

埃维诺: Cheryl Yab

电邮: cheryl.yab@avanade.com

高诚美恒公关: 张寒

Email: pzhang@golinmagic.com

埃维诺最新调研显示: 全面提升工作体验将为企业带来高达 20 亿美元利润

全球超过 1300 名企业高级决策者揭示, 在工作平台技术升级之外对员工和客户体验进行投资将为企业带来收入增长

上海—2019 年 12 月 5 日—埃维诺, 作为全球领先的微软生态系统中的数字化创新者, 于今日发布[调研报告](#), 指出全面部署工作平台体验战略将帮助企业获得 ROI。全球共计 1, 375 名高级决策者参与了此次调研。他们预测, 对工作平台进行包括技术、运营、文化以及员工体验的全面转型, 将帮助企业平均获得 16% 的年度利润增长, 以及降低 13% 的运营成本。这意味着约合 20 亿美金的企业年收入。

“工作平台现代化已被证实的持续提升企业价值的驱动力。我们的调研报告显示, 全面提升工作体验可以作为企业的竞争优势, 这包括将技术平台、服务和物理工作环境进行现代化改造, 重塑企业文化和员工体验, 同时将每日工作流程进行优化。然而, 大多数企业还没有完成这些工作, ” 费劳伦·罗塔, 埃维诺全球现代化工作平台领导说, “让人振奋的是, 95% 参与调研的企业领导同意, 为了将 ROI 最大化, 企业需要将员工体验放在业务转型战略的核心。我们的调研正好重点强调了, 卓越的员工体验和优质的客户体验同等重要。”

94% 的受访者 (包含董事会各领导角色, 例如首席执行官、高级人力资源、运营、IT、市场及服务等部门领导) 表示, 他们的企业把员工作为业务的主要竞争优势来源。调研还发现:

- 96% 的受访者同意, 成功的员工体验转型需要采取全面的方法
- 38% 的受访者认为, 企业行政管理者应该召集跨部门的工作组, 领导工作平台转型工作
- 26% 的受访者表示, 他们很希望看到他们的 IT 部门能够独立领导转型, 而无需其他部门领导的参与
- 然而, 当谈及部署的时候, 近一半 (47%-58%) 的高级业务决策者反馈, 他们的企业高级领导层需要参与转型的部署工作

受访者表示, 工作平台转型所带来的挑战出现在很多层面。接近 47% 的受访者认为将 IT 进行现代化改造具有非常大的难度。34% 的受访者认为提升员工技能、招聘人才, 以及管理“长青”IT 将是企业在实施员工体验战略时遇到的问题。安全问题是另一个关注点。92% 的受访者同意, 企业受到攻击的机会无论在数量和范围方面都增加了。同样, 92% 的人相信, 企业 IT 采用先进科技以及及时更新是确保安全以及应对内部和外部威胁的最佳手段。

除了这些挑战之外, 几乎所有的高级决策者强调了以下确保成功转型的关键因素:

- 99% 的受访者认为现代化工作平台和服务非常重要
- 96% 的受访者认为优化和现代化运营很重要
- 95% 的受访者认为连接物理和数字化体验至关重要

- 94%的受访者认为重塑企业文化和员工体验是成功的关键

埃维诺全新的员工体验方法论

为了拥抱市场需求，实现工作平台现代化，从员工角度全面提升工作体验，埃维诺创建了独特的、全新的方法论来衡量企业的员工体验和客户体验的关系，以及这种关系对于企业营收、利润以及投资回报的影响。以大量调研作为依据，埃维诺的员工体验方法论可以指导企业通过员工体验转型来提升业务表现。基于先进的数据科学、多元统计分析、AI、机器学习以及可预测分析，埃维诺总结出一套算法、方法论和数据来帮助企业实现转型。埃维诺后续将针对这套方法论的进展进行更多信息公布。

关于调研:

- [此次调研](#)于 2019 年 8 月完成
- 全球超过 1,375 高级决策管理层参与了此次调研，其中包括人力资源、运营、IT、市场营销、服务及支持，以及其他领导层
- 行业包含：工业及制造业、零售银行/保险、零售业/B2C 制造业、能源、零售及其他商业领域
- 受访者来自于多个国家，包括：美国、加拿大、英国及爱尔兰，法国、德国、荷兰、意大利、西班牙、北欧、日本和澳大利亚。

###

埃维诺介绍

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 <https://www.avanade.com/zh-cn>