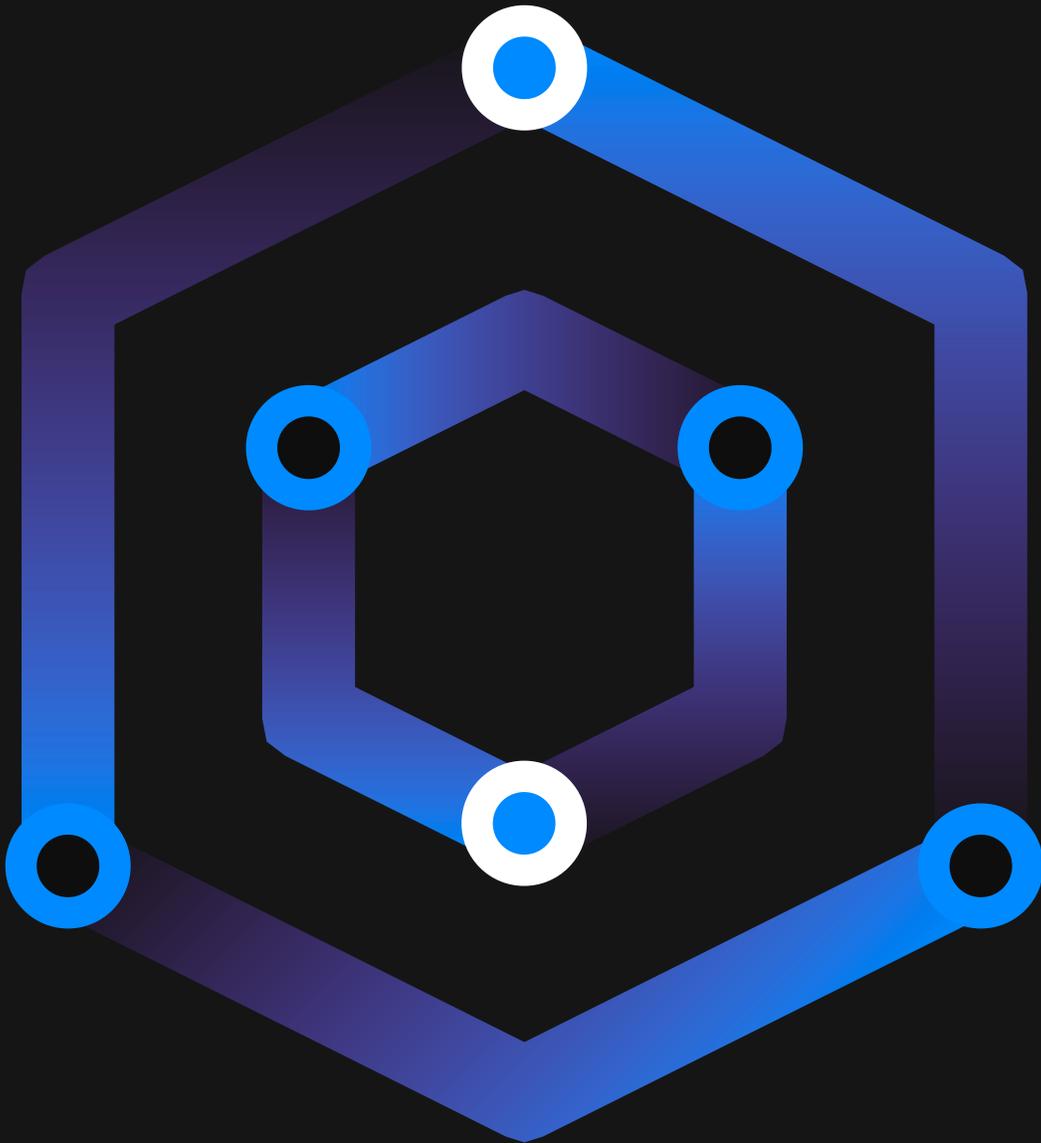


企业中的自动化和 RPA

企业如何提高生产力和加速创造价值

IBM 市场开发与洞察部门 2021 年调研结果



关于调研

IBM 市场开发与洞察团队开展了一系列调查，调研有关已部署或正在考虑机器人流程自动化 (RPA) 解决方案等自动化技术的公司所累积的体验。这次调查收集了来自美国、加拿大、英国、澳大利亚和印度的大型和中型企业 600 余名决策制定者的看法、期望和实际体验。受访者职位覆盖了 IT 部门和各类业务线 (LOB) 部门。他们的问卷反馈为我们提供了极富启发意义的洞察成果，让我们可深入分析整体企业如何有效执行各类自动化功能，了解从中产生的各种体验和挑战。



目录

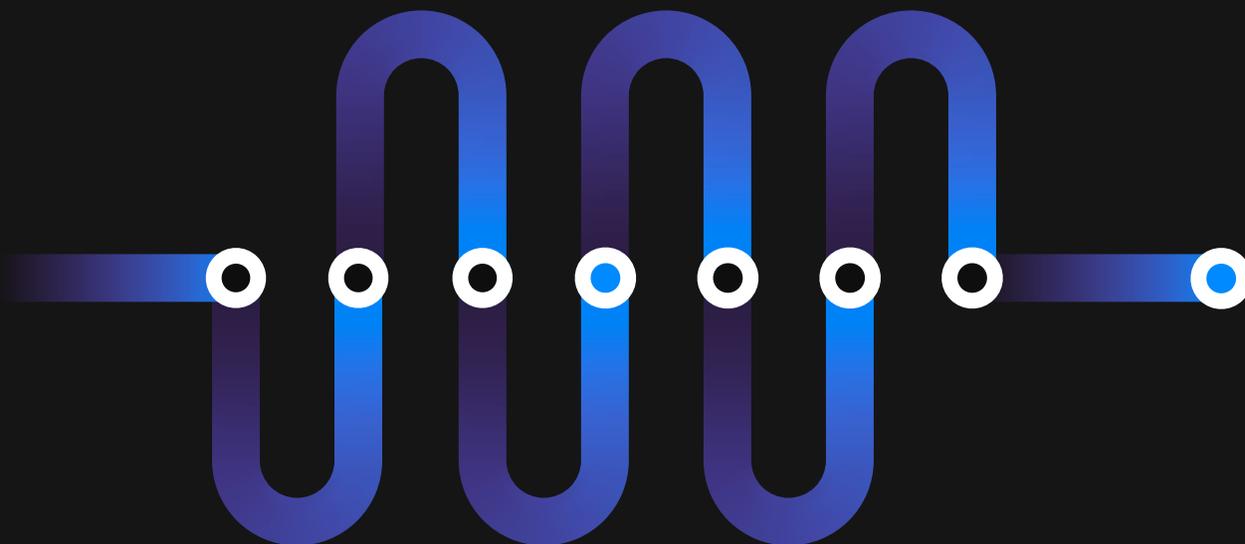
4	部署自动化策略， 应对充满商业挑战的世界
5-6	拥抱自动化
	特写栏目
7	<i>自动化和机器人流程自动化</i>
8-12	自动化的实施进程
	特写栏目
13-14	<i>在哪里部署机器人</i>
15-21	看法、益处与挑战
22-27	企业的需求
28	采取后续步骤

部署自动化策略， 应对充满商业挑战的世界

自动化业务流程并非新的概念；它的新颖之处在于全球企业使用创新自动化技术的方式有很多种，可从中获得的现实世界益处也有很多类型。

应用自动化来简化日常或单调乏味的任务，将劳动力释放出来，专注于更具战略意义的高价值工作，例如将新产品推向市场等。同时这也可增强客户体验，加快服务响应时间，并提高准确度。企业通过减少效率低下的问题和人为错误，获得自动化益处，这就有效降低了业务成本并提高了数据质量。

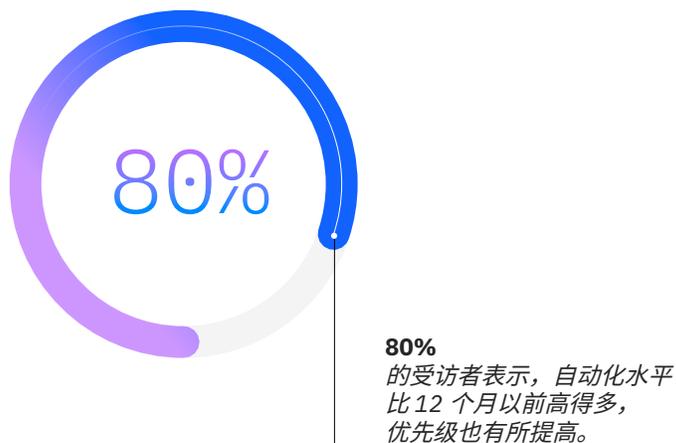
通过机器人流程自动化，企业利用人工智能 (AI) 洞察来简化很多之前需重复操作的手动后台任务。通过 RPA 解决方案，包括那些提供低代码或无代码作者工具，业务线上的用户就能实时解决不停涌现出来的各种业务挑战。尽管常规自动化和 RPA 解决方案已提供可量化的业务益处，RPA 解决方案的采用者表示，他们正在从自己所采纳的解决方案中获得更多更大的价值。



拥抱自动化

调查结果概述

受访者表示他们的企业最近几年越来越重视自动化了。这种趋势在 2020 年变得越发势在必行，人们专注于效率最大化，而且由于受疫情影响，有相当大一部分劳动力转为居家办公。



80%
的受访者表示，自动化水平比 12 个月以前高得多，优先级也有所提高。

请参阅图 1 了解完整数据

RPA 用户，IT 部门，来自美国，大型企业

“我们公司已经逐步转向将一切操作实现自动化，并且新冠疫情迫使我们加速这一进程。”

非 RPA 用户，业务线部门，来自美国，中型企业

“疫情之后，工作环境已大为不同，资源的高效利用已经成为更高优先级的亟需解决事项。”

80% 的受访者表示自动化部署得越多的地方，面临的挑战也越大

部署自动化或 RPA 解决方案的最常见功能领域：

- IT
- 客户服务和支持
- 电子商务
- 供应链管理
- 市场营销

关键优先级领域：

- IT 运营
- 数字与数据安全
- 劳动力利用与优化
- 网络优化
- 客户体验优化

采用或扩展自动化和 RPA 解决方案的应用所面临的挑战：

- 拥有自动化专业知识的人才难觅并且雇佣成本高昂
- 实施的简便易用是重要考量因素
- 学习自动化技术会非常复杂

调查受访者表示，尽管面临很多挑战，但部署自动化和 RPA 能力仍然值得付诸努力，并且他们的企业也在计划增加自动化解决方案的应用。

自动化和机器人 流程自动化

在最基本的层面，自动化解决方案可实现日常工作的数字化和精简。业务流程管理是实施自动化的早期示例。尽管 RPA 和人工智能有一些共同特征，但 AI 是数据驱动型解决方案，在数据中寻找模式，促进流程改进。要实现这一点，AI 需将各种能力整合起来，例如智能自动化、机器学习 (ML)、自然语言处理、自然语言处理 (NLP)、推理、假设生成与分析等。另一方面，RPA 是一种流程驱动型解决方案，使用的机器人仅会遵循用户为其定义的流程。

