



趋势洞察

—

数字加速

在危机时期推动增长的主要技术

中国洞察

IBM 商业价值研究院



扫码关注 **IBM** 商业价值研究院



官网



微博



微信公众号

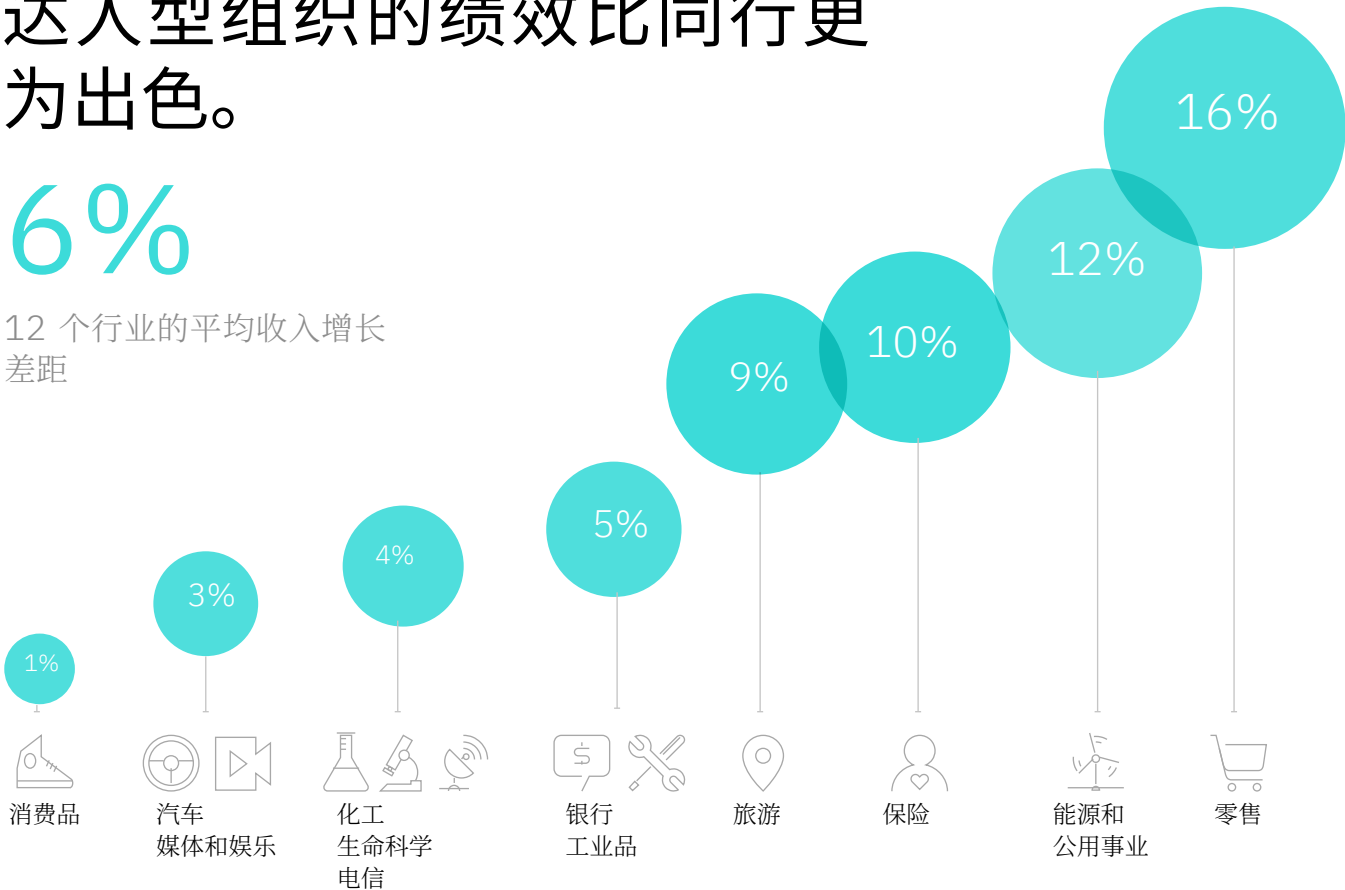


微信小程序

在新冠病毒疫情期间，技术达人型组织的绩效比同行更为出色。

6%

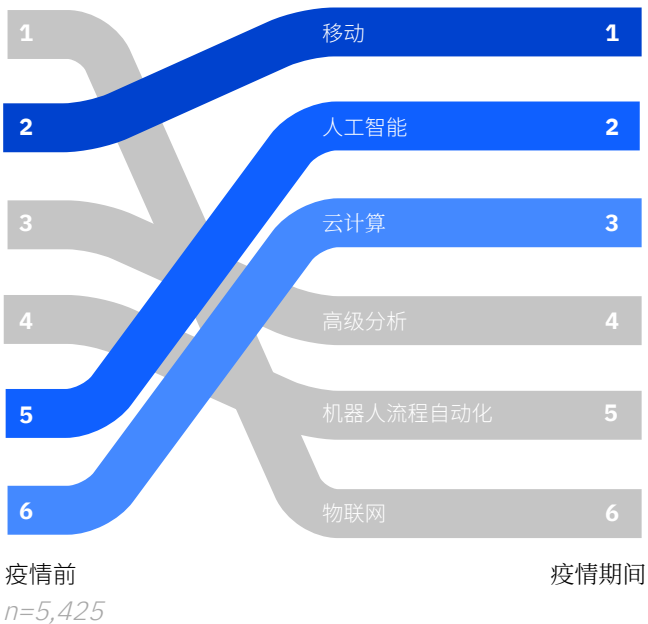
12 个行业的平均收入增长差距



百分比表示每个行业中采用高科技（云计算、AI、移动等）的企业与其他企业之间的收入增长差距。n=1,202

在新冠病毒疫情之前和期间，各行各业中对绩效做出显著贡献的关键技术组合已发生显著变化。

根据收入影响对技术进行排名



作为提升绩效的差异化优势因素，云计算和人工智能的重要性日益凸显。

业绩出众的企业使用混合云来提高业务关键型流程的安全性和弹性的可能性要

高出 74%

n=6,163

60%

的组织采用 AI 来提高客户满意度和客户保留率

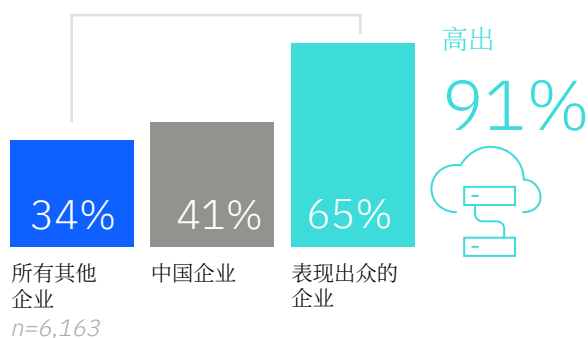
n=6,700

疫情期间，六大基于技术的能力推动组织走向成功。

敏捷与效率

业绩出众的企业使用混合云，实现更敏捷的开发与交付流程

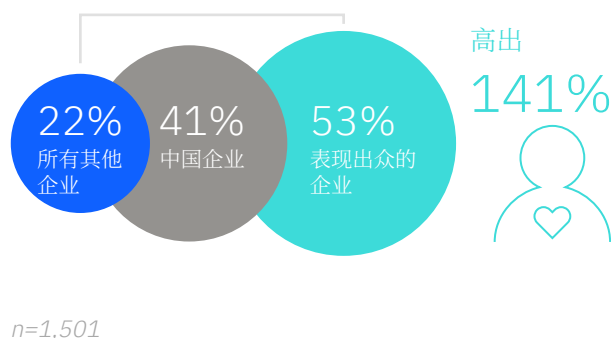
1



客户互动

