



基本指南： 通过下一代统一通信实现 工作场所现代化



Custom Media

现代工作场所的新面貌

在过去几年里，协作和统一通信 (UC) 技术以令人难以置信的速度不断创新。IT 团队现在能够确保无论用户使用任何智能手机、平板电脑、笔记本电脑或会议室系统，都能获得一致、简单且高品质的协作和通信（语音、视频、消息传送和聊天）体验。用户可以从一台设备无缝、安全地切换至其他设备，从一种通信模式升级到另一种通信模式，并进行内容共享 - 而且所有这些操作都不会导致会议或讨论出现中断。

这些创新的力度和广度是支持工作场所转型的重要因素。不同级别的各种组织现在都能够根据现代员工的特点（移动性日益增加、精通技术、注重团队合作，且分散在不同的地理位置）提供必要的工具、技术和文化环境，从而满足员工的需求。通过利用全数字化内容、协作和连接，IT 可以帮助提高工作效率和组织敏捷性，并促进团队协作能力、客户满意度和盈利能力也得到提升。

本电子书将分析全数字化转型的机遇和挑战，以及有助于推行成功举措的关键技术和部署模式。

我们开始吧。



目录

第 1 章：	为当今的全数字化工作场所构建合适的基础	4
	IT 消费化的影响	4
	新常态	5
	全数字化协作和统一通信技术的发展	6
	显著的技术进步	6
	市场现状	7
	构建合适的技术基础	8
第 2 章：	为什么必须将协作和统一通信的现代化转型作为重中之重	10
	全 IP 网络环境的重要性	11
	以 IP 为中心的模式的好处	12
第 3 章：	如何确保成功部署	15
	评估平台	15
	利用多个配置选项	16
	选择合适的技术提供商	18
第 4 章：	结论和建议	20
	协作和统一通信现代化转型的检查表	21
其他资源		23



根据 IDC 的调查，到 2017 年底，在全球 2000 强企业的首席信息官中，有三分之二会将全数字化转型放在其增长和盈利策略的核心地位。到 2020 年底，采用高级全数字化转型策略的企业所占百分比将是现在的两倍多。¹

第 1 章： 为当今的全数字化工作场所 构建合适的基础

在当今时代，利用全数字化技术实现工作场所的现代化转型是具有决定意义的行动之一。随着组织大力扩大计划的规模，全数字化转型已经开始颠覆各行各业。

统一通信对于全数字化转型至关重要，因为它为员工、客户和合作伙伴提供了各种各样的现代协作工具和技术。通过结合使用这些技术，可以有效地提高用户的工作效率和总体工作成果。

另一方面，统一通信本身的重要性也与日俱增，因为它可以帮助企业应对“IT 消费化”的挑战。所谓 IT 消费化，是指由于个人数字技术的普遍使用而引发的一种相对较新的工作场所相关现象。

IT 消费化的影响

IT 消费化的概念之所以产生，是因为现在每个人在个人生活中都是技术用户，而且期望能在工作中以相同的方式使用技术。这不仅适用于员工，

¹ “IDC 预测‘全数字化转型经济’将在广泛全数字化转型的关键时期出现，并促使第三方平台技术在各行各业得到大规模扩展。” IDC，2015 年 11 月 4 日

而且适用于客户、合作伙伴以及任何与企业互动的人员。举例来说，用户现在越来越习惯于在其个人设备上获得的卓越视频体验，他们期望在工作场所中至少获得相同水准的体验和创新功能。他们还希望能够在业务活动和个人活动中使用相同的设备。

新常态

公司需要抛弃传统的分层结构，即按照大型分支机构的工位来划分大型团队。

如今，员工的移动性越来越高，而且分散在不同的地理位置；他们精通技术，并且希望能够随时随地使用他们首选的设备。客户则要求无论是通过网络或电话，还是使用协作技术（例如聊天或消息传送技术），都能简单、快捷地与公司进行无障碍互动。如果您的组织不提供高品质的客户服务体验，客户很快将转向别处。与合作伙伴和供应商进行有效的实时协作也是新常态的一部分。

案例研究：全数字化转型

公司：地方政府联邦信贷联盟

行业：金融服务

面临的挑战：

- 创造现代化的工作场所以提高工作效率和吸引最优秀的人才
- 为内部利益相关者和外部业务合作伙伴使用新工具（例如，视频和网络会议）
- 支持安全的移动性，同时降低 IT 工作量

