accenture
埃森哲

技术展望2021

开拓新局

掌握变局时代的技术先机



应变于新

从洞察到行动，创造非凡价值。

世界处于变局之中，企业当以技术为先，创新为本，开创竞争新格局。经历了2020年的种种挑战，越来越多的企业意识到必须成为技术驱动的企业。后疫情时代，商业世界将加速数字化转型，实现行业再造、体验重塑。要想保持竞争领先地位，企业需要**在变局中掌握技术先机**。

多年以来，许多企业都对自己的数字化转型进程充满自信，认为自己在适应性、创新性、联通性等等方面已是行业翘楚。

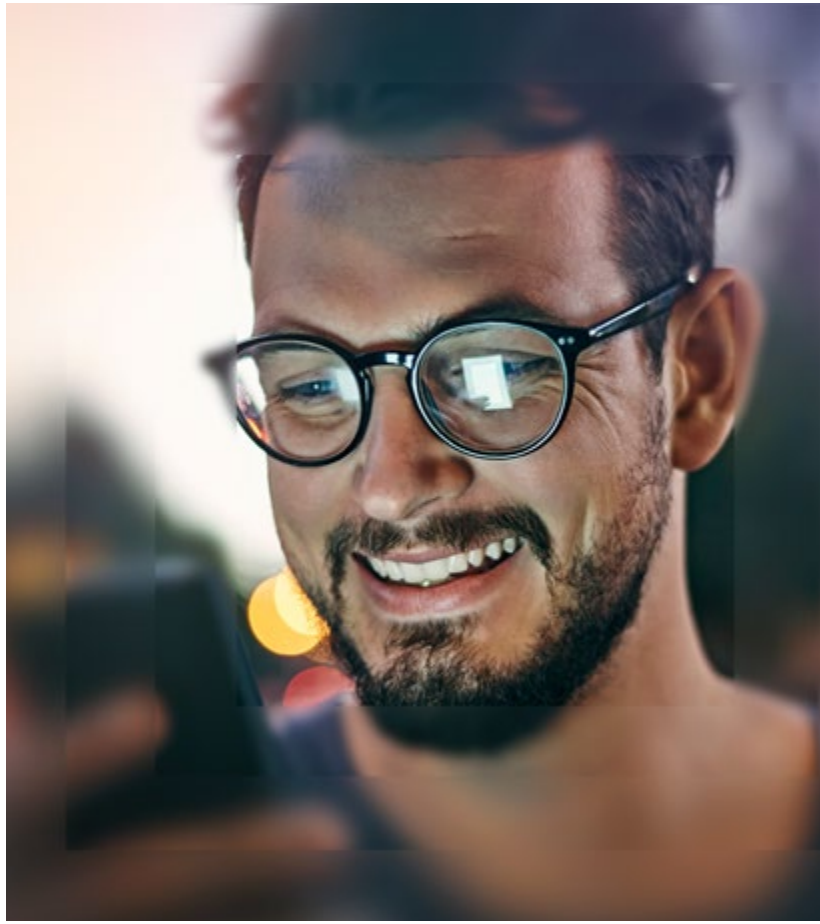
然而，一场席卷全球的新冠危机让他们认清了严峻的现实：工作流程僵化、供应链脆弱、信息准确性无法保证、客户新需求应接不暇。疫情犹如一场风暴，扰乱了企业原定的航向，也暴露出企业运营中长期存在的短板和缺陷。

风浪之中，企业比他们预想的更快实现转向，他们被迫加快转型进程，将十年计划压缩为两到三年。领先企业快速构建数字化核心能力，并同时提升员工的专业能力，并逐步建立了其自身的适应力、创新力和联通力[1]。

然而，转型之旅还远未结束。疫情加速了行业融合、供应链重构、虚拟世界延展、客户期望不断变化……这些原本预计几年后才会发生的重大变革汹涌而至，让企业一时间措手不及。近处的风浪清晰可见，远方的目标却模糊不清。

这其中的原因在于，一方面，数字化已成为广泛共识，企业的数字化转型变革不断深入，可选择的数字化模块也变多了，一切皆有可能。另一方面，各行各业都出现了市场空白，亟待重新定义，如何把握前所未有的机遇？企业可以从零开始塑造未来。而要想成为未来航程的领袖，就要先成为**变革浪潮中的掌舵手**。

今天的世界见证着人类有史以来最大的一次行业变革。人们渴望领路人的出现，带领大家穿越重重风暴，驶向未来。不敢转型、不想转型的企业势必掉队。唯有擦亮眼睛、正视未来、加速变革，重构员工技能、数据、架构和生态，才有可能驾驭变革，在未知的领域开拓全新的版图。



