

白皮书

电子邮件的未来在于社交化

赞助商：IBM

Michael Fauscette

2012 年 2 月

IDC 观点

随着社交协作通讯工具变得更加可用，及其使用部署的普及，一些公司和个人正在搜索这样一些工具，这些工具可以缓和由于使用传统企业通信工具，尤其是电子邮件所带来的日益增多的抱怨和烦恼。电子邮件仍然是最为流行的商务通信工具之一；虽然电子邮件无法完成所有被尝试赋予的使命，但它的确在商务活动中起到了重要作用。作为一种一对一的交流工具，电子邮件所扮演的非实时企业通信角色仍然无可替代。由于其广泛支持的标准、能在几乎任何地点从所有计算设备上获取电子邮件的特点，以及能够通过大多数企业安全基础设施的可用性，电子邮件起到了推动社交商务的作用。然而，不断变化的员工期望和电子邮件的滥用都为变革创造了动力。新型社交工具提供了一些非常重要的功能，它们能够缓解电子邮件面临的一些压力，但却无法取代电子邮件作为一种被众多人所青睐的交流手段的重要企业工具的地位。电子邮件的前途在于社交，而社交协作工具的未来也将电子邮件作为企业通信套件不可分割的一部分蕴含其中。

关于本白皮书

IDC 白皮书调查了企业电子邮件的当前状况、及其使用过程中已知的和实际的问题。通过研究当前电子邮件的发展趋势和新型社交协作工具的新兴，本文件探讨了由社交网络推动不断变化的工作和协作的特点，它并非设想“一个没有电子邮件的世界”、而是揭示出未来电子邮件将与社交工具融合在一起、发展成为一种创新型混合生产力工具，从而帮助支持新型协作型企业。

现状概述

“普通的”企业用户“生活中的一天”帮助说明了现今电子邮件的状况。请考虑以下情形：在一项重大的企业计划中，你担当项目经理一职。为了支持你的工作，你获得了三个跨业务部门的资源：来自企业营销部门的 **Sue**，她在位于纽约市的办公室办公，欧洲销售运营部门的 **Jim**，他在伦敦办公以及来自财务部在新加坡办公的 **Mary**。这三种资源矩阵式地编排在你的项目团队中，但他们继续直接向其目前的领导汇报：**Sue** 向 **Connie** 汇报，**Jim** 向 **Marty** 汇报，**Mary** 向 **Sam** 汇报。

在启动项目那天的上班途中，你利用搭乘火车的半小时进行了如下事项：

- 你在公司提供的智能手机上浏览前一天晚上收到的 **56** 封新电子邮件。
- 对于这 **56** 封电子邮件，你立即归档或删除与你没有真正关系的 **35** 封。
- 在剩余的 **21** 封电子邮件中，你处理了 **9** 封能够迅速简单作出回答的邮件、**4** 封为会议邀请（你接受了其中的 **3** 个、并为另一个建议了新的时间），留下 **8** 封为在办公室里进行更为详细的后续处理，包括编辑 **3** 份附件。

☒ 你还会用一些时间在你个人的智能手机上查看微博、阅读一些私人电子邮件；公司不允许个人智能手机接入公司网络，否则你就能够通过一台设备查收工作相关的电子邮件，你觉得公司这一规定令人遗憾。

到达办公室之后，你会立即进行以下事项：

☒ 以一封欢迎团队成员的电子邮件启动项目。邮件中，你还定义了项目目标、并共享了一些文件，其中包括项目计划提案、参考研究论文和营销计划草案。由于团队成员已经矩阵化编排，你可以抄送给他们的经理、你的小组项目经理、你的经理、项目赞助商和其他你希望“保持在信息圈内”的四位利益相关者。

☒ 你检查日程后发现距离首次会议开始还有 45 分钟，这使得你有一些时间处理剩余的 8 封电子邮件。当然，除了先前这 8 封邮件外，你现在还有 28 封新的未读电子邮件。

☒ 你开始处理先前的一份附件，是你管理的另一个项目目标草案，但在开始处理之前，你注意到 Sue 和 Jim 都已经回复了你的项目启动电子邮件，所以你必须停下手头工作查看他们的回复。

☒ Sue 在回信时点击了“回复全部”按钮，她对于项目计划发表了一些评论，并附上了一份修订版本供你审阅。你将修订计划转存至笔记本电脑的项目文件夹中、并将她的电子邮件归档至你专为项目通信而设置的一个文件夹中。

☒ 检查了 Jim 的电子邮件（他仅将邮件回复给你），你发现他也对本次项目计划发表了一些意见，他到下周才能开始执行这项任务；他还附上了一份修订计划，这会影响到三位团队成员的关键路径。你下载了修订计划、更改了文件名后将其保存到项目文件夹中，以免重写你的初始计划。

☒ 你在“待办事项”清单中添加一个任务：审阅 Sue 和 Jim 所做的更改，并将这些更改合并到主计划中，然后将再次分享该计划，这样每个人都能够看到关键路径移动了一周。

☒ 回至你不断膨胀的收件箱，你意识到自己必须前往会议了...

