

首席数字官 从 0 到 1 数字化转型 培训项目建议书

Jacky

目录

项目概要 通过数字化认知篇、过程篇、能力篇和前沿篇，快速实质提升数字化意识和能力.....	3
第一部分 项目要素.....	3
第二部分 课程介绍.....	5
第一篇：数字化认知篇（普惠篇）	5
第二篇：数字化过程篇（普惠升级篇）	7
第三篇：数字化能力篇（专业基础篇）	10
第四篇：数字化专项及前沿篇（专业升级篇）	12
第五篇：客户体验管理（专业升级篇）	15
第六篇：问题解决篇（专业升级篇）	17
第七篇：销售流程篇（专业升级篇）	19
第八篇：效率篇（专业升级篇）	21
第九篇：治理篇（专业升级篇）	23

项目概要 通过数字化认知篇、过程篇、能力篇和前沿篇，快速实质提升数字化意识和能力

培训背景：

本课程分为四个大的篇章，第一篇是认知篇，帮助学员了解数字化转型的核心实质，转型的五个方面和三个方法，同时教授数字化转型如何做顶层设计；第二篇是过程篇，核心是介绍数字化转型的四阶段模型，帮助数字化小白从 0 到 1，帮助数字化从业者变成专家，通过一线鲜活的案例，传递异业数字化的最佳实践和方法，从而帮助学员能够建立一个有历史视野的数字化转型全貌。第三篇是能力篇，讲述当前数字化转型中最常用，也最好用的工具和能力，包括 TOGAF 架构，云原生架构，企业数字底座和企业数字中台。第四篇是专项和前沿篇，帮助学员了解时下最热门最前沿的 A（AI 人工智能）、B（Block 区块链）、C（Cloud 云）、D（Big data 大数据）、E（物联网）的知识，并能够将这些前沿技术融合用于工作实践。

第一部分 项目要素

一、【课程目标】

课程首要目标通过鲜活案例让相关数字化转型业务人员了解数字化转型的行业知识，了解数字化转型的不同阶段和不同类型，掌握数字化转型的常用工具和能力，能够应用最前沿的数字化技术。其次，课程力图让学员理解数字化转型的本质逻辑，培养数字化转型思维、意识和数字化经营能力，掌握数字化转型的常用经营工具和技能。最后，课程将通过案例和研讨的模式，让学员实质提升数字化转型的意识和能力，为今后实施各种类型的数字化转型项目打下基础。

课程分四篇，第一天二篇偏认知，第二天二篇偏技术和实操，提升学员数字化知行合一的能力，包括同数字化专业团队的对话能力，数字化采购能力和数字化管控能力。

二、【参加对象】

针对企业决中基层

三、【课程时长】

18-20天

四、【课程特点】

- (1) 课程紧凑，逻辑严密，无冷场。
- (2) 着重现实贴切的案例进行分析与总结。
- (3) 分组实战演练。课程将引导学员对以往数据分析模式进行复盘，并进行实战讨论提升。
- (4) 教材简洁，导引学员深思。学习着重引导及启发，绝无长篇大论。学员随堂应做笔记，而非死记硬背。
- (5) 讲师技巧性地调动课堂气氛，与学员双向沟通和讨论的过程轻松和谐。在无形中施于学员警惕与压力，改进学员的学习模式。

第二部分 课程介绍

【课程大纲】（如下）

培训课程安排

1. 主办方致欢迎词及介绍课程

2. 课程篇

第一篇：数字化认知篇（普惠篇）

课程梗概：

本课程旨在帮助企业了解数字化转型的核心要素、精髓和顶层设计，学习数字化转型所需的能力和方法，以及如何进行数字化转型咨询。通过案例分析和讨论，让学员掌握数字化转型的实践技能。

课程特色：

1. 由业内资深专家授课，实践经验丰富。
2. 课程内容涵盖数字化转型的各个方面，全面系统。
3. 通过案例研究和实战演练，让学员掌握实际操作技能。
4. 灵活的学习方式，可根据学员需求选择线上或线下授课。

