

Gartner®

2021 年首席信息官日程:

抓住数字化业务 加速发展机遇

全球最具影响力的 CIO 调查

Gartner 每年举行全球最具影响力的 CIO 调查，以跟踪了解世界各地的 CIO 和其他 IT 高管如何权衡战略业务、技术和管理重点，

并在此基础上编撰年度《高德纳首席信息官工作日程报告》，旨在以调查结果、案例研究、专家分析和宝贵洞察助力 CIO 把握未来发展趋势，比较同业重点及相关措施。

调研数据说明：

1,877 位 CIO
来自 74 个国家

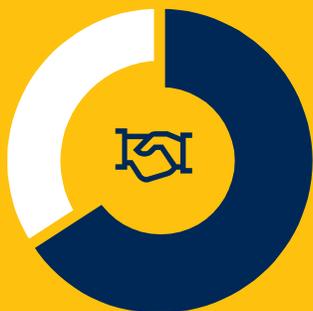
4.7 万亿美元
营收/公共领域预算

850 亿美元
IT 支出

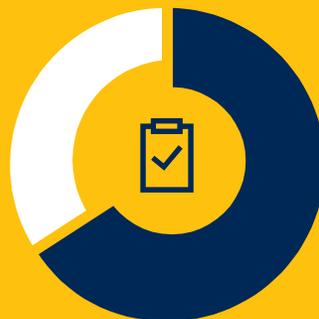
14 年
高德纳首席信息官调查

CIO 与业务部门的关系 前所未有的密切

受新冠疫情影响：



66%
的受访 CIO
增进了与
CEO 的
关系



70%
的 CIO 领导了
重大项目



80%
的 CIO 向 CEO 和其
它高层利益相关方科
普了 IT 的价值

您是否做好了充分发挥影响力的准备？不要让优势白白流逝。

CIO 有机会在加快数字化业务发展的过程中发挥领导作用

新冠疫情封城期间，很多 CIO 挽狂澜于既倒，如今深受 CEO 器重。IT 是企业未来发展难以回避的问题，无论是董事会还是 CEO 都深知这一点。

双方关系的深化为 CIO 迎接下一个重大挑战——加快数字化业务发展——创造了机会。

多年来，CIO 一直在努力说服高层业务领导推进现代化改造、充分发挥技术优势。随着诸多障碍一一被扫清，越来越多的董事会开始将这些项目提上优先日程。

60% 的董事会表示加快了数字化业务项目的步伐以应对疫情影响。

本指南以《2021 年首席信息官工作日程》报告的研究成果为基础，总结了领先企业为加快数字化业务发展和保持长期敏捷性方面而采取的四项举措，剖析了他们与普通企业和落后企业的不同，旨在帮助读者：

- 与 1,800 余位同业人士探讨行业未来
- 学习领先企业成功经验
- 完善 2021 年及未来战略



01 调整资源

将更多资金和人力投入到新的业务重点

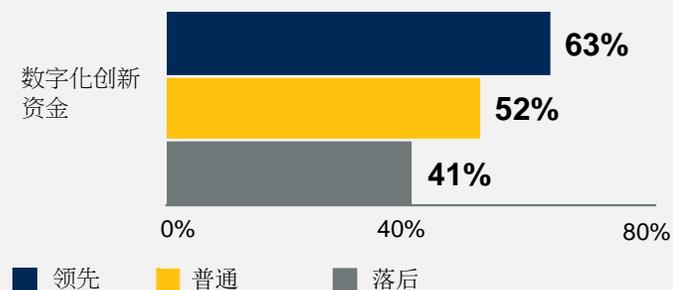
领先企业清醒地认识到，颠覆才是不变的主题。在规划疫后战略时，他们主要着眼于模式变更的必要准备，以应对未来颠覆。今年的情况再次证明了一点——创新投资回报丰厚。因此，很多董事会都准备大力投资加快数字化业务发展。

