

数字优先的世界已经悄然来临，随之而来的是对云技术的更大依赖。云端 ERP、创新、智能、实时数据和随时随地的访问，都是减少任务关键型风险的基本要素。

在数字世界中运营需要重视云 ERP，方可减少任务关键型风险

2022 年 6 月

作者: Mickey North Rizza, 企业软件团队副总裁

从静态系统进入动态的数字优先世界

组织正在变得越来越有弹性，能够更好地应对破坏性事件并满足客户需求，同时实现总体业务目标。云、创新、智能、实时数据和随时随地的访问是组织已经欣然接受的诸多能力，用以帮助减少任务关键型风险并实现更大的弹性。然而，企业仍在努力解决运营遗留应用程序的问题，因为这些应用程序只是半自动化的业务流程，利用批处理或近乎实时的信息和数据，很少更新（每几年一次，而不是每季度一次），并且是组织内部的静态基础。由于存在这些静态的遗留系统，在数字优先和实时信息世界中兑现运营和客户承诺变得更加困难。

数字优先的方法通过将智能、相关性和信息引入实时交互中以实现更大的价值和加深理解，从而增强了消费者、员工、客户、供应商和合作伙伴的体验。然而，数字优先的世界需要有一个可以持续利用的数字技术结构，以最大限度地减少风险，帮助组织从容应对破坏性事件。这种数字结构始于云应用程序，可提供实时信息，并定期推出创新，确保组织在数字化方面与时俱进。借助这种基于云的智能数字技术结构，企业可以减少任务关键型风险——即阻碍或阻止破坏企业履行承诺的事件；承诺是指在正确的时间向正确的地点交付正确的产品和服务。

概览

重要信息

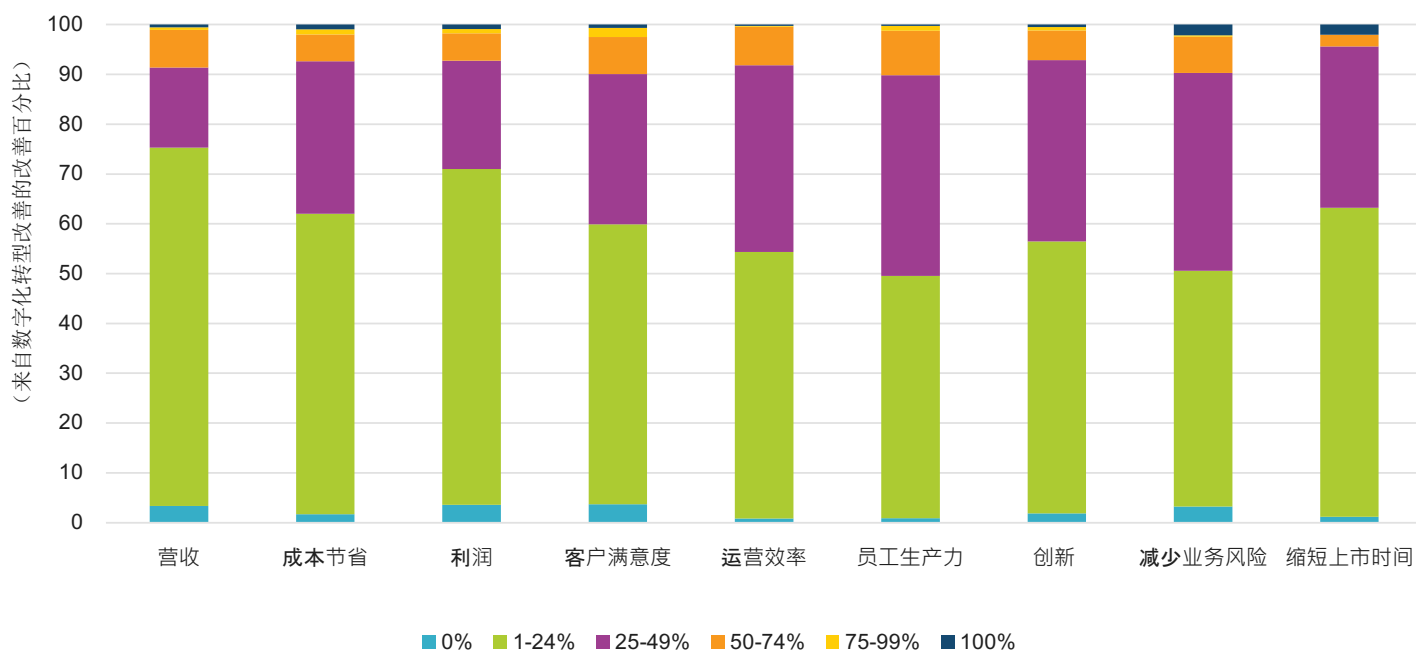
- » 74% 的受访组织宁愿与一个软件套件提供商合作，也不愿与一个业务线单点解决方案合作。（IDC 的 SaaSPath 调查，2021 年）
- » IDC 预计，到 2023 年底，65% 的 G2000 企业将重新设计其运营，打造一个无缝、互联的运营架构，将传统的前台和后台功能合二为一。
- » 从静态遗留系统转向更加现代化、模块化和智能化的云 ERP 系统，是构建更加统一、无缝和互联的运营系统的第一步。
- » 任务关键型风险是指阻碍甚至阻止破坏组织履行承诺的事件——即在正确的时间向正确的地点交付正确的产品和服务这一承诺。

