
2021 年財務長同儕見解：數位轉型和 IT 支出優先順序

全球財務長問卷調查

2021 年財務長同儕見解：數位轉型和 IT 支出優先順序

全球財務長問卷調查



Dimensional Research | 2021 年 4 月

簡介

2020 年，隨著公司尋求快速轉型為遠端工作，支援新的客戶互動管道及管理供應鏈中斷，企業親眼目睹了科技對公司營運成果帶來的影響。數位轉型迅速變成財務長最常提及的話題。

然而，公司若不僅想要具備韌性，還要成長、創新，財務長除了必須具備財務基礎，還要精通技術。諸如人工智慧 (AI) 和機器學習、雲端、機器人流程自動化 (RPA)、行動技術和無頭商務之類的創新，不再僅僅是資訊長的專屬範疇。當今的財務長必須與資訊長合作，引領公司數位轉型計畫中的投資，以獲取最大的投資報酬並降低風險。

本調查從財務長的角度檢視數位轉型和 IT 支出的趨勢，並致力回答這個重要的問題：當代財務長對數位轉型的看法是什麼？哪些 IT 計畫是最有價值的？哪些是浪費時間和資源的？財務長如何排定整體 IT 投資的優先順序？財務長如何看待投資報酬率並衡量技術投資的報酬率？財務長與資訊長之間的關係如何發展？財務長與資訊長之間要建立穩健的合作關係，需要哪些關鍵因素？

以下報告由 Rimini Street 贊助，資料出自 Dimensional Research 所進行的全球線上問卷調查。受訪者為來自 13 個國家/地區的 1500 多名財務長或同級的高階財務專業人員，代表的公司年營收超過 2 億美元。



重要發現

- **數位轉型是財務長的首要任務**
 - 80% 的受訪者認為數位轉型是企業前五大要務之一
 - 71% 的受訪者表示數位轉型是其公司成功的關鍵
 - 新的數位轉型投資是技術支出增加的主要因素
 - 95% 的受訪者同意技術投資對於從新冠肺炎中恢復至關重要
 - 73% 的受訪者表示新冠肺炎使他們提高了數位轉型投資
- **IT 支出優先順序必須與業務價值密切相關**
 - 財務長傾向於能最佳化現有投資 (44%)、產生收益 (40%)，以及改善流程和效率 (39%) 的 IT 專案
 - 67% 的受訪者拒絕將寶貴資金浪費在無法為企業「帶來進步」的 IT 投資上，還有 70% 的受訪者希望削減不必要的 IT 投資支出
 - 77% 的財務長會將資金分配給高投資報酬率的數位轉型計畫
- **穩健的財務長與資訊長合作關係對公司有益**
 - 92% 的受訪者認為成功的財務長需與同級的資訊長關係良好
 - 2020 年有 77% 的財務長改善了與資訊長的關係
 - 23% 的財務長回報與資訊長的關係變差，認為資訊長欠缺關鍵領域的專業知識 (33%)、缺乏彈性 (32%)，和計畫無法展現投資報酬率 (31%) 是主要原因

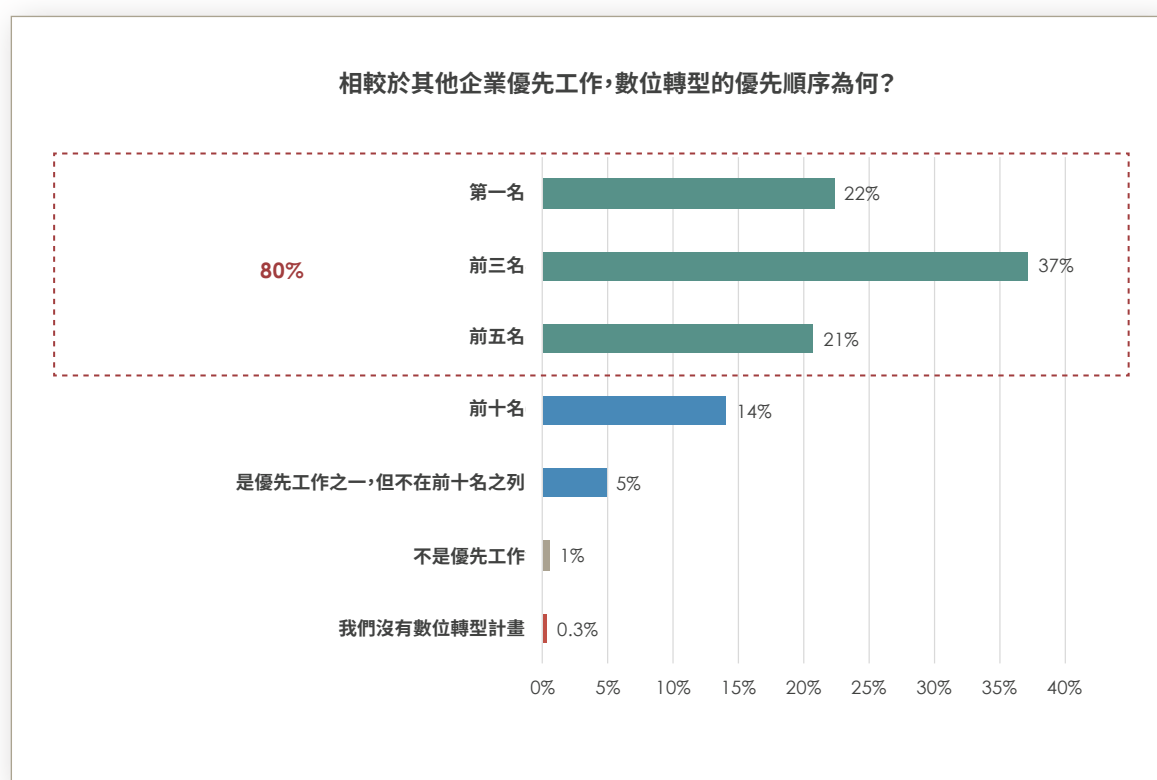


Dimensional Research | 2021 年 4 月

詳細發現：數位轉型是財務長的首要任務

財務長看好數位轉型

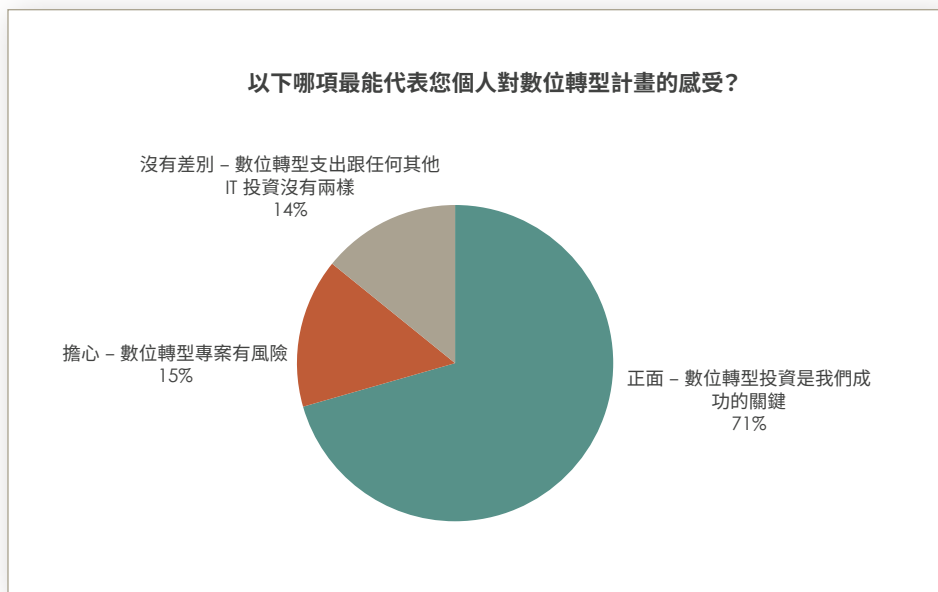
與通常被視為 IT 預算守門員的傳統財務長相比，現代財務長對技術及其提供回報的潛力和風險的理解程度，預計將比以往更高。數位轉型不只是趕流行，而是財務長的首要之務。當被問到數位轉型與公司其他計畫相比的重要性時，80% 的財務長認為數位轉型在首要任務中排名前五，更有 59% 的財務長認為排名前三。