机器人流程自动化利用基于规则的软件，以极快的速度和极高的数量执行大量后台任务。让填表和迁移文件等非常耗时的操作实现自动化，从而释放成本高昂的人力资源来执行更具战略意义或更复杂的活动。除了节省大量成本和提高员工士气，RPA 提高了业务灵活性，确保客户满意度得以提升，并助力减少错误来支持合规工作。此外，因为软件机器人程序在应用程序的表示层工作，所以 RPA 解决方案需要的代码更少，并且不会破坏现有的基础架构和系统。

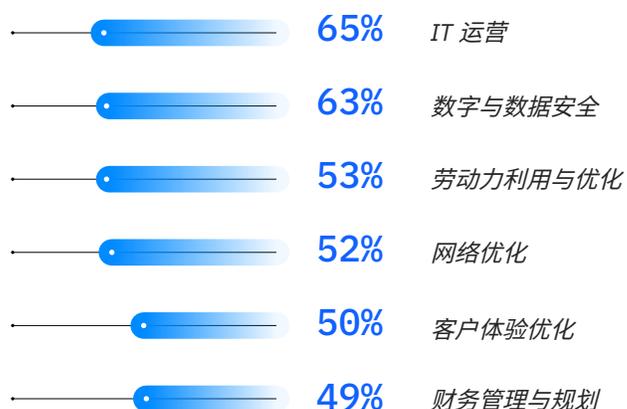
www.ibm.com/cn-zh/cloud/learn/rpa

自动化的实施进程

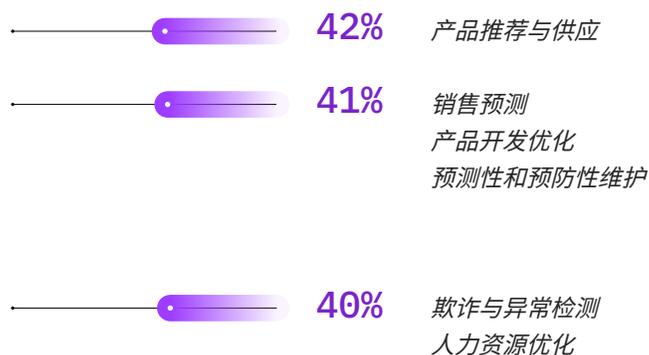
当前的主要用例以及企业计划在接下来的 12 个月会实施的用例

询问受访者企业当前如何应用自动化和 RPA 解决方案以及他们计划明年会另外对哪些用例进行自动化改造。以下为回复详情分布图。

现在



接下来的 12 个月

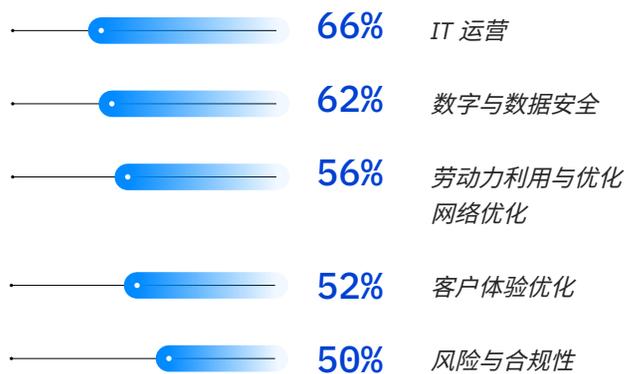


[请参阅图 2 了解完整数据](#)

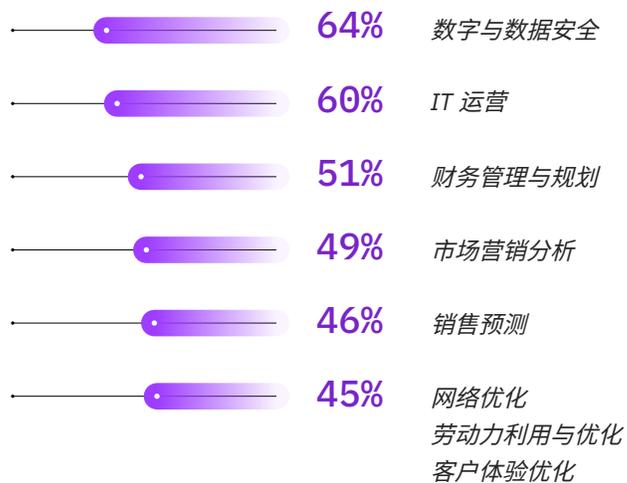
按企业规模划分的用例

按照企业规模细化这些问题的答案，当前在如何利用自动化方面出现了一些差异：

大型企业



中型企业

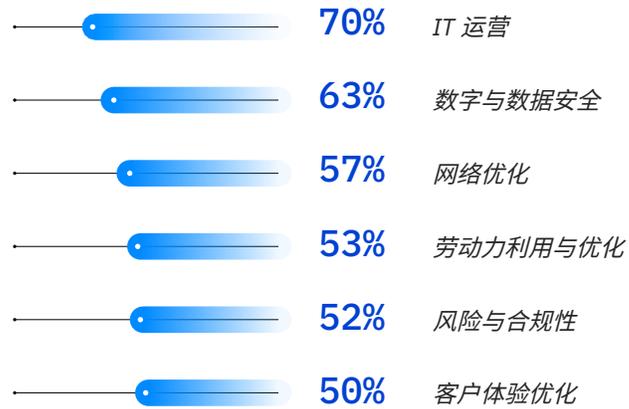


请参阅图 3 了解完整数据

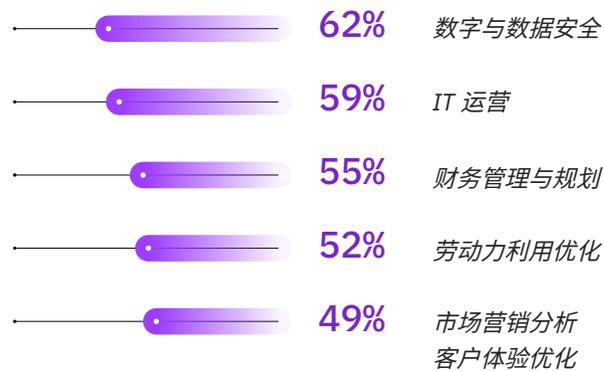
按职能部门划分的用例

除了一些例外情况，针对他们的当前用例，来自 IT 部门和 LOB 职能部门的受访者都给出了相似的采纳率。一些差异是预料之中的，例如较多 IT 部门受访者表示他们的企业正在利用自动化实现 IT 运营和网络优化。而 LOB 各部门受访者则表示他们将自动化更广泛地应用于财务管理与规划以及销售预测：

IT 部门



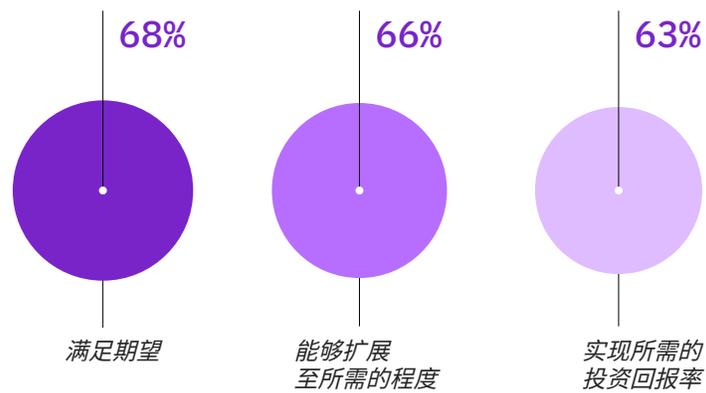
业务线 (LOB) 各部门



[请参阅图 3 了解完整数据](#)

对当前自动化产品的满意度

询问了受访者对其企业当前使用的自动化和 RPA 产品的满意度、他们高效拓展自动化项目的能力以及他们完成方案后所得到的投资回报率 (ROI)。

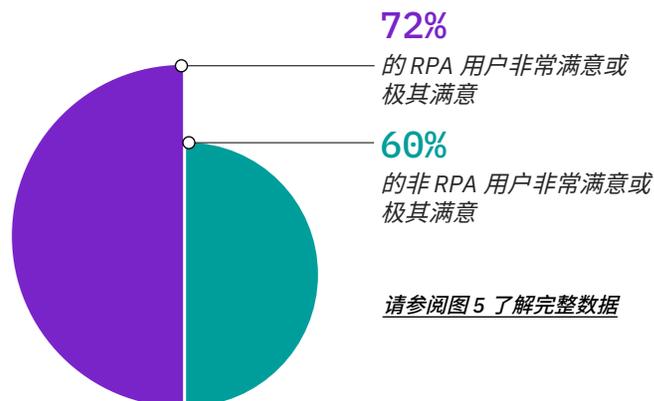


...

