



## 工作的新纪元需要协作以实现腾飞

2014 年 1 月

作者:

**Zeus Kerravala**



# 工作的新纪元需要协作以实现腾飞

作者: Zeus Kerravala

2014 年 1 月

## 引言：不断演变的工作场所

与前几年相比，当今的工作场所发生了巨大的变化。年轻劳动力所占比重越来越高，这些年轻人引领着工作环境向越加灵活的方向发展。如今，这种不断增强的灵活性直接影响着组织的竞争力。现在，获取竞争优势的基础是尽可能做出最佳决策，尽快地让恰当的人员参与进来。

过去，最有效的协作方式是举行面对面会议。随着“办公室”日益虚拟化，组织需要一种新方式来保证无论员工位于何处，均可享受到办公室体验。例如，一个项目团队可能由以下人员组成：销售主管（位于日本）、客户经理（位于法国）、技术专家（位于香港）及客户（位于美国）。所有这些人员必须能够随时汇集到一个虚拟的工作场所。

灵活性日益提高的趋势以及对改善协作的需求正促使工作场所在以下方面不断演变：

- **工作场所不再是一个有形的场所。**以前，工作场所是员工上班和执行具体任务的地方。如今，工作场所则是指可让员工与其他人更好地协作的一整套功能。工作的新纪元要求每个人都能够从任何地点以所需模式实现实时协作。
- **无论是在办公室、在家中，还是在移动中，员工都必须使用稳定一致且种类丰富的协作工具（例如，视频会议、网络共享、聊天和在线状态）。**这可让员工针对任何特定情况使用最佳协作工具。最终，在办公场所、家庭办公室，以及员工可能所在的任何地点之间，都将实现无缝过渡。
- **在这个以云、移动性和消费化为趋势的时代，新工作场所需要一个专门针对此趋势而设计的协作平台。**这可让组织为员工提供一系列能与其他工具完全集成的工具。一直以来，协作部署都是采用一系列彼此脱节、近乎独立的工具。
- **视频逐渐成为主要的协作工具。**要充分发挥协作的强大优势，团队不仅需要使用音频会议和数据共享，还需要采用可视化媒介。视觉线索可以帮助参与者理解肢体语言、减少误解，并提高信息掌握率。ZK Research 最近的一项研究表明，带视频的会议比无视频的会议结束时间提早 73%。不仅如此，通过使用可视化通信方式，会议内容的掌握率可提高 38%。
- **移动协作已必不可少。**新工作场所不是静态的，也不位于单一地点。例如，无论员工是在法国公司总部还是前往中国出差，使用的协作功能必须相同。跨地点的多模式协作是开展业务的必要部分，这可充分发挥企业扩展的强大优势。

在新工作场所，协作从一种“需要具备”的技术转变为一种“必须具备”的技术。这是推动协作市场从 170 亿美元（2012 年）预期增长到 311 亿美元（2018 年）的主要原因（图 1）。要充分运用协作来支持新工作场所，组织必须采用战略方法，并考虑其当今和未来的需求。

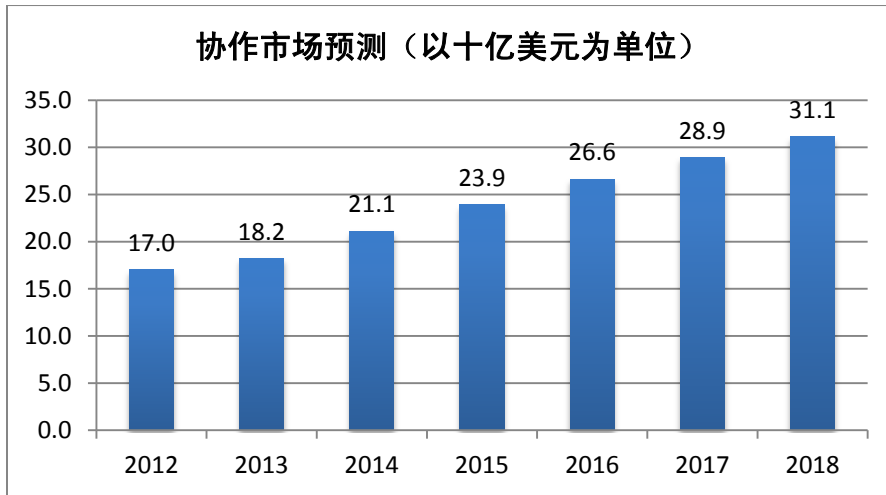
**ZK Rsearch**  
Kerravala Consulting 附  
属公司

zeus@zkresearch.com

手机: 301-775-7447  
办公室电话:  
978-252-5314

社交媒体的影响与见解

图 1：协作的良好增长势头预测



资料来源：ZK Research，2013 年

## 第 2 部分：为工作的新纪元定义一个协作平台

工作的新纪元要求以强大的协作平台为依托。这将颠覆每种协作工具（如语音、视频、会议和联系中心）均为单独部署的传统部署方法。传统部署模式会导致用户体验不一致、部署成本较高，且无法将各种产品集成在一起。

