



应势而变 韧性成长

洞察未来趋势
稳驭在华机遇



当时钟指向2021年，经过2020年一年的跌宕起伏，世界已经呈现出全新的面貌，进入了新一轮的发展周期。

在过去漫长的商业周期中，宏观经济存在不确定性，商业社会呈现周期性变动，而变动之中，又充满了形形色色的“黑天鹅事件”。在此之间，企业保持旺盛的生命力，需要着眼长远、洞察趋势、敢于变革，并制定适合的投资和增长战略。

能够主动变革、加速创新、实现数字化转型的勇士更有能力披荆斩棘，实现韧性成长，全力以赴打造通向未来的发展之路。

然而，企业在这一过程里需要面临的问题是：**如何从根本上打造能够穿越周期的企业韧性？**

在这本白皮书中，你将了解微软针对这样一个企业发展攸关的话题所进行的思考与实践。



“这场疫情使我们意识到，目前确实没有一家企业具有 100%的韧性。但那些具有较强数字化程度的企业也确实具有更高的韧性，尤其在面对市场出现长期的结构性变化时，他们更能适应变革。”

—

萨提亚·纳德拉

微软全球CEO

目录

01

引言：创新力是企业发展的原动力

02

着眼长远，用数字化保持可持续创新

03

打造创新力文化 开启现代工业文明

04

强化韧性，加速全球企业的中国创新

05

精彩创新案例分享

引言：创新力是企业发展的原动力



回顾2020年，一个最大的收获就是让我们深刻认识到，什么是宏观经济中的不确定性。我们更看到，那些率先进行数字化转型的企业，往往最先从低谷中复苏；而着眼未来，更多的不确定性正在前行之路上埋伏，形成新的常态。

有韧性的企业往往有能力在洞察经济趋势的基础上，以不断的创新和变革为手段，穿越自身的产业周期，以相对确定的、可预期的战略与方法来应对外部环境的变化，并作出准确、及时的反应，从而在漫长的商业周期中不断创新迭代产品、服务、创新管理等方面，并贯穿企业运营的的不同环节，展现出生生不息的动力。

真正实现韧性成长，企业应当以**创新为原动力，坚持可持续发展的战略，并在企业内部构建出强大的创新力文化。**

构建韧性，破局以应变局

随着大数据、AI、云计算、IoT 等技术的渗透，数据和智能技术对推进企业发展的作用日益凸显。

数字化生态系统不仅仅是技术上的加成，也更利于商业模式上的创新。

虽然数字化是今天企业发展的大势所趋，然而企业要认识到，技术本身并不能够带来增长。企业需要将文化与创新结合，才能够构建韧性。

微软与商业伙伴携手创建数字化生态系统，探索出韧性成长方法论：

- 用大数据迭代运营管理创新，打造**技术韧性**；
- 用数据洞察助力商业模式创新，构建**业务韧性**；
- 注重培养，以人为本，用创造力文化实现**内生的韧性成长**。

展望2021年及更远的未来，我们相信，经济社会的波动性和不确定性将持续存在。微软希望通过“韧性成长”的思想和战略，帮助更多企业在情况发生明显变化之前构建预测和调整的能力，打造创新力文化，向充满挑战和希望的未来迈进。

立足当下，应对不同挑战

加速数字化转型、全面构建和增强业务「韧性」，已经成为越来越多商业企业所追求的共同目标。在微软看来，构建韧性，企业可以从这样一个循环切入：

响应 (Response)

企业能够用快捷的方式与全部员工、客户和合作伙伴保持沟通、合作；有方法保持企业的持续生产力和运营能力；同时，保障员工的安全。

复苏 (Recovery)

由于无法得知企业在复苏的情况下会面临什么样的挑战，因此，企业需要保持足够的弹性，赋予员工更大的生产力、沟通能力和合作能力。

重塑 (Reimagine)

