

提供灵活的工作场所不断突破IT部门的能力界限并迫使其寻求外部帮助

2012年6月

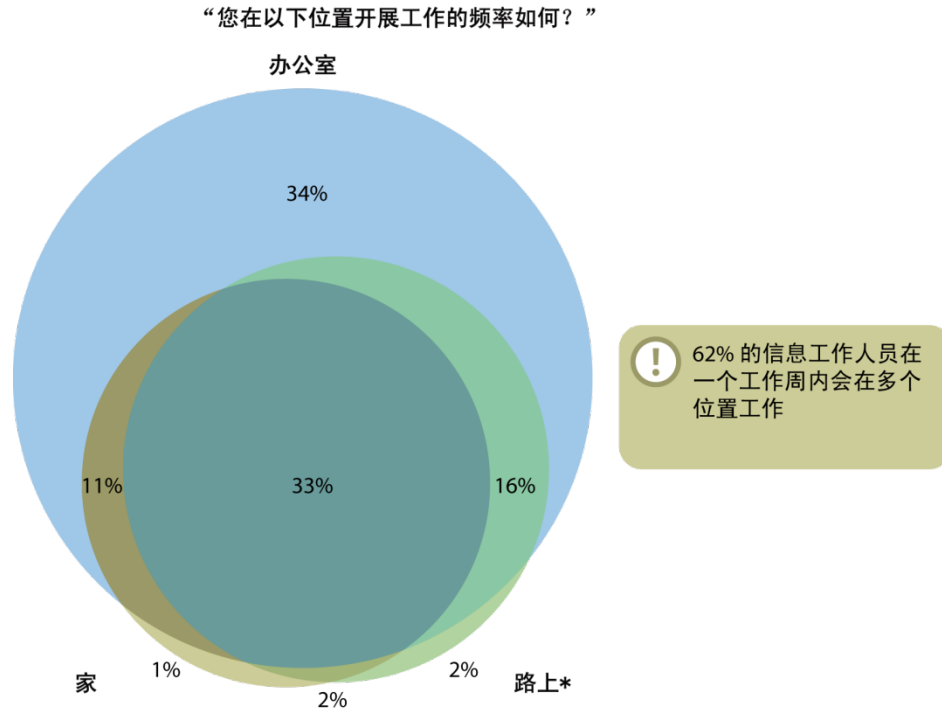
年度 Forrester 调查显示工作场所灵活性需求激增

员工每天都会带着期望走进办公室，有时还从家里带来工具，这导致工作环境发生快速变化。在家或在远程办公室工作的员工希望能够享有与办公室相同的工作体验，从而进一步提升了对灵活性的要求。并且，所有员工（而不仅限于高层领导或工程师）的这些期望都在快速增长。实际上，Forrester 的研究表明，到目前为止，信息工作者对工作场所技术的采用率每年都在稳定增长：

- **56%的员工经常不在办公室工作。**远程办公是远程工作的一个驱动因素，并且实际上25%的美国信息工作者每个月至少远程办公一次，而62%的信息工作者每周在多个地点工作。但员工在出差时，甚至是在上下班途中，也会与客户探讨问题，这意味着员工需要从任何位置（随时）访问应用程序和服务。
- **55%的员工使用多台设备（移动和固定设备）完成工作。**智能手机和平板电脑的使用呈上升趋势。42%的全球信息工作者使用智能手机，15%使用平板电脑访问业务数据、应用程序和企业网络。除了这种随时随地保持联系的需求外，使用家庭计算机和网络完成实际工作的现象也在不断增加，从中您可以看到员工的日常技术份额是如何增长的。
- **几乎一半的员工每天都使用高级协作工具。**电子邮件已经很普遍，但是公司还在寻找各种高级协作工具 - 用于文档交换和团队协作的团队站点；用于即时交流的状态和视频聊天；用于召开临时团队会议的Web会议。所有这些工具以及员工依赖的语音和视频通信必须可供员工在他们的办公桌或任何他们尝试连接的地点使用。

