

研究见解源自



2020 亚太区中小企业 全数字化成熟度报告



内容摘要

围绕创新的角逐已经拉开帷幕。企业和社会无疑都在经历以技术为导向的转型，这一趋势推动市场进入转折点。变革、交付和运营的速度正在将领导者和追随者区分开来，亚太区的中小企业(SMB)也不例外。

为了更好地了解中小企业面临的挑战和机遇，思科连续第二年委托 IDC 调查中小企业全数字化转型之旅的现状。

调查结果包含大量有价值的信息。大多数(84%)中小企业正在努力实现其全数字化目标，其中略多于一半的企业处于第2阶段，即IDC所称的“主动观察”阶段。近三分之一(31%)的中小企业仍在被动响应市场变化，且几乎没有做出任何进行全数字化转型的努力。

新加坡、日本和新西兰继续保持领先，其排名与2019年的调查相比没有变化。不过，中国内地、中国台湾和泰国的排名分别超越了韩国、中国香港和马来西亚；印度尼西亚和越南取得了显著进步。

在亚太区，中小企业对当前GDP总量的贡献率为52%，达到15.2万亿美元。到2024年，中小企业的进一步全数字化转型可能会使亚太区的GDP再增加3.1万亿美元，即GDP再增长7.5%。IDC的研究表明，成功转型的中小企业（积极挑战）的销售额和员工工作效率提高了50%，而领先中小企业（游刃有余）获得的收益为转型前的两倍。

要实现这一目标，中小企业需要进行重大变革，从制定正确的战略到进行必要的技术投资，不一而足。云不仅是全数字化转型的基础支柱，而且是中小企业的首要技术重点，通过云可以使中小企业随业务增长快速调配资源。

虽然全数字化技术在当今得到了越来越广泛的应用，并有助于创造公平的竞争环境，但考虑到中小企业的规模，许多方面仍然存在限制。在最新的调查中，中小企业提及缺乏全数字化技能和技术是其在全数字化转型中面临的第二大挑战。事实上，中小企业在保持竞争力方面的压力越来越大。拥有合适技术和专业知识的合适合作伙伴将有助于克服日益趋紧的资源限制。

中小企业的创业精神以及对创新技术不断增长的需求，确保了他们能够在转型中占据有利地位，在2020年及以后加速发展。



3.1 万亿美元

如果有更多的中小企业推进其全数字化转型之旅，到2024年，亚太区的GDP可能会再增加3.1万亿美元。



2X

相较于处于成熟度阶段最早期（漠不关心）的中小企业，领先中小企业（游刃有余）获得的收益（收入和工作效率）达到其两倍。



84%

亚太区84%的中小企业正在努力有效地执行其全数字化计划及实现关键业务目标。



缺乏全数字化技能和技术

是中小企业进行全数字化转型面临的第二大挑战。



云

是首要技术投资重点，其次是安全。

关于 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

IDC 将中小企业全数字化转型 (DX) 定义为业务全数字化, 即采用以客户为中心的业务战略, 目标为使用全数字化技术 (例如云、移动性、社交、增强/虚拟现实、物联网 [IoT] 以及分析或人工智能 [AI]) 来实现内部运营转型, 以便更好地与客户、合作伙伴和员工互动。

为了解中小企业全数字化转型成熟度的现状, IDC 开发了一个框架, 旨在帮助中小企业清晰评估其当前能力, 并确立使业务目标与 IT 需求保持一致的各项目标。

IDC 调查了各个行业的 1400 多家中小企业, 其中包括金融服务业、制造业、电信业、媒体业、交通运输业、建筑业、零售业和批发业。

目标

- 确定亚太区中小企业在采用全数字化转型方面的就绪性
- 了解中小企业的全数字化转型对推动经济活动的影响
- 了解中小企业在全数字化转型方面面临的挑战和机遇



受访者

1424 家

遍布 14 个市场:

澳大利亚
中国
中国香港
印度
印度尼西亚
日本
韩国
马来西亚
新西兰
菲律宾
新加坡
中国台湾
泰国
越南



角色

经理及以上级别, 例如企业所有者、首席执行官、总监和部门主管



公司规模

50-499 名
员工



行业

建筑业
金融服务业
制造业
媒体业
资源业
零售业和批发业
服务业
电信业
公用事业



IT 影响力

公司 IT 采购的决策者

亚太区中小企业全数字化成熟度指数：四个维度

中小企业全数字化成熟度指数由四个维度组成：全数字化战略和组织、全数字化流程和监管、全数字化技术以及全数字化人才和技能。每个维度都针对全数字化掌握情况的一个重要方面，并可作为衡量业务职能和表现的特定方面的相对成熟度的指标进行独立评估，从而为中小企业提供针对其全数字化转型之旅的目标。



亚太区中小企业全数字化成熟度指数：四个阶段

该指数按全数字化成熟度的四个阶段对中小企业进行分类，从最早期的漠不关心阶段开始，到最成熟的游刃有余阶段。

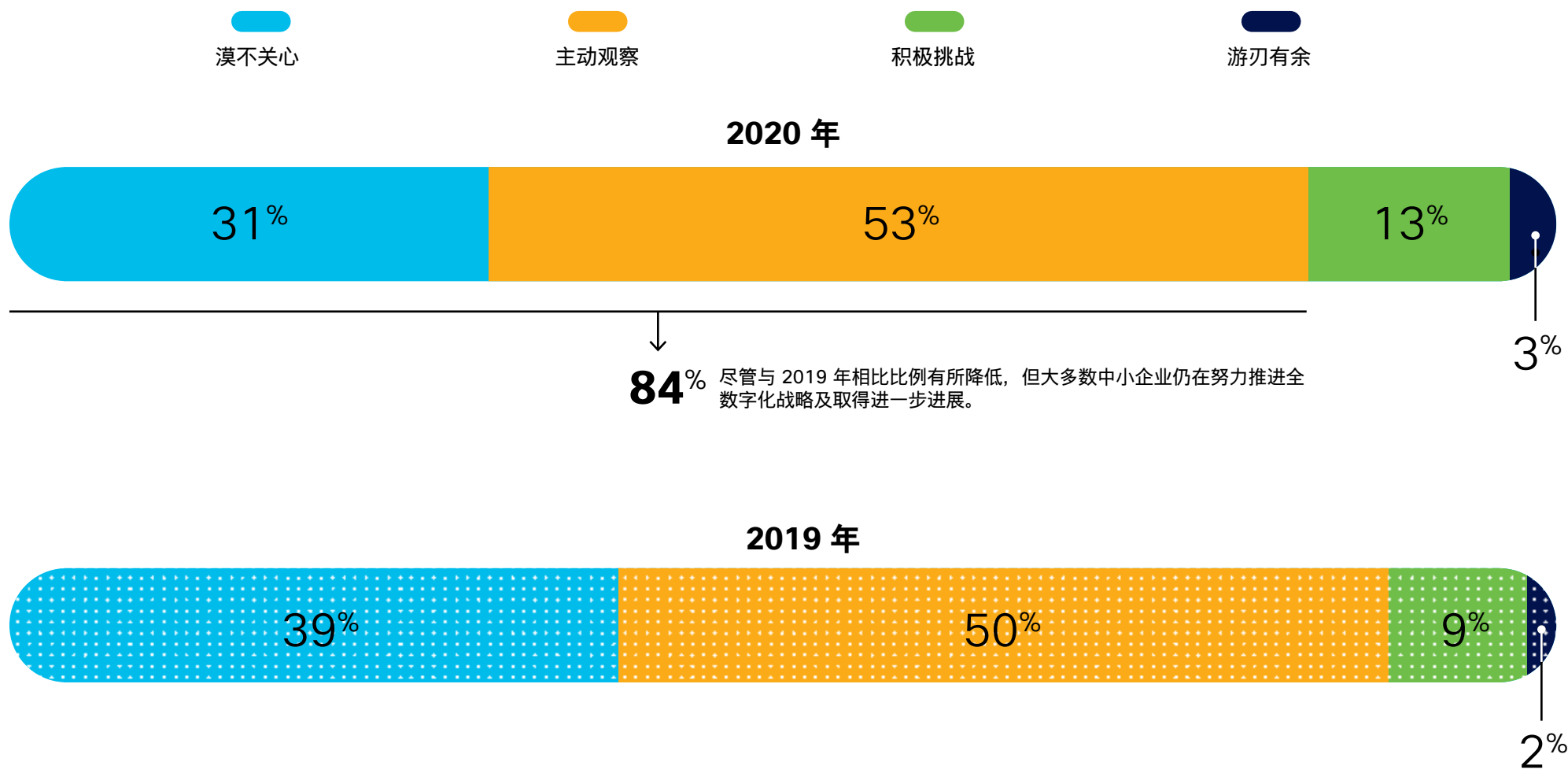
中小企业全数字化成熟度指数	第 1 阶段 漠不关心	第 2 阶段 主动观察	第 3 阶段 积极挑战	第 4 阶段 游刃有余
 战略和组织	<ul style="list-style-type: none"> · 公司被动响应并专注于提升效率。不存在或未开始全数字化努力。 	<ul style="list-style-type: none"> · 正在进行全数字化努力，但仅在战术上努力。开始创建全数字化计划。 	<ul style="list-style-type: none"> · 公司专注于变得灵活。存在全数字化战略，但着眼于短期。 	<ul style="list-style-type: none"> · 存在以全数字化方式创新的整体战略。主动寻求进行市场转型，扩大运营范围并推动完善客户体验。
 流程和监管	<ul style="list-style-type: none"> · 大多数流程都是手动的。 	<ul style="list-style-type: none"> · 许多流程仍未实现自动化。专注于解决效率低下问题。 	<ul style="list-style-type: none"> · 所有核心流程都已自动化，工作效率正在提升。 	<ul style="list-style-type: none"> · 完成所有流程的自动化；采用灵活方法。在流程转型过程中取得重大进展。
 技术	<ul style="list-style-type: none"> · 战术性投资。不以云和电子表格为中心。 	<ul style="list-style-type: none"> · 在使用一些云资源。对分析的利用非常有限。专注于使用报告工具。 	<ul style="list-style-type: none"> · 有面向全数字化的技术发展路线图。公司正在使用混合云方法。 	<ul style="list-style-type: none"> · 云优先，并致力于使用全数字化技术。广泛采用分析。
 人才和技能	<ul style="list-style-type: none"> · 缺乏全数字化技能。 	<ul style="list-style-type: none"> · 进行战术性投资以获取全数字化技能。领导者不愿承担风险。 	<ul style="list-style-type: none"> · 对人才进行战略投资，特别是在全数字化技能方面。 	<ul style="list-style-type: none"> · 存在合适的全数字化技能。人才是主要优先事项，也是竞争优势。灵活且适应性极强的文化。