业绩出众的企业采用智能自动化，深化客户关系

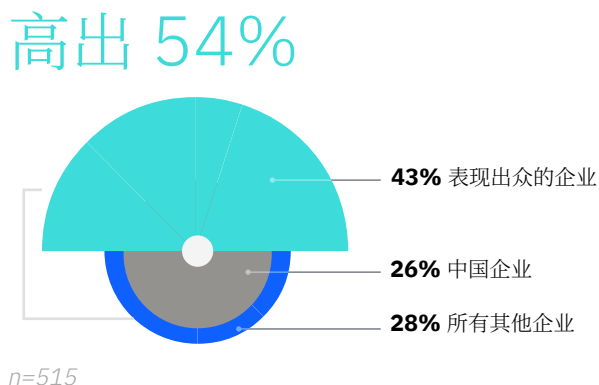
2



供应链与运营

业绩出众的企业使用 AI 进行供应链规划的可能性要

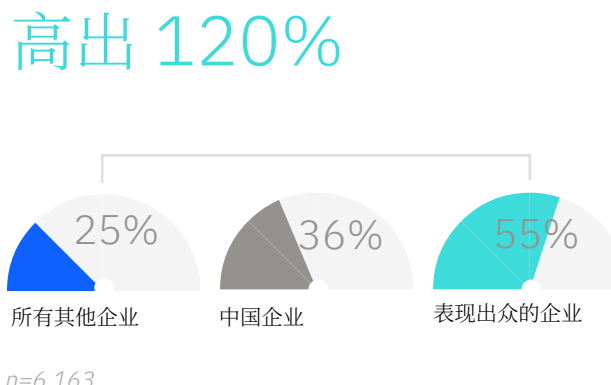
3



IT 弹性与业务连续性

业绩出众的企业使用云计算扩展本地 IT 并满足需求高峰的可能性要

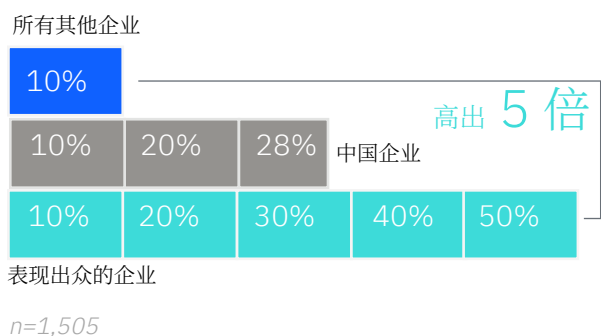
4



员工队伍

业绩出众的企业综合运用内外部数据以改善员工队伍管理的可能性是其他企业的 5 倍

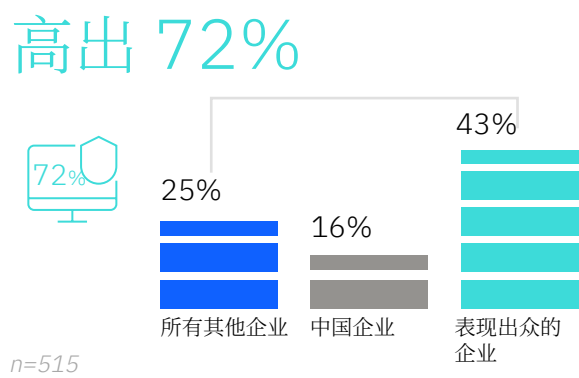
5



网络安全

业绩出众的企业使用 AI 来收集和评估威胁情报的可能性要

6



60% 的受访高管表示，疫情期间，他们加速企业的数字化转型步伐。¹

第 1 章

押注未来

新冠病毒疫情表明，企业的业务运营必须敏捷、强健而且安全。他们必须在现实世界和数字领域无缝地与客户和员工开展互动。由于许多企业都达不到这种理想状态，因此，在行业和企业应对和适应当前疫情的过程中，他们会感到举步维艰，甚至是非常痛苦。

尽管中国在应对疫情方面相对比较成功，但中国企业也无法幸免于这场冲击。与欧洲和美国不同，中国在 2020 年初遭受了最大程度的冲击，但已经在 2020 年第二季度走上经济复苏之路，而此时世界其他地区的经济正陷入最黑暗的深渊。

