

阿里云开发者社区
ALIBABA CLOUD DEVELOPER COMMUNITY

阿里云数据中台 系列白皮书

政务数字参谋 产品白皮书

2020云栖大会 特别版

数智俱乐部



钉钉扫描二维码 加入

阿里云数据中台 出品



钉钉扫码加入
阿里云数据中台交流群



阿里云开发者“藏经阁”
海量免费电子书下载

| 目录

| | |
|--------------------|----|
| 1.政务领域的问题及挑战 | 4 |
| 1.1 行业背景 | 4 |
| 1.2 问题与挑战 | 4 |
| 2.解决之道 | 6 |
| 3.政务数字参谋：数字政府的数智助手 | 7 |
| 3.1 产品定位 | 7 |
| 3.2 产品架构 | 7 |
| 3.3 使用流程 | 8 |
| 3.4 功能列表 | 15 |
| 4.产品特色 | 19 |
| 5.典型场景及案例 | 20 |
| 6.售卖及服务方式 | 21 |
| 法律声明 | 22 |

1. 政务领域的问题及挑战

1.1 行业背景

《2019 数字政府建设发展报告》指出，信息技术创新日新月异，全球范围内的数字化转型步伐正在加快。世界主要发达国家纷纷提出政府数字化转型战略与规划，以公众需求为导向，需要以提升政府治理与政府服务能力为目标，致力于建设开放、共享、高效、协同的数字政府。此后浙江、广东、山东、江西等地也密集出台数据政府发展规划和指导意见。

在数字政府的建设过程中有三个重要阶段，1.0 阶段是基于“互联网+”的互联网+政务服务的数据应用阶段，打破部门孤岛是这个阶段的主旋律，通过中枢式轻量方法完成数据交换是这一阶段的典型状态。2.0 阶段是基于云化和中台理念的“数据化、平台化”阶段，浙江等少数地区正在向数字政府 2.0 推进，省级初步形成一体化的云平台 and 公共数据服务平台，形成数据创新的有效机制，为下一步建设全省一体化的数字体系打下了基础。3.0 阶段是基于全要素数字资源开放共享的“整体智治”阶段。

1.2 问题与挑战

数字政府建设中主要存在以下问题与挑战：

1) 数字化转型建设缺乏体系化和可量化的评估标准

目前国家行政学院在政务服务能力评估上提供了参考，但在政务协同、互联网+监督等方面还无详细的指导。缺乏省 - 地市/厅局 - 区/县各层级数字化建设情况考核和任务拆解的方法体系。

2) 政务协同过程中如何提升网上协同办公效率

网上政务服务模式创新实质上是政府流程优化再造，需要实现政府部门间的高效协同。目前网上政务服务基本实现了各部门政务服务在政务服务平台的“物理集中”，但是服务仍旧以部门为单位进行梳理，还没有实现整体服务的目标，部门之间的流程没有进行整体优化。同时，政务服务的深化应用，还需要后台数据的共享开放，这也需要从政府数字化转型的整体战略出发，统筹规划数据资源，促进政务数据资源的整合共享，全面支撑业务协同与高效服务。

3) 政务服务如何从被动接收向主动服务转变

当前“互联网 + 政务服务”的发展正从技术引领阶段向数字化转型阶段过渡，如何建设以人民为中心，在部门和部门之间、中央和地方之间实现协同与整合的整体性服务型政府，成为“互联网 + 政务服务”需要重点考虑的问题。同时政府数据治理效果没有得到充分体现，统筹协调利用政府和社会数据的体系尚未建立，挖掘数据在推动政府业务转型中的潜力和实效是当前需要迫切关注的问题。

4) 政府数据资源如何实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务

政府在提供服务过程中，不同渠道、不同载体，办事要求不统一、事项数量不一致、信息更新不同步的现象仍然存在，“数据共享难”制约改革深化的问题日益突出，导致事项办理难以简化、申办材料难以精简，对政务服务、流程优化、业务重组造成了阻碍，在一定程度上影响了改革的整体进展。虽然省级层面数据同源已经取得显著成效，但各地区所辖地市级和省直部门同源提供政务服务数据方面仍存在较大问题。

