

# 数字化转型实践

与此同时，传统企业也纷纷开始了“数字化转型”，寻求“突围”：

## 领先企业转型实践

### 星巴克 - 极致化用户体验，数字化重塑与信息化建设双轨驱动<sup>2</sup>

#### 动机

星巴克强调用户体验，通过数字化与消费者建立持久的个人亲密关系，从经营产品转型到经营品牌文化与生活方式



**STARBUCKS®**

#### 策略

星巴克数字化重塑始于2013年，通过数字化科技加强会员与品牌的互动，从而提升品牌忠诚度

- 采取全平台营销，根据YouTube, Facebook, Twitter, Pinterest等平台的不同特点来开展有针对性的营销活动，粉丝数高达数千万
- 数字化重塑的重心从营销，销售，服务开始，3年后延伸到商品规划，产品研发，供应链/库存管理

任命首席数字官 Adam Brotman 负责星巴克核心的数字化业务，数字化重塑与信息化建设双轨推动

- 数字创投部独立于IT部门，同时与CIO紧密合作，推动全球数字营销、网站、移动终端、社交媒体、星享卡、客户忠诚度计划、电子商务、星巴克数字网络以及店内数字及娱乐技术
- 信息化建设同步进行：365办公自动化，300多种咖啡的生成、配送计划，销售预测，生产计划管理，物业管理，基于咖啡豆来源追踪及讯息系统，客户关系管理，ERP等

#### 成效

数千万活跃粉丝与忠实客户，成功打造办公室与住家之外的“第三空间”以及虚拟的“第四空间”。

单店增长与坪效均显著高于同行，在数字化领域，成为麦当劳，沃尔玛等领先企业的标杆。