这个再熟悉不过的故事可以轻松地延续下去，越来越多的电子邮件堆放在你的收件箱里、更多的文件版本、更多不必要的“回复全部”、更多不必要的邮件抄送，总而言之，整个系统都好像失去了控制。我们是怎么走到这一步的呢？让我们简单了解一下电子邮件的历史。

电子邮件：简史

1968 年，美国国防部授命 BBN（Bolt, Beranek and Newman）公司搭建第一个互联网，1971 年，在 BBN 工作的计算机工程师 Ray Tomlinson 修改了自己广受欢迎的本地信息程序——SNDMSG，以便在 ARPANET 网络上的电脑之间发送消息。用户登录名与电脑主机结合的形式——“user@host”奠定了现代电子邮件的基础。

电子邮件诞生之后，虽然其所用的标准和协议都发生了巨大的变化，但其基本架构和首要价值，以及便于个体之间通信的本质并未发生变化。自 20 世纪 90 年代以来，电子邮件发展迅猛，基本取代了办公备忘录，并且在邮箱数量和日均邮件量方面都获得了稳定的增长。预计到 2014 年全球电子邮件用户数量将会达到 24 亿（参见 IDC 2010 年 5 月发表的 2010–2014 全球电子邮件使用预测，IDC #223245）。尤其是当电子邮件的使用扩展至通信领域以外、并用于所有的协作和信息共享之后，邮件量得到了爆炸性的增长。

作为一种企业工具，电子邮件具有众多优势，其中包括易于使用和相对安全；并且在商务环境中，它能够以一个合理的价格供所有人使用。电子邮件已经超越了其早期的形式

而成为一种几乎可完全互操作的交流媒介，这种交流媒介不但用于组织机构内部，还用于不同的组织机构和个人之间的交流。互操作性是有效通信工具最为关键的特点之一，电子邮件的互操作性使其能够在一个组织机构内部和外部均被广泛采用。作为一种成熟的工具，电子邮件系统目前（至少）包括可通过桌面客户端或浏览器访问的可互操作的电子邮件、以及集成的用于群组日程安排的日历。它的基本特点如委托、搜索、过滤、标识、离线同步、外出自动回复、附件和集成的联络簿均为标准功能。这些系统可以是传统的本地安装、也可以是带有永久许可的设备、或者是由外包服务提供商提供的托管甚至是完全基于云的订阅系统。

电子邮件：不断滋生的问题

在企业圈内，电子邮件对于许多人已经是必不可少的工具，但随着邮件量和使用场景的爆炸性增长，受困用户的挫折感越来越强烈，企业高管们也担忧电子邮件无法满足各种业务使用场景的所有需求。对于许多公司而言，电子邮件已经成为一种默认工具，其用途绝不仅限于通信的范畴、如今它的应用领域已经扩展至文件共享、点对点团队协作、项目协调、公司广播通信、营销、收集反馈意见、以及许多其它超越其原本用途的活动。事实上，许多公司的文化都已发展为“抄送给所有人”或“回复全部”以防万一的惯例。此外，如今移动电子邮件获取无处不在的本质，令许多组织机构不切实际地期望将电子邮件做为一种实时/同步工具，由此可以很明显地观察到日益增多的员工电子邮件疲乏。

目前用户在使用电子邮件方面面临哪些挑战？内容不断增加的清单包含下列问题：

- 管理每日收到的电子邮件量
- 私人电子邮件和业务电子邮件之间的使用界限模糊
- “随时在线”、“高度互联的移动办公”带来的文化冲击
- 过滤垃圾邮件、不特别重要的邮件和其它“噪音”，以便员工能够专注于重要/高优先级的通信
- 超出电子邮件原本的用途和功能过度使用电子邮件，例如过度交流，即将邮件抄送和回复给那些并不直接参与电子邮件会话的人员
- 确定电子邮件在日益增多的公众和企业社交沟通渠道使用中所扮演的角色
- 不断增长的电子邮件长度和复杂度
- 对付各种不同媒体之间不同的响应时间期望值。例如：所期望的电子邮件的响应时间就有别于 IM（即时通信）或微博发布的响应时间
- 通过电子邮件实现的文件共享和其它信息共享，这经常会引起一些隐藏的、无法被搜索到、过期信息和版本控制问题
- 电子邮件通信已经脱离了情景、无法将通信与适当的支持事件和信息自动结合起来

