

DOI:10.16799/j.cnki.csdqyfh.2022.10.061

# 运用信息化平台探索运营管理精细化

陆善云

[上海城投水务(集团)有限公司供水分公司,上海市 200002]

**摘要:**以特定大型国有功能性企业为视角,探索在企业业务的范围广、业务内容复杂的背景下,如何运用数字化的手段,通过建立一套整体层面的信息化管理平台,实现企业自身资源数据的整合、提升企业生产运营的效率,提高企业自身管理水平。同时,在搭建运营管理信息化平台的基础上,如何进一步用智能化的管理手段,结合企业业务的实际开展,相互推动促进,持续提升企业运营管理的精细化水平,满足城市发展以及市民生活的需求,进行了三个方面的思考。

**关键词:**国有企业;信息化平台;城市保障;精细化管理

**中图分类号:** C931.9

**文献标志码:** B

**文章编号:** 1009-7716(2022)10-0245-03

## 0 引言

随着科学技术的不断进步和生产工艺的不断改变,对于企业自身的运营管理精细化要求也在不断提高,现代化的大型国有企业业务往往横跨多个领域,涉及的产品和服务内容纷繁复杂。以上海市特定的国有大型保障型企业(以下简称“企业”)为例,作为保障型的国有企业,承担了城市交通、供水、排水、环境处置等涉及城市日常运行保障的重要职责。当前,全社会对城市安全运行以及服务的体验度要求不断提高,如何运用智能化手段,通过信息化平台的搭建,提升企业运营管理的能级和效力,满足市民对美好生活日益增长的需求,亟需进一步的探索推进。

通过信息化的管理手段,可以实现企业自身资源的整合和分配,进一步利用自动化的手段,以智能的管理进行辅助,提升宏观管理的广度以及终端环节的精度,从而不断提升企业的管理水平,提高企业的产品和服务质量,迎接新发展、新形势下的新挑战、新要求和新任务<sup>[1-3]</sup>。

## 1 运营管理信息化的必要性

### 1.1 适应国内国际新发展格局

“人民城市人民建,人民城市为人民”是上海这座城市的治理理念,因此,不断推进高质量发展,充分贯彻以人民为中心的服务理念和价值取向,作为保障型的国有企业,要确保城市运营的平稳有序,同

时不断提高产品质量和服务标准,提升运营管理的精细化水平,让城市生活变得更舒适、市民获得感不断提升是企业提出的新要求和新挑战。同时,要符合上海超大型卓越的全球城市的城市标准,始终对标最高标准和最好水平,学习借鉴发达国家行业以及企业的相关管理理念和手段,应对十四五发展期间的新机遇,打造企业的核心竞争力和持续动力,将绣花一样的精细化管理水平融入企业自身的管理。

### 1.2 整合利用好企业自身资源

作为城市运营的保障企业,尤其是在业务领域上涉及的交通、水务、环境、建设等板块安全需求日益强烈。要将企业点多面广的整体运营管理纳入统一的管理模式下,同时形成一套自上而下的整体管理平台,保证管理的全面性,统一性的同时做好在各个具体业务点上的管理精度,对于企业在不同业务领域发展中存在的不平衡、不对称的现状有着重要的意义。特别是城市运营保障是一个保持 365 天每天 24 小时不断开展的工作,要始终在底线意识和红线思维的基础上,追求业务发展的更高水平,通过信息化的手段可以更加有效地对服务城市的产品和功能进行监督和管理,在统一的平台上形成全业务、全流程的统筹管理,通过平台的搭建全面梳理企业的基础设施现状,研究运营管理进步的方向,根据不同的业务特点在各业务板块着力提升管理水平,发挥企业自身的资源效益和规模优势,进一步强化风险管控,优化业务流程,确保生产运营的持续平稳、安全,夯实企业自身发展的基础。

### 1.3 提升企业业务拓展的能力

为应对不断的技术进步和业务拓展,要进一步的

收稿日期: 2022-08-11

作者简介: 陆善云(1991—),男,硕士,经济师,从事运营管理工作。

尝试通过智能化、数字化的手段,建立智慧运营的系统平台,围绕大数据的信息化,整合形成综合管理的城市运营保障、企业自身管控以及业务板块协同发展的平台管理。将信息化管理手段本身打造成一项产品,通过不断的应用反馈提升企业业务的不断提高,将新型的管理理念形成一套可推广的,不断发展的管理模式,不断优化作业体系,规范作业行为,提高作业效率,量化管理对象,满足城市数字化、智慧化的运营需求,形成企业自身的一体化管理手段,建设“一网统管”的生产运营管理体系。

