

2022

中国企业数字化办公 创新与实践产业研究报告

构建专属数字化办公平台，赋能企业数字化办公

出品机构：甲子光年智库

研究指导：江涛

研究团队：李晓晓

发布时间：2022.03

数字化时代已来，数字化办公工具已成为企业数字化转型发展的基座

- 从思维理念到工具创新，办公从物理空间走向无边界的“云端”
- 数字化办公突破传统信息存储、挖掘、交互的藩篱，最终实现“办公协同”

需求与挑战并存，大型组织期待利用数字化办公工具提升业务效能与创新

- 安全和降本增效是大型组织是引入数字化办公工具时的重要期许
- 管理层达成数字化转型的共识是大型商业化组织的数字化办公实践的共同挑战

面对数字化时代变革，数字化办公工具的使用者与提供者相互成就

- 医院、地产公司以及家电企业已积极引入数字化办公体系，提升自身数字化能力，助力业务转型升级
- 以金山办公为代表的数字化办公软件供应商，积极构建数字办公工具生态，积极上“云”，有效服务大型组织数字化建设

走好数字化办公创新之路，中大型组织有章可循

- 顶层设计：通过“转变工作思维、流程、方式”，助力中大型组织提质增效，协同创新
- 实施路线：统一规划，全面调研，详细部署，全面测试，试点先行，全面推广

未来已至，利用数字化办公工具构建融合办公新场景

- 数字化办公工具改变人们办公习惯的同时，还能创造出新的办公场景，区块链技术将引领数字化办公场景的下一个里程碑
- 一站式、一体化的数字化办公管理平台将成为每个组织的重要数据中台之一

目录

Part 01

中大型组织数字化转型与数字化办公创新体系建设的趋势与判断

Part 02

中大型组织数字化办公创新过程中的需求与挑战

Part 03

头部企业的数字化办公创新实践

Part 04

如何开始帮助大型组织实践数字化办公创新

Part 05

未来发展趋势总结

目录

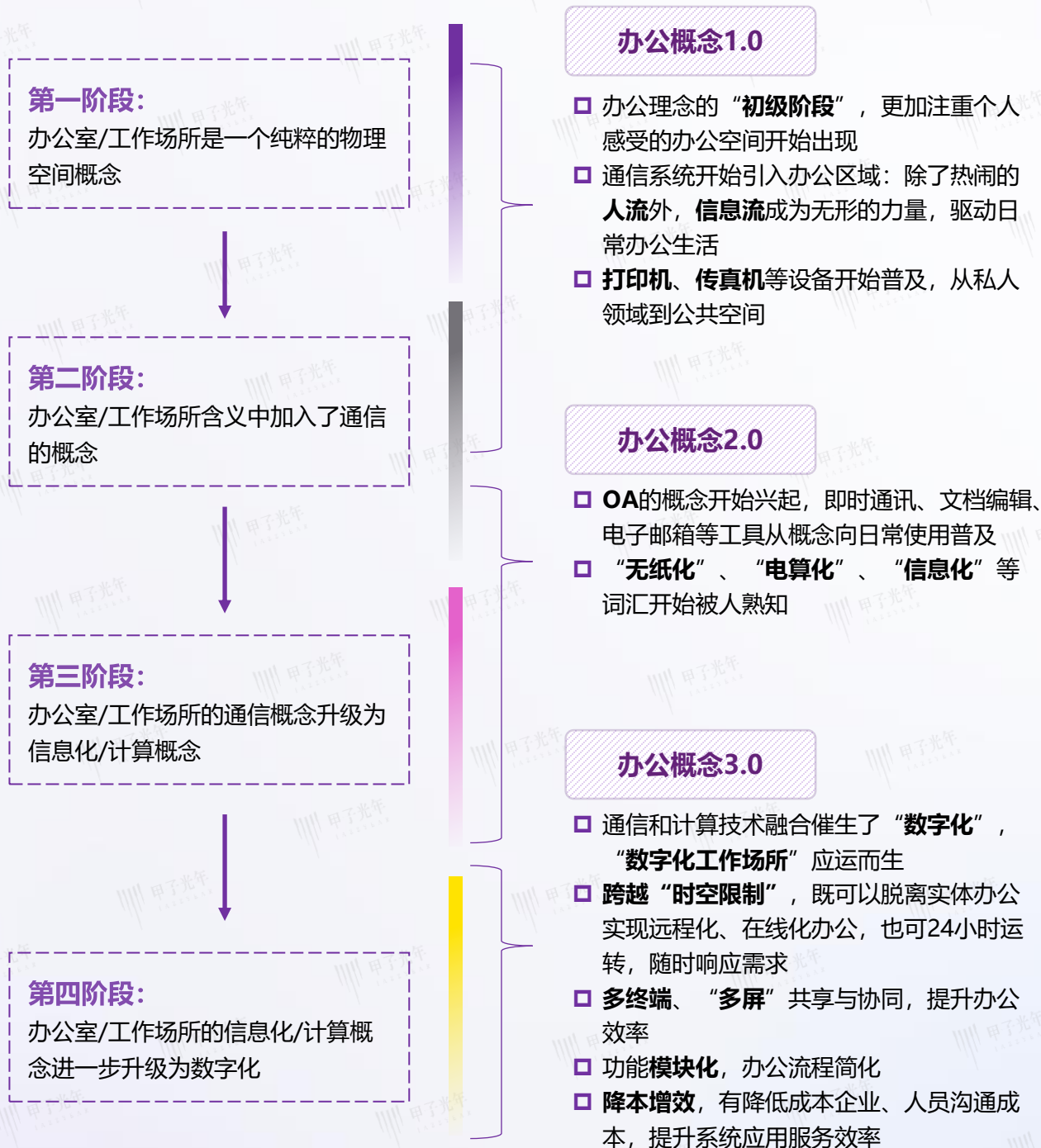
Part 01 中大型组织数字化转型与数字化办公创新体系建设的趋势与判断

- 1.1 从“线下”物理空间到“线上”数字化，办公模式全面升级
- 1.2 业务与技术相结合，构建数字化办公新路径
- 1.3 信息存储与挖掘，构建新思维，提升信息利用价值
- 1.4 信息交互与协同，扩展信息触达范围，打造无边界办公新组织
- 1.5 安全保障，构建全生命周期数据安全机制
- 1.6 业务数字化到数字业务化，数字化办公大有可为

1.1 从“线下”物理空间到“线上”数字化，办公模式全面升级

打破实体与虚拟空间边界，数字化办公打造未来办公新体验

- 从以个人需求为主体的纯粹物理空间，到加入通信的概念形成流程化管理，再到升级为数字化转而以知识管理为核心，办公一路与业务、技术的更迭同行。



业务管理与IT技术相结合，共同打造数字化办公新场景

- 打破业务管理的藩篱，通过构建IT技术基础，打造以业务、IT技术有效融合的数字化办公新理念、新场景，是现代化企业的必修课。

业务管理视角

- 信息如何完整、快速保存
- 实现自动分类

- 针对业务的内在规律，建立信息挖掘机制
- 快速实现信息整理、汇总、计算，支持决策

- 数字表达与业务之间、业务内部与外部的“联系”数据有哪些

- 保持“在线”
- 连接组织、团队、个人
- 确保信息分发的及时性、准确性
- 确保信息“物尽其用”

信息存储

信息挖掘

信息交互

办公协同

IT技术视角

- 如何构建表
- 如何上“云”，公有云、私有云还是混合云

- 描述组织的逻辑与物理数据资产及数据管理资源的结构

- 提供包含待部署的独立应用之间交互作用，以及与组织的核心业务流程间的关系的蓝图

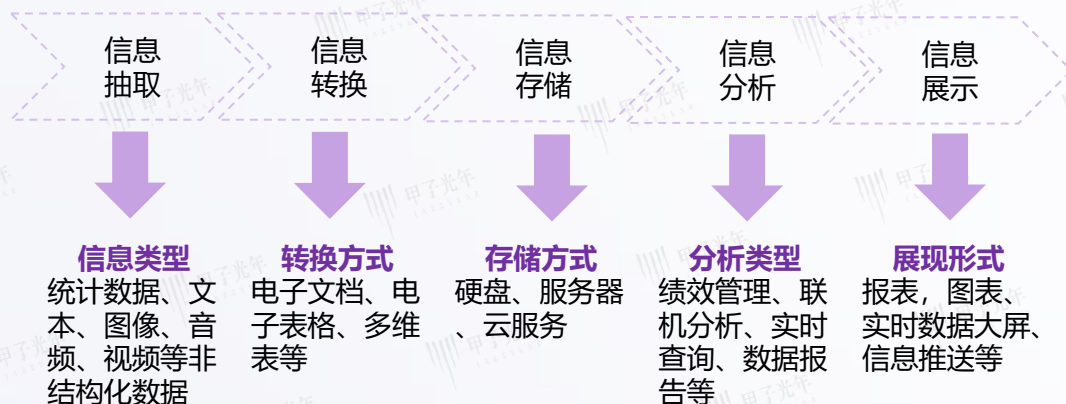
- 描述支持业务、数据和应用服务部署所需的逻辑软件与硬件能力
- 包括IT基础设施、中间件、网络、通信、处理和标准等

1.3 信息存储与挖掘，构建新思维，提升信息利用价值

信息存储，针对传统“办公资料”和“文件”进行信息化自动分类，并采取高效的存储机制，确保信息存储的及时性、有效性、安全性

- 信息存储技术的进步带来信息存储革命性的变化，以“表”为“纲”，通过数字化办公工具，实现自动分类以及高效存储，同时沉淀知识，为建立学习型组织打下基础。

数字化办公工具使信息存储更加快捷、应用更加高效



- 信息挖掘，从实时数据分析到沉淀数据挖掘，从结构化数据到非结构化数据，数字化办公工具让日常办公的数据“活”起来，让数据成为支持决策的有效支撑。

来自金山办公的一体化数字化办公协作管理平台



1.4 信息交互与协同，扩展信息触达范围，打造无边界办公新组织

各系统之间无缝衔接，击破组织传统的物理边际，打破组织“数据孤岛”，打造组织无障碍沟通新通道

- 信息交互，突破传统“时空”观念，以连接“人”为目的，实现信息的有效分发、使用，确保“各取所需”、“数尽其用”。办公信息交互发展3个阶段：

物理办公

1.0 面对面

- 传统办公限于“时空”限制，信息交互以实时、面对面沟通为主
- 以“点对点”或“会议”形式进行信息传递、沟通
- 交互工具多以纸质材料为主

移动办公

2.0 可移动

- 实现“移动”办公后，信息交互方式更加灵活，打破“物理界限”，信息分发、流转效率更高
- 信息交互工具多以移动端APP为主

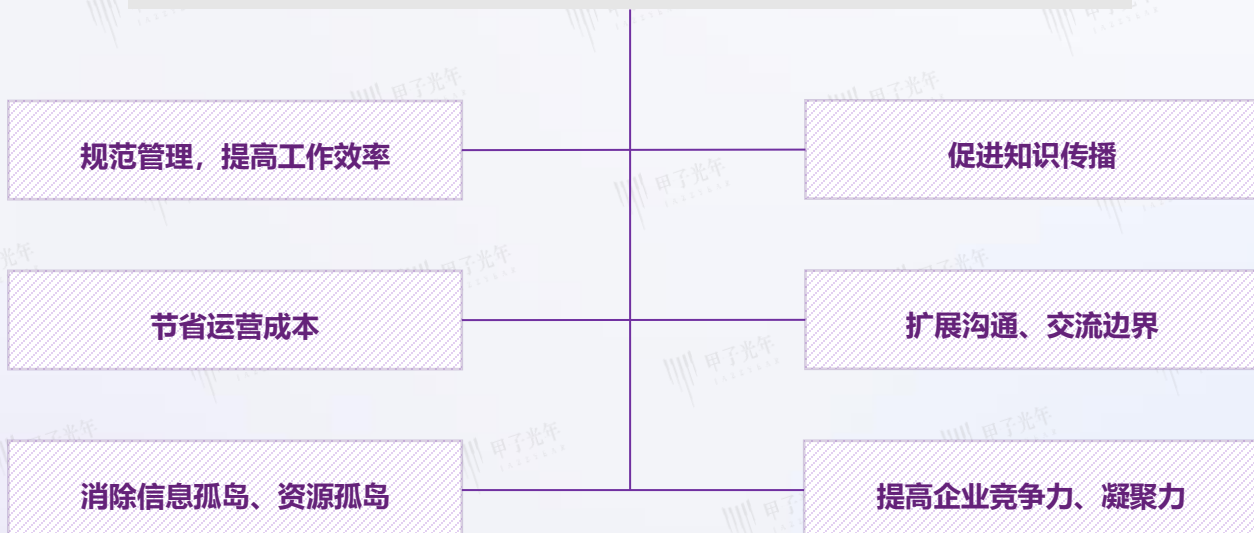
数字化办公

3.0 超越“时空”