我们现在所需的是一个基础协作平台。有了该平台，IT 部门目前可以为员工们提供促进高效协作的工具，以后还可以不断添加其他协作应用。想要支持新工作场所的组织应寻求具有以下特征的协作平台：

- **多种协作功能（包括[但不限于]语音、呼叫中心、视频、会议、移动、在线状态、聊天和联系中心）：**就像 ZK Research 协作分类（图 2）显示的那样，协作格局在不断演变。虽然任何一个用户都不可能使用所有这些功能，但大多数员工都会使用部分功能，因此为员工提供多种工具至关重要。
- **多种部署模式：**选择部署模式时，“一刀切”的方法并不适用。一些组织选择传统的本地部署，一些组织选择虚拟基础设施，还有一些组织选择云。协作平台必须支持客户可能选择的且能满足组织独特需求的任何部署模式，包括混合环境。多种多样的部署模式意味着组织应能找到一种最适合其独特环境、需求和业务模式的方式。

图 2: ZK Research 协作分类



资料来源: ZK Research, 2013 年

- **支持多种类型的员工:** 传统协作解决方案专注于支持公司内部员工。当今的协作平台应支持所有类型的员工, 包括在办公室、在家和移动中的员工, 以及 B2B 和 B2C 用户。例如, 组织必须能够快速让意大利客户与德国技术支持人员交谈, 这意味着解决方案必须能够快速、轻松地扩展到任何地点。
- **架构方法:** 以前, 通信系统是通常运行于专用网络中的独立产品。虽然事实证明这种模式效率极低, 但相对来说产品部署比较轻松。当今的协作工具需要使用多个服务器、应用基础设施、有线和无线网络, 以及一些必须结合使用的其他组件。架构方法可以解决部署协作解决方案时的许多“端对端”难题 (例如, 维护整个网络内的服务质量、提供一致的用户体验, 以及快速调配新用户等)。采用架构方法可以缩短部署时间、改善用户体验, 并能将运行解决方案的总体成本降低 30% (与同类最佳方法相比)。随着功能的不断增加, 选择正确的架构还可以确保解决方案能够在当前及未来运行良好。
- **降低总拥有成本:** 虽然各种新系统具有明显较多的功能, 但是此类系统需使用的硬件更少, 且易于管理。这可降低运行通信系统的总拥有成本。
- **基于标准的解决方案:** 如之前所述, 协作是一组不断扩展的功能。这意味着没有哪个供应商能够提供涵盖整个协作的解决方案, 我们必须实现供应商互操作性。选择基于标准的开放式解决方案, 是真正确保当前部署的解决方案能与未来其他协作供应商所提供解决方案配合使用的唯一方式。支持标准 (例如, 会话发起协议 [SIP] 以及可扩展消息传送

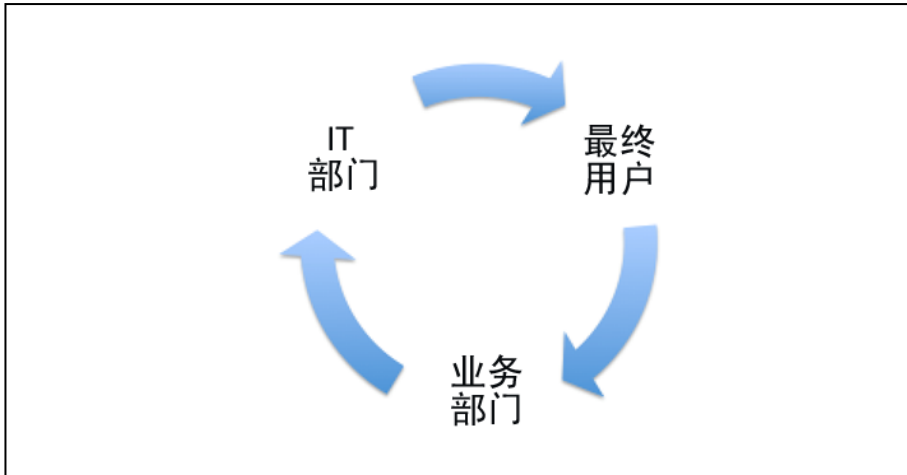
和在线状态协议 [XMPP]) 的供应商都提供最大限度的互操作性。

### 第 3 部分: 协作部署策略

应用的部署方法可能多种多样。协作应用也是如此。实际上, 并没有一种可供全球每个地区的每个组织通用的唯一的正确方法。相反, 各组织应专注于如何优化用户体验及基础设施的可管理性。要实现这一目标, IT 领导者应专注于以下三个组成部分 (图 3):

