

研究深入分析提供者：



2020 亞太地區中小企業數 碼化成熟度研究

綜合摘要

邁向數碼化的競賽進行得如火如荼。受 COVID-19 疫情影響，企業和社會都毫無疑問地在加速進行技術導向轉型，推動市場進入轉折點。變更、傳輸和營運的速度擴大領導者與追隨者間的距離，亞太地區的中小企業 (SMB) 也不例外。

為了更瞭解中小企業面臨的挑戰和機會，思科第二年委託 IDC 瞭解中小企業數碼化轉型過程的狀態。

調查結果非常明顯。大多數 (84%) 中小企業正努力實現其數碼化目標，處於第 2 階段的企業稍微過半，IDC 稱之為「數碼觀察者」。幾乎三分之一 (31%) 中小企業仍被動地因應市場變化，也未著手進行數碼化轉型。

新加坡、日本和新西蘭繼續領先，他們的排名和 2019 年相比沒有變化。但是，中國大陸、臺灣和泰國分別超越韓國、香港和馬來西亞；印尼和越南也有顯著增長。

在 2019 年，中小企業佔亞太地區 GDP 總額 52%，相當於 15.2 萬億美元。隨著中小企業進一步的數碼化轉型，到 2024 年，亞太

地區 GDP 將會增加 2.6 至 3.1 萬億美元，相當於增長多達 7.4%。IDC 研究顯示，成功轉型之中小企業（數碼挑戰者）的業績和員工生產力皆提高 50%，而領先的中小企業（數碼達人）獲得超過兩倍的收益。在數碼化成熟度較為領先的中小企業顯得更加靈活。

要實現此一目標，中小企業從制定適當策略到投資必要技術，都必須進行重大改變。雲端不僅是數碼化的基礎，亦是中小企業的首要考量，讓他們能隨企業成長快速提供資源。

雖然如今可更廣泛地取得數碼技術，並有助於公平競爭，但由於中小企業的規模，在許多方面都面臨諸多限制。在最新一項調查中，中小企業將數碼技能和技術不足視為其數碼化轉型的兩大挑戰。事實上，中小企業在保持競爭力方面，壓力越來越大。擁有合適的合作夥伴及合適的技術和專業知識，有助於克服越來越嚴格的資源限制。

中小企業的企業家精神和對創新技術不斷增長的需求，能確保他們 2020 年的業務持續運作，以及加速未來數年的企業成長。



3.1 萬億美元

如果更多中小企業繼續數碼化轉型過程，2024 年前，亞太地區的 GDP 增長可能會增加的金額。



2 倍

領先的中小企業（數碼達人）比起處於最早成熟階段（數碼冷待者）的客戶，享有超過兩倍的效益（收益和工作效率）。



69%

位於亞太地區的中小企業正在加速推動數碼化，以便應對 COVID-19 疫情帶來的挑戰。



缺乏數碼技能和技術

是中小企業進行數碼化轉型的兩大挑戰。



雲端

是第一技術投資首要事項，其次是網絡安全。

關於 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

IDC 將中小企業數碼化轉型 (DX) 定義為企業數碼化，是以客戶為中心的企業策略，目標是使用雲端、行動化、社交媒體、擴增/虛擬實境、物聯網 (IoT) 和分析或人工智慧 (AI) 等數碼技術，將內部營運轉型，進而更能與客戶、合作夥伴和員工互動。

為了瞭解中小企業的數碼化轉型成熟度，IDC 發展出協助中小企業清楚評估目前能力的框架，並且訂定讓業務目標與 IT 需求同步的目標。

IDC 在 2020 年初調查超過 1,400 間中小企業，包括金融服務、製造、電信、媒體、交通、營造、零售和批發業，並且於 2020 年 5 月進一步針對 400 多家中小企業進行後續追蹤，以了解中小企業因 COVID-19 疫情危機所受的影響。

目標

- 判斷亞太地區中小企業的數碼化轉型準備度
- 瞭解在中小企業中數碼化轉型對推動經濟活動的影響
- 瞭解中小企業在數碼化轉型時面臨的挑戰和機會



受訪者

1,424 個

位於 14 個市場：

澳洲

中國

香港

印度

印尼

日本

韓國

馬來西亞

新西蘭

菲律賓

新加坡

台灣

泰國

越南



IT 影響

公司 IT 採購的決策者



職位

經理級以上職位，例如企業負責人、行政總裁、總監和部門主管



公司規模

50–499 名

員工



行業

營造

金融服務

製造

媒體

資源

零售與批發

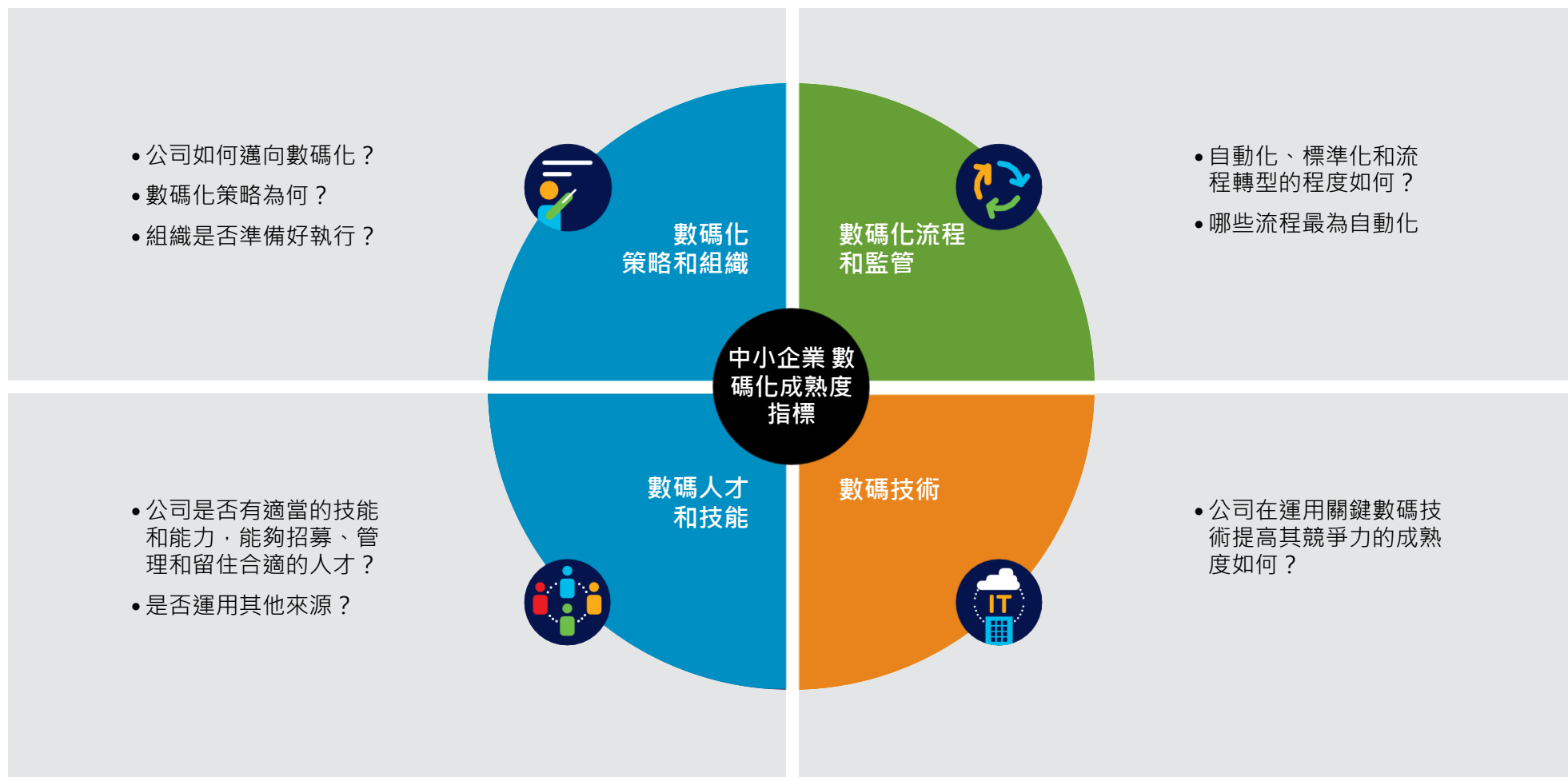
服務

電信

公用事業

亞太地區中小企業數碼化成熟度指數： 四個範疇

中小企業數碼化成熟度指數由四個範疇組成：數碼化策略和組織、數碼化過程和監管、數碼技術，以及數碼人才和技能。每個範疇都鎖定數碼化掌握度的重要層面，可當作衡量特定企業機能和表現方面相關成熟度的指標獨立評估，在中小企業實現數碼化轉型過程中提供可鎖定的目標。