图 1

大多数的信息工作者现在都远程工作



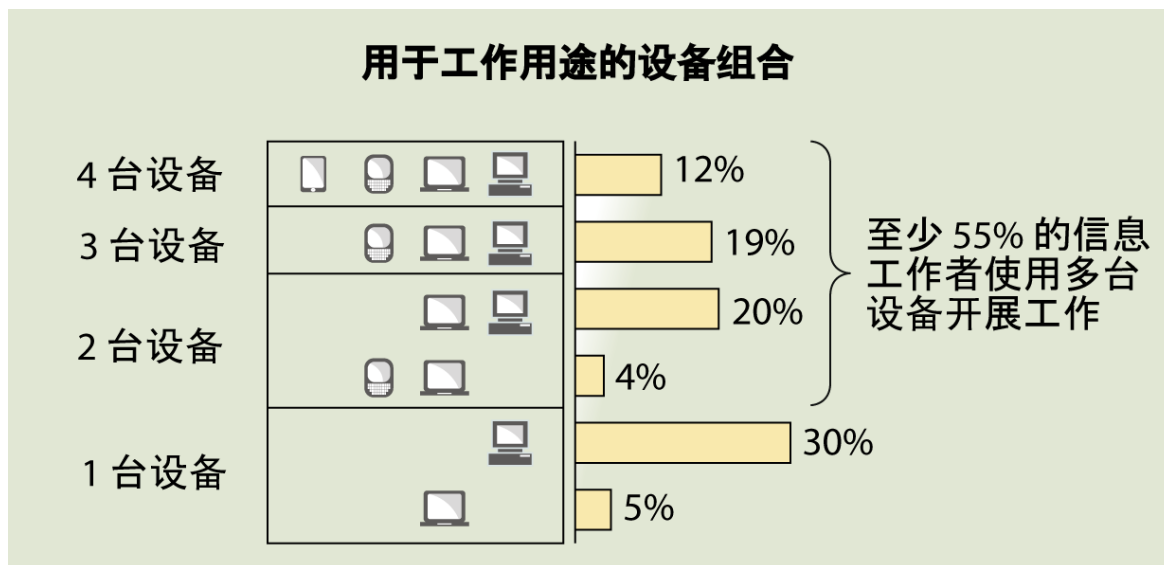
受访群体：5,102 名北美和欧洲业务技术用户，他们每月或更短时间在某个位置至少工作一次

