

企业网DINet
2023厦门CIO沙龙

新冠就是信冠

——VUCA下的数字化变与不变

王歆 2023-01-15

1

恋爱

数据
质量

2

贪腐

数据
相关

3

违章

数据
行为

01.

VUCA趋势与逻辑

—

01. VUCA矩阵

你对自己成就预测有多准？

复杂性 (Complexity)

全局资源

特点：这种情况包括许多相互联通的变量，有些信息是现成的，或能预测到。但想清晰地梳理其复杂程度与本质并非易事

举例：生意遍布多个国家，每个国家的监管环境都是千差万别，关税体系及文化价值观也各不相同

做法：重组，聘用或培养专业人士积累重组资源，应对复杂性

模糊性 (Ambiguity)

因果判断

特点：因果关系往往是不清晰的。没有先例可供参考，你面对的是“不确定中的不确定”

举例：决定将业务拓展到未成熟的市场或新兴市场，或在主营业务范围之外开发新产品

做法：实验。理解因果关系需要不断提出假设，然后进行验证。在设计实验。确保你能够从中得到教训，并将成果广泛应用到实际中。

VUCA时代

不确定性 (Uncertainty)

市场竞争

特点：尽管缺乏额外信息，时间的基本因果关系已知，具备变革的可能性，但不一定成功。

举例：竞争者的新产品发布悬而未决，业务与市场的未来不够明朗，

做法：将资金投入信息的收集、分析，并分享你的所得。这一做法与组织结构变化相结合时效果最佳，例如信息扩大分析网络，降低不确定性

不稳定性 (Volatility)

执行质量

特点：挑战本身与维持的时长是未知并且不稳定的，但是并非难于理解。相关信息通常是现成的。

举例：一场自然灾害使得供应链脱节，继而导致产品价格波动

做法：勤于闲时，将资源投入到预备力上，例如保持库存和储备人才。这些措施通常意味着大额的花销，凡是投资与风险程度匹配

你对情况的了解有多少？

API平台

低代码能力

AI智能

复杂的事情简单做——抽象化专家

简单的事情重复做——高复用行家

重复的事情用心做——规划性赢家

简单的事情复杂做——砖家

重复的事情简单做——行家

用心的事情重复做——输家

02. 应对VUCA的应具备的能力

积极性 (Positivity)

专注力 (Focus)

灵活性 (Flexibility)

组织能力
Organization skills

主动性 (Proactivity)

强大的
个人适
应能力

令人信
服的企
业宗旨

敏捷 (Agility)

愿景 (Vision)

信任 (Trust)

谦逊 (Humility)

快速决策能力
(Fast decision-making)

创新思维
(Innovative thinking)

02.

VUCA环境下信息化图景

—

2022年重要的战略技术趋势

CEO追求的目标

增长

数字化

运营效率

工程化信任

塑造变革

加速增长

数据编织
网络安全网格
隐私增强计算
云原生平台

组装式应用
决策智能
超级自动化
AI工程化

分布式企业
全面体验
自治系统
生成式AI

02. VUCA下数字化的趋势

	基础设施云化	触点数字化	业务在线化	运营数据化	决策智能化
品牌		平台品牌投放/传统品牌投放		全域品牌投放	KOL/KOC自我发现
商品		商品营销码/电子价签/RFID/云货架/3D样板间	3D商品企划/商品质量/品类管理	商品生命周期管理/新品研发/商品选品/品类管理	定价决策支持/基于千店千面智能选品/商品组货
制造		IOT解决方案/智能工厂/MES	原料采供协同/C2M生产供应链平台		智能制造/产能预测/生产全过程监测/渠道预测补货/
渠道		智慧门店/千店千面	B2B/异业合作平台/巡店结构化/供应链金融	渠道全生命周期管理	图像识别/视频识别
营销		数字化品牌投放/电子小票/异业联盟/跨界营销	消费者运营平台/营销在线协同平台	全域营销/全域分析/线上线下交叉引流/消费者洞察	CDP/精准触达
零售		全渠道门店POS/消费者AIPL/门店消费者体验反馈	自有APP/多端小程序/全渠道零售/全渠道会员/社区团购	零售数据赋能/商圈分析/门店关键指标洞察/导购佣金	智能选址/销量预测/智能补货
服务		全渠道智能客服/门店商品服务衍伸	直播解决方案/内容运营/全渠道智能客服	智能导购	语音识别/舆情管理/全渠道智能客服
物流			第三方物流/自建物流/TMS	供应链洞察	物流网络/路径优化
金融		消费金融	供应链金融	经销商融资贷款	企业/个人征信
组织		在线沟通工具/沟通信息结构化	以项目为主体的沟通	企业智能	RPA
技术	上云/安全/存储/云服务器	混合云多端/iot中台/移动中台	业务中台	数据中台/数据分析展示/数据大屏/区块链	AI中台

03. VUCA行动的手段

项目 \ 沟通	情绪	事实	期望
问题意识	情绪or问题?	什么问题?	背后的故事?
边界思维	问题背景?	利益点?	解决方案?
交付保障	重述情绪	封闭归纳	排序取舍

03.