Dimensional Research | 2021 年 4 月

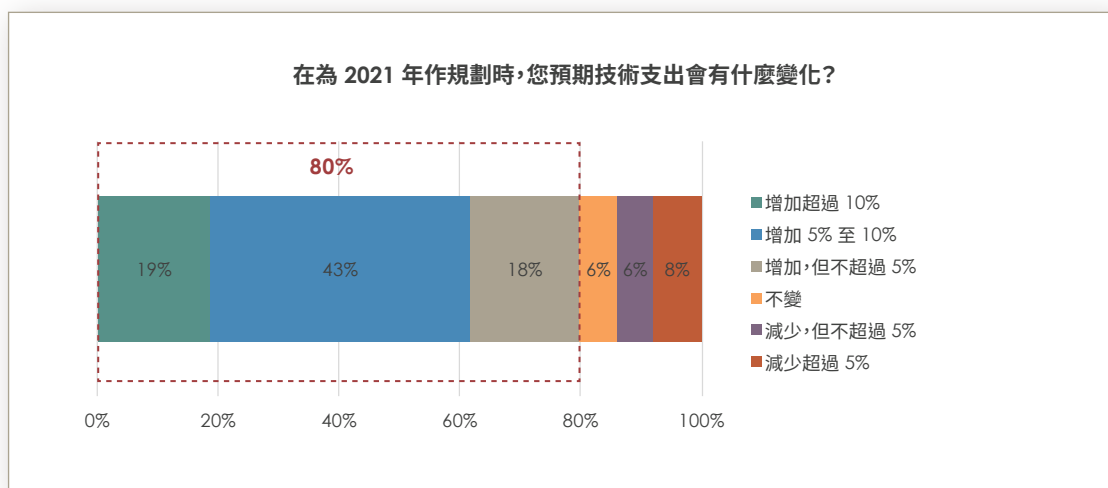
他們對數位轉型的個人看法也反映了財務長日益提高的技術水準，以及對於技術對業務效能影響的理解。具體來說，有 71% 的財務長表示，他們個人認為數位轉型是公司成功的關鍵。



2021 年技術支出預計將增加

儘管對數位轉型的正面看法，不必然有助於提高預算，但財務長的 2021 年技術支出計畫確實反映了他們對數位轉型應為關鍵業務的看法，其中 80% 的財務長預計今年的技術支出將會增加。

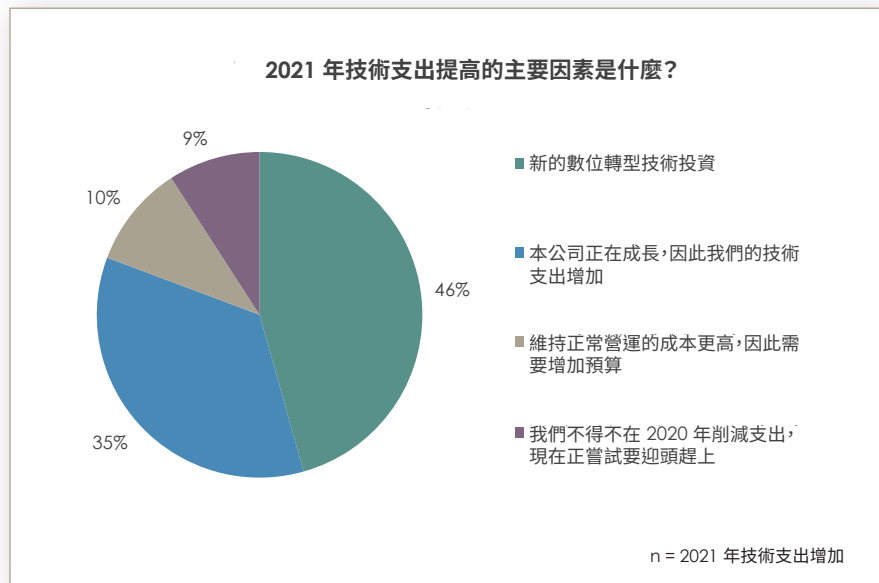
值得注意的是，當被問到帶動 2021 年技術支出增加的主要推手時，幾乎半數 (46%) 的財務長都表示，是受到新的



數位轉型投資所推動。此外，超過三分之一 (35%) 的財務長表示，公司整體成長帶動了技術支出增加。

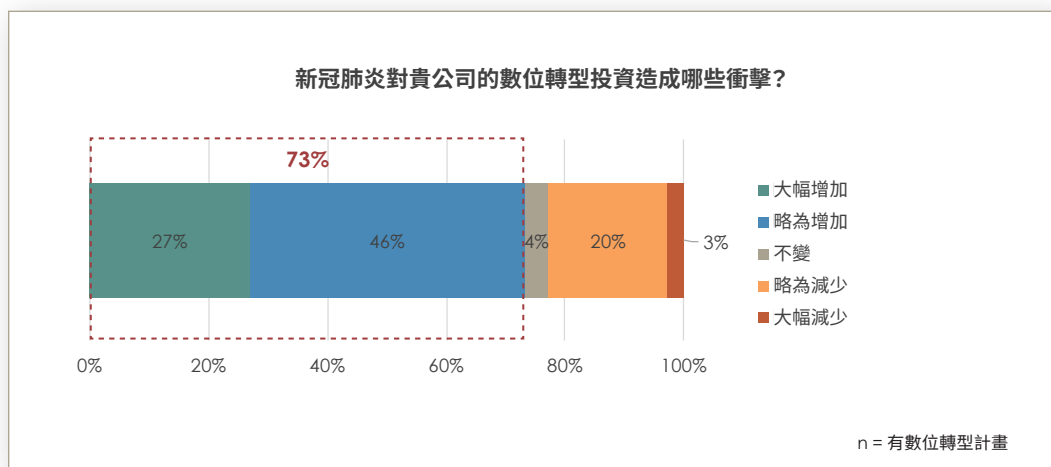


新冠肺炎加速數位轉型



技術投資一直是快速變化和持續彈性的推動力。儘管 2020 年以前已有許多公司在進行數位轉型，但新冠肺炎大大加快了技術的採用率，以支援新的關鍵需求，包括遠端作業、線上客戶互動，以及供應鏈採購等。