本研究的地区性总结

越来越多的亚太区中小企业在进行全数字化转型

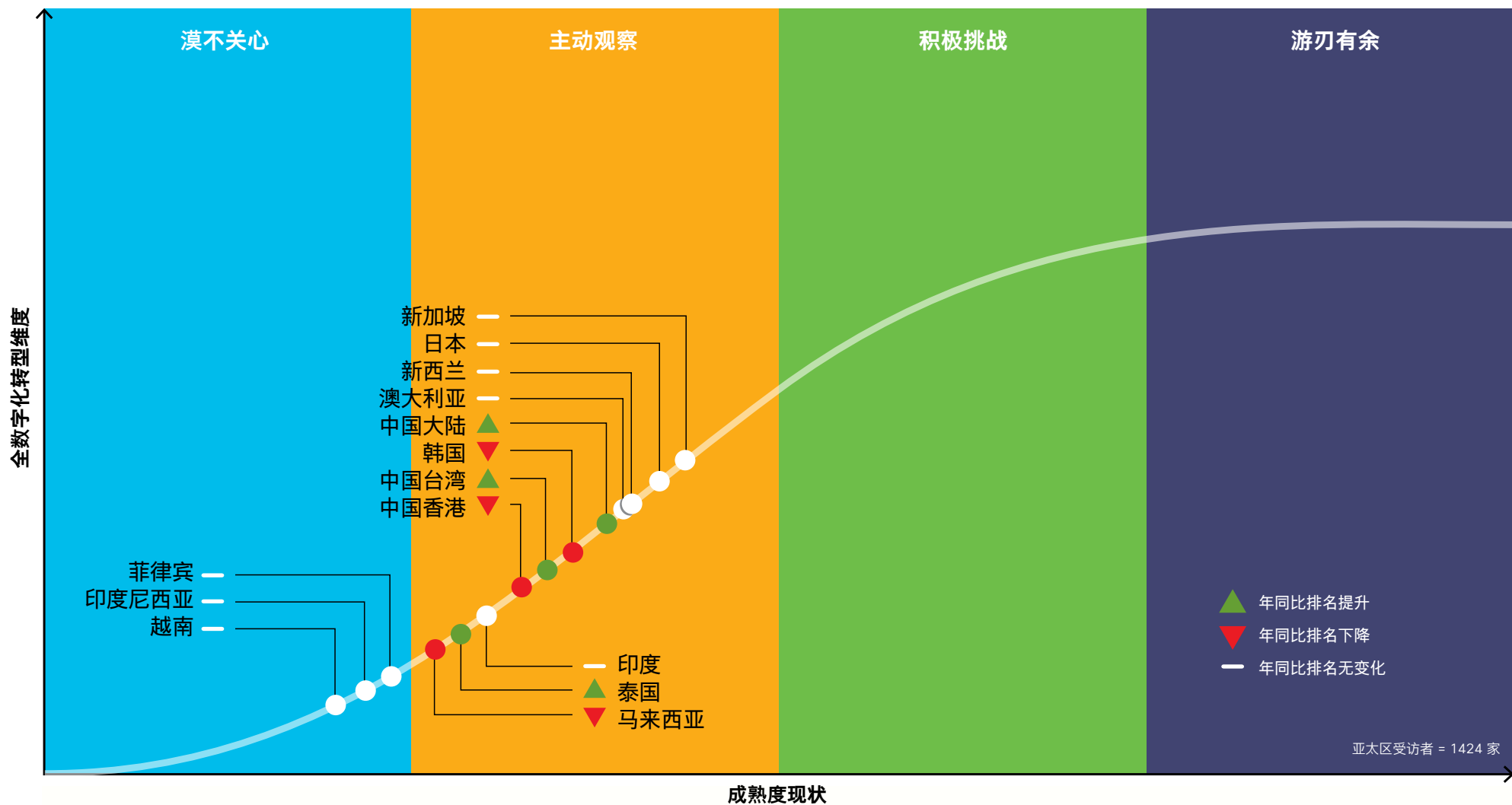
亚太区中小企业已在全数字化之旅中取得进展，其中 16% 的中小企业克服了关键挑战，并达到成熟度的高级阶段（第 3 和第 4 阶段），相比之下，2019 年这一比例为 11%。略多于一半的中小企业通过接纳全数字化进入主动观察阶段，但仍有 31% 的中小企业被动响应市场变化，且几乎没有做出任何进行全数字化转型的努力。



