

阿尔卡特朗讯



采用 E2.0 设定组织层级

Greg Lowe, 协作与社交媒体战略家

阿尔卡特朗讯拥有 77,000 名员工, 年收入超过 150 亿美元, 在由创新和技术专业知识驱动的全球电信行业扮演着重要角色。像各行业的所有大公司一样, 阿尔卡特朗讯也面临挑战, 要确保留住常规的知识, 并让所有员工了解他们感兴趣项目的最新发展。

“如今, 变更已经成为业务的一部分。”

2008 年秋天, Greg Lowe 成为阿尔卡特朗讯第四个注册微博工具 Yammer 的人, 另外三个人分别在意大利、罗马尼亚和法国。几分钟内 Lowe 就发现 he 可以与全球各地的员工协作。他马上意识到 Enterprise 2.0 (e2.0) 技术可以改变员工们进行协作和分享知识的方式。

“如今, 变更已经成为业务的一部分。公司为了适应市场需求进行合并、分拆、并购和重组, 这就为个别员工造成了很大麻烦, 他们甚至不知道自己公司的专业知识在什么地方, 有时会妨碍他们充分利用其资产的能力,” Lowe 说道。

2006 年, 电信行业的两家大公司合并成立了阿尔卡特朗讯, 合并之后又并购了一些小公司。由于其结构庞大, 员工来自世界各地, 公司仍在发展——而且未来也会不断合并和并购。Lowe 意识到当这些变更发生时, 员工们总会有一段困难时期, 他们找不到拥有他们所需要的特定技能和专业知识的同事。如果员工因为这个原因辞职, 他们会带走非常宝贵的知识。

而且, 几乎无法完全了解其他部门中可能与知识工作者的工作相关的项目。在经历了一次具有讽刺意味的事件后, Lowe 明白了这个道理——2009 年, 当他花费大量事件合并另外五个工作组的 e2.0 成果时发现, 这些工作组在封闭的环境中工作, 竟然意识不到其他工作组的存在。



“社交软件的收益很难量化。”

为了解决这些问题，阿尔卡特朗讯于 2009 年 4 月部署了一个基于社区的解决方案。

该计划将公司内的社交提高到一个新水平，与微博相比，更多的员工可以理解讨论论坛、博客和 wiki 的概念。如今，两个社区（微博和基于社区的解决方案）都蓬勃发展，都为公司提供了独特价值。

社交软件的收益很难量化，因为它们本身难以度量和测量。Lowe 向高管们展示他的案例时主要关注“软”收益。他主要强调了 e2.0 工具如何帮助留住知识，该工具如何确保多个工作组不会开展类似的项目，以及通过更加高效的协作可以为员工节省多少时间。像所有大公司一样，阿尔卡特朗讯公司也可以通过提

“你如何衡量提高的生产率？”

高员工的效率并避免无关的工作量来减少成本。最后，这些可以得到上级领导赏识

的信息帮助 Lowe 从高层领导那里获得了 2010 年及以后的继续支持和投资。



本系列案例研究由 IBM 社交协作软件提供赞助。市场领先企业正在利用社交软件密切与客户的联系，转变工作方式，加速创新过程，轻松搜索专业知识。那些跨越内外联系建立起社交业务环境的组织，逐渐在竞争中脱颖而出。IBM

协作软件让组织中的人员随时随地保持相互联系、分享最新信息、创造性地开展协作，消除封闭和孤立的工作方式。为创建 Web 社区，IBM 提供了最广泛、新颖、安全的社交软件和统一通信服务，查找主题专家、项目协作、分享内容 and 见解。您可以迅速找到所需的专业知识，无论它位于组织内部还是外部，您都能更快地完成工作。

智慧软件缔造智慧地球。



MIT Center for Digital Business (MIT CDB) 创立于 1999 年，是数字经济研究领域全球最大的研究中心。MIT CDB 与 50 多家赞助商公司合作，拥有

60 多名科研人员，完成了超过 75 个科研项目。该中心的科研人员和发起人是全球数字商务研究、分析和实践的领袖。MIT CDB 与其合作伙伴共同致力于创造数字商务的未来。



Dachis Group 是全球领先的社交商务咨询公司，在全球五个国家或地区设有办事处。Dachis Group 帮助大型企业从技术、社会和工作场所的趋势中捕获价值。该公司专有的社交商务设计可帮助您在三个主要实践领域

获得洞察：客户参与和合作、员工协作以及业务合作伙伴的优化。未来的商务在于与社会协调和动态的商业文化，Dachis Group 率先向我们展示了如何让未来变成现实。