关键技术：

- 集成 VoIP、视频、消息传送、网真和聊天的全面统一通信平台
- 统一联系中心/统一通信客户端/安全的移动解决方案
- 融合基础设施

成果：

- 员工工作效率和协作能力提高了 25%
- 通过减少差旅、运营和培训成本降低了总拥有成本
- 工作场所现代化现在是招募高素质人才的工具

完整的案例研究：

全数字化转型提高效率以及员工和客户体验 (Digital Transformation Raises Efficiency, and Employee and Customer Experience)

“视频是我们的员工开展业务的另一种方法，我们知道，视频应用会在未来扩展到我们的会员，作为他们与我们进行通信的另一种方法。我们相信它在市场上是独一无二的。我们的业务正在发生革命性的变化，我们需要做好准备，为我们的会员提供服务。”

– Terry Phelps, LGFCU 管理信息系统高级副总裁

对 IT 领导者而言，全数字化转型意味着向用户提供新型的协作体验，无论这些用户是员工、客户还是合作伙伴。IT 必须保证多元化且分散在不同地理位置的团队成员能够有效沟通并共享信息，以便他们能够致力于高效完成共同的目标或业务计划。

全数字化协作和统一通信技术的发展

虽然统一通信已出现很长一段时间，但是直到现在，其技术进步才真正与不断变化的工作场所带来的业务机会实现接轨。正因如此，现在正是 IT 需要对现代协作和统一通信功能做出投资的关键时刻。

75% 的 IT 决策者计划在明年投资于统一通信技术。²

要充分意识到协作和统一通信的巨大潜力，IT 领导者应当理解技术在过去几年的显著发展。当统一通信的概念在十多年前首次出现时，“统一通信”一词被用作统括多种独立产品的用语，这些产品有时能够很好地协同工作，但是通常并非专门设计用于实现统一通信以及支持数字协作和商务。

显著的技术进步

但是在过去几年里，情况已发生显著的变化。例如，VoIP 不仅质量大幅提高，而且价格显著下降，以至于 VoIP 正在快速取代传统的 PBX 系统，成为首选的技术（无论是作为传统本地解决方案部署，还是作为云托管服务使用）。另一方面，IT 部门不仅能为移动员工提供广泛的协作工具和功能，还能提供完全现代化的固定电话体验：支持高品质的语音和视频功能；可与智能手机集成；同时显著节省成本（包括减少耗电量）。各级组织可以利用的协作工具、应用和设备也多种多样，涵盖视频、网络会议和虚拟会议室等不同功能。此外，市面上有许多支持即时消息、社交媒体、文档共享等功能的工具。

凭借合适的技术基础，IT 团队现在可以提供几年前无法实现的可靠性、一致性和性能水平。此外，当今的协作和统一通信技术可提供更好的安全性、简单性、可扩展性和成本效益。

2 TechTarget 研究，2016 年 7 月 - 12 月

市场现状

大多数 IT 专业人员都认识到，他们迫切需要运用当今的统一通信技术和工具向用户提供现代的协作体验。TechTarget 在 2016 年 7 月至 12 月期间对超过 350 位 IT 决策者进行了独家调研，结果显示，统一通信投资在 2017 年将继续升温。（请参见图表“在未来 12 个月内，您将在统一通信的哪些方面投资？”）

此外，TechTarget 的调研表明，各级组织已在使用各种各样的协作和统一通信技术（如图表“您目前已安装以下哪些统一通信应用？”所示）

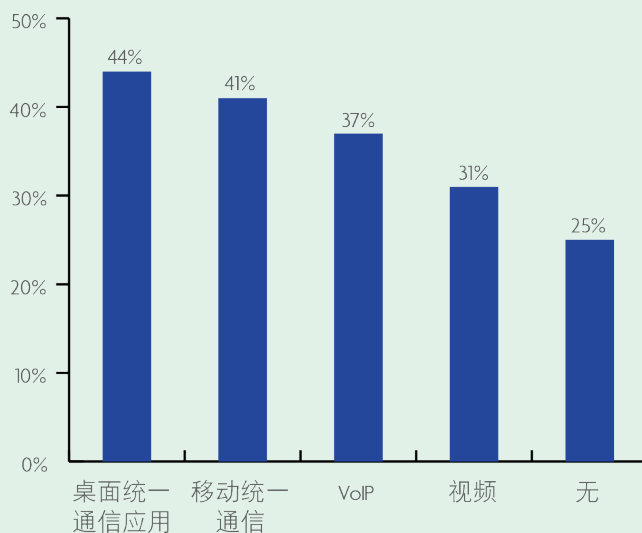
但是，当前的挑战在于仅仅部署这些技术并不足以充分利用其巨大的潜在业务价值，尤其是在工作场所转型方面。IT 团队需要制定适当的策略来增加所使用的技术的数量，以确保时时刻刻都能向所有用户提供现代化的协作体验。此外，IT 必须确保用户可以灵活地使所有这些技术协同工作。

