



## IDC 中小企业洞察：

u

### 2018-在高速发展期与时俱进

2017 年 10 月

作者：Victor Lim

赞助商：思科

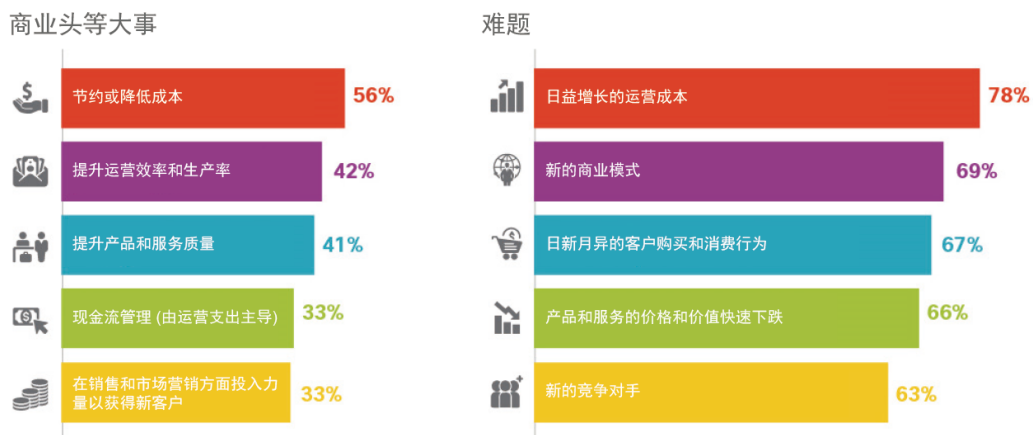
#### IT 成为中小企业当务之急、重中之重

当今中小企业 (SMB) 所面临的未来竞争日趋激烈，但又充满机遇。高速宽带覆盖范围的扩大、移动设备保有量的增长、联网质量的提升以及物流服务和网络的扩展正在加速打破市场的地理限制。中小企业不再仅与当地的对手竞争，而是还要与其它新兴市场中的低价竞争对手展开角逐，需要利用技术找出快速扩张海外市场的机遇。

IDC 最近的一项调研采访了亚太区澳大利亚、印度、马来西亚、菲律宾和新加坡等国家的 900 多家中小企业，调研结果显示，日益增长的经营成本成为中小企业关注的一项重要内容 (请参见图 1)。为保持竞争力，他们将降低成本、改善运营效率以及提升生产率视为三大商业头等大事。本质上而言，就是要通过“多做事、少消耗”来保证利润并通过提升产品和服务质量来确保竞争差异化。

图 1

中小企业的五大商业头等大事和难题



N=941

来源：2017 IDC 定制中小企业调研，赞助商：思科

然而，这并非易事。因为中小企业需要应对诸多方面，例如竞争、运营难题以及日益增长的运营成本。新的业务模式（例如租赁或共享，而非购买）带来了新的竞争对手，迫使中小企业与时俱进、跟上客户需求和消费行为不断变化的节奏。

IDC 的研究表明，对中小企业而言，技术头等大事与商业头等大事是一致的（请参见图 2）。当被问及 IT 方面的头等大事时，受访者表示，IT 安全、提升 IT 技能和生产率、更好地做出决策以及节约成本是他们最关注的几大主要方面，这些方面与企业不断变化的竞争需求相一致。

## 主要技术投资领域

IDC 的研究表明，中小企业的 IT 投资分布于那些在日常运营中被认为是必不可少且有助于增强其竞争优势的各种技术上。不论员工规模大小，几乎所有的中小企业都会在交换机、路由器以及无线接入点方面投入资本。确保中小企业网络安全的安全解决方案也至关重要，三分之二以上的受访者有这方面的投资（请参见图 3）。

