



特色

- 人員是最重要的資產，時間是最重要的資源 - 協作工作應該最大程度地利用這些資產與資源
 - 大部分公司知識在員工的心中；促進社群與溝通有助於這些資訊的傳播
 - 今天的業務因連接、文化和交流而繁榮，您的技術必須支援這些趨勢，而不是對抗它們
 - 透過社交分析以及準確、可靠的公司資訊傳播通道，促進知識與影響力分享
-

IBM Connections： 促進團隊在數位工作環境中 蓬勃發展

以全套協作工具與技術支援員工，推動成功

數位化顛覆不只是未來的威脅。數位化轉型滯後會讓企業立即付出代價。例如，每年僅僅是無效率的會議就會造成 370 億美元的損失。¹ 26% 的公司存在缺乏執行力的問題，因為從研發過渡到業務部門需要嚴謹的工作。² 全球員工只有 24% 是高度敬業的。³

這些現象與一個影響整個企業的關鍵領域存在不足直接相關：企業通訊與協作。今天的團隊中，多代人混雜，文化各異，地域分散。他們需要可靠的方法以真正有意義的方式聚到一起，取得最佳工作成效。作為企業的管理人員或數位化領導，您的任務是支援這些員工提高效率。

現有員工通訊解決方案通常缺少標記，造成大量問題，包括斷開的資訊、不相關或重複的內容、耗費時間而讓人不願使用的流程 - 留下阻礙公司發展的差距。

相反，通訊與協作得當的公司往往會取得優異的成果：

- 收入與利潤增長
- 客戶忠誠與保留率提高
- 創新起飛
- 透明度與風險管理改善
- 員工生產率與敬業度提升



讓 IBM 智慧數位工作環境為您工作

IBM 藉其智慧數位工作環境 IBM Connections™，可協助您實現這些成果。您可以利用此動態解決方案為使用者提供重要的業務優勢，協助整個企業轉型。

IBM Connections 平台提供感知的協作解決方案，如社群、維基、部落格、檔案及文件分享，同時無縫整合電子郵件、即時通訊及其他工具，為您的同事提供順暢的體驗。結果：更強的執行能力。

能夠從公司資料及員工中提煉出知識與智慧，是另一個關鍵的成功因素。公司資料呈囤積的趨勢，存檔龐大或者分佈於多個部門，因此很難找到需要的資料。估計儲存的資料有 85% 在「暗處」- 非結構化、未知、不可搜尋 - 或者是冗餘、廢棄或瑣碎的。⁴ IBM Connections 可協助您克服這些限制，透過上下文搜尋功能從公司資料中尋找和提煉集體智慧。

提供成功所需的核心功能

IBM Connections⁵ 提供一組強大的核心功能，可協助您安全地分享與管理檔案；改善通訊；擷取及分享知識；改進工作與問題管理；外部工作；促進社交學習；推動創新；以及提高品質（圖 1）。

這些核心功能可為企業及個人提供價值。您部署及使用的功能越多，企業轉型就越快。

IBM Connections 提供主要介面與結構，然後根據企業的具體需求使用 IBM Connections Engagement Center、IBM Docs、IBM Watson® Workspace 及其他工具予以進一步增強。IBM Connections 是一個擴展性非常強的平台，可透過 IBM Connections App Catalog 輕鬆整合諸多第三方解決方案（包括 Microsoft Office）。您可以集中在一個位置根據環境為員工提供需要的所有內容和工具，幫助他們更快更好地完成工作。

核心功能



分享與管理檔案



改進通訊



擷取與分享知識



改進工作與問題管理



外部工作



社交學習



推動創新



改進品質

IBM Connections Engagement Center



圖 1. IBM 智慧數位工作環境集多個 IBM 解決方案之優勢，支援核心通訊功能。

IBM Connections 核心功能：詳細說明



分享與管理檔案

資料存取性是協作轉型之關鍵。利用智慧數位工作環境的功能可以簡化資料檔案的分享及管理（圖 2）。功能包括使用 Microsoft 檔案總管進行全面的拖放式檔案管理，以及多人同時在多部裝置上編輯 Microsoft Office 相容的文件。輕鬆與 Mac OS X、Android 及 iOS 同步。



改進通訊

社群與部落格提供簡便的訊息交流方式，並且鼓勵回饋。張貼文章與資訊，然後要求使用者分享訊息，結合權限與存取功能，改進公司範圍內的互動。社交功能（如評論、瀏覽數及「按讚」等）便於評估員工的情緒。利用 IBM 協作工具，使用者可透過首頁以及針對每個使用者個性化的電子郵件訂閱源追蹤多個內容來源及狀態更新。