在未来 12 个月内，您会在统一通信的哪些方面投资？

98% 已在他们的工作环境中使用协作服务

75% 将投资于：

- 桌面统一通信应用
- 移动性
- VoIP
- 视频



摘要样本大小= 558；总样本大小= 578；丢失了 20 份样本。

构建合适的技术基础

许多公司都面临着这样的障碍：在采用某些重要的技术方面依旧行动缓慢，但是又必须采用这些技术才能制定效果最好、效率最高的业务策略，在全数字化和社交时代保持与时俱进。特别是，许多组织仍未意识到迁移至完整部署的互联网协议 (IP) 电话很有必要：要利用统一通信为提高协作能力、客户满意度和商务成果奠定最佳基础，部署 IP 电话是关键成功因素。

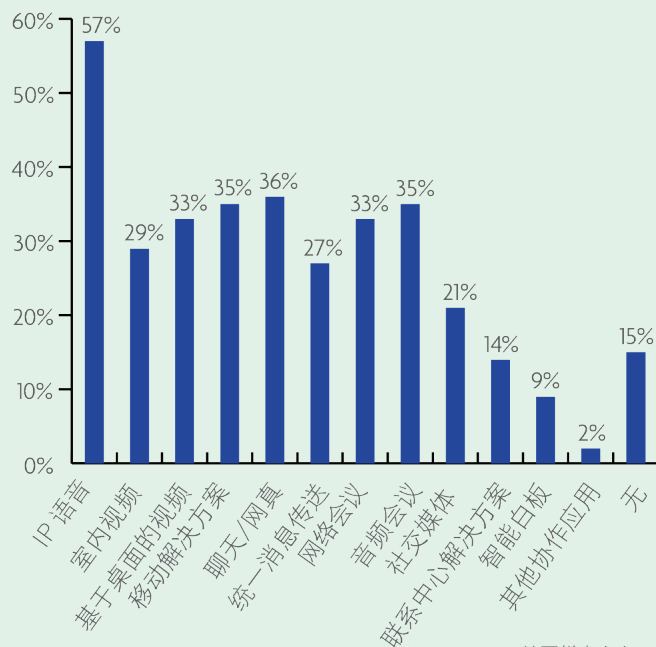
依靠 TDM 技术的组织限制了自身充分利用统一通信优势实现工作场所现代化的能力，我们将在下一章更详细地讨论这项挑战。其实，组织应该从另一个角度看待这个问题：

如果 IT 决策者考虑所有可变因素，他们会发现，停滞不前比向前发展并采用全面的统一通信策略风险更高。

您目前已安装以下哪些统一通信应用？

对于您目前已安装以下哪些统一通信应用？最高的百分比包括：

- 57% 选择“IP 语音”。
- 36% 选择“聊天/网真”。
- 35% 选择“音频会议”。



摘要样本大小= 368；
总样本大小= 578；丢失 210 份样本。

通过部署合适的统一通信解决方案，各级组织可提高工作效率并改善客户服务。此外，他们将能够：

只有大约 28% 的公司已成功将所有终端迁移到 IP 环境。³

- 使其工作场所实现现代化，以适应不断变化的员工需求，从而在员工招聘和员工保留方面获得优势。
- 通过在移动性、协作、设备普遍性和地理多样性方面提高能力并改善安全状况，扩大其潜在人才库。
- 通过降低设备和差旅成本来降低总拥有成本。

³ “业务价值分析：思科统一通信管理器 Phybridge PoLRE” (Phybridge PoLRE) (Business Value Analysis: Cisco Unified Communication Manager, Phybridge PoLRE), Nemertes, 2016 年 3 月。

案例研究：工作场所现代化

公司： Top Right Group

行业： 传媒

面临的挑战：

- 将 1,200 名员工分散/转移到四座新大厦
- 通过协作引入灵活的工作方式
- 降低办公空间和电信成本

关键技术：

- 统一通信管理器/呼叫中心和统一联系中心
- 支持 Windows 和 Mac 笔记本电脑、iPhone、iPad 和 Android 设备的统一通信客户端
- 提供面对面协作体验的网真/视频会议。

成果：

- 员工可以从任何位置进行协作
- 帮助台呼叫的解决时间加快 50%
- 通过办公桌轮用制减少办公空间需求
- 用户满意度提高 15%

完整的案例研究：

英国企业利用协作功能提高竞争力

“我们在星期五搬出旧办公室，在接下来的星期一，员工们在新办公楼里未被占用的任一办公桌旁坐下，连接他们的笔记本电脑，开始拨打和接听电话，并发送和接收即时消息。”

