



一言先生 

互联网+ 企业 生态链重构

连接一切，未来已来

呈现微信企业号管理艺术，开启“互联网+”组织变革
推动企业自运营、自营销，创造诗一样的工作方式

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

一言先生 

互联网+ 企业 生态链重构

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

互联网 + 企业生态链重构 / 一言先生著 . —广州: 广东经济出版社, 2016. 6

ISBN 978-7-5454-4557-2

I. ①互… II. ①一… III. ①互联网络—应用—中小企业—企业管理—研究
IV. ① F276. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 110802 号

出版	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
发行	
经销	全国新华书店
印刷	北京旭丰源印刷技术有限公司 (北京大兴区采育镇东半壁店村村委会西北 800 米)
开本	880 毫米 × 1230 毫米 1/32
印张	7
字数	151 000
版次	2016 年 6 月第 1 版
印次	2016 年 6 月第 1 次
书号	ISBN 978-7-5454-4557-2
定价	39.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻版必究 •



我为草根管理代言

这是一本呈现微信企业号管理艺术的书！

这是一本针对广大企业管理者的经营管理之书！

这是一本开启“互联网+”组织变革的落地之书！

这是一本“互联网+”扫盲性质的草根书！

这些年，我接触过无数的企业家。他们有的人把企业规模做得很大，有的则做得很小。但是无论他们的企业规模如何，我和他们谈到信息化、移动互联网、网络营销、电子商务等话题时，说实话，大多数人连基本的概念都不清楚！每到这时，我就很想办一个研讨会，去帮助他们弄明白，到底应该如何对待“互联网+”。

对他们，我一直都非常尊敬。因为也许其中很多人文化程度不高，你觉得他们根本不可能把企业办好，但他们的企业确实运营得很不错！甚至，我有时候会想，他们要是能有我们这样略懂“互联网+”的人辅佐，那该多好！

中国有近 5000 万中小企业主，这些企业家是中国的脊梁。但是面对铺天盖地的“互联网+”转型，他们普遍感到“压力山大”，无所适从。实际上，企业家不必过分惊慌，因为虽然未来的企业



几乎都是互联网企业，但传统企业也有着先天的行业经验和本地化资源的优势。对于传统企业来说，要解决的是两个核心问题，一是打造一支神一样的“互联网+”团队，二是连接自己的客户。只要做好这两点，就能立于不败之地！

正是想到这些，我才有了写本书的冲动。我希望这些企业家们能借助本书，少走弯路，少花冤枉钱，能够在移动互联网大潮中武装起来，继续在商海中迎风破浪，勇往直前！

现在市场上管理培训方面的课程有很多，但几乎清一色的都是西方管理学的知识！试问在中国企业界，有多少人能够熟练驾驭绩效管理、目标管理？答案是“并不多”。然而，不具备这些高深知识却干得不错的企业家有很多很多！

前两年，我出版了《局外管理：每周只到公司一天》，还开设了三天两夜的“管理模式+IT（信息技术）工具”的培训课堂。令我感到高兴的是，通过培训，很多客户和学员都掌握了这套理论和工具，并成功打造了“自动运转”的管理模式！

然而，还是有很多老板，因为自身管理水平不够，或者企业IT基础薄弱，最终没能走进“局外管理”课堂，没能亲自参加“互联网+组织变革”的课程！

看到这些现象，我陷入了深深的思考：到底如何去帮助这些企业家呢？

移动互联技术的成熟，让企业移动起来成为可能，让PC（个人计算机）时代的“不方便用”成为过去！微信的普及，让很多不懂电脑的人能够熟练地操作微信！微信企业号的问世，为草根管理者和草根企业提供了一切可能！微信服务号+订阅号，让企业找

到了与客户连接的方式！微信朋友圈受到强烈追捧，再次让企业管理软件找到“远离冷冰冰”的方向，让大家从“不愿意用”变成了“乐意用”！

80后、90后的崛起，让原本封闭的企业边界被打破了，人性得到充分的释放。企业家对移动营销和移动电商越来越重视，使借助“微信企业号+服务号”构架出“方便用一会用一乐意用一很想用”的“移动管理+移动营销+移动电商”，也成为可能。

本书的出版，旨在给大家提供一套借助移动互联工具，让广大非管理专业出身的管理者能够深谙人性，掌握那些草根管理大师的成功哲学！

我希望本书不仅仅是移动互联时代的“局外管理”，也能让大家在雾里看花的“互联网+”世界中，搞清楚如何进行“互联网+”组织转型，并找到企业移动互联下移动管理、移动营销、移动电商及各种移动互联商业的创新转型之路，找到借助“微信企业号+服务号”的企业生态链重构之路。也希望本书能够改变中国信息化中“草根管理与IT知识不匹配”的现状，让草根管理者们拥有一套自己能够驾驭的方法体系，而不是和他们自身知识不匹配的“高深知识体系与方法”。

