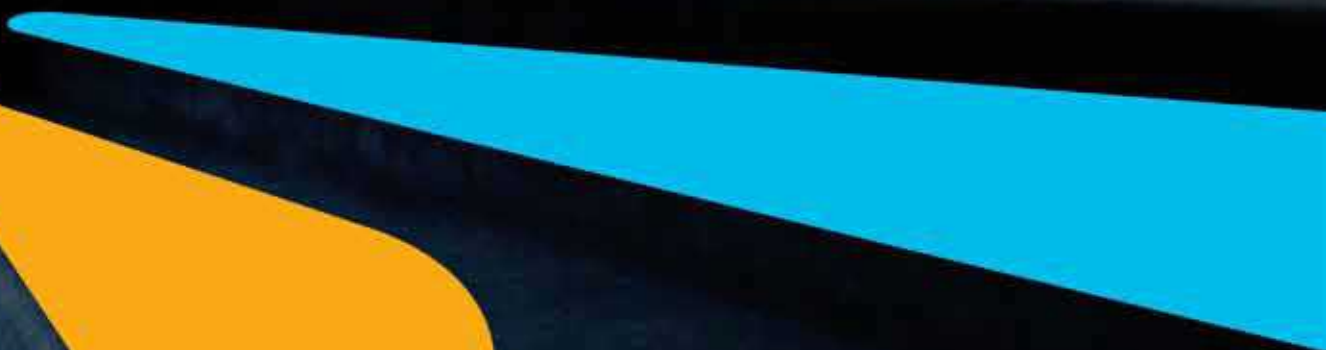


研究洞见源自:



2020 年亚太区中小企业 数字化成熟度报告



每日免费获取报告

- 1、每日微信群内分享**8+**最新重磅报告；
- 2、每日分享当日**华尔街日报**、**金融时报**；
- 3、每周分享**经济学人**
- 4、行研报告均为公开版，权利归原作者所有，小马财经仅分发做内部学习。

扫一扫二维码

关注公众号

回复：**研究报告**

加入“小马财经”**微信群**。



内容摘要

围绕数字化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，而新冠肺炎疫情加快了这一转型的步伐，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，且几乎没有做出努力进行数字化转型。

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。

2019 年，中小企业对亚太区 GDP 总量的贡献率为 52%，达到 15.2 万亿美元。中小企业的进一步数字化转型可能会推动

亚太区的 GDP 增长。到 2024 年，亚太地区的 GDP 将增加 2.6-3.1 万亿美元，增长率高达 7.4%。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。相比处于数字化成熟度早期阶段的中小企业，这些领先中小企业的抗风险能力更强。

要实现这一目标，中小企业需要进行重大变革，既要制定适当的战略，还要进行必要的技术投资。云不仅是数字化的基础支柱，而且是中小企业的首要技术重点，通过云可以使中小企业根据业务增长快速调配资源。

虽然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，中小企业提及缺乏数字化技能和技术是其在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，有助于确保他们在 2020 年保持业务连续性，并在今后加速发展。



3.1 万亿美元

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



2 倍

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。



69%

亚太地区 69% 的中小企业正在加快其数字化转型速度，以应对新冠肺炎疫情带来的挑战。



缺乏数字化技能和技术

是中小企业进行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。

2020 年亚太区中小企业数字化成熟度报告概览

IDC 将中小企业数字化转型 (DX) 定义为业务数字化, 即采用以客户为中心的业务战略, 目标为使用数字化技术 (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。

2020 年初, 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。此外, 为了解新冠肺炎疫情危机对中小企业造成的冲击, IDC 还于 2020 年 5 月对 400 多家中小企业开展了后续调查。

目标

- 确定亚太区中小企业在采用数字化转型方面的就绪性
- 了解中小企业的数字化转型对推动经济活动的影响
- 了解中小企业在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



IT 影响力

公司 IT 采购的决策者



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

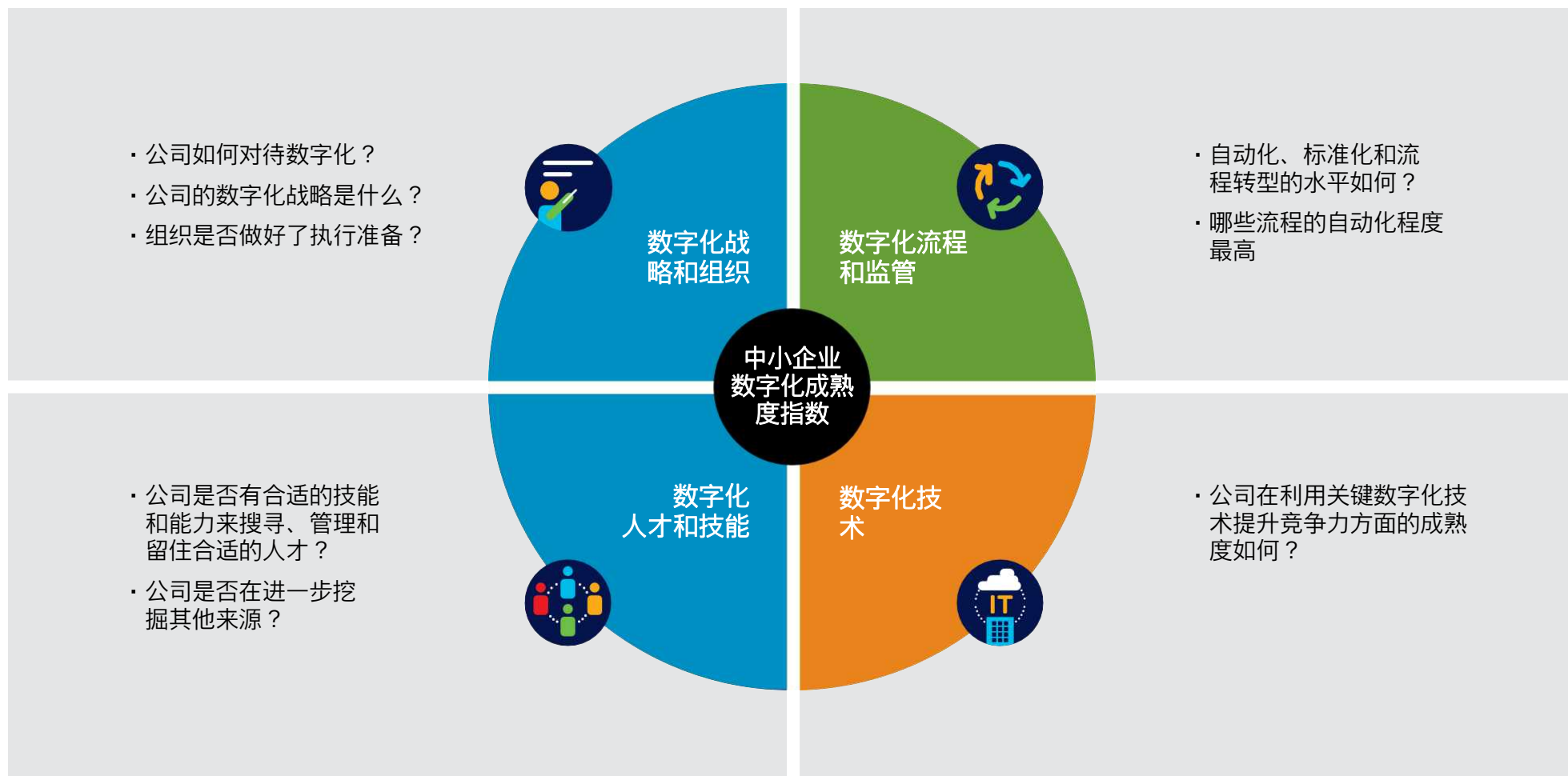


行业

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





亚太区中小企业数字化成熟度指数： 四个维度

中小企业数字化成熟度指数由四个维度组成：数字化战略和组织、数字化流程和监管、数字化技术以及数字化人才和技能。每个维度都针对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数字化转型之旅的目标。



