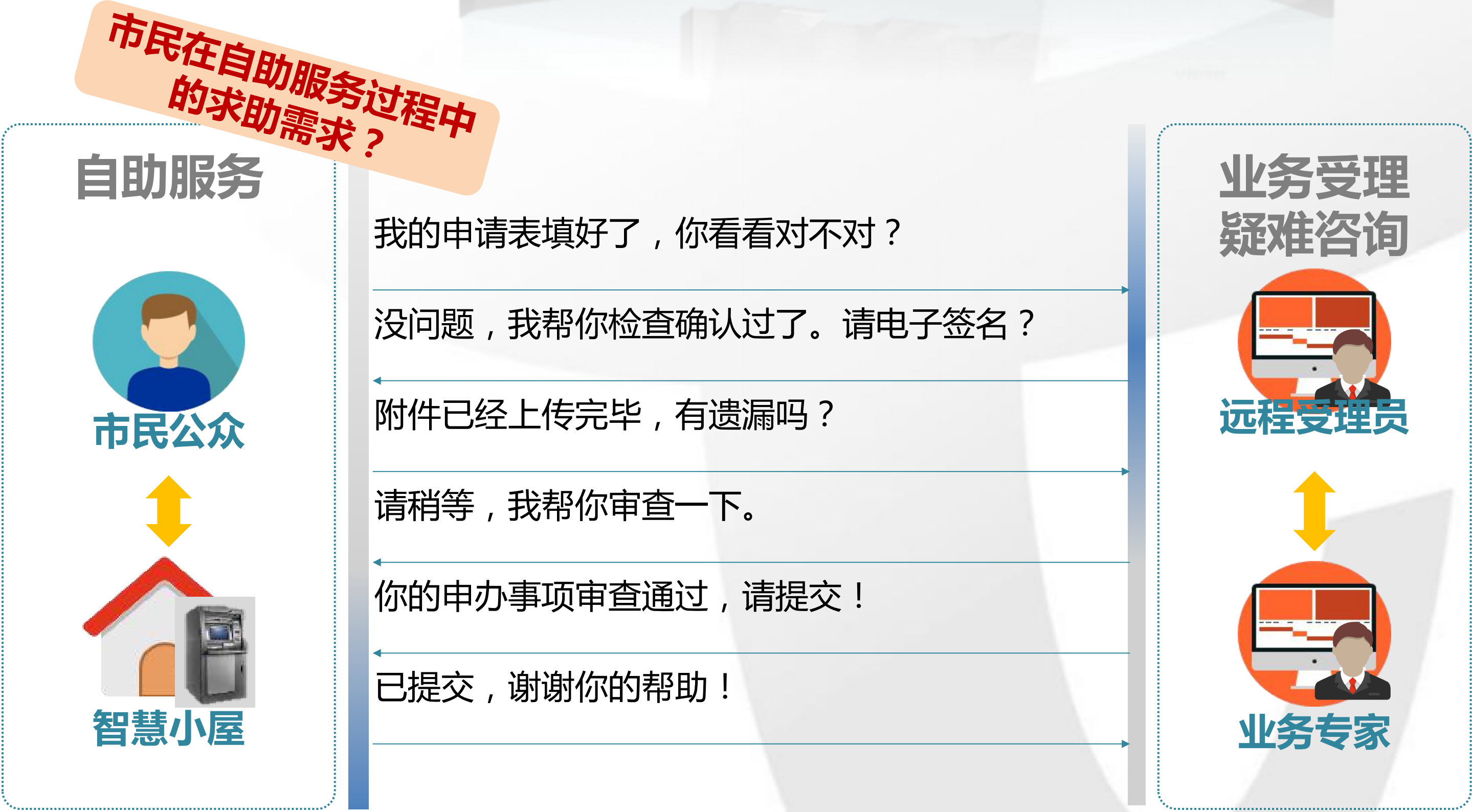
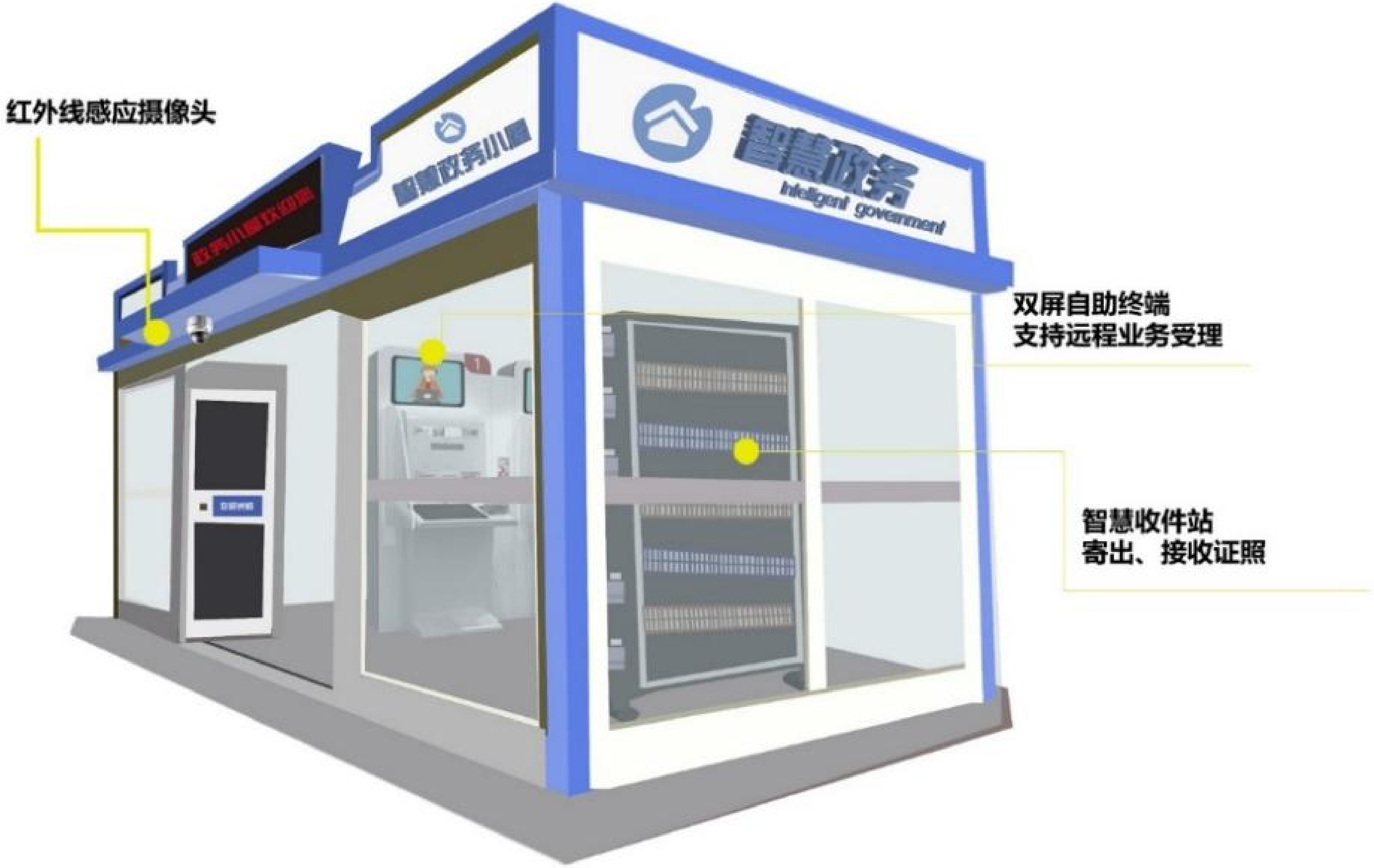
- ▣ 手机及微信办事大厅、智慧小屋，提供全方位多渠道的政务服务，群众办事全流程畅通，实现“一门式综合接办”和“小屋通办”的政务服务模式