VUCA环境下价值行动方案

—

当下复杂业务各角色需求 (管理表述)



- 只填写我使用的系统信息
- 其他系统的数据有问题，不要影响我
- 其他系统出问题，提前告知我，不要填写后告诉我不能保存
- 多系统的集成报表数据对不上，不要问我，这是系统设计的问题



- 系统的数据逻辑要清晰
- 源系统的数据接口开发最好只做一次
- 系统是否不需要那么多的联调
- 要有详细的接口开发手册



- 数据规范性标准与执行
- 业务运营指标库的建立
- KPI指标库的运营模型
- 业务运营流程的节点监控

企业数字化创新需求

管理侧

What
什么是数字化创新

定义清晰
业务创新、数字化技术的加持、不断试错的过程

Do
我该做什么

方向明确
企业应该在行业的价值链上挖掘痛点，通过产品或服务模式，提升效率、

Why
我凭什么能做成

资源禀赋
行业价值链痛点的选择的标准与企业资源禀赋的匹配性

Plan
创新的策划

策划的可研
创新业务的推进业务走向、业务线领导人、匹配的资源需求

Check
如何检视计划

管控
制定的创新业务推进计划的内部审视节点、标准的确认

业务侧

Who
合适的创新业务线领导人

创新领导人
适应营业的环境，业务方案制定与战略方向的匹配性

Plan
可评价的业务创新方案

业务设计方案
业务方案设计中的跨部门协同性，业务方案成功的阶段标识，业务方案的详细的资源需求计划

Do
业务过程的数据透明化

数字化
创新业务过程中数字化技术的加持的功能点与业务过程的信息化

Check
创新过程的业务节点的评价体系

量化指标
业务阶段性的成功标识的体现与反馈（量化指标）

Action
业务调整的方法和标识与计划

审视
宏观环境等对阶段性成功标识的反馈，适时提出阶段性成功标识变动的的原因与新的阶段成功的标识

技术侧

速

赢

快速建立
通过低代码平台快速建立各种新业务系统

IT业务流水线

RPA
前端业务操作效能工具

BPM
新旧系统的集效能工具

异构系统集成平台
后端业务数据与流程的效能工具

IT管理流水线

项目管理
用户旅程的项目管理

测试管理
测试的全生命周期管理

代码管理
软件产品的全生命周期管理

部署与运维管理
软件运行环境与监控的自动化管理

VUCA时代的数据服务治理平台架构

数据服务规划

数据流向规划

业务数据流分析
业务系统分析
数据-系统关联定义

数据发布规划

数据分布协议规范
系统安全管理规划
协议发布技术定义规范

数据调用规划

数据接受协议规范
系统返回异常规范
接受异常处理规范

数据服务治理 异构系统集成平台

数据库服务编制

数据连接

数据对象
数据读取
脚本管理

数据源管理

数据源定义
接口定义
资源定义

接口消费

接口调用管理
资源过滤
接口测试

数据库编排引擎

数据源 数据转换 脚本管理 出入参管理 协议定义 发布管理

API服务编排

服务消费

元数据管理
服务级别
服务编制

服务接入
服务补偿
服务调试

服务发布

接口定义
发布协议定义
发布管理

流程关联
线程定义
测试管理

服务部署

部署模式
部署位置
部署状态
部署资源数量
部署调试
接口文档

服务编排引擎

API调用 路由管理 脚本管理 多线程管理 流程锁管理 等待锁管理 循环管理 结果转换

API服务管理与监控

安全管理

加密规则
出参加密
入参加密
密钥管理

缓存管理

缓存机制
数据缓存
模型缓存
缓存查询

计划管理

定时规则
定时计划
定时执行
计划查询

监控管理

监控规则
调用监控
监控查询
性能监控

用户管理

许可管理

用户权限

异构系统集成平台价值



异构系统集成平台价值：

- 业务系统数据或应用只需要发布一次；（做一次）
- 不同的接收者根据业务需求，制作不同的数据转换结构体与流程编排，满足业务应用；（可转换）
- 不同的业务接收者，如果接受内容相同，直接调用已有的API（可复用）
- 异构系统集成成为提效降本的优质工具。