更新的企业电子邮件解决方案已经开始解决一些上述的挑战；例如，功能强大的过滤功能和安全软件能够减少垃圾邮件和便于制定规则、其它过滤工具可以在接收邮件时帮助管理邮件；还包括细致的通知设置和控制功能；归档和附件重复数据删除功能节省存储空间、减少版本控制问题，以及等等其它功能。然而，许多企业都依靠升级软件、并未意识到这些增强功能。即使企业拥有最新的邮件系统，企业社交解决方案在过去几年的快速增长还是引发了这样的推测：“社交工具”可能取代企业内的电子邮件或至少减轻电子邮件所面临的问题和挑战。事实上，过去几年一些高调的新闻说，一些公司正在尝试进行“取消内部电子邮件”的实验。令人遗憾的是，这就类似于为了降低广播的声音而关闭汽车引擎的做法；这样做是会停止噪音，但它也让你停滞不前。这些过激的实验更多的是绝望的举动、而非实际的问题解决方案。

当今的企业都面临着两个与电子邮件和协作相关的关键问题：

1. 在继续利用其在一对一通信领域优势的时候，企业如何克服当前的电子邮件限制？
2. 通过新兴的社交协作工具增强电子邮件的作用而改进决策制定和生产效率，组织机构如何衡量改善的决策制定和生产效率所带来的其它业务成果？

展望未来

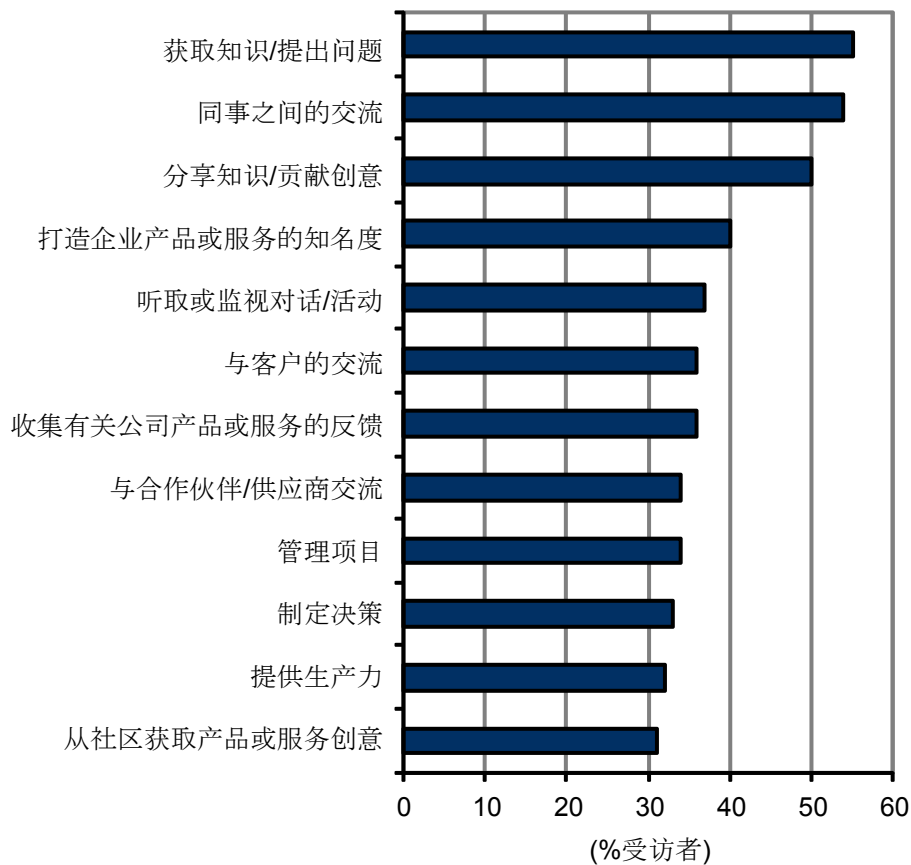
在过去的几年中，许多公司都开始感受到一些新型技术创新和关键文化转变带来的冲击。尤其是社交网络大大影响了人们的通信方式和搭建在线关系的方式。智能手机和平板电脑的盛行创造了一个个体之间“永远连接”的社会。员工、客户和合作伙伴对于履行职责、交流技术和方法的期望都在不断变化之中。消费者网络工具显著提升了用户界面（UI）和易用性方面的期望。在这些相同理念被用于企业工具之前的很长一段时间，人们接触到一些新的工作和交流方式、接触到消费者之间交流工具的新功能。由于企业提供的工具无法满足员工的期望和需要，员工将自己的工具带到工作中、并用消费者工具取代企业认可的软件和硬件，强制企业推行变革。

由消费者社交网络而衍生出一类新的企业软件，它帮助公司满足员工、合作伙伴和客户不断转变的期望，并应对严峻的经济形势所造成的挑战。组织机构向企业社交工具寻求多元化的应用，其中包括客户社区和员工协作。这就提出了一个问题：社交工具的实施和使用是否可以取代对电子邮件的需求？

在近期的一项调研中，IDC 发现企业正出于各种不同的原因实施社交解决方案，但最大的起因都与通信相关。图 1 展示调查获得的前 12 个动机。

图 1

企业社交动机



样本数量 = 339

信息来源：IDC 社交商务调查，2011年5月

社交网络正在改变我们的交流方式，而交流是协作的重要组成元素。将社交功能纳入企业工具之中能够为企业开辟广泛的机遇，不仅能够改进通信和协作、还可以提高生产力。新型社交协作工具以人为本，比传统工具更高效：它连接众人、分享知识、并提供必要的环境。过去，许多协作工具主要关注内容管理，尽管目前内容管理对于社交协作而言仍然重要，但是内容共享和评级比简单的文件管理更重要。