在“新常态”下，企业需要重塑自己的企业文化、组织、流程和业务等，来适应新的生活和工作方式。

在响应、复苏、重塑这样一个循环背后，需要从人才、流程、数据、技术四个维度来加速数字化转型，并构建企业内部的创新力文化。

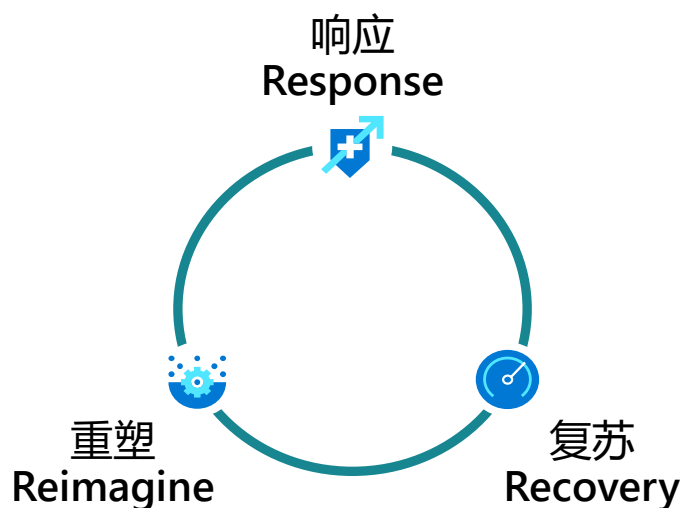


图 1: 响应、复苏、重塑循环

数据是数字化转型的核心动力，打破数据壁垒，灵活高效地发掘、管理、运用数据洞察，将其转化为构建业务韧性所必须的智能，是当前数字化转型的首要任务。

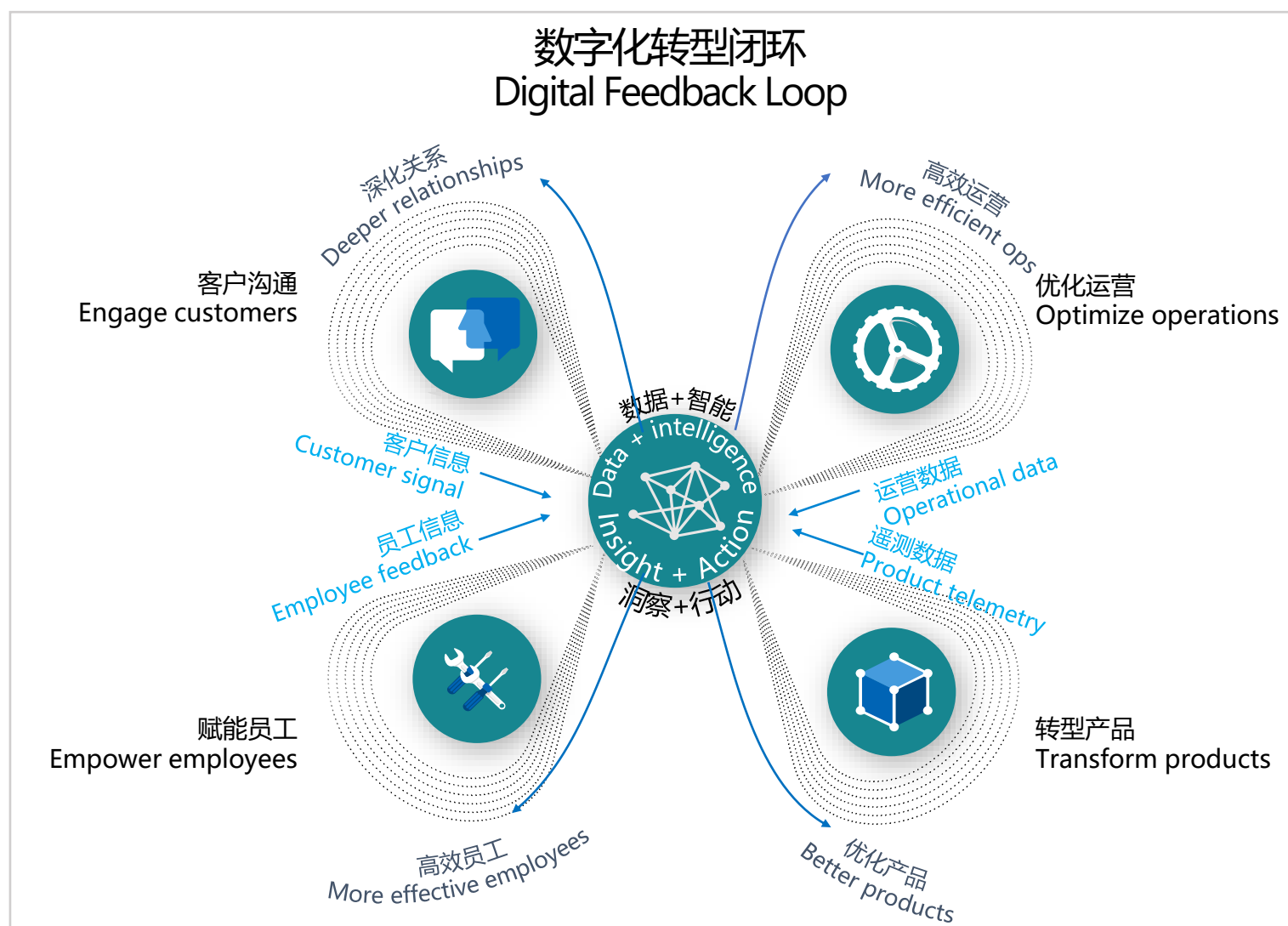
柯睿杰 (Alain Crozier)
微软公司资深副总裁、微软大中华区董事长兼首席执行官

创新为轴，打造数字化转型闭环

今天的数据，不是太少而是太多。正如埃森哲大中华区企业技术创新事业部运营和交付总裁贾缙所说的那样，“到2025年，企业丢掉的数据是已经存储的数据的**100倍**，而存储的数据中能够产生价值的数据只有20%，其他80%的数据依然以‘暗数据’的形式沉睡。”

疫情之后，各行各业更加重视业务数据的挖掘，希望能够从数据中获得更大的价值。无论是 O2O 商店中的客户标签、物联网传感器读取的供应链 RFID 代码，还是区域销售经理的智能手机上显示的季度销售毛利图表、数据，以及可以根据数据做出的行动和获取的洞察，正在成为竞争优势，以及创新和业务增长的驱动力。

这场数据历程始于打破数据孤岛，让数据通过数字化转型闭环（Digital feedback loop）自由地流动。以数据和智能为核心，将从客户到员工、从运营到产品和服务等业务的各方面连接起来，形成数字化转型闭环，从而实现企业的业务转型、提高韧性并为其客户创造新的价值。



着眼长远，用数字化保持可持续创新

“企业实现韧性成长最重要的前提在于了解未来会发生什么，怎么穿越未来这些趋势。”

北京大学光华管理学院院长 刘俏

展望“十四五”规划期间中国经济社会发展的趋势和数字化机遇，未来的中国经济发展将呈现五大趋势，最终驱动产业格局的形成与变迁。

趋势一：

全要素生产率成为增长最重要动能

中国要保持可持续、高质量、健康的发展，背后很重要的原因是中国通过各种各样的方法保持全要素生产率的高增速。

从2010年开始，中国基本上完成了工业化进程之后，全要素生产率在一定程度上降了下来。但当前中国经济社会发展面临的最大的不确定性是：高速增长阶段结束后，如何保持全要素生产率的增速？中国是否能创造、应当如何创造“第二次经济奇迹”？

全要素生产率的来源主要有四个部分：

1 “再工业化”

“再工业化”事实上就是产业的数字化转型，即产业互联网。倘若将当前的互联网生态定义为互联网的上半场，那么未来的“再工业化”就是互联网的下半场，作为产业结构转型的独特机会，以目前的互联网发展态势来看，“再工业化”首先在中国的场景出现的可能性相对更高。

2 “新基建”

新基建，全称为新型基础设施建设，主要包括5G基站建设、特高压、城际高速铁路和城市轨道交通、新能源汽车充电桩、大数据中心、人工智能、工业互联网等七大领域，涉及诸多产业链，以新发展为理念，以技术创新为驱动，以信息网络为基础，面向高质量发展需要，提供数字转型、智能升级、融合创新等服务的基础设施体系。

3 大国工业

以制造业为首的大国工业目前仍然占据中国产业结构中相当大的比重，完善、成熟的工业产业链条和强大的工业生产能力依然在全要素生产率增长的推力中占据支柱性位置。

4 资源配置效率的提升

经济结构改革和全球贸易开放的深入能够更大程度上发挥市场对经济的决定性作用，使强大的国内市场优化资源配置效率，使供需关系向好发展，进而推动全要素生产率的提高，带动整个社会的经济进步。

趋势二：

中国在全球价值链位置向上游迈进

经济学有一个指标“上游程度”衡量一个国家在全球价值链的位置，越上游意味着在价值链属于战略优势地位。中国2018年的数字是1%，美国29%，开放经济体平均是4%。

这意味着我们在全球价值链上，基本上处于中下游。未来要形成一个产业链、供应链的闭环或者摆脱对外的高依赖度，需要朝上游迈进。

趋势三：

强大的国内市场与消费的基础作用

大国经济演进有一个规律，人均GDP提高，国内市场变得越来越重要，出口占GDP比重会下

滑。目前居民消费率大概是GDP的39%，2035年15年时间将达到60%，意味着未来15年时间消费相当于GDP20个百分点的大幅度提升。

趋势四：

建立有效市场、实现资源优化配置与提升投资收益率

建立有效市场，形成强大的市场价格决定机制，使得价格引导资源有效配置，提升投资效率。中国本身有很广阔的投资空间，目前人均的资本存量仍然只是发达国家平均的40%左右，城镇化本身也蕴藏投资机会。应该投资配置到合适的地域、城市、行业或新型领域。

