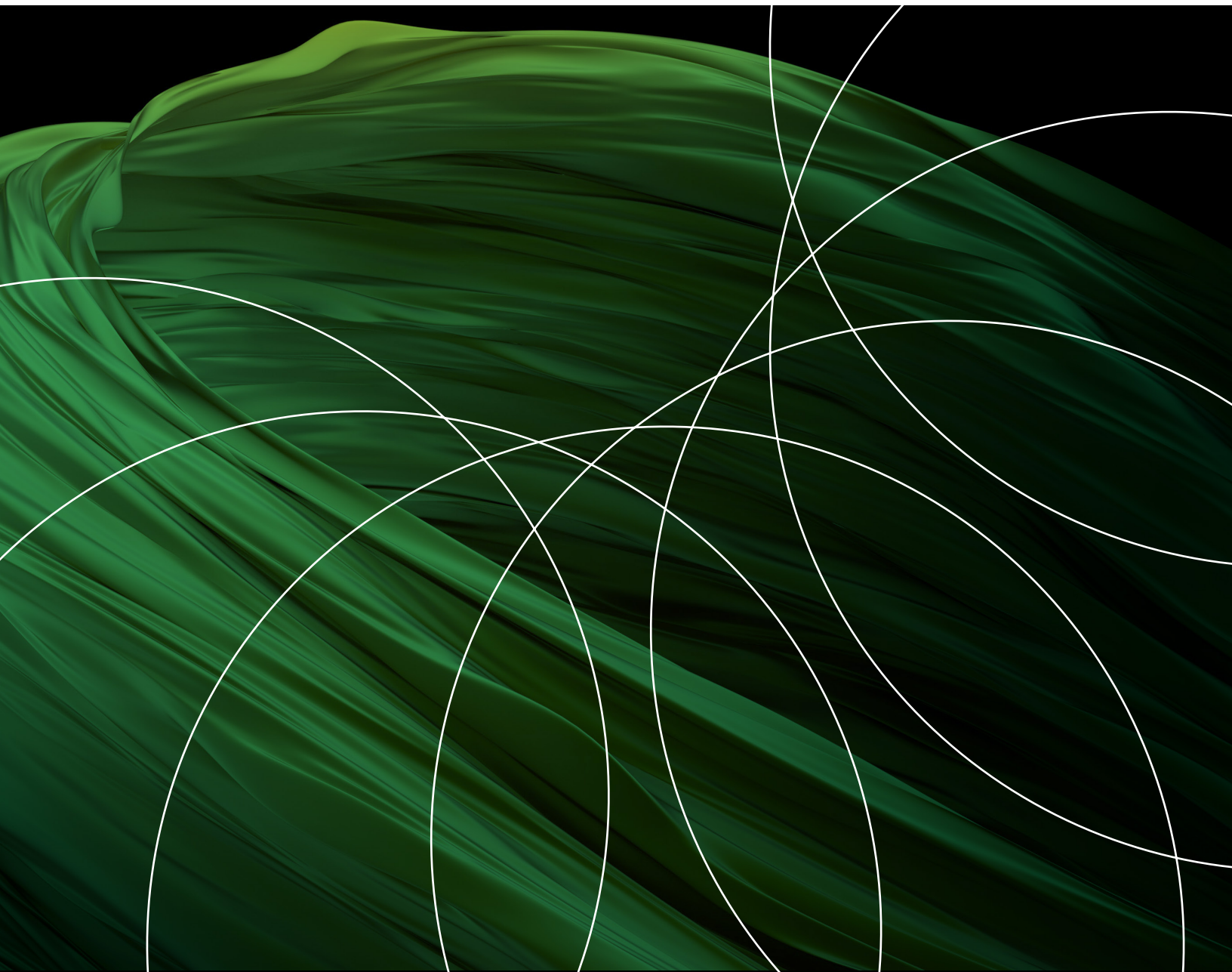


中小企业的数据和分析竞争优势

中小企业尚未开发的数据和分析机会可提供增长、应变能力和竞争优势

本思想领导力报告由亚马逊云科技于 2023 年 8 月委托 FORRESTER 咨询公司编写



目录

- 3 内容提要
- 4 主要结论
- 6 中小企业努力实现以洞察为导向的决策
- 11 扩展数据能力的兴趣是由利益相关者的期望驱动，而非内部愿景驱动
- 14 中小企业在利用以洞察为导向的能力方面面临根本性挑战
- 17 数据管理实践发展不足阻碍了中小企业的发展
- 20 中小企业正在构建基础数据能力并投资于现有人才
- 29 主要建议
- 31 附录

项目团队：

Lorenzo Introna
副总裁，首席顾问

Bharath Sivan
助理顾问

Tarun Avasthy
质量保证

研究成果贡献者：

Forrester 业务洞察研究实践

关于 FORRESTER 咨询公司

Forrester 提供[基于研究的独立客观咨询](#)，帮助领导者实现关键成果。Forrester 经验丰富的顾问以[客户至上](#)的研究为动力，与领导者合作，利用独特的参与模式执行特定的优先事项，确保产生持久影响。要了解更多信息，请访问 forrester.com/consulting。

©Forrester Research, Inc. 版权所有。未经授权，严禁转载。本文提供的信息基于可获取的最佳资源。观点反映的是当时的判断，可能会有变化。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave 及 Total Economic Impact 是 Forrester Research, Inc. 的商标。所有其他商标均归相应企业所有。[E57247]



内容提要

中小企业 (SMB) 对经济增长和就业至关重要，但它们必须适应不断变化的市场，以增强自身应变能力。接受以洞察力为导向的决策，可以为中小企业巩固自身地位提供新机遇。

小型企业侧重于利用数据来提升客户体验 (CX) 和差异化程度，而中型企业则专注于增长、成本管理和合规性。尽管方法各不相同，但中小企业在有效利用数据方面面临着共同的挑战，如技能短缺，以及对数据解决方案的了解有限。

为克服这些挑战，中小企业在成长过程中不断调整其工作重点和战略。小型企业在数据集成、管理和培养数据共享文化方面投入更多。¹ 中型企业则探索以业务为主导的数据管理、协作和创新。² 对经验丰富的数据和分析 IT 服务商进行投资，是缩小技能和知识差距、加快进度和实现以洞察为导向的决策，从而增强应变能力的关键。

2023 年 6 月，亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司评估中小企业的云数据和分析。Forrester 公司对医疗健康、制造、零售、科技、媒体与娱乐领域的 320 位数据和分析决策者进行了调查，重点关注了建立或整合数据和分析环境的企业。该研究旨在为中小企业的业务和技术领导者规划数据和分析投资提供洞察。



主要结论

中小企业在发展过程中，数据和分析的优先级和选择也在不断变化。小型企业倾向于优先考虑以客户为中心的举措，如更多的个性化和产品改进。虽然以客户为中心对中型企业也很重要，但它们还会像大型企业一样优先考虑各种措施。

从本质上讲，中小企业面临着同样的潜在挑战。缺乏数据管理有关的基本能力和知识，以及创造和利用洞察的知识和工具，阻碍了中小企业建立以洞察力为导向的业务实践。

来自不同利益相关者群体的新期望正在推动变革。对数据和分析能力的投资是由业务领导者、员工和客户不断提高的期望驱动的，而非内部愿景和战略驱动的。

技能和知识差距延误了从数据中获取价值的速度。由于缺乏技术技能和指导，无法驾驭市场噪音和采用适合业务的解决方案，从而降低了从数据中获取价值的速度。

与 IT 服务商的合作对于更快地从数据中获取价值至关重要。确定高价值数据的优先级并开发基础功能，来实现以洞察为导向的业务决策，这需要外部 IT 服务商的支持。

“以洞察为导向的业务”是指企业采取战略方法，使数据和信息成为决策过程和整体运营的核心。这种方法涉及收集、分析和解读不同来源的大量数据，从而获得有价值的洞察并推动关键业务决策。³