技术领航，劈波斩浪

技术改变世界。疫情则加速了各行业的数字化进程。紧随潮流分享红利的时代已经结束。疫情带来的改变将长期存在，企业不仅需要在变化中主动求变，还应引领变革。



新冠疫情证明，技术领导力决定企业领航地位。

以餐饮业为例，由于居家隔离和封锁政策，全球各地的餐厅被迫关闭了堂食服务，多家连锁餐厅濒临破产[2]。然而，就在这一片惨淡之中，星巴克借助成熟的数字业务布局，推动业务持续复苏。

疫情爆发后，非接触式消费需求猛增。手机点单、点餐机点单、第三方配送等方式迎来了高速增长。截至2020年8月，美国已有300万新用户下载了星巴克应用程序，手机点单和汽车餐厅即拿即取的收入总占全部营收额90%[3]。借助技术手段，星巴克在瞬息万变的世界里重塑客户体验，以需求为导向持续投资数字化部署。星巴克还推出了一个新的订单管理系统，整合来自UberEats、星巴克APP和汽车餐厅等多方客户订单，节省咖啡师完成订单制作的整体时间。截至2020年第三季度，星巴克在中国新开设40家啡快概念店，持续推动门店体验升级[4]；会员服务和线上业务在自有APP和三方平台数据已全面打通，全方位捕捉消费者需求，截止2020年，在中国市场，啡快、专星送等数字业务营收占比已达30%；星享俱乐部活跃会员数超过1500万，比去年同期增加了51%，同店销售同比增长5%[5]。

像星巴克这样及早做好准备，从容应对不确定局势的企业并不多。疫情发生前，很多企业对数字化的态度只是“够用就好”。根据Gartner对全球制造业企云转型现状和规划的调研，2014至2019五年来，企业自评的云覆盖率都在每年8%-13%左右，并计划在未来三年达到30%-50%。正如Gartner分析师所言，“制造企业每年都在说用三年时间上云，已经说了五年[6]。”

然而，在过去的12个月中，企业对于上云的态度开始转变：82%的IT高管表示，危机之中，他们采取了快速上云的举措；66%的IT高管表示，在不久的将来，他们将继续增加云化投入[7]。

95%的企业表示，新冠疫情促使他们创建直达客户的新触点[8]。疫情迫使企业直面现实——云端技术已经升级成为核心技术而非辅助手段，技术力量也不再是企业获取成功的助力，而是企业赖以生存与发展的基础[9]。

上云本是疫情期间的应急方案，如今已升级为价值催化剂：帮助企业快速构建平台，赢得行业领先地位。比如福特公司上线了十段交互式AR视频，让客户无需进行试驾即可体验新型电动车Mustang Mach-E[10]。潜在客户可以通过查看3D模型，完成新车全部功能的交互，同时还能直接了解汽车设计师和工程师的设计理念。再比如，贝壳打造的VR看房功能让消费者在完全无接触的情况下完成看房、选房流程[11]。又如，领先的量子计算公司D-Wave向致力于寻找新冠疫情解决方案的开发人员免费提供其“Leap”量子云平台，让更多开发人员体验到了量子计算的实用性[12]。新石器无人车表示，疫情防控阶段，无人车有了更多的应用场景，例如无人车送货、送餐、消杀，来自企业和机构的订单量随之大幅增加[13]。当全球陷入危机时，这些企业通过加速转型开启了技术主导的未来。

疫情之下，数字技术加速应用，企业已然形成共识：技术是竞争的基石。“够用就好”已变得“远远不够”。数字化领军者和后进者的鸿沟日益扩大，寄以观望而后动将陷入长久被动。企业管理层需要优先考虑用技术创新来应对瞬息万变的世界。技术试点工程和增量扩展的做法耗时耗力，早已在商业世界过时；企业需要更为平稳地从研发、应用到大规模部署的过渡，消除转型中的摩擦与阻碍。

主动求变，勇立潮头

常言道，预测未来的最好方式就是去创造未来。以技术为先才能确保企业不被淘汰，但真正的领先者需要拥抱全新思维和全新模式。当全球市场被各种变化打乱节奏，大胆创新的领导力将带领企业走出困境。



要想在后疫情时代快速发展，企业领导者就不能满足于将业务恢复如旧，而是要革故鼎新，主动求变，绘制未来蓝图。

从员工到供应链，再到技术、运营和商业模式，领导者们花了几十年的时间，一直搭建的仅仅是一个应对缓慢、可被预见的静态系统。但在当下，成功属于那些敢于重塑的领导者。

在过去的一年中，企业被迫重新审视一些根深蒂固的理念——企业转型速度有多快、选取何种工作地点和工作方式、甚至销售什么产品、销售对象是谁。有些企业陷入了僵局，发现他们过去的运营理念在今天已不再适用。而有些企业勇敢摒弃了官僚主义做法和让他们止步不前的设想，成为了众人追随的领先企业。随着全球广告支出下滑，Spotify广告业务受到了严重影响[14]。它迅速采取业务调整措施，购买并开发会员专享的高质量付费内容，除了提供版权许可的免费内容，增加内容生产，引领音乐流媒体行业的发展。