图 3

中小企业当前的技术采用情况



N=941

来源：2017 IDC 定制中小企业调研，赞助商：思科

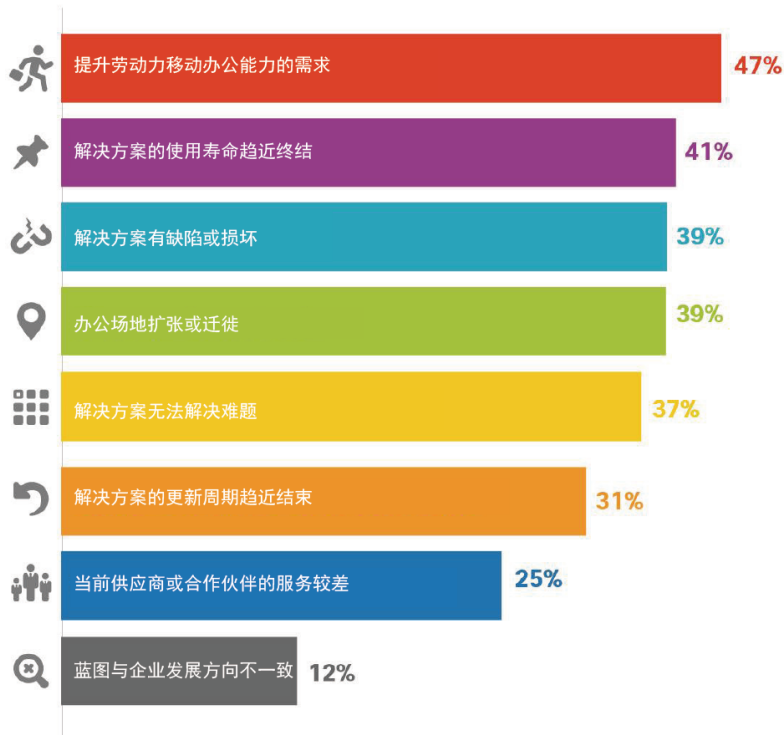
## 保持安全、与时俱进

不论企业规模大小，IT 安全对每一家企业而言都至关重要。除了移动与联网所带来的潜在安全风险以外，最近的一系列勒索软件袭击以及大量数据丢失的负面影响也加重了中小企业对于保障 ICT 网络和数据安全的担心。由于越来越多的中小企业处理的数据量日益增长，这种担心变得更加突出。这些数据包括机密客户数据、交易记录以及知识产权等等。虽然提升劳动力的移动办公能力是推动新技术投资增长的头等大事，但是技术过时、解决方案有缺陷或损坏以及新的商业扩张或数字需求等其它因素也会推动新技术的运用（请参见图 4）。

“(安全性) 实际上是我们系统中的最重要的部分，因为黑客会攻入系统并虚假下单，世界各地发生的所有黑客行为正在对企业造成破坏。” —— 中小企业调研的受访者

图 4

### 采用新技术的理由



### 更好地进行通信和协作

随着越来越多的中小企业允许员工在办公室以外的地方开展工作，中小企业当前的投资反映了工作方式的变化。人们越来越追捧移动办公文化致使中小企业投资采购云端以及统一通信和协作 (UC&C) 解决方案 (请参见图 5)。较大一些的中小企业尤为如此。这些企业采用客户关系管理 (CRM)、会计、企业资源计划 (ERP) 和其它商业应用程序以及云端解决方案作为提升产能的低投入替代方式。

“我很期待采用统一通信解决方案。这样会有助于我的销售团队提升工作效率，即使是他们不在办公室的时候。” —— 中小企业调研的受访者

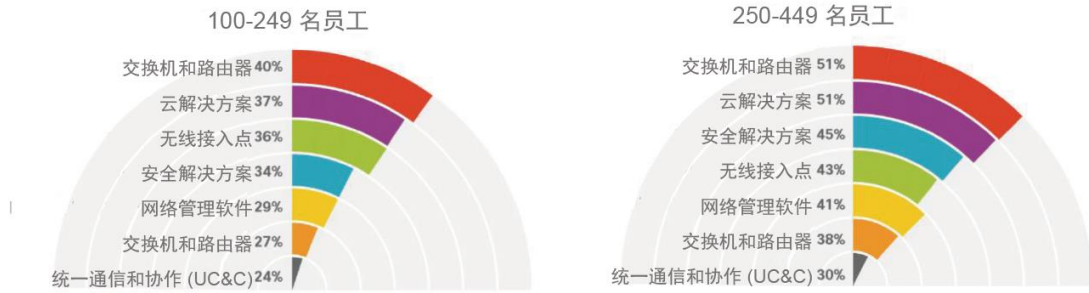
云端应用程序以及统一通信和协作解决方案还让中小企业能够与合作伙伴和自由职业者实现跨企业协作，从而更高效地服务于市场。随着越来越多的专业人员选择成为自由职业者，云端以及统一通信和协作解决方案让中小企业能够利用新的技能和新的第三方实力，从而在需要小众专业技术的时候能够抓住机遇。

