

预测2021：数字化赋能员工以促进银行转型

总监、分析师Jason Malo
副总裁、分析师Darrin M. Courtney
高级总监、分析师Fabio Chesini
副总裁、分析师Don Free
副总裁、分析师Alistair Newton



在2020年初，各大银行就已经在对其员工进行了数字化赋能，但新冠疫情的到来让已有标准发生了改变，暴露了服务和自动化的不足。CIO可以利用Gartner预测2021，将在整个企业赋能员工的战略作为工作重点。



总监、分析师
Jason Malo



副总裁、分析师
Don Free



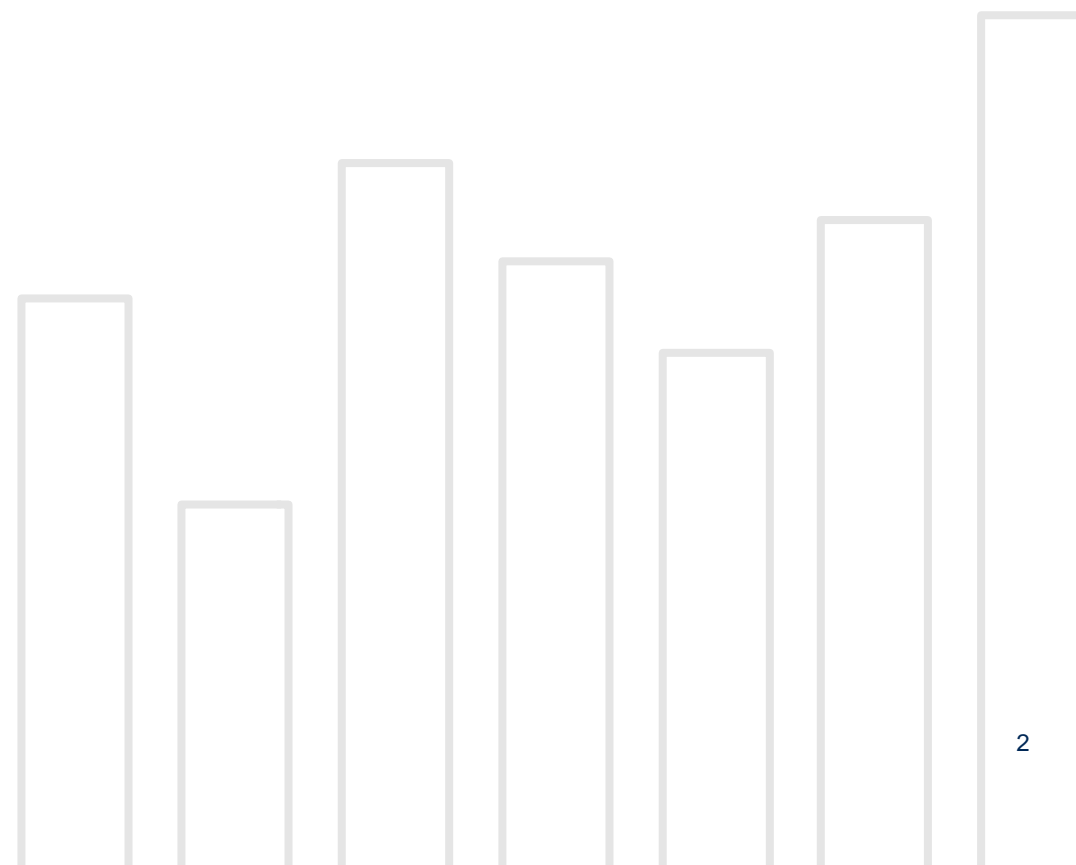
分析师
Darrin M. Courtney



副总裁、分析师
Alistair Newton



高级总监、分析师
Fabio Chesini



概述

主要观点

- 银行需要动态的信用风险模型，涉及与社会、政治和经济危机相关的不确定因素。
- 新的业务模式和生态系统参与需要银行员工支持新的销售和分销渠道，以及新的客户互动方式，从而使用优化后的能力、提供优化后的服务。
- 由于流程仍需监督，彻底的端到端数字化往往不切实际或成本过高，而且边缘案例更适合人工处理，因此自动化项目中与全职员工（FTE）相关的投资回报率（ROI）往往无法在实现计算。
- 低代码应用开发早已有之，但多个数字化颠覆事件共同出现导致大量工具涌入，以满足不断增长的需求。无代码开发产品属于低代码工具，主要针对LOB公民开发者。

