

CRM 与电子政务

乐文忠 (深圳市龙岗区人民政府信息中心)

叶柏龙 (中南大学)

摘要: 电子政务的核心价值之一, 就是要从根本上改善政府的公共服务, 本文基于此思想, 并运用 CRM 的基本理念提出了基于 CRM 的电子政务基本构想, 构架了基于 CRM 思想电子政务平台框架体系,

关键词: CRM 电子政务 系统构架

1 基于 CRM 的电子政务概念的提出

纵观世界各国电子政务的发展和建设, 我们可以看到, 虽然各国在电子政务建设方面侧重点有所不同, 在许多方面都表现出惊人的相似^[1]。如:

* 改革现有的行政程序, 建立政府与公民社会的互动, 体现行政民主, 政务公开;

* 改造传统的政府管理模式, 运用信息技术, 实现不受时空限制的一站式服务, 为公众提供更加快捷、方便的服务, 从而达到优化投资环境, 促进经济发展的目的;

* 运用信息技术, 实现政府机关内部办公自

动化, 实现政府内部的协同工作, 实现资源共享。

这些说明, 尽管各种电子政务说法不一, 但其内涵的特质是一致的, 即电子政务是“以网络为工具, 以用户为中心, 以应用为灵魂, 以便民为目的”, 其中用户是核心, 便民(服务)是根本。

客户关系管理(CRM, Customer Relationship Management)通常讲的是一种经营哲学, 是运用多种信息科技, 搜集、分析, 获取知识, 持续改善服务的过程。但从其本质讲 CRM 是一种针对当前知识经济和信息化社会提出的一种新的“服务”理念, 是一种向客户提供优良的服务品质的新做法。

基于以上电子政务和 CRM 的特点, 我们注意到当今流行的“客户关系管理即 CRM”的理念与电子政务内涵有着本质的联系, 即都是以服务为核心。对于企业, 其目的是为了更有效率地获取、开发并留住企业最重要的资产—顾客, 达到企业综合效益最大化的目的; 对于政府而言, 其目的是为管辖区域内的企业、公众提供最有效的服务, 以提高公众满意度, 达到改善、优化投资环境, 留住人才, 提升城市品位, 促进经济发展的目的。

当前我国政府职能正从管理型向管理服务型转变, 以更好地发挥政府部门宏观管理、综合协调的职能, 更加有效地向公众提供服务, 提高工作效率; 以适应我国加入 WTO 后, 政府职能与世界的接轨。CRM 的理念对政府职能的转变具有重要的借鉴意义。

基于以上“服务”理念, 我们将 CRM 的理念引入到政府行政职能和政务服务之中, 提出了基于 CRM 的电子政务概念, 其基本思想如下:

