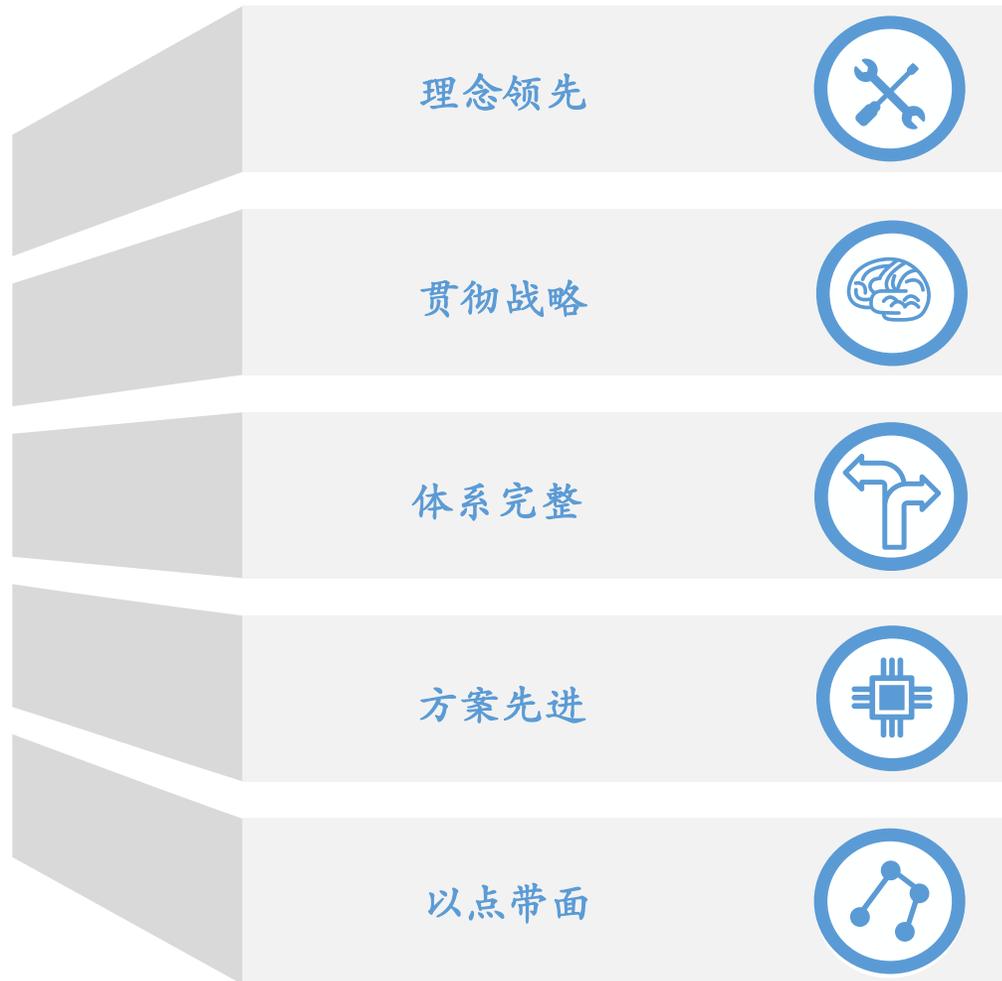


数字化建设-总体规划蓝图

目录

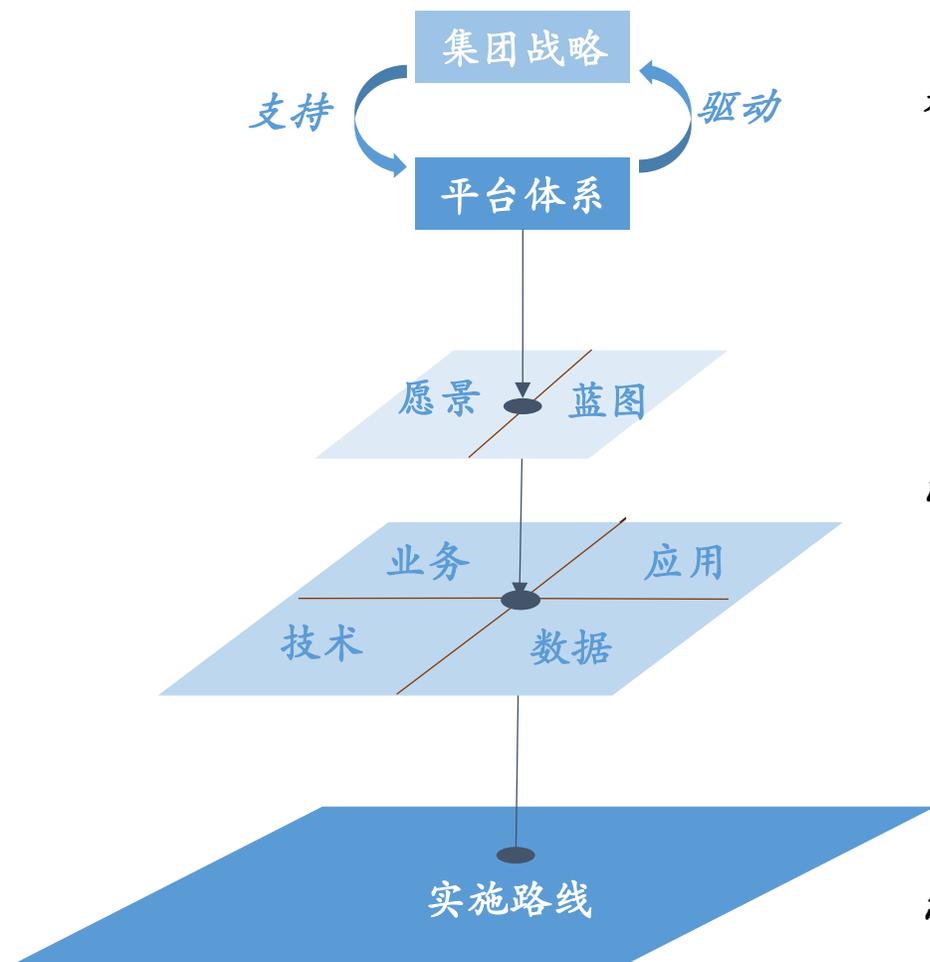
1. 数字生态体系建设规划
2. 建设数字化核心方案
3. 提升数字化管理与协同能力
4. 提升数据集中管理和应用能力

体系规划整体思路



- 贯彻以数字为战略决策依据的理念
- 以战略贯通为主线方向，助力全链贯通、市场导向、资源串联和质量安全
- 管理变革、解决方案、数据保障、技术支撑的完整体系
- 平台化打造智能、互联、瞬时的核心能力
- 选取数字化成熟度高的业务单元，单点突破，形成模范，带动整体落地

从战略出发，描绘企业愿景蓝图，结合领先实践，设计方案与实施路线



是什么？

1. 现状调研与战略解读

怎么做？

2. 为实现战略目标，规划平台体系

- 关键业务能力提升方向
- 规划平台核心应用能力
- 关键数据能力提升要求
- 关键技术支撑要求

怎么去？

3. 规划总体路线图

通过体系规划和建设，助力业务发展，支撑战略落地



重点关注方向

- 产业链垂直整合，全链可控，发挥效益、质量优势
- 拓展水平网络，多种形式建渠道，提升空间效能、时间效能
- 利用数字化、智能化手段提升决策效率、赋能一线业务



关键挑战

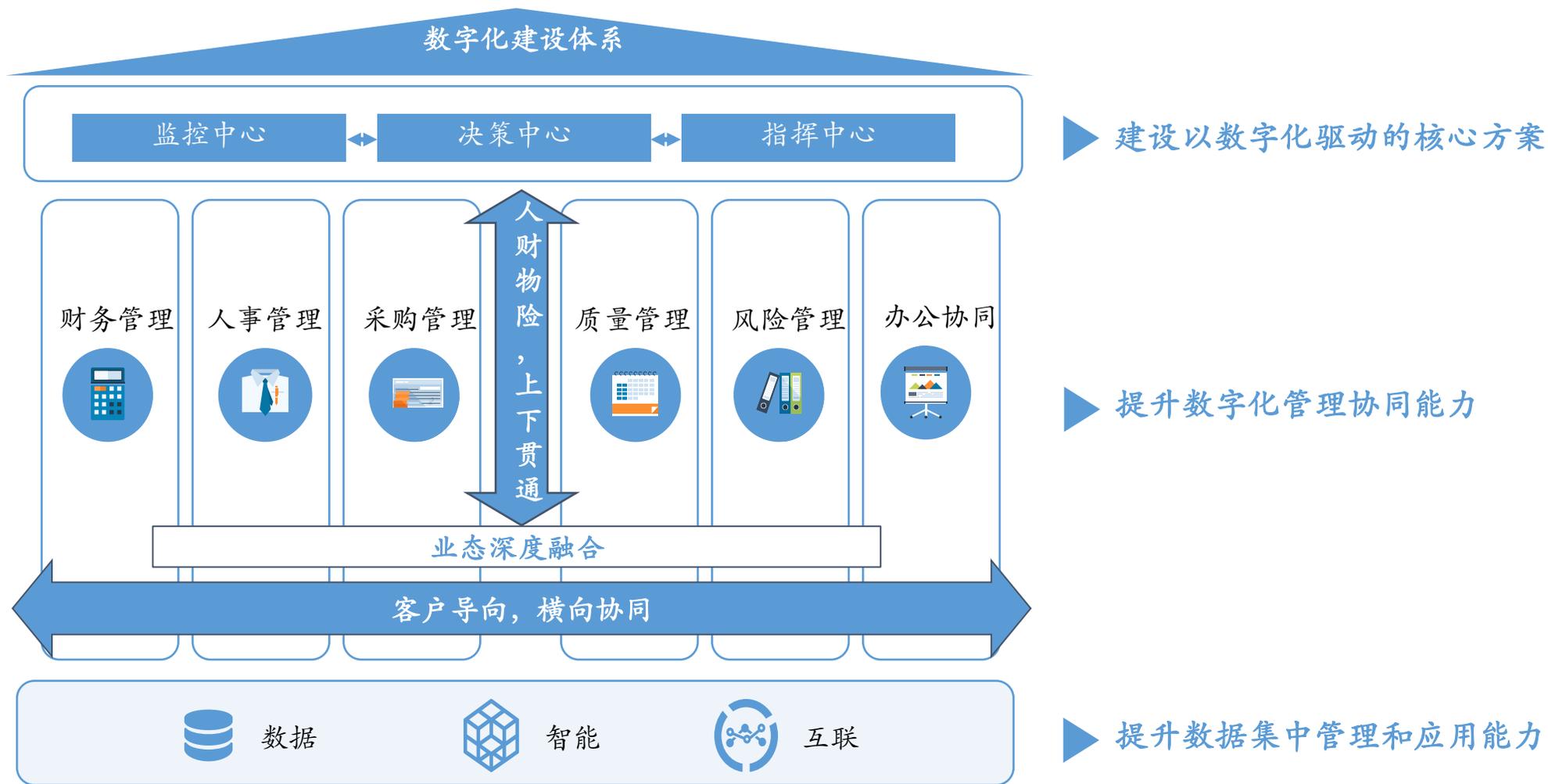
- 加强专业人才梯队建设
- 大幅提高执行效率



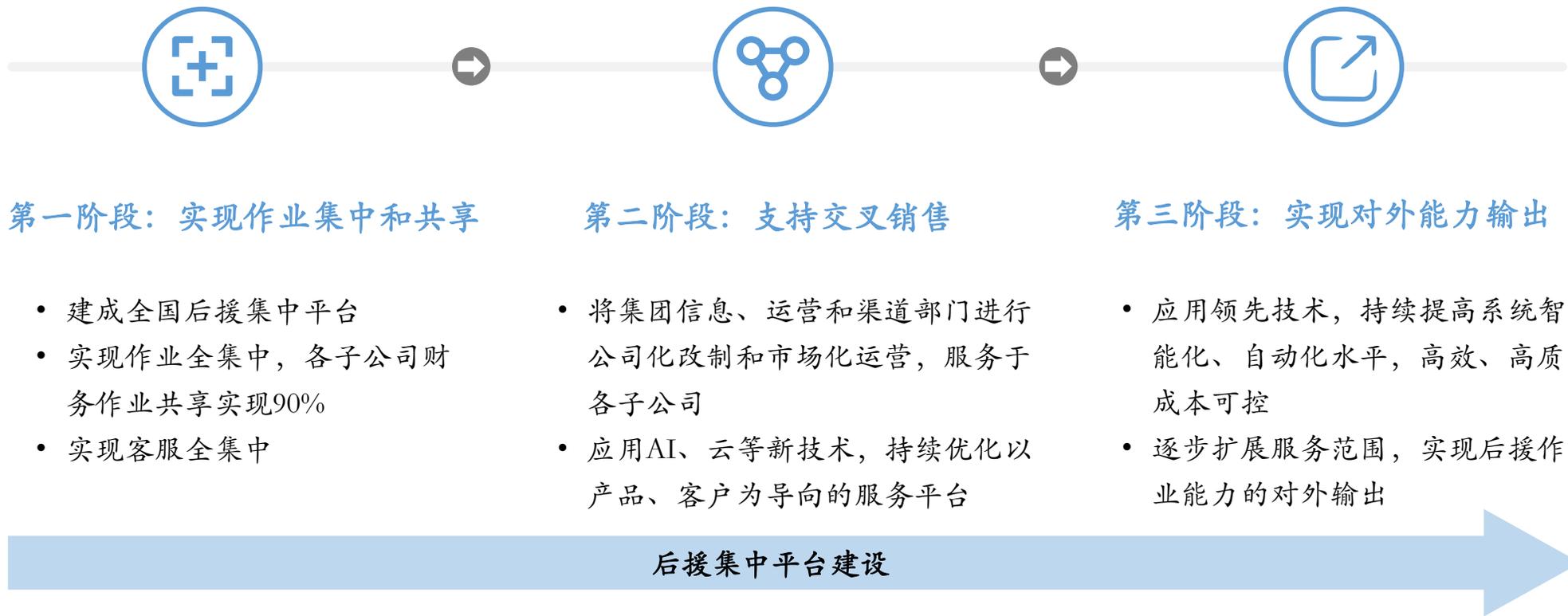
对未来的期望

- 全链数据实时整合，多媒体多终端展现，看透看懂业务
- 统一数据逻辑标准，实现数字化、智能化决策
- 人财物串联，防范潜在风险
- 引入先进模式和技术，做出领先水平
- 结合实际，单点突破，以点带面

