



NOW IN OUR 22ND YEAR

HARVEY NASH / KPMG CIO 2020 調查報告



一切是否早已改變？

一切是否早已改變？

是否一切都早已改變？當我們拼湊新常態的片段時，我們肯定會發現很多舊常態仍然存在。

在過去的22年中，CIO調查報告對於快速顛覆，或者在金融界被稱為「黑天鵝事件」的情況並不陌生。開始進行CIO調查不久，我們便繪製了網路泡沫化的圖表；2008年，我們經歷了人類記憶中最嚴重的全球經濟衰退。

10多年後，黑天鵝事件再次發生。一群黑天鵝降落在我們的生活中，並改變了一切：經濟變化、科技變化，甚至工作環境、工作地區也產生了變化。在COVID-19疫情發生之前，人們重視面對面的交流。現在，面對面開會而不用問「你靜音嗎？」變得更具有吸引力。以前，我們生活在數據、人工智能和互聯的革命發展裡。今天，我們仍然如此。在疫情之前，了解客戶是業務成功的核心，而在現今比以往任何時候都還需要。

說這是史無前例的時代可能有些誇大，但目前為止並沒有更合適的形容詞。我們現在確實正處於空前絕後的時代。

2020年CIO大調查報告中，我們在疫情前後間蒐集了4,200多位高階經理人的回饋，整理出各行各業針對公司治理的見解觀點。無論您是CIO、CTO、CDO，或是其他關切商業技術的決策者，這份全球最大規模的CIO調查報告，將帶您了解在資訊科技方面影響甚鉅的重要議題。



關於此次調查：



美金2,500億

企業綜合IT預算



300萬

個數據資訊



4,219

位受訪者



83

個國家



22

年數據資料

2020 CIO 調查報告 – 8個您一定要知道的重點

投資激增與預算問題

全球IT產業領導者表示，為因應COVID-19危機，IT預算增加了5%。這意味全球在危機發生的前三個月裡，每週增加約150億美元的投資，因為各大企業都在調整營運策略、解決安全保障疑慮。而有部分員工也因疫情須改為遠端工作，導致意外與計劃外的資本支出（CapEx）和運營支出（OpEx）倍增，各行各業的CIO、CFO正密切關注現有支出，並殷切證明投資將得到回報或能節省支出。

每個行業都在探索自己的發展道路

不同於以往的經濟衰退朗潮，大部分行業都隨大潮漲跌。部份企業面臨尋找新商業模式的挑戰；而也有一些組織正在面對暴增的消費者需求。能源與公共事業、政府、醫療保健和科技產業都在進行大型採購、投資；然而，休閒、非盈利、教育與製造業等相關行業正在減少投資。無論如何，60%的人認為至少需要三個月才能準確預測未來。如此，董事會將需要適應不確定性帶來的過渡期。

日益擴大的數位化鴻溝

儘管較少企業會在第一時間為疫情帶來的影響做準備，但有些組織在這場疫情中的表現非常出色。30%的組織擁有成功的數位轉型營運戰略。這些組織中的數位轉型策略使得他們在危機來襲時，擁有較為穩健的基礎設施，並且在運用新技術方面走得更遠。而他們的同行卻在縮減投資，隨著時間的推移，我們可能會發現在數位轉型和業務績效方面的分歧越來越大。

針對遠端工作者的網絡犯罪、資安問題

COVID-19疫情導致與全球許多公司員工從安全的企業網絡大規模轉移至家中，網域被攻擊的可能性增長。根據研究顯示，除了疫情前已面臨網路犯罪的挑戰外，超過四成（41%）的受訪者也經歷過其他網絡安全事件，主要來自魚叉式網路釣魚和惡意軟體攻擊。這一挑戰導致數位安全問題成為科技投資的重中之重，相較過往CIO調查報告中，「擁有資訊安全專業知識」首次成為企業組織最須重視的議題。

員工新合約

43%的科技技術領導者預計超過半數員工將持續居家辦公，企業開始意識到，一個沒有工作地區限制的世界是多麼不同。在招募方面，人才庫將遍布全球。遠端辦公時，員工參與度、回報率和生產力成為關鍵問題。員工的心理疑慮，也是公司和組織需要重視的。84%的技術領導者表示，他們對自己的團隊感擔憂，但同時，技術領導者也正在至定相關計劃進行人資管理。

更多證據表明企業需要多元化

女性在技術領導方面的參與程度仍然較為低落，雖然拉丁美洲似乎正在努力改善此問題。從更廣泛的角度來看，我們的研究進一步證明，多元化的團隊能夠提高企業績效。超過三分之二的企業認為，多元化提高了技術團隊中的信任和合作效益。該調查亦表示，遠端工作的彈性可能會促進更多族群相容，但仍需時間證明。

新興科技技術領導者

這場疫情造成的危機，帶來了以技術為中心的挑戰和可能性，許多技術領導者從這次的戰役中脫穎而出。超過六成的受訪者表示，危機使得他們的影響力增強。但這並沒有反映在董事會成員中，CIO在董事會中佔比從2017年的71%下降到現在的61%。這種下降的情況似乎並不令人擔憂；技術領導者最需要的是影響力，而這場危機幫助他們實現了這一點，至少目前是如此。

是否一切都發生了變化？

毫無疑問地，疫情對商業模式和生活的每個方面都產生了巨大影響。但關鍵的基本因素依然存在。董事會的首要事項並沒有隨著COVID-19的發生而改變：營運效率和客戶參與，這兩者都是技術領導者長期以來的優先事務。儘管某些企業需要徹底改變方向，但對大多數組織而言，這只是加速了已進行的部分。對一些人來說，這實際上是有效益的。某位受訪者「過去六個月裡發生的創新比之前十年還多」。



**Harvey
Nash.**

KPMG

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2020 KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee. All rights reserved. The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.