



# 2023 全球科技 應用調查報告

用信心面對一切不確定性，  
把握機會創造價值

KPMG. Make the Difference.

[kpmg.com/tw/TMT](https://kpmg.com/tw/TMT)

November 2023



# 研究方法

## 方法概述

訪問對象	2,100位企業高階主管
企業規模	1億美元以上
地區	歐洲、中東和非洲（法國、德國、以色列、荷蘭、沙烏地阿拉伯、西班牙、阿拉伯聯合大公國、英國） 美洲（巴西、加拿大、美國） 亞太地區（澳洲、中國、印度、日本、新加坡）
產業	能源產業 金融服務產業 政府產業 健康照護產業 工業製造產業 生技產業 零售與消費包裝產業 科技產業 教育產業

報告訪問了來自16個國家、2,100位企業高階主管：



33%

美洲

38%

歐洲、中東和非洲

29%

亞太地區

# 關鍵發現

## 企業積極實踐 ESG 創新行動

48%承諾企業推動ESG實踐，並視為未來兩年科技部門的首要創新目標。

## 領導者支持採用新興科技

企業投資新興科技的數量增加了三倍，2022年僅10%，到了2023年增加至38%。

## 企業積極投入AI熱潮

68%企業領導者視AI為實現短期目標最重要的技術。

## 科技投資效益明顯提升

企業高管認為，投資科技技術提升了公司的盈利或績效超過10%，而去年僅提升2.5%左右。

# #1

科技部門與業務單位缺乏溝通與協調，成為阻礙數位轉型進展的最大原因。