数字化助力上下贯通的高效管理与横向协同的业务经营



建设后援集中平台，实现高效高质集中作业、交叉销售，产生规模化效应



启示

运用领先技术建设后援共享集中作业，助力业务协同，降本增效

建设综合大后台，以强有力的数字化能力，实现统一集中管理



启示

借助数字化工具，针对共性职能实现跨业务的集中管理能力，通过流程标准化、数字化，使得管理更加精简，规范，高效



建设经营分析平台，全域数据覆盖，实现全集团数字化透明管理

全面用户支持

-  集团/子公司高管
高管
-  各职能线条
企划、人事、风控等
税务、资金、财务、精算
共享作业、运营等
-  前线执行人员
一线员工、销售员等

全域数据覆盖

集团层面

全面展示：整体展示集团数据，经营状况全面掌握
聚焦重点：关注重点层层解析，助力集团分析决策

公司层面

统筹规划：业财信息汇聚分析，规划业务统筹资源
上传下达：迅速响应集团指示，快速部署解决方案

执行层面

细节定位：详尽展示业务细节，追踪问题精确定位
实时关注：业务动态实时更新，前端信息随时触达

经营分析平台



信息联动



场景聚焦



决策高效



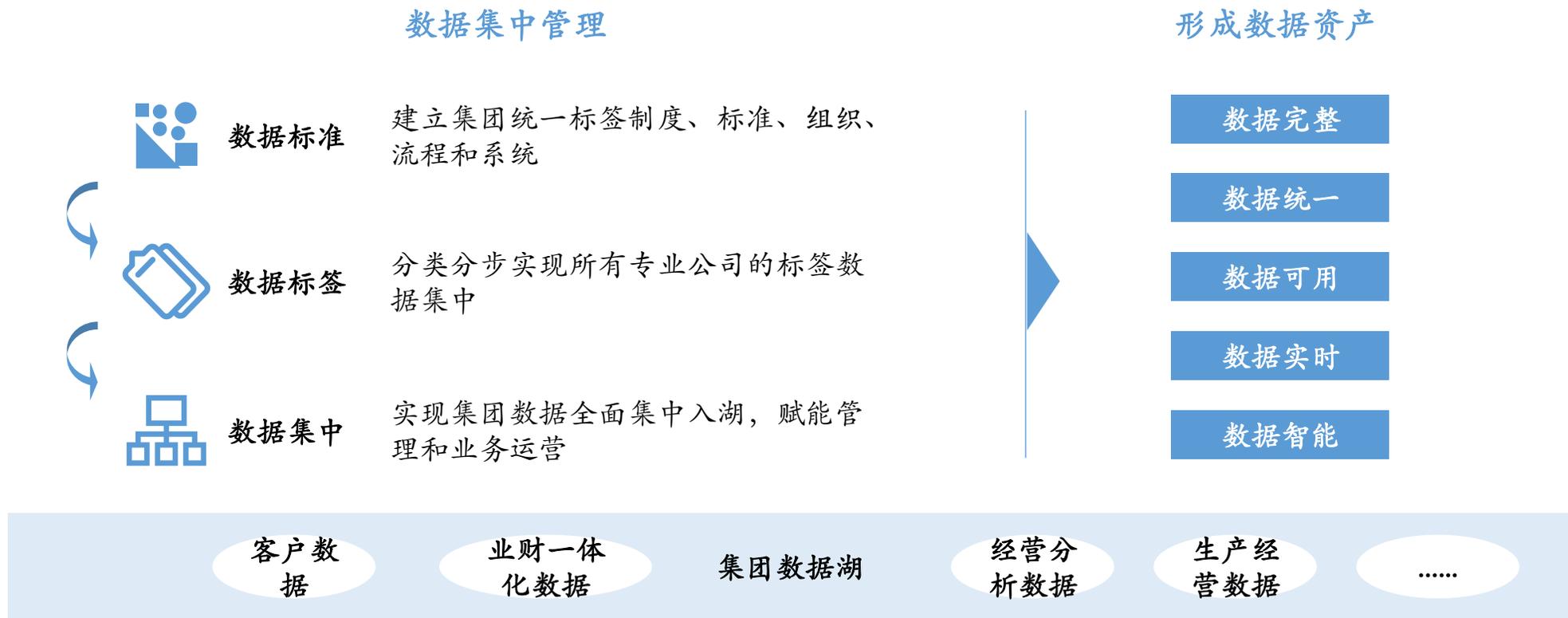
应用灵活



启示

高起点、高标准，构建“先行、先知、先决”的数字化平台，为全业务、全用户提供深度、敏捷、智能的决策服务，赋能业务发展

建设统一的大数据平台，海量数据标签化，全面实现数据集中，创造数据价值



启示

基于统一数据平台，逐步实现数据的标准化、标签化、集中化，确保数据的统一、可用和智能

目录

1. 数字生态体系建设规划

2. 建设数字化核心方案

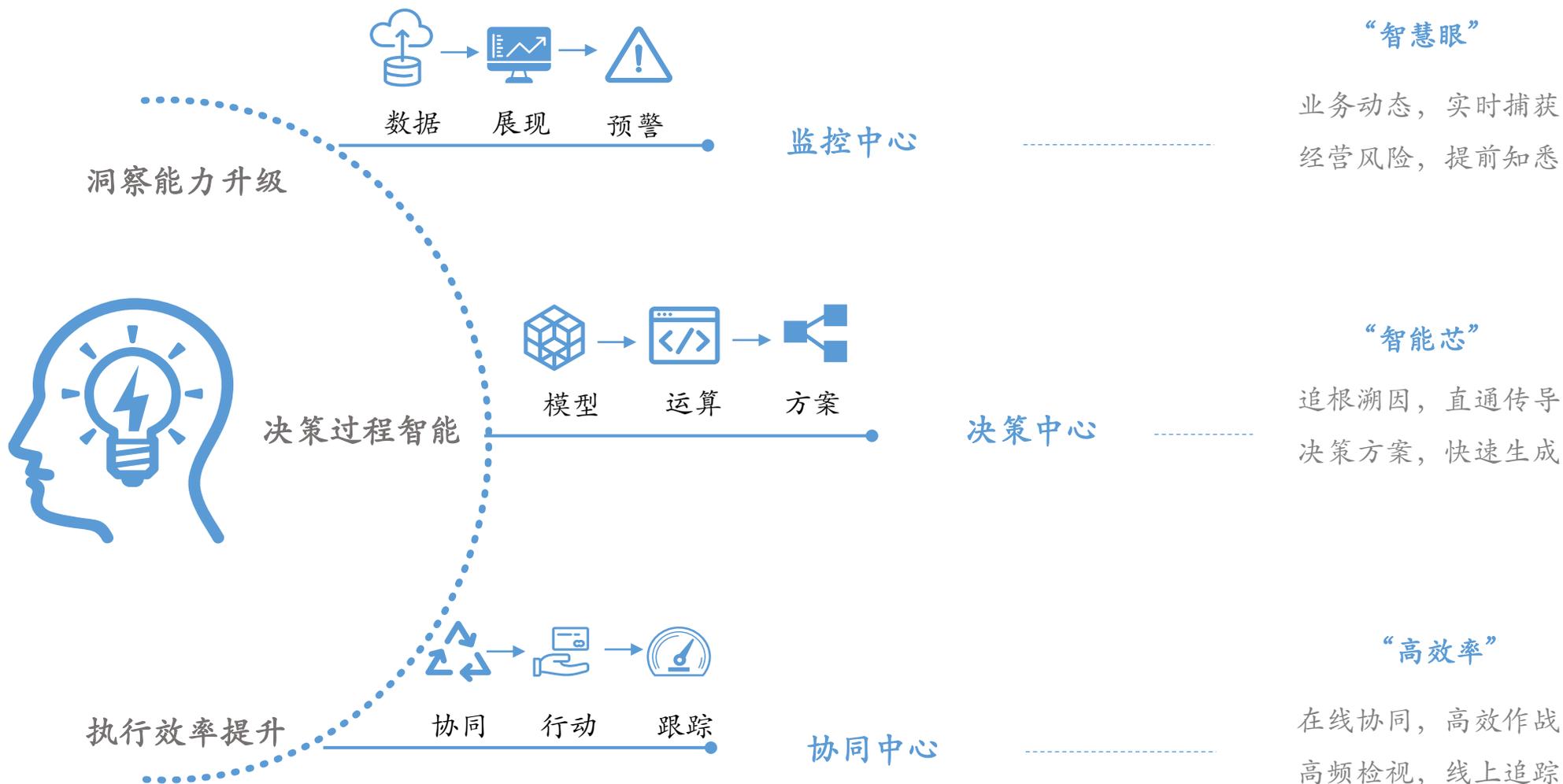
3. 提升数字化管理与协同能力

4. 提升数据集中管理和应用能力

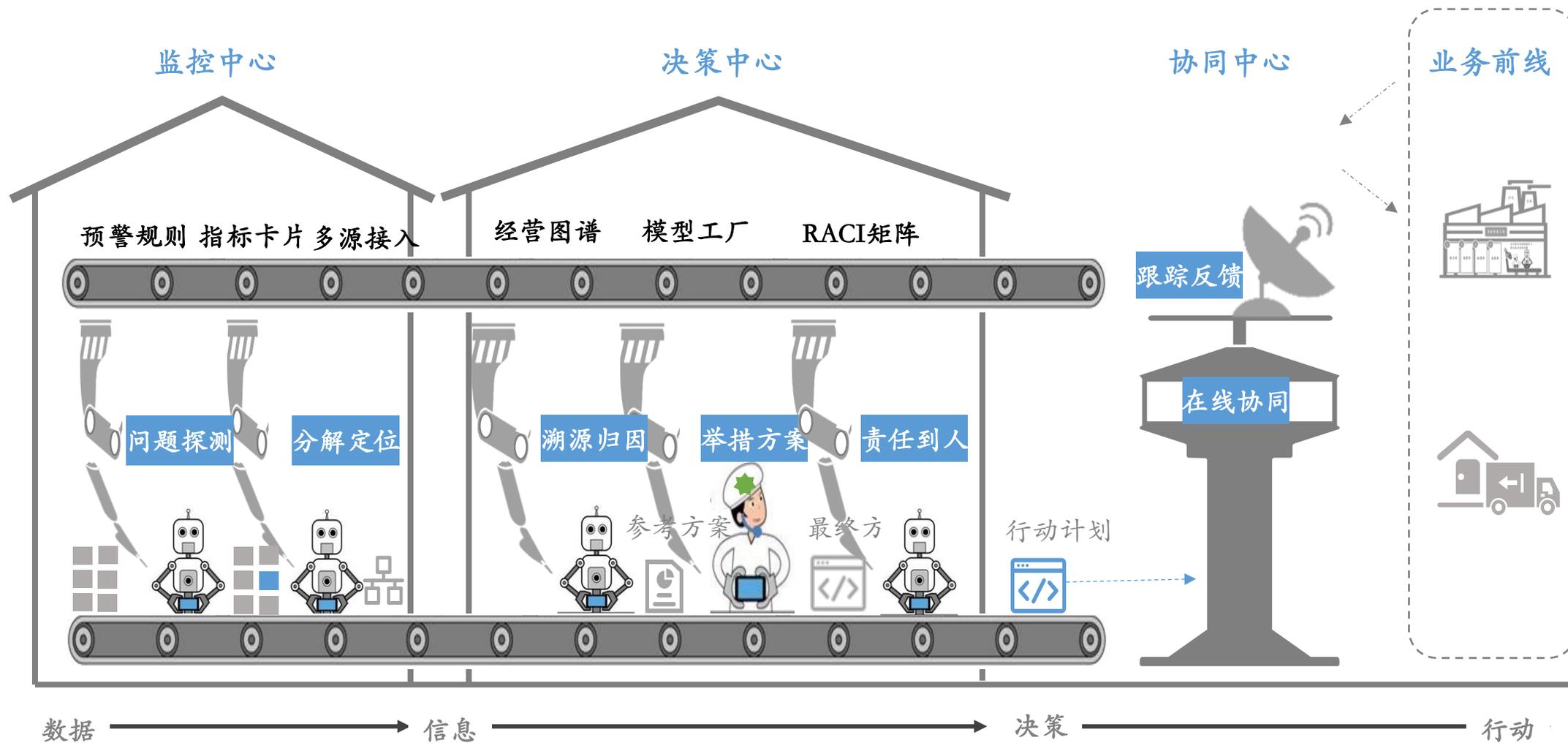
数字化经营管理应用+智能化技术平台构成体系核心能力



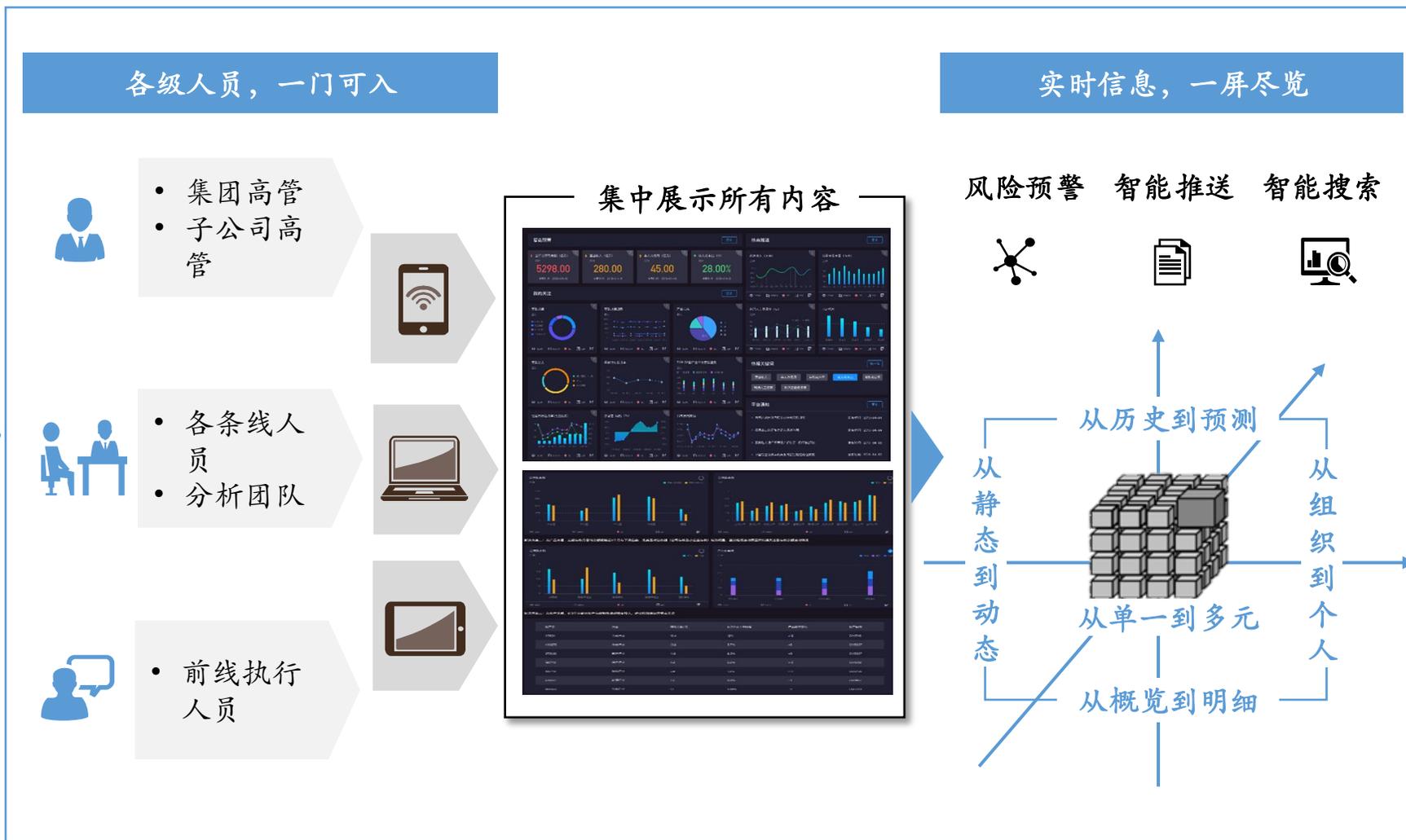
以“三中心”为载体的核心方案，发挥“智慧眼、智能芯、高效率”的作用



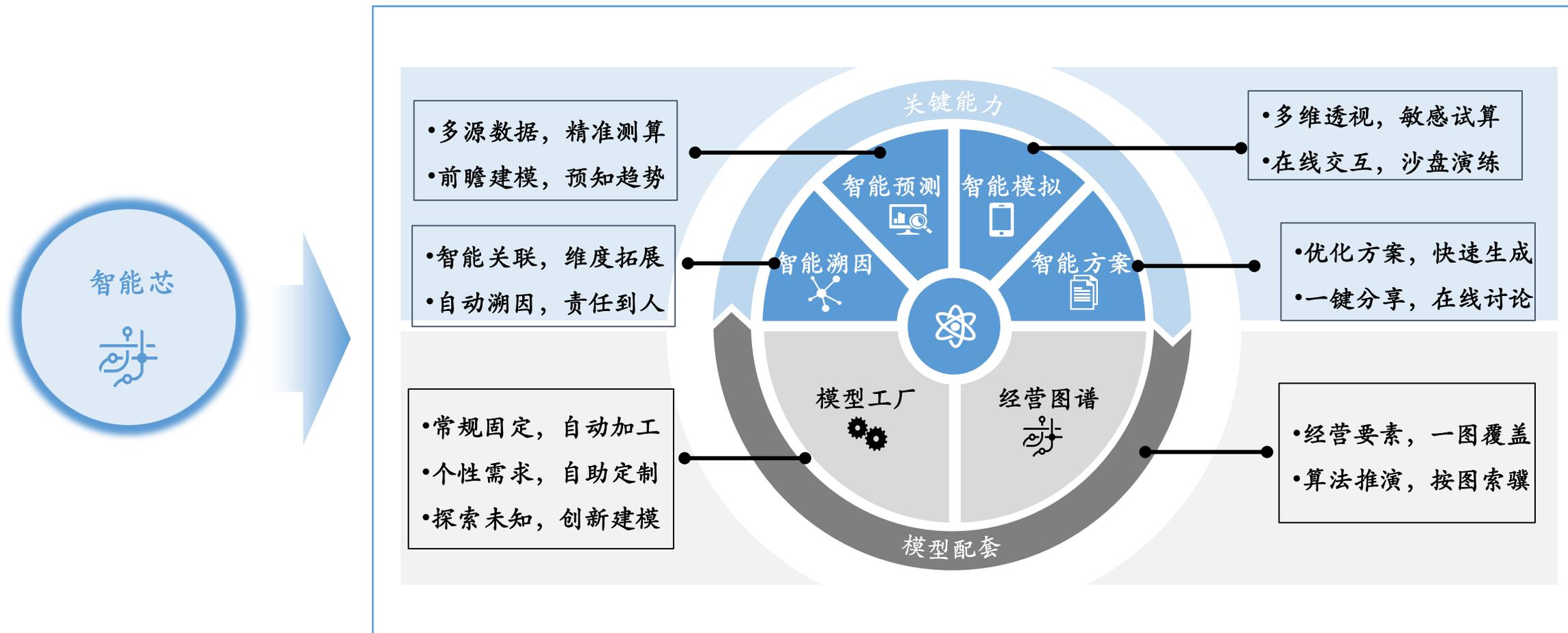
通过“3个中心，7个步骤”的生产线，实现从“数据-信息-决策-行动”的全过程智能化、线上化



