

IBM

利用 **IBM Connections** 支持社交型企业， 取得丰厚回报

五则案例

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, vibrant 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 on the left, the 'B' is in the middle, and the 'M' is on the right. The overall effect is a modern, high-tech representation of the IBM brand.

IBM.

建立深层次关系并获取回报

商业的成功在于人 - 人们建立联系、交流想法、树立信任。比如，一名员工构思了简化流程的新方法并告诉他的上司；一名产品开发人员收集客户的反馈意见并发给整个设计团队；一位消费者认可某种品牌，然后买下产品。这样，商业关系就建立起来了，并且逐渐发展，形成持续增长与盈利的基础。

逐渐地，那些表现优于对手的企业就能抓住机遇，采用下一代企业交流与协作工具以帮助人们建立并维系协作关系。他们认识到，在当今全球化的移动商务时代，是时候开始将传统企业转变为社交型企业了。这种业务优势包括效率更高的劳动力、更快的创新速度以及更深的客户关系。

了解正在变化的期望和需求

新兴的社交协作技术越来越快地运用到企业沟通中，这表明在业务行为中原因和结果发生了根本转变。员工、客户、合作伙伴以及利益相关者期待工作场所的互动和市场交易能够成为有意义、积极的并富有见地的社交体验。并且，他们希望能够立刻看到结果。电话、电子邮件以及其他已建立的交流工具已超负荷，需要形式更新的协作体验。

此外，随着劳动力变得越来越全球性地分布以及相互间地理位置相隔遥远，而工作和个人时间之间的障碍继续得以消除，人们确实需要更有效的方法来交流信息和分享想法。他们需要随时随地都能通过他们选择的设备和界面召开会议、分享见解、进行交易和购买商品。

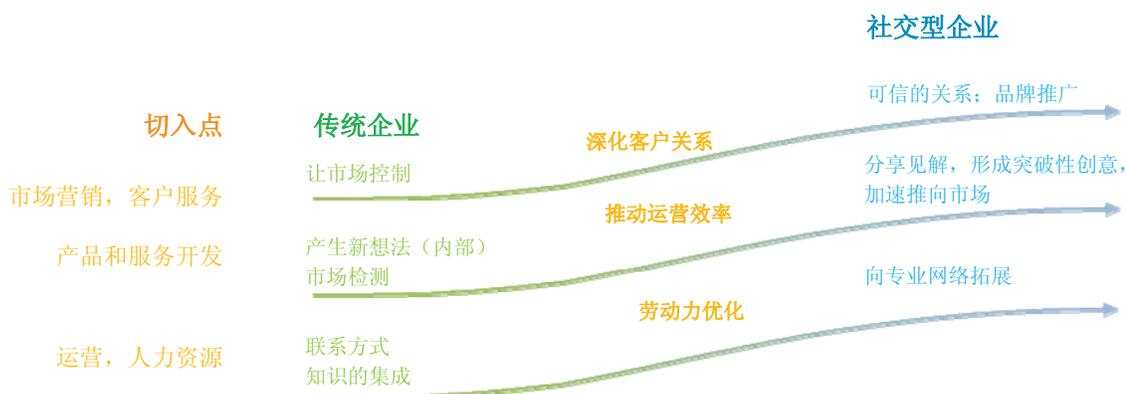


图 1: 每家企业开始转型为社交型企业的出发点不同，但是每家社交型企业提升价值的方式都是使传统的交流和协作网络变得更有效、真实和灵活。

成为社交型企业的好处

社交型企业通过激活人际网实现转型。无论通过在线社区和会议、团队空间、博客、维客、概要文件还是通过其他社交工具，人们能探索新的方法建立并利用这些超越传统组织结构或交流方式的网络系统。信息也变得越来越透明并且容易获得，形成知识和专业领域。因此，人们可以更有效地完成任务，可以更加积极地响应，变得更真实更熟悉。这样，企业作为一个整体也变得越来越灵活、积极和富于创造性。

使用社交软件的关键在于对自己的社交型企业设定明确、现实的目标，并在现有的角色过程中嵌入社交工具。因此，企业的目标包括以下几个方面：

- 支持高效的劳动力：通过先进的知识撮取、专家查找和协作，运营、人力资源和其他部门能提高整体员工的生产力和工作满意度。差旅、培训和电话会议费用也能得到减少。
- 加速创新：产品的研发团队能够快速分享内部想法和发现新想法，并且可以改变产生想法的方式、分享策略并收集重要客户和合作伙伴的反馈。
- 加深客户关系：由于能够快速获取内容和联系专家，客户服务代表能够更有效地工作并提供更高质量的服务。市场营销团队能够拥有更多时间与客户打交道并且完成以客户为导向的方案。

