

“以客户为中心”

数字化转型实践

目录

01

转型理念

03

转型实践

02

转型规划

04

转型方向

01

转型理念

以客户为中心的理念

数字化转型伙伴行动

2020年5月13日，国家发展改革委官网发布“数字化转型伙伴行动”倡议。

2020年，产业数字化占数字经济比重高达80.9%。



数字化转型

伙伴行动

— 上云 用数 赋智 —

共同构建“政府引导—平台赋能—龙头引领—机构支撑—多元服务”的联合推进机制，以带动**中小微企业数字化转型为重点**，在更大范围、更深程度推行普惠性“上云用数赋智”服务，提升转型服务供给能力，加快打造数字化企业，构建数字化产业链，培育数字化生态，形成“数字引领、抗击疫情、携手创新、普惠共赢”的数字化生态共同体，支撑经济高质量发展。

国家战略引领

2021年以来，数字化转型已经成为国家战略。十四五规划提出，迎接数字时代，激活数据要素潜能，推进网络强国建设，加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革。规划明确 提出，**数字经济核心产业增加值占GDP的比重五年之后要提升至10%**，并提出加快建立以企业为主体、市场为导向、产学研用深度融合的产业技术创新体系，推动跨界创新，支持数字技术开源社区等创新联合体发展。

以客户为中心的理念

客户需求

客户需求置于首要位置



01



价值导向

客户的价值和利益为导向

互联
协同

02

双赢目标

客户和企业双赢为目标

04



03



服务质量

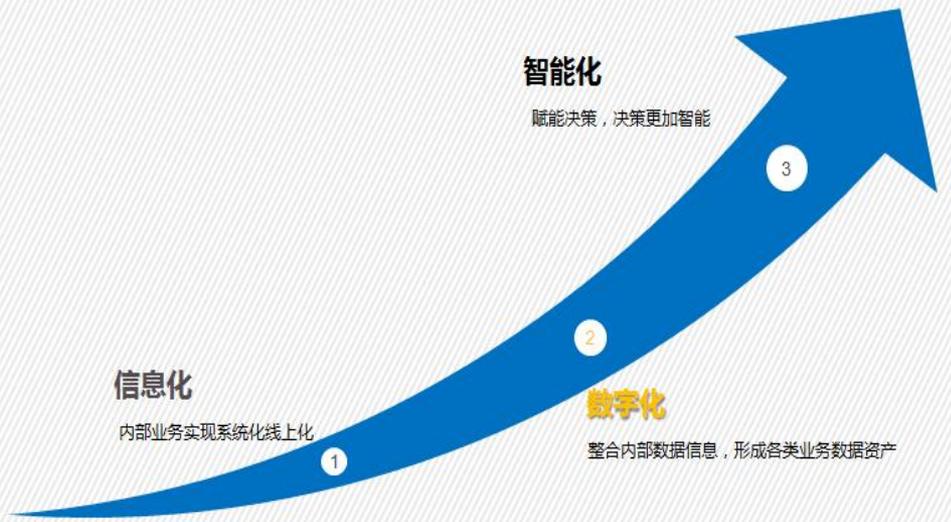
更主动、更高情商、更具同理心、更懂客户需求的服务特质

数字化理解和步骤

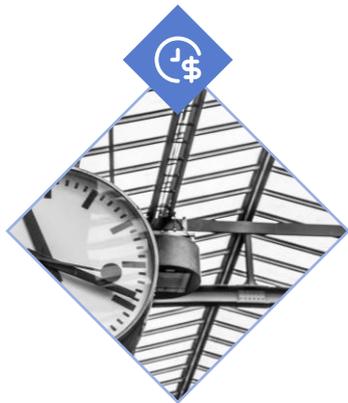
□ 我们对数字化理解

- ◆ 以信息化和标准化为基础，关注的是信息化软硬件建设、流程制度等基础数据标准化；
- ◆ 以数据平台为核心，关注的是数据资产化、应用、运维管理；
- ◆ 以价值为目标，关注的是通过定量分析实现数据价值，赋能决策。

