

IDC FutureScape

IDC FutureScape : 全球中小企业和数字原生企业 2023 年预测

Simone De Bruin
丹尼尔 - 佐伊·希门尼斯

凯蒂·埃文斯
辛西娅·李

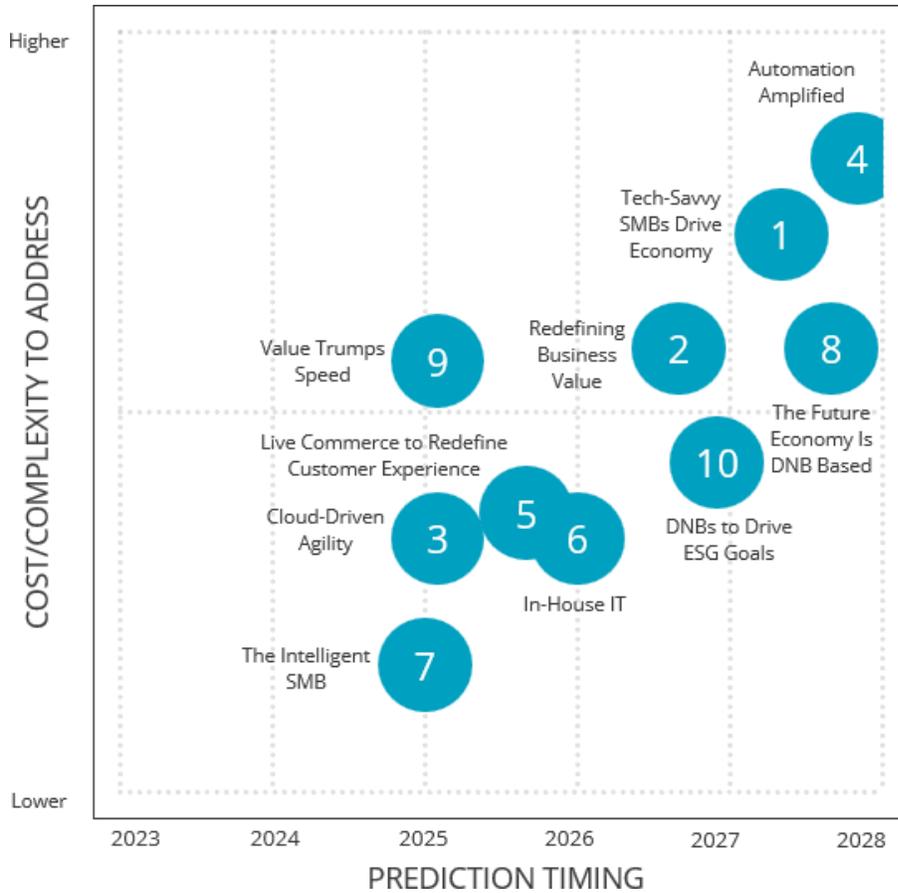
杰森·布莱克威尔
Riccardo Barrai

Supriya Deka
Andrea Siviero

IDC FUTURESCAPE 图

图 1

IDC FutureScape : 全球中小企业和数字原生企业 2023 年十大预测



注意：除非执行摘要中另有说明，否则标记号仅指预测在文档中出现的顺序，并不表示排名或重要性。

来源：IDC，2022

执行摘要

宏观经济的逆风使中小型企业（SMB）和数字原生企业（DNB）更加需要依靠技术来实现流程自动化，利用云的优势和敏捷性，获得 IT 人才以及更好地跟踪和衡量 IT 项目的成功。

本 IDC FutureScape 研究了中小企业和 DNB 的七项关键未来技术举措。IDC 预测，这些公司将投资一系列技术，包括自动化，以帮助弥合劳动力缺口和抵消熟练劳动力价格上涨，云计算以提高灵活性和节省成本，以及服务，以帮助启动和衡量可持续发展计划的进展，可以节省能源和材料成本。这两种类型的企业都在大幅增长，需要在许多方面都精通数字技术，以支持其增长并与更大的同行竞争。