趋势五：

提高居民收入占比，消除城乡二元结构

形成以国内大循环为主体的新发展格局，需要提升消费能力和意愿。未来需要思考如何提升居民收入分配在国内产出中的占比，以及降低分配的不公平程度。

北京大学光华管理学院院长刘俏指出，未来5到15年，我们将看到历史上最大的城乡协同互动，大面积的劳动力重新配置，这背后金融服务体系、公共服务体系的相应的建设，将成为中国未来重要的经济社会发展动力

宏观上看，提高全要素生产率，拉动经济发展的四驾马车，是与企业转型升级、韧性成长息息相关的关键所在。企业的韧性，在于面对风险以及巨大的市场波动时敏捷迅速的处理能力，以及无论顺逆，都可以生生不息的组织弹性。这些都与“再工业化”、“新基建”等数字化转型关键词密不可分。

个体来看，对于企业而言，增强企业韧性的关键之一是开辟“有效市场”，通俗地说，就是通过数字化的方式，使自身的产品、服务等保持可持续的创新，不断捕捉到市场变化，同时不被市场左右，成为市场环境的洞察者和创造者。

企业在当前相对稳定的产业结构中如何打破需求缺口，通过技术的变革进而满足需求，才是面对市场态势的关键所在。所以，商业决策者们不应将目光拘泥于一隅，而需拥有更长远的洞察，对未来经济发展周期有更清晰的认知，使企业组织的资源配置优化、加强组织文化建设的力度，从而使企业具备穿越周期的能力。

个体来看，对于企业而言，增强企业韧性的关键之一是开辟“有效市场”，通俗地说，就是通过数字化的方式，使自身的产品、服务等保持可持续的创新，不断捕捉到市场变化，同时不被市场左右，成为市场环境的洞察者和创造者。

北京大学光华管理学院院长 刘俏

打造创新力文化 开启现代工业文明

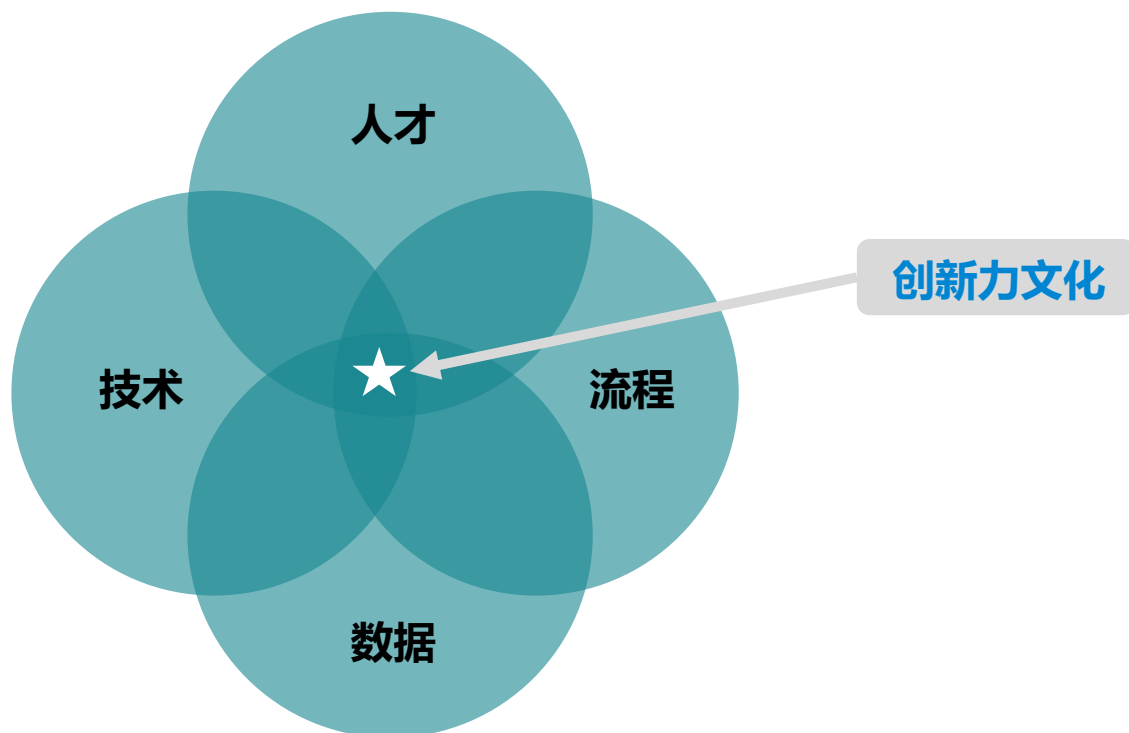


企业需要将文化与创新结合，才能够构建韧性

创新力为何如此重要？因为它决定了一家企业可以以怎样的速度和方法从危机中复苏。而企业拥有创新力的关键在于，企业必须在内部构建起“**创新力文化**”，只有将文化与创新结合，才能够构建无惧风浪的成长韧性。

具体而言，创新力文化是四个维度之间的协同作用：人才、数据、流程和技术。具备成熟创新力文化的企业，也就具备了抵抗潜在市场风险的核心韧性，以及面对风险时的业务连续性，以及穿越周期的持续性动力。

创新力文化的四个维度



创新力文化是企业业务的韧性和经济复苏的关键和基础

在IDC《创新力文化：亚太区业务韧性和经济复苏的基础》的研究报告中，接受调研的中国企业领导者或决策者中有**67%的企业表示，创新力对于企业业绩和韧性至关重要**；疫情也加快了这些企业在创新力文化方面的成熟，在过去六个月中，**中国企业的创新力文化成熟度提高了 19%**，这个涨幅甚至超过了亚太地区所有受调研企业的平均增长率（11%）。

许多中国企业在创新力文化方面已经逐步成熟，并计划在未来的一年内将释放技术、数据和人才的潜能放在首位，从而成为更具韧性的企业实现经济的快速恢复。

商业模式已经发生变化

自新冠疫情以来

67%

的中国企业将**创新力**视为构建企业韧性并推动企业发展的关键因素

1. 创新已迫在眉睫

81.5%

的中国企业认为，**创新并非易事**

2. 中国企业应进一步推广创新力文化，从而加速创新

63%

的中国企业将通过发布数字化产品、引入数字支付、拥抱电子商务和自动化等方式，**加快企业数字化进程**

3. 新常态下的中国企业在不断加速数字化转型的步伐

36%

的中国企业认为，其业务模式将在五年内丧失竞争力，并努力寻找新的业务模式

47%

的中国企业认为，其业务模式即使在未来五年内仍适用，但无法维持十年

83%

的中国企业认为，其业务模式无法维持十年

数据来源：IDC报告《创新力文化：亚太区业务韧性和经济复苏的基础》

创新力文化四个维度的最佳实践

创新力文化是企业业务的韧性和经济复苏的关键和基础。审视创新力文化的四个维度：人才、数据、流程和技术。诚然，有意打造或是强化创新力文化的企业，需要对这四个维度进行发力。