中小企业努力实现以洞察为导向的决策

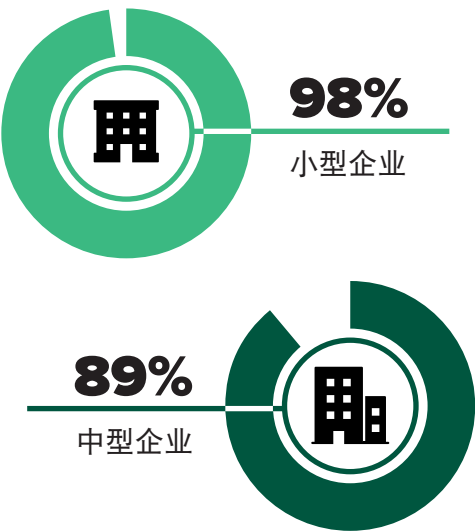
以洞察为导向的企业在做出可直接影响业务成果的战略决策方面具有明显的优势。Forrester 公司的研究表明，在洞察导向方面成熟度较高的企业更可能有更高的业绩和利润。⁴ 例如，与初创企业相比，擅长以洞察为导向的企业，实现两位数同比增长的可能性要高出 2.8 倍。同样，这些企业降低合规风险的能力是洞察不足的企业的 1.5 倍。

我们的调查显示，中小企业一致认同数据在决策中的价值。在中小企业中，绝大多数决策者 (98% 的小企业，89% 的中型企业) 表示，他们更倾向于靠定量信息和分析做出业务决策，而不是依赖直觉或猜测。这凸显了中小企业在决策过程中对洞察的重视 (见图 1)。

然而，尽管调查结果凸显出中小企业对成为以洞察为导向的企业浓厚兴趣，但深入研究它们的方法和动机却发现了一些耐人寻味的差异。很明显，成为一家以洞察为导向的企业，这个过程是坎坷的，沿途会遇到许多挑战。

图 1

“您在多大程度上同意以下说法：‘我公司的商业决策是基于量化信息和分析而非直觉做出的？’”



数据来源：320 位中小企业的数据和分析决策者
资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

小企业优先考虑客户体验，而中型企业除了客户体验之外，还需要优先考虑增强弹性

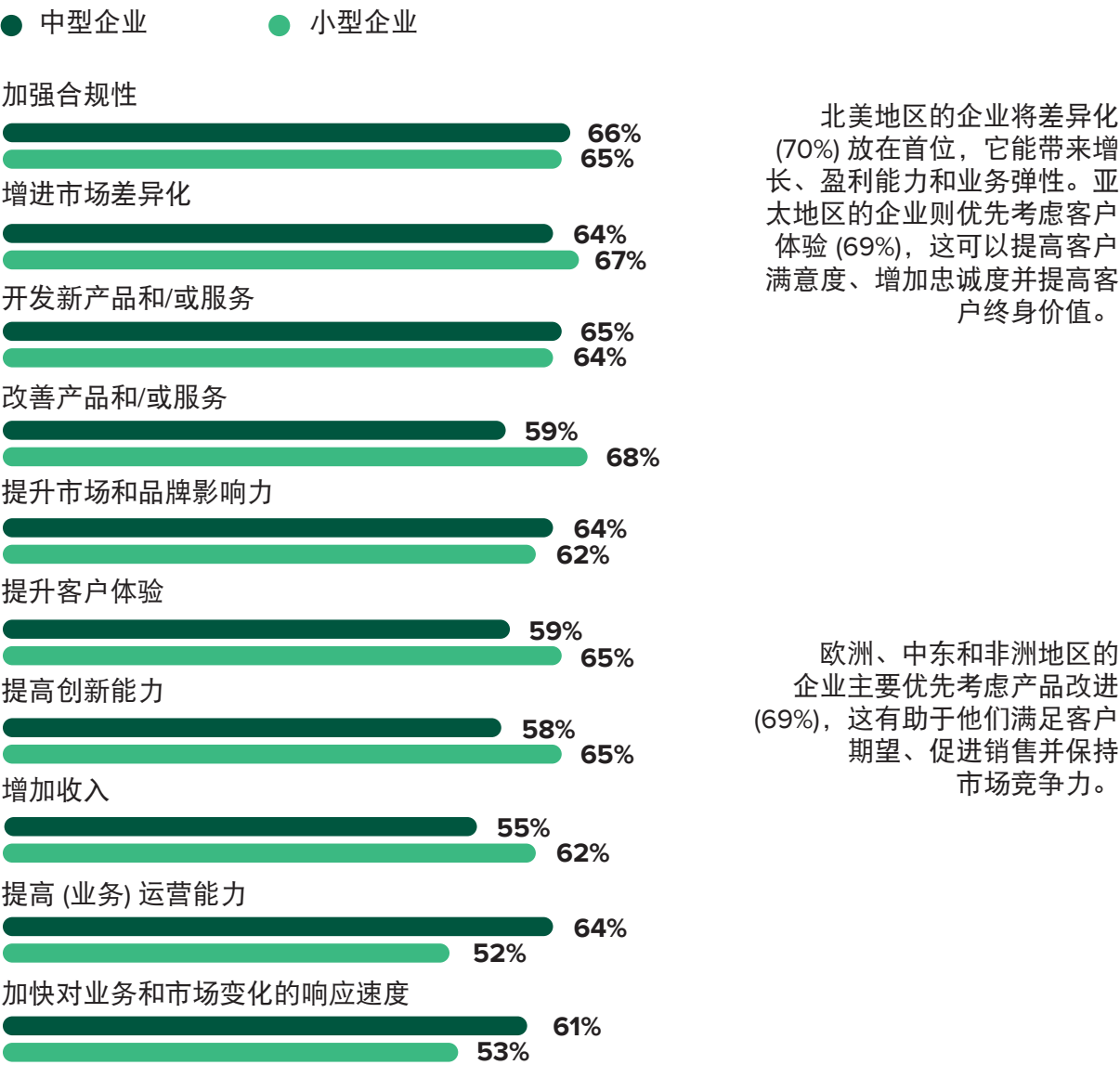
数据为中小企业带来了巨大的机遇。通过精准的客户洞察和市场情报，他们可以转向满足不断变化的客户需求，找到恰当的机会，并培养持久的关系。此外，中小企业从数据中获得的洞察使其具备了竞争优势，并使自己的产品与众不同，为应对市场动荡做好准备。有趣的是，小型和中型企业的重点领域显示出与众不同的运营理念 (见图 2)。我们的调查显示：

- **小型企业坚定地以客户为导向。**大多数中小企业的决策者 (67%) 表示，他们的公司将市场差异化放在首位。这些企业非常重视增强创新能力 (65%)、完善产品或服务 (65%) 以及提供卓越的客户体验 (65%)。这种强调凸显了他们对客户的承诺，以及他们渴望提供独特、优质的产品或服务的决心。
- **相比之下，中型企业通过卓越运营战略将重点放在客户身上。**大部分中型企业的决策者表示，他们的公司致力于加强运营弹性 (64%)，这凸显了他们致力于持续、高绩效交付的执着追求。他们非常重视加强监管合规性 (66%)，并始终致力于开发新产品和服务 (66%)。
- **在战略上，小型企业优先考虑收入增长，而中型企业则强调适应性响应。**中型企业在适应业务和市场变化方面似乎更加灵活。我们的调查显示，61% 的中型企业决策者表示，他们的公司善于加速应对此类变化，而小型企业的这一比例仅为 53%。这表明，中型企业可能拥有超强的灵活性或准备就绪的能力，能够迅速调整战略，应对不断变化的业务环境。与此同时，与中型企业 (55%) 相比，小型企业 (62%) 将收入增长作为首要目标。

无论是强调客户导向、运营弹性还是适应性，中小企业都面临着驾驭数据，为战略决策提供信息和推动力的压力。

图 2

“未来 12 个月内，以下哪些举措可能会成为贵公司的首要业务重点？”