课程目标：

1. 理解数字化转型的核心要素和精髓。
2. 学会使用 3353 方法论分析数字化转型难题，并提出解决方案。
3. 熟悉数字化转型的顶层设计流程和方法。
4. 掌握数字化转型咨询的核心技能，能够为企业 提供数字化转型解决方案。

课程时长：

6 小时

下面是课程大纲：

第一单元. 数字化转型概述

- ◇ 1.1.1 数字化转型：从技术转型到组织转型
- ◇ 1.1.2 数字化转型的成功要素：动态系统动态组织
- ◇ 1.1.3 数字化转型的目标:成为数字化企业

-
- ◇ 1.1.4 数字化转型需要的组织能力：四个需要
 - ◇ 1.1.5 案例：华为数字化转型

讨论：贵单位现在数字化转型了吗？怎么做的？

本章重点：数字化转型的核心要素

第二单元. 数字化转型精髓

- ◇ 1.2.1 3353 方法论概述
- ◇ 1.2.2 数字化转型的 roads 模型
- ◇ 1.2.3 数字化转型需要哪五个方面转型？
- ◇ 1.2.4 数字化转型三大方法

讨论：如何用 3353 方法论解决贵公司的数字化转型难题？

第三单元. 数字化转型顶层设计

- ◇ 1.3.1 数字化转型与战略、业务的关系
- ◇ 1.3.2 数字化转型的驱动因素
- ◇ 1.3.3 数字化转型的模式选择
- ◇ 1.3.4 数字化转型的四个需要

讨论：你认为数字化转型顶层设计什么是最重要的？

第四单元. 如何做数字化转型咨询？

- ◇ 1.4.1 数字化转型目标宣导
- ◇ 1.4.2 数字化转型组织构建

- ◇ 1.4.3 数字化转型工作方法
- ◇ 1.4.4 数字化转型工作节奏

讨论：模拟进行本公司的数字化转型咨询

第二篇：数字化过程篇（普惠升级篇）

课程梗概：

本课程旨在让学员全面了解数字化领域的前世今生，掌握数字化转型的四阶段模型和各个阶段的方法论和案例。通过实际素材和案例分析，让学员深入理解数字化企业从0到1的过程，提高数字化转型的实践能力。

课程特色：

1. 由业内资深专家授课，实践经验丰富。
2. 课程内容涵盖数字化转型的各个方面，全面系统。
3. 通过案例研究和实战演练，让学员掌握实际操作技能。
4. 灵活的学习方式，可根据学员需求选择线上或线下授课。

课程目标：

1. 全面了解数字化领域的前世今生、数字化转型的四阶段模型和每个阶段的方法论和案例。
2. 掌握数字化企业从0到1打造成功产品和解决方案的核心方法和步骤。
3. 理解传统企业如何进行数字化转型，并能够制定数字化战略计划。
4. 熟悉产业链数字化的定义和意义，并掌握数字化产业链构建的方法和实践技能。

课程时长：

6小时

概览数字化的前世今生，用历史的视角俯瞰数字化的全貌

第一单元. 概述：数字化转型四阶段模型

- ◇ 2.1.1 构建原生数字化阶段：产品为王
- ◇ 2.1.2 拓展原生数字化阶段：技术为先
- ◇ 2.1.3 传统业务数字化阶段：战略先导
- ◇ 2.1.4 产业链数字化阶段：生态搭建

讨论：贵单位处于哪个阶段？

本章重点：四阶段模型的概述和讨论

第二单元. 构建原生数字化阶段

- ◇ 2.2.1 发现机会点，撰写 BP
- ◇ 2.2.2 融资组建团队
- ◇ 2.2.3 产品经理如何选择
- ◇ 2.2.4 如何打造成功产品
- ◇ 2.2.5 产品上线和运营

案例一：酒店数字化如何实现从构想到落地

素材：欢旅科技商业计划书（BP）

本章重点：数字化企业如何从 0 到 1，打造成功产品

讨论：如何选择你的产品经理？

第三单元. 拓展原生数字化阶段

- ◇ 2.3.1 如何横向拓展产品线
- ◇ 2.3.2 产品线组织架构
- ◇ 2.3.3 数字化融合集成能力构建
- ◇ 2.3.4 如何打造成功的解决方案（产品组合）

