

IBM软件  
协作解决方案



**Lotus** software

# 成为社会型企业

组织为什么选择IBM解决方案



## 目录

- 2 简介
- 2 社会型企业意味着机会
- 3 全新的社会化工作方式
- 5 告别以文档为中心的混乱情形
- 6 开放的、现代化的技术可以适应您的需求——而不是反其道而行之
- 7 大力投资研究和开发
- 8 帮助您成为社会型企业的理想公司

---

**“57%的杰出组织更可能允许他们的员工使用社交和协作工具。”<sup>1</sup>**

## 简介

随着全球业务的节奏不断加快，公司努力快速响应客户需求，应对竞争威胁和瞬息万变的趋势，因此社交协作的丰富性和效率在促进未来的成功方面发挥着重要作用。问题在于能否找到最佳的方法。20多年来，IBM一直是企业协作领域的领导者，拥有向许多全球最大的企业及其动态小型业务提供创新性解决方案的成功记录。本文将帮助您理解IBM如何帮助企业实现社会型企业的转型和为什么IBM最适合帮助全球分布式企业以全新的方式应用协作，进而帮助实现长期的成功。

---

## 什么是“社会型企业”？

“在越来越联系紧密的全球经济环境中，通过应用Web 2.0等新兴技术，在组织、文化和流程上进行变革以提高绩效的组织。”<sup>2</sup>

---

## 社会型企业意味着机会

个人是多种宝贵信息(从内容到专家观点，再到个人和专业网络)的来源。随着社交网络的快速发展和移动性的加剧，过去的人与人之间的界限消除，人们越来越多地利用与他人的关系来发现和使用信息，进而完成无数的任务。因此，鼓励人们(员工、客户和合作伙伴)跨业务网络彼此合作和构建可信关系的组织拥有发展、创新和提高效率的机会。为此，组织正在应用支持更丰富的交互途径的新的社交协作环境。他们正在转变工作方式，以成为社会型企业。

IBM在帮助组织成为社会型企业方面处于领先地位，因为IBM已将社交协作融入其DNA中。许多供应商(比如 Microsoft<sup>®</sup>)以及较小的、单项经营企业在最近才进入该领域，以应对市场发展趋势，仅为他们的产品提供基本的社交功能。而在另一方面，IBM被IDC视为社交平台的市場领导者<sup>3</sup>，于2010年发布了它的第四款主要的社交协作平台。400,000多位IBM员工在使用IBM软件进行社交协作，帮助他们更高效地工作。

组织将IBM作为在社交领域拥有深厚经验的值得信赖的合作伙伴，并采用IBM的协作软件解决方案，这出于3个主要原因：

- 用新的、更加社会化的工作方式和与人交互的方式
- 告别以文档为中心的协作方法造成的混乱
- 利用可随需求变化而变化的开放的、现代化的技术

---

**“拥有专业技术的人正在使用wiki、博客和社区分享知识，并且我们第一次学习如何在其他市场成功推广产品。”**

——Gilberto Garcia, 创意总监, CEMEX

---

## 全新的社会化工作方式

要优化组织效益，如今的企业需要新的协作方式。IBM协作解决方案通过将社交功能融入到他们的工作方式中，创建以人员为中心的工作方式。以人员为中心的方法将重心放在人员(他们的身份、专家经验、兴趣和他们创建的内容)上，打破将人员与正确的信息和可帮助他们出色地完成工作的专家经验相联系的壁垒。

## 为人们创造“卓越的体验”

考虑到人们每天可能浪费大量时间尝试跟踪自己组织内的信息或专家经验，以人员为中心的方法的高效率可能大有裨益。市面上的一些产品在帮助查找专家经验方面差强人意，因为它们没有整合到人们的工作方式中。这些解决方案需要通过一个完全独立的接口来访问。结果，在人们可采取任何协作相关步骤之前，他们可能需要离开他们正在使用的应用或流程，而使用一个可能难以理解的用户界面。与此相反，IBM解决方案通过将社交功能嵌入到人们用于执行工作的应用和业务流程中，帮助创造了一种卓越的工作体验。例如，使用Microsoft Word软件或呼叫中心或销售人员应用的人员可从应用直接访问他们的专业网络，而不会失去他们的工作上下文。IBM的方法通过实现以下功能，可帮助提高员工效率和加速采用：