* 政府对外的服务职能体现为政府与被服务对象(包括各类企业、公众)之间的“服务”关系。

* 政府内部各部门之间, 如办事流程中各节点之间的机构或部门, 体现为一种“服务”与“被服务”的关系, 各部门既是服务的提供者, 又是服务的接受者。

* 领导与政府内各部门之间, 与外部服务对象之间, 体现为“服务”与“被服务”的关系, 领导既可以是“服务”的提供者, 也可以是“服

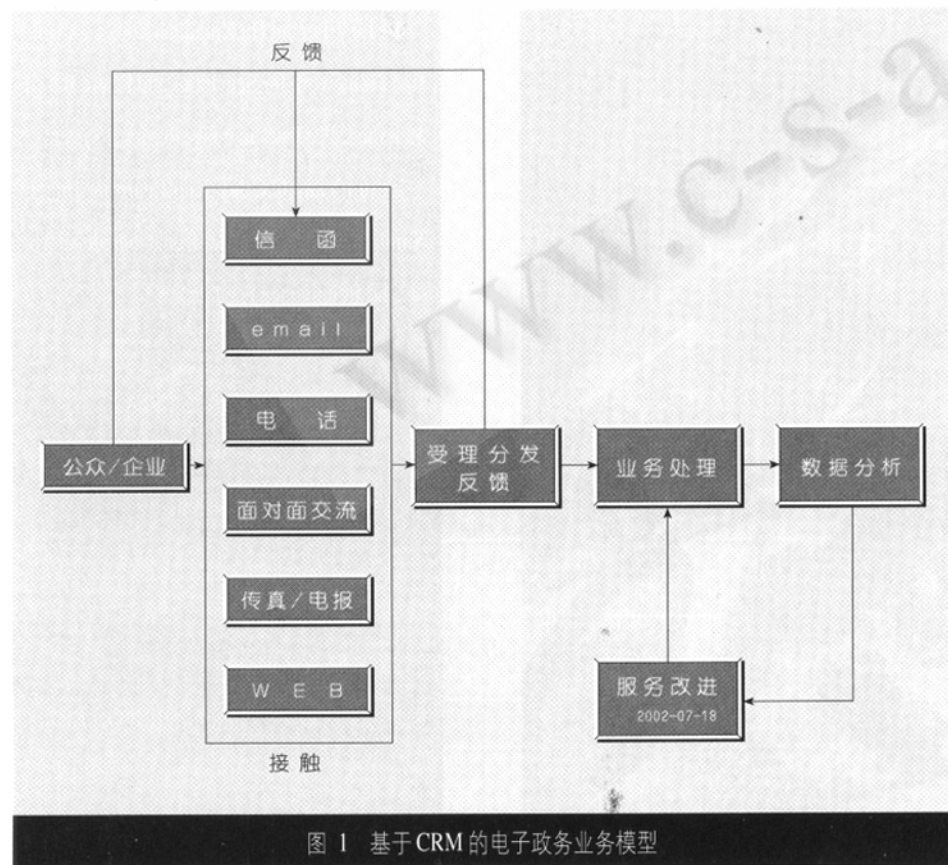


图 1 基于 CRM 的电子政务业务模型

务”的接受者。

根据这种“服务”与“被服务”划分，我们可以构架基于CRM的电子政务解决方案。

2 基于CRM电子政务的定位与目标

基于CRM电子政务的整体解决方案的定位于：

* 体现高的行政运作效率——有利于加快信息传递和共享，有利于简化行政运作环节和程序，有利于降低行政运作成本；

* 突出社会服务的职能——有利于政府职能的转变，有利于改革行政管理方法，有利于提高政府服务水平，有利于行政公开、公平、公正；

* 提高政府的决策水平——有利于信息的集中利用，有利于信息的快速采集，有利于信息保密和安全。

目标为：

以人为核心，以便民为根本，提升政府机关的管理效率，提高公众满意度，协助政府机关取得更好的社会效益和把握经济、社会发展的良机为其最终目标。

3 基于CRM电子政务平台基本框架

3.1 基于CRM电子政务的基本需求

根据上述“服务”与“顾客”的基本思想，结合电子政务的一般需求，总结基于CRM电子政务基本需求如下：

* 外部服务的基本需求

以CRM理念和技术，实现政府和社会公众互动与交流式服务，达到提高服务效率、服务水平和客户满意的目标，其主要需求为：

* 基于政府互联网网站的信息发布及查询，相关文件、法规的发布及查询。

* 建立客户服务中心，面向全社会处理各类信访、建议、投诉服务，并及时、有效的进行反馈或回访，并对有关数据进行收集和统计分析。

* 建立统一的政务服务平台，面向全社会的各类项目计划的申报、申请，实现集中受理行政审批项目，实现一站式规范化服务。

* 各类公用服务性业务信息发布和实施，实现政府业务服务，如工商管理、税务管理的网上业务受理和服务等。

* 政府机关内部服务基本需求

以服务的理念，提高政府部门之间协同工作能力，实现政府部门内部和政府之间的信息共享、资源共享，其主要需求为基于服务和协同技术的信息技术应用：

* 上下级政府间、同级政府间公文传递、信息交换和公文审批(审核)。

* 政府内部的公文流转、审核和处理系统。

* 政府内部的各项专项业务管理系统，包括政府计划及项目管理领域、政府资源管理领域及各类政府业务管理领域的信息系统的建设。

* 政府内部的各项事务管理系统，例如：日程安排、会议管理等。

* 政府内部的面向不同管理层的统计、分析系统。

* 服务于领导辅助决策支持需求

服务于领导的基本需求主要为：

* 机要、秘密文件及相关管理系统。

* 领导事务管理系统，包括：日程安排，个人信息等。

* 重要信息的及时报告和审批系统。

* 涉及重大事件的决策分析、决策处理系统。

* 涉及国家重大事务的数据分析、处理系统。

3.2 基于CRM电子政务的业务模型

基于“服务”与“顾客”概念，CRM电子政务的业务模型见图1。

不论是政府的对外服务，还是政府部门之间的业务，本业务模型都看作是“服务”与“顾客”的关系，其基本业务模式是“顾客”与“服务提供方”的接触(交流)，业务受理，业务办理以及处理后的反馈和数据分析或决策支持。