重点：如何从产品进化到解决方案

案例二：拟上市数字化企业如何从主题电商进化成解决方案商？

素材：深圳微品致远公司和产品线简介

第四单元. 传统业务数字化阶段

-
- ◇ 2.4.1 传统业务数字化战略规划总体工作方法简介
 - ◇ 2.4.2 战略解码
 - ◇ 2.4.3 企业业务架构设计
 - ◇ 2.4.4 企业应用架构设计
 - ◇ 2.4.5 企业数据架构设计
 - ◇ 2.4.6 企业数字化治理

案例三：市场调研公司这样的人力密集型企业如何通过数字化走向咨询+科技+服务的新模式？

素材：传统企业做出银行体验管理系统（CEM）

本章重点：传统企业如何利用产品能力和解决方案能力打造第二经营曲线

第五单元. 产业链数字化阶段

2.5.1 产业链数字化的定义

2.5.2 产业互联网是数字化的高级阶段

本章重点：理解产业链数字化是数字化的高级阶段，是永远的进行时

案例：四方监理如何通过产业链数字化构建新的经营能力

素材：四方监理的产业链数字化的分析脑图

第三篇：数字化能力篇（专业基础篇）

课程梗概：

本课程旨在帮助企业了解数字化转型的核心技术和思想，掌握 TOGAF 企业架构、云原生、企业数字底座、数据中台和数字化治理等方面的方法和实践经验。通过案例分析和讨论，让学员掌握数字化转型的实战技能。

课程特色：

1. 由业内资深专家授课，实践经验丰富。
2. 课程内容涵盖数字化转型的各个方面，全面系统。

-
3. 通过案例研究和实战演练，让学员掌握实际操作技能。
 4. 灵活的学习方式，可根据学员需求选择线上或线下授课。

课程目标：

1. 理解企业架构和 TOGAF 框架的核心思想，掌握企业架构设计和管理方法。
2. 熟悉云原生技术，了解微服务架构、容器云和云原生的本质和价值。
3. 掌握企业数字底座的核心组成部分，包括统一认证、流程平台、低代码平台、能力开放平台和 Devops 平台。
4. 理解数据中台的概念和价值，掌握构建数据中台的方法和实践经验。
5. 熟悉数字化治理的方法、策略和机制，了解数字流程能力和数字化人才团队的重要性，掌握数字化转型管理的核心技能。

课程时长：

6 小时

课程大纲：

第一单元. TOGAF 企业架构

- ◇ 3.1.1 什么是架构
- ◇ 3.1.2 架构的好处
- ◇ 3.1.3 什么是企业架构
- ◇ 3.1.4 什么是架构框架
- ◇ 3.1.5 什么是 TOGAF 企业架构

讨论：TOGAF 如何启发你的工作？

本章重点：TOGAF 核心思想普及

第二单元. 云原生

- ◇ 3.2.1 云原生历史脉络
- ◇ 3.2.2 微服务架构
- ◇ 3.2.3 传统云 VS 容器云
- ◇ 3.2.4 什么是云原生的本质？

讨论：云原生有什么价值？

第三单元. 企业数字底座

- ◇ 3.3.1 统一认证、统一门户
- ◇ 3.3.2 流程平台
- ◇ 3.3.3 低代码平台
- ◇ 3.3.4 能力开放平台
- ◇ 3.3.5 Devops 平台

讨论：如果构建本公司的数字底座？

第四单元. 数据中台

- ◇ 3.4.1 数据中台概述
- ◇ 3.4.2 数据中台架构
- ◇ 3.4.3 数据中台构成
- ◇ 3.4.4 数据中台价值

讨论：贵公司是否具备数据中台的条件？为什么？

第五单元. 数字化治理

- ◇ 3.5.1 数字化治理方法
- ◇ 3.5.2 数字化管控策略
- ◇ 3.5.3 数字化治理机制
- ◇ 3.5.4 数字流程能力
- ◇ 3.5.5 数字化人才团队

