

强化核心：
领先企业如何通过实现企业应用程序
现代化，来打造竞争优势

概述

无论是在前端（即面向客户的应用程序）还是在运营领域（即企业核心应用程序），现代企业都离不开现代应用程序。企业要想更好地服务客户、保持增长和更加有效地运营，就必须更周密地审视当前的应用程序，确保它们是现代化的（即灵活、易用，并且能促进 AI 的使用），从而支持关键的业务目标。

2020 年 8 月，IBM 委托 Forrester 就该议题开展研究。为揭示企业在数字化转型工作中如何处理企业核心应用程序现代化，我们在全球范围内对 273 名 IT 和业务线 (LOB) 领域中总监级别以上的决策者进行了调查。本报告着重介绍了这次调查的重要发现（有关调查受众的更多详情，请参阅附录）。

重要发现

第 1：在肆虐全球的 COVID-19 新冠疫情和转型经济的影响之下，打造现代化运营核心的重要性变得尤为显著。

第 2：整合企业应用程序与面向客户的应用程序，有望提升客户留存率和体验，同时促进收入增长。

第 3：领先企业将关键的战略活动列为重点，其他企业可以借鉴这些活动所提供的蓝图来有效实现现代化。

第 4：领先企业中的受访者认为，企业应用程序现代化带来了更高的财务价值和业务适应性，这是促成竞争优势的因素之一。

第 5：核心系统现代化、采用云和依靠合作伙伴有助于缓解企业面临的一些关键技术挑战。

第 1 条重要发现

在肆虐全球的 COVID-19 新冠疫情和转型经济的影响之下，打造现代化运营核心的重要性变得尤为显著。

在受访的决策者中，76% 的人认为疫情使得数字化转型的重要性提高。



73% 的受访者表示，**改进企业核心应用程序**的重要性提高。



72% 的受访者表示，**增强分析和洞察**的重要性提高。



66% 的受访者表示，**降低成本**的重要性提高。

平均而言，受访者对企业当前核心系统现代化水平的评分为 6 分（满分为 10 分，表示已全面实现现代化）。

调查人群：全球 273 名 IT 或 LOB 领域中负责企业核心业务应用程序的总监级别以上的受访者

来源：IBM 委托 Forrester Consulting 开展的一项研究 · 2020 年 9 月

第 2 条重要发现

整合企业应用程序与面向客户的应用程序，有望提升客户留存率和体验，同时促进收入增长。

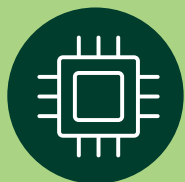
公司为更好地优化面向客户的系统和核心系统之间的集成而采取的措施



48%
的公司更加重视启用核心功能来支持面向客户的流程。



47%
的公司在整合流程和技术。



44%
的公司将更多的战略重点放在整体数字化转型上面。

面向客户的现代化应用程序与现代化的核心应用程序相结合所能带来的预期效益

提高客户留存率

87%

促进收入增长

70%

改善客户体验

67%

提高业务敏捷性

54%

第 3 条重要发现

领先企业将关键的战略活动列为重点，其他企业可以借鉴这些活动所提供的蓝图来有效实现现代化。

您如何描述所在企业的核心应用程序现代化成熟度水平？

要考量的问题

落后企业

- 核心应用程序与面向客户的系统之间的整合有限
- 目前不注重获取和更新实现业务增长所需要的技术
- 无法迅速应对变化（敏捷性有限）
- 没有适当的技术来驾驭新一代智能（包括 AI）

- ❑ 核心系统和面向客户的系统之间是否进行了高度整合，来实现高效的工作流程？
- ❑ 我所在的企业是否注重获取和更新实现业务增长所需要的技术？
- ❑ 我所在的企业是否对技术采取敏捷、灵活、协作的方式？
- ❑ 我们的技术解决方案能否帮助公司灵活应对不断变化的业务和客户需求？

领先企业

- 核心技术决策者与面向客户的技术决策者通力合作
- 在积极致力于企业核心应用程序的现代化
- 能够灵活应对不断变化的业务和客户需求
- 开始在正确的道路上利用新一代智能（包括 AI）

