

Forrester Total Economic
Impact™研究
受IBM委托

项目总监：
Anish Shah

2015年7月

IBM Connections的总体经济影响 (The Total Economic Impact™)

IBM Connections带来的成本节省和商业效益

FORRESTER®

目录

执行摘要	3
披露	4
TEI框架与方法	5
分析	6
财务总结	14
IBM Connections: 概述	15
附录A: 受访组织说明	17
附录B: Total Economic Impact™概述	18
附录C: 词汇表	19
附录D: 尾注	20

关于FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting是一家基于研究结果提供独立客观的咨询服务，以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。有关更多信息，请访问forrester.com/consulting。

© 2015, Forrester Research, Inc.。保留所有权利。未经授权，严禁复制。本文所含信息是根据可得到的最佳资源得出的。其中的观点仅反映当时的判断，日后可能会发生改变。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。



执行摘要

IBM委托Forrester Consulting对部署IBM Connections带来的总体经济影响(TEI)以及可能的投资回报率(ROI)进行研究和分析。本研究的目的旨在为读者提供一个框架，以评估通过部署IBM Connections社交协作平台来改善内部流程可能对组织产生的财务影响，从而吸引、促使以及激励员工与客户，开启新的机遇。

为了更好地了解实施IBM Connections时的相关收益、成本和风险，Forrester调查了拥有IBM Connections云技术和本地协作平台多年使用经验的现有客户。调查结果显示，IBM Connections能够将不同的社交网络系统整合到一个平台中，实现知识共享、决策、革新、降低IT运营成本以及减少复杂性，从而帮助组织大幅提高最终用户生产力。IBM Connections平台可通过云、本地或者作为混合云解决方案完全实现。

代表组织在使用IBM Connections之前，一直是用许多不同的应用和系统管理组织内的文件共享、电子邮件和员工社区。该组织在当时不仅根本无法形成整个企业共同协作的解决方案，并且许多部门领域都有自己的一套协作流程，由此导致效率低下和不断重复的努力。有鉴于此，组织命令需要一种策略，能够通过一个统一的平台整合并管理所有社交协作能力，以提升员工内部以及与客户、商业合作伙伴之间的协作；减少IT部门支持多个不同系统的压力；并且实现员工可随时随地灵活的信息访问。一家大型人力资源解决方案公司的数字与移动策略总监表示：“我们需要一个能够提供更多报告、连通与沟通的平台，以实现我们的运作目标。我们对IBM Connections所作的投资，恰恰就为我们提供了这样一个可靠的解决方案，它的运用不仅降低了电子邮件和网络文件的使用率，还使得我们的员工能够通过各种设备访问信息。”

IBM CONNECTIONS可减少运营成本并且增加IT和商业效率

我们对IBM Connections客户进行的调查以及后续财务分析，都例证了代表组织实现表1所示的风险调整后的ROI、收益以及成本。¹通过分析得出，将其三年约2,650万美元的收益减去1,000万美元的总成本，即为三年间实现的大约1,660万美元的净现值(NPV)。

IBM Connections可通过其革新性、灵活性且功能丰富的社交协作平台，帮助组织提高最终用户生产力、减少员工流失并且节约IT运营成本。

文中所述的代表组织为一家总部设在美国的公司，共35,000名全职员工，其在三年间实现的成本和收益如下：

- 三年的许可费用（每个用户每月10美元）：1,080万美元。
- 实施成本和专业服务费：102万美元。
- 三年的总收益：2,650万美元。

图1

风险调整后的三年财务概要

投资回报率：
168%

投资回收期：
10至11个月

三年收益：
2,650万美元

三年净现值：
1,660万美元

资料来源：Forrester Research, Inc.

> **收益。**受访组织在经过风险调整后获得了以下各项收益：

- **提高了10%的最终用户生产力。**在代表组织员工使用IBM Connections平台后，获得了整体效率10%的增加。相比之前使用的知识共享与协作工具，该集成社交协作平台不仅加快了代表组织的沟通与决策进程，并且在销售和业务发展工作效率方面也获得了进步。
- **减少员工流失，在三年间为代表组织节省超过150万美元。**有赖于IBM Connections解决方案为代表组织的全球员工带来连通性和灵活性的增加，使其员工流失率减少了5%。
- **管理协作工具的IT运营成本在三年间减少了约500,000美元。**代表组织在三年里节省了约500,000美元的IT成本。这一成本节省源自于全公司管理多个协作应用和流程的软件及许可费用的减少。公司利用IBM Connections集成平台替换了之前的应用和流程，因实现文件共享而减少了IT的存储要求，并且简化了整个代表组织内的协作流程。