本文件揭示了未来几年中小企业和 DNB 的首要内部和外部技术发展，为企业制定未来技术战略提供见解。

这项研究提供了 IDC 对未来几年中小企业和 DNB 的十大预测：

- **预测 1：**到 2027 年，随着中小企业转向技术与大型企业竞争，全球中小企业的 IT 投资和连接服务总预算将增加 45%。
- **预测 2：**到 2026 年，至少有 40% 的中小企业将引入指标来跟踪和有效衡量其核心业务活动，生态系统及其对环境的影响的业务价值。
- **预测 3：**到 2025 年，30% 的中小企业将把一半的核心工作负载转移到云端，以提高业务敏捷性和未来的弹性。
- **预测 4：**到 2027 年，三分之二的中小企业将增加对自动化和数字工具的投资，以弥补工人短缺和劳动力成本增加，减少人工流程并提高生产率。
- **预测 5：**到 2025 年，30% 的中小企业将利用直播技术推出新产品，并通过更轻松的产品发现和结账来增强客户体验。
- **预测 6：**到 2026 年，超过一半的中型企业将雇用关键技术决策者，因为他们将继续投资于数字化转型，并寻求让 IT 思想在员工中发挥领导作用。
- **预测 7：**到 2025 年，30% 的中小企业将考虑使用智能决策系统来促进研发和供应链管理。
- **预测 8：**到 2027 年，标准普尔 500 指数上的数字本土企业数量将增加一倍，从而实现数字驱动型经济。
- **预测 9：**到 2025 年，30% 的 DNB 将把重点从速度转向市场，转向可证明的业务成果，以确保资本，促进差异化，实现可持续和有弹性的增长。
- **预测 10：**到 2027 年，30% 的风险基金将实施稳健的 ESG 标准，以获得投资资格。

IDC 对全球中小企业市场的定义如下：

- 小型企业（1 - 99 名员工）：所有地区
- 中型企业（100 - 999 名员工）：美洲和日本
- 大型企业（100 - 499 名员工）：世界其他地区

这项 IDC 研究提供了 2023 年全球中小型企业 and 数字原生企业的十大预测。

“中小企业需要提高弹性，并实施能够为其业务增长提供动力的技术。现在采取这些措施的公司将经受住今天的经济风暴 - 一旦通过，它们将继续增长，”全球中小企业市场研究总监 Katie Evans 观察到。

“对于 DNB 来说，使用新兴技术对其业务战略至关重要。面向 B2C 的 DNB 在产品创新和开发方面设定了步伐，通过有效利用 IT，他们能够在客户亲密关系和客户体验方面设定新的标准。技术驱动的 DNB 开发新的和创新的技术解决方案推动全面创新。当今的经济气候迫使 DNB 更加关注技术的有效利用，并在实现盈利的过程中利用技术，”全球数字本地业务、初创企业和规模企业研究总监 Simoe de Bri 说。

IDC 未来 SCAPE 预测

外部驱动程序摘要

- **混乱的风暴** -加速相互关联的不确定性
- **地缘政治现实** -数字世界的主权
- **数字业务** -对未来企业的踏石
- **有意义的智慧** -差异化的决策权
- **主流 ESG** -可持续性衡量和强制性的
- **工作模式剧变** -新模式和领导力
- **一切作为一种服务** -通过变化蓬勃发展

预测：对技术买家的影响

预测 1：到 2027 年，随着中小企业转向技术与大型企业竞争，全球中小企业用于 IT 投资和连接服务的总预算将增加 45%

中小企业被迫改变其商业模式，以迅速适应不断变化的消费者和商业环境。这给那些可能没有投资技术的企业带来了压力，以保持员工和客户的联系，并保持员工所在的工作畅通。为了与更大的组织或数字化更先进的竞争对手保持竞争力，中小企业将需要增加 IT 解决方案和连接服务的预算，以提高业务、运营和客户的敏捷性。