亚太区中小企业数字化成熟度指数： 四个阶段

该指数按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。

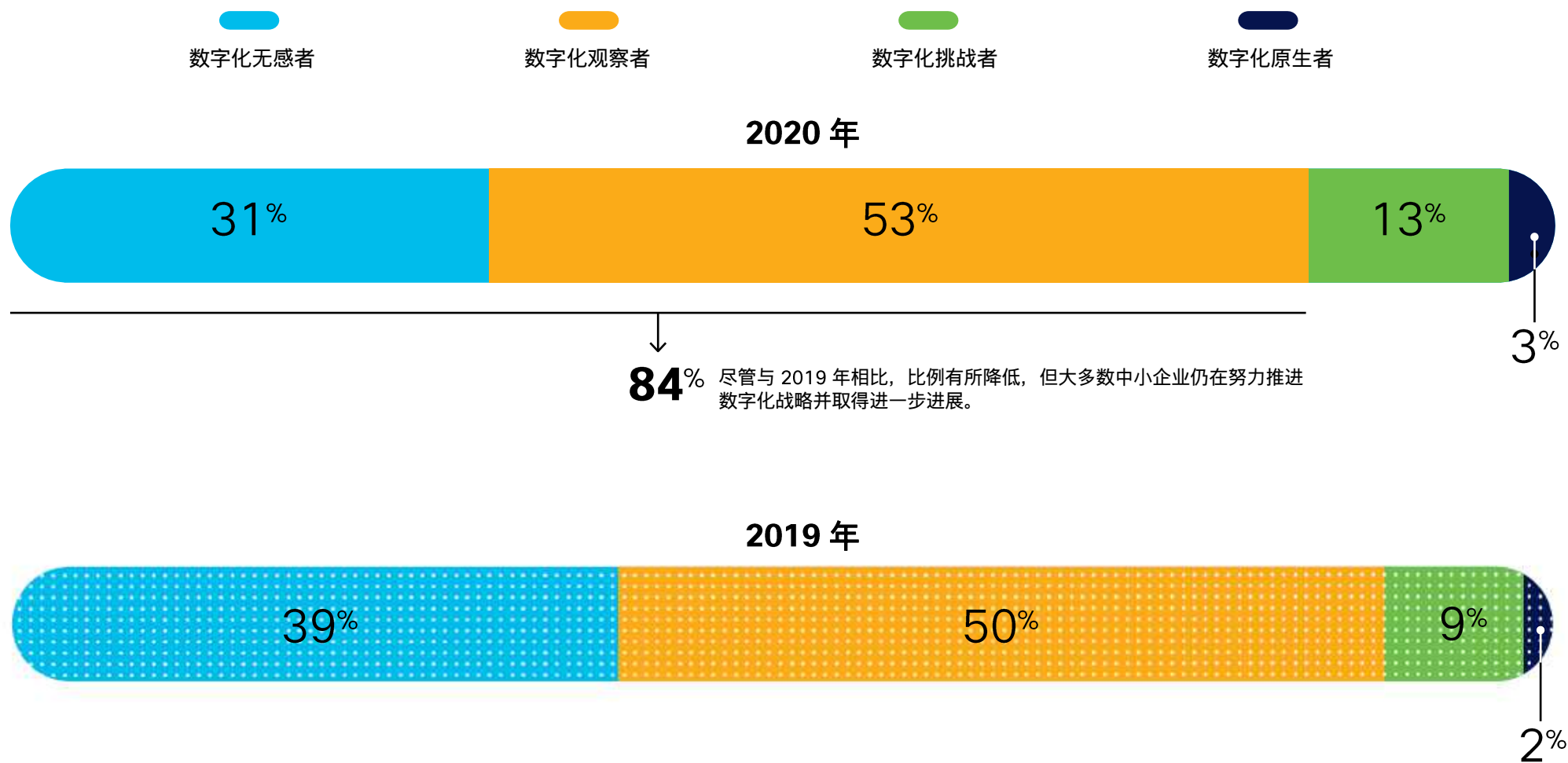
中小企业数字化成熟度指数	第 1 阶段 数字化无感者	第 2 阶段 数字化观察者	第 3 阶段 数字化挑战者	第 4 阶段 数字化原生者
 战略和组织	<ul style="list-style-type: none"> 公司被动响应并专注于提升效率。没有或尚未开始做出努力进行数字化转型。 	<ul style="list-style-type: none"> 正在做出努力进行数字化转型，但仅限于战术层面。开始制定数字化计划。 	<ul style="list-style-type: none"> 公司专注于提高灵活性。有数字化战略，但着眼于短期。 	<ul style="list-style-type: none"> 拥有以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改善客户体验。
 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，并致力于使用数字化技术。广泛采用分析。
 人才和技能	<ul style="list-style-type: none"> 缺乏数字化技能。 	<ul style="list-style-type: none"> 进行战术性投资以获取数字化技能。领导者不愿承担风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 对人才进行战略投资，特别是在数字化技能方面。 	<ul style="list-style-type: none"> 拥有合适的数字化技能。人才是重中之重，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

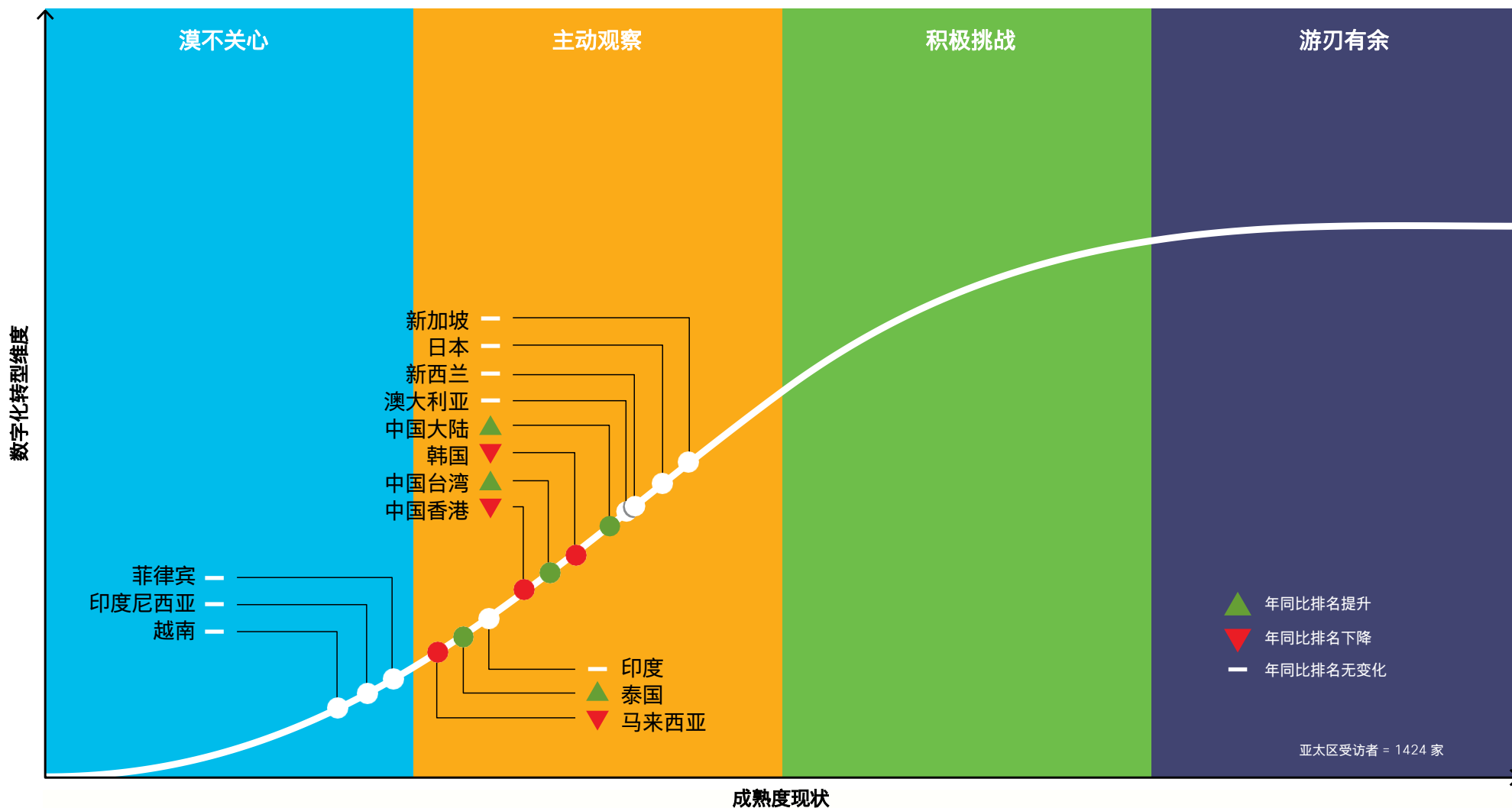
越来越多的亚太区中小企业在进行数字化转型

亚太区中小企业加快了数字化转型速度，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，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数字化转型的努力。由于新冠肺炎疫情的影响，预计亚太区中小企业的数字化程度将进一步提高。