## 2 运营管理信息化的方向探索

为了更好地满足城市发展的需要,符合企业自身运营管理和精细化水平的提升,进一步打造业务能级和服务水平的进步,适应不断发展的生活水平和人民对生活品质需求的不断提高。如何搭建一个涵盖全板块业务内容的,整合企业数据资源并且实现一张网全面管理的信息化平台是需要进一步探索的问题。当前来看,在各个板块自身已经建立了单个板块业务下的管理系统。但不同板块间的系统之前互不相通,也难以在企业整体层面实现数据的整合和分析。因此,在打造企业层面的信息化管理平台时,将从以下三个层面进行探索。

### 2.1 全业务板块的数据梳理

作为大型企业运营管理的信息化平台,首要的需求是对于集团全体的业务板块、生产流程、生产场所进行梳理整合,集中反应在运营管理各项数据中的核心关键指标,通过与各下级单位间的子系统对接,对于相关业务存在关联和交叉部分的数据进行关联分析,对企业在业务开展上的整体情况做一个全面性的展示。

同时,根据各项运营数据的重要性进行分级,对于企业运营管理、各业务板块运营管理、以及各生产场所的运营管理进行分级别的数据采集和梳理,按照不同应用场景,通过一个整体信息化系统,分级别分环节地全面显示企业的运营情况。为此,实践中企业在集团层面的信息化平台的建立,势必带动企业所有业务板块各自的信息系统进一步更新调整,既是进一步梳理各板块自身管理系统下的业务流程,同时也要横向关联兄弟公司之间的业务关系,按照统一模式和流程进行运营业务数据的采集和汇总,通过集团大平台进行集中归纳,实现企业整体情况的全感知。

### 2.2 实现业务大数据的分析和决策作用

在业务数据完成整合和梳理的基础上,信息化平台则需进一步发挥数据筛选和分析的作用,真正将数据大的现实情况转变为大数据的利用。考虑到企业自身运营工作的分布和特点,对于信息化平台实现一网统管的要求事实上就是围绕企业自身发展的整体目标,设立科学合理的运营数据分析的模式与场景,在不同的层级、不同的管理条线上,增加专项的数据分析运用,通过信息手段实现的大数据的整合和归纳,利用合理的模型进行分析,可以辅助管理人员从直观的角度对于生产运营的能力和水平进行研判,通过历史数据以短期、中期、长期的环比同比等分析,展示出在城市日常运营保障中,诸如天气、季节、节假日、突发公共事件等一系列场景下对于企业运营工作的影响,已实现更为科学的目标设置和能力匹配,发挥出在已有的设备资源条件下的最大功效。

### 2.3 建立生产运行的监测预警体系

作为承担城市运营保障的功能性企业,信息化平台的另一项功能就是建立企业整体层面的生产运营风险监测以及预警响应体系,通过对于业务数据的全感知,集成各业务板块生产运营过程中的关键环节以及核心数据,建立运行监测和风险提示,通过实时的检核预警模块,通过设立红线以及阈值,在发生相应的突发事件后,根据异常情况的数据进行评价分级并迅速转入相应的应急响应模式。同时,建立城市运行重大突发时间应急预案,针对城市运行发生的各类自然灾害、公共卫生事件等各类突发事件,通过与各业务板块下的子系统的对接,建立起上下联动实时同步的处置手段,围绕重点响应、快速处置、关键保障的目标,统筹协调企业多方资源,在信息、人力、物资、设备等各方面形成联动,通过信息化平台的管理在企业内形成一套综合的应急处置预案。

## 3 通过信息化平台提升精细化管理

今年来不论是在企业内部还是在城市管理中,都通过智能化的手段,信息化的管理形成了管理模式的成功转型,可以预见到在企业业务不断的发展过程中,整体的信息化管理趋势已经十分显著,通过企业整体的运营管理信息化管理平台的搭建,企业的业务形态和管理模式也要相应的做出优化和调整,要从机器辅助人工的管理模式,逐步向建立整体的信息化管理体系,最终做到管理系统的科学、智能、有效和管理人员的分析、经验和优化相结合的精

细化智能化管理模式。

同时也要看到,搭建信息化的管理平台不是最终的目的,而是持续推进运营管理精细化的手段。如何充分运用好信息化管理平台,而不是为了信息化而信息化,将管理手段最终留在系统层面,实际上是需要加强系统管理与现场实践的相互结合。对此,在信息化平台的实际运用以及推进运营管理精细化的过程中,还需要关注几个方面。

