

企业数字化转型方法论与实践



数字化转型愿景和目标



IT数字化平台演进

概览

收入	客户群	创新	全球业务	人员规模
 6036 亿 No.72	 2B, 2P, 2C 100万 站点 12000+ 渠道伙伴 1.53亿 智能手机	 3900+ 亿 10年累 计研发投入 74307 专利授权	 170 国家 14 研发中心 16 工厂/供应中心 配送中心 190+ 中心仓	 18万 员工 15万 合作伙伴

数字化转型的愿景

2016

通过数字化变革，在客户服务、供应链、产品管理、流程与组织等方面全面提升效率，自身率先实现基于ROADS的体验，实现达到领先于行业的运营效率和客户满意度。

2017

把数字世界带入每个人、每个家庭、每个组织，构建万物互联的智能世界

“自己造的降落伞自己先跳”



Digital First，实现全连接的智能，成为行业标杆

在今天，数字化生产已逐步成为普遍模式

数字化生产模式：以数据为处理对象，以ICT平台为生产工具，以软件为载体，以服务为目的的生产过程



商业循环：数据变机会、机会变服务、服务变收入

非云/数字原生企业，数字化转型要解决效率/成本的问题

鲍莫尔成本病：运营成本走向/保持在高位.....

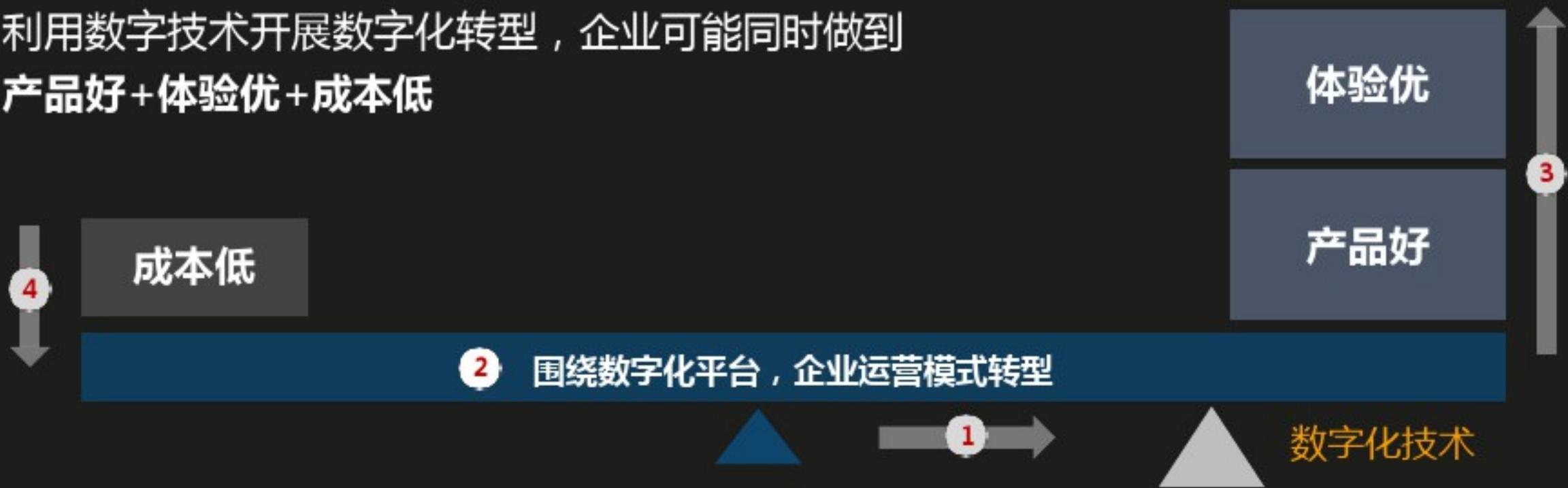
如何解决鲍莫尔成本病，结构性地提升服务效率，已成为一个“时代性”的问题.....



