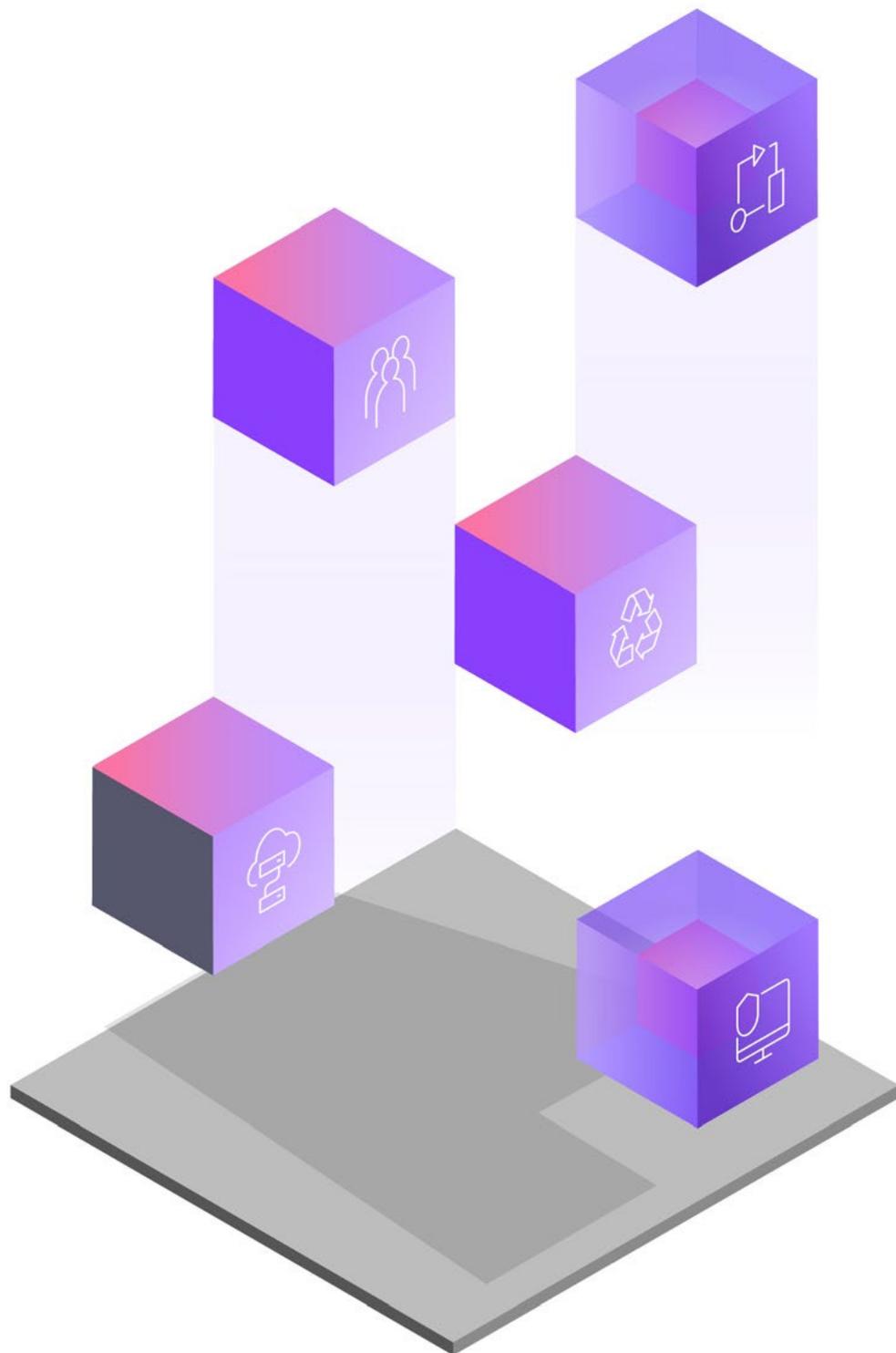


研究摘要

2022 年 及今后的 5 大趋势

培养毅力、韧性与使命感



2022 年 及今后的 5 大趋势

当下高管们所做的一笔笔投资，将决定未来有哪些机遇大门向他们敞开。

新冠病毒疫情后的恢复之路十分漫长，而且对于许多组织而言，充满艰难险阻。全球通胀日益严重。人才市场竞争激烈。供应链中断时有发生。

这并不是理想的发展环境。然而，对于准备转型的企业而言，这些挑战也带来了巨大的机遇。旧的业务模式难以维系，新的业务模式蓄势待发。

哪些方法可带来最大的成功？我们的研究提供了一些有价值的线索。

在过去的一年中，IBM 商业价值研究院 (IBV) 对世界各地成千上万的高管、员工和消费者展开了调研和访谈。我们了解到消费者、员工和投资者的需求如何发生变化、表现出色的组织有何与众不同之处，以及高管们在哪些领域进行了最大的投资。结合这些研究成果，我们揭示出 2022 年商业格局的重点，突出介绍了将发生永久性变化的领域。