亞太地區中小企業數碼化成熟度指數： 四個階段

此指數將中小企業分為四個數碼化成熟度階段，從處於最早期的數碼冷待者到最領先的數碼達人。

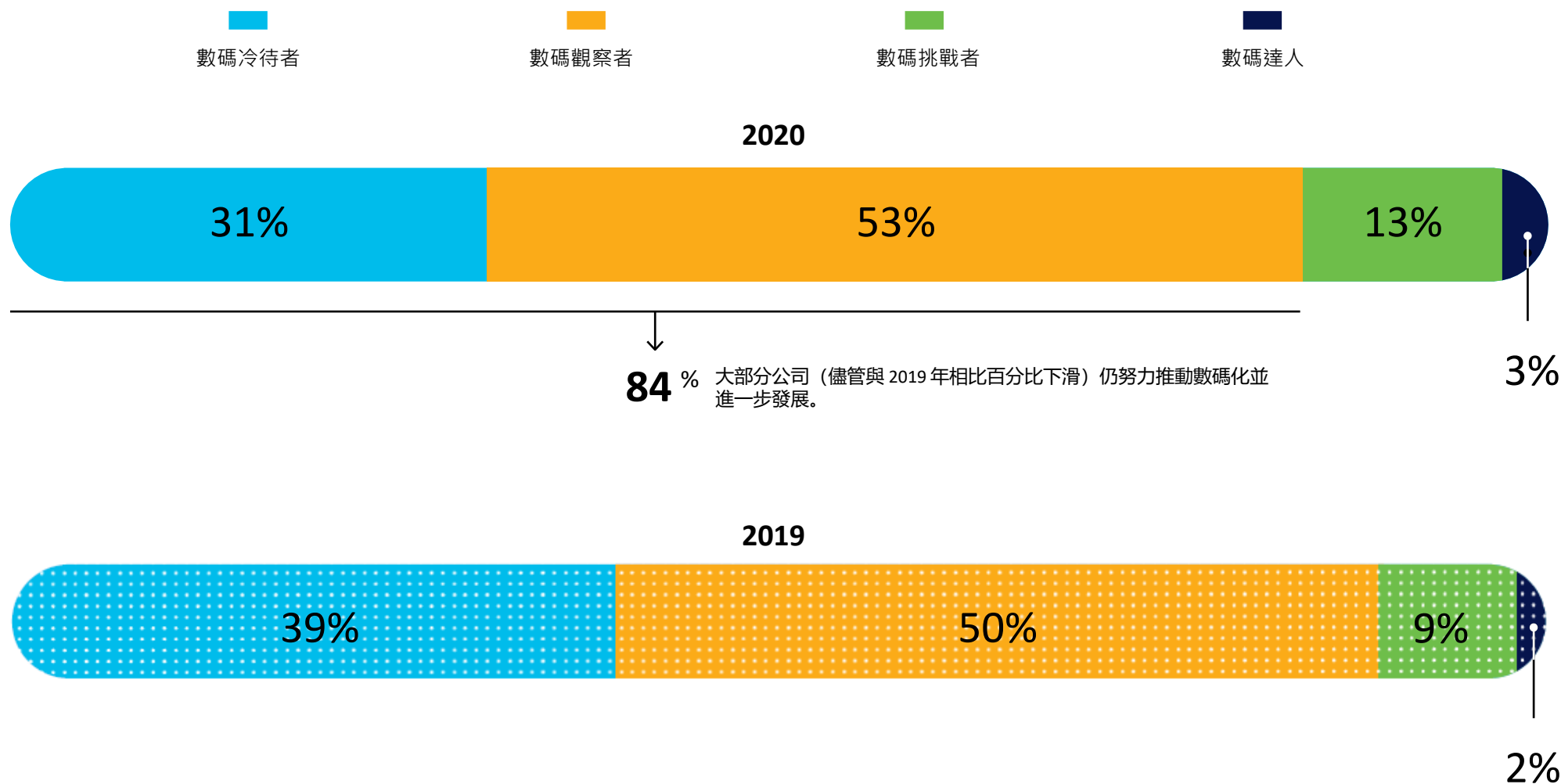
中小企業 數碼化成熟度 指標	第 1 階段 數碼冷待者	第 2 階段 數碼觀察者	第 3 階段 數碼挑戰者	第 4 階段 數碼達人
 策略和組織	公司被動且著重於效率。沒有或未開始進行數碼化工作。	正在進行數碼化工作，但屬於策略性。開始制定數碼化計畫。	公司專注於變得更靈活。有數碼化策略，但著重於短期。	有完整數碼化創新策略。主動尋求將市場轉型、擴大營運並推動客戶體驗。
 流程和監管	大多數流程為手動。	許多流程仍未自動化。專注於解決效率低落問題。	所有核心流程皆已自動化，並改善工作效率。	所有流程皆已自動化；靈活方法。在流程轉型過程中取得重大進展。
 技術	策略性投資。不以雲端和試算表為中心。	正在使用一些雲端資源。非常少運用分析。專注於使用報告工具。	有數碼化技術藍圖。公司正使用混合雲方法。	雲端優先，並致力於使用數碼技術。廣泛採用分析。
 人才和技能	缺乏數碼技能。	策略性投資以習得數碼技能。規避風險的領導階層。	策略性投資人才，特別是數碼技能。	有適當數碼技能。人才為第一順位，也是競爭優勢。靈活且適應性強的文化。



亞太區研究結果摘要

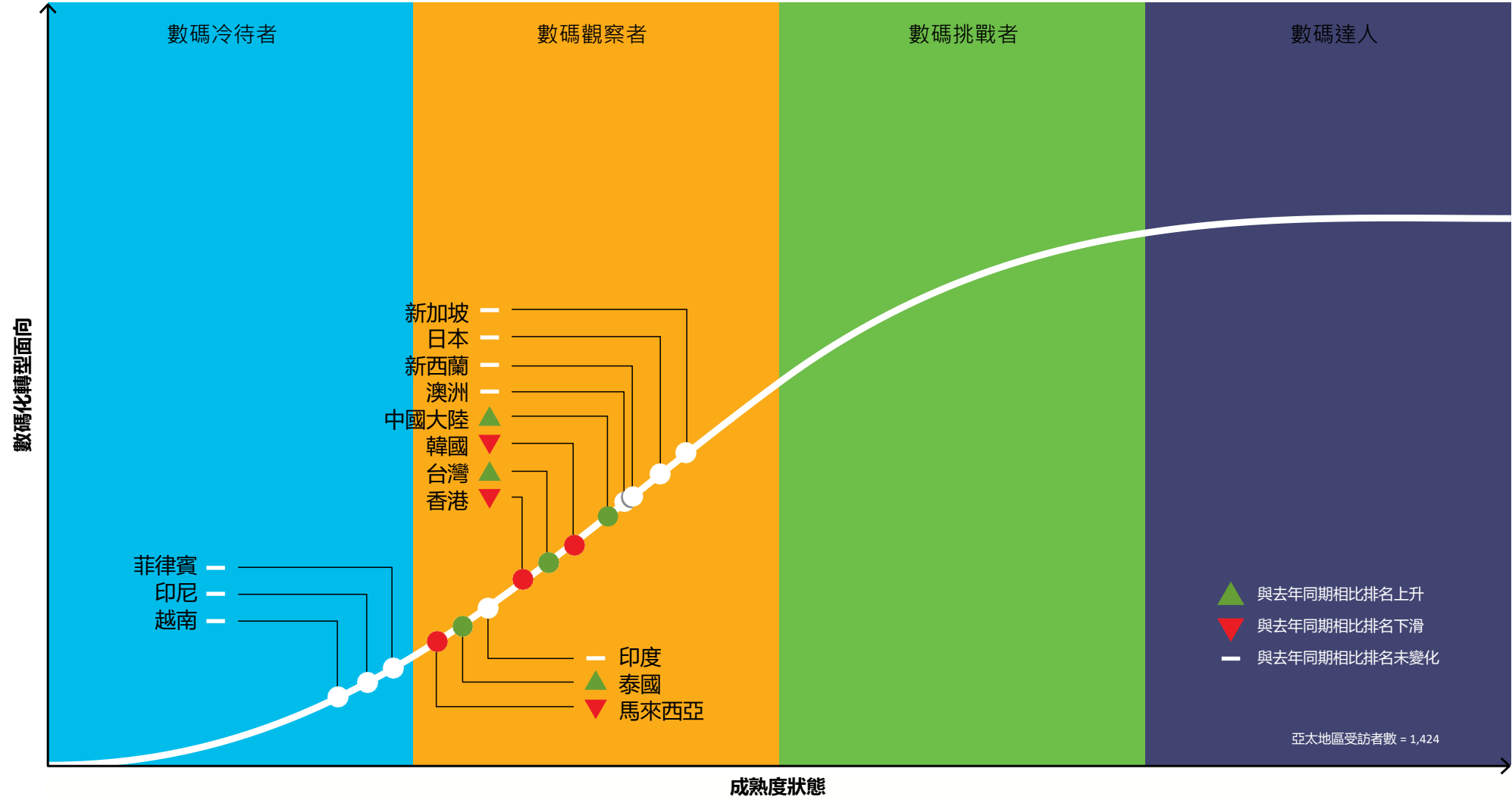
更多亞太地區中小企業正在進行數碼化轉型

相較於 2019 年的 11%，亞太地區中小企業加速推動數碼化，已有 16% 中小企業克服關鍵的挑戰，達到「數碼挑戰者」和「數碼達人」的高級成熟度階段。超過一半的中小企業正逐步進行數碼化，成為數碼觀察者；而 31% 中小企業仍被動因應市場變化，且幾乎不進行數碼化轉型。由於受到 COVID-19 疫情影響，我們預期亞太地區中小企業將會進一步加快數碼化的腳步。