回答 4 分或 5 分的受访者所占百分比，按照 1-5 分的评分尺度，1 分表示一点也不满意，5 分表示完全满意

[请参阅图 4 了解完整数据](#)

询问决策制定者对自己公司所使用的自动化解决方案类型的满意度。



[请参阅图 5 了解完整数据](#)

各方评论：

RPA 和自动化技术得到受访者的热烈称赞。
以下是他们的部分评论：

RPA 用户，业务线部门，来自美国，中型企业
“公司能实现目标，正是得益于此举措。”

RPA 用户，IT 部门，来自美国，中型企业
“让运营更高效，利润更丰厚。”

非 RPA 用户，IT 部门，来自澳大利亚，大型企业
**“数据更清洁，可确保访问最新的相同数据集，
能更轻松地做出决策和提供客户服务。”**

关键点

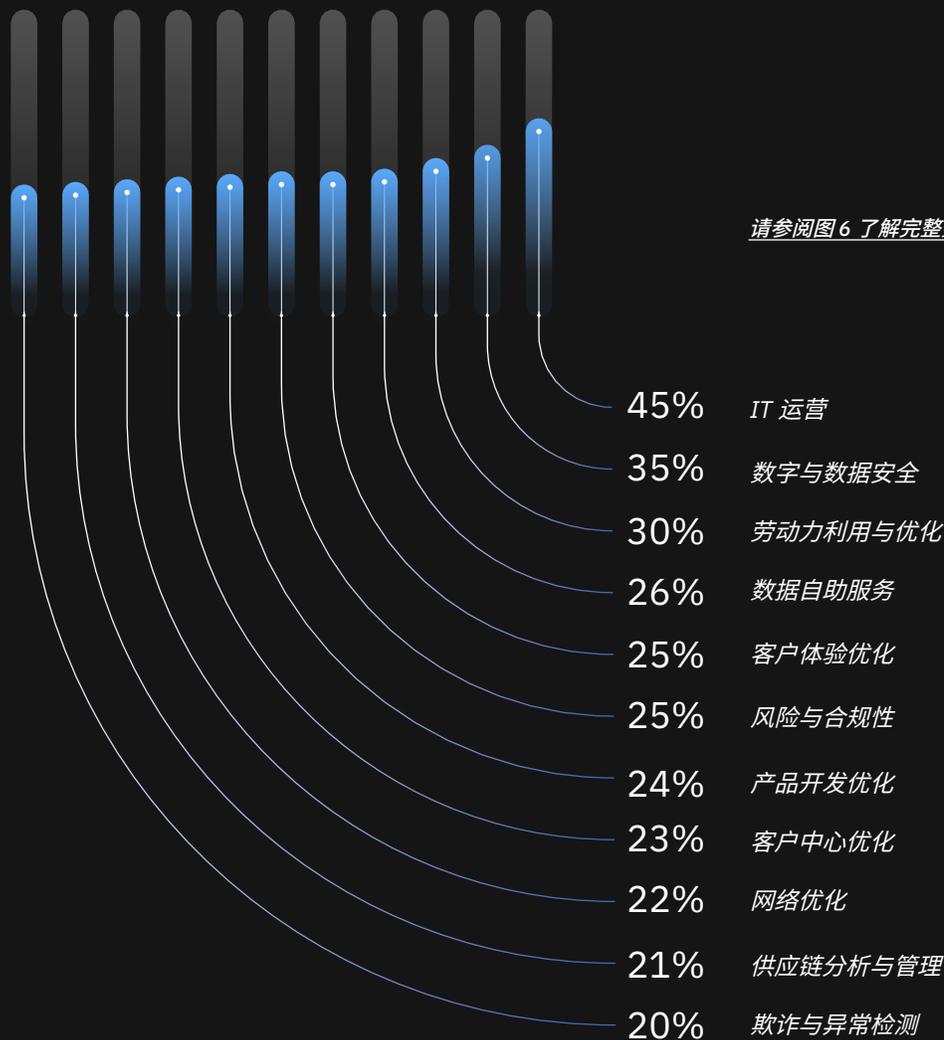
- 扩展现有的自动化功能越来越被视为一种绝对必备的业务需求，这一点变得日益重要。
- 大多数受访者表示，他们的企业针对各种普通工作任务均已采用自动化功能来完成，覆盖了 IT 运营、安全、网络与劳动力优化以及客户体验等部门。在接下来的 12 个月里，他们计划针对产品推荐、预测性和预防性维护、产品开发和欺诈检测等领域，继续扩展自动化和 RPA 功能。
- 虽然大多数受访者坚信，自动化和 RPA 解决方案能够提供他们期望的价值，但在扩展能力和实现更高的投资回报率方面仍有进步空间。

**自动化应用已带来各种足以量化的益处，
各个职能部门和各类流程均可从中受益。**

在哪里部署机器人

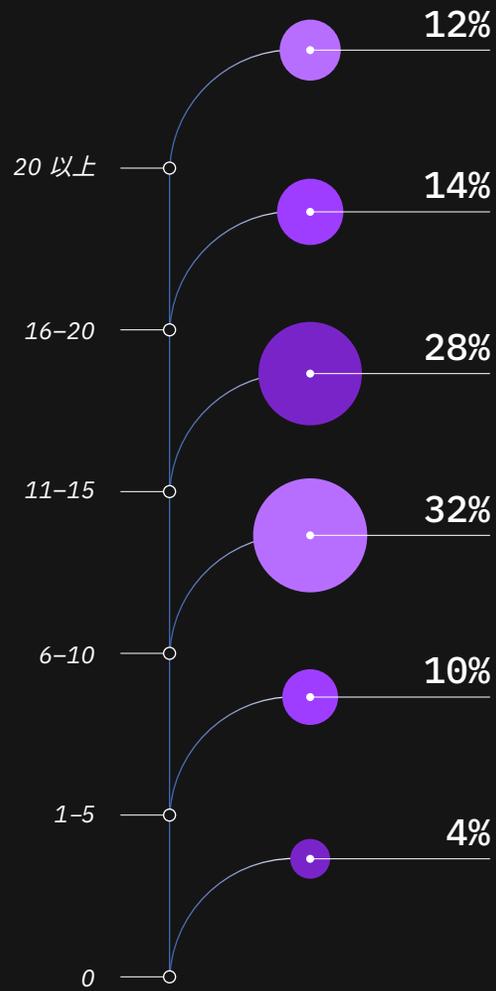
RPA 软件机器人程序越来越多地用于执行忙碌的员工无暇顾及或不愿涉足的那些需要重复操作的、单调乏味的大量任务。如今，机器人的工作包括编排工作流程、捕获数据和管理内容等。这些工作已集成至业务规则和决策中，缩短了开发周期，减少了对 IT 部门的传统依赖，并可快速创建和应用新的功能。

调查受访者还指出，他们的企业使用的机器人或机器人程序已覆盖多个业务领域。



请参阅图 6 了解完整数据

调查受访者被问及他们公司当前在生产中部署了多少机器人时，他们的回答如下：

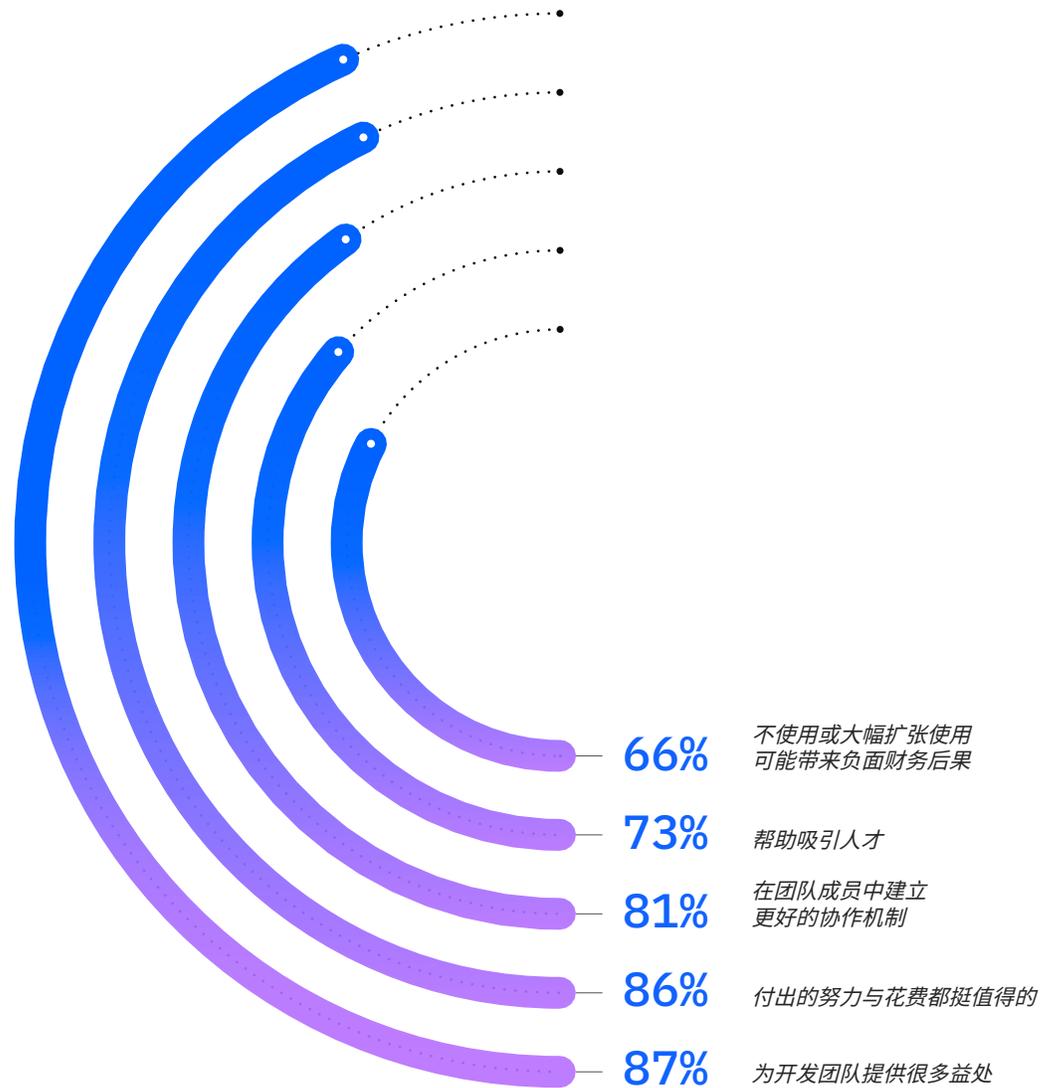


[请参阅图 6 了解完整数据](#)