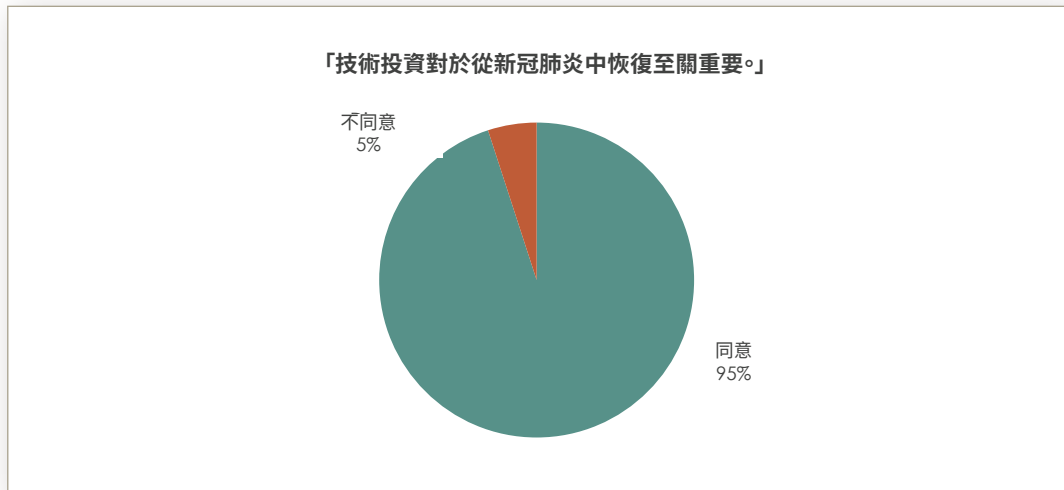
將近四分之三 (73%) 的財務長表示，新冠肺炎使他們的數位轉型投資增加。這個數字包括四分之一以上 (27%) 的公司已在過去一年中「大幅」提高了其數位轉型投資。





Dimensional Research | 2021 年 4 月

絕大多數 (95%) 受訪者同意，技術投資對於從新冠肺炎造成的業務衝擊中恢復至關重要。

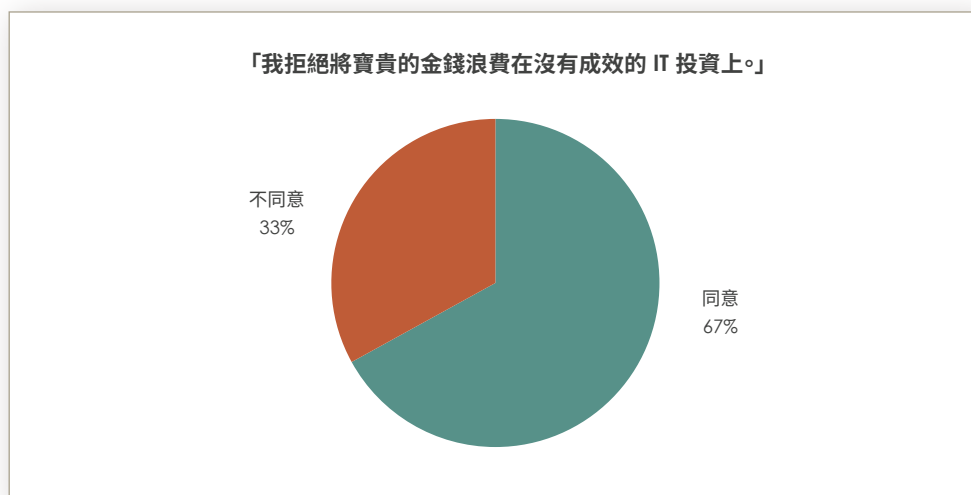


詳細發現：IT 支出優先順序必須與業務價值緊密相連

除了數位轉型和新冠肺炎衝擊等較廣泛的主題，這項調查還發現，財務長都很清楚技術投資必須帶來的價值，以及根據業務價值和影響，最有可能獲得資金的專案類型。

財務長期望技術投資具有明確的業務價值和強勁的投資回報率

長期以來，財務長負責創造成本結構、管理支出，但是控制成本的工作已經變得越來越複雜。許多公司成本不斷上升，快過收益成長，對維持成長和獲利構成了挑戰，為策略性 IT 優先項目提供資金變得更加困難。曾被視為必要的許多傳統成本項目，例如管理資料中心、維護軟體授權或進行昂貴且會中斷業務的原廠主導升級，現在都受到嚴格審查。財務長對於 IT 支出的關鍵考慮因素之一，是優先考慮能產生正面業務成果的項目，有 67% 的財務長同意，他們不能將金錢浪費在無法「帶來進步」的 IT 項目上。



2021 年財務長同儕見解：數位轉型和 IT 支出優先順序

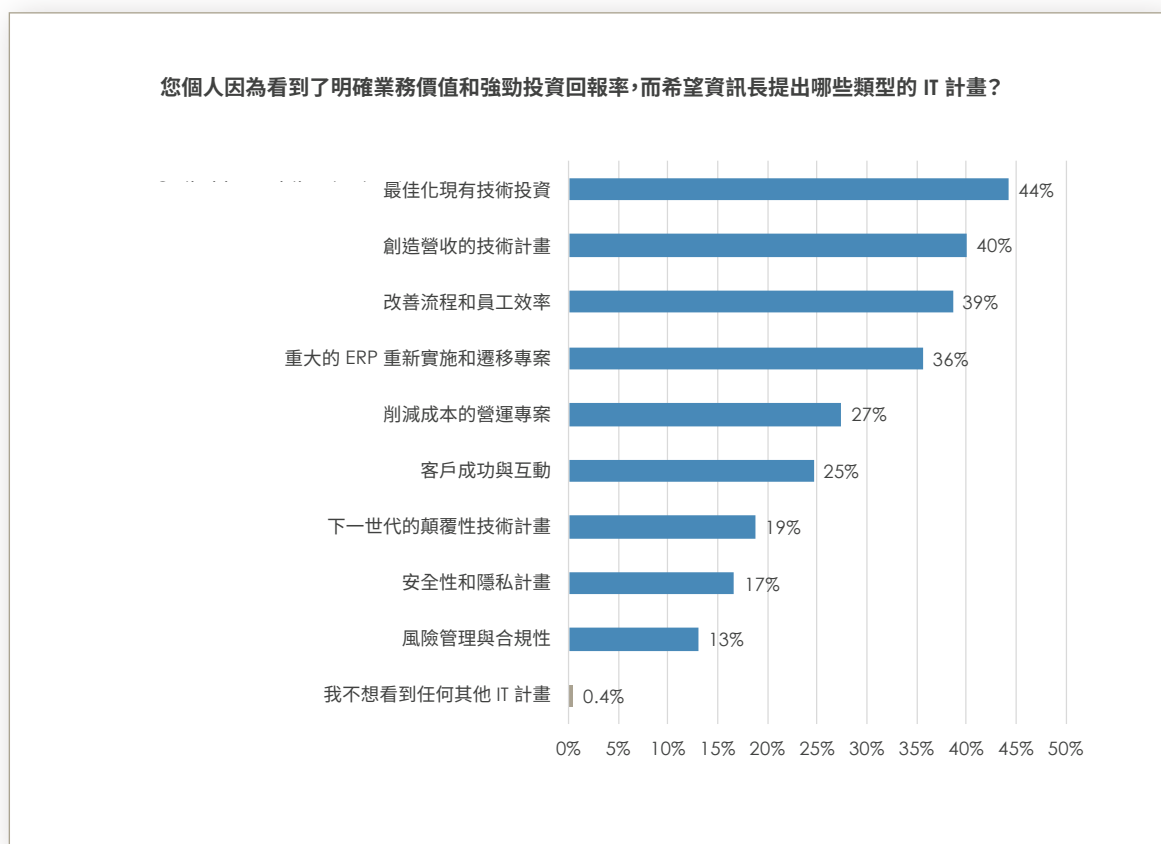
全球財務長問卷調查



Dimensional Research | 2021 年 4 月

資訊長若能持續最佳化 IT 營運，就能處於有利地位，創造、保有新的資金和資源來源，進行與業務優先順序一致的策略性 IT 投資。將從策略性節約中獲得的資源（預算、人員和時間）巧妙地重新分配到關鍵的全新營收創造計畫上，幫助組織渡過生存或穩定模式，或在蓬勃成長模式中加速發展。

