

# 烟草商业企业的卷烟营销数字化转型策略与深度思考

卜凡

山东潍坊烟草有限公司寒亭营销部，山东省潍坊市，261000；

**摘要：**紧跟现代终端数据的宝贵资源，在此背景下，烟草商业企业应敏锐洞察时代脉搏，积极拓展数字化应用场景的边界与深度，全面推动卷烟营销的数字化转型，提升企业的核心竞争力，以适应市场发展的新趋势，为烟草行业带来前所未有的变革与机遇。同时，信息技术的日新月异，使得许多尖端科技为数字经济的发展为其注入强劲动力。

**关键词：**烟草商业企业；数字化转型；策略

**DOI:**10.69979/3041-0673.25.04.004

## 引言

在特定的地带，需精准地捕捉和分析市场需求优化产品结构。尤其是卷烟营销领域，数字化转型具有核心优势，促使企业运用大数据、人工智能等先进技术，提升营销效率。由产品设计初始、贯穿生产制造到市场营销、客户服务等各个环节，数字化转型对于烟草商业企业而言是一场深刻变革与重塑。企业在这场变革浪潮中，将迎来崭新的发展良机 and 带来个性化服务体验。推动企业打造迈入高质量发展，数字化转型会满足消费者日益多样化的需求，并扩大市场占有率。

## 1 烟草商业企业数字化转型的现状分析

### 1.1 行业现状

首先，企业差异。呈现出显著差异，在烟草行业数字化转型的征程中，企业间的发展情况参差不齐。成功搭建起完备的数字化基础设施部分领先企业凭借前瞻性的战略眼光和雄厚的实力。实现业务从生产到销售的全方位数字化，先进的云平台为海量数据提供高效存储与运算空间，数字中台则打通各业务环节的数据壁垒。构建数据管理方面，成熟的数据治理机制；积极探索在技术应用上使用前沿技术；实现高度自动化与智能化，业务流程面对瞬息万变的市场，能够迅速做出反应，精准满足客户需求。不少中小企业在数字化转型之路上举步维艰与之形成鲜明对比。缺乏自主研发与应用新技术的能力技术积累短缺，由于资金储备短缺，难以购置前沿数字化设备和技术软件，专业人才的短缺更是让它们在数字化转型中力不从心。导致其数字化转型过程缓慢，这些因素在市场竞争中处于不利地位，加快转型步伐急需加大物力、人才、钱财的投入，以缩小与领先企业的差距。其次，整体进展。积极顺应时代潮流数字经济迅猛发展的当下，全力投入数字化转型进程烟草行业作为实体经济的中流支持。近些年来，烟草行业在数字化转

型领域成绩斐然。实现智能化升级生产制造环节引入先进信息技术，生产效率大幅提升；达成全程实时监控，物流配送通过物联网技术，配送效率和准确性显著提高，核心竞争力得以增强。合理调配资源数字化转型优化产业结构，企业能更敏锐地捕捉市场需求，运营效率大幅提升。在转型途中，烟草行业也遭遇诸多难题。精通数字化技术与烟草业务的复合型人才供不应求，专业人才的匮乏成为转型路上的阻碍。随着数据量激增，数据安全问题愈发严峻保护数据不被泄露和非法利用十分紧迫。束缚转型的速度与深度行业法规和政策支持尚不完备。

### 1.2 企业现状

引入云计算、大数据、人工智能等前沿技术，全力构建智能化的生产系统和营销平台数字化浪潮的席卷下，该企业积极迎向变革。实现精准营销，借助这些精准的洞察，企业开展针对性的营销行为，将营销资源精准投放到目标客户群体，大大提高营销效果。采取多种先进技术手段，如保密传输、访问权限控制等，企业高度重视数据安全防止数据外泄和不良利用，切实保障客户隐私和企业利益。企业在业务流程方面，实行全面的数字化重构、优化。实现信息的实时共享和协同作业，通过数字化手段，打破各业务部门之间的信息壁垒。避免因信息不畅导致的重复劳动和资源浪费，各部门能够密切配合工作效能大幅提高，有效降低运营成本。打破数据存储和处理的地域限制，云计算技术如一座强大的资讯中端，实现企业数据的集中管理。为企业的高效运行提供坚实的技术保障足量数据得以有序存储，并且在云计算强大的运算能力支持下，数据处理速度大幅提升。洞察力较好，大数据技术能够深入挖掘客户行为数据背后隐藏的需求和偏好。提高生产环节的自动化水平，人工智能技术的融入让企业锦上添花，减少人工操作的误差和成本。通过对足量数据的快速分析还赋予企业智能