对于核心系统现代化所能取得的成果，领先企业有着更宏大的愿景。

战略优先级

想将 AI、区块链和机器学习 (ML) 等技术融入业务流程

将更多的应用程序迁移到云中，并通过最新版本的应用程序不断更新系统

升级到最新版本的应用程序

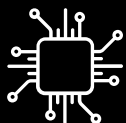
战术优先级

注重解决技能、带宽和支持等系统管理问题

更注重降低成本

成熟度

落后企业	领先企业
38%	63%
39%	63%
41%	60%
56%	37%
39%	30%



矛盾的是，如果落后企业拥有现代化系统，他们如今面临的问题很可能会消失于无形，并腾出人员投入到战略重点。

第 4 条重要发现

领先企业中的受访者认为，企业应用程序现代化带来了更高的财务价值和业务适应性，这是促成竞争优势的因素之一。

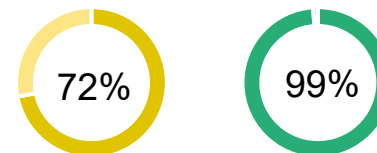
与落后企业相比，领先企业通过现代化收获了更丰硕的积极成果。

过去五年来实现企业核心系统现代化所带来的效益

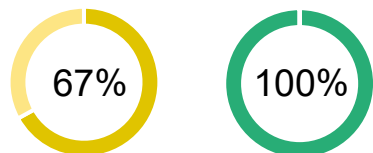
■ 初级 ■ 高级



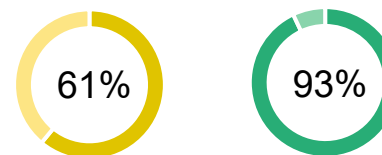
我们在现代化领域的投资对企业产生了有价值的影响。



现代化工作对于获取或保持我们的竞争优势不可或缺。



由于实施现代化，我们能够更快适应不断变化的市场。



由于我们选择对企业核心系统实施现代化，企业如今的财务状况更出色。

第 5 条重要发现

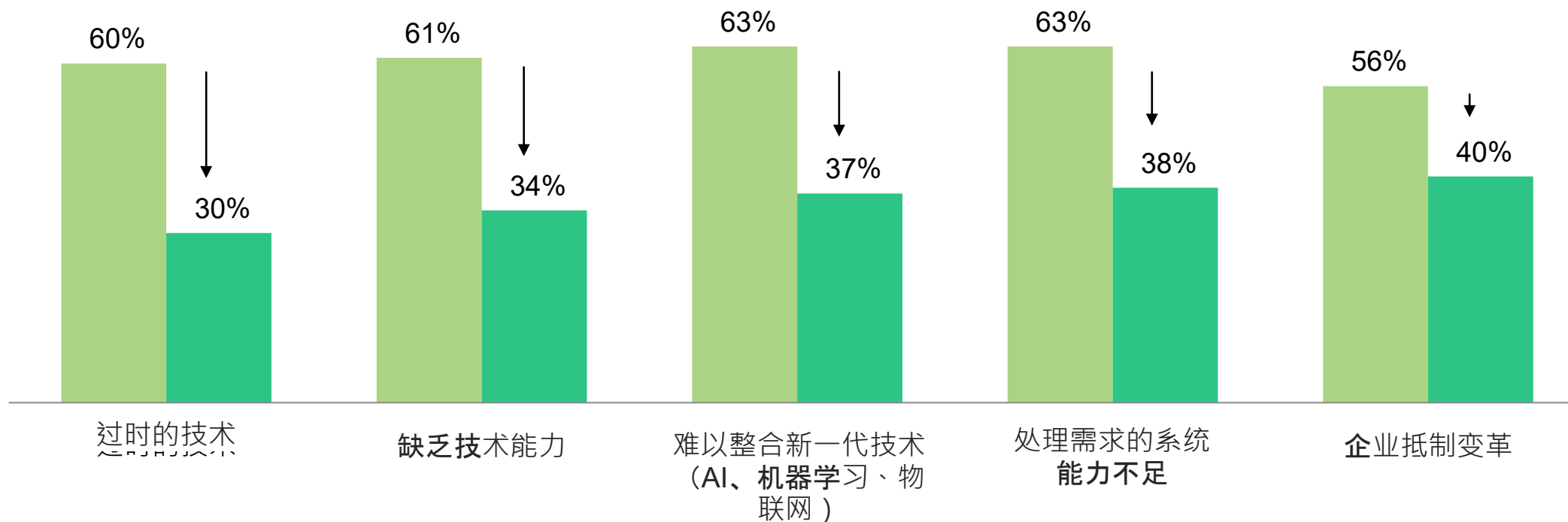
核心系统现代化、采用云和依靠合作伙伴有助于缓解企业面临的一些关键技术挑战。

领先企业面临的挑战比落后企业少得多。

成熟度

■ 落后企业 ■ 领先企业

(指出存在重大挑战的受访者占比)

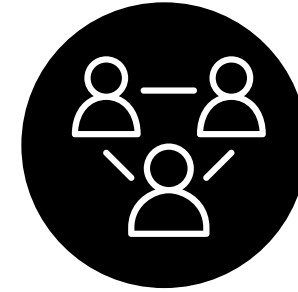


领先企业更多地依靠云和合作伙伴 来支持企业核心系统。



领先企业 更为普遍地使用云

- 74% 的领先企业将至少一半或一半以上的核心系统部署在云上，相比之下，落后企业的这一比例为 58%。
- 这种云方案所提供的系统容量、灵活性、安全性、支持程度都更高。



