

訪問 ED BRILL

- Lindsey Green** 您好，歡迎收聽 Biztech Report 網路電台。您好，我是 Lindsey Green，今天我們將為您帶來由 IBM 贊助播出的節目，「IT 解決方案系列：事半功倍」的下一集。在今天的報告中，我們會繼續討論 IT 經理所面臨的挑戰並探索世界各地居領先地位的組織在達成目標時所採取的方法及最新趨勢。今天在節目中，Biztech Report 的編輯主任 Lane Cooper 也將和我們探討企業組織在當今的經濟情況下如何以事半功倍的方法達成目標。
- Lane Cooper :** 謝謝您，Lindsey 現在這一時代的協同作業及傳訊問題，在過去至少 15 年內一直考驗著我們，但是我認為隨著人們致力於提升組織內和各個組織之間的效率，這個問題將變得更重要。要利用有限資源達成事半功倍之效果，這將是關鍵所在，因為它運用我們組織內原有的潛力以及與重要合作夥伴和客戶之合作。
- 今天在節目中 Ed Brill 會為我們解說 IT 經理在試圖運用這項技術追求事半功倍之效果時可能面對的一些問題，他是 IBM 一般使用者傳訊暨協同作業部主管，具有豐富的實務經驗。他 20 年的豐富經驗以，為大家解說、分析及闡明這項技術對企業的影響。Ed，謝謝您來參加這個節目。
- Ed Brill :** 謝謝您 Lane，我很高興可以參加這個節目。
- Lane Cooper :** Ed，我想以一個重大的歷史發展作為開頭，我認為這可以提供豐富的背景資訊。您是否可以為我們解說協同作業這個概念在過去 15 年的演進，以及我們在面對這些與現今經濟狀況相連的勢在必行的生產力時，該如何找到自己的定位？
- Ed Brill :** 這是一個很好的切入點。讓我們回想協同作業技術應用的歷史，它最先在 20 年前開始採用。當時我們創造了 Lotus Notes 且發明了一種名為「群組軟體」(Groupware) 的類別，而最後成為人們熟知的「協同作業」。我們當時必須透過文化變革的方式說服組織，讓他們相信共用資訊的好處。組織中大多數人在當時認為，他們作為組織中的知識工作者，其獨特貢獻在於他們的知識以及腦袋中的想法，然後由此成為一種資源及主題專家。所以我認為後來的發展，尤其是新一輩的人才進入職場之後，他們在網路世界中成長而且習慣使用即時通訊和文字訊息及 Facebook 狀態更新和類似方式共用資訊，終於讓企業文化成功變革。協同作業不但成為正常做法，實際上在幾乎任何類型的組織中都能促進組織工作的成效，因為人們想要分享他們的知識，而不是保護他們的知識。

Lane Cooper : 這是十分有趣的現象。我想要繼續討論您的觀點，這個現象是因為世代不同而產生的嗎？您是否發現年紀較長的員工，例如像您和我，進行協同作業的方法與那些剛進入職場的千禧世代和年輕人之間有極大的差異？

Ed Brill : 我認為年輕員工要對眾多員工引介技術時顯得十分吃力，但是我發現工作場所在採用這些技術時，所遭受的排拒卻比我預期的少。不過，現今資訊科技已明確朝消費化趨勢發展，若組織在商業環境中無法為員工提供與其家庭所使用的技術同等之工具時，便比較無法滿足員工的需求。所以我可以理解，若我在私人生活中可透過部落格、**Twitter** 和 **Facebook** 與別人通訊，則我希望在工作場域可以擁有相同的工具以便與同事、客戶、合作夥伴及供應商共用資訊和協同作業。所以，如果我的 **IT** 組織可以提供我想要的技術，那真是太棒了。若是沒有，我會自己想辦法做到，就算公司表面上並沒有這樣的做法。

