

## 数字化背景下的企业工商管理创新

刘滨宁

国能（北京）新材料科技有限公司，北京 100039

**[摘要]**随着信息技术快速发展以及数字经济日益深入，企业管理模式正发生着重大变革，数字化给企业带来了全新的信息处理方式和决策手段，推动工商管理创新成为提高企业竞争力和实现可持续发展的关键因素。文中把数字化背景下企业工商管理创新作为研究对象，全面分析企业在市场定位、人才队伍建设以及风险管理等方面所面临的诸多挑战，给出针对性管理策略，像精准市场定位、构建数字文化、完善人才培养体系及人才留存机制等。探讨了大数据、人工智能、云计算、数字化营销与 AI 驱动的客户关系管理等数字技术在企业管理创新中的应用途径，为企业在数字化浪潮里达成高效管理与可持续发展给予理论参考和实践指导。

**[关键词]**数字化；企业管理；工商管理创新

DOI: 10.33142/mem.v6i6.18490 中图分类号: F279

文献标识码: A

## Innovation in Enterprise Business Management under the Digital Background

LIU Binning

CHN Energy (Beijing) New Material Technology Co., Ltd., Beijing, 100039, China

**Abstract:** With the rapid development of information technology and the deepening of the digital economy, the management mode of enterprises is undergoing significant changes. Digitization has brought new information processing methods and decision-making tools to enterprises, and promoting innovation in business management has become a key factor in improving enterprise competitiveness and achieving sustainable development. The article takes the innovation of enterprise business management under the digital background as the research object, comprehensively analyzes the many challenges faced by enterprises in market positioning, talent team building, and risk management, and provides targeted management strategies, such as precise market positioning, building digital culture, improving talent training system and talent retention mechanism. Explored the application pathways of digital technologies such as big data, artificial intelligence, cloud computing, digital marketing, and AI driven customer relationship management in enterprise management innovation, providing theoretical reference and practical guidance for enterprises to achieve efficient management and sustainable development in the digital wave.

**Keywords:** digitalization; business management; innovation in business administration

### 引言

在全球经济快速朝着数字化方向发展的大背景之下，传统的企业管理模式当下正面临着以往从未有过的一种巨大压力以及诸多严峻挑战。随着信息技术不断地得以普及开来，数据量也呈现出爆炸式的迅猛增长态势，并且市场环境更是处在极为快速的变动之中，这便促使企业不得不持续对自身的管理流程加以优化，从而让自己能够维持住竞争优势。不过就目前的情况而言，在许多企业开展数字化转型的相关过程里面，依旧存在着诸如战略定位不够清晰明确、人才储备数量明显不足以及管理体系存诸如员工留存机制不完善和客户关系维系策略缺失等问题。企业工商管理方面的创新，其一是涉及到对内部流程实施优化，其二是涵盖了组织结构方面的调整事宜。所以说，针对数字化背景之下的企业工商管理创新展开较为深入的研究，这对于企业做出科学合理的决策、提高管理工作的效能以及达成可持续发展的目标

而言，有着十分重要的理论层面的价值，同时也具备不容忽视的现实方面的意义。本文把现代信息技术当作基础依托，同时结合企业的实际运行情况，去剖析在数字化这样的背景之下工商管理创新所面临的各项挑战、应当采取的各类策略以及具体的技术应用方式，进而给企业的管理创新给予一种系统化的指导建议。

### 1 数字化背景下企业工商管理的概念与特征

企业工商管理指的是企业在开展生产经营活动期间，针对资源、信息、人员以及业务流程展开的一系列科学规划、组织、协调与控制方面的系统性活动。伴随着数字化技术的迅猛发展，企业工商管理的内涵以及实施方式均出现了颇为深刻的变化。在数字化的背景之下，工商管理已然不再是传统管理理念的简单延续，而是凭借信息技术达成对企业运营整个流程的智能化、可视化以及由数据所驱动的状态。企业可以依靠大数据分析、人工智能还有云计算等相关技术，针对市场需求、客户行为以及内部资源实