技术、人才和信任是未来一年最主要的优先任务。高管在重新思考价值链的运作方式。他们希望提高灵活性，加强网络安全，减少每一步行动对环境所造成的影响。他们也在重新定义人技偕行的方式，营造以人为本的企业文化。

开放式创新、生态系统合作以及综合客户体验变得越来越重要，因此组织领导必须采取战略性措施，确保自己不掉队。他们当下的选择和投资将在一定程度上决定未来有哪些机遇大门向他们敞开。

我们由数据推动的洞察有助于让决策变得更加轻松。在本报告中，我们介绍了 5 种趋势，高管可以藉此做好准备，迎接持续以颠覆和变革为特征的未来。

1

数字化转型已成为企业的生存之道

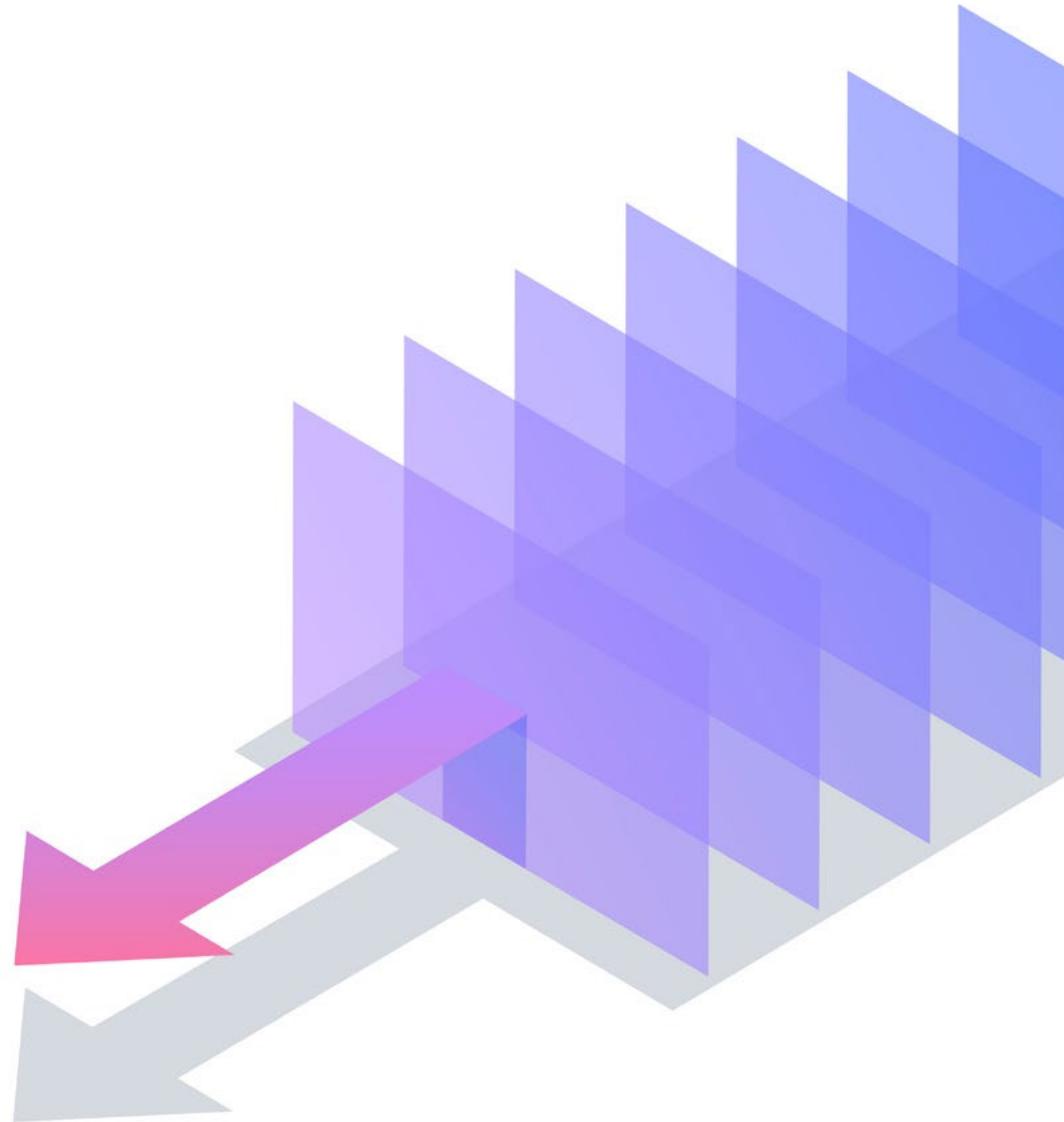
在疫情前, 转型已在时断时续地进行, 而现在, 数字计划正加速实施。我们的研究发现, 由于疫情原因, 60% 的受访组织加快了对数字技术的投资, 超过半数的受访企业 (55%) 永久性地调整了组织的战略方向。¹