– Sean Harley, 集团 IP 总监 Top Right Group

如果 IT 决策者考虑所有可变因素，他们会发现，停滞不前比向前发展并采用全面的统一通信策略风险更高。



第 2 章： 为什么必须将协作和统一通信的现代化转型作为重中之重

技术创新的速度非常快，商业模式也在发生显著变化。在所有行业和各种技术领域（例如云、大数据分析、社交媒体、物联网、统一通信和移动计算），技术创新无处不在。

如果公司不与时俱进，一旦竞争对手打造出全新的业务模式，并为客户、员工和合作伙伴建立新的期望，就有可能面临淘汰的命运。如果坚持使用过时的技术，IT 决策者可能会使各级组织承担不必要的成本和风险。

一些组织仍然依赖于 TDM 电话就是一个突出的例子，甚至可以说是一种警告，它说明了传统的技术会在多大程度上阻碍公司发展。即使公司将 VoIP 与 TDM 结合使用，也需要进行现代化改造，并实施一致且巩固的 IP 基础，才能支持新出现的协作工具和服务。TDM 使组织植根于过时的技术，其维护成本更高，部署效率更低。

全 IP 网络环境的重要性

Nemertes 所做的研究确定并衡量了迁移到全 IP 网络环境的重要优势：⁴

到 2019 年底，在所有 IT 支出中，接近 75% 将由云、大数据分析、社交媒体、物联网、统一通信和移动计算产生。⁵

- 管理系统所需的全时当量减少 22%
- 设备维护成本降低 34%
- 移动、添加和变更的成本减少 31%
- 平均修复时间减少 71%

迁移到全 IP 网络环境的成本和效率优势是激励 IT 决策者采用 VoIP 的主导因素。TechTarget 的研究表明，在实施 VoIP 的 IT 决策者中，有 71% 赞同“通过节省电信费用节约成本”，有 56% 赞同“通过提高运营效率节约成本”。这些是到目前为止的关键驱动因素，如图表“下列哪些因素正在推动实施 VoIP？”所示。

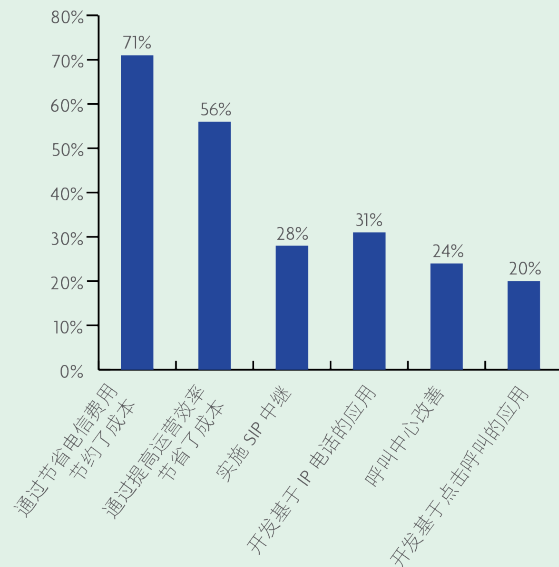
⁴ 在前文所引用的文章中，Nemertes 发现

⁵ “IDC 预测全数字化转型经济将崭露头角，全数字化原生企业将崛起” (IDC Sees the Dawn of the DX Economy and the Rise of the Digital Native Enterprise) IDC, 2016 年 11 月 1 日

下列哪些因素正在推动实施 VoIP?

对于下列哪些因素正在推动实施 VoIP? 最高的百分比包括：

- 71% 选择“通过节省电信费用节约成本”。
- 56% 选择“通过提高运营效率节约成本”。



摘要样本大小= 97; 总样本大小= 578; 丢失 481 份样本。

以 IP 为中心的模式具有的优势

虽然迁移到全 IP 网络环境具有明显的优势，但是许多公司仍然犹豫不前，因为他们可能对潜在的技术挑战或成本感到畏惧。

尽管这些担忧有一定的正确性，但是如果考虑到当今不断变化的员工和商业模式，这些公司的看法似乎有些片面。如果我们审视以 IP 为中心的现代方法所具有的以下优势，这一点会更加明确：