如要在数字优先的世界中实现这一客户承诺，组织需要利用智能云技术中获得的洞察力来减少破坏性事件。在应对供应链问题、劳动力短缺、不断变化的客户需求、新的可持续性、环境、社会 and 治理(ESG)要求以及地缘政治要求的同时，任务关键型风险是每个企业时刻关注的重点。可以通过合适的数字技术结构战略性地规避这种风险；这种数字技术结构位于云中，可以使工作流程自动化，带来洞察力和智能，并有助于绕过种种障碍。但从何处着手呢？IDC 发现，组织正在投资于智能云应用程序，作为有助于尽可能消除风险的战略性技术计划的一部分。

减少任务关键型风险，需要先制定战略计划

在数字优先的世界里，战略性的技术计划需要具备两个要素：侧重于增强弹性的、创新的、现代化的、模块化的和智能的技术，以及值得信赖的合作伙伴，以帮助执行计划，同时实现价值目标。IDC 第 8 轮的未企业复原力和支出调查（2021 年 9 月）发现，87%的组织已经开始执行数字优先战略。这一转变在疫情期间达到高潮，因为企业更加全面地接受了数字化转型举措。IDC 研究发现，在疫情期间，数字化转型平均带来了 14% 的财务改善。我们的研究进一步发现，数字化转型还带来了其他业务的改进（见图 1）。

图 1：数字化转型的影响



n = 858

来源：IDC 的第 11 轮未来企业复原力和支出调查，2021 年 12 月

然而，如果没有一个着眼于本组织未来的任务关键型战略性技术计划，这些改进是不可能实现的。

制定任务关键型战略性技术计划的必要性

说到技术，企业长期以来一直专注于进行一些零碎的创新，只是为了确保企业能够生存。在利用创新的云技术作为工具，帮助自身实现或超越客户承诺并防范令当今组织困扰不堪的破坏性事件方面，许多企业无所作为。这种缺乏重点的情况减少了企业利用竞争优势的机会。要在数字优先的世界中生存，需要制定创新的数字云技术计划，以便帮助企业最大限度地减少破坏性事件，快速转向并迅速实现客户承诺。