2021 年全球 IT 预算预计将平均增长 2%。

大部分企业都调高了 2021 年的 IT 部门预算。但领先企业的增幅尤为明显，进一步扩大了对竞争对手的领先优势。在已经增加数字化创新资金的企业中，领先企业的比例是落后企业的 2.7 倍。

疫情造成的资金变化

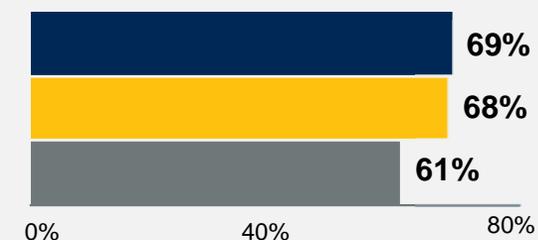
回答“已经增加”的受访者比例



n = ~294 (领先); ~1,339 (普通); ~195 (落后); 不含“不确定/不适用”的回答
n = ~302 (领先); ~1,366 (普通); ~199 (落后); 不含“不确定”的回答
来源：2021 年 Gartner 首席信息官调查

预计 2021 年将发生变化

回答“预计将增加”的受访者比例



CIO 应如何应对？

- 重新评估近期业务案例以优化投资
- 重新分配资金，向数字化创新倾斜

相关研究报告

- [CIO 战略成本优化路线图](#)
- [反思 IT 战略规划](#)

02 调整运营模式

改变业务运营模式以提高效率和供应链弹性

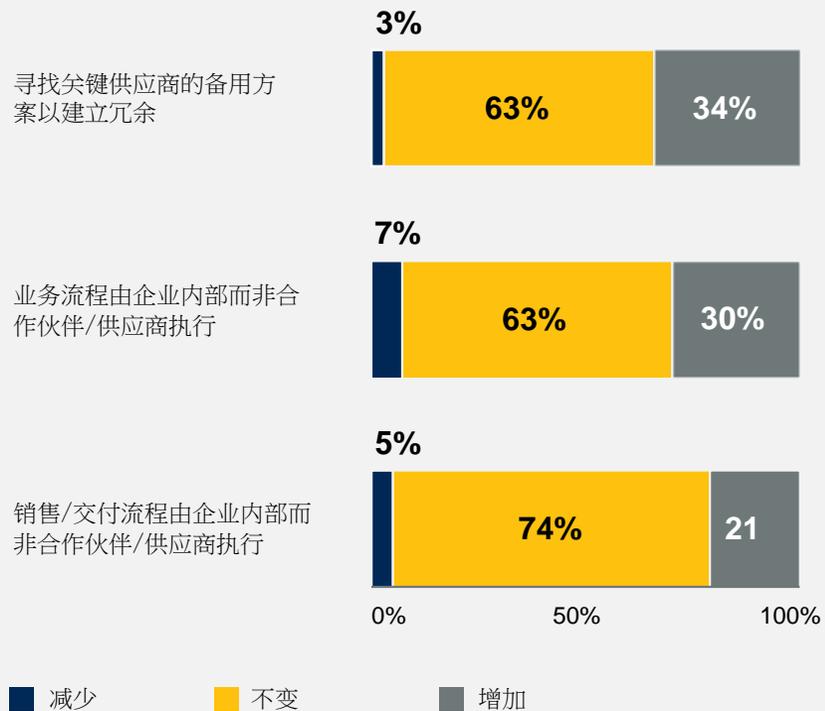
新冠疫情将供应链的脆弱暴露无遗。很多企业在封城之初出现了严重的供应中断，至今尚未完全恢复。

企业供应链的交付速度发生了巨大的变化。半数以上的 CIO 表示 PC 和服务器等基础 IT 设备的交付速度有所下降，仅 21% 表示速度提高。CIO 预计这一情况到 2021 年将出现逆转：51% 的预计交付速度提高，仅 7% 预计速度降低。