数字化技术和服务平台，使得“产品、体验、成本”3个要素有可能同时做到最优

给机器以智能，给服务以平台

利用数字技术开展数字化转型，企业可能同时做到
产品好+体验优+成本低

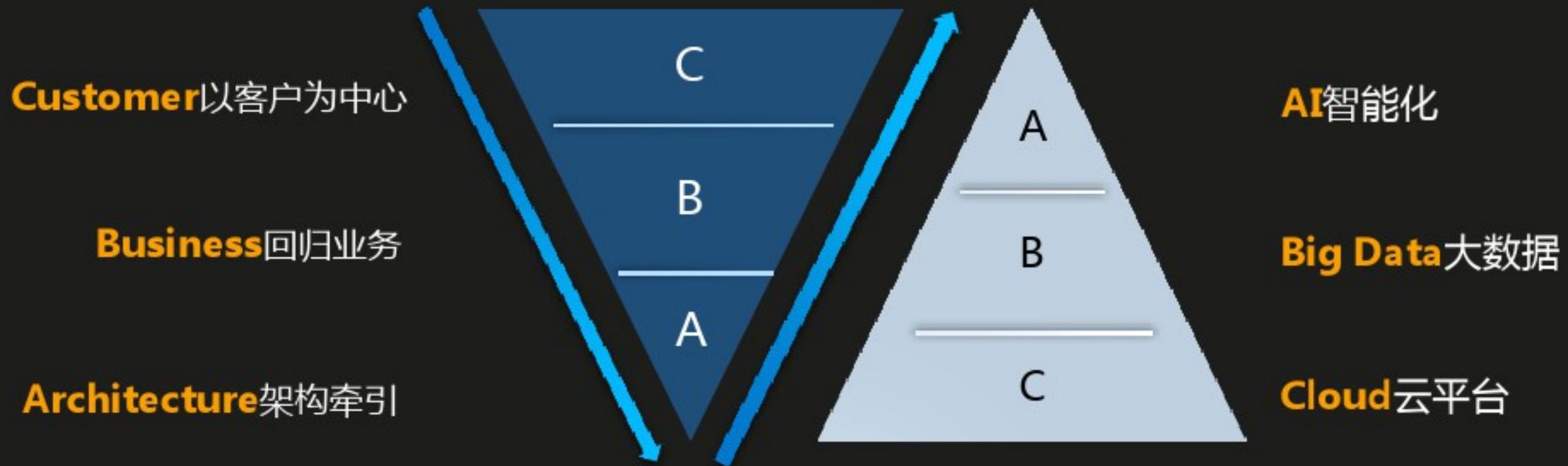


数字化商业模式：以价值主张为起点，以数字技术为支点；通过平台改变关键资源的结构、改变工作方式，架构性改变成本结构；突破旧技术体系下商业模式的限制，结构性降低运营成本和提升效率；同时做到产品好、体验优、成本低。

非云/数字原生企业的“围城”

-  封闭的IT架构 → 历史包袱，架构老化
-  面向功能域的流程运作 → 烟囱式的IT应用、数据搬家
-  分段的“内部作业” → 缺少实时业务感知，客户/用户的数字化联接不足

