



大汉互动服务平台解决方案



北京国信大汉科技有限公司
南京大汉网络有限公司

概述

互动服务已经成为服务型政府网站建设的核心功能，政府网站提供的互动服务能力已成为衡量政府门户网站绩效的重要指标。

网上互动管理系统是在政府门户网站平台上开设一个提供网上市民交流的平台，随着用户需求的转变，互动服务已从简单的留言、评论功能，提升到提供咨询、投诉、建言献策、领导信箱等具有提交、受理、处理、反馈一整套流程的交互性更强、针对性更强的网上服务系统。

应用方向

● 政府门户网站多功能政民互动平台

随着互联网技术的发展，互动水平更成为电子政务发展的重要衡量指标，领导信箱、监督投诉、网上对话等多种在线交流方式，可满足公众与政府对话的多种需求方式。

● 企业门户网站企业在线咨询服务系统

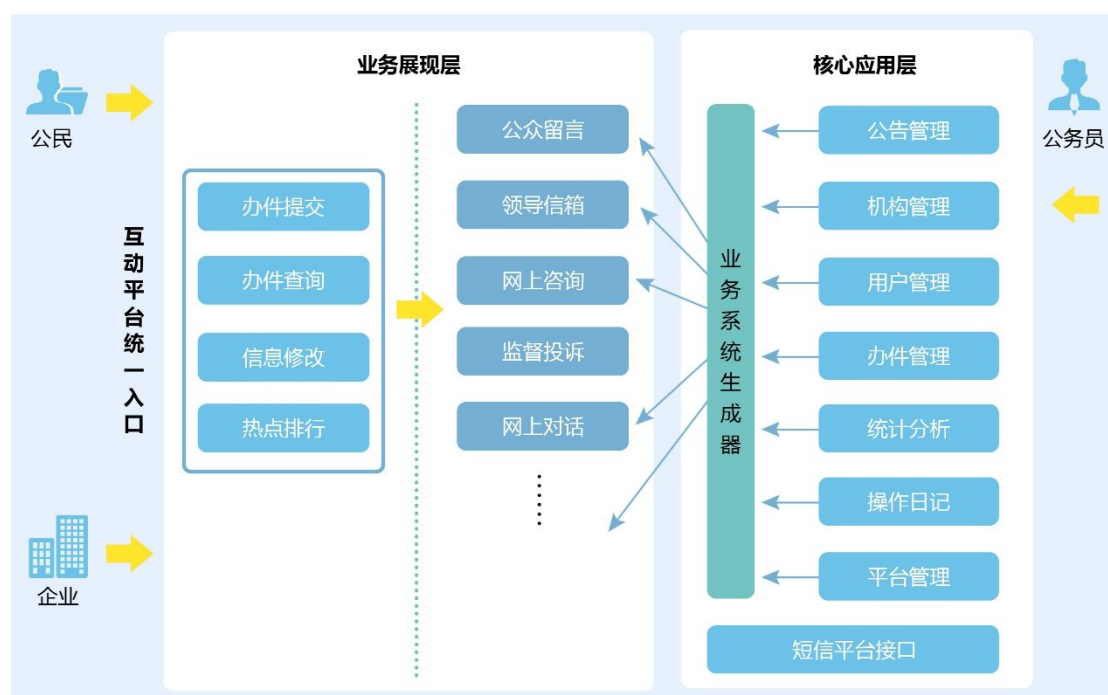
利用大汉网络互动管理系统，企业实现与目标客户的及时沟通，提供咨询、订单、售后等服务。

● 高校门户网站高校招考互动一体化平台

对于教育行业，招考互动的设置为考生在第一时间得到高校的招生政策提供有效途径，快速详尽的解答考生疑问为高校带来更多生源，提升形象。

方案架构

网上互动服务已从简单的留言、评论功能，提升到提供咨询、投诉、建言献策、信箱等具有提交、受理、处理、反馈一整套流程的网上服务系统，交互性更强、针对性更强。通常会开发众多的交互系统，每个系统有不同的前台展现和独立的后台，管理混乱，无法统一。其实这些功能都可以抽象为前台提交表单，后台流转审核及前台反馈查询等，网上互动管理系统就是对这些不同前台展现应用的后台统一整合。



