

企业Q&A

企业如何与大学合作开发网上业务？



丘万源

问：为何企业要了解 and 关注“千禧一代”？

答：冠病疫情已使新加坡消费者从线下购物转向

网上购物。

根据数据分析公司尼尔森（Nielsen）的调查，自冠病疫情暴发以来，37%的新加坡消费者更常上网购物。上网购物、订餐和购买杂货的趋势可能会持续到冠病疫情后。

尽管网购上扬的趋势使网店受益，但是疫情阻断措施让许多还没开拓网上业务或不太重视网上销售的公司措手不及，大多数实体店客流量减少，销售额直线下降。

据报道，新加坡只有5%的邻里商店能够数字化营运。企业无法再继续照常营业，因此拥有网上零售业务至关重要。

要制定网上业务策略，企业必须重新思考自己的顾客群，以及要如何为顾客提供服务。这意味着他们须了解和进一步关注“千禧一代”，他们是数码原生代，预计到2025年将占全球劳动力的75%。

众所周知，千禧一代重视网上购物的体验。因此，企业须打造数字化体验，这不仅仅是在线提供客户服务，并且也要使用社交媒体和科技，在所有的接触点创造让人愉悦的体验——从设计到内容，到客户支持，以及创建无缝的线下到线上体验。

虽说吸引千禧一代顾客这点众所周知，但却绝非易事。许多

企业面临的主要障碍是，他们对千禧一代的网上购物行为缺乏了解，因此，他们不知道如何建立“亲千禧一代”的数码体验来促进网上销售。

问：如何建立商业—大学合作模式？

答：为了更好地了解千禧一代顾客，企业可考虑与大学合作，通过教授指导的学生项目，来制定网上业务策略。这样的项目不会让企业承担任何成本。

此外，企业可从中得益，例如为增值项目获得额外人手，获取教授的指导咨询，接触到具备行业经验并了解公司的潜在新员工，与教授和学生交换心得；最重要的是，与可能成为公司顾客的千禧一代共同开发创新的数码解决方案。

这类合作也让大学生了解经营企业的效益和挑战。同时，企业数字化转型的趋势带来了新的机遇，激励学生成为颠覆行业的未来企业家。

这种互惠互利合作关系的一个成功例子是2015年新加坡管理大学（新大）推出的SMU-X计划。这个计划提供体验式课程，旨在鼓励学生利用他们在课堂上学到的知识，在教授和行业伙伴的指导下解决复杂的现实世界问题。

例如，自2017年来，几家企业与新大会计学院在其中一门课程中合作，即创业所需的会计知识。在新大就读任何学科的学生在四年大学生涯中均可报读该课程。这门课程中的项目包括网上

业务战略、新产品和服务的可行性研究、产品原型开发、预算预测和收支平衡分析、产品成本核算、现金流分析，以及财务/运营绩效可视化一览表。

问：有哪些本地企业的案例可参考？

答：2019年1月，在新加坡成立的人工智能科技公司微微科技（VV Technology）委托创业所需的会计知识（Accounting for Entrepreneurship）课程的72名学生（每队五至六名学生），在截至2019年11月的两个学期内完成了多个项目。

该公司目前正在开发送餐、电子商务和智能零售的网上平台，以帮助商家（包括没有网上业务的商家）争取新加坡乃至亚细安庞大的千禧一代为顾客。

与新大合作的项目旨在利用大数据、区块链、云端和人工智能等科技来深化微微科技对千禧一代目标市场的了解，并缩小公司在新加坡和亚细安推出的产品和服务范围。

微微科技的几名经理指导学生团队，我也提供了咨询。其中一个项目聚焦送餐服务。学生研究了在本地提供网上送餐服务的公司背景。

通过研究和数据分析，学生一同讨论了潜在的网上业务解决方案，并提供了有用的信息，例如送餐人员的简介、每个送餐平台收取的佣金，以及微微科技在竞争激烈的网上市场中可利用的机会。

事实证明，这类研究非常重

要和及时，尤其是在当前本地和全球冠病大流行期间，送餐和杂货配送平台日益盛行。

此外，学生还准备了预算和预测，对微微科技计划在新加坡和亚细安网上市场推出的产品和服务进行了收支平衡分析。这类分析需学生运用他们在课堂上学到的管理会计概念并提出实际建议。

通过这项合作，学生学到了如何进行市场研究的实用和认知技能，并通过实地调查获得有用的资讯；使用产品原型测试市场可行性，同时确保业务可持续性。通过研究和演示，学生就微微科技应该探讨和关注网上业务策略的哪些领域提供了有用的见解。

问：企业与大学合作有何益处？

答：通过与大学合作，企业可能对一些问题获得全新的认识，有时甚至可以学到新颖有效的解决方案。

在当前冠病大流行期间，制定网上业务策略或许会成为某些公司的优先事项。

通过与大学生一起设计“亲千禧一代”网上业务模式，企业也许能够更好地利用在线商机。在冠病疫情之后，企业可以考虑与大学生一起探讨并建立起可行的危机后恢复业务的战略和模式。

我们认为，在未来的几年中，企业与大学之间这种互惠的合作关系将不断发展。

作者是新加坡管理大学会计学院会计学助理教授（教育）