“互联网连接对我们的企业而言至关重要。如果没有互联网连接，我们就全都可以回家了。” —— 中小企业调研的受访者

这种工作趋势还产生了更多需要存储和处理的数据，因而增加了对服务器、存储以及云端解决方案的需求。服务器、存储以及云端解决方案是中小企业在 2018 年计划加大投资的主要技术。这意味着，虽然中小企业期待逐步转移到云端解决方案上来，但是许多企业仍然计划采用混合云解决方案，利用云服务来补充其内部部署的服务器和存储设施。

图 5

### 2017/2018 年投资的当务之急



### 资源限制在 IT 方面构成持续性难题

大多数中小企业没有大型 IT 部门，一些较小的企业根本没有内部资源。对他们而言，管理和维护现有的 IT 系统以及采用新技术来满足业务需求始终是一项持续性难题。

中小企业最突出的三大难题在于保障 IT 和商业应用程序的安全（现在用户可以通过移动设备以及从外部网络访问企业的 IT 和商业应用程序）、应对日益复杂的 IT 环境、解决将新技术融入传统平台所产生的技术问题（请参见图 6）。

图 6

### 中小企业的头等 IT 难题



### 中小企业在采购 IT 设施时的头等标准

对中小企业而言，在做出技术采购决策时需要考虑这些难题。首先，购买值得信赖的品牌通常是一项重要标准，在安全性（即中小企业常常提到的重中之重）方面，这样做的好处显而易见（请参见图 7）。许多中小企业在安全性方面还会考虑端点安全性（为笔记本或个人电脑提供防护的防病毒和防间谍软件）以及采用防火墙。最佳的做法是采用多层安全性措施，不但确保端点安全性，而且还要在设备上采用软件防火墙以及在网络硬件内置防火墙。因此许多中小企业认为大品牌的 IT 解决方案值得信赖，其产品中采用了足够的安全性措施。

图 7

采购 IT 设施时的五大决定性因素



与现有软件和硬件之间的兼容性同样重要，因为中小企业喜欢为现有基础设施增添新功能，而非推倒重来、替换系统。简单易用也是五大标准之一，因为 IT 解决方案是否易于部署和融入到现有软硬件当中非常重要。中小企业喜欢混合云解决方案，这也意味着解决方案需要能够适应现有的企业内部和云端基础设施，而且可以随着企业的增长而实现扩展。

简单易用的另一层意思指的是，IT 解决方案不需要、不依赖人力资源来管理和监控，因为一般的中小企业的内部 IT 员工非常有限或完全没有这类岗位。IT 部门的一大难题是分配合适的资源来支持和满足用户多变的需求。因此 IT 解决方案是否具备内置智能功能以及是否拥有用户友好型界面也同样重要，这样管理人员才能更轻松地管理 IT 服务的提供。**换言之，中小企业更喜欢智能、简单且安全的 IT 解决方案。**

就采购流程而言，大约四分之三的受访中小企业具有某种形式的正式 IT 采购流程，然而在进行小额采购时，多数企业并不执行正式的招标流程。中小企业更喜欢选购同类产品中的最佳品牌，尤其是**他们一直使用的品牌，因为这样可确保产品的可靠性和安全性。**

结语：

## 针对中小企业的基本指南

- 始终追赶最新技术潮流，不断投资采购解决方案，让企业能够发生翻天覆地的变化、应对不断变化和竞争日趋激烈的市场需求。
- 想要最大限度发挥 IT 投资的效益，单纯的联网是不够的。要利用价格实惠的云端解决方案来解决 IT 方面的当务之急，进而解决企业的当务之急。
- 考虑简单、智能和安全这三大因素，克服资源限制。简单指的是解决方案易于部署和融入到传统平台以及云端平台中。解决方案包括通信和协作工具，这些工具易于使用和管理，具有自报告和监控功能，而且还内置了保障网络和数据安全的功能，让用户能够用得安心。
- 最后，所选择的供应商应不仅仅是一家技术供应商，更是一家合作伙伴。这家合作伙伴应了解你的企业和行业的独特需求、应具有财务状况稳定的业绩记录、应具有与企业增长潜力一致的合作模式。

### ABOUT THIS PUBLICATION

This publication was produced by IDC Custom Solutions. IDC Custom Solutions makes IDC content available in a wide range of formats for distribution by various companies. A license to distribute IDC content does not imply endorsement of or opinion about the licensee.

### COPYRIGHT AND RESTRICTIONS

Copyright 2017 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved. Any IDC information or reference to IDC that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from IDC. For permission requests, email: AP\_Permissions@idc.com. Translation and/or localization of this document requires an additional license from IDC.

IDC Asia/Pacific, 80 Anson Road, #38-00 Fuji Xerox Towers, Singapore 079970. [www.idc.com](http://www.idc.com).

