

IBM

# IBM Connections 讓社群事業 創造可觀報酬

五項案例

A large, stylized graphic of the letters 'IBM' in a bold, sans-serif font. The letters are composed of two shades of blue: a dark blue and a lighter blue. The letters are arranged in a way that they appear to be overlapping or layered, with the dark blue parts in the foreground and the lighter blue parts behind them. The 'I' is dark blue, the first 'B' is light blue, the second 'B' is dark blue, the 'M' is dark blue, and the final 'M' is light blue.

**IBM**

## 建立更深的關係，獲得更大的報酬

企業的成功取決於人 — 人與人彼此聯繫、分享構想、建立互信。員工想到簡化處理程序的新方法，分享給上司；產品開發人員收集客戶的意見，提供設計團隊；消費者選擇某個品牌的產品。企業逐一建立關係、培養關係，奠定持續成長與獲利的基礎。

領先的企業紛紛抓住機會，採用新一代的企業溝通與協作工具，幫助建立與維護這些關係。他們瞭解在當前全球化、行動化的環境下，現在正是轉型為社群事業的良機，必須獲得更有效率的人力、加速創新，建立更深入的客戶關係，取得商業優勢。

## 瞭解對轉型的期許與需求

新興社群協作技術快速融入企業溝通，徹底改變業務，而業務改變，也推動新興社群協作技術。在工作場所與市場上，員工、客戶、夥伴與相關人士希望能彼此真誠、善意地互動，尤其需要能及時互動。電話、電子郵件和其他既有的通訊工具已不敷使用，必須加以擴展，才能配合新的合作形式。

此外，由於全球人力分佈與遠端工作為大勢所趨，加上公私時間分際漸趨模糊，大眾確實需要更有效地交換資訊與交流構想。他們必須能夠隨時隨地，透過自己選擇的裝置與介面舉行會議、分享見解、進行交易和採購商品。

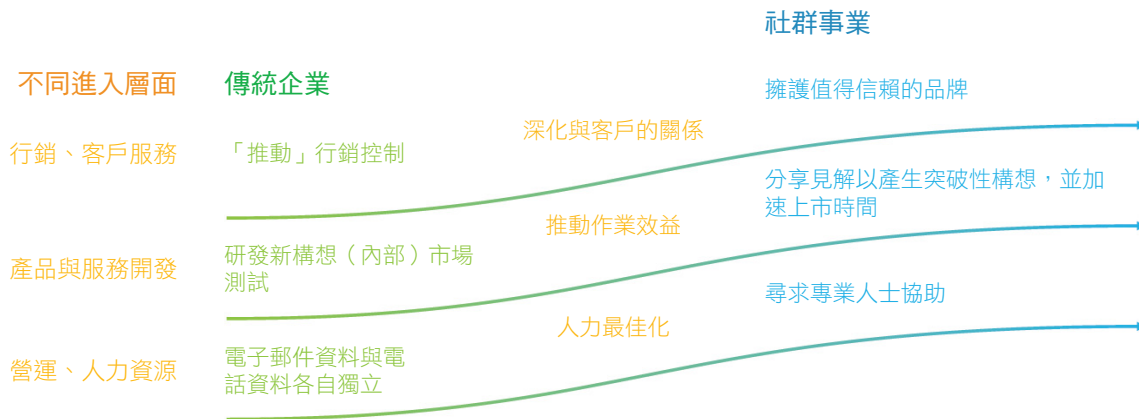


圖 1：轉型為社群事業的起始點，每個企業不盡相同，但每家社群事業都會改造傳統通訊與協作網路，使之更有效、更真實與更靈活，以創造價值。

## 轉型社群事業，立即取得優勢

社群事業啟動人群網路來自我轉型，無論是透過網路社群與線上會議、團隊空間、部落格、維基共筆系統、資訊頁面或其他社群工具，都能讓人以不同方式建立與利用網絡，超越傳統企業結構或溝通方式。此外，資訊也將變得更透明、容易取得，源源不絕地產生新的情報和專業知識。因此工作會更有效率、反應更靈敏、互動更真實熟悉，整體個企業也會變得更靈活、參與度更高、創造力更強。

