

新冠肺炎疫情发生以来,许多传统产业受到较大冲击,但以互联网为代表的数字经济却异军突起,呈现爆发式增长,引领工作方式、生活方式、消费方式变革,表现出强大生命力,也成为对冲疫情影响、促进经济稳定增长的重要力量。发展数字经济将为我国服务业转型升级带来重大机遇。

疫情期间数字经济呈现爆发式增长

网络办公成为疫情期间主要工作模式。去年我国远程办公人数约530万人。据统计,2月3日春节复工之后,约有3亿用户使用远程办公,远程办公在复工30天内环比上升了663%,超过1800万家企业采用线上远程办公。据中国信通院抽样调查,九成信息消费企业采取“远程办公为主、驻地办公为辅”的开工方式。某在线学堂客户端更是有30多个省、300多个城市的学校加入,约覆盖全国5000万学生。相对应的,针对大学生的网络平台在近8000门课程中适配相应的专业课、公共课、通识课等课程资源。据不完全统计,疫情期间我国全日制在线教育平台新增数量超过100个。

在线教育规模迅猛增长。疫情以来,学校普遍延期开学采用网络授课方式。某在线学堂客户端更是有30多个省、300多个城市的学校加入,约覆盖全国5000万学生。相对应的,针对大学生的网络平台在近8000门课程中适配相应的专业课、公共课、通识课等课程资源。据不完全统计,疫情期间我国全日制在线教育平台新增数量超过100个。

在线问诊成为重要的诊治手段。据工信部数据显示,目前全国191家公立医疗机构及近100家企业互联网医院针对疫情提供在线义诊。健康平台在线问诊服务上线第4天,就有70多万人访问页面,超过10万人次使用在线问诊服务,相当于33家实体“三甲”医院日均门诊量的总和。

网络视频会议成为新的办公时尚。据统计,2019年我国云视频会议增速达25%。疫情期间助推了云视频会议的井喷式增长,各级政府、学术机构、企业等大多采用网络视



频会议的模式。用户注册量或者使用并发数量是上年的至少10倍以上。中国移动开放云视讯软终端会议功能,湖北省累计开通软终端账号12万余个,协调数百家单位举办会议,参会人数达数万人。

网络购物态势强劲。春节期间,线上生鲜购物平台业务增长强劲,线上销售额、订单量、客单价、购买频次等关键指标总体上涨。北京通过外卖买菜订单量大幅增长,更有某生鲜购物平台的网上订单数量较去年同期激增220%。

数字学习和数字娱乐快速增长。疫情期间在学习培训上的时间与花费均有较高提升,有211%的受访消费者表示自己首次尝试了在线培训或学习的行为。疫情期间95%的网民增加了线上娱乐和服务的使用。网络视频会员数量分别环比增长了1079%、708%和319%。

社交媒体成为防治疫情的主要宣传媒介。疫情期间,社交媒体成了各具特色的“疫情播报体”,总使用时长都有不同程度的增加。尤其是政务新媒体在抗击疫情宣传方面发

挥了重要作用。自1月20日以来,上百个部委官微和3万个各级政府官微已发布超过85万条官方通告,阅读量超过200亿。

加速了金融业务线上对线下业务的替代。银行、证券、保险纷纷推出线上服务。证监会数据显示,疫情期间通过互联网渠道进行的证券交易超过95%。

当然在数字经济新业态新模式加速发展的同时也暴露出一些新的问题,主要表现在以下三方面。

一是基础设施和网络安全保障不足。目前我国信息安全仍滞后于数字经济的空前发展。远程办公在全国大规模启动可能加剧网络安全的威胁,很多公共平台从未遇到过如此高的并发和负载,因此导致了频繁出现延迟、卡顿或无法进入等意外情况。一些贫困落后地区由于网络基础设施落后,许多学生无法上网课,当地居民也无法在线就医问诊,远程教育、远程医疗都遭遇困境。

二是服务缺乏标准和规范进而影响服务质量。生鲜电商通常因供应

不足、配送延时、价格偏高、品种单调等为消费者诟病,供应链、资金链、生态链等不完善是长期发展的主要制约瓶颈。

三是体制性障碍比较突出。互联网医疗虽然在疫情中获得了热捧,但一些“互联网+”医疗服务没有纳入医保支付范围。

数字经济新业态新模式有望推动国家治理能力现代化

习近平总书记在中央政治局常委会会议研究应对新冠肺炎疫情工作时指出,“扩大消费是对疫情影响的重要着力点之一。要加快释放新兴消费潜力,推动增加电子商务、电子政务、网络教育、网络娱乐等方面的消费”。互联网新业态新模式不仅改变了我们的生活方式和工作方式,也创造了新的制度供给,对于推动国家治理体系和治理能力现代化具有重要作用。