数字化步骤



以客户为中心促使企业实现目标



优质产品服务

理解客户需求，提供符合客户期望的产品和服务



提升客户满意度

维护客户关系，提高客户满意度和忠诚度



提高市场占有率

拓展新客户市场，提高企业市场占有率和收益



满足个性需求

持续创新改进，满足客户不断变化的需求

客户需求融入企业流程

定义客户需求：了解客户需求是将客户放在企业流程中心的第一步。通过多渠道收集客户需求和建议，明确客户的关注点和期望，为企业提供服务的定位和方向。

设计用户体验：基于客户需求，设计流程体验，确保客户在整个服务流程中得到满意的体验。从客户使用场景出发，优化服务环节、流程设计、人员配备等方面，来提高客户的满意度和忠诚度。

优化业务流程：优化服务流程，以确保能够满足客户需求。从效率、精益等方面考虑简化流程、去除冗余环节、提高流程效率等。

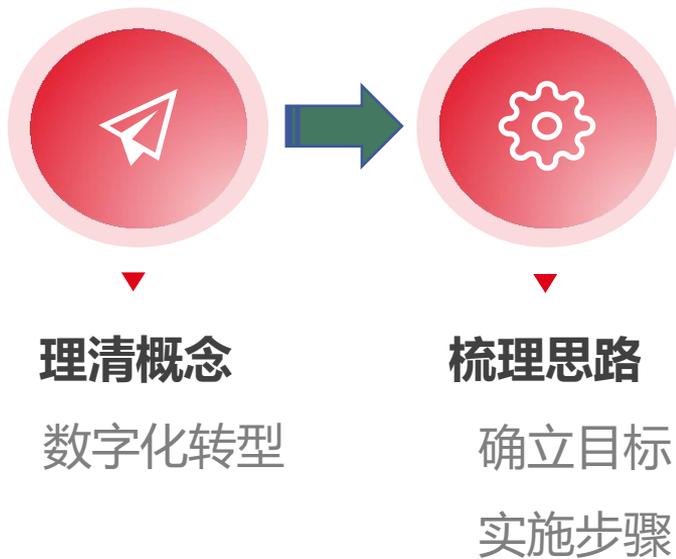
增强数据分析：依据客户反馈和建议，不断完善和优化服务流程，提高客户满意度，同时实现客户数据的收集和分析。

