

[新闻中心](#)

埃森哲研究：中国企业亟需加速智能运营，提升未来竞争力

2021/03/25

分享

[查看完整报告](#)

数字化转型和智能运营双管齐下，有望帮助中国企业实现跨越式增长

2021年3月25日，北京——埃森哲（纽交所代码：ACN）最新研究显示，随着企业数字转型进程的加速，大部分中国企业需要全面提升运营水平，应用智能运营模式，显著提升其运营效率和盈利能力。

埃森哲最新发布的《[智能运营，智赢未来](#)》报告通过调研全球1,100位企业高管，综合分析经过验证的财务数据，评估了企业运营成熟度及其影响。报告将企业运营成熟度分为稳定级、高效级、预测级和未来级四个级别。埃森哲分析表明，如果全球企业的运营成熟度都能达到最高的“未来级”，额外实现的企业利润增长将达5.4万亿美元。

报告指出，只有少数（全球7%，中国2%）中国企业达到了“未来级”运营成熟度，这些企业的运营效率较同行高出近一倍，盈利能力则是一般企业的三倍，这些企业在人工智能、云技术和数据分析等领域的数字能力也更强。研究发现，中国企业若能够双管齐下地开展数字化转型并提升企业运营，有望超越渐进式变革、重塑自身；到2023年，有28%的中国企业将成长为“未来级”的企业。

埃森哲运营亚太、非洲、中东和土耳其地区总裁李惠红表示：“在‘双循环’新发展格局下，中国企业需要以全新的方式开展业务。智能运营是企业打造竞争优势、实现变革价值和保持业务增长的催化剂。企业唯有登高望远，革新技术、流程和团队等各个维度，才能真正改善运营，提升成熟度，成为‘未来级’企业。”

研究指出，“未来级”企业利用丰富的数据支持决策，借助人工智能技术增强员工能力，并能采用敏捷的团队组织模式，在数字技术应用和运营成熟度等方面大幅超越其他企业，从而彻底改变了业务方式。报告定义了如下五大领域，帮助企业提升智能运营水平：



- **机器智能：**领先企业关注应用技术来提升员工团队能力，有六成的受访中国企业已充分运用人工智能和数据科学技术，该比例较三年前的16%增长了近四倍。同时，不少受访企业计划在未来三年内继续扩大人工智能的应用规模。
- **大规模自动化：**少部分（4%）受访中国企业全面部署了数字化流程，该比例有望在未来三年内超过六成。半数（52%）中国企业依旧处于规模化、标准化应用的初级阶段。
- **更明智地使用数据：**大部分中国企业正在大规模运用数据分析技术。有三分之二的受访中国企业计划扩大利用多元化的数据，获取可靠洞见，助力企业决策。
- **敏捷团队：**只有2%的受访中国企业已大规模采用了敏捷团队战略，能够在生态系统中借助合作伙伴们的团队力量，按需调用专业人才。到2023年，该比例预计将增长至40%。

埃森哲大中华区智能运营事业部总裁岳彬说道：“中国企业正在加速数字化转型，通过运营智能化不仅可以实现降本增效，还能提升业务韧性、敏捷性，提升企业整体的转型能力和竞争力。”

报告指出，在过去三年中逐步提升其运营成熟度的中国企业认为其在客户体验、运营效率、产品和服务的创新速度、数据的商业价值、团队组合和技能再培训以及员工参与度和留存率等方面获得了长足的进步。

研究表明，大部分（82%）的中国企业在过去三年内显著提升了自身的运营成熟度，达到了“预测级”水平。企业仍需继续努力，持续改善运营效率和盈利能力，交付卓越的客户和员工体验。研究发现，当成熟度由“预测级”提升至“未来级”后，企业平均利润率将提升5.8个百分点，运营效率将提高18.8%。

同时，研究发现，全球范围内运营成熟度在不同行业也有所差别。其中，保险和高科技行业中的“未来级”企业占比高于其他行业。不过，随着企业加速数字化进程，一些行业将实现跨越式发展，未来三年内汽车、保险和银行业等有望脱颖而出。

了解此报告的详细内容，敬请访问<https://www.accenture.com/cn-zh/insights/operations/future-ready-operations>或关注埃森哲官方微信小程序。

关于研究方法

2020年，埃森哲调研了全球11个国家、13个行业的1,100位企业高管。此次研究评估并定义了企业运营成熟度的四个级别——稳定级、高效级、预测级和未来级，并研究了在各个级别上企业对于诸如人工智能、云计算和数据分析等数字能力的应用情况。同时，通过结合调研与810家受访企业的财务数据（经外部验证），此次研究评估了运营成熟度对于业务的影响。

关于埃森哲



供战略与咨询、互动营销、技术和智能运营等全方位服务，业务涵盖40多个行业，以及企业日常运营部门的各个职能。埃森哲是《财富》全球500强企业之一，目前拥有约53.7万名员工，服务于120多个国家的客户。我们秉承“科技融灵智，匠心承未来”的企业使命，致力于通过引领变革创造价值，为我们的客户、员工、股东、合作伙伴与整个社会创造美好未来。

埃森哲在大中华区开展业务30余年，拥有一支1.7万多人的员工队伍，分布于多个城市，包括北京、上海、大连、成都、广州、深圳、杭州、香港和台北等。作为可信赖的数字化转型卓越伙伴，我们正在更创新地参与商业和技术生态圈的建设，帮助中国企业 and 政府把握数字化力量，通过制定战略、优化流程、集成系统、部署云计算等实现转型，提升全球竞争力，从而立足中国、赢在全球。

详细信息，敬请访问埃森哲公司主页 www.accenture.com 以及埃森哲大中华区主页 www.accenture.cn。

媒体问询，请联系：

查敏杰

埃森哲北京办公室

+86 13564382350

minjie.zha@accenture.com

分享



查看完整报告

关于我们的新闻中心

订阅



[隐私政策](#) [使用条款](#) [Cookie Policy/Settings](#) [网站地图](#) [沪ICP备18047709号-2](#) [沪公网安备 31010102006676号](#)

© 2025 埃森哲版权所有.