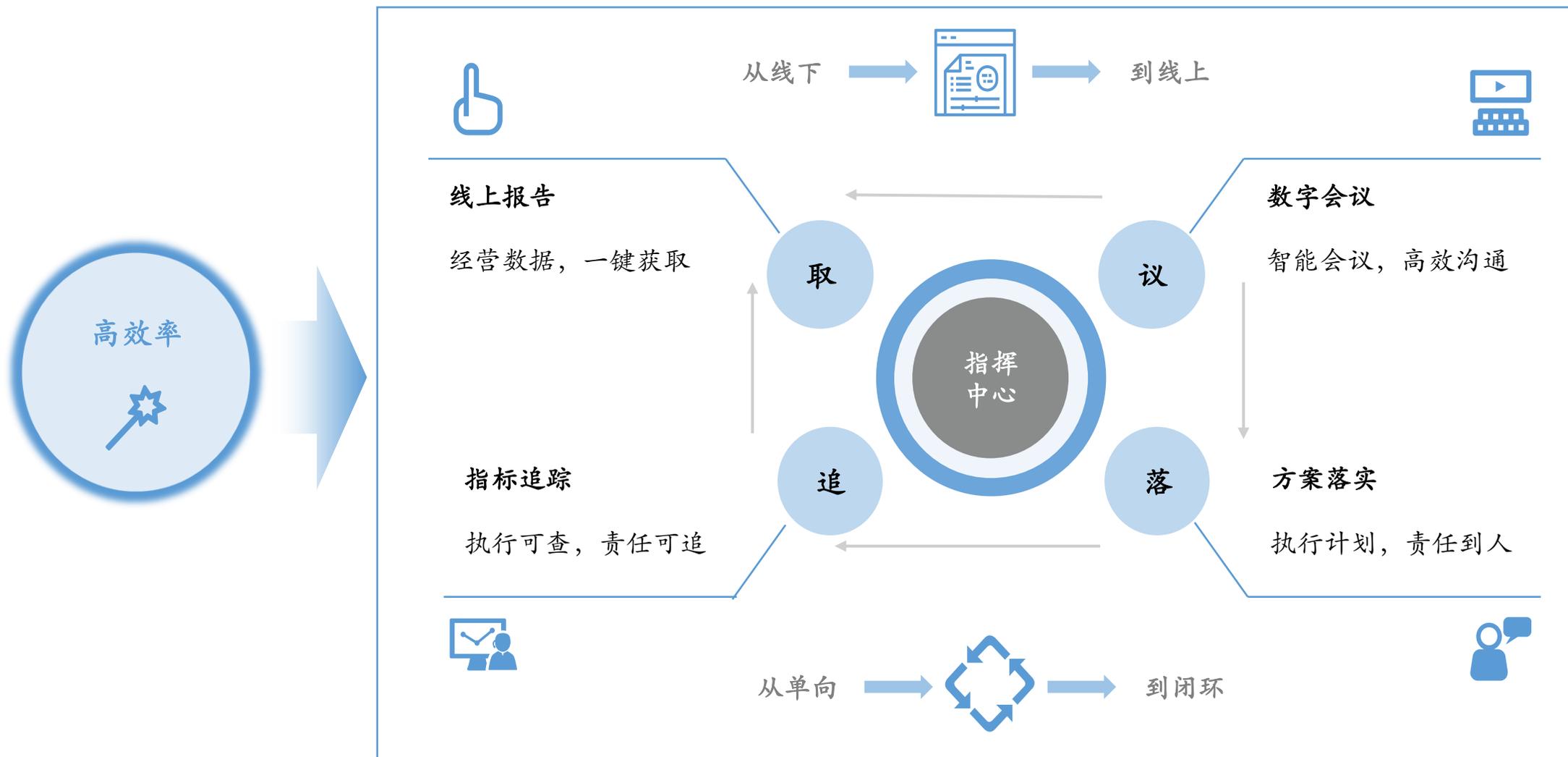
打造“一门可入、一屏尽览”的智能监控中心



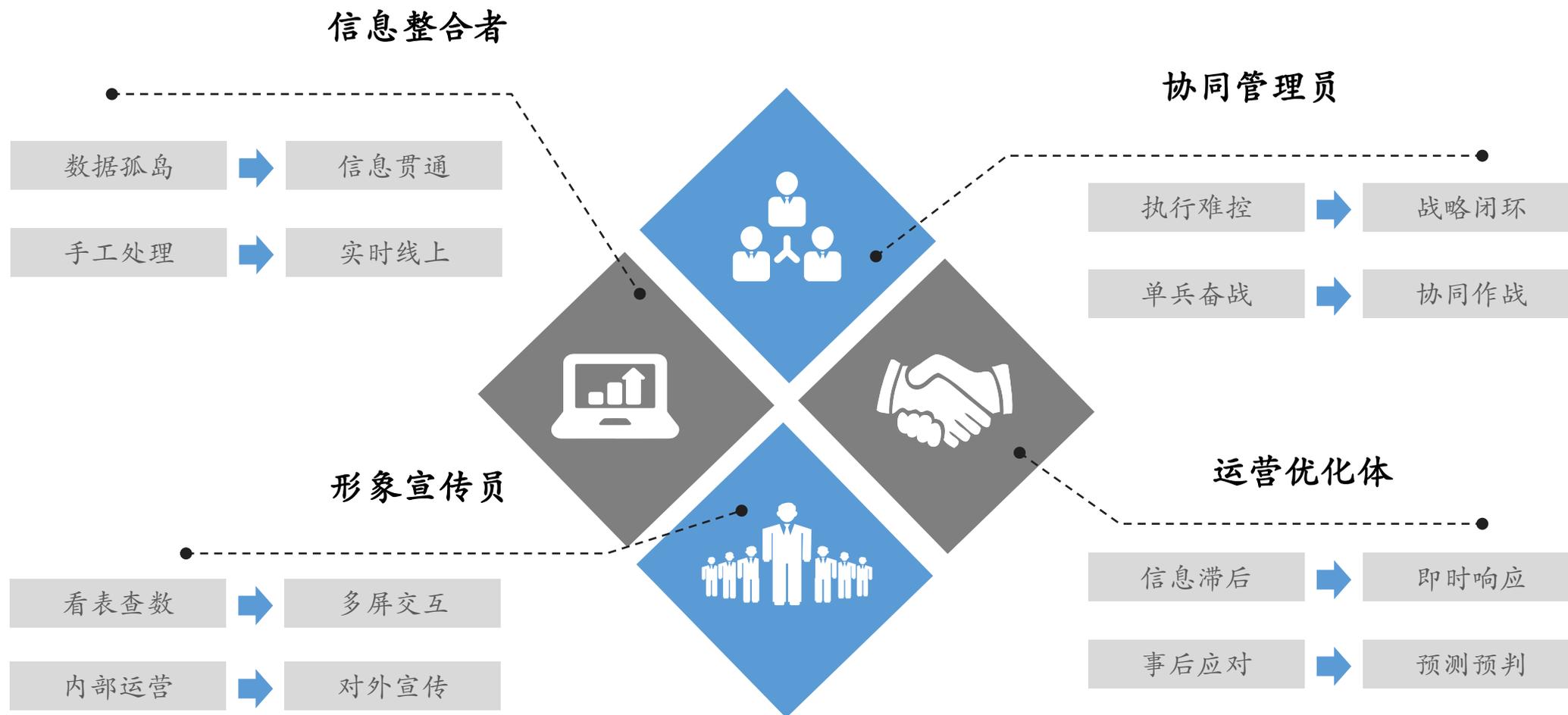
4项关键智能决策能力和2大智能模型配套，打造智能化的决策中心



打造“取、议、落、追”循环一体的协作中心，实现从战略-目标-执行-绩效的闭环



四位一体的核心能力，助力经营决策智慧升级

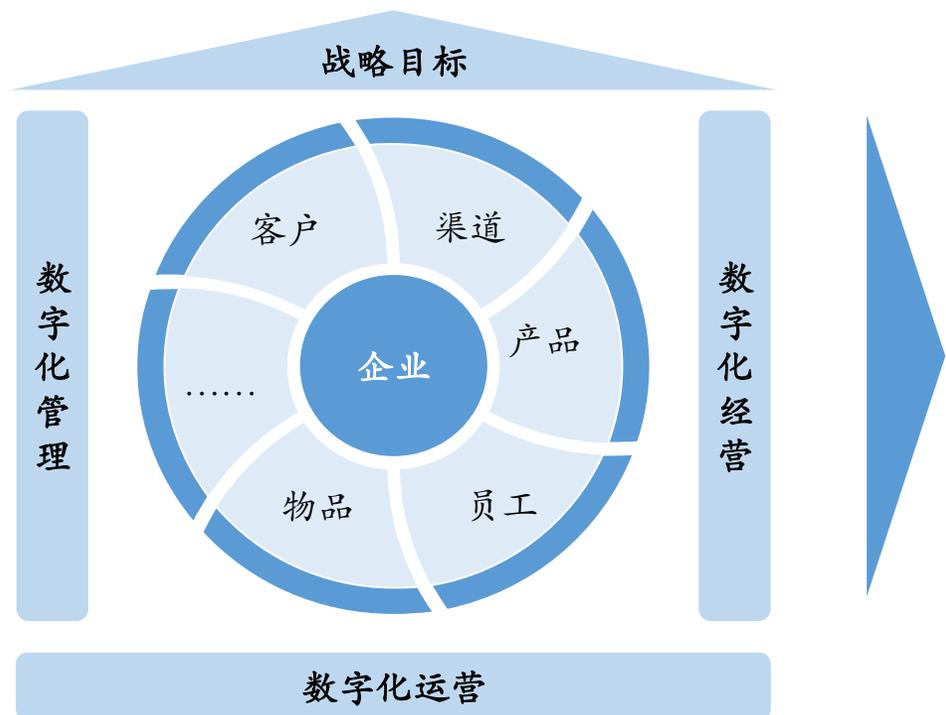


目录

1. 数字生态体系建设规划
2. 建设数字化核心方案
3. 提升数字化管理与协同能力
4. 提升数据集中管理和应用能力

卓越的数据应用能力和经营管理能力的有机结合，是提升数字化管理协同能力的关键

卓越的数据应用能力+领先的数字化经营管理能力



基于战略目标与现状，建议6大提升举措

1. 提升客户数字化经营

建立客户统一视图，提升客户深度洞察能力；强化立体的客户经营能力，提升客户触达效果和长期价值

2. 提升人事数字化服务

统一员工数据，数字化手段赋能员工职业规划、专业培训和知识共享，激发创新活力

3. 提高质量数字化管理

提升产品全生命周期的数字化质量管理，实现全程可追溯

4. 提升风险数字化管控

印章、合同等风险实物管理数字化、线上化，把住风险关

5. 打造内部云商平台

建立内部云商平台，赋能内部业务单元和大中小老板自主经营

6. 提高运营数字化共享

构建数字化共享运营平台，数字化手段降本增效

自上而下建立客户协同机制，助力子公司业务的交叉渗透，逐步实现“数据通”“渠道通”“营销通”“服务通”的“四通”

以客户为中心

协同机制

集团成立专业委员会，设定协同推动机制和交叉销售指标，统筹各个板块的资源 and 平台

科技平台

统一客户数据，打通各板块客户信息，合规共享客户资源；打通渠道、营销和服务平台，支持业务协同运作执行

数据通

- 整合客户信息
- 统一客户视图
- 构建360度客户画像

渠道通

- O2O+T全渠道经营
- 线上线下协同

服务通

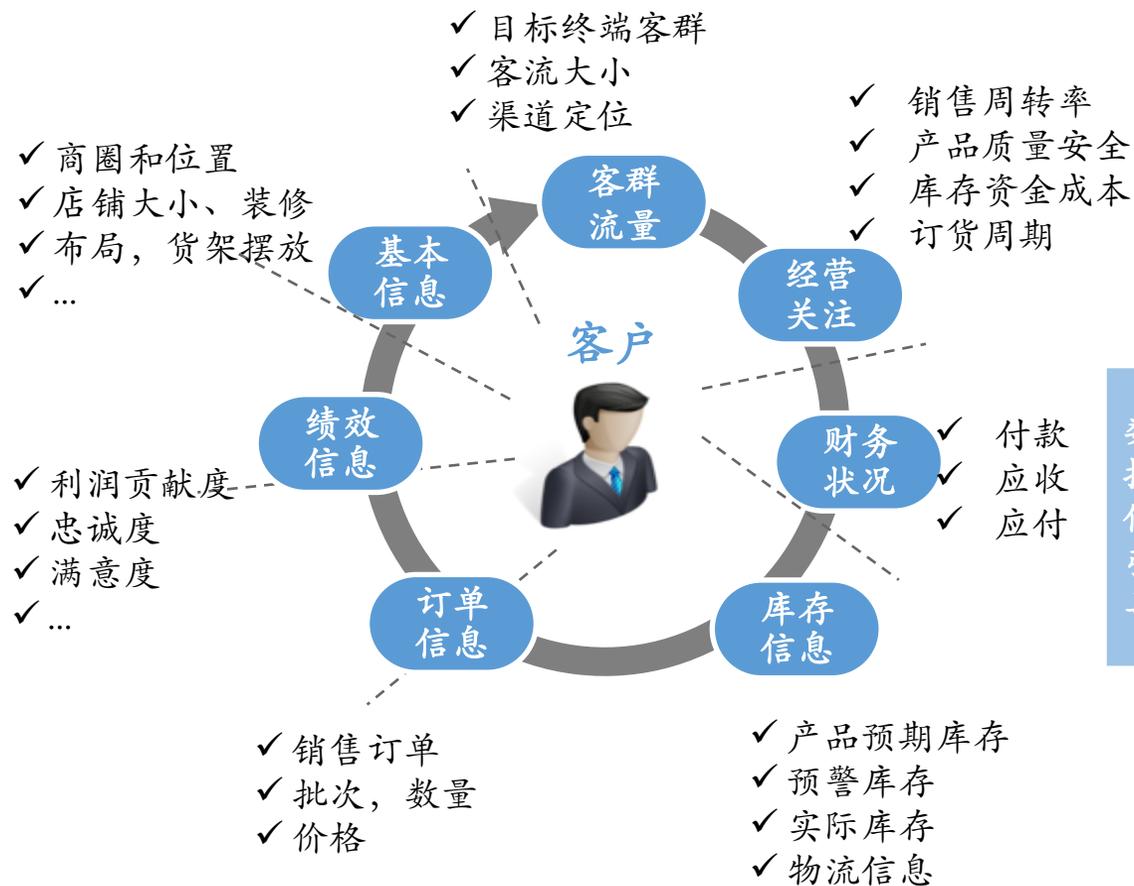
- 实现客户全生命周期和关键时点的服务和帮扶

营销通

- 产品和客户的动态匹配，实现客户所需的营销交叉销售
- 多渠道销售，提升客户粘性



数据通：通过数据式引导实现全面洞察客户，实现客户信息整合和标签化



数据化引导

MOT (Moment of Truth)
关键时点的需求是什么

• 关注客户关键时点的需求, 给出相应的举措建议

关键时点:

- 餐厅开业
- 大促销
- 新品类上架

举措建议:

- 产品结构
- 消费者需求
- 促销导购

Shop Like You.....
(像您一样的客户)

• 比照客户标签与客户分群特征, 判断“像您一样的客户”可能适合哪类产品/营销活动

具备现有特征·进一步明晰的可能分群:

- 写字楼店
- 居民区店

需要标签:

- 生活领域
- 产品选择

Next Best Actions (下一步最佳动作)

• 基于客户特征, 推荐最佳匹配的产品、活动, 进一步明晰客户特征, 丰富客户标签

产品推荐:

- 商品白条
- 冷冻食品
- 包装食品

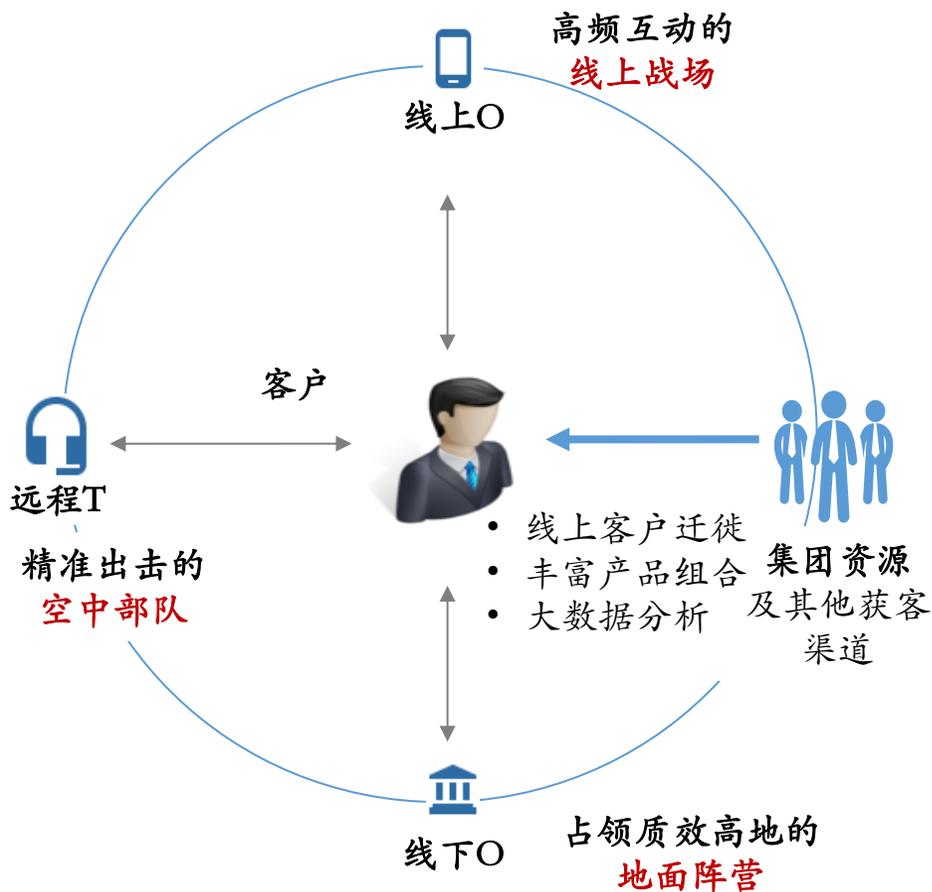
下一步举措:

- 捆绑销售
- 折价策略
- 促销导购

业务价值

↑ • 客户转化率 ↑ • 客户满意度 ↑ • 客户价值 ↓ • 客户流失

渠道通：围绕客户，通过O2O+T实现全渠道贯通，提升客户活跃度和忠诚度



线上O以极致体验打造全时全能助手，成为高频促动的营销利器，联动线下、远程T及集团内外流量的主导平台

线上O



客户统一视图洞察分析



客户价值预判



主动推送高频互联

远程T服务销售联动打造聪明客服，场景触发适时介入成为销售转化能手，串联集团专家成为共赢推手

远程T



商机跟进人机联动



商机中断精准出击



远程专家支持

线下O打造智能体验的实景基地，借助智能流程、工具成为综合个性的产品专家，扩大外延成为产能最优的承载网络

线下O



主动拓展

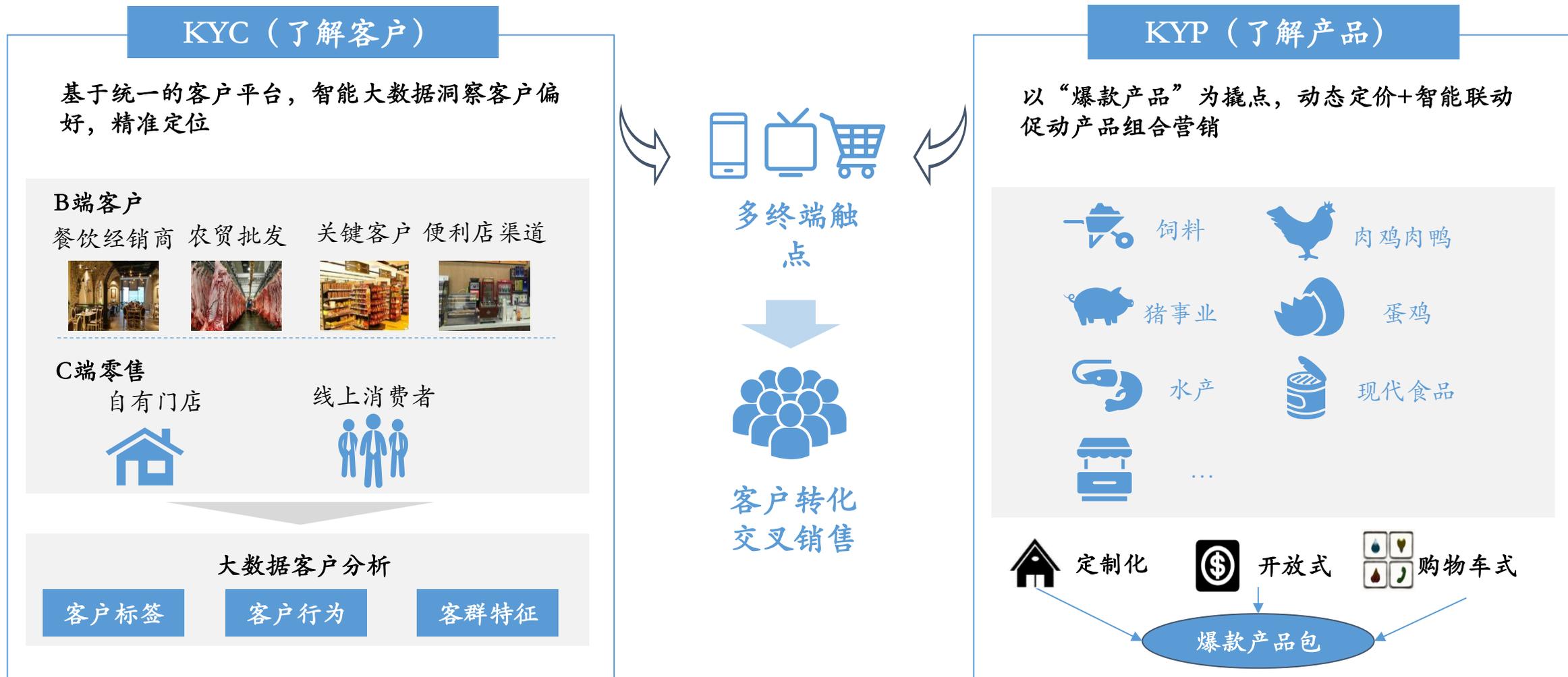


销售和推广支持



门店体验优化

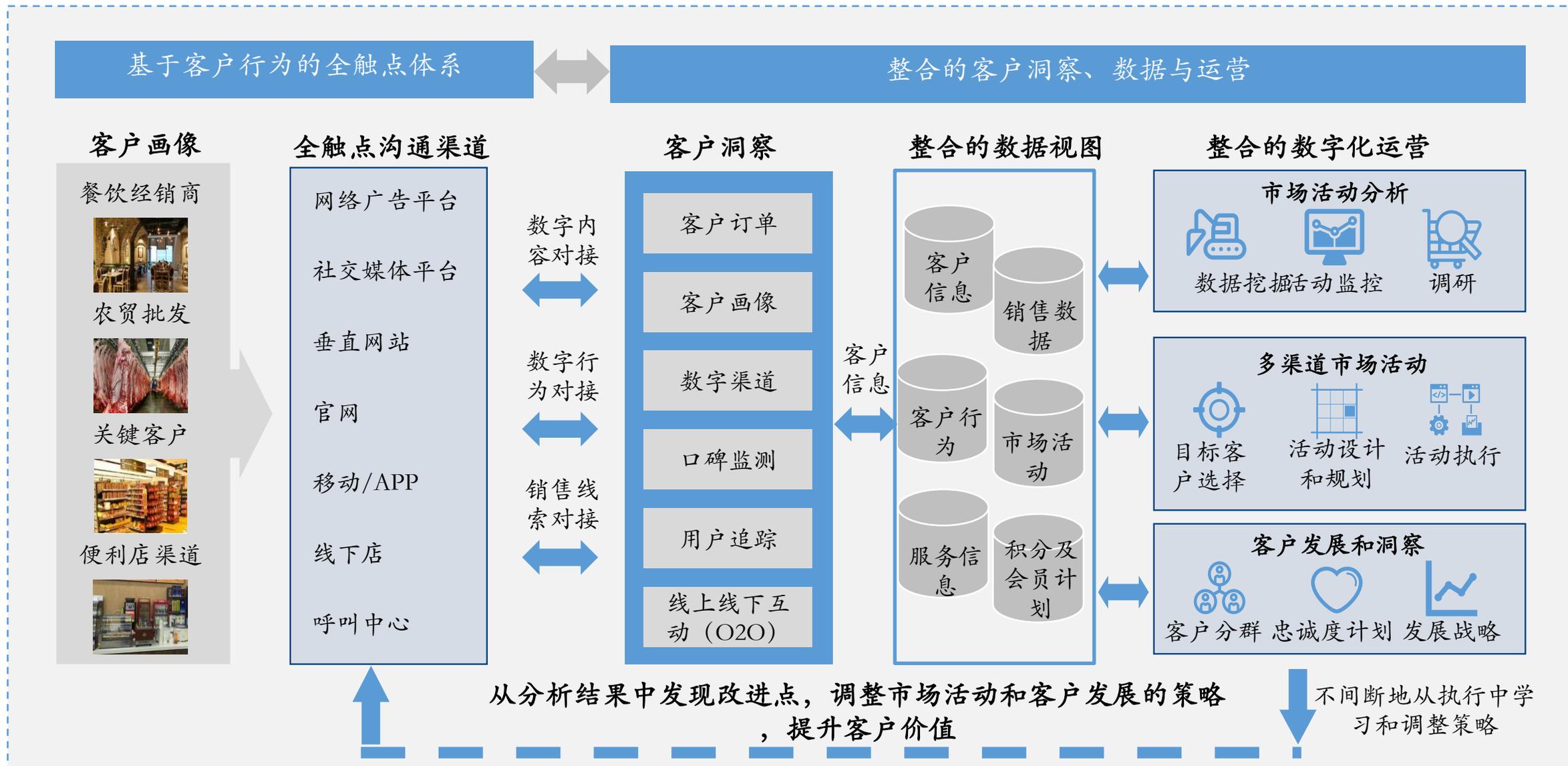
营销通：实现客户-产品-触点-活动的智能匹配，提升客户转换、交叉销售



服务通：智能化决策经营，更好的帮扶客户，提升客户满意度，带动客户共同成长



以客户为中心的“四通”，实现全触点连接客户，全方位服务客户，全生命周期运营客户



愿景：围绕客户需求，打造最佳客户体验

① 消费者向导

- 通过准确的位置定位，引导消费者来店。在门店附近的消费者。

② 自助购买服务

- 在门店内设置明显的导购图、指示牌、地面标记等。提供实时的信息，帮助消费者轻松舒适的购物。

③ 智能顾问

- 通过数字化技术管理新老顾客信息：如通过扫描二维码管理。并根据顾客的基本情况，实现高质量的1对1服务。

④ 个性化数字营销模式

- 用先进的技术（监控摄像机与数字化相结合的方式），根据每一位客户的性别、年龄、身高、体型给出符合该客户的提案套餐

⑤ 餐厅数字化大屏

- 在大屏上实时展示中央厨房画面，商品列表，食品加工全程可溯

⑥ 扫完即走

- 只需下载APP软件，扫描价格标签，即可轻松点餐购物。无需排队等待。

⑫ 视听跟踪

- 把追踪技术应用到配方优化、包装策划制作中



⑦ 社交媒体指令中心

- 收集客户的意见需求，以及在社交网络上的评论，并对其进行分析
- 关注客户对商店和店员评价，给予及时的反馈

⑧ 全球智能揭示板

- 实时收集、观察所有店铺的信息（来店客户人数，停留时间等）。通过数据分析结果，做出相应的对策包括店铺改造等

⑨ 数码销售

- 通过监控摄像技术和射频识别技术监测店内商品的库存信息、商品陈列等。防止出现缺货、断货情况的出现

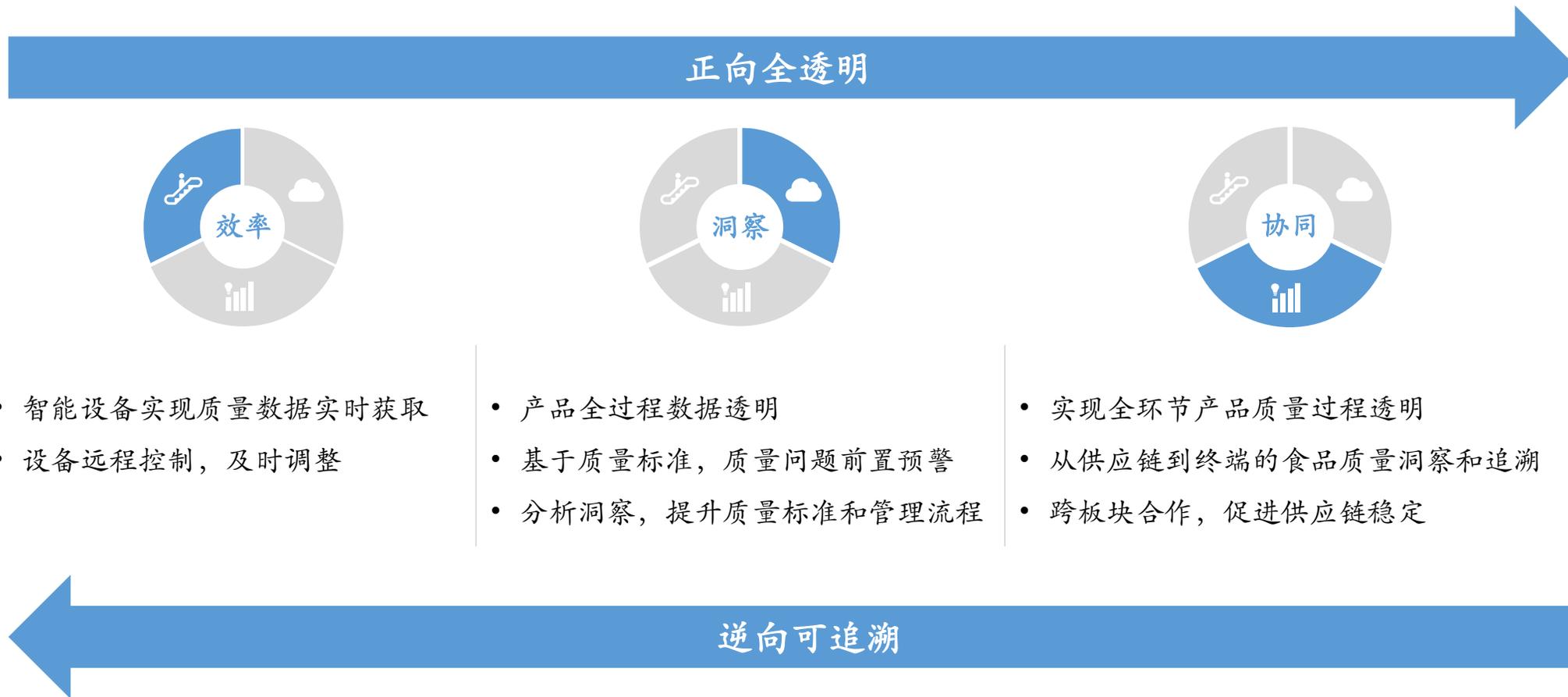
⑩ 灵活弹性定价

- 根据商品的销量、以及社交媒体上对商品的评价，设定弹性价格。

⑪ 食品质量安全流程优化

- 用IoT设备，实时监测各个楼层/区域的顾客人数，掌握客户层
- 实时预测接下来一个小时，门店里的拥挤状况
- 根据预测结果由店长做出相应的部署

通过产品全过程数字化质量管理，实现质量管理正向全透明、逆向可追溯



建设数字化质量管理平台，实现质量信息采集、质量标准和监控预警的全过程数字化、自动化

1 质量标准电子化

选取重点质量控制节点

梳理产品线、工艺流程、责任主体，明确质量管理重点控制环节节点及相应责任人

设置控制节点质量标准

针对每一控制节点设置质量标准，并导入质量管理平台，形成质量标准系统化控制

数据评价及跟踪

对每一质量环节责任人设立考核标准，持续进行跟踪评价，并进行相关整改

筛选标准

2 信息采集自动化



系统数据



移动终端



扫描枪



视频采集



无人机



可穿戴设备

.....

