

“这是一本有关未来趋势的必读之作……我强烈推荐这本书。”

——克莱顿·克里斯坦森 哈佛商学院教授，《创新者的窘境》作者

[美]詹姆斯·麦奎维 (James McQuivey) 著

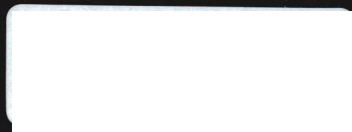
陈志伟 李 融 译

颠覆

数字经济的创新思维和商业模式

DIGITAL DISRUPTION

Unleashing the Next Wave of Innovation



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

颠覆

数字经济的创新思维和商业模式

[美]詹姆斯·麦奎维 (James McQuivey) 著

陈志伟 李 融 译

DIGITAL DISRUPTION

Unleashing the Next Wave of Innovation

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

Copyright©2013 Forrester Research, Inc.

Published in the United States by Amazon Publishing, 2013. This edition made possible under a license arrangement originating with Amazon Publishing, www.apub.com.

Simplified Chinese edition Copyright©2016 by PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY.

本书中文简体字版授予电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2016-3605

图书在版编目（CIP）数据

颠覆：数字经济的创新思维和商业模式 /（美）詹姆斯·麦奎维（James McQuivey）著；陈志伟，李融译．—北京：电子工业出版社，2016.7

书名原文：Digital Disruption: Unleashing the Next Wave of Innovation

ISBN 978-7-121-29096-1

I. ①颠… II. ①詹…②陈…③李… III. ①信息经济—研究 IV. ①F062.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2016）第 134163 号

策划编辑：郭景瑶 张 昭

责任编辑：雷洪勤

印 刷：北京中新伟业印刷有限公司

装 订：北京捷讯佳彩有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱

邮编：100036

开 本：880×1230 1/32 印张：10.75 字数：233 千字

版 次：2016 年 7 月第 1 版

印 次：2016 年 7 月第 1 次印刷

定 价：59.00 元

ISBN 978-7-121-29096-1



9 787121 290961 >

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010)88254888，88258888。

质量投诉请发邮件至 zltis@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：(010)88254210，influence@phei.com.cn，微信号：yingxianglibook。

关于本书



市场的进入障碍已经不复存在，意想不到的竞争者正在蜂拥而入。你做好准备了吗？

你很清楚数字化正在改变某些东西，但是你并没有真正意识到这种改变对你将会产生多大的影响。在各行各业，数字化竞争者都在利用新的平台、工具和关系来打击竞争对手、接近用户，以及颠覆旧有的商业模式。而进化是参与竞争的唯一办法。

Forrester Research 公司的詹姆斯·麦奎维在这方面有着十多年的客户培训经验。他曾经服务于世界上最大的公司，其中甚至包括类似保险和个人消费品这样的传统行

业，他成功地改变了这些企业有关创新的思考方式。现在，他将这些方法整理出来与大家分享。

无论你有什么样的背景，处于何种行业，你都可以学到如何成为一名数字化颠覆者。首先，采用适当的思维模式：敢于冒险，以最低的成本投入，依靠现有平台找出解决用户问题的最快路径。其次，寻找“邻近可能性”——邻接于你的方案但有新的技术创造出了新的机会和空间。Zeo 的本杰明·鲁宾和保罗·德培特里奥，就是这样创造出了仅售 100 美元、但却能提供你花 3000 美元才能从睡眠实验室那里获得信息的睡眠监测设备。最后，颠覆自己。使用这些工具，在竞争对手动手之前先淘汰掉自己的某些业务。迪士尼的蒂姆·菲斯兰多夫就是这样创建了一个快速升至应用商店排行榜第一位的游戏。