有利于减轻城市交通拥堵和碳排放压力。

当前,交通拥堵和雾霾天气已经成为“大城市病”的重要特征,严重影响了城市居民的生活质量和健康水平。尽管许多企业被迫关停但仍然不能完全解决雾霾等问题,自驾车出行导致碳排放增长,也是造成雾霾天气的重要因素。如果网络办公能够成为一种新的工作模式则可以大量减少高峰期的交通压力和碳排放。

有利于最大限度地提高工作效率。网络办公和网络视频可以转化大量有效工作时间,劳动创造时间大幅延长,工作效率、创新效率和幸福感也将相应提升。可以说,这是社会组织治理模式的一个重要变革。网络视频在这次疫情期间发挥了重要的作用。从中央到地方政府部门、学术机构等大多采用网络视频会议的模式,效率极大提高,边际成本大幅减少。

有利于促进教育、医疗、文化等公共服务均等化。大学教授的课件制成慕课通过网络教学平台可以达到上亿受众,传播影响率可以突破空间界限,即便是贫困欠发达地区

也可以享受。因此,网络教育的发展将使教育发达地区和欠发达地区共享优质教育资源。我国医疗资源分布极不均匀,广大农村、偏远地区医疗资源极度匮乏,远程医疗将使这些地区的百姓共享大城市的专家诊疗服务。文化资源同样存在城乡之间的巨大差异,而通过网络视频、社交媒体等广为传播的新闻、影视、游戏等将使更多地处边远地区的人们共享高品质的文化娱乐消费。

为此,应不断完善政策激励和保障措施,为互联网新业态新模式发展提供良好的体制环境。一要改变传统观念。不断完善网络办公、网络教育、网络医疗等相关制度建设,使其常态化、制度化、科学化,使互联网新业态新模式成为推动社会变革、组织化创新的重要力量。要积极鼓励科研机构、智库、高校、行业协会、互联网企业等可以依托网络居家办公的机构和人员,都持续常态化使用这一模式,节约社会资源,提高劳动生产率。二要进一步激发消费潜力。疫情期间培养了广大消费者使用网络消费的习惯,要因势利导、顺势而为,通过改善供给质量、提升便利化水平,引导更多消费者使用网络消费。尤其要认真总结疫情期间出现的新业态新模式的应用经验,进一步提升质量和效率,并尽快复制推广形成规模。三要加强网络数字技术基础设施建设。尤其要加大偏远落后地区网络基础设施投入,加强云计算、大数据、5G、区块链等新一代信息技术的广泛应用。四要继续加大政策扶持力度。要坚持包容审慎的监管理念鼓励企业创新,鼓励金融机构针对数字企业需要开发适应性金融产品。



企业数字化转型的八个关键点

陆峰

数字化转型是用信息技术全面重塑企业经营管理模式,是企业发展模式的变革创新,是企业从工业经济时代迈向数字经济时代的必然选择。加快推进企业数字化转型,打造数字时代企业业务运行模式,构建企业数字竞争力,是推动产业转型升级和高质量发展的必由之路。企业数字化转型不是简单的新技术的创新应用,是发展理念、组织方式、业务模式、经营手段等全方位的转变,既是战略转型,又是系统工程,需要体系化推进,重点是抓住八个关键点。

战略规划是企业数字化转型的思想引领

数字化转型是企业发展理念、组织方式、业务模式、经营手段等全方位的变革,需要统筹规划、顶层设计、系统推进,做好企业战略规划则是保障数字化转型成功的关键。一是要做好企业业务发展规划,适应数字社会和网络时代发展趋势,充分分析市场和用户的需求变化,以及内外部资源条件禀赋,谋划好数字化条件下企业业务新的发展模式和推进路径。二是要做好人才保障规划,根据业务数字化发展需求对人员素质要求的变化,及时做好各个环节人员知识结构的调配,让信息素养成为各业务环节业务人员知识要求的标配,让人员保障成为各环节数字化转型的发动机。三是要做好薪酬激励规划,建立与信息技术人才社会价值相适应的薪酬激励体系,激发信息技术人才干事创新的活力。

路径选择是企业数字化转型成败的关键

路径选择关系到企业数字化转型的成败,不同行业、不同规模的企业因其资金保障、技术支持、业务模式等不同,其数字化转型的路径也有所不同,合适的转型路径选择有利于企业更好地充分利用各类资源加快推进数字化转型。一是针对中小企业,数字化转型技术支撑

服务更多的是依托外部资源,借助外在力量,可以依托供应链上下游的协同来倒逼企业数字化转型,采用云计算、电子商务、智慧物流、网络安全保障等大型行业性的信息技术服务商的服务,来完善企业各环节数字化保障。二是针对行业大型企业,企业数字化转型不仅要考虑企业自身需求,还需要统筹产业链上下游,除了采用社会通用的信息技术服务之外,还需要依托自身体量优势,积极发展面向行业的专业性公共信息服务,依托专业性公共信息服务完成企业行业角色的转变。