VUCA数字化给企业带来可能性的结构变化



交易模式创新，就是从线下到线上，到线上线下的融合

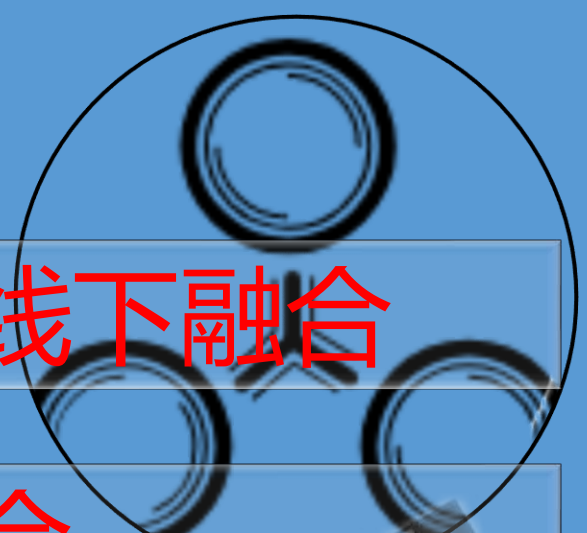
运作模式的创新，从人工到智能，到人机结合

企业组织模式创新，是从职能到平台，到个人即组织

交易模式



运作模式



组织模式

1、平台是以共享和能力为导向

2、团队是以结果为导向

3、平台输出能力沉淀能力

关注这5种体验，赢得用户



数字化借助AI能力固化企业业务能力

IT日常小助手

可协助人工解决简单高频问题，让人工专注于个性化、高价值问题

自助服务助手

可通过对话交互（CUI）方式完成业务办理，如创建工单、信息查询、信息录入等场景，效率提升10倍

业务知识、技能助手

可帮助员工快速获取业务知识，提升业务技能和工作效率

员工关怀助手

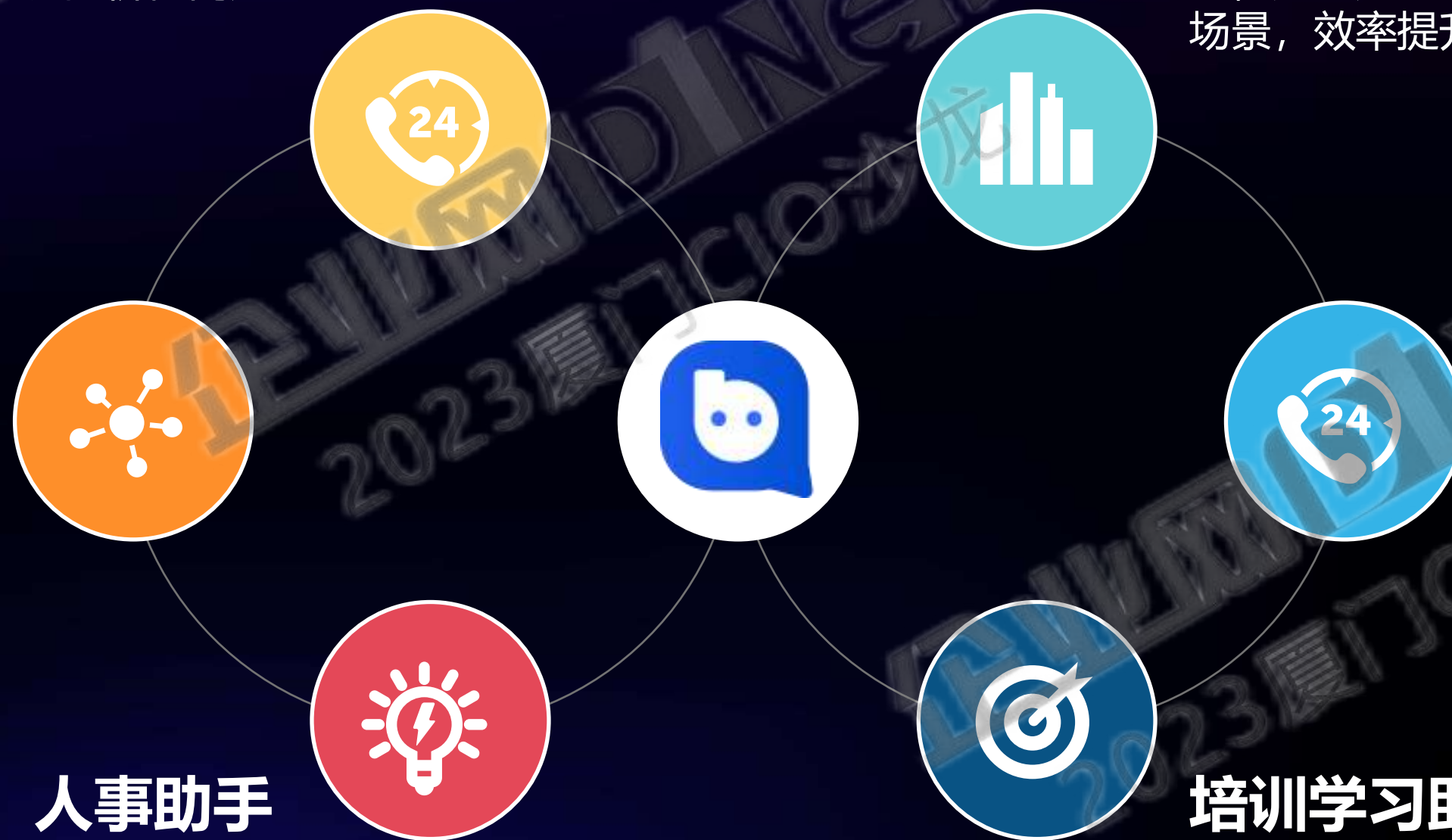
可自动为员工发送入职欢迎，生日、入职周年、节日祝福等。

财务、行政、人事助手

可协助人工解决简单高频问题，让人工专注于个性化、高价值问题

培训学习助手

可协助员工进行产品知识学习、训练等任务，同时也可可为培训部门提供相关统计



AI能力的案例

官方知识库模板 我的知识库模板

示例知识库

该知识库有助于新用户了解如何快速创建机器人有助于理解如何配置对话流程

使用该知识库

IT服务知识库

IT服务知识库涵盖日常电脑使用，邮件系统、网络、打印机、OA系统能力

使用该知识库

企业财务服务知识库

作为企业日常财务部门的小助手，涵盖报销流程、制度，财务管理等能力

使用该知识库

人事服务知识库

作为企业人事部门的小助手，提供办事指南、雇佣政策、假期政策、入职流程等能力

使用该知识库

采购服务知识库

作为企业采购部门的小助手，涵盖解决供应商相关问题的能力

使用该知识库

行政服务知识库

作为企业行政部门的小助手，为企业提供解决基础行政问题的能力

使用该知识库

电商服务知识库

电商服务知识库包含了电商场景下较为常见的场景

使用该知识库

寒暄知识库

包含打招呼、感谢等寒暄相关意图的知识库

使用该知识库