下面是一个由四部分组成的技术计划，组织告诉 IDC 它们正在使用该计划来减少任务关键型风险：

- 1. 使投资计划与任务关键型技术要求保持一致。**企业每天都在进行投资；然而，并不是所有的投资都能给企业带来回报并有助于降低任务关键型风险。在数字优先的世界中，技术投资是帮助组织管理破坏性事件的基本组成部分。进行正确的技术投资需要先聚焦于破坏性事件，然后找到能够帮助减少破坏性事件的技术。例如，运营和制造企业资源规划（ERP）系统与供应链管理（SCM）和人力资本管理（HCM）系统相结合，可以帮助发现潜在的财务限制、材料或劳动力以及运输短缺等问题。此外，采集 ESG 和可持续发展数据的系统可以确保组织意识到在哪些方面需要改进，才能满足监管要求和特定国家的非财务要求。为减少任务关键型风险选择合适的技术合作伙伴，意味着企业必须了解自身当前和未来的需求。这样的合作伙伴可以帮助企业专注于构建今天所需的系统，并努力满足明天的需求，作为可靠的创新战略的一部分。一个 IDC 客户最近表示：“我们需要选择一个具有卓越创新战略和集成套件的组织合作伙伴，并且要长期合作。我们不希望总是和不同的应用程序供应商打交道，不断地升级和重新连接到其他系统。我们需要一个可靠的应用程序技术供应商，能够带领我们顺利进入数字世界。”对寻找合适的技术应用程序以及值得信赖的顾问和供应商伙伴关系的这种重视，是各组织为减少任务关键型风险而需要重视的四个要点之一。
- 2. 投资于现代化、模块化和智能化的系统。**企业在投资于此类系统后发现，它们可以在运营方面游刃有余地适应数字优先的世界，并满足客户的期望。无论是在财务目标还是非财务目标（如 ESG 和可持续发展）方面，它们都可以兑现客户承诺，也可以实现自身期望的结果。现代化、模块化和智能化的系统是创新的解决方案，具有几个领先的特点，有助于组织减少任务关键型风险：
 - **支持 SaaS 和云**的功能使员工享有更大的灵活性，可以随时随地通过任何设备实时工作。这一特点使组织能够在整个组织内（而不仅仅是某个位置）更灵活地成功应对破坏性事件。此外，这些系统通常能够更快地采纳创新并利用先进的技术能力，使企业能够以更快的速度开发新的业务流程和模式。支持 SaaS 和云还可以通过释放资源来开展价值更高的活动，从而降低总拥有成本和维护成本，并使组织能够重新投资于增长和打造企业的未来。IDC 发现，启用了 SaaS 和云战略的组织已经欣然接纳了数字优先的世界。

- **自动化的工作流程**可以更快地完成任务，减少人为错误，收集更多的关键运营信息，并增强组织的决策能力。无处不在的自动化是新的口头禅，尤其对于混合工作模式而言。
- **人工智能（AI）**可以帮助简化业务流程，提供深刻的洞察力，并使组织能够发现机会，更快地应对破坏性事件。人工智能、机器学习和机器人流程自动化（RPA）能够将工作流程与更多的数据融合在一起，使技术更加智能化，并能更快地做出决策。例如，一家工业制造商发现，在投资于智能 ERP 系统后，它得以减少工作流程，合并更多的数据，并将决策时间从数小时缩短至数秒。
- **微服务架构**通过可独立部署并围绕业务能力组织的松散耦合的服务，帮助发展技术堆栈本身。通过服务实现更多的用途，以便将工作流程、数据和信息配置在一起，从而使企业能够快速机动并减少任务关键型风险。
- **应用程序编程接口（API）**简化了应用程序之间的数据流，有助于提高自动化程度。集成是应用程序之间通信最繁琐的方面之一。API 通过即插即用，使组织能够更加轻松地完成配置工作。
- **永无止境的创新**是云技术最大的资产之一，可以让组织始终站在数字世界的最前沿。成功不再是周期性的静态升级，而是持续的创新，推动产生更多的洞察力、智能和自动化，使企业继续成长、进步，并在数字世界中赢得竞争优势。