基于云的服务为中小型企业提供对技术和服务的访问，同时可根据不断变化的业务需求进行最少的前期投资和轻松的可扩展性 - 这两者对于

预算有限的小企业，而且往往增长迅速。与本地硬件和服务器不同，中小型企业需要为可能需要的最大计算能力付费，例如在假期旺季，云计算使中小型企业能够向上和向下扩展计算能力，并仅在需要时才为他们需要的东西付费。此外，随着向远程工作的转移以及员工从一系列位置和设备访问关键业务网络，安全性是中小型企业的更高优先级。几年前，安全性在中小企业的优先事项列表中排名相当低，因为这些企业通常优先考虑将对其利润产生直接影响的投资。然而，投资趋势正在转变。云和托管服务包括安全功能，可通过在线门户和仪表板轻松调整和修改。云支持远程员工连接到业务系统并进行远程协作。具有每月运营成本模式的服务（例如云）允许中小型企业访问技术和功能，否则这些技术和功能仅适用于资本支出预算较大的大型组织和内部 IT 人员。

关联的驱动程序

- **数字业务** - 对未来企业的踏石
- **工作模式剧变** - 新模式和领导力

IT 影响

- IT 领导者应评估各种提供商提供的选项，并评估其特定业务场景的不断变化的需求。
- IT 预算可能已经紧张，需要解决和增加，以满足对 IT、连接和通信服务不断变化的需求。
- 预算可以转移到运营支出模型而不是资本支出，从而提高可预测性。服务可以快速扩展以解决预算和业务变化。

指导意见

- 评估连接和通信的当前和预期要求，以支持内部协作和客户体验。
- 考虑投资于基于云的应用程序的 ROI，因为最初的投资可能会很快被提高效率或更好的客户交互所抵消。
- 研究捆绑连接、通信服务和基于云的业务应用程序，以实现协同作用，并进一步降低服务管理和集成的复杂性，并节省资金。

预测 2：到 2026 年，至少 40 % 的中小企业将引入指标来跟踪和有效衡量其核心业务活动，生态系统及其对环境的影响的业务价值

一些企业自成立以来取得了良好和持久的成功，但这些企业是少数。事实上，研究表明，只有 30% 的初创企业在过去 10 年中幸存下来，而前 5 年的失败率最高。此外，根据 IDC 的数据，最近的全球金融和健康风险增加了中小企业的压力，许多中小企业不得不关闭，18% 的中小企业表示它们只是生存和 / 或维持业务。*全球中小企业调查,2022 年 2 月*。毕竟，创办和经营一家成功的企业是一个实验。而资本的缺乏（一。Procedres.，没有足够的现金流来保持业务运行）往往是大多数中小企业企业主面临的最大挑战之一，还有其他因素对公司未来的成功起着至关重要的作用。例如，根据同一项调查，37% 的州供应链中断，25% 的劳动力短缺和 23% 的通货膨胀是预计在未来 12 个月影响其业务的主要因素。

然而，尽管这些市场中断很难预测和管理，但正是内部中断，通常在中小企业的控制范围内，才使未来的领导者脱颖而出。这些领导者通常为正式的数字化战略、技术路线图和有效的治理奠定了基础。未来的增长和长期的成功在很大程度上取决于有效的计划和指标，这些计划和指标需要根据不断变化的市场条件和不断变化的客户行为进行逐步调整。需要使用业务绩效指标来指导、跟踪、衡量和告知业务的运行状况。他们提供数据驱动的洞察员工和整体公司的表现，以及其未来的潜力。