*注意：代表每月或更短时间在客户场所、出差/上下班途中和/或其他某个公共工作场所至少工作一次的受访者

资料来源：Forrester Forrsights 员工调查，2011 年第一季度

图 2

在多台设备上工作的员工



受访群体：9,912 名信息工作者

资料来源：Forrester Forrsights 员工调查，2011 年第四季度

新计算平台和应用程序增加了复杂性并危及安全

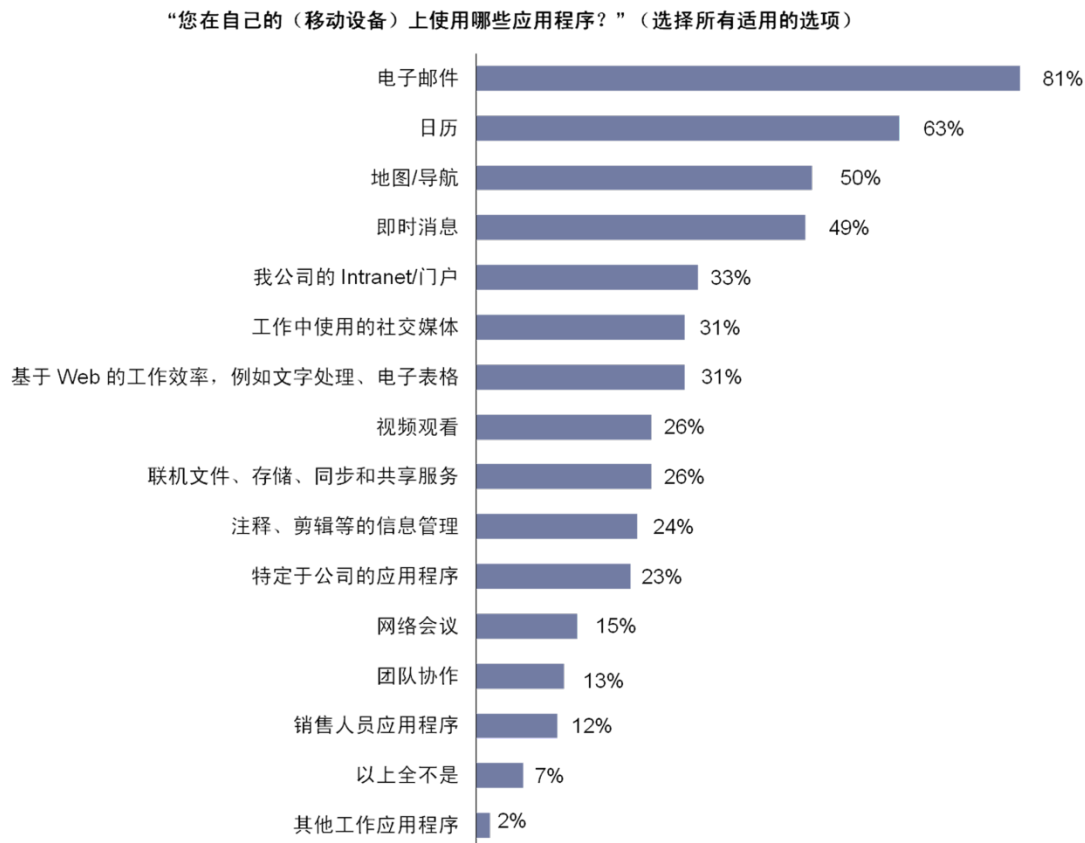
当普通员工的工具包主要由标准台式机或笔记本电脑硬件上的 Windows 操作系统和基于电子邮件的协作组成时，IT 可以控制复杂性、更新换代和升级周期，而且可以在网络层实施基础架构范围的安全性。那样的日子已经过去。今天：

- **IT 支持五种不同的操作系统，包括四种移动系统。** Forrester 发现使用的操作系统种类繁多，操作系统的列表已增加到五个，并且仍在增加。¹这意味着随着平台的多样化，维护服务级别和安全策略所需的技能集和工具也在持续增加。
- **业务和协作应用程序在移动设备上运行。** 员工希望在他们的智能手机和平板电脑上运行所有主要的应用程序（见图 3）。尽管电子邮件是通用应用程序，但从长远来看，移动应用程序还包括浏览器、协作和记录系统的访问，例如公司内网、销售人员自动化工具和业务线应用程序。
- **BYOD 程序的激增意味着许多设备和应用程序不在 IT 直接控制之下。** 已有 48% 的智能手机和 67% 的平板电脑被员工选择在工作中使用，而不考虑是否有 IT 支持。需要添加应用程序以支持设备间的文件同步以及添加 SaaS 解决方案以实现合作伙伴协作，这进一步增加了挑战。

很明显，灵活的工作环境（在这种环境中，员工可以更自由地选择设备、应用程序和工作方式，从而更高效地工作）不仅会带来大量的转型投资机会，而且还存在冗繁的支持和配置挑战以及众多安全问题需要 IT 管理。

图 3

通信和协作使用情形是最主要的移动需求



受访群体：4,452 名受访者

资料来源：Forrester 美国员工调查，2011 年第四季度

协作和移动性是需要优先考虑的头等大事，但安全性是最大的问题

IT 决策制定者推出一系列解决方案来支持更为灵活的工作环境（见图 4 和图 5）。他们把重点放在可以提高员工工作效率的工具上，并投资新的体系结构来支持那些工具和应用程序。但 Forrester 还发现，其中许多投资都是在需求威胁到 IT 组织的处理能力时才进行，而不是战略上事先规划好的：