挑战也带来机遇。在 IBM 商业价值研究院 (IBV) 开展的一项调研中，60% 的全球受访高管认识到了转型的必要性和机遇，他们表示正在利用这个时机，显著加速企业的数字化转型步伐。在中国，承诺进行数字化转型的受访者比例甚至更高，达到 75%。

数字化转型就是利用技术重塑和改进企业。技术通常是企业生存和成功的关键决定因素。那么，这种说法在多大程度上仍适用于疫情期间呢？在疫情期间，哪些技术使业绩最佳的企业从竞争中脱颖而出？

我们将广泛的研究数据与最新的财务业绩（2020 年上半年）结合，开发出一种突破性的新方法，回答了以下问题：

- 是否有些行业对于技术采用比其他行业更敏感？
- 是否有些关键技术对业绩有更大的影响？不同技术在不同行业中是否发挥不同作用？
- 在此次危机中，每个行业中能够带来差异化优势的技术组合发生了怎样的变化？
- 这种技术组合的影响是否因关键业务能力而异？有哪些组合有助于优化绩效回报？

以下是我们通过对全球 18 个行业进行分析所得出的一些要点，同样适用于中国企业：

- 在新冠病毒疫情冲击期间，技术的采用已成为最重要的绩效差异化因素。在技术充当业绩差异化因素的 12 个行业中，技术达人型企业的收入增长比同行平均高出 6%。
- 成功的“技术组合”秘诀正发生改变。云计算和 AI 逐渐成为业绩差异化因素。
- 每个行业都有独特的“指纹”。使一个行业受益的技术在另一个行业中并不一定是差异化因素。