- **最终用户:** 谈到新应用部署时, 最终用户通常会被遗忘。最终用户需要在多个设备和多个地点之间获得卓越的一致用户体验。这种用户体验必须既直观又一致。不一致的用户体验意味着员工可能会对工具感觉失望, 然后不使用此类工具, 进而导致投资浪费。
- **业务部门:** 在不断扩展的企业中, 实现员工实时协作, 将会把工作效率提升到前所未有的水平。为此, 业务部门必须接受协作解决方案, 并将其轻松集成到业务流程中。至少, 协作应用能够简化现有流程; 但最终, 此类应用将成为创建新流程的平台。例如, 您可以通过快速识别远程员工并将其加入对话, 来改进客户服务流程。
- **IT 部门:** 如果具有卓越用户体验和较高商业价值的协作解决方案难以管理, 则仍会失败。如今, 任何技术解决方案均必须满足 IT 组织的成本节省目标、易于部署且提供部署后支持及安全。

图 3：协作的三个组成部分



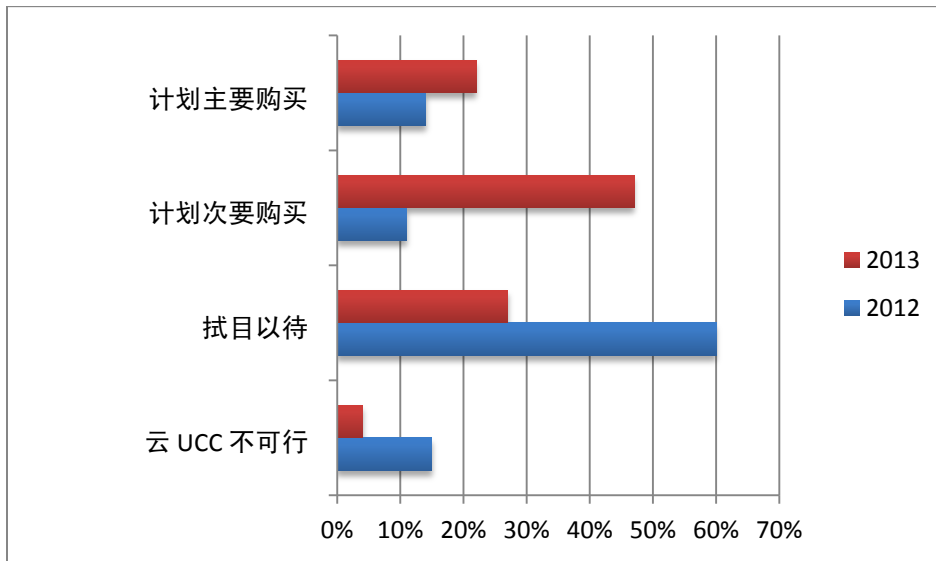
资料来源：ZK Research，2013 年

随着组织不断探索部署协作解决方案的方法，需要考虑许多因素，其中包括：

- 当前基础设施：**每个组织都有用于其当前协作解决方案的传统基础设施。公司必须确定要应用当前技术做什么。升级现有技术可能适合办公室员工，但可能无法满足远程员工以及 B2B 和 B2C 连接的需求。并非每个组织都可以负担或具有足够的技术技能，来“淘汰并取代”传统基础设施，因此只要现有资产有用，我们所制定的策略就应充分利用现有资产。这些内容可以通过分级部署实现。此外，许多原有资产可以在与新基础设施相同的环境中重复使用或更改用途。
- 新内建式解决方案：**现在，已推出的许多新解决方案都已进行优化，可在数据中心（而非配线柜内）内部署。这意味着，此类解决方案可以充分利用更高效的数据中心资源（如电缆设施、供电、冷却、集中备份和管理）。任何考虑购买新系统的组织均应考虑将其部署为数据中心资源，然后针对服务分布情况使用公司网络。
- 云部署解决方案：**对协作而言，当今的云计算已经进入到了飞速发展阶段。事实上，2013 年统一通信和协作调查表明，当今用户对使用基于云的解决方案的态度与一年前截然不同。在 2012 年，仅 25% 的组织考虑使用主要的或次要的基于云的统一通信和协作 (UCC) 解决方案。在 2013 年，数量猛增至 69%。云可以创建灵活的部署模式，以便为任何设备、任何地点的任何员工提供协作功能，且与公司自带设备 (BYOD) 策略完全一致。云还可以提高业务灵活性，并降低运行 UCC 的成本。
- 云基础设施：**随着当今基于云的应用的不断流行，许多组织都希望构建自己的私有云。虽然这可能看起来很有吸引力，但是构建私有云的复杂性不容小觑。希望充分利用云模型的组织应寻求预先集成、预先测试和经验证的解决方案，以最大限度地降低云部署的复杂性。
- 远程员工解决方案：**一直以来，远程解决方案要么只能为办公室员工提供非常有限的功能，要么要求用户调用 VPN 客户端以创建与总部相连的“隧道”。用户需要的是一种无论员工位于何处均可享受到办公室体验的解决方案。该解决方案必须能够为最终用户提供无缝的体验。
- 用户体验：**无论使用何种部署模式，必须考虑维护跨多个设备、操作系统和地点的一致、直观用户体验。