5) 政府数字化建设如何实现“政府内部协作”、“政府企业协同”、“政府服务公众”的数据资源良性循环

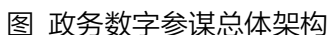
目前“以公众为中心”的引导服务模式尚未建成，服务内容主要是面向所有对象的大众化应用，难以提供有针对性、个性化、跨部门的一体化“集成式套餐式服务”。政务服务的供给与办事群众和企业的特定需求间产生了巨大的矛盾，公众在庞大而无序的海量信息中，花费大量时间和精力也难以获取有效的信息。如何整合数据资源，实现政务协同、政务服务、政企协作的良性循环，提升政府效能、提高群众获得感、优化企业营商环境仍然是亟需解决的问题。

2. 解决之道

创新政府数据资源的应用模式，从重建设轻管理向数字化管理运营转变，通过数据流带动组织和业务流程重组，打通“互联网 + 政务服务”、“互联网+政务协同”、“互联网+监督”、“企业服务”的数据生命线，提升政府服务协同能力。加快推进政务信息资源开放共享，探索贯穿数据全生命周期的数据治理新路径，支撑政务信息资源跨部门、跨地区、跨层级实时无缝隙全业务流程流动，通过数据资源的管理应用，深化政务数据精准化供给和智能化服务。通过数据融合分析，深入了解用户的服务需求，优化配置服务资源，丰富服务内容，优化服务方式，为政府部门决策提供精准的科学依据。

3.1 产品定位

3.2 产品架构



- 工具层：支持政务数据采（数据汇聚）、建（模型构建）、管（资产治理）、用（分析应用）全生命周期流程的建设。
- 模型层：提供标准的政务参考模型 GRM，通过阿里数据中台团队沉淀的政务行业模板帮助政府客户快速落地政务数据中台。
- 分析层：提供政务协同分析、政务移动运营、政务服务效能分析、好差评评价体系、企业数据智能等数据模型与分析体系，帮助各级政府推进“互联网+”落地建设，全面实现数字化转型。
- 应用层：提供 PC、移动端、大屏展示模式，通过数据开放模块 G+ 实现政务数据的共享开放与安全管控。