通信通常分为两种基本形式：实时通信和非实时通信。实时工具——例如，即时通讯（IM），其功能很像电话交谈。有效的实时通信工具包括在线形式，或具备确定你正在连线的一方可以参加实时交流（状态）的能力。电子邮件被设计用于非实时（有时称作异步）交流。然而，随着移动电子邮件接入和高速数据网络的发展，电子邮件对于许多用户而言日益接近实时。一些新型工具能够在实时和非实时两种模式下运行，例如：微博网站 Twitter（推特）。但电子邮件和这些其它工具都缺乏在线感知。响应由个人决定，几乎无法期望即时响应。

以内容和社区为重点的社交工具，既纳入了通信方法又纳入了以人为本的协作。通信是良好协作的一部分，而协作则涉及到通信、集体作业过程和工具。但实际过程将始终包

含某种通信。通信和协作息息相关，需要共存于正在进行的活动背景之中。项目管理和其它任务管理工具需要将通信工具作为工作过程不可分割的一部分。

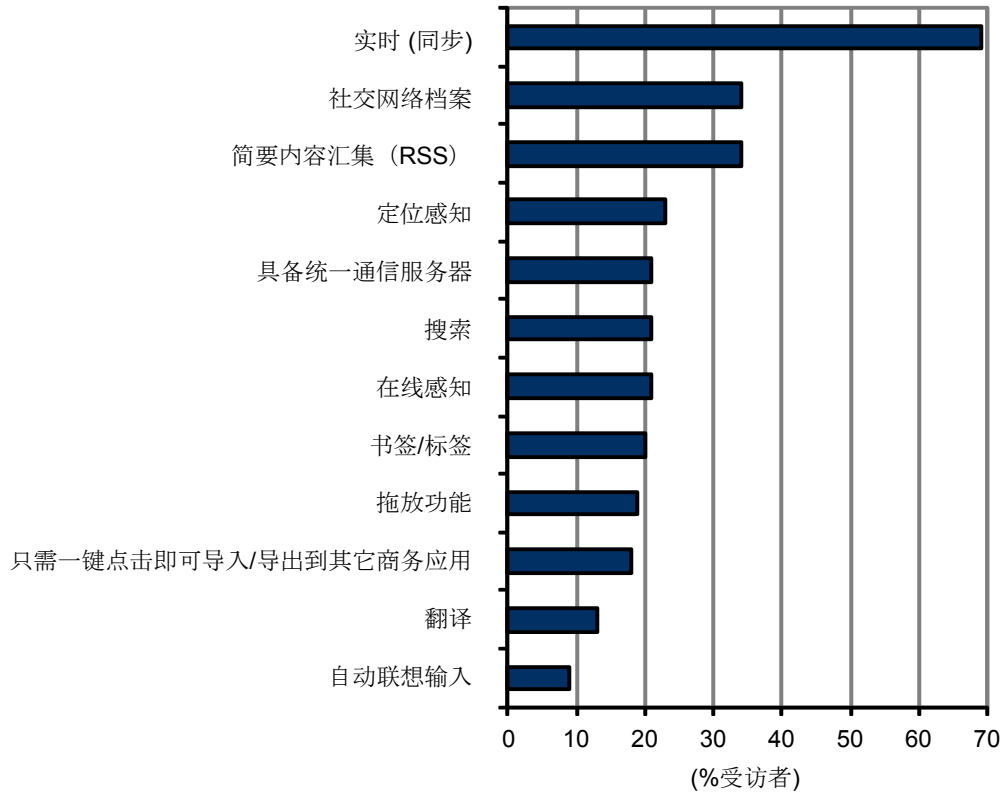
电子邮件系统已经纳入集成了一些通信范畴以外的重要特点——其中包括内容过滤、联络簿管理、群组日历和 IM。一些企业软件，尤其是客户管理（CRM）和销售自动化（SFA）系统还曾经试图集成到电子邮件环境中。应当承认许多职员都喜欢在熟悉的 UI 界面下工作、并且对于很多人使用电子邮件最为惬意。电子邮件也是一种最受欢迎、并且使用频率很高的移动应用程序。

社交工具还包括一些实用的通信工具。社交协作工具的重要组件经常围绕活动流而构建，它看起来类似于微博上的消费者 UI。选择这种 UI 有助于被采纳，因为员工已经熟悉、并可以轻松地使用这些消费者工具，它们将复杂性隐藏在简单的用户体验背后。较之传统的收件箱理念，活动流可以更加高效地组织编排某些类别的工作，一般可以实现更高的灵活性和用户可配置性。除了活动流以外，社交工具还具有文件和知识共享功能、用于群组协作内容创建的 Wiki（维基）功能、用于内容共享的博客、用于个人资料信息维护和共享的员工社交网络、用于社交学习的技能和培训功能、用于内容采集和聚合的简要内容汇集（RSS）集成功能、乃至群组网络会议链接或特点。