02

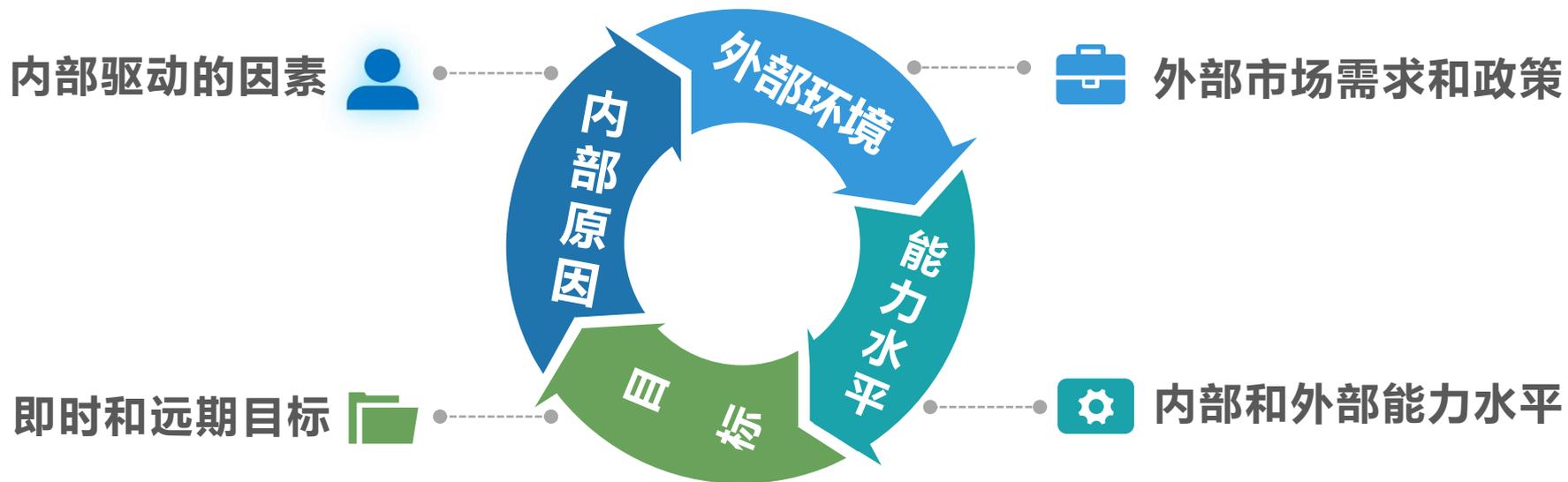
转型准备

数字化营销规划和发展

转型准备工作



现状自测



准备内容

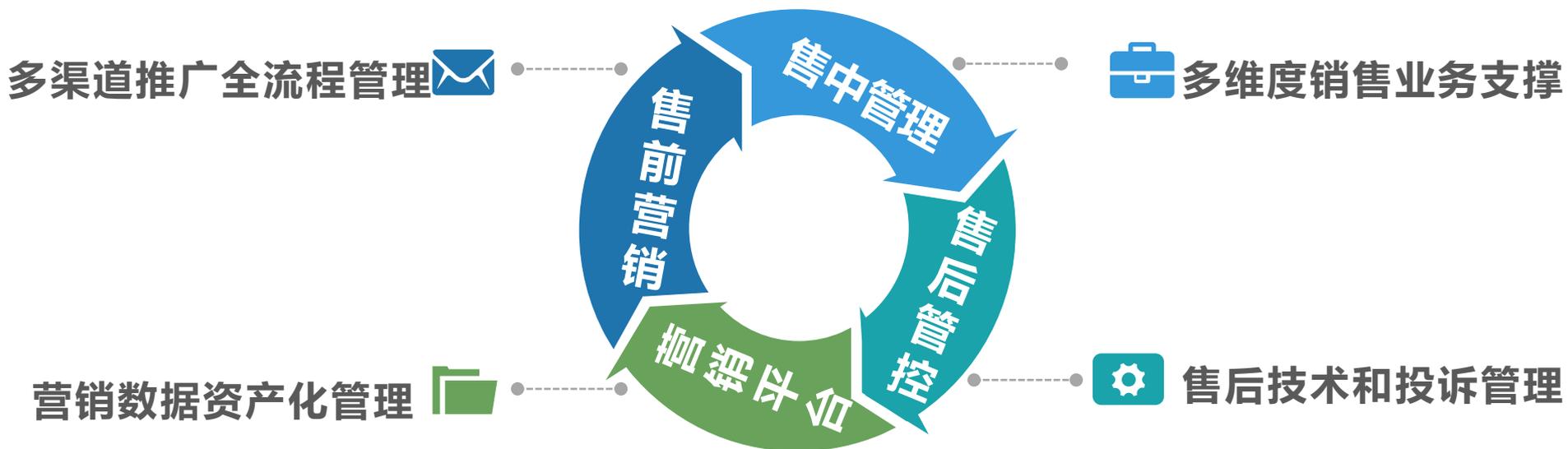
- 1、首先我们了解什么是数字化和公司的核心需求和目标。
- 2、了解内部驱动性最强的业务环节，以公司核心业务部门为基准，对数字化转型接受程度较高，可以作为数字化转型的一个先锋，建议参照最支持信息化建设的部门或环节作为合作者。
- 3、加速完善标准化过程。进一步完善制度、流程、组织架构、主数据标准化。
- 4、信息系统集成打通，实现业务闭环、数据联通,加入外部数据源采集。
- 5、完善数据分析模板。