数据来源：320 位中小企业的数据和决策者
注：显示前 10 位。
资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

尽管采取了不同方法，小型和中型企业仍专注于相同的能力。

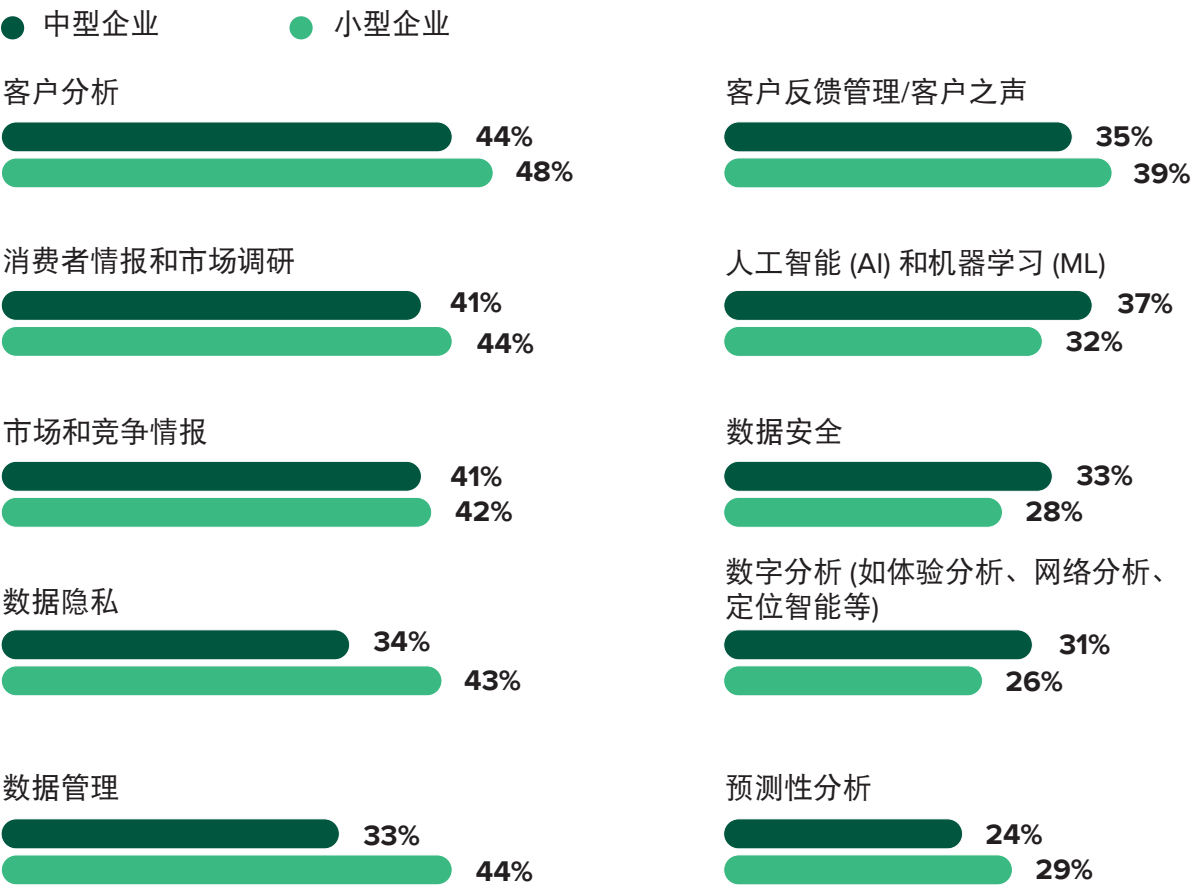
在以前的研究中，企业领导者告诉 Forrester，中小企业通常与客户建立更亲密的关系，这是他们直接参与、立足本地，以及以客户为中心的服务精神的结果。⁵ 这种亲密关系产生了大量与日常互动和交易有关的客户数据。有效利用这些数据可以改变游戏规则，加深对客户的了解，做出更明智的决策 (见图 3)。这可以帮助企业：

- **促进以客户为中心的运营。** 我们的调查结果显示，小型企业 (39%) 和中型企业 (35%) 的决策者都热衷于在其战略中实施“客户之声”。这种以客户为中心的方法有助于更深入地了解客户的偏好和行为。反过来，拥有这种洞察可以为改进参与战略和服务提升铺平道路。这表明中小企业致力于根据客户反馈改进其运营。
- **最大限度地发挥现有数据的价值。** 中小企业与其寻求新的、陌生的数据源，不如专注于挖掘现有客户数据的丰富潜力。大量小型企业 (48%) 和中型企业 (44%) 的决策者表示，他们的公司会进行客户分析 (42%)，并利用市场和竞争情报 (41%)。这种对“可随时获取的数据的利用”强调了最大限度发挥潜在价值和推动业务增长的意图。
- **重视数据隐私和管理。** 小型和中型企业之间一个值得注意的差异是他们对数据隐私和数据管理能力的评估。与大型的竞争对手相比，小型企业似乎更重视这些功能，43% 专注于数据隐私，44% 专注于数据管理，而中型企业对数据隐私 (34%) 和数据管理 (33%) 的重视程度偏低。这种差异凸显了不同的战略重点，其中小型企业的潜在风险要高得多。因此，他们对这一能力的关注度也更高。

零售业中小企业的决策者表示，他们公司使用最多的是客户反馈 (68%)，其次是客户分析 (62%)。例如，零售企业的客户反馈包括基于调查的数据分析，借此可以改进产品、评估客户满意度以及制定定价和促销策略。客户分析的例子包括细分客户、客户终身价值分析和客户流失预测。

图 3

“贵公司使用以下哪些数据和分析功能？”



数据来源：320 位中小企业的数据和分析决策者
注：显示前 10 位。
资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

扩展数据能力的兴趣是由利益相关者的期望驱动，而非内部愿景驱动

我们的调查显示，在过去 24 个月中，中小企业在数据和分析方面的投资大幅下降。鉴于过去两年的动荡，这种下降在很大程度上是对后疫情时代客户需求 and 市场环境不可预测性的短期反应。随着商业环境开始复苏，中小企业正在重新评估数据利用的价值。当被问及企业未来 24 个月的打算时，绝大多数中小企业的决策者 (98%) 表示，他们公司打算加大数据投资。这意味着，提升数据能力投资的动力主要来自于满足主要利益相关者 (如客户、企业领导者、员工) 期望的需要 (见图 4)。这包括：

- **适应新一代。**与大型企业相比，中小企业在招聘和维系人才方面往往面临挑战。尤其是那些专门从事数据和分析的年轻专业人士，他们寻求的是以洞察为导向的企业。他们的期望迫使企业不断革新 IT 能力，小型企业 (40%) 和中型企业 (45%) 的决策者都表达了这样的观点。
- **回应客户的期望和以洞察力为导向的实践需求。**随着客户期望的不断变化，中小企业发现制定以洞察为导向的战略来进行变革变得越来越重要。根据个人需求和偏好提供个性化体验的能力已成为一个关键的差异化因素，对整体客户体验产生了深远影响。在客户期望不断变化的环境中，小型企业 (39%) 和中型企业 (42%) 的决策者都表示，他们的公司正在采取各种措施，以保持领先地位。