在近期的一项 IDC 调查中，当被问及到通信功能时，受访者提供了对于企业通信工具不断变化期望的理解。图 2 显示员工希望通信所包含的一些重要社交和协作功能。

图 2

最重要的消息应用功能



样本数量 = 400

注意:

允许多选。

受访者将其认为最重要的功能选为“1”

信息来源: IDC 业务协作调查, 2010 年第 1 季度

融合和情景

电子邮件当前的问题至少部分涉及员工使用应用程序的方式。员工对于电子邮件的使用已经远远超出了简单通信工具的范畴、也已扩展至所有类型的协作活动。改进电子邮件使用情况的部分解决方案在于向员工提供一些适宜的工具, 去完成不适合电子邮件完成的任务。

使用正确的工具解决电子邮件存在的一些问题, 使得员工无需费力尝试将电子邮件扩展为有众多功能的工具, 只让电子邮件做它最擅长完成的: 私人通信和一对一/一对多非实时通信。有证据表明社交工具让员工能够重新更适当、且更具战略性地使用电子邮件。虽然使用数量有些下降, 但电子邮件仍是必备的业务工具。

令人遗憾的是, 增加一些独立的社交工具无法彻底解决一个公司当前面临的问题或创建所需的协作环境。事实上, 在未了解全景的情况下增添更多工具注定会带来更多问题, 至少会带来在过多应用程序之间切换导致生产效率下降的问题。

那么该如何解决电子邮件难题呢？两个关键组件可以解决这些问题、并提高公司员工的协作性：融合和情景。社交协作解决方案中已经开始融合，将更多的特点和功能绑定在一整套解决方案组中。换言之，许多此类解决方案都更加倾向于成为一套集成产品、而非单一功能产品。虽然最为关键的部分是所有社交协作活动使用一个 UI，电子邮件解决方案已经发展到包括集成 IM、日历、联络簿和基本任务管理的阶段。软件供应商也在电子邮件方面采取动作、使用电子邮件 UI 整合其它业务功能，这种整合是直接的或通过添加一些模仿相同的外观和感觉的功能。这虽然具有用户熟悉的优势，但还远远不足以包含社交特点。在社交方面，融合多种活动流的单界面的功能已经出现。厂商常常已为公司电子邮件整合了多种功能，例如一些基本项目/任务管理、RSS、公众社交网络、微博、内容体系的功能、并在活动流界面内部与其它企业系统进行交互。

在当前系统中使用情境更有些难度。这个概念是在个人参与活动情境下内容和通信更加有价值 and 实用性。移动应用程序经常添加基于地理位置的功能，以便定义和使用情景，而企业系统已通过基于角色的过滤而贴近了情景。基于角色的系统提供了基于个人分配角色的系统资源访问。这在许多系统中可以超出一般角色的定义并在某种程度上个性化。例如，门户网站经常能够允许访问一组基于个人配置而定的应用程序和内容。基于角色的背景功能仅此而已；由于它无法根据特定的活动或项目产生动态情景，换言之，无法使得应用程序“聪明”到足以知晓您项目团队成员在 IM 的谈话内容，根据这一内容提供项目计划和相关支持文件的增值服务将是十分有益的。

由于信息/容量的爆炸性增长，使用系统驱动型方式过滤和推送相关内容的重要性显著提高。根据 IDC 的研究，数字信息量 2012 年将会增长 48%、达到大约 27 万亿字节（参见 *IDC 预测 2012：争夺 2020*，IDC #231720，2011 年 12 月）。情景感知系统中的智能过滤成为一项当务之急而非漂亮的创新。内容聚合对于理解不断增长的信息难题而言也非常重要，那些促进包含人为因素的内容聚合和情境感知的系统将会减轻一些压力。除了聚合和自动化，员工需要能够基于个人需求控制和过滤信息流。由于不同情况下的需求不同，个性化处理需要灵活性。除了个人之外，通过如标记、排名评级可以把更广泛的群组纳入过滤和聚合过程。

然而，业务转型并非仅提供适当的工具，它还是一种向知识共享和协作文化的转变。文化转向固然很难，但如果所提供的工具不足以满足业务需求、并且不符合总体业务目标的话，他们便不可能实现。提供正确的工具（和培训）来完成每个目标是促进总体业务转向的关键。

电子邮件社交化

电子邮件仍然是企业中使用范围最广的应用程序，亦为最多人所熟悉，是一种访问最为轻松的企业资产。因此，电子邮件不仅提供了内部员工之间最重要的链接；更重要的是，它还提供了外部客户和合作伙伴之间的链接。电子邮件的普适性使电子邮件的核心通信功能无可替代。电子邮件的确极致地完成了其核心功能——它易于使用，并作为一种标准被广泛接受。问题主要源于功能数量和被过度延伸至完全不适合领域的功能。另一方面，社交协作工具能够非常好地完成许多“过度延伸”的任务、并为电子邮件的核心功能提供有益的补充。