建议

负责金融服务数字化业务战略和创新的CIO应该：

- 通过纳入有关个人和企业行为的数据来进行预测，为复杂的新评分系统提供依据。
- 通过与风险和运营部门等面向客户的领导者合作，确保企业雇佣和使用所需的角色和技能，支持新的生态系统驱动商业模式。

- 通过将自动化指标的重点集中在业务成果，而不仅仅是完成 workflow 任务所需的人工时间上，在自动化项目中取得更大的成功。
- 为公民开发者提供具有内置防护栏的低代码/无代码开发工具，确保IT和业务利益相关方具有必要的可视性和监督能力。这将避免高昂的错误成本、违反法规或员工对同一问题多重处理，同时使管理层具有监控能力。

战略规划假设

到2021年，20%的静态信用评分算法将被淘汰，并被动态信用评分算法所取代。

到2024年，至少40%面向客户的员工将直接参与到外部生态系统中，满足客户偏好及其在银行的需求。

到2022年，25%的自动化业务案例将以失败告终，因为这些案例基于裁员而非客户满意度或新营收。

到2024年，超过50%的金融服务支持供应商将会提供无代码或低代码工具，供非IT员工使用。

分析

基础信息

早在新冠疫情危机之前就有迹象表明，数据驱动洞察、业务流程自动化或服务门户整合等数字化赋能能将逐渐扩展到银行员工。虽然银行在自动化和多渠道客户旅程方面取得了长足的进步，但显然，人工服务将依旧在银行服务方面发挥重要作用。

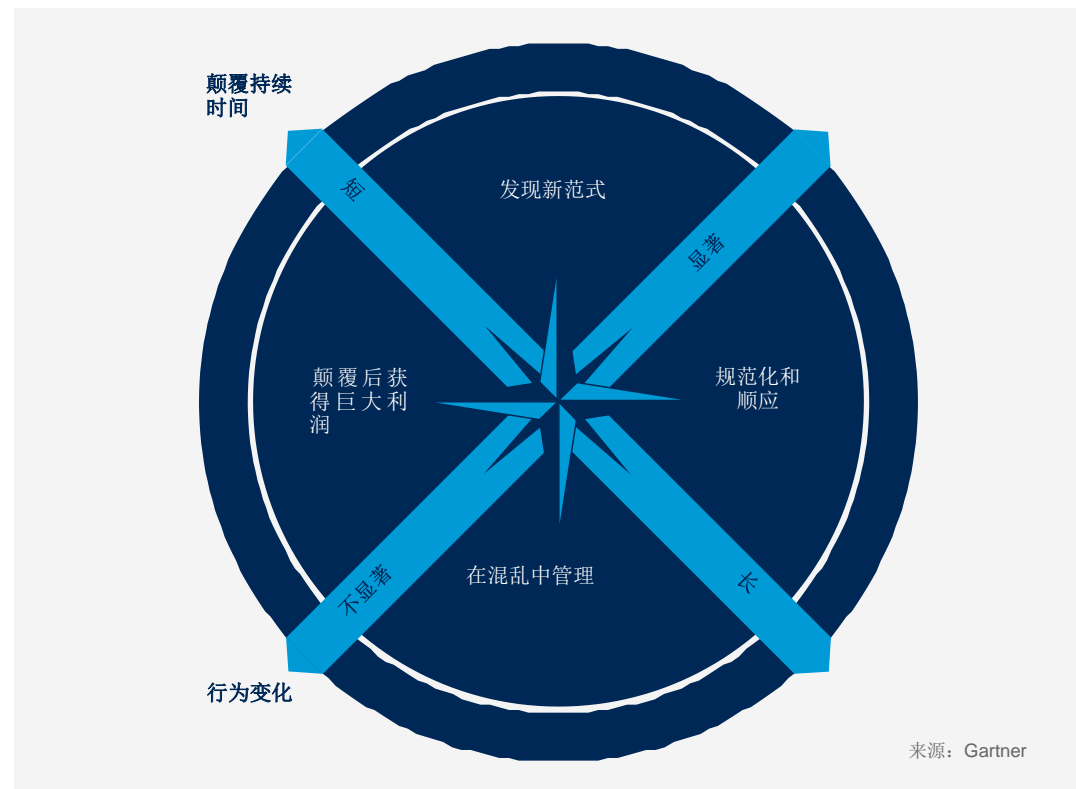
Gartner银行业预测2021从2021年展望至2024年。虽身处不确定性之中，但部分影响已然显现。

