

[新闻中心](#)

埃森哲研究：工业企业数字化销售变革进展缓慢

2021/07/14

分享



企业需打造五大关键能力，提供出色数字化体验

2021年7月14日，上海——埃森哲（纽交所代码: ACN）最新研究发现，尽管工业企业客户对数字化购买体验的期望日益攀升，众多工业企业却迟迟未能采取相应措施，全球只有约7%的企业计划在未来两年内变革其数字销售能力。在中国，该比例仅为5.3%。

埃森哲《数字销售，高能来袭》报告对全球500位工业企业销售及营销高管进行调研，其中包括75名中国高管。报告指出，预计到2025年，全球将有近三分之一（29%）的工业销售活动将通过数字化渠道，相较于目前的比例（21%）有所提高。虽然有96%的受访企业高管认为有必要改革销售部门，为客户提供更出色的数字化购买体验，然而实际上进展依旧缓慢。

埃森哲大中华区产品制造事业部董事总经理蔡沈隽表示：“疫情过后，数字化销售在工业领域将持续发挥重要作用，但是，工业企业似乎尚未听到疫情敲响的警钟。虽然企业大都意识到需要改变销售机器、备件和服务的方式，只有一部分企业做好了准备。绝大多数工业企业远未像我们在其他行业看到的那样，着力通过数字化销售为客户提供多渠道体验。”

报告中，埃森哲提出了对工业企业数字化销售至关重要的五大能力：端到端的数字化客户互动；主动的定制化推荐；数据驱动的预测型客户洞察；自动化、标准化的销售流程；协同的前台运营。

基于这五项能力，埃森哲根据数字化销售成熟度将受访企业分为三类：已打造最先进数字化客户之旅的“领军企业”，数字销售能力最不成熟的“后进企业”，以及处于两者之间的“奋进企业”。在中国，领军企业的占比为16%，后进企业为37%，而奋进企业的比例达到了47%。

报告指出，与其他企业相比，五大关键能力中领军企业在两项上表现尤为突出：



(54%)的领军企业开展了一系列诸如竞争情报、优化定价等先进的营销实践，这些举措将起到销售和售后战略顾问的作用。

- **定制化推荐：**通过提供个性化、相关的线上体验，领军企业致力于将数字化购买体验带入企业级服务（B2B）领域。基于客户的购买历史，由数据驱动的定制化、自动化推荐能够帮助提供满足客户特定需求的产品或服务。同时，领军企业将定制化的品牌网店与客户采购门户渠道进行整合，打造出个性化的数字化客户旅程。调研显示，有37%的受访中国企业应用了这种定制化网店，高于全球的平均水平（24%）。

同时，报告指出，全球有近一半（48%）的奋进企业和42%的后进企业的销售员工抵触大力推进数字商务。在中国，有40%的受访企业表示，其员工不愿使用数字化新工具开展工作。

蔡沈隽补充道：“许多销售代表都认为，拓展数字化销售能力会危及他们的工作。但是，现实情况是推销工业机械等复杂产品离不开经验丰富的专家。因而，在线销售是工业企业吸引新客户，或深化现有客户关系的绝佳方式。中国工业企业需要加速数字化销售转型，从客户互动、洞察和运营等各方面提升客户满意度。”

关于本研究

埃森哲对来自全球12个国家的500名工业企业的销售、营销和售后高管进行了全面且有代表性的在线调研。这些企业业务涵盖四个行业领域——工业和电气设备、重型设备、汽车配件供应商和耐用消费品。75名中国高管也参与了调研。

关于埃森哲

埃森哲公司注册于爱尔兰，是一家全球领先的专业服务公司，在数字化、云计算与网络安全领域拥有全球领先的能力。凭借独特的业内经验与专业技能，以及翘楚全球的卓越技术中心和智能运营中心，我们为客户提供战略与咨询、互动体验、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56.9万名员工，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。

埃森哲在中国市场开展业务30余年，拥有一支约1.8万人的员工队伍，分布于多个城市，包括北京、上海、大连、成都、广州、深圳、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：



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.