亚太区中小企业数字化成熟度

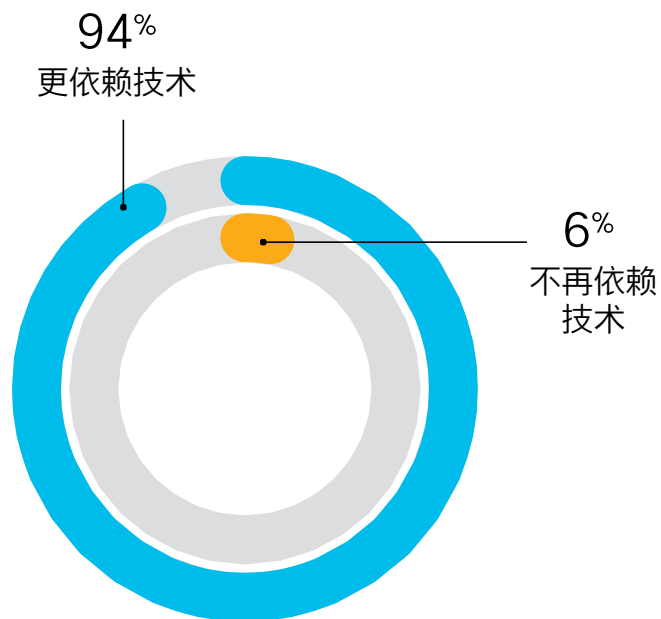
总体而言，所有接受调查的亚太国家/地区的数字化成熟度都有所提升，其中印度尼西亚和泰国的进步尤为显著。在进入“数字化观察者”阶段的国家和地区中，新加坡、日本和新西兰继续保持领先，其排名与2019年的调查相比没有变化。不过，中国内地、中国台湾和泰国的排名分别超越了韩国、中国香港和马来西亚。



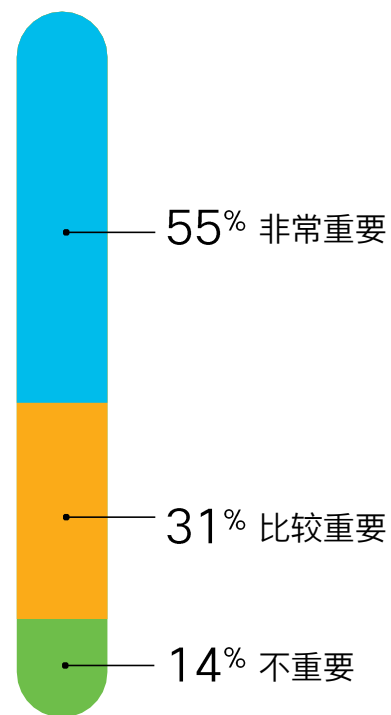
中小企业在依托技术实现业务数字化的同时提高了抗风险能力

新冠肺炎疫情期间，亚太地区 90% 的中小企业更多地依赖于技术来维持业务。此外，超过 80% 的受访者认为，业务数字化将帮助他们提高抗风险能力，能够更快速地适应市场变化或应对未来危机。

新冠肺炎疫情是否让您的公司更加依赖技术？



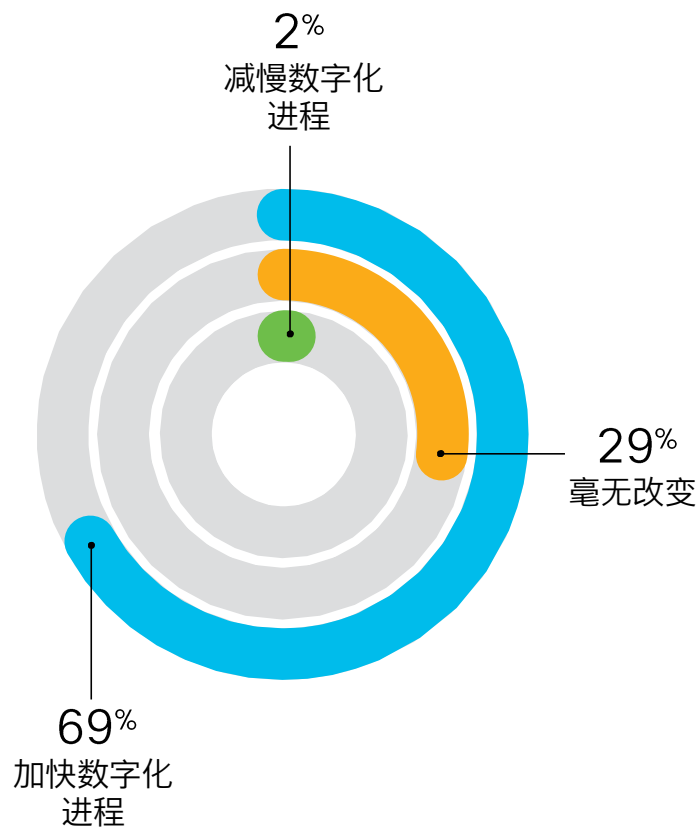
实现业务数字化（提供数字化产品、服务、数字支付、电子商务等）在打造抗风险能力和快速适应新冠肺炎疫情这类极具破坏力的事件方面有多重要？



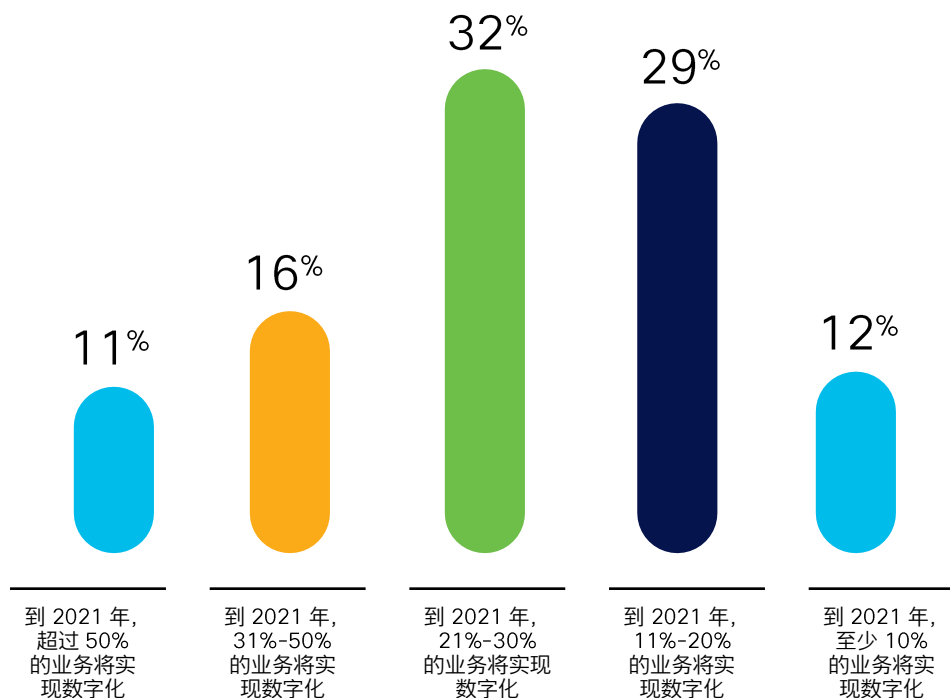
由于新冠肺炎疫情的影响，中小企业正在加速其数字化进程，其中一半的中小企业预计到 2021 年有超过 1/5 的业务实现数字化