使用社群軟體前，必須為社群事業計劃先制定明確、切合實際的目標，並在目前以職責為分際的程序中，納入社群工具。企業的最終目標如下：

- 提升員工效率：更容易取得情報、改善人才配置與協作，有助營運、人力資源與其他部門提升整體員工生產力與工作滿意度，出差、訓練與電話會議的費用也可降低。
- 加速創新：產品研發團隊可以加速分享內部構想與發現，讓團隊以不同方式產生構想、分享策略，及收集重要客戶和夥伴意見。
- 深化與客戶的關係：客戶服務代表若能即刻取得知識與專業協助，工作將更有效率，服務品質更佳。市場行銷和銷售團隊則可以花更多時間在客戶身上，並全心投入以客戶為重的計劃。

許多企業，包括 IBM 在內，都已經轉型為社群事業，並從中獲益。從以下五項案例中，可以清楚發現，在作業程序中整合新的社群軟體與工具，並改造企業文化以配合改變，能快速創造驚人的結果。

### 案例 1：社群網路讓銷售與客服獲益

#### 企業

健康保險公司龍頭，有數百萬名保戶，員工超過 3,000 名

#### 挑戰

今日醫療保險公司為了改善保戶服務、提高員工生產力並增加會員比率，正承受前所未有的壓力。要達成目標，必須有好的處理程序與資訊技術，有效管理溝通、協作與情報；這就是該保險公司認為自身需要大幅改進之處。

銷售人員花太多時間在搜尋資訊與尋找專業協助，因此花在潛在保戶的時間變少，使成交率下降；同樣的，不同部門和地點的員工各自工作，很難與專業人員聯繫。重覆的工作浪費時間與金錢，就像一位員工說的：「我們知道有類似的專案也在進行時，為時已晚」。另外，一如其他企業，員工必須以相同的資源進行更多的工作，因此備感壓力，以下這句話道出了他們的困境：「員工人數不能提高，但目標卻提高了」。而公司過度依賴電子郵件，管理溝通合作中複雜的互動及程序，使情況更是雪上加霜。一名員工便提到：「用電子郵件交談真令人眼花撩亂！」

### 專案內容

上述的問題直接影響公司的生產力、保戶服務和保戶銷售。為了解決問題，保險公司推動專案，利用 IBM 社群軟體改造企業內部網路。一開始先設定策略，詳細規劃、分析專案的財務影響。

專案團隊評估，在企業內部網路網站入口，整合 IBM 社群軟體，利用社群、團隊聊天室與即時通訊等功能合作，會產生什麼影響。將 IBM Connections 設為網路交流的核心，使用者能夠搜尋有興趣的線上社群、會議位置、FAQ 與檔案分享，更輕鬆地獲得資訊。員工可以搜尋員工資料檔，或是利用部落格、自助式論壇，或搜尋過去已解決的問題，獲得內部專業協助。現場與遠端的員工可以立即合作、溝通訊息，提升員工團隊與個人的生產力。

客服人員特別能從中獲益，更快、更容易獲得資訊與專業協助，解決客戶申訴與健康問題，預料將能提高推薦口碑與留客率。另外，因為銷售人員能更輕鬆存取資訊、獲得專業協助，以及使用內部協作工具瞭解最新情況，所以能提高生產力，成交量也將提升。

## 專案成果

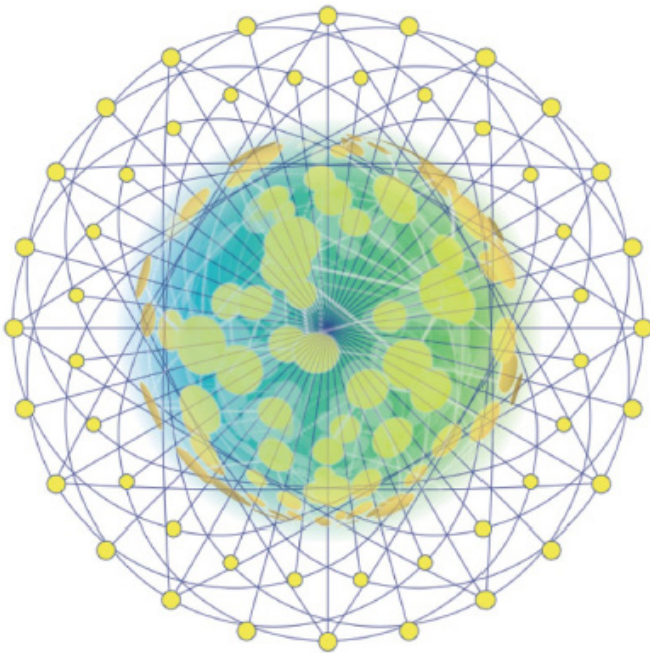
改善銷售、客服與其他部門人員使用的網絡，估計在三年內的財務獲益可達 1200 萬美元。