单以这些案例来看，这似乎是企业应对危机的权宜之计，但敢于重塑企业核心价值定位就已经为商业未来设定了全新的标杆。当许多企业还在驻足观望，领先企业已在主动描绘“新商业常态”。

在新冠疫情爆发之前，企业高管大多认为，部署一个企业级的新协作平台至少需要一年。但在2020年3月，英国国家医疗服务体系（NHS）仅用了短短几周，就为120万员工成功部署了Microsoft Teams，打破了人们对技术转型的固有认识[15]。制造业亦是如此。为应对呼吸机短缺的社会问题，豪华汽车制造商劳斯莱斯重新设计了整个供应链，开始生产呼吸机这种急需的医疗设备[16]。在五周之内，该公司已从超过100个不同供应商那里获得了生产呼吸机所需的新零件，并在三个地点协调运营，快速开展柔性生产。

在危机关头，领先企业展现出了“硬核”的一面，不惧变革，而是将其视为创新的机遇。但是，如果没有坚实的技术基础来支撑他们的大胆创新，商业设想就无法落地。因此，领先企业牢牢把握主动权，将大愿景和强技术结合在一起，从而将应变力转变为竞争力。

例如，盖辛格医疗系统（Geisinger Health System）在收集了一定量的更多有关新冠疫情的相关信息后，优先加快投资API现代化和微服务架构，以提升其系统敏捷性和可扩展性[17]。实施后，该公司从每天支持27个远程访问无缝过渡到为每天1000多个；远程办公员工人数增加了一倍，达到13,000名；公司还新建了数字筛选筛查系统和配套管理面板，让管理员可以实时查看患者人数，减少了患者等待的时间，合理进行分流，确保安全的社交距离。

常态也在发生改变。由于消费者、员工、客户和合作伙伴的需求不断在变，因此始终存在着尚未覆盖的真空地带。只要企业愿意打破固有思维，不再坚持过去行之有效的经营方式，积极制定下一步计划，未来就会充满无限的机遇，比如重塑客户体验、重新构想企业及其合作伙伴之间的数据流动方式，或者是员工远程办公的优势。

广阔的前景也预示着空前激烈的竞争。不管是传统行业还是新兴行业，任何公司都无法回避汹涌而来的颠覆力量，必须对未来有所规划。要想开拓新的版图，跟随远远不够，必须主动出击，敢于先行。



专注使命，提升格局

技术牵引发展，但领航者是那些创造技术、应用技术的人。在开创新常态的征程中，企业将对整个人类社会产生巨大影响，业务增长不再是成功的唯一标准。



新冠疫情开启了一个重塑世界的绝佳机遇，让我们扩大价值的定义，兼顾人类发展需求、对环境的影响、社会包容性等价值。

当新兴技术和人的雄心愿景和奇思妙想发生化学反应，将迸发出巨大的能量，创造无穷的可能。比如，埃森哲、林肯金融集团（Lincoln Financial Group）、ServiceNow和Verizon的首席人力资源官共同创建了一个名为“连接人与工作（People + Work Connect）”的人才共享平台，无偿为不同行业的企业对接用工需求，帮助受影响的员工尽快找到合适的工作岗位[18]。一边是面临失业困境的航空业和旅游业员工，另一边是岗位用工缺口巨大的技术支持和客户服务领域，“连接人与工作”作为一个全球性、跨行业的支持平台，能够迅速匹配员工的经验和技能，帮助人员富余的企业与正在招募的企业进行对接。该平台应用数据分析技术，按位置、经验等类别汇集和整合公开员工信息，将一个行业中具有相似技能的员工安排进入到有就业机会的其他行业，从而缩短再就业时间，大幅扩展工作机遇。

在新冠疫情之前，已经有领先企业尝试重新定义商业成功，不再仅以股东利益最大化为唯一使命，而是关注各方利益，积极创造社会价值。例如，作为共益企业一员的达能（Danone）在财年业绩报告中发布“碳调整后”的每股收益，以确保在评估公司的盈利能力时将环境影响考虑在内[19]。沃尔玛（Walmart）对其供应商多样性和人事招聘进行了审计，优先处理与少数族裔供应商的关系，并承诺投入1亿美元建立种族平等中心[20]。