近 70% 的中小企业正在加速其数字化进程，以应对新冠肺炎疫情的冲击，其中一半以上的中小企业预计到 2021 年将有超过 1/5 的业务实现数字化。

新冠肺炎疫情是否会加快您的业务数字化进程？



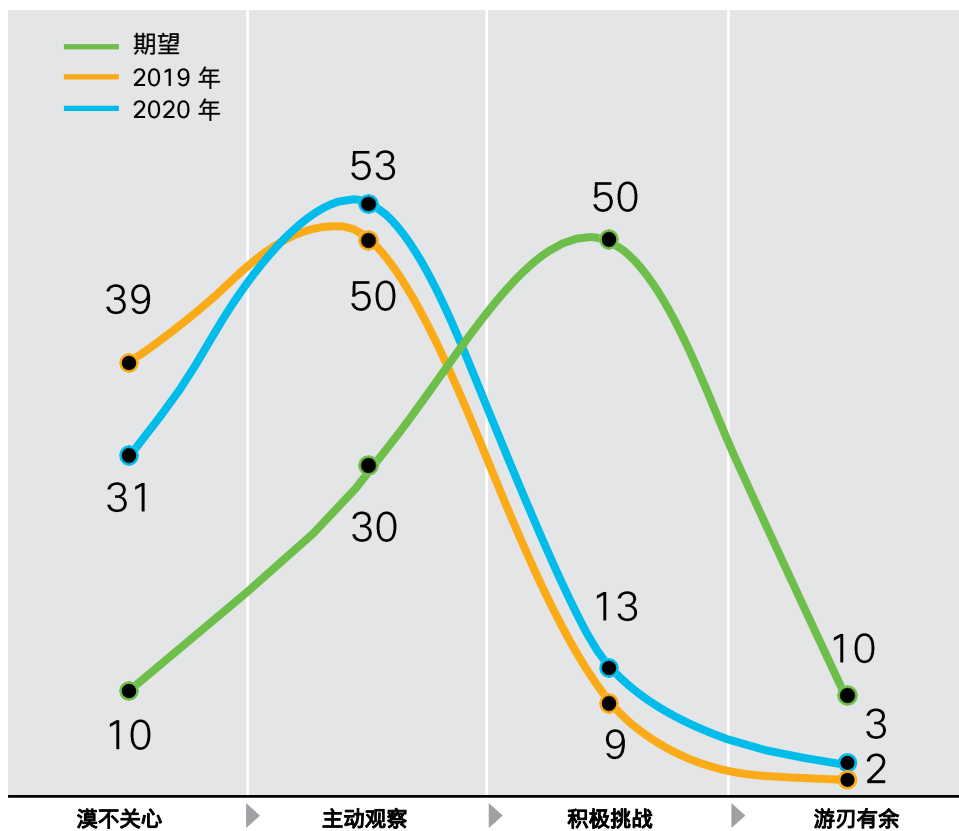
新冠肺炎疫情在多大程度上会加快您的业务数字化进程？



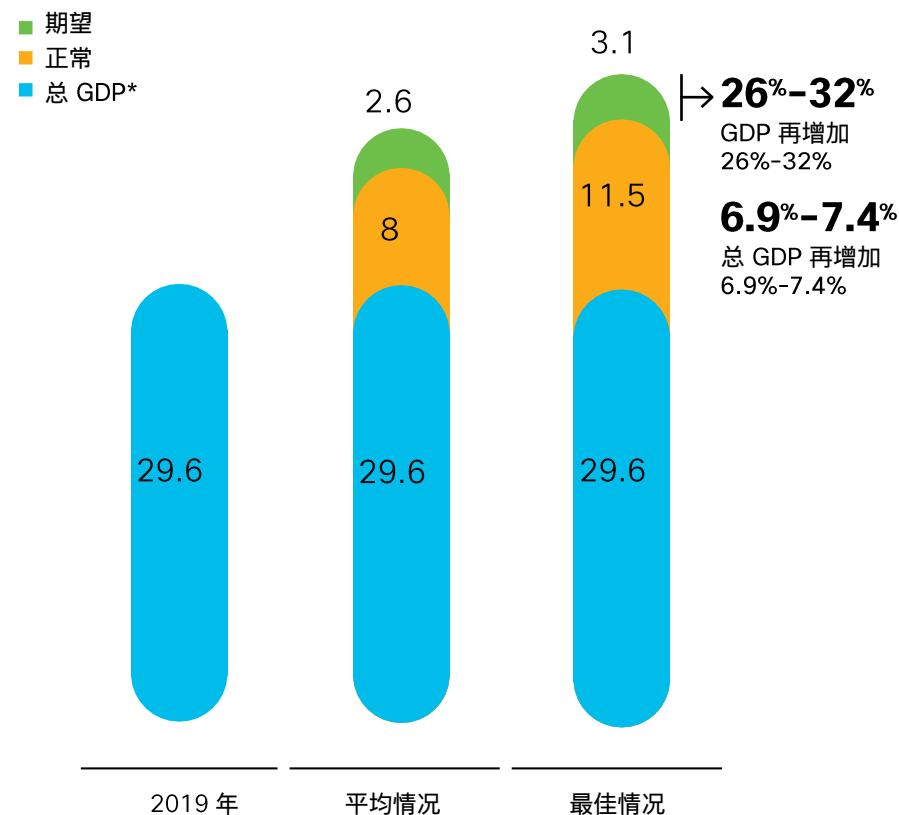
加快中小企业的数字化进程。到 2024 年可为亚太地区的 GDP 总量贡献多达 3.1 万亿美元

尽管亚太区中小企业在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（数字化无感者）和第 2 阶段（数字化观察者）。通过有效地进入第 3 阶段（数字化挑战者）和第 4 阶段（数字化原生者），加快中小企业的数字化进程。到 2024 年可为亚太地区的 GDP 总量增加 2.6-3.1 万亿美元，推动经济更快地恢复。

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)



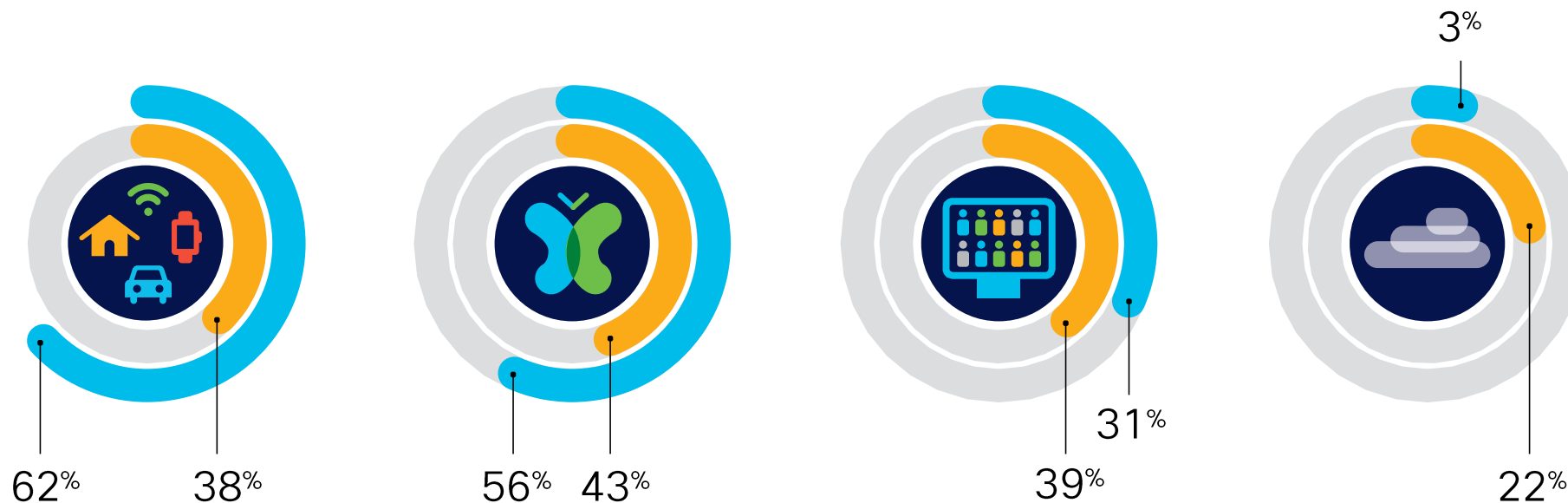
来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告
*来源：国家统计局数据

交付新产品和服务是数字化转型的首要驱动因素

与2019年(38%)相比,越来越多的中小企业(62%)寻求通过数字化转型来推出新产品和服务。在竞争中保持领先地位仍然是推动中小企业进行数字化转型的第二大重要因素