实时的市场影响对借贷和信用展延造成了压力，这是新冠疫情危机前鲜少有人能预料到的情景。银行为其员工进行数字化赋能的压力将会增加，因为银行的数字化赋能不仅限于远程办公。银行CIO必须确保自动化项目接纳员工意见，以获得他们的支持并产生最佳效果。

此外，员工将获得以前只有IT部门才具有的新工具和能力，但仍需额外的支持和治理。

预计新冠疫情及其导致的行为变化将改变服务的启用和交付方式，具有深远意义。为了获得更广阔的视角，CIO可以分析不同的情景，重新设定预期，建立新的罗盘方位（见图1和《使用Gartner重置情景，深度分析从银行生存到银行复兴》）。

图1.Gartner 2020年全球重置情景



尽管这些情景提供了更多的视角，但对于银行CIO来说，他们需要减少对支持性工具的关注，而更多地关注如何进行员工数字化赋能，同时确保其工作重点始终以反映客户体验为主。在本研究中，Gartner的4大预测将说明这一重大范式的转变。

战略规划假设

战略规划假设：到2021年，20%的静态信用评分算法将被淘汰，并被动态信用评分算法所取代。

分析师：Fabio Chesini

主要观点：

- 银行目前使用静态模型框架进行客户信用风险评估。但当这些模型无法应对大规模的健康危机时，他们将逐渐退居次位和/或被淘汰。
- 银行需要动态的信用风险模型，涉及与社会、政治和经济危机相关的不确定因素。
- 40%的消费者在新冠疫情开始时是经济弱势群体，并且随着失业率上升该群体人数也随之增加，越来越多本来信用良好的人将无法通过静态评分模型的评估。

市场影响：

在评估信用度时，当前的信用评分系统主要关注的是经济确定性背景下的过去行为。但新冠疫情扰乱了正常的经济运行模式，包括人们和企业一贯的信用度。因此，在接下来的几年里，不确定性将是新常态（见《后疫情时代的不确定性：客户驱动力》），静态信用评分框架将不再适用。

不过，在新冠疫情之前，就有人对静态信用评分的局限性感到担忧。在2008-2009年金融危机之后，研究人员在比较了美国小企业管理局的长期数据后在《信用风险杂志》上写道：

“金融危机让风险经理、金融监管者、投资者和评级机构了解到了信用风险模型的局限性……我们发现，动态模型在多个时间段和业务范围内能够始终生成更准确的经济损失预测。此外，研究结果表明银行应该考虑开发具有动态样本和模型设计的资本充足、贷款损失准备和证券化贷款估值模型。”

虽然有些国家（及其市场）具有地理相似性，但他们有各自的经济复苏计划，实际情况也不尽相同，因此集中化的静态信用评分系统并不适合。银行CIO必须准备投资和实施新的动态信用评分系统，使业务范围与每个市场的复苏进程保持一致。

动态信用评分是一种预测性技术，它可以基于财政政策负利率或封城和社交距离等社会行为的变化，对人和企业的行为进行预测。

这样的模型在很大程度上需要具有强大的判断能力，不过目前还没有证据表明它在正常情况下比静态系统更有效或准确。但灵活的评分系统显然更适合疫情等危机情景。

动态评分模型需要的新数据是：

- 人口
- 个人和企业行为
- 行业类型
- 基于现实制约因素重新调整个人经济（针对个人）或业务模式（针对企业）的能力

银行CIO应确定将非常规数据整合到动态信用评分系统中的方法，并为其一线员工提供可以获取非传统数据的平台，非传统数据包括：

- 每个辖区的封锁阶段以及限制个人和企业行动的方式
- 政府的流动性刺激程度
- 地理定位数据

此外，政府实际上是商业银行经济救济计划中的最终贷款人。银行CIO应该通过考虑不同选区对这种信用额度的还款行为，为新的评分系统提供所需的能力。首先，银行可以在经济复苏过程中帮助政府，并成为其战略伙伴。其次，他们可以了解“市场新常态”是如何形成的；这将有助于银行重新配置可能适合未来的静态模型。