随着数字化转型的加速，企业已准备好应对全世界所面临的更深层次的挑战。倡导“可持续性”和“责任感”的绿色消费逐渐成为首要目标，技术则为实现这一切提供了基础。

试想，我们所买的每一杯咖啡都可以查看到完整、可信的生产记录，其包装用的是环保材料，不含过敏原，生产过程完全遵循道德规范。过去，实现产品全生命周期的透明度仍然是一个不小的难题。现在，新技术解决方案有望啃下这一块硬骨头，让企业与客户间建立前所未有的信任。

例如，埃森哲与万事达卡（Mastercard）、Amazon Web Services、Everledger、美慈（Mercy Corps）合作创建了循环供应链，实现多方共赢。这项跨行业的计划整合了基于区块链的数据共享、生物识别身份验证、支付功能和资源规划，目的是推动全球供应链向公平有序、可持续方向发展[21]。通过解决查找源头、真实性和可追溯性问题，这项合作具有生态普惠性。客户能够验证生产过程是否符合他们的需求和价值观，甚至可以选择直接打赏那些秉承可持续实践的小厂商。生产商的辛勤工作得到了回报，而制造商和分销商可以追踪商品并根据根据需求调整产品计划和优化产销协同，从而减少浪费，推动可持续发展。

企业越来越依靠技术的力量来提升业务价值。但若想借助技术取得行业领先，企业需要以一个更广阔的视角来看待技术的影响力。





启运未来：2021年技术趋势

企业追求的不再只是市场份额，而是比竞争对手更快实现未来愿景。能否成功取决于应变的速度和能力，以及他们当下的技术决策。

但是，企业要想构建技术领导力，仅仅依靠首席信息官（CIO）或首席技术官（CTO）是不够的。要想获得成功，整个企业管理团队都必须树立以数字化为重心的理念，并在各部门贯彻落实。

要想驾驭变革，首先要筑起面向**未来的企业架构**，业务和IT需要深度融合。企业当下所选择的技术将决定未来很长一段时间内能开展哪些业务，因此架构的重要性日益凸显。企业竞争正在演变成技术栈的比拼，并且没有一刀切的通用模式可以参考。

将技术贯穿于业务的各个方面，将获得大量有价值的数据。这些数据可用于构建大规模的智能数字孪生网络，从而创造出一个可以释放巨大数据价值的“**镜像世界**”，将虚拟的数字世界和物理的现实世界无缝串联，助力企业实现模拟、验证、预测和自动化，开创新模式新业态。

企业还必须赋能员工，使他们成为变革的推动者。通过**技术普众**，使技术变得易用、普适，让普通人也能拥有技术话语权。通过随时随地为每位员工配备构建技术解决方案的工具和技能，企业可以由此激发大众创新。

人们随时随地**无界工作**开启了柔性化办公新模式，这一工作形态将推动有史以来最大的劳动力转型，创造虚拟团队竞争优势，打破组织边界。

未来充满严峻的挑战，但也蕴含无限的机遇。企业如果孤军奋战，则无法应对。**多方信任**可以助力企业通过革新合作方式，实现行业领先。从供应链到数字生态系统，新冠疫情暴露了全球现有依存体系的脆弱性。通过重建以技术为中心的伙伴关系，企业有望开辟新的合作领域。

小结

明者因时而变，知者随事而制。以转型应对变局，以创新开拓新局。未来既来，企业也应当适逢其时，应变于新，启运未来。

应变于新
启运未来



2021年趋势概要

未来架构

夯实企业发展地基

新时代下，面向未来的企业架构将会是企业打造竞争力、激发业务活力的关键一环。

镜像世界

数字孪生智能泛在

数据、人工智能和数字孪生技术大量广泛应用推动了新一代商业和智能世界的崛起。

技术普众

人机融合全员创新

自然语言处理、低代码平台、RPA等工具大大降低了技术实现的难度，引发技术普众的讨论。

无界工作

就地开展柔性协作

远程办公即将从应急措施走向常态化，企业有望突破地域限制，打造没有边界、灵活动态的组织团队。

多方信任

混沌格局下的生机

新冠疫情让行业格局重新洗牌，企业不得不重新建立新的合作伙伴关系，多方信任应运而生。

未来架构

夯实企业发展地基

新时代下，行业竞争加剧。面向未来的企业架构将会是企业打造竞争力、激发业务活力的关键一环。企业拥有海量可用的技术选项，这意味着企业可以定制其架构的每一层，帮助企业战略充分落地。构建和使用最具竞争力的技术栈，企业可以以全新的视角构建能力，建立业务和技术一体化战略，力争成为技术领导者。