However, most SMB have primarily used traditional short - term backward financial measures that are far from today. Many SMB still operate in spreadsheets and Excel to track and monitor KPI, ROI, and business metrics. For example, 45% of SMB in IDC's *全球中小企业调查* 将关键数据从电子表格和文档存储库转移到 CRM、ERP 或 HCM 应用程序等业务应用程序中，作为其公司未来 12 个月的技术优先事项。50 % 列出了 BI，数据仓库和分析，以更好地存储和管理数据，并发现可操作的信息，以改善其业务作为优先事项。随着能源，材料和运输费用的飙升，许多人还在研究使用技术来衡量和跟踪可持续发展解决方案。

由于中小企业是我们全球经济的基础，鉴于它们对合作伙伴的依赖，它们必须扩大自己的观点，并将其更广泛的供应链和合作伙伴网络（生态系统）视为自己业务的重要延伸。此外，他们必须了解其对环境和社会的影响，积极寻求协同作用，以在多个利益相关者之间获得共同价值，从而在新兴的数字优先世界中蓬勃发展。

因此，正如许多领先的组织已经在做的那样，我们预计中小型企业将越来越多地引入指标来跟踪和有效地衡量不仅来自其核心业务活动的商业价值，而且还包括其生态系统及其对环境的影响。

关联的驱动程序

- **混乱的风暴** -加速相互关联的不确定性
- **主流 ESG** -可持续性衡量和强制性的

IT 影响

- IT 将需要与业务利益相关者合作，以确定要跟踪的正确指标和 KPI。他们还需要与外部合作伙伴合作，以确定有助于成功跟踪价值创造的内部和外部流动的联合 KPI。
- 新的指标将帮助 IT 了解当前和未来业务计划的范围和影响，并促进对 IT 投资的深入分析。

指导意见

- 创建滞后和领先指标，重点关注财务、生态系统和 ESG / 可持续性目标，以衡量成功和价值创造。使用这些指标和 KPI 来跟踪和衡量竞争对手的业务绩效。
- 首先与一些合作伙伴合作，确定共同目标和共同指标，并建立联合 KPI，以推动有效的协作、创新和更广泛的价值创造。
- 将新的成功指标、KPI 和目标 —— 以及相关的投资 —— 传达给相关的利益相关者。

预测 3：到 2025 年，30% 的中小企业将把一半的核心工作负载转移到云端，以提高业务敏捷性和未来弹性

虽然中小企业传统上在采用云解决方案方面落后于企业，但在过去几年中，云的接受度和采用率在全球范围内显着增加；首先是中型企业，最近是小企业。许多中小企业的技术采购和消费行为正在发生变化，特别是因为需要推动更高的自动化和业务敏捷性。全球金融和健康挑战已经引起了市场的系统性变化，并对这一细分市场产生了深远的影响。

为了在这种环境中生存和发展，许多中小企业被迫重新考虑其业务流程，运营和客户参与策略，这导致了其技术投资的各种变化。实际上，根据 IDC 的数据，61% 的中小企业表示他们将在未来 12 个月内增加技术支出 *全球中小企业调查*，2022 年 2 月。此外，根据同一项调查，49% 的中小企业计划在明年扩大对云 / 托管资源的使用，预计 SaaS 和 IaaS 的云支出最高。

如今，许多中小企业都专注于使其 IT 环境合理化，并推动更多创新，以确保业务增长和未来的弹性。总体而言，云服务正在帮助中小企业提供具有灵活性和更快应用开发的新技术创新。因此，IDC 的 *CloudPulse 调查* 这表明越来越多的中小企业正在将其本地工作负载转移到私有云，2021 年，52% 的中小企业总本地应用程序在私有云中运行，而 2020 年这一比例仅为 30%。为了提高业务敏捷性和未来的弹性，IDC 预计至少有 30% 的中小型企业将把一半的核心工作负载转移到云端，CRM、供应链管理和电子邮件将成为未来几年经历最大转型的工作负载。

