

数字化工具在中小企业运营管理效能提升中的应用分析

姚梦龙
郑州轻工业大学

【摘要】数字化转型是中小企业提升竞争力的关键，数字化工具在运营管理中的应用能有效提高效率、降低成本。本文分析数字化工具在中小企业运营管理中的应用现状与问题，探索在采购、生产、销售等环节的应用路径，并阐述其对运营管理效能提升的影响，为中小企业借助数字化工具优化管理提供参考。

【关键词】数字化工具；中小企业；运营管理；效能提升

Analysis on the Application of Digital Tools in Enhancing Operational Efficiency of SMEs by

Yao Menglong

Zhengzhou University of Light Industry

【Abstract】 Digital transformation is crucial for SMEs to enhance competitiveness. The application of digital tools in operational management can effectively improve efficiency and reduce costs. This paper analyzes the current status and challenges of digital tool applications in SMEs' operational management, explores implementation pathways in procurement, production, and sales processes, and elaborates their impact on operational efficiency enhancement. The study provides valuable references for SMEs to optimize management through digital tools.

【Key words】 digital tools; SMEs; operational management; efficiency improvement

引言

中小企业是国民经济的重要组成部分，但其运营管理常面临效率低、成本高、决策滞后等问题。数字化工具以其高效、精准的特点，为中小企业突破管理瓶颈提供了可能。当前，部分中小企业已尝试应用数字化工具，但应用深度和广度不足。因此，研究数字化工具在中小企业运营管理中的应用，对提升其运营效能、促进可持续发展具有重要意义。

一、数字化工具在中小企业运营管理中的应用现状与问题

（一）现状

随着数字化浪潮推进，部分中小企业开始在运营管理中引入数字化工具，如采用财务软件进行账务处理、利用电商平台开展销售、通过即时通讯工具进行内部沟通等。这些工具在一定程度上简化了管理流程，提升了局部工作效率。但从整体来看，数字化工具的应用多集中在单一环节，缺乏系统性整合，覆盖采购、生产、库存、销售等全流程的企业较少，应用水平处于初级阶段。

（二）问题

数字化工具在中小企业运营管理中的应用存在诸多问题。一是应用范围狭窄，多集中在财务和销售环节，生产制造、供应链管理等环节的数字化程度低，导致运营各环节数

据割裂，难以形成管理合力。二是工具选择盲目，部分企业未结合自身业务需求，盲目追求高端数字化系统，导致工具与实际管理需求不匹配，利用率低，造成资源浪费。三是数据价值未充分挖掘，虽积累了一定运营数据，但缺乏数据分析能力，无法通过数据洞察运营问题、优化决策，数据驱动管理的效果不明显。四是专业人才匮乏，缺乏既懂业务又掌握数字化技术的复合型人才，导致工具应用和维护困难，难以充分发挥其功能。五是资金投入不足，中小企业资金实力有限，在数字化工具采购、升级和人员培训等方面投入不足，制约了数字化应用的推进。

二、数字化工具在中小企业运营管理中的应用路径

（一）在供应链管理中的应用

供应链管理涵盖采购、库存、物流等环节，数字化工具可提升其协同效率。采购环节采用供应商管理系统，整合供应商信息，实现采购需求发布、报价对比、订单生成等流程线上化，减少人工操作，提高采购效率和透明度。库存管理引入仓储管理系统，通过条码或RFID技术对库存商品进行实时追踪，自动记录入库、出库数据，实现库存水平动态监控，避免库存积压或缺货，降低库存成本。物流环节利用物流管理软件，对接物流服务商数据，实时跟踪货物运输状态，优化配送路线，提高物流配送效率。

（二）在生产运营中的应用

生产制造环节应用数字化工具可提升生产效率和产品质量。采用生产执行系统,实时采集生产设备运行数据、生产进度、质量检测等信息,通过数据看板直观展示生产状态,帮助管理人员及时发现生产瓶颈并调整生产计划。引入物联网技术,对生产设备进行智能化改造,实现设备状态远程监控和故障预警,减少设备停机时间,提高设备利用率。利用质量管理软件记录生产过程中的质量数据,进行质量分析和追溯,及时发现质量问题并改进,提升产品合格率。

(三) 在销售与客户管理中的应用

销售与客户管理环节应用数字化工具可增强客户粘性和市场竞争力。通过客户关系管理系统整合客户信息,记录客户需求、购买历史、沟通记录等,实现客户精准画像,为个性化营销提供依据。利用销售管理软件跟踪销售线索、销售机会和订单状态,自动化销售流程,提高销售团队工作效率。借助社交媒体、电商平台等数字化营销工具,拓展销售渠道,开展精准营销活动,吸引潜在客户,提升品牌影响力和产品销量。