希望读者能够感受到我的这份用心，我们一起努力做好企业，让更多的管理者做得更好，让更多的员工能够生活得更好！

我一直深信，企业强，则中国强！

一言先生

自序 我为草根管理代言 /I

第一章 觉醒，未来已来

第一节 未来，管理将走下神坛 /002

人性回归：从人性激发员工的参与感和存在感 /002

沟通为王：沟通成为社交化企业的管理基石 /004

大道至简：简单才是撬动团队能量的杠杆 /006

客户情怀：“突破企业边界，连接上下游”成为管理尖叫点 /009

第二节 微信企业号进入企业管理者的视野 /011

最适合企业管理的微信公众号 /011

完美实现企业内部协同和外部业务一体化 /012

第三节 探寻企业“互联网+”之路 /014

团队制胜：认清移动“互联网+”转型的核心阻碍 /014

组织升级：传统组织需要用互联网思维重构 /016

借船出海：打造移动互联基因的捷径 /018

第二章 没有连接，就没有转型

第一节 连接意味着企业生态实时在线 /022

第二节 选择何种平台实现连接 /024

第三方平台 /024

自建平台 /026

第三节 互联网化是“互联网+”组织转型的根本 /028

第三章 连接，从移动办公开始

第一节 移动办公，诗一样的工作方式 /032

找同事，太方便 /032

拉群，不再搜索通讯录 /034

微信打卡，不再排队 /035

工资详情，自助查询 /037

员工生日，自动提醒全公司 /039

第二节 企业动态，快乐的沟通方式 /041

快乐沟通的 21 个诗意场景 /042

显著的自我管理效果 /057

第三节 随时随地审批，不用回公司签字 /060

传统审批 vs 微信审批 /060

应用案例 1：员工出差申请与费用管控 /063

应用案例 2：固定资产采购需关联采购单位 /064

应用案例 3：流程审批避免“死无对证” /065

微信审批管理效果 /065

第四章 营销 CRM，企业自营销、自运营工具

第一节 企业管理的三次信息化革命 /068

第一次信息化革命：用 ERP 把账管清楚 /068

第二次信息化革命：用 CRM 和 OA 管人与管事 /069

第三次信息化革命：用微信做到不懂技术也会营销 /072

第二节 企业步入 4.0 互联网化时代 /073

第三节 营销 CRM，移动 CRM 的新高度 /075

第五章 轨道，让企业自动运转

- 第一节 粉丝经济时代强调口碑和连接 /080
- 第二节 客户轨道：让客户滚滚来 /082
 - 轨道 1：客户管理轨道 /082
 - 轨道 2：客户连接轨道 /105
- 第三节 营销轨道：把内部管理系统扩展到外部 /110
 - 轨道 1：电子公文包，别在裤腰带上的随身销售神器 /110
 - 轨道 2：微报名，微信上的报名系统 /114
 - 轨道 3：微调研，微信上的问卷调查 /116
 - 轨道 4：在线投票，微信上直接投票 /118
 - 轨道 5：微网站 / 微商城，省去专业网络优化人员 /119
 - 轨道 6：企业号 + 服务号，生态链重构新模式 /121
- 第四节 行为轨道：轻松管人，统一工作模式 /129
- 第五节 数字汇报轨道：不用每天微信汇报门店销量 /137
- 第六节 制度轨道：不用制度培训，实现管理复制 /143
- 第七节 知识轨道：知识复制标准化 /146
 - 统一方法，复制能力的 DNA /146
 - 将新员工培养效率提高三倍 /147
 - 不用担心试用期员工的状态 /149
 - 老员工知识沉淀，高手经验不失传 /150
 - 不用担心学习培训效果 /151
- 第八节 文化轨道：造场，文化建设标准化 /156
 - “吸”住员工的公司能量场 /156
 - 搭建企业文化平台 /158
 - 世界顶尖组织的“生存密码” /167
 - 企业造场理论框架 /172
 - 企业文化四要素 /174
 - 信息化对企业文化的深化 /178
 - 企业文化十大应用实践 /189