V模型实现业务与数字技术“双轮驱动”，回归业务，实时感知，为客户/用户创造价值



Digital First，全面推进数字化战略，实现全连接的智能，成为行业标杆
追求客户满意的同时，追求效率效益提升



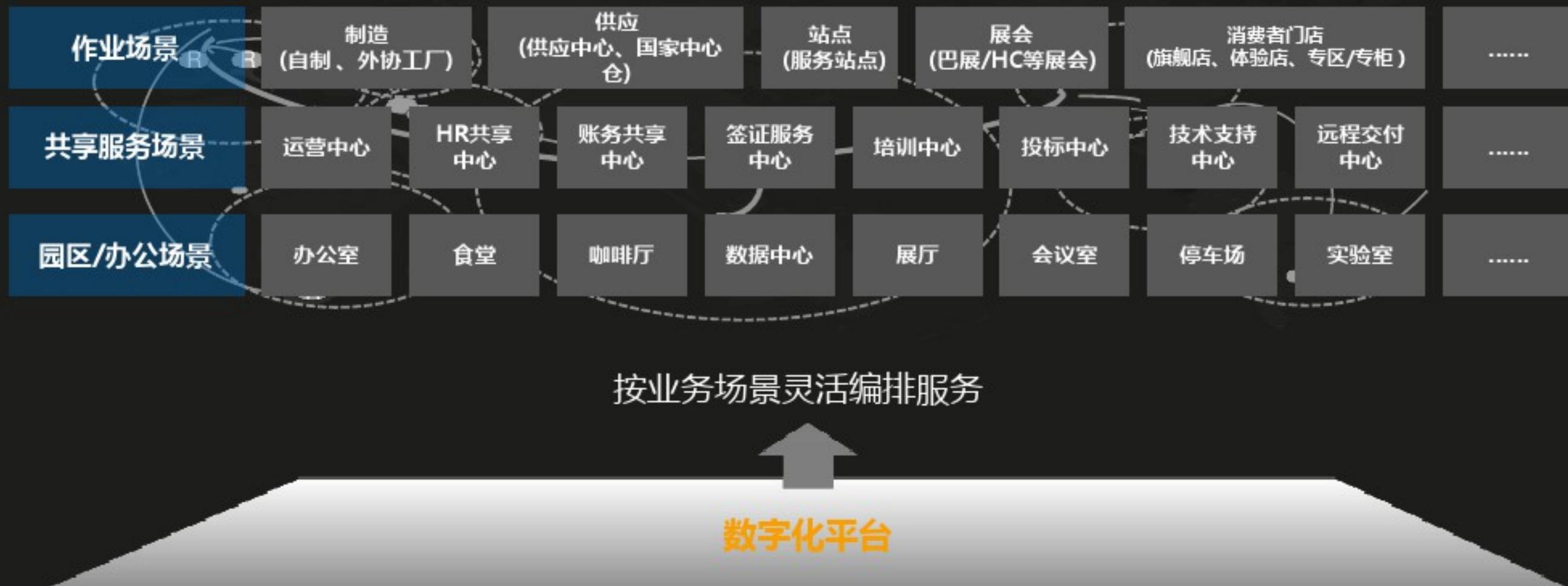
1、面向“五类用户”构建一站式体验，用数字化手段做深连接，追求客户/用户满意



“客户”一站式体验，运营商客户“零”门槛接入，提供线上数字化渠道，实现 $1+1>2$



2、基于场景进行服务编排，全球“等距服务”，灵活快速支持业务作战



消费者门店场景，提供标准化IT装备服务，快速服务编排，支撑全球快速开店



- 基于规则引擎、流程引擎快速编排服务，第三方开店周期从3-6个月缩短到1-2周
- 应用全球部署15+Region，用户在任何地方打开页面或操作响应时间≤3S
- 门店现场，提供12+标准化IT装备服务，现场快速部署

3、构建数字化转型的“共同平台”，打造支撑业务增长的“黑土地”



三大业务流服务，构建中台应用服务，ERP软件包成为稳定的后台

面向创新
(System of Innovation)



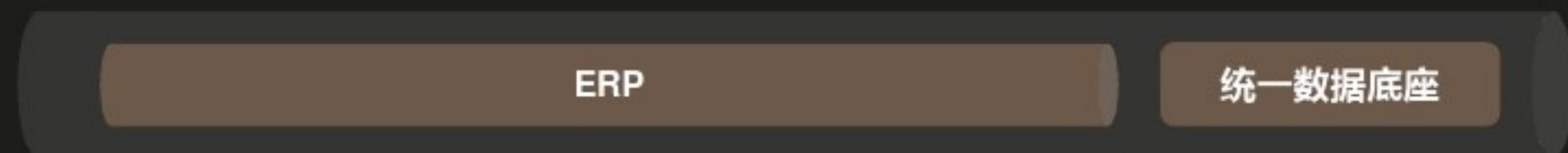
- 针对场景可以进行快速服务编排，快速适应业务变化

面向差异
(Systems of Differentiation)