实时数据

3 监控预警智能化



高层质量管理者

- 产品系统性风险预防
- 质量保障机制制定
-



产品质量负责人

- 质量风险分析预警
- 质量问题追溯定位
-

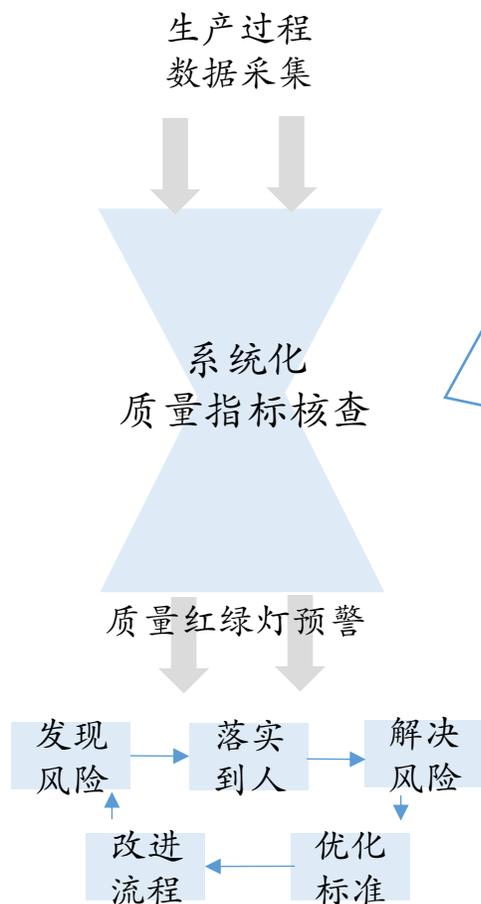


质量环节负责人

- 质量标准偏离数值
- 问题解决落地跟踪
-

智能模型

在数字化质量管理平台中制定科学可评估的关键质量指标



质量管理的关键在于，站在质量管理视角，从全局出发，制定生产过程中的操作规范及标准，通过各种方式开展有效追踪和记录，并通过与之对应的标准阈值比较，快速发现风险点并高效处理



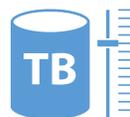
- 散户收货
- 养殖场日常运营
- 出厂抽检
- 加工过程
-

筛选关键控制点



- 肉鸡五统一（如饲料用量）
- 养殖场温度、湿度
- 农药残留检测
-

细化生产要求



- 35天用X吨饲料
- 温度介于XX度之间
- 每月N次监测
-

设定标准阈值

人力
定期检查



系统
实时监控

监控内容录入系统



自动识别预警

依托系统、智能化设备和网络链接，实现质量数据实时、自动采集

➤ 选取关键质量标准数据采集点，利用多种有效方式识别全过程合规程度

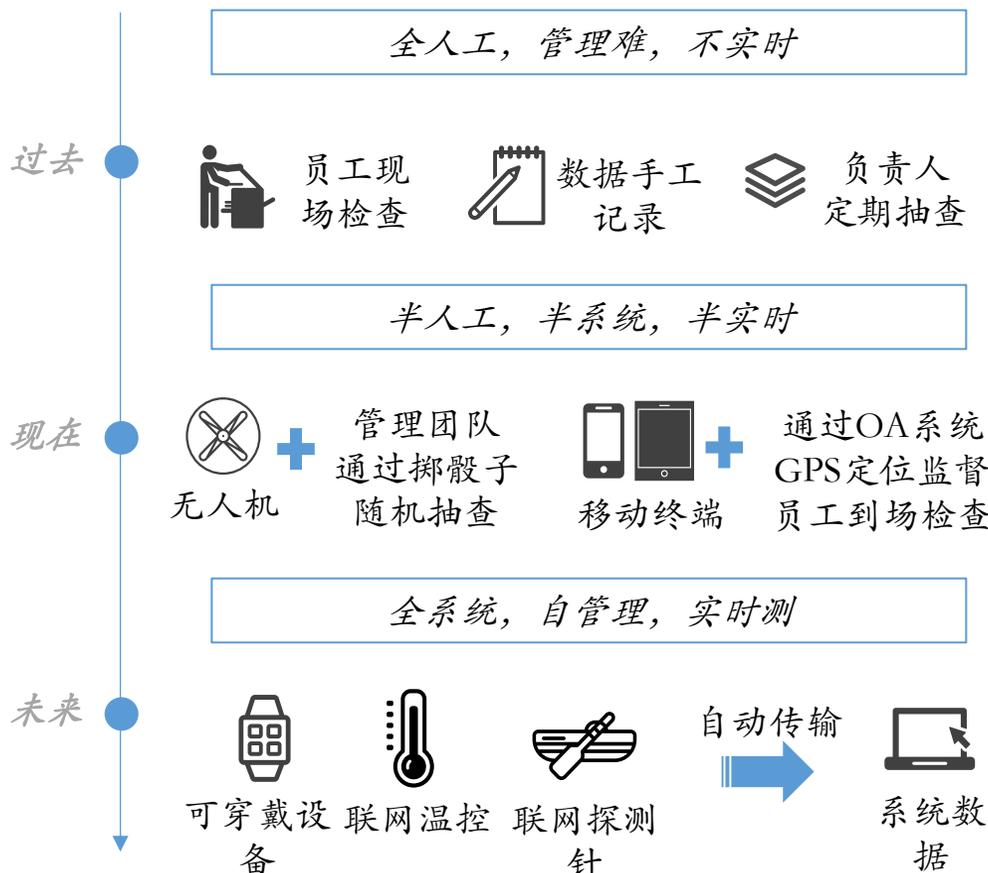
以肉鸡养殖过程为例：



各环节采集信息示意

生产过程	<p>如原材料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 供应商：产地、生产时间、运输记录 • 原材料：入库时间、检测记录、... 	<p>如生产</p> <ul style="list-style-type: none"> • 生产现场：现场温度、二氧化碳浓度、... • 成品检查：重量、形状、色泽、...
配送过程	<p>如运输</p> <ul style="list-style-type: none"> • 运输过程：车厢温度、装车环境、... • 车辆信息：制冷能力、司机... 	<p>如仓储</p> <ul style="list-style-type: none"> • 仓库环境：温度、光照条件、同库产品... • 仓内检测&转移：抽样检查、库位调整...
终端现场	<p>如终端存储</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保存：温度、光照、同库(冷柜)产品... • 保质期：有效期、入库时间... 	<p>如再加工要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 加工作业：加热时间、方式、使用设备... • 人员：卫生要求、健康信息...

➤ 由靠人工、靠制度录入采集数据，逐步转向靠机器、技术实时自动传输



提升质量信息展示分析能力，及时发现质量风险，快速改进质量问题

管理内容



高层管理者

- 全景质量数据查看
- 问题趋势监控分析
- 系统性风险预防策略制定



质量管理负责人

- 全链过程质量全程跟踪
- 质量风险快速识别、定位
- 质量管理机制落实



一线质量负责人

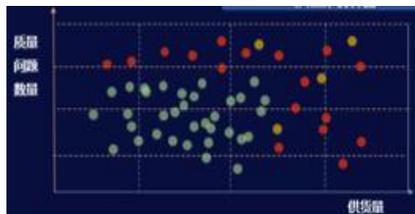
- 生产过程质量指标实时监控
- 质量问题快速跟进处理
-

全景多屏展示

区域性、系统性风险警示数据大屏



全链过程关键环节质量监控分析屏



质量环节实时监测（现场或大屏）



货架产品状态



生产现场温度等

智能化应用

- 合规文件一键下发
- 高危区域统计及分析
- 多标准阈值关联分析
-

- 质量标准及时调整
- 任务智能下发及跟踪
-

- 现场风险智能提示
- 天气预报预警
-

总体来讲，质量管理的数字化水平应得到全面提升，将质量风险控制在萌生期

从…

到…



质量标准



信息采集



监控管理

- 解读合规文件，专业人员研究制定
- 以文档为载体的质量标准手册

- 靠机制监督，人工现场记录
- 靠管理者随机抽查巡检

- 定期抽查管理
- 事后追责
- 人工核对质量标准要求
- 点对点管理，查看已有问题

- AI智能优化管理标准
- 以系统、阈值数据为载体的电子化质量标准体系

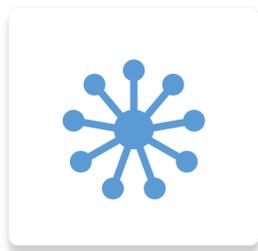
- 智能设备实时采集
- 通过物联网技术，实现数据自动、半自动录入管理系统

- 实时监测异动情况，智能预警，推送相关人员
- 智能设备自我感知，及时调整（如温控系统）
- 关联分析及比对，识别潜在风险

以“印章+合同”为抓手，强化风险管控中轴

以“印章+合同”为抓手，贯穿“集中、共享、协同、可追”的实施理念，强化风险管控中轴

集中



集中授权，风险可控

- 核心风险集中管控，合规第一
- 流程精益科技智能，效率并举

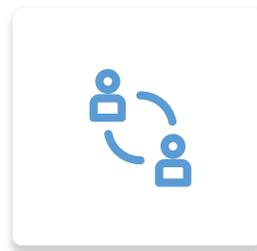
共享



统一标准和流程，高效执行

- 运营共享，统一标准，高效执行
- 资源共享，降低成本，效能最大

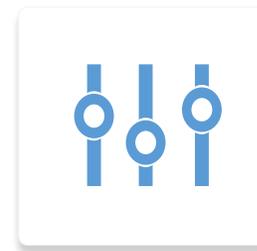
协同



数字化运营，实时联动

- 全终端，移动办公，无纸化
- 全互联，信息触达，无壁垒

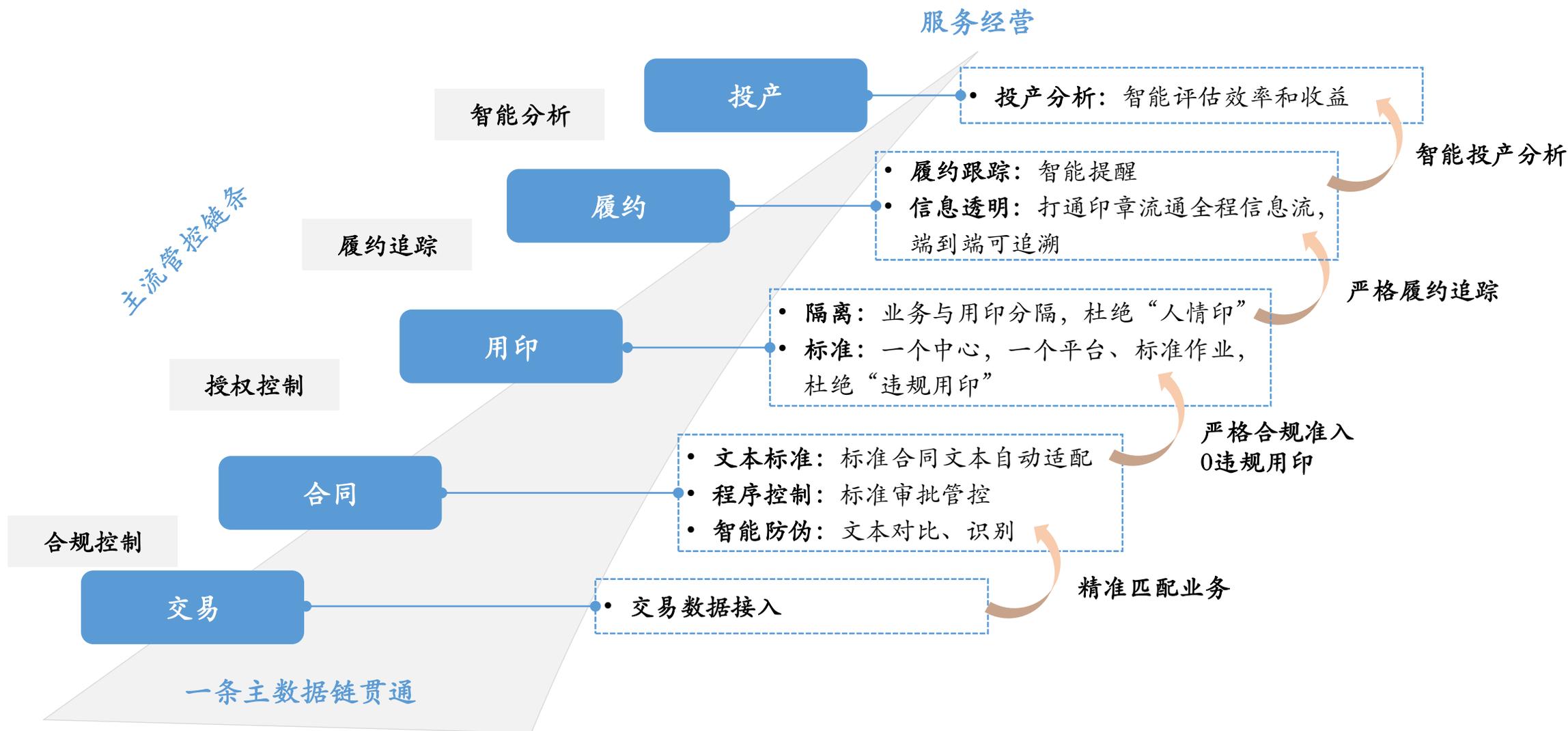
追踪



全流程追踪，智能分析

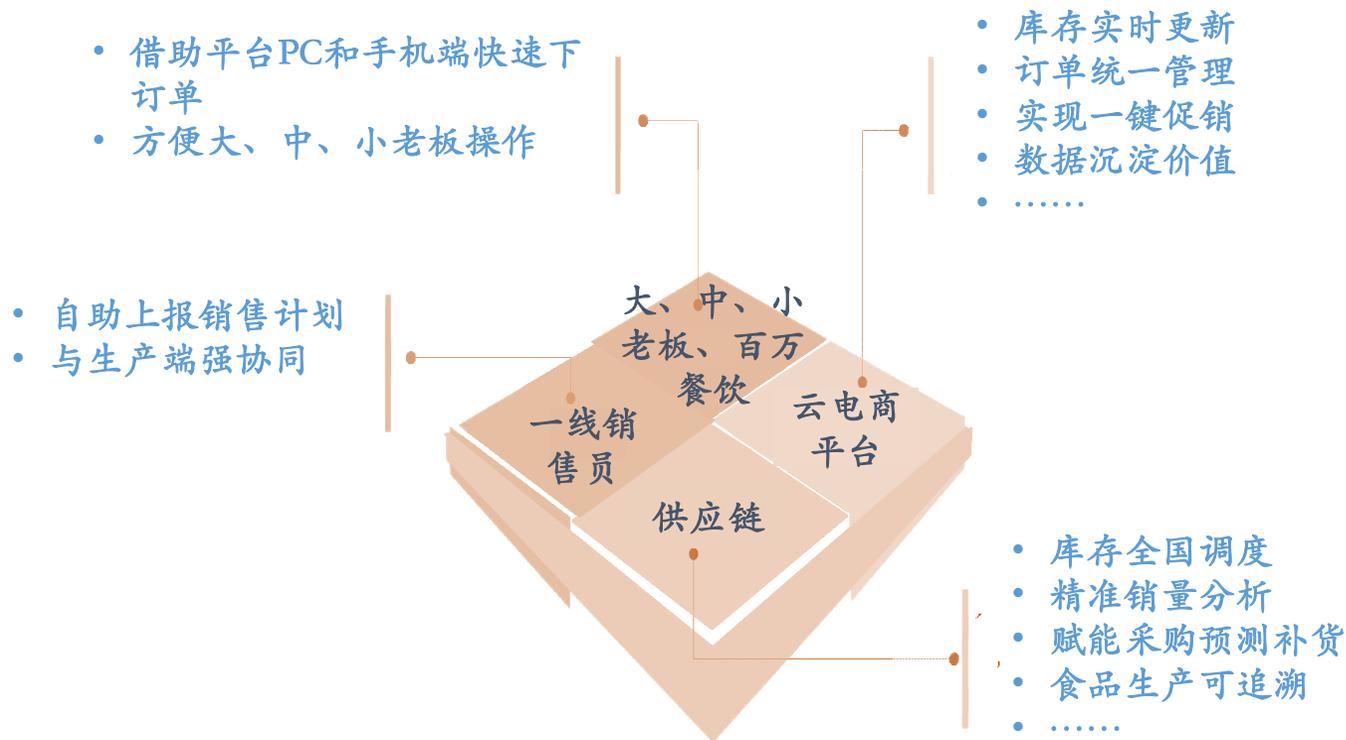
- 履约追踪，全流程信息透明
- 投产分析，智能化高效投入

数据贯通，打通主流交易-合同-用印-履约-投产的主流管控链条



建立云商平台，赋能内部业务单元和大中小老板自主经营

- 为实现战略转型为目标，集团应以互联网+、移动互联、云计算及大数据技术为依托，强化销售侧的终端服务水平和渠道管理能力，搭建与业务伙伴的信息交互平台，在销售渠道上实现精进管理，提升终端基础应用建设能力。可与集团现有的信息化系统及生产系统实现无缝对接及信息同步，构造一体化的云商平台。