- **节省资金：** 迁移到全 IP 网络环境通常可以归结为一个符合常识的业务决策。某家大学原本运行由思科 IP 和过时 Rolm TDM PBX 组成的混合环境。在该环境中，迁移到新系统、铺设新电缆以及执行必要的其他升级任务需花费 400 万美元。而且系统将中断两周。但是迁移到全 IP 统一通信平台不仅可以减少成本，而且无需中断，完成整个迁移过程只需 30 分钟。

案例研究：全 IP 协作

公司： Virtua Health

行业： 医疗

面临的挑战：

- 替换传统的电话系统，以降低成本、改进工作流程、改善患者服务并支持新的收入来源
- 通过协作和移动性改善客户服务
- 使统一通信与电子医疗记录 (EMR) 平台紧密集成

关键技术：

- 统一通信管理器
- 统一通信客户端、视频会议、网络会议和 IP 电话
- 下一代入侵防御系统、下一代防火墙及其他增强的安全防护措施

成果：

- 员工和患者加快了访问速度
- 降低了运营支出和资本支出
- 建立了可满足未来发展需求的安全网络，为增长提供支持

完整的案例研究：

消除每位患者的数字鸿沟

“在 2005 年，我们实施了一个电话系统，使我们能够拨打电话。虽然该系统能够执行预期的功能，但是我们的通信方式发生了变化。选择思科的电话系统具有巨大的优势，尤其是在我们持续增长的情况下。作为一个基于软件的系统，它需要的基础设施和硬件较少，并且使我们可以更快地提供最新的技术”。

– Thomas Gordon, Virtua Health 首席信息官

- **改善客户服务：**组织越来越多地依靠协作技术来改善客户服务。在哈佛商业评论分析服务 (HBRAS) 进行的一项调查中，接近 70% 的受访者表示，促进与客户的协作已变成一项优先级更高的任务；超过三分之一的受访者表示，提升客户服务体验是他们最重要的业务目标。⁶借助全 IP 协作工具，组织可以将进站和出站语音应用与互联网应用（包括实时聊天、网络协作、电子邮件和社交媒体）无缝集成。这有助于根据必须解决的特定问题为每个客户提供个性化的体验。
- **加快价值实现：**在当今的工作场所中，开发新产品、推出新服务和响应客户需求的速度都至关重要。对许多公司而言，要加快价值实现，分散在不同地理位置的团队之间必须进行有效协作。例如，由于开发与运营团队更加分散，并且依靠新的技术（例如容器和微服务），因此他们必须拥有能够快速、有效进行协作的工具。

6 “为什么当今的数字团队需要新型的协作工具和解决方案” (Why Today's Digital Teams Need a New Class of Collaboration Tools and Solutions), 哈佛商业评论分析服务 (HBRAS) 调查, 2016 年 3 月

案例研究：将视频扩展到桌面和移动设备

公司： Cimpres

行业： 制造/零售

面临的挑战：

- 将视频系统从会议室扩展到团队成员的桌面和移动设备
- 使团队成员能够与最近所收购公司的同事建立联系
- 加速并简化决策过程

关键技术：

- 统一通信平台，包括网真、统一通信客户端和统一 IP 电话
- 统一联系中心
- 视频会议/网络会议
- 统一通信机架和刀片服务器

成果：

- 团队成员享受到不折不扣的协作体验
- 员工可以灵活地在任何地点工作，因此可提高团队成员的满意度和保留率
- 设置和部署非常容易，可使新收购公司的员工加快入职速度

完整的案例研究：

通过视频汇聚全球各地员工

“我们的员工分散在不同的地理位置，视频自然而然地成为使我们的人员保持联系和高效工作的重要方式。在我之前工作的公司，视频体验总是很繁琐，而且费用高昂。” “思科让我体会到视频体验可以如此轻松。它很简单而且人们容易懂，这是为什么视频业务在我们这里是常态的原因之一。”

– Jay Moran, Cimpres 技术运营副总裁

- **企业文化的现代化转型：**Forrester Research 的一项调查显示，当今的员工精通技术，重视协作环境；对企业而言，至关重要的是为员工提供必要的支持，使他们能够以创造性的方式解决问题，推动业务取得成功。超过 60% 的调查受访者表示，企业文化促进协作这一点很重要；接近 60% 的受访者认为，通过投资于为员工创造远程工作环境的技术，让精通技术的员工能够高效工作具有重要意义。⁷

7 “部署模式的多样性预示了协作的未来” (A Diversity of Deployment Models Spells the Future of Collaboration), Forrester Research, 2016 年 3 月