擷取與分享知識

全面的協作工具（如 IBM Connections 和 IBM Watson Workspace）可用於即時知識獲取，讓個人回應資訊請求。論壇與評論是絕佳的知識收集方式，可透過提問來獲取知識。問題與回答可充份搜尋，可以「接受」回答來突出認同的結果。



外部工作

使用智慧數位工作環境將協作從企業延伸到外部社群。影響者網路與客戶入口非常適合於異步通訊。即時通訊解決方案（如 IBM Watson Workspace）亦可為企業內外的人員提供同步通訊，以協助客戶支援。



改進工作與問題管理

IBM Connections Activities 可讓員工管理他們需要完成的任務，並且追蹤其他人必須為他們執行的工作。Activities 提供以豐富文字、檔案附件等追蹤共同任務的外部方式，可讓員工在 IBM Connections 社群中管理整個專案。透過整合的電子郵件 (IBM Verse®)、即時通訊以及您企業熟悉的其他工具充分利用此功能。



社交學習

IBM Connections 內建有學習工具，可協助連接學員與教練，增強學習體驗。使用 IBM Connections 社群調查和論壇工具提供學習單元、問答體驗及測驗。



推動創新

創新是一個長期的過程，而不是某個時間點的活動。有了 IBM Connections，創意的建立、分享及發展非常簡便。使用者可以為他們喜歡的創意投票，創意可以從創意部落格「畢業」，進入活動，變成專案。



改進品質

將文件從檔案移至維基頁面，以簡化重複使用、修訂和發佈。使用 Activities 制定流程，然後將其另存為範本，以快速循環利用和標準化。使用者可以訂閱與其工作相關的個別領域，協助確保他們始終瞭解最新資訊。

為各個業務部門提供價值

IBM Connections 全面的方法可讓您根據特定部門的需求選擇工具和策略。不強制員工使用一套通用的通訊解決方案，而是向他們提供與其特定工作類型完美契合的工具，同時仍然支援整個企業的協作。



分享與
管理檔案



改進通訊



擷取與分享知識



改進工作與問題
管理



外部工作



社交學習



推動創新



改進品質

	分享與 管理檔案	改進通訊	擷取與分享知識	改進工作與問題 管理	外部工作	社交學習	推動創新	改進品質
財務		✓	✓	✓				
操作		✓		✓			✓	
客服		✓	✓		✓	✓		
行銷			✓			✓	✓	
銷售	✓		✓			✓		
資訊技術	✓	✓		✓				
人力資源			✓			✓		
產品開發		✓	✓				✓	✓

財務

增強程序、可稽核性、可追溯性及決策

搜尋用時更少，請求之回應更高效。IBM Connections 具有整合式儀錶板，讓決策程序更簡便，更可追溯。文件與知識管理功能協助改進與保持文件的準確性與精確度。

需要的主要功能



操作

簡化與增強操作和安全

回應時間更短，耽誤的時間更少，因此生產力更高。促進專家與操作人員之間的想法交流及對話，改進程序創新與安全。培養高度敬業的參與者，減少事故。

需要的主要功能



客服

開發和保留更多客戶，而不增加人員和支援成本

提供卓越服務，改進公司的增值差異化。減少與客戶通訊時的摩擦，使客戶更容易從多個渠道獲得協助。利用協作工具，透過「軟」售後支援實現客戶保留率目標。

需要的主要功能



行銷

協調、整合及提供更為靈活、反應更加迅速的行銷宣傳活動

使用詳細的客戶檔案，結合傾聽與分析技術，發現涵蓋多個通道與來源的行為之洞察。然後，將這些洞察饋入內部工作環境協作系統和流程，讓員工使用智慧工具豐富對客戶的回應。

需要的主要功能



銷售

提高生產力，增進銷售與利潤

增強市場與客戶情報以改進銷售活動。改進對重要銷售資產的重複利用，以提高效率和降低成本，並且提供一致、可靠的訊息。改進知識管理和文件以分享銷售經驗。

需要的主要功能



資訊技術

實施更多的自助服務，與客戶有效地溝通，讓客戶更容易參與

透過參與平台提供 IT 部門的服務可以提高生產力。提供更多自助服務選項可減輕 IT 服務人員的負擔，讓員工迅速返回工作。藉著一致的內容分發，可以減少資訊的重複，為最終使用者提供可信的資訊來源，讓他們存取可靠的解決方案。