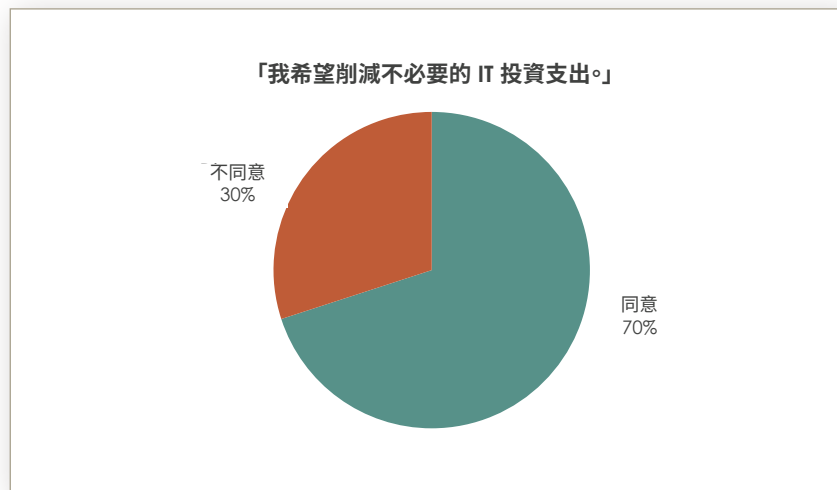
財務長期望資訊長能提出具有明確業務價值和強勁投資報酬率的投資提案。當被問到他們個人希望資訊長能提出更多何種類型的 IT 專案，以獲取價值時，有三種投資躍居榜首，包括最佳化現有技術投資（44%）、營收創造技術計畫（40%），以及改善流程和員工效率（39%）。



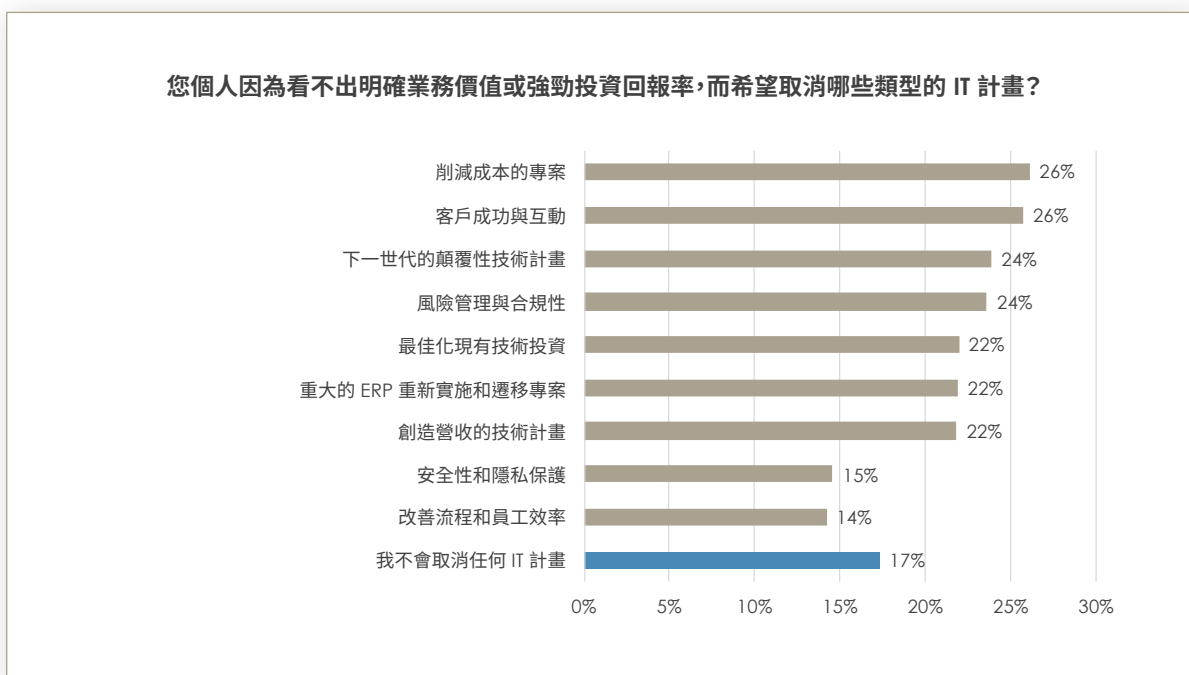


財務長不能單純為了省錢而削減成本

儘管財務長會支援適當的技術投資，但他們並非提款機。財務長和財務主管站在公司第一線，協助公司應對經濟情勢的起伏，將業務效率擺第一。為此，有 70% 的財務長表示他們確實希望削減不必要的 IT 投資支出。這樣的回應，顯示公司必須考量各項 IT 投資能否提供更好的業務成果並改善流程，來決定其優先順序。



但是，財務長不能只為削減成本而削減成本，任何削減都必須要能帶來正面的整體業務成果。有趣的是，當問到財務長他們寧可取消的 IT 計畫類型時，削減成本的專案 (佔 26%) 排名第一，表示這些專案通常不是高價值的工作，並且可能不利於業務。