电子邮件的未来在于社交，而社交业务的未来清晰地将电子邮件包含并作为功能特点集的关键部分。为了理解这点，您可以考虑一下我们大多数人工作和使用软件的方式。大多数人在他们默认的应用程序上花费很大部分时间。对于我们许多人而言，这个默认的应用程序就是电子邮件。在所有各种组合方式之中（Web 客户端、桌面/笔记本电脑客户端和移动客户端），电子邮件是迄今为止绝大部分员工所最为熟悉的工具。虽然我们当中的一些人可能也在使用其它应用程序工作，但我们至少需要定期检查和电子邮件的核心功能。

通信是业务的关键要素，在未来的协作性企业中其作用甚至更加突出。当新型社交功能开始融合时，他们只有围绕最熟悉的企业工具进行融合、而且这种融合将成为广泛采用的关键才合乎逻辑。为了使业务转变成为真正的社交商务，必须有广泛的人群采用和使用这种新型社交功能集。当更多的员工使用此类工具和过程时，社交协作的价值就会提高。这是一种经典的网络效应：处于网络中的员工越多，网络的实用性就越大，这反过来会吸引更多的人加入网络。

新型社交电子邮件提供了功能强大的社交采纳动力和使人摆脱电子邮件疲乏的背景。

启用社交功能的电子邮件已经开始打动企业：

- ☑ 从电子邮件串连到管理对话均使用集成的在线论坛、微博和活动流
- ☑ 从静态电子邮件附件到集成的社交文件共享
- ☑ 从单机电子邮件联络列表到动态社交个人和网络（内部/外部网络），其中包含丰富的个人信息数据，其中包括背景、爱好、联络信息、技能、培训、组织结构、社交图，等等
- ☑ 从管理一个分立的日程表到群组 and 社交日历，其中正确的人员拥有正确的可用性访问级别、并能够使用在场和日程规划功能在组织机构界限内动态地管理个人和团队时间表
- ☑ 从多个单机通信和协作环境到包含 IM、在线会议、实时协作、公众社交网络、简要内容汇集（RSS）、内容共享、乃至语音和视频在内的集成环境
- ☑ 从不连贯的用户体验到通过统一的社交协作工具套件随时随地地访问日历、邮件、内容，等等
- ☑ 从复杂通信活动之间过多及干扰性切换到跨越多设备多工具之间的无缝转换
- ☑ 从未集成的任务和工作管理到集成的工作流和协作任务执行
- ☑ 从反应分析到基于社交建模分析的预测分析
- ☑ 从开放性公众社交网络上不受控的企业知识产权共享风险到社交集成企业级通信平台的安全和策略保护

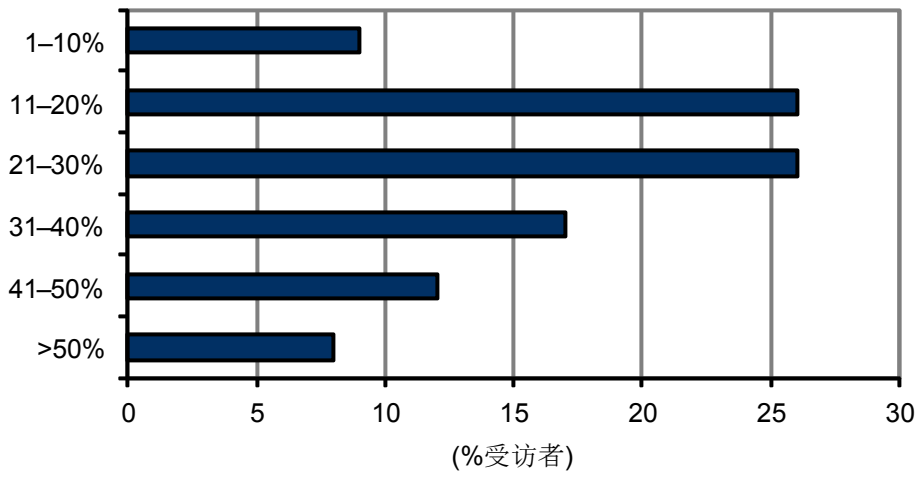
收益非常明显：这一演化的功能能够帮助企业最终从孤岛隔离文化转型至知识共享、协作和集成通信文化。

机遇与挑战

社交电子邮件中所体现的文化进化——即将消息发送作为通信和社交协作工具集成套件的一部分加以部署——为企业提供显著的机遇。将社交工具融汇至业务流程中可以提高生产力，如图 3 所示。