# 67%

的科技領導者表示，與去年相比，今年他們預計可以用更少的預算，做更多的事情。

\*新興科技被認為尚處於發展中的階段，且還未發揮全部潛力。但是當新興技術發展到純熟程度的時候，將能夠大幅改變社會的運作。

## Section 1

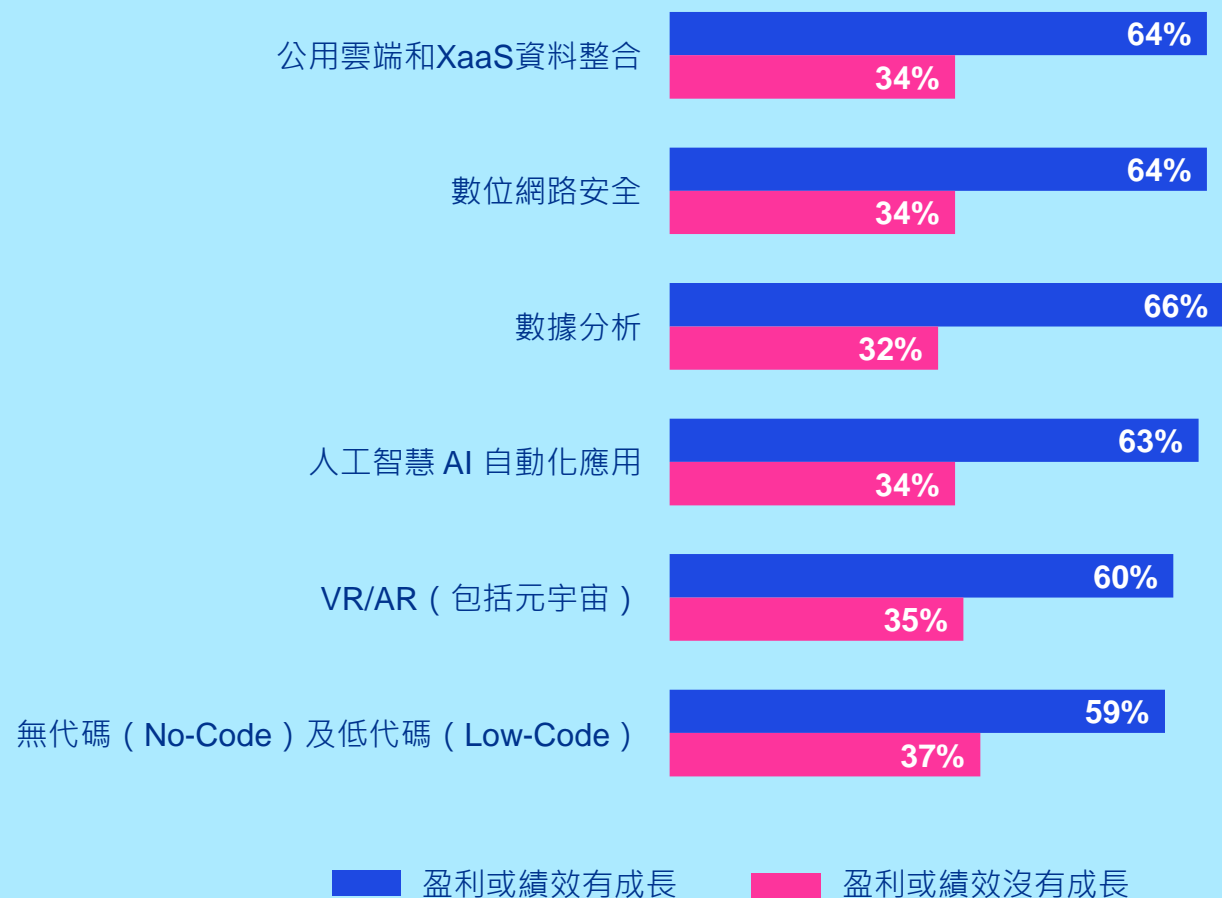
# 市場現況： 推動轉型，創造價值。

# 企業數位轉型的成效顯著並超出了預期

企業投資數位轉型的報酬已經超出了原本的預期，且達到這些效果：

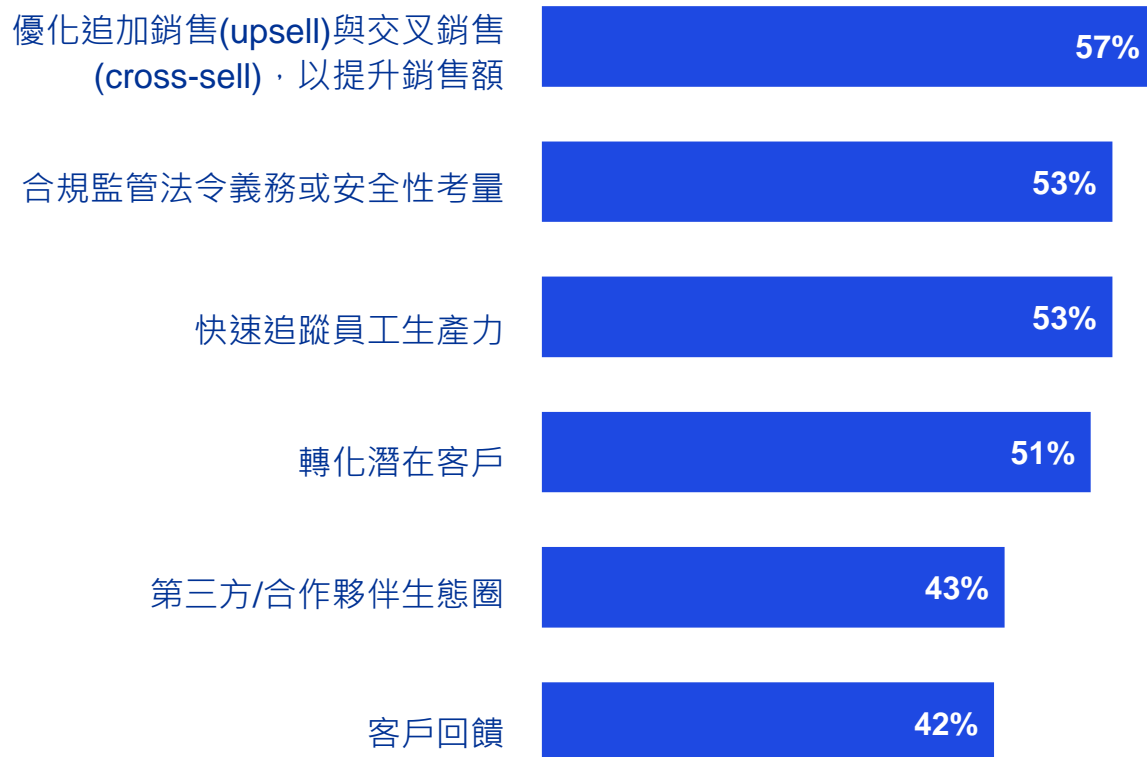
- 提高員工生產力
- 提高效率並降低成本
- 增強客戶參與度
- 提升員工滿意度
- 有效支援新業務發展
- 實現創新

過去2年，企業用以幫助數位轉型的新興科技，其所帶來的效益



# 以顧客為導向及安全性考量是企業數位轉型關鍵因素

## 企業數位轉型的主要原因



## 影響客戶體驗與期望的數位轉型優先事項：

- 1 更強大的數據隱私/網路安全
- 2 客戶服務速度
- 3 便利性

## 企業期望如何運用科技為產品及服務帶來創新的改善：

- 1 設計更佳客戶體驗流程
- 2 提供新的追加銷售和交叉銷售機會
- 3 為現有產品增加功能

# 企業已經從數據分析的投資中獲得回報

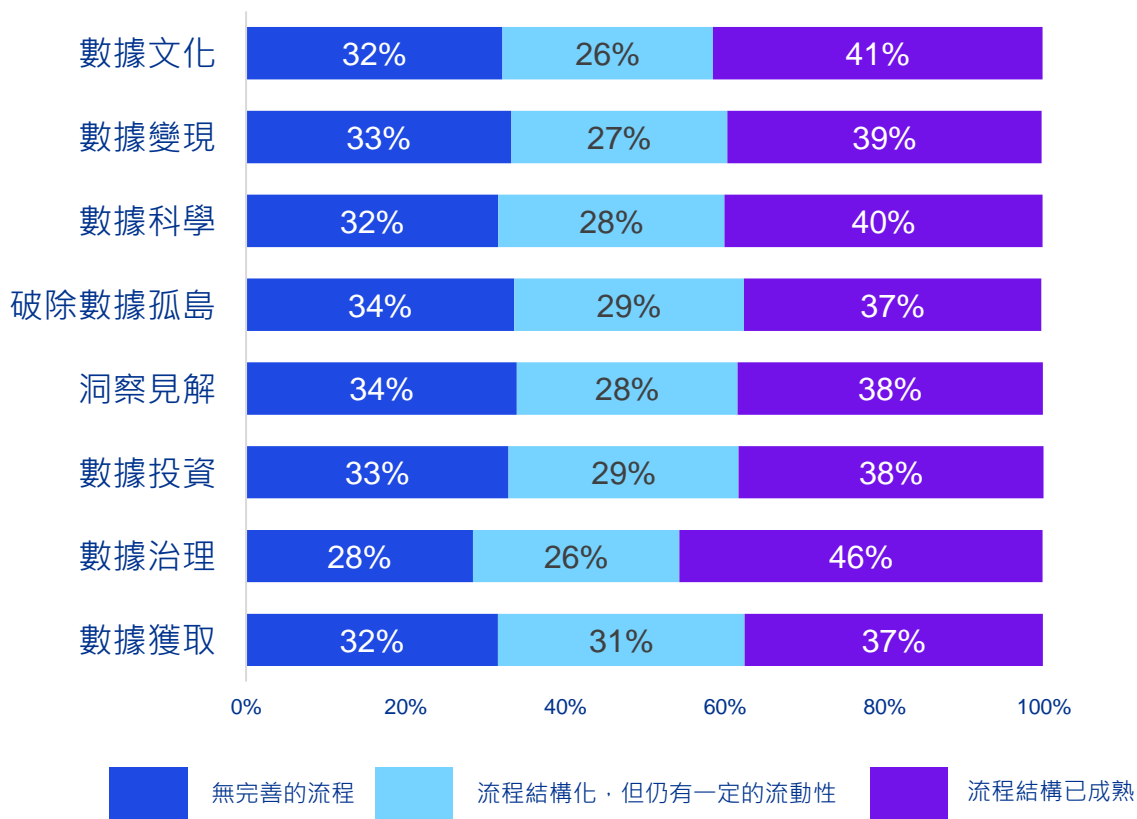
在所有檢視數據管理的因素中，大多數企業已具備結構化的流程，其中最成熟的領域為**數據治理**，而在**數據孤島(Data Silos)**的突破仍有很大的進步空間。

