

# Swiss Re

## 日益增加复杂性需要协作

Anu Elmer, 高级通信顾问

Christoph Isenschmid, 通信项目总监

Wolfgang Jastrowski, 联合通信和协作主管

DachisGroup

随着再保险行业的业务复杂性日益增加，Swiss Re 明白必须集中其员工的集体智慧。“我们要应对复杂的全球风险——气候变化、自然灾害、流行疾病、老龄化——这只是举几个例子。这就迫使我们整合各个不同领域的知识和信息。” Swiss Re 的通信顾问 Anu Elmer 说道。

**“我们可以向高管展示一个具有积极财务影响的业务案例。”** 2008 年，在为期三天的 JAM 会议（小组头脑风暴会议）过程中，Swiss Re 发现他们对于协作的内部需求远远超出了其当前的基础架构能够支持的范围。

JAM 会议的目的是与整个员工队伍讨论新的公司战略，为每位员工提供一次参与的机会。Swiss Re 没有想到的是，整个员工队伍都积极响应。“在那 72 小时中，我们意识到协作需求远远超出了我们能够提供的范围。因此，我们开始思考我们到底缺少什么，以及如何在业务中采用协作技术。”

### 规划和实施

来自通信、IT 和知识管理部门的五个核心团队得到上级领导的支持后开始进行规划。团队案例重点是日益复杂的环境中协作的需要，以及替换公司某些过时知识管理解决方案的需求。“我们处于有利地位，因为我们有一些昂贵的旧平台。我们可以向高管展示一个具有积极财务影响的业务案例。但是，协作增加所带来的益处与培育公司文化同样重要。” Ourspace 项目主管 Christoph Isenschmid 如是说。团队还向高管保证，员工的时间不会被浪费，任何新型工具的采用都会以员工的专业角色为中心，而且员工群体也可以自我规范。

经过六个月的规划和试验，团队准备在全球范围内推出其协作平台。三个月的试验帮助团队获得了该技术的实际经验，开始进行病毒式推广，并在平台中预先安装了相关的业务内容。

**“ 我们可以向高管展示一个具有积极财务影响的业务案例。”** 在来自所有业务部门和单位的 25 名志愿者的帮助下，平台于 2009 年 9 月“正式上线”。经过了 12 个月的运行之后，Swiss Re 的员工参与水平得到稳步增加。

大约 12,000 名用户中的 85% 已经加入该平台，每个月有 400,000 的点击量。另外，15% 的用户已经创建了文档、讨论或博客，25% 已经发表评论或回复，40% 已经加入组，建立了连接或更改了他们的个人资料。

## 获益

自从 2009 年平台推出以来，核心团队注意到 Swiss Re 的一些重大改进。不仅废弃了旧系统，公司的文化也得到了改变。“跨越孤岛并进行联系变得越来越自然。” Christoph Isenschmid 说道。如今，成功不仅可以定量测量，也可以通过业务案例的实现测量，公司程序更加透明，员工积极与同事或 Swiss Re 的领导分享他们的业务构想。“人们可以看到高级主管参与讨论，并可以与他们以前根本不认识的人谈话。” Anu Elmer 说道。

**“ 人们可以看到高级主管参与讨论，并可以与他们以前根本不认识的人谈话。”** Christoph Isenschmid 总结他在 Swiss Re 的工作经历时说道“这种变化可以看到，也可以感觉到。”

  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、分享内容和见解。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。