建议：

- 通过评估静态标准对市场变量的统计容忍度，对当前的信用评分系统进行影响评估。
- 通过采用基于高影响市场情景可能产生的消费者风险、市场波动和政策变化的模型来评估信用风险，从而开发一个复杂的信用评分系统。
- 通过整合外部数据和评估预测个人和企业行为的新分析工具，培养IT能力，对复杂评分模型进行监督和使用。

相关研究报告：

利用情景规划使业务和I&T战略在日益动荡的世界中更具弹性

后疫情时代的不确定性：客户驱动力

后疫情时代的不确定性：财务驱动力

后疫情时代的不确定性：业务和IT运营驱动力

战略规划假设：到2024年，至少40%面向客户的员工将直接参与到外部生态系统中，满足客户偏好及其在银行的需求。

分析师： Don Free和Alistair Newton

主要观点：

- 全球范围内的预期增长、竞争和开放式银行倡议正在推动金融服务公司与合作伙伴共享数据和其他资产。
- 参与数字生态系统并与更多的合作伙伴合作，需要在企业内培养新技能和新角色。
- 新的业务模式，特别是那些以合作、协调和匹配为中心的业务模式，将需要银行员工支持新的销售和分销渠道，以及新的客户互动方式，从而使用优化后的能力、提供优化后的服务。

市场影响：

当金融服务公司试图通过创新的增值服务使自己脱颖而出（并增加收入）时，他们还须应对传统和新兴的竞争威胁。57%的金融服务公司认为技术巨头或金融科技初创公司是行业的主要威胁，而只有49%的公司提到了传统竞争对手。

这种竞争，再加上世界上许多地区实施开放式银行的指令，增加了私人 and 公共API的使用。根据《Gartner 2019年API使用和战略调查》：

- 超半数企业正在或将要使用第三方提供的API。
- 不到一半的企业已经/将开放其API。

虽然扩大生态系统和增加金融科技伙伴关系为企业带来了机会，但它们也需要新的技能、角色和KPI来衡量其表现。

企业与生态系统合作伙伴交换数据和其他资产需要适当的安全保障。IT团队应纳入网络安全专家，以减轻违反威胁和相关风险。企业利用第三方API并对外开放API，应执行API管理战略并培养相关能力，如增加一名API产品经理，负责制定API战略、确定完善升级的优先次序并促进实施。

选择正确的生态系统合作伙伴并确保技术要求得到满足也是十分重要的，这需要对客户和业务需求有深入的了解，并有能力确定理想的结果。CIO必须与业务领导者合作，他们须：

- 识别来自行业内外的潜在合作伙伴。
- 确定关键标准并进行评估，以决定合适的合作伙伴。
- 评估潜在风险。
- 确定并解释所有各方的目标和目的。
- 协商互利条款。
- 管理合作伙伴关系。

这些活动加在一起已经超出了许多传统产品经理的职责范围。面向客户的员工必须能够与内部员工和合作伙伴协作，因为他们可能在以下方面发挥作用：

- 为客户设置产品和服务的访问权限
- 解决问题以确保最佳的客户体验
- 在发生问题时减轻风险
- 销售或管理合作伙伴关系

成功的衡量标准将根据每个关系的目标和目的而有所不同，所有利益相关方必须理解并同意这些标准。例如，营收不是短期内唯一的绩效指标；Gartner的研究表明，生态系统通常需要三到五年的时间才能实现盈利。针对客户数量、潜在客户、上市时间、服务成本和交易量等因素也是很好的绩效指标。