- 数字化办公时代，信息交互以“在线”为主，突破“时空”限制传递信息
- 信息交互可实现多人在线协助，“各取所需”更为可能
- 交互工具以SaaS平台以及垂类产品为主

- 办公协同，不仅连接组织内部，还要打破组织边界，形成内外协同，从而超越传统办公室场景，实现随时随地沟通协作、减少重复劳动、提高效能。办公协同平台的建设，以提高办公效率和管理水平为目标，明确流程，确保精细化、易用性。

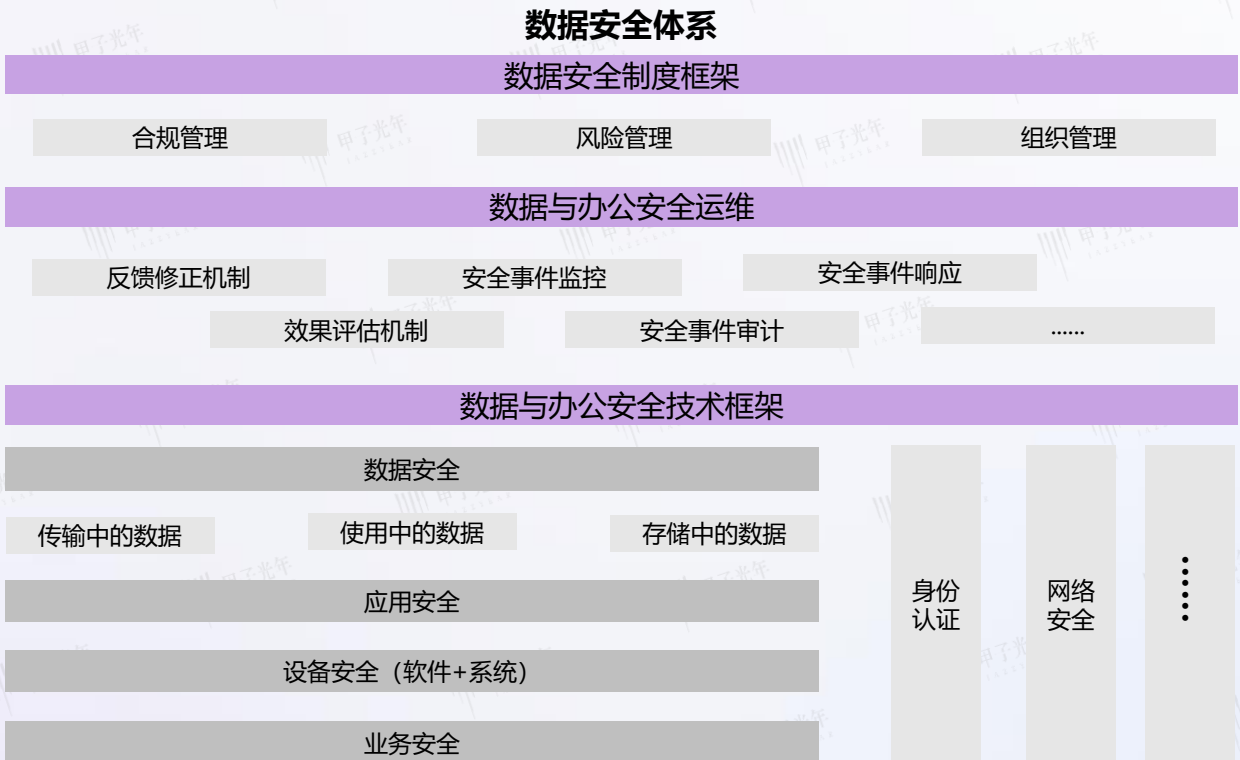
办公协同平台实现企业日常业务工作的规范化、电子化、标准化



1.5 安全保障，构建全生命周期数据安全机制

全面的信息流转安全态势感知，过程可靠、可控、可用，不会因为“安全”的原因强制系统封闭，影响业务的连续性

- 安全机制，树立从被动安全转向主动安全转变的思维，以数据加密促进信息资产保护的同时，通过数据加密控制来管控信息资产。



1.6 从业务数字化到数字业务化，数字化办公大有可为

实现办公管理数字化转型，即完成对象、流程、规则的数字化，最终实现“办公协同”



业务数字化

- 从物理世界的“人、物、事”到数字世界的“人、物、事”，从“离散”到“集成”
- 业务由线下转移到线上，从应用割裂到场景串联
- 从“规则游离于系统外”转变为“规则标准化并固化到系统中”，从指令驱动到数据驱动
- 从单一的人与软件的交互、到人与设备、空间的交互

业务对象

业务流程

业务规则

办公协同

数字业务化

- 数据驱动，构建员工、场景、知识标签画像，形成千人千面的员工智能门户
- 推动群协作，实现“业务作业与沟通协同的融合”，提升端到端业务效率和用户体验
- 将隐性知识转变为显性知识，实现业务场景的AI驱动，基于规则自动判断执行，实现海量的“确定性业务”自动化处理
- 实现人、空间以及服务的数据连接和闭环，构建未来办公场景，提升员工办公科技体验

目录

Part 02 中大型组织数字化办公创新过程中的需求与挑战

2.1 中大型组织数字化办公创新过程中面临的需求

2.2 中大型组织数字化办公创新过程中面临的挑战

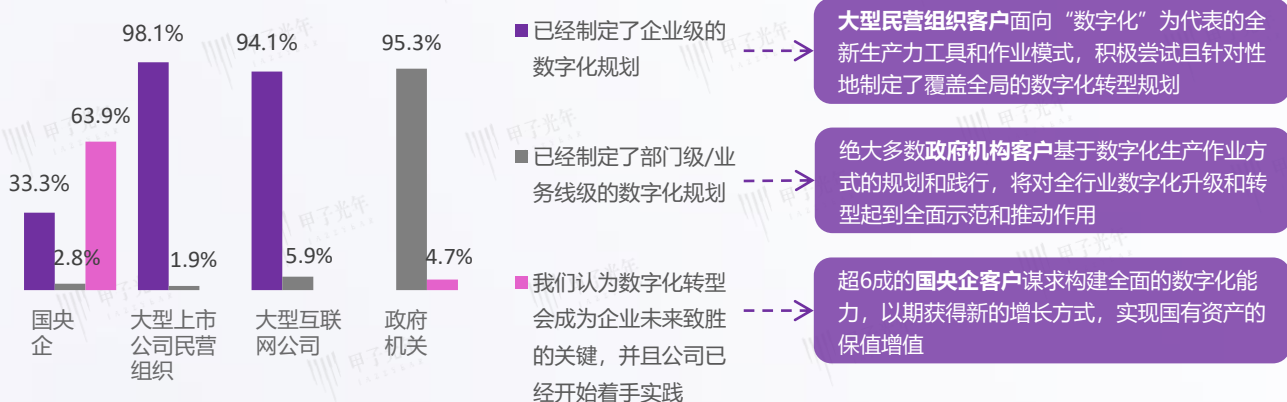
2.3 数字化办公工具作用于企业的各个场景

政府机构对数字化办公系统的部署模式和安全管理提出更高的要求

□ 加快数字化进程已成为大型组织实现跨越式发展的必然选择。

调研问卷数据显示，依托信息化系统完成的业务量占全部业务量的比例已达66.5%。政府机构和大型民营组织均已经将数字化转型作为公司重大战略，且已在实践自上而下的数字化改革；相较而言，国企实践数字化转型的进程稍慢。

大型组织办公数字化进程

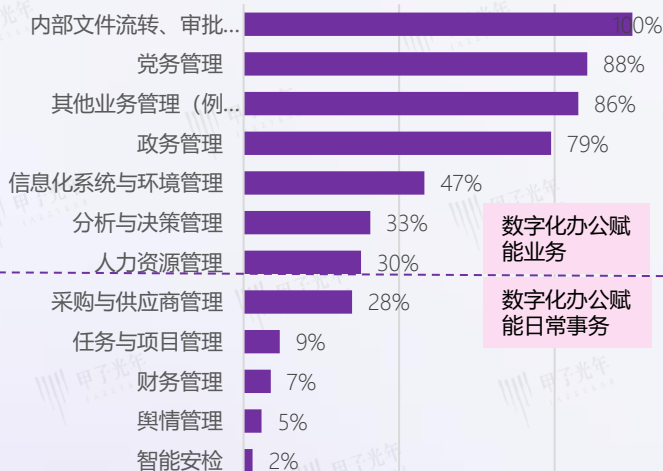


• **政府机构：**引进办公管理工具时，特别注重内部信息和数据的安全、自主、可控。

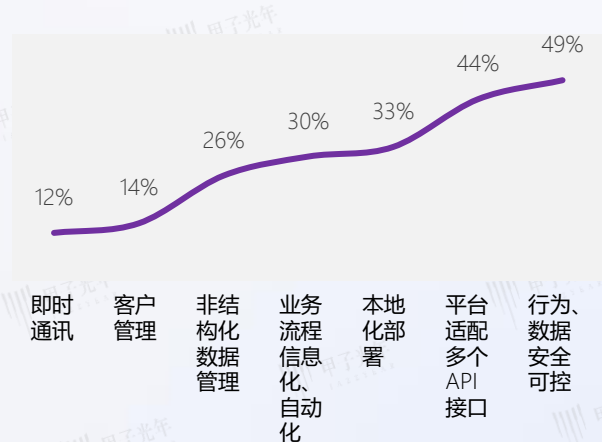
调研问卷数据显示：政府机构在数字化转型的尝试中，内部文件流转、审批办公系统、文档及知识管理与办公协同工具、党务管理、政务管理等基础业务是核心转型方向。

调研问卷数据显示：政府机构引进办公管理工具时，特别注重内部信息和数据的安全、自主、可控；需求前三是“行为和数据安全可控”、“本地化部署”、以及“数字化办公管理平台能够适配多个API接口”。

