

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEM XXXX—XXXX

企业数字化转型建设指南

Guide to Enterprise Digital Transformation Construction

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国商业企业管理协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 转型目标	1
6 数字化转型	2
7 技术基础设施建设	2
8 数据治理	3
9 组织与人才发展	3
10 数据管理与安全	3
11 项目管理与评估	3

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南京标象限标准技术服务有限公司提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：南京标象限标准技术服务有限公司。

本文件主要起草人：。

企业数字化转型建设指南

1 范围

本文件规定了企业数字化转型的基本原则、转型目标、数字化转型、技术基础设施建设、数据治理、组织与人才发展、数据管理与安全、项目管理与评估。

本文件适用于企业数字化转型建设过程。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

数字化转型 digital transformation

企业利用数字技术对业务模式、运营流程、组织架构等进行系统性变革，以提升效率、创新能力和客户体验，适应数字经济时代的发展需求。

4 基本原则

4.1 价值导向

价值效益是推进数字化转型的出发点和落脚点，通过数字赋能实现降本增效、运营效率提高、客户粘性增加。

4.2 能力建设

数字能力建设作为推进数字化转型的核心，建立覆盖数字化转型重大投资决策、应用决策、绩效评价及绩效考核的建设与治理体系，不断激发企业转型动力和活力。

4.3 领导作用

一把手工程，各级领导统一思想并上升到企业生存发展的战略层面加以部署，调配内外资源，形成转型的顶层设计。

4.4 系统推进

企业数字化转型宜全局规划、全局统筹，并坚持长期、全面、持续迭代优化的推进实施过程。

4.5 全员参与

企业数字化转型是一个全体员工参与的过程，企业需要培养员工的数字化意识和素养，数字文化与企业文化的融合。

4.6 开放协同

企业数字化转型需要资源和能力开放共享，将行业内部、产业链条资源有效协同，通过搭建网络化协同平台，共建互利共赢的价值生态。

5 转型目标

5.1 分析企业所处行业的发展趋势、市场竞争态势以及自身的优势和劣势，明确数字化转型将为企业带来的核心价值，如提升客户满意度、降低运营成本、开拓新市场等。

5.2 确定数字化转型的长期目标，如在未来 5~10 年内成为行业数字化领先企业；同时，制定阶段性的短期目标，以便于跟踪和评估转型进展。短期目标可以包括在 1~2 年内实现核心业务流程的数字化优化，提高运营效率 10%~20%。

5.3 从业务、技术、组织和数据四个维度制定战略规划。业务维度明确数字化转型对业务模式创新、产品和服务升级的方向；技术维度规划数字技术的选型、应用架构和基础设施建设；组织维度关注组织架构调整、人才培养和文化变革；数据维度强调数据治理、数据安全和数据价值挖掘。

6 数字化转型

6.1 战略规划

6.1.1 制定数字化战略：根据现状评估结果和企业的目标愿景，制定数字化转型战略。明确数字化转型的重点领域、关键举措和实施路径。

6.1.2 设定转型路线图：将数字化转型战略细化为具体的项目和任务，制定详细的时间表和里程碑。确定每个阶段的目标、交付成果和资源需求。

6.1.3 资源配置规划：合理配置人力、物力和财力资源，确保数字化转型项目的顺利实施。制定预算计划，明确各项投资的预期收益和风险。

6.2 转型领域

6.2.1 业务流程数字化：通过自动化、智能化技术优化业务流程，提高流程效率和质量。实现业务流程的端到端数字化，打破部门壁垒，促进信息共享和协同工作。

6.2.2 客户体验数字化：利用数字化渠道和工具，提升客户获取、留存和服务的效率和质量。构建客户数据平台，深入了解客户需求和行为，实现个性化营销和服务。

6.2.3 产品与服务创新：结合数字化技术，开发新的产品和服务，满足客户不断变化的需求。推动产品和服务的智能化、个性化和定制化，提升产品附加值和竞争力。

6.2.4 数据分析与决策：建立数据分析平台，整合企业内外部数据，进行深度挖掘和分析。利用数据驱动的决策方法，为企业的战略规划、业务运营和风险管理提供支持。

6.2.5 数字化营销与销售：运用社交媒体、搜索引擎优化、电子商务等数字化营销手段，拓展市场渠道，提高品牌知名度和影响力。实现销售流程的数字化，提高销售效率和转化率。

6.3 现状评估

6.3.1 业务流程评估：梳理企业现有业务流程，识别其中的瓶颈、冗余环节和低效点。分析业务流程的自动化程度和数字化潜力。

6.3.2 技术架构评估：评估企业现有的 IT 基础设施，包括硬件、软件、网络等。分析技术架构的可扩展性、灵活性和安全性，确定是否满足数字化转型的需求。

6.3.3 数据资产评估：对企业的数据资产进行盘点，包括数据的种类、规模、质量、存储方式等。评估数据的可用性、完整性和一致性，分析数据在业务决策中的应用情况。

6.3.4 组织与文化评估：评估企业的组织架构、人员技能和数字化文化氛围。了解员工对数字化转型的认知和接受程度，识别组织变革可能面临的挑战。

7 技术基础设施建设

7.1 云计算与数据中心

7.1.1 云服务选型：根据企业的业务需求和预算，选择合适的云服务模式，如公有云、私有云或混合云。对于中小企业，公有云可提供低成本、高弹性的计算资源；而大型企业可能更倾向于私有云，以满足对数据安全和隐私的严格要求。