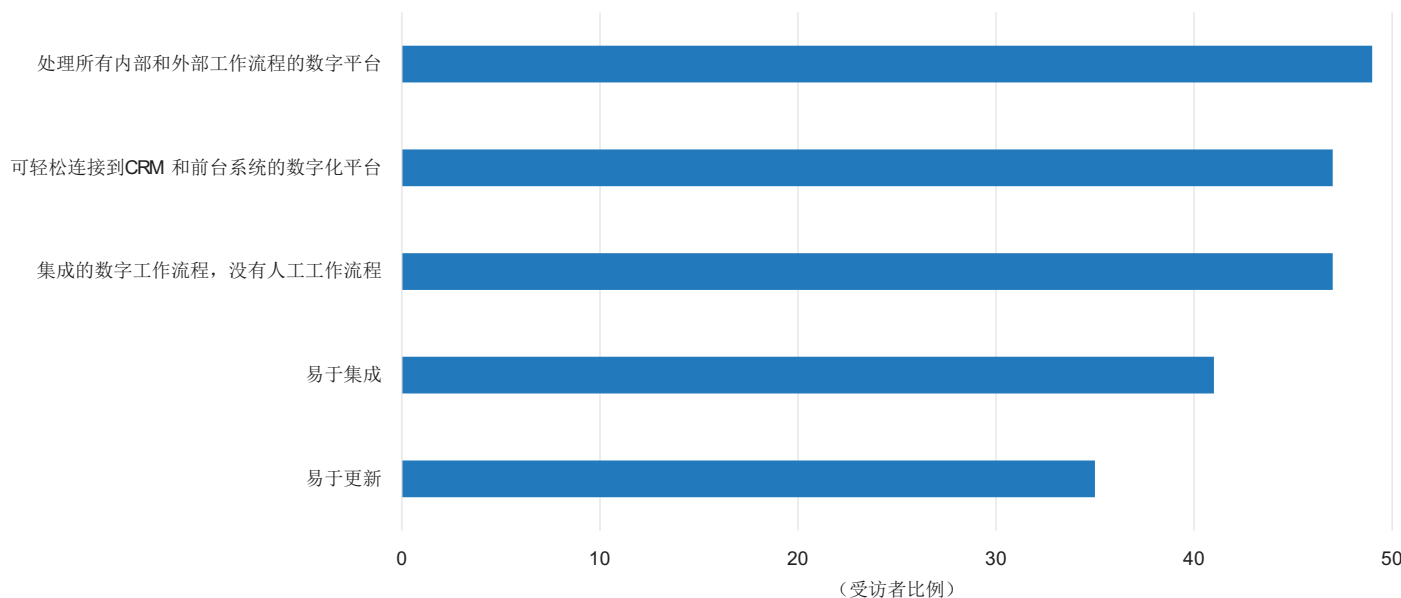
当与应用程序本身联系在一起时，这些特点可以迅速让组织根据需要随时随地实时工作。决策时间缩短，从而产生更合理的绩效决策。此外，在系统使用过程中层出不穷的创新使企业能够在数字优先的世界中保持领先。举个例子，一家美国能源组织进行了一系列收购以加速增长。随着时间的推移，最终出现了太多的业务流程，技术利用效率也很低，有数千个对象需要整合。在采用现代化、模块化和智能化系统，转向数字优先的技术战略后，该公司用一个云技术结构将业务标准化，并将持续创新置于公司战略的核心，从而减少了任务关键型风险。

3. **通过可靠的途径转向新的数字优先世界的技术系统。**进入数字优先的世界不仅需要具备坚实的技术基础，还需要选择一条可随着组织的发展而不断创新的途径。选择合适的技术合作伙伴对于持续发展战略至关重要。举例来说，一家大型体育组织选择了一个数字优先世界的云技术合作伙伴来帮助自己实现关键业务流程现代化和整合，以期提高运营效率。它还需要支持几项直接面向消费者和直接面向球迷的参与活动，同时支持联盟的长期国际增长战略。这种数字优先的技术方法在全球范围内将客户和球迷的需求结合起来，同时也与运营战略联系在一起。这是一条真正的任务关键型途径，有助于该组织履行客户承诺并满足自身的运营要求。

4. **借助云实现业务价值，降低任务关键型风险。**实现业务价值需要提高运营效率，减少或消除破坏性事件，以及达成财务和非财务目标。战略性云技术计划可以帮助组织应对这些挑战。例如，一家全球制药厂利用任务关键型系统实现了业务现代化，在所有位置提高了制造流程的可见性并提供了更多的实时信息，从而为企业创造了附加值。拥有实时数据和洞察力有助于做出更好的决策和提高绩效，使该组织能够加大对员工成长和发展的投资，并将运营与客户要求统一起来。

IDC 研究发现，到 2025 年，顺应数字优先经济时代的 80% 的组织将需要具有卓越创新、多功能和自学能力的高级企业应用程序。从静态遗留系统转向更加现代化、模块化和智能化的云 ERP 系统，是构建更加统一、无缝和互联的运营系统的第一步。当被问及它们有关 ERP 的愿景时，绝大多数组织都希望有一个集成了前台系统和数字工作流的数字平台，而且消除了人工流程（见图 2）。

