

# 什么是数字化营销，数字化服务的概念

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/zuowen/27ff2f2b922e56541a8992d48b981022.html>

## 范文网，为你加油喝彩！

如今我们生活在一个数据驱动发展的新时代，不能顺应时代发展进步的企业就会落后和被淘汰，数字化转型是企业顺应时代发展的必然要求。

特别是近两年，数字化转型话题的热度居高不下，不同行业的企业管理者和CIO对“数字化转型”也有了更多的关注，都在积极拥抱数字化。

然而当你深入企业去调研，却发现大家对数字化转型的看法众说纷纭，莫衷一是。虽然每个企业面临的挑战以及面前转型的道路各不相同，但对

**什么是数字化？转什么？塑什么型？**

则一定要有一个清晰的认知和理解，才能走好自己的数字化转型之路。

## 什么是数字化

很多企业困惑，我们搞了几十年的企业信息化，也做了很大的投入，现在为什么要转型搞数字化？

首先需要明确的是数字化并不是对企业以往的信息化推倒重来，而是需要整合优化以往的企业信息化系统，在整合优化的基础上，提升管理和运营水平，用新的技术手段提升企业新的技术能力，以支撑企业适应数字化转型变化带来的新要求。

## 数字化和信息化的区别

### 1、从应用的范围看

信息化主要是单个部门的应用，很少有跨部门的整合与集成，其价值主要体现在效率提升方面，而数字化则是在你的企业整个业务流程进行数字化的打通，破除部门墙、数据墙，实现跨部门的系统互通、数据互联，全线打通数据融合，为业务赋能，为决策提供精准洞察。

### 2、从联接的角度看

原有的企业信息化系统是搭建于以往互联网没有高度发展的时期，很多企业的信息系统在2003年左右完成改造。在当时环境下，整体的互联网发展与目前对比差异较大，也可以说当时的环境下还比较缺乏对联接的这种深度认识。

所以目前看企业的信息系统最大的问题是没有建立联接，特别是没有建立与消费者的联接，有的企业也没有打通企业各个单元的联接、没有实现企业各个数据单元的联接。这种没有联接所造成问题是：效率低，特别是企业面对内部外部的运行效率非常低下，响应环境变化的能力差。

而今天数字化发展的环境，一个是互联网企业它形成了平台，第二个就是移动互联网把消费者联结在一起了，消费者可以通过线上跟你企业实时交互，所以要求企业全联接，不光是我们的生产过程、业务流程要数字化，我们的设备、产品、资源、决策体系都要数字化。

企业必须要深度看清的是：互联网对传统企业带来的最大贡献是什么？就是联接。联接对传统企业来讲，带来的是一次重大的革命性的改变。联接一定会在改变企业效率、降低运行成本方面发挥重大价值，并且在联接的环境下，一定会产生去中间化的效果，一定会重构新的商业模式。

### 3、从数据的角度看

以往的信息化也有很多数据，但数据都分散在不同的系统里，没有打通也没有真正发挥出数据的价值。而数字化是真正把“数据”看做一种“资产”，这是以前从未有过的“视角”。

随着大数据技术的发展，数据的价值得到了充分的体现，另一个方面也促进了各种资源的数据化进程，包括物联网的发展也在一定程度上为数字化整合了更多的资源。如果一家企业，能够通过“数据资产”更好地盈利或者提升企业的效率，就可以说实现了真正的数字化。

### 4、从思维方式上看

以往的企业信息化从构建之初，所体现的思想就是一种管理思维。当时，企业建立信息化管理的主要指导思想就是通过这一套管理工具能够把企业的各个环节、涉及到进销存、涉及到相关岗位的动作都能管起来。当时所要体现的信息化管理目标就是：管好、管死、管严格。

所以当时的信息化系统设计甄嬛传 菩萨蛮的思路并没过多的考虑用户需求的便利化，更多关注的是管理的思维。这种建立在管理思维环境下设计的企业信息系统，缺乏有效解决用户效率的思想。导致的结果是用户效率非常低，很多的用户需求得不到满足。

而数字化的核心是要解决用户效率和经营效率，也就是数字化转型的过程是要高度体现如何有效提升各个系统节点用户的效率，同时需要借助数字化转型的技术手段，推动企业经营效率的提升。

特别是打通企业与消费者的连接，打通各个关键数字系统的连接，既有效改变企业的运行效率，又能够切实推动企业的经营改变。

### 5、从企业战略上看

在信息化时代，想做什么是初心，能做什么看你有什么资源和能力，可做什么就是看在所处的产业中选什么位置。信息化时代是满足客户需求，所以我们基本上是要用比较优势，比较优势当中一定会有输赢，是一种竞争战略。

而数字化时代，想做什么关键是能不能重新定义，能做什么不是你拥有什么资源，其实是你跟谁连接，你如果能连接就会有非常多的资源和可能性。可做什么也不受产业条件的限制，要求你

做跨界合作。数字化时代很重要的是以客户为中心，不断创造客户价值，当你以客户为中心创造价值的时候，那你就不是跟谁竞争了，应该是跟谁合作去创造更大的客户价值和获取更宽广的生长空间。

在未来，智能化将是数字化的终极阶段，这一阶段解决的核心问题是人和机器的关系。信息足够完备、语义智能在人和机器之间自由交互，变成一个你中有我、我中有你的“人机一体”世界。人和机器之间的语义裂隙逐步被填平，并逐步走向共生共赢共创。

