**《数字化转型通识》**

**【课程背景】**

* 在经历了ICT后，数字化时代，迎来了DICT技术，DICT技术的发展不仅仅是技术的更新换代，更重要的是基于云服务下的数据价值创造逐渐渗透到社会的各个层面。依托DICT技术，赋能企事业单位，帮助其实现从信息化走向数字化、智慧化，是当前通讯运营服务商在传统个人、家庭市场基础上新的市场突破。
* 本节课，主要从产业数字化出发，从相关技术、行业和市场营销等层面，全面阐述产业数字化转型的趋势背景、以及对应市场需求的产品和市场营销内容，帮助学员系统性掌握相关内容。

**【课程收获】**

* 了解数字化转型的大背景、技术和核心逻辑
* 了解通讯运营服务商在产业数字化中扮演的角色
* 了解数字化转型在业务和商业模式创新及在营销、客服环节中的应用
* 了解数字化转型的落地要素

**【参与人员】**

本课程适宜于：通讯运营服务商

**【课程大纲】**

**一．深刻理解数字化转型的内核机理，透析助力产业发展的本质**

1.数字化转型的定义

2.产业数字化转型的目的、价值意义

（1）提效降本

（2）用户体验

（3）竞争力

（4）社会效益

（5）创新

3.数字化转型的技术原理

（1）数据分析与科学决策

（2）5G+ABCDENETS数字技术

1. 数字化转型的核心内容
2. 整体战略与商业模式创新
3. 业务创新
4. 业务场景提效降本

5.数字化转型成功与否的评估体系

6.数字化转型的路径及落地保障

**二、企业数字化转型的内容**

1.整体战略与商业模式创新

1. 基于生态学派的企业战略定位
2. 数字化时代的生态体系
3. 数字化时代的三大商业模式决定企业站位
4. 定位企业的数字化战略和商业模式

2.基于大数据和C2M思维展开业务创新

1. C2M，洞察用户场景，提炼用户需求，设计产品
2. 端到端，通过数字化链接，打通品牌-渠道-用户之间的链接
3. 数据分析，依托用户数据分析，发现新商机
4. 围绕用户需求，制定新的解决方案和产品
5. 借助数字化工具提升业务场景运营效率

（1）借助数字化端到端的C2M的链接，对用户数据进行分析，开发新业务产品

1. C2M，洞察用户场景，提炼用户需求，设计产品
2. 端到端，通过数字化链接，打通品牌-渠道-用户之间的链接
3. 数据分析，依托用户数据分析，发现新商机
4. 围绕用户需求，制定新的解决方案和产品

【案例】中国移动围绕CHBN市场开发新业务、新产品

（2）数字化营销，全渠道+全媒体，辅助企业高效率拓客成交

1. 数字化营销的本质：拉升拓客效率和降低客户获客成本
2. 数字化营销的主要表现方式：数字门店、新零售（渠道数字化）、电商、新媒体、私域运营
3. 数字化营销的支撑要素：数字化系统（产品）、业务内容数字化、运营团队专业化
4. 数字化营销常见误区：软件思维（增长靠产品）、业务思维（按照实际情况来）、运营思维（一切靠内容）

【案例】内蒙移动借助直播实现全员数字化营销赋能

（3）数字化转型在营销中的应用

1. 新零售，开发app/小程序，一体化管理运营，实现整体数字化运营效率提升
2. 数字门店，为门店开发门店自有小程序，培训赋能，实现门店/网格长自主线上运营
3. 电商，借助电商平台，快速开掘新客户
4. 新媒体，短视频直播，借助兴趣电商快速拓客
5. 私域，挖掘存量用户需求，实现存量私域用户的价值提升

【案例】小移严选新零售应用，实现体系内拓客营销效率升级

（4）数字化客服，搭建智能客服体系，提升客户体验

1. 全渠道，打通前台所有渠道，降本提效
2. 全链条，从渠道-客服-CRM全链条，提升客服系统的协同性
3. 数据化，SCRM（来源、标签、画像、交易）构建标签用户画像，让服务更精准
4. 集成化，人工坐席+机器人客服+工单+SRCM+质检+培训，一体化提升服务体验

【案例】中国移动智能客服系统

（5）数字化客户运营，基于ARPU值提升私域客户价值

1. 客户运营，基于客户生命周期的用户ARPU值运营
2. 精细化运营，分层分类管理用户，实现整体用户价值提升
3. 数智化运营，借助数字化技术，提升客户运营效率

【案例】联通会员，私域客户价值Arpu值管理运营

**三、数字化转型的落地**

1.“新商业+数字化系统+项目运营”，构建数字化转型落地三部曲

（1）架构新商业模式和业务战略，做好顶层设计，设计新增长和核心竞争力

（2）围绕商业模式和业务战略，设计开发产品，以数字技术实现商业通路

（3）搭建项目运营团队，深挖用户价值，以内容驱动业绩增长

【解析&案例】中国移动生态型商业体系和合作伙伴

2 围绕业务实现组织协同

1. 新商业下的新组织
2. 构建组织团队与组织协同
3. 实现组织内的价值共赢
4. 培养数字化人才梯队
5. 搭建数字化系统
6. 数字化系统的开发与云服务
7. 数字化系统搭建的原则
8. 目前中国移动的数字化产品介绍

【案例】中国移动的数字化营销系统解析