

# 企业数字化转型对绩效的影响

刘松岚

天津科技大学，天津市，300457；

**摘要：**随着信息技术的飞速发展，企业数字化转型已成为推动企业绩效提升的重要驱动力。数字化转型不仅涉及技术层面的变革，更包括组织结构、企业文化、业务流程等多个方面的全面升级。本文旨在探讨企业数字化转型对绩效的影响，分析其在不同行业中的应用效果，并提出相应的对策建议。

**关键词：**数字化转型；绩效；大数据；影响分析

**DOI：**10.69979/3029-2700.25.06.017

## 1 数字化转型的内涵与特征

数字化转型是指企业在当今快速发展的科技时代，通过采用各种数字技术手段，对现有的传统业务模式进行全面而深入的改造和升级。这一过程旨在显著提升企业的运营效率，显著增强客户体验，并在此基础上创造出全新的商业模式。数字化转型的核心特征主要包括数据驱动、智能化、平台化和生态化四个方面。

### 1.1 数据驱动

通过收集和分析大量的数据，企业能够更准确地了解市场趋势、客户需求和内部运营状况，从而做出更加科学和精准的决策。数据驱动不仅提高了决策的效率，还大大增强了决策的准确性，使得企业在激烈的市场竞争中能够占据有利地位。

### 1.2 智能化

智能化主要体现在企业利用人工智能、机器学习、大数据分析等先进技术，显著提升业务流程的自动化水平。通过智能化技术的应用，企业可以实现生产、销售、服务等各个环节的自动化，从而大幅降低人力成本，提高工作效率。智能化技术还可以帮助企业进行预测分析，提前发现潜在问题，从而采取相应的应对措施，确保业务的稳定运行。

### 1.3 平台化

平台化是指企业通过构建数字化平台，实现资源的高效整合和优化配置。数字化平台可以是企业内部的管理系统，也可以是面向客户的电子商务平台，或者是企业与合作伙伴之间的协作平台。通过平台化，企业能够打破传统的组织边界，实现跨部门、跨企业的资源共享和协同工作，从而显著提升整体运营效率。

### 1.4 生态化

生态化强调企业与外部合作伙伴共同构建一个开放、协同的生态系统。在这个生态系统中，企业不仅关

注自身的发展，还注重与合作伙伴之间的互利共赢。通过建立紧密的合作关系，企业可以共享资源、技术和市场信息，共同应对市场变化和竞争挑战。生态化战略有助于企业在激烈的市场竞争中形成强大的竞争优势，实现可持续发展。

## 2 数字化转型对绩效的影响

### 2.1 提高运营效率

数字化转型通过引入先进的信息技术，如大数据分析、云计算、物联网等，能够显著提高企业的运营效率。例如，通过大数据分析，企业能够实时监控生产过程，及时发现并解决生产瓶颈问题，从而提高生产效率。云计算的应用则使得企业能够按需获取计算资源，降低 IT 成本，提高资源利用率。此外，人工智能技术的应用可以进一步优化生产流程，通过机器学习算法预测设备故障，减少停机时间，进一步提升生产效率。数字化工具还可以帮助企业实现供应链管理的优化，通过实时数据分析，优化库存管理，减少库存积压，提高资金周转率。

### 2.2 增强客户体验

数字化转型还能够帮助企业更好地了解客户需求，提供个性化服务，从而增强客户体验。通过构建客户关系管理系统（CRM），企业能够收集并分析客户数据，了解客户行为和偏好，进而制定针对性的营销策略。此外，利用移动互联网、社交媒体等渠道，企业能够与客户进行实时互动，提升客户满意度。数字化转型还使得企业能够通过数据分析，预测客户需求，提供主动服务，例如通过智能推荐系统为客户提供个性化的产品或服务建议。同时，数字化渠道的拓展使得客户能够随时随地获取企业提供的服务，提升了服务的便捷性和可及性。

### 2.3 创造新的商业模式

数字化转型为企业提供了创造新商业模式的机会。

例如，通过构建在线平台，企业可以拓展销售渠道，实现线上与线下的无缝对接。共享经济模式的兴起，正是数字化转型推动商业模式创新的典型代表。企业通过共享平台，将闲置资源进行有效配置，创造新的收入来源。数字化转型还使得企业能够通过订阅模式、按需服务等新型商业模式，提供更加灵活和多样化的服务，满足不同客户的需求。此外，数字化技术还能够帮助企业实现跨界合作，通过与其他行业的企业合作，共同开发新的市场和产品，进一步拓展企业的商业版图。