亚太区受访者 = 1424 家
来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

亚太区中小企业全数字化成熟度

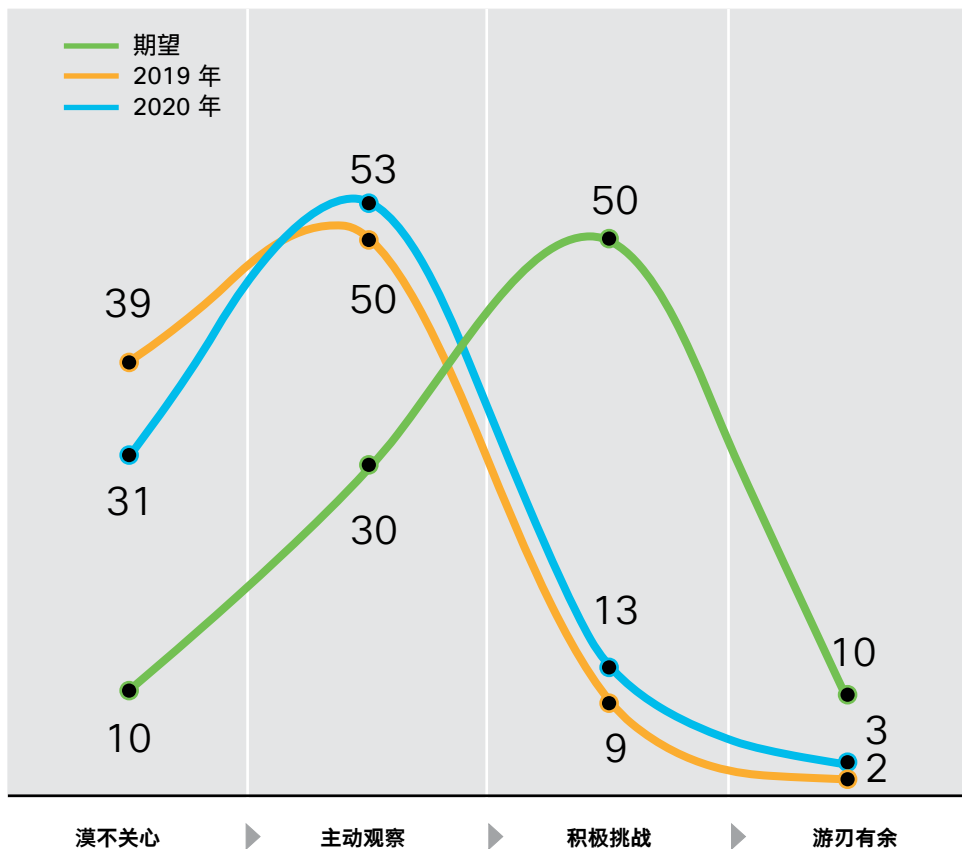
总体而言，所有接受调查的亚太国家/地区的全数字化成熟度都有所提升，其中印度尼西亚和泰国的进步尤为显著。在进入“主动观察”阶段的国家/地区中，新加坡、日本和新西兰继续保持领先，其排名与2019年的调查相比没有变化。不过，中国内地、中国台湾和泰国的排名分别超越了韩国、中国香港和马来西亚。



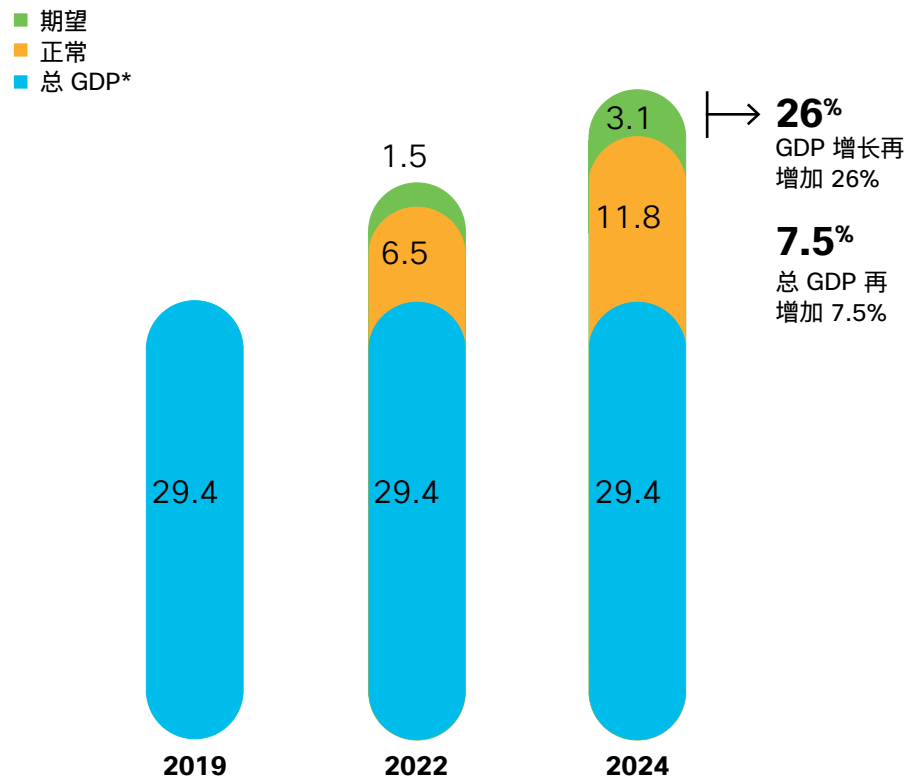
推进中小企业全数字化转型之旅可以推动 GDP 增长 3 万亿美元

尽管亚太区中小企业在全数字化成熟度方面取得了进步，但大部分企业仍停滞在第 1 阶段（漠不关心）和第 2 阶段（主动观察）。如果有 50% 的中小企业可以进入第 3 阶段（积极挑战），则到 2024 年，将带动亚太区 GDP 实现 3.1 万亿美元的增长。

全数字化成熟度四个阶段的中小企业百分比



中小企业百分比变为期望曲线时可实现的累计 GDP (万亿美元)



亚太区受访者 = 1424 家
 来源：来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告
 *来源：国家统计局数据

交付新产品和服务是全数字化转型的首要驱动因素

寻求通过全数字化转型来推出新产品和服务的中小企业的数量 (62%) 相较 2019 年 (38%) 翻了近一倍。在竞争中保持领先仍然是中小企业必然实现全数字化的第二重要的驱动因素。