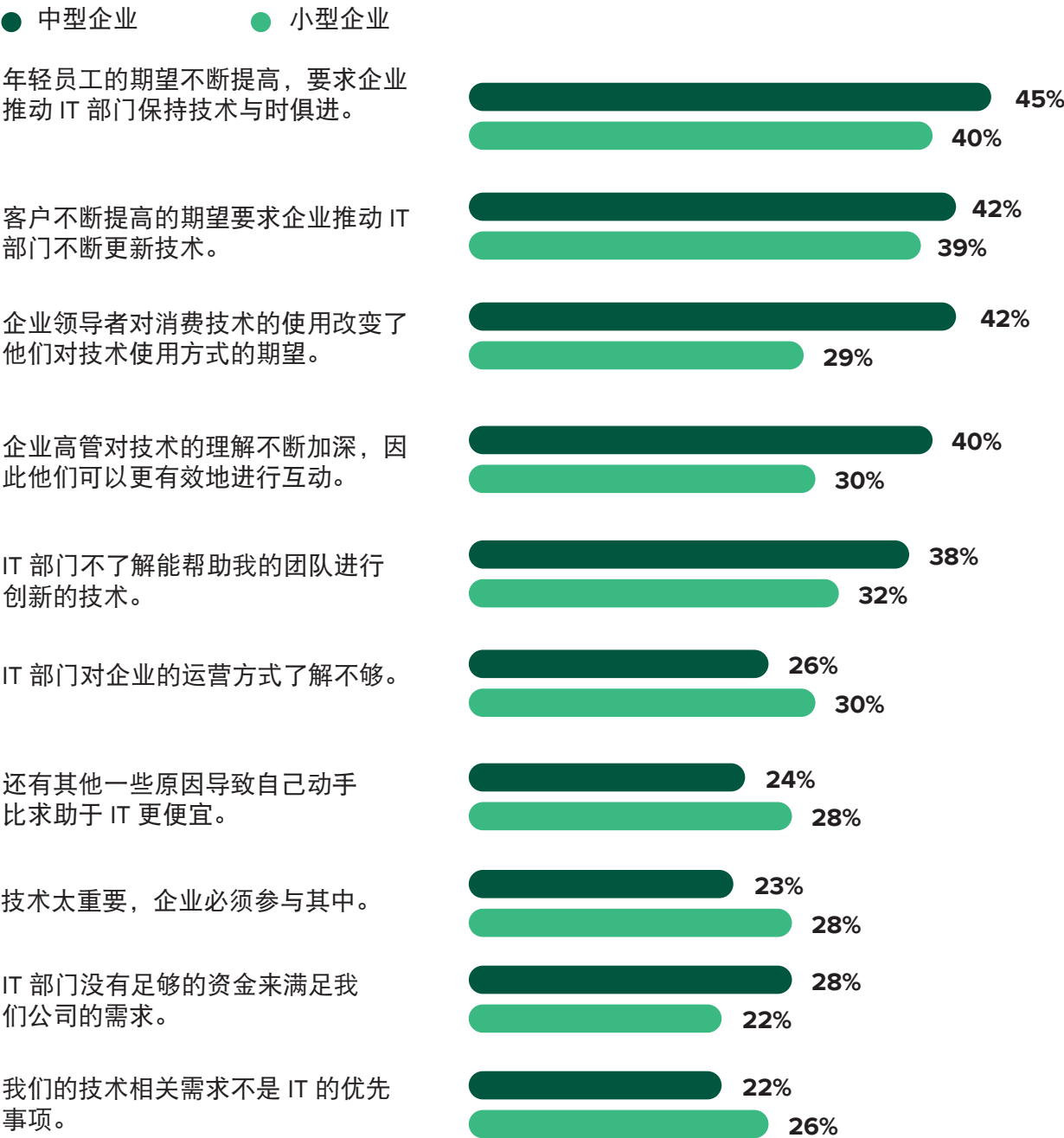
- **满足中型企业领导者对数据和分析的更高期望。**一个值得注意的分歧是管理层在促进中型企业数据投资方面的作用。与小型企业的决策者相比，中型企业的决策者在领导者对技术的期望 (42%) 和对技术的理解 (40%) 方面存在明显差异 (而小型企业分别为 39% 和 30%)。这种差异凸显了中型企业在数据投资方面所采取的独特战略方法。

中小企业再次承诺加大对数据和分析的投资，这表明，为了满足客户、企业领导者和员工的期望，以洞察为导向的实践，其重要性在不断提高。

零售企业的决策者表示，他们公司的业务投资决策在很大程度上是由不了解业务运营方式的 IT 部门驱动的 (50%)。IT 部门可能会投资于技术或解决方案，但它们并不总是能有效地应对核心挑战或支持战略性业务目标。这种错位可能导致流程效率低下、资源浪费和错失发展机遇。

图 4

“以下哪些原因最能说明贵公司业务部门为何将更多预算用于数据和分析产品与服务？”



数据来源：320 位中小企业的数据和分析师决策者
注：显示前 10 位。
资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

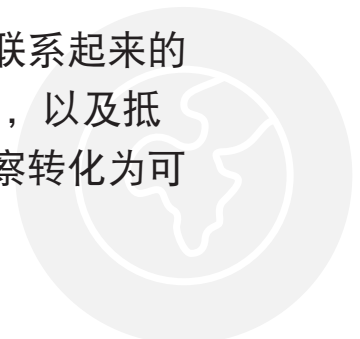
中小企业在利用以洞察为导向的能力方面面临根本性挑战

向以洞察为导向的业务模式转型，要求企业灌输某些基础实践和先决条件。遗憾的是，我们的调查数据显示，中小企业往往缺乏这些关键要素，在管理数据资产、企业范围内的标准以及对洞察导向文化的投资方面缺乏协调的方法。

我们的调查结果显示，在许多情况下，中小企业无论规模大小，基础能力得分都很低（见图 5）：

- **难以实现有效的数据管理。**只有少数中小企业的决策者对其数据资产 (包括客户数据和分析模型) 的安全管理充满信心。具体而言，仅有 30% 的中型企业和 24% 的小型企业表达了这一信心，这凸显了这些企业随着业务的扩展在数据安全方面遇到的困难。此外，中小企业在数据使用和管理方面缺乏标准化协议。这可能会增加人工操作的工作量，降低人们处理更多数据的意愿，并增加从数据中获得价值所需的时间。

与其他地区的决策者相比，欧洲、中东和非洲地区的决策者对数据管理的信心水平最低 (18%)。欧洲、中东和非洲地区在数据保护、数据主权、跨境数据传输和数据本地化要求方面有着严格的规定，因此其数据环境比其他地区更为复杂。



亚太地区的决策者对其公司将洞察力与业务成果联系起来的能力评价最低 (14%)。例如，数据孤岛、缺乏技能，以及抵制数据管理方式变革，都可能导致企业无法将洞察转化为可行的计划。

- **产生洞察的能力不足。** 尽管中小企业渴望以洞察驱动决策，但它们往往缺乏必要的技术和工具。只有 19% 的中型企业决策者和 24% 的小型企业决策者对其公司的技术及其工具环境促进洞察生成的能力表达出信心。这也可能加剧挑战，因为从事数据工作的人往往从原始数据而不是洞察 (即经过验证、分析和解释的原始数据) 中得出结论，从而增加了浪费时间和资金的风险。
- **难以将洞察与业务成果联系起来。** 中小企业利用数据和洞察优化业务成果的能力明显不足：只有 19% 的小型企业决策者和 22% 的中型企业决策者表示已经熟练掌握。这一不足也反映在企业利用数据指导关键业务成果的能力上 (22%)。对数据和洞察优化结果的能力缺乏信心将影响决策过程，并使融资决策变得更加困难。

虽然中小企业面临许多相似挑战，但我们的调查数据也表明，随着中小企业发展，数据和分析能力的成熟度也在提高。例如，中型企业的决策者 (23%) 认为其公司正在实施稳健的数据管理实践和利用可靠的技术架构 (20%)，而小型企业的这两项比例分别只有 13% 和 12%。此外，21% 的中型企业受访者非常重视自上而下的数据驱动决策授权，而小型企业的这一比例仅为 15%。这凸显了一种更具战略性的方法，借此可促进以洞察为导向的决策。

与其他地区的公司相比，北美地区的公司在利用数据打造差异化方面更为困难 (17%)。如果没有一个明确的数据收集、分析和利用路线图来推动差异化，企业在使用数据时可能很难节省时间和精力。