- 節約成本 390 萬美元，包括降低訓練、電話使用、主辦第三方網路會議、開會的車馬費、紙本印刷與分發等費用。
- 此外，由於銷售成交率提高、搜尋訊息速度加快，生產力因而提升，合作也更有效率，還能從保戶額外獲得 810 萬美元的報酬。

---

**案例 1 的預估報酬：**三年的財務獲益達 1200 萬美元

---



## 案例 2：加速研發全球消費產品

### 企業

大型的全球消費產品公司，全球研發部門 (R&D) 有超過 10,000 名員工

### 挑戰

挑戰分為三個層次：縮短開發週期、最佳化人力，並促進創新。由於員工和辦公地點分散各處，彼此合作不易，是最大的障礙。如同一名員工所說：「在每月一次的電話會議後，我要花上四到五個小時用電子郵件回答問題，通常同樣的問題要一再回覆」。另一名員工則表示：「沒有社群工具時，最基本的溝通工具是電話」。此外，不同廠區與專業人員通常各自作業，因此拖延專案進度，也無法重覆利用設備與最佳解決之道。一名員工表示：「我們必須縮短開發週期，「不同廠區必須了解彼此的工作，才能創造真正的價值」。

## 專案內容

公司相關人士由 IBM 協助，評估 IBM Connections 如何協助全球 R&D 部門增加新的產品創意、改善開發，並縮短上市時間。「商業價值評量」評估協作效益，預測對全球 R&D 廠區與營運單位的財務影響。

IBM Connections 讓 R&D 人員能夠建立社群以討論解決之道、展開對話、尋找專業協助，以及與其他據點的同事建立信任關係。此外也能列出活動清單，收集所有訊息、文件與貼文，讓目標更具體。產生問題時，可搜尋資料檔，得到適當專業協助，不僅節省時間，還能重複利用情報與最佳解決之道。此外，有專業聲譽的員工能組成私人網路，提高員工的參與與滿意度。

以 Robert 為例，他是澳洲新上任的研究主管，透過關鍵字搜尋德州一位工程師所上傳的文件，找到乳化材料相關資訊。Robert 也找到「乳化討論社群」，可以發問、學習技巧。隨著工作進展，他也上傳自己的工作與該社群分享。如此一來，成千上萬名研究人員的效益便有加乘效果，IBM Connections 的社群協作帶來正面的影響。

全球 R&D 因此類合作案例獲益良多，員工能夠更輕鬆探索與分享專業知識，因此提高產品創新；利用關係獲得資訊、完成工作，減少重複的工作，因此提高企業效率；此外，員工能利用更理想的網路自我成長，運用才幹達成企業目標，因此參與度和滿意度也提高了。

## 專案成果

「商業價值評量」預測，降低成本與增加 R&D 收益，可創造 1410 萬美元的效益。

- 由於效率提高，設備與材料的重複使用率降低，可節省 780 萬美元的成本。
- 由於 R&D 更有創意與效率，收入成長預計達 630 萬美元。

---

**案例 2 的預估報酬：**成本降低、收入增加共達 1410 萬美元

---

## 案例 3：透過社群網路培養人力資源

### 企業

電力公司，員工超過 1 萬名，客戶超過 1 千萬人

### 挑戰

該電力公司的業務願景，就是希望營運管理能更加靈活，在未來提供更乾淨、更智慧的能源。要實現目標，必須開發與維護人力，有穩定、生產力高、靈活，有向心力的員工。

但是目前員工生產力遇到瓶頸，因為頂尖員工缺乏管道，難以與企業內其他員工分享最佳解決之道。員工流動率高，加上許多人計劃退休，造成資源與技術斷層，未來幾年內會有數千個職位缺口，難以填補。經驗豐富的員工原本就很忙碌，還必須訓練與指導新進員工，因而耗盡精力。員工難以彼此聯繫，公司也很難從人才庫中挖掘員工，輪調內部職務或組成專案團隊。