### 3.1 信息化管理下的全员参与

提升管理能级、提升产品质量和提升服务水平并非是仅仅通过管理人员就可以实现的目标,而运用信息化平台管理也不是仅仅是坐在管理平台前的系统操作人员的任务。运用好信息化平台,是将企业生产运营的各个板块更好的通过一个系统进行融会贯通,通过平台的分级分类的数据管理,事实上对于各个层级的管理人员乃至现场操作人员都可以提供智能化的辅助。例如通过GIS系统,可以在不开挖道路的情况下快速掌握管网的位置信息以及周边情况。又如通过远程的监控系统,可以掌握城市垃圾中转的位置信息,对于垃圾从小区开始进行转运、集装至最终处置的全过程进行精准的追溯,提升对垃圾分类质量的评价等方面,实际上就是运用的科技手段,将一些在生产运营中原本难以仅仅通过人的行为进行管理的环节进行更为精准的掌握,从而反向提升在现场作业时的生产效率和运营保障。进而可以推进在生产工艺和生产流程上的持续优化。

### 3.2 统一信息化平台的管理标准

充分利用信息化平台的管理,同时就需要企业建立起相应的管理标准和制度,尤其是根据企业整体发展方向以及各业务的运营特点,对标对照国际先进的标准和水平,建立一套自身统一的作业规范和管理制度,既是进一步加强信息化平台收集的数据信息的一致性,同时通过信息化平台的管理,利用智能化手段逐步对于生产运营中产生的相关数据生成用于考核评价的统计报表,减少人工的日常性重复性的工作的同时,提高考核评价数据的实时性和准确性。在统一管理标准的基础上,进一步通过大数据的收集和分析,对于考核内容的指标的设置提出优化,持续推动运营管理的标准不断提升。实现公共服务质量和运营效率持续提升优化。

### 3.3 信息化管理平台的持续维护升级

考虑到技术发展的速度,企业运营业务无论是在工艺上或是在设备上都将随着时间不断调整更

新。同时,随着企业业务不断发展开拓,新的业务板块和业务范围也将逐渐加入企业整体运营范围。因此,数字信息化管理的平台需要随时根据企业发展的步伐进行不断地维护升级,满足企业接下来发展各阶段的应用需求。一是系统的功能要保持先进性,随着城市生活的高速发展,对于城市保障功能企业而言,要紧跟城市发展的步伐,在目前的一网统管的理念下,打造企业自身实现一网观、一网管、一网防的管理系统,确保企业生产运营总体平稳。二是要保证信息化系统的安全性,作为企业业务数据和流程的综合管理平台,信息系统对于安全性的要求十分严格,在信息化平台的维护上也要通过设置权限等手段加强对于数据安全的考虑。三是要保持系统的可延展性,包括对于企业自身新兴业务发展的新系统的对接,以及与行业部门、政府部门间可能存在的业务数据联动,充分预留架构及相关接口,保障系统在企业内外部的系统中的相互连接的能力。四是要保证系统的易操作性,由于信息化系统最终还是要由运营人员进行使用,并非是由信息专业人事操作,在企业的运营管理信息化系统应当保证在实际操作的功能上简单、便捷,最终服务与企业的生产运营业务的开展,提高整体运营效率和水平。

## 4 结语

在时代高速发展的当下,人民对享受高质量生活的要求日益提高,作为保障城市运营功能的国有企业,在自身的运营管理上应该不断突破创新,利用最新的技术手段和智能化管理,搭建符合企业自身特点的整体运营管理平台。这样既满足城市生活质量不断提高的要求,也符合企业自身发展的开创性和可持续性。同时,作为企业管理精细化的一个部分,要在业务开展实践中充分利用好信息化平台的辅助,将智能化的管理与生产运营现场的实际作业相结合,互相推动,真正满足企业生产和管理进步的需要,打造企业自身的的服务品牌,实现企业发展的不断突破

#### 参考文献:

- [1] 王郁,李凌冰,魏程瑞.超大城市精细化管理的概念内涵与实现路径——以上海为例[J].上海交通大学学报(哲学社会科学版),2019,27(2):41-49,96.
- [2] 叶萍.大数据技术在企业信息化管理中的有效应用[J].中小企业管理与科技(上旬刊),2021(12):28-30.
- [3] 周建美.中小企业信息化管理问题与解决措施[J].中小企业管理与科技(中旬刊),2021(11):1-3.