

# 数字化时代工商管理信息化发展研究

龚韵涵

甘孜职业学院, 四川 甘孜 626100

DOI: 10.61369/RTED.2025220047

**摘要：** 数字化浪潮正在重塑全球经济格局与商业生态，为企业工商管理带来了前所未有的挑战与机遇。本文立足于企业工商管理实践，深入探讨了在数字化时代工商管理信息化发展所面临的核心问题，并提出了系统性的发展策略。研究表明，企业唯有主动拥抱数字化，将新兴信息技术深度融合入战略决策与运营管理的各个环节，方能实现管理效能的跃迁，在激烈的市场竞争中构建核心优势。

**关键词：** 数字化；工商管理；信息化发展

## Research on the Informatization Development of Business Administration in the Digital Era

Gong Yunhan

Ganzi Vocational College, Ganzi, Sichuan 626100

**Abstract：** The digital wave is reshaping the global economic pattern and business ecology, posing unprecedented challenges and opportunities for enterprise business administration. Based on the practice of enterprise business administration, this paper deeply explores the core issues faced by its informatization development in the digital era and puts forward systematic development strategies. The research shows that only by proactively embracing digitalization and deeply integrating emerging information technologies into all links of strategic decision-making and operation management can enterprises achieve a leap in management efficiency and build core advantages in the fierce market competition.

**Keywords：** digitalization; business administration; informatization development

### 引言

我们正处在一个由数据驱动、技术赋能的数字化时代，云计算、大数据、人工智能、物联网、区块链等新一代信息技术的集群式爆发，不仅改变了产品形态、商业模式和竞争规则，更深刻地颠覆了传统的企业管理模式。工商管理作为企业统筹内部资源、应对外部环境、实现战略目标的基石，其信息化建设已从过去提升部门效率的“工具”角色，演变为决定企业生存与发展的“核心”战略<sup>[1]</sup>。因此，研究数字化时代下企业工商管理信息化面临的新问题，探索其面向未来的新发展策略，具有极其重要的理论价值与现实紧迫性。

### 一、数字化时代工商管理信息化发展存在的问题

#### （一）数据孤岛现象严重，信息价值难以充分释放

尽管多数企业已实施了财务、人力、供应链、客户关系管理（CRM）等多种业务系统，但这些系统往往是在不同时期、由不同供应商基于不同技术标准构建，形成了严重的“数据孤岛”<sup>[2]</sup>。例如，销售部门的CRM数据、生产部门的MES（制造执行系统）数据与财务部门的ERP数据彼此割裂，导致企业无法形成统一的客户视图或全局性的运营洞察。近几年，虽然大数据概念普及，但许多企业的数据基础仍十分薄弱，数据标准不一、质量参差不齐，使得高级数据分析、商业智能（BI）乃至人工智能等应用难

以落地。管理者在决策时，依然在很大程度上依赖滞后的、片面的报表数据，而非实时的、智能的、全面的数据，这极大地限制了企业管理的前瞻性与精准性，使得数据的战略资产价值远未被充分挖掘。

#### （二）传统管理流程僵化，难以适应市场快速变化

建立在工业时代基础上的传统工商管理流程，强调标准化、层级化和顺序性，如线性的预算审批、冗长的采购流程、固定的绩效周期等。在数字化时代，这种僵化的流程已成为企业敏捷反应的桎梏。当市场出现新机遇或危机时，企业需要快速调动资源、重组流程，但传统信息化系统现有流程往往固化，变更成本高、周期长。例如，一款新产品的上市，需要跨部门协同市场、

研发、生产、售后等多个环节，传统串行流程导致沟通成本巨大、响应迟缓。近些年兴起的敏捷开发、精益创业等理念要求管理流程具备高度的弹性和可配置性，而大多数企业的信息化平台并未为此做好准备，导致“前台”业务需求与“后台”支撑能力之间出现巨大断层，制约了企业的创新速度与市场竞争力<sup>[3]</sup>。

### （三）信息安全风险加剧，合规性挑战日益严峻

随着企业运营全面在线化、数据化，工商管理信息系统的边界日益模糊，面临的安全威胁呈几何级数增长。网络攻击、数据泄露、勒索软件等事件时有发生，这不仅可能造成直接的经济损失，更会严重损害企业声誉。同时，全球数据隐私保护法规日趋严格，如欧盟的《通用数据保护条例》（GDPR）、中国的《中华人民共和国个人信息保护法》等，对企业数据收集、存储、处理和使用提出了极高的合规要求<sup>[4]</sup>。然而，许多企业的信息安全体系仍停留在安装防火墙、杀毒软件等传统阶段，缺乏主动的、基于数据生命周期的全域安全防护能力。在内部管理上，权限划分不清、员工安全意识薄弱等问题也构成了巨大的安全隐患。如何构建与数字化管理相匹配的、内生安全的信息架构和治理体系，是当前企业工商管理信息化需要直面的严峻挑战。