您的全数字化转型的业务驱动因素/触发器是什么？

2019 年 2020 年



62% 38%

我们力求实现全数字化转型，以便为市场带来新的产品和服务。



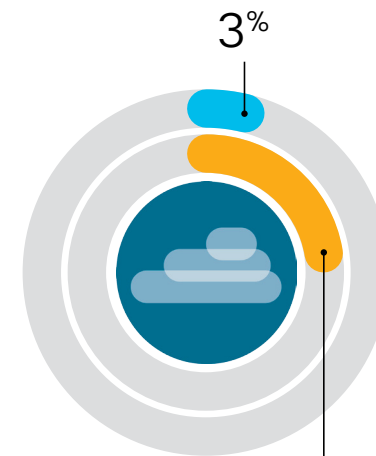
56% 43%

我们意识到，我们面临的竞争形势正在变化，因而我们必须与时俱进。



39% 31%

我们的客户要求我们改变开展业务的方式。



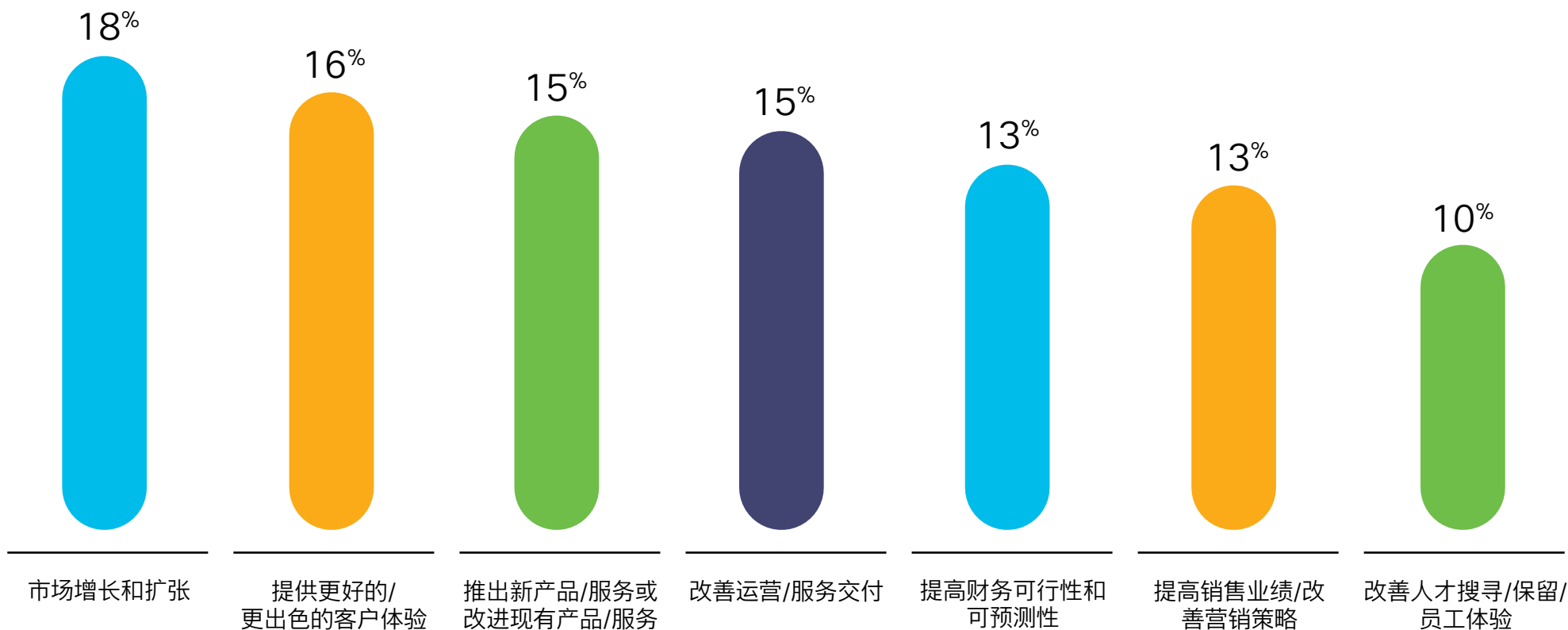
22% 3%

我们目前不将全数字化转型视为业务的关键所在。

相较其他需求，中小企业优先考虑市场增长和客户体验

市场增长和扩张是排名第一的业务重点，其次是提供更出色的客户体验以及推出能够更好地满足个性化及体验需求的新产品和服务。不断变化的客户需求和日益激烈的竞争推动亚太区中小企业在制定业务目标时变得更加积极进取。