许多高管认识到, 转型已是大势所趋, 不可阻挡。他们的目标不再是实现完美的结果, 而是专注于提高企业的响应能力。当被问及未来 2 到 3 年的优先任务时, 表示需要加大力度提高运营敏捷性和灵活性的受访 CEO 的比例 (56%) 要高于表示采取任何其他行动的 CEO 的比例。²

他们认为技术在培养韧性和适应能力方面发挥着关键作用, 因此将技术列为近期影响企业的最主要外部力量, 排名高于监管问题和市场因素。他们认为能够带来业务成果的主要技术包括物联网 (79%)、云计算 (74%) 和人工智能 (52%)。

这些技术, 尤其是云计算, 还有助于提高协作的速度和效率, 从而形成在新一年中推动企业发展的另一股强大力量。表示打算在 2022 年参与业务生态系统的受访高管数量比 2018 年增加了 332%。

然而, 为了利用生态系统合作关系, 企业需要具备强大的技术核心。他们必须重新评估管理资产、基础架构和人才的方式。此外, 他们还必须重新关注在疫情早期仓促上阵时, 降低了优先级、被忽略或被忽视的关键措施。



2

人力资本珍贵而稀缺

“辞职大潮”席卷而来。2021 年 9 月间, 440 万美国人辞职, 打破了此前 8 月 430 万人辞职的纪录。⁴ 虽然人才短缺问题始于美国, 但现在正向全球扩散。

根据 Korn Ferry 的一项研究, 到 2030 年, 由于缺乏高技能人才, 全球将出现超过 8500 万个工作岗位空缺, 导致 8.5 万亿美元的收入无法实现。仅在美国科技行业, 人才短缺就可能每年导致 1620 亿美元的收入损失。⁵

虽然工作的无边界化可以让企业更方便地获得全球人才, 但也仅此而已。归根结底, 人才管理是一场零和博弈。这意味着企业需要审视自我, 做出改变, 吸引潜在人才。首先, 企业必须向人才证明, 他们的贡献会受到珍视, 他们的福祉会得到优先考虑。

无法满足员工需求的企业可能会发现招聘工作步履维艰。我们发现, 近三分之一 (30%) 的员工已经在 2021 年或打算在年底之前跳槽。另有 15% 的员工计划在 2022 年辞职。⁶

在今年自愿离职的受访员工中, 有超过一半 (56%) 表示需要更大的灵活性是辞职的主要原因, 而近三分之一的受访者表示, 他们希望在更符合自己价值观的企业工作。而那些不打算做出改变的人也不一定是因为满足于现状。大约四分之一的受访者表示, 他们不相信雇主关心其身心健康, 近三分之一的受访者表示, 他们不相信雇主关心其财务福祉。⁷

疫情提醒人们, 什么对自己来说才是重要的, 并揭示出自己对雇主而言是否重要。在疫情冲击中“幸存”下来后, 人们现在希望能够按照自己的方式全身心投入工作, 创造令人满意的成果。在日益紧张的人才市场中, 证明自己将员工放在首位的企业受到顶尖人才的青睐。



