

引领数字浪潮 赋能企业未来

——访中国企业信息化改革领军人物刘国华



刘国华先生

见微知著 从问题看到问题

2024年是中国互联网发展30周年。30年前,大学信息工程专业毕业的刘国华初闯职场,成为中国最早一批具备信息化专业能力的排头兵。他很快就被电子产品知名日企招致麾下。在日企现代化管理的启发下,他心中对企业“从前端销售到后端售后服务的整个流程的高效流程管理”有了全新思考,成为当年鲜有的同时具备企业流程化管理经验和信息化技能的专业人才。

当时,中国民营企业仍处于粗放发展期,零售业发展势头正猛。带着对企业现代化管理的新思维,刘国华于1997年主苏宁售后服务部任负责人,当时的苏宁正式开启全国连锁运营的征程,高效的规划范流程化管理对苏宁至关重要。但通过观察,刘国华发现,苏宁的售后全靠人工管理。以盛夏的空调销售为例,高达数万台的销量,从销售到配送,再到安装甚至是维修,都靠手工填写,一个不留神,就会在同一个订单的后续环节“脱节”“走样”。比如安装工已经到了客户家里,空调的配件还没有送货到家等等,从而导致大量客户投诉的产生。售后服务不同环节之间信息不对称、流程管理复杂等问题,势必会成为制约苏宁长期健康发展的核心痛点。这在刘国华看来,这是严重影响公司服务品牌质量的瓶颈,为了解决这一问题,他提出建议引入信息化管理软件系统,建立以订单为中心的全链流程化管理与控制,有效降低投诉率。

新系统的构建必定需要投入大量的前期研发费用,特别是当竞争对手还在把售后服务外包以降低成本,但刘国华坚定地主张这才是真正能够为企业降本增效的方式。他亲自组建了一支研发团队,邀请南京大学、东南大学等知名高校的计算机专家们一起,为苏宁量身定制了一套售后服务数字化管理系统。通过完善组织架构,优化服务流程,实现了数据的跟踪管理,该应用系统一经上线推出,便极大地提高了工作质效,售后部门原先此起彼伏的投诉电话铃声一下子得到了极大地缓解,至少降低了80%的客户投诉率,也由此实现了对售后服务部门整体成本的控制。

理念输出 用思维影响思维

很多年以后,苏宁用的售后服务

刘国华,驰骋企业信息化改革二十余年。理论上,他以领衔执笔的身份开辟了中国主流媒体《21世纪经济报道》的企业信息化管理ERP板块,持续输出超前的信息化管理理念,赋能广大企业实现蜕变。实践中,他持续引领技术创新,徜徉智能与效率的新蓝海,助力打造苏宁电器、用友政务、首钢集团、五矿集团等标杆性企业数字化改革案例,早已成为了国内公认的“企业信息化改革领军人物”。

信息化管理系统,基础模块依然是刘国华1999年主持研发的这套。而它之所以能保有这么长的生命力,也和刘国华在这套数字化管理软件研发过程中的核心理念,以及他身上所兼具的“企业流程化管理”和“数字化信息工程技术”息息相关。

不得不承认,相较于软件产业发达的国家,中国管理软件产业起步有点晚。哪怕到现如今,软件研发公司虽然在技术上已有一定基础,但在企业数字化管理软件的研发中,仍然存在几个主要难点。首先,要单纯技术出身软件工程师去理解、挖掘企业管理的实际需求,是非常关键的第一步;而企业管理者虽然对公司实际的业务情况很了解,但对软件研发公司是否能够实现需要的功能,怎样才能实现工程,以及能够实现到什么样的程度,却是缺乏技术角度的概念的,这种双方专业角度的不对等就造成了初期和过程中沟通的困难。另外,不同领域的企业,对数字化管理软件的需求有很大的差异性,导致个性化的管理软件研发需要付出大量的时间和精力和经济成本,往往需要数月乃至一两年,周期长、成本高;可能还处于研发过程中,企业的需求又变了,让软件研发公司和企业本身都陷入新的拉扯中。最后,即使系统最终上线,又难以根据用户需求的变化,在短时间内集成新的模块,匹配用户的新需求。