(四) 在财务管理中的应用

财务管理是企业运营的核心,数字化工具可提升财务工作的准确性和效率。全面应用财务软件或云财务系统,实现会计核算、资金管理、报表生成等流程自动化,减少人工记账误差,提高财务数据处理速度。利用财务分析工具对财务数据进行多维度分析,生成财务报表和经营分析报告,为企业成本控制、资金规划和投资决策提供数据支持。通过电子发票管理系统,实现发票开具、接收、认证等全流程数字化,降低发票管理成本,防范税务风险。

(五) 在人力资源管理中的应用

人力资源管理数字化可优化人事管理流程,提升员工管理效率。采用人力资源管理系统,实现招聘、考勤、薪酬、绩效等模块线上化管理,招聘环节通过招聘管理平台发布职位、筛选简历、安排面试,缩短招聘周期;考勤和薪酬管理自动关联,减少薪酬计算错误;绩效管理线上化,实现绩效目标设定、过程跟踪和结果评估的规范化,提高绩效管理公平性和效率。利用在线学习平台开展员工培训,根据员工岗位需求推送培训课程,提升员工技能水平,增强企业人力资源竞争力。

三、数字化工具对中小企业运营管理效能的提升效果

(一) 提高运营效率

数字化工具通过流程自动化和数据实时流转,大幅减少了人工操作和沟通成本。供应链管理中,线上化采购和库存监控使采购周期缩短,库存周转效率提升;生产环节的实时数据采集和监控让生产计划调整更及时,生产效率提高;销售管理的自动化流程使销售人员有更多时间专注于客户开

发和维护,销售转化率提升。各环节效率的提升共同推动企业整体运营效率提高。

(二) 降低运营成本

数字化工具的应用从多个方面降低了企业运营成本。供应链管理中,库存精准监控减少了库存资金占用和仓储费用;生产环节的设备故障预警和质量追溯降低了生产成本和返工成本;财务管理自动化减少了财务人员工作量,降低了人力成本;数字化营销工具相比传统营销方式,投入产出比更高,节省了营销费用。成本的降低直接提升了企业的盈利能力。

(三) 优化管理决策

数字化工具积累的运营数据经分析后,为管理决策提供了科学依据。通过对销售数据的分析,可识别畅销和滞销产品,及时调整产品策略;生产数据的分析能发现生产瓶颈,优化生产资源配置;财务数据的分析有助于企业合理控制成本、优化资金使用。数据驱动的决策减少了决策的盲目性和主观性,使管理决策更精准、高效。

(四) 增强市场响应能力

数字化工具使企业能快速捕捉市场变化并做出反应。通过客户关系管理系统和市场数据分析工具,及时了解客户需求和市场趋势,快速调整产品设计和营销策略。供应链的数字化协同让企业能快速响应订单变化,缩短产品交付周期。这种快速的市场响应能力使中小企业在竞争激烈的市场中更具灵活性和适应性,提升了市场竞争力。

四、推进中小企业数字化工具应用的保障措施

(一) 制定合理的数字化转型规划

中小企业应结合自身规模、业务特点和发展战略,制定清晰的数字化转型规划。具体而言,企业需要成立由管理层牵头、跨部门协作的数字化转型专项小组,通过SWOT分析等方法,精准识别企业在市场竞争中的优劣势,明确数字化转型的核心目标与关键路径。在确定数字化应用优先级时,建议优先聚焦客户管理、供应链优化、财务管理等核心业务环节。例如,零售型中小企业可先通过数字化工具完善客户关系管理系统,实现精准营销和客户服务升级;制造型企业则可优先打通生产制造与仓储物流的数据链路,提升供应链响应速度。

在推进全流程数字化的过程中,采用“试点先行、逐步推广”的策略更为稳妥。可选取1-2个业务部门或分支机构作为试点,在3-6个月的周期内验证数字化工具的实际效果,通过收集员工反馈和业务数据,优化实施路径后再全面铺开。在工具选型方面,建议重点考察轻量化、模块化的SaaS(软件即服务)产品,这类工具不仅具备按需付费、快速部署的特点,还能通过云端自动更新降低运维成本。例如,