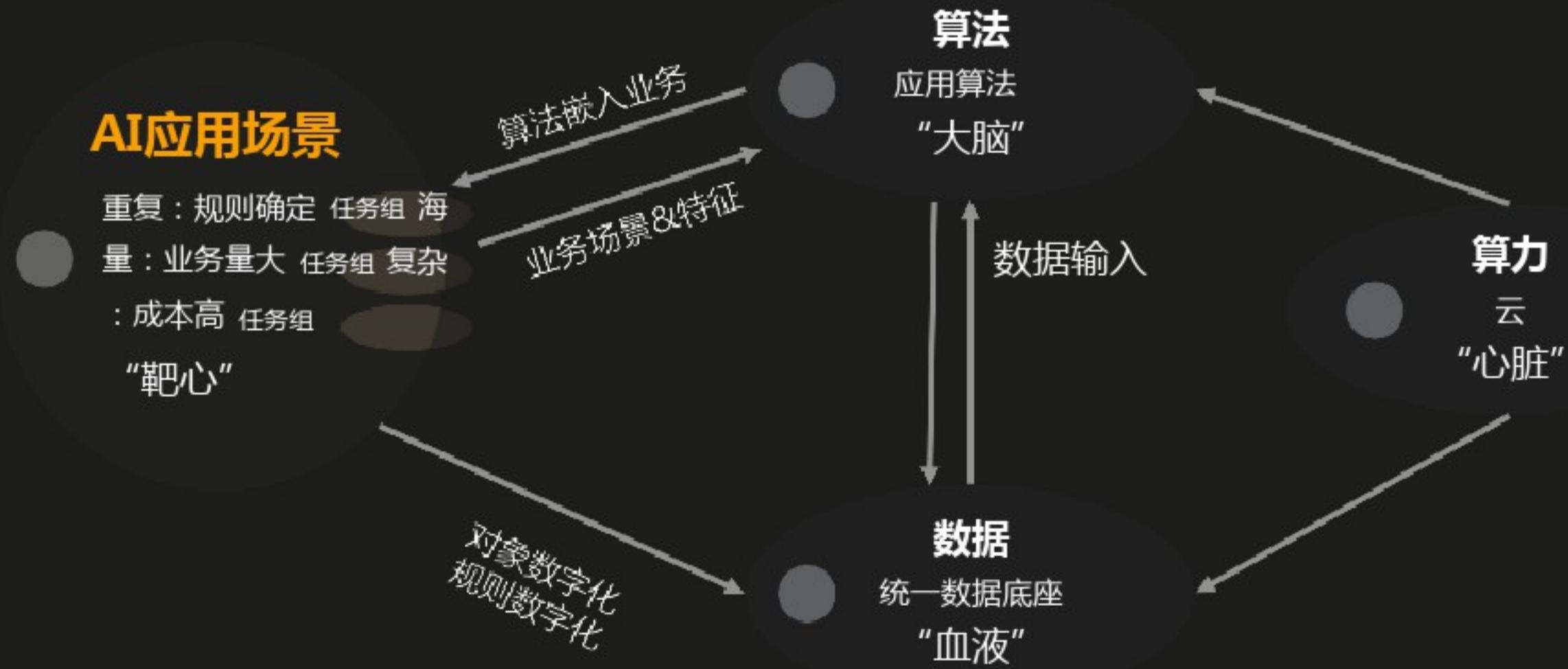
- 业务与IT一体化团队共同识别和构建服务
- 通过服务市场建立生态

面向记录
(Systems of Record)



- 只有交易结果才进ERP，为ERP减负
- 数据拉通一致，全局共享

AI智能服务，加大AI技术的引入，优先对准高频、海量、复杂作业场景，让流程更智能



实时安全服务，基于策略中心、Profile和安全围栏，实现用户无感知的实时安全



4、构建“ROMA”多云管理能力，实现企业“内部互通、内外互通、多云互通”



5. “运营指挥平台+铁骑”，快速实时运作