讨论：如何构建贵公司企业数字化能力？

第四篇：数字化专项及前沿篇（专业升级篇）

第一单元 AI（人工智能）前沿

- ◇ 4.1.1 视频分析
 - a) 4.1.1.1 AI 视频分析的政策背景
 - b) 4.1.1.2 AI 视频分析的场景
 - c) 4.1.1.3 AI 视频分析的价值
 - d) 4.1.1.4 AI 视频分析的架构
- ◇ 4.1.2 知识图谱
 - a) 4.1.2.1 什么是知识图谱
 - b) 4.1.2.2 知识图谱可以用来干啥
 - c) 4.1.2.3 知识图谱的价值
 - d) 4.1.2.4 知识图谱应用案例

讨论：你还知道哪些前沿 AI 应用？

第二单元 Block（区块链）前沿

- ◇ 4.2.1 企业元宇宙
 - a) 4.2.1.1 什么是元宇宙
 - b) 4.2.1.2 元宇宙知识体系
 - c) 4.2.1.3 元宇宙的价值
 - d) 4.2.1.4 企业元宇宙
- ◇ 4.2.2 NFT
 - a) 4.2.2.1 什么是 NFT

-
- b) 4.2.2.2 NFT 的前世今生及案例
 - c) 4.2.2.3 Bored APE 案例分析
 - d) 4.2.2.4 Axie Infinity 案例分析

讨论：你还知道哪些前沿区块链趋势，如 Web3.0？

第三单元. Cloud (云) 前沿

- ◇ 4.3.1 数字孪生
 - a) 4.3.1.1 什么是数字孪生
 - b) 4.3.1.2 什么是 IOC
 - c) 4.3.1.3 IOC 的常见场景
 - d) 4.3.1.4 IOC 的工具体系
- ◇ 4.3.2 虚拟数字人
 - a) 4.3.2.1 为什么需要虚拟数字人？
 - b) 4.3.2.2 虚拟数字人案例
- ◇ 4.3.3 RPA
 - a) 4.3.3.1 为什么需要 rpa？
 - b) 4.3.3.2 什么是 RPA

讨论：贵公司用的是什么云？为什么选他？

第四单元. Data (大数据) 前沿

- ◇ 4.4.1 什么是时空大数据
- ◇ 4.4.2 时空大数据技术架构
- ◇ 4.4.3 时空大数据的应用
- ◇ 4.4.4 时空大数据案例

讨论：你还知道哪些大数据的应用？

第五单元. Internet of Everything (物联网) 前沿

- ◇ 4.5.1 物联网平台的目标
- ◇ 4.5.2 物联网平台的架构
- ◇ 4.5.3 物联网平台的场景
- ◇ 4.5.4 物联网平台的发展趋势
- ◇ 4.5.5 物联网平台的典型特点和功能

讨论：如何用物联网构建贵公司企业数字化能力？

第六单元. 现场实操

- ◇ 现场布置 1 个题目，全员讨论并实操，得出结果

第五篇：客户体验管理（专业升级篇）

课程梗概：

本课程旨在帮助企业了解客户体验管理的基本概念、核心技术和实践经验，掌握客户体验度量、客户体验管理系统、银行体验指标体系构建、客户体验组织管理以及场景创新等方面的方法和实践经验。通过案例分析和讨论，让学员掌握客户体验管理的实战技能。

课程特色：

1. 由业内资深专家授课，实践经验丰富。
2. 课程内容涵盖客户体验管理的各个方面，全面系统。
3. 通过案例研究和实战演练，让学员掌握实际操作技能。
4. 灵活的学习方式，可根据学员需求选择线上或线下授课。