建议：

- 与业务伙伴合作，确保企业使用支持上述新业务模式所需的角色和技能。
- 衡量、跟踪和报告已经明确设定的绩效目标，使结果明确，企业可以根据需要调整和完善战略。
- 确保制定和实施安全政策和治理。在与生态系统合作伙伴交换数据或其他资产时，利用API管理工具来降低风险并了解API使用模式。

相关研究报告：

金融服务生态系转变CIO思维的方式

通过积极的合作伙伴识别和定位方法实现生态系统目标的3个步骤

数字化产品管理中API产品经理的角色演变

战略规划假设：到2022年，25%的自动化业务案例将以失败告终，因为这些案例基于裁员而非客户满意度或新营收。

分析师： Jason Malo

主要观点：

- 银行为自动化建立的**ROI**业务案例主要是基于裁员，其次是基于流程效率和成果，而这完全是反其道而行。
- 在自动化项目中与**FTE**相关的**ROI**往往无法计算，因为减少周期时间、减少错误和边缘案例更适合由人工来处理。
- 如果员工认为自动化能够带来新的工作机会，或者是能使他们目前的工作更加好做或提升效率，他们更有可能支持自动化。

市场影响：

当银行确定项目的优先次序时，他们经常根据可以减少多少时间和员工来评估自动化措施。然而，裁员可能会导致员工的抵制情绪，从而限制其收益。在**Gartner 2019年RPA状况调查**中，大约三分之一的机器人流程自动化（**RPA**）倡议领导者表示，他们在企业中实施**RPA**时遇到了重大或极端的阻力。只有12%的领导者表示，他们在**RPA**倡议中没有遇到任何阻力。

该研究还显示，三分之二的**RPA**倡议不会有任何影响，甚至可能增加员工人数。这也就是说，即使减少员工人数可能是自动化项目的一个既定目标，但如果他们想减少阻力，自动化支持者必须更好地阐明这一流程的意图和好处，比如减少错误和加快周期时间。 **CIO**必须明确自动化将产生新的员工管理任务，而不仅仅是消除这些任务。

裁员是导致员工抵触情绪和缺乏对业务流程成果关注的两个最常见的隐患，而企业却认为裁员能够加速自动化项目。当项目的成功是以消除员工能力为前提时，完全取代人工活动（而不是流程完善）就成为了项目的驱动力。即使一个角色可以完全自动化，但随后流程的持续发展还需要人进行监督或确保实施后事情的顺利进行，这是十分正常的。基于**FTE**的指标应该包括支持新流程可能需要的人数，并包括为支持流程和未来发展必须加强或增加的新技能。在**RPA**调查中，有三分之一的银行仍然把减少员工人数作为关键结果，但历史告诉我们，这样做的银行很少能实现全部的预期收益。

要想提高项目效益，自动化项目的目标应该集中在改善流程结果、新的工作方式、新的服务、增加客户和员工的参与，以及新的可扩展的产品。要想确保项目成功并减少阻力，项目的最终目标及其影响应该传达给所有角色。

建议：

- 在业务指标上衡量自动化的成功与否，如流程完成率，此外还有SLA，如完成单笔交易或流程所需的人工时间。
- 通过让熟练角色来监测、补救和重新插入信息或决策数据到自动化流程中等方式，防止每个边缘案例自动化的成本超支和范围变广。
- 通过支持员工技能提升和提高内部晋升率，支持自动化项目并最大限度地减少员工对自动化的抵触情绪。

相关研究报告：

预测2020：RPA复兴的动力来自于不断变化的产品和对卓越运营的热衷

RPA的实施状况

零售银行业务自动化变革期间的沟通清单

商业银行业务自动化变革期间的沟通清单

自动化将如何改变金融服务领域的未来工作

战略规划假设：到2024年，超过50%的金融服务支持供应商将会提供无代码或低代码工具，供非IT员工使用。

分析师： Darrin Courtney

主要观点：

- 低代码应用开发早已有之，但多个数字化颠覆事件共同出现导致大量工具涌入，以满足不断增长的需求。无代码开发产品属于低代码工具，主要针对LOB公民开发者。
- 多年来影子IT活动结果好坏参半，应用领导者因此对鼓励公民IT感到担忧。公民IT从业者往往缺乏实现高质量结果所需的适当工具和支持性环境，这可能导致他们重新回到影子IT。
- IT组织仍然没有如同预期参与到公民IT倡议中，这可能导致安全、质量和治理问题。

