



五大趋势 把握技术先机

文 杜保洛、马克礼、俞毅、贾缙

提要: 世界处于变局之中, 企业当以技术为先, 以创新为本, 开创竞争新格局。埃森哲《技术展望2021》为您全面解析五大技术趋势, 助力企业以全新的方式和速度认识世界、探索世界。

经历了2020年的种种挑战, 越来越多的企业意识到必须转型为以技术为驱动的企业。但汹涌而至的变革, 一时间让许多企业措手不及。近处的风浪清晰可见, 远方的目标却模糊不清——一方面, 随着企业的数字化转型变革不断深入, 可选择的数字化模块众多。另一方面, 突如其来的变故, 使得各行各业都出现了市场空白, 亟待重新定义。

那么企业如何把握这前所未有的机遇, 成为未来航程的领袖?

技术领航, 劈波斩浪

技术领航, 成为变革浪潮中的掌舵手, 是企业需要迈出的第一步。

紧随潮流分享红利的时代已经结束, 疫情带来的改变将长期存在, 企业不仅需要在变化中主动求变, 还应引领变革。

新冠疫情证明, 技术领导力决定企业领航地位。以餐饮业为例, 由于居家隔离和封锁政策, 全球各地的餐厅被迫关闭了堂食服务, 多家连锁餐厅濒

临破产。然而, 就在这一片惨淡之中, 星巴克借助成熟的数字业务布局, 推动业务持续复苏。手机点单、点餐机点单、第三方配送……借助技术手段, 星巴克在瞬息万变的世界里重塑客户体验, 以需求为导向持续投资数字化部署。截至2020年第三季度, 星巴克在中国新开设40家啡快概念店, 持续推动门店体验升级;¹ 会员服务和线上业务数据已在自有App和第三方平台上全面打通, 全方位捕捉消费者需求, 截至2020年12月, 在中国市场, 啡快、专星送等数字业务营收占比已达30%; 星享俱乐部活跃会员数超过1500万, 比2019年同期增加了51%, 同店销售同比增长5%。²

像星巴克这样及早做好准备, 从容应对不确定局势的企业并不多。疫情发生前, 很多企业对数字化的态度只是“够用就好”。例如, 很多制造企业花了5年时间也没完成“三年上云”的计划。然而疫情迫使企业直面现实——云端技术已经升级成为核心技术而非辅助手段, 技术力量也不再是企业获取成功的助力, 而是企业赖以生存与发展的基础。³ 82%的IT高管表示, 危机之中, 他们采取了快速上云的举措, 并且未来会持续加大投资⁴——曾经的疫情应急方案, 如今已升级为价值催化剂, 帮助企业快速构建平台, 赢得行业领先地位。

1. 数字业务营收占比超26%! 过去一年, 星巴克迎来线上爆发, 星巴克中国副总裁刘文娟, 2021年1月5日, https://www.sohu.com/a/442982030_350514。

2. 星巴克2021财年第一季度财报, 2021年1月26日。

3. 埃森哲成立Accenture Cloud First, 计划投资30亿美元, 加快客户迁移至云和数字化转型的步伐, 2020年9月17日, <https://newsroom.accenture.com/news/accenture-cloud-first-launches-with-3-billion-investment-to-accelerate-clients-move-to-cloud-and-digital-transformation.htm>。

4. 新冠病毒: 研究表明 企业在应对新冠疫情时加快了采用云技术的步伐, C. Donnelly, Computer Weekly, 2020年6月18日, <https://www.computerweekly.com/news/252484865/Coronavirus-Enterprise-cloud-adoption-accelerates-in-face-of-Covid-19-says-research>。

技术是竞争的基石。“够用就好”已变得“远远未够”。数字化领军者和后进者的鸿沟日益扩大，寄以观望而后动将陷入长久被动。企业管理层需要优先考虑用技术创新来应对瞬息万变的世界。技术试点工程和增量扩展的做法耗时耗力，早已在商业世界过时；企业需要更为平稳地从研发、应用向大规模部署过渡，消除转型中的摩擦与阻碍。