课程目标：

1. 理解数字化转型中客户体验的重要性和目标，掌握客户/用户群细分、多渠道一致客户/用户体验、简化客户/用户接触过程、增加销售能力和预测市场营销等方面的方法和实践经验。
2. 熟悉客户体验的定义、特点、分类和元素，了解客户体验与产品、服务、品牌的关系，掌握客户旅程管理的目标、价值和实施方法及工具。
3. 掌握客户体验度量的方法和实践经验，了解 NPS 的应用、优缺点和提高方法，以及调研质量监测的技术。
4. 熟悉客户体验管理系统三模型（Survey、Analyze、Act）和构建过程，掌握银行体

验指标体系的搭建方法和运营指标的实现。

5. 掌握客户体验组织管理的方法和实践经验，包括线上渠道用户体验实践、业务流体验迭代、用户体验团队建立、产品上线工作流程设计等方面。
6. 了解客户体验管理的场景创新，包括视客户旅程为资产进行管理、定制指标体系、ITR 理念在客户体验管理领域的应用等方面。

课程时长：6 小时

课程大纲：

Part1：客户体验管理概述

1.1 数字化转型的三大目标，其中首要目标是客户体验

1.1.1 基于分析的客户/用户群细分

1.1.2 多渠道的一致客户/用户体验

1.1.3 简化客户/用户接触过程

1.1.4 通过数字化技术增加销售能力

1.1.5 可预测的市场营销

1.2 什么是体验？什么是客户体验？

1.2.1 客户体验的概念是什么？

1.2.2 体验的定义和特点是什么？

1.2.3 体验的分类和元素有哪些？

1.2.4 客户体验与产品、服务、品牌的关系是什么？

1.3 什么是客户旅程管理？

1.3.1 客户旅程的定义和特点是什么？

1.3.2 客户旅程与客户体验的关系是什么？

1.3.3 客户旅程管理的目标和价值是什么？

1.3.4 如何实施客户旅程管理，有哪些方法和工具？

1.4 客户体验和用户体验、员工体验是什么关系？

1.5 客户体验管理进化史

1.6 客户体验管理的特征

1.7 什么是 ROX？

1.8 客户体验管理 vs 客户关系管理

1.9 客户满意战略和客户体验战略

1.10 案例：某地铁集团的客户体验管理变革

Part2：客户体验的度量

2.1 客户体验量什么？

2.2 什么是 NPS？

2.3 为什么用 NPS 替代 CAST？

2.4 如何度量 NPS？

2.4.1 如何计算 NPS

2.4.2 NPS 的应用

2.4.3 NPS 的优缺点

2.4.3 如何提高 NPS

2.5 如何做调研质量监测？

2.6 案例：某门店客户体验管理度量模型

Part3：一个典型客户体验管理系统的构成（还原系统的构建过程）

3.1 客户体验管理系统标准三模型：Survey、Analyze、Act

3.2 客户体验管理系统之调研

3.3 客户体验管理系统之分析

-
- 3.4 客户体验管理系统之整改
 - 3.5 客户体验管理系统之 Xdata 和 Odata 的融合
 - 3.6 案例：某客户体验管理系统的设计原型

Part4：银行体验指标体系搭建

- 4.1 解码银行营销指标体系
- 4.2 解码银行典型产品客户旅程
- 4.3 银行核心体验指标体系搭建
- 4.4 如何通过体验指标体系 leading 运营指标？
- 4.5 面对挑战，你的思考方式？

Part5：银行客户体验组织管理

- 5.1 银行线上渠道用户体验实践指南
- 5.2 业务流体验迭代
- 5.3 用户体验团队规范完善 workflow 建立
- 5.4 用户体验专业团队建立
- 5.5 用户体验 workflow
- 5.6 用户体验组织常用工作机制
- 5.7 产品上线 workflow 设计
- 5.8 日常问题排查 workflow
- 5.9 建立 AMP 应用性能管理体系
- 5.10 产品基础优化建设机制

