



文章题目 美国新一代政府CIO看重商业智能

发表日期 2007-4-22 20:31:14

内 容

作者: 陆丹 出处: IT168

当某个CIO开始使用“自杀”、“资源利用恶性循环”这些词语来描述其部门如何竭尽所能为金融分析师提供数据时,就预示着他/她要有大动作了。1997年, Tim Blevins出任美国堪萨斯州税务部(KDOR)的CIO时,就是这么做的。

Blevins所领导的部门位于托皮卡(Topeka),拥有1100名雇员,其中124名是IT人员。与许多公共部门中的财政机构一样,KDOR也是通过很多独立的应用程序来管理不同种类的税务数据。但这些数据由于结构不同,其实需要不同的数据记录和分析工具。

“我们必须从各个地方收集数据,然后写成COBOL报表才能把它们整合起来。”Blevins回忆道。因此,IT部门的员工不得不花大量的时间创建和填写报表。更糟糕的,最终用户由于无法及时获得足够的数据库访问权限,而常常与IT部门对立起来。

当时KDOR已经在更新系统。Blevins曾在其它州政府部门参与过商业智能的部署工作,看到了数据仓库及其分析工具所带来的变革。因此,他强烈建议前税务部长John LaFaver采用SAS公司(总部位于北卡罗来纳州Cary市)的商业智能(BI)工具。

同时,Blevins还找到了一个同盟军——跨州税法委员会的总法律顾问公司Shirley Sicilian。他们的分析师急需数据来完成议会在税务信息方面的要求。

从那以后,KDOR逐步把各个系统中的数据整合起来,并在四个部门(税收、机动车、资产评估、酒精饮料控制)开发了企业报表和数据仓库系统。

BI工具前景广阔

Blevins是公共部门中的新一代CIO,热衷于消除数据竖井(data silos),采用商业智能软件来提高部门处理信息的能力。商业智能程序包括数据挖掘(data mining)、在线分析(online analytical processing)以及管理显示板(executive dashboards)的创建。这些程序都是为了帮助雇员访问整个企业内的数据并提供数据分析工具。

目前,美国许多政府机构都制定了性能标准,BI工具往往被用来做项目进展情况的精确追踪。同时,这些工具还能以新的方式将数据展现出来。比如,可以对人口统计局的数据进行分割、整理,然后以更智能的方式显示家庭和地理数据;州劳动部可以更为详尽地提供就业部门和失业情况数据。而在涉及到联邦合同的谈判中,人力资源部门的主管也可以使用BI工具加快协商进程。

目前,很多BI工具已经被应用于财政领域。例如,美国国防部负责采购的官员可以通过查询和分析工具,了解同一州内陆海空军部队从不同经销商处采购汽车轮胎的情况。国防部标准采购系统(位于弗吉尼亚州Fairfax市)项目副经理Gino Magnifico称,通过对采购工作的整合,他们可以通过调整采购能力来实现更划算的交易。他们的下一项挑战是应用BI工具将数据转化成更有意义的报告呈交给高级管理人员。

政府数据之窗

BI的使用使政府雇员有了更强大的工具。与此同时,美国的一些市政府机构也利用这些工具为市民访问政府数据打开了一扇窗。

Gartner全球公共部门研究组主任David McClure说,“在改善电子服务的进程中,有一部分内容就是要让市民们可以访问那些能够影响他们做决定的数据。”

美国新墨西哥州的Albuquerque市就是一个很好的例子。Albuquerque市多年来一直使用Cognos的BI工具从陈旧的财政系统中提取数据,并于2002年利用Cognos向市民提供统计报告。这些数据以前是不对外公开的。

市政府IT人员搭建了基于网络的分析和报表环境。这样,根据个案或者历史犯罪记录,政府能够提

供邻近街区或者城市范围内的犯罪统计。通过Cognos的PowerPlay Web Explorer，从贿赂案到绑架案，用户可以根据临近街区、某天的具体时刻、某周某月内的某一天或者警察巡逻区域来查询各种案件。市内程序应用组经理Chris Framel透露说，房地产代理就会经常使用犯罪统计记录。

除了犯罪统计记录外，Albuquerque市还在Cognos报告中向市民提供空气质量数据以及竞选中财政报表的分析结果。

在居民水费账单到期时，市政府就利用Cognos的NoticeCast工具发出通知。“通过Analysis Studio，他们就可以看到自己用水量的变化趋势。” Framel说道。