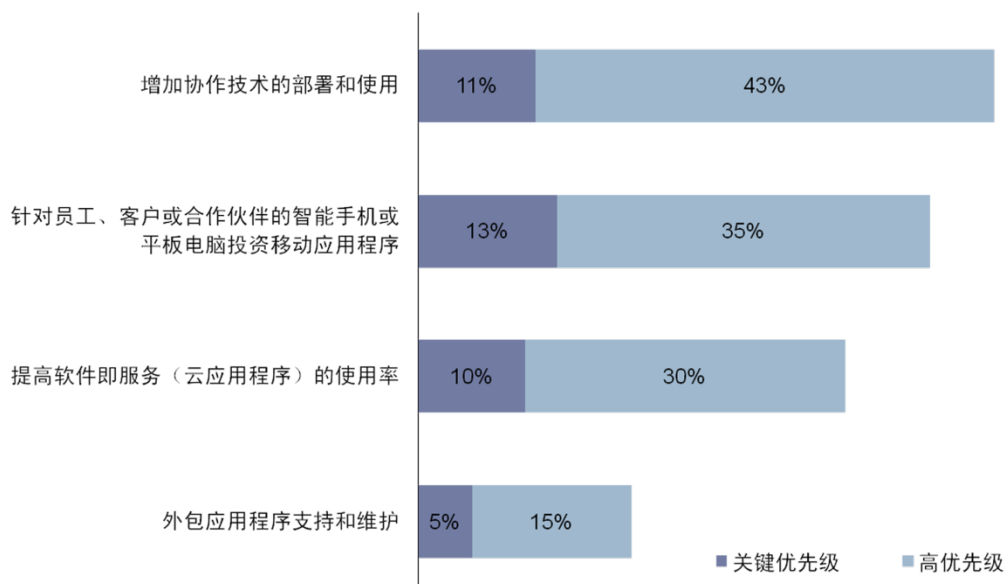
- **54% 的 IT 决策制定者优先考虑协作。**正如我们所看到的，灵活和远程工作的员工需要协作工具和支持。IT 通过着重关注更好的协作工具（例如团队站点、统一通信、视频会议和社交协作工具）响应了这一需求。
- **48% 优先考虑移动应用程序。**类似地，智能手机特别是平板电脑已成为日常工作的重要组成部分，IT 部门已将移动应用程序视为投资的重点。迁移所有的桌面应用程序不太现实，所以公司首先考虑常用的业务和协作应用程序。

- **40% 优先考虑 SaaS 解决方案。**40% 的公司愿意将重要的业务应用程序放置到云中，部分是为了支持远程和移动工作人员的需求。SaaS 的内在特征使其成为适合移动设备所需的无线网络和多平台的不错体系结构。
- **57% 担心移动设备上应用程序和内容的安全问题。**安全修补工具和策略列表每个月都在增长。IT 开始通过投资第三方设备管理和移动应用程序“容器”方案（可保护数据库之间的端对端连接）来解决他们的问题。

图 4

协作和移动性是软件领域的头等大事

“以下哪些计划可能会在未来 12 个月内成为您的 IT 组织在软件方面的头等大事？”