3.3 使用流程

- Web 版

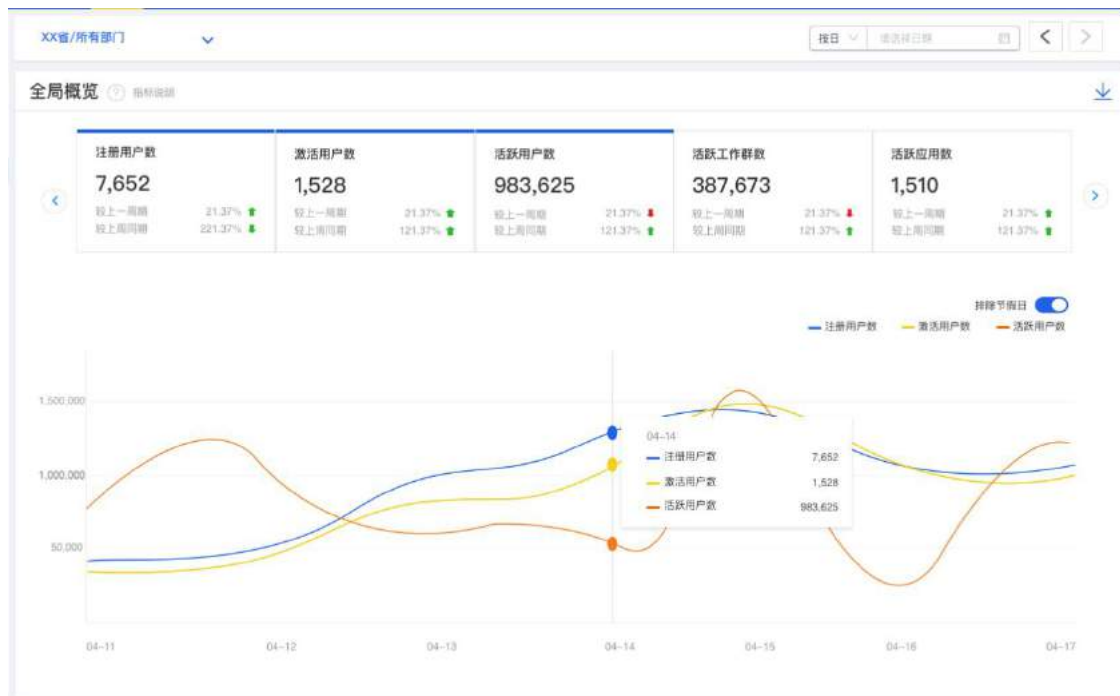
分为政务协同分析、政务服务分析、政务移动分析三部分。

1) 政务协同分析

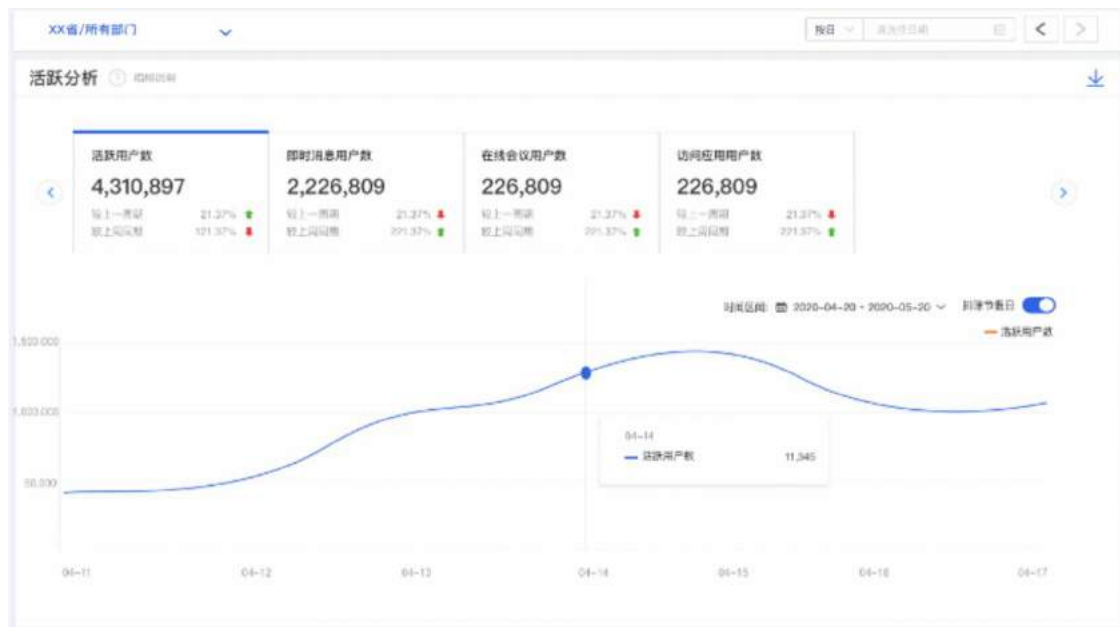
分为六个版块，包括：全局概览、活跃分析、消息分析、会议分析、工作台分析及数据治理。

- 全局概览为政务协同的整体情况提供了全景概括，排行榜支持部门及地区核心指标的晾晒；
- 通过“活跃分析”可浏览政务协同的活跃分析数据指标，帮助使用者对政务钉钉的活跃情况进行分析；
- 通过“消息分析”可浏览政务钉钉的消息分析数据指标，帮助使用者分析用户通过通讯工具工作的情况；
- 通过“会议分析”可浏览政务钉钉的会议分析数据指标，帮助使用者分析用户使用在线会议进行办公协同的情况；
- 通过“工作台分析”可浏览政务钉钉的工作台上应用的分析数据指标，帮助使用者分析应用使用的情况；
- 通过“数据治理”可浏览政务钉钉的通讯录完备度分析指标，帮助使用者分析各类数据问题，支撑通讯录数据治理工作。