> **成本。**代表组织经历了以下风险调整成本：

- **初始许可费和订阅年费（每个用户每月10美元）：**代表组织向IBM的付费标准为每个用户每月10美元。该费用囊括的服务为可使用IBM Connections的所有功能，包括电子邮件、配置文件、博客、社区、维基百科、文件共享、创意、论坛、投票调查、活动流、桌面插件、分析以及本地移动应用。此外，还包括向组织提供24x7 IBM支持和平台维护方面的服务。
- **约100万美元的专业服务费和内部实施成本。**代表组织通过在工作中充分整合使用IBM Connections实现了约100万美元的初始成本。

披露

读者应了解以下几点：

- > 该项研究是受IBM委托完成，并非用作竞争性分析。
- > Forrester未对其他组织的潜在投资回报率作出任何假设。Forrester强烈建议读者利用报告中提供的框架进行自我评估，以确定是否需要投资IBM Connections。
- > IBM对报告进行了审查并向Forrester提供了反馈意见，但Forrester保留对报告及其调查结果的修改权，对有悖于Forrester调查结果或掩盖调查含义的变更内容不予接受。
- > IBM提供受访客户的名称但不参与调查。

“在当今的全球竞争环境下，为了开拓新的业务，我们的员工需要有能力和进入一个集成网络平台，以进行更为迅速的项目沟通和更高效的合作。IBM Connections就是实现这样一个平台的不二之选。”

~沟通总监，全球工程服务公司

TEI框架与方法

简介

根据调查中提供的背景信息，Forrester为那些计划实施IBM Connections的组织构建了总体经济影响(TEI)框架。该框架旨在确定影响投资决策的成本、收益、灵活性和风险因素，以帮助组织了解如何充分利用特定收益、减少成本、改进流程以提升整体经营目标，从而吸引并促使员工和客户创新，开启新的机遇。

途径和方法

Forrester采用多步骤方法来评估IBM Connections对组织可能产生的影响（参见图2）。具体而言，我们：

- > 采访了IBM营销、销售和/或咨询人员以及Forrester分析师，以收集与IBM Connections市场相关的数据。
- > 调查了四家目前正在使用IBM Connections的组织，以获取成本、收益和风险方面的数据。
- > 使用TEI方法构建了代表调查结果的财务模型。财务模型中的成本和收益数据均来自于调查结果。
- > 根据受访组织在调查中特别强调的问题对财务模型进行风险调整。风险调整是TEI方法的关键。虽然是由受访组织提供的成本和收益估算值，但由于某些类别收到广泛的响应或大量的外部施压，可能会影响结果。因此，一些总成本和总收益是经风险调整后的结果，详见各部分内容。

Forrester应用四个TEI基本元素为IBM Connections构建模型：收益、成本、灵活性、风险。

考虑到企业对IT投资的ROI分析变得越来越复杂，Forrester的TEI方法能够全面反映购买决策的总体经济影响。有关TEI方法的其他信息，请参阅附录B。

图2
TEI方法



资料来源：Forrester Research, Inc.

分析

代表组织

为进行此次研究，Forrester选择了下列四家公司进行访谈并收集资料：

- > 一家总部设在美国的全球工程服务组织。
- > 一家总部设在美国的跨国消费品公司。
- > 一家全球人力资源解决方案和外包服务供应商。
- > 一家总部设在美国的全球大型技术和咨询公司。

所有类型的组织均可受益于IBM Connections，包括不论总部是否设在美国的区域性企业和全球性企业、政府机构以及非营利性组织。此外，客户也将基于本地版和云端版解决方案获得类似结果。

根据客户调查和收集到的资料，Forrester构建了一个代表组织，突出在部署IBM Connections后实现的财务收益、成本和相关投资回报率。我们在分析中运用的这一代表组织状况如下。

代表组织是一家总部设在美国的全球企业，在世界各地共计有30,000名员工和5,000家承包商。代表组织为所有员工都购置了IBM Connections许可。三年间，有60%的全职员工和30%的承包商始终按月使用IBM Connections的多个功能。代表组织和受访客户投资使用IBM Connections解决方案的目标如下：