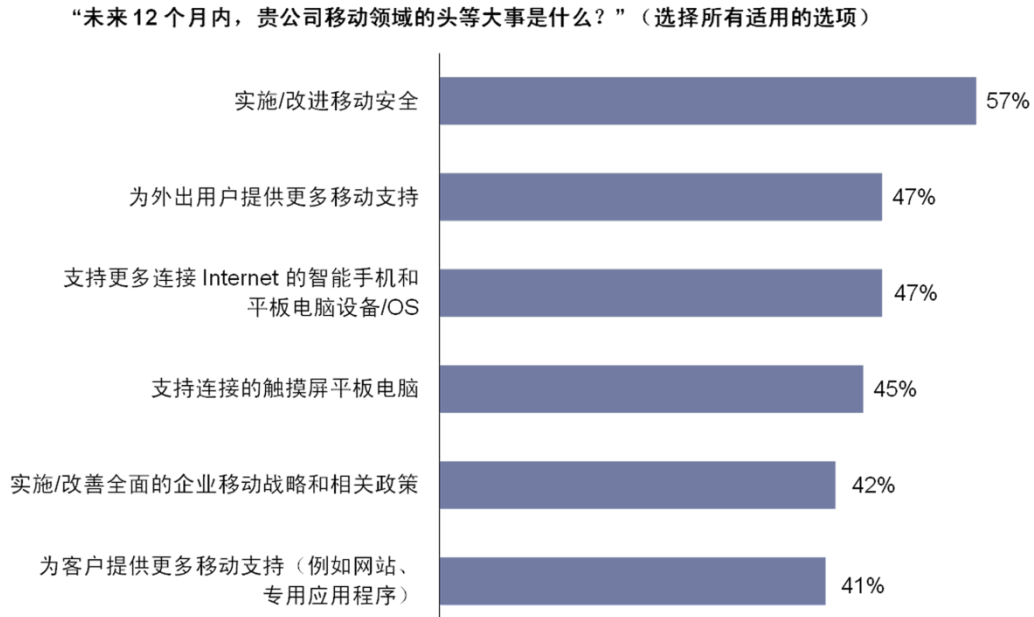


受访群体：2,438 名全球 IT 决策制定者

资料来源：Forrsights 软件调查，2011 年第四季度

图 5

提高安全性是移动领域的头等大事



受访群体：1,535 名信息工作者

组合回答选项“高”和“关键”优先级

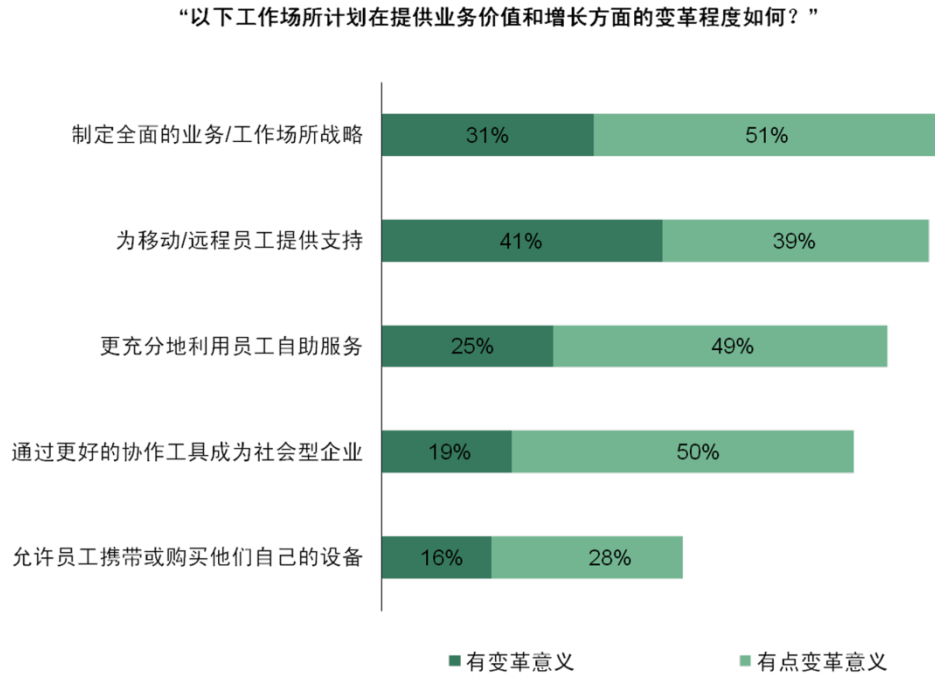
资料来源：Forrester Forrsights N&T 调查，2012 年第一季度