您的数字化转型的业务驱动因素/触发器是什么？

2019年 2020年



我们力求实现数字化转型,以便为市场带来新的产品和服务。

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。

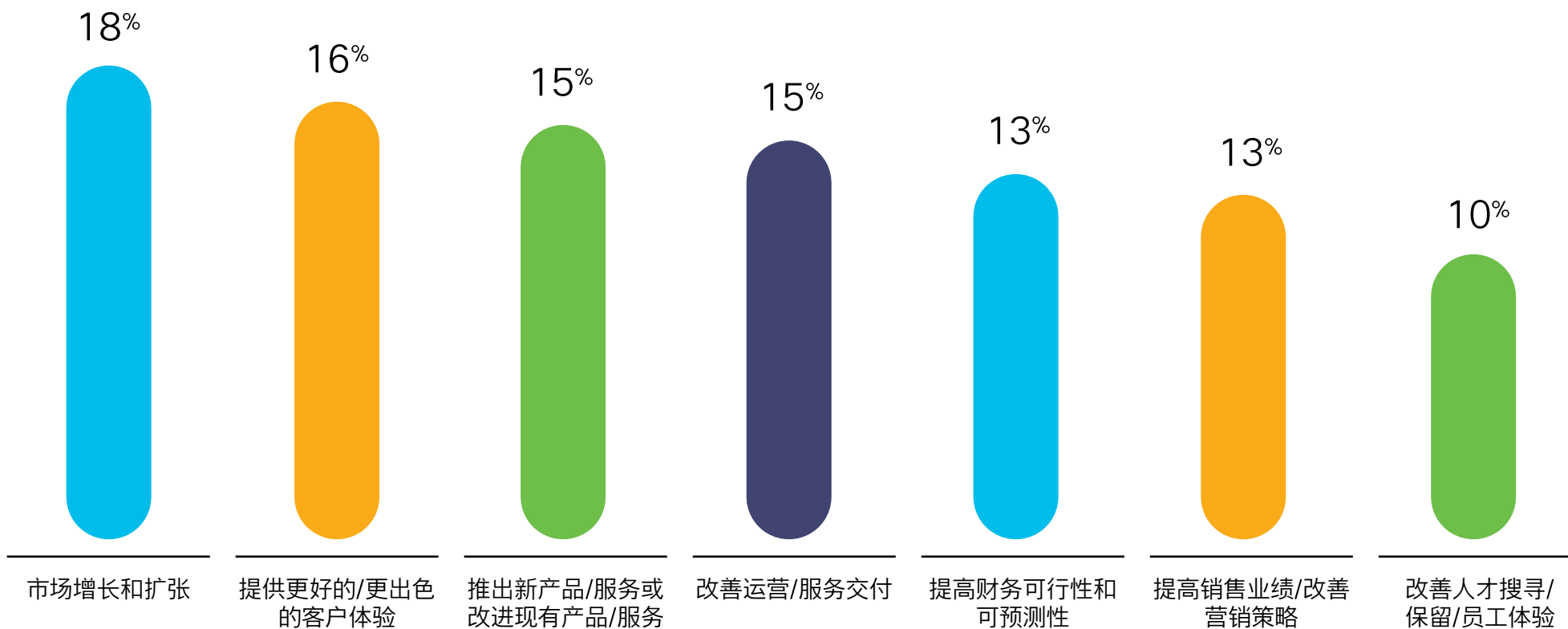
我们的客户要求我们改变开展业务的方式。

我们目前不将数字化转型视为业务的关键所在。

推动增长和改善客户体验是推动数字化转型的重中之重

随着新冠肺炎疫情的缓解，各地有序推进复工复产，中小企业将专注于改善客户体验 (CX)，并推出新产品和服务，促进经济恢复。作为应对新常态的部分举措，他们希望利用技术来满足个性化需求，并提供新体验。