变化不止，敢于先行

预测未来的最好方式就是去创造未来。以技术为先才能确保企业不被淘汰，但真正的领先者需要拥抱全新思维和全新模式。当全球市场被各种变革打乱节奏，大胆创新的领导力将带领企业走出困境。

因此，要想在后疫情时代快速发展，企业领导者就不能满足于将业务恢复如旧，而是要革故鼎新，绘制未来蓝图。从员工到供应链，从技术、运营到商业模式，领导者们花了几十年的时间，一直搭建的仅仅是一个应对缓慢、可被预见的静态系统。

然而在过去的一年中，当他们被迫重新审视一些根深蒂固的理念——企业转型速度有多快、选取何种工作地点和工作方式，甚至销售什么产品、销售对象是谁。有些企业陷入了僵局，发现它们过去的运营理念在今天已不再适用。而有些企业勇敢摒弃了官僚主义做法和让它们止步不前的设想，成为众人追随的领先企业。例如，随着全球广告支出下滑，声田（Spotify）广告业务受到了严重影响。但它迅速采取业务调整措施，购买并开发会员专享的高质量付费内容，提供版权许可的免费内容，增加内容生产，引领音乐流媒体行业的发展。

单以这些案例来看，这似乎是企业应对危机的权宜之计，但敢于重塑企业核心价值 and 定位就已经为商业未来设定了全新的标杆。当许多企业还在驻足观望，领先企业已在主动描绘“新商业常态”。无论是在疫情下英国国家医疗服务体系，只花费几周时

间就全面部署通常需要耗时一年的企业协作平台，还是豪车制造商劳斯莱斯只花费5周时间就通过重新设计供应链生产当时急需的呼吸机，这些领先企业在危机中展现出的“硬核”一面，使它们牢牢把握主动权，将大愿景和强技术结合在一起，从而将应变力转变为竞争力。

常态也在发生改变。由于消费者、员工、客户和合作伙伴的需求不断在变，因此始终存在着尚未覆盖的真空地带。只要企业愿意打破固有思维，不再坚持过去行之有效的经营方式，积极制订下一步计划，未来就会充满无限的机遇，比如重塑客户体验、重新构想企业及其合作伙伴之间的数据流动方式，或者是员工远程办公的优势。

专注使命，提升格局

技术牵引发展，但领航的还得是创造技术、应用技术的人。在开创新常态的征程中，企业将对整个人类社会产生巨大影响，业务增长不再是成功的唯一标准。新冠疫情开启了一个重塑世界的绝佳机遇，让我们扩大价值的定义，兼顾人类发展需求、对环境的影响、社会包容性等价值。

当新兴技术和人的雄心愿景和奇思妙想发生化学反应，将迸发出巨大的能量，创造无穷的可能。比如埃森哲、林肯金融集团、ServiceNow和Verizon的首席人力资源官共同创建了一个名为“连接人与工作”（People + Work Connect）的人才共享平台，无偿为不同行业的企业对接用工需求，帮助受影响的员工尽快找到合适的工作岗位。⁵

在新冠疫情之前，已经有领先企业尝试重新定义商业成功，不再仅以股东利益最大化为唯一使命，而是关注各方利益，积极创造社会价值。例如，作为共益企业一员的达能（Danone）在财年业绩报告中发布“碳调整后”的每股收益，以确保在评估公司的盈利能力时将环境影响考虑在内。沃尔玛

5. 四位HR干事创建了人与工作互联的解决方案，娜塔莉娅·皮尔特（Natalia Peart），福布斯，2020年12月9日，<https://www.forbes.com/sites/nataliapeart/2020/12/09/four-hr-officers-create-a-solution-to-connect-people-to-work/?sh=514492096278>。

(Walmart) 对其供应商多样性和人事招聘进行了审计, 优先处理与少数族裔供应商的关系, 并承诺投入1亿美元建立种族平等中心。

随着数字化转型的加速, 企业已准备好应对全世界所面临的更深层次的挑战。倡导“可持续性”和“责任感”的绿色消费逐渐成为首要目标, 技术则为实现这一切提供了基础, 也让企业与客户间建立前所未有的信任。