IT 组织正在通过灵活的工作场所服务来做出响应…

IT 不只将移动、协作和 SaaS 摆在优先位置 - 他们对有可能完成业务运营方式转型的解决方案下了很大赌注（见图 6）。移动性、员工自助服务和社会型企业都很重要，但是支持灵活工作的综合战略的需求则更为重要。这意味着能够与员工和企业利益相关者更直接地进行互动，以及主动提供新的服务作为 IT 战略规划的一部分。这些步骤对于 IT 从成本中心和负担转型为可提供竞争优势的战略合作伙伴非常重要。为了实现那些计划，IT 加大了其服务台的投资，并将投资以下方面（见图 7）：

- **客户端虚拟化以提供安全的托管环境。**客户端虚拟化技术（托管和本地）根据工作方式进行了适当调整，允许 IT 在员工所拥有的计算机上提供标准化的、管理良好的桌面环境来提供加快 BYOC 计划实施的有效方法，但是它们还可以升级不再关键的旧式应用程序，让员工拥有更多选择。
- **统一通信可改善协作和提供灵活性。**统一通信技术填补了语音、视频和数据之间的空白，让员工可以在办公室外更高效地工作。它们还让协作更为简单、更加高效。公司不仅在部署集成语音和视频的新系统，而且允许远程工作人员像在办公室中那样参与进来。
- **支持更多移动设备平台。**移动设备（包括智能手机和平板电脑）增加了许多应用程序，使员工在旅途中或在下班后可以更为灵活地访问信息，但是它们也为公司信息带来了风险并且需要支持。公司正在投资移动设备管理和安全工具，以帮助它们自动化设备配置以便用于公司服务，同时确保在设备丢失或被盗的情况下保证信息的安全。