图 2：ERP 愿景



n = 150

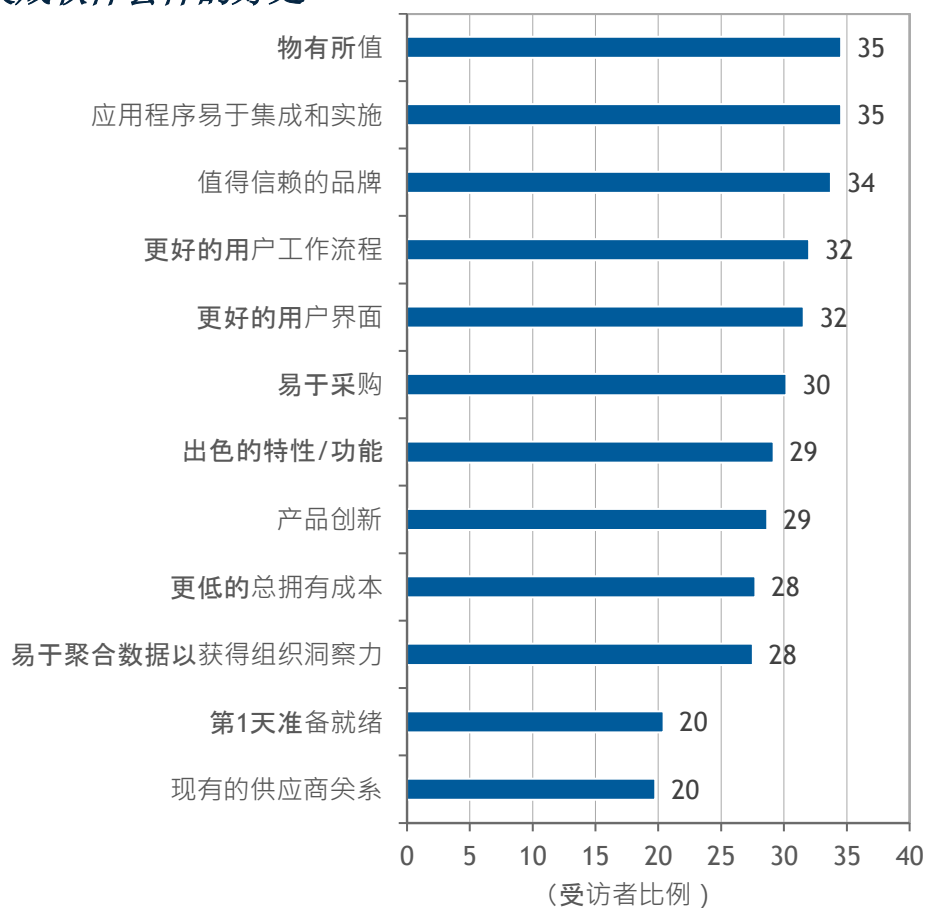
来源：IDC 的 DX 平台调查，2021 年

IDC 预计，到 2023 年底，65% 的 G2000 企业将重新设计其运营，打造一个无缝、互联的运营架构，将传统的前台和后台功能合二为一。在部署能够实现这种无缝协调的技术解决方案后，即可实现数据的自由流动、完善流程、增加透明度、加强职能部门之间的合作并全面提高洞察力，从来改善业绩。对于大型企业来说，节约成本、简化运营和获得单一版本的真相的潜力是在企业内部连接前台和后台、打开通向未来互联企业之路的关键动力。具有运营视角和财务视角的 ERP 系统是实现这一愿景的极好起点。

减少任务关键型风险会带来额外的好处

交付业务价值对于提高组织的绩效至关重要，因为借此可以改进 workflow、提高系统性能和用户接受度。这些好处使员工队伍变得更加敏捷，能够快速扩展，并能满足多种需求，如帮助组织提高数字化适应能力。所有这些对于减少任务关键型风险都至关重要。但是，减少任务关键型风险还可以带来其他好处，包括物有所值、易于集成和实施、与值得信赖的品牌合作、改进用户工作流程和界面，以及产品创新。IDC 的 2021 年 SaaSPath 调查表明，74% 的受访组织宁愿与软件套件提供商合作，也不愿与一个业务线单点解决方案合作。图 3 详细描述了组织在与集成软件套件提供商合作中获得的优势。

图 3：集成软件套件的好处



n = 1,381

来源：IDC SaaSPath 调查，2021 年 4 月

软件套件提供商不仅拥有全套套件，还拥有针对业务领域和特定行业要求的解决方案。整个套件的优势在于许多原因，包括整体的组织效益，如更多的洞察力，利用实时信息更快地做出决策，以及支持员工随时随地使用系统和参与进来。