51% 的 CIO 表示供应速度变慢，18% 表示供应商的可靠性因新冠疫情影响而出现下降。

疫情造成供应变化

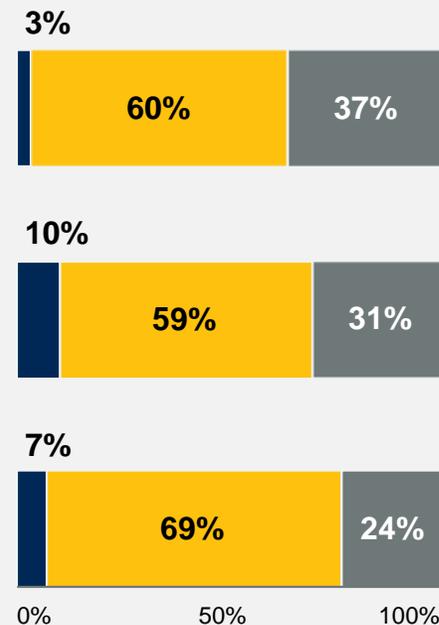
受访者比例



n = ~1,752
来源：2021 年 Gartner 首席信息官调查

预计 2021 年将发生变化

受访者比例



领先企业已经开始投入资金和人力寻找关键供应商的备用方案，并将更多业务流程、销售和交付工作收归内部，希望以此提高供应链的弹性。这些举措能够降低风险，但需要



CIO 应如何应对？

- 寻求利用数字化技术提高供应链的弹性
- 通过众包扩大供应链决策者的选择面

相关研究报告

- 推动数字化业务转型、建立行业领先优势
- 数字化业务和数字化供应链调整指南

03

出奇制胜

到客户中去

企业为应对疫情而实施的很多变革不但不会终止，反而会继续加速发展，因为它们符合商业逻辑。例如，封城期间客户和民众的网上活动都发生了一定的变化，新的数字化产品和服务以及自助服务需求不断增长。2021 年这一势头将有增无减。

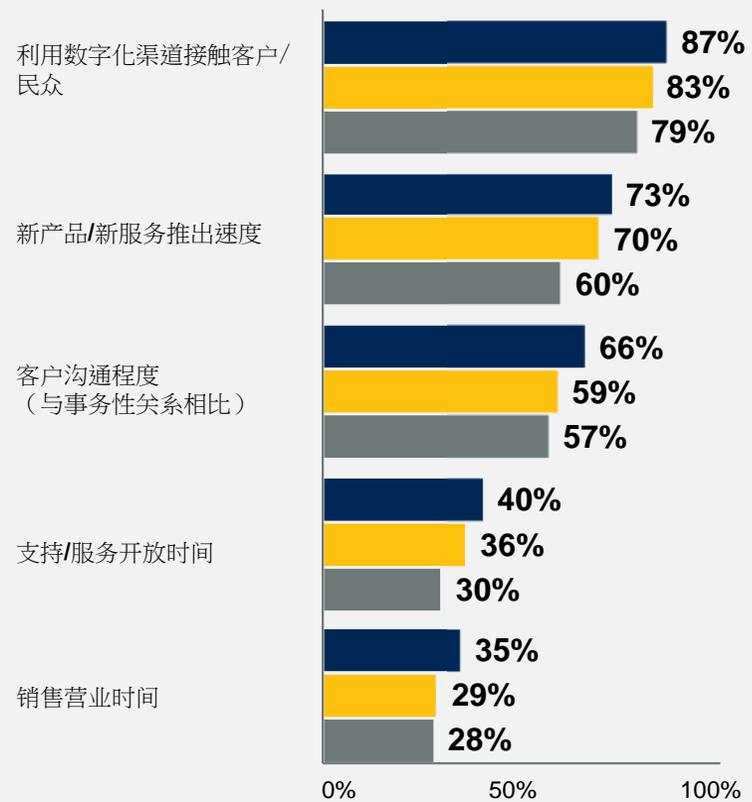
76% 的 CIO 表示疫情期间新的数字化产品和服务需求出现增长，83% 预计 2021 年将延续这一趋势。