化决策能力，为企业管理层提供科学合理的决策建议。在数据管理层面，企业深知数据是数字化转型的核心资产。这些高质量的数据成为企业决策的有力依据，让企业在市场竞争中能够做出明智的判断。为此从数据的采集、存储到使用，建立一套完善的数据治理体系，确保数据的准确性、完备性和即时性每个环节都制定严格的规范。对客户实行精细化管理，深入了解客户需求，企业利用数字化技术为客户提供个性化的服务，增强客户对企业的可靠度极大地提升客户体验和满意度。

## 2 烟草商业企业卷烟营销数字化转型的策略

第一，数据驱动策略。充分挖掘数据价值并实施数据驱动策略，在数字化时代企业从猛烈的市场竞争中脱颖而出。能直观反映产品的市场表现，这些销售数据线上销售平台的交易记录、线下门店的销售流水。蕴含着他们的兴趣偏好和购买倾向，消费者在浏览商品页面、参与营销活动时产生的行为数据。挖掘在海量数据中隐藏的规律和潜在价值像数据挖掘算法、机器学习模型等。优化库存管理通过分析销售数据的时间序列，预测未来销售趋势避免库存积压或缺货现象。市场调研数据则提供宏观市场趋势和消费者需求的洞察。收集这些数据，并运用专业的数据综合工具，为后续的深度分析奠定坚实基础企业通过多种渠道如线上问卷、线下访谈等模式，将分散的数据汇集成统一的数据视图。需要企业投入前沿的数据分析工具和技术数据分析作为数据驱动策略的核心。合理规划配送路线基于物流数据的分析，降低运营成本提高物流配送效率。数据安全与隐私保护在数据驱动策略中不容忽略。精准分配数据访问级别企业要建立严谨的数据访问权限机制，按照员工的职责和工作需要防止数据外泄。提高员工的数据安全意识加强对员工的数据安全培训、教育，利用案例研究、安全知识讲座等方式，让每位员工都成为数据安全的守护者。对敏感数据实行加密处理采用前沿数据加密技术，确保数据在传输、存储过程中的安全性。定期备份数据制定完善的数据备份方案，避免数据丢失。例如，踏上信息化建设之路，某企业早期原有的信息化管控体系架构已显陈旧，数据标准缺乏统一性，严重阻碍企业的高质量发展步伐导致资讯孤岛现象频发。力求构建一个集成化、智能化的运营中心，此规划着重于数据治理与深度发掘分析，推动企业整体向智能化迈进以打破信息隔阂。依托现有技术条件就地改造升级，为此企业特别策划1512N智能工厂的全面规划，目标在强化数字化根基。

第二，技术驱动策略。扮演十分显要的角色，大数据、人工智能、物联网等先进技术，在竞争激烈的卷烟营销领域应用频繁。深度融入的人工智能技术，将卷烟营销的智能化程度提升到新高度。依据消费者过往的购