政府机构进行数字化转型尝试的主要领域



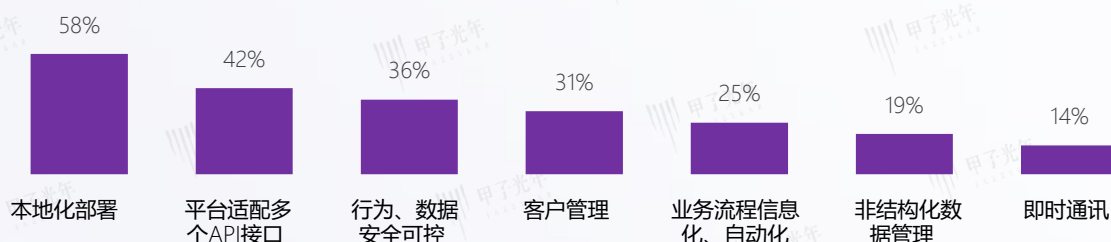
政府机构对数字化办公管理工具的引进需求



大型商业组织在引进数字化办公管理工具时，首要目的是满足降本提效的需求

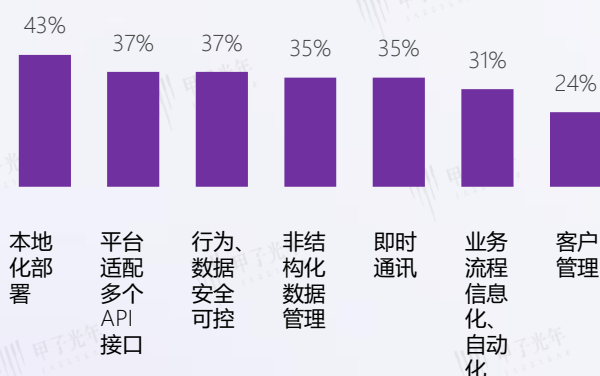
- 大型商业组织指国央企、大型民营上市公司（非互联网）、大型互联网公司，三类企业对于引进数字化办公工具时的需求和挑战各不相同
- **国央企：**在引进数字化办公管理工具时，最需要满足的是信息和数据的安全可控，但同时也更加关注客户管理，需要满足对内外部的渠道伙伴、生态内的合作伙伴进行统一的管理和沉淀。

国央企对数字化办公管理工具的引进需求

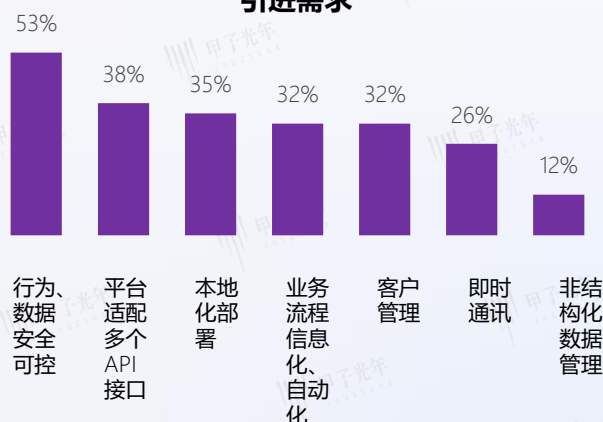


- **大型民营企业：**需求相对平均，降本增效，并实现企业彻底的数字化转型。
 - 大型民营上市公司（非互联网公司）需要适配多个API接口，打破数据孤岛，使结构化数据全部线上化流转，分子公司全部集中管控，整个办公形态数字化。
 - 大型互联网公司对数字化办公管理工具的引进最大需求是对非结构化数据进行灵活管控，实现从协作到分享到审批到流转到存储的全流程内容在内部平台上进行。

大型民营上市公司（非互联网公司）对数字化办公管理工具的引进需求



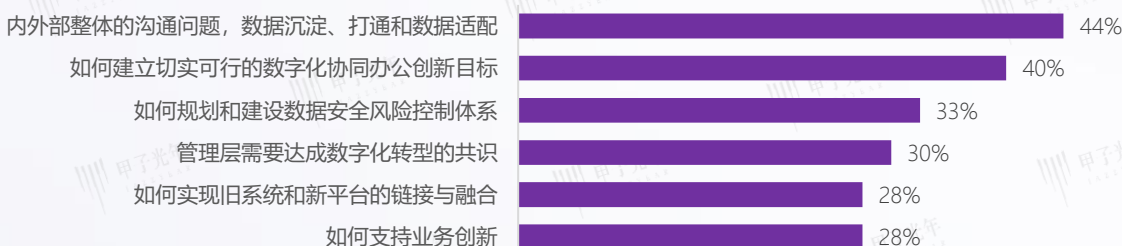
大型互联网公司对数字化办公管理工具的引进需求



主要挑战：内外部沟通、数据沉淀、打通和数据适配

- 政府机构数字化办公面临的挑战有两方面。在业务层面体现于内外部信息和数据的整合适配，在战略层面体现在数字化协同办公的目标设定。

政府机关践行数字化办公创新过程中面临的挑战



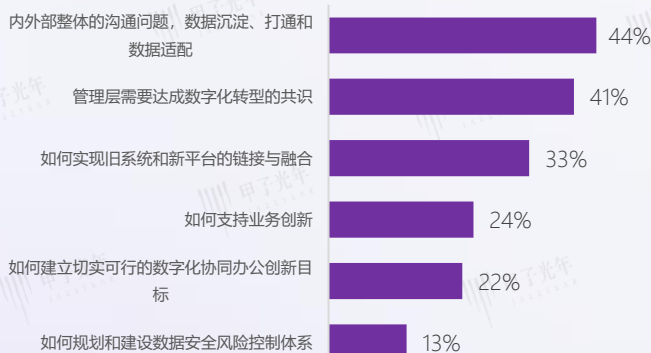
- 央企遇到的最大的挑战就是管理层的思维意识需要统一转变；其次，内部治理时数据沉淀和数据安全体系建设成为首要的业务挑战；数据流通之后，如何赋能业务创新成为第二大业务挑战。

央企践行数字化办公创新过程中面临的挑战

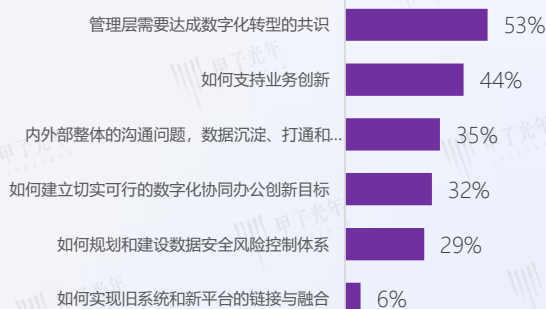


- 大型民营组织除面临管理层达成数字化转型的共识问题外，大型民营上市公司（非互联网）最大困难是内外部数据的打通和数据适配性问题，大型互联网公司则更加关注新旧系统的顺滑衔接。

大型民营上市公司践行数字化办公创新过程中面临的挑战



大型互联网公司践行数字化办公创新过程中面临的挑战



数字化办公实践共同的挑战：管理层要达成数字化转型的共识

- 挑战1：最重要的是管理层要达成数字化转型的共识；从高层的决策到方案的形成，到实际服务上线，再到真正地把数字化办公管理工具用起来，并能够让所有人都认可，这个过程需要时间。
- 挑战2：显性管理问题引发的挑战，包括人与人之间协作不及时、人与事之间的脱钩、运作的事情和业务目标没有达成方向的一致性。

显性挑战场景举例

以政府机构用户为例

- 发文多、文印室低效、格式标准化、保密打印下发等一系列的问题
- 公文智能排版--智能写作--所见即所得，这一流程即数字化办公管理工具的发展方向之一

以国央企用户为例

- 文档的流转和协同问题
- 数字化办公管理工具可采用在线文档实时修改，实时版本保存、格式统一、跨部门跨区域协同

以民营企业用户为例

- 如何把数字化办公系统有效地落地
- 先从管理层的意识、管理理念方面做转变
- 调整组织架构成为适合数字化办公的组织架构

- 挑战3：隐性流程制度问题引发的挑战，包括系统的落后导致一端与多端无法打通，形成数据孤岛，缺乏内部数据安全管理机制，暂未实现协同办公等。

隐性挑战场景举例

以政府机构用户为例

- 两大挑战：业务和实施流程可控、数据和行为安全
- 数据安全：文档上云但不落地、仅存在云端系统；禁止员工下载、未设定回溯或者跟踪路径
- 行为安全：操作行为监控和预警，公文的审批和流转权限

以国央企用户为例

- 数据安全体系和管理系统
- 集团层向下属子公司统一管控，需要整合不同的数据安全体系
- 集团自上而下的管理需要有单独的、完备的系统，才能保证数据不外流，尤其是项目的核心数据

以民营企业用户为例

- 多人协同的便捷和效率
- 需要具备完善的数字化办公解决方案，拥有能够满足日常工作需要的协作文档、即时通讯工具等

首要挑战在于利用数字化办公管理工具进行各项业务效能和业务创新能力的提升

- 调研问卷数据显示，大型商业组织已经从内部文件流转、审批办公系统以及日常领域，如销售、生产、营销等业务部门开始着手，做出了数字化转型的尝试，这都与数字化办公工具的应用息息相关；
- 伴随着时代效率提升，为提升业务效能，企业对办公工具的效率和能力都有了更高的要求，从知识管理、项目管理到文档管理均面临挑战。

场景	诉求	挑战
文档管理	文档协作 文档转换 文档审批	搭建文档中台 实现文档全生命周期管理
即时通讯	单聊/多聊/聊天室 系统通知 易管理性	建立统一消息管理平台 突破跨时间跨区域的会议协作问题
安全管理	自动通知 详细报告 文件外发	搭建安全机制 谨防文档外发、数据泄露
知识管理	文本、图片、音视频智能检测 知识的挖掘和存储 内容使用	知识体系梳理和建设
项目管理	项目执行（进度跟踪、任务分解、 项目沟通） 项目监控（日报、预警） 项目信息统计平台	构建集成系统 搭建信息平台
人事行政	员工个人信息 加班审批、统计 工时与考勤确认	标准API接口 搭建组织结构层级、招聘&审批
表单制作与可视化	业务数据和日常管理数据零散 庞大的数据无法快速消化 多角度、多方面、立体化分析	大数据技术的深度应用

目录

Part 03 它山之石，头部企业的数字化办公创新实践

3.1 先进企业的做法

- 3.1.1 政府机构--以某医院为例
- 3.1.2 国央企--以广州市某地产公司为例
- 3.1.3 大型民营组织--以佛山市某家电企业为例

3.2 中大型组织实践“数字化办公”的本质与框架

- 3.2.1 认知误区
- 3.2.2 本质与定位
- 3.2.3 金山数字办公、钉钉、飞书、企业微信等功能框架与层级

3.3 中大型组织“数字化办公及平台建设”的关键特征

3.1.1 政府机构客户的典型关键挑战与需求--以某医院为例

强化基建、提高组织内部治理能力是医院系统面临的核心需求

- 我国大型组织的信息化和数字化转型尚处于初期阶段，在践行数字化转型的过程中会遇到诸多的挑战，以某医院为例：
 - 医院的每一处角落都有连接着各式医用设备的终端，如医院排队挂号、看病就诊、交费取药窗口；
 - 每一张处方、每一张化验单、每一张CT都离不开终端的稳定运行，这关乎着医院的工作效率，也关乎着患者的生命健康；
 - 医院面临产品更新换代的需求日益增大，传统的医院办公系统较多版本过低，跟不上时代的步伐。