# 66%

受訪者認為在過去12個月裡，已經明顯看到企業運用數據分析轉型，為公司的營利帶來正向影響。

平均而言，約有**15%**的受訪者表示經常可以從測量到的數據管理因素中獲得回報。

### 企業數據分析流程的完善度



# 即服務(as-a-Service, XaaS)的移轉成功為企業帶來效益

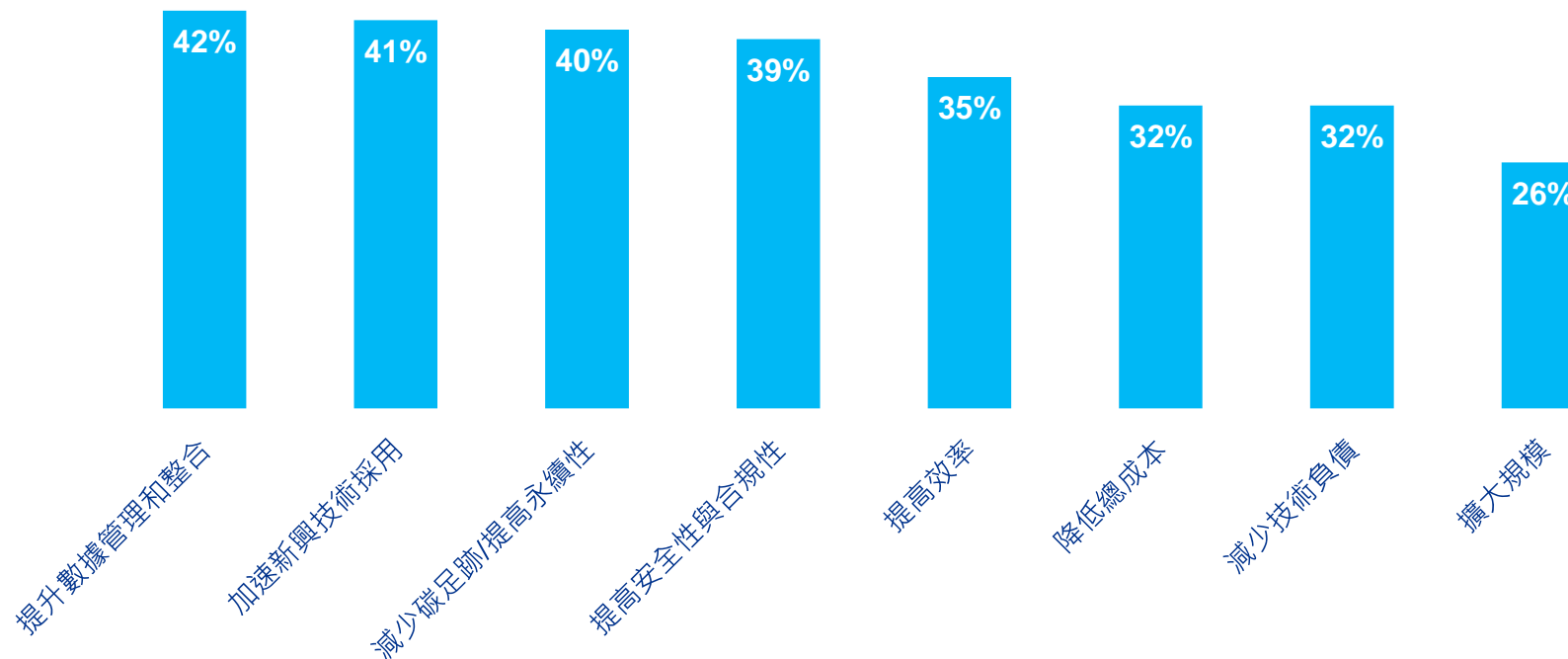
# 63%

表示過去24個月以來，企業已經透過使用XaaS提升盈收能力或業績。

# 63%

認為儘管XaaS的技術存在風險，但是與獲得的機會相比，仍值得嘗試。

## 2023年XaaS資料整合技術的優勢



2022年 XaaS 的主要優勢：**1** 降低總成本 **2** 提高效率 **3** 提高安全性與合規性