关联的驱动程序

- **混乱的风暴** - 加速相互关联的不确定性
- **一切作为一种服务** - 通过变化蓬勃发展
- **数字业务** - 对未来企业的踏石

IT 影响

- 中小企业将需要为技术投资制定长期路线图。IT 将需要支持业务领导者推动业务敏捷性和未来弹性。
- 创建新的工作负载和应用程序并将其迁移到云将需要新的技术和业务技能，包括云架构技能和云集成技能，以及供应商管理技能，以确保投资提供商业价值。
- IT 必须积极与业务利益相关者协作，以应对不断发展的模型部署中的挑战，并提供治理。

指导意见

- 定义长期战略并创建技术路线图。确保跟踪进度的指标与业务成功相关联 - 这应该是您技术投资的基础。
- 重新评估从资本支出到运营支出的 IT 投资方法，并继续将预算转移到云服务和即服务解决方案。评估整个组织的内部技能，包括可能在传统 IT 之外提供的技能，以了解需要补充的地方。

- 评估需要更高安全性和合规性的工作负载，以及难以满足法规和业务风险缓解需求的报废技术。

预测 4：到 2027 年，三分之二的中小企业将增加对自动化和数字工具的投资，以弥补工人短缺和劳动力成本增加，减少人工流程，提高生产率

最近的 IDC 调查数据揭示了中小型企业对自动化流程的兴趣：

- 根据 IDC 2 月份对 2600 名中小企业技术采购决策者的调查，31% 的中小企业将自动化列为未来 12 个月业务的前瞻性技术优先事项。
- 43 % 的中型企业（100 - 999 名员工）将自动化列为优先事项。
- 在同一调查中，31% 的中小企业高管将提高生产力作为未来 12 个月的当务之急。

面对宏观经济逆风带来的招聘挑战和劳动力成本上升，中小企业将继续投资于自动化流程，以取代基于人的任务，减少人为错误，提高效率和生产力。对于中小企业来说，劳动力成本上升是困难的，特别是在北美。根据 IDC 的数据，大约 36 % 的北美中小企业指出，通货膨胀导致内部和专业技能成本增加。*CloudPulse 调查*，7 月，全球中小企业。中小企业通常负担不起与企业同行一样多的费用，也无法提供诸如无限制的假期或大学报销之类的津贴，因此，对于这些较小的企业来说，招聘压力尤其困难。那些现在转向自动化的中小企业将获得几乎立竿见影的收益，并将继续投资。这些自动化功能的范围可以从机器学习（ML）程序自动检测欺诈或磨练营销活动到机器人，以取代仓库中的人类工人。

关联的驱动程序

- **数字业务** -对未来企业的踏石
- **工作模式剧变** -新模式和领导力

IT 影响

- 中小企业的 IT 人员将需要在不同的自动化技术供应商上做功课，并找到最适合其业务需求并产生最大 ROI 的解决方案。
- IT 人员尤其应该寻求自动化技术，这些技术可以消除手动流程，减少人为错误，并通过机器学习随着时间的推移进行学习和改进。
- IT 必须获得最高管理层对自动化的支持，并说服技术采购决策者投资于自动化，以抵御当前的经济风暴。

指导意见

- 寻找产品中具有明确自动化功能的技术供应商。询问有关这些技术可以替代或增强的人工 / 手动流程的尖锐问题。
- 研究并衡量您通过使用自动化节省的手动工作量、时间和金钱。确定将从自动化中受益最大的业务领域，并首先从这些领域开始。
- 寻求非技术员工易于使用的技术，并且可以轻松地与现有系统集成。