医院系统数字化办公转型的需求



医院系统数字化办公转型的挑战

3.1.2 国央企客户的典型关键挑战与需求--以广州市某地产公司为例

构建全连接、数字化、智慧化的移动集中业务处理中心

- 某地产国企组织已经在10年前开始以“两擎双翼”+“创新驱动”为数字化转型路径，打造以数据驱动的企业，数据支撑决策、数据赋能创新，提升企业综合竞争力；
- 加速推进构建房地产行业大型国企的数字化办公样板，面临的巨大的挑战：
 - 要连接内部员工、外部供应商和生态内的合作伙伴；
 - 需要一个提升知识面的核心数字化工具、赋能工具；
 - 需要通过构建业务画像、知识画像，对企业数据进行深度分析，真正做到系统比人更懂公司和业务。

国有地产公司数字化办公转型的需求

实现专属感，满足产品运营和企业文宣等要求；混合云部署，保护企业数据资产

外部采购应用生态与企业自有应用融合移动门户自定义

与企业主数据系统打通，以企业域账号为主要登录渠道，同时也匹配了钉钉的注册机制

单点登录实现业务在线，消息融合

执行力工具
业务在线
组织在线
生态在线
特种兵武装

分为内部群、合作群，成员自动更新，区别管控；应用按企业所需调配，去广告，杜绝干扰

日程工具与exchange日程实现融合，IM与业务系统融合，沟通、任务、会议场景自闭环



更开放，兼顾企业内部特性，也实现了外部连接

更好用，原生应用和内部应用融合的同时，也推动了产品的升级

更畅通，政令通畅，使命必达，为企业提效，为员工赋能



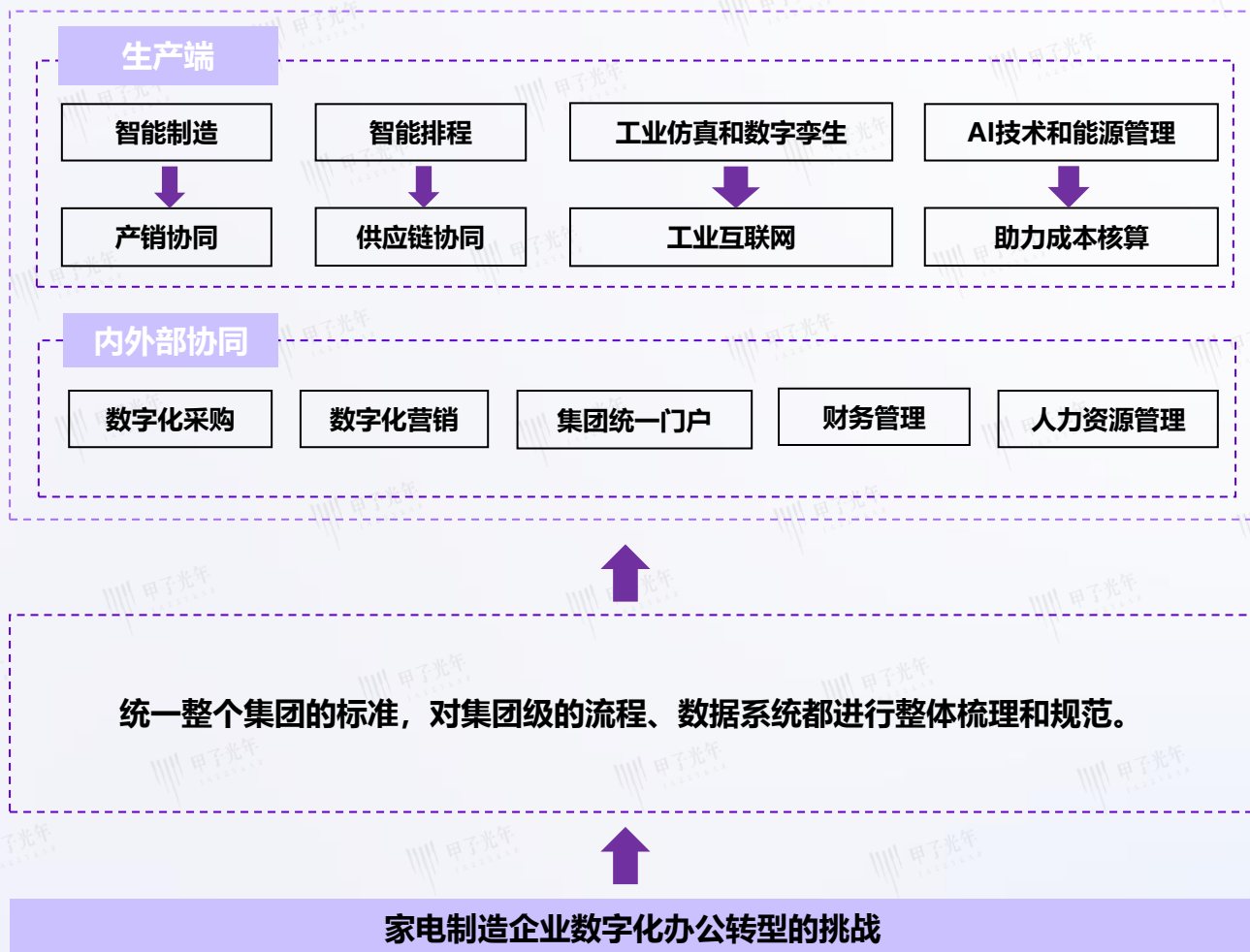
国有地产公司数字化办公转型的挑战

3.1.3 大型民营企业客户的典型关键挑战与需求-- 以佛山市某家电企业为例

打通系统让数据流通，力求实现集团透明化管理

- 随着企业的发展不断壮大，在2012年时某家电巨头公司的大规模IT系统加起来有100余套，系统与系统之间数据无法拉通，流程不一致，无法实现集团透明化管理。
- 集团最高领导提出数字化变革的战略：即ERP、SRM、MES、APS、PLM、CRM等六大运营平台，数据分析、财务管理、人事管理3大管理平台，以及2大门户和集成开发平台，最终把所有信息系统放一起做顶层设计，实现企业整体的经营语言统一。

家电制造企业数字化办公转型的需求

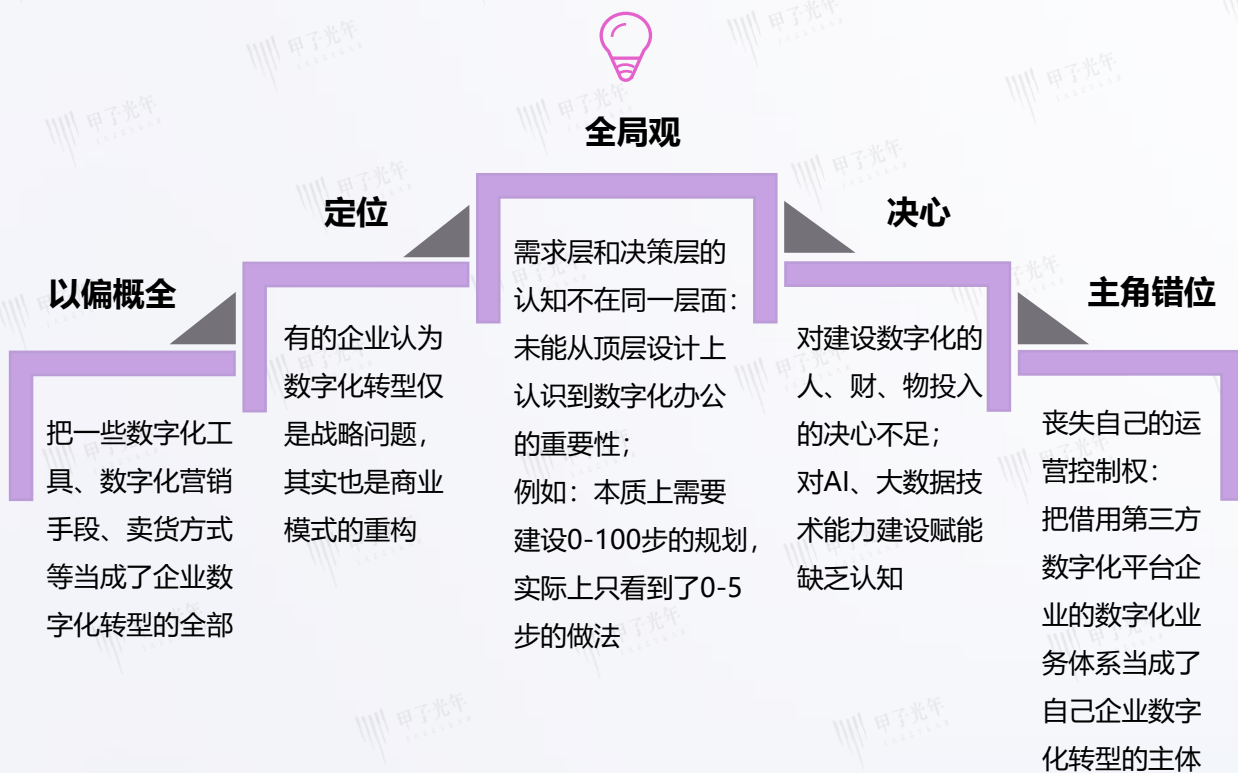


3.2.1 中大型组织实践“数字化办公”存在的认知误区

大型组织实践数字化转型需要准确的理解数字化工具和数字化体系

- 企业传统的运行模式是靠人驱动和流程驱动，在数字化时代是要把靠人驱动、靠流程驱动变成数据驱动；
- 数据驱动成为业务运营的主线，人变成数据驱动环境下的执行者；
- 大型组织实践数字化转型需要准确地理解数字化工具和数字化体系。据采访及调研结果统计，大型组织对实践数字化办公存在如下认知短板：

大型组织实践数字化办公的认知误区



- 数字化转型是当前时代企业发展的必备良药，数字化办公是企业数字化转型的利器；
- 数字化转型是为了实现企业的智能化和差异化。智能化是为了建立数字化业务流程，提升用户体验，提高服务效率；差异化的目的是利用业务重构与创造新的数据驱动模式给客户提供更好的体验、服务和产品。

中大型组织实践数字化办公的本质都需要通过打造自身的数字化办公一体化平台进行一站式的管理

- 数字化的本质是数据的自动流动，是传统管理中的沟通和决策在数字经济下生产方式的变革；
- 数字化办公的本质是数据的流通和协同，是以数字为工具的形态，提高创新组织运营模式，实现高效的决策效率，提升组织的业务效能。