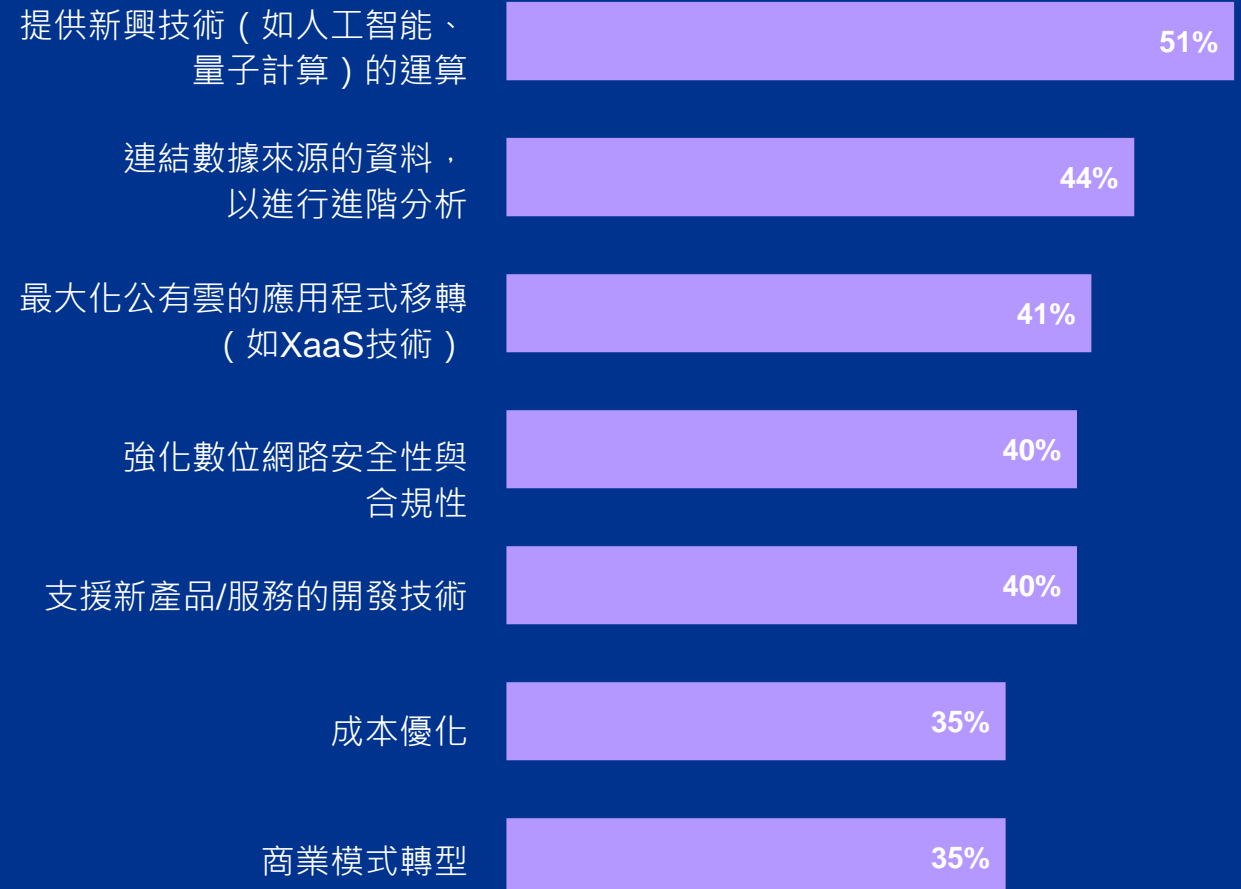
# 在管理XaaS環境方面， 還有許多問題存在。

企業在XaaS技術上的目標主要集中在將工作負載遷移到雲端上

# 68%

表示在未來 12 個月內將專注於透過優化XaaS 技術來降低營業成本。

## 企業在雲端技術方面期望的目標



## Section 2

# 值得信賴的轉型 提升效益

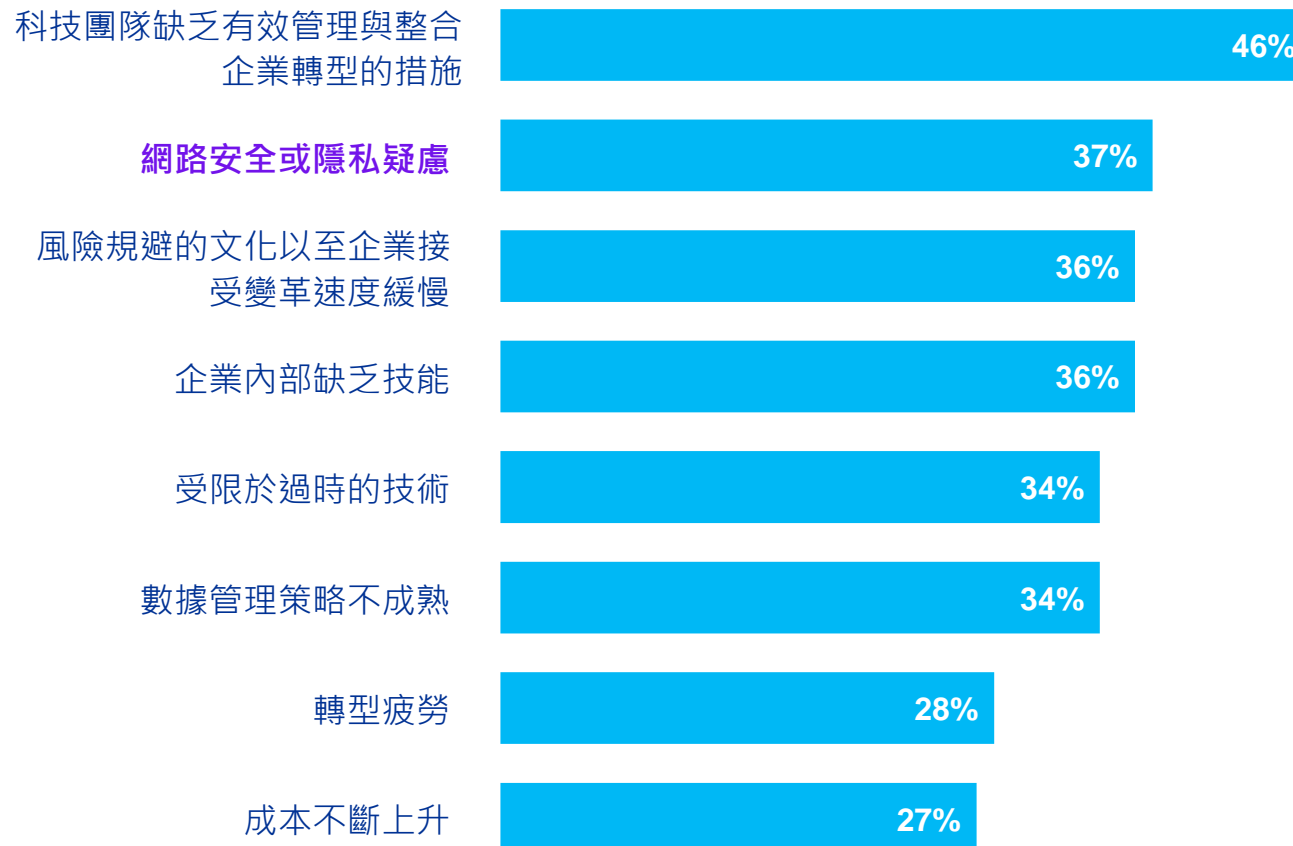
# 數位網路安全是企業轉型的關鍵策略

根據去年調查結果顯示，數位轉型前三大挑戰並沒有網路安全；但今年網路安全問題名列第二，顯示企業在進行數位轉型之前，已將網路安全的隱患列為優先考量。