亞太地區中小企業的數碼化成熟度

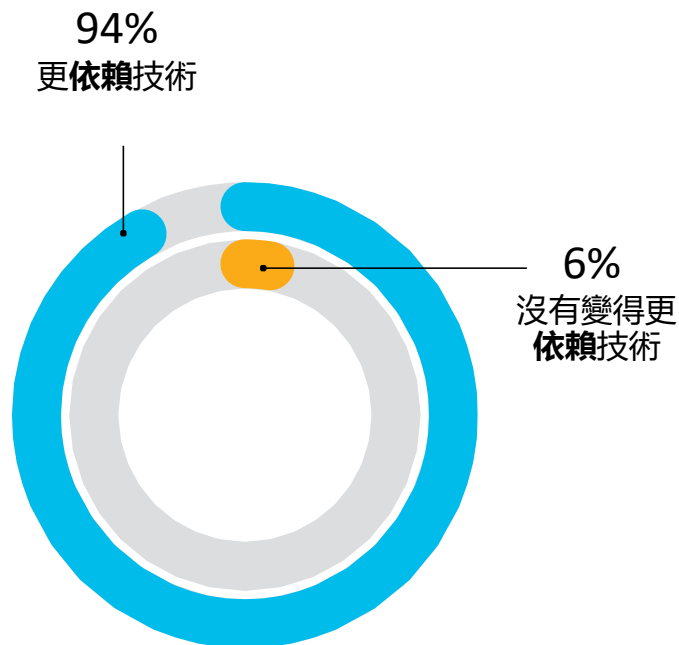
整體而言，亞太地區的所有市場在數碼化方面都漸趨成熟，其中印尼和越南取得了顯著的進步。新加坡、日本和新西蘭繼續引領「數碼觀察者」組，他們的排名和 2019 年相比沒有變化。但是，中國大陸、臺灣和泰國分別超越韓國、香港和馬來西亞。



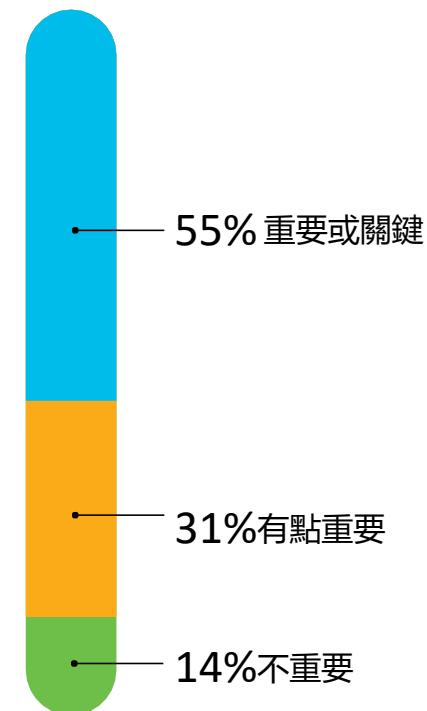
中小企業仰賴技術來推動業務數碼化，以使其變得靈活有彈性

在 COVID-19 疫情期間，亞太地區有 9 成的中小企業依賴技術來維持其業務。此外，超過 80% 的企業認為推動數碼化之後，業務能夠變得更靈活，並且能適應市場變遷，應對未來的挑戰。

COVID-19 是否讓您的公司更加依賴技術？



業務數碼化（提供數碼產品、優惠、數碼付款方式、電子商務等）對於建立能夠快速應對 COVID-19 等重大事件的靈活性有多重要？

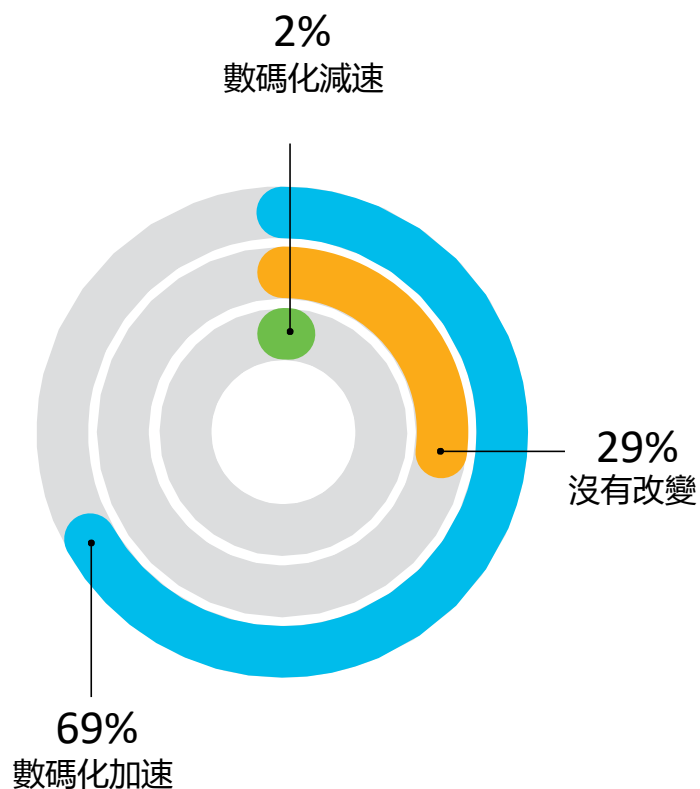


資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

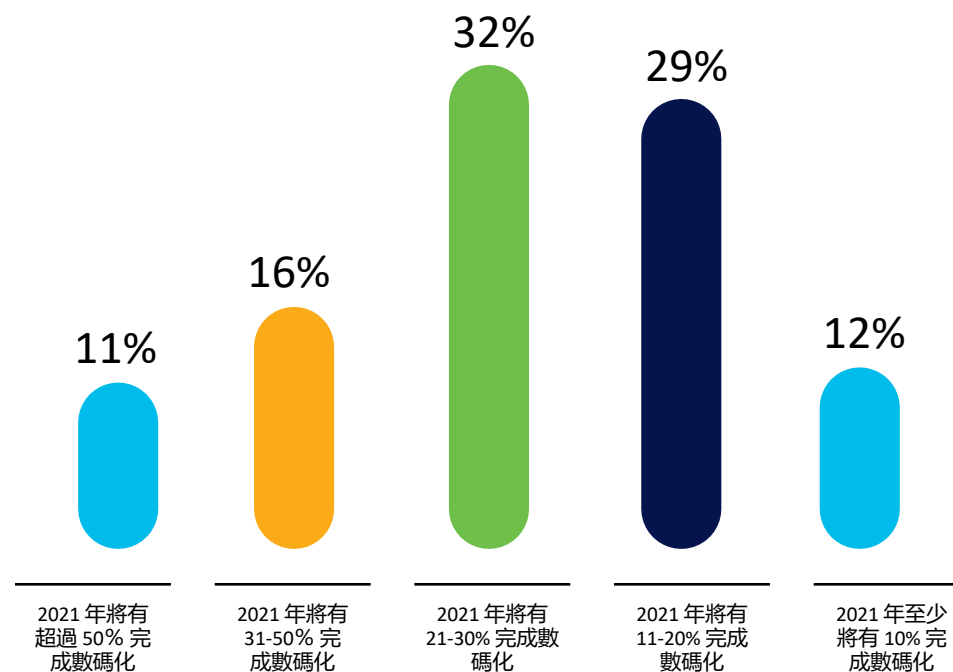
受到 COVID-19 疫情影響，中小企業正在加速推動數碼化，預計將有半數能在 2021 年完成 2 成以上業務的數碼化。

