

# 有助于将数据转化为战略优势的十大方式



有助于将数据转化为战略优势的十大方式

毋庸置疑，数据已成为当今企业的一大热门话题。无论是了解当前绩效还是预测未来成效，数据都是核心所在。如果没有数据，决策时就只能凭直觉或臆测。这些方法偶尔可能会奏效；不过，既然数据能够帮助您更自信地作出决策，为何还要冒这样的风险？

从销售、营销到人力资源和运营，借助适当的数据均可帮助您更快地作出战略决策。数据可帮助您的企业建立竞争优势。哪个企业不希望自己具有竞争优势呢？

下面我们一同来探讨有助于将数据转化为战略优势的十大方式。

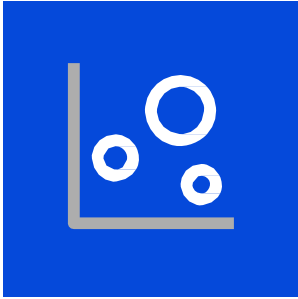


## 1. 提升销售额并识别未来机会

销售数据中包含有客户所购买的商品及购买时间的相关信息。借助此类数据，您可以更准确地预测未来的销售活动。客户关系管理 (CRM)、网站、营销与社交媒体数据还包含有大量信息。如果了解了客户的年龄群、性别、平均收入、家庭规模及互联网使用习惯，您便可基于目标群体作出更具战略性的决策。

换言之，数据的价值远不止这些明面上的益处。数据还有助于您了解产品的销售量及销售时间，进而帮助您更高效地管理时间。由于这些信息已经进行了优先排序，因此可减少时间浪费，提高每个员工的工作效率。您可以了解客户购买了哪些商品以及购买的时间，然后使用这些数据预测他们会在何时再次购买。此外，这些详细信息可帮助您确定是否适合向客户提供赠品，以获取交叉销售机会。借助数据，销售部门领导者的工作重心可以重新回到高价值的任务上去，专注于为客户服务。

有助于将数据转化为战略优势的十大方式



## 2. 超越竞争对手

数据可帮助企业更好地了解客户的需求，使其能够采用比竞争对手更具战略性的方式定位他们的产品或服务。举例来说，数据可帮助您确定客户在下一次大型产品发布中期望看到的功能。了解这些洞察力之后，便可确保您的受众能够在下次产品发布时获得他们所期望的功能。

数据还能够让您了解谁访问了您的网站、如何执行营销活动、谁购买了您的产品等信息。您可以专注于了解谁针对您的产品发表了评论、谁讨论了您的产品，以及谁购买了竞争对手的产品，或者谁选择了其他产品。借助正确的数据，您可以更轻松地为客户端构建定制化体验。



## 3. 改善或提升产品与服务

当客户响应具体的产品和服务时，就会产生可访问且有用的数据。客户给出的批评和赞扬都有助于我们更好地了解现有客户及潜在客户的期望。评论及其他社交媒体数据、产品反馈，以及点开率、点进率等电子邮件相关数据、转化数据或交付数据等均有助于您形成综合客户视图。您可以将获得的洞察力重新运用到业务中并重复实施有效的策略、实践和增强措施，或将调查结果运用到其他业务领域。

如果您发现需要对产品线进行调整或改善，数据可帮助您设定客户对变化作出响应时发送相关通知的阈值。这将有助于您适时纠正错误的业务方向，超越客户期望。



## 4. 拓展新市场

如果没有数据，就很难确定新市场拓展的方向。人口统计数据有助于我们了解活跃在某个成熟市场或新市场的年龄群。性别、平均收入、家庭规模、互联网使用偏好及其他可识别信息也非常有用。您可以通过网站数据与指标了解访客的位置、所用语言、搜索术语及参考的站点等。此外还有更直接的交互，比如谁进行了查询、谁购买了产品、谁评论了产品等等。

与此同时，网站、博客、产品和服务评论，加上广告和社交媒体趋势都可以为您提供有关新兴市场的宝贵数据。企业可以使用此类信息制定相应的市场拓展计划。此外，与客户群、支付及交付相关的数据也可以作为制定拓展计划时的参考信息。您可以使用数据定位市场拓展的最佳目标。拓展计划制定完毕后，您便可研究相关数据，了解绩效并确定是否在未来进行拓展、何时拓展、在哪里进行拓展。



## 5. 吸引、赢得并维系更多的客户

若要吸引、赢得并维系更多的客户，您需要了解哪些策略能够奏效（哪些不奏效），这一点很重要。如果没有数据，您就无法了解这些信息。如果您不了解客户群体的偏好和习惯，就难以向适当的客户群体推送适当的消息。企业可以通过数据了解他们为提升赢单量和忠诚度而采取的措施是否奏效。

举例来说，通过忠诚度计划收集的数据可帮助您了解客户偏好哪些产品、他们期望完成哪些交易、他们愿意花费多少开支、他们如何使用您提供的优惠。借助此类信息，您便可通过有效的要约找到新客户。数据还有助于企业创新和测试新的要约。

## 有助于将数据转化为战略优势的十大方式

企业随着时间的推移从交易、调查和封闭式营销资产中收集的其他客户数据，也有助于他们对客户进行细分。如果您希望产品能覆盖到不同的受众，则可以利用客户年龄、收入、居住环境、家庭购买习惯、特定商品的平均开支、职位等信息。