# 63%

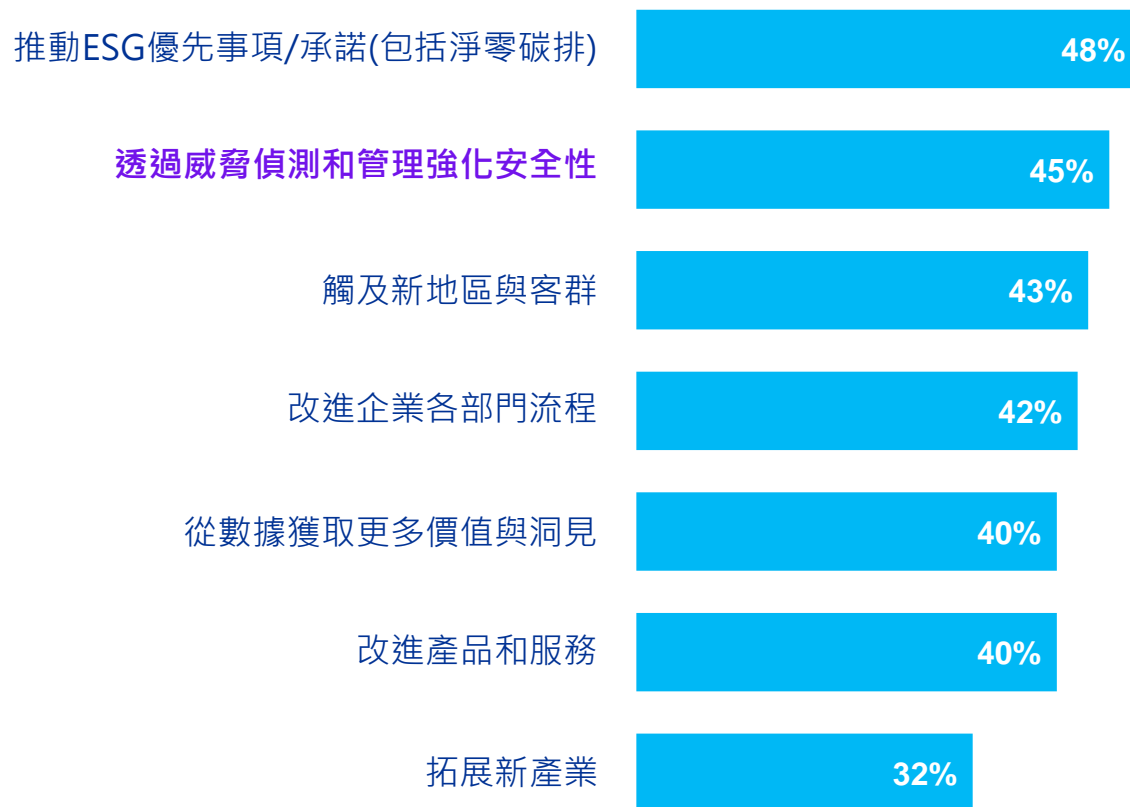
企業表示，提升網路安全和隱私有助於提升忠誠度的客戶體驗。

## 企業數位轉型過程，所面臨的挑戰



# 透過網路強化韌度和信任，是科技技術的首要創新目標

科技創新的重要目標如下：



# 62%

受訪者表示，在數位轉型的早期階段就做好風險管理，能夠顯著提升企業轉型成功率。

## 未來兩年科技團隊面臨最大的技術風險

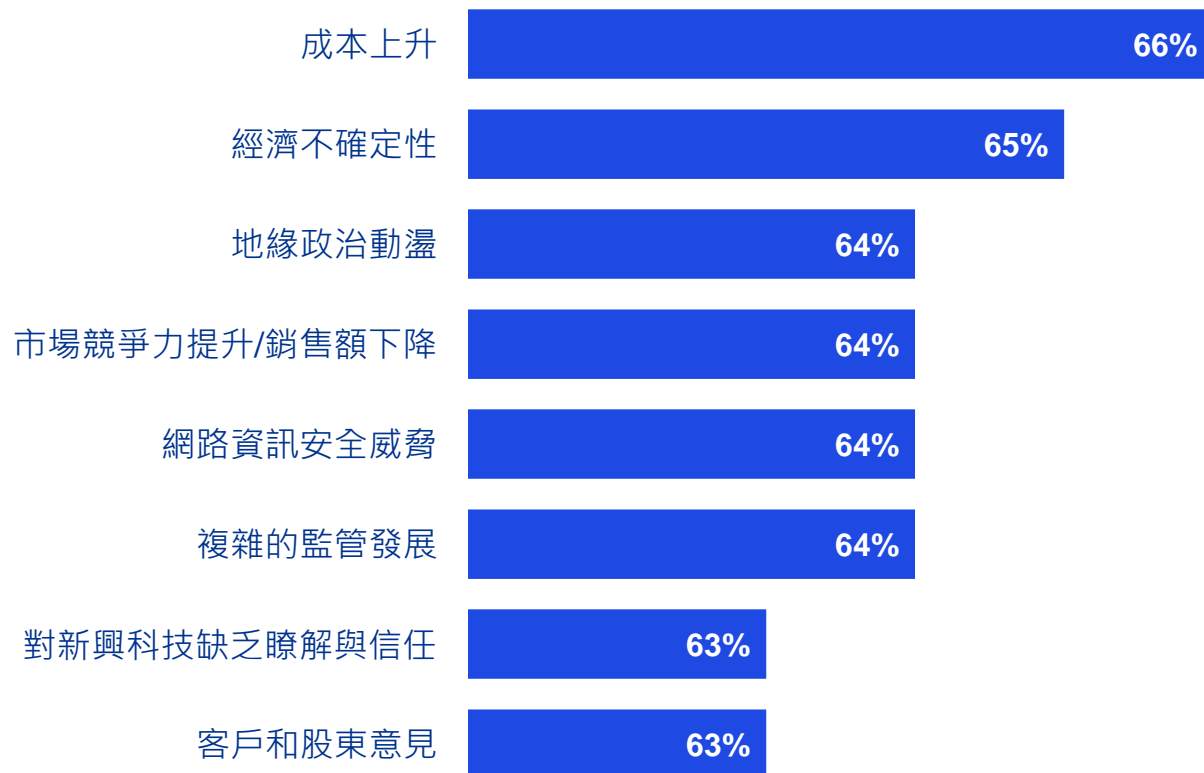
- 1 將安全性自動化、精簡化並嵌入業務核心流程中
- 2 強化客戶信任度
- 3 遵循日趨嚴格的網路安全法規