很多企业，包括 IBM，已经开始转型为社交型企业，并且正在收获成果和衡量从中获取到的收益。本文中的五则案例清楚地显示，从战略角度将新的社交软件和工具融入流程，并且使您的企业文化能够支持这些变化，可以带来快速且令人惊叹的结果。

项目 1: 销售和客户服务中社交的回报

企业

某著名医疗保险企业，拥有上百万客户和 3000 多名员工

挑战

如今的医疗企业都面临比以往更大的压力，包括改善客户服务、提高员工生产力以及增加客户。然而，实现这几个方面取决于有效的流程以及交流、协作和知识管理的信息技术，这些领域都是保险企业认为需要大力改进之处。

销售人员如果陷入乏味地搜索信息和专家的困境，就不会有很多时间考虑发展前景，从而降低成交率。同样地，如果员工只局限于自己部门的工作，那么他们会发现很难联系到专家。重复的工作只会浪费时间和金钱。就如一名员工所说：“等我们知道一直在做相似的项目时，为时已晚。”在很多企业，员工被迫用同样的资源做更多的工作，这就是现下的一个事实，“我们不能雇佣其他人，但是给我们的目标却更高。”随着企业越来越过度依赖电子邮件管理交流和协作中复杂的互动过程，这些挑战就会恶化。一名员工认为“电子邮件的交谈让人头晕目眩！”

项目

为了解决这些直接影响生产力、客户服务和保险销售的问题，保险企业启动了一个项目，即通过 IBM 的社交软件改变其企业内部网。这个项目的初始方案包括详细的计划以及财务结果的分析。

这个项目团队评估了在与 IBM 社交软件整合之后，企业内部网门户网站中心的影响，以及对提供社区、团队空间和实时交流的协作功能进行了评估。在线体验围绕 IBM Connections，人们能更容易地从感兴趣的在线社区、会议地点、常见问题以及文档共享中进行搜索而获取信息。员工资料和资料搜索能够在企业内部将员工和专家联系起来，也可以连接博客、自助服务论坛和可搜索的已解决的历史问题。协作和消息传递能够实时连接内部员工和远程员工，提高个人和团队生产力。

由于拥有更快更透明的信息和专家获取方式，客户服务人员能够更好地处理客户索赔和医疗问题。这种服务的提高可以提高口头引荐和客户保留率。同样，销售人员也能通过更便捷的信息和专家获取方式，以及更加动态的嵌入式协作工具提高自身的生产力。因此，销售人员可以实现更多成交量。

结果

在销售、客户服务以及其他部门的工作人员能够借助增强的网络体验之后，预计三年内，企业的财务收益达到 1200 万美元。

- 节省成本 390 万美元，其中包括以下方面：培训、电话使用、主持三方网络会议、差旅以及硬拷贝打印和分发。
- 其余 810 万美金的节省来自于高成交率带来的客户收入，以及快速信息搜索和高效协作带来的生产力收益。