03

转型实践

系统模块之间的协同交互

数字化营销全流程协同



数据流



集成管理



管理门户

统一应用访问入口



数据门户

统一数据查询入口

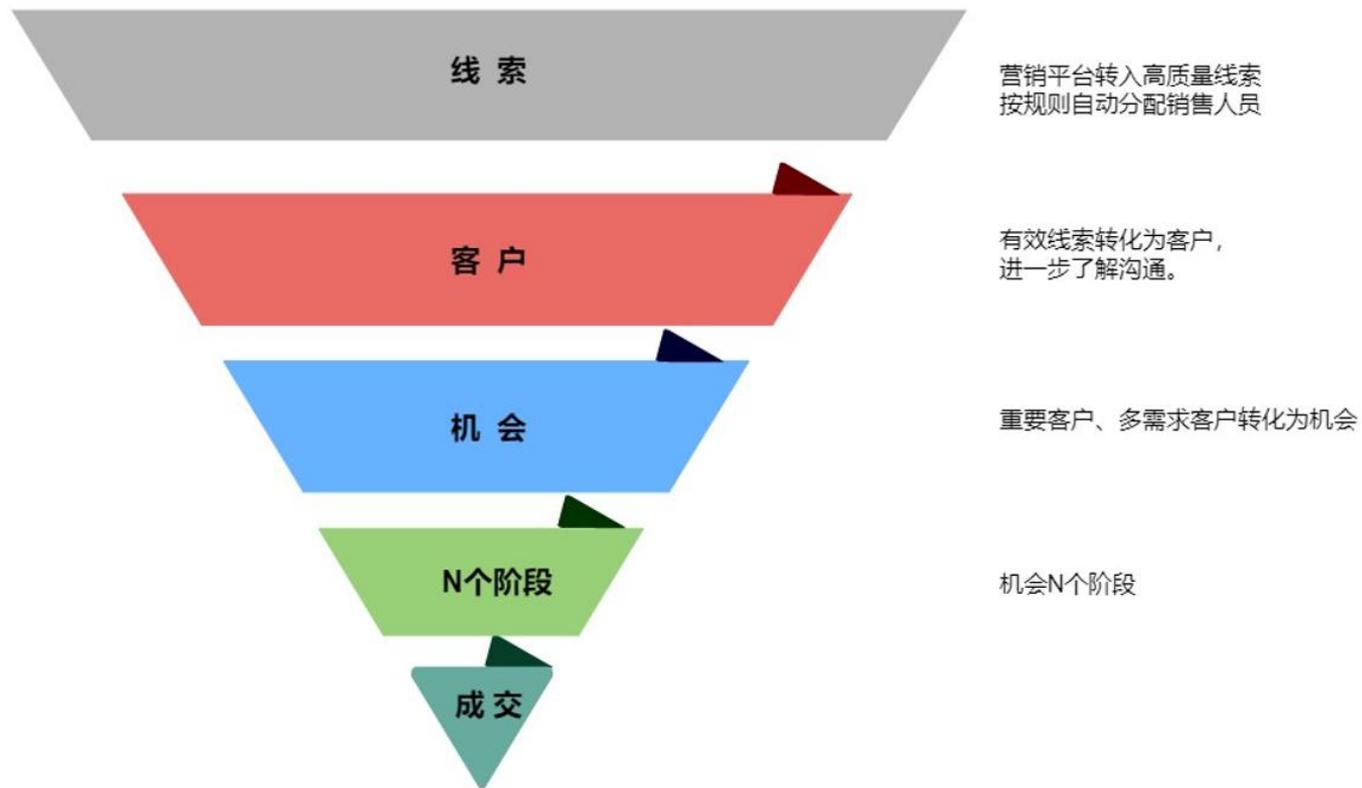
核心系统



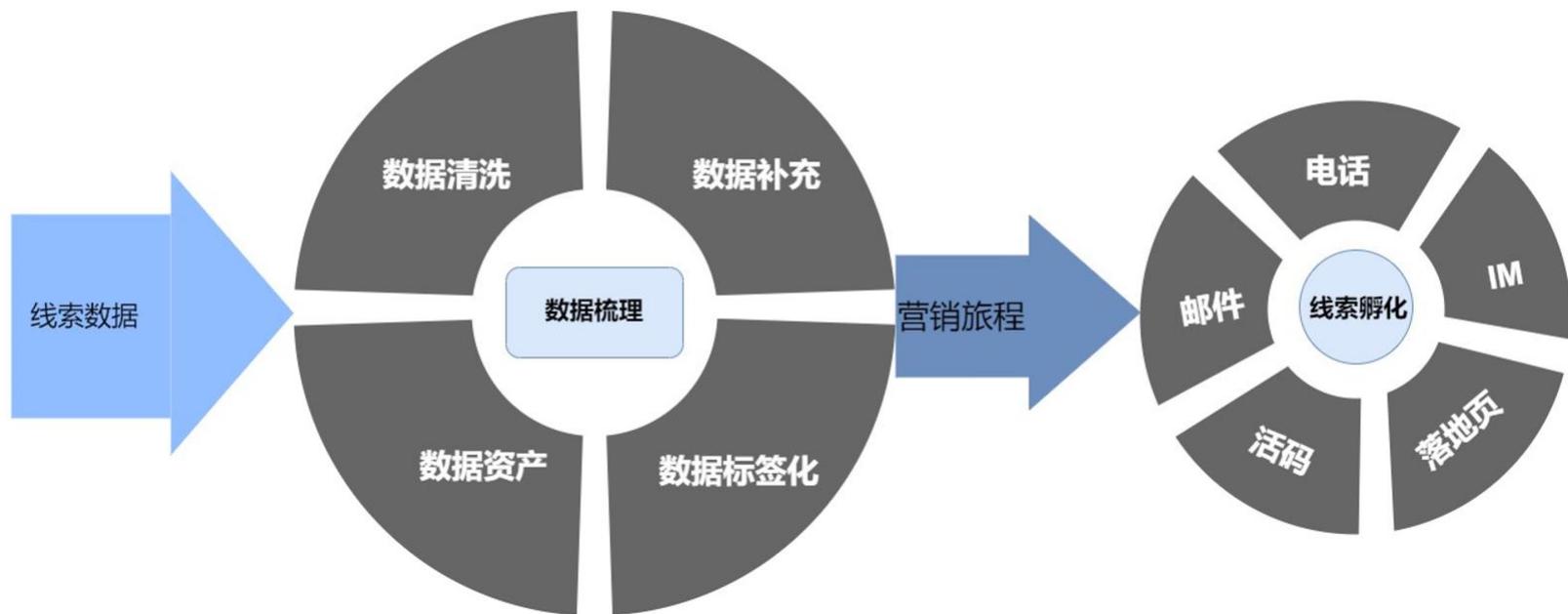
售前数据协同



客户漏斗



渠道数据整合



汇总、整合所有入口的信息，包括客服、表单、电话等；

丰富客户画像：信息来源、渠道来源、需求、联系方式等；

