

# 浅析商业运营管理平台的创设

冯 雪

中铁世纪传媒广告有限公司 北京 100010

**摘要:** 在商业环境日趋复杂多变、管理需求不断升级的背景下,传统的“人盯人”商业管理模式已难以适应现代商业服务对品质和效率的高标准要求。因此,如何借助先进的信息系统提升公司运营效率和品质,以及快速响应市场变化,成为当前亟待研究和探讨的重要课题。本文致力于商业运营管理平台的规划与设计,旨在构建一套符合现代商业业态需求的管理平台。具体研究内容包括:深入分析当前商业运营的现状及面临的问题,据此明确商业运营管理平台的功能需求,制定详细的平台功能规划,并提出切实可行的保障措施,以确保项目的顺利实施和运营效果的实现。

**关键词:** 商业运营; 管理平台; 数据分析

随着我国社会经济的迅猛发展,市场竞争在各个领域日益加剧。在这一背景下,项目运营与管理的效率和质量直接关联着企业的市场竞争力<sup>[1]</sup>。为了响应企业发展的迫切需求,我们应以信息化技术为核心驱动力,构建一个集数据采集、存储、处理、分析和展示功能于一体的内部管理平台。此平台致力于提升运营效率,优化管理流程,从而确保企业在激烈的市场竞争中保持领先地位。本文着重探讨构建“商业运营管理平台”的可行性与实施方案。通过搭建这一平台,我们期望实现对现场管理团队和商业业态的高效统一管理、综合评价以及实时总控。通过此平台推动商业业态运营的程序化和科学化,进而促进整体运营效率和服务品质的持续提升,为企业的长远发展奠定坚实基础。

## 1 对商业运营管理平台的需求分析

CM公司,一家专注于商业运营开发与管理的公司,目前拥有10家分支机构,负责管理近千家商户。

1.1 区域覆盖的需要。分公司往往选择在一个中心区域集中办公,在日常巡检其他中心区域的商业时,需要长途前往。职工多为倒班制,对于前期发现的问题和商户的各种基础资料,往往不能全面掌握。

1.2 项点覆盖的需要。公司已经建立完善的商户自检制度,但目前商户自检后主要使用填写台账的方式记录检查结果,分公司只能使用抽检的方式监督商户自检,不能有效的监督检查全过程,也没有照片或音、视频辅助,管理存在漏洞。

1.3 评价反馈的需要。公司/分公司及时了解顾客的诉求,可以动态地掌握商户的服务质量和服务水平,及时妥善解决问题,还可以促使各商户不断提高和改进自身的工作,也可以避免顾客投诉,控制事态的进一步恶化。

1.4 职继教育的需要。分公司开展培训考试工作,

目前主要采用面授的方式,集中培训,集中考试。路途较远的从业人员参加很不方便,且纸质试卷阅卷工作量大,不易保存和查找,工作效率很低。

1.5 统计分析的需要。公司职能部门/分公司需要对商户的经营状况、人员物资、设备设施等情况进行统计,以便于管理和分析。在日常巡检中,也需要使用统计信息来核对检查。目前的信息主要是分公司采集后交由总公司进行汇总。不仅分公司工作量大,在日常检查中携带汇总表也不方便。

基于上述需求,并结合国铁集团和集团公司信息化建设和大数据平台建设的要求,拟建议CM公司采取信息化、智能化的技术手段,以管内商业服务业态为对象,创设商业运营管理平台,并设置专门的数据管理中心,对运营管理数据信息进行实时监控,在实现全面解析所辖范围商业业态开发进度和效能的同时,再赋予应急指挥和现场调度的功能,以提高整体运营效率和管理水平<sup>[2]</sup>。

## 2 商业运营管理平台设计原则

### 2.1 实用性原则

商业运营管理平台必须坚持聚焦主题,要能真正服务于公司战略,精准对接企业核心追求。根据公司的特点和需求,有针对性地进行设计开发,只有这样,才能真正开发出适应性强的管理平台<sup>[3]</sup>。

### 2.2 实效性原则

商业运营管理平台的重要使命,是为企业取得实实在在的成效,能为优化作业流程、实现企业目标、提升企业核心竞争力提供动力,而不是做花架子文章。建设管理平台,要能将创新的成果体现到工作效果的提升上,这也是最终衡量创新成败的唯一标准。