- 询问技术供应商，随着公司的发展，他们的自动化能力如何随着您的业务而增长。

预测 5：到 2025 年，30% 的中小企业将利用直播技术推出新产品，并通过促进更容易的产品发现和结账来增强客户体验

根据 IDC 的全球半年度软件跟踪器，2022 年 4 月，与 2020 年相比，2021 年全球数字商务市场大幅增长了 21.5 %。这种强劲的增长主要是由大流行导致的向数字购物的转变推动的。大品牌和小卖家都认识到采用多渠道数字战略的好处，并投资于社交商务和电子商务平台，以更好地为客户服务。在危机期间，许多中小企业转向电子商务和社交媒体等数字商务平台，以接触并重新与消费者联系。缺乏技术，广告预算或人才的中小型企业正在通过使用此类平台来省钱。

数字商务的未来是真实的商务。全球直播正在蓬勃发展，TiTo 和 Meta 等公司推动消费者从世界任何地方实时与卖家互动。这使得在线购物互动更加个人化，使客户和卖家都受益。消费者可以向现场购物主持人询问详细的产品说明或演示，并实时获得答案。同时，主持人或卖家可以立即收到观众的反馈，并相应地调整他们的销售策略。增加客户参与度，特别是与年轻消费者的参与度 (例如Procedre，千禧一代和 Z 世代)，我们预计实时商业使用量将继续上升。

如今，大多数人，特别是年轻消费者，以 YoTbe，TiTo 和 Instagram 卷轴的视频形式消费大部分内容，以学习，播放和娱乐。卖家已经意识到，要吸引这些受众，他们需要在客户所在的地方。正因为如此，公司正在直播平台上推广他们的产品。直播商务可以通过推动转化和更多流量来帮助中小企业提高品牌知名度。它通过增强现实 (AR)，虚拟现实 (VR) 和人工智能 (AI) 等技术为观众提供实时体验。Lazada, Shopee, Amazo, Meta 和 Instagram 等平台具有内置的实时流媒体功能，可以使中小型企业更轻松地营销其产品。只需单击一下，消费者就可以访问卖家吹捧的时尚技巧或喜爱的品牌，然后立即单击并购买产品。此外，消费者在浏览手机上的帖子时观看产品演示或采访的实时视频，更有可能冲动购买。

随着中小企业逐步转向数字化，以推动增长并更好地满足不断变化的消费者需求，我们预计到 2025 年，中小企业将越来越多地使用实时商务作为产品发布的促销工具，这将在未来几年动态影响销售和客户体验。

关联的驱动程序

- **数字业务** -对 未来企业的踏脚石
- **地缘政治现实** -数字世界的主权

IT 影响

- IT 不应该被华而不实的平台分散注意力，而是在投资直播时，要有条不紊，专注于提供可持续客户体验的技术，帮助他们在大型企业中完成工作，并提高弹性。

- IT 部门将意识到，用于内容创建的视频和 AR / VR 技术可以帮助他们区分业务。
- 数字化和数字技术将根据中小企业可获得的预算和技术技能纳入 IT 规划。

指导意见

- 考虑到流媒体时间会影响您的销售，创建内容策略，并将视频作为关键渠道。决定是否要流式传输产品教程、现场采访、幕后视频或所有这些的组合。之后，考虑您是否想与社交媒体平台上的一些知名影响者合作，或者通过内部利益相关者在您的网站上进行直播，以推广您的品牌。
- 评估技能差距，因为该技术可能需要新的技能集，如视频编辑、图形设计和摄像技能。这些可以帮助您有效地利用新的解决方案并获得商业价值。
- 使用具有内置实时商务功能的社交媒体平台。通过这种方式，您可以更轻松地从社交媒体帐户推广实时流并获得现成的目标受众。
- 如果您拥有大量受众，请选择具有高级功能的基于订阅的平台，例如访问控制，视频编辑，无限观看者和实时频道。但是，如果您的业务是利基市场并且观看者较少，请选择具有基本功能的免费实时流媒体应用程序，例如屏幕共享和自定义图形。