客户标签化，高质量客户重点关注，低质量客户自动营销；

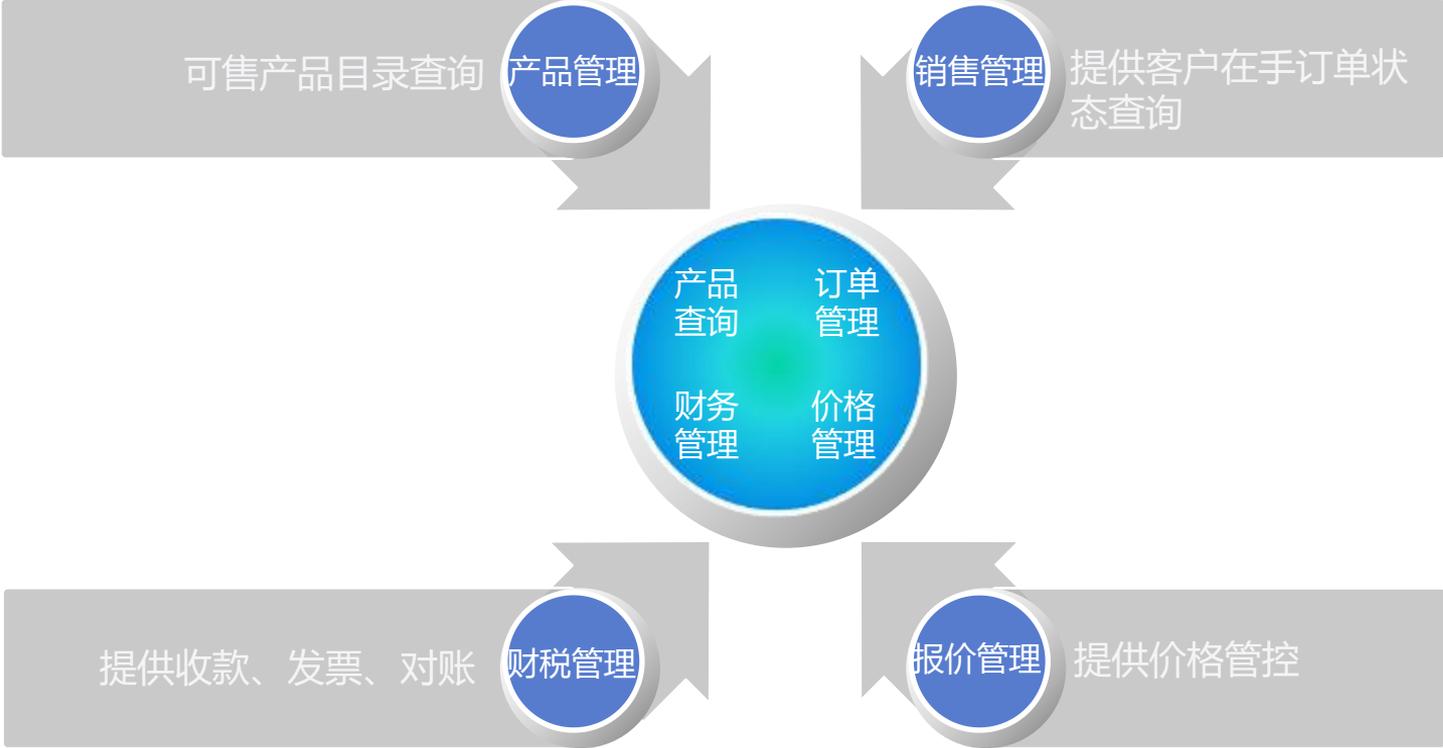
通过预制的营销旅程，达到特定节点时，自动触发营销活动；

有针对性的对目标客户进行持续性的孵化、营销、推文等方式盘活资源。

售中数据协同



业务门户



售后数据协同



常规售后管理



04

转型方向

纳入战略规划

营销规划

入口管理



数据平台



业务门户

客户管理

备货管理

交付管理

售后管理

财务管理

报表管理

数据门户

组织数据

产品数据

销售数据

备货数据

供应链数据

财税数据

企业数据总线（中间件）

数据中台

营销类

供应类

服务类

环境类

财税类

组织类

.....

外部输入

数据交换平台

业务应用中心

业务系统

营销系统

管控系统

流程系统

财税系统

物联平台

.....

数据资产管理

资产管理

资产地图

资产分析

资产应用

资产运营

数据使用规划

数仓搭建

数据建模

数据规范

数据同步

异常预警

数据存储

大数据引擎

感谢聆听!