

社交型企业：激活创新的新引擎

五年前，IBM 意识到这个世界变得越来越物联化、互联化和智能化。在之后实施 2 万多个项目之后，我们对社交型企业的理念已经深信不疑

我们生活在社交世界中：

人们的行动更加明智，更有影响力

短短几年时间里，社交网络就成为一种深远影响的社会和经济现象。现在，人们可以分享原创内容，建立并参与虚拟社区，组织活动，获取他人建议以及分享经验，这一切规模庞大，而且不受规模边界的限制。这使得人们可以快速了解新信息，更明智地采取行动，并以全新的方式影响他人。事实上，社交功能是目前互联网上运用最多的领域，94% 的人利用它进行学习，78% 的人利用它分享知识，49% 的人利用它与专家互动。每天有 20 亿的社会连接，超过 30 多亿的社交消息，社交网络正在催生新的知识经济。

可以更方便地了解人们的观点和人员活动

随着社交网络的广泛运用，大众、领导和品牌之间的互动变得透明。这形成了全新的人员数据来源，使企业能够更好地了解大众的意见、活动、表现和行为。重要的是，社交手段已经从人员互动的媒介转变为不可或缺的业务和商业参与工具。其中，66% 的人员参与专业社区，81% 的人员参与品牌对话，61% 的人员评价其他人的想法和行为，人们通过社交手段不断改进自己的工作 and 决策方式。

企业运营更加透明化

当今的商业环境是开放的，鉴于这种本质，70% 的员工参与内部和外部的社交活动，企业也在采用与以往不同的方式运营。此外，几乎所有的一线业务人员都在建立新的关系，信息流变得更加难以控制。随着企业的市场和工作场所不断以全新的方式融合，企业领导将互信、知识、反应能力和可靠性视为现代企业最关键的要素。事实上，65% 的企业正在更新组织设计、政策、运营方针以及业务流程，以便在最大程度为员工提供知识的同时，保护企业自身。

为何要立即采取行动：

社交网络是企业新的生产线

提高生产力 - 利用协作式沟通和扁平的企业参与方式，

推动以客户为中心的创新 - 从大规模的社区中获取群众意见、知识和资源，

形成特色鲜明的专业知识 - 使人员能够更方便地学习知识，寻找 SME，访问基于专业社区集体智慧的相关信息。

提高客户销售收入、客户忠诚度和支持度 - 利用独特的数字体验，使每个接触点都能够访问专业知识、用户集体智慧以及个性化的价值。

社交分析是企业新的智能之源

使工作人员数据更加人性化 - 更好地理解并主动应对行为趋势、意见趋势和基于表现的趋势。

优化人才队伍 - 通过重新设计招聘、激励和留住“最适合”人才的方式，利用行为科学、社交分析和比较基准，根据证据做出决策，而不是靠猜测行事。

激发更强有力的领导文化 - 通过建立由分析推动的环境，激励自我意识、自我改进，加强工作关系，为员工提供知识，使他们能够更加自信地工作。

社交运行模式代表了未来的工作方式

发展组织设计 - 体现新型的领导能力，促进协作性更高、反应更迅速、更透明而且更可信的工作方式和客户接洽方式。

建立互信文化 - 为人员提供知识，帮助他们参与项目，通过员工理解、遵守并尊重的社交管理政策对员工进行指导。

使业务流程社交化 - 提供无法拒绝的新功能，简化采用流程，实现团队运营自动化。在确保移动和云基础架构灵活性的基础上，实施安全和隐私控制。

如何实施战略措施：

为人员提供知识

激活由客户和员工构成的数字生态系统

首先从工作人员入手：为工作人员部署企业社交平台，集成协作网络、知识管理，社交学习工具、专家查找工具和工作人员优化应用程序。与社交网络和业务流程集成。

扩展至市场：转变各种互动的客户体验。使用集成工具集改善自我发现能力、市场有效性、在线销售、服务和忠诚度计划。以社交社区作为所有互动的基础，扩大忠诚的客户群，并提供对专业知识的访问。