2021 年財務長同儕見解：數位轉型和 IT 支出優先順序

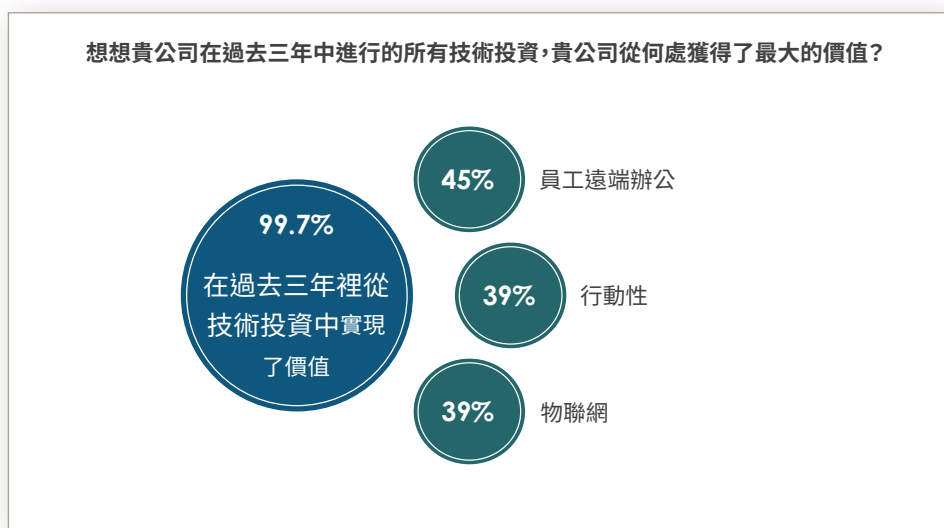
全球財務長問卷調查



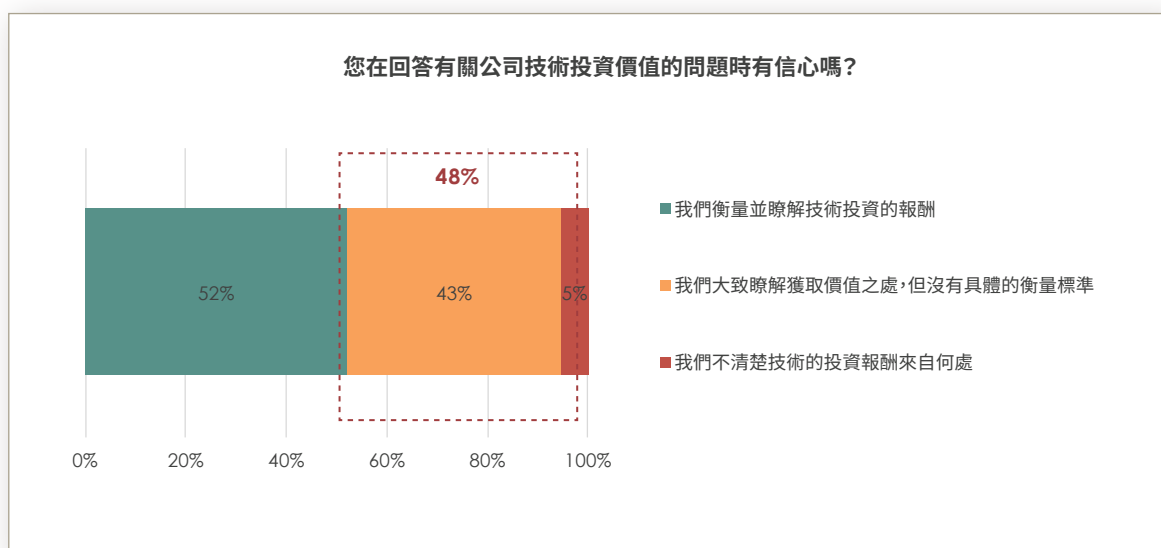
Dimensional Research | 2021 年 4 月

在過去三年裡，多數的技術投資皆已有所回報

如今的財務長不僅要記錄和回報公司業績，而且還必須幫助推動能為公司創造價值的技術變革。現在比以往任何時候都更需要做出正確的技術支出決策，以在近期和長期提供可衡量的投資報酬。當被問及過去三年裡他們的技術投資是否有價值回報時，幾乎每位財務長 (99.7%) 都表示他們相信技術投資確實看到回報。尤其是員工遠端工作 (45%)、行動性 (39%) 和物聯網 (39%)，是價值最高的技術投資類型。其他被認為有推動價值的領域包括將基礎架構轉移到雲端 (27%)、面向客戶的 SaaS 技術 (27%)、商業智慧和資料分析 (24%)，以及安全技術 (21%)。



儘管數位轉型明顯是最關鍵的技術投資領域之一，但據財務長指出，這些支出所獲得的實際投資報酬率卻不那麼顯而易見。令人擔憂的是，有一半 (48%) 的財務長表示他們無法準確地評估其技術支出的投資報酬率。



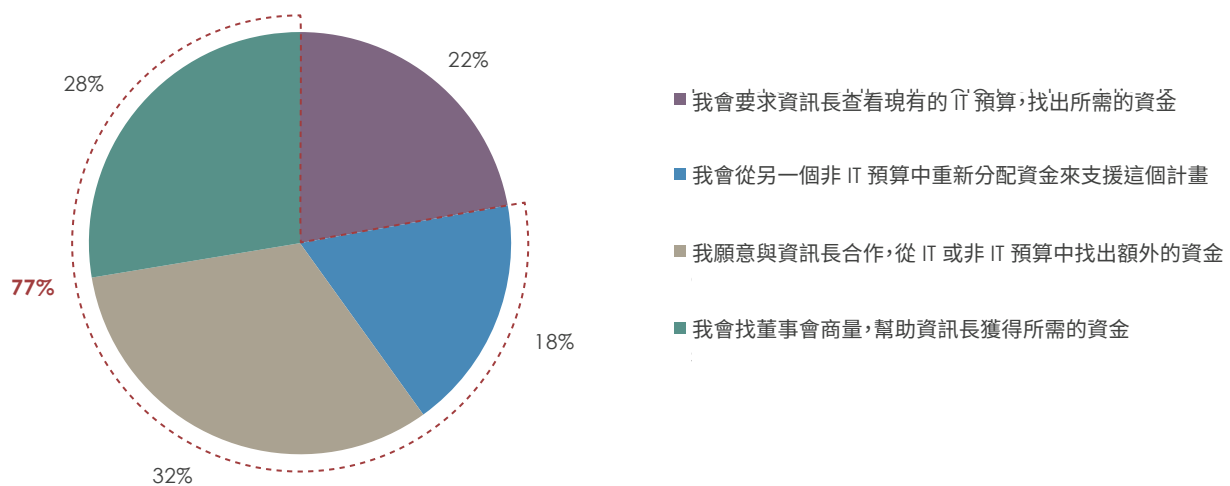


Dimensional Research | 2021 年 4 月

財務長將為有前景的數位轉型提供資金

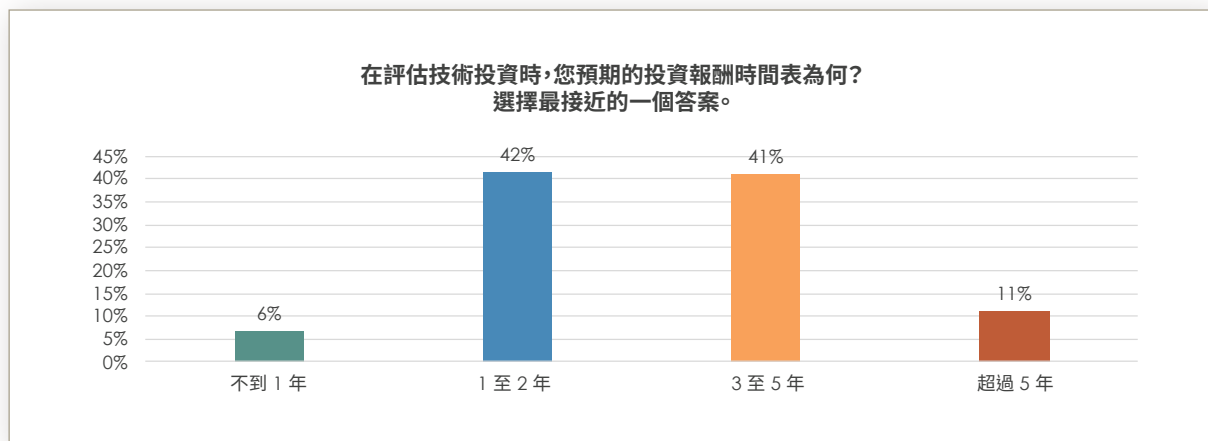
財務長對數位轉型計畫的接受度日益提高，並願意支持有明確業務成果的專案，意思就是他們越來越願意為能達成其主要價值目標的專案籌措資金。現代的財務主管正迅速成為其組織內的潛在變革促進者。他們透過資助關鍵的數位轉型和技術計畫，優先考慮將關鍵資源用於能為投資者提高價值的創新和策略行動。這項調查的主要發現之一是，如果資訊長提出的新專案有充分的商務理由，77% 的財務長願意為新專案提供資金。此外，還有 28% 的人甚至會找上董事會，以拿到所需的資金。這項發現表明，資訊長的商務理由越有說服力，專案能獲得新預算（而非由資訊長現有的 IT 預算資助）的可能性就越大。