### 2.3 安全性原则

商业运营管理平台必须确保网络和信息的绝对安

全。保护企业的机密，防止信息泄露造成机密被窃取，是对公司和中商人的保护，也是国铁集团、集团公司的重要指示。

### 3 商业运营管理平台搭建核心功能设计建议

商业运营管理平台的核心功能主要包括基础资料、日常巡检、自检整改、顾客评价与处理反馈、从业人员培训、统计分析。公司、商户、顾客3个主体通过检查、客评、统计3条主线在公司、分公司、商户、顾客4个层级串联，构成管理平台的基本业务逻辑<sup>[4]</sup>。

#### 3.1 基本资料

载体为数据库，实现对公司管内所有商业基本资料的记录、编辑和分类，并建立关键词索引，作为其他业务子模块调用时的基准，可保存文本、图片、视频等多种格式。具体包括：地理位置、资质信息、经营状态信息、历史记录、典型事件和其他。

#### 3.2 巡检监督

载体为数据库，该模块实现公司职能部门/分公司巡检需求，并将检查信息的记录或批复反馈到公司职能部门/分公司，根据检查类别与内容发回商户。

检查以《公司日常检查清单》为准，包括但不限于安全措施、服务质量、商业形象三个部分。安全措施主要涉及消防、食品卫生、食品检疫三类；服务质量主要涉及服务规范、服务态度、商品质量三类；商业形象主要涉及装修装饰、商品展示、经营人员、场所卫生和环要求四类。装修装饰主要涉及门头、硬装、软装、灯饰四类；商品展示主要是商品摆放规范；经营人员分仪容仪表和服务规范两类；场所卫生根据商户经营性质不同参照相关规定分类，环要求主要涉及商户墙面/外立面张贴物、桌面/前台放置物、空间放置物（如易拉宝）和噪声四类。

日常巡检采取扣分制，发现问题按类型和性质对应扣分，做到标准统一。从技术上预留检查项点权重设置和组合标签，以便未来实现具体检查项点参数的灵活组合。所谓组合标签是指每个检查项设定相应的信息字段（地理位置、业态、所属公司等），可通过标签字段关键词灵活组合，批量处理，如石家庄肯德基1号店，可通过石家庄分公司、肯德基、餐饮三种方式列入石家庄分公司、肯德基店和餐饮行业的专项检查中。

为配合巡检的实施，需要设立专门的检查员登记子系统，既有系统内需要明确到人的检查员信息记录，除公司/分公司职能部门既有人员外，预留可灵活设置的商业自检员，可动态注册、编辑，便于检查人员的分派和跟踪。

为实现巡检员智能化作业，预留可穿戴设备音、视频取证取样的数据接口，接口包括巡检过程中的巡检路径、沟通语音、视频，接口采用统一的音视频和定位规范，并预留作业规范评估和优化的分析项。

#### 3.3 商户自检自查

载体为数据库，分经营状态（是否营业）、店容店貌（如定置定位、环境卫生）、设施设备（如安全通道、电器、消防）和自身管理（如交接班、班前会）。该子模块可采用商户打钩或填写备注的方式进行日常记录。

#### 3.4 顾客评价与处理反馈

载体为二维码和小程序，该模块主要功能就是对商户进行评价，分商品质量、服务态度和其他三类。该模块实现从顾客反馈到公司主管部门/分公司的评价分级，并根据投诉的优先级、类别发至公司主管部门/分公司/商户，在整改期间和确认整改完成后记录整改内容，发回至顾客，形成正反馈循环。评价项分类除覆盖检查项外还包括意外、事故和非常规事件，主要用于对服务过程中出现的异常情况进行记录。

#### 3.5 从业人员培训

载体为二维码和小程序，该模块实现从公司/分公司面向商户的全体从业人员入职前培训和在职继续教育，包括各种专业培训、会议、考试等项目内容以及与之相配套的身份识别、培训内容、成绩、相关数据后台统计分析等。实现跨平台手机端移动答题记录的功能，以适应未来多地多终端统一培训的需求。

#### 3.6 统计分析

载体为数据库和报表系统，实现分关键词、时段、管理范围、评分等对既有业务子功能的信息查询、图表化展示和日报、周报、月报、季报、年报的自动生成。

该模块外接部门接口较多，公司领导、各相关职能部门、分公司均需接口预留，并结合数据中心的设施标准，提前做好数据规范与原始图表演化的数据接口，以便在数据中心界面形成可动态演示的内容。

### 4 商业运营管理平台的资金预算

商业运营管理平台的建设，是一个长期的过程，需要资金的持续支持。主要从以下几个方面来考虑。

4.1 硬件资金。商业运营管理平台需要对数据进行更高效智能的归集、处理与分析，因而对硬件的性能有更高的要求，包括CPU、硬盘、内存等。需要企业投入资金对现有硬件进行升级改进或者购置新的服务器和外围设备。