图 6
公司将与业务优先事务一致和移动性视为有变革意义

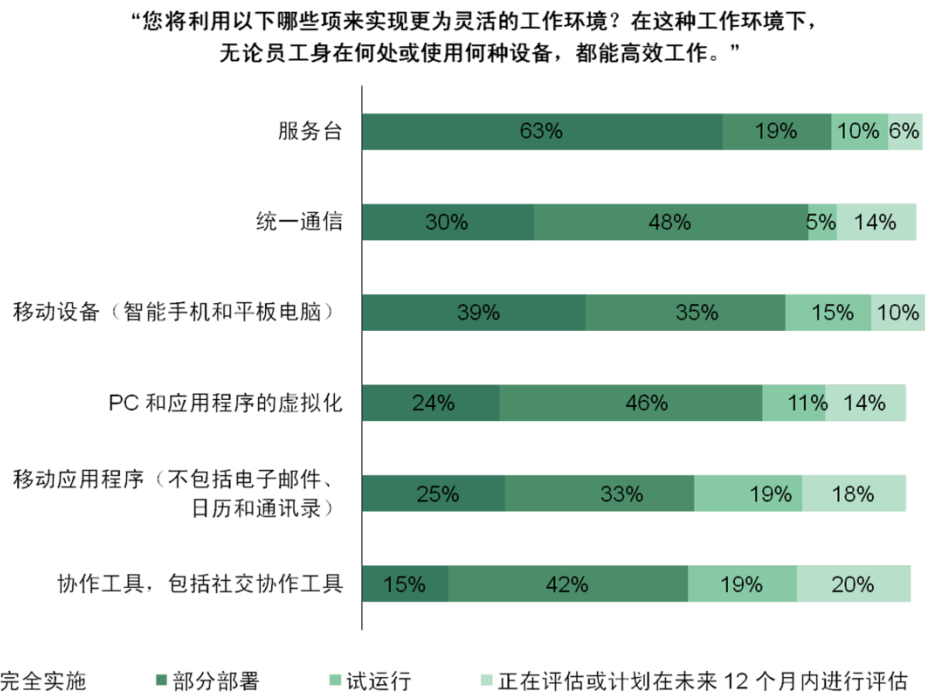


受访群体：80 名全球 IT 决策制定者

资料来源：Forrester Consulting 代表 IBM 开展的一项委托调查，2012 年 5 月

图 7

协作工具和移动应用程序是首要的短期投资



受访群体：80 名全球 IT 决策制定者

资料来源：Forrester Consulting 代表 IBM 开展的一项委托调查，2012 年 5 月

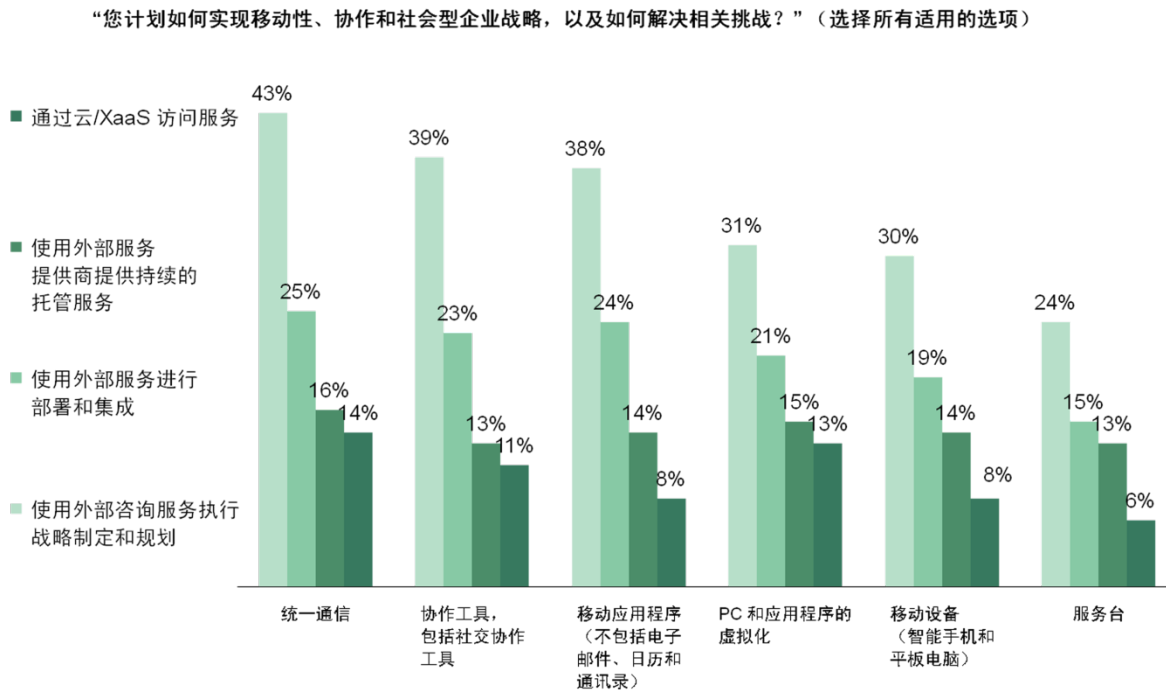
…并向外部提供商寻求帮助

为帮助进行灵活的工作环境转型，IT 正利用现有资源在本地完成工作。但同时也向逐渐增多的供应商寻求帮助，他们具有能力、工具和专业知识，可加快部署以及辅助或管理所进行工作的运作（见图 8）。

- **公司正在寻求所有转型计划方面的帮助。**涵盖一切，包括统一通信、协作、移动性、客户端虚拟化和服务台，IT 决策制定者正在寻求外部帮助。需求最高的是 UC，但是大约四分之一的受访者表示需要针对服务台获取外部帮助。逻辑非常清楚：为了快速和高效地实现转型优势，许多公司将寻求外部帮助。
- **公司正在寻求专业技能、部署服务和托管服务。**战略咨询处于外部支持列表的首位，但是整体而言，几乎四分之一的公司将使用第三方提供部署和集成服务。并且，许多公司正在考虑托管服务或云提供商，用于日常运营和管理。
- **云托管交付模型是越来越多的应用程序的首选。**工作环境灵活性将在很大程度上依赖于云托管交付模型。便利性、可靠性、成本和时间价值优势非常引人注目，云提供商的规模经济让内部 IT 越来越难于证实可在内部提供具有竞争力的服务。