- > 协调公司内外的防火墙。
- > 通过全球员工的协作，提高效率。
- > 适应自带设备(BYOD)和移动用户的增加，满足其轻松访问与分享信息的需要。
- > 确保协作基础架构的灵活性与可扩展性，以适应不断变化的商业格局。
- > 拥有使用和实时分析解决方案的能力。

“IBM Connections是一个极易实施的平台，它极具革新性和直观性的功能，使得我们的员工能够迅速掌握使用。由于我们之前使用的是IBM Notes和IBM Sametime，因此我们可以无缝对接过渡到IBM Connections应用层面。”

~ IT全球沟通总监，跨国消费品公司

访谈要点

背景状况

代表组织拥有超过35,000名（家）员工和承包商，协助组织维护着全球客户关系、管理端到端供应链并且开发及应用新的软件，为客户提供更有效的支持。代表组织面临着巨大挑战，需确保其全球员工能够进行有效地沟通、共享知识和最佳实践、融入公司价值和方向、多方获取分析能力和信息以卓求卓越。

此外，随着激增的设备、社交媒体和大数据技术的迅速发展，使得无论组织内外都需要管理由此产生的新的想法和信息来源。其中需要优先重点考虑的是如何管理地理位置上跨时区的不同团队，使其能够随时随地进行更有效工作和沟通。代表组织期

望团队灵活并及时响应不断变化的业务需求、促使快速的新老员工培训、远程团队能够凭借协作平台达到并保持在一个高的参与水准。

解决方案

代表组织选择IBM Connections实现其能力，由此提供一个企业级解决方案，将公司所有的协作需求整合至一个平台。

结果

客户访谈揭示了以下几点：

- > IBM Connections通过提供更加可靠、便利并且迅速的信息检索访问，提高了商业效率。最显著收益表现在员工为实施日常商业任务，使用各种设备访问、共享、存储信息的效率增加。员工利用节省下来的额外时间形成生产力，表现为现在被更多地吸引、促使以及激励，从而开启新的机遇。
- > IBM Connections能够提升员工敬业度并且减少员工流失。有赖于IBM Connections为代表组织全球不同员工带来灵活性和连通性的增加，减少了员工流失，从而带来直接成本节省。
- > IBM Connections能够通过减少支持成本提高IT效率。IBM Connections企业协作平台缓解了管理不同系统、共享驱动器以及系统可靠性方面的压力。代表组织利用其减少了在支持管理和托管公司内容及信息的业务流程和任务上所花费的时间。

“我们之所以会选择IBM Connections的原因在于它内置自带的易于实现的功能。IBM Connections可提供一个功能齐全的下一代社交协作平台，包括员工配置文件、电子邮件、文件共享以及维基百科等。另外，我们还能用它来与我们的商业合作伙伴、供应商以及客户展开外部协作，所有这一切决定了我们对IBM Connections的正确选择。”

~ 数字与移动策略总监，全球人力资源解决方案公司

收益

在本案例研究中，代表组织获得了三项量化收益：

- > 提高最终用户10%的效率。
- > 减少5%的员工流失。
- > 减少20%的IT运营成本。

提高了最终用户生产力

代表组织表示实施IBM Connections获得的主要收益表现为，最终用户员工为进行日常商业活动访问、共享、存储信息的效率增加。IBM Connections为代表组织带来了更有效的协作，使得可同时浏览文件并达成一致的文件要求。此外，IBM Connections还拥有多种功能，使得代表组织能够通过论坛、博客、员工配置文件和维基百科吸引员工。代表组织表示IBM Connections对员工效率形成了直接影响。团队利用其可实现更有效的协作，以运用知识共享学习最佳实践并且更加迅速地作出决策。IBM Connections还可促进代表组织的创新和理念共享。

根据日常使用IBM Connections的员工和承包商数量，计得最终用户生产力增加（参见表1）。在第一年，代表组织的平台利用率为40%，而等到第三年的时候，这一比率增至60%。截至第三年，最终用户利用IBM Connections获得了10%的效率增加。据Forrester调查显示，员工效率5%至10%的增加为公司该特征的底线。

表1
最终用户生产力增加

编号	指标	计算公式	初始	第1年	第2年	第3年
A1	最终用户数量 (全职员工和承包商)			25,000	30,000	35,000
A2	FTE的平均成本			\$100,000	\$100,000	\$100,000
A3	使用率 (使用IBM Connections的多种功能)			40%	50%	60%
A4	最终用户生产力增加			8%	9%	10%
A5	代表组织实现的 最终用户生产力比例			5%	7%	10%
At	最终用户生产力增加	$A1 * A2 * A3 * A4 * A5$	\$0	\$4,000,000	\$9,450,000	\$21,000,000
	风险调整	90%				
Atr	最终用户生产力增加 (风险调整后)		\$0	\$3,600,000	\$8,505,000	\$18,900,000

资料来源：Forrester Research, Inc.