3

可持续性和透明度是最紧迫的优先任务

过去两年的痛苦经历让人们重新思考自己的优先任务，重新定义自己的责任。尤其是在可持续性方面，我们的研究发现，疫情影响了全球 93% 的消费者的看法。⁸

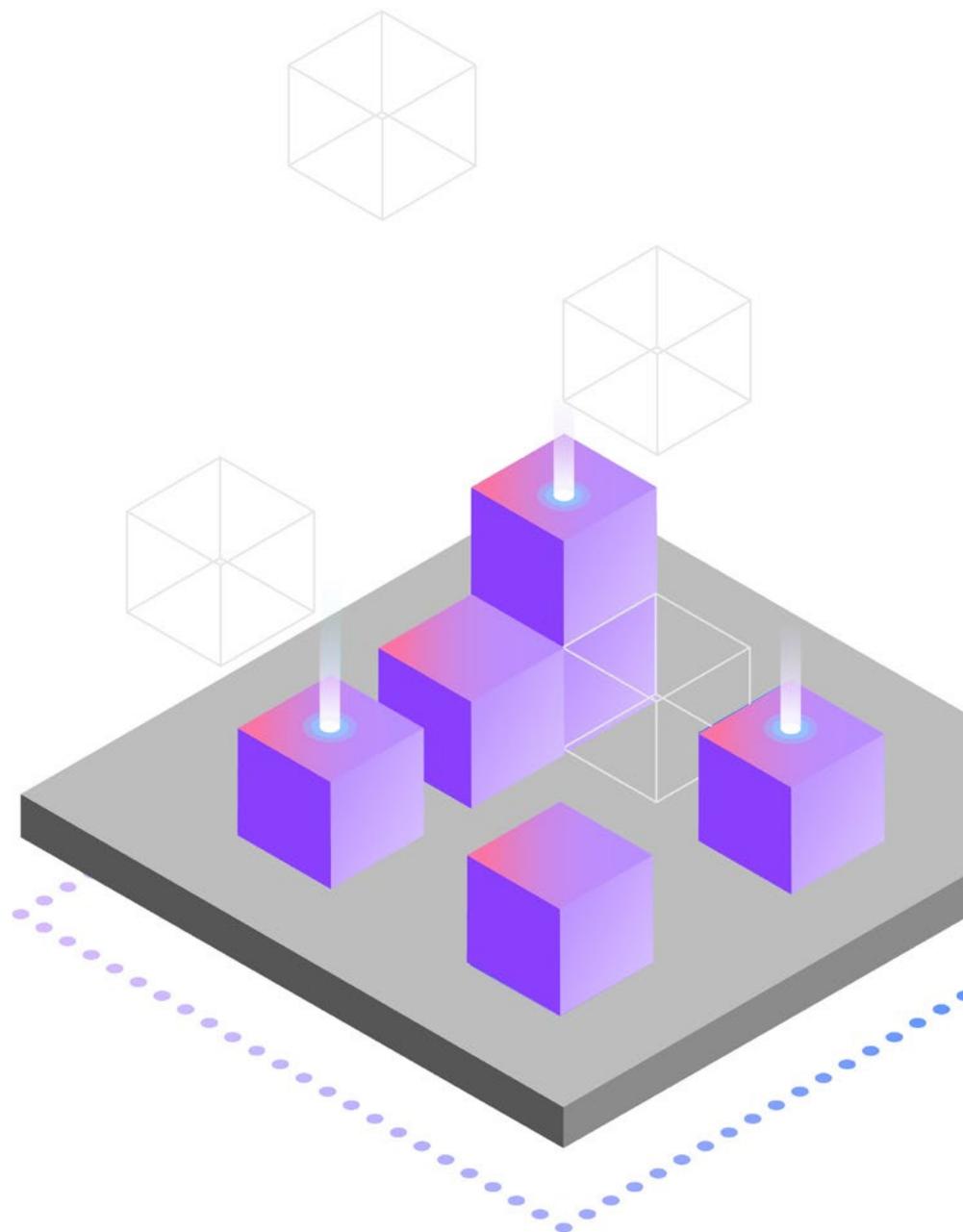
消费者也认为可持续性与健康密不可分。在选择品牌时，大约五分之四的受访消费者表示，可持续性和健康对他们来说非常重要，而且他们愿意为保护人类和地球而在经济方面付出更大的代价。⁹

尽管可持续性历来被视作奢侈品，但是半数受访者（54%）表示，他们愿意为可持续的未来支付更高的价格，甚至愿意减薪（48%）。大约 70% 的受访者表示，自己更有可能申请和接受他们认为重视环境可持续性和对社会负责的企业的职位。

然而，消费者表示自己愿意做的这些事情在很大程度上只是愿望而已。他们的言行之间还存在着巨大的差异。只有不到三分之一（31%）的消费者表示，他们上次购买的产品大部分或全部是可持续或环保产品。¹¹但这也意味着，企业有着宝贵的机会来开发这些尚未满足的需求。

但是首先，企业需要让消费者相信，他们的态度是认真的。只有近半数的消费者表示，他们信任企业有关环境可持续性的声明，在这一群体中，超过四分之三的人在做出购买决策前自己进行过调查。¹²这意味着，如果企业想要与使命驱动型消费者建立关系，就必须提供与其倡议相关的透明而详细的信息。