领先企业 更为普遍地依靠合作伙伴

- 平均而言，50% 的领先企业依靠合作伙伴来管理核心系统，相比之下，落后企业的这一比例为 35%。
- 依靠合作伙伴可以获得更多必不可少，但许多公司内部并不具备的专业知识和技能。随着公司习惯于使用云技术，这些专业知识更为宝贵。

主要建议



将您的业务敏捷性目标作为重中之重。重大转型涉及到诸多选择和权衡。在做出有关技术、流程、治理和预算的决策时，将业务敏捷性作为指路明灯。优先考虑云，因为云能提高敏捷性。



对现代化整合进行投资，解决您的数据孤岛问题。着眼于云支持的开放标准和生态系统模型，简化和改进企业系统与面向客户的系统之间的集成。



依靠可以带来创新、洞察和专业知识的合作伙伴。出色的合作伙伴能带来预先构建的解决方案（例如软件、集成、数据模型、流程模型），并推动变革所需的新思想和文化变迁，从而加快实现价值的速度。

附录：受访者企业结构特征

地理分布



北美地区 = 38%

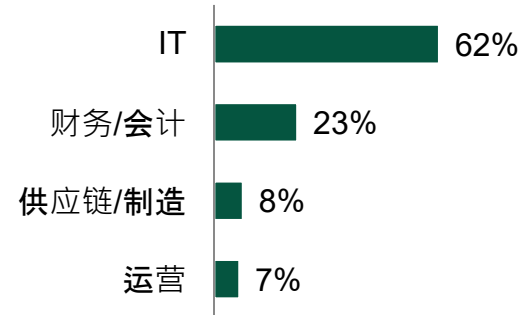


欧洲、中东和非洲地区 = 28%

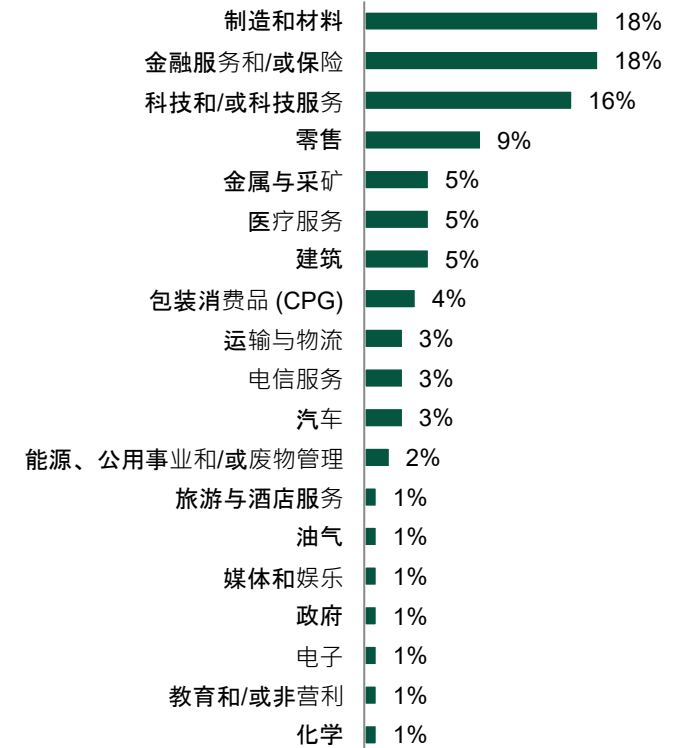


亚太地区 = 32%

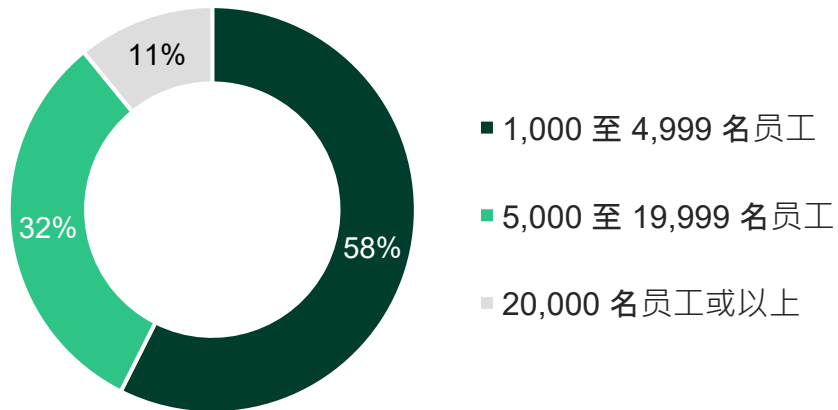
职位/部门



行业



公司规模



公司年收入

