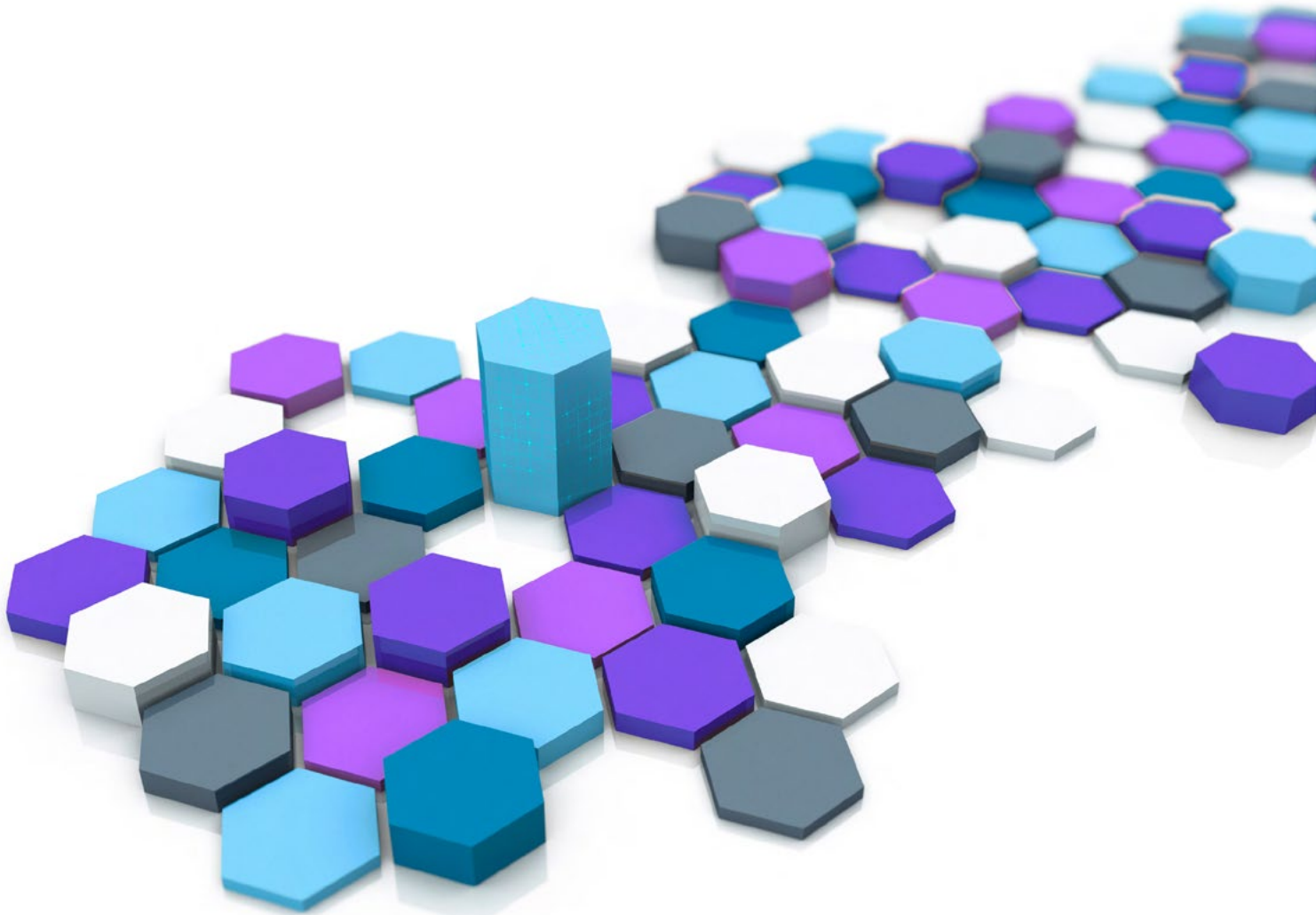


有效利用平台的 数字化服务

中小企业加速成长的利器



积极使用数字化工具的中小企业，成长更迅速。可为何还有那么多企业不为所动呢？

中小企业成功的关键在于，始终与其眼下的客户以及未来的客户保持相关。他们不仅要能够服务本土客户，还要能服务全球客户，并且在愈演愈烈的数字化竞争形势下获取优秀人才，赢得更多关注。

埃森哲在对亚太地区中小企业数字技术使用情况进行分析时发现，来自中国、印度尼西亚、日本等国家和地区的许多中小企业在进行时间、资源和资金投入决策时，尚未意识到线上平台对拉动客户增长、增加收益、以及提升员工满意度等方面的积极作用。