- **利用技术强化企业韧性：**通过云计算、人工智能和机器学习等技术，帮助企业实现 IT 简化、弹性和灵活性，从而强化企业的数字化转型；同时，确保网络安全融入企业的数字化进程。
- **将投入用于提升人才的能力和技能：**创造开放包容的环境，吸引优秀、多元化的人才；整合工作场所创新——这对于加快转型至关重要。通过释放人才的能力，确保利用合适的奖励和激励措施来鼓励创新、提升技能，从而加速创新的步伐。
- **充分利用数据来提高竞争力：**充分发挥数据的价值，开发新的数据驱动型产品和服务实现新的收入增长，提高企业竞争力。利用数据驱动型洞察来指导整个企业的协作和决策，建立知识共享文化。
- **重塑流程，使员工能够持续推动创新：**在从创意到商业化这一企业发展旅程中，需创建系统化的方法来驱动创新，采取集中式数字化转型预算并设立数字化 KPI。秉持“以客户为中心”的理念，为持续改进提供动力。

最佳实践 人才

- **68%** 中国领导企业已经将提倡颠覆性思维和鼓励创新作为企业价值进行推广
- **53%** 中国领导企业已经逐渐用创新奖取代传统的绩效
- **46%** 中国领导企业开始聘请多元化、跨行业、不同文化背景和不同年龄层的员工
- **50%** 中国领导企业开始在全公司范围内实施能力提升和技能培养的举措

最佳实践 技术

- **42%** 中国领导企业引入革新性科技来实现创新和业务转型
- **43%** 中国领导企业融合科技架构以实现数字创新

最佳实践 流程 & 数据

- **53%** 中国领导企业已经开始正式系统化流程管理以驱动创新
- **63%** 中国领导企业已经使用专门的资金以驱动数字创新和项目实施
- **58%** 中国领导企业利用数据加强并使之成为其产品和服务的独特之处
- **49%** 中国领导企业推行全公司范围内的协同和知识分享

成就现代工作文明

全球疫情为企业带来了诸多变化，其中就包含了将人类社会运作模式带入全新时代的混合办公模式。以远程工作、移动办公、在家办公等为代表的、跨越物理工作空间的新工作模式，迅速在中国和全球各地普及开来，各种远程技术和应用场景在这样的实践下快速迭代、日趋成熟。同时，微软也率先提出“**现代工作文明**”这一概念。

现代工作文明绝不仅是运用智能设备、移动互联网和云计算等将工作空间从物理办公室延伸到其它生活和社会空间，更是对**企业运营流程以及企业文化的重新思考、对生产力的重新构建与重新组织**，它将首先带来对人们传统工作观念的刷新。以在线教育和在线办公为开端，医疗、制造、零售、金融、能源等行业都在今年掀起了现代工作文明下的新实践风潮。

在微软助力下，越来越多的企业和组织已经成功践行了现代工作文明。他们一方面积极拥抱先进的远程协作技术，打造安全可信的在线业务平台，另一方面则在企业文化的层面上，建立起以信任为基础、以团队协作作为支撑，灵活动态的新型组织结构与运行模式。

现代工作文明不仅仅是技术的变革，更是思维与观念的刷新，创新力文化就成为了与之相辅相成的绝佳工具。

展望2021年，那些在中国全面展开远程办公和移动办公的中国企业，将把自己的新体验和新实践转换为新常态——增强经济复苏力、打造企业创新力，运用人才、技术、数据和流程重塑来强化企业韧性，实现新常态下的数字化转型。

这就是现代工作新文明。

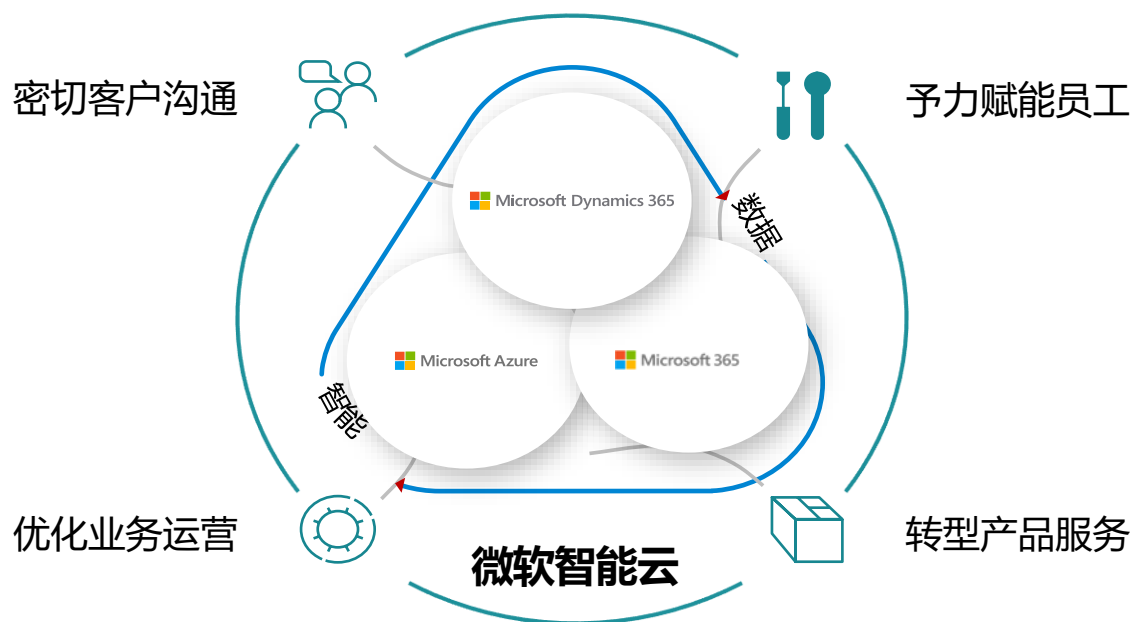
强化韧性，加速全球企业的中国创新



高效的企业正在拥抱创新力文化。他们致力于通过持续学习、提升技能和普及创新力，来保持其业务相关性、竞争力和韧性。致力于构建创新力文化的企业尤其重视以人为本的创新策略，支持员工学习掌握创新技术、技能，业务部门开始掌握开发能力，灵活构建业务韧性。