项目 1 预计回报：三年内财务收入 1200 万美元

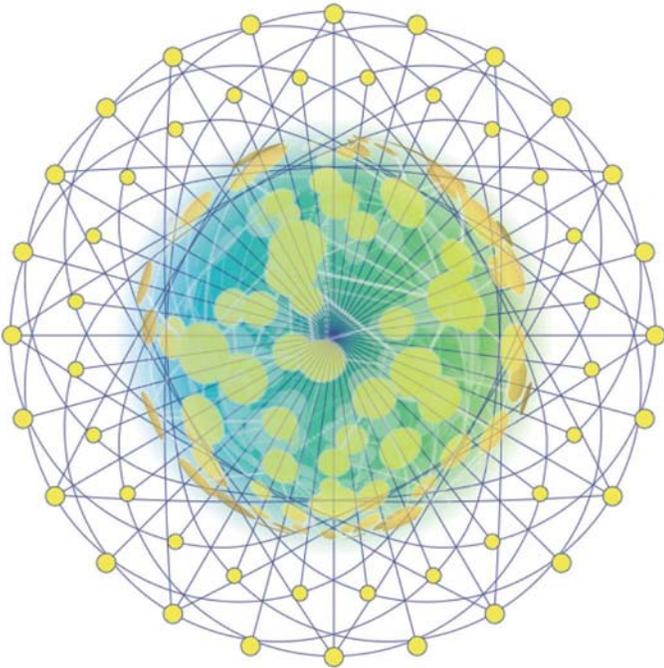
项目 2: 加快消费品的全球研发

企业

某大型全球消费品企业，全球研发中心共有 10000 多名员工。

挑战

面临三重挑战：缩短开发周期、优化劳动力和激励创新能力。障碍包括远程和现场工作人员的协作困难。正如一名员工称：“在我们每月一次的电话会议中，我要花 4 到 5 个小时通过邮件回答问题；很多时候都是一再地回答同样的问题。”另一名员工说：“没有社区时，常用的交流工具是电话。”并且，工作区和专家通常是隔开的，减缓了项目的进程，并且无法重新使用最好的实践方案和设备。“我们需要缩短开发周期”，一名员工说：“真正的价值来自一个工作区发现另一个工作区的工作。”



项目

企业的利益相关者在 IBM 的帮助下，评估了 IBM Connections 在增强新产品创新能力以及增强开发能力和加速推向市场中，如何能够帮助全球研发中心。商业价值评估研究了协作用例并预测了对整个全球研发社区和运营团队的财务影响。

IBM Connections 使得研发人员能够建立实践社区、发起对话、寻找专家并建立与其他地点的同事间的信任。活动清单收集了所有需要进一步实现具体目标的信息、文件、帖子。当问题出现时，搜索个人资料就可以找到合适的专家。这样节省了时间并且促进知识和最佳实践的重新使用。同时，通过建立互信同事间的人际网，这样做也能提高员工的参与度和满意度。

例如，Robert，澳大利亚一个研究团队的负责人，通过关键词搜索发现了由德克萨斯州的一名工程师上传的文件，这样找到了自己需要的有关材料乳化的信息。Robert 还发现了一个“乳化社区”，在这个社区中，他可以提问并且从讨论中得到提示。随着工作取得了进展，他上传了自己的工作与社区的其他人分享。将这种效率在几千名研究人员中不断扩大，表明通过 IBM Connections 可以对社交协作产生积极作用。

这种用例对全球研发工作带来了巨大好处。当人们更容易发现和分享专家时，产品的创新能力就会提高。当人们利用关系获取信息、完成任务并减少重复工作时，企业也会变得越来越有效率。当员工在更好的人际网中成长，并且根据自身的技能优先处理业务，员工的参与积极性越来越高，满意度也会提高。

结果

总体而言，这次评估预计将减少 1410 万美元的成本并增加全球研发中心的收入。

- 节省的 780 万美元成本来自更加有效地避免重复使用设备和材料。
- 由于研发中心更具创新力并效率更高，预计收益会增加 630 万美元。

项目 2 预计回报：节省成本 1410 万美元，收入增加

项目 3: 通过社交网络培养人力资源

企业

某电力公用企业，拥有10000多名员工，服务于1000多万人

挑战

这家公用企业的愿景：通过更好更灵活的管理运营变化，创建一个更清洁更智慧的能源未来。实现这些目标的根本在于能够培养和维持一个稳定的、高产的、灵活的并满意的劳动力。

目前，劳动者的生产力受挫，因为表现优异的员工几乎没有方式与企业其他人分享最优实践。高的员工流失率以及很多人计划退休使得资源和技术上出现缺口，因此，在未来几年，这家企业很难找到人员填补这些岗位。经验丰富的员工本身工作繁忙，无法抽出时间培训和指导新员工。没有一种简单的方法去帮助新员工或者培养人才储备以满足内部岗位轮换或项目团队的需求。

员工的生产力和士气也受到依赖超负荷的协作工具和流程的影响。员工不得不过多地依赖电子邮件来共享文件，使得他们难以发现决策制订的重要信息。时间和管理资源都被浪费了，因为企业文化过分强调通过面对面会议达成共识和作出决策，并且分散的劳动力使得人们需要出差到另一个地方亲临会议现场，这样浪费了时间和精力，增加了开支以及安全隐患。上述问题和其他运营缺陷造成人员流失，尤其造成许多参加工作不到三年的人才离开企业。