为了解决这个供需矛盾,刘国华在苏宁的尝试就已经迈出了重要的一步——软件平台化开发。

软件平台化开发,核心理念在于打造基础功能完备的、扁平化的、可延展的通用性平台,并在通用性平台的基础上实现各功能模块的延展。对于企业来说,这样的数字化管理软件研发模式,可以有效适应企业不断变化的需求,比如企业如果上线了新的互联网销售部门,就可以在原本销售业务模型的基础上增加互联网销售模块,在不影响之前业务逻辑的前提下,实现快速的功能迭加。

对于企业数字化管理来说,要实现软件平台化开发,就需要对企业的业务逻辑有非常清晰的认识和梳理,否则,做出来的平台仍然无法很好地实现功能的高效拓展。刘国华凭借自己的技术专业及管理经验,为此进行了为期一年的研究,最后成功打造出了苏宁的售后服务数字化管理系统,他由此推动苏宁步入了后续数字化升级之路。

刘国华自己也未料到,他的这一改革建议成就了苏宁发展史上的数字化变革的开端;更被视为中国企业流程化数字化改革的一大创举和标杆,这一策略现已是大部分零售企业的常规管理模式。

苏宁的售后服务数字化管理系统,让刘国华坚定了赋能企业数字化管理的道路。在他看来,不仅仅是苏宁,企业的数字化管理是未来的大势所趋,高效的数字化管理软件将为各行各业的企业带来难以估量的价值。而在当时国内对这一领域仍然缺乏基本认识之际,刘国华决定先从意识层面开始,让更多人了解企业数字化管理的重要性及必要性。

于是,2000年他成为了《21世纪经济报道》ERP(Enterprise Resource Planning)管理版的开辟者,通过笔墨向更多媒体受众传达企业数字化管理的理念和大量案例研究。他作为主笔走访了众多国内外重量级的财经咨询专家、知名企业管理者,并撰文持续输出企业数字化管理系统的巨大意义和潜力。刘国华的文章和有效填补了国内主流媒体在企业数字化管理方面的信息空白,受到了广大企业家的热烈欢迎,经常受邀开讲,进行深入探讨,在极短的时间内,扩大了企业数字化管理系统的普及面,推动企业数字化改革迈出了重要一步。

数字赋能 让成功带动成功

刘国华凭借着苏宁的实战案例和持续多年的笔耕不辍,让许多企业都意识到数字化管理的重要性,其中不乏一些大型上市公司,他们更迫切得到刘国华的咨询指导,而服务于广大机关及企事业单位的用友政务软件公司就是其中之一。

2005年前后,刘国华受聘担任用友政务软件公司的顾问。彼时,用友财务软件公司虽市场份额很大,但软件服务供给与企业需求不匹配的矛盾依然存在,研发成本居高不下的痛点也依然存在。刘国华在了解了用友政务的实际情况后,以软件平台化研发理念为核心,为他们提出了“三维统筹”战略,指导他们进一步完善平台化研发架构,集成财务体系内80%-90%的共性,再根据剩下的个性化占比进行私人订制,从而缩短研发周期,降低运营成本,提高用户体验,巩固并扩大市场份额。

不难看出,刘国华的企业数字化改革解决方案,造福的是企业和软件开发两大群体。前者用智能和高效走向了成功,后者用更贴合需求的服务赢得了市场,而这种“双向奔赴”的成功依然可以进一步推广和复制。未来企业信息化发展趋势不外乎管理赋能和人工智能两个赛道,延续平台化的思路,进行自动化统筹建模,形成大数据分析,辅助智慧决策,便牢牢锁定了管理层面的成功。秉持这一理念,刘国华与多家知名企业及软件开发公司的合作,包括担任国际五大咨询公司之一的凯捷咨询公司中国区CEO顾问,及为台湾宏碁电脑、中国知名ERP软件商金蝶提供咨询服务等。双方携手,正是在刘国华的深入指导下,致力于通过深度融合知识和产品力打造一体化解决方案,在企业信息化管理建设方面做出更好的成绩,助力更多的企业完成数字化转型,更好地实现中国企业的数字化发展之路。