重在数据重整

尽管已经有了这些前景广阔的先例，但是根据经销商和分析师的反馈，政府部门中采用BI工具的步伐仍落后于他们的企业同僚。SAS的美国政府系统工程主任Robert Latham说，由于政府部门要经常使用多套陈旧系统，这些系统中的许多数据在结构上存在问题，要使它们能正常运作，就需要对数据进行重整。

尽管存在这些障碍，在过去的五年中BI还是在美国的公共部门中引起了越来越多的关注，Latham说。

市场调研机构Gartner曾对美国218位政府部门的CIO进行了问卷调查，并在2006年3月出版的《商业智能的挑战和前景》(The Challenges and Promises of Business Intelligence)中称，BI在2005年十大技术主题中名列第五，被调查者预计，2008年它将升至第二位，紧随移动办公之后。

Gartner并没有按行业领域透露自己的预测，但是他们预计在未来的5年内，BI软件整体市场将以6.5%复合年增长率发展，到2010年将拥有32亿美元的市场。

Gartner的McClure称，在私营企业中BI工具的应用方式日趋复杂，即将引燃一场新的商业变革。通过使用预测模型，商业决策者们正在将注意力从对BI历史趋势的审视中转到其未来的前景上来。

他说，BI在公共部门中仍有很长的路要走，在公信度和标准方面州政府和联邦政府都有很大的压力。

公共部门中，BI的最主要用途还是对分散系统中数据的整合——为自己的经理和上级监管部门收集信息。McClure说，公共部门中CIO所要迎接的挑战是帮助自己的部门充分利用BI工具的分析能力，让BI真正起到改进工作流程的作用，而不再仅仅是被用来统计诸如雇员手机使用情况之类的工具。比如，改变交通标志是否能够真正减少交通事故的发生？旨在减少重复犯罪的新举措是否真正达到预期效果？“他们应该努力追踪动态以便采取前瞻性的改进，而不是应对性措施。” McClure称。

堪萨斯在行动

如今，美国的一些政府组织正在充分利用BI工具的优势进行动态分析和预测。Blivins说，以前预测模型是他所在部门的弱项，而现在却成为了强项。例如，如果议会考虑对预扣所得税做调整，分析师能在24小时内预测出该调整将对不同收入阶层的个人以及未来五年内国家的税收情况所产生的影响。

对KDOR来说，策略部署的另一个方面是要改变IT部门与KDOR其它部门之间员工的关系。

Blivins说，“这个策略旨在将数据分析和报表工作纳入到日常办公领域。”这样IT部门的员工就不必再花费时间来做填写报表这样程式化的工作，从而把工作重点转向更高层次的系统管理和改进上来。

由于学习使用分析工具需要花费一定时间，BI在KDOR的部署工作是渐进式的。Blivins解释说：“这注定是一个逐步演进的过程。他们只能从最基础开始，不可能一步到位。”

但是他表示，他们已经建立的工作环境可以将数据管理、分析和报表交给商业分析师供其使用。

绕开陷阱

CIO们可以通过BI工具给自己的单位带来显著影响，但是他们不应该承担过多BI部署方面的工作。Gartner的McClure警告道：“这对CIO来说是个很难掌握平衡的工作。”

“CIO可以对讨论的目标进行引导，”他补充说，“但是他们却又处在一个微妙的位置之上——需要判断何时表态何时沉默。”如果一个CIO被认为应当承担这项工作，结果却没能顺利完成的话，他/她将会背上包袱。“这样所承担的风险太大了”，McClure说。

CIO所要面对的另一问题，是他们的IT部门员工也许并不真正了解商业的运作，但他们又不得不站在商业的角度来处理数据，分析症结所在。这样，该部门在商业操作方面的经验欠缺，会对整个项目产生不利影响。

为了提高项目的成功概率，一些经销商推出了“商业智能能力提升中心(BI competency center)”的概念。SAS的Latham称，有时候一些大型机构中会有几个BI项目在不同部门中同时运行，而这些部门之间在BI工具的使用和培训方面又没有标准化或统一的理解。

“有时候，一些部门自己建立BI竖井，但这些BI工具却无法被共享。这样，你不仅没能消除竖井，反而会产生更深的竖井，”Latham如是说。“提升中心”是增加知识共享性的一种途径。“我们通常建议把问题在CIO的办公室内解决。这应该是一个包含了其它部门人员的实际或虚拟的团队。其指导思想就是让企业把更多的时间集中在商业需求和分析上，而非技术本身。”Latham补充到。

▲ 上篇文章	美国：为政府CIO设立“猪形存钱罐”	2007-5-13 21:17:36
▼ 下篇文章	美国电子政府发展情况及启示	2006-12-21 9:25:47