Lane Cooper : 我覺得這是很有趣的觀點。您提到技術的整個消費化過程。在我看來，這些技術進入企業之後發生了巨大演變，由您稱為「群組軟體」變身為我們今天的「協同作業」。您能否告訴我們這是如何發生的演變，以及它對於例如 **IT** 經理的能力有什麼影響，讓他們可以打開層層關卡讓所有人互相分享資訊，同時實施一些控制和管理措施？

Ed Brill : 是的，我想自助式服務是最適合這裡的口號。員工希望當他們想要開啓新的專案空間，或者想要參加組織中或市場中的新計劃或社群而需要多了解時，不需要經過檢查關卡來取得資訊。因此我認為現在的 **IT** 工作主要是提供工具讓使用者自行建立和管理內容，進而促使人們更想要分享。

在我們 **IBM** 本身的組織中，我們擁有組織檔案，從那裡可以找到專家和知識以及熟悉人脈的人。您知道，這類似一種網路連通性。這完全是自助式服務應用程式。建置 **IT** 結構是為了解所有員工可以使用該應用程式，但是接下來填入內容和維護的工作就不再由 **IT** 負責。這完全是交由我個人來決定，我想要對同事通告哪些事情？然後，就交由 **IT** 來控制要使用哪些應用程式以及資料的存放地點。另一方面，作為使用者的我可以控制我想在該應用程式中說的話。

Lane Cooper : 這很有趣。您知道嗎？您描述了好幾種不同的實作方法。您可以為我們說明協同作業中的主要元素？究竟是傳訊，或是您所提及的類似維基百科的環境，當然還有聯席會議。依您的了

解，協同作業有哪些主要元素？

Ed Brill : **Lane**，我想這其中包含多個元素。我覺得電子郵件是最大眾化的協同作業形式。我們在過去幾年中確實非常努力讓電子郵件轉型，讓它不要變成眾人爆發性的通訊工具，而是提升生產力的催化劑。我們希望大家由這樣的觀點切入：電子郵件提供各種警告、資訊及提醒事項驅使我完成工作日當天的工作，而不是其他人利用電子郵件來提醒我要完成當天的工作。

即時通訊在許多組織中肯定已成為最重要的核心業務通訊及協同作業工具，因為它可即時反應而且可混合傳送語音、視訊和鍵盤輸入的資料。然後您所接觸的就是協同作業的元素，包括共用檔案、人為資訊、我使用的語言、我與哪些客戶和用戶端共事，我有哪些專案正在運作？與組織的其他人共用資訊，在相同的興趣群組中共用資訊，針對主題發表部落格文章，這些都是現今協同作業工具集的一部份。我覺得最重要的是，您不可能只採用單一工具，然後認為這個工具就能滿足協同作業的需求。使用者需要多種具有連結性的工具，而這些工具帶來的整體結果比各個零件的總和結果更好。

Lane Cooper : 真有趣。那您對 IT 經理有哪些重要建議呢？究竟是方法 A，設計全新的系統或重新檢討，我想他們肯定有一些現存的舊式環境想在未來繼續使用，還是方法 B，鼓勵使用者並使之具備真正的能力充分運用這些重要技術？您認為 IT 經理應該扮演怎樣的最佳角色呢？

Ed Brill : 我認為 IT 經理面對現今的市場衝動應加以平衡，既要追隨全新的目標，為使用者提供必要的工具，也要建置一個環境，期待日後可充分運用。您知道，我們對於協同作業的瞭解也相當多，甚至在 **Lotus Notes** 的初期也是如此，人們會建置這種初始的試用環境並請大家參與協同作業，但是若沒有強力的理由，使用者就是不會主動參與。

另一方面我們也瞭解到，就像是想要迎頭趕上現在最新和最偉大的成就，不管是這一週發表的企業版 **Twitter** 或是其他，您還有必須發現的企業問題並試圖利用技術來解決，而不是在試用性環境中投入一些技術就希望會有奇蹟出現。所以我認為 IT 的最佳角色總是瞭解其企業使用者的需求，然後提供專業的建議，說明哪些是真正的需求。特別是在企業中，我們通常在最後所使用的技術，與在消費化環境中使用的不相同，儘管企業使用的技術受到後者影響。