图 3

将社交软件用作生产力工具所节省的时间



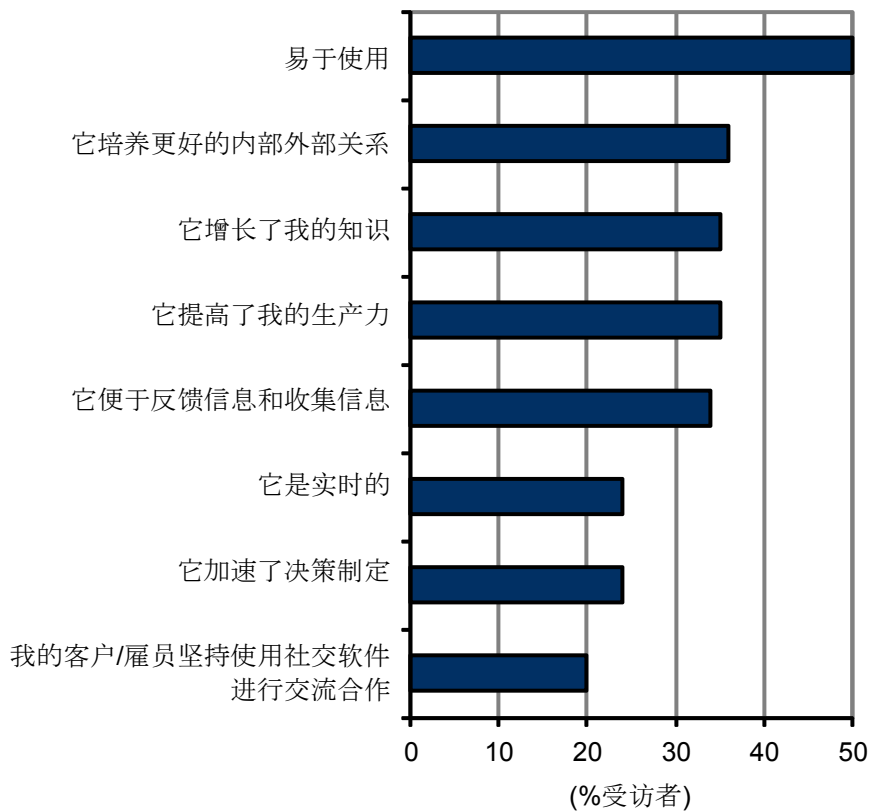
样本数量 = 700

信息来源: IDC 的社交商务调查, 2010 年第 4 季度

虽然除了生产力收益之外, 使用社交协作和通信工具集成组件还具有许多其它效益。图 4 显示了一些报道的使用社交软件的一些关键收益。

图 4

使用社交软件的关键收益



样本数量= 700

信息来源: IDC 社交商务调查, 2010 年第 4 季度

部署集成的社交协作套件/社交电子邮件还能够获得如下收益:

- 通过培养对于信息和项目的控制、以及与同事之间的联系来改进员工责任感、士气和战斗力
- 对常见界面 UI 几乎普遍的熟悉性减少员工培训和入职成本
- 供针对特定业务目的、对所选公众网站提供受控的、基于规则的安全连接, 并以强大的企业工具取代一些针对消费者的工具, 降低向公众社交网站开放企业网络相关的安全问题和 IP 风险
- 通过开放内容和信息访问鼓励知识共享文化
- 通过提供开放式共享工具, 例如: 活动流, 个人可以在此选择订阅他们所需的信息, 避免使用电子邮件共享信息固有的排斥性
- 通过开放和广泛的员工参与促进更具创新性的文化
- 简化确认和连接关键专家或获取专家意见的过程, 在不打扰他们的情况下浏览他们的共享书签、博文或其它公告贴

- ☒ 将人员、内容、数据和系统连接在一个集成环境中，利用一套集成社交工具为一个老化的企业基础设施提供现代化的用户体验
- ☒ 通过促进协作、以模板的形式让知识和最佳实践更加便于访问来改进决策制定过程，这反过来会降低总体成本和缩短决策过程所需的时间
- ☒ 通过减少应用程序切换提高生产力：设备之间、以及一种通信方式和其它所需通信方式之间的无缝过渡
- ☒ 通过汇总更多产品“专家”的意见更快地向市场交付更好、更多的新型产品和服务
- ☒ 创造嵌入式体验——其中包括富媒体，它们可被用于提高参与度、提供及时培训、并保持更多的员工处于同步状态
- ☒ 通过为销售人员提供专业工具，例如：情绪分析、客户信息、公众社交数据源、前景和网络信息来提高销售生产力

业务因素

虽然社交电子邮件为实现真正业务价值提供了许多机遇，但企业在选择部署解决方案时必须考虑几个因素。首先通过提供一种完全集成的用户体验和关键工具，选择一个可以满足业务需求的解决方案；这些工具可以包括电子邮件、活动流、集成 IM 软件、内容访问、支持多种移动设备、博客和维基、安全和可配置的公众社交网络访问、对防火墙外部客户和合作伙伴的访问、集成的在线会议支持、视频和其它富媒体支持。IT 还必须评估解决方案交付模式需求，并选择一种满足业务和技术要求并符合规章和监管需求的交付方案。这些选项包括本地部署、设备、托管解决方案、SaaS（软件即服务）和混合解决方案。