微软的使命即在于此，我们不断探索新的方法，让我们的客户能够更好地管理变革和转变他们的业务，让人们拥有更好的生活。微软正在通过一整套的工具和服务，包括 Dynamics 365、Microsoft 365、LinkedIn 和 Azure，通过推动数字化转型，让每个组织都有能力实现更多的目标。

企业数字化转型的四大领域



现代化工作模式 | 集成的业务应用 | 应用 & 基础架构 | 数据 & 人工智能



应势而变 为创新发展注入动力

随着云计算、5G、工业互联网等新兴数字基础设施的加速发展，带来天文数字般的数据增长。同时，研究发现企业有多达80%的“暗数据”从未被使用。正如微软 CEO 萨提亚·纳德拉指出的：“今天有一半的‘财富1000强’企业不把数据看作业务资产，不是因为他们不懂得数据的重要，而是因为缺少必需的程序和能力对其加以利用。”

以动制动，最快速度获取业务洞察

为了帮助企业更有效地从各种纷繁复杂的业务系统、应用、渠道中快速获取有效数据，对海量数据进行实时分析处理，以最快速度获取可用于指导决策的业务洞察，微软正式推出 Azure Synapse Analytics 服务。Azure Synapse Analytics 是一项将数据集成、企业级数据存储、大数据分析融为一体的云原生服务，可实现跨数据仓库和分析系统提取所有数据中的业务洞察，将其通过 Power BI 及时呈现或者用于机器学习和人工智能应用。自推出预览以来，Azure Synapse Analytics服务促使 Azure 上处理 PB 级处理的客户数量增加了五倍。

打破壁垒，增加企业生命弹性

对于企业数据能力的建设，微软认为：数据的价值在于对全业务、全流程信息网和价值链的联通：

1) 集成化数据平台

企业需要流程统一、标准一致的数据管理平台，打通不同业务环节、技术体系之间的数据壁垒，从全局的视角对数据加以管理和运用。

2) 多样化数据模型

要最大限度地发挥数据价值，则需要充分利用多样化的数据模型，对数据进行实时决策分析并以可视化的方式展示商业智能（BI）。

3) AI与ML推动创新

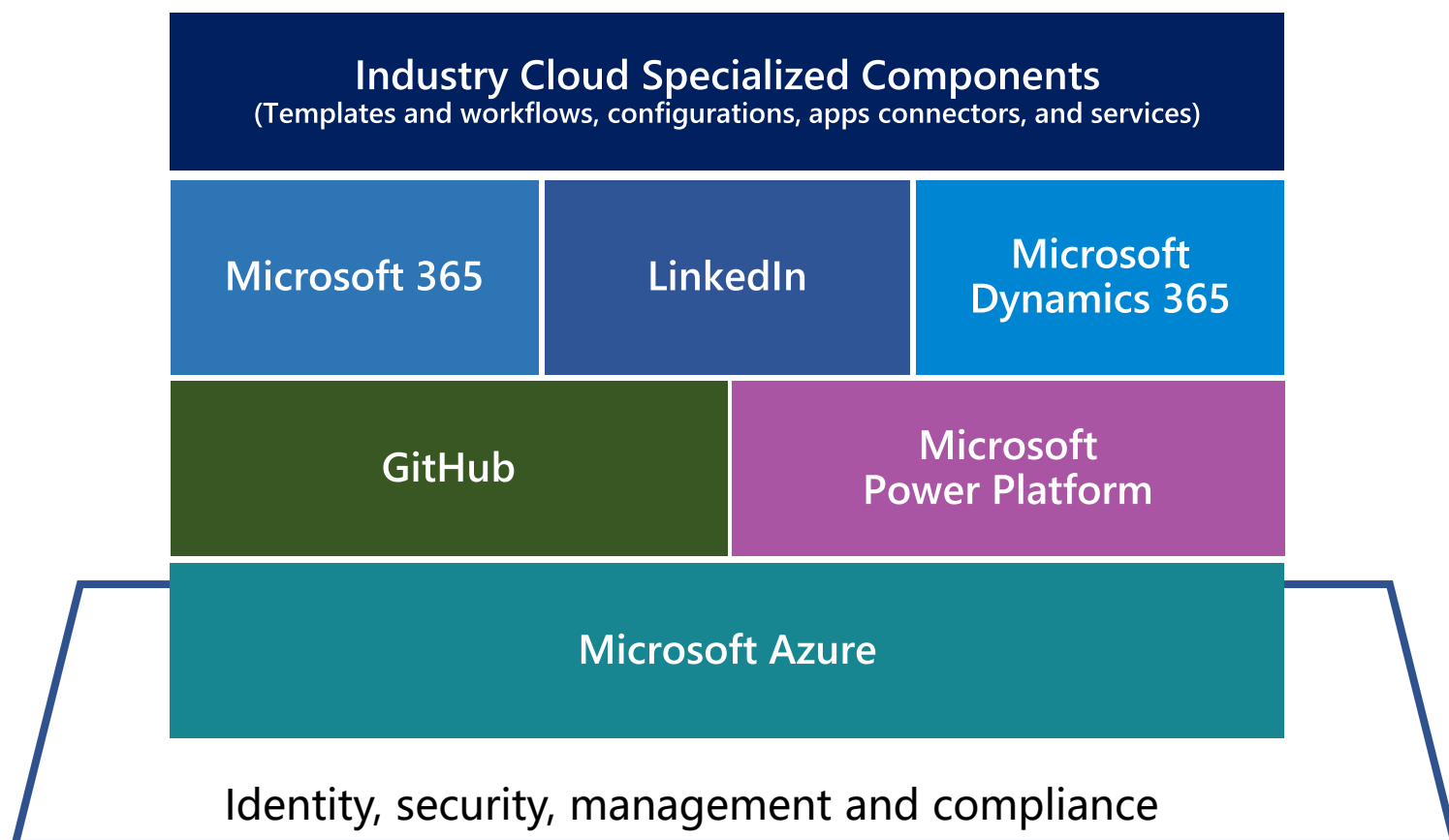
在集成、高效的数据管理平台的基础上，利用海量数据建立多样化的数据模型，进一步将其用于机器学习和人工智能应用，从而帮助企业发现问题、辅助决策，甚至是预测未来的市场变化，从而真正帮助企业构建起业务韧性。



微软智能云：构筑创新基石

打通企业内部的数据壁垒，充分发掘业务数据中潜藏的洞察与智能，全面革新和重塑业务模式，将帮助企业以灵活、有韧性的方式应对挑战、构筑起创新力文化并实现现代工业文明。

由 Azure、Microsoft 365、Dynamics 365、Power Platform、LinkedIn、GitHub 构成的微软智能云矩阵，将为全球各地、各行各业的客户、开发者、合作伙伴提供从应用基础设施、数据与人工智能、开发工具与服务，到安全合规、商业流程、生产力与协作工具，充分发挥微软云生态系统的强大合力，推动数字化转型的加速发展。消除数据壁垒，让数据像新鲜血液一样在企业内部自由流动起来。