看法、益处与挑战

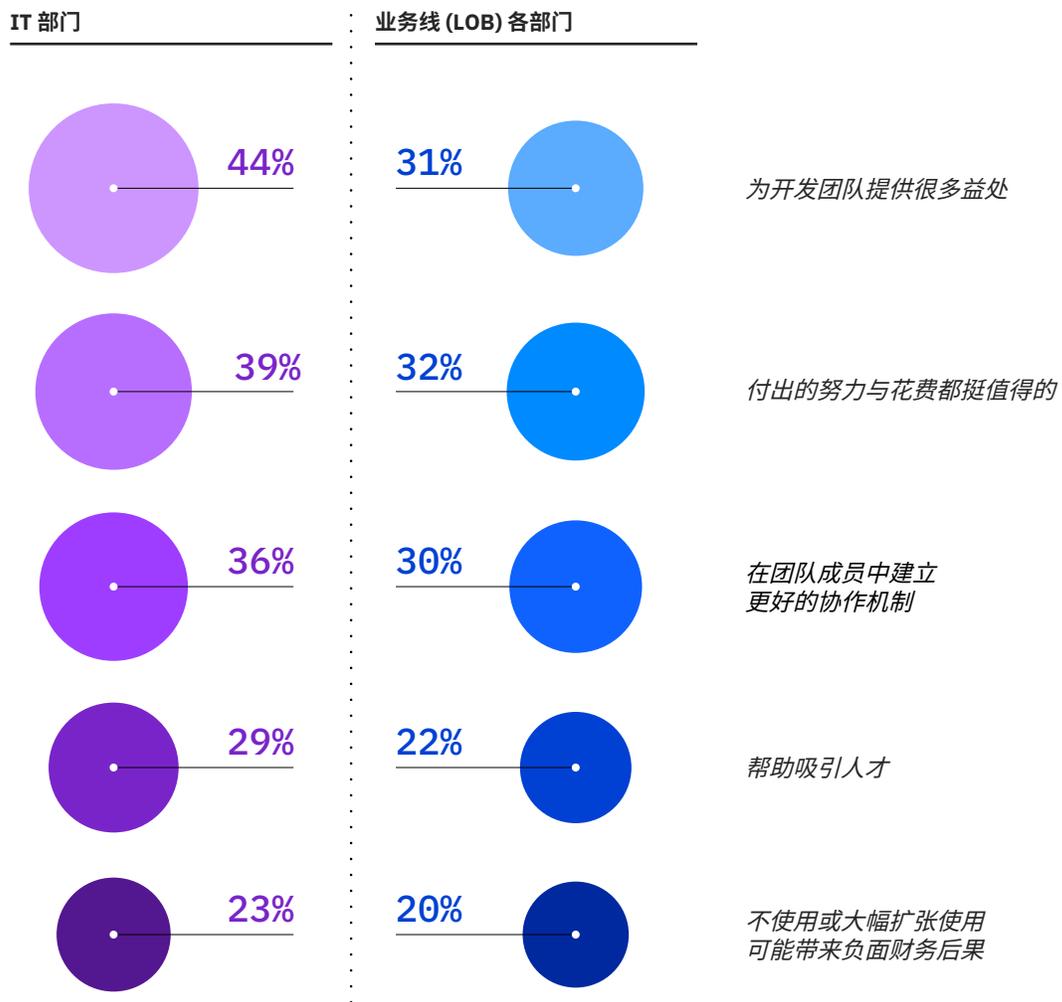
看法

自动化和 RPA 解决方案的许多益处得到参与者的认可，他们同意或完全同意以下说法：



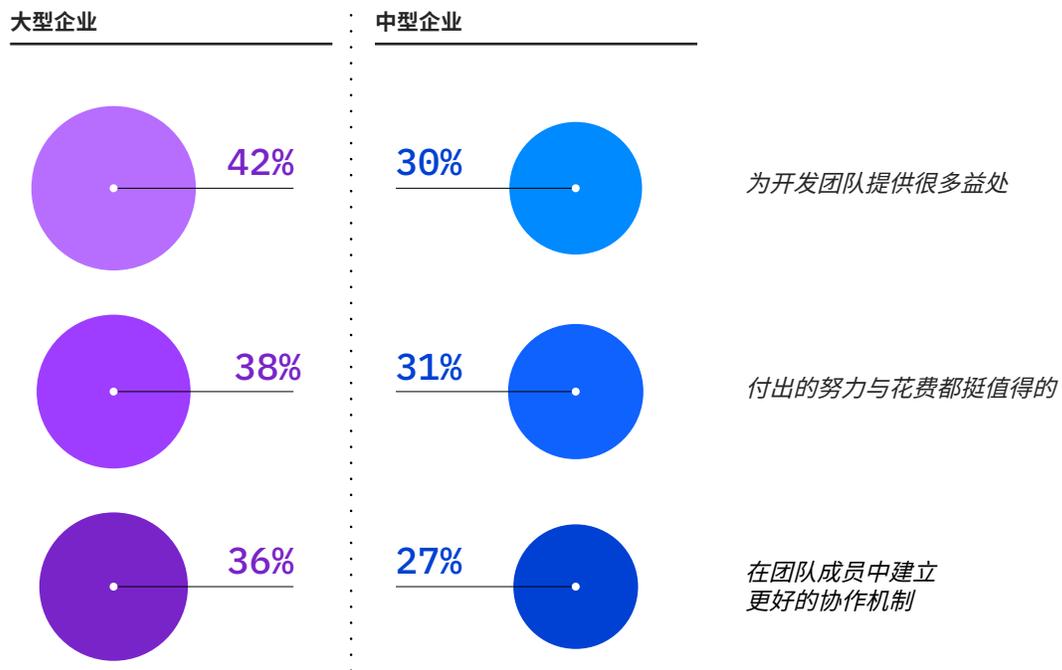
[请参阅图 7 了解完整数据](#)

按职能部门划分这些受访者，IT 部门和 LOB 各部门受访者之间显示出一些差异，如那些表明完全同意以下说法的数据所示：



请参阅图 8 了解完整数据

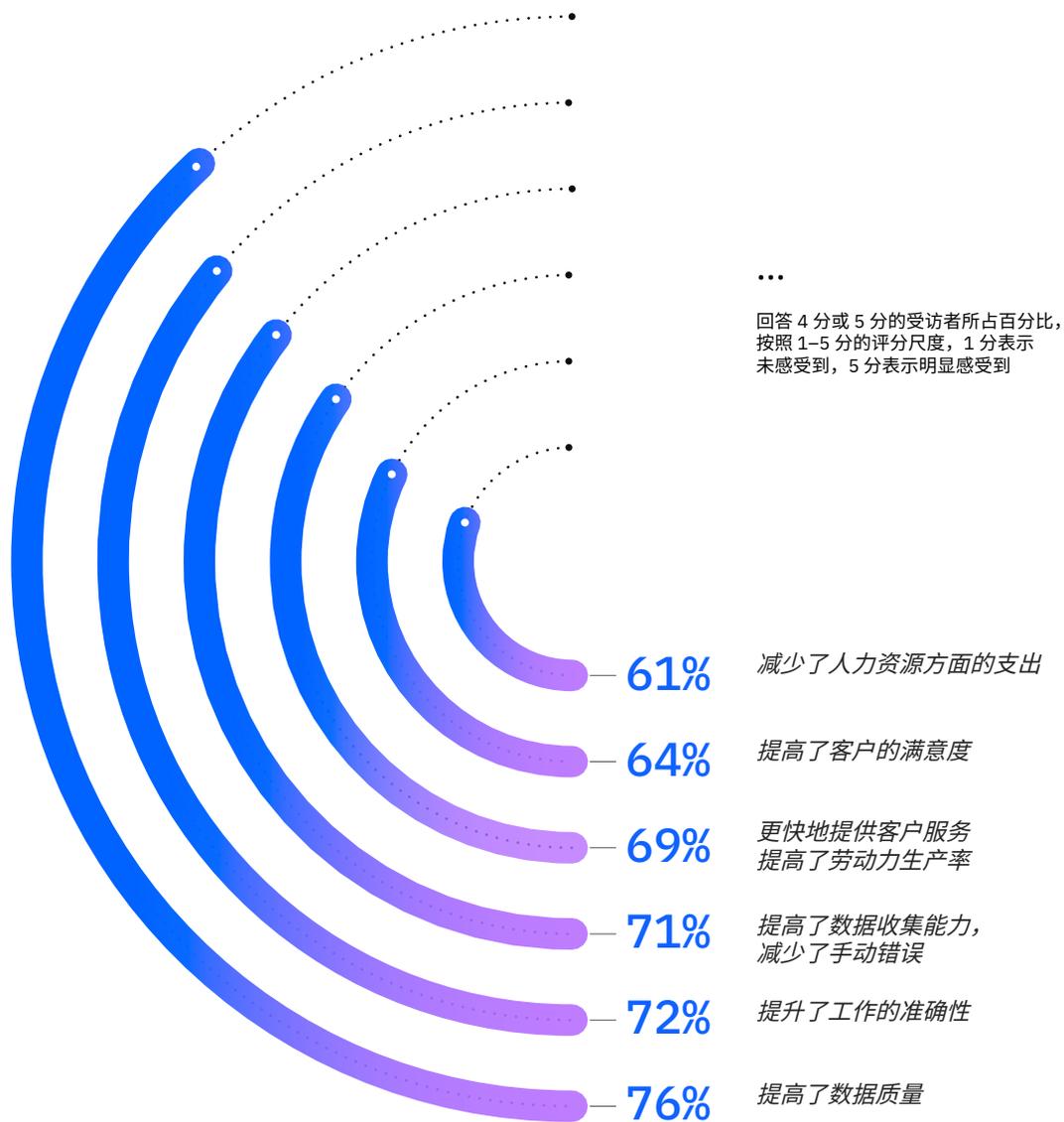
大型企业受访者关于其中一些说法的感受比中型企业的受访者更加强烈，如完全同意以下说法的企业数据所示：