减少了员工流失成本

代表组织表示通过实施IBM Connections获得的另一主要收益表现为减少了员工流失。代表组织通过利用IBM Connections提高了员工的敬业度与满意度、完善了新员工培训流程并且能够为现场和远程工作人员提供更大的灵活性。这些因素促使员工能够更长时间的留任公司工作，对代表组织起到了可衡量的直接影响。

员工流失成本减少以组织每年6%的业内员工平均流失率为基础。据Forrester估计，员工更替的平均成本为该员工约15%的全职工资，而在代表组织内员工的这一更替成本为100,000美元。代表组织因实施IBM Connections减少了5%的员工流失，详见表2。

表2
员工流失成本减少

编号	指标	计算公式	初始	第1年	第2年	第3年
B1	员工总人数			25,000	30,000	35,000
B2	员工流失率			6%	6%	6%
B3	员工更替成本			\$15,000	\$15,000	\$15,000
B4	使用率			40%	50%	60%
B5	员工流失率减少			5%	5%	5%
Bt	最终用户生产力增加	$B1 * B2 * B3 * B4 * B5$	\$0	\$450,000	\$675,000	\$945,000
	风险调整	90%				
Btr	员工流失成本减少 (风险调整后)		\$0	\$405,000	\$607,500	\$850,500

资料来源：Forrester Research, Inc.

减少了IT运营成本

代表组织因实施IBM Connections获得的第三个主要收益表现为大幅度减少了IT运营成本。代表组织面临挑战，亟待管理在促进协作的过程中不断引入的日益增加的共享驱动和工具系统及来源并从中获取价值。该情形不仅导致许可费用的增加，并且加重了IT资源的负担。此外，由于额外增加的数据存储要求，以及在应对越来越多的网络共享并存储文件和数据要求方面表现不佳，导致IT运营成本不断攀升。

据代表组织估计，在第3年的时候，其IT数据管理运营成本可减少20%。如表3所示，该状况导致从第3年起每年270,000美元的成本节省。

表3
IT运营成本减少

编号	指标	计算公式	初始	第1年	第2年	第3年
C1	IT运营成本（多重协作应用的软件成本）			\$1,500,000	\$1,500,000	\$1,500,000
C2	IT运营成本减少			10%	15%	20%
Ct	IT运营成本减少总额	$C1 \times C2$	\$0	\$150,000	\$225,000	\$300,000
	风险调整	90%				
Ctr	IT运营成本减少总额（风险调整后）		\$0	\$135,000	\$202,500	\$270,000

资料来源：Forrester Research, Inc.

总收益

表4显示了上述三个方面的所有总收益以及按10%贴现率计算的现值(PV)。代表组织在三年间获得的风险调整后总收益约为2,650万美元(PV)。

表4
总收益（风险调整后）

收益	初始	第1年	第2年	第3年	合计	现值
最终用户生产力增加	\$0	\$3,600,000	\$8,505,000	\$18,900,000	\$31,005,000	\$24,501,503
员工流失成本减少	\$0	\$405,000	\$607,500	\$850,500	\$1,863,000	\$1,509,241
IT运营成本减少	\$0	\$135,000	\$202,500	\$270,000	\$607,500	\$492,938
总收益（风险调整后）	\$0	\$4,140,000	\$9,315,000	\$20,020,500	\$33,475,500	\$26,503,681

资料来源：Forrester Research, Inc.