在我们所调研的三分之二的行业中，采用关键技术的企业在疫情期间获得了可观的收入增长。

在我们所调研的三分之二的全球行业中，采用关键技术的企业在疫情期间获得了可观的收入增长。

IBM 商业价值研究院 (IBV) 针对 CEO 开展的一项新调研也反映了这一点，调研报告于 2021 年 2 月发布。该研究表明，包括中国企业 CEO 在内的全球 CEO 都非常坚定地决定改造企业的技术架构，以实现成功应对疫情所需的敏捷性和响应能力。

正如我们在疫情期间看到的那样，许多复杂的外部因素影响行业的表现，包括居家令、出行限制、全球供应链中断、监管限制以及商品价格变化。同样，我们非常清楚，技术以外的许多其他因素也会对特定企业的绩效产生影响。

然而，这项研究揭示出：由于最近疫情的冲击，各项技术在影响企业绩效方面存在明显的差异，它们的相对重要性也发生了重大变化。

这些研究结果和其他分析结论为企业制定战略提供了依据，可指导企业妥善安排技术投资的优先顺序。通过阅读本报告，您可以了解如何以及在何处针对企业的关键能力应用变革性技术。

在加速数字化转型时，必须着眼于全局：

- 投资于开创性业务平台，绘制全新业务蓝图，并将资金用于存在性决策，而非试验性决策。
- 应用呈指数级发展的技术，重塑工作方式，实现智能化业务流程。使用实时数据指导决策、改进成果以及优化流程绩效。
- 将按业务部门和/或企业应用划分的用户体验和传统流程“孤岛”统一起来。在混合多云架构上进行设计和部署，实现“一次构建，随处部署”。
- 从根本上改变资源部署重点，打造卓越体验，建立人性化联系，提升人类/技术合作关系，有目的地培养全新的敏捷文化。

洞察：零售业

全球零售业通过采用技术，实现显著的收入增长。在疫情期间，技术采用率排名前 10% 的企业收入增长比同行要高出 16%。例如，对于收入为 100 亿美元的典型企业，这相当于采用高科技后，每年收入增加 16 亿美元。

环境和方法

新冠病毒疫情给全球带来了前所未有的经济挑战，G7 成员国 2020 年第二季度的 GDP 下滑了 10.8%。² 在中国，疫情冲击的时间线及其经济影响与其他主要经济体有所不同，在最艰难的 2020 年，中国是 GDP 同比实现正增长的为数不多的国家/地区之一。

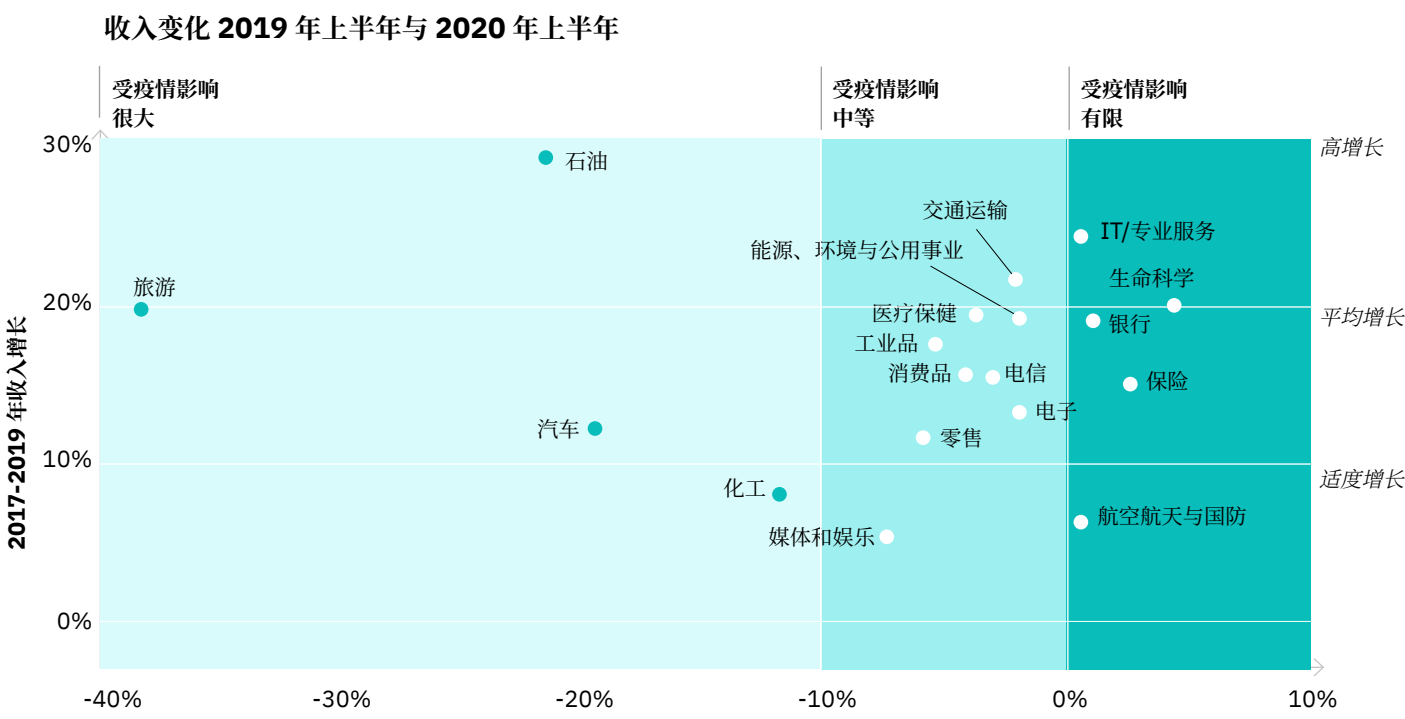
全球冲击迫使世界各地的企业适应新常态，努力开展创新。然而，并非所有企业都从相同的起跑线或在相同环境中开始转型。显然，各个行业的情况也各不相同。某些行业中的企