但是许多企业有相当大的信息鸿沟需要填补。我们在 2021 年进行的一项研究发现，90% 的企业表示他们打算在整个组织范围开展各种可持续发展计划；而另一项研究发现，只有三分之一的消费品企业衡量自己在这方面的进展。这种脱节需要在 2022 年得到解决。



4

技术采用将重塑业务运营

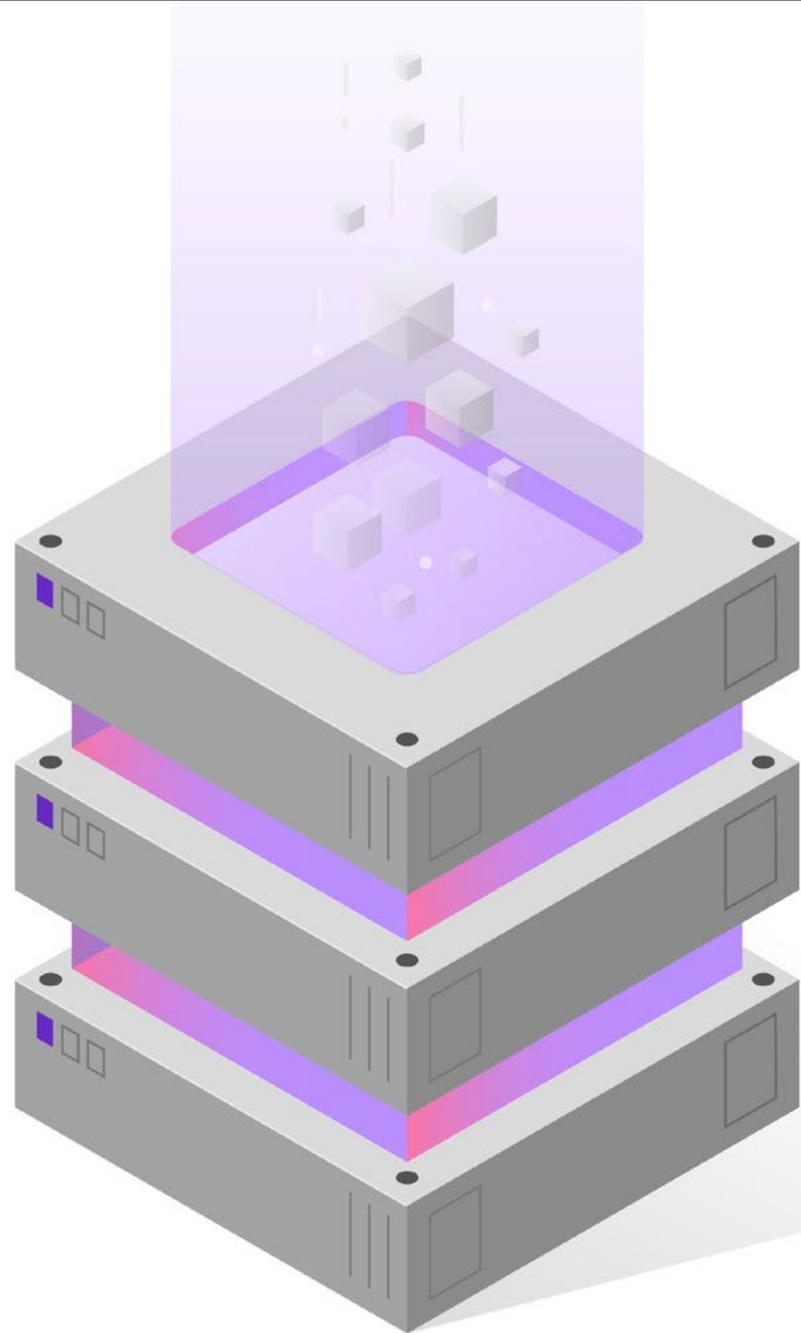
以零敲碎打的方法采用技术已远远不够。企业需要全面重塑运营, 以实现数字化转型的全部效益。

高管必须集中精力构建综合系统, 在 2022 年推动业务模式变革, 而非推出孤岛式的创新, 以简化个别工作流程。他们不能因为害怕失败而畏缩不前, 因为承担风险也意味着收获由技术推动的回报。事实上, 我们的研究发现, 在技术采用和数字化转型背景下, 以宽容态度对待失败的企业可收获 10% 的收入增长。¹³