市场影响：

低代码（甚至是无代码）解决方案已经存在了相当长的时间，但随着它们的不断完善，其采用范围继续扩大，甚至超出了IT员工和开发人员这一典型领域。这些低代码解决方案最初是为了加快项目进展，而不需要掌握编码语言，它们：

- 释放了IT人员宝贵的时间。
- 经常针对应用开发或网站创建而定制，有时被称为快速应用部署（RAD）工具。
- 应用于流程和工作流（尽管有些是以应用为重点）。

许多业务流程管理（BPM）供应商的解决方案允许编码人员快速地将各种组件捕捉在一起，高效设计工作流。其他解决方案，如SaaS和商用货架产品（COTS）平台、RPA、集成平台即服务（iPaaS）和智能业务流程管理套件（iBPMS）也有助于简化许多过去属于IT密集型部门的工作。

这些工作现在已经不局限于IT部门，而由对改善自己的工作流、应用程序、仪表盘和体验感兴趣的公民编码员、公民开发者和其他LOB员工承担。

大多数供应商支持某种程度的非传统无代码定制。例如：

- 投资组合管理解决方案允许员工为重新平衡投资组合或触发警报设置自己的规则。
- 报告软件允许用户使用自己的标准，为他们自己或客户设计定制化的报告。
- 大多数顾问或银行家的桌面提供某种形式的部件化或拖放功能，所以一线员工可以自行设计仪表盘的外观和感觉。
- 后台员工利用RPA和其他自动化和工作流工具来简化和自动化普通任务和活动。

然而，公民IT从业者能做的将远不止简单的任务或单一的重点工作流，他们还可以通过整合多个供应商的解决方案，创造全新的工作流和体验，从而进一步提升这些能力。《Gartner 2020年跨行业数字摩擦调查》显示，平均有41%的非IT员工能够定制或构建数据或技术解决方案。

银行CIO将面临的挑战是，如何在利用公民IT/LOB开发者所能提供的能力与失去对更广泛的公司架构的效率、规模和能力的控制的威胁之间取得平衡。当成千上万的员工开始创建自己的解决方案时，他们会对IT部门进行监督和支持，但甚至也可能给LOB带来合规、法律和客户体验（CX）等问题。

Gartner的调查还显示，各行业之间存在很大差异，但在金融服务领域，37%的业务技术人员处于“最”和“最不”依赖IT部门之间的中间地带。这表明，技术工作已经十分分散，非IT员工已经从技术终端用户转变为技术生产者。银行CIO必须努力支持公民IT，确保其安全地保持在业务主导IT的保护伞下，而不是成为影子IT。通过与LOB领导者合作，解释监督和支持的重要性，银行和投资CIO可以保持透明的合作关系（这在大多数企业中已经成为常态），并建立支持框架和指导方针赋能公民IT人员。

建议：

通过向公民开发者提供带有内置防护栏的低代码/无代码的开发工具，确保IT和业务利益相关方都有必要的可见性和监督能力。这将避免高昂的错误成本、违反法规或员工对同一问题多重处理，同时使管理层具有监控能力。

为了提高业务敏捷性，可投机地为面向外部的应用程序部署低代码和无代码应用程序，但要确保工具的许可模式与ROI和业务价值预期相一致。

通过识别和争取有能力的用户，将影子IT活动转化为与业务相关的公民IT倡议。随着公民IT倡议的扩大，这些有能力的用户可以作为其他员工的传道师和资源，在释放IT资源用于更复杂的倡议的同时，也增强了LOB员工的能力。

通过建立一个全面的支持生态系统来扩大公民IT的规模，为业务用户提供衡量其成功的参数。该生态系统可能包括IT支持、卓越中心（COE）、工作组甚至内部资源和学习模块。

