

6

第 6 章

数字化重构业务运作模式

数字化转型从企业业务战略出发，通过数字化手段来重构核心业务运作模式，以实现客户交易更简单、内部作业更高效、运营管理更敏捷。

本章将介绍在数字时代丰富的信息交互下，如何重构业务运作模式，业务运作模式的基础是什么，以及如何进行重构过程中的业务流程设计。

6.1 业务运作模式重构是数字化转型的核心

利用数字技术创新业务运作模式，通过重构业务流程提升企业运作效率，成为越来越多企业的选择。

随着业务数字化转型的不断深入，信息获取更加便捷，信息量越来越大，企业可以突破以往距离和时间对业务执行的限制，驱动业务运作模式发生 3 个重要的转变：作业模式从效率到创新的转变、客户体验从功能到场景的转变、运营模式从管道到平台的转变，如图 6-1 所示。