4.2 软件资金。商业运营管理平台的建设可以考虑与外部成熟的软件供应商合作，减少研究开源技术的试错

成本和沉没成本。

4.3 维护成本。需要考虑商业运营管理平台运行过程中的日常维护成本,系统定期升级成本以及一些突发故障的排查和解决成本。

### 5 商业运营管理平台的整体架构设计

商业运营管理平台整体布局涵盖公司、分公司、商户、顾客四个层级。从入口体验、终端兼容、底层架构、网络拓扑、数据接口五方面进行整体规划,确保管理平台系统不局限于一套封闭的内部管理MIS系统,而是一套开放式智能化平台。

#### 5.1 入口体验方面

实现一码通行,即不同层级的使用者可通过统一的外部展示二维码进入系统,优化使用体验。

#### 5.2 在终端兼容方面

为实现便捷的移动办公和定点作业相结合,终端形态可适应PC、手机、工控等不同载体,并根据使用需求采用小程序、APP、应用程序等多种形态,以实现移动办公的目标进行设计。

#### 5.3 在底层构架方面

为适应全路大数据平台建设的趋势,商业运营管理平台的构建应用“开放式、平台化、智能化”的思路,打造一个可持续扩充、优化、可模块拓展的底层架构。

#### 5.4 在网络拓扑方面

系统数据分析采取分布式计算,确保任意节点网络或设备失效不会导致系统瘫痪,数据存储采用云服务器+物理服务器结合的方式,业务逻辑在云服务器上运行,利用云服务器稳定性高、成本低的优势,核心数据放在物理服务器上,自行备份保管,避免云服务器发生意外造成数据损失的情况,并在云服务器和物理服务器部署方案上坚持双工三备,即所有业务双工并行,避免硬软件异常造成的业务中断,所有数据三级备份,实现灾害级变动也可恢复的数据稳健性。

#### 5.5 在数据接口方面

通讯协议与接口参数参照国铁集团和集团公司既有规范,预留对外数据接口和标准数据字典,以便随时实现与同协议框架的系统对接,并尽可能做到对既有系统的兼容。

#### 5.6 数据安全备份方面

载体为物理机房,虽然目前阿里云等云服务器CS架构已经成为行业标配,但在核心信息上,各公司依然主

要依靠自有机房进行关键数据的日常储存、灾备和双工恢复,这样做一方面可以确保数据安全,避免云服务器被攻击后造成数据遗失对业务的直接冲击;另一方面可以保密,对于铁路行业而言,互联网与局域网的硬性隔离属于必备要求,以运营数据为载体,以物理机房为中介,可以让商业运营管理平台与互联网物理实现物理阻隔,确保信息安全。

### 6 商业运营管理平台运行的保障措施

#### 6.1 将商业运营管理平台运行纳入制度性文件

管理制度、流程梳理及优化是商业运营管理平台顺利实施重要保障。公司相关部门需要组织梳理工作流程、研究检查项点,提前设计并录入系统。对商户自检和职工巡视检查做出量化指标,将量化指标、完成指标形成制度性文件,并由相关部门监督实施,才能使管理平台顺利运行。

#### 6.2 培养专业人才日常运行

商业运营管理平台上线前,需要分职位,分部门进行使用培训。为了能够全员快速适应及使用,还可以制作各个系统的用户使用手册<sup>[5]</sup>。另外,管理平台建立后需要有专人负责维护,对异常记录、故障记录等进行处理。

### 结束语

以信息技术为依托,创设商业运营管理平台,可以提高商业项目运营效率,提升商业业态的服务品质,同时,通过对客观数据的分析研判,能够及时了解与掌握CM公司发展现状及主要面临的问题,并通过将关键因素进行层层分析,还能实现该平台自身的不断完善与新功能的后续开发与优化,实现持续强化企业竞争力的正向循环。

### 参考文献

- [1]薛洁.新常态下中小企业信息系统发展创新研究[J].沈阳干部学刊,2017,(19):18-20.
- [2]曹锐,钟国超等.云计算环境下的中小企业管理信息系统构建的研究[J].电脑知识与技术:学术版,2018,22(05):3121-3235.
- [3]蒋桂艳.企业信息系统规划方法研究[J].微型电脑应用,2012,28(10):35-37.
- [4]刘智郡,潘雪峰.数据库安全性研究[J].武汉生物工程学报,2016,8(10):120-122.
- [5]于艳红.中小企业信息系统绩效提升策略研究[J].学习与实践,2016(9):54-60.