想像您的資訊長向您提出一個需要額外資金的數位轉型提案。該提案似乎合理，而且可能有很高的投資報酬率。以下哪項是您最有可能的回應？



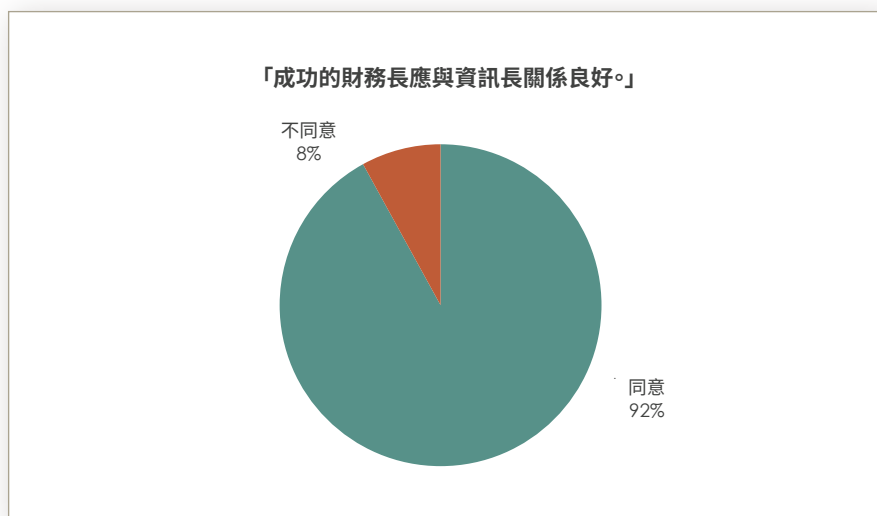


財務長也預期技術支出的投資報酬率會迅速顯現。特別是，46% 的財務長希望其技術投資能在兩年內看到投資報酬率。考慮到技術創新的速度，雖然此一時間表似乎很快，對重大計畫而言可能不實際，但也並非不合理。需要縮短投資報酬時間的財務長應考慮建議其資訊長採用分階段或自籌資金的方法，要能追蹤並建立快速且可證明的成效。當無法迅速回收成本時，例如多年期 ERP 遷移或升級專案提案，財務長可能需要與資訊長合作，以明確的商務理由和投資報酬時間表來支持其資金要求。



詳細發現：穩健的財務長與資訊長合作關係對公司有益 與資訊長的關係對成功至關重要

技術使財務長與資訊長在組織中所扮演的角色持續擴大，也使 IT 部門與財務部門之間需更緊密的協作。現在的財務長不僅要處理財務，還必須對客戶、市場，及技術如何連結兩者有深刻瞭解。如果這兩個角色能夠合作並提出有



2021 年財務長同儕見解：數位轉型和 IT 支出優先順序

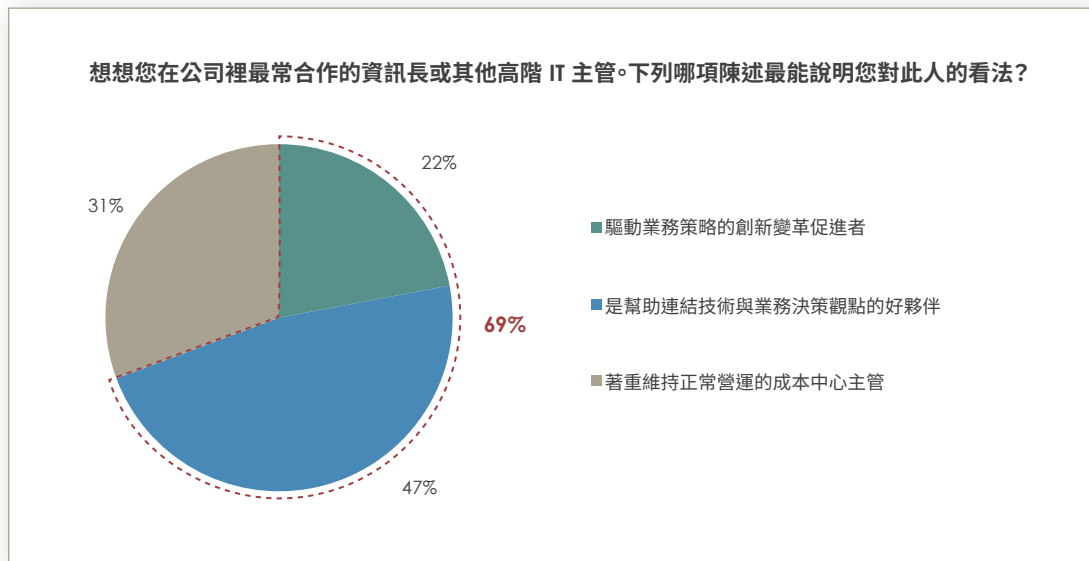
全球財務長問卷調查



Dimensional Research | 2021 年 4 月

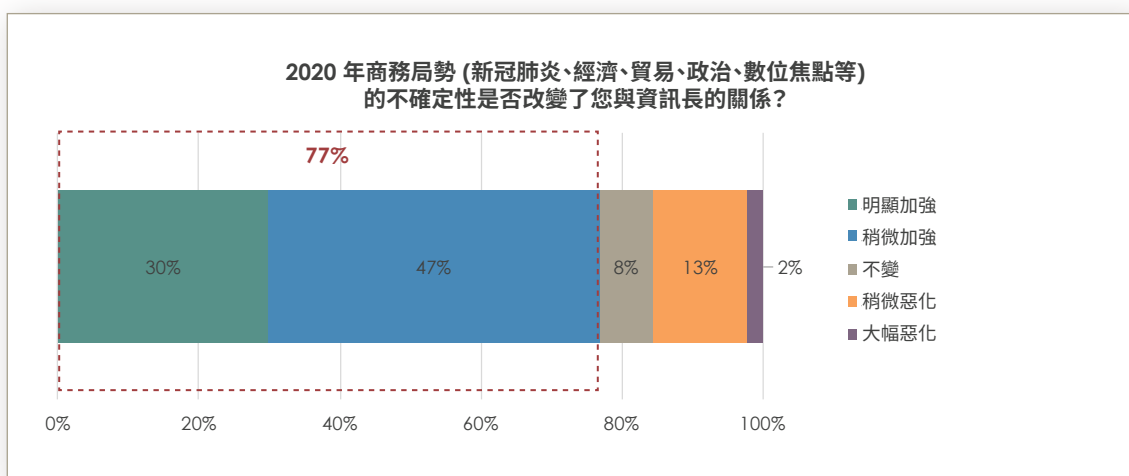
意義的問題，會成為一個非常有生產力的團隊。財務長非常認同這點，有 92% 的受訪者認為與資訊長關係良好是成功的關鍵。