例如, 埃森哲与万事达卡、亚马逊云科技、Everledger、美慈 (Mercy Corps) 合作创建了循环供应链, 实现多方共赢。这项跨行业的计划整合了基于区块链的数据共享、生物识别身份验证、支付功能和资源规划, 目的是推动全球供应链向公平有序、可持续方向发展。通过解决查找源头、真实性和可追溯性问题, 这项合作具有生态普惠性。客户能够验证生产过程是否符合他们的需求和价值观, 甚至可以选择直接打赏那些秉承可持续实践的小厂商。生产商的辛勤工作得到了回报, 而制造商和分销商可以追踪商品并根据需求调整产品计划和优化产销协同, 从而减少浪费, 推动可持续发展。

启运未来: 2021年技术趋势

企业追求的不再只是市场份额, 而是比竞争对手更快实现未来愿景。能否成功取决于应变的速度和能力, 而这又会直接影响到它们当下的技术决策。但是, 企业要想构建技术领导力, 仅仅依靠首席信息官 (CIO) 或首席技术官 (CTO) 是不够的。要想获得成功, 整个企业管理团队都必须树立以数字化为重心的理念, 并在各部门贯彻落实。

要想驾驭变革, 首先要筑起**未来架构**, 业务和技术战略需要深度融合。企业当下所选择的技术将决定未来很长一段时期内能够开展哪些业务, 因此架构的重要性日益凸显。企业竞争正在演变成技术堆栈的比拼, 并且没有一刀切的通用模式可以参考。

将技术贯穿于业务的各个方面, 将获得大量有价值的数

字孪生网络, 从而创造出一个可以释放巨大数据价值的“**镜像世界**”, 将虚拟的数字世界和物理的现实世界无缝串联, 助力企业实现模拟、验证、预测和自动化, 开创新模式新业态。

企业还必须赋能员工, 使他们成为变革的推动者。通过**技术普众**, 使技术变得易用、普适, 让普通人也能拥有技术话语权。通过随时随地为每位员工配备构建技术解决方案的工具和技能, 企业可以由此激发大众创新。

随时随地**无界工作**开启了柔性化办公模式。这将推动有史以来最大的劳动力转型, 创造虚拟团队竞争优势, 打破组织边界。

未来充满严峻的挑战, 但也蕴含无限的机遇。企业如果孤军奋战, 则无法应对。**多边信任**可以助力企业通过革新合作方式, 实现行业领先。从供应链到数字生态系统, 新冠疫情暴露了全球现有依存体系的脆弱性。通过重建以技术为中心的伙伴关系, 企业有望开辟新的合作领域。

明者因时而变, 知者随事而制。以转型应对变局、以创新开拓新局。未来既来, 企业也应当适逢其时, 应变于新, 启运未来。🚀



埃森哲《技术展望2021》
现已重磅发布, 扫码查看
报告全文

杜保洛 (Paul Daugherty)

埃森哲技术服务总裁兼首席技术官

马克礼 (Marc Carrel-Billiard)

埃森哲全球副总裁、技术创新和技术研究院全球负责人

俞毅

埃森哲大中华区企业技术创新事业部总裁

埃森哲阿里巴巴事业部执行总裁

大中华区云优先业务负责人

贾缙

埃森哲大中华区企业技术创新事业部运营与交付总裁

业务垂询: business.query@accenture.com

2021年《技术展望》 趋势概要

未来架构: 夯实企业发展地基

新时代下,行业竞争加剧。企业架构将会是企业打造竞争力、激发业务活力的关键一环。企业拥有海量可用的技术选项和各种版本。这意味着企业可以定制其技术架构的每一层,帮助企业战略充分落地。构建和使用最具竞争力的技术堆栈需要企业以全新的视角构建技术能力。业务和技术战略一体化,而企业也必须力争成为技术领导者。