方案特点

- 多种互动业务满足客户不同需求
 - 可视化的流程设计，只需通过鼠标拖动点击即可完成，方便管理员对互动业务系统的办理流程控制；
 - 用户系统提供的办理流程类别可自定义，主要包括：受理、直接办理、交办、协办、督办等；

- 针对复杂办理流程，系统支持子流程的嵌套和多部门流转；
- 办件流程通过开关方便实现启用和禁用，并且可对相同或相似流程进行复制引用。

● 交办、协办、督办——协同的办理流程支持

- 多样化可定制的办理流程设置，可根据其机构的办件办理流程特点制定出符合自身的交互办理流程；包括：受理、直接办理、交办、协办、督办等，完成办件办理的复杂流程，实现单一办件的多部门流转；
- 完善的机构与用户体系管理，满足互动站群系统的多业务和多层级管理，保证机构职责范围内的办件受理工作；
- 办件流程前台发布，办件办理流程可一目了然，进度可清晰展现。

● 交互后台的统一管理

- 针对各互动业务，提供个性化、可视化的模板管理，并且支持对模板的快速编辑、支持预览；
- 各互动业务系统可设置不同的提交表单；
- 办件自动生成查询编号，方便用户查询办件；
- 支持按满意度、处理单位、办件人、字典项等进行统计，并可导出报表，全方位的统计，辅助客户做决策分析；
- 满意度评价、网友解答功能，审核功能，提高办件质量；
- 常见问题汇总，推荐热点问题，常见问题的共享，分系统的常见问题库和平台级常见问题库的建设，热点问题展现；
- 对各类数据进行自由调用，灵活的数据调用接口，支持系统内的数据在网站前台任意位置的调用显示，可配置化的个性展现。

● 敏感词识别、办件审核——周密的安全控制体系

- 提供内容过滤、办件访问权限控制、内容审核等内容安全防护措施，保证互动应用内容安全的同时，也可以和统一身份认证系统集成实现安全

的、统一的身份认证和管理；

- 采用敏感词识别与提示技术，增强内容安全性的同时，减少内容的管理工作；
- 采用严格但简洁的内容审核流程加强内容安全；
- 采用周密的办件查阅控制策略保证内容访问与浏览的安全性；
- 基于 J2EE 技术增强解决方案的健壮性与安全性；
- 办件数据与管理体的分离增强内容的访问安全性；
- 完善的管理与操作日志便于用户审计；
- 分级的权限管理策略有助于在不降低安全性的同时减少日常管理。

● 多方式提醒，保证信息及时畅通

提供在线提醒、邮件提醒、短信提醒（需配合短信网关）、即时通讯工具提醒等方式，针对“办件”的办理状态和结果可以通过手机短信、邮件、在线消息等方式告知用户，便于用户及时了解其办件办理进程，并及时查看结果。

● 可扩展的应用体系

- 组件模式的互动平台为独立部署、功能扩充、系统接入等提供技术前提；
- 支持统一用户管理系统，实现用户在系统间的无缝跳转，避免用户的重复登录；
- 支持短信平台，实现办件办理查询、办理结果通知，扩展用户查询渠道，使用更加人性化。

相关产品

- 大汉网上互动管理系统
- 大汉 JCMS 内容管理系统
- 大汉 JCMS^{PLUS} 站群管理系统

联系我们

www.hanweb.com

全国客户服务热线：400-608-1068

南京大汉网络有限公司（总公司）

联系电话：0086-025-84788569

传 真：0086-025-84721840

地 址：南京市钟灵街 50-1 号紫金大厦 3 楼、4 楼

北京分公司：北京市朝阳区朝外大街 22 号泛利大厦 1601 室

上海分公司：上海市闸北区江场西路 299 弄 49 号 601-B25 室

杭州办事处：莫干山路 789 号（莫干山路与教工路交路口）美都广场 D 座 919 室

宁波办事处：宁波市江东区百丈路 168 号会展中心大厦 15H 室

济南办事处：济南市经一路 88 号明珠商务港 2509 室

长沙办事处：长沙市岳麓区高新区麓谷大道 662 号软件大楼 653 室

兰州办事处：兰州市城关区临夏路街道庆阳路 488 号

成都办事处：成都市锦江区东大街牛王庙段 100 号 1 栋 1 单元 19 层 1905 号附
A25 号