Microsoft Azure:

以智慧，将一切融会贯通

Microsoft Azure 现已覆盖全球61个区域，获得各地90多项安全合规认证。作为支撑远程办公、高效协同、打通数据及流程壁垒的基础平台，Microsoft Azure 在中国正在为广大企业提供强劲的数据服务。微软更针对数据服务领域，持续推出和更新了一系列基于 Microsoft Azure 的服务与功能，覆盖了边缘智能、数据库、人工智能等领域，帮助客户能够用更加智能的方式，将企业内部的数据和流程融会贯通。

Microsoft 365:

以安全为基础，打造智能、高效、协作的生产力

Microsoft 365是微软生产力平台的集大成者，Windows 操作系统、Office 办公应用、Teams 视频会议、Outlook 邮件与日程管理、Edge浏览器，再加上以身份认证、安全、管理、合规为基础的安全保障，共同构成了人们每天不可或缺的生产力体验。

随着远程办公协作越来越广泛的应用，如何确保安全合规，正在成为备受关注的焦点。企业移动及安全性套件（EMS，Enterprise Mobility + Security Suite）将包括数个安全及合规性组件，帮助中国客户借助全球领先的智能安全技术保护企业业务。

Dynamics 365:

贯通数据智能，为企业打造现代商业应用平台

Dynamics 365 能通过打通数据与流程，帮助不同行业的企业将客户与业务紧密联系起来，以便更快速地适应变化，并实现业务流程的全面数字化。从发掘客户洞察到打造个性化的客户体验，从全渠道营销策略到欺诈防范措施，Dynamics 365 借助人工智能提供了360度的业务全景，并通过对数据的统一管理利用，将其转化为即时指导决策的业务洞察。通过与 Microsoft 365、LinkedIn 的无缝衔接，Dynamics 365 更极大提高了远程销售的便利性与灵活性。



Microsoft Power Platform:

以低代码/零代码，实现全民应用开发

作为云时代的低代码商业应用开发平台，Microsoft Power Platform 提供了完全可视化、低代码的全民开发体验，允许任何人在不编写代码的情况下快速构建可以在多端运行的web和移动应用程序。

Microsoft Power Platform 既可以实现对微软智能云“三驾马车” Microsoft Azure、Microsoft 365、Dynamics 365的集成、定制和拓展，也可与第三方商业应用及数据服务无缝衔接，帮助商业客户轻松获得数据洞察、创建商业应用、加速实现业务流程自动化。

Microsoft Power Platform



信任护航，推动中国创新落地

技术信任 是微软一直以来投入的一个领域，它必须成为核心业务的一部分，而不能位列利润追求之后，这是微软工作中的重中之重，也是微软发展的基石。微软认为，企业不仅要以帮助社区创造价值为标准，来调整核心业务模型，还要确保对技术信任进行投资；确保我们的工作符合地球的利益，确保人类的基本权利得到保障。

安全与合规 是每一个企业的战略重点，特别是对于那些想要开拓新市场的企业尤为如此。而向远程场景的迁移也仅仅增加了对集成的零信任架构的需求，这种架构同时降低了成本和技术复杂性。微软是唯一能够在身份、安全、管理与合规方面提供端到端集成能力的公司。

微软每天对超过8万亿个安全信号进行分析，以获取微软平台上对于安全性创新的洞察，以保护包括大型企业以及易受攻击的小型企业在内的全部客户。最近在中国推出的 **Intune 服务**，可以帮助企业更好地管理和保护移动设备以及移动应用。

目前，微软已经获得了全球各地90多项安全合规认证，包括中国的可信云认证，确保客户在中国的云端业务实现安全合规。

我们的平台是中立的，这就意味着客户对他们的数据拥有所有权，并能够将其用于自身业务。而微软不会将其用于商业竞争和对外出售。微软的平台是开放的，客户能够选择运行任何环境或应用，从 Linux 到 SAP，以及介于两者之间的一切，并且不会被锁定。

柯睿杰 (Alain Crozier)

微软公司资深副总裁、微软大中华区董事长兼首席执行官



案例研究-埃森哲

全球协同 提升50万员工生产力

支持埃森哲全球50多万员工生产力提升

2020年，在微软平台每天激活的Teams净新增用户多达300万。而早在疫情之前，埃森哲就是微软Teams全球最大的用户，近95%的工作通过Azure公有云服务实现，并在云端部署了全套Office 365。

每月4亿分钟Teams通话时长

每月大约4亿分钟的语音通话时长，这可不是某对情侣创下的“煲电话”吉尼斯世界纪录，而是埃森哲全球50多万名员工利用Microsoft Teams达成的工作通话时间纪录。

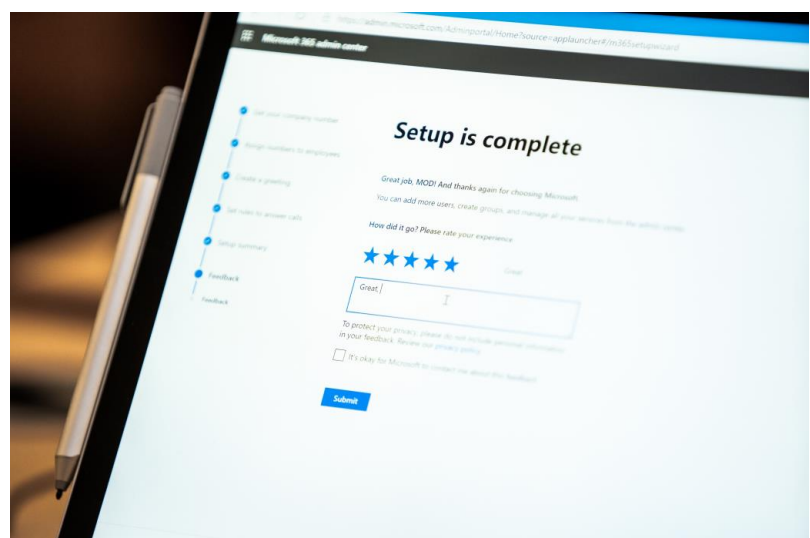
埃森哲利用Microsoft 365来创建文件、保持联系、相互协作；近95%的工作通过Azure公有云服务实现；通过微软Intune部署了移动设备管理和移动应用程序管理，从而保护数据安全

和员工隐私；借助于微软的数字化办公解决方案，实现了大规模远程办公，即使在疫情等特殊情况下，仍能保证高效交付、满足业务需求。

现代办公文明带来的新的创新力

灵活的远程办公模式不仅意味着沟通方式的转变，更重要的是让企业可以接触到更多人才，激发创造力和创新力。疫情期间，世界各地的数百名员工共同设计了埃森哲全球品牌焕新计划，其效果远超实体工作室。