部分产品界面如下：



政务协同分析-全局概览



政务协同分析-活跃分析



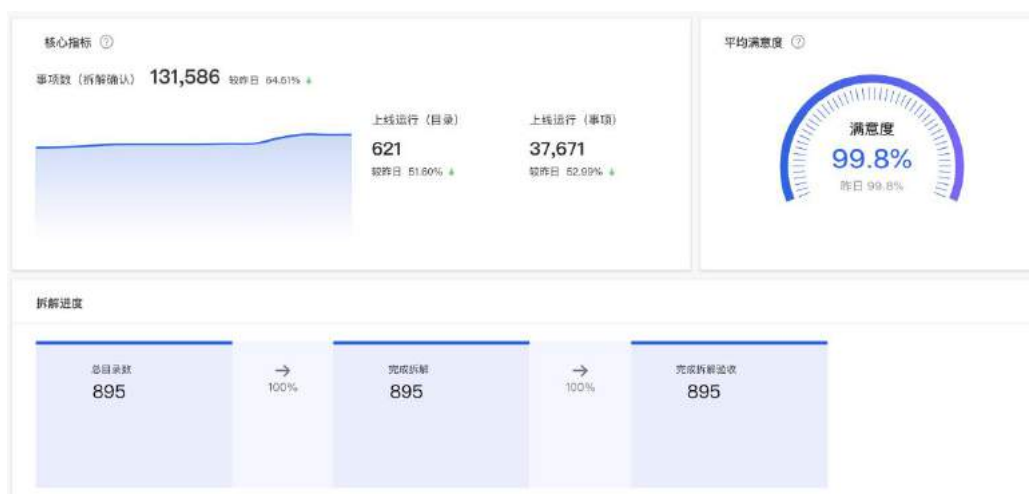
政务协同分析-应用分析

2) 政务服务分析

分为五个版块，包括：全局概况、事项实施、事项办理、好差评、效能分析。

- 通过全局概览可掌握整体政务服务运行情况，帮助使用者掌握政务全局；
- 通过事项实施可对事项实施接入的整体进度、部门/地区分布、实施明细查询提供分析和监控；
- 通过事项办理可对事项办件、受理、办结分布情况，以及办件时效和办件异常情况提供分析，帮助使用者掌握事项办理效率以及可优化环节；
- 通过好差评可对评价分布、差评整改情况提供分析，帮助使用者了解服务评价反馈信息。
- 通过效能分析可对政务服务效能提升提供对比和分析，帮助使用者了解政务服务升级带来的环节精简、数据共享情况。