食品杂货巨头 Kroger 描绘了零售业中的清晰图景。他们将呈指数级发展的技术引入运营, 应对购物行为中的变化, 以此与亚马逊的效率优势开展竞争。2021 年年初, 该公司试点了一个叫做 KroGO 的智能杂货购物车项目, 与亚马逊在 2020 年推出的 Dash Carts 项目相似。这种智能购物车使用计算机视觉技术, 商品一放入购物车就会添加到顾客的账单中, 无需扫描。¹⁴ 2021 年 10 月, 该公司还宣布, 将开设两个自动客户订单中心, 提高按需配送的能力。¹⁵

Kroger 并不是特例。我们的研究表明, 各行各业的企业都在建设数字能力, 以支持此类的综合性数字计划。为应对新冠病毒疫情, 近三分之二 (64%) 的企业更大程度上在云端开展业务活动。¹⁶ 现在, 97% 的企业在使用云, 78% 的企业至少试运行了 AI。¹⁷ 我们的 2021 年 CIO 调研还发现, 自 2019 年以来, 表示企业建立了先进混合云运营和智能化工作流程的受访 CIO 人数急剧增加, 增幅分别为 700% 和 560%。¹⁸

我们也看到这些投资开始收获丰厚的回报。一项调研发现, 13 个行业中的高水平技术采用者的收入增加了 7 个百分点, 其中物联网 (IoT)、人工智能 (AI) 和云计算对收入增长的贡献最大。而投资于生态系统和开放创新的企业平均收入增长率达到 40%。¹⁹



5 信任和安全是持续创新的基础

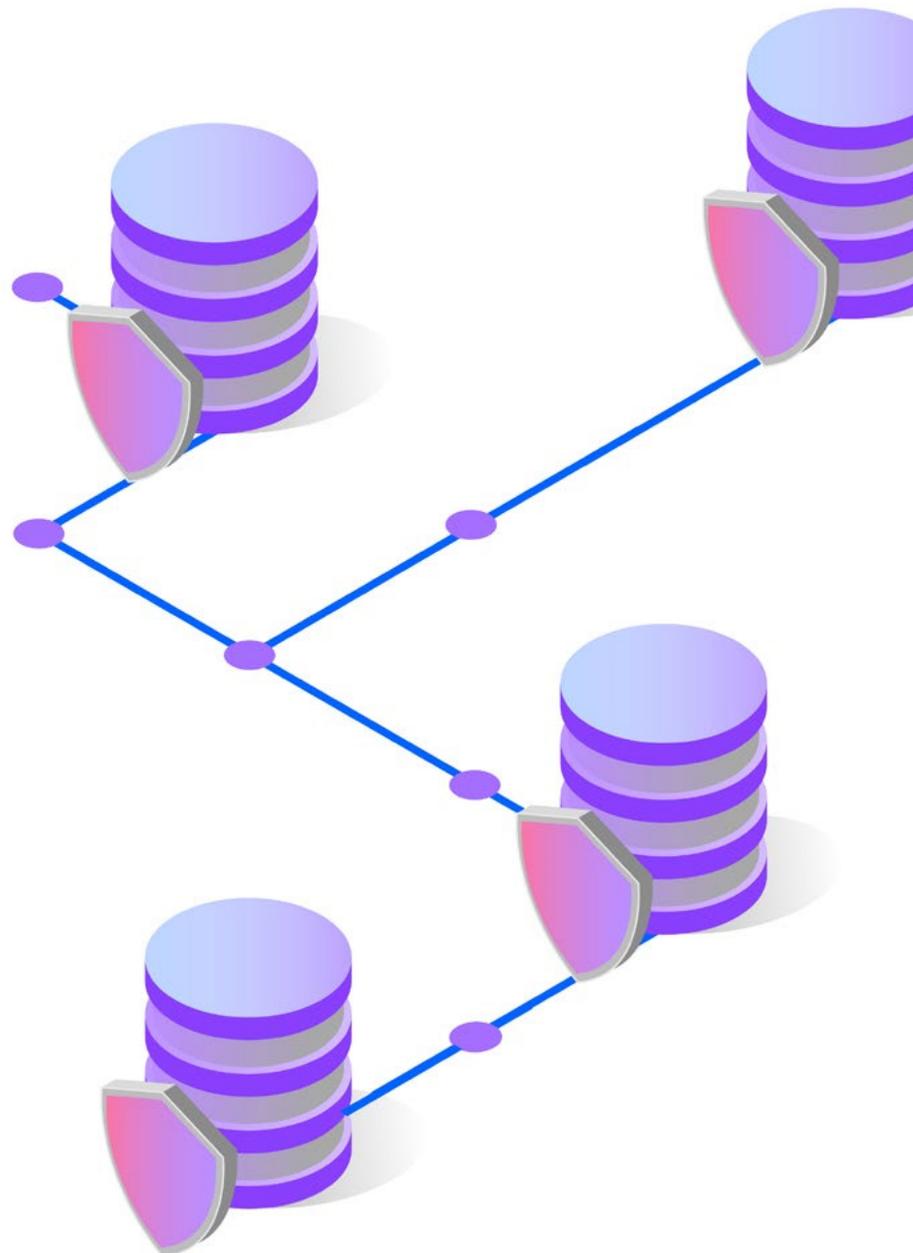
虽然基于云的技术、平台和生态系统扩大了企业的业务范围, 为创新创造了新的机遇, 但同时也带来了新的威胁。事实上, 我们的研究表明, 70% 的受访企业无法确保在多个云和本地环境中移动的数据的安全。²⁰