本調查指出，有 69% 的財務長對他們的合作夥伴資訊長持樂觀態度，其中 47% 的受訪者表示資訊長是幫助釐清



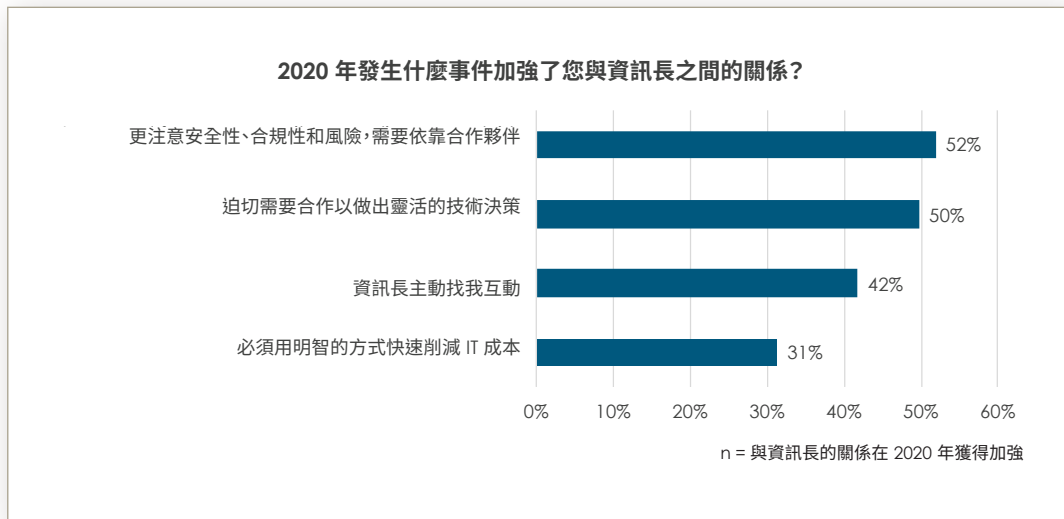
技術與業務決策之間細節的好夥伴，還有 22% 稱讚資訊長是驅動業務策略的創新變革推動者。超過三分之二的財務長對其資訊長抱持正面的觀感，這種穩固的關係，讓財務長與資訊長的合作得以推動數位轉型、引領董事會的方向。

2020 年的衝擊，加強了財務長與資訊長的關係



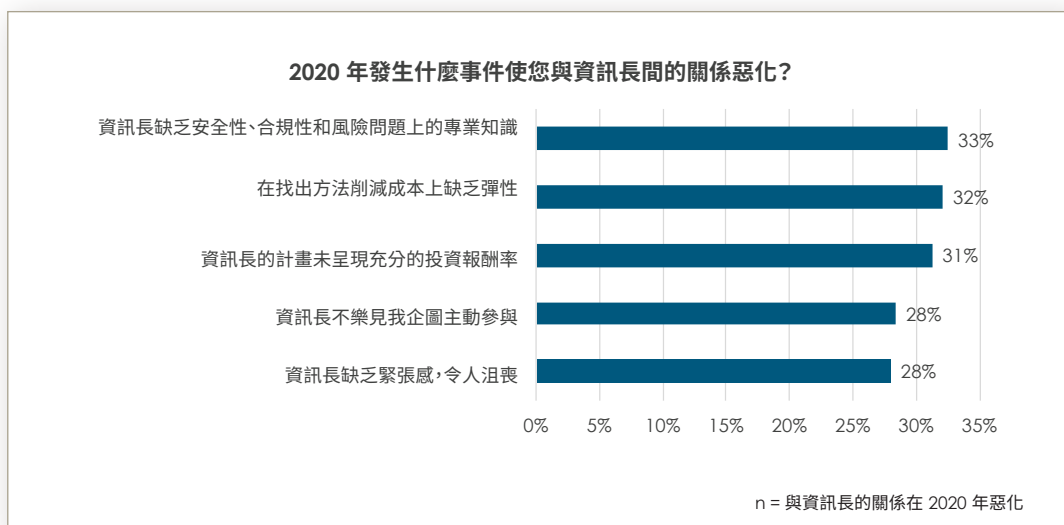


本調查的最大的發現之一，是新冠肺炎、貿易、經濟和政治不確定性在 2020 年造成的衝擊，鞏固了財務長與資訊長的合作關係。超過四分之三 (77%) 的財務長提到，去年充滿挑戰性的業務情勢強化了他們與資訊長的關係。



當我們深入研究探索促進 2020 年財務長與資訊長關係發展的因素時，調查顯示原因遠不只是削減成本的措施。具體而言，財務長主要將此一變化歸因於對安全性、合規性和風險的日益重視，使他們必須擴大其夥伴關係 (52%)，迫切需要進行協作以做出靈巧的技術決策 (50%)，以及資訊長主動與他們互動 (42%)。

表示去年與資訊長關係惡化的財務長，列出了許多原因。包括資訊長缺乏因應安全性、合規性和風險問題的專業知識 (33%)，在找出削減成本的方法上完全缺乏彈性 (32%)，計畫缺乏明顯投資報酬率 (31%)，拒絕嘗試主動參與 (28%)，以及資訊長缺乏緊張感 (28%)。



2021 年財務長同儕見解：數位轉型和 IT 支出優先順序

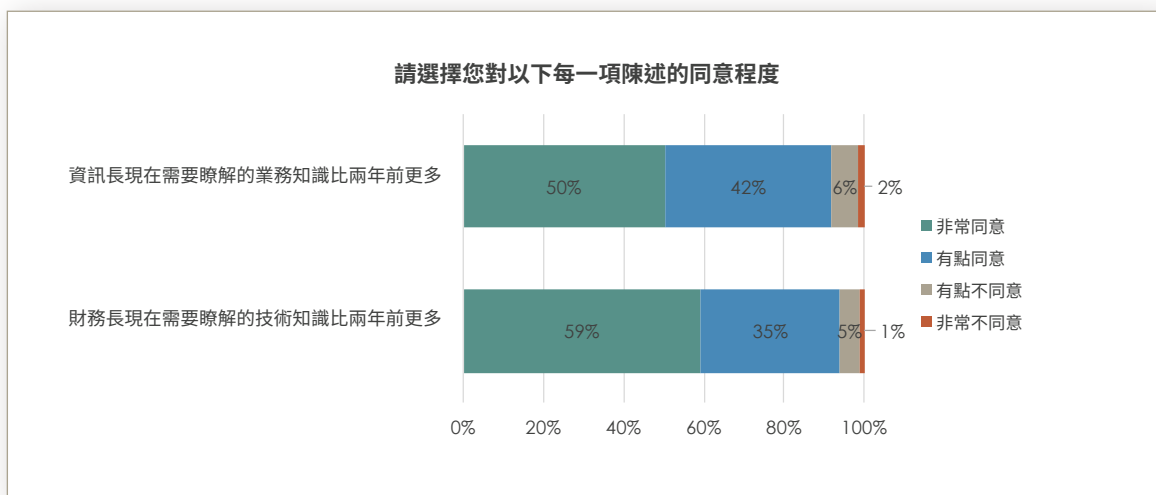
全球財務長問卷調查



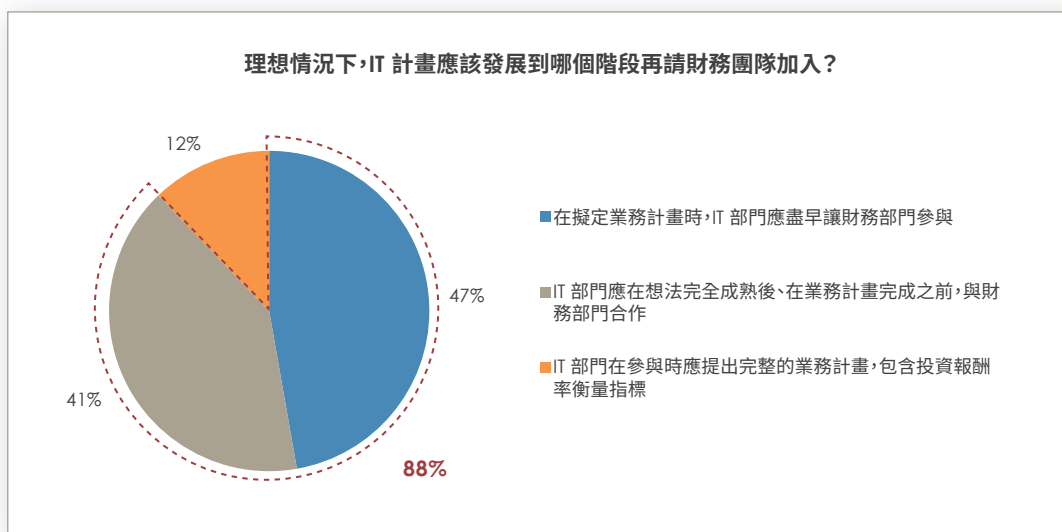
Dimensional Research | 2021 年 4 月

儘管其中一些因素並非財務長所能控制，但建立一致的業務案例工具和範本，有助於讓財務長與技術長的關係更清晰，並使 IT 團隊更清楚地瞭解財務長的期望。同時，許多財務長對技術越來越了解，也有助於將對話範圍擴大到預算以外，建立平台，在預算審查之外持續進行更多協作。