7.1.2 数据中心优化：对企业现有的数据中心进行评估和优化，采用先进的虚拟化技术、绿色节能技术，提高数据中心的资源利用率和运行效率。同时，建立异地灾备数据中心，确保数据的安全性和业务的连续性。

7.2 网络基础设施

7.2.1 企业内部网络升级：构建高速、稳定的企业内部网络，采用万兆以太网、无线局域网（WLAN）等技术，满足员工对移动办公和大数据传输的需求。部署软件定义网络（SDN）技术，实现网络的自动化管理和灵活配置。

7.2.2 外部网络连接：加强企业与外部合作伙伴、客户之间的网络连接，采用高速宽带、虚拟专用网络（VPN）等技术，保障数据传输的安全性和稳定性。积极探索 5G 技术在企业中的应用场景，如远程设备监控、智能物流配送等。

7.3 物联网（IoT）建设

7.3.1 设备连接与数据采集：在生产设备、办公设施、物流车辆等资产上部署传感器和智能终端，实现设备的互联互通和数据的实时采集。

7.3.2 物联网平台搭建：建立物联网平台，对采集到的数据进行汇聚、处理和分析，为企业的决策提供支持。物联网平台还应具备设备管理、应用开发和数据安全等功能，实现对物联网设备的全生命周期管理。

8 数据治理

8.1 数据治理体系建设

8.1.1 数据治理组织架构：成立数据治理委员会，由企业高层领导担任负责人，成员包括各业务部门和技术部门的代表。明确数据治理委员会的职责和权限，制定数据治理的政策、流程和标准。

8.1.2 数据质量管理：建立数据质量评估指标体系，对数据的准确性、完整性、一致性、及时性等进行评估和监控。通过数据清洗、数据验证等技术手段，提高数据质量。

8.1.3 数据安全治理：制定数据安全策略，加强数据访问控制、数据加密、数据备份与恢复等措施，保障数据的安全性和隐私性。建立数据安全事件应急响应机制，及时处理数据泄露等安全事件。

8.2 数据应用与价值挖掘

8.2.1 数据分析与决策支持：运用大数据分析技术，对企业内部和外部的数据进行深度分析，挖掘数据背后的潜在价值。通过建立数据分析模型，为企业的市场预测、销售策略制定、产品研发等提供决策支持。

8.2.2 数据驱动的业务创新：利用数据资产开发新的产品和服务，实现业务创新。

9 组织与人才发展

9.1 组织架构调整：根据数字化转型的战略需求，调整企业的组织架构。建立跨部门的数字化团队，打破传统的职能边界，促进协同创新。

9.2 人才培养与引进：加强员工的数字化技能培训，提高员工的数字化素养和能力。引进具有数字化技术和管理经验的人才，充实企业的数字化人才队伍。

9.3 数字化文化建设：营造积极的数字化文化氛围，鼓励员工创新和尝试新技术。建立数字化激励机制，激发员工的积极性和创造力。

10 数据管理与安全

10.1 数据治理：建立数据治理体系，明确数据的所有权、管理权和使用权。制定数据标准和规范，确保数据的质量和一致性。

10.2 数据安全保护：加强数据安全治理，采取数据加密、访问控制、备份恢复等措施，保护企业的数据资产安全。遵守相关的数据保护法规，确保数据的合法合规使用。

10.3 数据隐私保护：尊重用户的隐私权利，制定数据隐私政策。在数据收集、使用和共享过程中，确保用户的知情权和选择权。

11 项目管理与评估

11.1 项目管理

11.1.1 项目规划与立项：根据数字化转型战略规划，制定具体的项目规划和实施方案。对每个项目进行详细的需求分析、可行性研究和风险评估，确定项目的目标、范围、时间节点和预算。项目立项时，应明确项目的责任人、团队成员和沟通机制。

11.1.2 项目执行与监控：在项目执行过程中，严格按照项目计划进行推进，建立项目进度跟踪和监控机制。定期召开项目例会，及时解决项目中出现的问题和风险。采用敏捷项目管理方法，提高项目的灵活性和适应性，确保项目按时、按质、按量完成。

11.2 项目评估与持续改进

11.2.1 项目评估指标体系：建立科学合理的项目评估指标体系，从项目的经济效益、业务价值、技术可行性、用户满意度等多个维度对项目进行评估。

11.2.2 持续改进机制：根据项目评估的结果，总结经验教训，找出项目中存在的问题和不足之处，制定相应的改进措施。建立持续改进机制，将项目评估结果与企业的战略规划和业务发展相结合，为后续的数字化转型项目提供参考和借鉴，不断优化企业的数字化转型路径。