项目

提案部署的重点是与 IBM 业务合作伙伴一起进行设计，采用包括 IBM Connections 以及其他关于实时交流、协作以及内容管理的 IBM 技术。

所增强的功能包括改善的知识摄取、更透明的专家查找以及工作环境中高效的协作。实时消息传递和改善的协作能够减少面对面会议和状态呼叫的需求。团队空间和内容库可以提高项目、团

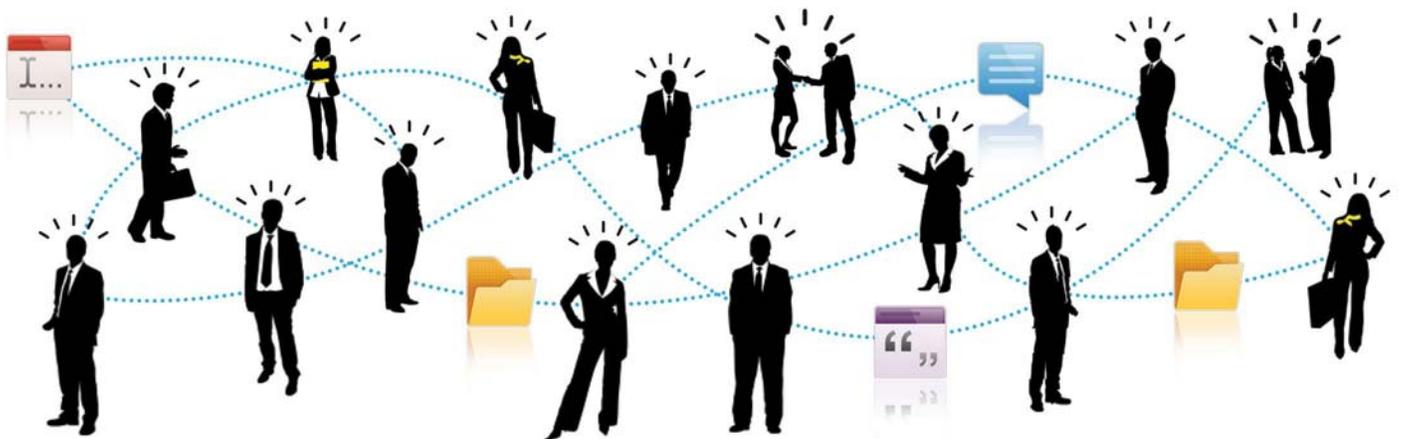


图2：社交工具使得合作更加智慧。通过在企业内部实现想法和知识的分享，社交措施能够提高创新能力、生产力以及工作满意度。

队和个人的内容共享。个人资料能够帮助员工找到他人并互相认识。兴趣社区可以让员工分享、创新和协作。此外，交互式信息库，如维基和活动模板，可以与正式培训相互补充，甚至可能替代正式培训。

结果

财务分析显示 IBM 社交软件的功能增强了人力资源，直接和间接地影响财务收益。

- 通过在线专家查找，基于项目的评论、消息传递和状态更新，以及通过维基、博客、论坛和书签共享的知识管理，可以减少出差亲临会议现场的费用，预计为 800 万美元。
- 员工培训费用可能减少 160 万美元，因为企业雇佣新员工的速度更快、员工参与度和满意度的提高降低了员工流失率。
- 电话会议的成本可以减少 70 万美元。
- 对电子邮件存储需求的降低，可以减少成本大约 8.8 万美元。

这些直接收益大约在 1040 万美元，间接收益在五年内可能超过 1850 万美元。主要的间接因素是较高的员工生产力、更快的员工雇佣速度以及更有效的留住人才的措施。

使用 IBM 社交软件后的总体收入预计达到2890万美元，并且使用后的第一年将接近100万美元。

项目 3 预计回报：使用 IBM 社交软件后的总体财务收益预计达到 2890 万美元。

项目 4: 在全球员工中分享想法

企业

世界最大建筑材料供应商之一，拥有全球 12000 多名员工。

挑战

在过去，企业的业务模式包括对分散的、市场特定的运营部门的集中管理。员工感到局限于自己部门，并且服务于类似市场的业务模式在全世界都被不必要的复制。这个企业需要消除人际之间障碍的方法，从而以高的成本效益提高创新能力，向市场投入新产品，更好地实现甚至超越消费者的期望。

项目

2009 年底，这家企业开始利用社交技术部署内部协作平台。社交协作能够在整个业务流程中采纳最佳实践，位于任何地方的员工和团队可以采用这些功能。最终目标是建立一个灵活有效的开放性协作文化，从而降低周期、推动创新、加速产品投放市场。