由於員工依賴的協作工具與程序不敷使用，也造成生產力與士氣低落；員工過度仰賴電子郵件分享文件，因此很難找出重要資訊做出決策。為推動共識與決策，企業慣於經常召開面對面的會議，因此浪費時間與管理心力，此外各地員工必須大老遠去開會，不但浪費時間與精力，更增加開支與安全風險。基於上述原因，加上其他運營效率不彰，導致員工留任度低，工作未滿 3 年的員工流動率最高。

### 專案內容

與 IBM 業務夥伴協商後，專案以 IBM Connections 為核心，並加入 IBM 即時通訊、協作和內容管理等技術輔助。

成果包括更容易取得情報、清楚哪裡可獲得專業協助，配合情境協作而提高生產力。即時溝通訊息、改善合作方式，減少面對面開會與回報狀態的次數；有了團隊聊天室與內容資料庫，更容易分享專案、團隊與個人資訊；員工能從資料檔找到人力，也更容易彼此認識；興趣社群讓員工得以彼此分享、展現創意與分工合作；維基共筆系統等互動式資訊庫與活動範本相輔相成，可望取代正式訓練。

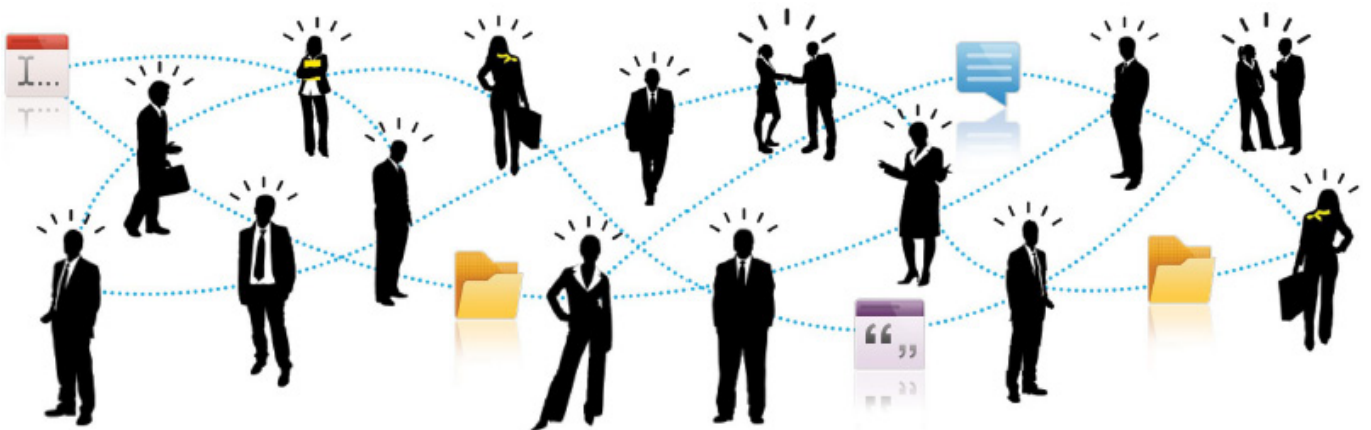


圖 2：社群工具讓協作更有智慧 社群事業計劃有助跨越企業界線，分享構想與情報，能夠增加創意，並提高生產力與工作滿意度。

## 專案成果

財務分析顯示 IBM 社群軟體讓人力資源受惠良多，對財務有直接與間接的效益。

- 由於能在網路上獲得專業協助，評論、溝通與更新專案狀況，還能透過維基共筆系統、部落格、討論論壇與分享書籤掌握情報，預計可節省面對面開會的差旅費 800 萬美元。
- 由於新進員工學習更快，員工參與與滿意程度增加，從而降低流動率員工，訓練成本可減少達 160 萬美元。
- 電話會議費用可降低 70 萬美元。
- 電子郵件儲存需求下降，可降低成本達 88,000 美元。

此類直接益處總計可達 1400 萬美元，另外間接益處在過去五年達 1850 萬美元。最大的間接貢獻是提高員工生產力、縮短員工生產力達水準的時間，並降低員工流動率。

IBM 社群軟體帶來的財務益處，預估總計達 2890 萬美元，第一年近 100 萬美元。

---

**案例 3 的預估報酬：**IBM 社群軟體的財務益處預計總共達 2890 萬美元。

---

## 案例 4：與全球員工分享構想

### 企業

建築材料供應龍頭，全球員工超過 12,000 名

### 挑戰

過去幾年，該公司的商業模式是集中控制各地的營運單位，員工感覺不同單位缺乏聯繫，且業務單位服務類似市場，卻無謂地在各地重覆設置。公司必須剷除阻隔員工的障礙，以符合成本效益的方法促進創新，推出新產品，滿足甚至超越客戶期許。