成本

代表组织因部署IBM Connections平台发生了两项成本：

- > 企业许可成本和订阅年费。
- > 专业服务和初始实施成本。

上述内容为代表组织初始实施并持续使用解决方案所实现的成本。

初始许可费和订阅年费

代表组织因使用IBM Connections平台支付的初始许可费和订阅年费为每个用户每月10美元。该成本适用的是Connections Cloud服务项下的美国用户定价。无论本地版或是云端版的实际价格，都有可能基于各种因素而有所不同，应被纳入考量读者的特定基础架构要求。代表组织购入的捆绑包内含有电子邮件、会议、配置文件、维基百科、文件同步与共享、活动流以及对话功能。

表5
初始许可成本和订阅年费

编号	指标	计算公式	初始	第1年	第2年	第3年
D1	每个用户每月的订阅成本			\$10	\$10	\$10
D2	月数			12	12	12
D3	用户数量			25,000	30,000	35,000
Dt	年度订阅成本	$D1 * D2 * D3$	\$0	\$3,000,000	\$3,600,000	\$4,200,000
	风险调整	100%				
Dtr	年度订阅成本 (风险调整后)		\$0	\$3,000,000	\$3,600,000	\$4,200,000

资料来源：Forrester Research, Inc.

专业服务和初始实施成本

代表组织因将IBM Connections平台实施进入自身环境的专业服务费为300,000美元。测试和推广等实施方面共经历了六个月的时间。此外，代表组织投入了六名全职等效人员(FTE)，令其在一年的时间内将解决方案充分实施进入组织环境。代表组织首先投入了包括项目经理、开发人员和架构师在内的全职等效人员，继而过渡到拥有更多的培训师，力求增加解决方案的利用率。代表组织在内部全职等效人员方面每月所花费的成本约为10,000美元，由此导致公司约100万美元的专业人服务费和内部实施成本。

发展、项目管理和培训成本会随组织的选择而有所不同。有些组织会选择外包，有些则会将其纳为内部职责进行管理，其中可能会寻求第三方提供咨询服务以加强效果。

表6
专业服务费和内部实施成本

编号	指标	计算公式	初始	第1年	第2年	第3年
E1	专业服务费		\$300,000			
E2	支持产品实施和推广的FTE数量		6			
E3	月数		12			
E4	FTE每月的成本		\$10,000			
Et	专业服务费和内部实施成本	$E1+(E2*E3*E4)$	\$1,020,000	\$0	\$0	\$0
	风险调整		100%			
Etr	专业服务费和内部实施成本 (风险调整后)		\$1,020,000	\$0	\$0	\$0

总成本

表7显示了所有总成本以及按10%贴现率计算的相关现值(PV)。代表组织预期在三年间获得的依据总成本的总净现值稍高于980万美元。

表7
总成本（风险调整后）

成本	初始	第1年	第2年	第3年	合计	现值
初始许可成本和订阅年费	\$0	\$3,000,000	\$3,600,000	\$4,200,000	\$10,800,000	\$8,858,002
专业服务费和内部实施成本	\$1,020,000	\$0	\$0	\$0	\$1,020,000	\$1,020,000
总收益（风险调整后）	\$1,020,000	\$3,000,000	\$3,600,000	\$4,200,000	\$11,820,000	\$9,878,002

资料来源：Forrester Research, Inc.

灵活性

根据TEI的定义，灵活性表示某种投资可为将来的一些投资创造额外商业收益的能力。这为组织提供了一种权利或能力去完成将来的活动，但不是必须这样做。很多情况下，客户可能会选择实施IBM Connections，以后可能会用于其他目的和商业机遇。当作为某个项目的一部分进行评估时，灵活性也必须量化（附录B中包含更为详细的介绍）。

代表组织有机会使用定制的更加复杂的特性和功能，以进一步管理和共享组织内不同数量的内容。此外，代表组织还可灵活地扩充用户数量，这些用户可在使用平台的同时从中获益。

风险

Forrester定义了两种与该分析相关的风险，“实施风险”和“影响风险”。实施风险是指推荐投资IBM Connections可能会与最初的要求或期望值有所偏差，最终导致实际成本高于预期。影响风险是指投资IBM Connections可能无法满足组织对业务或技术的需求，最终导致总体收益过低。不确定性越大，成本和收益估算结果的可能范围越大。

表8
收益与成本的风险调整

收益	调整
最终用户生产力增加	↓10%
员工流失成本减少	↓10%
IT运营成本减少	↓10%

资料来源：Forrester Research, Inc.

