

重新审视您的 业务

关注五个优先事项，提升后
疫情时代企业韧性和响应力



是时候重新审视企业的 前进方向了

新冠肺炎疫情的规模和范围震惊了全世界。然而，它甚至没有进入今年年初世界经济论坛发布的 “全球十大风险清单”，来得毫无征兆。

如今，远程办公和生活交流已悄然成为了新常态。安全、隐私和道德问题也因此变得越发突出，**韧性、信心和信任**从未如此被需要过。

过去的几个月已证明，我们有能力打破常规，快速适应和学习，转危为机。

我们购买的商品、生活和工作方式都已经永远地改变，而且变化的速度超出了我们的想象。《埃森哲研究》显示，46%以前从未在家办公的人计划未来经常性地在家工作，而目前在线购物的比例在疫情爆发后从32%增长到37%。与此同时，专家预测远程健康和医疗的使用率将继续加速，并在疫情后成为常态。**我们的习惯正在被迅速重塑。**

让企业准备好迎接下一个挑战！

“我们将这充满挑战的时刻视为重新思考我们如何开展业务的机会。这将包括企业数字化转型，提高客户体验，获得更高效的运营模式。”

美国麻省理工学院斯隆管理学院信息系统研究中心（CISR）



重新思考如何开展业务

现在正是企业重新思考，解锁新价值的好时机。转危为机，充分做好企业及其生态系统的数字化转型准备，集中精力推动关键事项。

业务的连续性肯定是一个关键点，但您也需要把眼光放长远一点。为了重新思考如何开展业务，我们建议您关注以下五个优先事项：

成本控制和优化



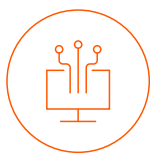
立即降低运营成本，转向灵活的成本模式，释放资本以加速增长机会。

人才敏捷性



向您的员工赋权，从而高效而灵活地应对外部变化，同时努力实现公司员工、第三方和自动化之间的最佳平衡。

核心业务韧性



保护您的核心业务，同时构建极具韧性和可扩展的业务，以灵活应对未来发展。

客户关怀和运营



持续支持客户不断变化的需求，并随着时间的推移创建支持新的市场渠道的能力。

产品和服务



对影响公司产品及服务的变化立即做出响应，尽全力避免业务中断，并对产品和服务在近期和长期如何发展做出预期和判断。



重新思考以响应、重置并更新 您的业务

大多数企业在从新冠肺炎疫情的影响中恢复都会经历三个阶段。

一般来说，企业在最初的三到六个月处于**响应**模式，实现让员工远程办公，让客户可以足不出户地购买商品和服务等措施来力保业务连续性，重新掌控局面、保证核心运营。

例如，许多零售商被迫关闭了实体门店，转向完全依赖在线销售的模式，或者彻底重组其供应链，更好地支持全新的业务需求。

现在，我们看到许多客户已经来到了**重置**业务模式阶段。在危机中发现契机，通过模块化的运行模式，快速迭代其产品组合，有能力快速应对不断变化的市场需求。例如，酒店和交通行业正在实施新的深度卫生保洁等措施，加强保护顾客安全。

在未来的12到18个月内，我们预计企业将注意力转移到**更新**企业的发展之路。企业高层的全力支持将是重启发展的基石，而新兴技术是帮助企业提高效率，实现市场差异化的利器。在每个阶段，您需要考虑不同维度的优先事项，即：成本控制和优化、人才敏捷性、核心业务韧性、客户关怀和运营、产品和服务。

