



Web 2.0 @ 实施: CIO 如何通过提高组织效能来增加业务回报

如果不能获取历史信息，组织作出明智和合理决策的能力将受到很大的制约，甚至对于业务最基本的方面也是如此。但是，在试图收集、整理和分发这些知识的过程中，所遇到的挑战往往会令人望而生畏。对于许多组织及其 CIO 而言，适应业务需求的 Web 2.0 是解决之道。Web 2.0 是一种丰富的社会网络环境，可以提供安全和集成的协作工具，能够让员工充分利用整个企业的全部知识。

Jim 是一名销售代表，他正在利用最近的会谈成果来更新公司的客户关系管理（CRM）应用程序。客户希望迅速解决问题，并在本周内收到建议。Jim 在完成更新后，程序出现一些不同寻常的情况。系统弹出一个显示公司员工列表的屏幕，这些员工都拥有与相同行业或有类似产品和服务需求的客户合作的经验。当他将鼠标移动到某个同事 Barb 的名字上时，随即看到与他的需求类似的先前创建的建议列表，还有描述成功案例计划的文档，以及 Barb 关于针对类似客户采取的成功策略和服务的博客文章。Jim 可以单击 Barb 的图片来呼叫她，如果她在线，还可以发送即时消息。

激励创新

根据全世界 CEO 的共识，创新是当今适应性强的企业的关键组成部分。IBM 最近的一项 CEO 研究显示，创新与全球一体化和突破性的商业模式是未来企业的一些重要特征。¹ 至于这种创新将如何发生 — CEO 将协作和 Web 2.0 工具的使用排在首位。²

成功的四个关键要素

IBM 已经揭示出通过成功、可持续的 Web 2.0 方案来促进业务增长的四个关键要素。

1. 业务为先

要让组织的 Web 2.0 工具对使用人员有所裨益，就需要遵循用户现有的工作方式运行，这样用户才能更迅速地适应工具。

2. 嵌入工具

在现有应用程序和流程中嵌入 Web 2.0 工具的战略，可以解决许多组织中社会网络方案的两项关键挑战：采用过程中遇到的阻碍和可衡量收益的实现。

3. 关注角色

基于角色的工具可以消除传统组织的部门、地理和程序的屏障，使用户可以不受约束地访问原本无法迅速利用的专业技术和信息来源。

4. 培养协作文化

为鼓励员工使用社会网络，组织需要采取一些鼓励措施，例如共享专业技术以及重复利用公司的现有资产。



结果：企业的适应性得以增强

根据《IBM 2008 年全球人力资本调查》，“能够轻松适应多变业务环境”的企业具有如下特征：

- 能够预见未来技术
- 有效确定专家
- 有效协作。³

如上所述，通过实施全方位、面向业务的 Web 2.0，组织实现这些适应性特征的能力大为增强。其他潜在优点包括：缩短上市时间、促进成功变革以及提高运营效率。

Web 2.0 的投资回报率

凭借公司内部积淀的丰富经验，以及为客户实施 Web 2.0 战略所积累的经验，IBM 已经揭示出 Web 2.0 的投资回报率体现在以下四个方面：

- 通过创新促进业务增长
- 加快任务执行速度
- 提高业务运营效率
- 加大关键资源利用率。

通过利用这些要素作为范本，IBM 首创出一种投资回报率协作模型，可展现 Web 2.0 通过加强组织角色互动而体现的优点。

更多信息

如需获得白皮书《Web 2.0 @ 实施：CIO 如何通过提高组织效能来增加业务回报》的完整副本，或了解有关 Web 2.0、IBM “Web 2.0 实施”方案以及 IBM 社会网络产品和服务的详细信息，请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问以下网站：ibm.com/cio/empower

此外，IBM 全球融资集团可以根据您的特定 IT 需求量身定制融资解决方案。有关优惠费率、灵活支付计划和贷款以及资产回购和处理的详细信息，请访问：

ibm.com/financing

© IBM 公司版权所有 2009

IBM Global Services
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
U.S.A.

美国印制
2009 年 1 月
保留所有权利

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家的商标或注册商标。如果这些商标及其他 IBM 商标是首次以商标标志 (® 或 ™) 出现在信息中，则这些标志指该信息发布时 IBM 在美国的注册商标或普通法商标。此类商标还可为 IBM 在其他国家/地区的注册商标或普通法商标。当前的 IBM 商标列表请见网站的“版权和商标信息”版块：ibm.com/legal/copytrade.shtml
其他公司、产品和服务名称可能为其他公司的商标或服务标识。

本文档对 IBM 产品或服务的援引并不意味着 IBM 将在开展业务的所有国家均提供此产品和服务。

^{1,2}《IBM 2008 年全球 CEO 调查》，网址为 <http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/html/ceostudy2008.html>。

³《IBM 2008 年全球人力资本调查》，网址为 <http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/html/2008ghcs.html>。