大型组织实践数字化办公的本质与定位

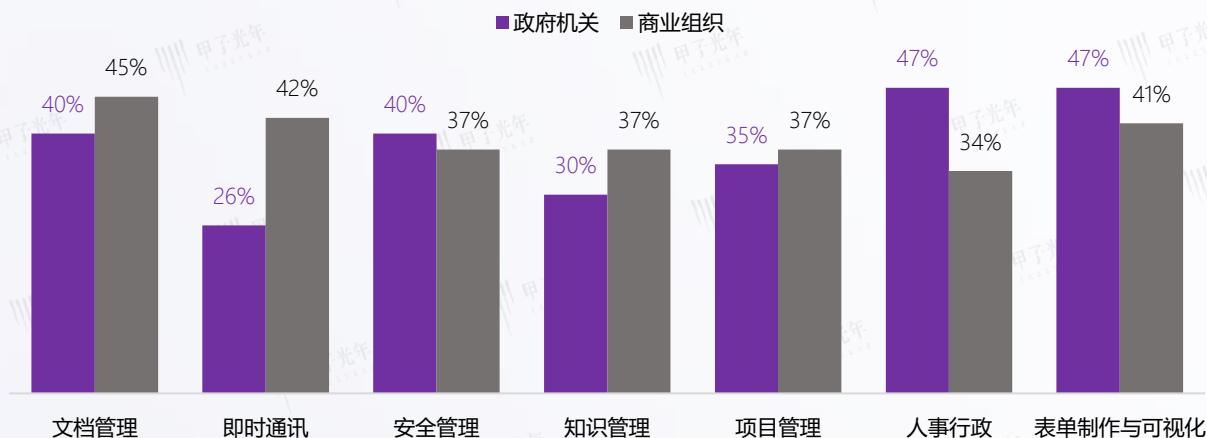
企业类型	本质	定位	方式
政府机构	组织管理效能提升	中枢技术底座的作用，协作、管控、赋能	定制化的采购数字化办公一体化平台，满足常规的沟通和流程系统沟通
国有企业	组织管理效能和业务的数字化创新	整个办公全流程全部搬到线上	通过统一的一站式的平台去管理集团和子公司，实现组织对整个业务管理全流程的数字化的需要，未来实现全数字办公时代
民营企业	组织业务效能提升	支撑现有的业务，创造新的业务	采用采购平台+自研功能的方式，一方面要支持正常的日常工作，另一方面把公司的文化和理念变成一个数字化的业务

3.2.3 中大型组织实践“数字化办公”的功能框架与层级

政府机构实践“数字化办公”的功能需求在于内部安全可控，商业化组织则更在意办公的协同

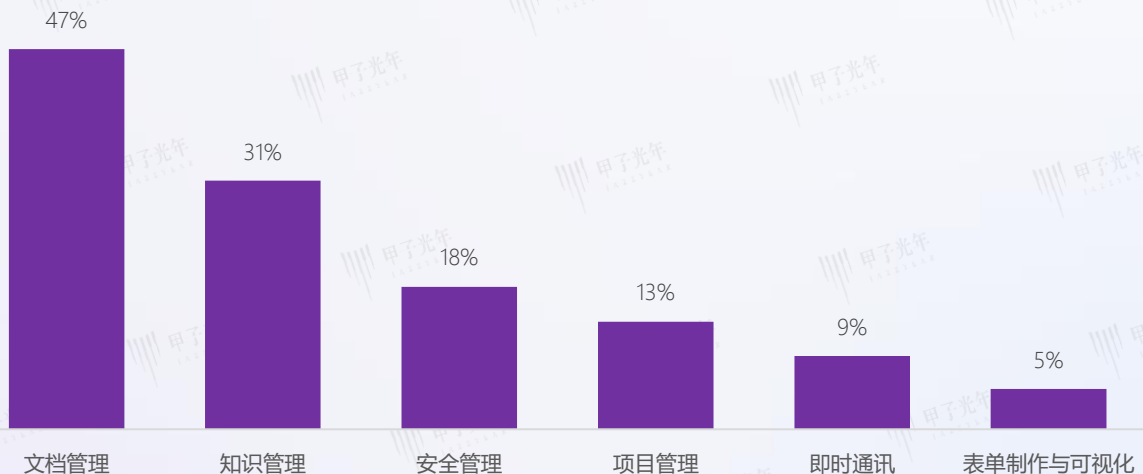
- 调研问卷数据显示：政府机构在数字化办公升级转型的过程当中，更加看重内部办公管理工具的便捷性以及安全性，而大型商业化组织出于合作的本质，更加关注内外协同的流畅顺滑。

大型组织日常使用数字化办公的领域



- 调研问卷数据显示：从大型组织日常使用数字化办公领域的相关品牌来看，政府机构更加倾向于使用金山办公，金山办公的文档管理和知识管理均是政府机构客户数字化办公场景中的首选。

金山办公在政府机关数字化办公场景使用中占比



3.2.3 中大型组织实践“数字化办公”的功能框架与层级

在 ToB 的办公服务领域中，金山办公和钉钉综合实力强，具有相对优势

- 数字化办公厂商各家产品理念迥异，各个厂商都有自己的优点。政府机构和商业化组织在选择数字化办公厂商时，会从产品研发、资源整合、产品技术、人才储备、服务建设和资金能力等多方面考虑，哪个更有助于实现合规、安全、降本、增效等核心诉求。

品牌厂商	产品特点	核心产品	服务建设	目标客户
金山办公	以文档为中心的 统一协作办公平台	数字化内容创作类工具：如WPS Office、金山文档； 数字化办公协作类工具：如金山协作、金山会议； 数字化内容管理类工具：如文档中心	领先的办公厂商，扎实的底座基础。赋能客户业务系统的各项办公模块能力，实现高适配性和兼容性	中大型组织：政府、国企、规模民企、上市公司、互联网头部企业在内的机构
钉钉	侧重沟通与管理	钉钉公有版 钉钉专有版 钉钉混合云版	TO B领域领先的定制化服务能力； 云化服务，云钉一体	新兴典型企业、地方龙头企业等具有产业链拉动效应的企业
企业微信	主打连接，用户运营	侧重协同，通过企业内部应用的方式接入企业微信平台，达到移动办公的目的	互联网巨头厂商的软件开发产品，在人力和财力上有优势	公司是销售导向，连接消费者
飞书	轻管理、重协作	沟通、日程管理、文档协作三个领域	互联网巨头厂商的软件开发产品，在人力和财力上有优势	推崇扁平化管理方式的团队和组织

- 在 ToB 的办公领域里面，一个普适型的办公方案必须包含通讯和内容；云时代有竞争力的厂商面临两个问题：把客户的什么放到了云上，或者把什么资源放到了云上，以及用什么去服务客户的业务。第一梯队的厂商要满足以上两个条件，如金山数字办公和钉钉。
- 钉钉最早把企业的组织放到云上，通过应用市场资源去服务客户和客户的业务，抢占了组织上云的先机，最先建立起了生态；现在组织上云已经成为企业提升组织效能的代名词。
- 金山办公最早把文档内容放到了云上，可放的内容会越来越多、范围越来越广，服务的政府客户、大型客户和一些领域的头部客户偏多；同时，还能采用开放和可集成性的方式去服务于客户的业务。此外，金山办公不仅服务于大B客户，同时也具备服务小微客户能力和服务，产品适用性广泛。

3.3 中大型组织“数字化办公及平台建设”的关键特征

降本增效、降低风险、保证组织数据资产安全

- 大型组织进行数字化办公创新实践以及平台建设的需求挑战特征各异，但总的来说，最终目的都是为了有效控制成本、提高效率、降低信息和数据风险、保证组织数据资产安全，从而更加快速的提高组织基础建设能力，加快实现组织数字化转型的远大目标；
- “数字政府”是推动“数字中国”改革发展、推动社会经济高质量发展、再创营商环境新优势的重要抓手和重要引擎；
- 政府希望通过大数据、云计算、人工智能等新兴技术在政务服务领域的深度应用，着力提升党政机关办公一体化水平，切实增强党政机关办公集约、移动、协同能力，逐步实现跨地区、跨部门、跨层级信息共享和办公协同，进而大力提升党政机关效率和协作效能的安全性。

建设思路和目标	实施路径	实施步骤
<ul style="list-style-type: none">• 建设以大数据驱动的政务新机制、新平台• 提高组织内协同办公的效率，提高政务管理效能	<ul style="list-style-type: none">• 优化移动服务，让群众办事像网购一样方便• 提前做好顶层设计，把握数字政府建设重点• 强化人才支撑，夯实数字政府智力基础	<ul style="list-style-type: none">• 强化顶层设计，构建高效运转的组织架构• 建设数据流通机制和数据分析于一体的大数据能力平台，加快政务数据共享交换• 推进“一网通办”，打造利企便民的政务服务• 强化一体融合，推进共建共享的协同办公• 强化应用开发，深化精准有效的数据治理

- 数字化办公及平台建设，尤其是综合移动政务办公系统的建设可助力政府实现移动办公、协同审批、督办管理、会务管理等智能办公新模式，提高跨部门政务业务协同效率、降低行政成本；
- 我国国有企业已经认识到数字化转型的重要性与紧迫性，但由于实践经验不足、缺少技术团队等原因普遍缺乏明晰的数字化战略规划。一些企业已经开始着手从局部进行单个环节的信息化应用问题，试图从信息化慢慢过渡到数字化。

3.3 中大型组织“数字化办公及平台建设”的关键特征

理想化的数字化办公平台即文档、事、人的全面数字化

建设目标和思路	实施路径	实施步骤
<ul style="list-style-type: none">全面提升产业基础能力和产业链现代化水平，推动体制机制、管理流程、组织结构全面变革做好数字化转型长期战略规划，考虑行业和企业的异质性，推进个性化发展道路	<ul style="list-style-type: none">从全局观出发，构建顶层设计，发挥数据驱动要素系统化变革管理机制，突破时间和空间的局限	<ul style="list-style-type: none">加强制定数字化转型的顶层设计加强数字基础设施建设，破除数据壁垒和信息孤岛，推动全方位、全过程、全领域的数据实时流动与共享构建数字化转型生态圈，联合数字科技企业与产业链上下游企业，多方协同构建数字生态共同体

- 总的来说，国央企数字化转型的方向和目标尚不够明确，目前基本处于摸着石头过河阶段。国央企数字化办公建设正在向跨业务、跨环节协同升级，以及集成互联、智能协同的管理数字化转变，总体水平不高，孤岛式信息化特征明显；
- 数字经济大背景下，大型民营企业纷纷进入数字化转型新征程，疫情常态化更是加速推进数字化办公转型升级。在数字化办公的建设方面，大型民营企业主要关注成本和效率，倾向于打造数字化办公平台；

- 降本增效、创新商业模式、提高业务创新能力和盈利能力
- 价值链拉通，形成研、产、供、销、服务、企业管理、大数据等全方位整体解决方案

- 选择一个执行者好上手的、专业、完善的办公管理工具，能够实现集团型、复杂型业务需求
- 能够完成大中型企业业务系统的设计与开发
- 注入公司的企业文化和管理理念

建设目标和思路

实施路径和步骤

- 理想的办公数字化平台应该是文档、事、人的全面数字化，具体表现为：内容的创作应该是轻松和多元的；沟通协同应该是即时和无障碍的；内部各个系统需要保持开放和融合；信息安全需要全生命周期管理；平台要贴合业务变化，更重要的是可以赋能应用。

目录

Part 04 如何开始帮助大型组织实践数字化办公创新

4.1 从大型组织的办公过程数字化模式的“方法论与顶层设计”

4.2 中大型组织数字化办公创新的业务系统与平台的部署方式

4.3 中大型组织数字化办公创新的业务系统与平台的实施路线

4.4 面向不同类型的大型组织，实践数字化办公平台搭建与创新需要注意的关键

4.5 价值与效果：大型组织实践数字化办公创新的核心价值

4.1 中大型组织的办公过程数字化模式的“方法论与顶层设计”