买经历和个人喜好，智能推荐系统宛如贴心的购物助手，精准推送契合他们口味与需求的卷烟产品满足其生活需要。有效提升客户满意度方面，人工智能客户服务系统则化身不知疲惫且高效客服专员，全年无休、24小时不间断地为客户准确答疑解惑、提供贴心售后服务，无形中增强客户对品牌的好感与可靠度。再者，提前布局营销策略。多亏人工智能强大的数据分析与预测能力，企业在复杂环境中，能够前瞻性地预测市场走向，在激烈的市场竞争中抢夺先机，获得有利位置。随之大数据技术的崛起，为卷烟营销带来一场影响颇深的变革。深入剖析市场需求的波及以及销售趋向的变化，能够全方位收集消费者行为数据，比如购买频率、品牌挑选倾向等有用咨询。智慧得到提升精准洞察市场动态，企业能清晰、敏锐把握市场的每一次微笑波动，正是这些足量且精准的数据避免资料损耗，为精准营销筑牢根基，避免盲目投入让营销资源有的放矢。像一条纽带，物联网技术在卷烟营销的产品追溯和监控环节发挥着关键作用，能够对卷烟产品全程追溯，企业通过这一技术随时掌握各个流程，保障产品质量与行业发展。使得供应链的透明化管理变得可能，物联网技术还能实时监控卷烟产品的库存数目和物流运输状态，提升运作效能。

第三，流程优化策略。如今异常竞争激烈的市场环境中，企业若想提升营销效率，就必须对现有的营销流程实行大程度再造。梳理整个营销流程，精准识别并剔除那些繁琐且对营销效果无实质增益的繁冗环节，让营销流程更加简洁高效。加强与供应商、分销商等合作伙伴的协同，是实现供应链透明化和高效运作的关键所在。促使供应链高效运行，企业应积极搭建信息共享平台，打破信息壁垒，让各环节的信息能够实时互通。制定协同标准、流程，明确各方在供应链中的权责和工作规范，使得采购、生产、销售等环节紧密衔接，实现高效协作。这种方式不仅能提高供应链的响应速度，快速应对市场变化，还能通过精准的信息传递，优化库存管理，降低库存成本，合理规划物流路径，减少物流费用。优化审批流程，摒弃层层繁琐的审批步骤，采用更合理的审批机制，减少不必要的时间消耗，使决策能够迅速下达并执行，大幅提高决策效能。经过流程再造，企业能够实现营销流程的标准化，确保每个环节都有理可依，利用自动化技术，降低人力成本，提高营销的准确性和及时性，有效降低运营成本，在市场竞争中抢占先机。优化客户服务流程也是提升客户体验和可靠度的有效途径。企业可以设立专门的客户服务热线，安排专业客服人员随时接听客户来电，解答疑问。搭设在线客服系统，实现7乘以24小时服务，让客户能在任何时间都能方便地获取帮助。按期回访客户，了解他们在使用产品或服务过程中的感受、需求，通过满意度调查收集客户反馈，

依据这些信息不断改进和优化服务流程,让客户感受到企业的关怀、重视,提升客户对企业的可靠度。例如,通过分析消费数据来察觉消费者的偏好,为消费者精准推荐符合其口味的卷烟品牌、规格。

其四,其他策略。一是加强顶层规划与设计。制定统一的营销数字化转型规划,明确转型目标、方法和实施路径。通过顶划,确保数字化转型工作能够有序进行,避免重复建议与资源浪费。同时,要加强对各地市数字化转型工作的指导和监督,确保各项措施得到有效落实。二是强化数据治理与应用建立营销领域的数据标准和规范,明确数据定义、数据格式数据质量等方面要求,定期进行审查和更新。同时,加强数据质量控制,优化数据管理流程,健全数据安全机制,更好利用数据资源,提高营销效率、效果和数据治理整体能力。三是提升数据驱动能力。进一步优化完善信息化系统,提升系统功能与业务场景的匹配度,运行机制与客户体验的适配度,促进营销与专卖物流等部门之间、工商零消之间更好地实现业务协同与流程协同,以数据驱动营销业务高效率运行、高质量发展。