部分产品界面如下：



政务服务分析-实施概览



政务服务分析-办件概览

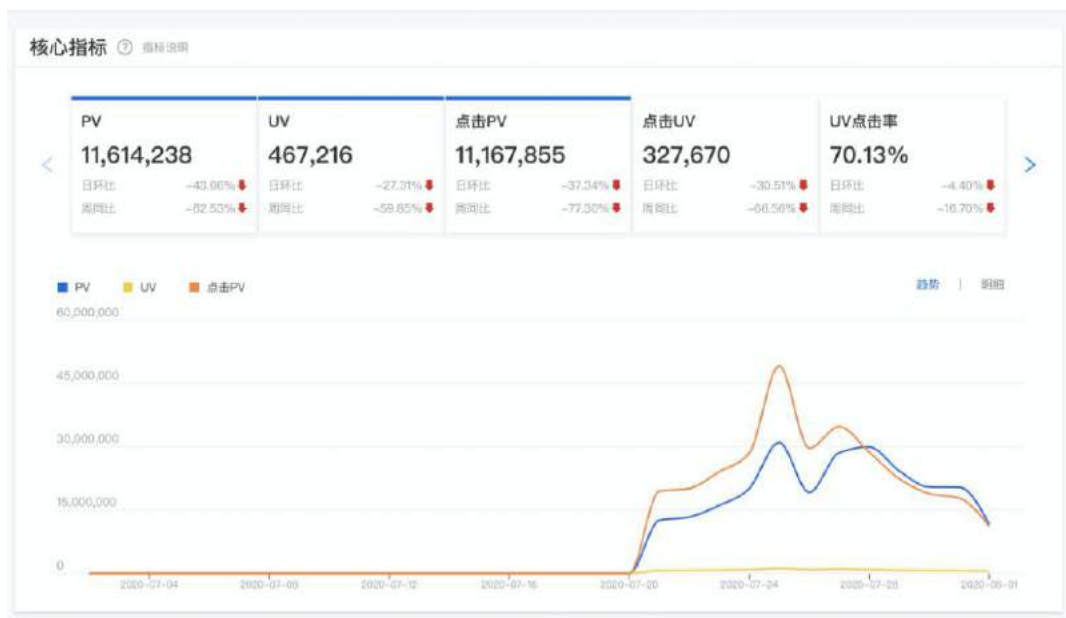
3) 政务移动分析

分为四个版块，包括：流量分析、用户分析、推广分析及应用分析四个部分。

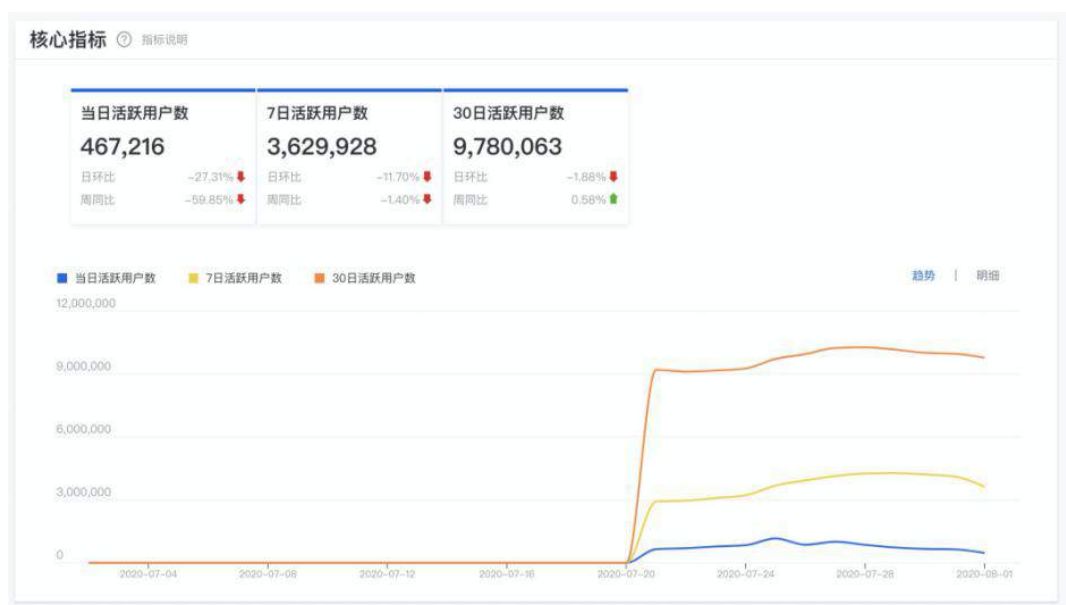
- 通过流量分析可掌握政务服务门户整体、各站点、各页面内容的用户访问情况，帮助用户掌握政务服务用户概况；
- 通过用户分析可掌握政务服务用户分布情况，帮助使用者制定运营策略；