Part6：客户体验管理的升级--场景创新

- 6.1 讲客户旅程视为资产进行管理
- 6.2 多维动态筛选客户旅程元素
- 6.3 定制指标体系
- 6.4 ITR 理念在客户体验管理领域的深度应用

Part7：提问与交流

- 7.1 回顾总结

第六篇：问题解决篇（专业升级篇）

课程梗概：

本课程旨在帮助企业了解基于 ITR (Issue、Task、Request) 的服务变革的基本概念、核心技术和实践经验，掌握 ITR 一线管理、ITR 质量提升、ITR 体验提升、ITR 服务变革等方面的方法和实践经验。通过案例分析和讨论，让学员掌握服务变革的实战技能。

课程特色：

1. 由业内资深专家授课，实践经验丰富。
2. 课程内容涵盖基于 ITR 的服务变革的各个方面，全面系统。
3. 通过案例研究和实战演练，让学员掌握实际操作技能。
4. 灵活的学习方式，可根据学员需求选择线上或线下授课。

课程目标：

1. 理解 ITR 在公司流程中的位置、流程分解、价值和变革方法，掌握客户分级分类、SLA 和 SLO 等方面的方法和实践经验。
2. 掌握 ITR 质量提升的背景、问题数据、反馈渠道、处理流程、分级机制、管理机制和指标分析利用等方面的方法和实践经验。
3. 掌握 ITR 一线管理的问题管理流程和铁三角使用案例，了解一线管理的基本方法和实

践经验。

4. 熟悉基于 ITR 的 CEM、事件管理、事件规则、事件预警、闭环整改和轻量级工单等方面的方法和实践经验，了解如何提升服务体验和效率。
5. 了解 ITR 服务变革的综述、框架、岗位职责、战略设计、评估维度、转型之道、发展阶段和产品化关键因素等方面的方法和实践经验。
6. 参与课程互动交流，提出问题并与专家探讨，回顾总结课程内容和学习成果。

课程时长：6 小时

课程大纲：

Part1：ITR 简述

- 1.1 ITR 在公司流程中的位置
- 1.2 ITR 流程分解
- 1.3 ITR 流程价值
- 1.4 ITR 流程变革
- 1.5 ITR 的灵魂
- 1.6 客户分级分类
- 1.7 SLA 和 SLO
- 1.8 ITR 的推进障碍

Part2：ITR 质量提升案例

- 2.1 ITR 质量提升背景
- 2.2 重点问题数据
- 2.3 质量问题反馈渠道
- 2.4 交付问题处理流程
- 2.5 外部问题处理流程
- 2.6 质量问题分级机制
- 2.7 质量问题管理机制
- 2.8 质量指标分析利用

Part3：ITR 一线管理

- 3.1 ITR 一线问题管理流程
- 3.2 ITR 一线铁三角使用案例

Part4：ITR 体验提升

4.1 基于 ITR 的 CEM

- 4.2 基于 ITR 的事件管理
- 4.3 ITR 事件规则
- 4.4 ITR 事件预警
- 4.5 ITR 闭环整改
- 4.6 ITR 轻量级工单

Part5：ITR 服务变革

5.1 ITR 服务变革综述

- 5.2 ITR 服务框架
- 5.3 ITR 岗位职责
- 5.4 基于战略的服务设计
- 5.5 服务质量的评估维度
- 5.6 服务战略转型之道

-
- 5.7 企业服务发展的三个阶段
 - 5.8 服务产品化的三个关键因素

Part6 : 提问与交流

- 6.1 回顾总结

第七篇：销售流程篇（专业升级篇）

课程梗概：

本课程旨在帮助企业了解如何从客户视角出发，改造销售体系，掌握 LTC (Lead to Contract) 流程管理的基本概念、核心技术和实践经验。通过案例分析和交流，让学员掌握 LTC 流程管理的实战技能。

课程特色：

1. 由资深专家授课，实践经验丰富。
2. 课程内容涵盖销售体系 LTC 流程管理的各个方面，全面系统。
3. 通过案例研究和实战演练，让学员掌握实际操作技能。
4. 灵活的学习方式，可根据学员需求选择线上或线下授课。