我们的建议：

转危为机，重新配置企业运营模式，使其具备模块化和可扩展性。

当您在响应、重置和更新业务时 须考虑的五个优先事项

当您的企业正经历响应、重置和更新业务阶段时，您的五个优先事项将发生变化。我们针对优先事项的不同维度列出一个总结表，帮助企业评估自身所处的位置：

注意：
依据市场和业务需求，您的组织可能比其它公司更快速地推进某些优先事项。

	响应	重置	更新
 成本控制和优化	优化需求和控制支出，更好地利用上级企业及政府机构的补贴机制，优先考虑对业务带来直接影响的举措， 立即 降低成本	迁移 至一个灵活可变的成本模型，使用高效的效益管理流程，并重新平衡投资组合，实现业务增长	企业有能力根据快速变化的市场发展做出明智决策，实现成功的投资
 人才敏捷性	为员工提供充足的资源，以减轻对业务和生产力的影响，这包括 调整 员工的工作方式，同时保护他们的健康和福祉	任用更加灵活、适应性更强的劳动力，在员工与人工智能劳动力之间保持平衡，提高自动化水平	创建新的员工价值主张，不断提升业务模式，快速有效地利用新技能和/或数字化技术
 核心业务韧性	确保 业务连续性，通过缩减成本、尽可能的从政府或上级企业处获得援助来减轻短期影响，同时早做中长期计划	在启动商业并购时，需要确保业务韧性，并创建可扩展的灵活性，同时具备多元化的供应链生态系统	通过智能化来推动高效、可扩展和敏捷的业务运作，支持新的产品及客户细分
 客户关怀和运营	当业务受到影响时， 维护 品牌声誉，保持客户忠诚度及粘性，同时调整员工的工作方式	重点关注 那些保持高利润率的客户，与他们建立更紧密的联系，根据客户需求调整服务，改变对品牌的认知。	吸引 新客户，建立更加多样化、更有韧性的客户群；了解客户对服务的期望；相应地发展您的品牌，并创建一个能够承受未知风险的产品和服务组合
 产品及服务	确定并 减少 新冠肺炎疫情对产品和服务的直接影响，酌情调整资源配置，并与不断变化的政府法规和激励措施保持一致	简化 产品和服务组合，使其能够为企业带来最大的价值，并迅速将精力集中在产品开发上，满足新确定的市场需求	发现新的价值流，通过快速创新，不断 发展 产品和服务，牵手新的合作伙伴，响应不断变化的客户需求

打破常规，快速适应

在世界各地及各个行业，各个企业正在努力摆脱旧有系统和流程的束缚，重新思考如何开展业务，并面向未来进行企业定位。速度固然重要，但员工和客户体验也比以往任何时候都更加关键。让我们来看看不同行业正如何应对各种各样的业务问题。

国家医疗服务体系（NHS）

[NHSmail](#) 作为NHS的协作平台，为其旗下的16,000家独立组织提供电子邮件服务，这些组织涉及一级和二级保健院、药房、牙医、社保和许多其他医疗健康服务。新冠肺炎疫情危机对医疗服务业的交付提出了严峻考验。针对这一需求，NHS在七天内迅速为所有120万NHSmail用户部署了Microsoft Teams应用。

赛百味

[赛百味会员](#)客户忠诚度计划——MyWay Rewards，以取代以前的纸质会员忠诚度计划。最终赛百味的忠诚用户数量增加了10倍。MyWay Rewards提供了个性化的用户体验，使得赛百味的订单量翻了一倍，而且网站订单转化率提升与传统网站相比显著增加。

ABB公司

当 [ABB 涡轮增压器](#) 出现问题时，需要专业的工程师来提供支持服务。全球只有700名这样的工程师，每名工程师都必须接受最新的培训。埃维诺向ABB推荐了基于微软的HoloLens 2的解决方案，这是一款融合了云计算和人工智能服务的沉浸式混合现实设备，可以帮助员工随时随地更有效地学习、沟通和协作。

莱夫艾森国际银行（RBI）

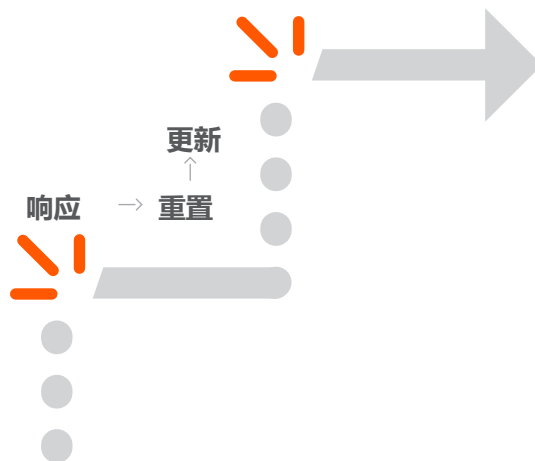
[RBI](#) 为了促进跨国间的员工和分支机构之间的协作，创建一个有效沟通的平台，他们当即决定使用Dynamics 365，通过微软的云安全性，保证员工可以在任何地方访问所有应用，为创建现代化工作平台打下了基础。部署完成后，RBI将在15个国家拥有超过5万名用户。