数字化办公旨在通过“转工作思维、流程、方式”，助力中大型组织提质增效，增强协同创新

• 方法论

- 数字化办公是协作和管控（赋能），本质是常规的沟通和流程系统沟通
- 数字化办公还是数字化基础平台；如果分层的话，数值管理是下面层，协作管控赋能是上面层级
- 数字管理主要体现了一个中枢技术底座的作用，协作管控赋能用来放大作用

转工作思维 从“工具”到“服务”

- 办公能力的数字化，基于文档开始，延展到办公赛道，实现由单机到云化、由单人到协同、由工具到工具+服务，以服务思维破除传统办公之藩篱

转工作流程 从“线下”到“线上”

- 通过统一的一站式的平台去实现这些组织对整个业务管理全流程的数字化的需要，未来实现全数字办公时代；其中，最核心的就是未来整个办公全流程线上化

转工作方式 从“单机”到“云化”

- 从单机文档发展到内容云（负责内容创作和治理），再到存储-协作云（写、用、找、存），再到国产化自主可控（通过原有标签进行沟通实现可控），“云”化大势所趋

• 顶层设计

- 产品端：API端、DPS端、云文档端功能的实现需要端云一体
- 解决方案：文档中台，所有在线文档全上云；还有相应的产品单品，如在线预览、在线编辑、安全文档的功能
- 协作中台（商品解决方案）：客户从产品需求和诉求出发采购，如金山协作的表单等
- 安全管理：涉密文档安全，分级管理、分级权限

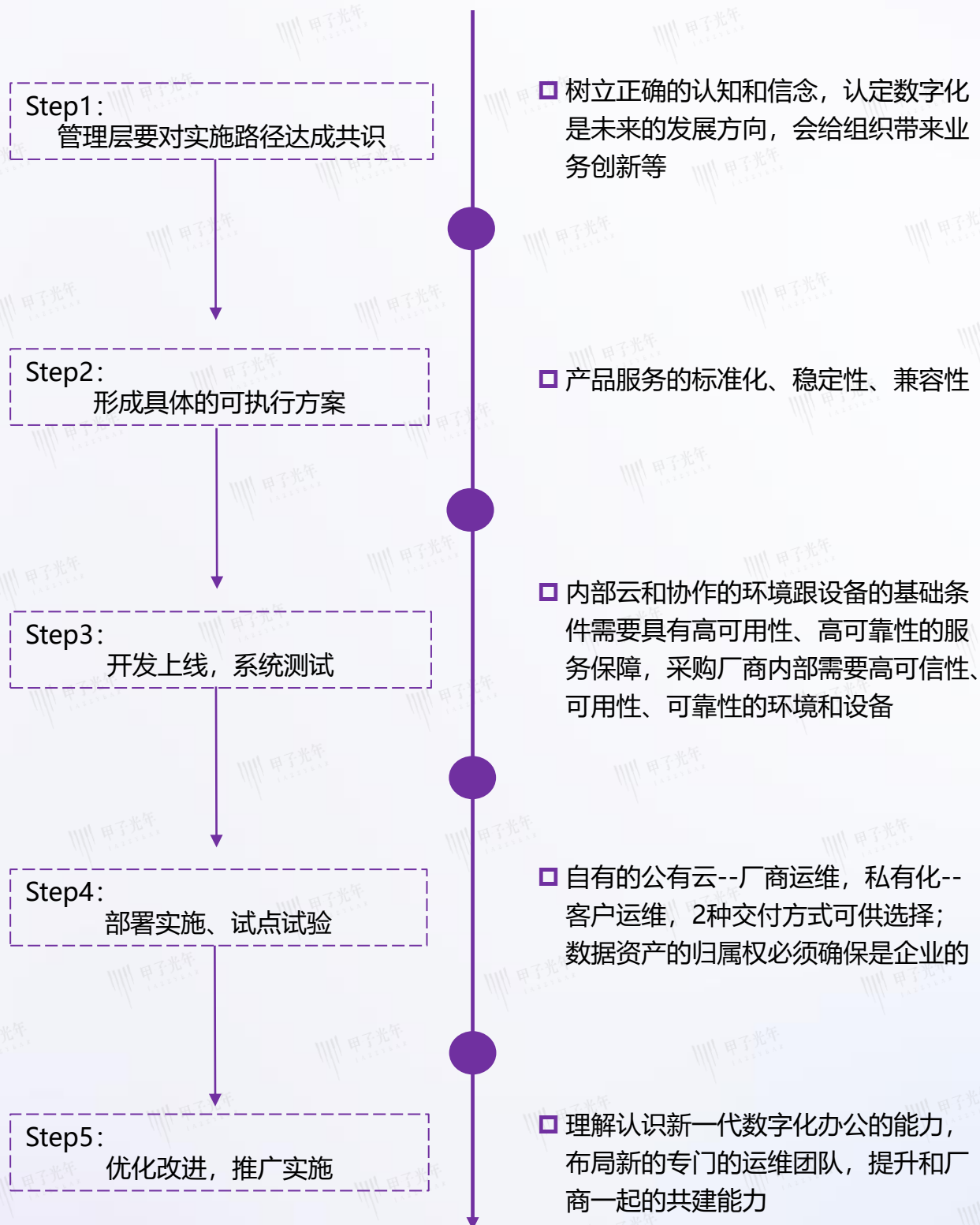
4.2 大型组织数字化办公创新的业务系统与平台的部署方式

从“底层”到“应用”，全方位部署数字化办公架构



4.3 大型组织数字化办公创新的业务系统与平台的实施路线

从“共识”到“试点”，再到“改进”，最后到推广



全面的信息流转安全态势感知，过程可靠、可控、可用，不会因为“安全”的原因强制系统封闭

• 顶层设计

“一盘棋”推进

- 专题调研指导，统一认识、形成共识，征求意见、不断改进，做到上下“一盘棋”推进

“一张网”覆盖

- 完善技术方案、搭建平台架构，打破信息孤岛和数据壁垒，形成党政军群四个领域、市县乡村四个层级全面覆盖的“大协同”格局

“一条线”贯穿

- 办公流程由线下搬到线上的过程中，对原有的办文办会办事模式，只做程序上的优化、方式上的变更、效率上的提升

• 方法论

- 顺应各级政府政务办公信息化、文档数字化管理、办公云端一体化和移动化的需求，深度兼容各级政府业务系统，协助政府部门持续发展和完善政务办公信息化；
- 建设政务档案数字化管理平台、大数据文档中心；
- 保障政府机构体系内用户的高效办公、办公文档数据汇集与共享、数据安全、数据安全管理、数据综合分析等能力。

4.4.1 “转”字当头，数字化引领下的全面转型

实施路线：以数字化为引领，通过转思维、转组织、转模式、转手段，形成“用数据说话、用数据管理、用数据决策”的新型政府办公体系

转思维：革新办公理念

- 突破传统业务条线垂直运作、单部门内循环模式，以数据整合、应用集成和服务融合为目标，以服务对象为中心，以业务协同为主线，以数据共享交换为核心，从而构建“纵向到底、横向到边”的数字办公体系

转组织：重塑组织结构

- 要在数字化改革的总体方向指引下综合考量行政体系的职权划分，各就其位，各尽其责，对政府部门进行优化重组构建整体性政府，从而建立适应数字体系的高效而灵活的数字办公体系

转模式：再造治理流程

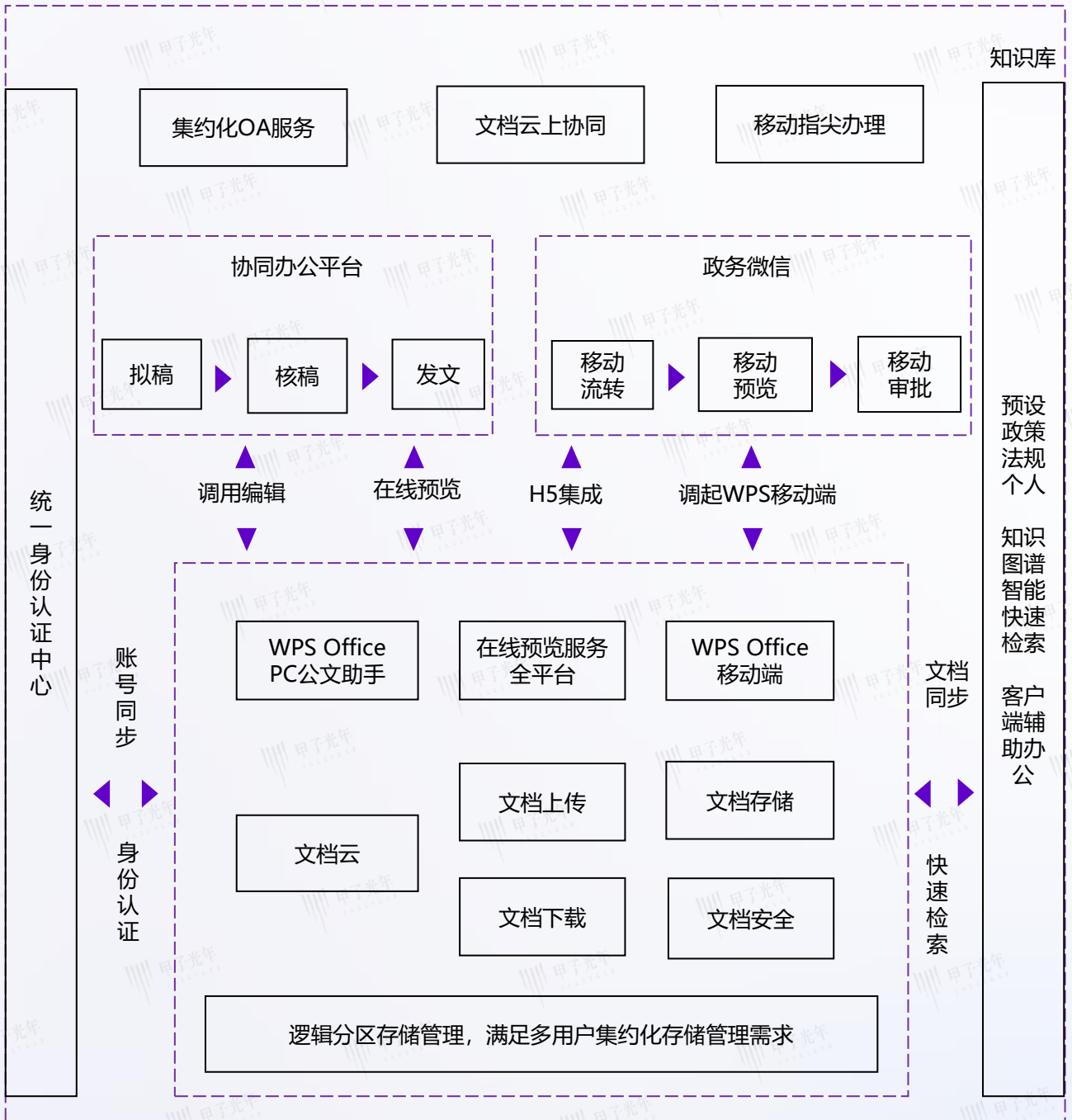
- 从政府部门自身职责和数字化改革要求的角度，确定政府各部门的办公业务并一一梳理清楚
- 确定业务流程和协同对应关系，明晰部门权利事项，确定每一个流程和环节，明确相关协同部门配合事项及流程，并确定跨部门的协同关系