**图 4：云统一通信和协作正在蓬勃发展**  
您对基于云的统一通信和协作有什么看法？



资料来源：ZK Research, 2013 年

归根结底，大多数组织将会选择能在适当情况下充分利用私有云模型的混合实施，然后利用公共云服务来增强部署。要混合使用公共云和私有云，组织需要根据地区合规性问题、风险承受能力及公司需要的自定义内容，来做出具体决定。

如果不使用正确的技术，部署支持新工作场所的端到端协作解决方案将是一个令人生畏、极其困难的 IT 计划。如果组织希望最大限度地提高工作效率，并最大限度地降低复杂性，则应选择可快速部署、能提供广泛协作功能及能根据业务需要轻松扩展的解决方案。

#### 第 4 部分：针对解决方案提供商的期望目标

如今，员工移动性、位置多样性及对业务灵活性的关注使得公司必须支持虚拟工作场所。在越来越分散的工作世界中，员工不再位于同一物理位置，因此组织必须提供可实现最高工作效率的面对面协作体验。

IT 领导者必须专注于部署强大的协作解决方案，以满足当今及未来的业务需求。IT 决策者应以下列内容为指导，选择适用于企业的最佳解决方案：

- **适合任何规模的企业：**组织应选择一种部署可从局部开始然后在需要时进行扩展的平台。该内容可提供出色的投资保护，因为该解决方案与企业共成长。
- **一流的视频解决方案：**如今，视频会议已变为组织的核心协作应用。但是，低质量视频很容易中断，

并导致用户失望。确保解决方案拥有最高质量的视频功能，以便员工可以在需要时开展面对面协作。

- **在传统组织边界之外实现无缝扩展：**大多数协作解决方案都只面向内部网络。远程员工、B2B 合作伙伴和其他外部人员通常需要使用虚拟专用网 (VPN) 连接或其他干扰性连接方式。无论用户是否位于组织网络内，都要选择能促进无缝协作的解决方案。
- **架构方法：**如今解决方案的复杂性也给部署 UC 带来了困难。所选的解决方案提供商要利用架构方法进行快速、无副作用的安全部署，以满足当今及未来的业务需求。
- **广泛的服务和支持：**与传统产品相比，当今的技术平台可以实现巨大的成本节省（如果正确部署）。但是，许多组织并不具备实现高效和顺利迁移所需的经验。应选择能够提供广泛生命周期服务的解决方案提供商，这些服务能在部署的所有阶段为 IT 专业人员提供帮助。其中包括预先部署、实施和部署后功能。
- **严格的合作伙伴证书：**成功的协作部署需要的不仅仅是领先的技术。通常，系统集成商或增值经销商代表供应商执行许多集成任务，并直接影响到部署。选择拥有全面、严格的测试流程和第三方审核流程的解决方案提供商，以确保提供卓越的专业服务、安全性和 24x7 支持。

## 第 5 部分：总结与建议

对于当今组织，速度是竞争的命脉：创新速度、决策速度及对全球变化作出反应的速度比竞争变化要快得多。瞬息万变的业务环境正在重新定义着工作场所，现在无论员工在办公室、在家中还是在路上，都必须能够完美地完成其工作。这意味着客户必须摆脱传统的工作场所概念，将工作场所当作一系列功能而非物理地点，并恰当分配劳动力。因此，ZK Research 为寻求最大限度地提高劳动力工作效率的 IT 领导者推荐以下内容：

- **将协作移至优先级列表的顶部。**为员工提供工具和功能，以实现与其他人员的丰富、实时协作会话。专注于移动性、视频和功能，以扩展公司之外的协作。
- **了解各种部署选项。**内建式解决方案在过去可能比较运行良好，并且可能是某些公司的正确方法。但是，请花些许时间深入了解托管和云服务，这至少是增加当前部署的一种方式。
- **专注于用户体验。**提供高质量的一致用户体验能确保员工接受和使用协作应用，并达到组织期望的结果。