图 5

“关于贵公司的‘洞察力驱动型业务’工作，您对以下内容的赞同程度如何？”

● 中型企业 ● 小型企业

我们鼓励员工尝试以创新的方式完成工作。



我们最有价值的数据为关键业务功能和成果提供信息。



我们的数据和分析资产 (如客户数据、分析模型、业务规则) 得到安全、合规的管理。



我们为数据和分析的管理和使用制定全公司标准，以推动跨团队协作。



我们广泛使用先进的数据科学技术 (如机器学习、深度学习)。



我们投资于以洞察为导向的企业文化，赋予员工权力和工具，使他们能在各自业务领域内生成和应用洞察。



我们公司通过产品和服务实现数据资产的货币化。



我们根据洞察采取大规模行动，这使我们在市场竞争中脱颖而出。



我们利用数据、分析和洞察创造差异化的体验、产品和服务。



我们在闭环学习周期内将数据、洞察和行动联系起来，以优化业务和运营成果。



数据来源：320 位中小企业的数据和分析决策者
注：显示前 10 位。
资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

数据管理实践发展不足阻碍了中小企业的发展

虽然与大型企业相比，中小企业的复杂层级较少，但在实现以洞察为导向的愿景道路上仍然充满挑战。根据我们的调查，主要障碍是中小企业内数据管理和利用的新兴状态 (见图 6)。这些影响包括：

- **解决技术人才难题。**对于中小企业来说，寻求技术人才是一条陡峭的上坡路。我们的调查显示，小型企业 (50%) 比中型企业 (39%) 更严重，这表明了不同的人员配置策略。缺乏正规的培训和发展计划来培养员工的技术技能，可能会进一步削弱中小企业作为潜在雇主的吸引力，并加剧人才招聘和维系的问题。
- **驾驭数据怪兽。**努力维护高质量数据是企业普遍关心的问题，尤其是那些正在努力进行主数据管理的企业，因为主数据管理是数据驱动型业务流程的支柱。然而，我们的调查显示，无论小型企业 (39%) 或是中型企业 (45%) 的决策者都认为这方面的工作颇具挑战性，这表明这是阻碍数据和分析实践取得实质性改进的一个关键障碍。

零售业 (68%) 和医疗健康业 (58%) 的公司在技术技能方面的痛点最多。技术专业人士通常会痴迷于以创新、尖端技术和令人兴奋的项目机会而闻名的行业。技术人才短缺或对技术的关注有限可能会降低对新一代技术人才的吸引力。

- **解决数据治理和管理的当务之急。**对数据的使用进行管理和控制是一个艰巨挑战，许多来自中型企业 (32%) 和小型企业 (29%) 的决策者都认识到需要进行强有力的数据治理和管理。这就强调需要制定有效的策略、程序和机制，以确保安全、合乎道德地处理数据资产。这些措施看似费力，但对于建立对数据的信任及其提供的宝贵见解至关重要。

与其他行业相比，数据和管理是媒体与娱乐企业 (53%) 面临的更大挑战。这是数据碎片化造成的，因为这些行业的数据通常存在于不同的系统、平台和格式中，这就给数据的整合和集成带来了挑战。

- **应对炒作和市场噪音。**随着数据领域的快速变革，以及各种趋势、工具和流行语的大量涌入，企业可能会面临复杂而混乱的局面。我们的调查显示，相较于中型企业 (23%)，这种困惑对小型企业 (33%) 而言更是一种重大障碍。这表明小型企业缺乏专业的数据知识，也表明需要外部支持和指导，以帮助中小型企业解除迷惑，采用适当的数据策略、工具和技术。

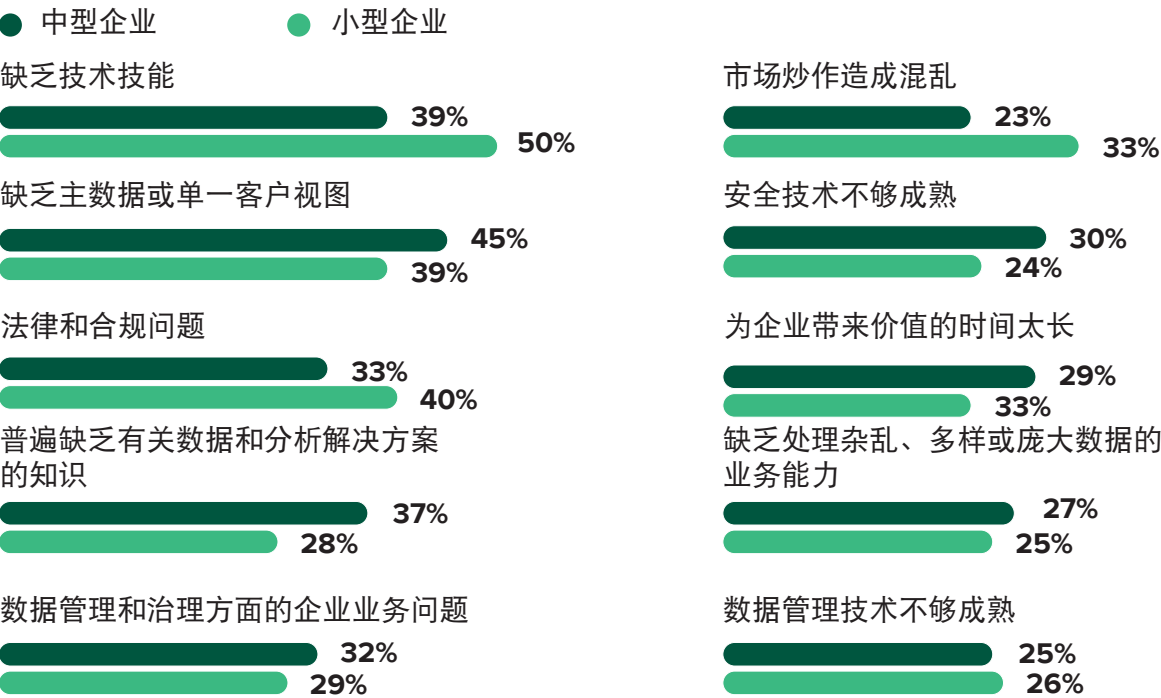
与其他行业相比，市场炒作在零售业 (60%) 造成的混乱最多。保持竞争力的压力可能会迫使零售商在没有适当尽职调查的情况下投资于最新技术、趋势或值得关注的战略。如果不进行适当的验证，就可能导致资源分配效率低下，错失真正符合零售商独特价值主张的机会。

- **克服法律和合规障碍。**除了采用哪种技术的问题外，中小企业在理解数据使用的法律界限方面也面临挑战。有关数据收集、存储、处理和共享的法规要求给小型企业 (40%) 和中型企业 (33%) 都带来了重大挑战。这些障碍表明，在处理数据时，需要一个结构化的管理机制来监控监管环境并确保合规性。

总之，中小企业在寻求从数据中获得洞察并快速高效地实现价值过程中面临着无数挑战。鉴于人才、基础能力和驾驭复杂市场所需的专业知识等方面的限制，中小企业独立完成这项任务显然会耗费大量时间。这种困境加大了对 IT 支持和定制化解决方案的需求，借此才能帮助中小企业克服挑战，实现以洞察为导向的愿景。

图 6

“您在执行数据、数据管理、数据科学和分析愿景时面临的最大挑战是什么？”



数据来源：320 位中小企业的数据和分析决策者
注：显示前 10 位。
资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

中小企业正在构建基础数据能力并投资于现有人才

认识到以洞察为导向的迫切需求和围绕人才的严峻挑战后，中小企业正将重点放在提高维系和培养现有人才的能力上。这包括投资于核心的基础数据能力。我们的调查显示，中小企业正在其数据生态系统中建立更多结构，以实现以下目标 (见图 7)：

