

[新闻中心](#)

埃森哲研究：中国的中小企业并未用好数字化平台

2019/08/28

分享



缺乏支持、费用过高、隐私安全顾虑等因素是主要障碍

2019年8月28日，北京——埃森哲（纽交所代码：**ACN**）最新研究显示，亚太地区的中小企业数字化水平仍十分有限。在中国，尚有17%的受访中小企业未利用任何数字化平台。缺乏支持、费用过高、隐私安全顾虑等因素是推广数字化的主要障碍。

此次研究调研了包括**500**名中国企业管理者在内的**1,500**家亚太区中小企业主，发布了《[有效利用平台的数字化服务：中小企业加速成长的利器](#)》报告。研究表明，许多中小企业尚未意识到数字化平台和线上工具的价值，而那些已在利用数字化平台的企业营收增长已经高于其他企业。

研究显示，中国移动支付的活跃用户量已超过五亿，消费者对线上平台也抱有极高热情。但是，约三分之二（**68%**）的受访亚太区中小企业却并不打算增加对销售、营销、客户服务或电子商务等领域的数字化投入，其中甚至又有约六分之一的受访者表示要减少在这些领域的数字化支出。

埃森哲软件与平台行业亚太区主管董事总经理詹姆斯·金（**James Kim**）表示：“中小企业数量占到了亚太地区企业总数的绝大部分，是推动全球经济增长最强劲的引擎之一。中小企业的客户越来越青睐数字化渠道，并积极参与数字化交易。因此，尽快开展数字化业务将是中小企业的明智之举。”

近半数（**45%**）的受访企业表示，对隐私与安全问题的顾虑是阻碍数字化平台推广的重要因素。研究显示，中小企业的其他顾虑还包括：营销工具缺乏用户支持（**44%**）、数据分析的不确定性（**38%**）、支付工具服务费过高（**37%**）等。

在未利用任何数字化平台的中小企业被问及原因时，近四分之三（**72%**）表示，数字化平台为企业带来的效益并不确定，近三分之二（**65%**）表示平台的费用过高，并且难于实施和维护，超过半数（**55%**）认为自身缺少数字化平台的管理技能和经验。



能，有近八成（**77%**）的中国受访企业表示正在使用该类工具。

埃森哲软件与平台行业大中华区主管董事总经理何鹰表示：“中国拥有世界领先的平台企业。中小企业的数字化转型意味着巨大的市场机遇，平台企业需要帮助中小企业克服数字化平台使用过程中可能遇到的种种障碍，使其真正获益。”

埃森哲建议平台企业采取三大措施，加速数字化工具在中小企业中的推广：

- **通过前期培训、功能指导等方式，帮助中小企业了解平台的功能和价值：**平台公司需要充分了解中小企业所面临的压力，确保与中小企业的互动与培训内容能够与其需求密切相关。
- **提供简单、便捷的个性化支持：**中小企业需要简单有效的方式，实现资源优化并节约时间。因此，平台公司需设计简单便捷的支持功能和一对一指导。不仅如此，平台公司还需确保提供易于实施的“即服务”支持（**As-a-service support**），将平台能力和中小企业的特定需求进行匹配，帮助中小企业更有信心地驾驭数字化趋势。
- **赢得信任，从而获得竞争优势：**在打造个性化平台的过程中，平台公司应当让中小企业详细了解数据使用的原则、方式以及用途，并明确企业将获得何种回报。此外，平台需要通过透明设计、重新校准算法等方式，使中小企业在自身以及业务数据出错时能够及时应对。

关于本次研究

埃森哲近期向中国、印度尼西亚、日本等国家的**1,500**名中小企业领导者展开线上调查，涉及消费品、电子和通信、信息技术服务、零售、批发、金融服务、健康与教育、专业服务和交通等九个行业。这些企业平均拥有**79**名员工，两个办公地点以及**18**年的经营历史。

关于埃森哲

埃森哲公司注册成立于爱尔兰，是一家全球领先的专业服务公司，为客户提供战略、咨询、数字、技术和运营服务及解决方案。我们立足商业与技术的前沿，业务涵盖**40**多个行业，以及企业日常运营部门的各个职能。凭借独特的业内经验与专业技能，以及翘楚全球的交付网络，我们帮助客户提升绩效，并为利益相关方持续创造价值。埃森哲是《财富》全球**500**强企业之一，目前拥有约**48.2**万名员工，服务于**120**多个国家的客户。我们致力驱动创新，从而改善人们工作和生活的方式。

埃森哲在大中华区开展业务**30**年，拥有一支**1.5**万人的员工队伍，分布于多个城市，包括北京、上海、大连、成都、广州、深圳、香港和台北。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，帮助中国企业和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：



埃森哲上海办公室

+86 13564020046

irene.ying.han@accenture.com

查敏杰

埃森哲北京办公室

+86 13564382350

minjie.zha@accenture.com

分享



关于我们的新闻中心

订阅



[关于埃森哲](#)

[联系我们](#)

[求职](#)

[埃森哲全球办
公室名录](#)



[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.