作为一名业余跑步爱好者,刘国华将中国企业信息化改革也看作了一段漫漫长途。他说,自己有幸跑在了前面,更有责任做好一名领跑者,让更多人能在追风的过程中,享受到企业成长带来的愉悦感和成就感,在国际舞台上展现出中国企业数字化改革的实力与风采,成为全球数字化变革浪潮中的鲜明旗帜。脉动数字化时代下的蓬勃生机与无限可能。

(王晓燕 文/图)

深耕保险理赔领域 推动行业进步

在保险理赔领域,刘佳是一位深耕多年的专家。从中国科学技术信息研究所毕业后,她凭借对信息学的深厚理解,以及对保险理赔工作的执着追求,至今已经在保险行业勉力探索二十余年,现任人保再保险股份有限公司理赔管理处高级经理。我们曾有幸访问到刘佳女士,听她分享自己在保险理赔领域的成长经历、个人成就以及对行业发展的见解。

一、缘起与成长

刘佳女士本科就读于山西大学,研究生就读于中国科学技术信息研究所。毕业后,通过社会公开招聘进入了财产保险公司工作。她对保险公司的承保、理赔数据进行分析 and 评估,为公司的承保和理赔工作提供数据支持。此后,她又进入另一家财产保险公司的再保险部工作,接触到了重大赔案以及赔案在直保公司、再保公司之间的风险转移和分担。这些经历为她后续的职业生涯奠定了坚实的基础。

二、挑战与机遇

谈到职业生涯中的关键时刻,刘佳女士提到了2008年汶川地震的经历,那时的她并未选择安逸,而是义无反顾地投身到了紧张的抗震救灾理赔工作中。她告诉我们:“在那次地震中,我真切体会到了保险理赔的深远意义。我们所做的,远不止是简单的数据和条款处理,而是向那些身处困境的人们伸出援手,助力她们尽快恢复正常生活,为社会秩序的稳定贡献力量。”正是这次经历,更加坚定了刘佳女士继续深耕保险理赔领域的决心。

三、个人成就与贡献

刘佳女士的职业生涯可谓硕果累累。她牵头完成了公司首部标准化的条款汇编,这不仅是公司标准化管理的一大进步,更是为每一位核保、核赔人员提供了明晰的操作指南。这部汇编成为公司每位核保、核赔人员案头的必备书。刘佳女士撰写的《财产保险风险分析方法研究》一书,在保险行业内产生了深远的影响。该书系统地剖析了保险标的所面临的各种风险,为行业风险研究开辟了新的视野。刘佳女士的贡献,不仅为保险企业相关人员提供了宝贵的参考,也为风险管理相关的大学生、科研人员以及政府部门提供了重要的理论指导。她的这些成就,不仅体现了她在保险行业的专业素养和深厚功底,更凸显了她对专业的热爱和执着。正是因为有了像刘佳女士这样的专业人士,保险行业才能得以持续健康地发展,为社会提供更加稳健、可靠的保障。她的贡献,无疑是行业中的一笔宝贵财富,值得我们深入学习和借鉴。

四、对行业发展的见解

谈到保险理赔行业的过去、现在和未来发展趋势,刘佳女士表示:“我国保险理赔工作在过去几十年里经历了从起步到逐渐成熟的过程。目前正朝着更加规范化、专业化和数字化的方向发展。未来数字化转型将是重要趋势之一,包括利用人工智能技术进行智能理赔、数据驱动决策等。”同时她也指出了当前行业面临的挑战和不足,如理赔流程复杂、欺诈风险以及人员素质参差不齐等问题,并提出了相应的改进建议。

五、工作状态与未来规划

在谈到自己的工作状态时,刘佳女士表示她是一个诚信正直、善于自我管理、持续学习的人,她喜欢深入阅读专业书籍,在书上密密麻麻地勾勾画画,悉心撰写心得体会,这些习惯帮助她不断积累知识和经验。对于未来规划,她表示将继续深耕保险理赔领域并推动行业发展进步:“我希望能够继续为保险理赔工作的发展做出积极贡献,同时也希望能够通过技术创新和跨界合作等方式提升理赔效率和服务质量。”

(王彤)