这个协作平台需要支持一些重要的社交技术，并将其整合到个人的在线体验中，同时确保其易用性。这个平台也需要有足够的灵活性，从而在必要时支持新的协作实践。为了满足这些要求，这家公司选择了 **IBM Connections**。这家公司一流的解决方案在主页中整合了社交软件与消息传递和统一的交流工具，并且随着开发不断深入，这个方案会接纳新的功能。它协助转变员工工作方式的源泉在于以社交网络功能为基础，这样能够让员工看到位于全球各地的同事以及自己所做的贡献。

兴趣社区能够快速形成，从而解决工作地点、市场以及技术方面所出现的共同问题。员工个人资料采用联网做法，如同事介绍、联系和推荐。维基和博客方便了员工分享知识和专家，同时进行反馈和评论。论坛鼓励讨论紧迫的业务问题。个人资料中的状态信息和活动清单可以帮助以前局限于自己部门的员工了解与自己想法相同的同事在做什么，并且与他们分享成功、共同解决问题。标签、社区书签以及共享文件使员工轻松查阅知识和最佳实践。

结果

使用统计数字证实这家公司在建立开放协作文化中取得的成功。

- 成立约 400 个社区。
- 近 10000 名员工进行区域性活动。
- 超过 1600 名员工在全球性社区展开协作，推动创新，包括流程改进、环境实践、产品开发和市场营销。
- 过去受地理位置局限的产品工程师现在能够在不同地区和市场中共享最佳实践。比如，一名巴西工程师与德国工程师进行信息共享与协作，帮助他们让地区性产品适应全球市场、进入新市场并获得最大收益。

实际上，其中一个社区负责一条重要生产线的新的国际品牌，最后仅花了 4 个月的时间完成，比通常需要的 12 个月时间快了近3倍。目前，这样的效率能够为企业每年节省 100 多万美元，并且在第一年就能立即获得收益。

“我相信未来就是社交软件的时代”，负责创新的主管说，“社交软件让人与人之间更方便联系，我们可以使一家大公司运行起来像一家小公司。最后成为一家灵活、高效、全球整合的企业。”

项目 4 预计回报：每年节省 100 万美元

项目 5: 增加收益的“黏性”社交网络

企业

某从事再教育的培训机构，拥有 10 万多名学员，这家机构的目标旨在帮助法律专业的学员提高专业能力，以获得更好的职业发展

挑战

作为前沿法律教育的提供者，这家机构希望能够巩固自己在这个领域的领先地位。并且，它也希望教育和专业能力成长不仅仅局限于正式的研讨会中。这种新型的业务模式需要使用社交技术发展在线交流，

正如项目负责人所描述的一样，社交软件将提供一个平台，让法律学员能在这个平台上，“获得最新的新闻、法律案例分析、信息，并且能够即刻联系到法律领域的专家”。如果这个概念获得成功，研讨会形式又会重现。这种“黏性”可以帮助法律学员发展自己的专业以及职业生涯。同时，该机构也可以通过不断增加的学员和研讨会参与度实现自己所期待的业务发展。

为了实现上述目标，2007 年底，这家机构开始规划网络体验的要求。为了让学员进行交流，需要有一个工作空间，方便发布所有与研讨会相关的信息，以及众多相关话题内容的链接。社区成员可以分享彼此的个人资料并且通过邮件或即时消息传递联系其他人。同时，反馈机制也需要建立，这样培训机构就能更好地了解客户的学习需求。并且，用户需要一些途径与他人共同建立知识库。

项目

解决方案的需求正好与 IBM 社交软件所提供的服务一致。与 IBM 业务合作伙伴一起，这家机构创建了一种在线体验，为 Web 2.0 的社交网络、信息交流、文件管理及协作提供了完善的环境。这个项目的中心是 IBM Connections，它支持用户个人资料、博客、维基、共享书签以及其他社交活动。补充工具还有电子邮件、即时消息传递、文件管理以及广义 IBM 社交协作方案支持的网络会议功能。

