



个人企业

移动性如何改变业务

IBM商业价值研究院

执行报告

战略与分析

选对合作伙伴，驾驭多变的世界

在IBM，我们积极与客户协作，运用业务洞察力和先进的研究方法与技术，帮助他们在瞬息万变的商业环境中保持独特的竞争优势。

IBM商业价值研究院

IBM商业价值研究院隶属于IBM全球企业咨询服务部，致力于为全球高级商业主管就公共和私营领域的关键问题提供基于事实的战略洞察。

图1.
移动转型无处不在



执行摘要

与互联网在以前的情况一样，移动网络—以及利用移动网络的设备—正在彻底改变我们与世界互动的方式。从我们如何与商家交流、如何教育学生到如何娱乐，所有方面都在以惊人的速度向移动平台迁移。同样，与互联网在以前的情况一样，许多企业严重低估了这场刚刚开始的一场全面而持续的影响。

在我们周围随处可以看到移动转型的证据。全球每天售出的智能手机和平板电脑数量比新生儿数量多10倍。普通人每天查看智能手机150次，或者几乎每六分钟一次。¹ 可穿戴设备市场预计在未来四年内将增长至少五倍。²

这些移动设备不仅在我们的集体信息消费行为中扮演重要角色，而且不断生成更多的新型信息。每天产生的数据超过2500⁶字节，包括上传的无以计数的视频、图片和地理定位信息，以及每天来自移动设备的社交媒体更新，导致移动数据流量每年的增长率达到80%。³ 许多企业已经使用先进的数据分析技术从日益增多的数字化信息中挖掘洞察力和上下文。这些洞察推动我们更好地了解周围的世界，并且改变了人们、企业和政府之间的互动方式。

但是，尽管企业迅速采用分析技术获得竞争优势，并且热切拥抱移动技术，但它们仍未充分理解这项技术的全部意义。许多已经制订移动战略的企业尚未走完第一阶段—例如将移动作为新的渠道与客户开展交易，或者作为企业沟通工具。有些企业甚至还没有正式地支持移动设备。

我们认为，在各行各业，所有规模的企业目前都必须超越众象，注目消费者，并思考移动技术在企业内的真正转型潜力。通过将分析能力与无处不在的移动技术相结合，企业有机会在适当情境中根据用户偏好和行为提供丰富的位置数据。这些“移动”解决方案将日渐成为一种认知扩展手段，使员工和企业能够快速获得新技能，在更大范围内更好地协作，并且改进决策。针对每个员工特定需求而定制的信息平台可动态重新配置 workflow，从而在正确的时间、正确的地点将正确的信息(仅仅将正确的信息)提供给正确的人。

我们将此称为个人企业。它通过移动设备而实现，而这些移动设备配备了分析能力，并且通过新一类高权限员工而进一步增强。我们坚信，利用这种模式构建业务和信息系统的企业能够发挥员工的全部潜力，不断演进其业务模式，甚至创建全新的业务模式，从而实现移动性的全部转型力量。所有这些的目标是确保最终用户更高的参与度和满意度，他们在需要的时间和地点以更低的成本获得真正需要的内容。

双重革命

移动性已经影响了我们生活的各个方面，无论是个人事务还是专业工作，这一点毋庸置疑。目前已经有许多创新的技术应用：监控驾驶习惯并提供驾驶员安全保险折扣的GPS设备；非洲的移动支付系统；城市内基于位置的出租车叫车应用。这些只是移动设备所实现的多种可能性的一部分：便携、互连、个性和智能。的确，客户体验永远不会相同。

商业界非常了解这种变化。在IBM最近的最高管理层调研中，84%的CIO将移动解决方案视为更靠近客户的关键投资，⁴ 而94%的CMO认为移动应用对其数字营销计划至关重要。⁵ 然而，他们考虑的大多数移动应用都是面向客户的应用，而这只是等式的一半。

多年来，大数据和分析一直改变着人们合作的方式，挖掘前所未察的见解，使员工能够做出更好的决策，并且改善从客户洞察到运营效率的各个方面。在此期间，企业从维护“记录系统”（在大型、复杂、多数集中的计算机系统中存储并分类高度结构化的信息）转向“参与系统”（允许更多用户检索和提供结构化与非结构化数据），进而转向“洞察系统”（快速实现所有这些分散数据的智能化和可预测性）。

移动技术改变工作方式的潜力显而易见。但其全部价值只有依靠分析技术才能实现。这两种技术结合在一起，将彻底重新定义我们工作的方式。

图2.