需要的主要功能



人力資源

減少招聘與入職時間

改善員工敬業度，留住重要員工，協助提供生產力。敬業的員工更少缺勤、更少犯錯、更少流失。⁶

需要的主要功能



產品開發

推進創新，建立新產品，為現有產品開發新的用途

員工可以查看新創意，分享自己的創意，討論並投票以推廣他們喜歡的創意。利用創意部落格、維基、論壇、訂閱源及事件建立部門或公司創新計劃。

需要的主要功能



在接受調查的高管中，79% 將「員工體驗」視為非常重要或重要，而只有 22% 表示其公司非常擅長打造不同的員工體驗。⁷

管理層的認知協作

IBM 的協作框架以多種方式支援管理人員。您可以：

- 使用 Activities 產生會議範本以及分享議程、行動要點與備忘錄
- 為領導團隊建立限制存取的社群，用以規劃事件、討論問題和協調活動
- 建立維基、論壇和部落格，以從領導團隊獲取和分享經驗與知識
- 為外部訪客提供限制的社群，讓他們與併購或收購的參與者進行私密通訊
- 建立可對每個時期進行標準化的規劃活動，以確保規劃與報告的品質

吸引員工與客戶的參與，發展壯大企業

在競爭激烈和顛覆性的環境中，要想發展企業，必須打造能夠吸引並留住當今精通數位化的客戶以及 21 世紀的人才。

IBM Connections 智慧數位工作環境幫助您的企業迎接挑戰。您可以獲得靈活性，為未來做好準備，跟上時代的快速變化，透過簡便易用的工具節省時間與工作，擴展您的平台以整合與您的業務線相關的熟悉工具，並透過簡化的實施降低成本。

瞭解詳細資訊

如需 IBM Connections 與 IBM 認知協作方法的更多資訊，請參閱 ibm.com/connections



© IBM Corporation 2017 版權所有

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

美國生產
2017 年 11 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com、Bluemix、Domino、IBM Connections、IBM Verse 及 IBM Watson 是 International Business Machines Corp. 在全球許多地區註冊的商標。其他產品與服務名稱可能屬於 IBM 或其他企業的商標。如需最新的 IBM 商標清單，請參閱網站上的「Copyright and trademark information」（版權與商標資訊），網址：ibm.com/legal/copytrade.shtml

Microsoft 與 SharePoint 為 Microsoft Corporation 在美國及/或其他國家/地區的商標。

目前本文件屬剛出版之刊物，IBM 可能隨時變更。並非所有產品皆可在 IBM 營運之各國家購得。

本文件中的資訊「按原樣」提供，不含任何明示或暗示的保證，包括任何適銷性、適用於特定用途的保證，以及不侵權的任何保證或條件。IBM 產品依據簽訂的合約條款及條件提供擔保。

¹ Journal of Occupational and Organizational Psychology (職業與組織心理學日報)，86，457-476

² Harvard Business Review Analytics Study 2016 and IBM (哈佛商業評論 2016 與 IBM 分析研究)

³ “2017 Trends in Global Employee Engagement” (全球員工敬業度 2017 年趨勢)，Aon Hewitt，2017
www.modernsurvey.com/wp-content/uploads/2017/04/2017

⁴ “Global Databerg Report” (全球資料冰山報告)，Veritas，2016 年 3 月，www.veritas.com/product/information-governance/global-databerg

⁵ IBM Connections Engagement Suite 是一個搭售的解決方案，包括 IBM Connections、IBM Connections Engagement Center 及 IBM Docs。

⁶ Harter, Jim, Gallup, “Moneyball for Business: Employee Engagement Meta-Analysis” (商業魔球：員工敬業度綜合分析)，2016 年 5 月 31 日，www.gallup.com/businessjournal/191501/moneyball-business-employee-engagement-meta-analysis.aspx

⁷ Bersin, Josh; Flynn, Jason; Mazor, Art; Melian, Veronica. “The employee experience: Culture, engagement, and beyond: Deloitte 2017 Global Human Capital Trends” (員工體驗：文化、敬業度等：Deloitte 2017 全球人力資本趨勢)，Deloitte 大學出版社，2017 年 2 月 28 日，dupress.deloitte.com/dup-us-en/focus/human-capital-trends/2017/improving-the-employee-experience-culture-engagement.html



請回收