- 通过推广分析可掌握政务服务业务推广情况，帮助使用者优化推广方案；
- 通过应用分析可掌握政务服务应用访问情况，帮助掌握热点应用及热点事项。

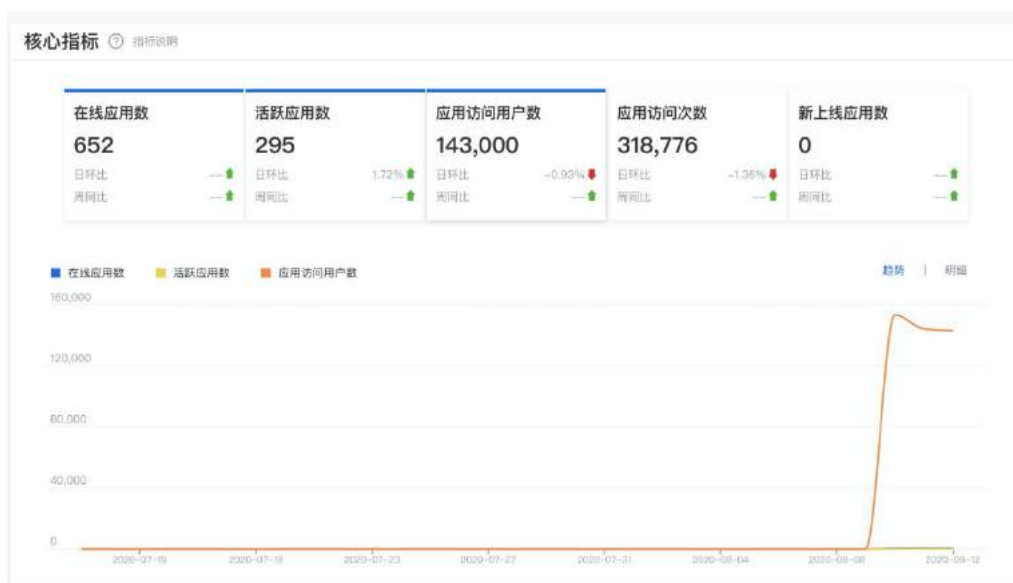
部分产品界面如下：



政务移动分析-流量分析



政务移动分析-用户分析



政务移动分析-推广分析

- 小程序版

小程序版通过政务钉钉小程序进入产品，可浏览政务钉钉的关键数据指标。

部分产品界面如下：



3.4功能列表

表 政务数字参谋功能列表

| 序号 | 类别 | 模块 | 子模块 | 功能点 |
|----|------------|------|------|----------|
| 1 | 政务协同 分析 | 全局概览 | 全局概览 | 机构筛选 |
| 2 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 3 | | | | 统计日期筛选 |
| 4 | | | | 指标趋势图 |
| 5 | | | | 指标排行榜 |
| 6 | | | | 核心指标下载 |
| 7 | | | | 指标趋势明细下载 |
| 8 | | | | 指标排行榜下载 |
| 9 | | 活跃分析 | 活跃分析 | 机构筛选 |
| 10 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 11 | | | | 统计日期筛选 |
| 12 | | | | 指标趋势图 |
| 13 | | | | 指标排行榜 |
| 14 | | | | 指标趋势明细下载 |
| 15 | | | | 指标排行榜下载 |
| 16 | | 消息分析 | 消息概览 | 机构筛选 |
| 17 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 18 | | | | 统计日期筛选 |
| 19 | | | | 指标趋势图 |
| 20 | | | | 指标排行榜 |
| 21 | | | | 指标趋势明细下载 |
| 22 | | | | 指标排行榜下载 |
| 23 | | | 单聊分析 | 机构筛选 |
| 24 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 25 | | | | 统计日期筛选 |
| 26 | | | | 指标趋势图 |
| 27 | | | | 指标排行榜 |
| 28 | | | | 指标趋势明细下载 |
| 29 | | | | 指标排行榜下载 |
| 30 | | | 群聊分析 | 机构筛选 |
| 31 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 32 | | | | 统计日期筛选 |
| 33 | | | | 指标趋势图 |
| 34 | | | | 指标排行榜 |

| 序号 | 类别 | 模块 | 子模块 | 功能点 |
|----|----|-------|--------|----------|
| 35 | | | | 指标趋势明细下载 |
| 36 | | | | 指标排行榜下载 |
| 37 | | | 钉消息分析 | 机构筛选 |
| 38 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 39 | | | | 统计日期筛选 |
| 40 | | | | 指标趋势图 |
| 41 | | | | 指标排行榜 |
| 42 | | | | 指标趋势明细下载 |
| 43 | | | | 指标排行榜下载 |
| 44 | | 会议分析 | 会议概况 | 机构筛选 |
| 45 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 46 | | | | 统计日期筛选 |
| 47 | | | | 指标趋势图 |
| 48 | | | | 指标排行榜 |
| 49 | | | | 指标趋势明细下载 |
| 50 | | | | 指标排行榜下载 |
| 51 | | 工作台分析 | 应用概况 | 机构筛选 |
| 52 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 53 | | | | 统计日期筛选 |
| 54 | | | | 指标趋势图 |
| 55 | | | | 应用排行 |
| 56 | | | | 应用排行下载 |
| 57 | | | 公告分析 | 机构筛选 |
| 58 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 59 | | | | 统计日期筛选 |
| 60 | | | | 指标趋势图 |
| 61 | | | 政务日志分析 | 机构筛选 |
| 62 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 63 | | | | 统计日期筛选 |
| 64 | | | | 指标趋势图 |
| 65 | | | 会议日程分析 | 机构筛选 |
| 66 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 67 | | | | 统计日期筛选 |
| 68 | | | | 指标趋势图 |
| 69 | | | 通知分析 | 机构筛选 |
| 70 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 71 | | | | 统计日期筛选 |
| 72 | | | | 指标趋势图 |