### 3 烟草商业企业卷烟营销数字化转型的深度思考

其一,组织与文化变革。数字化转型给企业的组织结构和企业文化带来深刻变革。为实现跨部门协作与资源的高效共享在组织结构上,传统的部门分割模式严重阻挡信息流通与协同效率,数字化转型迫切要求企业拆除部门间的壁垒。数字化转型在企业文化层面,倡导创新、开放与共享理念。创造积极向上、敢于探索的文化气氛需培育员工的数字化思维,企业让员工能够运用数字技术解决问题,激起创新活力。以快速响应市场变化像矩阵式或项目制组织,这就促使企业构设更为灵活、敏捷的组织架构,及时调整计划方向。制定细致的转型计划和时间表,为顺利推进组织变革、文化转型,企业要明确数字化转型的目标与愿景,让全体员工明白努力方向。提升员工数字化素养与创新能力加强员工培训教育,经过线上课程、线下讲座等形式。充分调动员工积极性对积极参与转型、提出创新想法的员工给予奖励,为企业创新发展增添活力。其二,挑战与机遇。前行之路布满荆棘烟草商业企业在数字化转型的浪潮中不断努力。必须持续投入大量资金用于新技术的引入、研发以及专业人才的培养,当下技术迭代日新月异,企业若想在技术层面保持领先,投入资源适配新的技术架构。数字化转型也为烟草商业企业开辟广阔前景危机与机遇并存。借助大数据、人工智能等技术精准定位市场,转型后企业实现精准营销,符合市场多元化需求为消费者提供个性化体验,提升市场竞争力。一旦投入产出不成

成正比,企业极有可能深陷误区,技术投入与回报之间的天平很难精准把控致使资源损耗。随着数字化转型深入,企业积累的客户信息、销售数据等大量敏感数据,在数据层面构建严密的数据安全防护体系,避免数据外泄和被非法利用,已然成为企业紧要关头需要攻克难题。其三,未来展望。展现许多显著趋势烟草商业企业卷烟营销数字化转型正迈入全新阶段。技术层面,许多高科技的融合与创新将愈发深入。帮助精准分析消费者行为物联网赋能卷烟供应链的高效管理,大数据实现深度洞察市场需求,人工智能全维度提升营销效能。烟草商业企业需会集关键领域。推行卷烟产品向智能化、环保方向发展,持续加大技术研发创新投入满足时代潮流。提供更贴合需求的产品与服务,消费者需求日渐多元、个性,企业必须精准把握良机。提升市场竞争力,市场竞争趋于激烈,企业唯有强化品牌建设,才能在激烈角逐中脱颖而出。搭建完备数字化营销体系,深化数字化转型以提升营销效率与客户满意度。提升品牌知名度与赞誉度,全力加强品牌建设巩固市场地位。挖掘新的盈利增长点,积极拓展新业务领域,如数据驱动服务的精准化等,为企业持续发展注入活力。

### 4 结语

综上所述,有关未来的不断发展与繁华,烟草商业企业的卷烟营销数字化转型是一场深刻的变革。经过本文的细致探讨,能够在提升客户服务体验、增强品牌忠诚度以及扩大品牌影响力等多个维度上发挥举足轻重的作用,数字化转型的力量不只是如此,还为企业提供更加精准的市场洞察、推动产品结构的持续优化以及营销手段的革新升级。面临众多挑战也是机遇,这一转型过程将引领烟草商业企业迈向更加智能、高效的发展崭新阶段。

### 参考文献

- [1]陈超颖.探讨新时期烟草商业企业卷烟营销数字化转型路径[J].中国产经,2024(23):164-166.
- [2]王茂贤,曾祯,胡齐珩,等.数字化背景下烟草商业企业高质量发展指标体系及测度研究[J].商场现代化,2024(18):101-104.
- [3]邱煜.烟草商业企业卷烟营销数字化转型[J].商业文化,2024(02):114-116.
- [4]梁晓庆,李展超,李湘宁.烟草商业企业卷烟营销数字化转型研究[J].中国市场,2023(21):135-138.
- [5]牛蓓蓓.新时代烟草商业企业市场营销工作改革策略初探[J].中国市场,2023(20):144-147.

作者简介:卜凡,出生年月:1979年10月,性别:男,民族:汉,籍贯:山东省潍坊市寒亭区,学历:本科,职称(现职称):无,研究方向:卷烟营销数字化转型。