## 数字化转什么

企业进行数字化转型，肯定是要有业务需求或者目标驱动的，不知道自己需要什么，肯定就是盲目的，盲目的做事就是所谓的“瞎干”。

千里莺啼绿映红很多企业都是在经营业绩到了一定程度无法上升后，会自动的触发自己的转型需求，比如“10亿产值的管理模式无法支撑30亿的经营目标”等，这是好事。那就应该以经营目标达成为牵引，制定与之配套的转型目标，应该按照“消除瓶颈、理顺流程、规范执行”的思路，不仅只是制定总体目标，而是要对每项业务制定详细的目标。

怎么实现转？“转”是保证企业未来目标愿景达成的手段或措施。

### 1、转的原则

首先数字化转型是一把手工程，第二做数字化转型要明确转型目标，该做哪些事，解决什么问题，产生什么效果，预先要有分析要有考虑。要从思想上、从认知上真正理解数字化转型的意义和方法，提高企业全体人员的认知，特别是中高级管理人员的认知，转变思想，以客户需求为中心，以数据为资产，以技术为手段，以人才为依托，构建能快速满足客户需求的支持业务创新的技术平台体系，支撑客户服务和业务创新。

### 2、转的基础242年是什么？

转的基础是数据，数字化就是要通过各种技术手段收集企业日常运营和创新所需的数70周年阅兵仪式观后感1000字据；客户使用产品或服务的体验数据；市场变化数据；行业趋势数据等等，形成企业日常运营的全景图、客户全景图、产品全景图、市场变化及行业趋势全景图等，从而提升企业运营效率，创造新的业务模式。企业通过数字化手段挖掘数据的价值，可以发现企业运营中可以改善的地方，甚至开发新的业务模式。

### 3、转什么？

应该转那些有瓶颈、有痛点、有难点的环节和链条，才算是抓住核心，也有利于集中人财物资源，抓住那些关键、重要的问题进行解决。比如企业的运营模式、组织架构、工作资源、客户服务、全方位体验、创新能力、产品研发、技术能力、服务交付等，通过调研和自查，把痛点、瓶颈、诉求、问题梳理出来，确定转型的范围和方向，才能有效推动这项工作，有针对性的解决转什么的问题，提升企业的生产能力和管理运营水平。

### 4、配套转什么？

企业作为一个整体，其业务运行是有机关联的，凡是环节之间有联系的业务链条和管理支持环节，都是应该梳理的对象。思考业务现状关联方式的优缺点，勇于突破“存在的就是合理的”的思维局限，运用“不破不立”的主动改革思路，一切以更好的运行和支撑作为梳理分析的牵引动力，“庖丁解牛”式的找到问题的根源。实现流程的规范化，划分清楚配套各环节之间的界面，逐步剔除一切不合理的环节和因素，做到以客户为中心，高效为业务赋能。

## 5、如何转之“规范化、全联接”

这个问题的核心就是“简单问题规范化”，只有规范业务运行流程，明确环节之间的信息交换内容和格式，才能进一步确定每个环节应该以什么格式提供什么内容的信息。

只有规范的格式和内容信息，才有可能实现数据信息的数字化、结构化的定义，也才有可能支持信息在流程链条上的全连接。通过全连接，完成高效的信息流转，构建完善的产业生态，实现优质的客户服务，帮助企业建立新的互动模式，完成数字化、智慧化的转型。

## 6、转的激励是什么

### 玩魔方的技巧

数字化转型过程中需要面临种种困难和挑战，对于那些敢于做数字化的人要给一些包容，不要怕出错，这是试错，试错以后快速迭代，它是在探索中去前进。另外就是建立清晰的激励机制，从考核和薪酬奖励上真正向奋斗者倾斜，赋予积极做事、敢于奔跑的人更多动能和支持。

### 塑什么型

这是企业应该深思的问题了。企业需要什么“型”？“型”对未来业务运行目标的一种图景想象和设定。此处所说的“型”其实就是企业希望数字化转型之后的一种目标愿景或者期望。这里的型可概括为“对内强己、赋能员工、对外共赢”：

#### 1、对内强己

聚焦在优化完善公司治理结构，实现流程贯通与全连接，资源可视全过程透明管理，风险可控。这个维度的内容是要关注并且补齐自己的短板，打造强大的自身。

#### 2、赋能员工

通过移动设备、先进技术和工具、增值培训、平台支持，帮助员工实现能力的提升和拓展，同时也能延伸员工本身对企业、对设备、对客户的感知和反应，更好的支持前线作战和为业务凝心聚力。

#### 3、对外共赢

新兴技术使企业能够通过与客户围绕互利机会合作，通过与生态圈合作伙伴的联合或整合，进入全新的市场或产生新的价值场景，共同开拓市场拓展空间，实现互利共赢。

数字化时代需要的是开拓创新，不是因循守旧。科学技术是第一生产力，采用数字化技术可以提

升企业的生产力，但其相应的生产关系、组织架构和企业文化也需要相应的调整。塑造企业新的型，激发活力，让创新发展跟上数字经济的发展要求，就需要转型自身的企业文化，重塑自己，解放思想，拥抱变化，开放合作。

## 结语

数字化转型，这本就不易，然而世界上并没有容易走的路。我们正处在一个剧烈变化的时代，必须要急速地跟上时代的步伐，这就需要我们勇敢地面对挑战，不要害怕，不要犹豫，冲上去驾驭它，就这样！

更多作文请访问 [https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/92\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/92_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发