领先企业已经开始着手培养相关能力，希望利用数字化深化客户关系；实践证明，这一方法卓有成效。在采用数字化渠道接触客户或民众的企业中，领先企业的比例是落后企业的 3.5 倍。



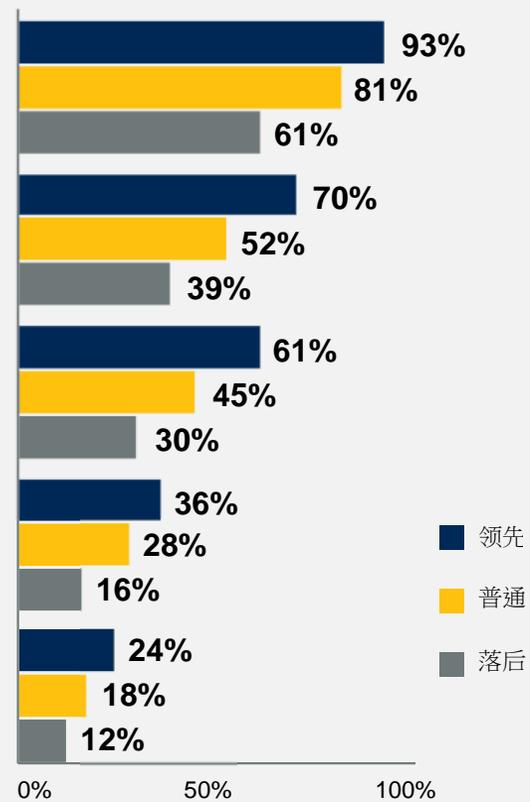
应对数字化程度更高的客户

回答“已经增加”的受访者比例



预计 2021 年将有所提高

回答“预计将增加”的受访者比例



n = ~298 (领先企业); ~1,348 (普通企业); ~186 (落后企业)。因四舍五入, 数据之和可能与显示的总数不符。
来源: 2021 年 Gartner 首席信息官调查

2021 年首席信息官日程: 抓住数字化业务加速发展机遇



CIO 应如何应对?

- 投资面向客户的技术
- 在环境和社会可持续发展中发挥作用

相关研究报告

- [2020-2022 年企业新兴技术](#)
- [基准比较/IT Score](#)

04 重新聚焦 IT 领导力

以加快数字化业务发展为中心

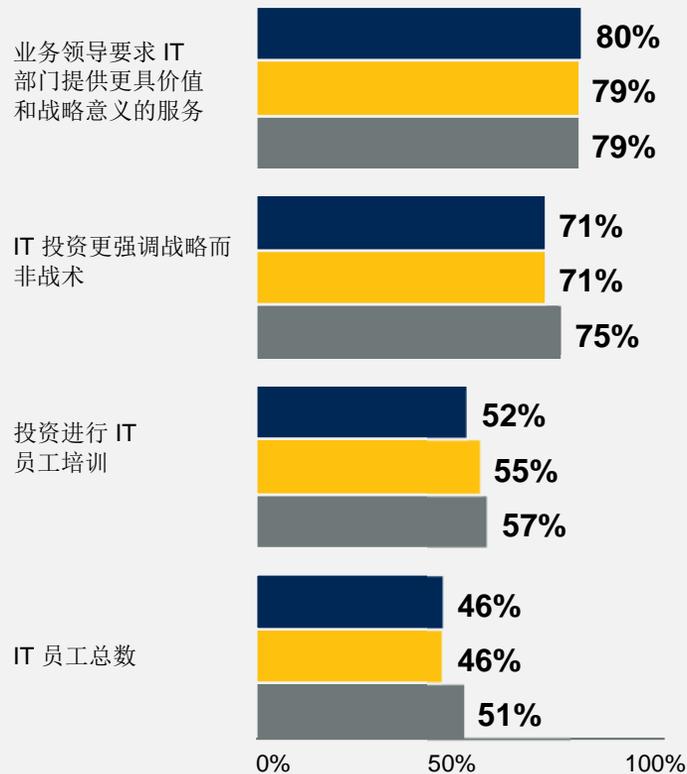
疫情应对措施看似典型的 IT 项目，实则体现了更深层次的变革。不少 CIO 化危机为机遇，不但增加了 IT 工具和应用，还对遗留应用和基础设施组合进行了现代化改造；甚至有些还完成了平时几乎不可能的任务，比如开展培训、增加 IT 员工数量、IT 部门向更高层的领导报告等等。