* 接触

接触是为用户提供服务的第一步，系统必须提供多种接触方式，并保证能实现有效的沟通。用户通过提供多种各种方式提交各种服务申请，系统能有效的管理这些服务请求。

* 受理

通过接触环节，系统提供判别准则，通过交互和自动的方式，受理“顾客”的申请，并通过

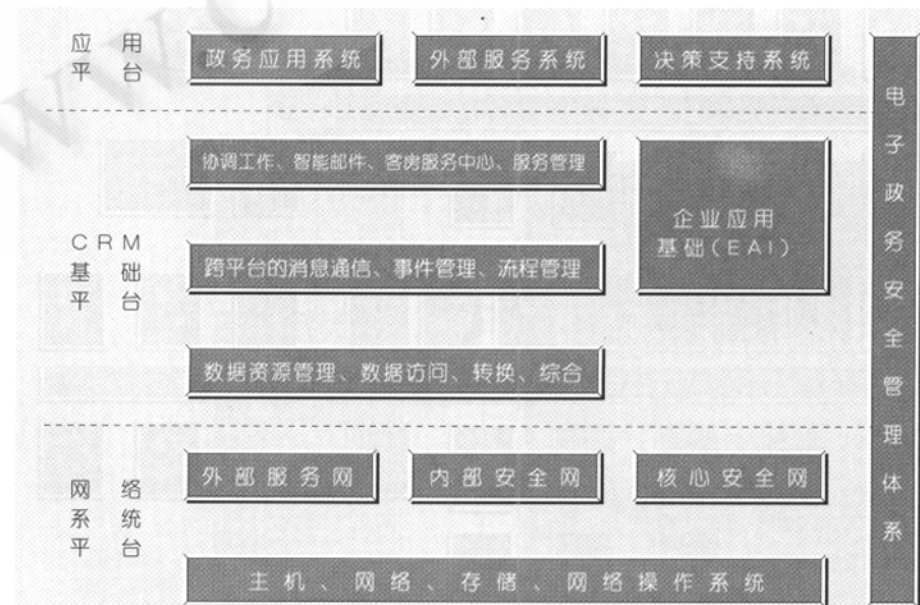


图2 基于CRM电子政务平台总体框架

协同工作技术, 将办理事宜分发到各自的业务管理(办理、处理)部门。

* 处理

(业务)管理指政务系统中各种管理信息系统的集成应用, 它接受业务受理环节分发的任务, 按照指定办理流程处理各种业务, 如行政审批业务, 对外信息服务, 内部办公业务, 内部事务管理等等, 并对业务处理过程进行纪录, 对处理后的业务及时进行反馈。

* 分析

分析是系统对各类数据的分类、聚集、分析和处理和辅助决策支持的业务过程。通过业务分析, 为领导决策提供支持。

* 服务改进

根据分析结果, 提出改进措施, 用以改进服务过程, 提高服务质量。

3.3 基于 CRM 电子政务平台总体框架

根据以上分析构架基于 CRM 电子政务平台总体框架, 如图 2 所示。

该电子政务系统以 CRM 平台为纽带, 将各业务系统汇集起来, 整合在企事业共同工作环境之中, 运用协同工作技术, EAI、BI、呼叫中心、WEB 技术等实现前一节提出的业务管理模式。

网络、系统层: 提供电子政务系统网络通信和系统服务。在网络结构上, 根据不同的应用需求, 设计了三种不同安全级别的网络应用层次, 即: 面向公众服务的公众信息网, 面向政府内部一般办公和业务处理的政府内部安全网, 以及面向核心机密的的核心安全网络。

创智 CRM 基础平台: 创智 CRM 基础平台建立在 CRM 理念基础之上, 它提供客户接触的各种技术和方法, 包括跨平台的消息传递、跨平

台异构分布数据资源访问及处理服务, workflow 协同技术、客户服务中心、智能邮件、跨平台应用集成(EAI)、以及数据交换和共享等, 它构成了创智 CRM 的核心。

应用层: 基于构件技术构造面向政务服务系统的应用领域框架, 从政务应用、客户接触、业务管理、决策支持等方面提供全面的政务服务应用, 并提供快速构建、部署政务应用系统的方案。

安全体系: 包括 CA 认证、网络安全、信息安全、设备安全等一系列安全防范措施和技术。

3.4 创智 PowerCRM 电子政务的系统组成

基于 CRM 电子政务系统组成见图 3。

图 3 从“服务”的角度体现了 CRM 电子政务系统的组成, 它主要包括:

* CRM 电子政务基础平台

提供了电子政务的基础服务, 如数据管理、文件管理、业务智能、协同工作 Call Center 等, 它是平台的基础部分, 通过它实现各系统的协同工作。

* 电子政务服务(客户接触、信息反馈)