移动性影响企业开展业务的例子

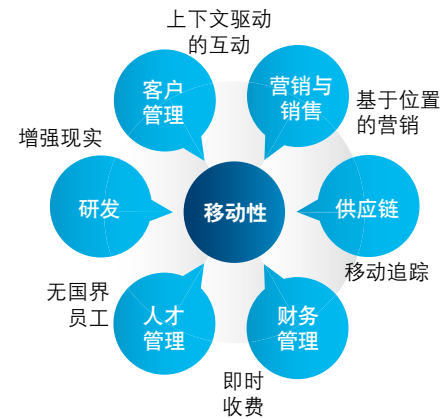


图3.

移动和分析技术的双重革命推动了个人企业的出现



通过移动技术获取精确位置和上下文信息是运用数据分析技术从复杂数据中挖掘洞察力的理想过滤机制。将这些洞察力提供给参与点的员工 – 无论他们是与客户、业务伙伴还是同事交流 – 从而消除员工和所需信息之间的障碍。

定义个人企业

个人企业这一概念令人产生未来主义和抽象的感觉。但技术和能力已经存在。其强大能力可以决定在何时、何处向何人提供哪些信息。移动和分析的适当应用可显著缩短识别形势和采取行动之间的时间差，大大提高生产力，并允许从根本上重新设计 workflow。此外，它可以改进决策质量，无论是小决策还是大决策，也无无论是在企业内部还是外部。

例如，在过去几年，汽车制造商显著扩展了业务伙伴生态系统，增加了卫星服务提供商、基于GPS的交通服务、移动设备制造商和管理员服务。所有这些新型合作伙伴必须无缝地互动，在合作伙伴和最终用户之间互相收发基于位置且基于上下文的信息。移动性是这种变化的主要推动力，推动了企业实现经济整合并实现新的业务价值。

这一动态可在企业内部发生。线性业务流程将演变成围绕具体任务而组织在一起的应用，持续地结合来自多个来源的最新信息。员工不再受到严格流程、知识不完整或者员工技能、位置或情况的限制。相反，可动态配置的平台和应用将员工解放出来，在需要时将组织的专业能力准确的分配到需要的地点，并且作为一种认知扩展而帮助员工更快地做出更明智的决策。

在店内销售竞赛中获胜

移动技术为店内销售人员满足喜欢比价的购物者的要求提供了所需的分析能力和工具。销售人员可以接入产品价格对比和库存地点等信息，并借助数据和自治权做出实时的决策和提议，从而阻止不断下滑的店内销售额。店员可以提供与客户通过在线方式获得的同样好(甚至更好)的信息，这样，传统零售的真正优势得以发挥：个人互动和建议、“触摸和测试”能力、以具有竞争力的价格即时交货。

图4.

个人企业的特征

创造新的业务价值

- 移动技术缩短了识别形势和采取行动之间的时间差
- 移动能力推动了生产力的显著提高
- 移动技术允许到企业进行功能的重新设计

释放高权限员工的能力

- 移动技术围绕每个人动态地重新配置 workflow
- 移动技术促进了技能的培养，并增强了事业关注度
- 移动技术使每个人能够创造自己的工作体验



基于分析技术

- 移动技术通过捕捉实时信息提高了分析的价值
- 移动分析为开展的每项行动赋予了智能
- 移动分析加快了信息的投资回报

设计从移动设备着眼

- 移动技术重新定义了运营模式
- 移动技术是新型交易模式的基础
- 移动技术将设计功能转向为最终用户提供优化服务

图4. 个人企业的特征

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_46787