对于平台公司而言，这意味着亚太地区蕴藏着巨大的增长机遇和发展空间，但机遇同时也是挑战。我们的研究表明，积极利用数字化技术和服务开展销售、商务和营销活动，以及使用数字化工具提供服务的中小企业，其发展水平远高于那些尚未进行数字化的同业者。除了亮眼的财务表现外，积极引入数字化技术的数字化中小企业收入与增长速度逐年走高，而非数字化企业则表现平平。研究结果显示，2017年数字化中小企业的收入平均增长率是非数字化企业的两倍，而根据受访的数字化中小企业预计，他们2018年的收入平均增长率将比非数字化的同行高出5个百分点。这意味着数字化工具不仅为中小企业带来了新的增长，也使其对未来的业务发展充满信心。

因此，似乎很容易得出如下结论：平台公司在亚太中小企业市场将迎来蓬勃发展。然而，事实却并非如此。埃森哲此次调查还发现，那些已经采用数字化平台的中小企业，并不愿进一步扩大数字化投资。例如，尽管营销平台的使用率最高，但依旧有近七成（68%）的中小企业（包括数字化和非数字化企业）表示，他们没有计划增加对新工具的投资。这一发现与[昆士兰保险集团报告](#)不谋而合，该报告指出新加坡中小企业的数字化普及程度非常落后。¹那么，造成这种现象的原因是什么呢？

68%

**的中小企业（包括数字化和非数字化企业）
没有计划增加对新工具的投资。**

数字化为何没能抓住中小企业的“芳心”？

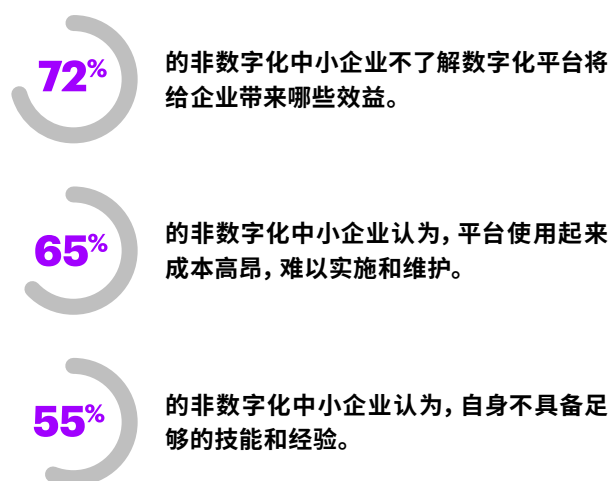
2018年，埃森哲对印度尼西亚、中国、日本等国家和地区的1500家中小企业的研究调查揭示了亚太地区中小企业的数字化壁垒。

中小企业尚未意识到数字化平台的价值

在亚太地区，尽管许多中小企业尚未意识到平台和在线工具的价值，但他们的顾客却已经开始采用这些工具了。例如，在中国，移动支付的活跃用户量已超过5个亿，然而，仍有两成以上（22%）的中小企业完全没有开始使用数字化销售、营销和服务，或是利用电商平台进行交易。当被问及原因时，这些企业给出了一致的答案。

我们的研究表明，目前非数字化中小企业在数字化销售、营销、服务、商务等方面的利用率还在不断下滑。尽管有证据表明，与只依赖专营网站相比，采用多平台工具从事交易活动，可以大大增加获益的可能性，提高客户服务速度，加快进入新市场和实现无摩擦支付，**但是绝大多数中小企业依然未将数字化改造纳入其2019年工作议程**。对于这些企业而言，实现数字化改革依旧有很长的路要走。

亚太地区中小企业的数字化壁垒



亚太地区非数字化中小企业



中小企业缺乏有力的支持

我们的研究发现，那些已经数字化的中小企业心中最大的担忧，是能否得到有力的支持。



尽管中小企业对数字化平台并不陌生，但是要真正开始使用，他们却顾虑重重。由于中小企业缺少打造数字化战略的信心和资源，想要向他们推广数字化工具，就必须向他们提供技术和业务上的支持。

向中小企业提供交付支持尤为重要。也就是说，通过简单而直接的支持，帮助中小企业节约宝贵的时间，并提供相应工具帮助他们快速推进使用、看到结果。如平台能够开发“即服务式支持”功能，使平台功能满足中小企业的特定需求，帮助中小企业自信满满地开展数字化改革，那么赢得中小企业之路将会比较顺畅。

“尽管我认为企业应该开展线上交易，但同时我对在网上进行交易又顾虑重重。”