施更为精细化的管理举措,以此促使预测性决策能力得以提升。并且,数字化管理着重于流程的优化以及协同的运作,借助信息的共享以及实时的监控来降低企业运营方面存在的风险,进而提高管理的效率。从上述内容不难看出,数字化不但赋予企业工商管理更高的精准程度以及更强的灵活性,而且对企业管理人员的战略眼光、决策能力以及技术应用能力也都提出了更高的要求。企业在数字化的环境当中达成工商管理方面的创新,这既是适应市场发展所需的一种必要手段,更是提升自身竞争力以及实现可持续发展的战略性选择。

## 2 企业工商管理创新面临的主要挑战

### 2.1 市场定位有待进一步细化

有了强大的数字技术,企业便可以建立智能化的管理平台,把市场信息、需求信息、客户信息及社会各方面对企业的反馈信息等集中到平台上,并运用信息挖掘技术、分析技术对市场信息进行研究,制定更加细分化的信息门类供企业决策时使用。一些有远见的企业会率先占领未被充分满足的市场,分得较大的“蛋糕”,而大部分行动滞后的中小型企业需要进一步做好市场调查工作,对各类信息进行分门别类,确定自身的市场定位,在行业领域的“蓝海”中寻求机遇,满足小众消费群体的需求,这是企业制定经营战略的第一步。如果市场定位不清,没有明确的目标客户群,企业提供的产品或服务就难以精准到达特定人群,导致资源被浪费、经济效益得不到保障。因此,信息技术越成熟,企业越要做好市场定位,以优质的产品或服务精准满足目标客户的需求,才能实现社会效益和经济效益的双赢。

### 2.2 数字化人才队伍建设滞后

在数字化的浪潮里,人才无疑是驱动企业管理创新的关键动力来源之一。不过当下不少企业于数字化人才队伍建设这件事上,滞后的状况颇为明显。其一,企业传统管理岗位同数字化岗位间存在着技能不匹配的情况,部分管理人员在数据分析、信息系统应用以及数字化决策等方面的能力有所欠缺,所以很难借助数字技术来对管理流程加以优化。其二,高端数字化专业人才的供给量不足,企业在人才引进、人才培养以及人才留存这些方面都碰到了难题,这使得数字化战略的实施难以形成能够持久推动的动能。这样的人才滞后情形,既对企业有效运用数字化工具和系统造成了限制,也对企业发展创新的能力形成了制约,使得企业在激烈的市场竞争环境下,很难做到快速地响应市场变化并调整自身战略。所以说,构建能够契合数字化转型需求的人才体系,这既涉及要引进具备专业技能的数字化管理人才,同时也需要依靠培训以及岗位轮换等方式来提升现有员工的数字能力,这可是企业达成工商管理创新的一个重要条件。

### 2.3 风险管理意识与体系不足

随着企业管理数字化程度的提高,风险管理面临着新的考验。信息技术广泛运用,产生了数据安全、网络风险以及系统稳定性等方面的问题,可企业现有的风险管理体系通常无法全面涵盖这些新出现的风险。部分企业在数字化决策进程中缺少系统性的风险评估与预防机制,使得决策失误以及资源浪费的可能性增大。并且,因为数字化技术持续更新迭代,传统的管理制度与操作规程很难及时契合新的风险环境,致使企业在数字化转型过程中处于被动应对的状况。有效的风险管理一方面要构建完善的制度体系和流程标准,另一方面要培育企业全员的风险意识,达成风险的源头预防以及实时监控,以此保证企业在数字化大背景之下的稳健运行与可持续发展。