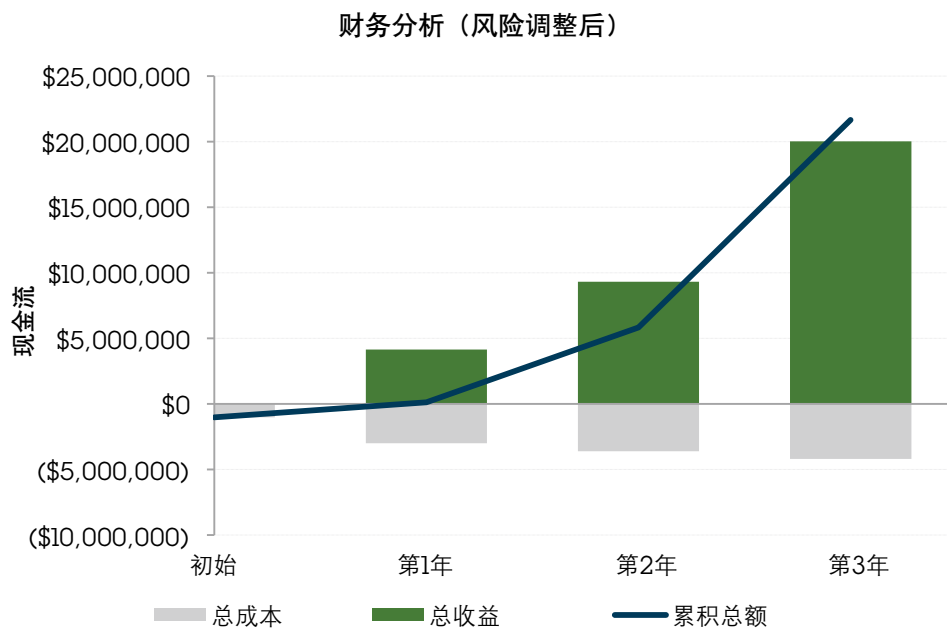
通过直接调整财务预算来定量捕获实施风险和影响风险，可以获得更有意义、更精准的估算以及更准确的投资回报率预测。通常，风险因素通过提高初始估算值来影响成本，并且通过降低初始估算值来影响收益。经过风险调整后的数字可视为“实际”期望值，因为它们代表将风险因素考虑在内后的期望值。

财务总结

在收益与成本部分计算的财务结果可用来确定受访组织投资IBM Connections的投资回报率、净现值和投资回收期。

图3显示了进行风险调整后的投资回报率、净现值和投资回收期数值。这些数值是通过将风险部分表8中的风险调整值应用于每一相关成本与收益部分中未调整结果得出的。

图3
现金流量图（风险调整后）



资料来源：Forrester Research, Inc.

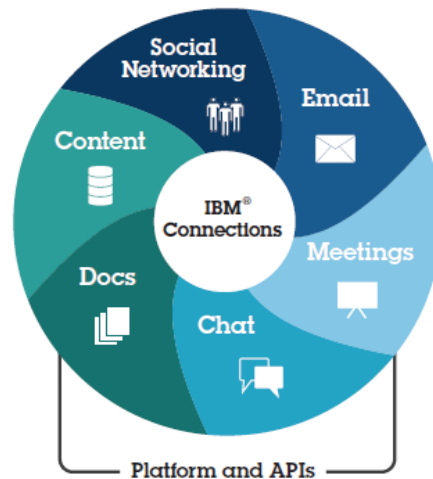
表9
现金流（风险调整后）

项目	初始	第1年	第2年	第3年	合计	现值
总成本	(\$1,020,000)	(\$3,000,000)	(\$3,600,000)	(\$4,200,000)	(\$11,820,000)	(\$9,878,002)
总收益	\$0	\$4,140,000	\$9,315,000	\$20,020,500	\$33,475,500	\$26,503,681
合计	(\$1,020,000)	\$1,140,000	\$5,715,000	\$15,820,500	\$21,655,500	\$16,625,680
投资回报率						168%
投资回收期（月数）						10.7

资料来源：Forrester Research, Inc.