| 序号 | 类别 | 模块 | 子模块 | 功能点 |
|-----|--------|------|----------|-------------|
| 73 | | | 待办分析 | 机构筛选 |
| 74 | | | | 统计时间粒度筛选 |
| 75 | | | | 统计日期筛选 |
| 76 | | | | 指标趋势图 |
| 77 | | 数据治理 | 通讯录完备度分析 | 信息完备度概况 |
| 78 | | | | 组织节点信息完备度列表 |
| 79 | | | | 信息完备度分布 |
| 80 | | 全局概况 | 全局概况 | 核心指标 |
| 81 | | | | 平均满意度 |
| 82 | | | | 拆解进度 |
| 83 | | | | 实施进度 |
| 84 | | 实施概况 | 实施概况 | 实施进度 |
| 85 | | | | 趋势分析 |
| 86 | | | | 部门排行 |
| 87 | | | | 地区排行 |
| 88 | | 实施统计 | 目录统计 | 全局筛选 |
| 89 | | | | 按部门目录统计 |
| 90 | | | | 按地区目录统计 |
| 91 | | | 事项统计 | 全局筛选 |
| 92 | | | | 按部门事项统计 |
| 93 | | | | 按地区事项统计 |
| 94 | 政务服务分析 | 实施查询 | 目录查询 | 全局筛选 |
| 95 | | | | 目录统计查询 |
| 96 | | | 目录状态查询 | 全局筛选 |
| 97 | | | | 目录状态查询 |
| 98 | | | 事项查询 | 全局筛选 |
| 99 | | | | 事项查询 |
| 100 | | 效能分析 | 效能概况 | 字段共享 |
| 101 | | | | 材料共享 |
| 102 | | | | 地区排行 |
| 103 | | | | 部门排行 |
| 104 | | | 效能明细查询 | 全局筛选 |
| 105 | | | | 效能明细查询 |
| 106 | | | | 自定义表头 |
| 107 | | | | 效能明细搜索 |
| 108 | | | | 效能明细下载 |
| 109 | | 事项办理 | 办件概况 | 核心指标 |

| 序号 | 类别 | 模块 | 子模块 | 功能点 |
|-----|------------|------|--------|---------|
| 110 | | | | 趋势分析 |
| 111 | | | | 部门排行 |
| 112 | | | | 地区排行 |
| 113 | | | | 目录排行 |
| 114 | | | | 收件渠道分布 |
| 115 | | | | 办件拆解 |
| 116 | | | 办件拆解分析 | 全局筛选 |
| 117 | | | | 按部门办件拆解 |
| 118 | | | | 按地区办件拆解 |
| 119 | | | 办件明细查询 | 全局筛选 |
| 120 | | | | 办件明细查询 |
| 121 | | | | 自定义表头 |
| 122 | | | | 办件明细搜索 |
| 123 | | | | 办件明细下载 |
| 124 | | | 大厅办件分析 | 全局筛选 |
| 125 | | | | 趋势分析 |
| 126 | | | | 部门排行 |
| 127 | | | | 大厅排行 |
| 128 | 政务移动 分析 | 流量分析 | 流量分析 | 全局筛选 |
| 129 | | | | 核心指标 |
| 130 | | | | 来源去向分析 |
| 131 | | | | 页面分析 |
| 132 | | 用户分析 | 用户分析 | 全局筛选 |
| 133 | | | | 核心指标 |
| 134 | | | | 多维分析 |
| 135 | | | | 区域分布 |
| 136 | | 推广分析 | 推广分析 | 全局筛选 |
| 137 | | | | 核心指标 |
| 138 | | | | 效果分析 |
| 139 | | | | 效果明细 |
| 140 | | 应用分析 | 应用分析 | 全局筛选 |
| 141 | | | | 核心指标 |
| 142 | | | | 应用排行 |