此外，借助本书所提供的工具，你还可以对自己的准备程度进行评估，学会颠覆者的思维模式，并在自己的企业内部快速进行创新。

关于作者

詹姆斯·麦奎维 (James McQuivey) 是 Forrester Research 的副总裁和首席分析师，同时也是跟踪研究数字化颠覆发展趋势的权威人士。他开发了消费者模型来帮助公司了解数字化消费者的力量，同时还开发了战略模型来帮助各个公司为服务那些被数字化赋予了新能力的消费者做好准备。他的客户遍及奥斯陆、圣迭戈、巴塞罗那、安克雷奇等几乎世界上所有的地方。无论在哪里，你都会发现他在说服客户要像数字化颠覆者那样思考和行动。

詹姆斯作为演讲者非常受欢迎，他经常会在类似 CES 这样的大型会议以及其他私下的客户会议上进行主题发言。他会定期在《纽约时报》和《华尔街日报》上发表评论，并

且是《哈佛商业评论》、《经济学人》和《福布斯》等网站的署名专栏撰稿人。在 CNBC、NPR 等新闻媒体上也经常能看到他的名字。最近，他还在广受好评的《头版内幕》(*page one*) 中出镜，《头版内幕》是一部纪录片，主要讲述数字化新闻采集和传播给《纽约时报》的新闻编辑室带来的改变。除此之外，他也是 *Stay Tuned* 的主要撰稿人之一，这部新的纪录片由 CNBC 的 Julia Boorstin 制作，讲述的是有关电视的未来。

自从詹姆斯以网络零售业分析师的身份加入 Forrester Research 十四年以来，他不断开拓 Forrester 在汽车和旅游行业的研究市场，并成立了公司的科技消费学研究部门，这是一个聚焦于消费者对科技的使用和交互方式的调研机构。通过对数百万份调研问卷的分析，他断定数字化将把消费者带入一个全新的世界。

詹姆斯在加入 Forrester 之前在学术界有着愉快的经历。他毕业于雪城大学公共传播学院，在那里获得了博士学位，并曾在波士顿大学任教。

现在，詹姆斯和他的妻子以及四个孩子，一起居住在马萨诸塞州的尼达姆。

序 言



这个世界正变化得越来越快。

Forrester 公司一直跟踪科技发展趋势已经超过二十年。很明显，现在的科技发展趋势明显与以往不同。其主要区别在于，现在这些趋势已经不再只限于科技领域，还明显地体现在消费者身上。各个企业也在借助各种技术来越来越多地挖掘并发挥公司的能量。现在的问题是，你，做好准备了吗？

过去，公司的统治力来源于规模。在 20 世纪的前半叶，规模性企业的代表大多集中在制造业，比如通用汽车（GM）这样的公司是规则制定者。然后，供应链和信息优势的作

用开始显现出来，这时，沃尔玛、亚马逊这类公司占据了支配地位。但是在 21 世纪，这些规模性资源都将不再重要，而只有客户才是最重要的资源，我们进入了一个完全的客户时代。

如今，客户能够随时随地通过移动终端看到想要购买的所有产品和服务，看到相关的评论及建议，并随即做出选择，所以类似锁定客户等旧有的策略已经过时；唯一能够获得竞争优势的办法，就是关注客户的所需所想，并保持持续性的互动。

而这也催生了一批新的市场竞争者：数字化颠覆者。这些公司和个人善于使用数字化工具和平台，他们与客户走得更近，交流得也更深入和直接。他们可能出现在各行各业，偷走你的客户，颠覆你的业务，而你却对此无能为力。

正如詹姆斯·麦奎维在这部开拓性的作品中所指出的，

要应对这种竞争局面，你需要全新的观念模式和行为模式，并且创造一种持续性的客户连接——即便因此需要去“拥抱”颠覆。虽然这些观念模式可能源自于数字化颠覆者，但是正如你将看到的，即便是迪士尼这种看起来又大又传统的公司也已经欣然接受了进行数字化创新。

