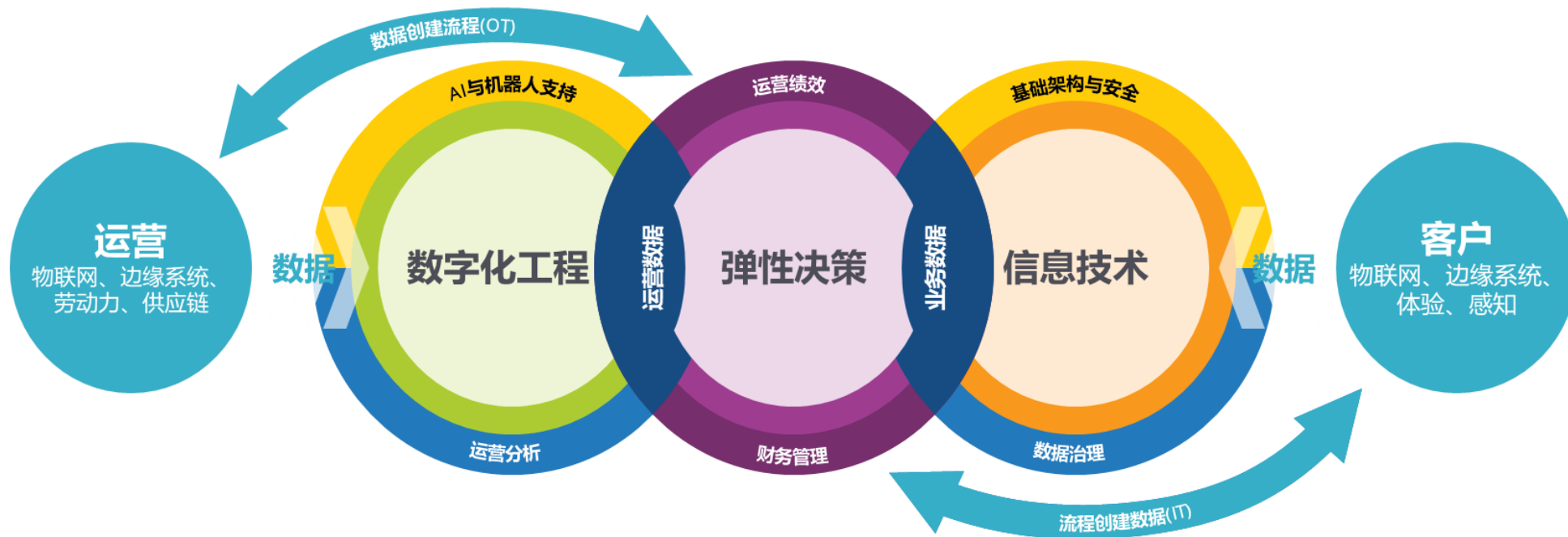




# 未来运营与弹性框架



传统的运营决策以维护和优化计划为中心，不能根据市场需求调整计划。所有这些决策都存在着大量浪费库存、错失市场机遇、降低盈利能力的风险。这种运营思维不仅限制了决策过程，也拖慢了对需求变化的响应速度，无法及时提供更加个性化的产品和体验。