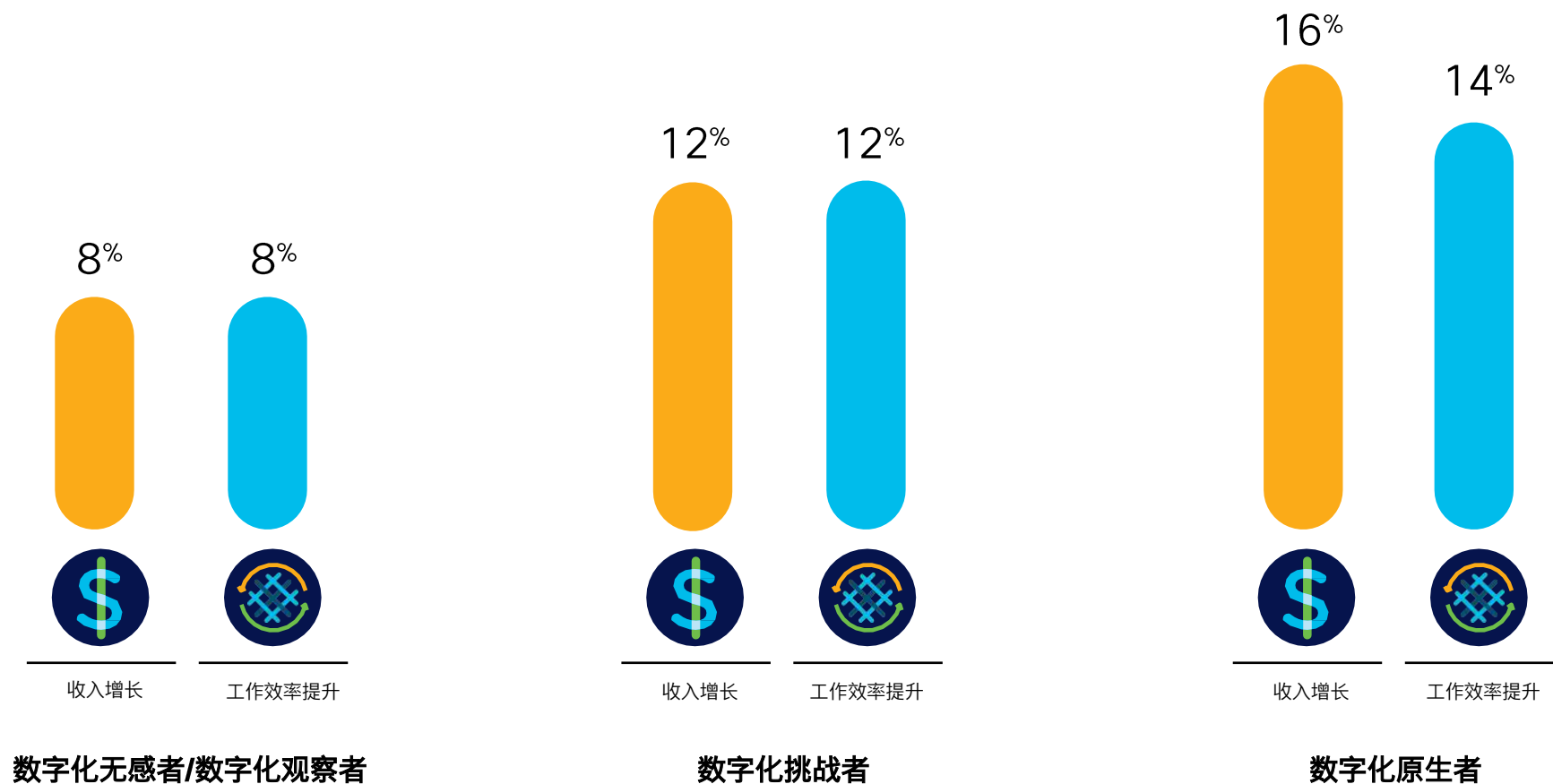
数字化优先事项



数字化领导者的收入和工作效率增长了两倍

“数字化挑战者”的中小企业的销售额和工作效率增长了 50%，而“数字化原生者”的中小企业在收入增速方面可达到处于数字化成熟度早期阶段的中小企业收入增速的两倍。

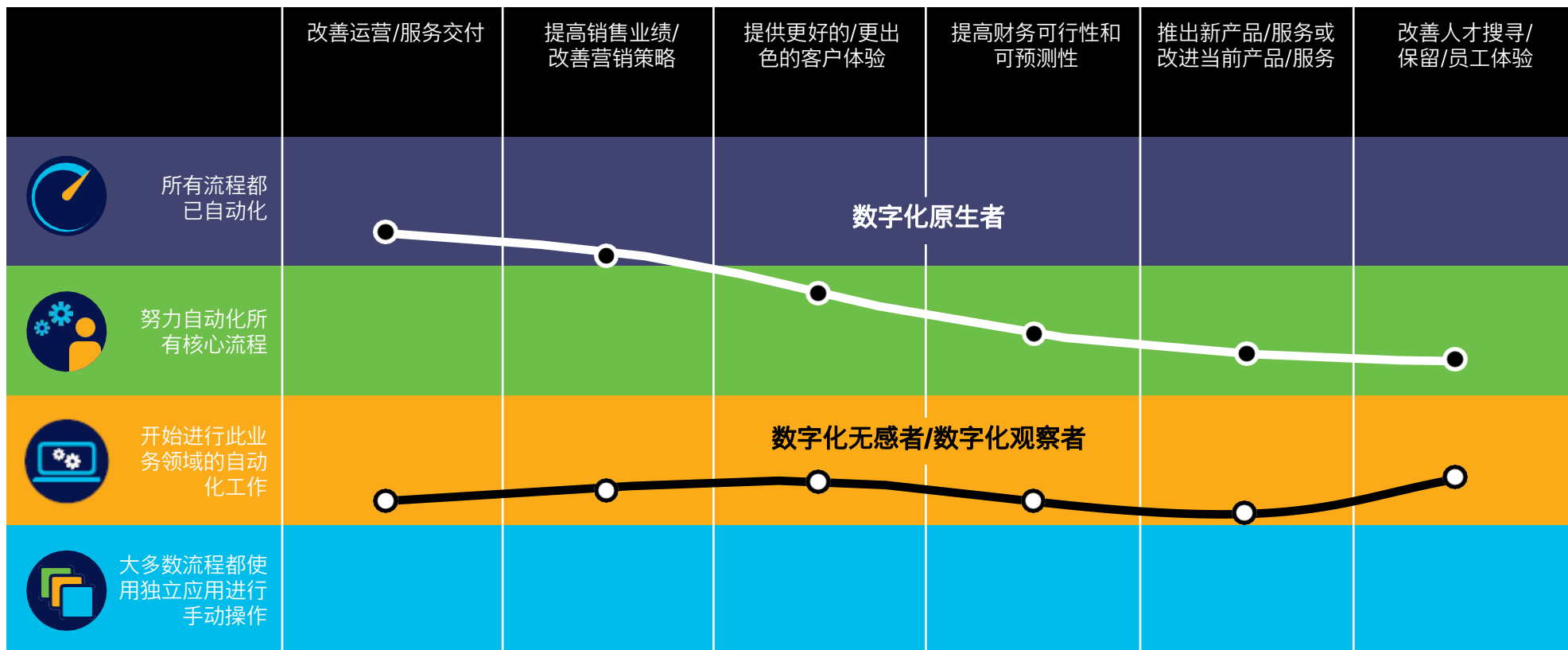
因 IT 投资而实现的平均收入增长和工作效率提升



自动化解锁数字化转型的益处

在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。

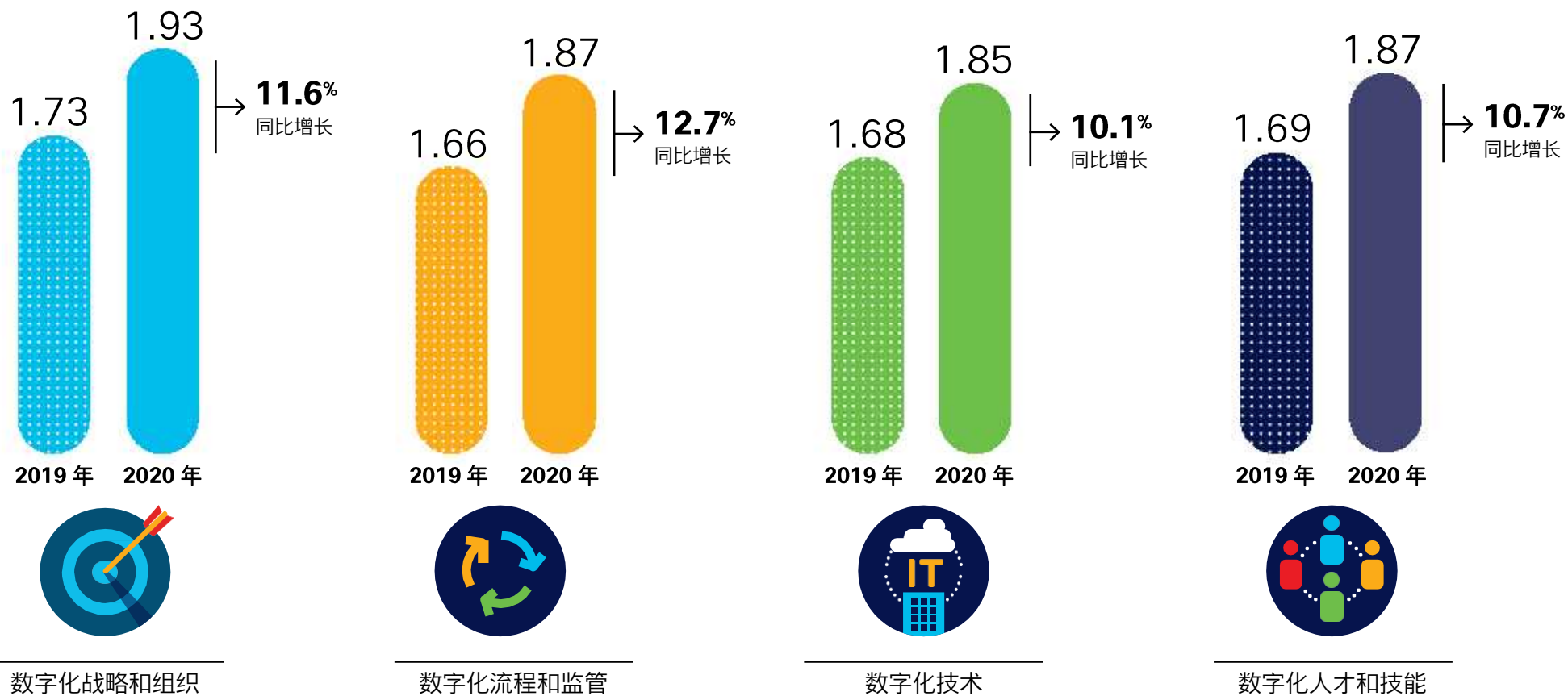
中小企业如何看待其公司在自动化流程方面的进展



中小企业在调整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“数字化战略和组织”方面得分较高，但在实施“数字化技术”领域取得的进步最小。虽然当前缺乏人才和数字化技能仍然是一个障碍，但寻找合适的合作伙伴关系可以帮助中小企业解决在技术和技能方面遇到的挑战。