做好准备吧！虽然要坦然接受詹姆斯在这本书里写的东西不是那么容易，但如果你想为即将到来的数字化颠覆时代做好准备的话，这本书将会是你最佳的选择。

——乔希·伯诺夫（Josh Bernoff）

Forrester 研究理论发展高级副总裁

译者序



我在本书读到一半的时候，忽然意识到它可能正在解答一些许久以来都在困惑我的问题，或者说它可能正在用一种理论化的语言，帮我厘清自己那些断断续续又散乱芜杂的头绪。

“为什么许多曾经代表新型生产力的企业（特别是知名企业）在创新的道路上越走越窄？为什么许多公司对于信息化的概念只是上一套系统，装一些软件而已，效果不如预期就推诿到软件不好用，与企业文化不符？为什么即便是‘互联网公司’，很多企业仍然沿袭着传统的产品、渠道、市场策略，增长乏力却束手无策……”

或许是因为在这个日渐数字化的世界里，我们很多人还都缺乏数字经济的思维模式。

今天，各种各样的 APP、人工智能、VR 技术等新鲜事物和新科技层出不穷，这个缤纷的世界为我们提供了越来越多获取信息的渠道和多元化的选择机会，我们的生活方式也在不经意间发生了极大的变化。足不出户，动动手指就可以订到想吃的美食、需要的各种日用品，小到针头线脑，大到电器家具，近到街对面的午餐，远到地球另一端的减肥药；不用远去国外，在家里就能打开斯坦福大学最受欢迎的公开课视频，并且与地球上任何一个地方的人交流学习心得，等等。

可同时，新科技飞速发展，万众创新，有人一夜成名，有人却在科技的瞬时变幻中表现出愕然和落寞。数字化就像一把双刃剑，我们要考虑的不仅仅是从中受益，还有如

何挥舞才能走出自己的路而不自伤。所以，对大部分普通人来说，是自己所从事的传统行业如何面对各种挑战和竞争，对企业高管而言，则是如何变革创新，如何互联网化。

不管我们是否情愿，或者是否已经做好了准备，一切都在表明，我们已经在不知不觉中进入了这个数字化颠覆的时代；我们所需要的，就是以一种新的思维方式，一种开放式的数字经济的思维模式来审视这个世界。

如本书所说，数字经济的思维模式，能帮我们打开一扇窗，帮助我们思维的翅膀飞出困扰的四壁，从邻近可能性中发现机会，创造机会。

本书的作者詹姆斯·麦奎维是跟踪研究数字化颠覆发展趋势的权威人士，多年的研究使他对这个领域有着最深刻的认识和理解，而专业咨询顾问的角色，使他能够用最平实易懂的方式来阐述自己的理念，然后引领我们进入数

数字化颠覆的世界。

本书不仅广征博引，介绍了数字化世界中的一个一个先驱式人物，用来自各行各业的成功或失败案例，给我们展现出了一个真实的数字化颠覆世界；而且从中整理出一整套科学的方法论，用实际案例告诉我们该如何思考创新，从事创新。

从这个角度来说，在整个翻译过程中，译者最兴奋的莫过于书中提到的这些来自于实践的工具和方法。这意味着不管你在什么行业、何种规模的公司就职，或者自己创业，这些工具和方法都能与你现有的工作紧密联系起来，并且，效果立现。相信大家遇到任何问题和困难时，翻开这本书，即便不能直接找到解决方案，也一定会获得帮助你找到解决方案的思路和技巧。

当然，我们也可以从本书中看到一些经济趋势的内

容，但既不是宏观走势也不是微观涨跌，而是关乎我们每个人的，与我们和我们所从事的工作、所供职的公司、所处的行业密切相关的未来。

正如译者在翻译的过程中，不断开拓了自己对于创新的认识，解开了诸多对于企业运营的疑惑一样，我相信许多读者也能从中有所体悟，发掘出自己的数字化的思维模式，重新来看待这个世界的运行方式。所以，本书最终命名为《颠覆：数字经济的创新思维和商业模式》，希望每一位与我们一起分享的读者，都可以带着最有力的装备，从接受颠覆开始，走上自己的颠覆之路，创造并迎接美好的未来！希望每一个颠覆者在遇到困惑时，打开这本书就能找到指引解决方案的那盏“灯塔”。

这本书的翻译用了将近半年时间，两位译者经过了多次反复的讨论、修改和润色。在此要感谢两家家人的支持，