### 6. 改善运营水平

数据为运营和流程的每个阶段提供了洞察力，从而对弱点或错误的诊断更容易。数据可帮助运营人员基于以往的妨碍因素和问题预测各种情形，从最好的结果到最糟糕的场景。借助数据，您可以回顾以往的运营情况，了解对运营造成影响的妨碍因素，进而消除运营流程中的疑虑及不确定因素。

此外，如果企业将数据集成到他们的运营流程之中，便可让运营变得更流畅。例如，数据可帮助识别制造过程中的缺陷。您可以通过数据确保交付路线能够实现最大效果和效率。借助数据关系、模式和趋势，您可以更高效地控制库存和分销。数据还能为您提供可采取的措施建议，甚至帮助您优化计划，进一步改善运营效率。



## 7. 招聘、聘请并发展人才

企业的发展与员工密不可分。在确保聘请到并发展最佳人才方面，数据可以起到非常关键的作用。人力资源部门收集的数据可帮助您识别最合适的候选人，不仅能够节省时间，还能提升企业潜力。与员工绩效相关数据可用于确定奖金和加薪，这些都是提升员工士气、激励员工的有效手段。

数据甚至在衡量人才招聘及维系方面也有着重要的作用，这意味着您可以减少人才流失并维持团队氛围。对于那些希望发展现有人才的企业（实际上是所有企业）而言，可使用数据评估持续培训计划，确保员工能够不断发展并始终掌握新兴趋势和技术。



## 8. 加速规划、预算和预测流程

如果您从事金融行业的话，您可能知道数据对长期和短期规划的重要性。不过，您所能发掘的洞察力不仅仅来自于财务数据。您可能不知道的是，运营数据（无论其来自组织内部还是外部）有助于改善并提升规划、预测和预测流程。

非财务数据不仅数量大而且种类繁多，非常有助于您了解未来绩效。非财务数据可以包括有关供应链问题、人力资源趋势、产品质量问题甚至天气的信息。举例来说，通过浏览公司网站的指标，您便可在销售数据反映出高需求之前了解特定商品的畅销程度。此类信息如果得到识别并有效利用，就会成为预测的重要依据。



## 9. 保护品牌

企业的声誉偶尔可能会遭受损失。在这些情况下，可以使用社交媒体工具来监控和查看相关话题的趋势。不过，好消息是社交媒体数据还可以用于保护和/或修复品牌声誉。博客和社交网络生成的数据可帮助您尽早识别出对您的产品不满的客户，以防他们的负面观点像病毒一样传播开来。此外，这些数据还可以帮助您更好地评估客户的情绪，并在有问题的产品或服务对销售造成重大影响之前找出它们。



## 10. 识别有待改善的领域

在每个业务部门及整个组织中，存在着无限的业务改善机会。数据可帮助您识别出无法达到最佳业务成效的策略、产品或服务。举例来说，您的企业可能已经习惯了某个流程的预算，或者习惯了每年采购一次，它的成本是毋庸置疑的。不过，您其实可以通过一些措施降低甚至是消除这些成本。通过审查来自各个方面的数据，您可以查明应该在何处处理浪费或低效问题，或者应该在何处获得更多收益。

数据还可以帮助您通过关键绩效指标 (KPI) 改善业务的各个方面。举例来说，哪些指标需要日常监控、每周审核或月度分析？哪些 KPI 需要立即予以完全关注？哪些需要稍作调整？

您所收集的数据有助于您对这些指标进行分类和优先排序，将它们与不需要持续监控的其他指标分离开来。

## 充分发掘数据的价值

借助正确的工具和解决方案，您便能从数据中发掘巨大的价值。数据所在的位置、数据的访问位置以及数据的安全保护方式对于组织内的许多团队而言都至关重要 - 所有这些有依赖于您的[数据存储解决方案](#)。

若要充分发掘数据的价值，首先您需要与您的 IT 部门领导者进行沟通；如果您本身就在 IT 部门工作，则可以忽略这一步。为了方便谈话，您可以分享您在本文档中学到的信息，也可以为他们提供下文所列的一些更具技术性的文献。

目前的许多研究公司都能够针对广泛的数据话题提供分析和洞察力，帮助您的组织找到正确的数据存储合作伙伴。与您的 IT 团队分享下列相关报告，帮助他们开始行动：

- [2018 年 Gartner 固态存储阵列魔力象限](#)
- [2018 年 Gartner 分布式文件系统与对象存储魔力象限](#)
- [2018 年 Gartner 通用磁盘阵列魔力象限](#)

了解如何进一步推动您的数据之旅，敬请访问 [IBM.com/storage](http://IBM.com/storage)。

© Copyright IBM Corporation 2018

IBM Business Analytics  
IBM Corporation  
New Orchard Road Armonk, NY 10504

美国印刷 2018 年 11 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、IBM Cognos Analytics、Planning Analytics 及 IBM Watson Analytics 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档截至最初公布日期为最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

客户示例引用仅供说明之用。实际性能结果可能因特定的配置和操作条件而有所不同。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有任何关于适销性、适用于某种特定用途的保证以及不侵权的保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议的条款和条件获得保证。