图 8

大多数的公司都在计划将外部咨询服务用于战略和规划



受访群体：80 名全球 IT 决策制定者

资料来源：Forrester Consulting 代表 IBM 开展的一项委托调查，2012 年 5 月

这意味着什么：IT 组织可以通过优化技术和资源的采购更快创造价值

为进行竞争，IT 组织必须采用灵活的人力计算技术、安全模型和工具，还要采用可能不具备或无法在内部轻松构建和支持的最佳实践和技能。基于云的解决方案和服务提供商的规模经济让 IT 很难选择是竞争还是外包，因为员工在其工作中使用的、由公司 IT 组织提供的服务越来越少。这将强制重新形成 IT 供应链，并将 IT 视为业务的技术导师和服务代理，而不是系统的构建者和维护者。

- **对新技术和更大的工作环境灵活性的快速支持经常会为信息安全带来威胁。**这不是一个二选一的问题，所以公司必须找到新方法来提高自由度和灵活性。客户端虚拟化、诸如 Zero Trust 的新网络安全模型和新一代的管理软件都可用于帮助公司进行所需的变革。
- **如果不培养技能和开发工具，公司就无法轻松实现灵活的工作环境。**为员工提供更高的自由度对于提供支持和安全的 IT 专业人员来说不是件好事。他们需要外部建议和技能快速将全新的技术和服务提供商纳入他们的运营。

- **他们面临选择，是花时间在内部增强他们所需的能力，还是快速获得外部帮助。**这是经典的构建与购买情景，但具有重要差异：基于云和 SaaS 技术的革新将功能的丰富程度、平台支持和规模经济提升至新的水平，而具有有限资金的 IT 组织很难与之抗衡。而且，专业人士将需要培养在充满高级威胁的环境中保护不断增加的移动工作人员所需的新技能。
- **要想成功，需要重新审视 IT 供应链。**IT 角色从在内部构建和管理系统向增加从外部代理 IT 服务和技术转变，加之快速增加的复杂性和变化速度，将迫使 IT 组织的运营方式发生根本改变。向企业提供服务的过程将类似于制造业的供应链，其中从最好的供应商购买刚好足够的组件和功能，并对内部运营应用精益的方法。

方法

此技术采用概况分析由 IBM 委托进行。为了完成此概况分析，Forrester 利用了其 Forrsights 员工调查（2011 年第四季度）、Forrsights 软件调查（2011 年第四季度）以及 Forrsights 网络和电信调查（2011 年第一季度）。Forrester Consulting 使用自定义的调查问题（询问了 80 名全球 IT 决策制定者，这些人负责美国、英国和印度企业组织灵活工作环境的实现和战略）补充了该数据。调查问题与转型工作环境计划（用于提供价值和增长）、当前战略以及移动性、协作和社会型企业的实现（用于解决当前挑战）相关。辅助调查在 2012 年 5 月进行。有关 Forrester 数据小组和技术行业咨询服务的详细信息，请访问 www.forrester.com。

关于 Forrester Consulting

Forrester Consulting 基于研究结果提供独立客观的咨询服务，帮助管理者成功经营各自的公司。从简短的战略会议到量身打造的项目，Forrester 的咨询服务可让您直接与研究分析师对话，透过他们的专业眼光剖析您面临的商业挑战。有关其他信息，请访问 www.forrester.com/consulting。

© 2012, Forrester Research, Inc. 保留所有权利。未经授权，严禁复制。本文所含信息是基于可获取的最佳资源。其中的观点仅反映当时的判断，如有更改，恕不另行通知。Forrester®、Technographics®、Forrester Wave、RoleView、TechRadar 和 Total Economic Impact 是 Forrester Research, Inc. 的商标。所有其他商标均为其各自公司的财产。有关其他信息，请访问 www.forrester.com。 [1-K3XE53]

¹ 有关其他信息，请参阅 2011 年第一季度的 Forrester Forrsights N&T 调查。