- **治理计划正规化。** 优先建立监管计划是一个重要步骤，可使业务利益相关者掌握数据所有权并承担责任。这是小型企业 (73%) 和中型企业 (69%) 的首要关注点。64% 的小型企业和 54% 的中型企业决策者表示，他们愿意改变内部流程以促进数据的使用，这也反映了他们推动此类计划的意图。这些行动的主要收益是提高了人们对维护良好的数据价值的认识。数据素养对于扩大数据的使用至关重要。
- **培养以洞察为导向的文化。** 小型企业 (65%) 和中型企业 (59%) 的决策者都表示有意在其企业内推动文化转变，倡导以洞察为导向的决策。为了实现这一目标，64% 的小型企业和 60% 的中型企业受访者表示，计划使其员工能够理解、解释和有效利用数据，从而丰富企业知识和技能。

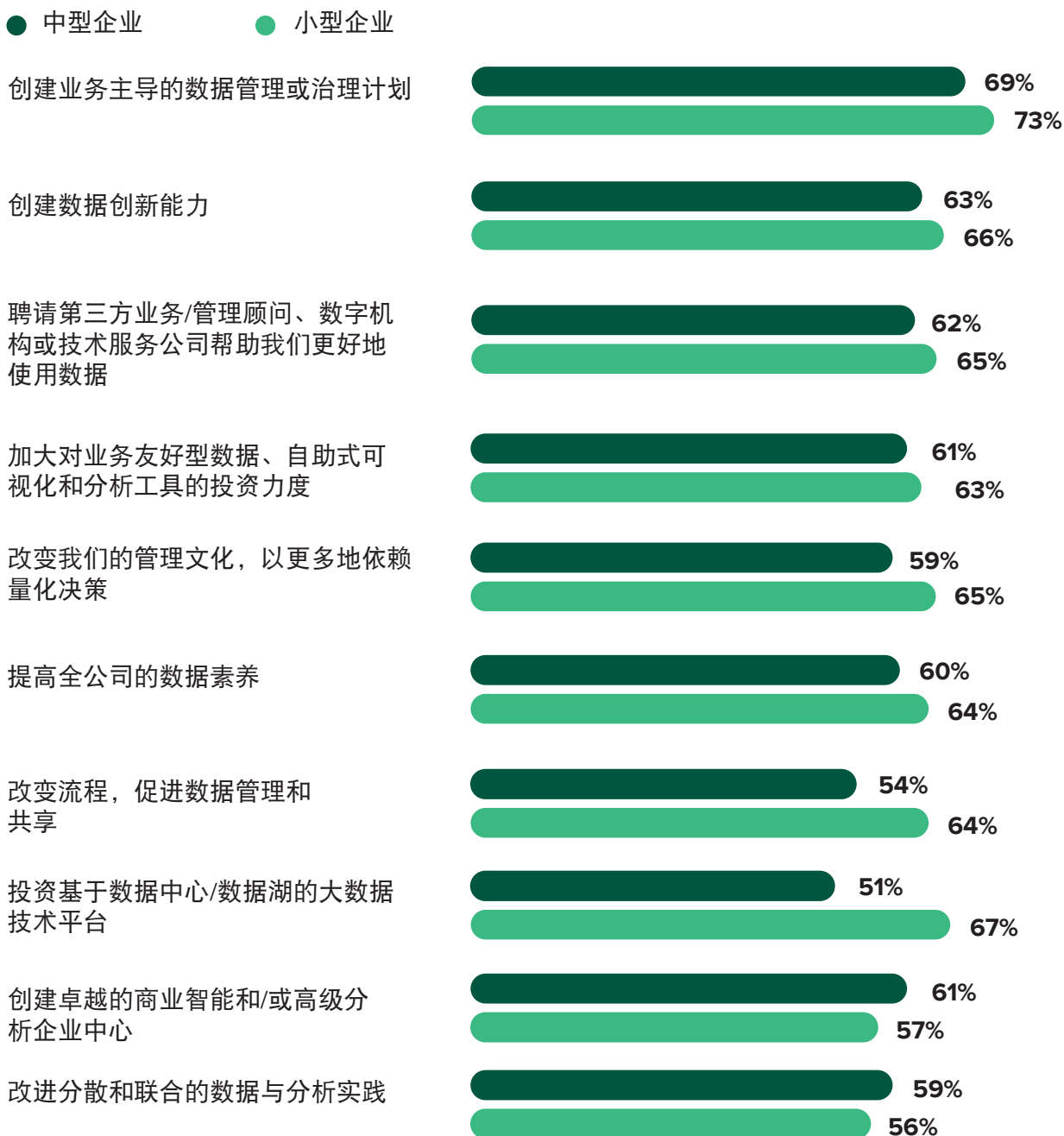
亚太地区 (77%) 和欧洲、中东和非洲地区 (78%) 的企业比北美地区 (63%) 的企业更注重治理。在围绕数据不断变化的监管环境中，注重治理可帮助企业建立信任、保障数据质量、应对管理风险。

零售业企业 (83%) 的首要任务是提高员工的数据素养。具备数据素养的员工有助于定义标准、促进数据使用和确定技术要求。这有助于面临激烈竞争的零售企业识别新趋势和创新机会，与竞争对手形成差异。

- **投资于洞察导向的决策工具。**除了对数据技能进行投资外，小型 (63%) 和中型 (61%) 企业还热衷于为其团队配备自助工具和技术，以便将数据技能付诸实践。这些举措支持了中小企业加强当前数据环境的强烈意愿，从而为如何理解和利用数据引入了结构和标准化。
- **寻求外部指导，提升数据使用水平。**在建设内部基础能力的同时，中小企业还将目光投向了外部 IT 资源。大部分的小型企业 (65%) 和中型企业 (62%) 决策者表示，他们计划向行业思想领袖寻求建议，以解决数据难题。他们预计，有针对性的数据和分析解决方案，以及围绕数据使用的法律和合规性指导，将是他们感兴趣的具体领域。这种主动寻求外部指导和最佳实践的方法旨在缓解这些企业当前面临的挑战，并提升其数据和分析成熟度。

图 7

“贵公司目前正在采取或计划采取哪些行动来改进数据和分析的使用，以支持业务决策？”



数据来源：320 位中小企业的数据和分析师决策者

注：显示前 10 位。

资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

中小型企业将转向云技术以获得诸如存储和处理等基础能力

在追求建立基础数据能力的过程中，中小企业对利用云服务完全取代或补充现有数据环境的云工具和技术表现出了明确兴趣。所有中小企业受访者都表示，他们认为云是提高公司数据和分析能力的合理而便捷的环境。数据显示，中小企业转向云技术的原因如下 (见图 8)：

- **提升数据存储。**在考虑云服务的优势时，决策者表示数据仓库是小型企业 (65%) 和中型企业 (62%) 都非常感兴趣的领域。云存储的可扩展性和颇具吸引力的“即用即付”模式为中小企业提供了管理日益增长的客户数据所需的灵活性，同时优化了基础设施成本。

零售行业的企业对利用云技术实现商业智能的兴趣最大 (81%)，其次是仓储行业的企业 (66%)。通过使用云基础设施，企业可以从可扩展性、成本效益和增强的协作能力中获益。这使他们能够获得有价值的洞察，监控关键绩效指标，并做出数据驱动的决策，以优化销售、库存和客户体验。

- **驾驭强大的数据处理能力。**除存储外，中小企业还重视云在数据编排和工作流管理方面的功能。这一观点获得了小型企业 (62%) 和中型企业 (57%) 决策者的共鸣。基于云的提取、转换、加载 (ETL) 解决方案提供了与数据质量和管理相关的固有功能，这为寻求增强数据管理能力的中小企业带来了显著优势。