- 向人们已经知道如何使用的应用添加新的社交功能
- 支持不限于内容或主题、且整合了社交标记来改善结果的搜索
- 在执行的业务流程的上下文中展示主题专家经验，比如提供客户支持或准备销售提案



图1: IBM协作解决方案帮助人们联系专家和他们丰富的工作, 而不仅是他们的联系人详细信息。

### 通过社交分析提供密切相关的答案

为了完善社交功能, IBM解决方案提供了市场领先的嵌入式社交分析。这些分析工具从人员、主题和想法之间的交互和关联进行“学习”。这些工具通过检查内容、社交关系和交互活动, 捕获和聚合信息, 为每个人创建个性化的体验和建议。社交分析通过使社交网络智能化, 帮助不断提升它的价值, 将协作提升到了下一个层级。收益包括:

- 通过筛选不相关的信息, 减少导致注意力分散的“噪音”
- 通过推荐相关的内容和专家经验, 改善工作成果
- 通过建立能区分主题专家的i°声誉j±来支持专业知识的发现

“我们需要一种强大的工具来联系我们遍布全球的人员。我们选择了Lotus Connections软件, 因为它是一个强大的协作平台, 超越了简单的文档共享。而且, 它是以人员为中心的, 而不是以项目或文档为中心。”

—Michiel Boreel, CTO, Sogeti Group

### 随时随地保持人们互联

如今, 人们总是在路途中奔波。而且随着智能电话使用率的激增, 人们可在路途中完成比以往更多的工作。要优化他们的效率, 人们需要最新的信息, 以及随时以最方便的方式访问专家和内容的的能力。因为IBM认识到没有一种一体适用的移动功能可以满足所有类型的人的需求, 我们提供了以下支持:

- 可转换为拥有全面功能的移动设备的可扩展平台
- 跨领先的设备类型的可互操作性, 包括BlackBerry、Apple iPhone和iPad、Android、Nokia 和 Windows Phone平台
- 帮助保护信息的强大安全性



图2: IBM面向社交商务的解决方案能够转移到几乎所有流行的移动设备上。

此外, IBM 创建了专门的生产力提升功能, 将移动性和简单性相结合, 包括以下功能:

- 易于使用的联系人列表和用户目录快速搜索
- 单击通话和单击会议功能
- 互联网语音协议(VoIP)支持
- 自定义的离线应用和访问
- 直观的多任务界面

目标在于通过创建一种可从任何地方访问的新型社交环境(针对每个用户的需要而定制)来优化生产力和可访问性。

## 告别以文档为中心的混乱情形

轻松共享信息的能力从未变得如此重要。与此同时, 使用以文档为中心的工具(也就是专为简化创建和交换文档的方式而创建的工具)作为协作中心, 已带来诸多挑战。

### 消除重叠信息的孤岛

许多组织拥有大量没有良好整合的信息孤岛, 它们就像在整个组织的各个部门中丛生的杂草一样。每个孤岛专为特定的团队而构建, 隐蔽了来自非团队成员的有价值信息。更糟糕的是, 随着时间的推移, 这种以文档为中心的方法可能产生越来越多的独立团队网站, 导致存储和管理成本不断攀升。IBM 解决方案可帮助组织克服这些孤立存储库的协作限制和减少成本, 实现了以下功能:

- 跨所有团队网站提供一个整合视图, 从作为一个整体实现整个组织的可视性, 使信息可供所有人访问
- 提供以人员为中心的解决方案, 使用丰富的个人资料、博客、wiki 和其他社交功能联结人员和信息, 这使这些项目突破了团队站点的界限, 可以被其他人看到。
- 通过支持新的、创新性的表达方式和查找人员和所需信息的更轻松方式, 而不是将用户锁定到严格的限制和协作方法中, 强调了人员及其专家经验的重要性

### 控制重复信息在相互重叠的团队网站中的扩散

组织中可用的信息量不断在快速增长。结果, 以前的文档共享方法(显示电子邮件收件箱和网络驱动器)常常产生了许多副本和重复的

文件，加剧了与存储、维护和复杂性相关的挑战。而 IBM 协作工具可帮助减少管理挑战，为用户带来了以下能力：

- 从单一、集中的位置主动管理大型人员群体之中的文件，通过强有力的管理监督帮助减少与版本相关的混淆
- 在集中的位置提供可供所有成员看到的反馈，他们也可回复和评价反馈，突破了电子邮件和文件处理程序的限制
- 对位于指定区域的文件的适用性和相关性评分，使搜索功能更加有效
- 标记文件以供组织内的其他人搜索和发现