企业上云是企业数字化转型的首要任务

企业上云是转变企业数字化发展模式的重要途径,是推进企业数字化转型的关键步伐,企业信息系统上云上平台,有利于业务信息系统升级改造和互联互通,有利于业务数据的自由流动,有利于数字化建设成效更好的发挥。一是按照先易后难、先外部后内部、促进业务创新等原则,做好企业上云规划,谋划好云端业务信息系统部署需求和部署方式。二是积极推进已建信息系统通过升级改造向云平台迁移,更好地提高其业务弹性负载、运维安全保障和系统互联互通等能力。三是基于云平台开展企业新建业务系统规划,鼓励采购成熟的SAAS云业务系统服务和大型PAAS云平台开展企业业务系统建设。

数据打通是企业数字化转型的技术路线

数据流是企业生存的血脉,是企业构建数字经济时代核心竞争力的关键。打通企业各个环节留存数据,促进业务数据在企业各个环节的快速流动,有利于降低数据使用成本,有利于企业信息流进物资流、资金流、人才流和技术流,有利于更好地促进企业业务创新和发展方式转变。一是构建企业大数据中心,统筹规划企业数据资源,建

立企业基础信息库、业务信息库等,推进各类业务信息系统数据和系统分离,实现企业数据资源统一规划、统一存储和统一管理。二是根据业务数据流动需求,加快企业信息系统升级改造,推进企业信息系统互联互通,确保数据能够根据业务应用需求实现无缝流动。三是构建企业数据开发利用统一支撑平台,完善数据开发利用规则,健全数据治理机制,以数据应用创新推动业务创新变革。

适应变革是企业数字化转型的创新导向

企业数字化转型不是简单的上一堆信息系统就一劳永逸的事情,是一个与时俱进、变革创新、持续推进的动态过程。企业数字化转型需要适应信息技术的变革创新,适应社会消费需求的变化,适应社会运行模式的转变,才能让企业创新成为引领社会发展的风向标。一是要适应信息技术的变革创新要求,不断加强互联网、大数据、人工智能、区块链等新技术应用创新,提高对业务创新技术支撑能力,最大限度释放新技术促进业务变革创新的红利。二是适应社会消费需求的变化,积极利用信息技术,丰富服务渠道,创新服务模式,优化服务手段,提供与消费者新需求相适应的服务。三是适应社会运行模式的转变,大力拓展网络空间新服务,提供数字化、网络化和智能化服务。

供给改革是企业数字化转型的关键保障

简单易用、标准通用、性价比高的信息产品和服务供给能力不足,是当前制约企业数字化转型速度的至关重要因素。大力推进面向企业的信息产品和服务供给改革,提供满足企业信息化和工业化深度融合的易装、易联、易通、易用的信息产品和服务,才能彻底消除企业数字化转型的核心障碍,加速企业两化深度融合步伐。一是发展满足行业业务需要的专业性云服务,打造开放竞争的专业性云服务市场,强化云服务商之间的互联互通,破除限制云服务迁移的障碍。二是推进企业数字化装备的标准化,加快数字化装备专业操作系统、设备硬件接口、网络连接协议等标准化,促进设备互联互通和数字应用迁移。三是大力发展面向制造业等行业的信息系统集成服务,提高行业信息系统集成服务能力。

人才保障是企业数字化转型的核心动能

企业竞争归根到底是人才比拼,企业数字化转型不是简单的信息技术应用,而是需要为企业打造一支能够适应数字时代业务发展的战略军,企业只有拥有了一批具备先进数字理念、数字技能、数字业务能力的人才,企业数字化转型才会有源源不断的动能。一是加强企业数字化战略人才保障,成立企业

数字化转型战略研究团队,持续推进企业数字化转型研究和讨论。二是加强企业数字科技创新人才保障,提高信息技术研发、集成应用和运维保障等领域人员比例,增强信息服务部门保障能力,以技术创新和先行应用引领企业数字化转型。三是提高企业全体员工信息素养,加强员工信息技能培训,弘扬信息文化,营造人人拥抱信息技术的企业发展氛围。

体制机制建设是企业数字化转型的持续保障

企业数字化转型不是简单的新一代信息技术应用,是企业构建数字化条件下经营管理模式的一次大变革,需要从体制机制层面加快改革创新,构建适应数字化发展的企业运行体制机制。一是构建适应企业数字化运行的组织机制,适应信息技术发展特点,创新企业组织管理机制,加快企业管理层级的扁平化和放权,畅通企业信息流通渠道,消除管理冗余,提高应对市场变化的响应能力。二是构建适应企业数字化发展的激励机制,加强对信息技术研发人才、新技术创新应用人才、数字化转型管理放权人员等的激励,调动各方面推进数字化转型的积极性。三是构建引领企业数字化发展的投入机制,持续加大信息设备升级改造、新技术试验应用等方面的投入,以新技术试验应用投入引领企业业务数字化转型。

