

《轨道交通企业数字化转型》

讲授专家：李勇

培训对象：1、企业内与产品、客户接触的管理、营销、服务人士；
2、企业内从事营销与服务工作的相关人士；
3、希望开展平台运营的企业相关人员；

课程时间：0.5 天 (3 小时)

课程背景：

企业数字化转型是大势所趋，通过数据科学治理、数据平台建设、数据分析与建模，把数据变成服务，使数据能在企业内顺畅流动起来，为企业带来巨大的价值。数据是企业数字化转型的重要基础。

但是在做数字化转型的过程中，我们务必要问三个问题，第一，数字化转型到底要解决客户的什么问题？用户到底需要什么？用户和客户关心的问题在哪？第二，业务战略到底要解决业务的什么问题？第三，变革是否有一个好的规划和持续的顶层架构设计？数字化转型是一个持续优化的过程，只有起点，没有终点。本课程将详细展开解析数字化的做法。

课程收益：

培训完后，学员能够：

- ◇ 了解企业为什么做数字化和数字化经历的阶段；
- ◇ 掌握数字化用户体系，数字化产品体系，数字化渠道体系，数字化服务体系以及数字化管理体系的搭建与运营；

课程大纲：

单元	大纲	内容
单元一	什么是企业数字化转型	1. 数字经济时代已经来临 2. 新 IT 加持数字化势不可挡
单元二	企业在数字化转型中经历的阶段	1、企业数字化转型的参考路径，主要包含几个阶段： 1) 数字化认知阶段：建立数字化转型思维 2) 数字化战略规划：找到方向，建立短期、中期、长期的目标 3) 数字化实施：开展行动，构建数字化能力 数字化推进与反思
单元三	数字化怎么做之一：数字化客户	建立动态数字化功能的客户管理： 1. 客户需求个性化记录与分析 2. 存量客户的数字化精细管理与运营 3. 增量客户场景化的精准记录 4. 用户画像的数字化分析与挖掘
单元四	数字化怎么做之二：数字化产品	建立动态数字化功能的产品管理： 1. 产品设计体系的数字化管理 2. 产品运营体系的数字化管理 3. 产品生命周期管理的数字化管理

		4. 产品创新的数字化管理
单元五	数字化怎么做之三：数字化渠道	<p>建立动态数字化功能的渠道管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全媒体渠道交互平台 <ol style="list-style-type: none"> 1) 多渠道入口 2) 多平台无缝互动 3) 线上线下系统对接 4) 优化体验的关键点 2. 大数据增值平台 <ol style="list-style-type: none"> 1) 倒逼产品渠道能力 2) 大数带来的增值服务
单元六	数字化怎么做之四：数字化服务	<p>建立动态数字化功能的服务管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、 数字化下客户服务的变化 2、 数据客服建设思路 3、 整合泛在连接全渠道服务入口 4、 推动智能、主动、精准服务
单元七	数字化怎么做之五：数字化管理体系搭建	<p>建立动态数字化功能的公司内部管理体系：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 数字化思维的建立 2. 建立公司数字化底座平台 3. 建立公司数字化支撑平台 4. 建立公司数字化运营平台 5. 建立公司持续性的数字化人才梯队