便民化

- ▣ “一门式”综合接办智慧大厅
- ▣ “远程受理”智慧小屋
- ▣ “一网式”网上办事大厅

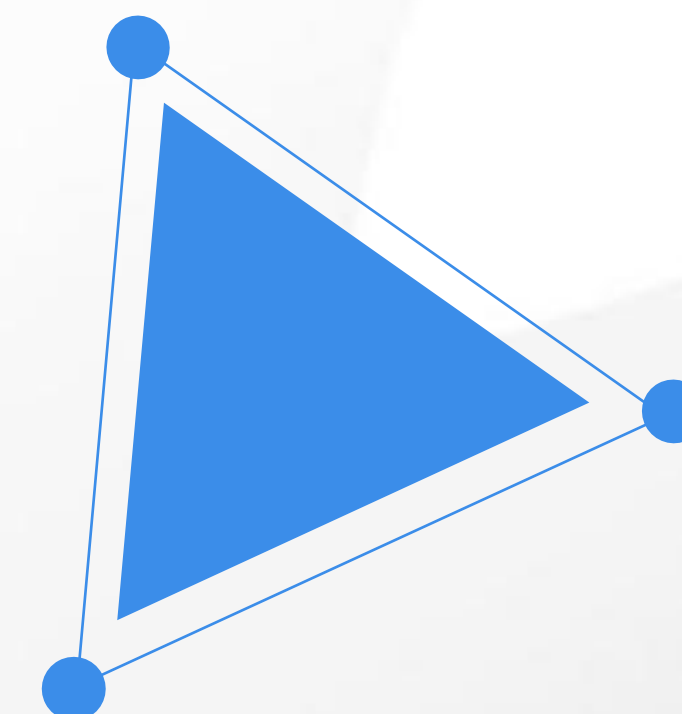


- 智慧小屋政务服务融合线上政务服务与实体厅业务人员资源。以VTM虚拟柜员机为载体，通过远程视频与自助服务系统链接线上线下政务服务资源。实现用户通过一个渠道即可享受融合的政务服务体验。并延伸政务服务内容和覆盖范围。