关键要点

技术栈的多样性将为业务带来前所未有的多样可能性。发挥技术能力的整体价值，为企业打造差异化的产品和服务。

要想打造极具竞争力的技术栈，首先需要积累技术财富，企业采用云战略和微服务来实现其新的关键业务能力，从而不被存量系统所拖累。

随着企业将技术和业务战略有机融合，企业需要构建员工对技术的信任感：不仅要信任产品和服务，还要信任其背后的技术。

镜像世界

数字孪生智能泛在

数据、人工智能和数字孪生技术大量广泛应用推动了新一代商业和智能世界的崛起。领先企业正在构建跨越组织全要素的智能化数字孪生，并致力于通过组合应用该技术创造与现实世界的工厂、供应链、产品全生命周期一致的数字镜像模型。随着企业成功地给越来越多现实世界的具体事物建立数字模型，迅速发展的镜像世界将迎来海量新机遇。企业领导者有望将数据和智能整合在一起，收获前所未有的新价值，站在更高的格局谋划企业未来生存与发展，重塑现有运营、协作和创新方式。

关键要点

镜像世界的仿真模拟能够让企业不担风险在数字环境中自由创想，大胆设问，重新定义企业的创新过程。

为了充分发挥智能孪生和镜像世界的优势，企业必须用全局思维构建可信的数据战略。智能孪生可将数据有效转化成可执行洞察力，但前提是数据完整和准确。

镜像世界映射出一个全新的大陆，但企业首先需要打破管理边界，开放生态，与外界建立数据驱动的无缝协作有助于纵览全局。

技术普众

人机融合全员创新

技术实现方式正悄然变化。自然语言处理、低代码平台、RPA等工具大大降低了技术实现的难度，引发技术普众的讨论。当企业赋予所有员工强大的工具平台后，每个员工都可以参与创新。IT部门仍然负责实施重要项目，开展基于先进技术的平台研发，而处理日常业务问题的其他人员则拥有设计技术解决方案的自主权。技术普众能让企业更关注优化工作流程，及时解决痛点，从而快速响应业务需求。

关键要点

技术普众有助于弥补技能差距。一方面，企业仍需要构建基于高科技的平台，另一方面，管理层可以为员工提供培训，引导其像技术专家一样思考，提升其整体的技术认知水平，掌握应用这些技术平台的技能。

技术普众为非IT员工提供了创新土壤，借助人机融合的力量，人人都可以参与创新。

技术普众将企业技术创新与和业务部门打通，管理层需要重新审视IT和非IT员工的职责，并重新设计协作方式。

无界工作

就地开展柔性协作

远程办公即将从应急措施走向常态化。疫情之下，全球许多企业纷纷部署远程办公，让员工突破地域限制，打造灵活动态的组织团队。居家办公已不再新奇，越来越多的人开始“随地办公”。当远程办公向常态化发展，企业就需要重新考量这种工作方式的好处，对企业架构作出改变，制定更为长远的组织协作模式。例如，解决远程办公的安全风险，进行必要的文化转型，思考实体办公空间新用途。

关键要点

新冠疫情期间，企业主要考虑的是如何确保“随地办公”在技术上可行。如今，企业构建安全无缝的协作方式之前，先要解决远程办公中遇到的具体问题。

无界工作将成为企业全新的运营模式。无论是人机协作让工作能力数字化，还是招聘到全球范围内的人才，企业都面临着海量机遇。

随着企业大规模推行随地办公，企业文化也必须随之转型。例如，员工之间的沟通方式、远程办公人员的绩效考核等都是企业短期内需要解决的挑战。

多方信任

混沌格局下的生机

新冠疫情让行业格局重新洗牌，企业不得不重新建立新的合作伙伴关系，多方信任应运而生。疫情当前，我们迫切需要进行接触者追踪、无摩擦支付、用新的形式建立信任，重新聚焦企业现有生态系统中仍未解决的问题。未来三年内，客户需求、法律法规等各方面将迅速发生变化。企业也意识到，加强合作有助于提升自身能力。借助多方信任，企业可以大幅提升韧性和响应力；用新方法开拓新市场；并建立全新的行业生态标准。