## Section 3

儘管氣候不確定性持續存在，企業仍計劃推動數位化目標

# 經濟逆風正在削弱企業的信心

## 企業對投資新興科技缺乏信心原因



考慮到風險承擔，企業對於投資新興科技仍抱持猶豫心態。

從企業的科技發展計畫目標可以看出，企業對於投資新技術仍抱持猶豫不決的心態。

65%的受訪者表示經濟不確定性使企業對於投資新興技術缺乏信心。然而，若企業對創新科技的應用避而不談，將會錯失發展的契機；停滯不前的狀況也可能會被競爭對手超越。

如今，數位轉型不再是選項，而是企業的必經之路。

# 新興科技正蓄勢待發，企業對目前的科技發展充滿信心

## 67%

受訪者表示，與去年相比，他們預計可以用更少的預算，做更多的事情。

## 75%

受訪者表示，企業有信心利用現有的技術來達到良好效率和減少成本的目標。

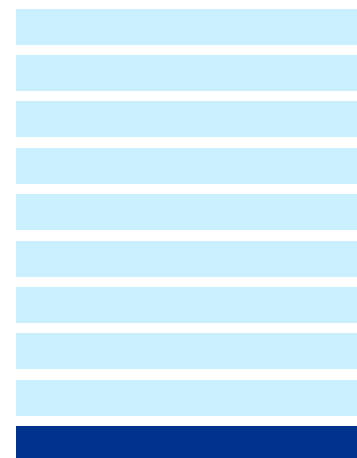
企業對目前的科技技術效能充滿信心。

## 73%

受訪者相信企業可以運用現有的科技拓展業務。