04

用户体验



“用户思维+技术驱动” 拓展全新政务服务模式

- 以用户视角剖析政务服务需求，整合“三个融合”驱动政务服务模式创新。



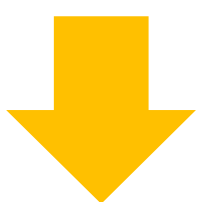
以提升用户体验为核心，打造全过程用户服务体系



- 以“三个融合”为技术驱动力，深化用户体验提升方式，构建创新模式支撑能力。

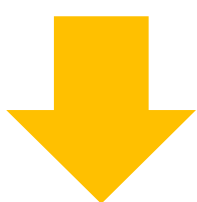
“三融合”的技术驱动

- ▣ 统一用户身份数据
- ▣ 整合办事服务数据
- ▣ 沉淀可复用业务数据
- ▣ 跨部门数据资源共享



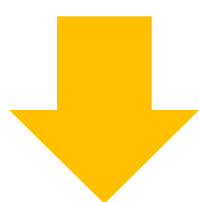
采集用户数据

- ▣ 统一用户管理视图
- ▣ 服务事项关联分析
- ▣ 业务办事轨迹分析
- ▣ 服务质量评测追溯



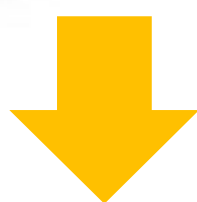
分析用户行为

- ▣ 用户参与服务评测
- ▣ 管理分析用户预期
- ▣ 优化提升业务流程
- ▣ 精准推送服务能力

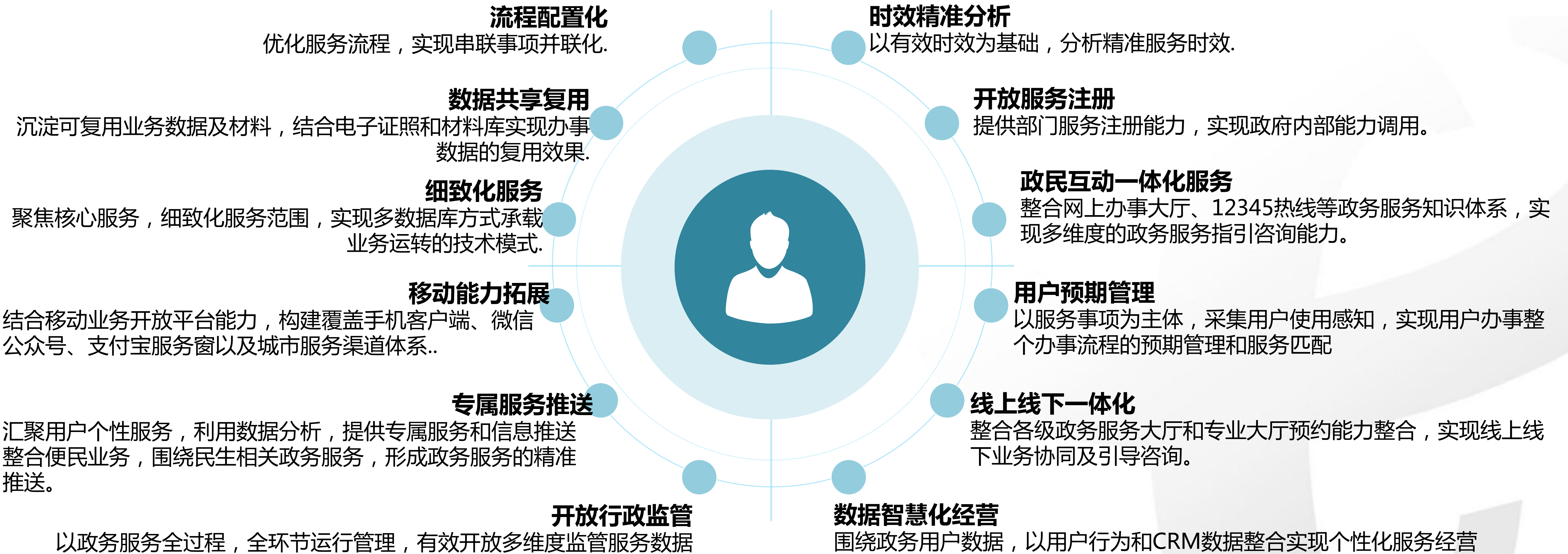


提升用户感知

- ▣ 构造经营客户画像
- ▣ 聚焦细化服务能力
- ▣ 整合服务资源调用
- ▣ 加强用户网页建设



引导用户使用



深度融合各类公共服务，以**数据为驱动**，强化政务**资源共享**，全面提升**用户体验**！

THANKS

谢 谢 聆 听

亿迅

源自中国电信的信息化专家