為了因應 COVID-19 疫情，近 70% 的中小企業正在加速推動數碼化，預計將有半數能在 2021 年完成 2 成以上業務的數碼化。

COVID-19 能否加速您業務的數碼化？



COVID-19 導致何種程度的業務數碼化加速？

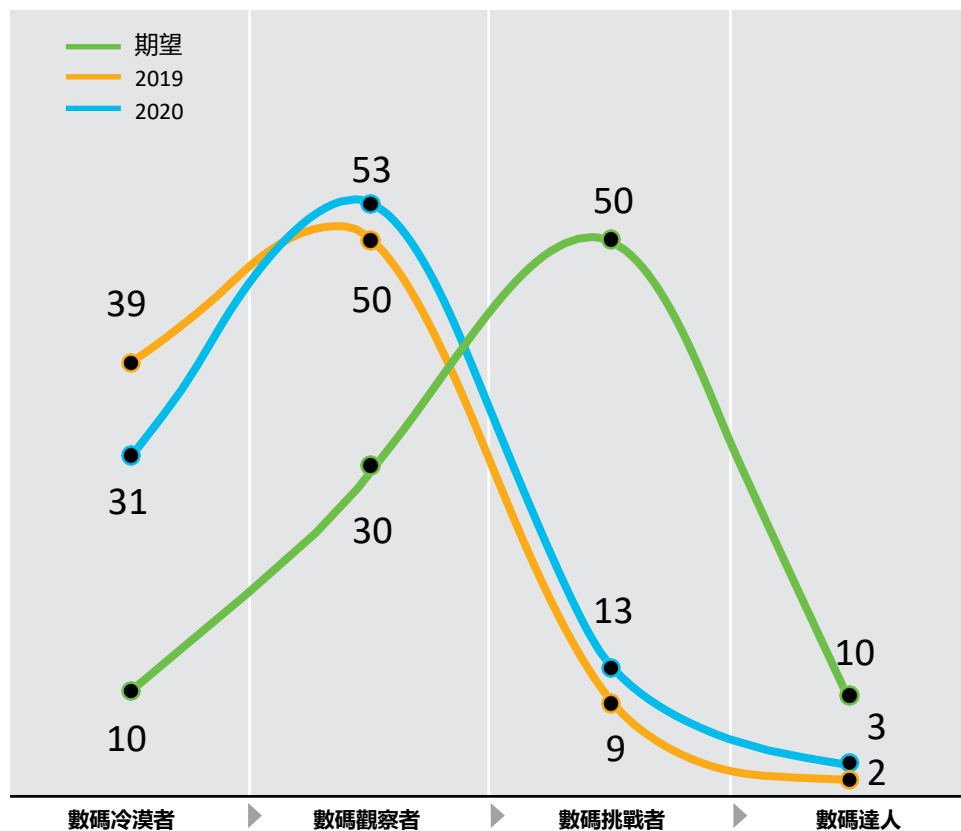


資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

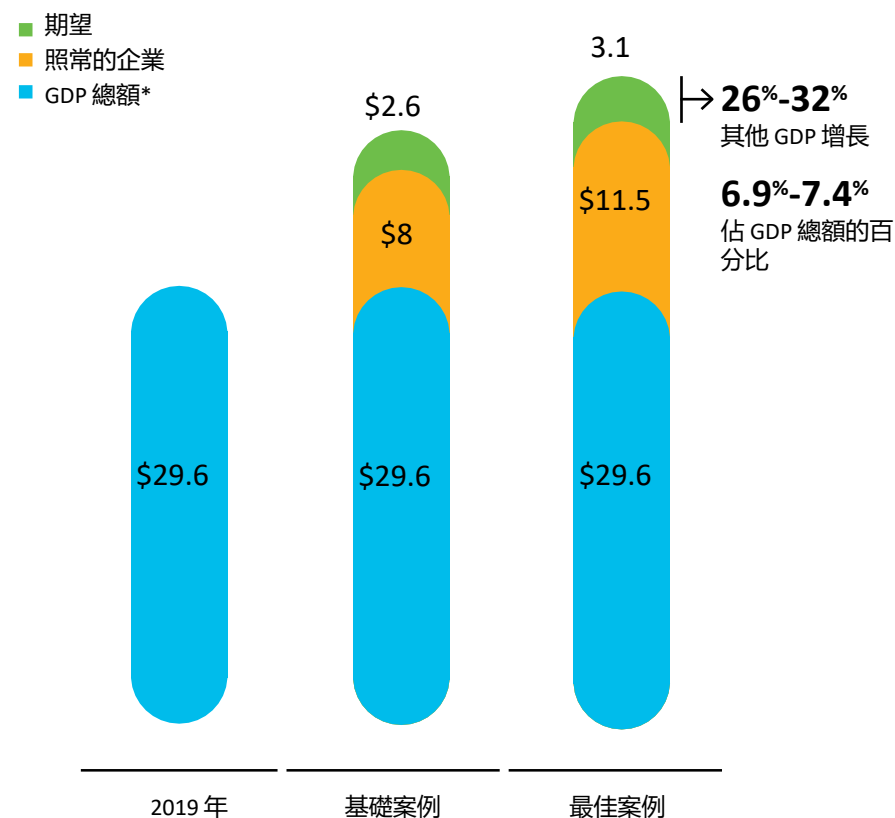
到 2024 年，中小企業加速推動數碼化雲端可能讓亞太地區的 GDP 增加多達 3.1 萬億美元。

亞太地區中小企業在數碼化成熟度越來越高，但大多數仍停留在第 1 階段（數碼冷待者）和第 2 階段（數碼觀察者）。讓中小企業有效進入第 3 階段（數碼挑戰者）和第 4 階段（數碼達人）以推動其數碼化，如此到 2024 年，亞太地區 GDP 將可增加 2.6 - 3.1 萬億美元，從而加快經濟復甦。

數碼化成熟度四個階段的中小企業百分比



將中小企業轉為期望曲線的累計 GDP（美元）



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

*資料來源：國家統計資料

提供新產品和服務是數碼化轉型的主要動力

與 2019 年(38%)相比，更多中小企業(62%)尋求數碼化轉型以推出新產品和服務。保持競爭優勢仍是促進中小企業數碼化的第二重要因素。

您企業的數碼化轉型動力/觸發因素為何？

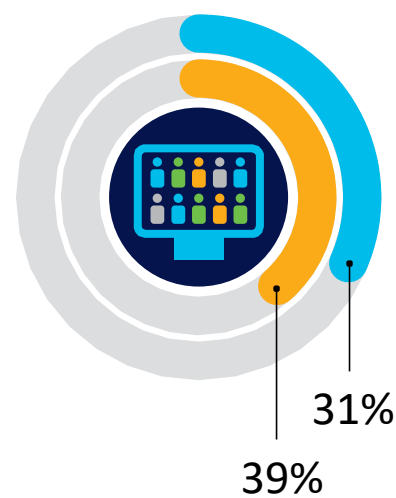
2019 2020



我們尋求數碼化轉型，為市場提供新產品和服務。



我們瞭解到競爭正在轉變，必須與時俱進。



我們的客戶要求我們改變做生意的方式。

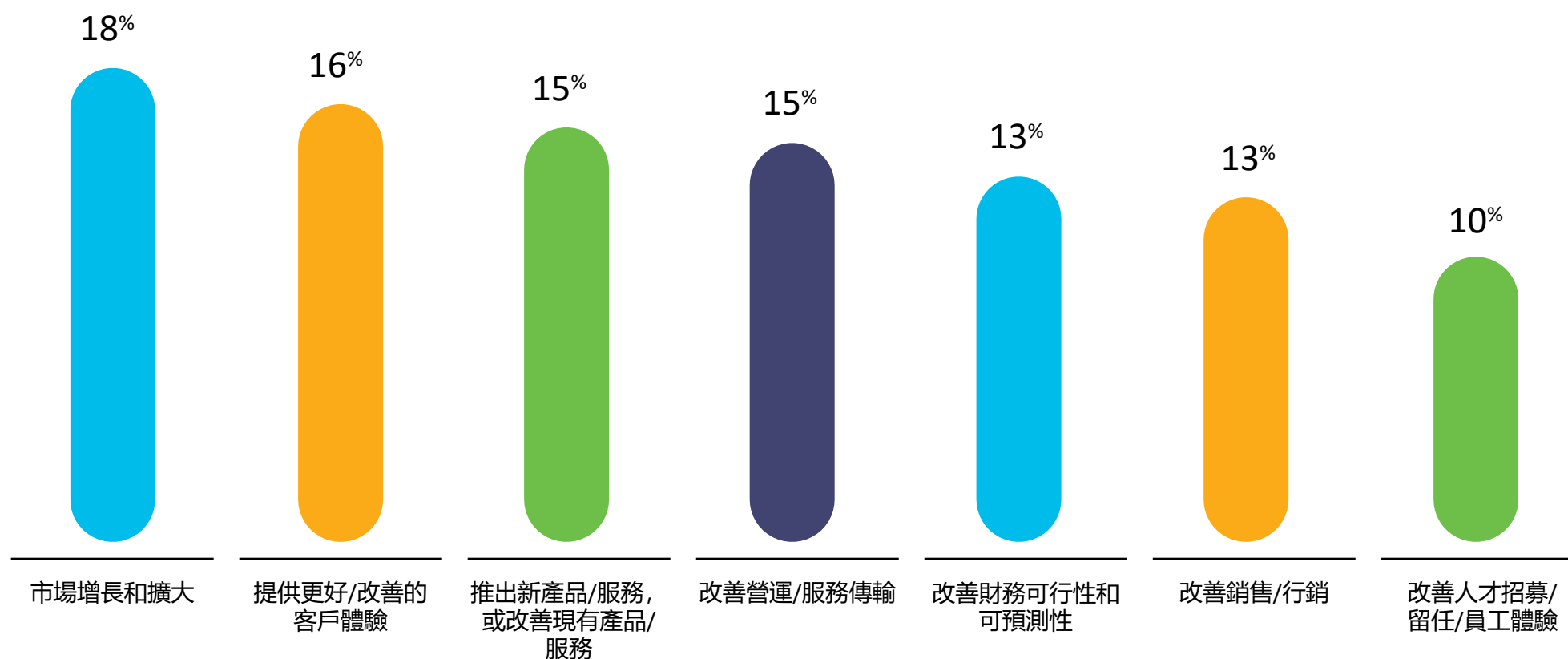


我們目前不認為數碼化轉型是我們企業的關鍵。

推動數碼化的首要目標是帶動增長和改善客戶體驗。

受到 COVID-19 疫情和經濟逐漸開放的影響，中小企業致力於提供更好的客戶體驗（CX）並推出新產品和服務以推動復甦。他們希望能運用技術來滿足個人化需求以及提供全新體驗，並以此作為一種新常態。