线上线下一体化

- “小老板”用户线上下单，实现线下发货，物流配送，订单分配的新模式；
- 实现多终端，线上线下信息的实时同步

电商供应链

- 统一管理的库存及配送体系，通过智能化的补货策略，合理有效的引导“小老板”用户的库存管理，合理调配资源

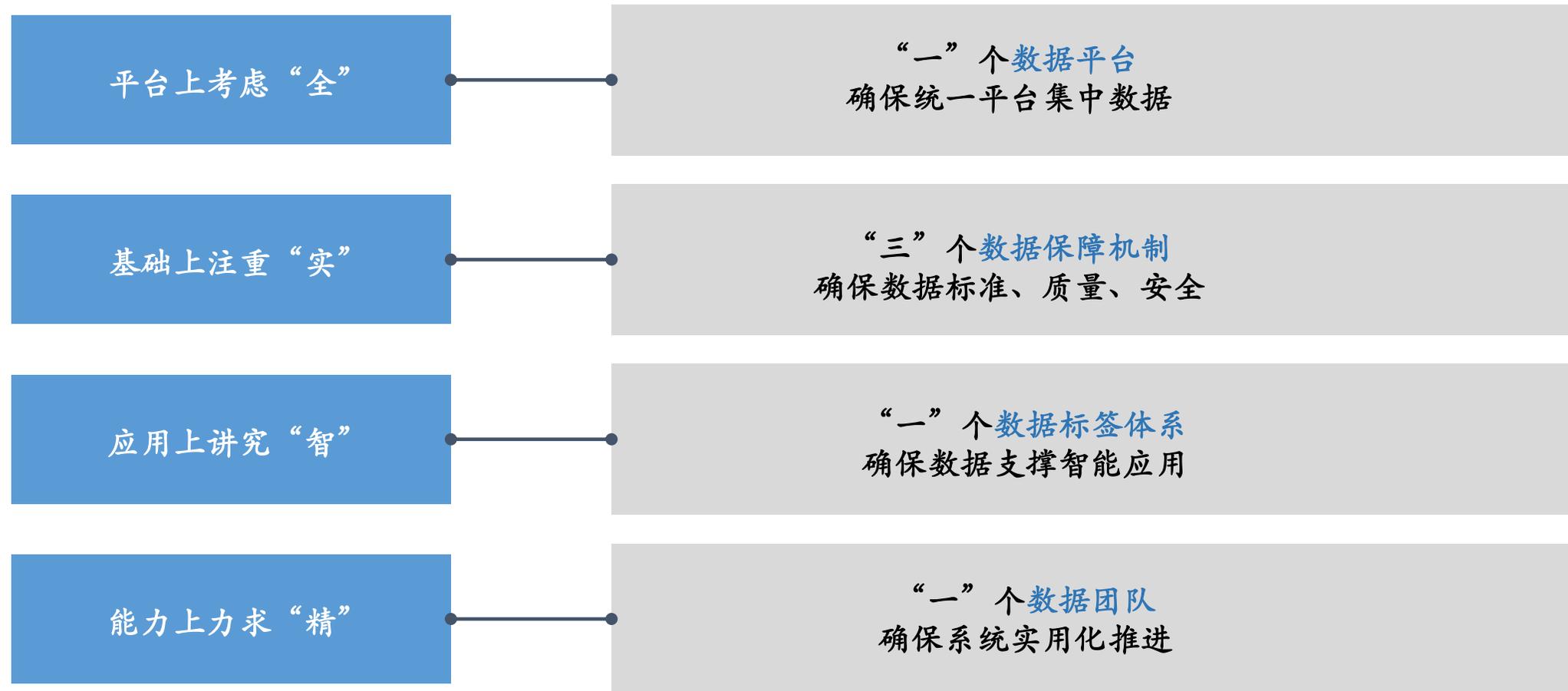
构建数字化共享运营平台，智能化手段降本增效



目录

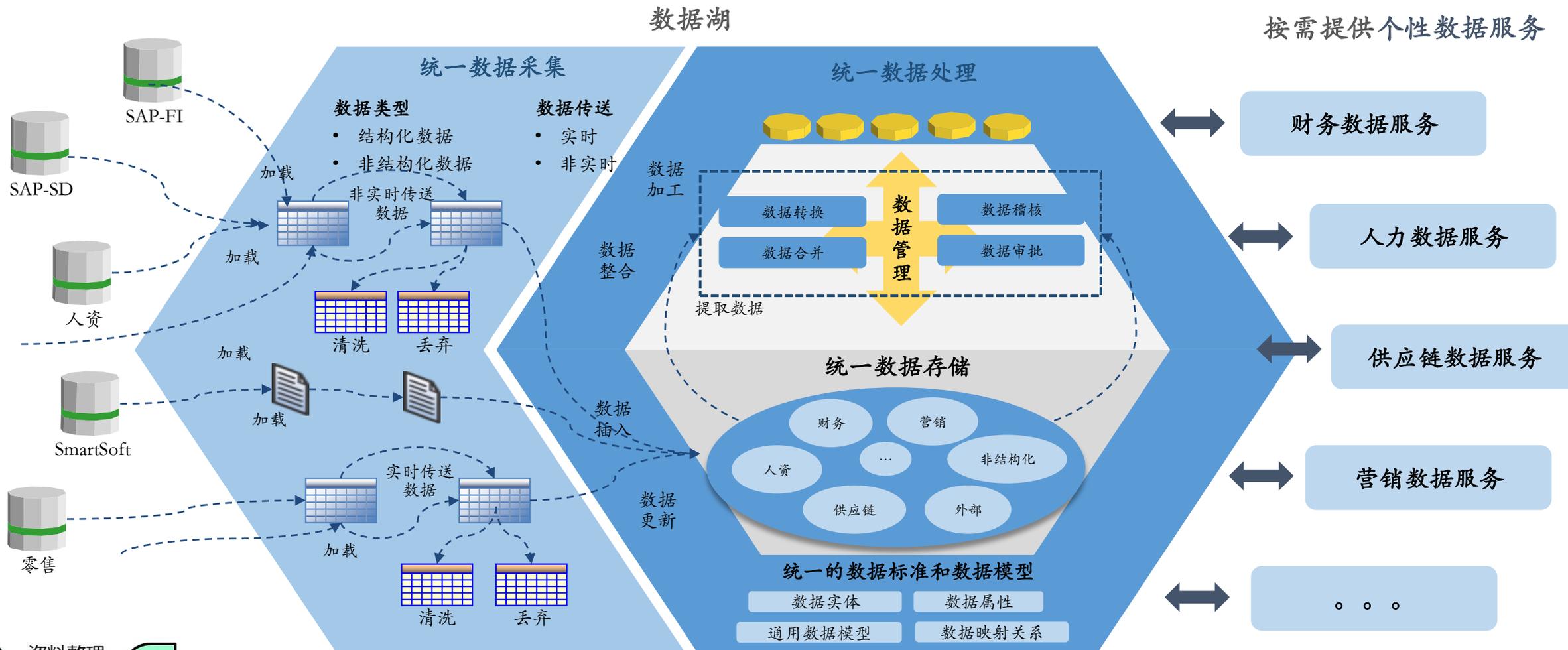
1. 数字生态体系建设规划
2. 建设数字化核心方案
3. 提升数字化管理与协同能力
4. 提升数据集中管理和应用能力

体系方案是系统性工程，平台、数据、应用、团队任何环节的短板都会导致结果失败



建设统一数据平台，技术保障应用，实现全域数据采集，消除信息壁垒，数据回归业务

- 以全域大数据建设为中心，覆盖全集团数据从采集、归集、加工、服务、消费的全链路的各个环节，面向各管理层级、各专业部门提供即时、准确、完整的数据服务，促进数据融合共享，实时响应业务需求。