关键要点

建立开放的数字化生态有利于增强企业的业务韧性。企业需要打破行业界限，投资行业云等技术。

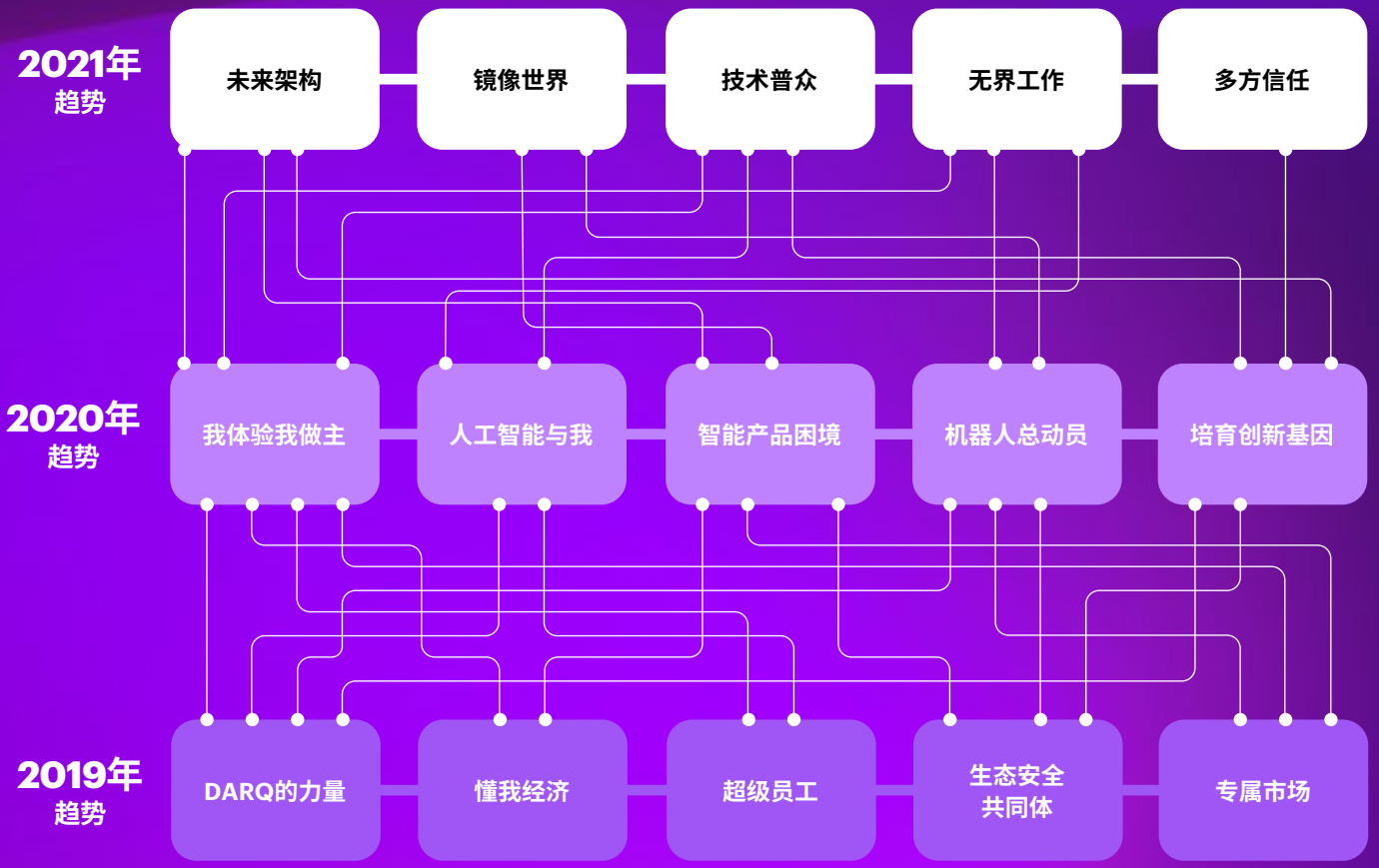
随着越来越多的企业打造多方信任，企业将从根本上革新合作伙伴关系。不过，首先企业管理层需要深入了解更多应用场景。

多方信任正在冲破当前的制度枷锁。当企业参与建设多多方信任时，还要考虑公平、公正的原则。

趋势发展

《埃森哲技术展望》以三年为周期，清晰展示出技术沿革的脉络。让我们再来回顾2020和2019两年曾阐述的各项趋势。

既有的技术能力是企业构建下一代业务的基础，并且推动企业把握最新的技术趋势。



2020年趋势

我体验我做主

让用户掌控个性化主权

在设计用户体验时，企业要打破了以往主观单向的体验设计方式，把主动权和可能性交给用户，进行体验共创。

人工智能与我

人机协作重塑业务模式

领先企业已不再将人工智能视为简单的技术工具，而是成为整个组织的变革引擎。

智能产品困境

交付长期体验而非硬件

通过提供长期的体验，打造全新的企业与用户合作关系，使智能产品的价值和效用随着时间推移不断增长。

机器人总动员

突破壁垒拓展全新机遇

随着机器人、传感器、语音识别和计算机视觉等技术的进步、以及硬件成本的不断下降，机器人应用走出了工厂车间，在各行各业全面开花。

培育创新基因

建立持续发展的恒动力

成熟的数字技术、科技进步和DARQ技术（分布式账本、人工智能、泛现实和量子计算）是支持企业持续创新的三大“基石”。

2019年趋势

DARQ的力量

解码黑科技DNA

分布式账本技术（Distributed Ledgers）、人工智能（Artificial Intelligence）、泛现实（Extended Reality）和量子计算（Quantum Computing）—— 简称DARQ，是引领下一阶段变革、重塑各个行业的新兴技术。