主要數碼化優先順序

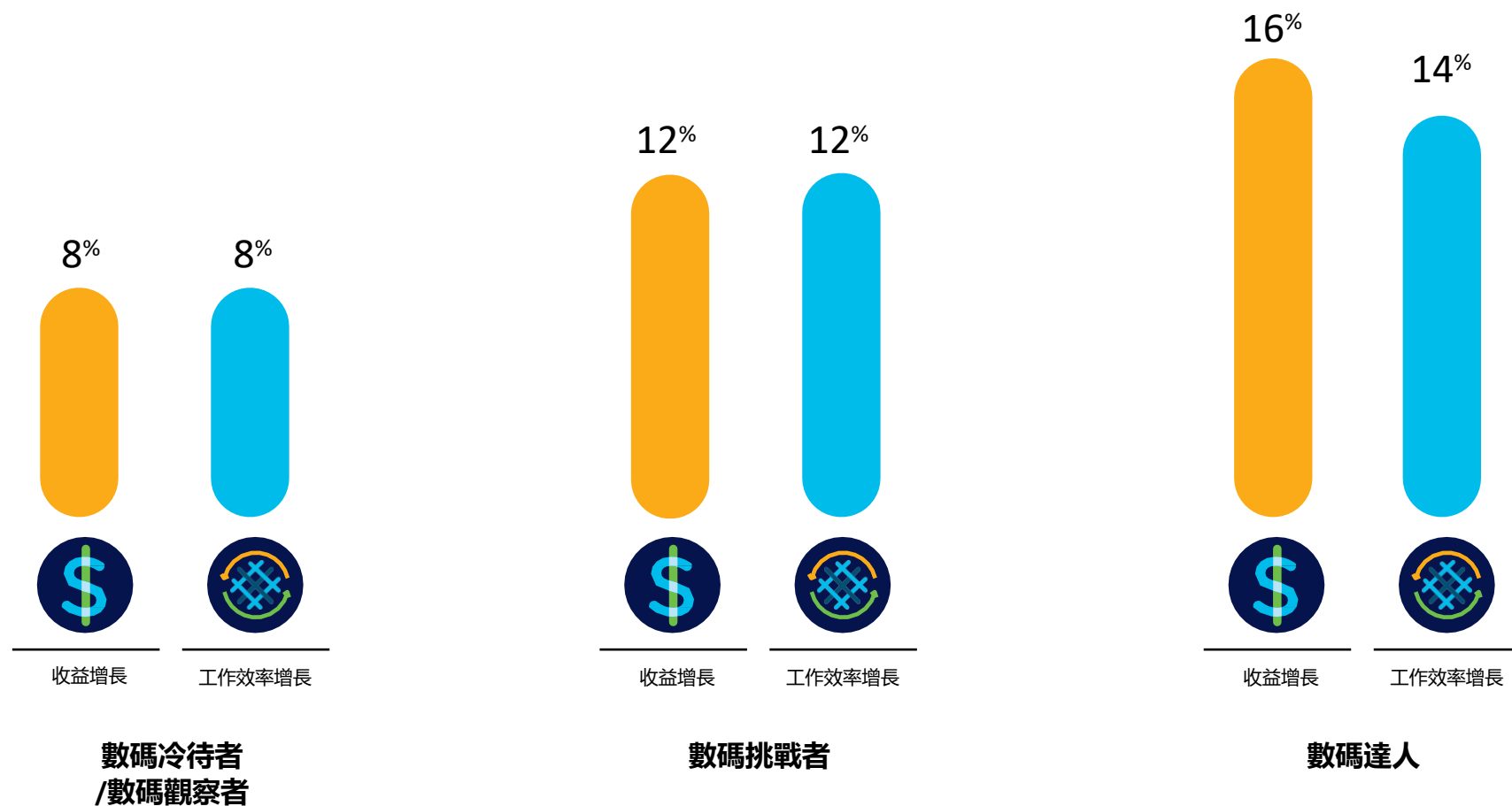


資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

數碼化領導者收益和工作效率增長超過兩倍

數碼挑戰者的業績和工作效率增長超過 50%，而數碼達人能像在數碼成熟度早期階段的中小企業一樣，收益以兩倍的速度增長。

因 IT 投資的平均收益和工作效率增長

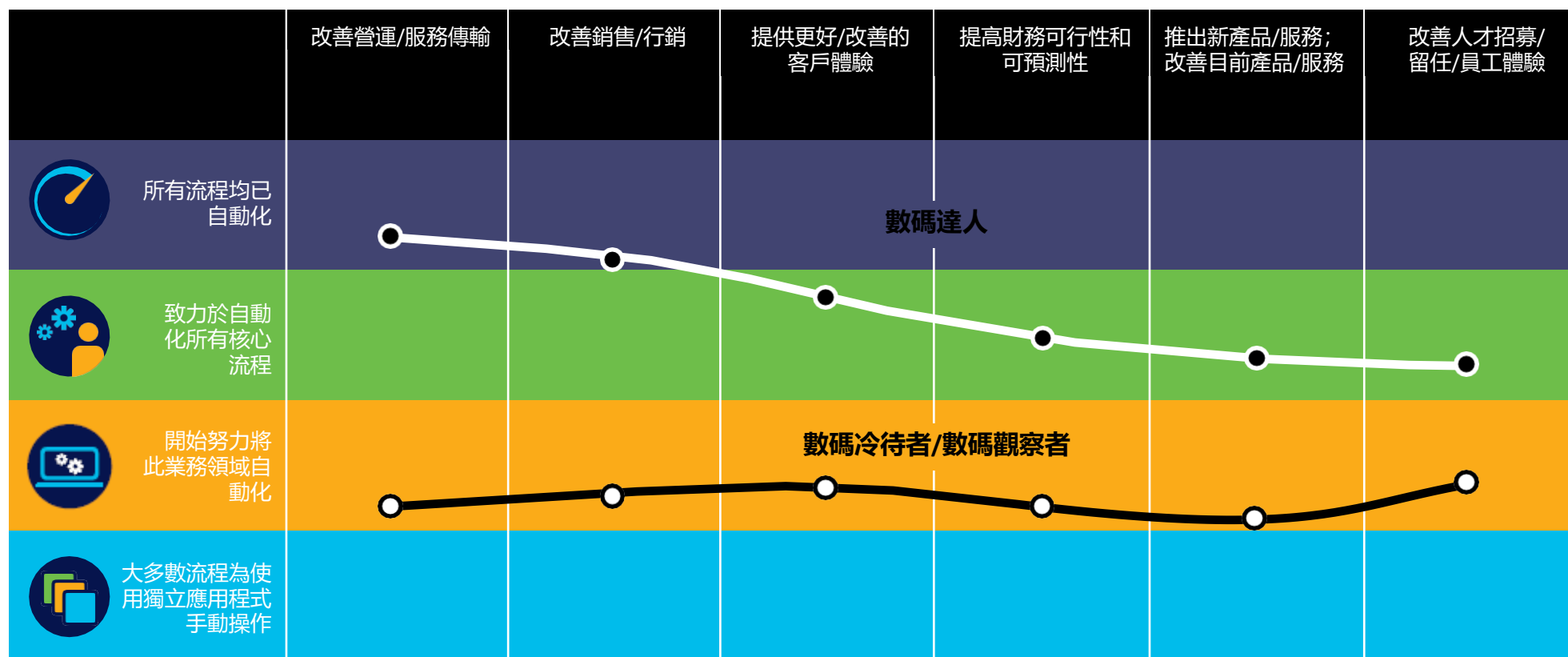


資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

自動化可發揮數碼化轉型優勢

數碼化成熟的中小企業將更多業務和營運自動化，從前端和客戶互動領域開始，享有關鍵數碼化轉型優勢。

中小企業如何描述公司在自動化流程的進展

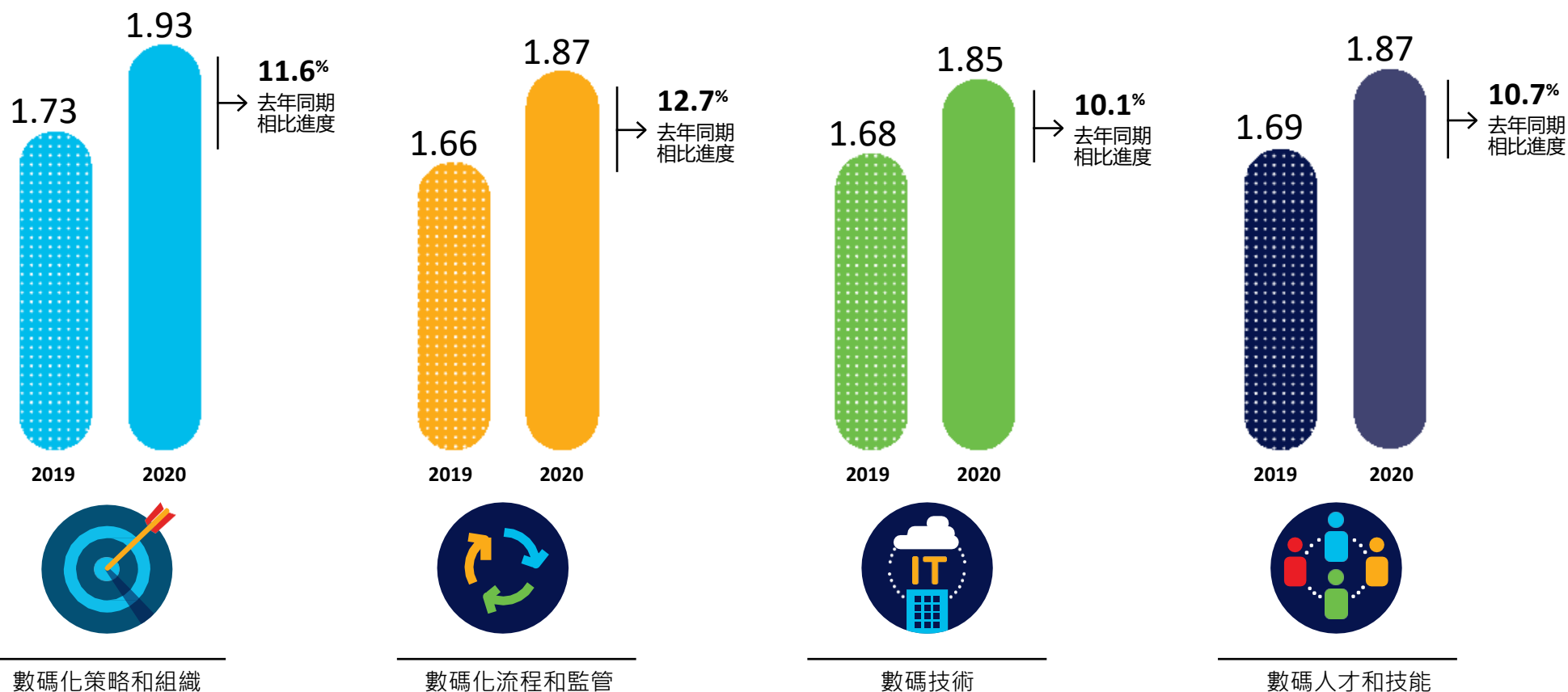


資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

中小企業最需要決定適當數碼技術規模的協助，藉此推動增長

中小企業在「數碼化策略和組織」持續獲得更高分，而實作「數碼技術」則是進展最少的領域。儘管人才和數碼技能短缺仍是目前的一大難題，但若能找到合適的合作夥伴關係，將有助於中小企業面對技術和技能層面的挑戰。

4 點成熟度模型中小企業獲得的平均分數