在模板上创建机器人，
无需从头开始。

AI能力的案例

通用机器人

通用(6) 意图库(26)

快速及准确 售后相关(2) 常用问题(2)

+ 新增意图

- 什么是意图?
- 如何构建知识库

共享

询问是否包邮

命中次数: 0

相似问法: 8

创建时间: 2021-07-27 11:17:53

什么是意图

我们在提问的时候, 同一个意思会有不同的提问方式, 那么这同一个意思我们就归纳总结为意图

意图: 询问天气怎么样?

问法1: 今天天气怎么样

问法2: 今天天气冷吗

问法3: 今天天气情况告诉我一下

问法.....

什么是意图你明白了吗? :)

Close

语义识别

搜索问法

问法

包不包邮

可以包邮吗

包邮吗

请问快递包邮

您看看包邮吗

一起买包邮吗

满多少包邮?

店铺满多少包邮呢

规则识别

超级意图

• 知识库由意图构成, 业务人员自搞定

• 语义识别、规则识别、超级意图, 组合识别能力提升机器人识别能力

AI能力的案例

官方知识库模板 我的知识库模板

通用机器人

企业内部服务机器人

示例知识

该知识库
速创建机
对话流程

使用该

行政服务

作为企业
业提供解

使用该

什么是

我们在提
一个意思

意图:询

问法1:今

问法2:今

问法3:今

问法.....

什么是意

开始

技能 IT服务

分类 OA系统

分类 程序运行

意图 系统运行程序时提示内存不足

节点 流程开始

节点 节点1

面向业务人员设计。
将复杂的人工智能技术进行低代码，甚至无代码。
可视化、脑图式对话交互设计器，形成多业务场景的高命中率的机器人

测试一下



企业需要的经营体系是在VUCA时代 企业打赢商业战争，就是持续固化企业的业务能力

企业要在VUCA时代赢得市场。一定不仅仅是一个技术，一个架构！真正需要的是面向市场竞争，链接、协同企业内部能力的**固化及其在固化的基础上不断的迭代。**



企业网DINET
2023CIO沙龙



做爱做的事不再重要
和谁做才最重要

信息化要 **信冠**
找对人 才最重要

信息化 • 不踩坑 • **找范版**



谢谢