业推进数字化转型的意愿更高。疫情以不同方式影响着不同行业。

例如，包括旅游业在内的一些行业在 2017 至 2019 年期间经历了强劲增长。然而由于疫情爆发，这些行业遭遇业务严重下滑。相比之下，在新冠病毒疫情爆发之前的几年中，保险业只是略有增长，但自疫情开始以来展现出强大的弹性（参见图 1）。

同样，疫情冲击对关键活动的影响也因行业而异。例如，53% 的零售业企业和 7% 的公用事业企业经历了供应链中断。³

图 1
不同行业在疫情冲击之前的增长轨迹不同, 受到疫情的影响也各不相同



来源: IBM 商业价值研究院

在疫情之前和期间，关键技术组合发生了巨大变化，其中云和 AI 带来的收益最大。

在本报告中，我们探讨了技术决策如何影响不同的行业与能力。我们特别探讨了以下问题：

- 针对每个主要行业以及所有行业整体，我们研究了主要技术在促进企业取得成功和保持弹性方面所发挥的战略作用。我们根据财务绩效衡量这些技术的作用，研究它们对业务成果的相对影响，包括特定技术对某些行业的影响是否大于其他行业。最后，我们确定在疫情之前和期间，每种分析方法得出的结论是否一致，或者，当前情况是否反映技术的相关性和重要性发生了变化。
- 接下来，我们深入探讨成功应对疫情所需要的六大关键能力，研究特定技术目前以及最近的作用和影响。能力的范围包括业务连续性以及员工的安全保障等。
- 通过这种方式，我们评估特定技术对于每种能力的重要性，以帮助指导企业开展战略投资和确定优先任务。
- 最后，我们根据分析，为业务领导总结疫情期间内表现优于同行的领先企业的行为。

第 2 章

结论摘要

是否有些行业对于技术采用比其他行业更敏感？

我们的某些结论在意料之中，而有一些则令人吃惊。例如，某些行业对于技术的财务敏感性确实要高于其他行业，这是意料之中的事情。

但敏感性的范围让我们感到惊讶。在疫情冲击期间，在技术成为绩效差异化因素的 12 个全球行业中，技术采用方面的领先者企业的收入增长要比其他企业平均高出超过 6%。

在零售、保险、能源、环境和公用事业等行业中，在技术采用方面最突出的企业的收入增长要比其他企业高出超过 10%。

是否一些关键技术对绩效有着更大的影响？对不同行业的影响有何不同？

我们发现，每个行业都有可以帮助企业获得成功的独特技术组合。

我们称之为“技术指纹”。研究表明，移动技术、人工智能 (AI) 和云计算是能够给行业带来最大绩效影响的技术。尽管 AI 在各个行业中的采用率相对较低，但由于它能够对生命科学、银行和金融市场等行业的绩效产生显著影响，因此可以提供巨大的机遇。

机器人流程自动化 (RPA) 和机器人等辅助自动化技术也对某些行业的绩效产生了重要影响，主要是电子、工业品和电信等行业。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38391