凭借综合服务能力、全球规模化运营和联合解决方案开发，埃森哲与微软在数字化世界中帮助客户顺应颠覆，引领行业转型。时至今日，埃森哲提供的Azure和Microsoft 365解决方案在数量上超过全球任何其他微软合作伙伴。





“微软解决方案非常适合大规模全球性企业在世界各地展开工作。目前，埃森哲全球50多万名员工全面采用微软的解决方案，微软更为埃森哲全球30多万移动设备进行安全保护。”

——贾缙

埃森哲大中华区

企业技术创新事业部运营和交付总裁



案例研究-康明斯

韧性运营 云上数据湖助力转型

从产品到端的角色转变

“持续创新是企业保持长青的重要支持。”对于这一点，跨越百年长河的康明斯深有体会，康明斯在转型之路上一路飞驰，轻盈起舞。从转型初期的信息化到目前以数据为驱动力的数字化、智能化；商业模式布局也在深刻市场洞察的基础上不断优化，内部平台与系统的系统化集成化，以及与微软携手，共同打造的“数据湖”都广受客户和供应商的好评。

在传统模式下，发动机装车，仅仅作为一个产品，是整车的一部分。但在物联网实现后，发动机与车、车主、货物等等各种环节都是物联网的一个“端”，无数个“端”相连，形成了一个庞

大的、可连接的数字生态圈，从而衍生出无数新的业务模式。在康明斯的车联网中，几十万台产品也就是几十万个端以分钟的频率将数据回传给公司的数据湖中，由数据湖建立起数据分析模型，即可实施监控各个车辆的运行状态，及时对于老化的部分提醒升级，避免了安全事故的发生。

在市场服务方面，康明斯分散各地的经销商、服务商也通过系统集成的方式将自己的数据导入到数据湖当中，从而帮助康明斯进一步分析决策，更好地运营，创造更大的价值。

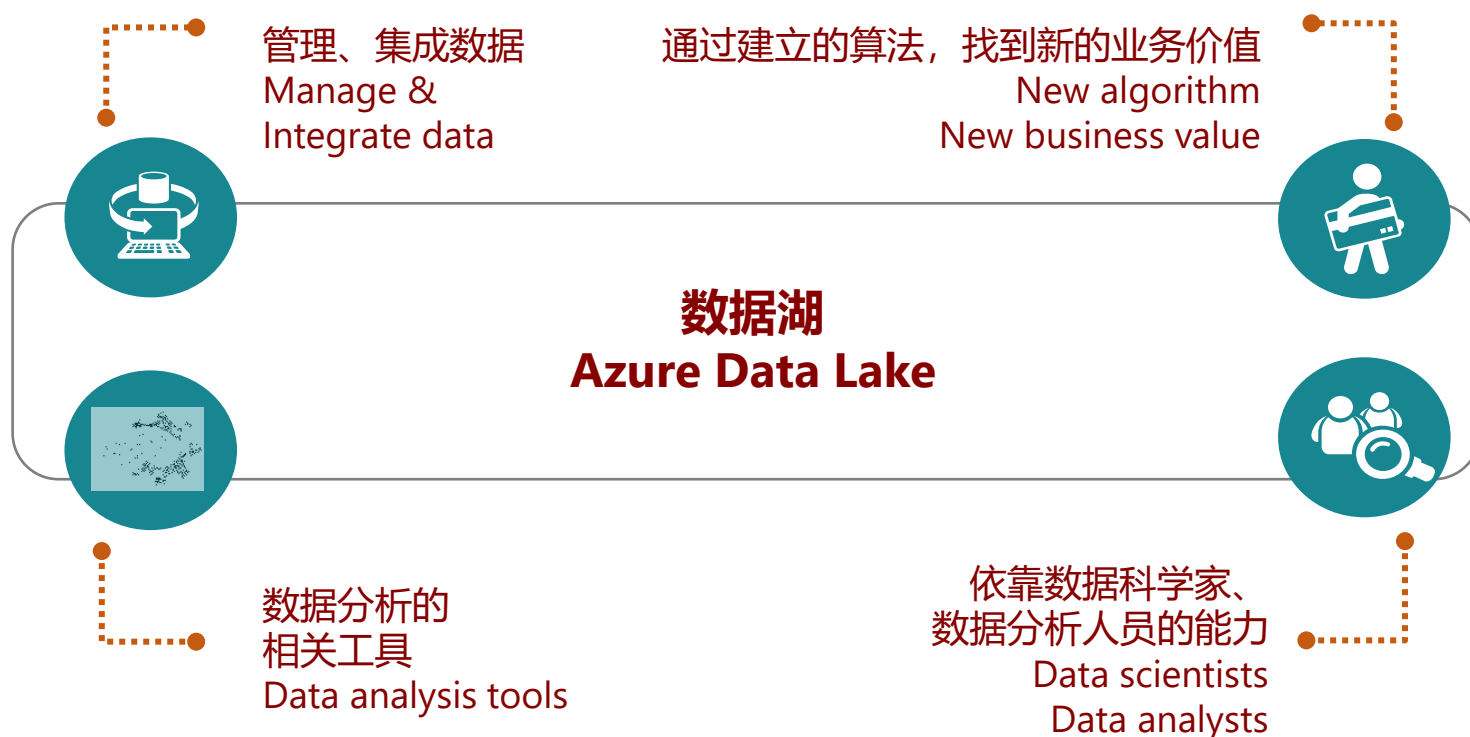


数据湖与智能化生产

在数字化转型过程中，很多企业都遭遇了数据孤岛问题、数据存储的高昂成本，以及原有不同系统低集成性等，这一切都为企业的数据分析处理带了诸多挑战。2017年，康明斯与微软合作建立数据湖的项目提上日程，这是除美国之外康明斯在全球建立的第一个数据湖。

利用微软的Office365平台，康明斯成功构建了云上数据湖，用于管理集成数据。通过平台算法，建立起数据模型，从而可以直观地从数据中发现更大的业务价值。数据湖不仅为康明斯提供了数据分析工具，更极大程度发挥了数据科学家、数据分析人员的能力。

在微软的助力下，康明斯实现了从数据分析到数据驱动的转型。以数据为基础，康明斯提高了车辆的经济性、动力性和安全性，也提高了司机的驾驶体验。以远程发动机标定升级这一功能为例，康明斯在数据湖的运作下可以标定需要进行发动机升级的相关车辆，并发出提醒，司机在收到提醒后，就可以在休息区域仅仅花费5分钟实现发动机升级，实现了用最少的时间实现最优质的服务。