儘管財務長與資訊長的關係緊密相連，但有時會因為兩人用不同「語言」討論同一主題而產生分歧。例如，資訊長



有時難以傳達 IT 專案的投資報酬率、業務優先順序和成本，因為他們更專注於完成工作所需要的技術知識。反過來說，財務長期望資訊長提出明確的業務理由，但卻不是每次都能理解科技本身以做出正確的財務決策。根據調查，有 92% 的財務長表示，資訊長現在必須比兩年前更瞭解業務。他們也必須在這段關係中為自己的部分負責。有 94% 的受訪者同意財務長需要更加精通技術。



2021 年財務長同儕見解：數位轉型和 IT 支出優先順序

全球財務長問卷調查



Dimensional Research | 2021 年 4 月

多數財務長偏好在計畫拍板定案前讓資訊長參與討論

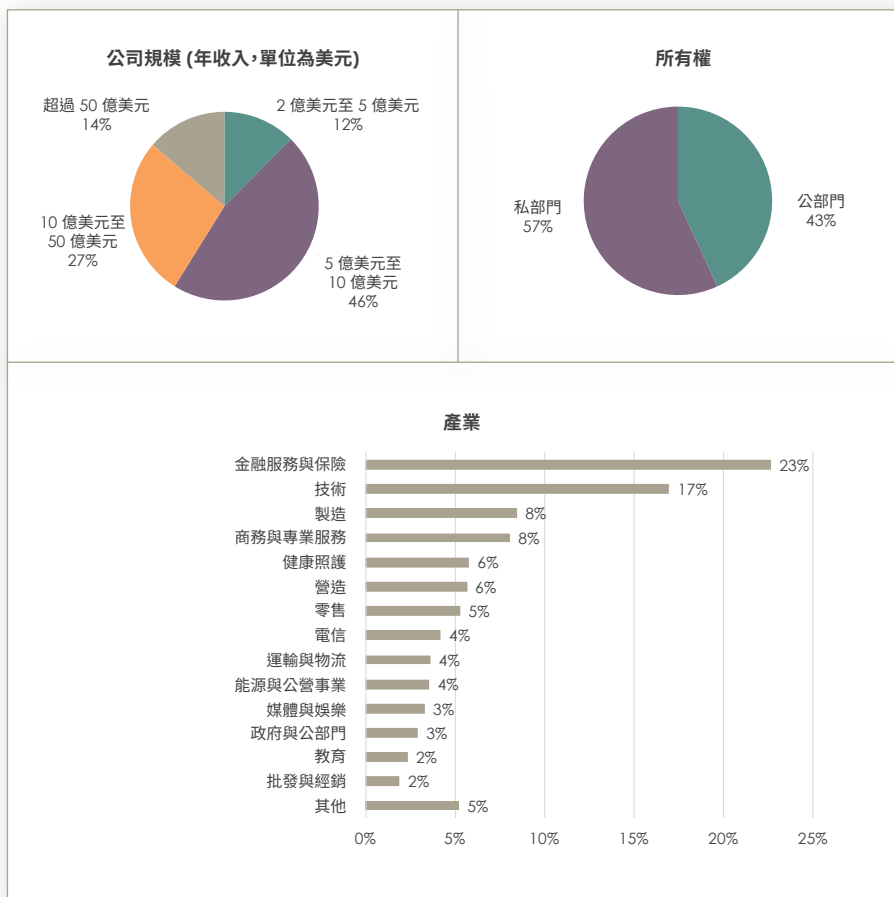
財務長和資訊長參與重要的新 IT 計畫時，時機是關鍵。多數財務長 (88%) 希望資訊長在業務計畫完成草擬之前讓財務長加入。具體來說，有 47% 的受訪者希望在擬定業務計畫時讓技術長參與其中，而 41% 的受訪者希望 IT 部門在想法成熟後、業務計畫完成前與財務部門合作。

結論

隨著數位轉型成為多數財務長的首要任務，強健的財務長與資訊長夥伴關係比以往任何時候都更為重要。意思就是財務決策者應該學習科技的語言。要成功做到這點，資訊長必須更深入瞭解財務長的心態。廣義來看，無論是數位轉換或基礎架構，都要審慎評估營運支出，並期待 IT 預算中的每個項目都應該展現價值。

財務長和資訊長都在過去的一年都看到彈性、協作，以及技術對於韌性和創新的重要性。展望 2021 年與未來，IT 與財務之間透過緊密合作，著重於透過數位轉型驅動價值，將成為財務長和資訊長成功策略的共通點。

調查方法和受訪者人口資料



2021 年財務長同儕見解：數位轉型和 IT 支出優先順序

全球財務長問卷調查



Dimensional Research | 2021 年 4 月

2020 年 12 月，我們對美國、墨西哥、巴西、英國、德國、法國、波蘭、以色列、澳大利亞、紐西蘭、日本、新加坡、馬來西亞、南韓的財務主管個別寄送了一份線上問卷調查。共有 1,572 名符合資格的人員完成了調查。所有參與者皆為財務長或同級的高階財務主管，其所屬公司年營收至少 2 億美元。受訪者所屬的公司規模有大有小，包括各種產業公部門與私人企業。

關於 Dimensional Research

Dimensional Research® 為科技公司提供實際的市場調查。我們與客戶合作，為其提供可執行的資訊，從而降低風險、提高客戶滿意度、使業務成長。我們的研究人員是現代企業及其客戶所使用的應用程式、裝置和基礎架構方面的專家。如需詳細資訊，請造訪 dimensionalresearch.com。

關於 Rimini Street, Inc.

Rimini Street, Inc. (那斯達克股票代碼:RMNI) 是企業軟體產品和服務的全球供應商，也是 Oracle 和 SAP 軟體產品的第三方支援供應商的領導品牌，以及 Salesforce® 的合作夥伴。公司提供優質、回應迅速和整合式應用程式管理和支援服務，使企業軟體授權用戶可節省高額成本、騰出資源進行創新，並達成更亮眼的業務成果。全球 Fortune 500 大企業、中等企業、公共部門及來自各行各業的其他組織，共超過 4,000 家企業，都將 Rimini Street 視為值得信賴的企業軟體產品和服務供應商。欲知更多請參閱網站 <http://www.riministreet.com>，追蹤公司推特 @[riministreet](#) 和 Rimini Street 的 [Facebook](#) 粉絲專頁及 [LinkedIn](#)。LR-80707 | TW-062421