课程目标：

1. 理解如何对业务进行结构化的审视，从客户视角来改造销售体系，掌握中国电子云的销售体系改造案例。
2. 了解 LTC 流程视图、售前售后横向拉通、业务领域纵向集成和协同变革等方面的方法和实践经验。
3. 掌握 LTC 流程落地支撑端到端的业务数字化运营、跨部门的作战协同、财务四算和铁三角角色定义等方面的方法和实践经验。
4. 熟悉 LTC 的核心部件，如线索管理、市场管理、管理机会点、制定并提交解决方案、双赢的合同谈判等方面的方法和实践经验。
5. 通过灵信视觉案例、鸿蒙橡塑案例、LTC 业务咨询和企业数字化业务运营平台等案例，掌握 LTC 流程管理的实际应用。
6. 参与课程互动交流，提出问题并与专家探讨，回顾总结课程内容和学习成果。

课程时长：6 小时

课程大纲：

Part1 : 问题的提出

- 1.1 销售不给力怎么办
- 1.2 如何对业务进行结构化的审视
- 1.3 从客户视角来改造销售体系
- 1.4 与客户的运作匹配

1.5 案例：中国电子云的销售体系改造

Part2：LTC 初探

- 2.1 推到部门墙的三大流程体系
- 2.2 LTC 流程视图
- 2.3 售前售后横向拉通
- 2.4 业务领域纵向集成
- 2.5 协同变革

Part3：LTC 流程细节

- 3.1 LTC 流程落地支撑端到端的业务数字化运营
- 3.2 LTC 需要跨部门的作战协同
- 3.3 基于项目的财务四算是价值创造和评价的统一语言
- 3.4 铁三角角色定义和管理
- 3.5 LTC 各个阶段，铁三角的戏份不同
- 3.6 LTC 主要流程

Part4：LTC 的核心部件

- 4.1 管理线索：线索是 LTC 的源头
- 4.2 市场管理：线索管理的前序流程（MTL）
- 4.3 战略管理：市场管理的前序流程（VDBD）
- 4.4 管理机会点
- 4.5 引导客户：问题和思路
- 4.6 制定并提交解决方案：核心关键点
- 4.7 如何达成双赢的合同谈判
- 4.8 交付验收、合同履行
- 4.9 销售决策
- 4.10 规范运作、提升管理—实用销售管理工具与方法
- 4.11 总结：LTC 流程管理要点

Part5：案例及执行

- 5.1 灵信视觉案例
- 5.2 鸿蒙橡塑案例 (1)
- 5.3 LTC 业务咨询
- 5.4 企业数字化业务运营平台

Part6：提问与交流

- 6.1 回顾总结

第八篇：效率篇（专业升级篇）

课程梗概：

本课程旨在帮助企业了解 RPA（Robotic Process Automation）数字员工的应用与实践，掌握 RPA 的基本概念、发展趋势和行业应用情况。通过案例分析和交流，让学员掌握 RPA 数字员工的应用技能。

课程特色：

-
1. 由资深专家授课，实践经验丰富。
 2. 课程内容涵盖 RPA 的概述、发展趋势、统计行业应用情况及案例等方面，全面系统。
 3. 通过案例研究和实战演练，让学员掌握实际操作技能。
 4. 灵活的学习方式，可根据学员需求选择线上或线下授课。

课程目标：

1. 理解 RPA 数字员工的概念，了解 RPA 能够做什么，以及未来办公畅想。
2. 了解 RPA 成为数字化转型的最佳工具的原因，掌握不同行业和职能对 RPA 的占比情况，了解 RPA 的发展趋势。
3. 掌握 RPA 在催报、审核、测算和报告自动化等行业应用情况和案例，了解 RPA 的具体实践应用。
4. 参与课程互动交流，提出问题并与专家探讨，回顾总结课程内容和学习成果。