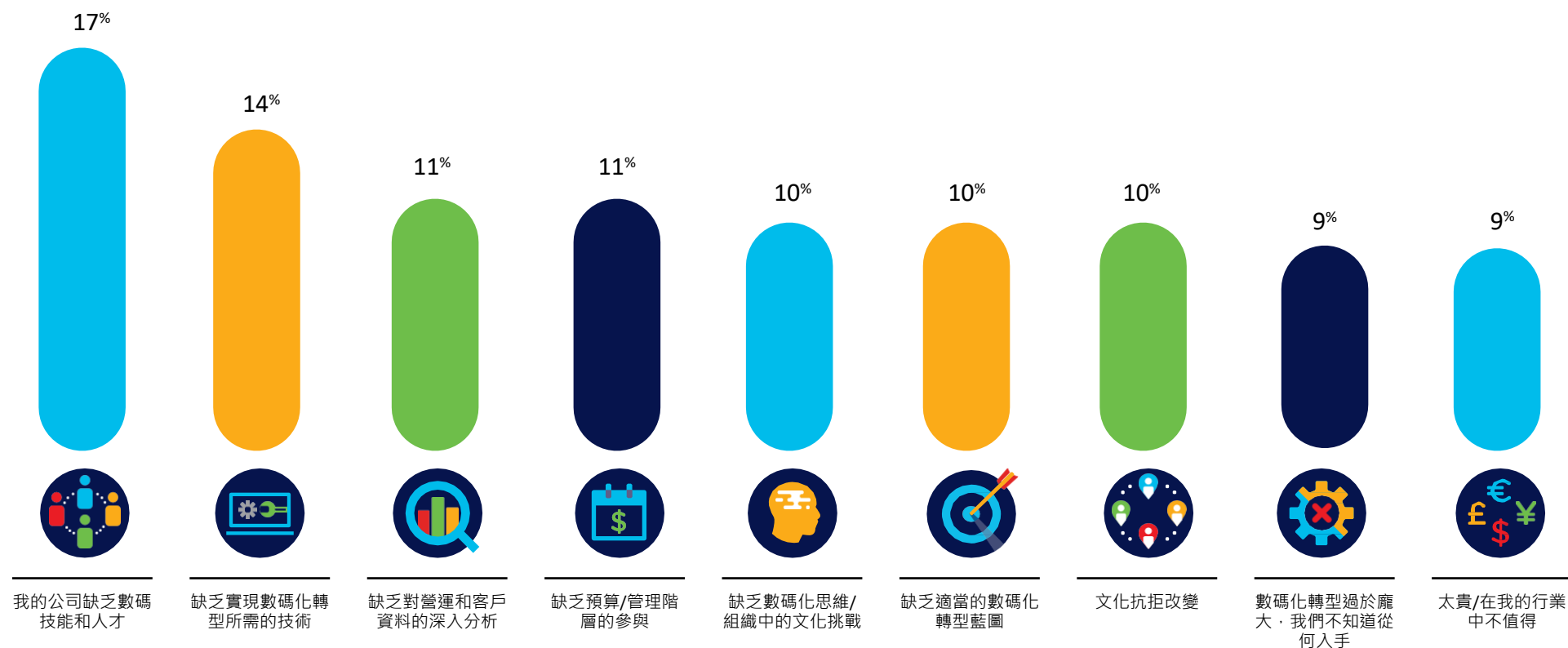


資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

缺乏技能和技術是數碼化轉型的主要挑戰

缺乏數碼技能和人才仍是亞太地區中小企業面臨的一大挑戰，其次是缺乏實現數碼化轉型所需的技術。

您在數碼化轉型中面臨的最大挑戰是什麼？



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

依數碼化成熟度排序的最大挑戰

無論規模和數碼化成熟度如何，努力填補人才缺口是所有中小企業面臨的挑戰。中小企業數碼化追隨者（數碼冷待者和數碼觀察者），將缺乏必要技術、數碼化思維和預算承諾視為主要障礙。在使用合適技術及深入分析營運和客戶資料方面，數碼化領導者並非沒有類似的挑戰。

您在數碼化轉型中面臨的主要挑戰是什麼？

排名	數碼冷待者 第 1 階段	數碼觀察者 第 2 階段	數碼挑戰者 第 3 階段	數碼達人 第 4 階段
1		 我的公司缺乏數碼技能和人才		
2	 缺乏實現數碼化轉型所需的技術		 缺乏對營運和客戶資料的深入分析	
3	 缺乏數碼化思維/組織中的文化挑戰	 缺乏預算/ 管理階層的參與	 缺乏實現數碼化轉型所需的技術	
4	 缺乏對營運和客戶資料的深入分析	 缺乏數碼化思維/組織中的文化挑戰	 缺乏預算/ 管理階層的參與	 缺乏適當的數碼化轉型藍圖
5	 缺乏預算/管理階層的參與	 缺乏對營運和客戶資料的深入分析	 文化抗拒改變	