请参阅图 8 了解完整数据

关键益处

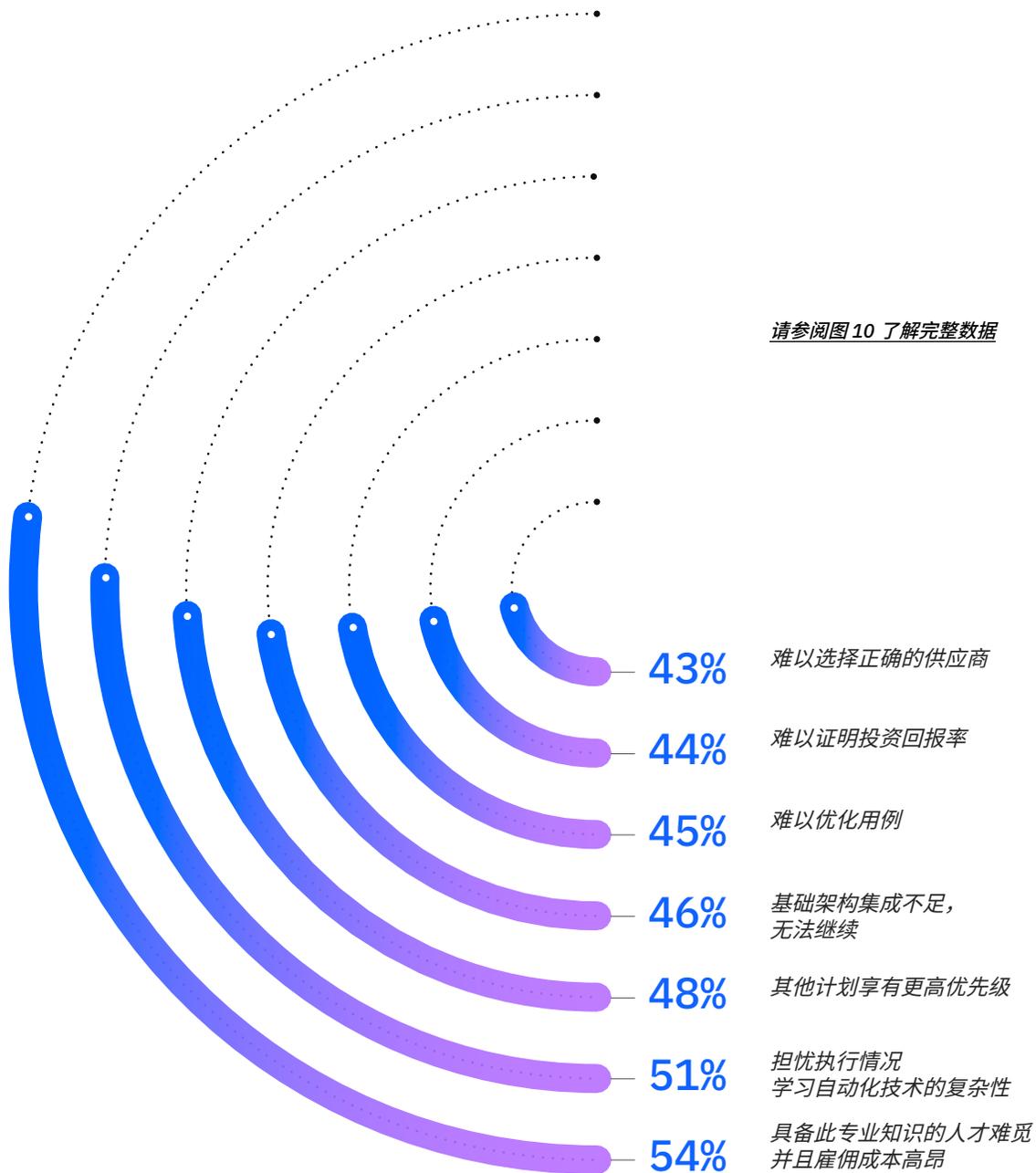
被问及他们企业所感受到的具体益处时，回答较多的是数据质量更好以及准确性更高。



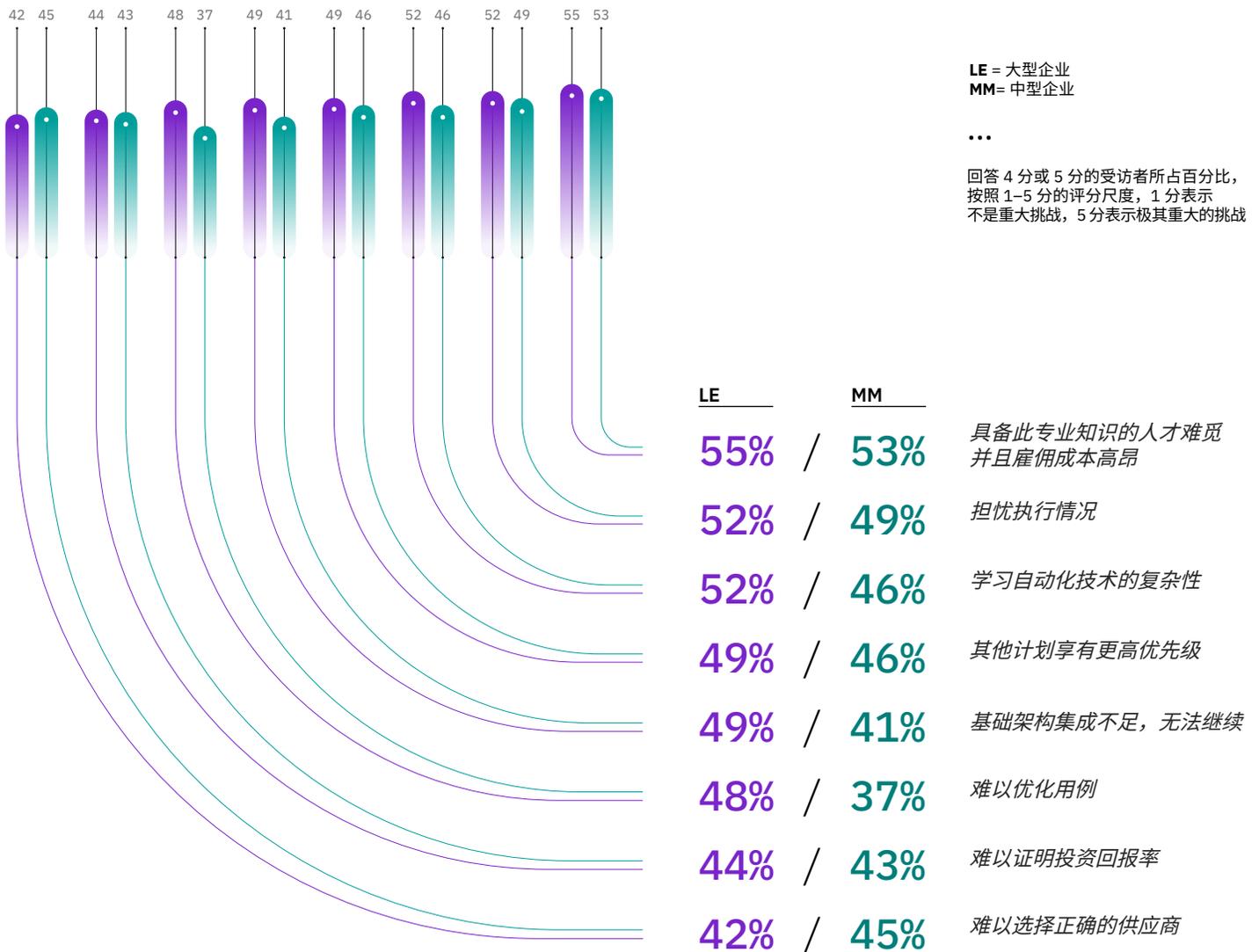
[请参阅图9 了解完整数据](#)

最大挑战

受访者列出了部署或扩展自动化和 RPA 解决方案应用时所面临的若干挑战，其中包括：



同样，还是大型企业受访者比中型企业受访者更同意以下大多数说法：



请参阅图 10 了解完整数据

关键点

- 尽管面临各种挑战，但受访者表示实施自动化和 RPA 所需付出的努力相当值得。
- 绝大多数人都注意到了给开发团队带来的益处、改善了团队协作并增强了吸引高技能人才的能力。
- 主要挑战集中在与当前系统和流程的集成；缺乏内部人才；以及确定用例优先级、证明投资回报率和供应商选择等方面的支持需求。

最后，大多数受访者坚信，不在企业中实施自动化和 RPA 将是一项代价高昂的错误。

企业的需求

支持、价格，以及集成和扩展的能力入选需求名单前三名

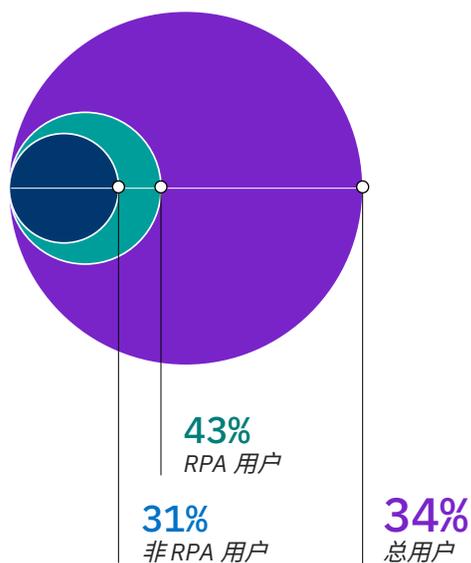
尽管大多数自动化和 RPA 用户表示他们满意自己当前的自动化产品和解决方案，但还有很多人正在寻找新的供应商，以获得其他功能、更低价格及更具成本效益的帮助来支持他们的自动化解决方案。

足有三分之一的受访者说他们可能在接下来的 12 个月中更换供应商，有相当高比例的 RPA 用户说他们甚至更有可能寻找新的供应商：

可能更换供应商

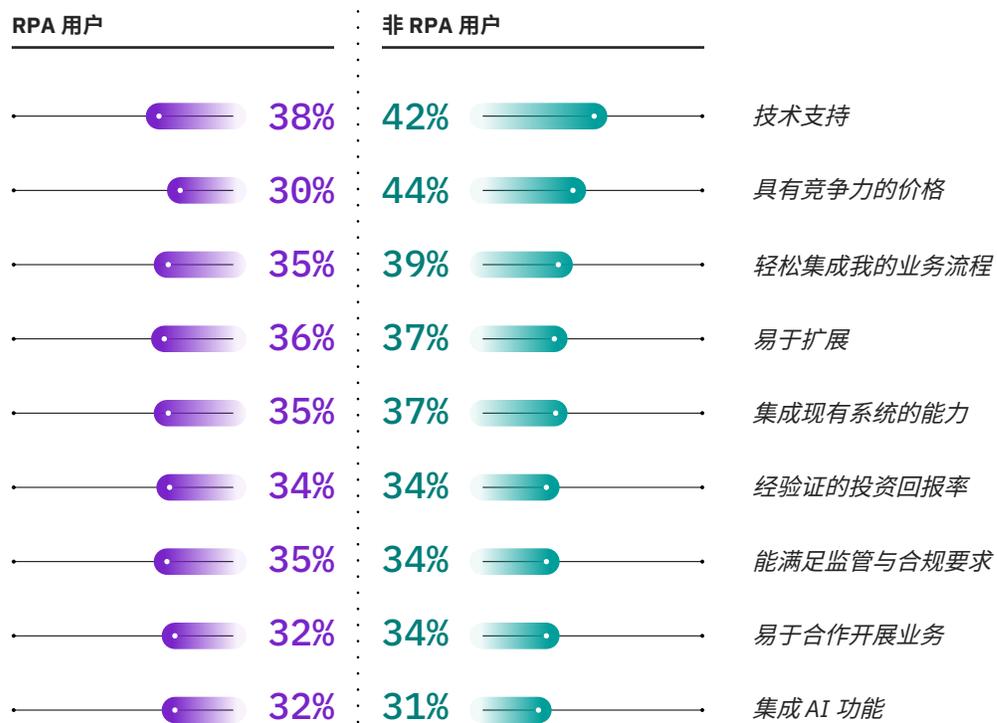
...

