

# 从OA到Enterprise Web 2.0打造知识创新型组织



## 后危机时代中国企业转型要走知识创新之路

网络技术和通讯技术在悄悄改变人们生活方式的同时也不可避免地改变人们的工作方式，世界在变平，地域差异、资源差异和技术屏障渐渐摘掉神秘面纱，全球化竞争近在眼前，不论国家、政府还是企业都不同程度地面临着资金、资源、人才、技术等多方面的压力，低成本、高效率、群策群力完成共同目标，不断创新不断突破保持竞争能力，已经变得越来越重要。

在2009年IBM对全球CEO的调查报告，我们看到：全球经济环境的恶化，CEO更加关注差异化服务带来的竞争优势，更加关注创新以提升企业的差异化服务，更加注重财务绩效。

在中国，后危机时代我们听到最多的就是转型、贸易摩擦、碳排量，充分说明竞争的压力，中国政府更加鼓励自主知识创新，打造知识创新型组织，成为摆在我们面前的课题。

### Enterprise Web 2.0知识创新型企业



没有人会怀疑办公自动化系统(Office Automation, 以下简称OA)系统在过去十年中所取得的惊人普及。OA作为管理和协作的平台，几乎是组织中唯一的人人都要用的应用软件，简直就像电话一样必不可少，随着网络化的进程，无论你的行业是什么，规模有多大，一个内部邮箱，一套日常办公管理软件都是企业必备的基础IT设施。对广大用户而言，早上上班开启公司邮箱查看一下信件，或登录办公系统查看几个待办事宜，就像冲一杯咖啡，看几页新闻那么自然，因为他们已经习惯于此，那已经是组织内部重要的信息渠道。

另一方面，当OA已经成为一种习惯的时候，变化却已在不经意中发生。

OA作为管理和协作的平台在发挥团队优势、协作创新上是众望所归，但是十年前的技术显然已经无法跟上时代的步伐。仅仅关注于组织内部的协作小环境已经不够。

互联网作为地球村的主要神经网络，对于改变全球经济的竞争格局起到了了不起的作用，而Web 2.0技术更是为互联网的信息继承、传递、共享提供了新机制。这种技术和机制正在逐步作用于企业级高端客户，IDC表示：企业级Web 2.0是未来五年企业信息化发展的必由之路。

应对企业和组织发展的需要，OA的发展也应当与时俱进。

## 办公自动化的十年

### 自动办公：

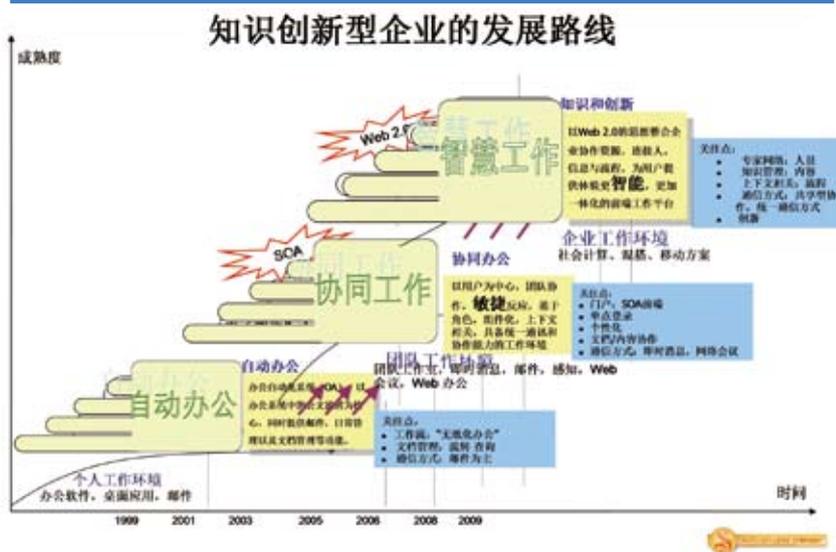
关键词：电子邮件，公文流转，个人桌面，互联网

上世纪末本世纪初，在那个ERP, CRM, BI等等名词还没有被企业广泛认知的时候，OA就已经成为了企业IT系统一个非常重要的关键词。通过邮件，构建企业的信息沟通渠道；通过公文流转，在企业内实现“无纸化办公”；通过文档管理，有效的将原有的纸质文档通过电子文档的形式管理起来。此外，办公自动化系统还承担着许多企业日常事务管理的功能，如会议室管理，车辆管理等等。