70% 的 CIO 深化了对具体业务流程的了解，这有助于他们更好地为业务部门提供建议。

这些举措的影响显而易见：CIO 的表现越是出色，业务部门对他们越是倚重。大部分受访者表示，业务部门已经开始提出更具价值和战略意义的请求，并预计 2021 年这一趋势仍将持续。

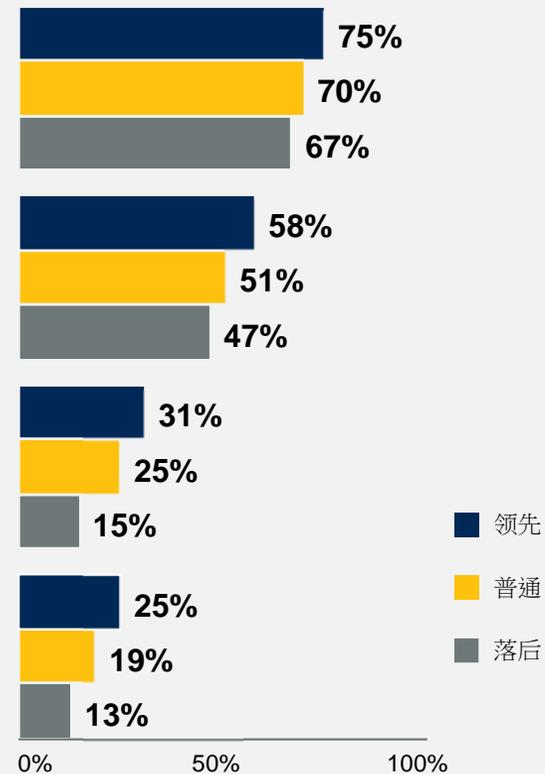
新冠疫情给 IT 部门带来变化

回答“已经增加”的受访者比例



预计 2021 年 IT 部门将发生变化

回答“预计将增加”的受访者比例



n = ~302 (领先企业); ~1,364 (普通企业); ~199 (落后企业)。因四舍五入，数据之和可能与显示的总数不符。来源：2021 年 Gartner 首席信息官调查



CIO 应如何应对？

- 利用 IT 部门内部文化变革保持发展势头

相关研究报告

- IT 部门数字化业务转型路线图
- 培养适应未来需求的 IT 员工

想要了解更多？

如希望了解更多关于《2021 年首席信息官日程报告》的信息，包括地区和行业洞察，敬请访问 gartner.com/cioagenda

下载其它资源

[CIO 战略成本优化路线图](#)

[反思 IT 战略规划](#)

[推动数字化业务发展、建立行业领先优势](#)

[数字化业务和数字化供应链调整指南](#)

[2020-2022 年企业新兴技术](#)

[基准比较/IT Score](#)

[IT 部门数字化业务转型路线图](#)

[培养适应未来需求的 IT 员工](#)

成为 Gartner 客户

欢迎加入全球最大的 CIO 社区——高德纳高管项目。会员可全年尊享此类洞察报告，并获得针对贵公司战略重点度身定制的支持服务。

如希望了解更多面向您及团队的解决方案，敬请垂询：

美国：855 811 7593

国际：+44 (0) 03330 607 044

gartner.com/en/become-a-client