### 專案內容

在 2009 年末，該公司開始使用社群技術，部署內部協作平台。無論員工與群組身在何處，都能利用社群協作，獲得各種商業程序及職務的最佳解決之道。最終目標是開放合作，打造靈活、有效率的企業文化，藉此縮短研發時間、促進創新，並加速產品上市。



協同合作平台必須有主要的社群技術，並整合在一起，方便在網路上輕鬆使用，此外也必須有彈性，能支援新的協作實務需求。為了滿足這些需求，該公司選擇 IBM Connections，此解決方案獲得獎項肯定，結合社群軟體與傳訊工具，從單一首頁就能使用；若研發出新功能，也能加入此解決方案中。全球員工能利用社群網路功能，互通有無、瞭解對方的貢獻，改造人力。

此外，還能快速組成興趣社群，因應各個地區、市場與技術共同的挑戰。員工介紹、連結與推薦等員工資料檔，方便員工建立關係網絡，維基共筆系統與部落格有助分享情報、獲得專業協助，鼓勵發表意見與評論；論壇有利討論緊急的業務問題；過去只能獨立作業的員工，可以瀏覽資料檔中的狀態貼文及活動清單，瞭解志同道合的同事在做些什麼，並分享成功與挑戰的經驗。另外，也支援標籤、社群書籤與檔案分享，能輕鬆獲得情報與最佳解決之道。

## 專案成果

觀察使用狀況的統計資料，可看出公司確實促進了開放合作的文化。

- 員工組成了約 400 個社群。
- 約 10,000 名員工在地區計劃共同合作。
- 超過 1,600 名員工在全球社群中合作推動創新，包括改進程序、環保實務、產品開發與行銷。
- 產品工程師過去受限於地理位置，現在能跨越地區與市場，分享最佳解決之道，例如巴西的工程師能與德國的工程師分享、合作。此外也幫助產品工程師調整當地產品，因應全球市場的需求，或進入新市場，並讓最大營收成長。

事實上，有個員工社群在不到 4 個月的時間，就為重要的產品系列推出新的全球產品，過去通常需 12 個月才能辦到，相較下速度加快了 3 倍。由於效律提升，目前該公司每年省下超過 100 萬美元，投資在第一年就立刻獲益。

負責推動創意的高階主管表示：「我相信這就是未來的經營模式，由於聯繫更為容易，大公司運作起來就像小公司，結果企業更靈活、有效率，全球整合良好」。

---

案例 4 的預估報酬：每年省下約 100 萬美元

---

## 案例 5：「有粘性」的社群網路能增加營收

### 企業

提供進修教育的訓練機構，學員超過 10 萬人，宗旨是協助法律界的專業人士增進專業能力，發展職業生涯

### 挑戰

該機構提供最新的法律教育，除了正式研討會，也希望擴展教育與專業服務，以提升其領導地位及使命。新的商業模式需要以社群技術促進線上交流，以便如專案主持人所表示，提供執業律師一個園地，讓他們可前來「獲得最新消息、法律分析與資訊，並立即獲得一流的專業協助」。如果這個概念成功，參與研討會的人下次會再回來參加，這種「粘性」能讓他們更快加入機構及參與研討會，改善該機構業務，同時有助他們發展專業能力和職業生涯。

為了達成這些目標，2007 年底該機構設定網路服務的需求。線上交流必須建立一個空間，張貼研討會相關資訊，以及許多相關主題的網頁連結。社群成員必須利用電子郵件與即時通訊，分享資料檔、建立關係，此外也需要回饋機制，讓機構能進一步瞭解學員的學習需求。且使用者必須能共同合作，建立情報庫。

### 專案內容

IBM 社群軟體非常符合該機構的需求，該機構與 IBM 業務夥伴合作建立線上服務，提供全方位的環境，可建立 Web 2.0 社群網路、交換資訊、管理文件與協作。專案核心是 IBM Connections，可支援使用者資料檔、部落格、維基共筆系統、分享書籤和其他社群活動，加上其他輔助的 IBM 社群協作產品，還能支援電子郵件、即時傳訊、文件管理和網路會議功能。