#### 减轻治理负担

团队站点的散乱性可能导致基础架构管理非常昂贵和困难。例如，团队站点分散常常导致重复的文件、网站和网站成员。此外，“死”团队站点可能提供旧的和不想要的信息，影响企业搜索性能。这些因素不仅会为IT带来令人困惑的管理负担，还可能带来糟糕的用户体验，使人们需要登录多次和访问不同的位置来获得他们需要的内容。

IBM的协作方法提供了一种有效方式来管理和控制您的协作环境，消除团队站点冗余。通过使您能够从单一位置访问现有站点，它为您提供了一种途径来抑制团队站点增殖，同时简化用户和登录管理。最终，IBM方法可帮助改善用户体验，使人们能够通过单个集中的方法获得帮助和共享信息，而无需搜索多个站点来找到他们需要的内容。

#### 开放的、现代化的技术可以适应您的需求而不是反其道而行之

随着以文档为中心的方法失宠，组织需要一种途径来帮助他们发展为以人员为中心的工作方法。不幸的是，一些供应商宁愿将协作功能与过去的文档创建和管理工具更紧密地整合，将组织禁锢在以文档为中心的平台中。其他供应商仅提供拥有有限的搜索功能的工具，这些工具要在企业级别上进行扩展和整合，代价相当高。IBM相信开放平台是组织首选的发展方向，既整合了过去的工具，又能够不断演化以满足未来不断变化的需求。

---

*“我们考察了多家供应商，比如BPOS和Google Apps，但最后决定选择IBM，因为它为我们提供了相同的选项和功能，以及我们需要的一切，而且LotusLive™解决方案是唯一能够为我们提供免费的来宾帐户的解决方案。来宾帐户功能对于我们这样的小型公司非常重要，因为我们在与全球700多位翻译人员和数百家客户打交道，因此我们无法承担这么多帐户的费用。”*

---

——Sonja Kirschstein, 项目总监, aatranslations

### 建立开放平台以避免锁定

为了提高投资回报(ROI)和控制成本, 组织需要完善的技术, 这些技术既能够与现有的系统轻松整合, 同时还能够灵活适应未来的变化。IBM解决方案基于一种开放的体系结构, 在长时间中为您提供丰富的选择和多样的灵活性, 支持以下功能:

- 供应商选择, 整合正确的功能来满足业务需要
- 避免昂贵的淘汰并替换升级
- 透明的定价, 避免了与最低要求和强制捆绑相关的隐含成本
- 广泛的整合, 以利用您的现有资产
- 创建专为支持您员工的具体需求而设计的个性化系统

### 采用云计算以提高竞争优势

随着云计算的持续发展, 新的资金节省机会和计算模型应运而生。如果组织希望降低成本和实现可依据业务的波动而灵活扩展的更好的成本结构, 或者正在向更加现代的办公环境过渡, 那么云计算是标准方法的一个越来越流行的替代方法。采用云计算大有裨益, 因为它可以减少您管理的硬件量, 同时让分散在办公室外的员工更轻松地访问协作功能。云计算的其他收益包括与维护、修理和能源消耗相关的潜在的重大成本节省; 碳排放的减少; 更快的启动速度; 几乎消除了复杂的安装和升级; 以及可能更少的IT支持问题。IBM相信将各种功能混合在混合云和内部部署的解决方案中, 能够为想要灵活的方式来解决他们的协作需要的公司提供更多的选择。IBM云计算功能在用户友好的环境中提供了必备的业务服务, 其设计中考虑了方便性, 而且能够提供以下功能:

- 集成的电子邮件、Web会议、社交网络和协作, 它们可帮助简化和改进在任何时间和地点与客户、合作伙伴和同事的日常业务交互
- 一种方便、经济高效的在线交付模型, 可帮助减少成本和启动时间, 消除复杂的安装过程, 减少现场IT支持需求
- 高度安全的功能, 旨在帮助防御系统漏洞和有害的入侵
- 完善的服务, 具有单一、有竞争力的每月费用
- 免费的来宾访问