雲端技術是中小企業的首要考慮

無論規模，亞太地區中小企業計畫在未來 18 個月著重於投資雲端，接著陸續升級網絡安全及 IT 基礎架構，將業務數碼化。領導者認為若要加快業務數碼化的進度，投資企業的應用程式應為優先事項；但是追隨者更加著重於保護 IT 系統和網路的安全。COVID-19 導致客戶體驗、視訊會議解決方案及 AI/分析成為技術投資的優先事項。

熱門技術投資

排名	追隨者 第 1 和第 2 階段	領導者 第 3 和第 4 階段	整體 2020 年 1 月	整體 2020 年 5 月
1	 雲端解決方案	 雲端解決方案	 雲端解決方案	 雲端解決方案
2	 網絡安全	 購買/升級 IT 基礎架構軟件	 網絡安全	 客戶體驗解決方案
3	 購買/升級 IT 基礎架構軟件	 購買/升級 IT 基礎架構硬件	 購買/升級 IT 基礎架構硬件	 視訊會議解決方案
4	 購買/升級 IT 基礎架構硬件	 購買/升級企業應用程式	 購買/升級 IT 基礎架構軟件	 AI/分析
5	 AI/分析	 網絡安全  AI/分析	 AI/分析	 購買/升級 IT 基礎架構硬件和軟件 

資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

中小企業在過程中會尋找合適的合作夥伴

熱門合作夥伴

53%

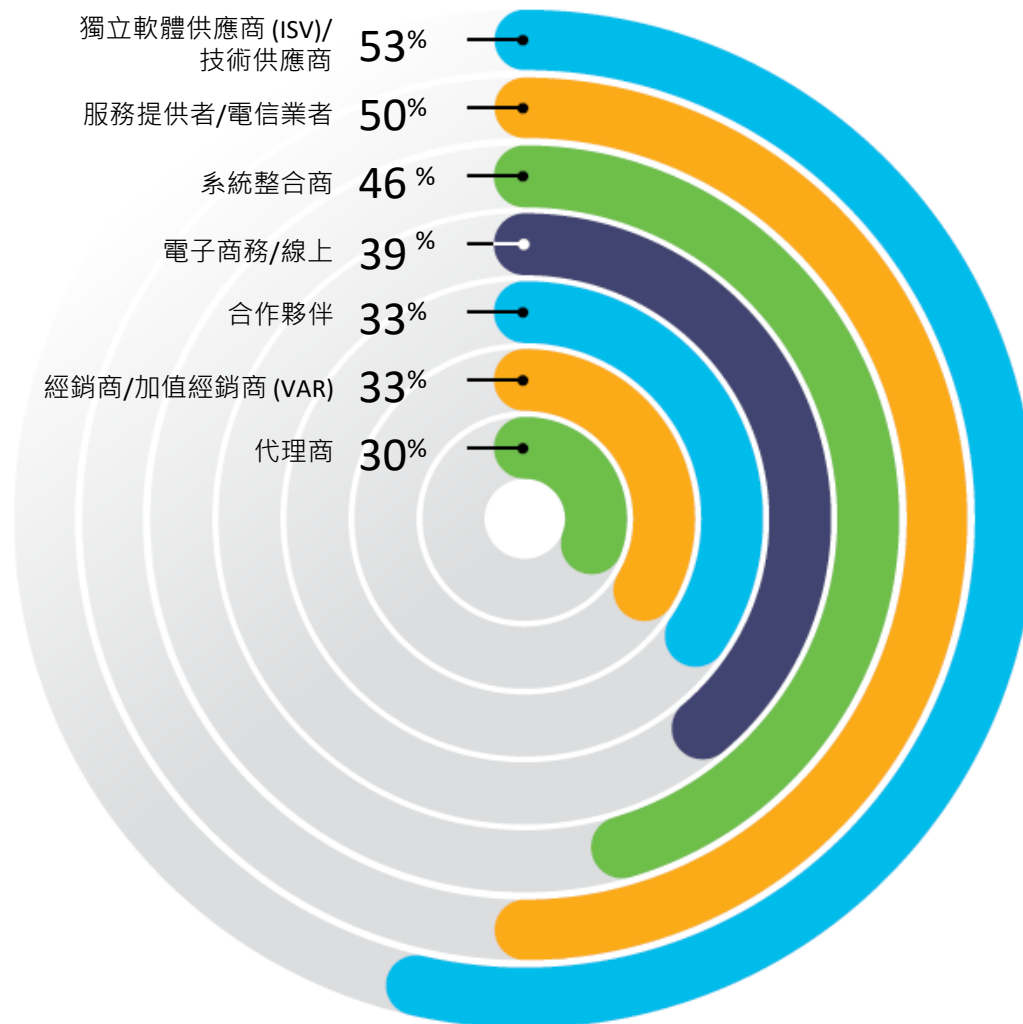
亞太地區中小企業研究數碼化解決方案時，偏好與 ISV 合作。將近一半 (49%) 的中小企業偏好服務提供者/電信業者，而 46% 偏好系統整合商。

數碼化投資的資訊來源

52%

亞太地區中小企業會將業界顧問的建議和分析當作技術投資最重要的資訊來源，其次是參加技術供應商活動 (50%)。

技術投資的資訊來源



結論和建議

中小企業的數碼化轉型過程是個重要的過程，且風險很高。中小企業占全球 GDP 的一半，全球員工的三分之二。

但由於市場條件及技術的日新月異，中小企業的競爭力正面臨越來越龐大的壓力，86% 中小企業非常贊同「科技正在改變行業面貌」。COVID-19 強調了技術的重要性，令中小企業意識到他們別無選擇而必須進行數碼化，且加速推動才能讓企業變得靈活有彈性，並確保其未來的發展。

您不必成為技術專家就能將企業轉型。下列 7 個步驟能逐步引導您成為具有數碼靈活性的中小企業。

成為中小企業數碼挑戰者的七個步驟



深入瞭解



市場研究摘要

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第4名

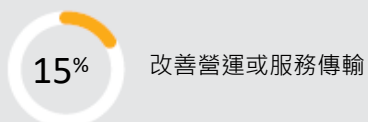
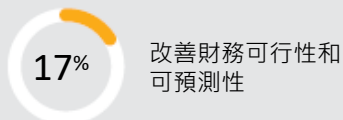
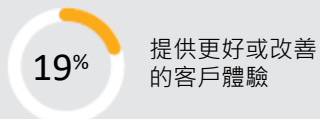
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

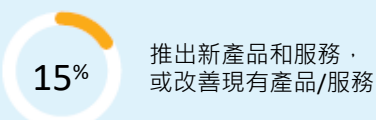
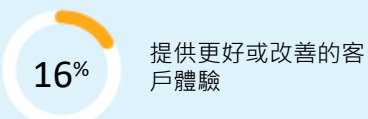
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

中國大陸

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第 5 名

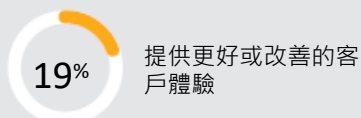
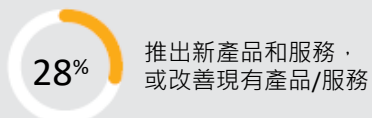
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

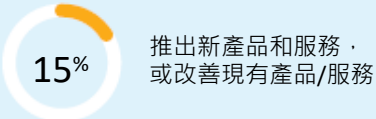
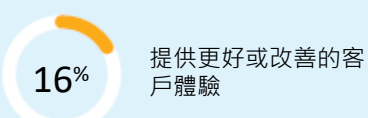
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第8名

技術投資



21%
網絡安全



10%
雲端



10%
升級 IT 硬件

數碼化挑戰



16%
不知如何開始

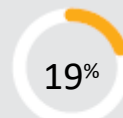


14%
太昂貴/不值得

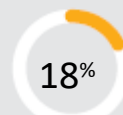


13%
缺乏人才

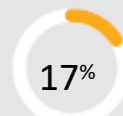
數碼化優先順序



改善營運或服務
傳輸



市場增長和擴大



推出新產品和服務，
或改善現有產品/
服務

亞太地區發展趨勢平均值

技術投資



15%
雲端



12%
網絡安全



12%
升級 IT 軟件

數碼化挑戰



17%
缺乏人才

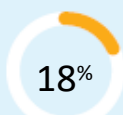


14%
缺乏實現的技術

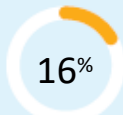


11%
參與欠投入

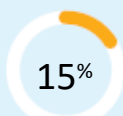
數碼化優先順序



市場增長和擴大



提供更好或改善的客
戶體驗



推出新產品和服務，
或改善現有產品/服務



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第2名

技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序

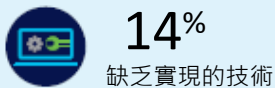


亞太地區發展趨勢平均值

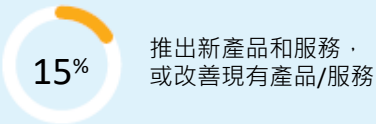
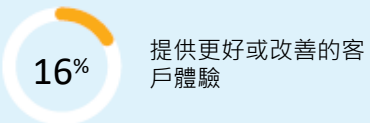
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