——雅加达中小企业主

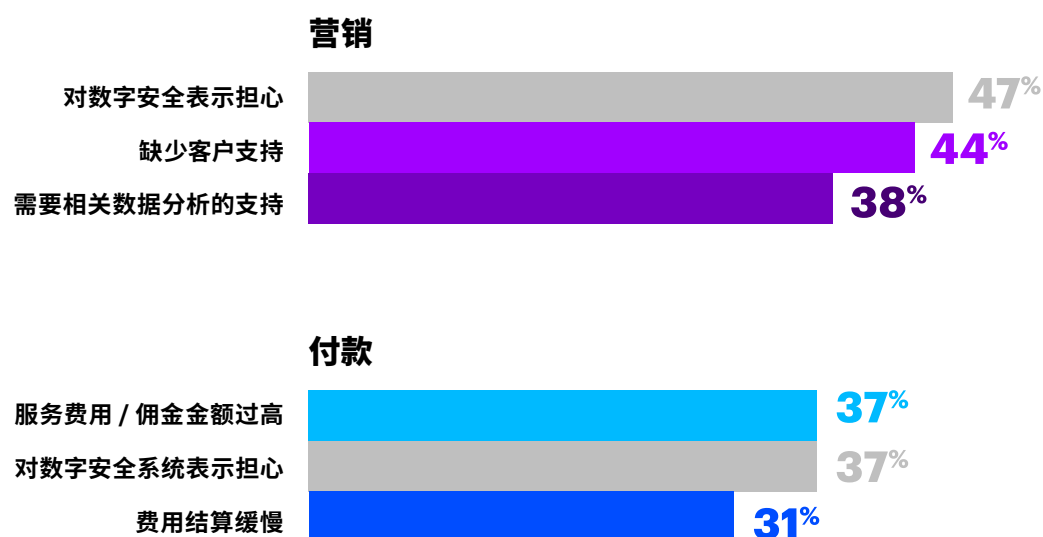


安全问题——中小企业“心中的痛”

45%的受访中小企业认为，隐私和安全性问题是阻碍其使用平台数字化服务的三个最主要原因之一。和消费者一样，中小企业对数字平台可能带来的数据隐私泄露和安全性问题忧心忡忡。不仅如此，他们认为隐私和安全性问题也是他们的客户的最大顾虑。

中小企业的这些顾虑并非空穴来风。和大企业相比，中小企业更易于受到安全事故风险的影响。根据丘博保险集团（Chubb）的一项报告，在过去的12个月，香港超七成（71%）的中小企业都遭受过网络攻击。²

安全问题被视为是营销平台和付款平台普及、以及数字化工具推广的主要障碍。



三项建议，加速平台推广

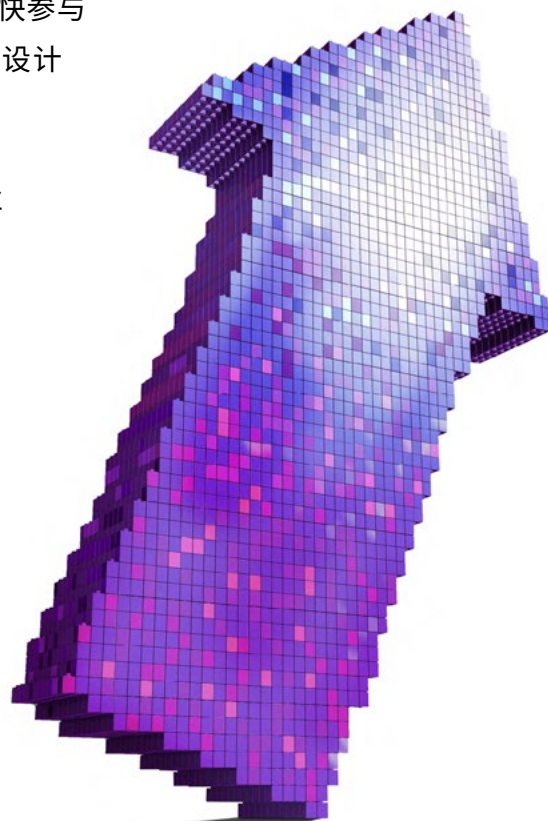
对于平台公司而言，亚太地区的市场前景十分广阔。但是，只有采取相应措施，有效应对中小企业的那些亟待解决的问题，平台方能顺利进行推广。**根据我们以往的经验，我们认为以下三条途径将能够助力平台公司制胜中小企业市场。**

01 保持相关性

最关键的第一步是，首先要转变中小企业对平台产品及服务的固有观念，如使用复杂、难于实施、价格昂贵等。通过前期培训、开展线上活动等方式，使中小企业了解平台功能的价值，这一点至关重要。平台公司需要了解中小企业所面临的压力，并确保其宣讲内容与中小企业的需求密切相关。

其次，对产品和服务的预期效果要有清醒的认识，客观地看待客户认知的转变过程，不能急功近利。只有确保从产品和服务中能够受益，他们才会为此投入时间和精力。在平台推广过程中，为了使中小企业尽快参与到平台的核心交互中来，平台公司还应开展相应的技术培训和设计相关的上线工具。