### 新興科技的投資程度大幅提升

## 10%



2022年，僅10%的企業領導者支持新興科技

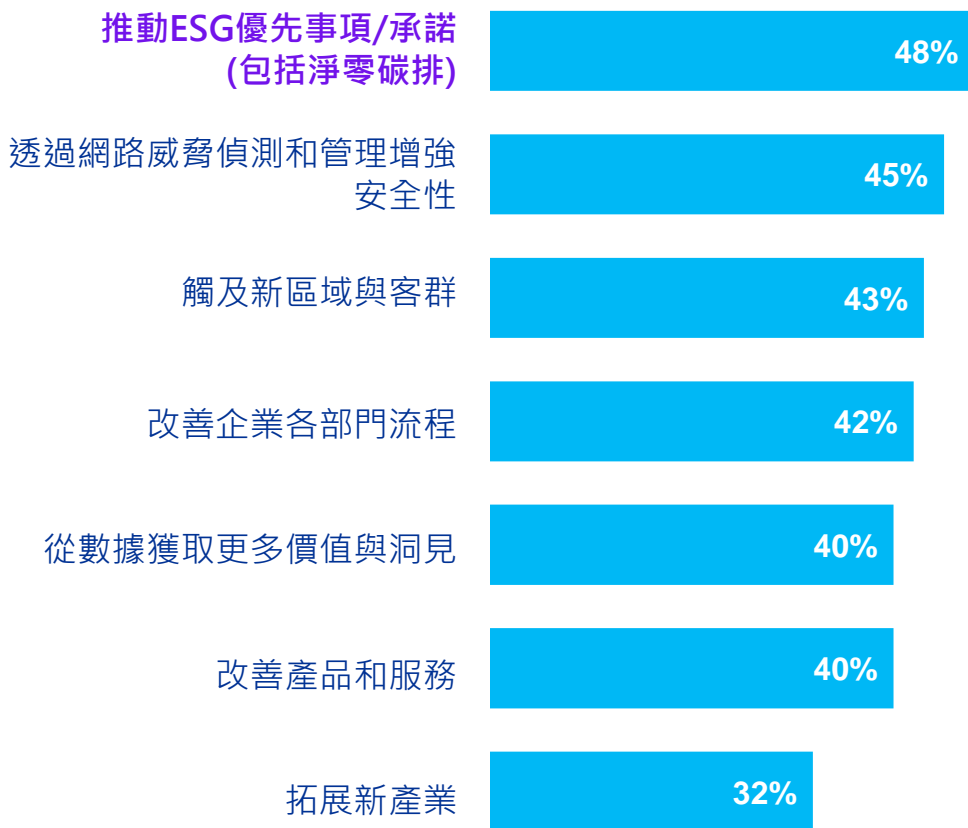
## 38%



2023年，已有38%的企業領導者認同新興科技

# 企業科技團隊的首要創新目標是推動ESG進步發展

未來兩年內，科技團隊將為哪些創新目標做出貢獻？



# 72%

受訪者表示，企業足以利用現有的科技技術來實現 ESG 目標、取得進展。

創新科技將在執行ESG進程中發揮關鍵作用：

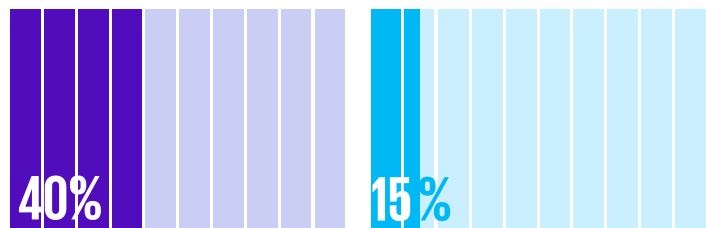
- 開發更永續的產品/服務
- 確保員工行為合乎道德規範
- 透過提高效率/改變技術來減少碳排放
- 提供碳排放的測量和報告
- 支持 DE&I 計劃 (包括招聘)
- 對社會做出貢獻



# 人工智慧/機器學習被視為實現短期目標的最重要科技技術

# 55%

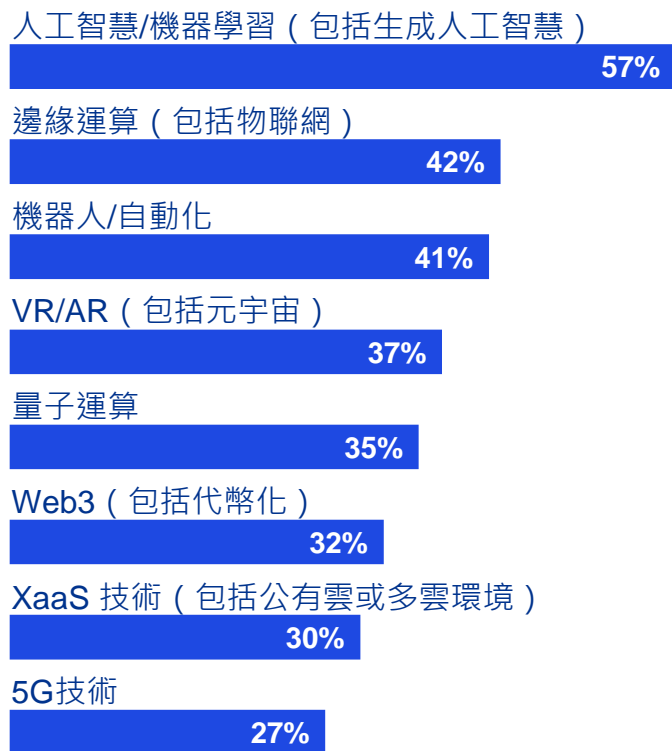
受訪者表示，對於人工智慧系統的決策方式感到擔憂，因此他們延緩了自動化的科技部屬。