全数字化优先事项

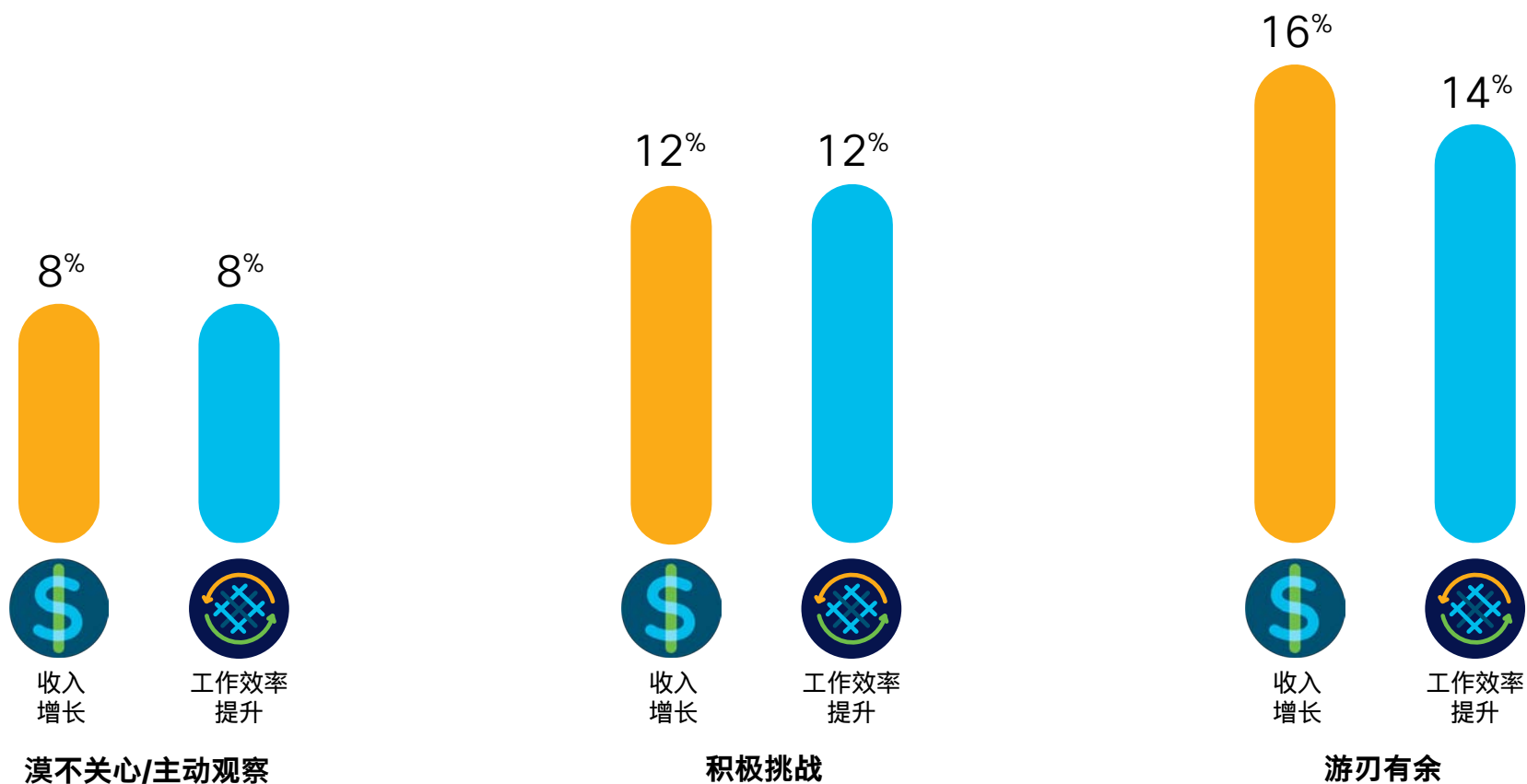


来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

全数字化领导者的收入和工作效率增长了两倍

“积极挑战”的中小企业的销售额和工作效率增长了 50%，而“游刃有余”的中小企业在收入增速方面可达到处于全数字化成熟度早期阶段的中小企业收入增速的两倍。

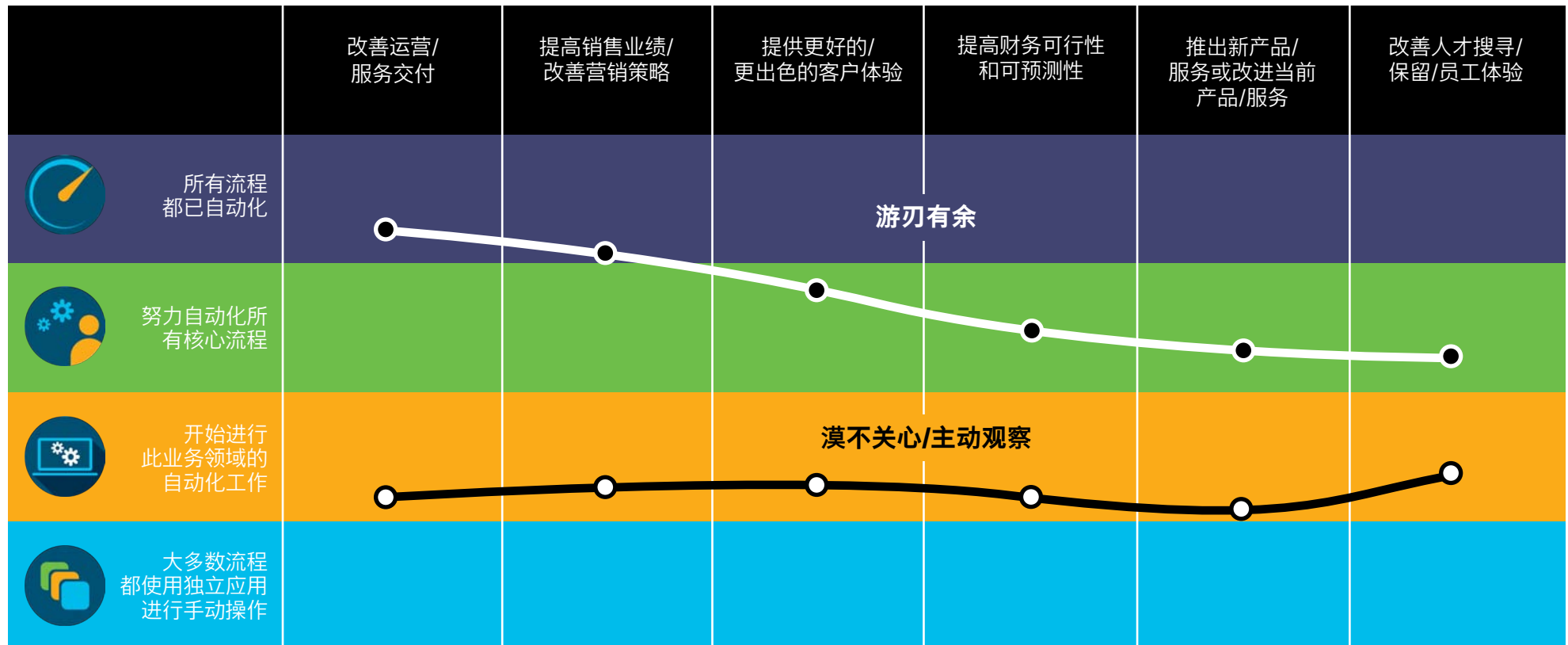
因 IT 投资而实现的平均收入增长和工作效率提升



自动化解锁全数字化转型的益处

在全数字化方面已经成熟的中小企业会将更多业务和运营活动自动化，以实现关键全数字化转型益处，其努力从前端和客户互动领域开始。

中小企业如何看待其公司在自动化流程方面的进展

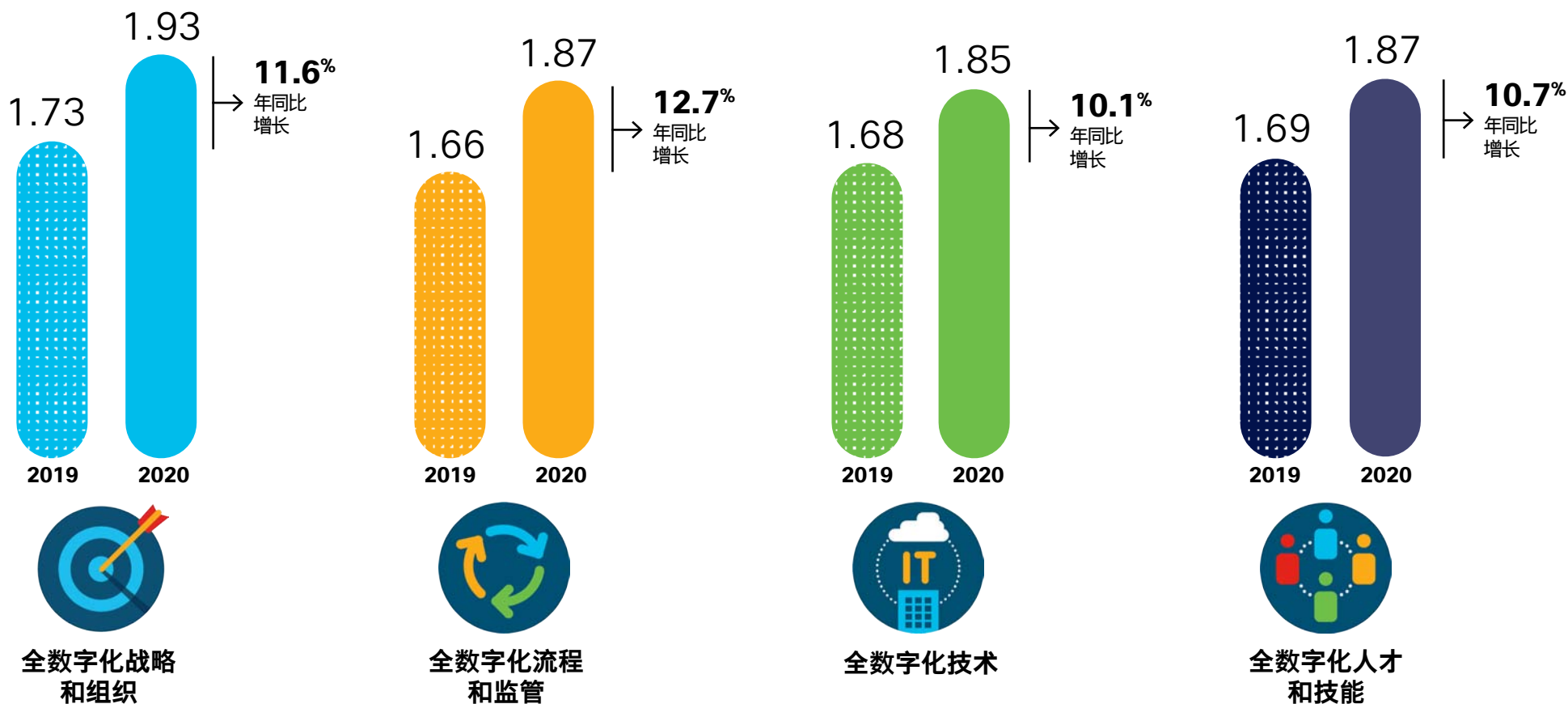


来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

中小企业在调整全数字化技术以推动增长方面需要最多帮助

中小企业继续在“全数字化战略和组织”方面得分较高，但在实施“全数字化技术”领域取得的进步最小。虽然持续的人才和全数字化技能短缺仍然是一个阻碍，但即使对于中小企业而言，也可以通过寻找合适的合作伙伴关系获得公平竞争的机会。