回答 4 分或 5 分的受访者所占百分比，按照 1-5 分的评分尺度，1 分表示不太可能，5 分表示极有可能



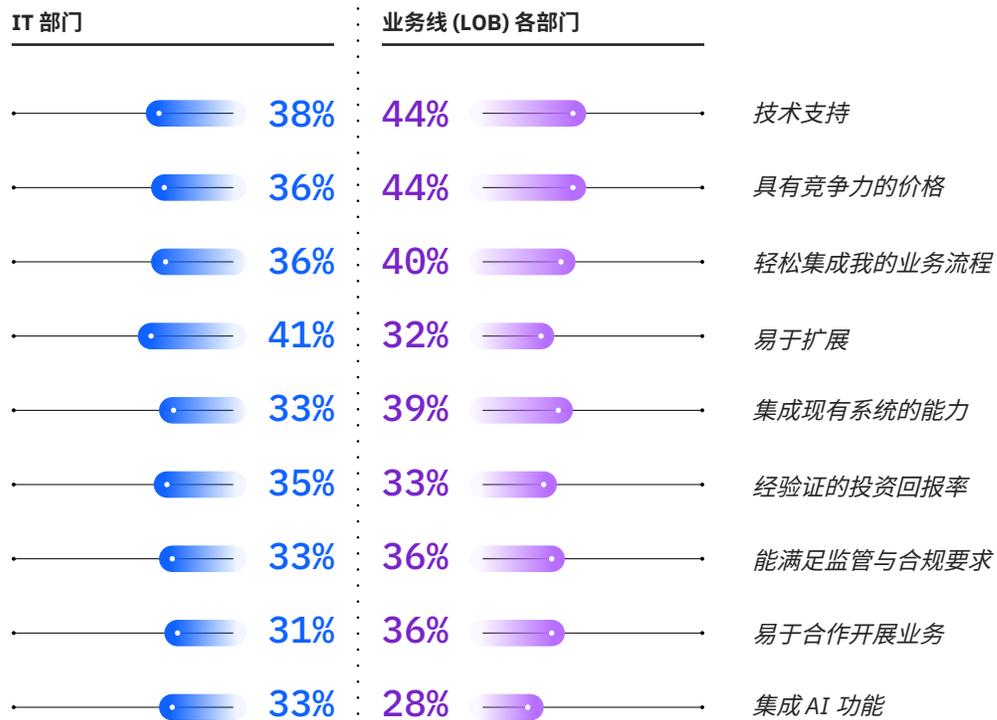
[请参阅图 11 了解完整数据](#)

被问及在长长的供应商属性列表中对他们最重要的五个属性时，大多数受访者都选择：



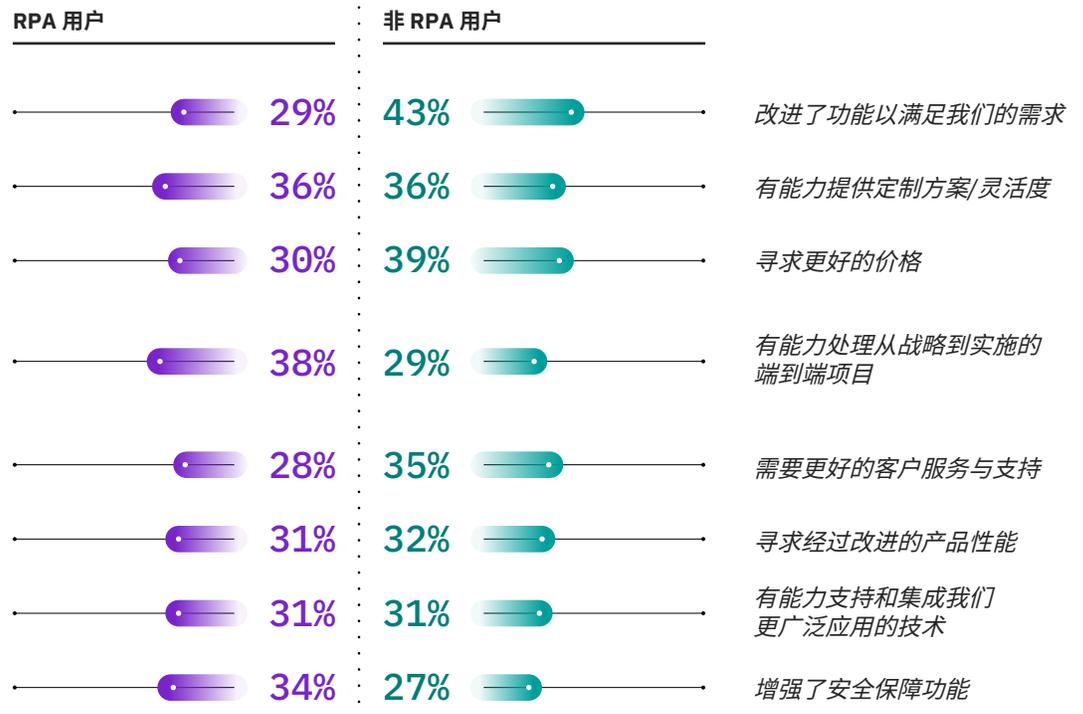
[请参阅图 12 了解完整数据](#)

按职能部门划分这些受访者，IT 部门和 LOB 各部门受访者在寻找供应商方面出现的差异：



[请参阅图 13 了解完整数据](#)

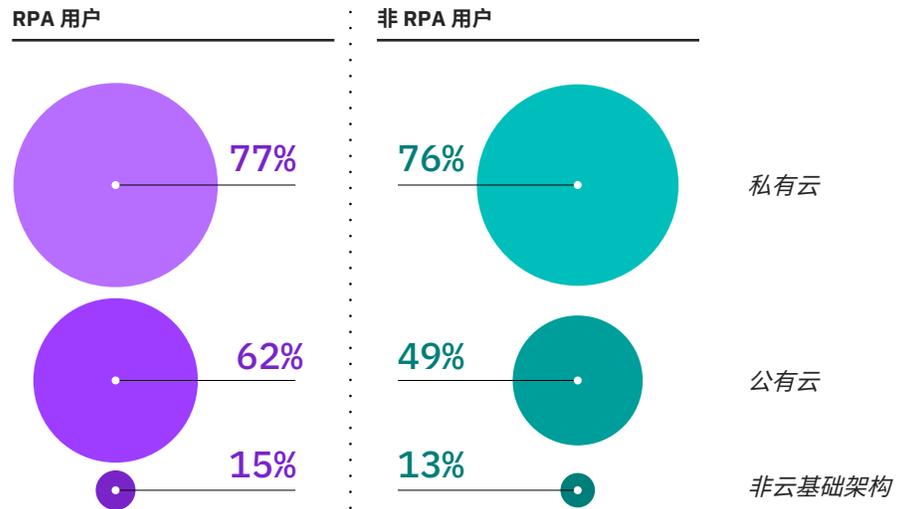
被问及促使他们考虑更换自动化供应商的主要因素时，RPA 和非 RPA 用户的最常见答案包括功能、可定制性和价格以及供应商处理端到端项目的能力：



请参阅图 14 了解完整数据

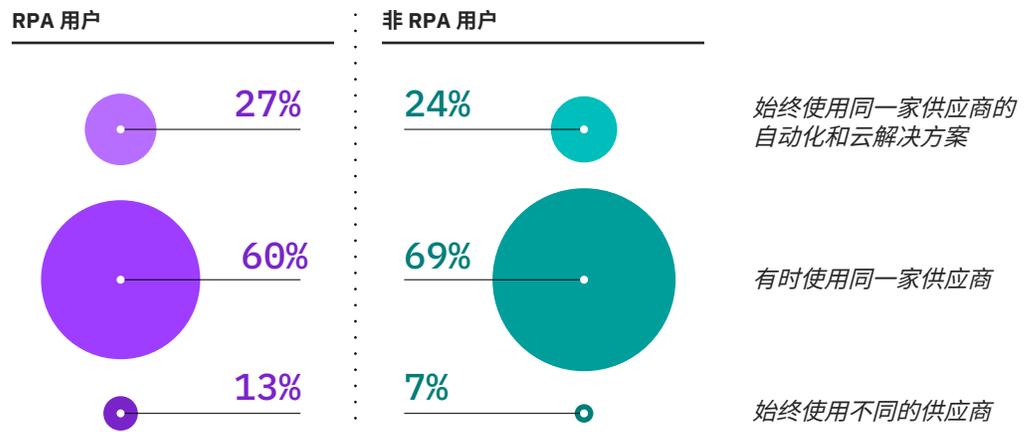
一项有趣的数据是有 33% 的 RPA 用户表示，他们可能会因为迁移至新的云平台或云服务供应商而更换公司，而仅有 16% 的非 RPA 用户这么说。

当问及他们的自动化和 RPA 解决方案使用的云类型或其他基础架构时，受访者表示他们采用的是混合型技术。



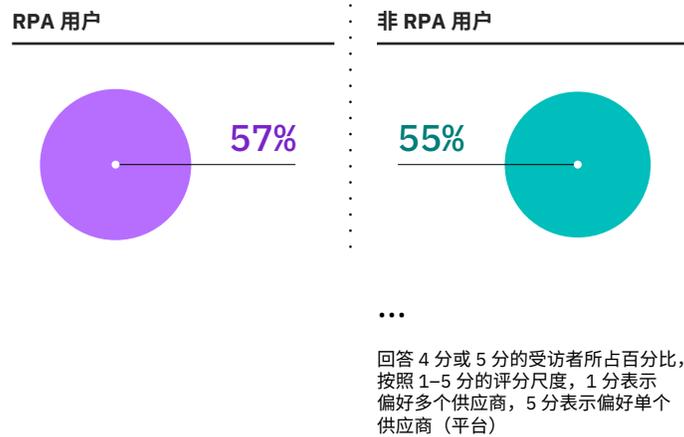
请参阅图 15 了解完整数据

用户还被问及他们的自动化和云解决方案供应商是选择同一家供应商还是不同的供应商。



请参阅图 16 了解完整数据

参与者还被问及他们偏好从单一供应商或在单一平台购买自动化和 RPA 解决方案还是从多个供应商或平台购买产品或解决方案组件。两类职能部门都略微偏好单一供应商或平台：



[请参阅图 17 了解完整数据](#)

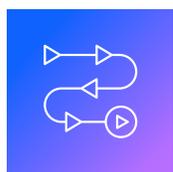
关键点

- 受访者重视供应商设计、部署和定制端到端解决方案的灵活性及其相关能力。
- 大多数受访者表示他们更喜欢使用私有和公有云混合以及使用一个供应商提供自动化解决方案。