懂我经济

洞悉每位消费者，发掘独特商机

由技术驱动的客户互动，使得每位消费者都拥有了不断延展的的技术身份。这对于企业了解下一代消费者，并为其创造个性化、体验式的客户关系至关重要。

超级员工

改变工作方式，激发员工创造力

在新数字化时代，员工除了自身技能与知识储备之外，还在技术的帮助下培育出全新的能力。

生态安全共同体

共筑安全屏障

互联互通是商业生态系统赖以维系的基础，但这也会增加企业面临的风险。企业领导者已经认识到，在与整个生态系统合作打造一流的产品、服务和体验的同时，还须竭力确保企业安全。

专属市场

有应必答的极速柔性生产

飞速发展的数字技术正在打造一个高度个性化和即时体验的世界。为了满足消费者渴望的专属市场，企业必须重塑自身架构，将这些需求传递到生产端，实现精准的供需匹配。

关于技术展望

二十年来，《埃森哲技术展望》报告团队为企业、政府机构及其它组织指明未来几年对其影响最为显著的新兴信息技术发展，对企业当下发展具有实际应用价值和现实指导意义。

每年，埃森哲技术研究院都会与埃森哲商业研究院一起：

- 在初始阶段听取“《技术展望》外部顾问委员会”的意见。这是一个由20多位企业高管和企业家组成的团队，分别来自公共和私营领域、学术界、风险投资机构及初创企业。此外，《埃森哲技术展望》报告团队同技术先锋、行业专家和埃森哲各业务部门的负责人进行了将近100次访谈。

- 面向全球数以千计的业务和IT管理人员开展全球调研，了解他们眼中技术对业务的影响，以及其分别关注哪些技术战略和优先投资领域。

随着研究过程中最终入选主题的逐步清晰，《技术展望》报告团队与埃森哲领导层和外部议题专家进行了一系列的深入研讨，由此论证并进一步完善各项主题。

参考资料

1 为何你需要关注创新落差？埃森哲 Wilson,H.J. （2019年10月25日） https://www.accenture.com/us-en/blogs/accenture-research/innovation-achievement-gap

2 2020年申请破产的30家零售商和连锁餐厅，J. Valinsky，CNN Business，2020年12月13日， https://www.cnn.com/2020/12/12/business/retailers-restaurants-bankrupt-2020/index.html

3 S.·劳克兰（S. Lauchlan）（2020年7月29日）。酿造业韧性——早期的数字愿景如何为星巴克带来回报。Diginomica：https://diginomica.com/brewing-resilience-how-early-digital-vision-paying-starbucks

4 数字业务营收占比超26%！过去一年，星巴克迎来线上爆发，星巴克中国副总裁刘文娟，2021年1月5日，https://www.sohu.com/a/442982030_350514

5 星巴克2021财年第一季度财告，2021年1月26日

6 制造业务最终迁移至云， R. Franzosa，高德纳，2020年8月24日，https://www.scmworld.com/manufacturing-operations-finally-turns-cloud/

7 新冠病毒：研究表示 企业在应对新冠疫情时加快了采用云技术的步伐，C. Donnelly，Computer Weekly，2020年6月18日，https://www.computerweekly.com/news/252484865/Coronavirus-Enterprise-cloud-adoption-accelerates-in-face-of-Covid-19-says-research

8 新冠疫情数字化参与度报告，Twilio，2020年，https://www.twilio.com/covid-19-digital-engagement-report

9 埃森哲成立埃森哲云优先（Accenture Cloud First），计划投资30亿美元，加快客户迁移至云和数字化转型的步伐，2020年9月17日，https://newsroom.accenture.com/news/accenture-cloud-first-launches-with-3-billion-investment-to-accelerate-clients-move-to-cloud-and-digital-transformation.htm

10 福特正在使用增强现实技术来帮助销售其新型Mach-E电动SUV，C. Cole，CNET，2020年9月29日，https://www.cnet.com/roadshow/news/ford-mustang-mach-e-augmented-reality/

11 全新找房体验，贝壳·如视VR技术输出海外， 新华网，2020年6月29号，http://www.xinhuanet.com/house/2020-06-29/c_1126172893.htm

12 D-Wave为全球应对新冠疫情提供免费的量子云访问途径，D-Wave，2020月3月31日， https://www.dwavesys.com/press-releases/d-wave-provides-free-quantum-cloud-access-global-response-covid-19

13 新冠疫情是正在加速无人驾驶技术的使用，P. Ross，电气电子工程师学会，2020年3月17日，https://spectrum.ieee.org/cars-that-think/transportation/self-driving/will-coronavirus-speed-adoption-of-driverless-technology