IBM Connections: 概述

IBM Connections是一个帮助完成工作的市场导向型、综合性的安全协作平台。公司可通过部署Connections的软件即服务(SaaS)模型、本地模型以及混合部署模型，获得灵活的、随时可用的世界级协作能力。组织可利用其吸引最合适的人选加入、加速革新并取得成果。组织可自信地将传统组织边界以外的知识分享给客户和业务合作伙伴，以优化决策、增加效率并且缩短投放市场的时间。



On premises



Dedicated private cloud



Hybrid



Public cloud

Connections平台可帮助组织：

- > **人员授权。** 各领域革新 — 包括移动、网络、桌面以及甚至是离线。
- > **人员参与。** 过滤掉干扰性意见，得出具有启发性的思想。
- > **激励革新。** 使思想和社区依托以人为中心的平台得以茁壮成长。
- > **取得信任。** 与客户及合作伙伴进行安全协作，以实现对话。
- > **技术扩展。** 通过open APIs和IBM Social Business Toolkit (SDK)将Connections扩展到IBM和第三方应用中。

Connections可提供企业社交网络，包括社区、丰富的配置文件、博客、维基百科、论坛等。另外，还可提供集电子邮件、文件共享、对话、会议、协作文档编辑等功能于一体的整体协作环境，帮助人员加入专家网络，利用集体智慧的力量。

Connections授权业务专业人员快速识别和建立主题专家网络，以更具创造力和生产力。平台可帮助促使创建充满活力的员工、供应商和客户社区，上述主体可在社区内交换创意、激励革新并且促进业务增长。

此外，由于越来越多的专业人员常在四处奔波中，因此，移动介入就显得至关重要。IBM Connections可提供本地移动应用，这些应用支持范围广泛的移动设备和操作平台，使得用户几乎可随时随地访问应用专业网络和社区中的可信专业知识。

IBM CONNECTIONS的功能

IBM Connections提供的下述功能可基于客户的业务要求逐步部署：

- > **社交网络。**通过社区、丰富的配置文件、社交分析、活动、文件共享与同步、博客、创意以及维基百科，与客户的专业网络保持联系。
- > **电子邮件。**通过集成电子邮件、日历和联系人简化当今复杂的世界。
- > **会议。**通过高清音频和视频在线会议以及共享文档、应用程序和桌面，不用出差即可实现协作。
- > **对话。**通过与企业即时通讯、在线状态指示器以及社区协作查询到需要的专业知识，以及时联系社交商业环境中消息滞后的人员。
- > **文档。**利用在线办公套件提高工作效率，使得团队比以往更容易及时协作创建和编辑文字处理、电子表格和演示文档。
- > **自信同步、共享文件并就其展开协作。**轻松利用电子邮件地址或组织社交网络共享文件以进行协作，并且管理访问、浏览和编辑，从而确保安全环境下正确的协作。桌面和移动设备上始终有正确的文件版本。
- > **内容。**使得人员参与协作成为内容创意流程的一部分。通过文件签入和签出、版本控制、批准路径、元数据、分类法、文件类型以及文件夹嵌套控制内容。

由于IBM Connections的所有功能经集成并易于使用，因此可创建更有效率的工作环境，满足整个业务的需要。

如果您想要更多了解组织如何受益于增加的社交协作，可在60天内免费试用托管在IBM Cloud上的IBM Connections。有关于此，请访问：<http://www.ibm.com/cloud-computing/social/us/en/startatrial/>。

更多详情：

访问：<http://www.ibm.com/social-business/cn-zh/>

拨打热线：8008101818-5059 或 4008101818-5059

扫描二维码关注：



附录A：受访组织说明

所有类型的组织均可通过部署IBM Connections从中获益，包括传统企业、政府机构以及非营利性组织。

根据客户调查和收集到的资料，Forrester构建了一个复合型组织，突出在实施IBM Connections后实现的财务收益、成本和相关投资回报率。我们在分析中运用的这一复合型组织状况如下。

该复合型组织是一家总部设在美国的全球企业，在世界各地共计有30,000名员工和5,000家承包商。其中有60%的全职员工和30%的承包商始终按月使用IBM Connections。复合型组织和受访客户投资使用IBM Connections解决方案的目标如下：

- > 协调公司内外的防火墙。
- > 通过全球员工的协作，提高效率。
- > 适应自带设备(BYOD)和移动用户的增加，满足其轻松访问与分享信息的需要。
- > 拥有使用和实时分析解决方案的能力。

框架假设

表10提供了Forrester在分析中使用的模型假设。

计算现值和净现值时使用的贴现率为10%，财务建模使用的时间跨度为三年。组织通常根据其各自的当前环境使用8%到16%的贴现率。建议读者咨询各自公司的财务部门，确定最适合自身环境的贴现率，以便在各自的组织内使用。

表10
模型假设

编号	指标	计算方法	值
F1	每年小时数		2,040
F2	FTE平均按月成本		\$10,000
F3	FTE平均年薪		\$100,000

资料来源：Forrester Research, Inc.