采用全新的众包模式：部署协作式门户网站，管理众包方法和流程。将这些实践集成到战略性规划流程中，涵盖产品开发、市场营销、服务和销售。

理解员工

应用分析，更好地吸引、激励并留住人才

建立更强的员工队伍：通过在人才生命周期内应用行为科学，重新设计人力资本管理准则。创建基于证据的新策略，用于吸引、激励和留住“最适合”的人才，以满足企业的独特需求。

优化员工绩效和文化：获得新的深入洞察，帮助您发展技能，培养领导者，转变文化，充分利用员工的集体智慧。部署新的由数据推动的方法、比较基准和跟踪指标，以行为作为导向，理解工作人员的意见、行为和绩效。

通过个性化方式激励员工：部署新的流程，更好地理解员工独特的特点、能力和个性，提高士气、工作满意度和忠诚度。

相信员工

普遍实施全新可信的工作方式

重新思考业务设计：系统地评估企业的运营方式，创建逐步演变的全面方法实施改变。设计新的领导能力和运营策略，并关注于简化流程。集思广益，尽可能体现自己公司独特的文化和工作方式，并对员工进行积极的教育和培训。

使流程采用开放的社交架构：通过在业务流程环境中自动采用员工已经离不开的社交功能，使员工能够轻松发展新的工作方式。在基于标准的开放式云和移动基础架构中灵活地进行部署。

保护企业：应用新的安全与隐私合规性技术，使企业能够轻松地监控、识别并先发制人地处理可能发生的威胁、欺诈和/或不合适的行为。

IBM 如何利用社交业务帮助领导者推动企业蒸蒸日上：

推动企业范围的协作

帮助企业采用开放的标准架构，应用社交网络、社交学习、数字体验和知识内容管理。在这方面，IBM 是市场的领先者

IBM Connections 平台

实现出色的客户体验

提供全面的数字体验，范围涵盖自我发现、市场营销管理、数字商务以及基于社区的客户服务。在这方面，IBM 是市场的领先者

IBM Smarter Workforce (Kenexa)

优化员工团队和文化

在员工成长的每个阶段，提供人力资源理解解决方案，比如人才优化流程、行为科学和应用的员工数据。在这方面，IBM 是市场的领先者

IBM Smarter Commerce
IBM Customer Experience Suite

应用行为科学和分析

针对智慧商务和工作人员解决方案应用数据管理、业务分析和行为科学。在这方面，IBM 是市场的领先者

IBM Social Analytics Suite

设计并实施社交战略

帮助企业通过自身的数字生态系统实现价值，转变企业文化和运营流程。在这方面，IBM 是市场的领先者

IBM 全球企业咨询服务部

管理运营策略和风险

通过应用针对当今数字业务环境的优化的安全性智能、策略管理和流程管理解决方案降低企业风险的领导者

IBM Security Intelligence Solutions
IBM Business Process Management

为什么选择 IBM：

社交型企业

四种强大的力量正在融合。**社交** – 激发人员创新的新引擎。**移动** – 了解为人们提供什么价值。**云** – 利用更少的投资，推动新的增长方式。**大数据分析** – 将工作中的所有力量转变为竞争优势的新方法。到 2020 年，由于社交技术的广泛采用，以人为中心的新互动沟通系统将会成为主流；成功的企业能够发掘个人层面的共同深入见解、集体智慧和专业知识，以便与员工和客户进行更有意义的互动沟通。

只有 IBM 可以提供帮助...

为人员提供知识。

IBM 社交型企业解决方案和专业知识能够帮助您与员工和客户进行个性化的互动沟通

理解员工。

IBM 社交型企业分析与行为科学可以帮助您尽早发现趋势，更快地实现创新，并优化人才队伍。

相信员工。

IBM 社交型企业基础架构帮助您创建值得信赖的社交方法，使您能够以全新的方式工作，同时可以保护企业的安全