第六章 看透互联网企业管理软件

- 第一节 OA 成为企业管理软件标配 /198
- 第二节 “云 + 移动” 成为新主流 /200
- 第三节 APP 或成为管理软件厂商之殇 /202
- 第四节 微信企业号成为管理软件最佳平台 /203
- 第五节 “OA+CRM+ 移动营销 + 移动电商” 成为移动运营利器 /205
- 第六节 管理软件众多，企业如何选择 /207
 - 软件重在思想，也就是“魂” /207
 - 选提供商，重在服务 /208
 - 免费还是收费，轻应用还是强应用 /209

后记 17 年专注 CRM 的心声 /211

第一章

觉醒，未来已来

第一节 未来，管理将走下神坛

人性回归：从人性激发员工的参与感和存在感

一些管理者开始了解互联网能够颠覆旧的商业模式，但是很少人承认在不久的将来，互联网将彻底改写我们从前的管理模式。

—— 管理大师 哈默

现在，人们变得越来越浮躁，心灵鸡汤已经变得没有任何味道，甚至不受欢迎。职场里的人每天都会接触到让自己不平衡的外界因素，大家不会和自己比较得失，而是习惯于和外界比较。浮躁成了这个时代最明显的符号。心乱了，整个世界就都乱了。

如何让员工的心回归，如何留住客户的心，如何突破传统企业经营的那些条条框框，如何让员工绽放，如何与客户连接在一起，如何突破企业的边界……

去中心化和金字塔组织结构正在倒塌，企业激励方式的变化使得企业组织边界正在消失。传统企业是工业化管理思维，而在

如今这个“互联网+”时代，如果还是沿用工业时代的管理，无论如何都无法支撑“互联网+”战略和互联网化转型！

未来，互联网将不再是一种竞争优势，而是一种竞争的基本条件。那时，“互联网+”企业生态链重构将成为新的厮杀领域。

“互联网+”时代，需要的是互联网思维的管理与经营。我们总不至于用工业时代的管理思维来管理现在的企业吧？那么，如何运用互联网思维进行管理呢？

几乎所有人都需要得到别人的认可。卡耐基说过：“人的一生都在寻找别人的赏识与认可！”如果能激发员工的参与感和存在感，或许就能让企业这个组织的“心”连在一起。

所以，如何打造员工的参与感和存在感，就成了“互联网+”时代企业新的运营管理焦点！

举一个很简单的例子：我们参加聚会时，如果能够融入人群，就会觉得很自在、很舒服，能够找到存在感。反之，如果只是冷眼旁观，慢慢地就会觉得没意思，甚至想早点离开。

企业运营也是一样的道理。如果企业无法营造一个极具存在感的平台，员工就会慢慢地丧失激情和创造力，再优秀的员工也会变得平庸。这就好比演员在舞台上表演一样，如果没有观众，或者观众反应冷淡，甚至喝倒彩，演员能发挥好吗？

那么，企业如何营造这个具有存在感的平台呢？微信企业号可以做到。企业可以借助微信这个天然的社交平台，让组织成为社交型组织，让员工绽放存在感成为一件简单的事。而且，微信企业号与微信服务号的结合，给企业连接内部管理和外部客户提供了技术可能。

沟通为王：沟通成为社交化企业的管理基石

企业的核心是什么？是沟通！可以这么说，管理就是沟通，没有沟通就没有管理。无论是思想统一、业务指派，还是业务协同、业务检视，这些统统都是沟通的范畴。

而沟通的效果取决于互动。这个互动，就是大家常说的“社交化沟通”。互动能让人找到参与感和存在感，没有互动就没有沟通，充其量只能叫作传达。现在微博、微信之所以这么火，就是因为有互动。

拿安排任务来举例，合理的过程应该是：快速执行—快速汇报—快速指示。我们企业的现状又是怎样的呢？

任务布置环节——最多是传达，员工是否收到、是否有不同看法，领导并不关心。

任务执行环节——员工无法及时汇报执行过程，当然也就无法得到上级的指示。

任务检视环节——不检视，或者事后检视，很难建立起双向的互动沟通。由于沟通的深度不够，还需要面对面沟通或者电话沟通作为补充，这就是传统管理类软件被搁置不用的根源！

传统的会议模式、一对一面谈、电话模式等，显然无法满足当今企业管理的需要。也许正是这个原因，使得传统的OA（办公自动化）系统越来越无法承载现实商战快速反应的速度，逐渐沦为摆设。

与此类似，我拜访过很多大型的集团企业，也拜访过无数的连锁企业，它们尽管有貌似强大的 IT 系统，其实大多数也都是一种摆设。事实上，这些企业建立了很多微信群，他们主要依靠微信群沟通。这些现状，简直是对传统管理软件的一种讽刺！