中小企业在四要点成熟度模型中的平均得分

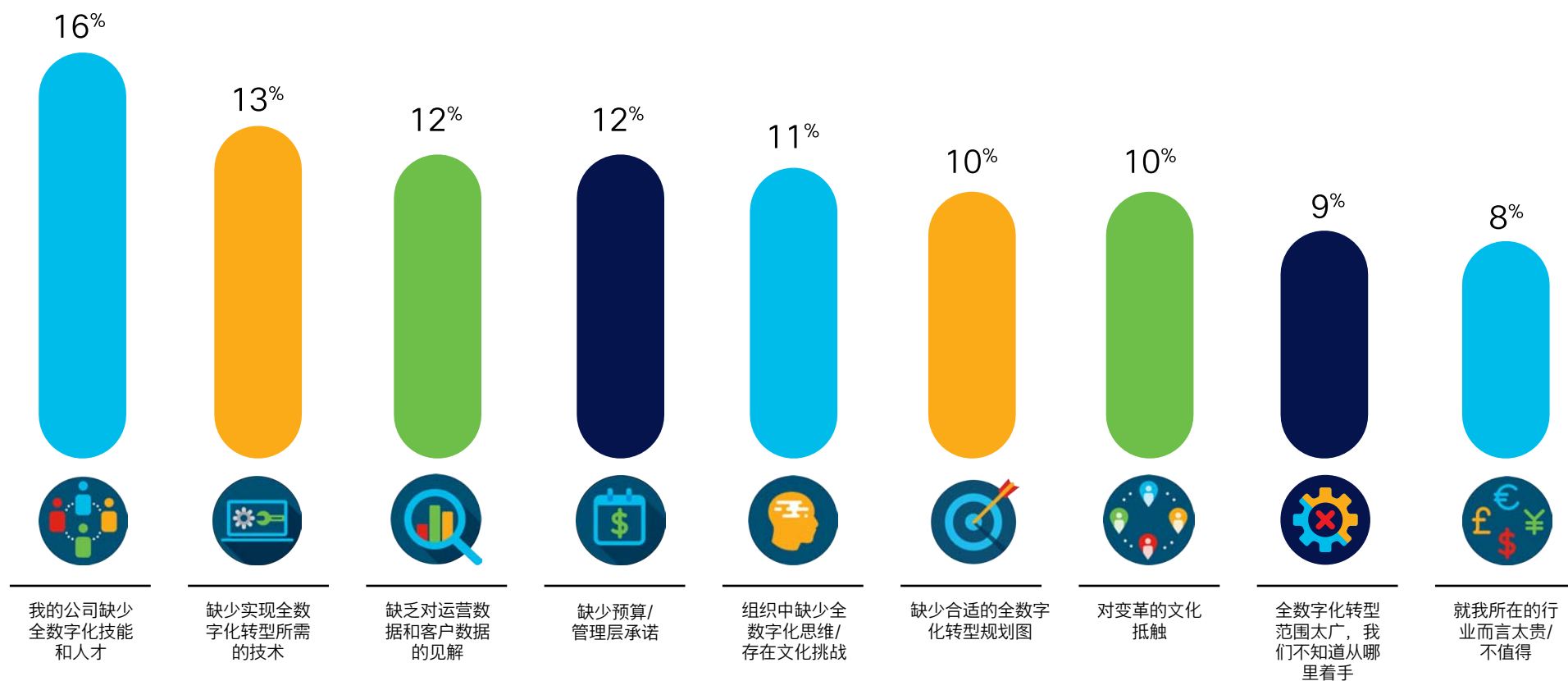


来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

缺乏技能和技术是全数字化转型面临的主要挑战

全数字化技能和人才短缺仍然是亚太区中小企业面临的主要挑战，其次是缺少实现全数字化转型所需的技术。

您在全数字化转型中面临的主要挑战是什么？



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

全数字化成熟度面临的主要挑战

无论其规模和全数字化成熟度如何，为填补人才缺口而苦苦挣扎是所有中小企业面临的挑战。中小企业全数字化追随者（漠不关心和主动观察）认为缺少必要技术、全数字化思维和预算承诺是主要阻碍。在获取合适的技术以及对运营数据和客户数据的见解方面，全数字化领导者并非不会遇到类似的挑战。

您在全数字化转型中面临的主要挑战是什么？













排名	漠不关心 第 1 阶段	主动观察 第 2 阶段	积极挑战 第 3 阶段	游刃有余 第 4 阶段
1		 我的公司缺少全数字化技能和人才		
2	 缺少实现全数字化转型所需的技术		 缺乏对运营数据和客户数据的见解	
3	 组织中缺少全数字化思维/存在文化挑战	 缺少预算/管理层承诺	 缺少实现全数字化转型所需的技术	
4	 缺乏对运营数据和客户数据的见解	 组织中缺少全数字化思维/存在文化挑战	 缺少预算/管理层承诺	 缺少合适的全数字化转型规划图
5	 缺少预算/管理层承诺	 缺乏对运营数据和客户数据的见解	 对变革的文化抵触	

来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

云是中小企业的首要技术重点

无论规模如何，亚太区中小企业都计划在未来 18 个月对云进行投资，以实现其业务的全数字化，紧随其后的投资领域是安全。规模较大的中小企业专注于云，而规模较小的中小企业则考虑对 IT 基础设施硬件进行投资。规模较大的中小企业更重视 AI/分析投资和其他颠覆性技术。对于规模较小的企业，协作解决方案也变得越来越重要。

主要技术投资领域

排名	跟随者 第 1 和第 2 阶段	领导者 第 3 和第 4 阶段	整体
1	 云解决方案	 云解决方案	 云解决方案
2	 安全	 购买/升级 IT 基础设施软件	 安全
3	 购买/升级 IT 基础设施软件	 购买/升级 IT 基础设施硬件	 购买/升级 IT 基础设施硬件
4	 购买/升级 IT 基础设施硬件	 购买/升级企业应用	 购买/升级 IT 基础设施软件
5	 AI/分析	 安全  AI/分析	 AI/分析

来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

中小企业在其旅程中寻求合适的合作伙伴

首选合作伙伴资质

53%

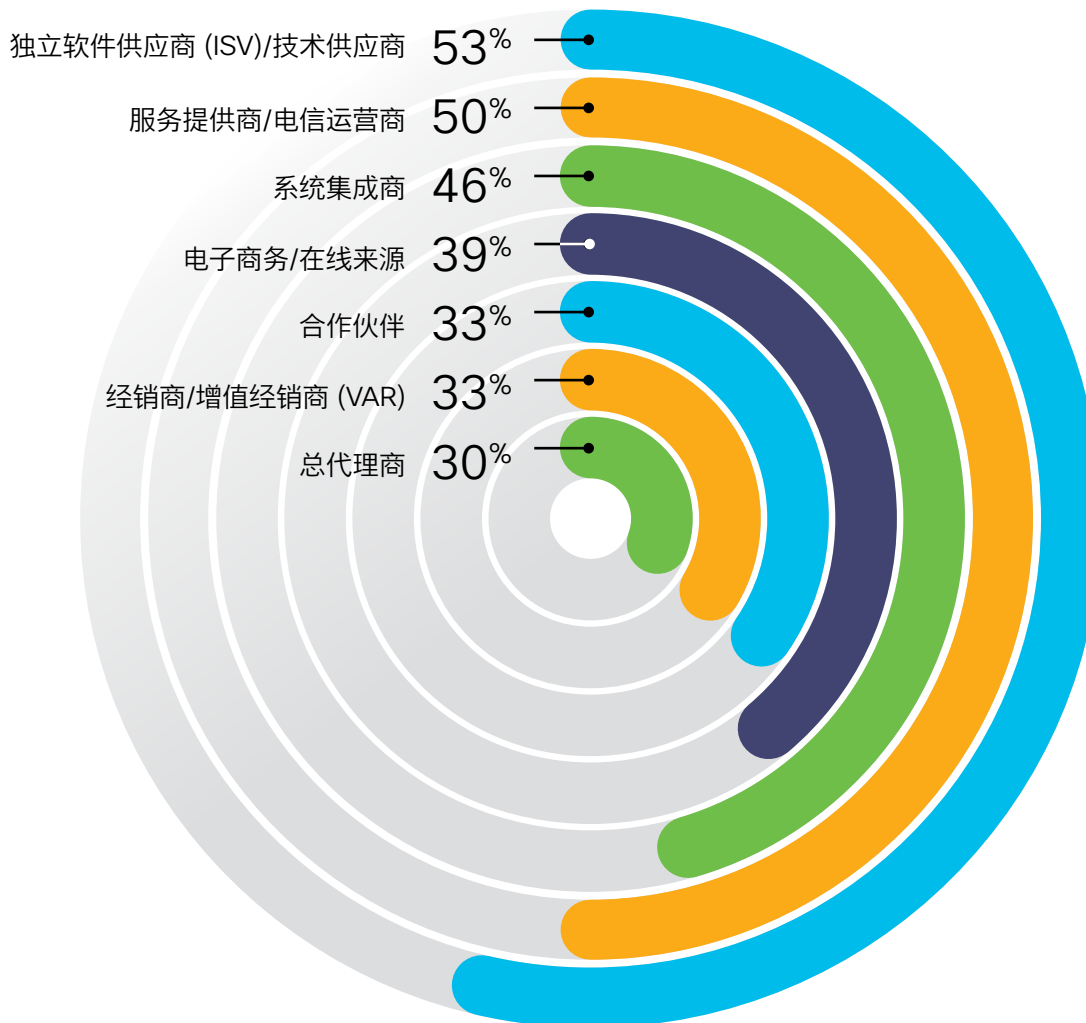
53% 的亚太区中小企业在寻求全数字化解决方案时希望与 ISV 合作。近一半 (49%) 的中小企业更喜欢服务提供商/电信运营商，另外 46% 的中小企业则更喜欢系统集成商。