课程时长：6 小时

课程大纲：

Part1：RPA 概述

- 1、什么是 RPA 数字员工
- 2、RPA 是什么
- 3、RPA 能做什么？
- 4、RPA 数字员工带来的变革
- 5、未来办公畅想

Part2：RPA 发展趋势

- 1、RPA 成为数字化转型的最佳工具
- 2、RPA 各行业占比
- 3、RPA 职能占比
- 4、RPA 发展趋势

Part3：RPA 统计行业应用情况及案例

- 1、RPA 催报
- 2、RPA 审核
- 3、RPA 测算
- 4、RPA 报告自动化

Part4：提问与交流

- 1、回顾总结

第九篇：治理篇（专业升级篇）

课程梗概：

本课程旨在帮助企业了解数据治理的背景、挑战和价值，掌握数据治理的概念、体系规划、标准管理、质量管理、架构管理和资产管理等方面的基本知识和实践经验。通过案例分析和交流，让学员掌握数据治理的应用技能。

课程特色：

- 3、由资深专家授课，实践经验丰富。
- 4、课程内容涵盖数据治理的各个方面，全面系统。
- 5、通过案例研究和实战演练，让学员掌握实际操作技能。
- 6、灵活的学习方式，可根据学员需求选择线上或线下授课，并提供 Q/A 交流环节。

课程目标：

- 1、理解数据治理的背景、挑战和价值，掌握数据治理的拆解和与数据管理的区别。
- 2、掌握数据治理的管理框架、规划体系框架、组织框架、制度框架、主数据管理、元数据管理和数据管理过程等方面的方法和实践经验。
- 3、熟悉数据标准的含义、框架、元数据模型、管理体系和实施步骤，了解数据质量的定义、七大维度、度量方法、管理体系和监控体系等方面的方法和实践经验。
- 4、了解数据架构与 4A 的关系、数据管理架构过程、企业数据模型、信息价值链分析、数据治理架构、数据仓库架构和常见中台架构等方面的知识和实践经验。
- 5、熟悉数据资源规划、资产盘点、逻辑规划、安全规划、物理规划和资产化等方面的方法和实践经验。
- 6、掌握中台落地路线图、数据整理接入、数据开发加工、数据服务应用、数据推送分发、数据应用和数据运营能力等方面的方法和实践经验，并了解 DCMM 评估的方法和实践经验。
- 7、参与课程互动交流，提出问题并与专家探讨，回顾总结课程内容和学习成果。

课程时长：6 小时

课程大纲：

Part1：数据治理概述

- 1、数据治理的背景和挑战
- 2、数据治理的价值
- 3、数据治理的拆解
- 4、数据治理与数据管理

Part2：数据治理体系规划

- 1、数据治理管理框架
- 2、数据治理规划体系框架
- 3、数据治理各领域组织框架
- 4、数据管理制度框架
- 5、主数据管理
- 6、元数据管理
- 7、数据管理过程

Part3 : 数据标准管理

- 1、数据标准含义
- 2、数据标准框架
- 3、分类指标元数据模型
- 4、数据标准和各领域的关系
- 5、数据标准管理体系
- 6、数据标准实施步骤
- 7、数据标准落地方法

Part4 : 数据质量管理

- 1、数据质量定义
- 2、数据质量七大维度
- 3、数据质量度量方法
- 4、数据质量管理体系
- 5、数据质量监控体系
- 6、数据质量与其他领域的关系
- 7、数据质量落地：大棒篇、流程篇和清理篇

Part5 : 数据架构管理

- 1、数据架构与 4A 的关系
- 2、数据管理架构过程
- 3、企业数据模型
- 4、信息价值链分析
- 5、数据治理架构
- 6、数据仓库架构
- 7、常见中台架构

Part6 : 数据资产管理

- 1、数据资源规划
- 2、数据资产盘点
- 3、数据逻辑规划
- 4、数据安全规划
- 5、数据物理规划
- 6、数据资源资产化

Part7 : 中台落地及 DCMM 落地

- 1、中台落地路线图
- 2、数据整理接入
- 3、数据开发加工

-
- 4、数据服务应用
 - 5、数据推送分发
 - 6、数据应用
 - 7、数据运营能力
 - 8、数据平台组件
 - 9、DCMM 简介
 - 10、DCMM 评估

3、提问与回答 Q/A

不要带着问题离开教室

交流并始终与教师保持沟通，离开教室是培训的真正开始

4. 总结与讨论