案例研究：VoIP、无线和移动协作

公司：Roper St. Francis

行业：医疗

面临的挑战：

- 整合 50 多种不同的手机和按键系统
- 连接和宽带故障限制了移动访问
- 传统语音系统的维护和支持成本很高

关键技术：

- 使用 VoIP 的统一通信平台
- 无线接入点和控制器
- 统一通信刀片服务器、交换机和交换矩阵互联

成果：

- 替换了每个接入点，并添加了许多新的接入点
- 实施了 5 Ghz 高密度、高吞吐量和高容量模式
- 开发了新的应用和服务，包括交互式患者体验

完整的案例研究：

Roper St. Francis 部署高性能的无线和统一通信，运用未来的解决方案解决当前的问题

“这个坚实的基础让我们可以专注于未来。我们致力于为患者和访客提供最先进的礼宾体验，在急症护理中采用可穿戴设备。这只是开始。今后，当新技术可用时，我们不需要花时间适应。我们现在已经做好准备。”



第 3 章： 如何确保成功部署

确保成功部署协作和统一通信技术的第一步是定义您的组织希望实现什么目标，然后确定必须克服哪些挑战和障碍才能实现目标。虽然每家公司都有自己的目标和障碍，但是成功的协作和统一通信部署有某些共性。

这些部署往往专注于确保用户和 IT 管理员获得简单的体验。成功的部署还提供当今的工作场所需要的特性和功能，包括移动性、从各种设备访问的可能性，以及能够使用各种工具的能力，使用户能够为每个应用选择合适的技术。

评估平台

在评估将由整个组织以及客户、合作伙伴和其他用户使用的协作和统一通信平台时，IT 决策者应寻找可以提供以下优势的解决方案：



- **直观且一致的用户体验：** 解决方案应在各种平台、终端和设备中具有相似的设计和功能集。
- **随时随地可用：** 用户应该能够从任何位置使用任何设备 - 无论是从浏览器还是会议室；在防火墙内部还是外部；从数据中心、云或两者提供。
- **管理和用户简单性：** 协作平台必须能与组织的现有应用、工作流和网络轻松集成。
- **一整套协作工具：** 用户应能访问各种选项，包括语音、视频、网络会议、虚拟会议室、即时消息、社交媒体、文档共享等。确保您的供应商提供所有这些关键功能。
- **端到端方法：** 协作和统一通信技术取决于可靠、稳健的底层网络。采用端到端方法的供应商在提供统一工具和一致模式方面具有重大优势。此外，他们还有助于更容易地识别和排除故障，解决潜在的安全漏洞，并在组织的需求发生变化时扩展解决方案。

利用多个部署选项

在过去几年里，协作和统一通信技术的最重要部署之一是基于云的部署模式。通过利用云，组织可以快速使部署启动并正常运行，并使用运营支出 (Opex) 而非资本支出 (Capex) 付款模式。此外，通过使用公共云或托管服务，IT 资源有限的小型企业可以更轻松地利用全数字化协作和通信技术的最新进步。

Forrester Research 的一项调查显示⁸：

33% 的中小企业已在云中部署统一通信

37% 的部署是混合部署

22% 的部署是本地部署

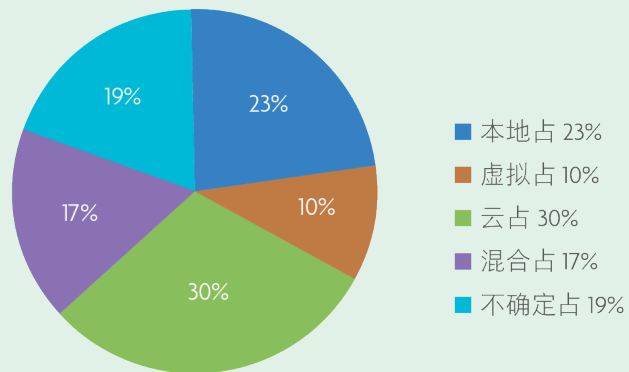
在将云模式用于协作和统一通信方面，市场将持续需要各种各样的统一通信部署模式，将本地、云及混合模式相结合。根据 Forrester Research，在基于本地的云部署中，55% 将保持在本地，21% 将迁移到云中。

TechTarget 在 2016 下半年的调查中，向各种规模的 IT 决策者询问了类似的问题。这项调查得到相似的结果，而且有更多的组织正在考虑潜在的云部署，而非本地部署模式，同时有大量 (19%) 的受访者仍然不确定他们将如何部署统一通信解决方案。该调查的结果显示在图表“您将如何部署统一通信项目？”中。