中小企业在四要点成熟度模型中的平均得分

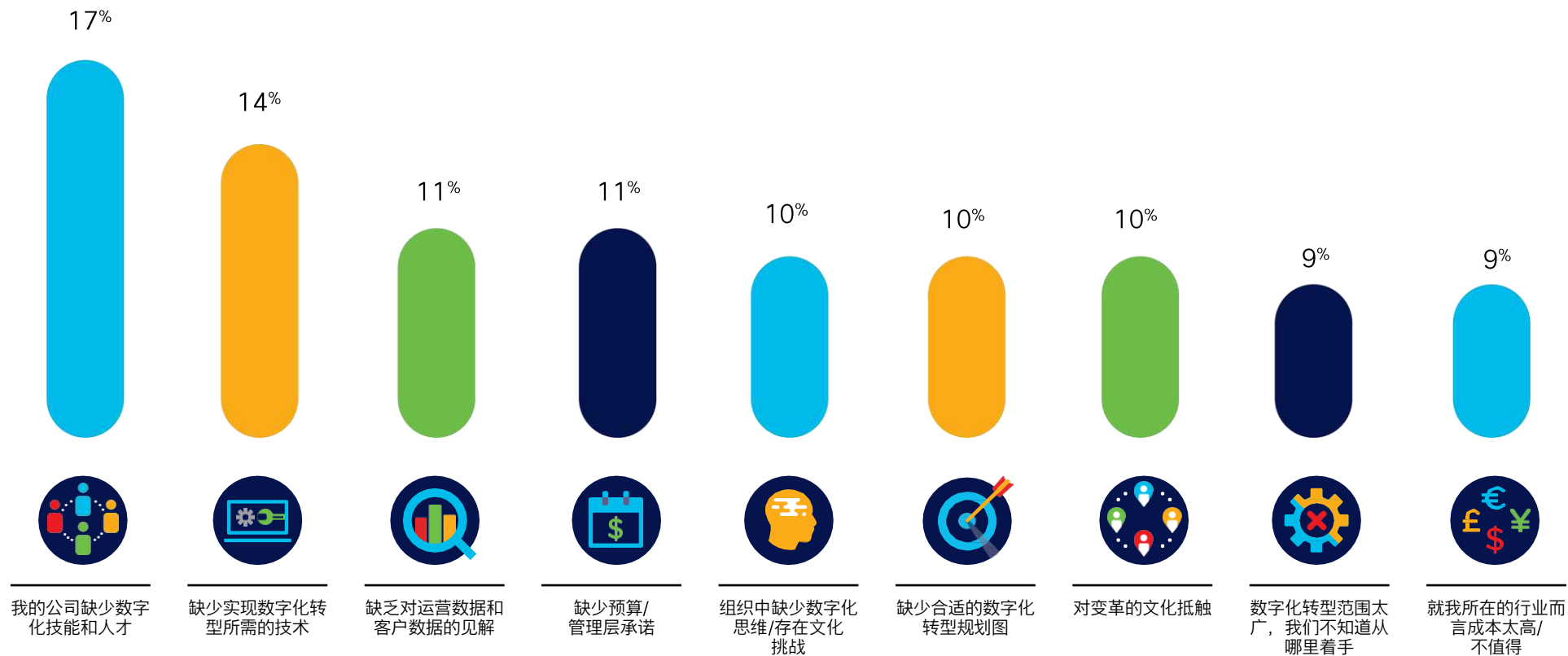


来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

缺乏技能和技术是数字化转型面临的主要挑战

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，其次是缺少实现数字化转型所需的技术。

您在数字化转型中面临的主要挑战是什么？



数字化成熟度面临的主要挑战

无论其规模和数字化成熟度如何，为填补人才缺口而苦苦挣扎是所有中小企业面临的挑战。中小企业数字化追随者（数字化无感者和数字化观察者）认为缺少必要技术、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，数字化领导者并非不会遇到类似的挑战。























您在数字化转型中面临的主要挑战是什么？

排名	数字化无感者 第 1 阶段	数字化观察者 第 2 阶段	数字化挑战者 第 3 阶段	数字化原生者 第 4 阶段
1		 我的公司缺少数字化技能和人才		
2	 缺少实现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	 组织中缺少数字化思维/存在文化挑战	 缺少预算/管理层承诺	 缺少实现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洞察力	 对变革的文化抵触	

云是中小企业的首要技术重点

无论规模大小，亚太区的中小企业都计划在未来 18 个月先对云进行投资，以实现其业务的数字化，紧随其后的投资领域是安全和 IT 基础设施升级。领导者更注重投资于企业应用，以进一步实现业务流程的数字化，而追随者则专注于保护其 IT 系统和网络。新冠肺炎疫情提高了涉及以下技术领域的投资优先级：客户体验、视频会议解决方案以及人工智能/分析。

主要技术投资领域

排名	主要技术投资领域		整体	
	追随者 第 1 和第 2 阶段	领导者 第 3 和第 4 阶段	2020 年 1 月	2020 年 5 月
1	 云解决方案	 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	 客户体验解决方案
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	 视频会议解决方案
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	 人工智能/分析
5	 人工智能/分析	 安全  人工智能/分析	 人工智能/分析	 购买/升级 IT 基础设施硬件和软件 

来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

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%

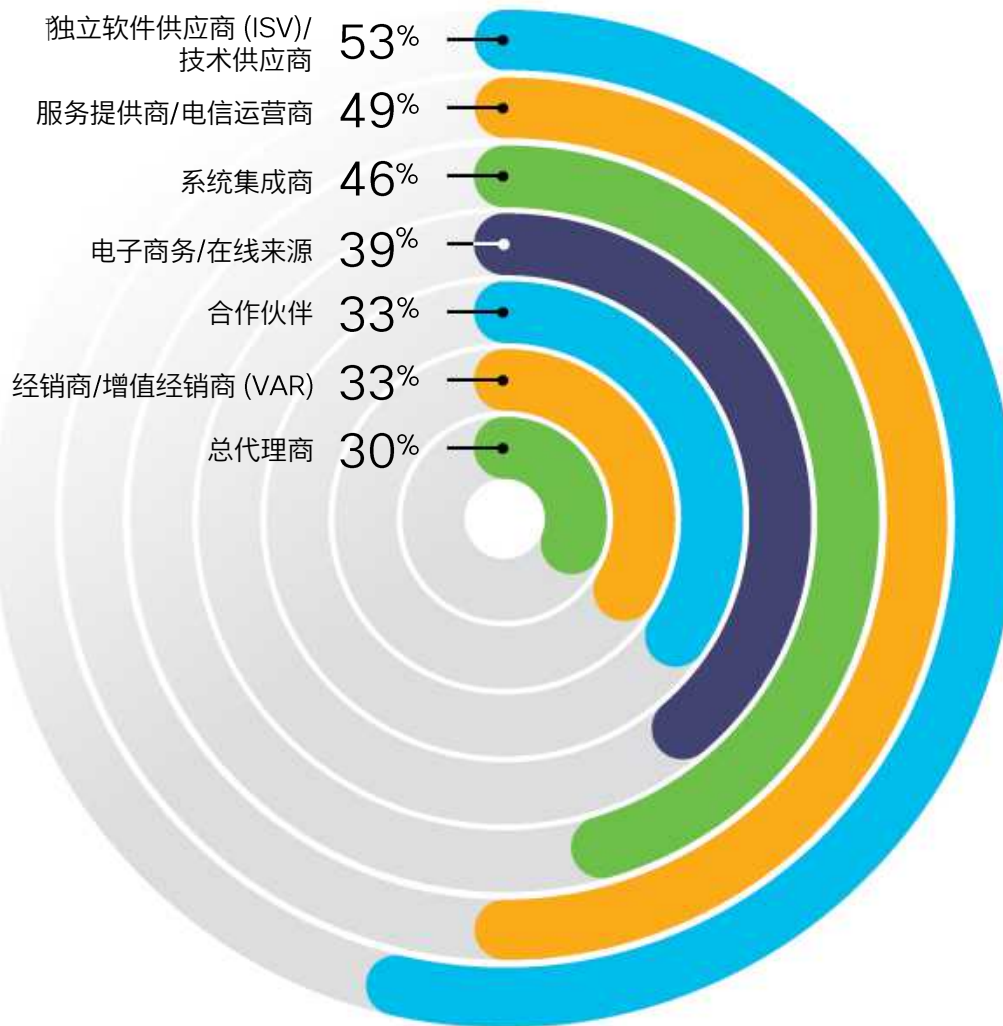
53% 的亚太区中小企业在寻求数字化解决方案时希望与 ISV 合作。近一半 (49%) 的中小企业更喜欢服务提供商/电信运营商, 另外 46% 的中小企业则更喜欢系统集成商。

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



结论和建议

中小企业的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，市场情况瞬息万变，技术日新月异，这些给中小企业的竞争能力带来了不断增长的压力，其中 86% 的中小企业非常赞同“技术正在推动行业变革”。新冠肺炎疫情凸显了技术的重要性，迫使中小企业意识到，数字化不再是可选项，而是必选项，而加速数字化进程是提高抗风险能力和确保未来增长的关键。

您不必为了实施业务转型而成为技术专家。以下七个步骤可指导您的数字化转型之旅，帮助您成为具有较强抗风险能力的中小企业。

进入积极挑战阶段的中小企业的七个步骤



了解详情



市场总结

澳大利亚

亚太区中小企业数字化成熟度排名：第4

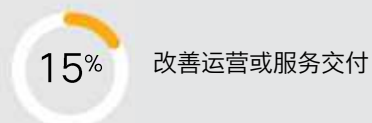
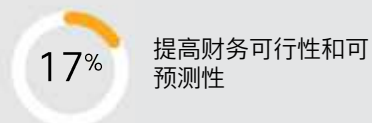
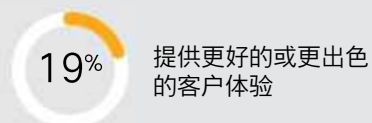
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

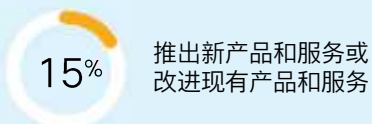
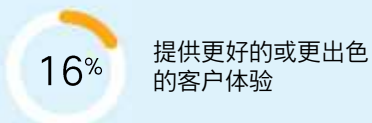
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

中国 (大陆)

亚太区中小企业数字化成熟度排名: 第5

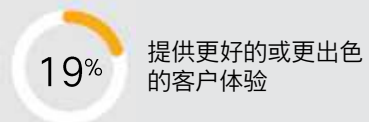
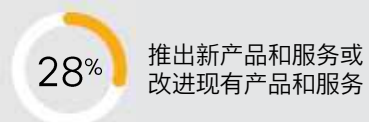
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