在选择解决方案和交付模式时其它特定的行业要求也必须加以考虑。受到高度监管的行业，例如：金融服务行业和医疗保健行业具有特定的隐私、安全和风险管理要求，这些要求必须考虑到解决方案中。重要的一点在于选择一个能够深刻理解每个行业特定需求和合规要求的解决方案供应商。

关键考虑的因素是：

- ☒ 具有一套清晰的要求，在挑选解决方案前，由所有利益相关者撰写特点和功能，该特点和功能按必需配有和希望具有来进行划分。
- ☒ 清楚地了解外部连接需求、以及启用该连接时自身安全和 IP 保护要求。
- ☒ 明确任何特殊的行业监管或合规要求，并保证新系统能够充分满足需求。
- ☒ 具有一个集成的界面 UI，能够结合这些工具变为更易于上手的用户体验。另外一种极其有效的方式是选择一种工具，该工具允许用户使用新的集成 UI 或在更为熟悉的电子邮件 UI 中获得相同的功能。
- ☒ 保证该解决方案支持一系列当前正在使用或在不久的将来可能投入使用的移动设备。
- ☒ 理解可用解决方案的交付和授权模式选项，并选择那些最符合您业务目标和财务需求的选项。
- ☒ 不要忽视实施解决方案过程中的支持需求，并对您所选的解决方案评估那些经过培训、富有经验的系统集成商的可用性。

采用社交电子邮件

社交工具的广泛采用可能会带来一些挑战，但它极其重要，因为参与范围更广的网络会提升社交工具的价值。许多人生来就抵制改变，但这些工具的采用与价值绑在一起，随

着越来越多的人采用这些工具，它们的价值就将得到提升。以下秘诀能够提升用户的采用度和参与度：

- ☑ 获取企业高层支持，让企业高层人员使用这些社交工具。
- ☑ 识别高级用户和金牌用户，让他们帮助新用户。
- ☑ 通过保证奖励那些与协作、跨孤岛和知识共享目标一致的行为，提升知识共享文化。
- ☑ 举办实践活动，帮助人们在新工具推出时熟悉它们。
- ☑ 将这些社交工具尽可能多地与其它企业工具相集成，这包括现有的内容管理系统和其它能够从社交组件中获益的系统。
- ☑ 询问员工反馈意见，然后使用这些信息持续改进系统。

结论

尽管当今的企业中广泛地部署和使用电子邮件，但其使用范围经常延伸至其原本的用途之外，这导致了电子邮件疲乏。许多用户都没有利用最新的技术或最好的实践范例帮助他们更好地管理电子邮件。即使他们这样做了，对大多数用户而言，将电子邮件视作企业唯一的指定协作、文件共享和通信工具是有问题的。电子邮件的绝对普及性导致了一个似乎许多人都无法克服的容量问题。

社交工具提供了解脱和前进之路。然而，它们自身并非一套完整的解决方案，经常遭遇那些不愿或无能力学习新工具的员工的抵制，而且乍看起来它似乎无法提高生产力。但当社交协作工具和电子邮件结合在一个集成环境中时，改进和提高业务价值的机遇大大增多。合并后产生的协作和通信环境对于普通用户而言更容易过渡，更符合一系列广泛的应对诸多业务挑战的使用要求。通过增添这些社交工具，组织机构可以释放电子邮件用于其原本的意图：私人通信和一对一/一对多的非实时通信。

一个集成的社交工具环境包含电子邮件和一组社交协作工具，它有能力提高生产力和业务创新。除此之外，许多终端用户从集成工具的部署中受益：例如，授权和控制个人收件箱，通过个人/社交过滤和聚合、以及有效的文件共享而实现更加有效的信息管理，当个人和群组需要做出实时变动时，工具之间的无缝过渡能够在恰当的时机发现正确的信息。创建一个安全的、互连的环境是开放业务和构建知识共享文化的关键之所在。

建立新型协作企业特别是使用社交电子邮件的旅途是一种发展演变、而非变革。向企业当前部署的良好有效的工具中增添急需的知识共享和协作功能可以帮助公司提高生产力、提高创新能力，促进更为有效的决策制定，在内部和外部创建一个更具协作性的业务环境。

本文件由 IBM 赞助。尽管其中可能使用了各个供应商包括 IBM 在内的公开材料，但它不一定能够代表这些厂商对本文档所提出问题的立场。

版权声明

IDC 信息和数据的外部出版——凡是在广告、新闻发布稿或促销材料中使用 IDC 信息都需要预先获得相应 IDC 副总裁或国家区域经理的书面同意。此类申请均应附上所提议文件的草案。IDC 保留因任何原因拒绝批准外部使用 IDC 信息的权利。

版权所有 2012 IDC。未经书面许可不得复制。