提供多种接触手段, 用户可以采用不同的方式提交服务申请, 获得统一的服务和及时反馈, 系统通过服务管理、用户管理纪录各种用户的服务需求, 从而为改善服务提供依据。

* 政务业务处理(业务受理、办理)

它接受用户的服务申请, 按照规范的办事程序完成各种行政审批及相关政务业务, 实现一站式服务。

4 应用

在我区的信息化建设中, 我们采用 CRM 理念, 对电子政务系统进行了实践, 构架了基于 CRM 电子政务系统的功能模型, 见图 4。

主要的应用包括

① 集中受理行政审批

集中受理行政审批事项就是凡涉及企事业

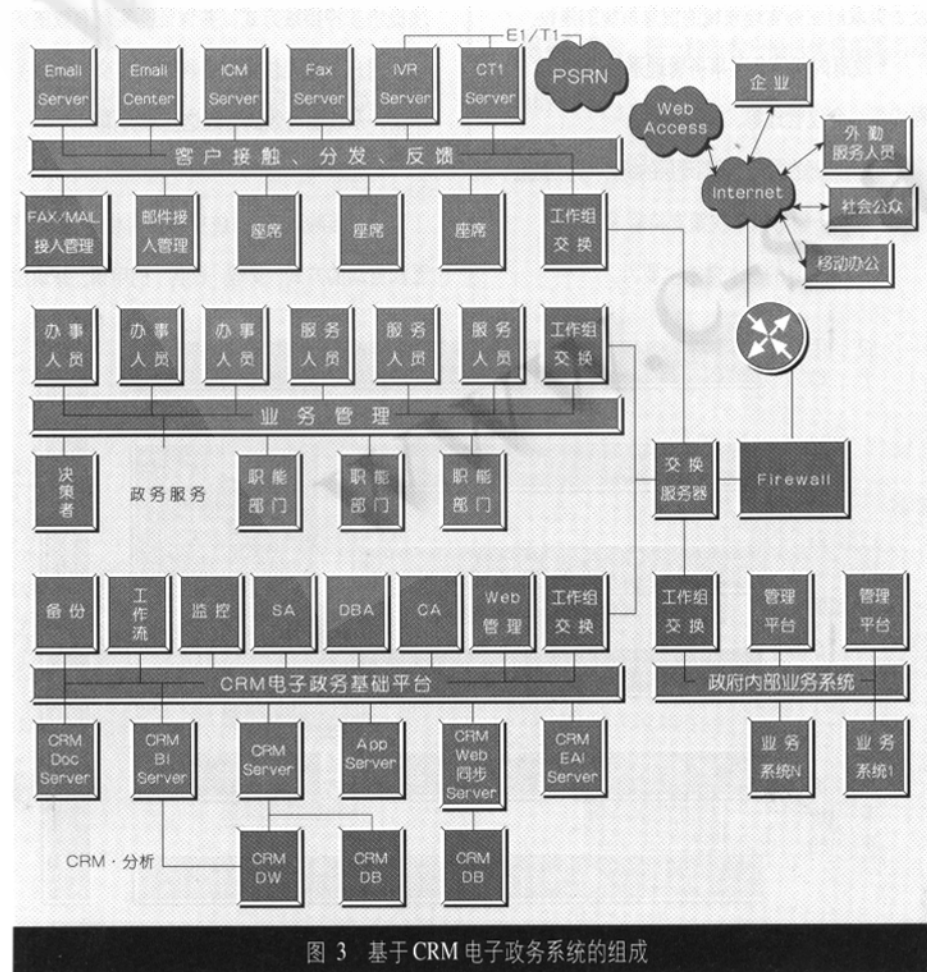


图 3 基于 CRM 电子政务系统的组成

法人和其他组织的审批、咨询、投诉等事项,原则上都要集中到政务服务中心办理,做到“进一个门办事,按规定标准收费,在承诺日办结”,内部各部门由牵头单位统一协调,无须申请人逐个窗口办理。集中受理行政审批无疑为申请人提供了极大的方便。

集中受理行政审批系统建立统一的政务服务平台,为开展集中受理行政审批事务,我们开展以下工作:

* 成立政务服务中心,强化服务职能的同时,制定有关政策制度来保证集中受理行政审批工作的开展,如明确某个具体审批事项的时间;

* 构造连通各个职能机关的计算机网络,保证申请人信息可以通过网络传递到各个具体机关进行处理,处理的过程可以让申请人知道;