转手段：优化治理支撑

- 数据成为关键管理要素，数据是建设数字政府的基底，跨层级、跨部门、跨领域的数据归集、共享、交换是整个政府数字化办公实施的基础
- 丰富的智能化应用有效推动政府数字化办公“用数据说话、用数据管理、用数据决策”

4.4.1 以“上云”为依托，统筹管理与决策，树立用户思维，全面部署数字化办公建设

部署方式：一体数字化办公服务，实现数据集中存储和管理，多终端设备协同办公



大型国有企业作为国家经济命脉的掌控者，需要以安全为前提，以协同为保障，通过定制化、专属化工具保障数字化办公的顺利开展

• 顶层设计&方法论

保障高安全性

- 央国企是国家经济命脉的重要组成部分，其数字化办公产生的数据往往是企业的核心机密，故选择一款高安全的协同办公平台是首要前提

实现统一入口

- 数字化办公的建设需要实现统一消息、统一通讯录、统一应用入口、统一业务待办、统一信息展现，构建央国企协同办公统一入口

支持定制化、专属化

- 央国企不仅需要强大的场景化定制功能，还需要平台和工具能够高效应对各种突发问题，提供专属化的产品与服务保障

协同能力大、管控能力强

- 央国企的数字化办公平台要具备可以实现对组织集团内部、子公司、分公司等统一管理，同时也支持分级管控，既帮助整个组织做到最快速有效的上传下达，提升组织效率，又充分展现了组织的强管控能力

国产化

- 央国企作为国民经济的重要支柱，是国家信创产业覆盖的重要领域，因此央国企的数字化办公工具、平台实现国产化已经是必然趋势

4.4.2 从系统规划和调研到详细部署，全面策划、推广，缜密计划，从容开展数字化办公

实施路线：统一规划，全面调研，详细部署，全面测试，试点先行，全面推广

步骤一：统一规划，多方联动

由企业制定统一的数字办公规划，各级信息化主管部门、信通公司、各信息系统厂商紧密配合，开展数字化办公规划设计

步骤二：全面调研，了解痛点

梳理企业数字化与管理流程、业务流程、组织架构、日常工作核心任务、办公工具使用习惯之间的联系，了解痛点、难点，查漏补缺，完善信息规划

步骤三：详细部署，确保完整

梳理企业信息化软件、硬件信息，确保系统、平台部署符合“资源最优”原则，满足各方需求

步骤四：全面测试，确保兼容

梳理企业业务部署清单，由各级企业、各级信通公司、信息系统厂商开展系统、平台以及软件兼容性测试，确保系统集成兼容

步骤五：试点先行，全面推广

全企业发文进行系统、平台以及软件试点验证工作，试点结束后，按计划、分批次在各单位开始升级推广工作，全民升级推广工作

4.4.2 从试点到全面推广，确保部署全面

部署方式：从桌面办公应用、业务系统全面兼容应用、业务赋能深度应用，全面推进数字化办公建设

提供API接口的**云端集成方案**，实现企业多系统连通，让文档数据与系统数据实时同步，显著提升企业办公效率

统一身份
管理

文档安全
不落地

跨系统
业务连通

通讯系统

金山协作、钉钉、
企业微信

业务系统

ERP CRM EHR

流程系统

OA办公 自研软件

账号同步 ▼

▲ 数据同步 ▼

文档调用 ▲

API

系统
管理

账户
管理

角色
控制

权限
管控

审批
管理

企业
设置

文档
管理

云端
存储

协作
编辑

全局搜索 版本管理 知识库管理 文档权限 区域权限
团队文档 分享管控 二级回收站 外发限制

文档 ▼ 分享

文档 ▲ 管理

统一存储 权限控制 自动更新 文档上传 文档下载
创建副本 多端同步 文档加密

文档 ▼ 编辑

文档 ▲ 存储

多人实时编辑 实时保存 内容评论 协作记录
历史版本 多端协作 企业模板

安全
管控

组织
管理

离职
交接

分享
管控

审计
日志

外泄
溯源

WPS
office
套件

文字

表格

演示

海报

流程图

待办

脑图

PDF

表单

会议

日历

4.4.3 快速增长的民企-数字化办公顶层设计，方法论

提升数字化办公新动能，打造数字化办公生态圈

- **顶层设计：**与大型组织一脉相承，抓业务管理、组织机构、人员管理以及安全的“痛点”，逐点击破

□ 业务复杂度高

快速增长规模的民企，业务结构复杂，涉及多个产业，而且扩展速度快，方向多样

□ 组织结构复杂

规模以上民企，资产规模大，子公司分支机构多，信息分散，聚合难度大

□ 人员管理复杂

规模以上民企，人员数量庞大，分布区域广泛，内部关系复杂，汇集数据难度大，集权化程度高

□ 安全等级要求高

规模以上民企，业务数据庞杂，信息管理权限复杂，数据安全要求高

- **方法论：**打造数据驱动的智慧企业，实现以数据支撑决策、以数据赋能创新、以数据提升竞争力，实现办公场景“新”体验

激活组织，团队，个体

数据驱动、决策辅助

构建业务场景应用

“数据驱动”
构建智慧办公平台

“线”上、“线”下联动，
软硬互联

AI赋能碎片化知识整理、
归纳、推送

连接“内外”，打破组织
边界

4.4.3 数字化转型以需求导向为基础，以战略导向为方向，以数字化推动组织的升级

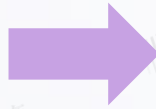
实施路线：判断企业核心发展诉求，以解决问题为导向，实现业务导向与战略导向的融合发展