### （四）复合型管理人才短缺，组织数字素养亟待提升

数字化时代企业工商管理信息化的成功，关键在于业务与信息技术的深度融合。这不仅要求业务管理者积极参与、具备数据思维，也要求信息技术专家理解业务、拥有管理理念。但实际上，公司现在都面临着复合型人才不足的问题。第一是原来企业管理者的思维大多依赖经验决策，对数据信息工具和智能的管理方式不熟悉或反感；第二是信息科技人员专注于技术执行而不从战略管理和业务管理上理解业务问题。这就形成一个“明白管理的人不知道技术，懂得技术的人不了解管理”的结果，造成好的信息化项目到了应用环节往往水土不服<sup>[5]</sup>。进一步说，站在组织的角度，如果没有系统化的数字化技能培训和引导，全体员工的数字素养普遍偏弱，将很难支撑企业全价值链的数字化转型，这是阻碍商业管理信息化深入发展的一大软肋。

## 二、数字化时代工商管理信息化发展策略

### （一）构建云原生与数据中台为核心的统一数字基座

企业在运营管理中由于严重的数据孤岛和系统割裂现象使得数据流动和业务协同十分受限，构建具有弹性特征的、开放的数字化基础平台显得尤为重要。首先，云原生架构模式成为搭建数字化基础的关键<sup>[6]</sup>。微服务、容器化和 DevOps 等云原生技术可以将庞大而相关的单个应用程序（如传统 ERP 系统）划分出相互独立、可单独部署及扩容的小型功能，通常其中每一个模块都是有关联的。传统 ERP 系统十分庞大复杂且相互依赖性强，如果某个模块发生改变，整个系统就会受到影响从而降低系统的更新率。而微服务架构可以将这些微服务实现各业务功能独立开发、部署和运维。这有利于企业随着需求逐步修改各业务功能，进而提高系统的响应速度和可承受性。例如，当企业引进新的营销方法时，只需要针对订单管理微服务进行相应的调整，无需担心其

他微服务受到影响。另外利用容器化技术可以快速在各种环境进行部署并迁移微服务，从而提高其可扩展性；DevOps 则通过自动化工具和程序来加快软件交付并使其更加稳定、高效。二是构建企业级数据中心，真正释放数据价值。数据中心不仅是一个体系，更是指能够不断赋能公司，实现“把公司的数据用起来”的能力和制度框架。应用统一的数据处理系统，从分散在各个独立系统的数据源中抽取标准的数据并将之组织成可重复使用的数据资产，如统一的客户视图或商品视图等。把数据资产以 API 方式迅速交付到一线业务部门，使数据可以被用于数据挖掘或者数据分析应用<sup>[7]</sup>。例如，一家公司可以通过数据中心快速建立起统一的客户视图，将来自多个渠道的购物历史、评论信息和社交媒体信息等数据收集起来，为市场营销、销售、客户服务等多个场景提供准确、统一的数据，实现基于数据驱动经营转型。

### （二）推动业务流程智能化与自动化

企业要根据市场变化，利用创新将传统的管理模式以数字化呈现，用新技术实现流程智能化与自动化。首先是机器人流程自动化（Robotic Process Automation，以下简称 RPA），已经在企业管理的各个方面得到广泛应用，模仿人去操作那些需要高重复率、有规则要求的数据间系统交换工作。比如，在财务对账时，RPA 可以自动采集多个系统数据并比对，准确度与效率都得到了提升；在填报人员时，RPA 可以识别数据并自动导入人力资源系统，既节省了人工录入时间，又提高了正确率；在报告生成方面，依据既定格式和规则，RPA 可以搜罗数据并生成报告与分析，供企业领导者参考，辅助决策。与此同时，借助 RPA 技术，工作人员能够摆脱“自动化”工作的束缚，将时间投入到更具价值的工作当中。其次是引入人工智能（AI）、机器学习（ML）技术，使企业业务流程升级为“智能化”，例如采购管理流程中，利用以往经验知识、市场现状数据和需求测算出最合适的购买数量、采购批次与采购时间，并实现自动挑选合适的供应商，生成价格谈判策略。该系统运用对市场价位的预测并结合企业制造计划和库存数据给出准确的采购行为，选择最佳供应商的同时在交涉过程中努力争取优惠。该系统在风险防控方面也能起到重要作用，运用 AI 技术实现交易信息实时跟踪，运用机器学习手段自动识别异常状况和发出预警信息，可以快速识别出欺诈交易或者异常交易，将最大限度降低此类风险所引发的损失。RPA 与 AI 组合构建“智能流程”，使管理决策更实时、更精准，大幅提升组织运营效率和响应市场变化的敏捷性<sup>[8]</sup>。