* 构造了统一的数据库,保证各个职能机关在授权的情况下信息共享,保证信息的准确性、一致性。

* 建设了一套能够连通各个职能机关的电子公文系统,保证各部门机关业务的协调。

* 政府内外网的信息可以有机地进行交流。

集中受理的审批过程让社会公众进行监督,实现政府与公众的互动。

② 公众投诉管理

政务服务就是以“廉洁、勤政、务实、高效”为基本工作原则,以CRM理念开展政府部门与公众的互动,系统地管理公众投诉,其主要内容包括:

* 以多种手段收集用户信息,建立投诉者档案

* 建立政策法规资料库

* 规范行政业务管理流程

* 所有的公众投诉通过计算机系统统一管理

* 各行政机关、政府职员通过授权共享公众投诉信息。

* 各个部门的人员通过与投诉客户的信息互动,不断完善用户信息,了解投诉事件的真实情况,使信息具有详细、可靠、及时、准确的特点,便于准确地解决公众的投诉

* 任何地点、任何人员通过系统访问的信息是一致的、完整的

* 政府投诉管理部门能准确掌握有关用户信息,有针对性、有计划地进行用户回访,对用户实行一致的、及时的服务和关怀

③ 公众服务系统

公众服务系统以通过政府门户实现政务信息的发布与对外的信息服务,它包括:

* 政策法规、办事流程、政务职能等信息发布与查询;

* 政府相关业务信息发布与查询,如社会保险基金收支情况的发布,个人账户信息查询;工商年检信息发布与查询;劳动力市场信息发布与查询等;

* 公众信息服务,如公共信息发布、各类区年度(季度)统计信息发布,区大事动态、服务受理监督、公众关注事件调查、会员服务等等。

5 结束语

强化政府的服务职能,加强政府与企业、社会公众的联系,促进政府内部各部门合作与资源共享,是政府信息化建设重点和基本目标。结合我区的信息化建设,我们提出了基于CRM的理念的电子政务构想,并进行了有益的实践。由于CRM和电子政务在我国的应用还处在初期阶段,必然还有不少问题需要作进一步的研究和探索,我们希望基于CRM理念的电子政务系统能在今后的实践中不断完善,使电子政务真正落在实处,也希望我们的经验对关注电子政务系统的同行们有所借鉴和帮助。

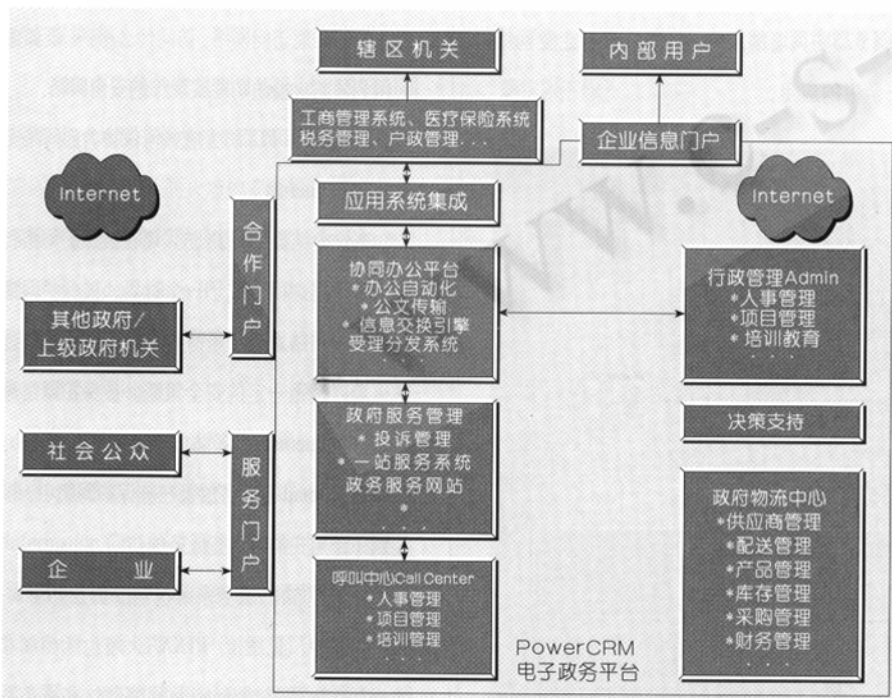


图 4 基于CRM的电子政务功能模型

参考文献

- 1 “电子政务建设模式中的两个基本问题”,朱荣辉,《中国计算机用户》
- 2 “中国电子政务发展研究报告”,中国行政管理学会政府信息化建设课题组,《中国行政管理》2002年第3期
- 3 “电子政务的发展与对策”杨世运,《中国科技论坛》2001年第4期
- 4 “政府信息化建设探索”,徐志彪,《信息化建设》2001年第7期 19