相关研究报告：

企业低代码应用平台魔力象限

企业低代码应用平台的关键能力

通过培养公民IT，最大限度地提高数字敏捷性

预测复盘

战略规划假设：到2014年，欧洲主要国家的违约现象将导致超过三分之一的欧洲银行倒闭。

分析师： Jason Malo

主要观点：

- 我们预计，新冠疫情导致的银行倒闭率不会达到**2007年**全球金融危机的程度。
- 之前的危机已经为那些能够继续经营的企业进行了压力测试，他们在市场上更有弹性。
- 整体趋势显示，金融机构的数量在下降，因此，虽然极有可能出现银行数量减少的情况，但这并不一定表明这是由于新冠疫情而导致的。

市场影响：

在全球新冠疫情危机的背景下，许多人把目光投向近期发生的金融服务灾难——**2008年全球金融危机**——并试图进行预测。

当我们回顾我们在全球金融危机时和之后的预测时，我们认为**2011年**的预测更加准确：“到**2014年**，欧洲重要国家的违约现象将导致超过三分之一的欧洲银行倒闭。”

正如在预测复盘**2018**（见《**预测2018：银行CIO必须走出阴影，进行数字化业务转型**）中所讨论的，**Gartner**的这一预测是准确的，尽管晚了三年。从整体趋势上看，金融机构的数量继续下降，在**2016年至2018年**期间，欧洲金融机构的数量又减少了**10%**。全球金融机构减少数量略低于欧洲水平，其中美国大约下降了**24%**，大部分发生在**2009年至2011年**。

原因：

那么，新冠疫情是否会出现同样的金融机构减少情况？

当前的疫情和近期的全球金融危机大不相同。全球金融危机暴露了一些欧洲经济体的根本弱点，以及抵押的次级抵押贷款削弱了银行的实力。但当时的失业率相对较低。而我们目前在很大程度上仍然处于新冠疫情危机之中，很有可能会出现第二波危机。所以这次的影响更广泛，更强烈。每个行业都有“震感”，而不仅仅是像全球金融危机期间那样只有金融服务行业受到波及。这次，全球经济也受到很大影响，政府不断印钱，不断援助。

但高失业率、住房和付款延期、支出减少、信用评估的不确定性和小企业的经营困难等影响仍有待确定。

可能会减轻新冠疫情对金融服务业影响的是之前的危机。许多观察员认为，压力测试使银行系统有足够的资本来渡过大量违约期。最近，大量的金融服务机构被裁撤，加之银行CIO在过去十年中为确保其客户参与和财务弹性所采取的行动，共同改变了银行业的集体反应能力。

机构总量也因兼并和收购而下降，即使一些纯数字的“新银行”正在进入市场并争夺市场份额。因此，仅仅是金融机构数量的下降并不一定能够表明意外事件的发生。

总的来说，我们可能会看到一些银行因为新冠疫情而倒闭，尤其是那些已经身陷成本管理沼泽和无法有效地将其产品数字化的机构，后者因为其无法在亲身前往银行办理业务受到限制的情况下为客户服务。

建议：

希望评估自己是否有能力抵御这场危机中各种潜在影响的银行，应该回顾以下相关研究。

相关研究报告：

关于新冠疫情将如何影响金融服务行业CIO的业务和IT战略的10篇论文

预测复盘是根据以前发表的报告进行的预测，具有重大意义，故在此重新发表。

回顾

应您的要求，我们对往年一些重要预测进行了回顾。为此我们特意选择了两个极端——完全或大体准确的预测以及落空的预测。

可实现目标：预测2017——到2019年，25%的零售银行将使用初创供应商的系统来取代传统的在线和移动银行系统。

2017年，Gartner实际上大大低估了开放统一的新银行平台供应商将获得的市场份额。根据Gartner在2020年5月进行的数字银行供应商调查，就部署解决方案的客户数量而言，初创供应商已经占据了接近35%的零售银行市场份额。

创新、API启用和客户至上的交互战略同样推动了新兴供应商和现有供应商的发展。初创供应商最初也因其灵活、创新和突破常规的特性而受益。在预测中，使初创供应商获得超过25%银行客户的原因是银行越来越愿意使用基于SaaS的解决方案。