### （三）引入零信任安全与区块链技术

随着新兴的安全与法律环境的不断变化，企业也需要与时俱进的安全思想和安全实践。其一，企业应该摒弃传统的安全“边界”思维模式，采用零信任安全架构（零信任架构：TrustNoOne）。零信任架构的最基本原则是“你永远不要信任任何人，永远审核”，该方法认为网络内外部都存在威胁，每一项访问要求都需要经过严格的身份、设备和权限验证。这一方法同时抵御了内部威胁和外部攻击，例如，越来越多的企业选择在家办公、移动办公或者混合办公，还有越来越多的数据存放在云里，使得企业数据安全面临威胁，零信任安全架构能够有效减低

此类风险。此外，区块链技术可用于提高数据一致性和可见度。在供应链管理中，企业可以利用区块链分布式、不可篡改的特点，开发出覆盖从原材料到消费者端的全流程管理系统，大幅提升合规性，也减少了假冒产品的风险<sup>[9]</sup>。在合同管理中，智能合约可以自动执行基于既定条件的合同义务，从而减少人为因素的参与以及争端等。其二，企业应组建专业数据管理团队，通过数据脱敏、安全计算等先进方式，使企业在保证数据安全与个人隐私的同时合法使用和流转这些数据，将合规性要求植入数据流转的每一步。

#### （四）构建赋能型组织与人才梯队

技术易于获得，但构建并培育出契合需求且能取得显著成效的人才群落是难题，为此企业要把人才培养和组织文化建设提升到战略地位来重视。首先，企业最高领导者应成为数字化转型的倡导者与推动者，并率先垂范，以身作则，营造上下同心支持创新、包容试错、让数据说话的“数据文化”。其次，实施定制化数字技能加强计划<sup>[10]</sup>。例如，业务经理要接受数据分析、数字领导等训练，使他们的“数商”获得提升；对IT人员，要鼓励他们走出电脑室，下到业务一线，更多地领会管理逻辑。更重要的是，

要克服组织内部门界限的障碍，由来自业务、技术、数据的专家们组成的跨职能工作组来实施信息化项目，在实践中形成融合。最后，变革激励机制，将数字创新成效、数据应用能力纳入绩效指标之中，并主动引入外部跨界人才，与大学、职业院校深度对接，制定培养培训模块，从内部和外部同时建立数字化人才队伍，为企业商业管理信息化持续发展赋予源源不断的力量。

### 三、结语

数字化时代并非遥不可及的未来，而是我们正在亲身经历的现在。对于企业的工商管理而言，信息化不再是可有可无的辅助，而是关乎核心竞争力的战略支柱。本文所剖析的数据孤岛、流程僵化、安全风险与人才短缺等问题，是横亘在传统企业迈向数字化管理道路上的现实障碍。而破解这些障碍的策略，关键在于以战略视角进行顶层设计，积极拥抱云原生、数据中台、RPA、AI、区块链等新一代信息技术，对企业的信息架构、业务流程、风控体系和组织文化进行系统性的重塑与升级，推进工商管理将走向全面智能化、生态化和人性化的新阶段。

### 参考文献

- 
- [1] 孙志文. 数字经济环境下提高企业工商管理水平的路径[J]. 老字号品牌营销, 2024, (24): 123-125.
  - [2] 张毅. 数字经济时代企业工商管理的优化策略[N]. 财会信报, 2024-12-09(007).
  - [3] 范巧燕. 数字化时代工商管理信息化发展的困境及出路[J]. 经济师, 2024, (11): 288-289.
  - [4] 王云龙. 信息化视域下企业工商管理发展方向研究[J]. 销售与市场, 2024, (27): 85-87.
  - [5] 朱俐叶. 网络经济时代背景下企业工商管理信息化发展策略研究[J]. 营销界, 2024, (16): 38-40.
  - [6] 吴博. 工商管理信息化发展模式如何创新[J]. 云端, 2024, (27): 100-102.
  - [7] 赵雪莹. 经济结构转型发展下企业工商管理模式的对策[J]. 商场现代化, 2024, (11): 93-96.
  - [8] 杨秀丽. 新经济背景下企业工商管理的信息化建设[J]. 商场现代化, 2024, (10): 101-103.
  - [9] 张海涛. 新时代下工商管理信息化的问题与对策[J]. 现代企业文化, 2023, (33): 50-53.
  - [10] 房颖. 工商管理信息化的发展现状及对策研究[J]. 商讯, 2023, (10): 127-130.