未来的路不会一帆风顺

当前的状况要求我们在数周内就做出改变，而在过去，这种改变可能需要花数年时间。**转型迫在眉睫。**重新思考您的业务，迅速确定新战略，使企业运营更具韧性、产品和服务更符合客户的需求。

例如，考虑如何利用远程办公的机会创建一个真正有韧性的数字化工作平台。或者如何利用云技术快速扩展您的运营模式。也许您可以优化您的客户服务和运营，最大限度地增加创收机会。**无论如何，可以肯定的是，未来之道不会一帆风顺。**

现在我们不得不继续应对这场全球危机，但我们更应该为接下来发生的事情做好准备。我们将会面临社会、行业和技术方面的动荡，所以必须做好准备。您的企业和员工必须处于随时准备**响应、重置和更新**的状态。



您应转危为机，充分做好企业和生态系统的转型准备，**集中精力推动真正的重要事项。**

马上付诸行动

虽然我们无法预测或预防未来可能会发生的危机，**但可以将影响降到最低，把握机会，超越竞争对手。**

解锁企业和生态系统的全部力量，释放运营效力，创造新的收入源，更自信的应对不断变化的市场动态。当您重新思考您的业务时，首先需要利用企业现有能力来创建收入流，通过不断检验和学习，将您的战略目标转化为成果。

埃维诺将商业战略、敏捷创新和微软深厚的技术专长结合在一起，帮助您重新思考，使您能够更快、更明智地实施数字化转型。针对您的员工、流程和数字化技术，我们已经制定了多种解决方案来加速实现业务成果。

弹性数字化工作平台

在成本控制的同时保护员工，保证生产力。将安全远程工作计划扩展为工作平台体验战略，提升您的业务绩效。

增速助力Azure 迁移

加快向云的迁移并进行优化，以实现最大业务价值、提高业务敏捷性和可扩展性，并推动整个企业的创新。

安全企业

过去几个月中，企业的风险状况经历了快速变化。我们的安全企业团队能帮助您发现平台和系统漏洞，特别关注 Microsoft 365 安全性和数字化身份及认证管理。

智能行业解决方案

将分析、自动化和人工智能与 Teams与Dynamics 等平台相结合，解决诸如传播重要公共健康信息、管理 PPE 和追踪人员流动等难题。

迅速响应的客户服务

调整客户服务，实现现代化运营。转向人工智的虚拟助手、远程现场协助、即点即用等功能，使您的员工能够随时随地为客户提供响应、服务和支持。

打造具有韧性的供应链

利用 Dynamics、数据分析和自动化，快速评估漏洞并增强供应链的整合能力，为迎接供应链所面临的冲击做好准备。

携手埃维诺，重新思考，更好地响应、重置和更新您的业务

请立即与我们联系，让我们帮助您确定战略方向，使您的业务更具韧性、您的产品和服务更符合客户需求。



埃维诺是全球领先的数字化创新领导者，为客户提供基于微软技术的云服务、商业解决方案、以设计为驱动的用户体验。埃维诺将大胆而新鲜的想法与丰富的行业及商业知识，以及先进的科技相结合，为客户以及他们的客户和员工带来积极而深远的影响。埃维诺通过微软科技驱动埃森哲微软业务集团，帮助企业与他们的客户进行沟通，赋能员工、增效运营，重塑产品与服务。今天，埃维诺具有遍布全球25个国家的38,000名专家。我们推崇多元和协作的文化，通过运营实践，引领前沿思维。埃维诺成立于2000年，是一家由埃森哲和微软成立的合资公司，埃森哲持有大部分股权。了解更多，请登陆www.avanade.com。

©2020 埃维诺公司保留所有权利。埃维诺名称和商标是在美国和其它国家的注册商标。其它品牌和产品名称均为各自所有者的商标。