同一份报告发现, 90% 以上与网络相关的安全事故源于云环境, 这也就不足为奇了。这种脆弱性主要是由于企业在更开放的环境中无法适用安全实践, 因为足有 92% 的企业无法安全地在内部以及外部合作伙伴中启用和扩展新的云原生能力。²¹

为了实现远程工作、整合供应链以及简化客户体验, 企业不断扩大云足迹, 他们还必须改进网络安全方法。“零信任”是一种预防性的安全方法, 它假定恶意行为者无处不在。因此, 需要对每一次价值交换进行认证和验证, 确保企业能够更安全地开放边界。

开放、安全的云网络可以建立良性循环, 推动创新与协作。例如, 五分之三践行“零信任”的受访领导表示, 他们的安全方法为数字化转型提供了有力支持, 而所有其他受访者中只有 35% 这样表示。超过一半 (54%) 践行“零信任”的受访领导表示, 他们增强了与外部合作伙伴的信任和联系, 而其他受访企业中只有大约三分之一这样表示。²²

云时代中不断发展的安全实践也帮助企业实现更理想的业务成果。拥有最成熟的云安全实践的企业更能有的放矢地整合云与安全战略, 他们在收入增长和盈利能力方面的绩效要比同行高出两倍以上。²³



行动指南

前进之路

专注于使命

实施一套明确定义的价值观。建立信任与透明度, 与员工、客户以及生态系统合作伙伴保持牢固的关系。

制定明确的路线。围绕环境可持续性和社会责任设定具体目标, 并定期衡量进展情况。

以人为本。通过提供灵活性和鼓励真实性, 优先考虑员工的财务、心理和身体健康。

投资

通过提升人才技能, 实现技术投资。加强人技偕行, 是从数字化转型获得最大收益的关键。

弥补整合差距。以更全面的方法采用云, 并解决转型中落后的任何方面。

切勿忽略安全性。采取零信任方法, 支持生态系统中的合作关系, 推动创新。

坚持

转型是持续的过程。企业必须不怕失败, 找到让自己更上一层楼的技术组合。

颠覆无处不在。现在培养敏捷性可帮助企业为解决将来的问题做好准备。

让创新成为团队活动。随着行业不断转型, 与生态系统伙伴(包括竞争对手)的合作将成为必由之路。

备注和参考资料

- 1 “COVID-19 and the future of business: Executive epiphanies reveal post-pandemic opportunities.” IBM Institute for Business Value. September 2020. <https://ibm.co/covid-19-future-business>
- 2 “The 2021 CEO Study. Find your essential: How to thrive in a post-pandemic reality.” IBM Institute for Business Value. February 2021. <https://ibm.co/c-suite-study-ceo>
- 3 “COVID-19 and the future of business: Executive epiphanies reveal post-pandemic opportunities.” IBM Institute for Business Value. September 2020. <https://ibm.co/covid-19-future-business>
- 4 Casselman, Ben. “The number of U.S. workers quitting their jobs in September was the highest on record.” *The New York Times*. November 12, 2021. <https://www.nytimes.com/2021/11/12/business/economy/jobs-labor-openings-quit.html>
- 5 “Future of Work: The Global Talent Crunch.” Korn Ferry. Accessed July 16, 2020. https://www.kornferry.com/content/dam/kornferry/docs/article-migration/FOWTalentCrunchFinal_Spring2018.pdf
- 6 Unpublished data from a global IBV survey of 9,473 full-time or part-time employees and apprentices from 9 countries conducted in August and September of 2021.
- 7 Ibid.
- 8 Orrell, Gillian, Christopher Nowak, Cristene Gonzalez-Wertz, and Jane Cheung. “Sustainability at a turning point: Consumers are pushing companies to pivot.” IBM Institute for Business Value. May 2021. <https://ibm.co/sustainability-consumer-research>
- 9 Unpublished data from a global IBV survey of 19,100 respondents across 28 countries conducted in September 2021.
- 10 Orrell, Gillian, Christopher Nowak, Cristene Gonzalez-Wertz, and Jane Cheung. “Sustainability at a turning point: Consumers are pushing companies to pivot.” IBM Institute for Business Value. May 2021. <https://ibm.co/sustainability-consumer-research>
- 11 Unpublished data from a global IBV survey of 19,100 respondents across 28 countries conducted in September 2021.