## 3 数字化背景下企业工商管理创新的策略

### 3.1 精准市场定位,为客户提供优质服务

在数字化这样的大背景之下,市场的环境是处于一种瞬息万变的状态,客户的各类需求也呈现出高度的多样化以及个性化的明显趋势。企业要是想达成高效的资源配置以及服务方面的优化,那就必须要依靠精准的市场定位来实现。企业借助对大数据、人工智能还有客户关系管理系统的整合操作,就能够全方位地去收集以及分析市场方面的信息、消费者的种种行为以及竞争的态势情况,进而较为准确地识别出目标客户所处的群体以及其潜在的需求状况。如此一来,企业不但能够及时地对产品设计、营销策略以及服务模式做出相应的调整,而且还能在细分市场当中抢占到先机,进一步提高市场响应的速度以及客户的满意度。精准的市场定位不但是企业提高经济效益的极为关键的一种手段,同时也是实现社会效益的一个重要保障,原因在于它能够助力于资源的合理配置、产品和服务能够精准地去满足客户的需求,从而在数字化的竞争之中逐步形成持续不断的、具有战略意义的优势。

### 3.2 打造数字文化,提升企业核心竞争力

企业文化处在数字化这样的背景之下,其作用已然超出了单纯的精神引导范畴,它实实在在地成为了推动管理创新以及技术应用方面极为关键的力量。打造数字文化,其实就是得让企业内部孕育出一种全新的管理理念与行为规范,这种理念与规范是以数据驱动为基础的,强调信息共享,倡导创新协作,并且注重敏捷决策。有了数字文化,能够鼓励员工积极主动地去运用数字工具来开展工作,如此一来,便能让工作效率得以提升,管理透明度也能得到提高,与此还能进一步强化组织所具备的学习能力以及创新能力。在数字化所营造的环境当中,企业借助推动跨部门之间的协作、推进信息公开以及对流程加以优化等举

措,从而促使数字技术所蕴含的价值可以充分地转化成为管理效能以及战略竞争力。从这一点来看,数字文化不单单是企业管理模式发生变革时所依仗的支撑体系,而且还是企业在那种复杂多变的市场环境里达成可持续发展这一目标的核心驱动力量。

### 3.3 构建数字化人才生态体系: 从引才到留才

在数字化转型这一大背景之下,企业去构建起“引、育、用、留”这样的人才体系,已然变成推动工商管理方面创新以及提升组织竞争力的一项关键战略举措。现代人才生态体系着重于从战略层面来对人才引进以及人才培养加以统筹安排:其一方面会着力吸引那些具备数据分析能力、能够很好应用 AI 且拥有数字化业务洞察能力的复合型人才;另一方面还会借助持续开展的学习机制以及跨部门之间的协同合作,来促使现有员工的数字能力得以提升。该体系并非仅仅着眼于技能培训,而是把更多关注点放在了职业发展路径以及组织归属感的塑造方面,以此来充分满足员工在岗位快速迭代进程当中的成长需求。企业可以采取诸如动态职业能力图谱、定制化的学习路径、数字化的绩效反馈、弹性的工作机制以及跨职能的轮岗计划等一系列措施,以此来强化员工的参与感与认同感,进而提升员工的留存率。数字化人才生态体系不但要应对人才出现短缺的情况,而且还能为企业达成长期的战略目标、增强组织韧性以及业务创新能力给予根本性的保障。

## 4 数字化技术在工商管理创新中的应用

### 4.1 企业信息系统与大数据分析

企业信息系统以及大数据分析构成了数字化管理的基石性工具。信息系统可达成对企业内部各类业务数据的实时采集工作,还能做到集中管理并且实现高效共享。而大数据分析能赋予企业决策方面的有力支撑,同时给予其业务洞察的能力<sup>[1]</sup>。借助对市场趋势、客户行为以及运营数据展开分析,企业便能够制定出更为科学的战略规划,对资源分配予以优化,进而达成对运营风险的预测与控制。与此信息系统和大数据相结合,能让企业实现流程的自动化以及智能化管理,如此一来,便能降低人工成本,提升管理效率,进一步强化企业在数字经济环境当中的竞争力。