⁸ 在前文所引用的调查中，Forrester 发现

您将如何部署统一通信项目？

47% 的受访者希望部署云或混合统一通信环境



摘要样本大小= 248；总样本大小= 578；丢失 330 份样本。

在选择部署模式时，最重要的考虑事项是确保您可以保持灵活性和从一种环境切换到其他环境，而不会影响用户体验或者导致性能或可用性出现差异。因此，与能够提供任何部署模式的供应商合作很有必要 - 本地、云托管或混合云模式。

选择合适的技术提供商

除了部署模式上的灵活性外，供应商还需要能够提供全面的端到端解决方案，自始至终采用一流的技术。成功的协作取决于稳健、可靠的通信基础设施。如果与理解底层网络挑战的供应商合作，可使您的组织避免今后的许多烦心事。

案例研究：通过全数字化协作进行创造性的团队协作

公司： Golin

行业： 公共关系和营销传播

面临的挑战：

- 减少对云文件共享服务的依赖，从而改善协作
- 加速并简化决策
- 提高移动员工的创造性，并加强其对社交媒体的使用

关键技术：

- 全面的统一通信平台
- 通过桌面、浏览器和移动应用进行访问
- 适用于社交媒体内容设计人员、IT 和其他业务关键型职能部门的虚拟协作会议室

成果：

- 设计审批时间减少了 50%
- 加快了决策，使公司更敏捷
- 协作工具支持更有效地使用社交媒体
- 提高了移动员工对创意和审核流程的参与度

完整的案例研究：

一家全球通信公司的致胜之道

“对我们的业务而言，时效性决定一切。通信行业的竞争异常激烈。客户告诉我们，我们的行动既敏捷又灵活。当其他公司要赶上时，我们需要向前迈进两步。类似于 Cisco Spark 之类的工具可帮助我们在竞争中保持领先地位。”

– Farrah Cox, Golin 执行董事

选择在部署模式上具有灵活性的供应商也很重要，这样您就能够定制解决方案，最好地满足公司的业务与合规需求。您的供应商应提供灵活的许可和订用计划，让您能够选择以对业务有意义的方式进行部署。例如，您应该能够在单个订用内将本地服务和云服务相结合。

例如，在统一通信和协作领域，自该技术出现以来，思科一直是公认的领导者。虽然许多其他提供商和技术平台此后陆续出现和消亡，但是思科始终处于市场领先地位 - 在 2016 年 Gartner 魔力象限的五个类别（包括统一通信愿景和执行）中，思科位居市场领导者地位。⁹

⁹ “列入 Gartner 2016 年统一通信魔力象限名单的供应商” (Here's Who Made Gartner's 2016 Magic Quadrant for Unified Communications), CRN, 2016 年 8 月 22 日

案例研究：全球范围内的全数字化协作

公司： AGCO

行业： 制造业

面临的挑战：

- 使不同的语音和 IT 基础设施实现现代化
- 改善跨地域多元化员工之间的交流
- 在各个品牌之间协作以实现更大的创新
- 为渠道合作伙伴提供更好的支持

关键技术：

- 集中式的统一通信平台，包括 VoIP 和统一联系中心
- 协作会议室、视频会议和网络会议
- 为使用不同设备的移动和远程员工提供支持
- 数据中心的标准化/整合网络和通信基础设施

成果：

- 每个月网络电话累计达到 500,000 分钟以上，每月成本降低了 45,000 美元通过视频促进了协作并提高了工作效率
- 简化了管理并强化了对行政的控制

完整的案例研究：

通过全球化通信推动创新

“作为一家全球性的组织，通信对我们取得成功至关重要。我们希望利用规模经济，通过一个统一平台实现标准化以满足我们未来多年的服务需求，从而得到更好的服务，而不打算尝试扩张和升级若干零散系统来满足我们的发展要求。”

– Nikhil Narvekar, AGCO 全球基础设施运营总监



第 4 章： 结论和建议

IT 决策者处于关键时刻。全数字化转型并非短暂的热潮 - 它是未来的发展潮流。进行全数字化转型的公司在为成功奠定基础，而那些忽视全数字化转型的公司将处于危险之中。如果决策者不为了组织和个人的发展而拥抱并引领即将发生的变革，他们将会面临被淘汰的命运。

但是，您如何实现全数字化转型？当今的员工移动性越来越高，而且分散在不同的地理位置；他们精通技术，越来越多地个人数字技术。您如何调整当前的统一通信技术以满足员工的需求？

