

# 重塑企业运营

优化运营，迈向竞争新前沿

## 部分企业已成为“运营重塑者”

我们对来自12个国家、15个行业的1700位高管展开调研，其中首席高管或同级别的调研对象占比72%。研究发现：

更高的运营成熟度将带来更出色的绩效表现。

而那些处于较低运营成熟度水平的企业将面临落后于人的风险。

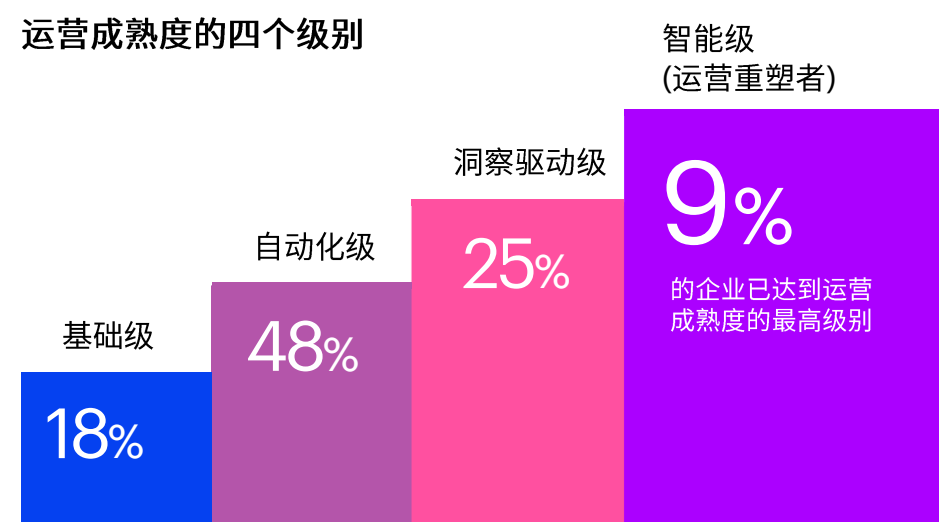
9%

的企业已经采取了积极措施，通过企业运营重塑和推动360°价值来实现更高的绩效和更好的业务结果（比例高于2021年的7%）

18%

的企业仍处于最低成熟度级别，运营优化进展有限

运营成熟度的四个级别



## 运营重塑企业创造了更显著的360°价值

1.4x

运营利润率 (EBIT) 高1.4倍

2.2x

股东总回报率 (三年期) 高2.2倍

42%

打造敏捷化产品和流程创新能力高42%

34%

能耗和温室气体排放量降低34%

30%

确保客户数据隐私的同时，客户互动度提高30%

25%

为女性和少数族裔裔员工提供平等机会的概率高25%

19%

推进人才管理计划，提高员工互动度的概率高19%

## 运营重塑的五种方式

01

### 构建360°价值体系

运营重塑企业从整体层面看待价值创造。

60%

的运营重塑企业部署了流程与平台，对温室气体排放、废物处理、资源循环利用进行跟踪。

02

### 在整个企业中建立数据决策能力

运营重塑企业建立了清晰的数据战略和文化。

90%

的运营重塑企业都拥有清晰且与业务战略契合的数据战略，并打造了集中且安全的数据湖作为支撑。

03

### 流程创新，提高绩效收益

运营重塑企业通过由外而内的视角，对流程进行改进。

75%

的运营重塑企业在所有业务流程中都采用了流程挖掘，并进行内外部对标。

04

### 打造大规模的人性化自动化体验

运营重塑企业与其生态合作伙伴一起携手探索自动化全新实践。

71%

的运营重塑企业在客户、员工和合作伙伴体验管理解决方案中都大规模部署了人工智能和自动化技术。

05

### 采用敏捷人才战略

运营重塑企业打造高度个性化的员工体验。

92%

的运营重塑企业都建立了敏捷的人才战略，在几乎所有流程中利用机器增强员工的工作能力。