预测 6：到 2026 年，超过一半的中型企业将雇用关键技术决策者，因为他们将继续投资于数字化转型，并寻求对员工进行 IT 思想领导

中小型企业雇佣的全职 IT 员工很少。IDC 在 2 月份的一项研究中接受调查的 2600 家全球中小企业中，有 40% 表示他们没有一名全职内部 IT 员工。在那些至少有一名全职 IT 员工的中小企业中，71% 的企业只有两到四名 IT 员工。这种小型 IT SMB 员工通常不包括关键决策者，例如 CTO，而是更有可能帮助台员工解决计算机问题或在笔记本电脑上安装安全补丁。随着转向更复杂的数字技术，中小企业将需要聘请强大的技术领导者，他们可以在投资数字化转型时提供帮助。目前，63% 的小企业技术采购决策者来自企业的业务而不是 IT 部门。中小企业将寻求改变这一点，并在内部拥有自己的 IT 专家，负责研究，审查供应商并做出技术购买决策。中小企业将不再依赖技术供应商来教育和建议他们需要什么技术。相反，他们将越来越多地聘请自己的内部专家，这些专家将真正了解公司的内部运作和需求。

关联的驱动程序

- **数字业务** - 对未来企业的踏石
- **工作模式剧变** - 新模式和领导力
- **有意义的智慧** - 差异化的决策权

IT 影响

- 现在，中小企业的 IT 团队将更经常地包含至少一个关键的，经验丰富的 IT 主管，他们将做出技术购买决策。
- 中小企业的 IT 部门将更多地投资于新的或前瞻性的技术，因为他们在内部拥有更多的技术专长。

- IT 将寻求更多方法来转向和利用技术，以提高效率，节省时间和金钱，并使流程自动化。

指导意见

- 在招聘之前，请仔细审查任何新的 IT 领导者。确保他们了解您的企业正在考虑使用的一系列 IT 计划，并确保他们在与您类似的垂直领域的类似公司中拥有经验。
- 确保任何新的内部 IT 专家都在向潜在的技术供应商询问有关实施，集成，维护和使用细节的棘手技术问题。
- 确保新的 IT 专家能够仔细评估在内部构建技术还是使用供应商更好，并且他们可以确定是否需要实施新技术并使业务受益。

预测 7：到 2025 年，30% 的中小企业将考虑智能决策系统来促进研发和供应链管理

随着市场的快速变化，中小企业很难跟上不断变化的客户需求。由于 COVID - 19，中小企业的营业收入变得不稳定。随着中小企业运营风险的增加，管理方式正在发生变化。

为了应对这些挑战并变得有弹性，中小企业正在增加对新技术即服务的投资。投资包括使用大数据平台来收集数据，通过具有智能决策功能的分布式架构来改善搜索，增加存储，日志分析和数据挖掘，这些功能可以降低中小型企业的数据应用阈值。这些投资可以帮助中小企业更好地控制资金、时间、试错成本等风险，为产业链创新奠定基础。

越来越多的中小企业意识到，通过采用新的工具和技术来提高劳动生产率和创新，他们可以实现差异化并获得竞争优势。随着图像和语音识别、自然语言处理、机器学习和深度学习方面的技术进步，中小企业可以使用人工智能来探索商业模式的变化。这在教育和医疗保健领域尤为明显，人工智能平台可以显著提高效率，并帮助这些企业拓展新市场。

关联的驱动程序

- **地缘政治现实** -数字世界的主权
- **有意义的智慧** -差异化的决策权
- **一切作为一种服务** -通过变化蓬勃发展

IT 影响

- IT 必须致力于改变其业务并扩展其渠道，以满足不断变化的客户需求并应对全球财务和健康风险。
- IT 应该与企业合作，推动新的数字商业模式，例如投资更多的数字技术和业务流程优化解决方案。

指导意见

- 创建长期数字化战略和集成技术路线图。
- 通过数据资产和共享数据平台扩展或构建数字生态系统。实现技术环境的现代化，特别是通过支持对金融的实时可见性。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/565002210100011040>