2022年，有40%的企業認為其公司部屬人工智慧是屬於「主動積極」的階段。

2023年，只有15%的企業認為其公司部屬人工智慧策略是「主動積極」的。

## 未來三年，哪些科技技術能為企業實現短期目標帶來幫助？



企業的投資決策跟隨市場主流，可能引起「從眾效應」

最常見的投資理由是為追隨競爭對手。

當被問到為什麼優先考慮投資這些科技時，企業最常表示理由是為了追隨競爭對手，而不是相信測試評估結果 (例如：投資回報率、試驗/分析、第三方、客戶或員工的指導)。

### AI和自動化的最常見優勢：

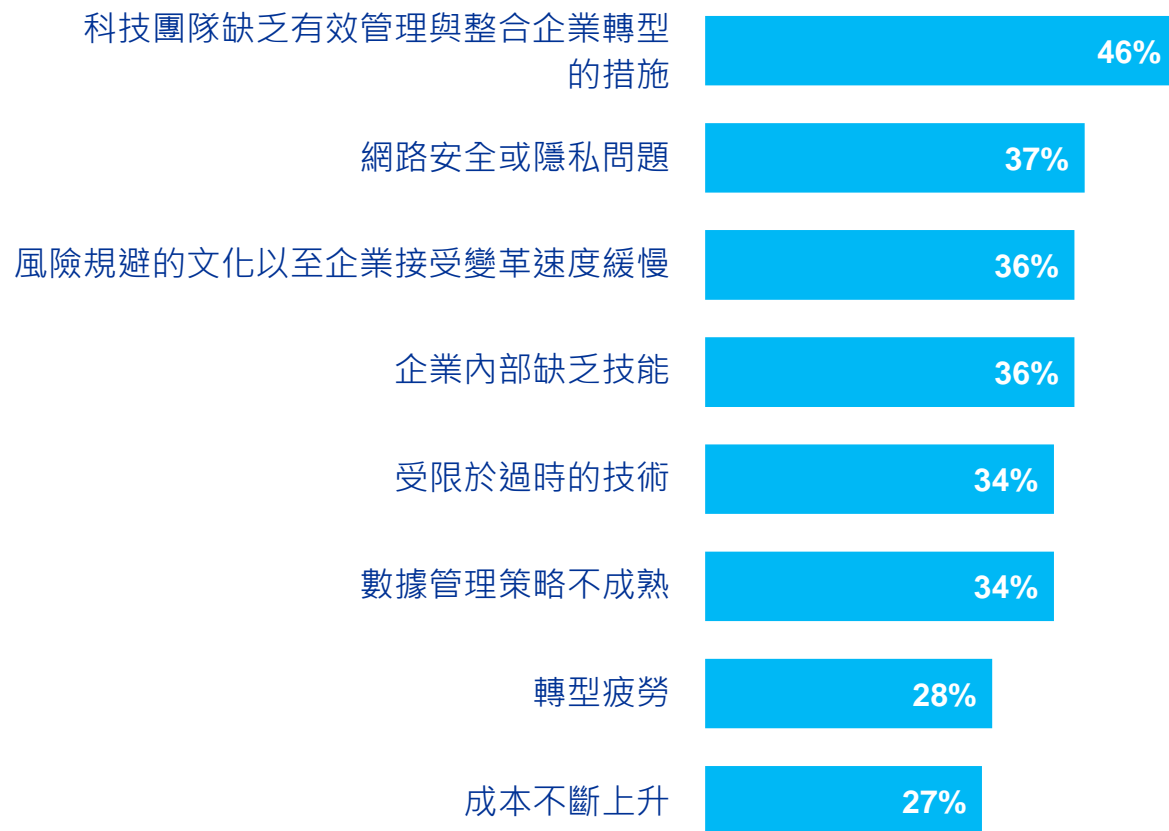
- 1 支援新業務的發展
- 2 強化客戶參與度
- 3 提高員工滿意度

## Section 4

# 轉型面臨的挑戰： 合作不力與文化崩解

# 文化與合作是阻礙轉型成功的瓶頸

## 企業內部合作的瓶頸，阻礙轉型的成功



69%

受訪者表示必須幫助董事會或管理團隊了解新興科技能發揮的潛力。

71%

受訪者表示，擁有多元化的技術能力，才能達到更多的效益。

57%

表示與供應商簽訂長期合約，成為限制了他們投資新科技的阻礙。

## Section 5

# 數位轉型領導者的 思維

# 敏捷靈活的決策，將使領導者脫穎而出

## 企業在數位經濟中蓬勃發展的關鍵要點

### 企業基礎

1

應將數位網路安全與強化隱私兩大要素，融入科技選擇及員工教育中。

2

強化業務部門之間的同理心及職場溝通

3

勇於策略性的接受新興科技

### 領導團隊

1

應將數位網路安全與強化隱私兩大要素，融入科技選擇及員工教育中。

2

強化業務部門之間的同理心及職場溝通，且敏捷靈活的識別市場動態並隨時做出響應。

3

勇於策略性的接受新興科技

# 具備道德理解和策略思維是企業最需要的人才技能

為了確保企業未來數位轉型成功，企業領導者必須發揮主導作用，解決企業內部在合作協調和文化方面的問題。

## 人際關係能力

人格特質對於成為未來的科技領導者至關重要：

- 職業道德理解力
- 創造力和創新力
- 合作能力

## 商業職能

技術技能對於成為未來的技術領導者至關重要：

- 策略性思維
- 具備科技與數位素養
- 領導力

# Contact us



**連淑凌 Lillian Lien**

科技、媒體與電信產業主持會計師

T (02) 8101 6666 #03591

E [lillianlien@kpmg.com.tw](mailto:lillianlien@kpmg.com.tw)



**李威陞 Carson Lee**

科技、媒體與電信產業主持人

T (02) 8101 6666 #18227

E [carsonlee@kpmg.com.tw](mailto:carsonlee@kpmg.com.tw)



**鄭安志 Archie Cheng**

科技、媒體與電信產業協同主持會計師

T (02) 8101 6666 #07719

E [archiecheng@kpmg.com.tw](mailto:archiecheng@kpmg.com.tw)



掃描下載電子原文報告

《2023 全球科技應用調查報告》

Scan and download

*KPMG global tech report 2023*



[kpmg.com/tw/TMT](https://kpmg.com/tw/TMT)

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.

The KPMG name and logo are trademarks used under license by the independent member firms of the KPMG global organization.

© 2023 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.

**Document Classification: KPMG Public**