全数字化投资信息来源

52%

52% 的亚太区中小企业认为，行业顾问和分析的建议是其技术投资最重要的信息来源，其次是参加技术供应商活动 (50%)。

技术投资信息来源



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

结论和建议

中小企业的全数字化转型之旅是一个重要的过程，存在很大的利害关系。中小企业为全球 GDP 做出了一半的贡献，并解决了 2/3 全球劳动力的就业问题。

但是，中小企业的竞争能力正面临着日新月异的技术带来的不断增长的压力的，其中 86% 的中小企业非常赞同“技术正在推动行业变革”。

您不必为了实施业务转型而成为技术专家。以下是帮助您进入积极挑战阶段的七个步骤。

进入积极挑战阶段的中小企业的七个步骤



了解更多



国家/地区总结

澳大利亚

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 4

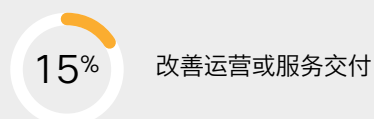
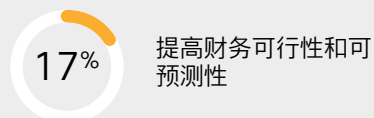
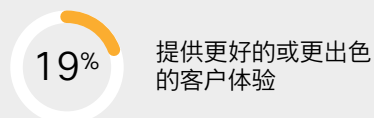
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

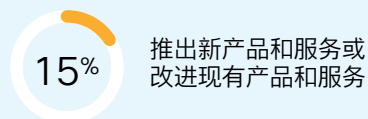
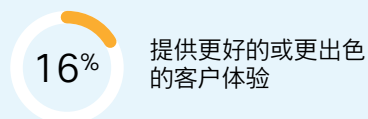
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

中国 (大陆)

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 5

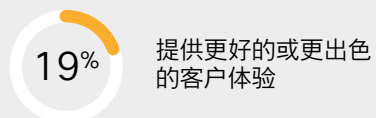
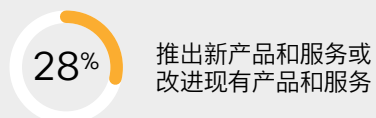
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

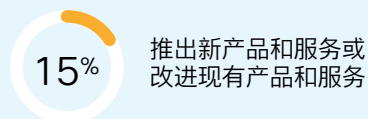
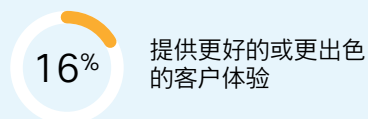
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

中国香港

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 8

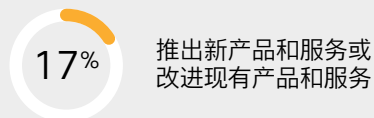
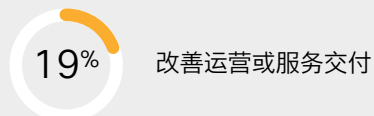
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

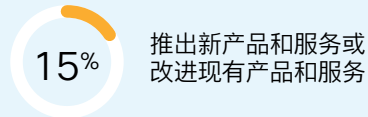
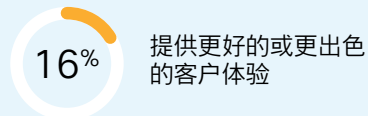
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

日本

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 2

技术投资



17%
升级 IT 软件



15%
安全



13%
云

全数字化挑战



11%
缺少人才

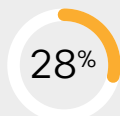


14%
缺少支持技术

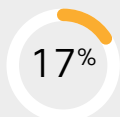


23%
缺少承诺

全数字化优先事项



28% 市场增长和扩张



17% 改善运营或服务交付



13% 提高销售业绩, 改善营销策略

亚太区发展趋势平均值

技术投资



15%
云



12%
安全



12%
升级 IT 软件

全数字化挑战



17%
缺少人才



14%
缺少支持技术



11%
缺少承诺

全数字化优先事项



18% 市场增长和扩张



16% 提供更好的或更出色的客户体验



15% 推出新产品和服务或改进现有产品和服务



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

印度

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 9

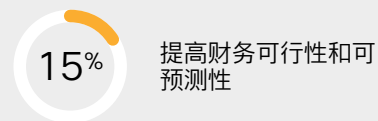
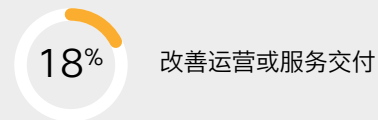
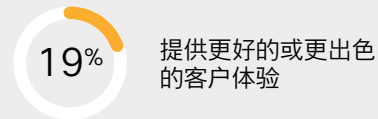
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

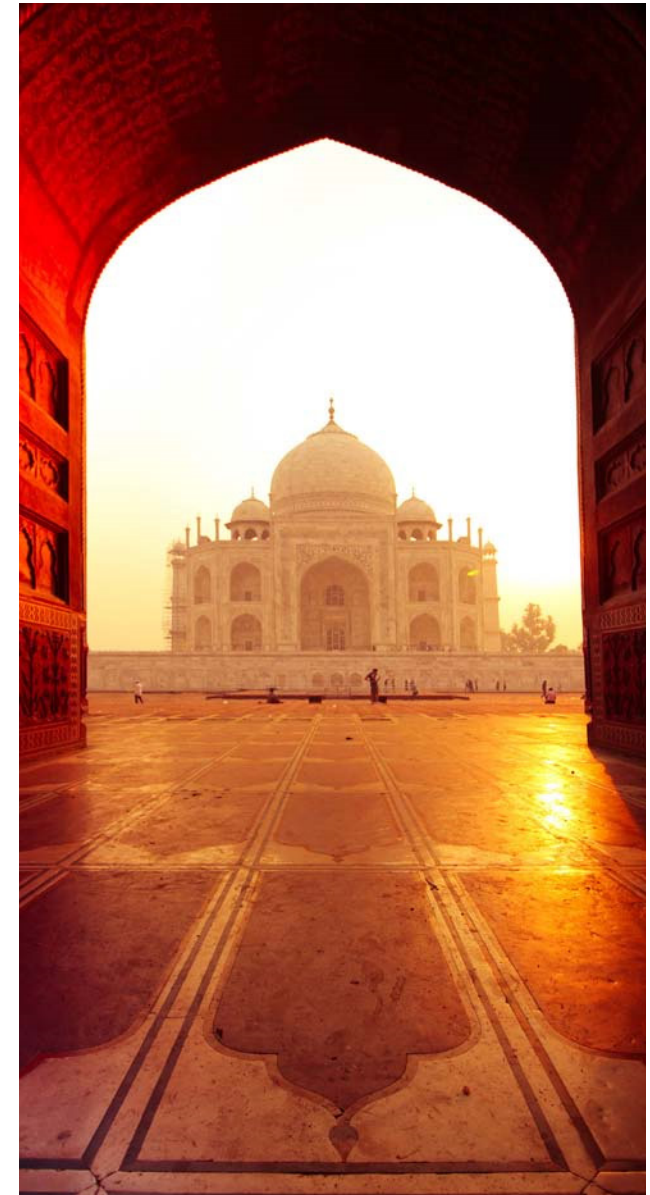
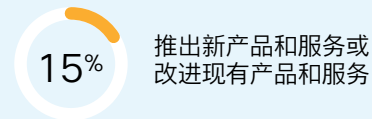
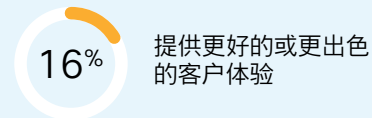
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