从技术背景来看，Lotus Notes为代表的群件系统，互联网的兴起，个人桌面应用的普及等等因素都促成了办公自动化系统在这一时期的推广。在这个阶段，OA强调

的是原有手工工作模式的改变,而这种提升更多的来自于个人IT环境的改善,办公过程从纸质向电子化的转变。而另一方面企业也第一次有了基于电子化监控和管理日常工作事务的能力。过往充满着邮件公函的收发室开始冷落起来,以前堆砌着报告批文的办公桌上忽然清爽不少,这都是因为人们在OA系统中可以完全模拟出纸质邮件与办公的流程,甚至做的更快更好;而作为企业的管理者则第一次拥有了轻松查询事务处理过程和结果的能力。

## Enterprise Web 2.0知识创新型企业



### 协同办公:

**关键词:** 协作, 整合, 门户, SOA

IT技术不断进步也推动着OA系统的不断发展。随着各种系统越来越多,“整合”逐渐成为IT建设的重点,当人们尝试着将SOA的理念实施于企业IT架构的时候,OA系统也进入到了一个新的阶段:协同办公(Collaboration OA)。

协同办公的目标是打造一个集成化的具有个性化能力的,用户通过这个工作平台可以完成日常工作,了解企业的所有信息。这个平台还将成为员工之间交流的场所,员工可以通过即时消息,网络会议,共享空间等种种方式进行沟通交流……如果说在自动办公的阶段,OA系统主要是在模拟传统办公模式的话,那么在协同办公的阶段,OA已经在改变着人们的办公思维和模式:员工自助服务,上下文相关信息,在线感知等等,这都是实现协同办公之前人们根本无法想象的方式。在这里协同具有两方面的概念,首先它为企业的各个层面的员工提供了用于协作的工具,这些工具用于覆盖人员之间交流,基于内容的协作,基于团队的协作等三种模式。另一方面,协同的概念也关注于人员与其关心的内容、流程、应用之间的联系,也就是集成。在协同办公环境中的集成一般更加关注于基于流程的整合和用户前端的集成技术和成果。

相对于自动办公,协同办公有两个大的改变。一个是功能的丰富。在这一个时期,影响OA系统最大的就是以门户为代表的SOA相关技术。SOA的核心就是整合,强调各个系统之间通过标准化服务的方式进行通信。门户作为SOA前端整合技术被引入到协同办公中后,极大扩展了协同办公系统的外延,ERP,CRM等等业务系统的流程和信息同样能够在OA系统中查看与操作,OA系统早已不再是人们口中单纯的“邮件与公文流转”。

另一个是协作范围的扩展。自动办公中主要解决的是个人工作效率提升的问题,协同办公中则更加看重团队内部人与人之间的合作效率。因此,大量先进沟通协作技术的引入也就成为一种必然,最具代表性的毫无疑问就是即时消息,网络会议与文档共享技术。和电子邮件一样,这些技术最早产生于互联网上,在逐渐成为人们所习惯的协作手段之后,也同样被纳入到企业中成为协同办公中的重要组成部分。这些协作技术拉近了团队内部空间和时间的距离,也拉近了团队内部人员之间的距离,从这一刻开始,人们在OA系统中不再只关注于文档数据,而开始强调“以人为本”的协作模型,而当对协作“人”的关注上升到一定高度时,OA也自然而然进入了又一个全新阶段。

### 智慧办公:

**关键词:** 智慧、人、学习型组织Web 2.0

智慧办公(Smart OA)不单纯是一个口号,一个理想,更是一种新型的办公态度。在这种办公模式下,人们不应当只会言听计

从，而应该在遵守规范的前提下努力进行创新型的工作。基于Internet的有效实践，创新来自大众已成为共识，那如何将创新也运用到办公环境中呢？

当然首先考虑的是如何创新？我们需要的是一个更加智慧的工作平台，在这个平台中，我们不只是能够看到日常工作所需要的信息，还能够在这些信息之间建立联系；在这个平台中，我们不只是使用系统默认提供的应用，还能够根据业务需要快速构建新的应用；在这个平台中，我们不只是看到一个人名，还能够了解这些人名背后的故事和团队；在这个平台中，我们不只是拘泥于自己的工作，还能够了解到整个企业乃至行业的千变万化，在这个平台中，我们不只是工作的接受者，而是把自己当作企业的主人翁，更应发表自己的看法和意见，形成创新的基础源泉……这个平台将赋予我们很多，而我们会基于它创造更多。