且初创供应商在云上为客户部署其银行解决方案的时间超过四分之三，这一数字因某些领头供应商的业务仅限于这种方式而略高。

Gartner预计，创新、API启用和客户至上战略将继续推动零售银行领域的竞争，而且还将扩展到在线和移动银行之外的渠道上。希望了解多渠道银行如何继续发展的CIO应参阅《数字银行多渠道解决方案市场指南》。

未实现目标：预测2015——到2020年，10%的银行贷款将由“智能机器”提供。

Gartner仍然认为基本要素已经到位，银行能够使用作为物联网一部分的“智能机器”提供贷款。然而，这些设备本身还不是法律实体。

根据《Gartner预测：2018-2024全球企业IoT平台》，银行业在物联网平台上的支出是所有行业中最底的。制造业和自然资源垂直市场每年在物联网上的花费超过10亿美元，而银行业总共只花费300万到500万美元。

行业方向和潜在的使用案例也可以进一步佐证，因为其他垂直行业，如运输、建筑自动化和公用事业，预计到2024年，每个行业也至少会花费5亿美元。机会比比皆是。

虽然这一预测目标没有实现，但未来该目标或许会成真。但是，时机很重要。希望重振这一目标的银行CIO应参阅《物联网与银行业：数字化业务模式转型和客户需求变化》。

Gartner客户请点击查看这一主题的其他相关研究报告：

作者推荐报告

RPA、BPM和低代码等数字流程自动化技术的比较

培养公民IT，最大限度地提高数字敏捷性

自动化将改变金融服务业的未来工作方式

金融服务生态系统将改变CIO的思维方式

后疫情时代的不确定性：业务和IT运营驱动力

拓展您的业务生态圈

与合作伙伴共同优化您的客户体验计划

Gartner数字生态系统框架：数字时代的生态系统

相关报告推荐

翻译摘要：预测2021：数字化赋能员工，超越银行业务期望值

开放式银行和银行服务的区别，为什么CIO应该关注

翻译摘要：开放式银行和银行服务的区别，为什么CIO应该关注

关于遍及全球的新银行，银行CIO应该知道什么？

银行业创新型供应商

还不是Gartner客户？

点击访问[成为客户。](#)

关于Gartner

Gartner咨询有限公司 (NYSE: IT) 是全球领先的研究和咨询公司，股票入选标普 500 指数成分股。公司致力于为商界领袖提供不可或缺的洞察、建议与工具以完成当前关键任务和打造未来成功企业。

在业内首屈一指的Gartner报告由专家主导研究、从业人士提供信息、以详实数据为基础，旨在引领客户就重大问题做出正确决策。

作为备受信赖的咨询顾问和客观公正的信息来源，Gartner 为 100 多个国家的 14,000 多家客户提供服务，覆盖各主要行业、职能和企业规模。

如需了解 Gartner 如何帮助决策者推动未来业务成长，敬请访问 [gartner.com](https://www.gartner.com)。

© 2021 Gartner 咨询有限公司及/或其关联公司版权所有。保留所有权利。Cool Vendors 和 Gartner 是 Gartner 咨询有限公司及其附属公司在美国的注册商标。未经 Gartner 事先书面许可，不得以任何形式复制或分发本出版物。本出版物中包含 Gartner 研究机构的观点，不应被理解为事实陈述。本出版物中所含信息取自可靠来源，但 Gartner 不对此类信息的准确性、完整性和适当性做任何保证。Gartner 研究中可能涉及法律及财务问题，但 Gartner 并不提供法律建议或投资服务，亦不可将 Gartner 研究成果作此用途。访问和使用本出版物时应遵守 [《Gartner 使用政策》](#) 之规定。Gartner 以独立客观而蜚声业界，所有研究项目均由公司研究部门独立完成，不受任何第三方影响。如需更多信息，敬请参阅《独立性和客观性指导原则》。

学无止境。深究不止。 引领未来。

关注我们的[领英](#)和[推特](#)账号

点击了解更多关于Gartner IT领导者的相关信息
www.gartner.com/cn

相关研究

银行CIO须使数据符合客户需求而非符合渠道需求

成为Gartner客户：

英国：+44 03330 607 044

国际：+44 (0) 3331 306 809

<https://www.gartner.com/cn/become-a-client>