印度

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第9名

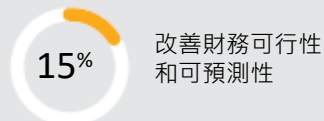
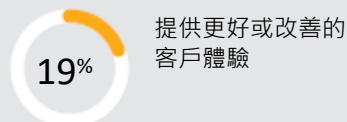
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

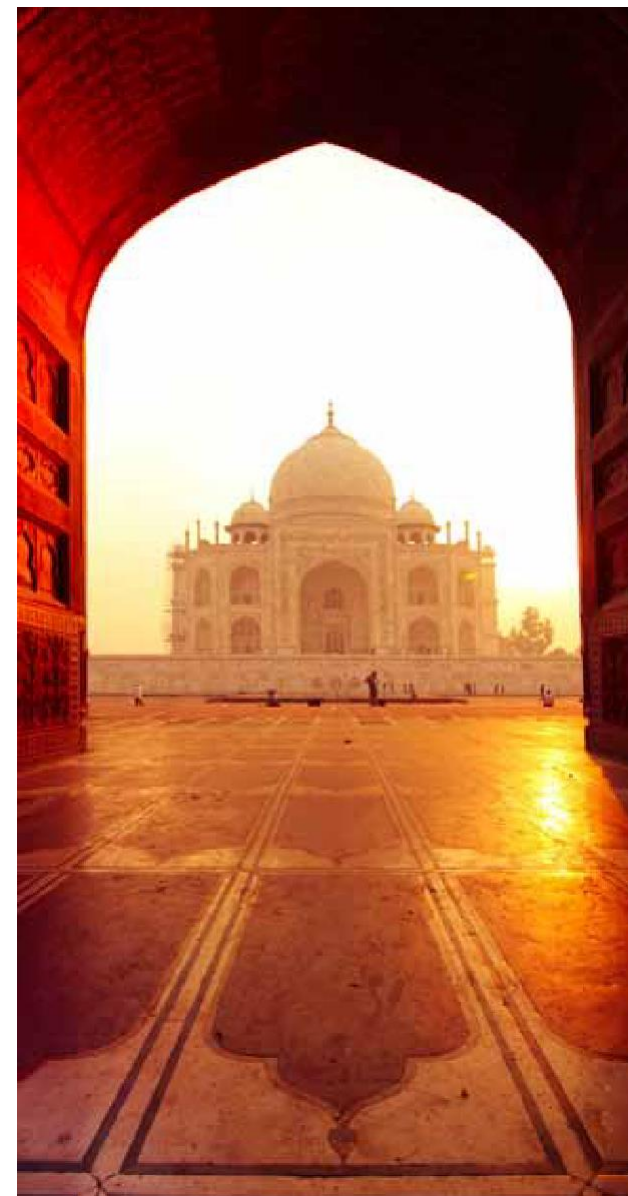
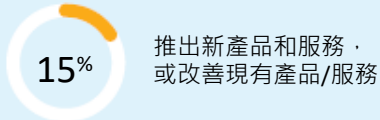
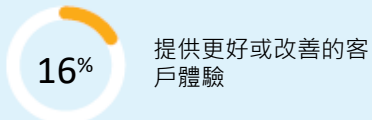
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第13名

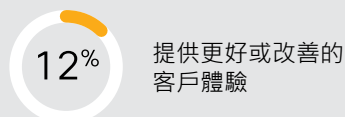
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

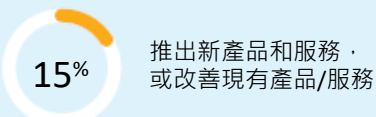
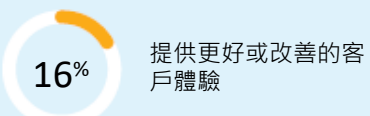
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

馬來西亞

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第11名

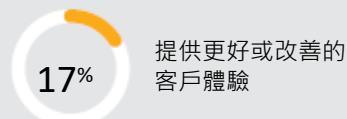
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

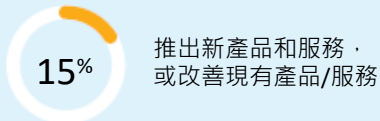
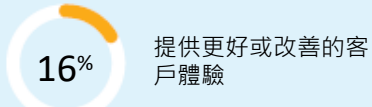
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

新西蘭

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第3名

技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

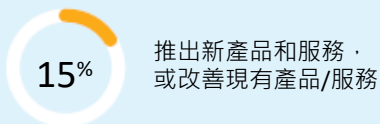
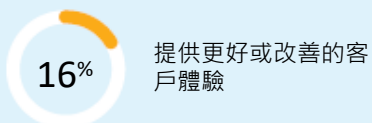
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

菲律賓

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第12名

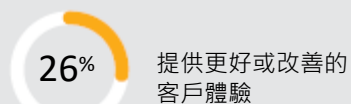
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

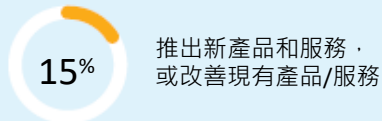
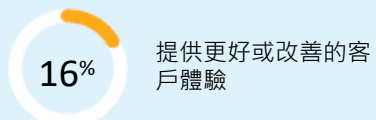
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

新加坡

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第 1 名

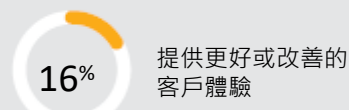
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

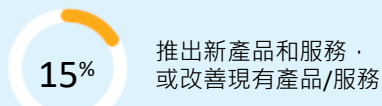
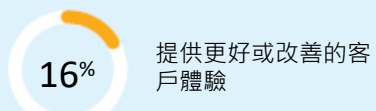
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第6名

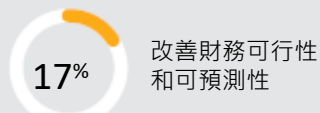
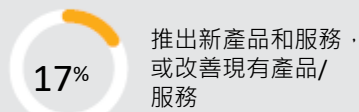
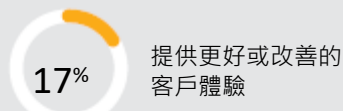
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

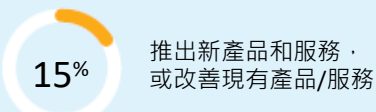
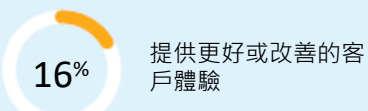
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第7名

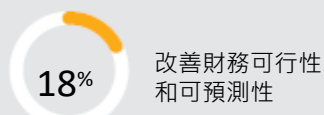
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

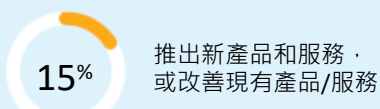
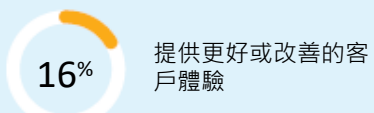
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第10名

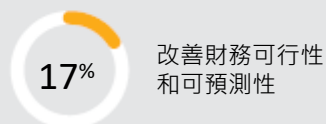
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序

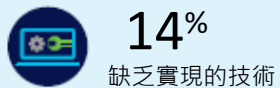


亞太地區發展趨勢平均值

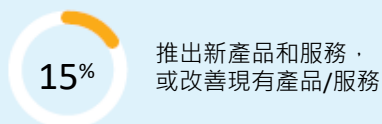
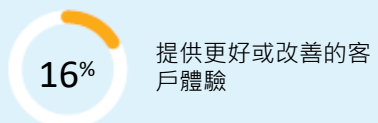
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究

越南

亞太地區中小企業數碼化成熟度排名：第14名

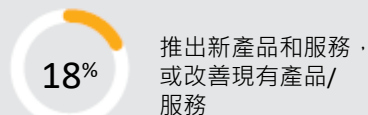
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



亞太地區發展趨勢平均值

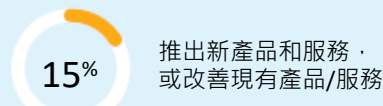
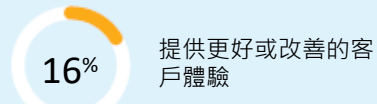
技術投資



數碼化挑戰



數碼化優先順序



資料來源：IDC 和思科 2020 亞太地區中小企業數碼化成熟度研究



自 1984 年以來，**思科**（納斯達克：CSCO）一直是全球技術領導品牌，致力於網際網路的發展。我們的員工、產品和合作夥伴協助社會安全地連接網路，並即時掌握未來的數碼化契機。在 www.cisco.com 上深入探索，並在 Twitter 上關注 @Cisco。思科和思科標誌是思科及/或其附屬機構在美國和其他國家/地區的商標或註冊商標。如需思科商標清單，請見 www.cisco.com/go/trademarks。