这就是智慧办公(Smart OA)。如果说自动办公的重心是“文档”的电子模拟，协同办公的重心是“应用”的前端整合，那么智慧办公的重心就是以“人”为本的创新协作，它将要改变的不仅是员工的办公模式，而是整个企业的组织理念。在企业规范允许的前提下，它将打破企业协作中一些原有的壁垒，在协作层面实现组织的扁平化与无疆域，说得更直接一些，智慧办公将会推动企业向学习型组织的演变。

在这场办公系统的革命中，最有力的推手是Web 2.0风潮对企业的影响。作为互联网的标志性产物，Web 2.0带给企业的

只是AJAX, RSS这些技术层面的改变，而更多的是对人员协作理念上的突破。Web 2.0强调个人贡献与分享，用户体验，共同创造，服务消费……，这些理念必将被既是互联网用户，又是企业员工的人们最终带入到企业IT系统中去。然而，在某些方面，这些Web 2.0理念与一直以来企业系统强调的管理可控，权限分级，系统独立建设等IT思路是有所差异的。作为企业IT系统中与“人”最近的系统，OA系统必须要去弥补这个差异。因此，建设智慧办公系统的过程，就是在企业传统IT架构与Web 2.0之间寻找最完美的融合。

这融合就是Enterprise Web 2.0。



图: Enterprise Web 2.0方法论

## Enterprise Web 2.0知识创新型企业

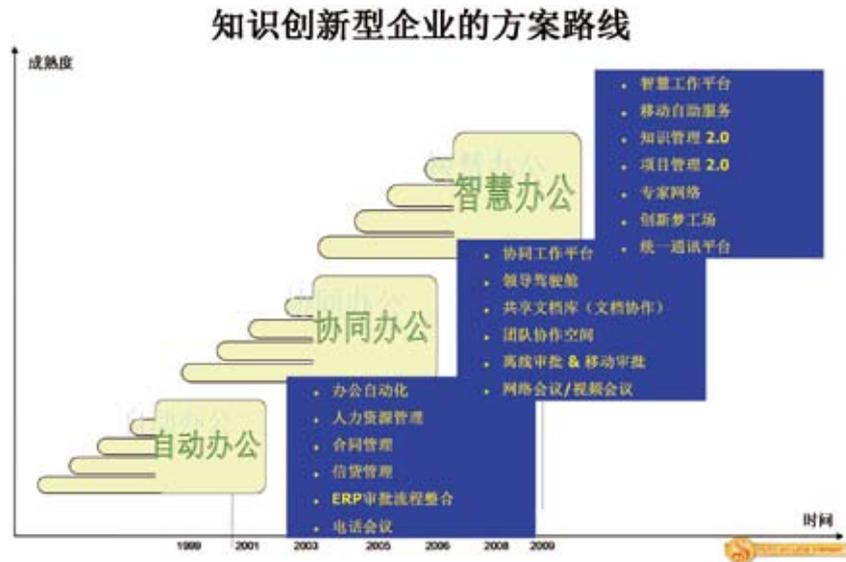


图: Enterprise Web 2.0方案路线图



© 版权所有IBM Corporation 2009

IBM Corporation Software Group

Route 100

Somers, NY 10589 U.S.A.

在中国印刷

2009年

保留所有权利

IBM、IBM徽标、ibm.com和WebSphere是国际商业机器公司在美国和/或其他国家/地区的商标或注册商标。如果这些和其他IBM商标在本文中第一次出现时标记了商标符号(®或™),均代表在本文出版之际,它们是IBM在美国或其他国家注册的商标或约定俗成的商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或约定俗成的商标。可在网络上获取IBM商标的最新列表,请查看[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)的“Copyright and trademark information”部分。

Intel是Intel Corporation或其子公司在美国和其他国家/地区的注册商标。

Linux是Linus Torvalds在美国和/或其他国家/地区的注册商标。

Microsoft和Windows是Microsoft公司在美国和/或其他国家的商标。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

WSD14027-USEN-00