附录B: Total Economic Impact™概述

Total Economic Impact是Forrester Research开发的一种方法，旨在改善公司的技术决策流程，帮助供应商将其产品和服务的价值主张传递给客户。TEI方法可以帮助公司向高层管理和其他重要的业务利益相关者展示、证明和实现IT方案的有形价值。TEI可帮助供应商赢得、服务于并保持客户。

TEI方法包含四个部分来评估投资价值：收益、成本、灵活性和风险。

收益

收益代表所推荐的产品或项目带给用户组织 — IT和/或企业单位 — 的价值。通常，产品或项目的推介活动仅注重IT成本和如何降低成本，很少会分析技术对整个组织产生的影响。TEI方法和由此产生财务模型将收益和成本的评估放在同等重要的位置，从而可以全面考察技术对整个组织的影响。计算收益估算值需要与用户组织密切沟通，以理解生成的具体数字的含义。此外，Forrester还要求在项目完成后，要在衡量和证明收益估算值之间建立明确的问责制。这样可确保收益估算值直接回到底线。

成本

成本代表所推荐的项目要实现其价值或收益所必需的投资。IT或企业单位的成本可能以全负荷劳动力、承包商或材料的形式出现。计算成本时需要考虑为实现预期价值所需要的一切投资和花费。此外，TEI中的成本类别包含当前环境中与解决方案相关的日常成本的所有增量成本。所有成本必须与所产生的收益相关联。

灵活性

在TEI方法中，直接收益代表一部分投资价值。尽管直接收益通常可作为证明一个项目的主要方式，但Forrester认为组织应当能够衡量组织的战略价值。灵活性表示基于当前已经完成的初步投资，将来的某些后续投资可以实现的价值。例如，在整个企业范围内升级办公效率套件的投资可能会提高规范程度（从而提高效率）并降低许可成本。但是嵌入式协作功能一旦激活，可能会转变为更高的员工效率。要使用这种协作功能，需要在将来进行额外的培训投资。但是，这项收益存在获得的可能性，这种可能性的现值是可以估算出的。利用TEI的灵活性部分就可以获得这个数字。

风险

风险衡量的是投资中的收益和成本估算值的不确定因素。可以通过这两种方式衡量不确定因素：1) 成本和收益估算值达到原来预期的可能性；以及2) 随着时间的推移衡量和跟踪估算值的可能性。TEI对输入的值采用了“三角分布”概率密度函数。按照这种方法，至少要计算三个值来估算每项成本和收益的风险因素。

附录C：词汇表

贴现率：现金流量分析中用来计算金钱的时间价值的利率。公司会根据自己的商业和投资环境来设定贴现率。在本分析报告中，Forrester假定年贴现率为10%。组织通常采用的贴现率介于8%到16%之间，具体情况取决于组织当前的环境。强烈建议读者咨询各自组织，以确定当前环境下应适用的贴现率。

净现值(NPV)：未来的现金净流量按一定的利率（贴现率）计算（贴现后）得出的当前价值。NPV大于0的项目通常意味着可以进行投资，除非其他项目的NPV更高。

现值(PV)：成本和收益估算值按一定的利率（贴现率）计算（贴现后）得出的当前价值。成本和收益的PV构成现金流量的总净现值。

投资回收期：投资的盈亏平衡点。在该时间点上，净收益（收益减去成本）等于原始投资或成本。

投资回报率(ROI)：项目预期回报的百分比值。ROI的计算方法是用净收益（收益减去成本）除以成本。

现金流量表说明

以下是对本次研究中使用的现金流量表（参见下面的示例表格）的说明。原始投资列包含“时间0”或第一年开始时的成本。这些成本并非贴现。第1年到第3年中的所有其他现金流量都在每年末按照贴现率（参见“框架假设”部分）进行了贴现。每一项总成本和收益估算值都计算了现值(PV)。净现值(NPV)的计算仅在汇总表中给出，净现值等于原始投资加上每年的贴现后现金流量。

总收益、总成本以及现金流量表中的总额和现值可能并非通过简单相加计算得出，可能会作一些舍入。

表格[示例]
示例表格

编号	指标	计算公式	第1年	第2年	第3年

资料来源：Forrester Research, Inc.

附录D：尾注

¹ 考虑到成本和收益估算值中可能存在的不确定因素，Forrester对汇总财务指标进行了风险调整。更多信息，请参阅风险部分。