### 3 不同行业中的应用效果

#### 3.1 制造业

在当今的制造业领域，数字化转型的应用效果尤为显著，已经成为推动企业发展的关键因素之一。通过引入智能制造系统，企业能够实现生产过程的自动化和智能化，从而显著提高生产效率和产品质量。例如，通过物联网技术，企业可以实时监控生产线上的设备状态，预测设备维护需求，从而减少意外停机时间，确保生产的连续性和稳定性。此外，通过大数据分析，企业能够优化生产计划和库存管理，降低库存成本，提高响应市场变化的能力，从而更好地满足市场需求。

#### 3.2 服务业

在服务业中，数字化转型同样带来了巨大的变革，彻底改变了企业的运营模式和服务方式。通过构建数字化服务平台，企业能够提供更加便捷和个性化的服务，满足客户的多样化需求。例如，银行和金融机构通过数字化转型，可以实现在线交易、移动支付和智能投顾等服务，提升客户体验，增强客户满意度。酒店和旅游行业通过数字化转型，可以利用大数据分析客户偏好，提供定制化的旅游方案和个性化服务，从而增强客户满意度，提升企业的竞争力。

#### 3.3 零售业

在零售业中，数字化转型推动了线上线下融合的新零售模式，为消费者带来了全新的购物体验。通过构建电子商务平台和智能物流系统，企业能够实现库存共享、订单统一管理和快速配送，从而提升客户购物体验，提高客户满意度。同时，通过大数据分析，企业能够精准营销，提供个性化推荐，增加销售机会，提高企业的市场竞争力。数字化转型不仅改变了零售业的运营模式，还为消费者提供了更加便捷和个性化的购物体验。

## 4 对策建议

### 4.1 加强人才培养和引进

企业应当高度重视并积极投入到数字化人才培养和引进工作中，通过开展各种形式的培训课程和招聘

具有数字化技能的专业人才，为企业的数字化转型提供坚实的人才支持。此外，企业还应当建立健全的激励机制，通过物质和精神上的奖励，激发员工的积极性和创造力，鼓励他们积极参与到数字化转型的过程中来。这样不仅能提升整个团队的数字化能力，还能增强员工的归属感和忠诚度，从而推动企业在数字化时代的持续发展和创新。

### 4.2 加大技术投入

企业应当显著增加在数字化技术方面的投资力度，积极引进和应用先进的信息技术和设备，从而显著提升企业的数字化水平。与此同时，企业还应当密切关注新兴技术的发展趋势，及时引入和应用这些新技术，以保持企业的竞争优势。具体来说，企业可以通过加大研发经费的投入，招聘更多的技术人才，与高校和研究机构合作，建立研发中心等方式，来推动数字化技术的发展和应用。此外，企业还应当定期组织员工进行技术培训，提高员工的数字化技能，确保员工能够熟练掌握和运用新技术。通过这些措施，企业不仅能够提升自身的数字化水平，还能够在激烈的市场竞争中保持领先地位。

### 4.3 构建开放合作的生态系统

企业应主动与合作伙伴建立定期的沟通渠道，确保双方能够及时分享信息，包括市场需求、技术趋势、政策变化等。通过深入的交流，企业可以更好地理解合作伙伴的需求和期望，为共同开发新的商业模式和市场机会提供有力支持。在合作过程中，企业应积极分享自身的资源，如技术、人才、资金等，与合作伙伴共同利用这些资源来推动项目的进展。同时，企业也应积极吸收和利用合作伙伴的资源，通过资源整合和优化配置，实现双方的优势互补和互利共赢。

同时，企业还可以与合作伙伴共同探索新的技术应用领域，拓展市场空间和业务范围。通过与合作伙伴建立互信、互利、共赢的合作关系，企业可以在市场竞争中占据有利地位，共同应对各种挑战和风险。

### 4.4 注重数据安全和隐私保护

在当今数字化转型的浪潮中，企业必须高度重视数据安全和隐私保护的重要性。为了确保客户数据的安全性和隐私性，企业应当建立健全的数据安全管理体系。这一体系应涵盖数据的采集、存储、传输、处理和销毁等各个环节，确保数据在整个生命周期中都受到严密的保护。

通过专业的第三方机构或内部专业团队，对企业的数据安全管理体系进行全面的审查和评估，识别潜在的安全隐患和漏洞，并及时采取相应的修复措施。这种定期的审计和评估机制可以确保企业的数据安全管理体

系始终保持在最佳状态。

数据安全不仅仅是技术层面的问题，更涉及到每一个员工的意识和行为。因此，企业需要通过定期的培训和教育活动，提升员工对数据安全和隐私保护的认识和重视程度。这包括教育员工如何识别和处理敏感数据、如何遵守数据使用规定和流程、如何防范和应对数据泄露等风险。