### 4.2 人工智能在决策与管理中的应用

人工智能技术给企业管理带来了智能化以及预测性决策方面的有力支撑。借助机器学习还有算法分析等手段,企业能够针对销售预测、库存管理、客户需求变化以及市场风险等方面展开较为精准的评估,并且可以实时地去优化自身的运营策略。人工智能一方面提升了决策所具有的科学性与准确性,另一方面还能够助力企业去识别那些潜在的业务机会以及风险点,进而降低人为出现失误的可能性,提升管理的效率以及企业的盈利能力<sup>[2]</sup>。伴随着人工

智能技术不断地趋向成熟,它在企业工商管理当中的应用范围也会进一步得以拓展,从而持续不断地为企业创新注入动力。

### 4.3 云计算与协同办公实践

云计算技术给企业带来了弹性且高效的管理平台,能让企业达成跨地域的协同办公、数据共享以及信息集成<sup>[3]</sup>。凭借云平台,企业内部各个部门可实时展开协作,管理流程得以优化并变得更为透明,员工还能随时随地获取所需的各类信息,如此一来便能提升工作效率以及响应的速度。云计算一方面降低了企业在信息化基础设施方面的投入成本,另一方面还赋予了企业灵活的扩展能力,使得企业在面对业务波动以及市场变化之际具备更高的适应性与灵活性。

### 4.4 AI 驱动的客户关系管理与全生命周期营销策略

在数字化的大潮之下,CRM 系统已然从传统的工具转变成了企业增长以及客户价值得以提升的核心的战略平台,而人工智能的深度融合更是让其成为了管理创新方面极为关键的引擎所在。现代的 AI CRM 能够凭借 360 度全方位呈现的客户全景画像、多渠道且实时开展的交互方式以及对行为所做的预测,达成在整个生命周期当中精准的服务以及个性化的营销目的,进而有效地提升客户的忠诚度以及品牌的黏性。该系统还能够自动去识别出那些高价值的客户,同时预测可能出现的流失风险并且触发定制化的关怀举措,以此来实现客户从潜在到实际的转化以及后续的留存目标。在营销自动化的场景、社交媒体的环境以及移动端的应用场合之中,由人工智能所驱动的分层推荐以及动态内容的优化又进一步地提升了用户的参与程度以及使用过程中的满意度。把 CRM 和产品开发环节、售后服务流程以及反馈机制加以整合,便可以实现跨部门之间的协作以及实时的数据共享,从而使得客户关系真正成为企业实现可持续增长的核心的资产。

## 5 结语

在数字化这样的大背景之下去开展企业工商管理方面的创新,这可不只是单纯地把信息技术给应用到而已,它实际上是企业从战略层面、组织架构方面、人才相关事宜以及企业文化等多个不同维度去加以整合之后所呈现出的一种结果。借助于精准且恰当的市场定位方式、积极打造数字文化以及建立起一套较为系统的用于人才培养的体系,还应当着重去开展人才留存机制方面的建设工作,这涉及到职业发展的规划、数字化技能的提升以及激励体系的构建等方面,从而保证核心人才能够长期且稳定地发挥出应有的作用,那么企业便可以在很大程度上提升自身的管理效率,并且让核心竞争力得以增强。与此像大数据、人工智能、云计算还有数字化营销等这些技术在实际当中的应用情况,也给企业赋予了能够实现管理智能化、可视

化以及具备预测性的那些工具以及相应的方法。在未来的发展过程当中,企业务必要持续不断地推动数字化转型以及管理创新这两者相互结合起来,唯有如此才能够更好地去应对愈发复杂的市场环境以及日趋激烈的竞争挑战,从而切实保障企业可以实现可持续发展并拥有长久的竞争优势。

#### [参考文献]

[1] 李媛.数字化背景下的企业工商管理创新[J].上海企

业,2025(9):137-139.

[2] 贺静.数字化背景下工商管理创新的对策[J].中国管理信息化,2024,27(23):121-123.

[3] 李雅崧.数字化转型背景下企业管理创新路径探索[J].营销界,2025(9):160-162.

作者简介: 刘滨宁 (1982.9—), 毕业院校: 北京大学, 所学专业: 国际经济与贸易, 当前就职单位: 国能(北京)新材料科技有限公司, 职务: 产品主管。