➤ 判断企业发展阶段与核心需求，从迫切环节入手

业务导向：

➤ 以解决问题为导向，以实际需求驱动数字化转型

获客增收



营销数字化转型

降低成本



采购数字化转型

提高效率



管理数字化转型

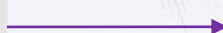
战略导向

选取试点进行试验



其他环节推广

整体链接与集成

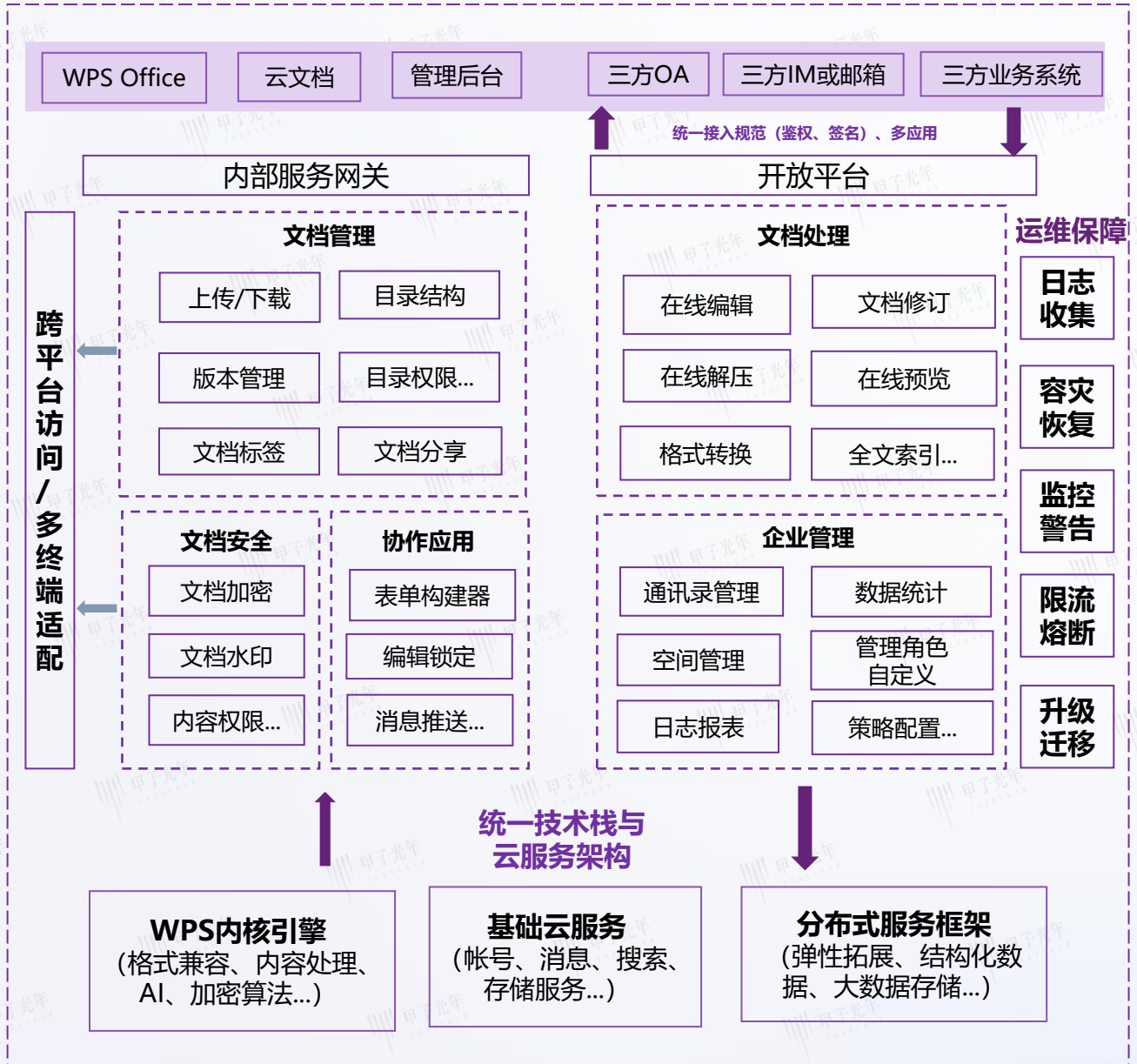


细节调整与更新



4.4.3 民企业务系统与文档平台的部署方式

部署模式：全面布局基础办公模块，通过开放平台及各类API连接各个业务系统



4.5 价值与效果-中大型组织实践数字化办公创新的核心价值

数字化办公创新在于以智能化为依托，以精细化、过程可控为手段，以深度协同为目标，帮助企业创造价值

价值一：精细化

- 有效实现信息存储、挖掘、交互，通过对信息的精细化管理，形成科学决策机制，推动企业精细化管理

价值二：过程可控

- 构建信息互联、互通途径，实现各种指令、计划信息及时上传下达，相互协调，保障过程可控

价值三：深度协同

- 项目管理、任务协同、文档协作、日程共享、知识管理等各种协作需求

价值四：智能化

- 借助大数据、云计算、人工智能等新技术帮助企业达到信息共享的目的，解决企业“数据孤岛”现象，提高企业办公效率与智能化，实现数字化转型

目录

Part 05 未来发展趋势总结

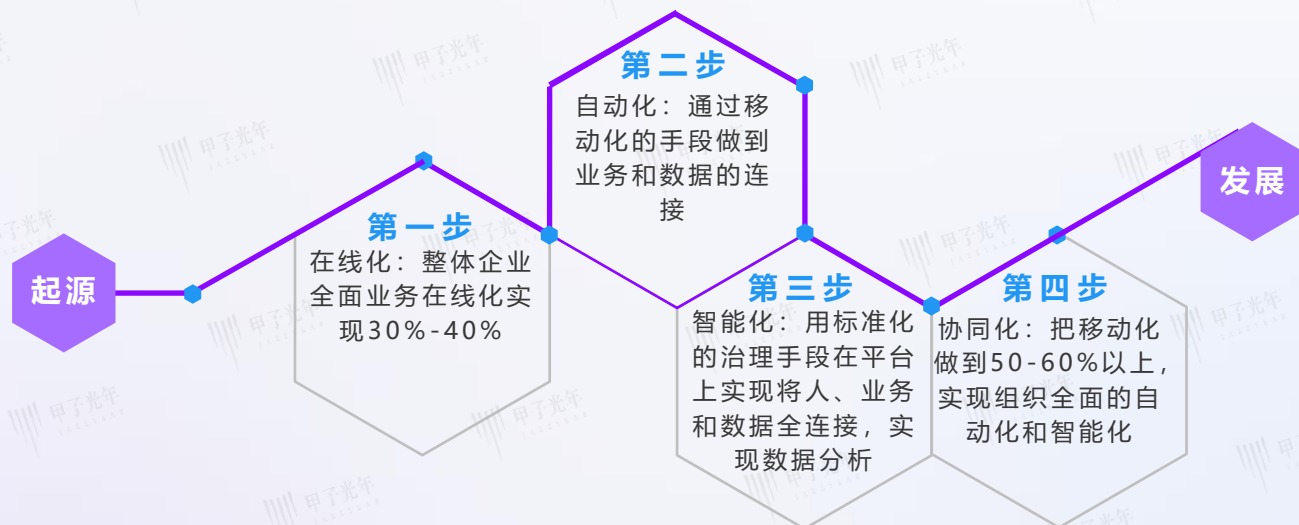
- 1、来自政策层面的大势
- 2、来自企业发展驱动力层面的大势
- 3、来自办公管理行业内发展变化方面的趋势
- 4、来自最终用户（中大型组织）办公行为习惯方面的趋势
- 5、来自技术与科技赋能方面的趋势
- 6、来自数字化办公管理工具方面的趋势

数字化办公不仅是企业数字化转型的重要基座工具，还是提升组织效能的重要手段

整个组织的管理，未来要做到的首先是事找人，而不是人找事。从以前的职能驱动向数据驱动转变，从以前的专属秘书向现在的AI秘书转变，从以前的内部协作要向现在的内外协同转变，从以前的单点连接是到现在的全连接转变等。

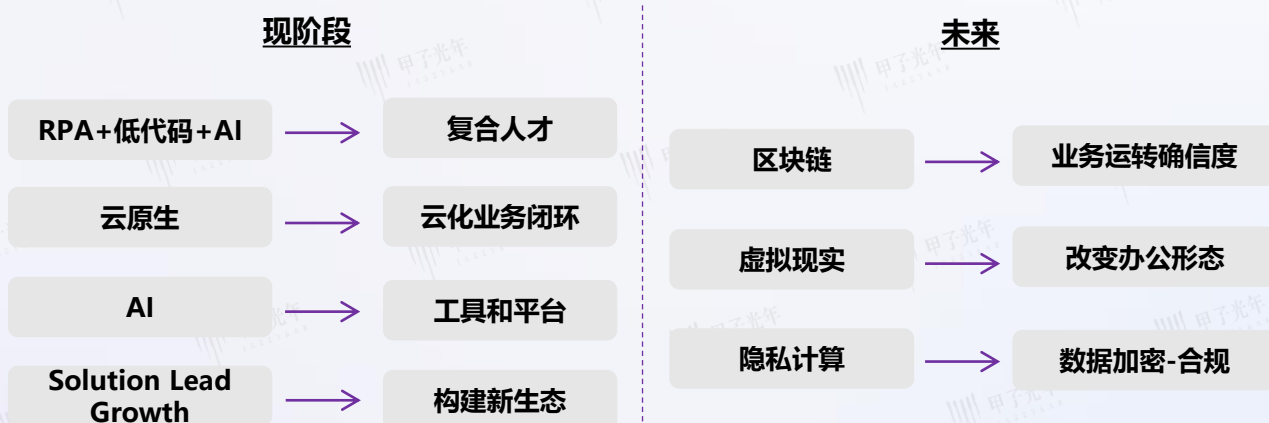
- 从**政策大势**方面看，“十四五规划”和2035年远景目标纲要共提及25次数字化，**数字化是政府、企业实现创新驱动的一个非常重要的抓手。**
 - 2021年3月11日，十三届全国人大第四次会议表决通过了关于国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标规划纲要的决议。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标规划纲要》专设一篇提出“加快数字化发展，建设数字中国”。数字经济的作用和地位继续提升，成为今后经济增长的重要组成部分，提高全要素生产率的重要途径，促进制造业服务业融合发展的重要载体，维护和提升全球产业分工体系稳定性和安全性的重要依托。
- 从**企业发展驱动力**层面看，数字化办公的初衷是做组织效能提升。组织自上而下执行的一致性，是企业组织效能提升的关键体现。通过数字办公的方式把所有业务在线化，通过线上监控整个企业的运作效率，让**整个组织的效率和竞争力大大提高，提振组织的办公活力。**
 - 在此背景下，各组织都需要建立自己的数字化办公系统。目前市面上针对某一特定领域的SaaS标品正在逐渐成熟，但依然缺少面向所有组织的标准化产品，这也将更加凸显定制化商业服务的价值。

数字化办公在线化率



数字化办公工具改变人们办公习惯的同时，还能创造出新的办公场景，区块链技术将引领数字化办公的下一个里程碑

- 从**办公管理行业内发展变化**方面看，**数字化作业系统是承载新思维的容器**。不同的企业和组织积极寻找数字化转型的方向，最根本的基础在于组织，数字化协同办公平台作为载体，其作用就是赋能企业组织，与之共生，实现协同发展。
 - 未来，一方面基于国产系统和国产工具的数字办公相关厂商会越来越多；另一方面服务创造价值，服务会成为众多厂商的一个竞争力和创造力的原始驱动。基于客户的多样性的业务场景需求，服务+产品可能会成为后面比较核心的竞争力。另外，行业会更加融合，同行业的厂商的产品融合的更好，生态互相赋能给客户提供更多快捷的解决方案。
- 从**最终用户办公行为习惯**方面看，用户组织基于自身需求特点对于自身的信息化和数字化系统建设，**实现内部真正的互联互通的需求更加迫切**。
 - 首先，完全自主的数字化平台可以统一入口，实现组织内的多个数字化系统的统一和联动，从而提高整个组织业务间的协同性、员工间的协同性、管理上的协同性。另外，通过终端工具赋能人与人之间的协作，让每个社会的个体办公习惯从线下转为无纸化线上办公，有助于实现企业的碳排放目标。最后，伴随着数字经济的深入发展，用户对产品需求会更加多样化，要求产品服务多样化；云化的服务，能适应越来越多的大众，且垂直领域的产品会做得越来越标准化。
- 从**技术与科技赋能**方面看，我国千行万业数字化转型进入深水区，技术侧的突破和产品创新是过去几年中国企业转型的核心驱动力。人工智能、云原生、RPA等创新技术已被广泛应用，而金融、零售、医疗等行业也在用硬科技驱动业务升级和模式创新。未来，**区块链、虚拟现实以及隐私计算等先进技术将带领数字化办公进入下一个里程碑**。



一站式、一体化的数字化办公管理平台将成为每个组织的重要数据中台之一

数字化办公的内涵



数字化，加快转型升级的重要手段

- 十四五数字经济规划出台，强调“加快推进数字化办公，向全流程数字化转型拓展”

数字化，业务由职能驱动向数据驱动转变

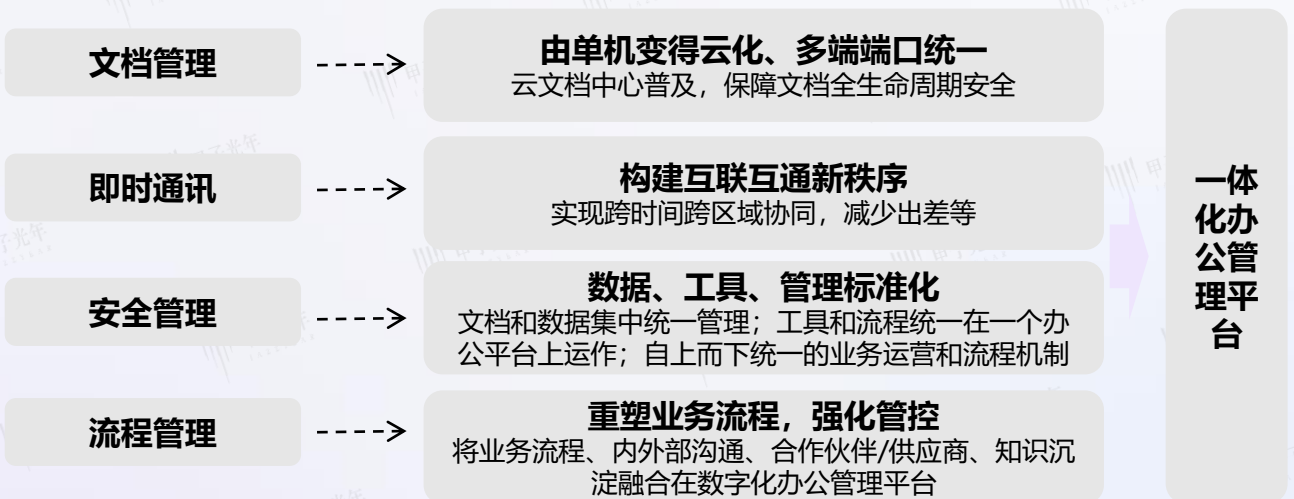
- 高效实现内外部协作联动，由单点连接向全连接转变

数字化，提质增效，提升组织办公活力

- 业务在线化，通过线上来监控整个企业的运作效率，让整个组织的效率和竞争力大大提高

- 基于数字化办公内涵来看**未来数字化办公管理工具**的发展变化，文档管理、即时通讯、安全管理、知识管理等场景下的办公工具将更加标准化、智能化；同时，一体化数字办公管理平台也将成为每个企业未来都要打造的数据中台之一。

发展历程



特别鸣谢

王冬	金山办公	副总裁
黄志军	金山办公	高级总监
陈磊	越秀地产	数智发展中心总经理
刘乃嘉	清华大学	信息系统运行室主任
叶召华	美云智数	移动产品负责人
彭轶	钉钉	大客户产品总监
蔡栋	前麦当劳中国	CIO
	Socialogix Labs	创始人

特别鸣谢金山办公及业界的十余位专家对甲子光年智库在本次调研工作中提供数字化办公的创新与实践经验，以及在产品与技术架构资料的支持与建议，为本次报告的顺利完成贡献了大量一手数据、观点、案例等资料，有助于报告内容贴合真实的市场需求和用户场景。在此特别鸣谢！

THANKS

谢谢

北京甲子光年科技服务有限公司是一家科技智库，包含智库、媒体、社群、企业服务版块，立足于中国科技创新前沿阵地，动态跟踪头部科技企业发展和传统产业技术升级案例，致力于推动人工智能、大数据、物联网、云计算、AR/VR交互技术、信息安全、金融科技、大健康等科技创新在产业之中的应用与落地。



分析师

李晓晓微信 (FL_lxx0102)

智库院长

宋涛微信 (stgg_6406)

商务合作

赵静蕊 : jingrui.zhao@jazzyear.co

华凯嘉 : kajia.hua@jazzyear.com