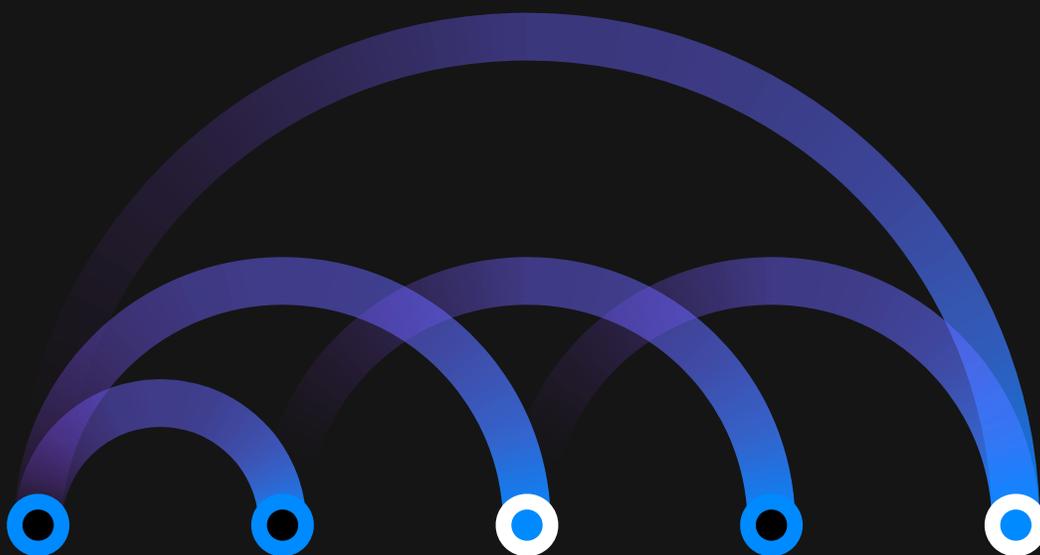
尽管自动化解决方案被视为一种为企业提供实际价值的解决方案，但用户还想拥有更多功能和更大灵活性、更低廉的成本以及在部署和集成时获得更多帮助等——他们会寄希望于新的供应商，力图实现所期盼的目标。

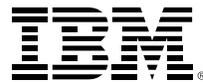
采取后续步骤

自动化和机器人流程自动化技术正在帮助各行各业的企业加速开发、降低成本、改善业务灵活性和提高客户体验。受访者坚信自动化将在企业未来的发展中继续发挥重要作用。



[了解自动化之旅可以带您走多远](#)





© Copyright IBM Corporation 2021

国际商业机器（中国）有限公司
了解更多信息，欢迎访问我们的
中文官网：<https://www.ibm.com/cn-zh>

美国出品
2021 年 12 月

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](https://www.ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。以下 Web 站点上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表：[ibm.com/legal/copytrade.shtml](https://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)。

本文档为自最初公布日期起的最新版本，IBM 可随时对其进行修改。
IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

附录

与 12 个月前相比的自动化优先级别

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

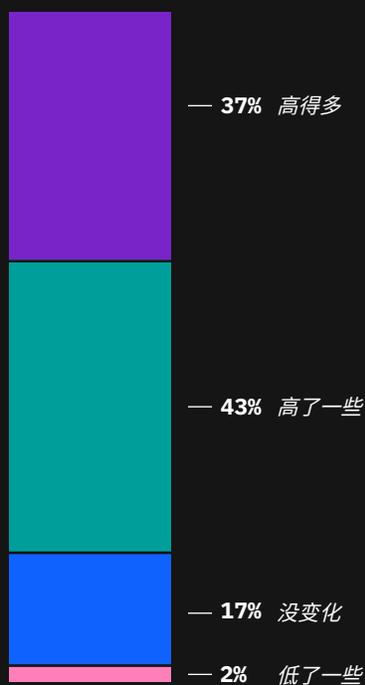


图 1

Q1. 与 12 个月前相比，您现在怎么看待自动化？

Q1a. 与 12 个月前相比，为什么自动化的优先级降了一些？

Q1b. 与 12 个月前相比，为什么您对自动化的关注没有变化？

Q1c. 与 12 个月前相比，为什么现在自动化的优先级更高？

顶级自动化/RPA SW 用例

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

	没有使用， 也不太可能实施	可能在接下来的 12 个月中实施	当前正在使用
IT 运营	8%	37%	65%
数字/数据安全	7%	38%	63%
劳动力利用与优化	11%	28%	53%
网络优化	11%	33%	52%
客户体验优化	13%	34%	50%
财务管理与规划	14%	39%	49%
市场营销分析	16%	37%	48%
风险与合规性	15%	36%	48%
逻辑分析与优化	16%	34%	47%
数据自助服务	15%	27%	46%
供应链分析与管理	16%	32%	46%
欺诈/异常检测	15%	30%	45%
销售预测	16%	31%	43%
生产与库存预测	19%	34%	43%
客服中心优化	21%	34%	41%
产品开发优化	18%	30%	41%
人力资源优化	19%	35%	41%
物理安全性	29%	34%	37%
预测机械故障/预防性维护	22%	31%	37%
产品推荐或供应	24%	32%	34%

图 2

Q7. 您的企业现在对哪些用例应用 [插入“RPA”，如果属于 RPA 用户] 自动化软件，在接下来的 12 个月中，您最可能在哪些领域应用新的自动化工具？

顶级自动化/RPA SW 用例（当前使用百分比）

A/B 95% 水平上具备显著差异

	总数	职能部门		规模	
		IT (A)	业务线 (LOB) 各部门 (B)	LE (A)	MM (B)
IT 运营	65%	70%	59%	66%	60%
数字/数据安全	63%	63%	62%	62%	64%
劳动力利用与优化	53%	53%	52%	56% B	45%
网络优化	52%	57% B	47%	56% B	45%
客户体验优化	50%	50%	49%	52%	45%
财务管理与规划	49%	43%	55% A	47%	51%
市场营销分析	48%	47%	49%	48%	49%
风险与合规性	48%	52% B	43%	50% B	41%
逻辑分析与优化	47%	48%	46%	49%	41%
数据自助服务	46%	47%	44%	47%	42%
供应链分析与管理	46%	46%	45%	48% B	39%
欺诈/异常检测	45%	47%	42%	48% B	38%
销售预测	43%	39%	48% A	42%	46%
生产与库存预测	43%	43%	43%	46%	37%
客服中心优化	41%	43%	38%	42%	37%
产品开发优化	41%	41%	40%	43%	35%
人力资源优化	41%	41%	41%	41%	40%
物理安全性	37%	37%	37%	40% B	31%
预测机械故障/预防性维护	37%	36%	38%	40% B	30%
产品推荐或供应	34%	33%	35%	35%	31%

图 3

Q7. 您的企业现在对哪些用例应用 [插入“RPA”，如果属于 RPA 用户] 自动化软件，在接下来的 12 个月中，您最可能在哪些领域应用新的自动化工具？

自动化程度已满足期望

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415



图 4

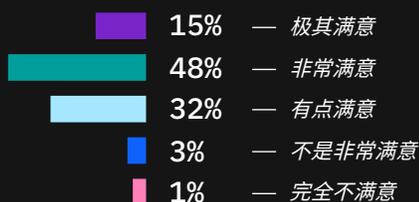
Q3. 在多大程度上，您的企业...

对目前使用的自动化/RPA 解决方案的满意度

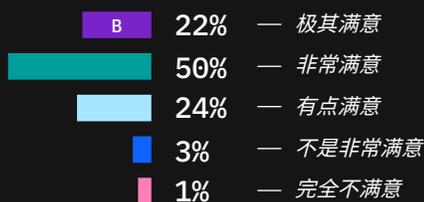
总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

A/B 95% 水平上具备显著差异

总数



RPA 用户 (A)



非 RPA 用户 (B)

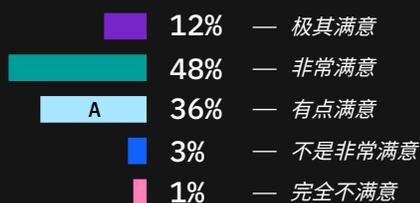


图 5

Q13. 您对自己企业当前使用的 [插入“RPA”，如果属于 RPA 用户] 自动化解决方案的满意度如何？

Q14. 哪些方面影响您对当前的 [插入“RPA”，如果属于 RPA 用户] 自动化解决方案的满意度？

[如果 Q13 = 1-3] 哪些方面有待改进？

[如果 Q13 = 4-5] 什么方面表现良好？

部署机器人的用途（针对在生产中结合机器人使用 RPA 的情形）



图 6

Q8. 您提到过您的企业中当前正在使用 RPA。您在生产中大约投放了多少个机器人？ (n=189)

Q9. 您当前在生产中使用机器人的主要用途是什么？ (n=181)

Q10. [询问在 S4 中表示他们使用 RPA 的那些受访者] 您在后台流程和前台流程中应用 RPA 机器人的比例是多少？ (n=168)

对自动化相关说法的同意程度

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

	完全不同意	不同意	立场中立	同意	完全同意
为开发团队提供很多益处	0%	2%	11%	49%	38%
为采用所付出的努力与花费都挺值得的	1%	2%	12%	50%	36%
在团队成员中建立更好的协作机制	1%	3%	16%	48%	33%
帮助吸引人才	1%	5%	22%	47%	26%
跟上创新的步伐具有挑战性	1%	7%	21%	47%	23%
不使用/大幅扩张使用可能带来负面财务后果	3%	8%	23%	44%	22%
决策经常因管理层不同意或不作为而受阻碍	5%	19%	27%	32%	16%
对大多数需求来说过度了	14%	31%	20%	22%	15%
实施势不可挡	6%	21%	23%	35%	14%

图 7

Q6. 对于以下有关自动化的说法，您有多同意或多不同意？

对自动化相关说法的同意程度（% 完全同意）

A/B 95% 水平上具备显著差异

	总数	职能部门		规模	
		IT (A)	业务线 (LOB) 各部门 (B)	LE (A)	MM (B)
为开发团队提供很多益处	38%	44% B	31%	42% B	30%
为采用所付出的努力与花费都挺值得的	36%	39%	32%	38%	31%
在团队成员中建立更好的协作机制	33%	36%	30%	36% B	27%
帮助吸引人才	26%	29% B	22%	25%	26%
跟上创新的步伐具有挑战性	23%	26%	20%	22%	27%
不使用/大幅扩张使用可能带来负面财务后果	22%	23%	20%	24%	18%
决策经常因管理层不同意或不作为而受阻碍	16%	18%	13%	16%	16%
对大多数需求来说过度了	15%	17% B	11%	14%	15%
实施势不可挡	14%	17% B	11%	15%	12%