通过使用高强度的加密算法，确保数据在存储和传输过程中不被未经授权的第三方访问或篡改。同时，企业还可以选择可靠的云服务提供商来存储和处理数据，利用云服务商提供的安全技术和资源来进一步提升数据安全性。

在发生数据泄露或安全事件时，能够迅速响应、快速处理，并将损失降到最低。这包括制定详细的应急预案、组建专业的应急响应团队、建立有效的沟通机制等。通过这些措施，企业可以确保在数据安全事件发生时能够迅速有效地应对，保护客户数据的安全和隐私。

#### 4.5 推动可持续发展与社会责任

在数字化转型的过程中，企业不仅要关注经济效益，还应积极履行社会责任，推动可持续发展。通过采用环保技术和绿色能源，减少生产过程中的碳排放和资源消耗，企业可以为环境保护做出贡献。同时，企业还应关注员工的工作环境和福利待遇，努力营造一个健康、和谐的工作氛围。

在供应链管理方面，企业应选择符合环保和社会责任标准的供应商，确保整个供应链的可持续性。通过与供应商建立长期稳定的合作关系，共同推动环保和社会责任的实践，企业可以提升自身的品牌形象和市场竞争力。

此外，企业还应积极参与社会公益活动，通过捐赠、志愿服务等形式，回馈社会，帮助弱势群体。通过这些举措，企业不仅能够树立良好的社会形象，还能激发员工的归属感和自豪感，增强团队凝聚力。

### 5 注意事项

#### 5.1 保持战略一致性

企业在进行数字化转型的过程中，必须确保其战略目标与数字化转型的方向一致。这意味着企业需要在顶层设计中明确数字化转型的战略地位，并将其融入到企业的整体战略规划中。通过制定明确的数字化转型路线图，企业可以确保各项举措和资源投入与战略目标相匹配，从而提高转型的成功率。

#### 5.2 关注员工适应性

数字化转型不仅涉及技术的更新换代，更需要员工

在思想和行为上的转变。企业应重视员工对新技术的适应性，通过培训和教育帮助员工掌握新技能，提高他们对数字化工具的使用能力。同时，企业还应关注员工的心理适应，通过沟通和激励机制，帮助员工克服对变革的抵触情绪，增强他们对数字化转型的认同感和参与度。

#### 5.3 强化客户关系管理

在数字化转型的过程中，企业应更加注重客户关系管理，通过建立完善的客户数据库和客户关系管理系统，实现对客户信息的全面掌握和精准分析。通过深入挖掘客户需求，企业可以提供更加贴心和个性化的服务，从而增强客户的忠诚度和满意度。同时，企业还应积极倾听客户反馈，及时调整服务策略，以更好地满足客户的期望。

#### 5.4 注重创新与持续改进

数字化转型是一个持续的过程，企业应保持持续创新和改进的意识。通过不断探索新技术、新方法和新模式，企业可以持续提升自身的竞争力。同时，企业还应建立持续改进机制，通过定期评估和优化数字化转型的各个环节，确保转型过程中的每一个步骤都能达到预期效果，从而实现企业的长期发展目标。

### 6 结语

企业数字化转型对绩效的提升具有显著影响。通过提高运营效率、增强客户体验、创造新的商业模式，企业能够在激烈的市场竞争中占据有利地位。然而，数字化转型并非一蹴而就，企业需要加强顶层设计、构建数据驱动的决策机制、加强人才培养与引进，并与外部合作伙伴建立紧密的合作关系，以实现数字化转型的顺利推进。

### 参考文献

- [1] 赵婷婷, 杨国亮. 数字化转型与制造企业创新决策 [J]. 哈尔滨商业大学学报(社会科学版), 2020(5): 21-37.
- [2] 余菲菲, 曹佳玉, 杜红艳. 数字化悖论: 企业数字化对创新绩效的双刃剑效应 [J]. 研究与发展管理, 2022, 34(2): 1-12.
- [3] 池毛毛, 王俊晶, 王伟军. 数字化转型背景下企业创新绩效的影响机制研究: 基于 NCA 与 SEM 的混合方法 [J]. 科学学研究, 2022, 40(2): 319-331.
- [4] 徐国虎, 田萌. 大数据系统实施对企业绩效影响的实证研究 [J]. 科技进步与对策, 2017, 34(16): 98-105.
- [5] 李向阳. 大数据技术应用对上市公司绩效影响的实证分析 [J]. 东岳论丛, 2021, 42(1): 117-124.