

## 结语

# 数字化转型的 8 个成功要素

华为在开展数字化转型的过程中，积累了一些经验和教训，总结起来有如下成功要素。



数字化转型的 8 个成功要素

### 1. 一把手担责

要做好数字化转型，企业家就要有战略决心、信心和耐心。数字化转型一定是企业“一把手工程”，需要企业家自上而下地推动并在企业内达成广泛共识。企业家要真正意识到数字化给企业带来的机遇和挑战，意识到转型的必要性，并积极付诸行动。同时，部分率先开展数字化转型的企业，已获得优于其他企

业的产品竞争力、客户满意度，以及把握新机会的能力，并在竞争中取得优势，对于数字化转型，这些企业的企业家们更应有坚定的信念，在企业内构建数字化领导力和执行力，持续推动数字化转型工作的开展。

**数字化转型“不怕慢，就怕停，更怕回头”。**

## 2. 战略引领

在数字时代，企业应适时地调整其业务战略，引入数字化商业模式或提供数字产品和服务，并通过转型支撑业务战略目标的实现。数字化转型要对准企业价值创造的主航道，构建达成业务战略所需要的关键能力。数字化转型需以业务战略为龙头，以变革规划为起点，制订出清晰的数字化愿景和目标，并在此指引下，坚定不移地通过一系列变革项目推进转型工作落地。

**数字化转型是企业构建面向未来的高质量竞争力战略的主动思考。**

## 3. 重构业务

提升客户体验和运营效率，成为越来越多企业的选择。企业开展数字化转型，需识别企业与客户交互过程中的关键触点，用数字化手段做深客户界面的联接，提升客户体验，进而提升客户满意度。同时，企业要从客户或用户体验出发，识别企业内部业务运作的高能耗点，对业务作业流程进行数字化改造或重塑，构建出更简单、更高效的工作方式，使业务周期更短、效率更高，从而实现对客户的快速响应、敏捷交付和贴心服务。最后，企业要通过重构运营模式，推动人工智能来实现决策、分析和行动的高效，从事后系统、报告系统走向一个真正的全实时反馈的运营系统。总而言之，企业需要通过重构业务实现客户交易更简单、内部作业更高效、运营管理更敏捷。

**不改变业务流程的数字化转型都是装样子。**

## 4. 转人磨芯

数字化转型最难的不是开发一套IT系统或装备，而是改变人的观念、意识和行为，提升员工参与变革的意愿和能力。一方面，企业要通过“训战结合”，大力培养具备数字化技能的专业人才，并帮助企业员工掌握使用数字化装备的

技能，帮他们打开新的职业发展通道，让他们在数字化带来的组织变化中也可以有更多的选择机会。另一方面，企业要通过变革管理，读懂人心，帮助员工在思想、意识上进行转变，让员工积极拥抱数字化转型并投入其中，从而跟上公司发展的步伐。要想让组织充满活力，就要有一批有激情的团队和个人在战略牵引下持续推进转型工作。

数字化转型的有效推进，“改变人”是关键。

### 5. 眼高手低

数字化转型一定要从高处着眼，目标要远大，要系统性地描绘出数字化转型愿景和架构蓝图，形成变革全局视图，确保企业上下一盘棋。但在具体开展时，企业一定要从解决自身的现实问题入手，识别业务运作的高能耗点、管理低效点以及客户体验缺失环节，找准转型突破口进行重点推进而非面面俱到，赢得信心，从而让更多人愿意参与进来，并带动其他转型工作有序开展。

数字化转型既要“开阔视野”，也要“重心向下”，瞄准业务问题的解决，做好并做到极致。

### 6. 清洁的数据

数据找不到、看不懂、不准确、不及时，是企业数字化转型的重大阻碍。企业需要从源头抓数据质量，做好数据治理。数据治理，就是用统一的数据管理规则，让企业的数据清洁、完整、一致。

在数字化转型过程中，企业需要构建对数据的感知和获取能力，不能把数字化简单地构筑在人工录入上，不应增加业务人员的录入负担，而应该采用现代化手段来采集和获取数据，在保证数据质量的同时，增加数据的及时性和有效性。在此基础上，企业还要着手进行数据处理、数据控制和数据消费，用全新的思路构建数据的智能和服务能力，满足公司业务对数据的需求。

数据成为重要的生产要素，清洁的数据是数字化转型的基础。

### 7. 合适的技术

云计算、AI、大数据、5G等先进的数字技术是企业加速转型的重要支撑，

企业应将数字技术视为数字化转型的核心驱动力之一。企业的 IT 团队应主动引入成熟的技术，并适度超前地部署或孵化企业层面的数字平台。业务数字化团队在使用数字技术时，则需要回归业务的本质，思考转型要达到什么目的，关键业务用户是谁，用户的核心场景是什么，解决什么业务问题。技术应主动为业务提供服务，只有这样，才能将数字技术与业务进行充分融合，将合适的技术用在适合它的业务场景中。

企业数字化转型没有最先进的技术，只有最合适的技术。

## 8. 安全优先

数字化转型还应把安全放在第一位。华为对安全的要求是“核心信息资产不外泄、系统安全稳定运行”。如果一个企业没有很好地解决安全问题，其数字化转型工作宁可慢一点。

完善的网络安全和数据资产保护，是开展数字化转型的前提。