在下一页，您将看到由 10 点组成的检查表，在进行协作和统一通信的现代化转型时需要考虑这些方面。

协作和统一通信现代化转型的检查表

在迁移到更现代化的协作和统一通信解决方案时，
需要记住以下 10 个注意事项：

- 1 盘点您所拥有的条件：**这不局限于技术。确保您还理解企业文化及工作方式。协作和统一通信技术是赋能技术；如何使用以及将由哪些员工使用这些技术将决定技术能够取得成功。
- 2 设定合理的目标：**确定是否有必要与特定团队或部门合作并开发概念验证。请记住每个组织都有各自的挑战和期望，并确保您有合适的资源实现您设定的期望。
- 3 让用户和业务部门经理参与进来：**仅当协作和统一通信技术为用户提供他们所重视的体验时，协作和统一通信技术才能发挥作用。不要只是将技术提供给您的用户。让他们参与到自始至终的整个过程中，包括提供促进采用技术所需的培训。
- 4 专注于易用性：**这与上一点密切相关。如果用户体验受到损害，或者如果部署非常耗时，且 IT 难以进行管理，则用户将不会以您可能期望的程度使用技术。
- 5 质量很重要：**这是一个全新的世界。IT 消费化意味着用户期望获得无故障、高品质的体验。如果您提供协作工具(如 VoIP 和视频)，请选择理解这些技术并可提供所需底层基础设施的供应商。此外，请确保您的技术供应商能够长期满足最苛刻的企业客户和运营商的需求。在统一通信市场，许多失败的供应商使客户将来不能获得支持，这样的例子不胜枚举。
- 6 确保提供卓越的移动体验：**在支持当今的协作工作场所方面，移动性是最重要的考虑事项之一。无论用户何时何地 from 任何设备使用，您的移动连接和协作工具都必须保证能够提供出色的移动体验。此外还要记住，移动性不仅仅提供给您的员工。它还提供给客户、合作伙伴、承包商和其他协作者。

7

使您的基础设施实现现代化：如本电子书中所述，许多公司面临的巨大挑战之一是继续依赖于过时的技术，例如 TDM 电话。现在正是各种规模的公司抛弃 TDM 并确保员工获得全数字化体验的时机。不要让您的组织继续陷于过时的技术，因为有更好且更具成本效益的替代技术可以使用。

8

采用云：这不是指您应该将云模式用于满足您的所有协作和统一通信需求。但是，您应该与符合以下条件的技术提供商合作：让您可以灵活地在自己认为合适的时间和地点使用云模式。请考虑能够提供此类商业解决方案的提供商：使您可以灵活地在本地部署一些服务（当这样做很有意义时），并从云中使用的其他服务。无论您采用哪种方法，请确保其结果是最终用户和 IT 提供一致且简单易用的体验。

9

将协作嵌入到您的业务部门应用中：要确保您的组织最大限度提高协作的业务价值，重要的是将通信和协作功能嵌入到您的应用和业务实践中。实现这一点的最佳方法是使用应用程序接口 (API) 和软件开发套件 (SDK)。确保您的供应商拥有由经销商和技术合作伙伴组成的生态系统，并且他们可以理解您的组织并利用 API 和 SDK 将协作最佳实践嵌入到日常活动中。

10

选择经验丰富的技术合作伙伴：协作和统一通信解决方案是您的公司为确保未来取得成功而做出的最重要投资之一。您无法承担出错的后果，并且您不希望在一段时间后出现不得不撤换合作伙伴或技术的情况。您选择的技术供应商应在提供协作和统一通信解决方案的所有要素方面处于领先地位，这一点很重要。这样，您既可以确保现在进行成功的部署，也可以保证未来的发展道路顺畅。

本电子书到此告一段落，接下来轮到您开始行动了。我们希望本电子书中提供的信息对您很有帮助。我们建议您浏览下一页列出的一些其他资源。

其他资源

“IDC 预测 ‘全数字化转型经济’ 将在广泛全数字化转型的关键时期出现，并促使第三方平台技术在各行各业得到大规模扩展”

业务价值分析：思科统一通信管理器 Phybridge PoLRE (Phybridge PoLRE) (Business Value Analysis: Cisco Unified Communication Manager, Phybridge PoLRE)

“IDC 预测全数字化转型经济将崭露头角，全数字化原生企业将崛起” (IDC Sees the Dawn of the DX Economy and the Rise of the Digital Native Enterprise) 统一通信

“为什么当今的数字团队需要新型的协作工具和解决方案” (Why Today’s Digital Teams Need a New Class of Collaboration Tools and Solutions)

部署模式的多样性预示了协作的未来 (A Diversity of Deployment Models Spells the Future of Collaboration)

“列入 Gartner 2016 年统一通信魔力象限名单的供应商” (Here’s Who Made Gartner’s 2016 Magic Quadrant for Unified Communications)