套件提供商带来的其他好处遍及企业内的各种业务部门和举措，并能够在以下方面创造价值：

- » **财务：**简化财务结算流程，获得实时洞察力，提高 FTE 的生产力
- » **采购：**降低运营采购成本，优化 DPO，改善决策
- » **供应链：**降低运输和仓库管理的成本，加快订单执行时间
- » **制造：**提高制造时间效率，增加新产品的收入，降低制造成本
- » **人力资本管理(HCM)：**了解、管理和优化员工队伍；改善跨业务决策；通过无缝体验提高敬业度和效率
- » **研发：**缩短新产品上市时间，降低现有产品和上市成本
- » **销售：**增加新业务模式的收入，降低销售成本，提高销售团队和客户满意度，提高准时交货率和绩效
- » **服务管理：**缩短工单执行时间，减少总体排队时间，提高绩效
- » **资产管理：**改进维护计划，增加设备的正常运行时间
- » **可持续发展：**围绕碳排放、废物管理以及多样性、公平性和包容性，改进对可持续性绩效的衡量、管理和优化。
- » **风险与合规性：**借助更好的组织洞察力降低风险，同时提高合规性

在云中获得特定于行业的流程差异化，对于核心业务线解决方案的快速、可持续创新以及确保竞争优势至关重要。组织需要访问这些特定于行业的云解决方案，能够扩展这些解决方案以包括合作伙伴解决方案，并在可随变化而扩展的一致平台中管理自己独特的差异化产品。例如，这样的解决方案能够：

- » 让零售商将数字渠道和实体渠道连接起来，用于核心商品销售流程、促销和创新的退货处理，以提供无缝的端到端客户体验。
- » 让汽车公司通过保持与核心制造流程同步，在联网汽车、车队共享和始终连接的计费过程等云创新技术支持下，更好地开展竞争。
- » 让政府通过采用由人工智能驱动的基于云的核心流程以及针对特定地区和政府部门的创新监管和采购云解决方案，变得更加以数据为导向，并以公民为中心。

考虑采用 SAP

RISE with SAP 是一个全面的解决方案，可帮助组织在云中成为智能、可持续发展的企业。它配备了满足各种业务需求的云 ERP、行业最佳实践和可扩展性、分析和业务流程智能，以及 SAP 及其合作伙伴提供的以结果为导向的服务。

RISE with SAP 能够帮助组织在行业创新方面走在前列，实现营收、利润和绿色可持续业绩增长。它侧重于行业特定的流程和最佳实践，这些流程和实践有助于增加利润，同时创建基于订阅和使用的模式，通过跨任务关键型流程的智能自动化挖掘新的效率潜力，从而帮助提高收入。此外，RISE with SAP 使企业能够通过全公司的透明度和控制来管理可持续性。

RISE with SAP 也使员工有能力不断提高自身绩效以及企业业绩。通过对流程、活动和任务的即时分析来确定优化机会的优先次序，意味着组织可以做出数据驱动的决策，在整体上确定改进的优先次序。组织还可以借此提高流程绩效，在减少低效率的同时，缩短履行客户承诺的时间。而且，组织还可以通过人工智能实现业务流程的自动化，从而获得更多的洞察力并找出流程改进领域。

RISE with SAP 可帮助组织在全球范围内运营其任务关键型业务，从而确保成功。该解决方案在多个行业拥有 50 多年行之有效的业务流程经验，有 60 多个国家的本地化版本和超过 35 种语言版本。RISE with SAP 可以利用庞大的业务线应用程序云产品组合帮助组织迁移到云；该云产品组合涵盖财务、客户关系管理 (CRM)、客户体验、支出管理、供应链管理和人力资本管理等部门。RISE with SAP 通过一个多功能平台来帮助组织掌控数字优先的世界，该平台旨在利用可在业务流程中快速实施的扩展程序（例如，并行扩展、集成工作流或业务规则引擎），在不中断运营的情况下加快创新。RISE with SAP 是一个数字优先世界的解决方案，可以帮助组织掌控自身的数字化努力。