某小型餐饮企业通过引入 SaaS 模式的智能点餐与库存管理系统,实现了菜品库存周转率提升 40%,人力成本降低 15%。

(二) 加强数字化人才培养与引进

加大数字化人才培养力度,构建"内部培养+外部引进+长效激励"的三维人才体系。在内部培养方面,可制定分层分类的数字化培训计划:针对基层员工开展基础操作培训,如使用 Excel 高级函数进行数据处理、掌握企业微信等协同办公平台;中层管理人员则侧重于流程数字化改造能力培养,定期组织参加"数字化转型沙盘推演"工作坊;核心技术岗位实施"导师带徒"计划,与头部科技企业开展联合实训。外部引进环节,建立数字化人才专项招聘通道,通过猎头合作、行业峰会定向挖掘数据挖掘工程师、低代码开发专家等稀缺人才,并配套"项目跟投权+股权激励"的组合式薪酬体系。

同步构建数字化人才发展生态:设立"数字先锋奖",对在系统应用创新、流程优化中表现突出的员工给予物质奖励与晋升加分;搭建企业数字化学习社区,引入慕课平台优质课程资源,定期举办数字化案例分享会;将数字化技能掌握程度纳入绩效考核,要求业务部门每年完成不低于 30%的数字化工具应用覆盖率,形成"学用结合、比学赶超"的全员数字化转型氛围。

(三) 构建数据安全保障体系

随着数字化工具在中小企业运营管理中的深度渗透,数据安全风险呈现指数级增长态势。据权威机构统计,近三年中小企业因数据泄露导致的直接经济损失年均增长超 30%,其中 80%的安全事件源于管理漏洞与技术防护缺失。因此,构建系统化的数据安全管理体系已成为企业数字化转型的核心命题。

在制度建设层面,企业需制定覆盖全生命周期的数据安全管理制度。首先应明确数据采集边界,通过制定《数据分类分级管理办法》,将客户信息、财务数据、核心技术等敏感数据划分为不同安全等级,实行差异化管控;在存储环节,建立冷热数据分层存储机制,对长期不活跃数据进行离线归档,并定期执行完整性校验;数据使用阶段需落实"最小必要"原则,通过审批流程严格限制数据访问范围;涉及第三

方合作时,必须签订包含数据保护条款的保密协议,约定数据共享的目的、范围及责任边界。

技术防护体系需构建"事前预防-事中监控-事后追溯"的全链条防护。在数据传输环节,采用国密 SM4 算法对敏感数据进行加密处理,配合 TLS1.3 协议实现安全传输;存储层面部署数据库审计系统,对数据操作行为进行细粒度审计;通过零信任架构(ZTA)重构网络访问控制,以"持续验证,永不信任"为原则限制内部访问权限。同时引入 AI 驱动的威胁情报平台,实时监测异常登录、数据批量导出等可疑行为,一旦触发预警立即启动熔断机制。

(四) 争取外部支持与资源

中小企业可通过多渠道构建政策资源网络,积极争取政府和社会机构的支持。一方面,密切关注工信部门、科技局等政府机构发布的数字化转型专项政策,例如部分地区设立的中小企业数字化改造补贴,可覆盖企业采购 ERP 系统、智能仓储设备等 30%-50%的费用支出;同时,利用高新技术企业税收优惠、研发费用加计扣除等政策,降低数字化转型的资金压力。另一方面,主动加入行业协会牵头组建的数字化联盟,参与"标杆企业开放日""行业解决方案分享会"等活动,获取行业数字化最佳实践案例库。例如,某纺织行业协会搭建的数字化服务平台,已整合 500+中小企业数字化转型案例,为会员企业提供设备选型、系统对接等资源对接服务。

五、结论

数字化工具在中小企业运营管理中具有广阔的应用前景,能有效提升运营效率、降低成本、优化决策和增强市场响应能力。当前存在的应用范围窄、工具不匹配、人才匮乏等问题,可通过在供应链、生产、销售、财务、人力资源等环节的精准应用,以及制定合理规划、加强人才培养、构建数据安全体系和争取外部支持等措施解决。未来,中小企业应持续推进数字化工具的深度应用,充分挖掘数据价值,以数字化转型驱动运营管理效能提升,实现可持续发展。

参考文献

- [1]刘聪.分析数字化转型视域下中小企业财务智能化发展[J].老字号品牌营销, 2025, (11): 100-102.
- [2]吴旭.中小企业如何建立数智化财务管理体系[J].今日财富, 2025, (09): 112-114.
- [3]叶小芳.基于工商管理视角的中小企业数字化转型策略研究[J].中国会展, 2025, (05): 211-213.
- [4]彭成.信息化背景下中小企业运营中的财务风控模式探析[J].商场现代化, 2024, (16): 168-170.
- [5]付爱蓉.数字经济时代中小企业的创新路径研究[J].全国流通经济, 2024, (08): 65-68.