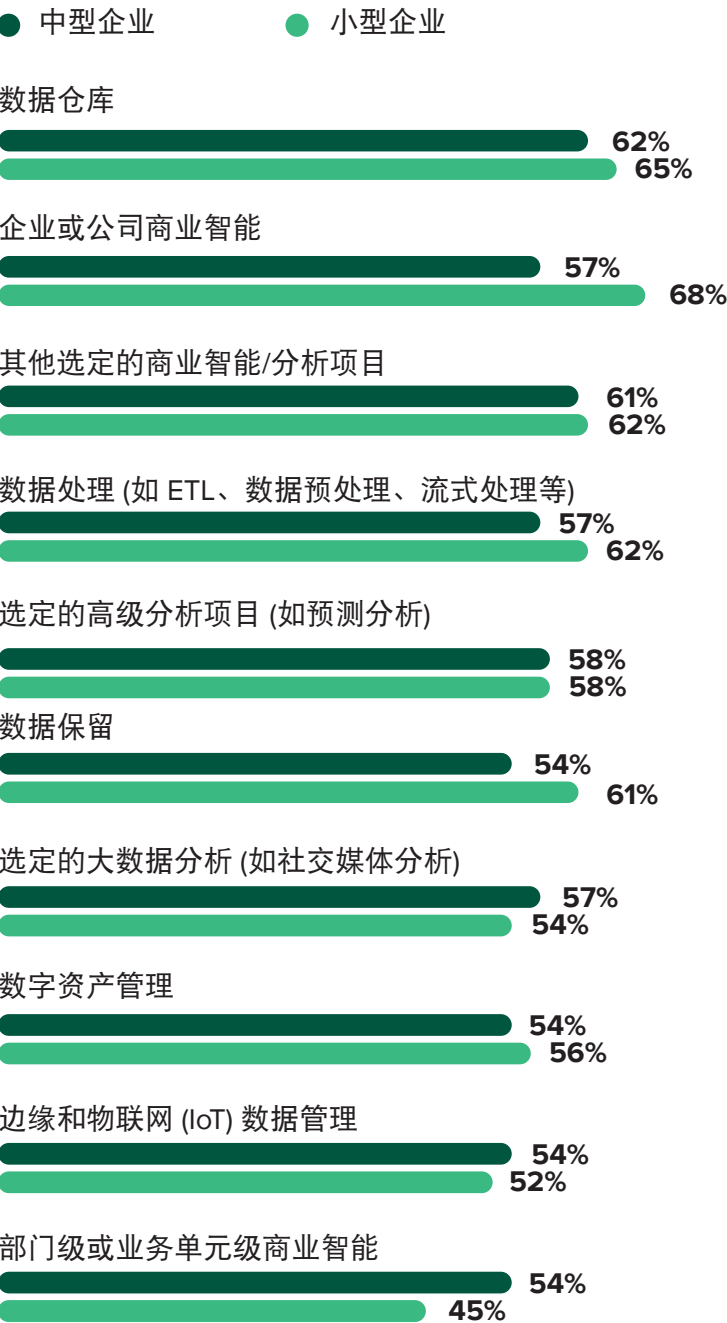
- **利用商业智能 (BI) 工具增强中小企业的能力。**对于小型企业 (68%) 和中型企业 (57%) 来说，使用基于云的商业智能工具也是一个重要的优先事项。这些工具能够通过易于使用的自助服务界面提供复杂的分析和客户洞察报告，这将极大推动中小企业努力实现以业务为导向的数据管理。

还应该指出的是，尽管人工智能和机器学习被炒得沸沸扬扬，但小型企业 (44%) 和中型企业 (48%) 的决策者都表示，他们对利用云计算实现人工智能/机器学习功能的兴趣相对较低。这反映出：鉴于中小企业目前的成熟度，它们更注重基础能力和技能。

与其他行业相比，媒体与娱乐企业对数据仓库的兴趣最大 (72%)，对商业智能的兴趣最小 (42%)。媒体与娱乐企业可以利用数据仓库解决方案存储、管理和分析多个来源的大量不同数据，如受众人口统计、内容消费模式和不同来源的广告绩效指标。

图 8

“贵公司计划如何使用云服务来补充或替代以下各项服务？”



北美企业对数据仓库 (69%) 和商业智能 (68%) 最感兴趣。例如，数据仓库计划可集中并优化数据存储和检索流程，并为报告和/或决策提供高效的数据分析。

亚太地区的企业优先考虑数据处理 (64%)，如可自动进行数据集成、转换和验证的数据编排和工作流管理，从而确保快速、准确地处理数据。

欧洲、中东和非洲地区的企业重点关注分析项目和数据仓库 (60%)。利用先进的分析技术可帮助企业发现有价值的洞察，从而优化并确定新的增长机会。

数据来源：320 位中小企业的数据和分析决策者
注：显示前 10 位。
资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

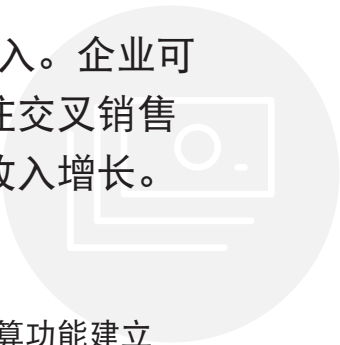
提供差异化产品和服务的机会

中小企业的决策者对利用云计算建立基础能力表现出浓厚的兴趣，这些基于云计算的数据能力的预期效益主要集中在提供以客户为中心的结果上。改善客户体验是受访的小型企业 (30%) 和中型企业 (28%) 的共同重点。然而，对于不同规模的中小企业来说，其优先考虑的重点有所不同，它们希望从云计算数据功能中获得的收益也不尽相同 (见图 9)：

- **小型企业寻求直接的客户成果。**来自小型企业的受访者表示，他们预计云功能将产生更丰富的客户洞察 (33%)，并将提高客户的终身价值 (32%)，从而通过交叉销售和追加销售增加收入 (38%)。小型企业的战略主要是通过忠诚度提高收入，而不是探索新的收入来源或增强业务弹性。

欧洲、中东和非洲地区的企业最关注降低合规风险 (33%)。由于引入了更严格的数据隐私和《通用数据保护条例》(GDPR)，企业在处理数据时必须获得明确同意。这意味着要实施数据策略并保持适当的治理实践。

- **中型企业则着眼于优化成本和降低风险。**相比之下，中型企业的受访者更重视降低运营成本 (36%) 以及确保治理和降低风险 (28%)。考虑到这些企业对增加收入的额外重视 (29%)，我们认为他们的战略思维更接近于大型企业。