图 8

Q6. 对于以下有关自动化的说法，您有多同意或多不同意？

感受到自动化/RPA 益处的程度

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

A/B 95% 水平上具备显著差异

	不知道/ 言之过早	1 未感受到	2	3	4	5 明显感受到
提高了数据质量	3%	1%	3%	17%	38%	38%
减少了手动错误	4%	1%	5%	18%	37%	34%
提升了工作的准确性	4%	1%	4%	20%	40%	32%
更快地提供客户服务	4%	2%	3%	22%	37%	32%
提供数据收集能力	4%	2%	4%	19%	41%	30%
提高了劳动力生产率	4%	1%	6%	20%	39%	30%
改善了客户体验	5%	2%	5%	24%	36%	29%
提高了客户的满意度	7%	1%	5%	23%	37%	27%
减少了人力资源方面的支出	5%	3%	8%	22%	34%	27%
增强 DM 支持，确认最佳行动方案， 确保可快速解决问题	6%	1%	7%	24%	36%	25%
具备扩展自如的能力，可根据需求波动 快速增加或减少	5%	2%	8%	23%	40%	23%
确保政策合规	7%	2%	6%	25%	37%	23%
缩短了开发周期	6%	2%	8%	25%	35%	23%
通过为业务用户赋能， 减少对 IT 部门的依赖性	5%	3%	9%	27%	35%	22%

图 9

Q11. 您的企业感受到下列 [插入“RPA”，如果属于 RPA 用户] 各种自动化软件益处，现已达到何种程度？

采用/大幅扩张自动化/RPA 软件面临的挑战程度

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

A/B 95% 水平上具备显著差异

	1 不是 重大挑战	2	3	4	5 极其重大的 挑战	LE (A)	MM (B)
具备此专业知识的人才雇佣成本高昂/难以寻觅	6%	12%	28%	35%	19%	55%	53%
担忧执行情况	7%	15%	28%	36%	15%	52%	49%
学习自动化技术的复杂性	6%	11%	32%	34%	17%	52%	46%
其他计划享有更高优先级	7%	14%	31%	30%	18%	49%	46%
基础架构集成不足，无法继续	9%	14%	30%	32%	14%	49%	41%
难以确定用例应用自动化软件的优先级	8%	15%	33%	31%	14%	48% B	37%
难以证明投资回报率	7%	18%	31%	29%	15%	44%	43%
难以选择正确的供应商	10%	16%	31%	26%	17%	42%	45%
缺乏用以定义成功的核心 KPI 指标	9%	16%	32%	29%	13%	42%	44%
我们的组织中没有足够的倡导者/高管心存疑虑	9%	20%	30%	27%	13%	39%	43%
缺乏行业标准	12%	20%	30%	25%	14%	39%	37%
担心供应商锁定	13%	19%	31%	26%	11%	38%	36%

图 10

Q12. 请对您的企业在成功采用或扩展应用 [插入“RPA”，如果属于 RPA 用户] 自动化软件的过程中，针对下列每项挑战所表现出的难易程度进行评分。

下一年更换自动化/RPA 供应商的可能性

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

A/B 95% 水平上具备显著差异

总数



RPA 用户 (A)



非 RPA 用户 (B)

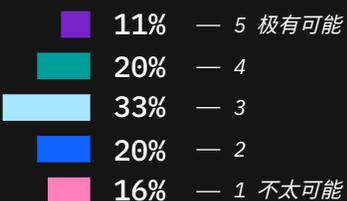


图 11

Q16. 您下一年更换[插入“RPA”，如果属于 RPA 用户]自动化供应商的可能性有多大？

自动化/RPA 供应商属性的重要程度排名

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

	排名第一	第二	第三	第四	第五
技术支持	6%	11%	8%	7%	8%
具有竞争力的价格	9%	7%	8%	7%	8%
轻松集成我的业务流程	11%	7%	8%	4%	7%
易于扩展	8%	8%	6%	7%	7%
有能力集成现有/旧系统	5%	7%	7%	10%	7%
经验证的投资回报率	8%	8%	5%	8%	6%
能满足监管与合规要求	6%	5%	8%	8%	7%
易于合作开展业务	8%	5%	7%	8%	5%
集成 AI 功能	7%	7%	6%	5%	6%
行业专业知识	7%	6%	7%	5%	6%
流程专业知识	6%	5%	5%	6%	7%
提供市场领先的安全性	4%	5%	4%	7%	6%
很多知名公司使用/信赖	3%	6%	4%	4%	4%
大型自动化解决方案组合	3%	4%	3%	4%	6%
相关用例	3%	4%	4%	4%	3%
与供应商的现有关系	4%	2%	4%	3%	2%
应用通用的方法（开放标准/开源）	2%	2%	3%	3%	3%

图 12

Q15. 在选择[插入“RPA”，如果属于RPA用户]自动化供应商时，以下哪项属性最重要？
请从下表中选择5个最重要的属性。

自动化/RPA 供应商属性的重要程度排名（百分比排名前 5）

A/B 95% 水平上具备显著差异

	总数	职能部门	
		IT (A)	业务线 (LOB) 各部门 (B)
技术支持	41%	38%	44%
具有竞争力的价格	40%	36%	44% A
轻松集成我的业务	38%	36%	40%
易于扩展	37%	41% B	32%
有能力集成现有/旧系统	36%	33%	39%
能满足监管与合规要求	34%	33%	36%
经验证的投资回报率	34%	35%	33%
易于合作开展业务	33%	31%	36%
集成 AI 功能	31%	33%	28%
行业专业知识	31%	31%	30%
流程专业知识	29%	28%	31%
提供市场领先的安全性	26%	30%	23%
很多知名公司使用/信赖	22%	24%	19%
大型自动化解决方案组合	20%	18%	21%
相关用例	19%	19%	18%
与供应商的现有关系	16%	17%	16%
应用通用的方法（开放标准/开源）	14%	17% B	10%

图 13

Q15. 在选择[插入“RPA”，如果属于RPA用户]自动化供应商时，以下哪项属性最重要？
请从下表中选择5个最重要的属性。

更换供应商的驱动因素 (在那些打算下一年可能会更换供应商的群体中)

总数=207、RPA 用户数=80、非 RPA 用户数=127

A/B 95% 水平上具备显著差异

	RPA 用户 (A)	非 RPA 用户 (B)
改进了功能以满足我们的需求	29%	43% A
有能力提供定制方案/灵活度	36%	36%
寻求更好的价格	30%	39%
有能力处理从战略到实施的端到端项目	38%	29%
需要更好的客户服务与支持	28%	35%
寻求经过改进的产品性能	31%	32%
有能力支持和集成我们更广泛应用的技术需求	31%	31%
增强了安全保障功能	34%	27%
需要一些更容易使用/学习的東西	28%	29%
监管与合规知识	25%	29%
需要全局部署/支持	31%	24%
行业特有的知识/产品	30%	24%
领先/创新型产品与功能	25%	26%
更好的版本刷新/更新节奏	29%	23%
需要与其他基础架构兼容	21%	24%
需要整合至另一平台和/或套件或产品	29%	18%
迁移至云平台/云服务供应商	33% B	16%
生态系统的覆盖面	24%	20%

图 14

Q17. [询问本问题, 如果 Q16=4-5] 有哪些因素促使您想更换供应商?

在哪里部署自动化解决方案

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

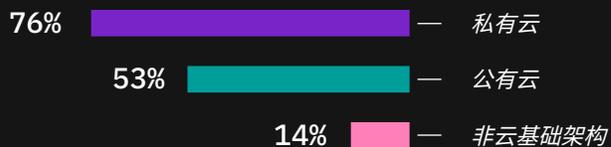


图 15

Q22. 您会在哪里部署自动化解决方案?

使用相同或不同供应商的自动化/云解决方案

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

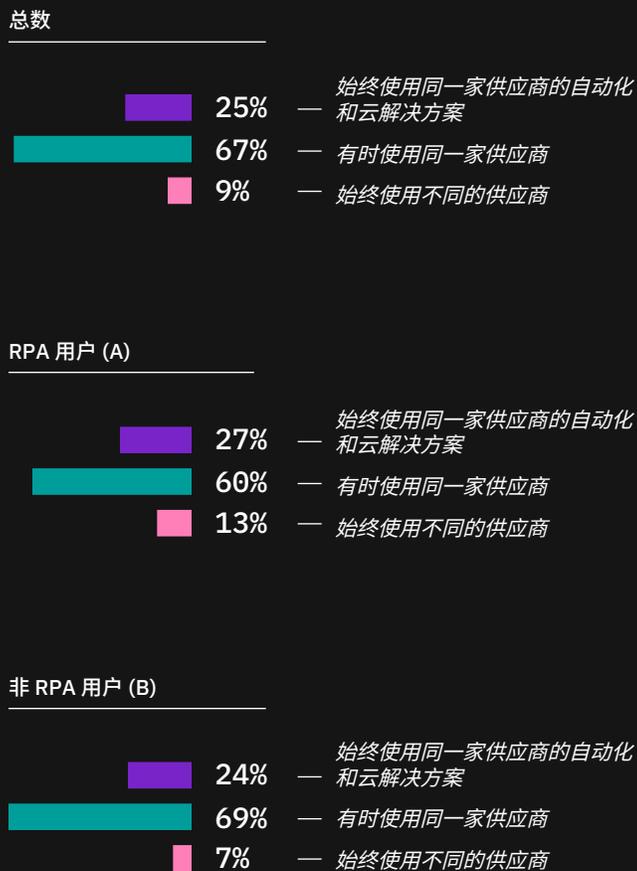


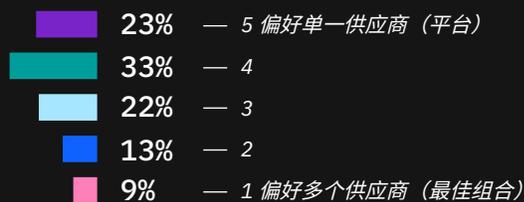
图 16

Q21. 您使用同一家供应商还是不同供应商的自动化和云解决方案?

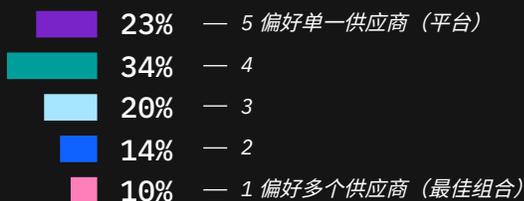
偏好单一 VS 多个自动化解决方案供应商（平台 VS 最佳组合）

总数=604、RPA 用户数=189、非 RPA 用户数=415

总数



RPA 用户 (A)



非 RPA 用户 (B)

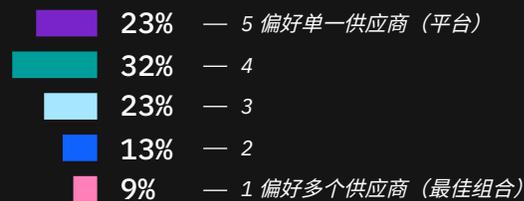


图 17

Q20. 您偏好从单一供应商（平台）还是从多个供应商（最佳组合方案）购买自动化解决方案？