14 疫情中业务如何成功转向，Guillén, M.哈佛商业评论，2020年7月7日，https://hbr.org/2020/07/how-businesses-have-successfullypivoted-during-the-pandemic

15 Microsoft和NHS Digital将通过Microsoft Teams提供新的临床功能，O. Hughes，2020年4月7日）。Digital Health：https://www.digitalhealth.net/2020/04/microsoft-and-nhs-digital-to-provide-new-clinical-capabilities-through-teams/

16 已设计、提供和交付：英国医用呼吸机的协调生产，埃森哲，2020年，https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-126/Accenture-RollsRoyce-ACN-Ventilator-ChallengeUK-CaseStudy.pdf

17 Geisinger数字化战略抗疫，加速企业转型，医疗健康IT新闻，2020年7月14日，https://www.healthcareitnews.com/blog/leveraging-digital-strategycombat-covid-19-and-accelerate-enterprise-transformation

18 四位HR干事创建了人与工作互联的解决方案，N. Peart，福布斯，2020年12月9日，https://www.forbes.com/sites/nataliapeart/2020/12/09/four-hr-officers-create-a-solution-to-connect-people-to-work/?sh=514492096278

19 达能2019年全年业绩，未注明日期，https://www.danone.com/content/dam/danone-corp/danone-com/medias/medias-zh/2020/corporatepressreleases/danone_full_year_2019_results.pdf

20 促进种族平等事业，McMillon, D.，沃尔玛，2020年6月12日，https://corporate.walmart.com/newsroom/2020/06/12/advancing-our-work-on-racial-equity

21 埃森哲循环供应链，未注明日期，https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-95/Accenture-Circular-Supply-Chain.pdf#zoom=50

关于埃森哲

埃森哲公司注册于爱尔兰，是一家全球领先的专业服务公司，在数字化、云计算与网络安全领域拥有全球领先的能力。凭借独特的业内经验与专业技能，以及翘楚全球的卓越技术中心和智能运营中心，我们为客户提供战略与咨询、互动营销、技术和智能运营等全方位服务，业务涵盖40多个行业，以及企业日常运营部门的各个职能。埃森哲是《财富》全球500强企业之一，目前拥有约51.4万名员工，服务于120多个国家的客户。我们秉承“科技融灵智，匠心承未来”的企业使命，致力于通过引领变革创造价值，为我们的客户、员工、股东、合作伙伴与整个社会创造美好未来。

埃森哲在中国市场开展业务30余年，拥有一支1.7万多人的员工队伍，分布于多个城市，包括北京、上海、大连、成都、广州、深圳、杭州、香港和台北等。作为可信赖的数字化转型卓越伙伴，我们正在更创新地参与商业和技术生态圈的建设，帮助中国企业和政府把握数字化力量，通过制定战略、优化流程、集成系统、部署云计算等实现转型，提升全球竞争力，从而立足中国、赢在全球。

详细信息，敬请访问埃森哲公司主页**www.accenture.com**以及埃森哲大中华区主页**www.accenture.cn**。

关于埃森哲技术研究院

埃森哲技术研究院通过先进技术研发和商业应用，将趋势预判、创新孵化和概念验证等成果带给客户，助其驾驭技术、商业和社会的重大变革。我们由技术和研究人员组成的专门团队与企业领导者精诚合作，投资、孵化并交付突破性的创意及解决方案，帮助客户创建新的业务动力引擎。

埃森哲技术研究院全球共有7所，分别设在：美国加州硅谷和弗吉尼亚州阿灵顿、法国索菲亚-安提波利斯、中国深圳、印度班加罗尔、以色列特拉维夫和爱尔兰都柏林，同时在全球还设有多个创新点。技术研究院同埃森哲位于全球35个国家、92座城市的近400座创新中心、工作室和卓越中心所组成的庞大网络展开广泛合作，为各地客户输送尖端研究成果、行业洞察和解决方案。了解更多详情，请访问：**www.accenture.com/labs**。

关于埃森哲商业研究院

埃森哲商业研究院针对全球企业组织面临的重大问题，洞悉发展趋势，提供基于数据的深入见解。我们的研究团队包括近300名研究员和分析师，分布于全球20个国家，并与MIT、奇点大学等世界领先研究机构建立长期合作关系。将创新的研究方法与工具与对客户行业的深刻理解相结合，我们每年发布数以百计的拥有详实的数据支持报告、文章和观点，解构行业与市场趋势，洞察创新方向。敬请访问埃森哲商业研究院主页**www.accenture.com/research**。

欢迎与我们互动

埃森哲微信二维码

埃森哲微博二维码

@ 2021埃森哲版权所有。