

课程大纲

数字化转型策略暨智慧中台建设与智能化运营

课程收益：

1.

深入分析数字化与信息化的区别，帮助运营商了解数字化的本质；分析智慧中台建设的意义和中台建设的关键问题，统一思想，统一行动，避免走弯路。学习 5G 时代新的数字化企业管理和市场经营工具，从技术、路径、结构等方面给出了数字化带来的新的管理模式和数字化管理实施路径；

2.

学习标杆企业优秀数字化转型案例，学习运营商数字化转型的具体策略和路径，学习产品数字化、数字产品化、智慧中台建设、标签体系建设、智慧运营等具体的数字化转型举措。

3.

学习中台运营涉及的架构、流程调整难点，学习中台建设需要的业务抽象具体方法，真正让中台在企业管理和业务运营中发挥作用，以渠道（O2O\OMO）、5G

客户发展等为例，跑通中台的端到端支撑和运营流程，让参训学员迅速将所学转化为具体工作中的所用。

授课方式：采用线下面授，互动答疑的方式

授课时长：12小时 / 期

课程纲要：

一、数字化转型与智慧中台建设：先搞清这些关键问题

1. 数字化与信息化有什么差别？数字化的核心内涵是什么？
2. 中台是个什么梗？中台的本质是什么？
3. 业务中台、数据中台和网络中台的区分与联系
4. 基于智慧中台运营的新思维
 - ◆ 无界思维：打破线上线下、前台后台、虚实隔阂
 - ◆ 网状思维：全网覆盖，消费者在哪里，中台支撑到哪里
 - ◆ 生态思维：建生态链、生态圈，共建、共享、共赢。

二、运营商智慧中台建设要点

(一) 以智慧中台为核心的运营体系、流程重构、标签体系建设是搭建的前提

- 前后端协同的运营体系设计
- 基于大数据的低成本高效运营机制
- 协同作战：基于中台的三级机构、三种联动机制
- 以智慧中台建设为目标的数据整合和标签体系建设

案例分析：阿里巴巴的智慧中台建设案例；

(二) 业务抽象是中台建设的基础

- 中台在企业中的角色
- 中台在企业管理、运营流程中的位置
- 何为业务抽象
- 通过业务抽象厘清中台角色和定位的方法

(三) 利用大数据、 AI 工具体现“智慧”是中台真正发挥作用的关键

- 如何让中台“活”起来
- 如何避免多一个中台多一个流程、多一个麻烦的困境
- 如何将大数据和 AI 能力引入中台

(四) 不同类型的中台具体功能和建设注意事项

- 业务中台的功能和建设要点
- 数据中台的功能和建设要点
- 网络中台的功能和建设要点
- 统筹：搭建智慧中台体系

三、中台建设和运营中的关键问题

(一) 中台搭建及起到关键作用的路径

(二) 中台与各部门的关系以及具体的归属

(三) 中台运营支撑人员的素质模型

四、基于智慧中台的运营实例

(一) 5G 客户发展

- 5G 客户圈群划分策略
- 关键影响力客户筛选方法
- 营销时机获取原则
- 基于智慧中台的渠道适配原则和方法

➤ 基于智慧中台的多部门协同 5G 客户发展和运营

(二) 基于智慧中台的线上触点联动营销

- 如何做好自有 APP 触点的运营
- 如何做好合作 APP 触点的运营
- 如何做好微信为载体的各类触点运营
- 如何做好网店运营
- 如何提升触点客户留存率