建立全面的标签体系，实现智能分析、智能预测、智能推送等

三类标签支撑业务透视、统计分析和智能分析

基础标签

描述了目标对象的基础属性,包括所有业务流程中来的数据,记录和反映了业务的客观事实

基础标签示例

- 客户属性:
客户性别、客户年龄……
- 产品要素:
类型、价格……
- ……

统计标签

基于基础标签加工处理后的标签(如汇总/同类比较等),体现了业务经营的统计结果

统计标签示例

维度	X	指标
• 片区		营业收入
• 条线		外汇规模
• ……		……

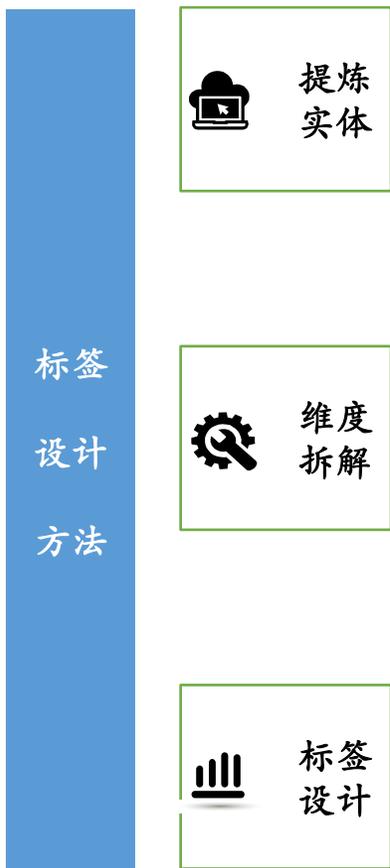
评价标签

描述对于实体的衡量与评估,洞察了业务的发展状况

评价标签示例

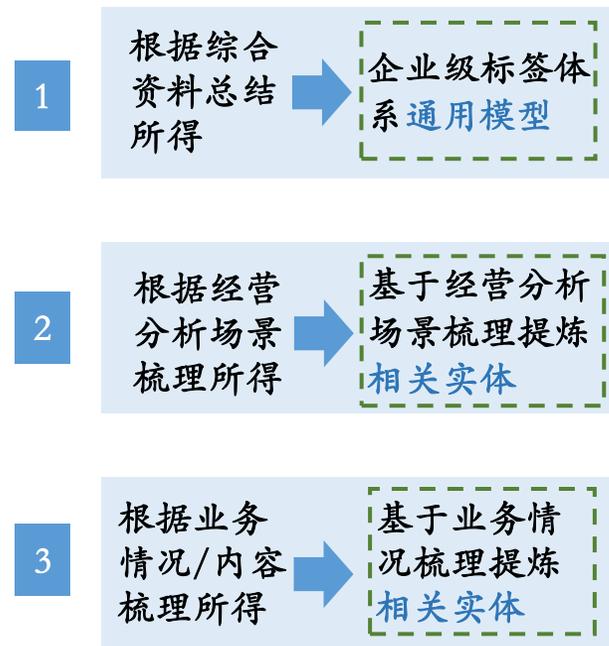
- 组织:
等级行,优秀团队……
- 客户:
客户VIP等级、风险偏好……

标签体系：“自下而上” + “自上而下” 提炼实体



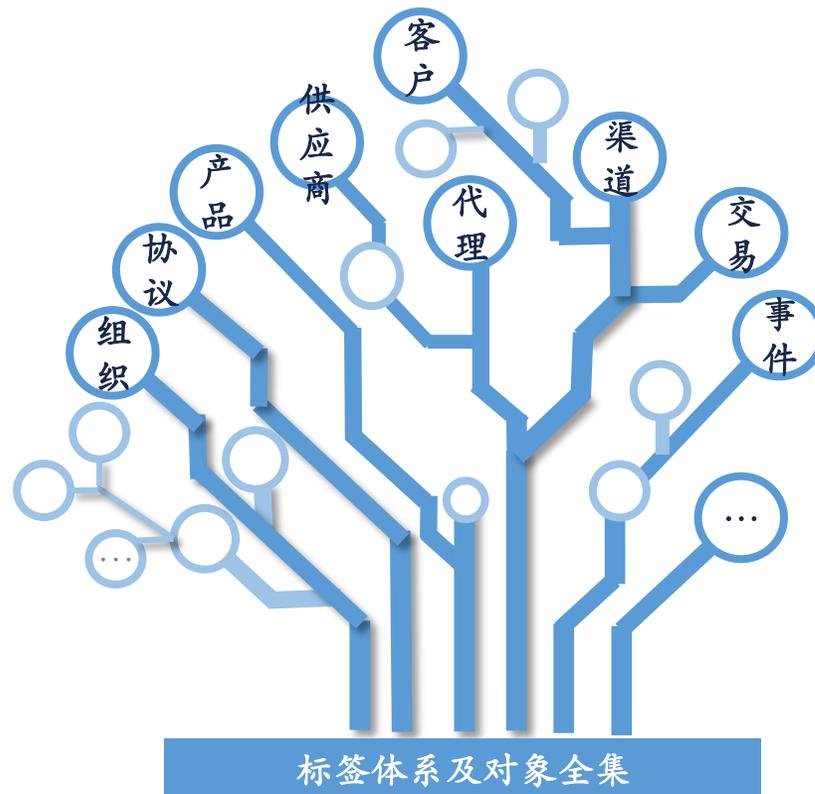
基于场景和流程梳理，并参考企业级标签通用模型，提炼业务实体和流程实体

自上而下：从分析场景和需求出发



自下而上：从业务客观情况出发

融合各类实体，并结合实体间的关系实体和外部数据参考，形成标签体系



数据体系：数据保障体系建设应该与应用建设相结合，快速见效

1

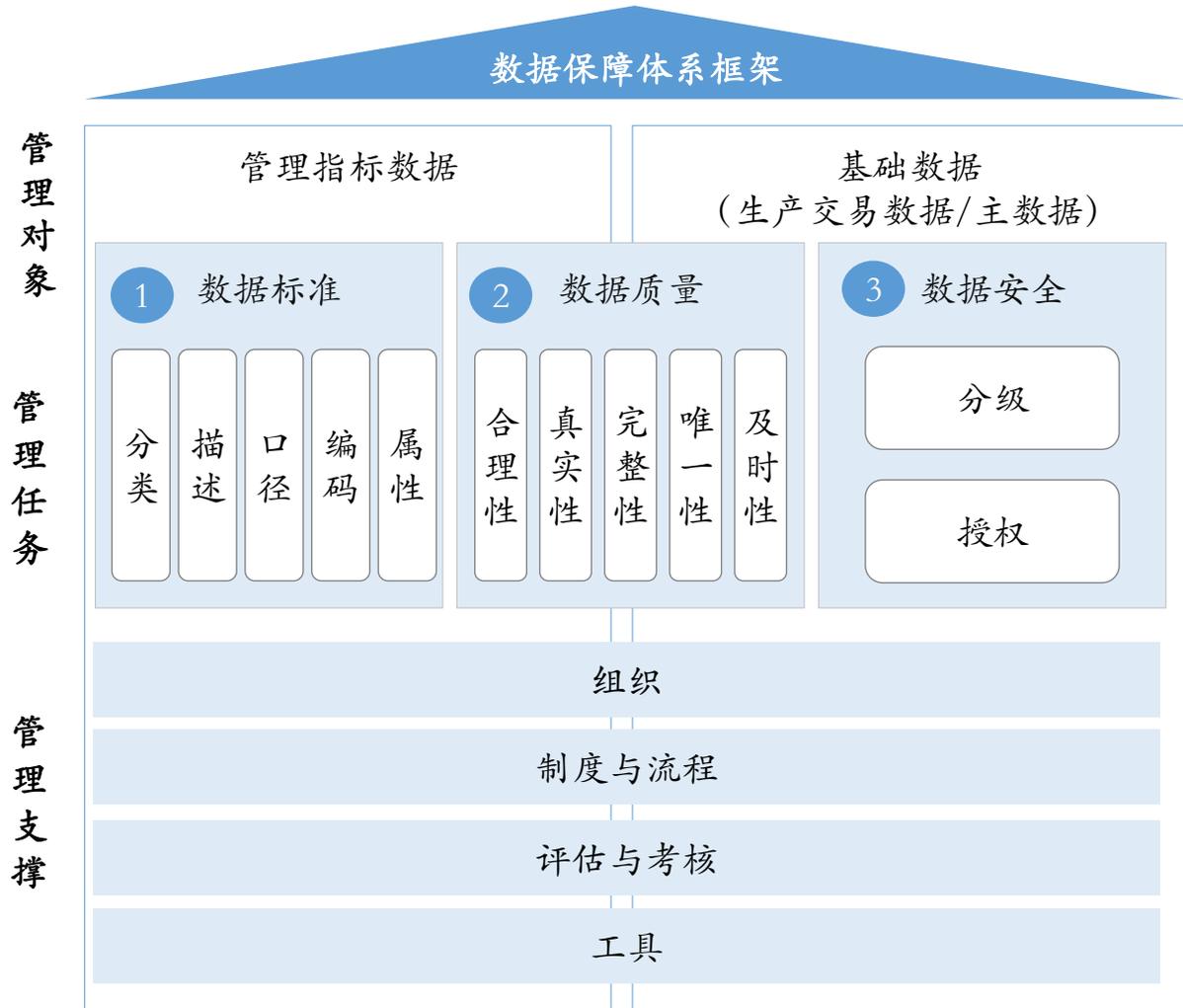
数据标准：建设统一数据标准，保证数据可用

2

数据质量：建立“暴露问题-分析根因-落实责任-治理整改”的数据质量闭环机制，确保数据质量持续提升

3

数据安全：根据用户的权限职责，制定严格的数据权限机制，保证数据安全与合规



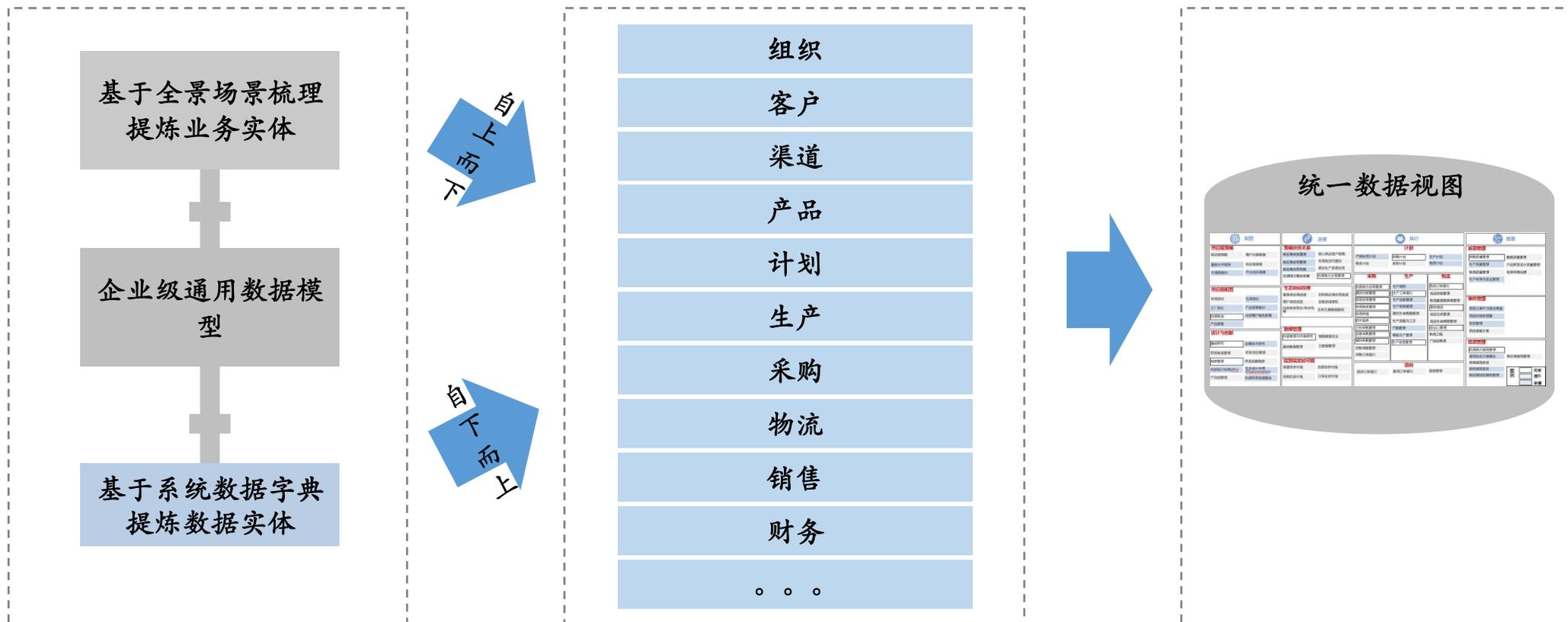
- 丰富应用接入
- 应用数据集成
- 数据管理手册
- 关键指标梳理
- 查询,报表增强
- 数据质量提升
- 数据安全加强
- 数据共享服务
- 可视化建设

数据标准：建设统一数据标准，保证数据可用

1 基于场景和流程梳理，并参考企业级通用数据模型，提炼业务实体和数据实体

2 融合业务实体及数据实体，并结合实体间的关系实体和外部数据参考，梳理完整的数据主题

3 按照统一数据规范，建立统一数据视图，实现数据的标准化，保证集团数据口径一致，支撑跨业务数据共享



数据质量：数据质量监控闭环，保障数据质量持续提升

1 校验规则，暴露问题

- 关键指标：及时，完整，一致，规范；
- 历史分析：回溯数据质量历史问题，了解改善方向
- 明细分析：细致到具体的问题数据记录



2 问题分析，定位根因

- 信息问题：数据度量，元数据描述等
- 技术问题：源系统数据库设计，触发器等
- 管理问题：缺乏数据质量保障机制等



数据质量
监控闭环

3 落实责任，制定方案

- 确定需要解决问题的优先级
- 分别制定纠正和预防错误的解决方案
- 落实提高方案相关的人员、组织和流程

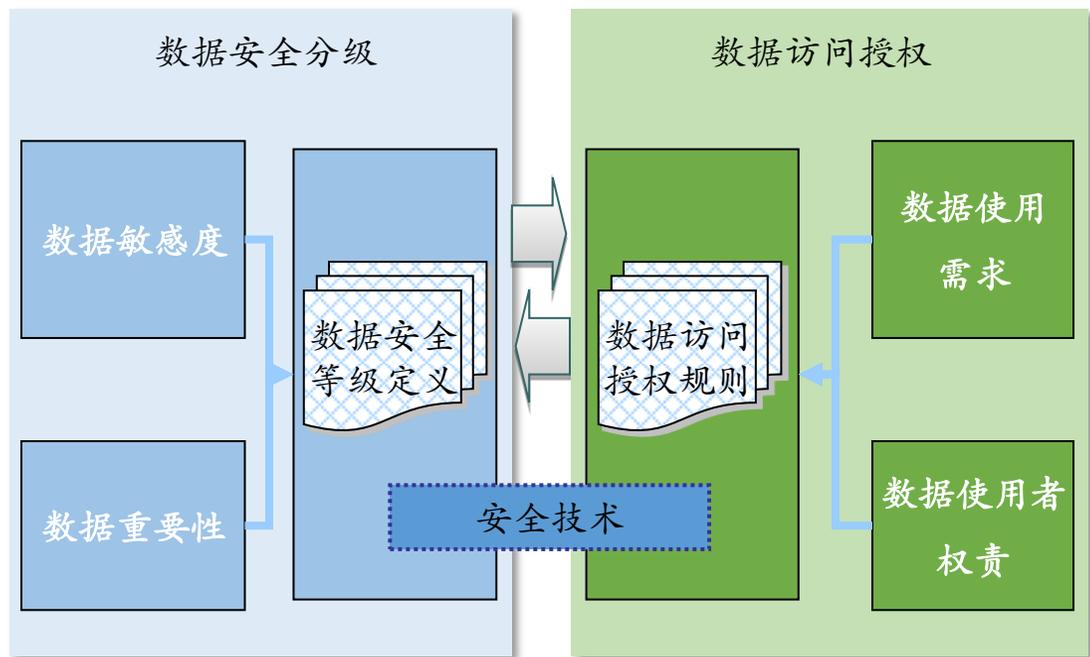
4 治理整改，持续监控

- 追踪质量问题，并建议相应的整改措施
- 要求业务系统进行数据整改
- 实现数据质量的常态化监控



数据安全：根据用户的权限职责，制定严格的数据权限机制，保证数据安全与合规

数据安全管理办法论



1

明确数据访问分级

- 根据数据敏感性、重要性等因素建立一套完整的数据访问等级，由数据责任部门确认数据的访问等级，以实现数据的分类分级授权管理

数据分级	授权规则示例
核心数据	需要公司领导层，或领导层任命的数据安全专员授权方可访问
关键数据	需要部门级领导授权方可访问
内部数据	需要业务专责授权方可访问
公开数据	在企业内部公开

2

建立数据权限管理体系

- 根据数据使用需求和使用者权责，设计数据权限角色，明确各角色权限范围
- 结合数据访问分级及权限角色，设计分类分级的数据权限访问/使用机制和授权流程，规范企业数据使用

3

利用数据安全技术强化数据安全

- 采用数据备份、数据容灾等技术，加强数据存储安全
- 采用数据脱敏、数据混淆和加密等技术，加强数据访问安全
- 采用传输信道加密、传输链路冗余等技术，加强数据传输安全

构建运营团队，持续确保体系稳定运转，持续提升，发挥业务价值



战略团队

- 解读公司战略，识别业务应用方向
- 利用丰富的分析知识储备，为各职能块的业务问题进行诊断，定义新的应用场景
- 识别新的发展趋势，并对业务分析和数据技术提出要求

商业智能团队

- 对接业务部门，了解业务痛点，提出数据分析解决方案，进行业务场景设计和交付
- 掌握数据可视化技术，基于业务需求方提供在线的可视化报表和商业智能应用
- 具备业务分析能力，在数据分析基础之上，提出业务洞察，并给出改进建议

数据科学家团队

- 根据业务需求，构建经营图谱和模型工厂，支持智能分析应用
- 识别新趋势和前瞻性需求，利用AI技术进行模型探索，并进行实用化转化