### 大力投资研究和开发

IBM竭尽全力在开发可帮助客户成为社会型企业的下一代技术, 同时改进现有的产品组合。我们投入了大量资源研究如何改进移动服务和功能, 开放了一个研发中心用于开发移动解决方案软件。新启动的IBM Center for Social Software于2009年开放, 负责消除技术边界和提出新的创意, 以帮助解决与跨分布式企业协作相关的最困难的挑战。而且, 屡获殊荣的IBM developerWorks®网站在全球800万开发人员和IT专业人员之间实现了社交互动。而且定期的IBM Jam活动会将我们公司外的人员集中在一起, 以激发新的创意。作为向企业应用Web 2.0技术的先驱, IBM正在实现对全球的客户至关重要的创新。

*IBM developerWorks网站荣获了企业对企业“支持”战略方面的2010 Forrester Groundswell大奖。<sup>4</sup>*



## 帮助您成为社会型企业的理想公司

全球领先的组织几十年来一直将IBM当作他们首选的企业软件供应商，这得益于它对实现旨在帮助人们智慧工作的解决方案的关注。如今，超过1/3的财富全球100强公司购买了来自IBM Lotus软件的社交协作解决方案。IBM通过实现以下功能在同行中脱颖而出：

- 成为在挖掘如今社交协作工具的力量上的创新者
- 创建直观、以人员为中心的协作方法，与传统的以文档为中心的协作方法形成鲜明对比
- 使用开放、现代的技术，支持可针对您具体的业务需要而定制的方案

IBM正在将社交功能融入到人们的工作方式中，而其他供应商只是简单地添加一些功能，错失了转变业务实现方式的机会。在您继续朝社会型企业方向发展的过程中，欢迎依靠IBM帮助您赢得成功。

## IDC将IBM评为2010年社交软件平台提供商的市场份额领先者。<sup>5</sup>

### 更多信息

要了解有关IBM社交商务解决方案的更多信息，请联系您的IBM销售代表或IBM业务合作伙伴，或者访问：[ibm.com/social](http://ibm.com/social)

此外，IBM Global Financing提供的财务解决方案能够实现有效的现金管理、保护资产免受过时技术威胁，改善总体拥有成本和投资回报。另外，我们的全球资产重新利用服务(Global Asset Recovery Services)能够使用全新的、高效的解决方案。有关IBM Global Financing更多信息，请访问：[ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)

© 版权所有IBM Corporation 2010

Lotus Software  
IBM Software Group One Rogers Street  
U.S.A.

在中国印刷  
2011年5月  
保留所有权利

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是国际商业机器公司在全球许多司法区域的商标或注册商标。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。关于 IBM 商标的最新列表，请访问 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分。

Microsoft是Microsoft Corporation在美国和/或其他国家/地区的商标。

本出版物中对IBM产品或服务的引用，不代表它们可用于所有IBM运营的国家。

本文中包含的信息仅用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它只根据“现状”提供，没有任何隐含或者明确的担保。此外，本文包含的信息根据IBM当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。

本文中不包含的内容不打算、也不应该作为IBM(或其供应商或其许可证销售商)的担保或表示，或者修改适用于IBM软件的许可证协议的条款和条件。

- 1 “跨越边界工作：来自 2010年IBM全球首席人力资源官调查的洞察”，IBM 全球企业咨询服务部，2010年9月(<http://www.ibm.com/services/c-suite/chro/study.html>)。
- 2 “社交商务框架：将人员作为支持转型的平台”，Michael Fauscette, Erin Traudt 和 Mary Wardely, IDC 报告编号 223862, 2010 年7月。
- 3 “IDC 全球社交平台供应商收入，2007-2009”，Erin Traudt和Michael Fauscette, IDC报告编号 223817, 2010年6月。  
“IBM developerWorks:数百万开发人员技术资源的选择”(<http://www.ibm.com/developerworks/aboutdw/groundswell2010.html>)。
- 5 “IBM被评为社交商务平台软件的全球市场份额领先者”，IBM新闻稿，2010年7月(<http://www.ibm.com/press/us/en/pressrelease/32050.wss>)。



请回收利用