Lane Cooper : 真有趣。那 IBM 扮演什麼角色，或是 IBM 如何與 IT 社群合作提供可用的工具？或許您也可以告訴我們一些實例，有關您如何從協同作業中獲得最大好處。

Ed Brill : 好的。我們的 Lotus 軟體品牌包含所有協同作業產品，而我們提供的解決方案適用於多種不同的環境，包括 Lotus Notes 有類似的整合式協同作業工具，率先發明這種作業方式，在 Lotus 產品品牌下還有一套統一的通訊工具 Sametime，以及適用於文件和團隊共用及社群共用的一套協同作業工具，即 Lotus Quicker 和 Lotus Connections 的產品。我在這次播客的主題中也提過，這些技術在大部份情況下和中介軟體層十分相似，IT 有大好機會可以取用這些技術，並根據其特殊的組織需求來形塑和部署，以取得真正具競爭力的優勢。每家公司使用這些技術都會有不一樣的樣貌，並不會因為您使用 IBM 技術集就失去差異性。最重要是您必須瞭解本身的需求，以及在組織中如何將這些技術作最好的應用，以便在這個領域中有所成就。

我們擁有上千位合作夥伴，所使用的解決方法都是利用上述產品來建置，因此讓客戶有更大的視野，包括我如何運作即時微網誌 (microblogging)，以及我如何讓客戶和合作夥伴也參與其中？我們有一位合作夥伴擁有很棒的「群眾集思廣益」(crowd-sourcing) 應用程式。您想要瞭解客戶的想法，讓其他客戶表示對該意見是否認同然後提出評論。所以，以 IBM 解決方案為基礎，您有千百種不同的方法來應用相關技術。

Lane Cooper : 我想這就是我想請您分享的另外一個觀點，就是讓更廣大的生態系統參與協同作業。尤其是您在廣大的生態系統中不具有如同在公司內部一般權力，若不是命令的話，至少可以提供工具集和限制其使用。您要如何跨越企業界限讓外面的人也參與這個方案？

Ed Brill : 是的，我想這實際上就是協同作業工具在過去幾年中最鼓舞人心的地方。我曾經這樣比喻，在從前，若我想要瞭解市場動向，我必須委託執行市場調查，花費 6 個月時間等待統計分析然後再轉化為呈現世界市場的數據等等，等到這些資料回報時，其結果早已失去時效。現在，我們採用比較彈性的格式，但是可以透過部落格、電子報、群眾集思廣益應用程式直接向客戶群提出詢問。這只是利用多種不同的技術。我們利用一個稱為「ideajam.net」的網站，協助我們針對產品特性，甚至部份產品上市策略做出決策。所以，只要與供應商之間的溝通沒有障礙，您會發現溝通是十分普遍的事，就算在消費者領域也是如此，

甚至更加普遍。像 mystarbucksidea.com 這樣的網站也是運用相同的概念。任何人都可以瀏覽網站，然後針對一家 Starbucks 分店的產品或服務提出想法，商家就是這樣讓所有客戶和合作夥伴參與實踐這個概念，一同讓企業變得更好。

Lane Cooper : 真的很出色。Ed，雖然我很想繼續討論，但是可惜節目時間有限。希望我們可以很快又見面，在未來的播客中多作一些深入討論。

Ed Brill : 這是不錯的主意。

Lane Cooper : 好的，我們的節目又到尾聲了。請參訪 www.ibm.com/ITSolutions 追蹤企業技術的最新動向，以及其如何協助 IT 經理以事半功倍的方法達成目標。我們是 Lane Cooper 和 Lindsey，下一次節目再見，現在節目交還給主持人。

Lindsey Green : 謝謝 Lane。今天的 Biztech Report 播客由 IBM 贊助播出，這個藍色巨人團隊與用戶端合作開發新的企業設計和技術架構，讓大家具備更大的彈性應對現在經濟和全球環境之競爭。我是 Biztech Reports 的 Lindsey Green。