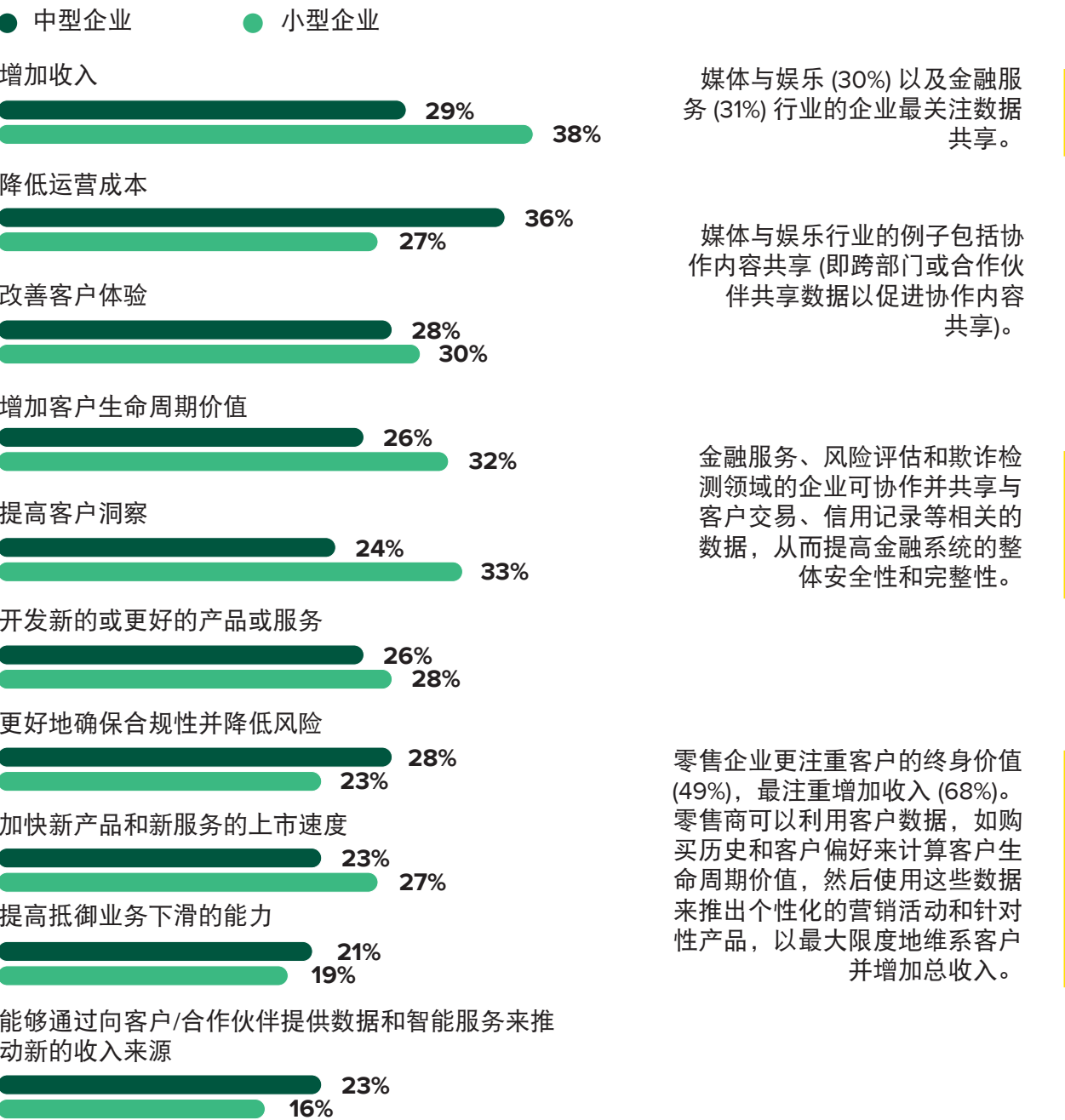
北美 (41%) 和亚太地区 (33%) 的企业最关注增加收入。企业可以识别符合客户需求的互补产品或服务，从而关注交叉销售和追加销售机会。这将提高平均交易价值并推动收入增长。

- **不同的期望为机遇敞开大门。**虽然这两类中小企业在利用云计算功能建立类似基础能力方面有着共同的兴趣，但预期效益的差异却凸显了不同的运营模式。这种差异意味着，它们继续进行数据和分析转型所需的技能和技术类型将取决于具体战略。

总之，云技术是增强基础能力和推动以客户为中心的成果的有力工具。然而，中小企业的期望各不相同，在构建基于云的解决方案时，需要采取更加因地制宜的方法。

图 9

“贵公司预计在数据管理、数据科学和分析中使用云功能会带来以下哪些主要好处？”



数据来源：320 位中小企业的数据和分析师决策者
注：显示前 10 位。
资料来源：亚马逊云科技委托 Forrester 咨询公司开展的一项研究，2023 年 6 月

主要建议

数据投资可能看起来令人生畏，但我们的研究表明，中小企业通过坚定不移的方法可以获得更多收益。Forrester 之前的研究分析了 2017 年至 2019 年间 50 个真实业务案例的数据投资回报，结果显示在 3 至 12 个月内可获得 3 至 5 倍的回报，而通过分析进行商业智能投资可在 6 至 12 个月内获得 2 至 6 倍的回报。⁶ 换句话说：协调一致、深思熟虑的战略是有效强化和利用数据与分析能力的关键。

Forrester 对中小企业的业务领导者进行了详细调查，提出了有关数据和分析的几项建议：

建立数据和分析实践时采用敏捷方法。

与其试图解决每一个案例，不如先专注于一个高价值案例。这种方法将缩短实现价值的时间，并为继续进一步投资提供早期成功经验。牢记三个原则：简化操作流程，增强自助服务能力，分配管理和治理。这种整体方法可最大限度地提高投资价值，并使企业保持灵活性，以应对不断变化的市场环境。

加大力度提高现有人员的技能，并利用外部专业人才填补空白。

为了解决熟练数据和分析专业人员稀缺的问题，把重点放在提高现有员工的技能和与外部专家合作上。投资于培养员工的能力，确定培训和技能提升的发展领域。考虑使用外部 IT 专家或与他们合作，这些专家不需要具备与您的业务相关的特定知识。通过将内部技能提升和外部协作相结合，中小企业可以增强自己的数据和分析能力，并确保为成功的数据计划提供合适的人才。

避免让数据和分析成为技术问题。

根据调查结果，中小企业在弥合差距和独立有效地利用数据价值方面显然会遇到挑战。要想迅速获得实施数据和分析计划所需的技术、工具和专业知识，就得与 IT 服务提供商建立可信赖的持续合作关系。Forrester 建议中小企业优先考虑建立战略性 IT 服务提供商管理能力，如果已经建立了这种能力，应加以扩展。建议中小企业寻找能够在整个过程中提供端到端支持的服务提供商，直到自己建立了这样的能力，并需要更专业的帮助来解决任何剩余的差距。

利用云的力量，实现可扩展和灵活的数据与分析能力。

中小企业可利用云服务充分释放数据潜力，因为云服务提供了可扩展性、访问高级分析工具的途径，以及更好的数据分析能力。中小企业可以利用云提供的巨大算力和存储能力，而无需对本地基础设施做出财务承诺。这使他们能够快速扩展数据和分析计划，适应不断变化的业务需求，并利用基于云的现有分析解决方案获得有价值的决策方案。采用云技术使中小企业能够通过灵活的财务承诺进行试验，从而开发能力。

总之，所提供的建议为中小企业提供了一个绝佳的机会，使其可以与可靠、知识渊博的战略合作伙伴和 IT 服务提供商合作，从而加快计划的实施。中小企业首先要评估自身优劣势，然后明确定义数据和分析的愿景和战略，这是至关重要的。鉴于数据和分析技术的成熟度相对较低，中小企业可以通过采取这些积极措施，让自己走上成功之路，并有效地获得相对于不太成熟的同行的竞争优势。

附录 A：研究方法

在本研究中，Forrester 对亚太、欧洲、中东和非洲地区以及北美地区的 320 位中小企业数据和分析决策者进行了在线调查，以评估中小型企业利用云计算数据和分析功能的机会。调查参与者包括业务和技术领域的决策者。向参与者提供的问题涉及企业的业务重点、目前对数据和分析的采用情况以及对云的需求。为感谢受访者抽出宝贵时间参与调查，为他们提供了小礼品。研究于 2023 年 4 月开始，2023 年 6 月完成。

附录 B：受访者统计数据

区域	
亚太	26%
欧洲、中东和非洲	27%
北美	47%

规模	
小型企业	52%
中型企业	48%

受访者角色	
业务	85%
科技	15%

行业	
医疗健康	26%
制造	27%
零售	47%
金融服务	16%
科技	15%
媒体与娱乐	13%

附录 D：尾注

¹Forrester 将小型企业定义为年收入在 1,000 万至 3,000 万美元之间的企业。

²Forrester 将中型企业定义为年收入在 3,000 万至 1 亿美元之间的企业。

³资料来源：“The Insights-Driven Business”，Forrester Research, Inc.，2016 年 7 月 27 日。

⁴资料来源：“Build A Maturity-Based Business Case For Insights-Driven Investments”，Forrester Research, Inc.，2020 年 5 月 18 日。

⁵同上。

⁶资料来源：“Build A Maturity-Based Business Case For Insights-Driven Investments”，Forrester Research, Inc.，2020 年 5 月 18 日。



FORRESTER®