网络用户仅通过邀请可以完善自己的个人资料。然后，他们可以选择参与方式、个人资料显示方式以及联系方式。每位用户然后被引导至一个“微型网站”，这是一个有不同主题以及相关研讨会参与者组成的社区。每个研讨会社区都拥有大量的社交工具以及订阅工具 (RSS)、法律文件和法律专业博主的网络系统。研讨会参与者可以浏览和联系其他学生，下载课件、向老师提问以及进行高级搜索。同时，老师可以看到参与课程的登录者的个人资料，这样更方便老师因材施教。

研讨会结束后，这个主题的研讨会社区继续保留。讲义和课件可以下载，而学生可以发表反馈意见，为以后的活动积累经验。并且，学员可以通过维基和博客继续发表意见和分享想法。他们也可以自己培养新的关系，方便以后广泛的职业发展。

结果

这个法律社区的社交网络帮助了该机构完成其主要目标，即提高学员的教育水平及专业能力。目前，已有数千名律师参与其中，包括世界财富 1000 强大多数企业的法律顾问，以及著名律师事务所的合作伙伴和律师。

社区成员可以：

- 保持参与状态，不断参与讨论
- 联系法律专家并就自己的疑问得到解答
- 发现新的工作机会，提供法律服务

在使用 IBM 社交网络工具后，这家培训机构在原有客户群基础上，每天学员人数的增加率为 1.25%。这个增长率表明越来越多的学员参加研讨会，在线社区可以联系到越来越多的专家，并且该机构也获得了更广泛的人际网络以发展自己的学员人数。

正如一名社区成员所说：“Web 2.0 技术的运用”使律师可以轻松地在用户友好型的完善平台中发挥自己的作用，并与其他人互相学习，联系同事，并建立和维系业务关系。

项目 5 结果：在原有客户群基础上，每天学员数量增长率为 1.25%

选择社交型企业的方案

本文所强调的企业商业价值比较独特，且可以衡量。然而，这些企业都不是一夜之间转型为社交型企业。社交型企业转型需要一个过程。

然而，社交型企业转型中存在先发优势。您的企业现在就有机会先于竞争对手使用社交软件，无论您的企业专注与客户建立更强的关系或是提高创新能力和工作效率，我们可以帮您实现。最大的风险在于犹豫不决。

为什么选择 IBM?

IBM 社交协作平台提供一系列独一无二的解决方案和服务，帮助企业转型为社交型企业。IBM Connections 软件是我们领先的社交协作方案的重要产品，其他产品包括 IBM Lotus® Quicker® 和 IBM Lotus Sametime® 软件。我们的社交工具贯穿工作场所和市场的交互，并且可以整合到重要的业务流程中或者作为独立的应用程序进行部署。如果有需要，您的企业也可以联系到我们广泛的行业领域、管理领域以及咨询领域的专家，帮助您的企业从投资中获得最大价值。

更多信息

有关 IBM Connections 解决方案使企业转型为社交型企业模式的更多信息，请与 IBM 销售代表或者 IBM 业务合作伙伴联系，或访问：ibm.com/social



© Copyright IBM Corporation 2011
IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

美国印刷
2011 年 5 月
All Rights Reserved

IBM、IBM 徽标、ibm.com、WebSphere、DataPower、DB2、Tivoli、Rational、MQSeries 和 System z 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。如果这些商标及其他 IBM 商标术语在本资料中第一次出现时标有商标符号 (® 或 ™)，这些符号表明在本出版物出版时，由 IBM 拥有的美国注册商标或普通法商标。此类商标还可能是其他国家或地区的注册商标或普通法商标。IBM 商标的最新列表位于以下 Web 站点的“版权与商标信息”中：ibm.com/legal/copytrade.shtml

本出版物中所提到的 IBM 的产品或服务并不暗示它们将在所有有 IBM 业务的国家或地区中提供。本出版物中包含的信息仅供参考。尽管为验证本出版物所含信息的完整性和准确性做了努力，然而本出版物仍然是“按现状”提供的，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗含的）保证。此外，该信息系基于 IBM 当前的产品计划和策略，IBM 会对其进行的更改，恕不另行通知。对于因使用本出版物或任何其他资料而引起的、或与之相关的损失，IBM 概不负责。本出版物中的所有内容均不构成 IBM（或其供应商或许可人）的任何保证或陈述，也不意在更改管理 IBM 软件使用的适用许可协议的条款和条件。

确保法律规定的合规性由客户完全负责。客户全权负责从合格法律顾问处获取可能影响客户业务的任何相关法律和法规要求的识别和解释，以及客户可能需要遵守这些法律所采取任何行动的意见和建议。



请回收利用