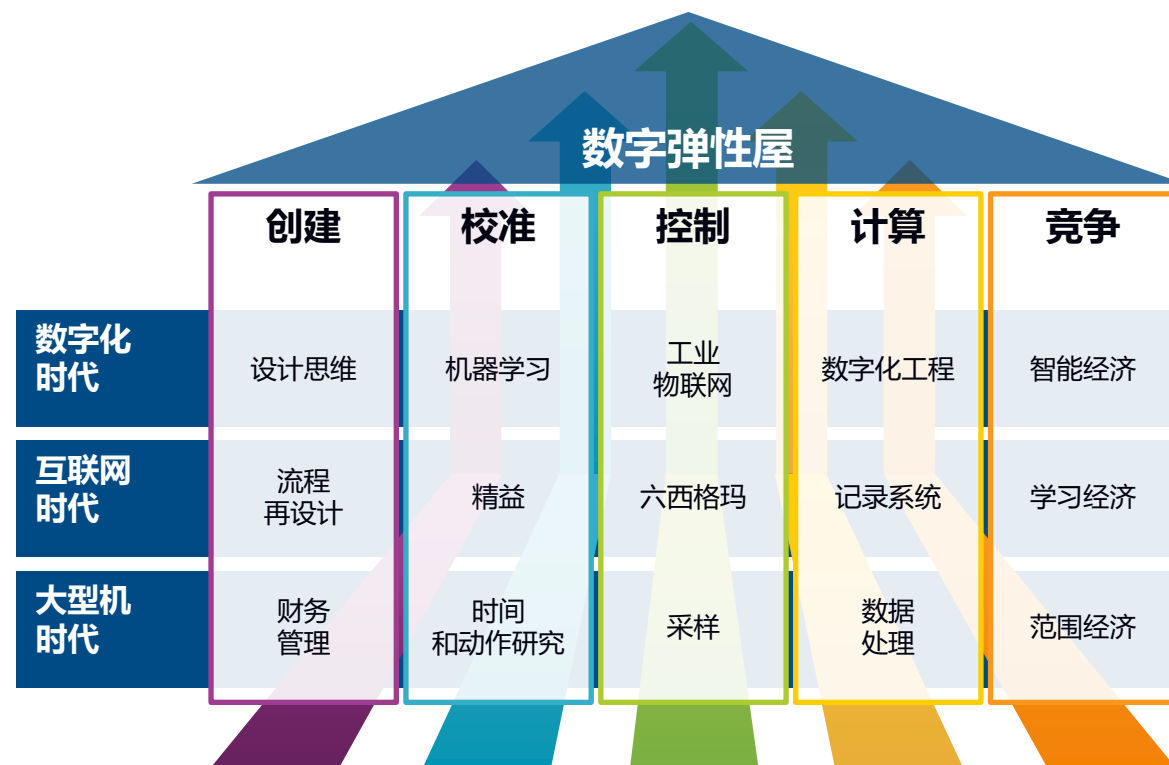
在未来运营中，企业将从运营效率思维，转向市场主导思维。随着IT和运营技术（OT）的融合，企业将把重点放在利用各项数字能力，通过可视化工具、基础设施、集成和洞察来打造弹性企业。

效率和卓越运营不会消失。  
未来运营的关键是在效率的基础上变得更有弹性。

核心目标是将运营数据流与企业其他部门的数据统一起来。支持弹性运营决策的IT/OT融合部门正在逐渐变成IDC所称的数字化工程部门（DE）。DE负责确保数据和系统可用来支持弹性决策，无论决策是由人类完成，还是由人工智能系统完成，有一点需要牢记，在未来运营中，企业需要持续地进行改进。

### IDC开发了一种用来打造弹性的框架——数字弹性屋

- **创建**以能力为中心的运营战略。
- 利用机器学习决策模型捕获精益要素，以此来**校准**资源，这就是IDC所说的弹性精益或重新精益。
- 利用合适的技术**控制**实验和仪器。
- **计算**资源可用、可扩展，以满足人工智能和分析需求。
- **竞争**依靠扩大学习能力，直至实现运营智能经济。



## 为技术供应商带来的机遇

在未来运营时代，数字化工程（DE）部门需要寻找能支持数字化孪生学习模型的平台，以实现规模、速度和尽可能低的运营成本。

客户最终要与供应商合作，此类供应商须要能够通过合作补充客户内部基础设施的不足，包括提供“数字化”服务，和包括咨询/设计、自动化、分析、数字化工程服务、云、监控、管理运营等在内的可扩展功能。

到2021年，预计60%的运营主管将全面整合IT和OT部门，组建全新的数字化工程部门。

资料来源：IDC Insights: IT/OT融合调查

## 给企业管理的建议

- **建立决策模型，将运营战略重点与一线行动联系起来。** 建议采用能快速适应市场变化的数字化孪生学习模型。
- **寻找已经有一系列合作伙伴的服务提供商。** 合作伙伴组合可以更好地支持整个数字产品组合的多样化需求和规模。
- **重点建设低代码环境，方便业务员工与IT员工的合作。** 在这些环境中，行业专家可以近乎实时地与IT团队合作，构建满足其业务需求和业务弹性的定制应用。
- **成立数字化工程部门，作为运营决策和控制的技术支撑。** 成立数字化工程部门后，企业便具备了依据数据做出决策的能力，充分利用市场数据和其他外部活动数据。



在未来运营中，数字化工程部门有助实现创建弹性决策框架这一目标，并能使运营始终满足市场需求和不断变化的客户期望。运营负责人必须立即就开始考虑IT和运营专家的融合，投资更智能的技术（如分析和人工智能建模），从而打造能让企业几乎实时响应市场需求的能力。技术供应商必须考虑如何将触角伸到OT买家，根据企业的技术路线图调整自己的解决方案，并帮助IT买家满足运营员工的需求，同时与IT治理模式保持一致。

如需了解更多IDC未来运营研究内容，请联系客户代表或王勇，IDC中国 助理副总裁  
电话：(+86-10) 5889 1588  
电邮：fwang@idc.com

或阅读最新博客[“弹性竞赛：实现未来运营”](#)

IDC报告[《数字化工程与未来运营》](#) (IDC #US46217020) 介绍了数字化工程部门和未来运营框架。



关注IDC 研究成果，掌握ICT市场脉搏