打造交互工具，帮助中小企业计算使用平台所能带来的业务收益，以及制定解决方案的购买决策。而平台公司则可以借此获得宝贵的反馈和建议，从而在平台的未来推广中保持相关性。此外，交互工具还可以帮助那些快速发展的中小企业了解他们的同行对平台的看法，利用投资回报率计算工具帮他们分析企业的收益回报，并且当中小企业在购买过程中需要做出重要抉择时，平台还可以对销售人员和内容按需开放访问权限。



02 提供简单便捷的定制化支持

中小企业需要简单有效的方式，以优化资源和节约时间。因此，平台需要设计便捷的支持功能和一对一的指导，帮助中小企业客户摆脱电子邮件和网站的限制，提高对多平台协同作业的信心，有效避免对人力、资源和培训的过度投入。

不仅如此，平台公司还需确保“支持即服务”能够将平台能力和中小企业需求进行匹配，易于实施和上线，并提高中小企业在日新月异的技术浪潮中的试水能力。

03 取得信任，获得竞争优势

世易时移。在没有明确理由和回报的情况下，用户愿意进行信息分享的时代已经一去不复返。因此，在打造个性化平台框架的过程中，有必要使中小企业详细了解数据使用的原因、方式以及用途，并且向他们明确将会获得的相应回报。

通过透明设计、重新校准算法等方式，中小企业能够在数据出错时及时采取相应行动；同时，还要让他们对平台使用数据的方式放心，确保他们的获益不以更大的损失为代价。

此外，平台公司还需遵循最小化可行数据模式，仅收集有利于服务改善的必要信息，使数据收集战略与企业的战略目标始终保持一致，并将信息收集、测量和服务定制三者有机结合起来。

Fjord趋势2019

2019年，企业必须向用户清楚展示分享个人数据将获得哪些“回报”，在分享个人数据与取得相关产品和服务之间画上等号。企业还应向用户展示分享个人数据的价值所在，确保数据价值交换的双向互利。

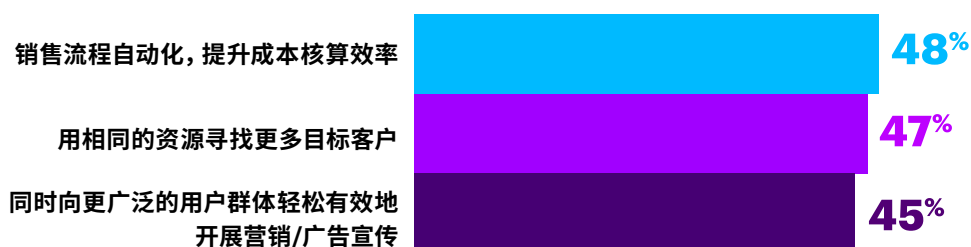
我们的研究表明，在亚洲市场，采用了数字化工具的中小企业的增长速度约为同类非数字化企业的两倍。这一现象，将归功于越来越多的中小企业的客户已经在使用数字化工具进行交易。

中小企业数字化推广驱动因素

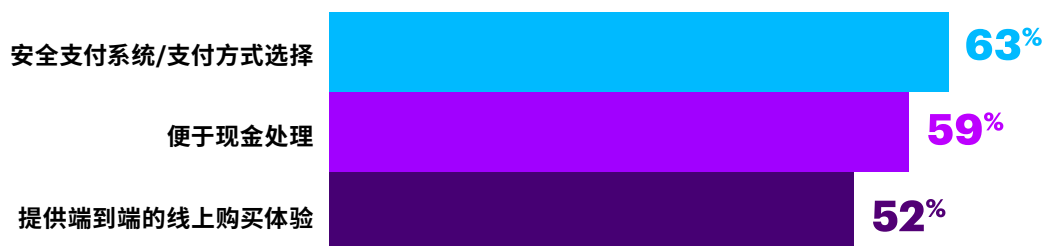
营销



销售



付款



服务



如需了解更多有关平台公司如何助力中小企业市场快速发展的信息, 敬请联系:

作者

何鹰 (Charles He)

软件与平台行业大中华区主管董事总经理
charles.he@accenture.com

凯瑟琳·惠勒 (Kathleen Wheeler)

软件与平台行业亚太区高级经理
kathleen.v.wheeler@accenture.com

詹姆斯·金 (James Kim)

软件与平台行业亚太区主管董事总经理
james.jihyun.kim@accenture.com

参考资料

- 1 https://www.qbe.com/sg/-/media/singapore/Files/in-the-news-pdf/Singapore_QBE%20SME%20Report%202018%20-%20Media%20Coverage.pdf
- 2 <https://www.chubb.com/hk-en/articles/too-small-to-fail.aspx>

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。