这也恰恰反映了两个问题：一是企业太需要提升沟通的速度和频率了；二是在企业的 IT 建设中，沟通已经成为管理的基石。

未来的管理软件工具一定是在沟通平台基础上搭建各种各样的业务应用。微信企业号就是一个这样的操作系统，用户可以根据自身需求，搭建不同的应用。

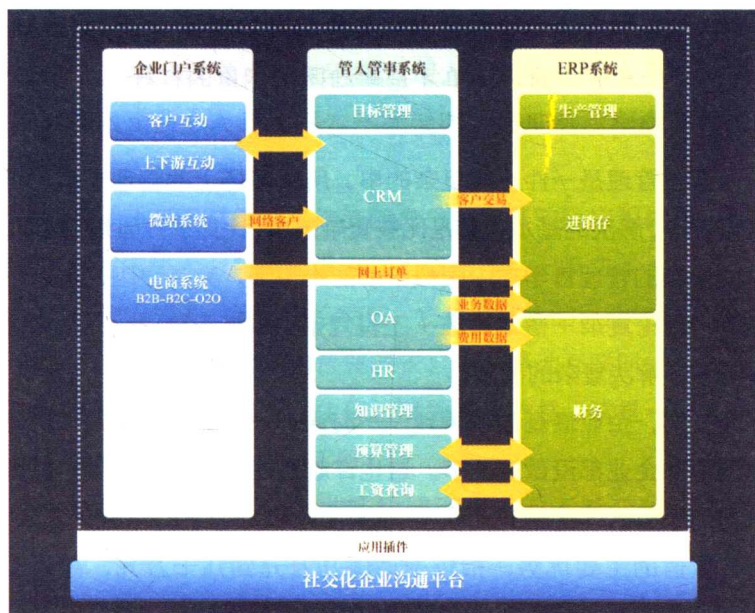


图 1.1 未来企业管理模式：沟通是基石



如图 1.1 所示，这个沟通平台就犹如微博或者微信朋友圈一样，不仅企业内部可以使用，合作伙伴也可以使用，这就让企业变成了真正的社交型企业。

传统的 OA 系统在“互联网+”时代确实该“寿终正寝”了。因为它缺乏互动型沟通，80 后、90 后员工不喜欢用，导致系统没有人气。相对而言，基于微信的微信企业号，让沟通畅快而及时，是目前针对企业级应用最好的平台。如果说沟通是“互联网+”组织的开始，没有连接就没有转型，微信企业号就是企业生态链互联网化的连接器。

大道至简：简单才是撬动团队能量的杠杆

企业管理是一件比较复杂的事，所以市场上的管理书籍、管理培训等，解决的基本上都是比较复杂的事，比如绩效管理。然而，这些复杂的管理哲学在中国似乎没能走得通。究其原因，可以总结为：理论复杂 + 落地困难 + 工具复杂。或者干脆说，无法用简单的方式解决复杂的问题。

其实，企业最基础的管理——沟通——就是一件看起来很简单但很多企业都没做好的事。这也许就是很多企业使用微信进行沟通的原因。

微信的主要优势，相较于动辄几万元到几十万元，甚至上百万元的 OA 系统而言，在于获取和使用都很简单。从我接触企业管理软件十七年多的经验来看，企业的确需要如微信这么简单

的应用，但是企业对微信沟通的管理又稍显不够，比如，沟通的无序和碎片化，没有办法沉淀，也不能有针对性地对某件事进行沟通。

而微信企业号的出现完美地解决了这些问题。大家可以沿袭微信的应用习惯，而复杂的应用在微信企业号上变得非常简单。可以这么说，只要会玩微信，就会使用微信企业号！

简单，是人类智慧的无上境界，能用简单的就坚决摒弃复杂的。那么，简单是否意味着无法满足要求呢？其实不然！

举个例子说明一下：对于使用传统 OA 系统的企业，使用者需要非常熟悉 OA 软件的技术设置，比如字段、表单、流程、权限等。很多时候，企业好不容易培养出一个管理员后，他却离职了，或者管理员本身不懂管理，又或者管理员不懂技术，就会导致企业 OA 系统根本不能随时快速地响应和满足管理者的需求。

而移动互联时代的工作流就是一种典型的轻应用体现。使用者不需要懂技术，只需要像平常沟通一样：一段文字 + 一个表格文件 + 选定的人，就能轻松完成。它具有强大的灵活性和互动性，完美地服务于企业实际的管理现状，更是移动互联时代社交性互动沟通与协同作战的真实体现。更为关键的是，这是一种完美匹配草根管理者的实际管理手段！

未来，只有“简单”才能快速满足企业不断变化的速度，只有“简单”才能让企业管理者立马上手，成为管理与营销利器！