印度尼西亚

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 13

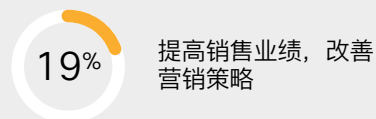
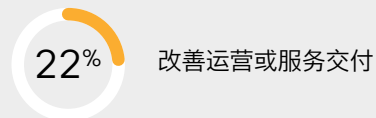
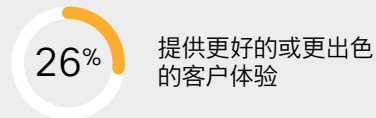
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

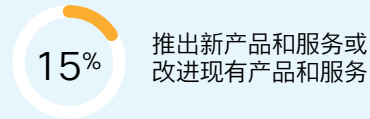
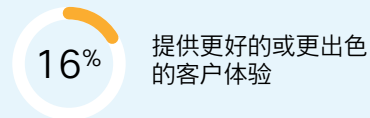
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

马来西亚

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 11

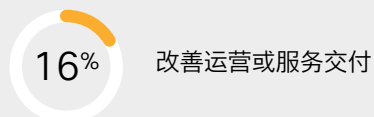
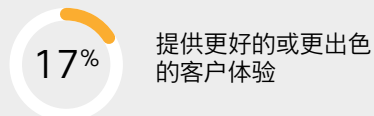
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

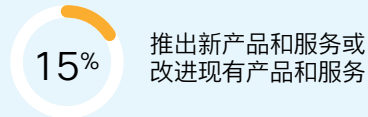
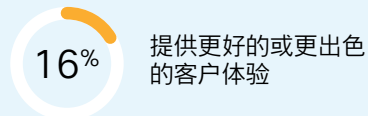
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

新西兰

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 3

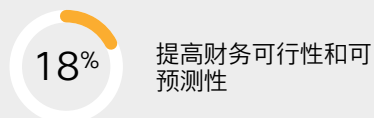
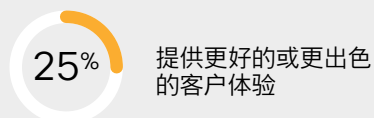
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

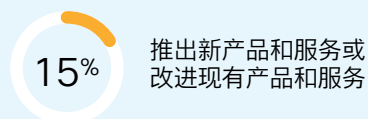
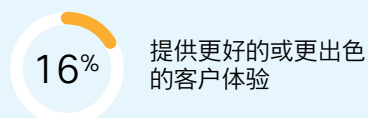
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

菲律宾

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 12

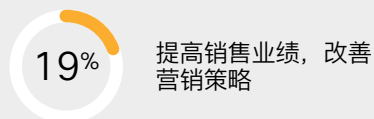
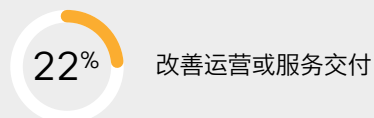
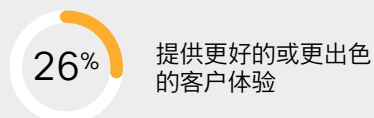
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

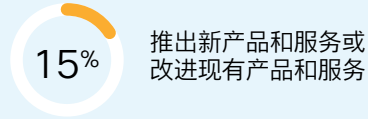
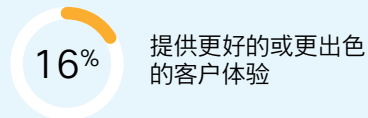
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

新加坡

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 1

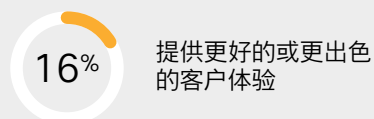
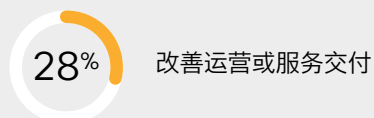
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

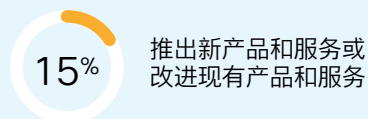
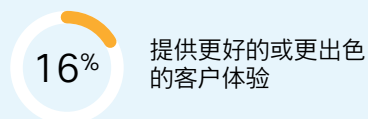
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

韩国

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 6

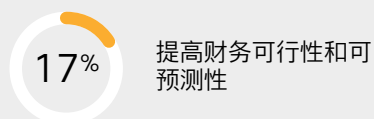
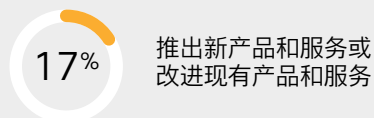
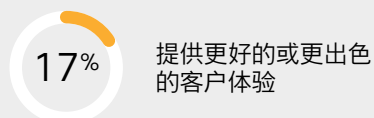
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

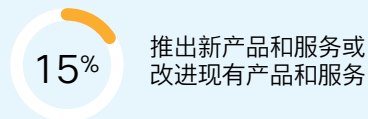
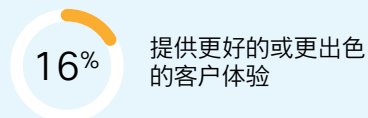
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

中国台湾

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 7

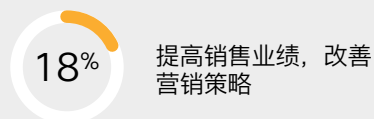
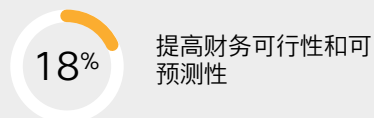
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

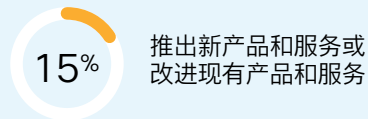
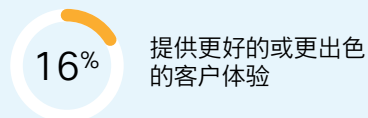
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

泰国

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 10

技术投资



20%
升级 IT 软件



15%
升级 IT 硬件



11%
云

全数字化挑战



20%
缺少人才

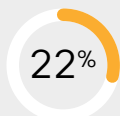


15%
缺少支持技术

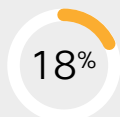


4%
缺少承诺

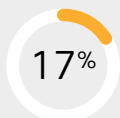
全数字化优先事项



提高销售业绩, 改善营销策略



市场增长和扩张



提高财务可行性和可预测性

亚太区发展趋势平均值

技术投资



15%
云



12%
安全



12%
升级 IT 软件

全数字化挑战



17%
缺少人才



14%
缺少支持技术



11%
缺少承诺

全数字化优先事项



市场增长和扩张



提供更好的或更出色的客户体验



推出新产品和服务或改进现有产品和服务



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告

越南

亚太区中小企业全数字化成熟度排名: 14

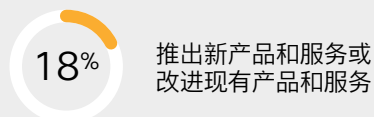
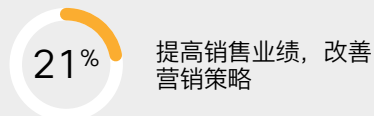
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

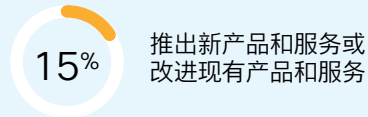
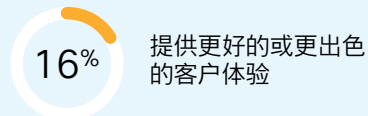
技术投资



全数字化挑战



全数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业全数字化成熟度报告



思科 (纳斯达克股票代码: CSCO) 是全球性的技术领导者, 自 1984 年以来一直致力于推动互联网发展。我们的员工、产品和合作伙伴帮助当今的社会安全地连接并抓住未来的全数字化机会。请访问 www.cisco.com 了解更多信息, 并在 Twitter 上关注我们的账号 @Cisco。Cisco 和 Cisco 徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。有关思科商标的列表, 请访问 www.cisco.com/go/trademarks。