- 12 Gupta, Sachin, Sashank Yaragudipati, Jane Cheung, and Christopher K. Wong. “The last call for sustainability: An urgent growth agenda for consumer products and retail.” IBM Institute for Business Value. August 2021. <https://ibm.co/sustainability-consumer-products-retail>
- 13 Payraudeau, Jean-Stéphane, Anthony Marshall, and Jacob Dencik. “Extending digital acceleration: Unleashing the business value of technology investments.” IBM Institute for Business Value. October 2021. <https://ibm.co/extending-digital-acceleration>
- 14 Price, Molly. “Smart grocery carts are coming to change the way we shop.” CNET. January, 23, 2021. <https://www.cnet.com/home/kitchen-and-household/smart-grocery-carts-are-coming-to-change-the-way-we-shop/>
- 15 “Kroger Delivery Expands with New Fulfillment Centers.” Kroger. October 12, 2021. <https://ir.kroger.com/CorporateProfile/press-releases/press-release/2021/Kroger-Delivery-Expands-with-New-Fulfillment-Centers/default.aspx>
- 16 “COVID-19 and the future of business: Executive epiphanies reveal post-pandemic opportunities.” IBM Institute for Business Value. September 2020. <https://ibm.co/covid-19-future-business>
- 17 Payraudeau, Jean-Stéphane, Anthony Marshall, and Jacob Dencik. “Extending digital acceleration: Unleashing the business value of technology investments.” IBM Institute for Business Value. October 2021. <https://ibm.co/extending-digital-acceleration>
- 18 “2021 CIO Study: The CIO Revolution.” IBM Institute for Business Value. November 2021. <https://ibm.co/c-suite-study-cio>
- 19 Payraudeau, Jean-Stéphane, Anthony Marshall, and Jacob Dencik. “Extending digital acceleration: Unleashing the business value of technology investments.” IBM Institute for Business Value. October 2021. <https://ibm.co/extending-digital-acceleration>
- 20 McCurdy, Chris, Shue-Jane Thompson, Lisa-Gaine Fisher, and Gerald Parham. “Getting started with zero trust security: A guide for building cyber resilience.” IBM Institute for Business Value. August 2021. <https://ibm.co/zero-trust-security>
- 21 Ibid.
- 22 Ibid.
- 23 Ibid.

选对合作伙伴, 驾驭多变的世界

在 IBM, 我们积极与客户协作, 运用业务洞察和先进的研究方法与技术, 帮助他们在瞬息万变的商业环境中保持独特的竞争优势。

IBM 商业价值研究院

IBM 商业价值研究院 (IBV) 站在技术与商业的交汇点, 将行业智库、主要学者和主题专家的专业知识与全球研究和绩效数据相结合, 提供可信的业务洞察。IBV 思想领导力组合包括深度研究、专家洞察、对标分析、绩效比较以及数据可视化, 支持各地区、各行业以及采用各种技术的企业做出明智的业务决策。

访问 IBM 商业价值研究院中国网站, 免费下载研究报告: <https://www.ibm.com/ibv/cn>

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
美国出品
2021 年 12 月

IBM、IBM 徽标及 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的注册商标。以下 Web 站点上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表: ibm.com/legal/copytrade.shtml。

本档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类的(无论是明示的还是默示的)保证, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

本报告的目的仅为提供通用指南。它并不旨在代替详尽的研究或专业判断依据。由于使用本出版物对任何企业或个人所造成的损失, IBM 概不负责。

本报告中使用的数据可能源自第三方, IBM 并未对其进行独立核实、验证或审查。此类数据的使用结果均为“按现状”提供, IBM 不作出任何明示或默示的声明或保证。

国际商业机器(中国)有限公司
北京市朝阳区金和东路 20 号院 3 号楼
正大中心南塔 12 层
邮编: 100020