4. 产品特点

- 政务数字参谋，基于阿里巴巴数据中台 OneModel、OneID、OneService 的建设方法论，实现标准化、智能化建模和管理。与业务中台联合输出，开箱即用。
- 面向政府、企业、市民，提供完善的“互联网+”分析体系，包括政务协同、政务服务、政务移动运营、企业营商环境优化服务、好差评评价体系，构建“互联网+”建设过程中可量化的评估与考核体系。
- 三种产品形态：标准化数据产品，开箱即用，快速科学决策；提供自助敏捷行业分析能力，满足日常运营诉求；支持政务分析服务开放，通过数据开放模块 G+实现权限管控、指标开放、API 调用等功能，为各类生态应用的构建提供统一的数据支撑。

5. 典型场景及案例

• 某地政务双中台落地案例

某地构建业务中台与数据中台，业务中台主要是构建大型政务协同平台，实现组织在线、沟通在线、协同在线、业务在线、生态在线。通过数据中台构建消除部门间的信息孤岛，实现信息的互联互通。

该项目中，政务数字参谋基于标准模型落地了政务中台模型及分析体系，提供了政务协同的效能分析，帮助机关单位提效部门内和跨部门的办公及办事效能。同时，政务数字参谋提供了政务服务全链路分析服务，包括事项治理、效能分析、堵点分析等，帮助该地在国家政府服务考核中排列前茅。

• 某地掌上办 APP 运营案例

依托数据中台提供的统一的数据采、建、管、用能力，掌上办 APP 从 APP 推广、APP 注册与活跃、APP 内智能导服与事项办理，实现流量、用户、三方应用生态的数据化和精细化运营。该项目中，除日常运营、推新、促活外，围绕便民事项的掌上办理的多维度运营是较为典型的应用体现。

PUSH 推广实现便民事项掌上办对民众的广而告之，也通过便民事项的推广，吸引更多民众安装掌上办 APP，引导和培养掌上办事的意识和习惯。通过数据中台，提供从推广触达、点击下载、安装唤醒 APP 的效果流转，逐步优化推广渠道、方式及内容。

掌上办 APP 从闪屏、首页 banner、搜索推荐多入口引导便民事项办理，通过数据中台，提供各入口效果分布，各链路用户规模和特征，定位和优化优质引导链路，提高掌上办 APP 内导服效率。

掌上办 APP 事项办理提交、受理、办结情况，通过数据中台与政务服务数据体系打通，实现掌办渠道在整体政务服务渠道中的对比、衡量。

经过以上依托数据中台的掌上办 APP 运营活动后，该掌上办 APP 下载量达到数十万，同比增长 90%，活跃用户增长 110%。

6. 售卖及服务方式

政务数字参谋针对以下政务场景分别提供了对应的产品服务，同时提供专家咨询服务。

1) 政务协同

从组织在线、沟通在线、协同在线、业务在线、生态在线等方面提供给政府客户协同效能提升情况的分析与考核。支持多层级机构下钻以及机构间的排名和晾晒。

2) 政务服务

提供政务服务治理、堵点分析、效能分析等产品功能，帮助政府实现政务服务升级与优化。

3) 好差评

提供好差评的评价体系以及数据分析能力，支持实现政务服务评价体系的完善与监督。

4) 政务移动分析

提供掌上办 App、政务服务网等多端的流量数据采集及分析能力。

5) 企业服务

提供企业风险分析、企业圈选、招商大脑等功能，辅助政府优化营商环境。

6) 政务数据开放

提供政务数据开放接口、数据安全管控、数据分析服务等功能，帮助政府实现数据的安全共享与开放。

法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档的，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

- 1) 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本文档内容或提供给任何第三方使用。
- 2) 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
- 3) 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
- 4) 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以大数据集成服务平台的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
- 5) 阿里云网站上所有内容，包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“AliCloud”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
- 6) 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。



钉钉扫码加入
阿里云数据中台交流群



阿里云开发者“藏经阁”
海量免费电子书下载