只有受邀者才能加入網絡，使用者將填寫個人資料檔，接著選擇參與方式、資料檔顯示的內容，以及聯絡方式。之後，會將使用者導向一個「微型網站」，參加研討會的人士會在這裡討論相關專業知識。每個研討社群都包含豐富的社群工具，以及 RSS 新聞摘要、法律文件和法律部落客網路，參加研討會的人士可以查看其他同學的資料，並與同學互動、下載課程教材、查詢講師，展開進一步的研究。講師可以檢閱登記課程者的資料，或許可以據以調整課程教材。

在研討會後，該研討會社群仍繼續運作，提供講義及課程教材，並調查學員意見以決定未來計劃。學員透過維基共筆系統與部落格，能持續學習，並互相分享，還可以培養新發展的關係，以利職業生涯發展。

## 專案成果

這些法律人士的社群網路，促進學員教育與專業發展，達成機構的服務宗旨。目前有數千名律師加入該機構，包括大多數「財星前 1000 大公司」的內部顧問，以及一流律師公司的夥伴與合夥人。

加入社群的學員能夠：

- 繼續參與，不斷回來溫習
- 獲得專業協助，得到解答
- 尋找新的工作機會，行銷自己的技能

該機構運用 IBM 的社群網路工具後，學員人數持續成長，每天增加 1.25%，這表示有更多的學員參加研討會、有更多的專業人士在線上社群中分享，以及有更多社群力量，能用來增加學員人數。

一名社群學員表示：「這個先進的平台運用 Web 2.0 技術，簡單、容易使用易用，讓同業能用來互相學習、建立人脈，建立與維持業務關係」。

---

**案例 5 成果：**學員人數每天成長，最高達 1.25%

---

## 著手採用社群事業計劃

本文中，這些企業都達成明確、可測量的商業價值，但這些公司沒有一家在一夕之間成為社群事業。轉型為社群事業是一條漫漫長路。

然而，盡快開始仍能帶來優勢，現在，不論您是想要與客戶建立更緊密的關係，或讓創新和效率更上層樓，都能部署社群軟體，有機會超越競爭對手。最大的風險是坐以待斃。

## 為何選擇 IBM ？

IBM 社群協作平台提供絕佳的解決方案與服務，讓企業成為社群事業。社群協作產品的核心是 IBM Connections 軟體，其他還有 IBM Lotus® Quickr® 與 IBM Lotus Sametime® 軟體。我們的社群工具涵蓋所有職場與市場活動，可整合主要的商業程序，或作為獨立的應用程式。若有需求，您的企業也可以利用我們多元的產業、管理與諮詢專業協助，協助您獲得最大的投資報酬。

## 進一步資訊

若要深入瞭解如何使用 IBM Connections 解決方案轉型為社群事業，請洽詢 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴，或造訪：[ibm.com/social](http://ibm.com/social)



---

© Copyright IBM Corporation 2011

台灣國際商業機器股份有限公司  
軟體事業處

台北市松仁路 7 號 3 樓

台灣印製  
2012 年 3 月  
版權所有

IBM、IBM 標誌、ibm.com 和 Lotus 是 IBM 公司在全球多個轄區註冊的商標。其他產品和服務名稱，可能是 IBM 或其他公司的商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」，網址為：[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

本出版品中提及的 IBM 產品或服務，並不代表 IBM 有意將其推展至 IBM 事業營運涵蓋的所有國家。

本文所含資訊目的僅在提供資訊。雖然本文已力求所含資訊的完整與正確，但這些資訊是依「現狀」提供，不代表任何明示或暗示之保證。此外，本資訊乃以 IBM 現行產品計畫和策略為準，而 IBM 可能改變這些計畫而無須事先通知。若因使用本文或其他文件，而蒙受直接或間接損失，IBM 概不負責。本文不表示 IBM（或其供應商或授權商）有意提出任何保證或陳述，或具有這些行為之效果。本文亦不表示 IBM（或其供應商或授權商）有意更改規範使用 IBM 軟體之適用授權協定之條款，或具有這些行為之效果。

IBM 客戶需自行負責確保遵循法令規定。客戶有責任向合格的法律顧問諮詢，請其確認並解釋是否有任何相關法規可能影響客戶業務，以及客戶遵循法規所需採取之動作。



請回收

---