//

“数字化转型已成为制造企业转型成功关键，在未来的创新改革中康明斯也会化危机为机遇，全面提高运营过程中的产品设计、供应链保障、生产制造、质量保证、客户服务等诸多环节的数字化，打造企业新的核心竞争力。”

——饶浩斌

康明斯（中国）投资有限公司 首席信息官



案例研究-通用磨坊

数据驱动 重塑消费体验

“网红”与“长红”

“时代变革带来的是更年轻化的视角，这对通用磨坊旗下的著名品牌哈根达斯而言，就意味着精准营销的重要性正日渐提高：精准刻画用户画像，建立自己的“私域”流量池，是打造品牌影响力和吸引力的重要手段，更是哈根达斯创新转型的重点。

在零售行业数字化转型过程中，打造“年轻化”的企业品牌，要全面以消费者为中心，在消费者的朋友

圈和社交圈产生“强连接”，并通过数据交互打造属于企业自身的私域营销。这就是所谓的“网红品牌”，目的在于吸引越来越多的关注和兴趣，提高消费者黏度。

企业都希望成为长红品牌，但在当前全面数字化的市场环境中，长红品牌需要网红化才能实现长红。

通用磨坊客户数字化旅程

“网红”品牌的思路：通过线上线下多个触点给消费者留下深刻印象，提高品牌曝光度，增加消费者交互



数字化3.0：以消费者为中心的新体验

企业产品或服务与消费者的交互是无处不在的。因此，企业数字化转型的终极追求，即所谓的“数字化3.0”是以**消费者为核心进行360度消费者画像，D2C渠道及生态数据贯穿其中，从业务数据化到数字业务化，也就是预判性 + 后验性数据指导业务方向**的演进逻辑。

经过多方缜密考量后，哈根达斯使用 Microsoft Dynamics 365、Microsoft Azure 智能云和 Power BI 来构建全渠道会员管理体系，深入洞察用户心理，为每一位顾客提供个性化

的消费体验。伴随零售业线上线下融合的加速，传统门店面临升级转型的需求。

如何不断沉淀线上线下有价值的数据资产，为客户提供统一、个性化的消费体验，成为哈根达斯构建智慧门店的初衷。借助 Microsoft Dynamics 365 云端集成化的数据分析能力，哈根达斯可以精准匹配会员信息，获取360度客户画像。并且通过标签细分客户群体，更精准地了解顾客的消费习惯，从而准确预测消费者行为和内心需求，实现个性化商品推荐。



基于真实的购买行为
理解消费者需求



基于数据的
业务决策



快速学习及测试

010101010101010 010101010101010 010101010101010
010101010101010 数据湖 “单一（身份）信息源” 由EDM支持的数据可见性 010101010101010
010101010101010 010101010101010 010101010101010



文化
数据和数字思维



人才
新人才和现有技能
的提升



搭档
技术和数据



管理
新的工作方式

A person is working on a laptop at a desk. The desk is cluttered with various office supplies, including a pair of scissors, a pen, and a small container. The laptop screen displays a video editing software interface. The person's hand is visible, touching the screen. The background is slightly blurred, showing a desk lamp and other office equipment.

“通用磨坊始终坚持数据驱动商业价值，客户
体验制胜，也将在与微软的合作共进中不断创
新，创造更多价值。”

——邱肇祥

通用磨坊中国区总裁兼董事总经理



案例研究-远景能源

“三新”时代 用数字化打造差异化

在绿色经济与数字经济中，收获发展机遇

远景集团坚持智慧可持续发展的理念，积极响应国家实现碳中和的目标，借助数字化的力量，正在全球范围内为客户创造出更多的价值。

当社会进入“三新时代”——可持续的新能源将以风光储代替传统能源成为新的能源，动力电池+氢成为新的燃料，在原来的电网基础之上，通过智能物联网，搭建了一层无形的数字化网络，为能源的数字化转型带来了巨大机遇。

数字经济和绿色经济相辅相成

数字经济和绿色经济是相辅相成，绿色经济需要利用数字化的手段带来新的问题。例如在欧洲，充电桩、电动汽车、户用电力存储等为电网形成了新不确定性和压力，远景能源与德国电力部门合作，把户用储能、电动汽车、充电桩、电网等联合起来构建一个聚合平台，通过数字化的手段进行优化，既解决了电网不确定性的管理，更帮助电动汽车所有者、户用储能带来新的价值。

绿色经济更为数字经济带来了新的场景，这些场景丰富了数字经济。例如在智慧楼宇的节能方案中，从前很难从成本角度进行细致计算，但当未来楼宇也要成为碳中和的目标之一时，就从另一个视角为数字化带来新的商机，更为远景能源的发展带来新动力。

Me too, 还是 Me advance?

远景能源认为，在进行数字化转型的时候，需要构筑自身的差异化。远景能源有限公司副总裁赵楚鸿表示，从前远景能源也曾采取跟随策略，做Me too；“但现在我们认识到在竞争态势下，只有做me advance，才能为客户带来巨大价值。”在这样的理念下，远景能源利用IT、物联网、能源技术三者融合，走出国门，与不同国家的客户一起打造面向未来的创新机会。

以Azure为基石，推动能源数字化转型

作为数字能源技术领军企业，远景能源基于Azure平台构建了全球领先的智能物联操作系统——EnOS™，致力于在全球范围内推动能源的数字化转型。

利用物联操作系统 EnOS™，远景可以支持对全球800+风场、4万+储能设备、超过17万充电桩以及13000+楼宇电力设备的管理，确保能源电力资产安全、及66万设备上6000多万个数据测点产生的22亿+条消息的安全高效传输，有效避免因大量数据和设备接入而产生的设备滞缓和宕机的风险。

智慧能源，创新融合，远景正在通过创造性的技术与设计，把科技变成可以让人类生活更美好的产品。

“

“从远景集团的经验来看，我们一致坚持可持续绿色发展的理念，并数字化作为相辅相成的策略，从而实现以不变应万变的发展。”

——赵楚鸿

远景能源有限公司 副总裁

我们的使命

在 Microsoft，我们不断探索新的方法，让我们的客户能够更好地管理变革和转变他们的业务。予力全球每一人、每一组织，成就不凡。这些价值观铸就了我们的企业文化，并作为我们如何与同事、客户及合作伙伴共事的宣言。

我们的故事不是关于 0 和 1，而是关于我们如何让人们改变世界变得更好。利用微软智能云的一整套工具和服务—including Dynamics 365、Microsoft 365、LinkedIn 和 Azure——我们正在让地球上的每一个人和每一个组织都有能力实现更多目标。

实现业务韧性最大化

疫情带来了前所未有的不确定性，也让个人和企业更清晰地了解到我们需要重视的事情。它清楚表明我们可以如何利用技术来实现我们注重的东西，并创造机会，让微软更好地实现自己的使命——予力全球每一人、每一组织，成就不凡。