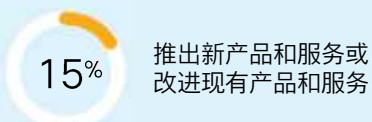
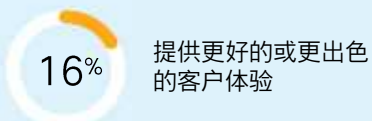
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

中国香港

亚太区中小企业数字化成熟度排名：第8

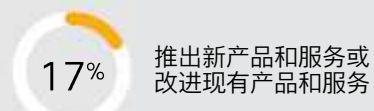
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

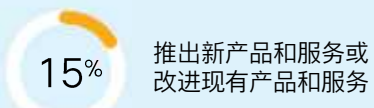
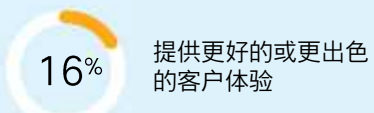
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

日本

亚太区中小企业数字化成熟度排名: 第2

技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

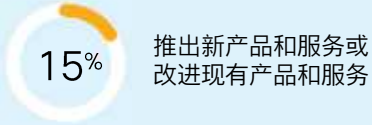
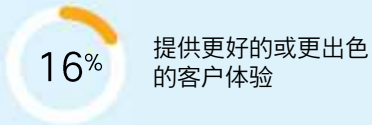
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

印度

亚太区中小企业数字化成熟度排名：第9

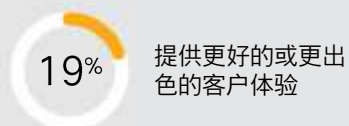
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

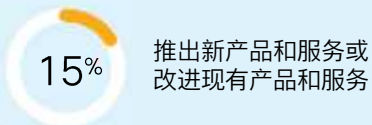
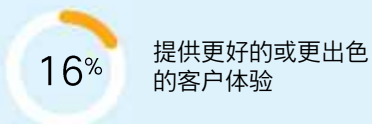
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

印度尼西亚

亚太区中小企业数字化成熟度排名: 第13

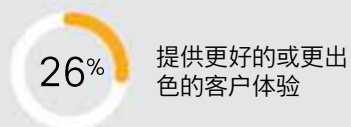
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

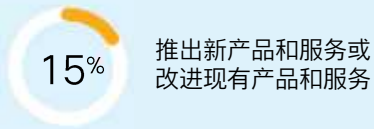
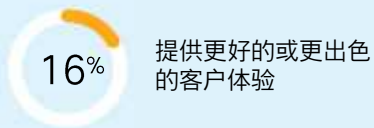
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

马来西亚

亚太区中小企业数字化成熟度排名：第 11

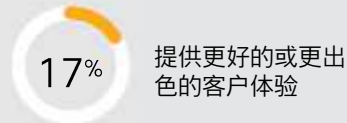
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

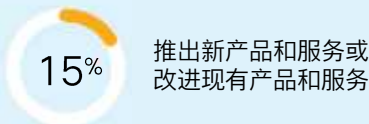
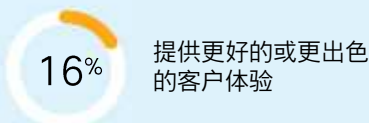
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

新西兰

亚太区中小企业数字化成熟度排名: 第3

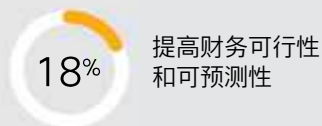
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

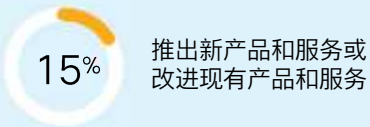
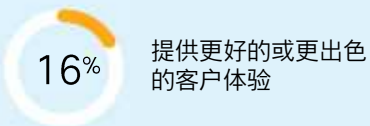
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

菲律宾

亚太区中小企业数字化成熟度排名：第 12

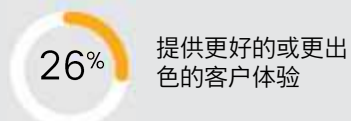
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

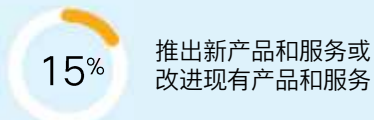
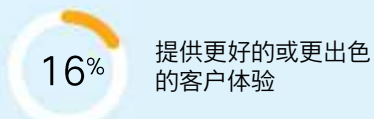
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

新加坡

亚太区中小企业数字化成熟度排名: 第1

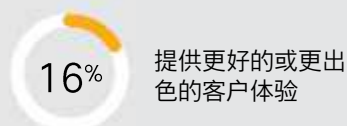
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

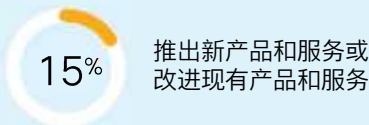
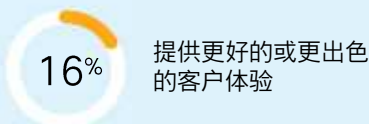
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

韩国

亚太区中小企业数字化成熟度排名: 第6

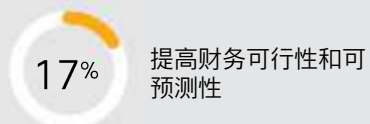
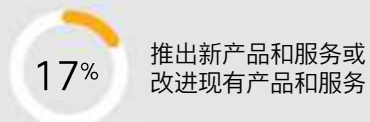
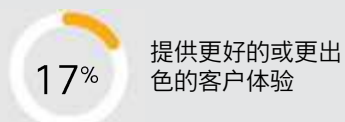
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

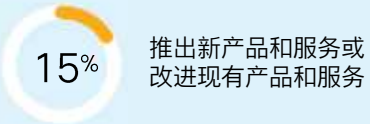
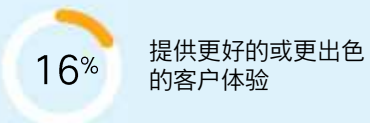
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

中国台湾

亚太区中小企业数字化成熟度排名: 第7

技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

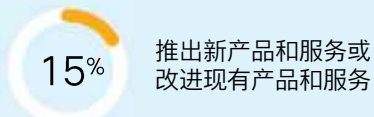
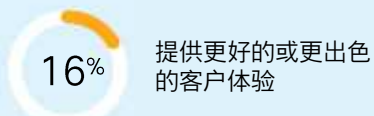
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源: 思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

泰国

亚太区中小企业数字化成熟度排名：第 10

技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

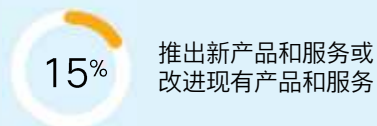
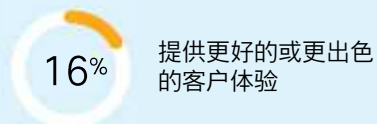
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告

越南

亚太区中小企业数字化成熟度排名：第 14

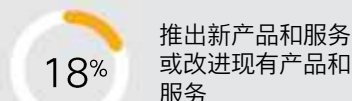
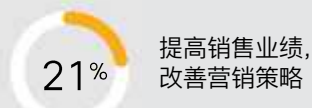
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



亚太区发展趋势平均值

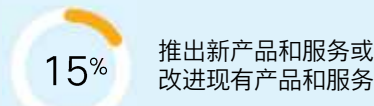
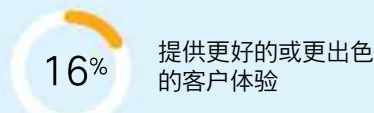
技术投资



数字化挑战



数字化优先事项



来源：思科-IDC 2020 亚太区中小企业数字化成熟度报告



思科（纳斯达克股票代码：CSCO）是全球技术领导者，自 1984 年以来一直致力于推动互联网发展。我们的员工、产品和服务帮助当今的社会安全地连接并抓住未来的数字化机会。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。

每日免费获取报告

- 1、每日微信群内分享**8+**最新重磅报告；
- 2、每日分享当日**华尔街日报**、**金融时报**；
- 3、每周分享**经济学人**
- 4、行研报告均为公开版，权利归原作者所有，小马财经仅分发做内部学习。

扫一扫二维码

关注公众号

回复：**研究报告**

加入“小马财经”**微信群**。