挑战

许多组织因为在本地的 ERP 系统上投入了大量资金，阻碍了他们向云 ERP 系统的迁移步伐。延长投资和推迟向更加现代化、模块化和智能化的 ERP 系统的迁移，会有碍组织更好地控制任务关键型风险。在数字世界中，创新至上。继续依赖遗留系统中繁琐、复杂、陈旧的业务流程是灾难的根源，尤其是对缓解任务关键型风险而言。

组织还已经通过定制工作流程在遗留的 ERP 系统绑定 SaaS 和云应用程序。这些定制必须更新或解除绑定，以便在更新时重新绑定。为了避免这些问题，组织往往让 SaaS 和云应用程序独自运行，导致在应用程序之间形成额外的数据孤岛和人工流程。组织必须重新思考整个应用程序组合策略，以大幅降低任务关键型风险。

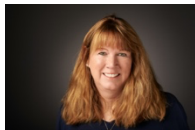
企业也可能转向 SAP 等有竞争力的提供商，这些提供商提供了帮助应对任务关键型风险的机会。但是，企业必须了解提供商产品的所有方面，包括特性、功能、创新和产品路线图，并将产品与他们自己的转型之

旅进行比较。通过与组织自己的数字优先世界战略和计划进行反复比较，将最终帮助组织做出正确的决策。

结论：要在数字优先世界中生存，需要重视任务关键型风险

数字优先的世界是全新的、现代的、创新的，并且依靠云技术作为开展业务的基石。要在这个世界上生存下去，需要高度重视应对破坏性事件，并通过为组织提供合适的云技术架构来消除任务关键型风险。消除遗留系统、半人工业务流程和孤立的批处理信息，对于在数字优先的世界中蓬勃发展至关重要。在数字优先的世界中寻路前行的组织正在将支持 SaaS 和云的创新和智能技术作为优先事项，投资于云技术并将其作为骨干技术，在结合人员、流程和技术的同时降低风险并提高业务绩效。

关于分析师



Mickey North Rizza, 企业软件团队副总裁

Mickey North Rizza 是 IDC 企业软件团队副总裁。她与分析师团队一起领导企业应用程序和战略研究服务，负责 IDC 对下一代企业应用程序的研究，包括数字商务、员工体验、企业资产管理和智能设施、ERP、金融应用程序、HCM 和薪资应用程序、采购、专业服务自动化和相关的基于项目的解决方案软件、供应链自动化以及人才招聘和战略。

赞助商寄语

为了减少风险和避免中断，企业需要专注于开发新的业务模式，推动新的运营效率以重新投资于增长，并在不中断的情况下实现任务关键型系统的现代化。RISE with SAP 可以帮助您成功应对这些挑战。它是助力贵企业在云中成为智能、可持续企业的解决方案。它配备了满足各种业务需求的云 ERP、行业最佳实践和可扩展性选项、分析和业务流程智能功能，以及 SAP 及其合作伙伴提供的以结果为导向的服务。归根结底，RISE with SAP 是推动业务创新的解决方案，让您可以：

- » 在行业创新方面走在前列，实现营收、利润和绿色可持续业绩增长
- » 利用实时洞察力不断优化流程，永不停息地改进
- » 通过值得信赖的合作伙伴来满足您的业务需求，确保您步步成功

如要详细了解 RISE with SAP 以及客户如何利用该解决方案推动业务创新，请联系您的 SAP 合作伙伴或访问我们的网站：www.sap.com/rise



本文中的内容改编自发表于 www.idc.com 的 IDC 现有的研究成果。

IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494, USA
电话 508.872.8200
传真 508.935.4015
Twitter @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

本出版物由“IDC 定制解决方案”制作。除非注明具体的供应商赞助人，否则本文展示的观点、分析和研究结果均摘自 IDC 独立执行和出版的更加详细的研究和分析。“IDC 定制解决方案”以多种形式提供 IDC 内容以便由众多公司分发。许可发布 IDC 内容并不代表对被许可人或其观点的认同。

IDC 信息和数据的外部出版 — 凡是在广告、新闻发布稿或促销材料中使用 IDC 信息都需要预先获得相应 IDC 副总裁或国家区域经理的书面同意。此类申请均应附上所提议文件的草案。IDC 保留因任何原因拒绝批准外部使用 IDC 信息和数据的权利。

版权所有 2022 IDC。未经书面许可严禁复制。