关键点

堆栈中技术能力的多样性将为业务带来前所未有的多样性。发挥技术能力的整体价值能为企业创造差异化的产品和服务。

要想打造极具竞争力的技术堆栈,首先需要积累技术财富,而云战略和微服务则是关键所在,同时还给遗留系统减负。

随着企业将技术和业务战略有机融合,企业需要构建员工对技术的信任感:不仅要信任产品和服务,还要信任其背后的技术。

镜像世界: 智能数字孪生泛在

数据、人工智能和数字孪生技术大量应用造就了一个具有科幻色彩的“镜像世界”。领先企业将应用智能与数字孪生有机融合,复制出了整个工厂、供应链、产品生命周期,全方位还原了现实生活。随着企业成功地给越来越多现实世界的具体事物建立数字模型,迅速发展的镜像世界将迎来海量新机遇。企业领导者有望将数据和智能整合在一起,收获前所未有的新价值,站在更高的格局谋划企业未来生存与发展,重塑现有运营、协作和创新方式。

关键点

镜像世界的仿真模拟能够让企业不担风险,在数字环境中自由创想,大胆设问,重新定义企业的创新过程。

为了充分发挥智能孪生和镜像世界的优势,企业必须用全局思维构建可信的数据战略。智能孪生可将数据有效转化成可执行洞察力,但前提是数据完整和准确。

镜像世界映射出一个全新的大陆,但企业首先需要打破管理边界,开放生态,与外界建立数据驱动的无缝协作有助于纵览全局。

技术普众：人机融合全员创新

技术开发方式正悄然变化。自然语言处理、低代码平台、机器人流程自动化 (RPA) 降低了用户使用难度，引发技术普众化的讨论。当企业赋予所有员工强大的技术能力后，每个员工都可以参与创新。IT部门仍然负责实施重要项目，开展先进技术研发应用，而处理日常业务问题的其他人员则拥有设计技术解决方案的自主权。技术普众化能让企业优化工作流程，及时解决痛点，快速响应业务需求。

关键点

技术普众化有助于弥补技能差距。一方面，企业仍需要高技术含量的技能，另一方面，领导者可以使用民主化技术培训当前员工团队，使其掌握大部分所需技能。

为了激活大众创新，企业需要培训员工，引导其像技术专家一样思考。培训需要涵盖如何使用各种普适的技术工具，并提升整体技术认知水平。

技术普众化将企业技术创新与和业务部门打通管理层需要重新审视IT和非IT员工的职责，并重新设计两方的协作方式。

无界工作：就地开展柔性协作

远程办公即将从应急措施走向常态化。疫情之下，全球许多企业纷纷部署远程办公，让员工突破地域限制，打造灵活动态的组织团队。居家办公已不再新奇，越来越多的人开始“随地办公”。当远程办公向常态化发展，企业就需要重新考量这种工作方式的好处，对企业架构做出改变，制定更为长远的组织协作模式。例如，解决远程办公的安全风险，进行必要的文化转型，思考实体办公空间新用途。

关键点

新冠疫情期间，企业主要考虑的是如何确保“随地办公”在技术上可行。如今，企业构建安全无缝的协作方式之前，先要解决远程办公中遇到的具体问题。

无界工作将成为企业全新的运营模式。无论是人机协作让工作能力数字化，还是招聘到全球范围内的人才，企业都面临着海量机遇。

随着企业大规模推行随地办公，企业文化也必须随之转型。例如，员工之间的沟通方式、远程办公人员的绩效考核等都是企业短期内需要解决的挑战。

多边信任：混沌格局下的生机

新冠疫情让行业格局重新洗牌，企业不得不重新建立新的合作伙伴关系，多边信任应运而生。疫情当前，我们迫切需要进行接触者追踪、无摩擦支付、用新的形式建立信任，重新聚焦企业现有生态系统中仍未解决的问题。未来三年内，客户需求、法律法规等各方面将迅速发生变化。企业也意识到，加强合作有助于提升自身能力。借助多边信任，企业可以大幅提升韧性和响应力；用新方法开拓新市场；并建立全新的行业生态标准。

关键点

建立开放的数字化生态有利于增强企业的业务韧性。企业需要打破行业界限，投资行业云等技术。

随着越来越多的企业打造多边信任，企业将从根本上革新合作伙伴关系。不过，企业管理层首先需要深入了解更多应用场景。

多边信任正在冲破当前的制度枷锁。当企业参与建设多边信任时，还要考虑公平、公正的原则。