



WVX

工作平台新体验



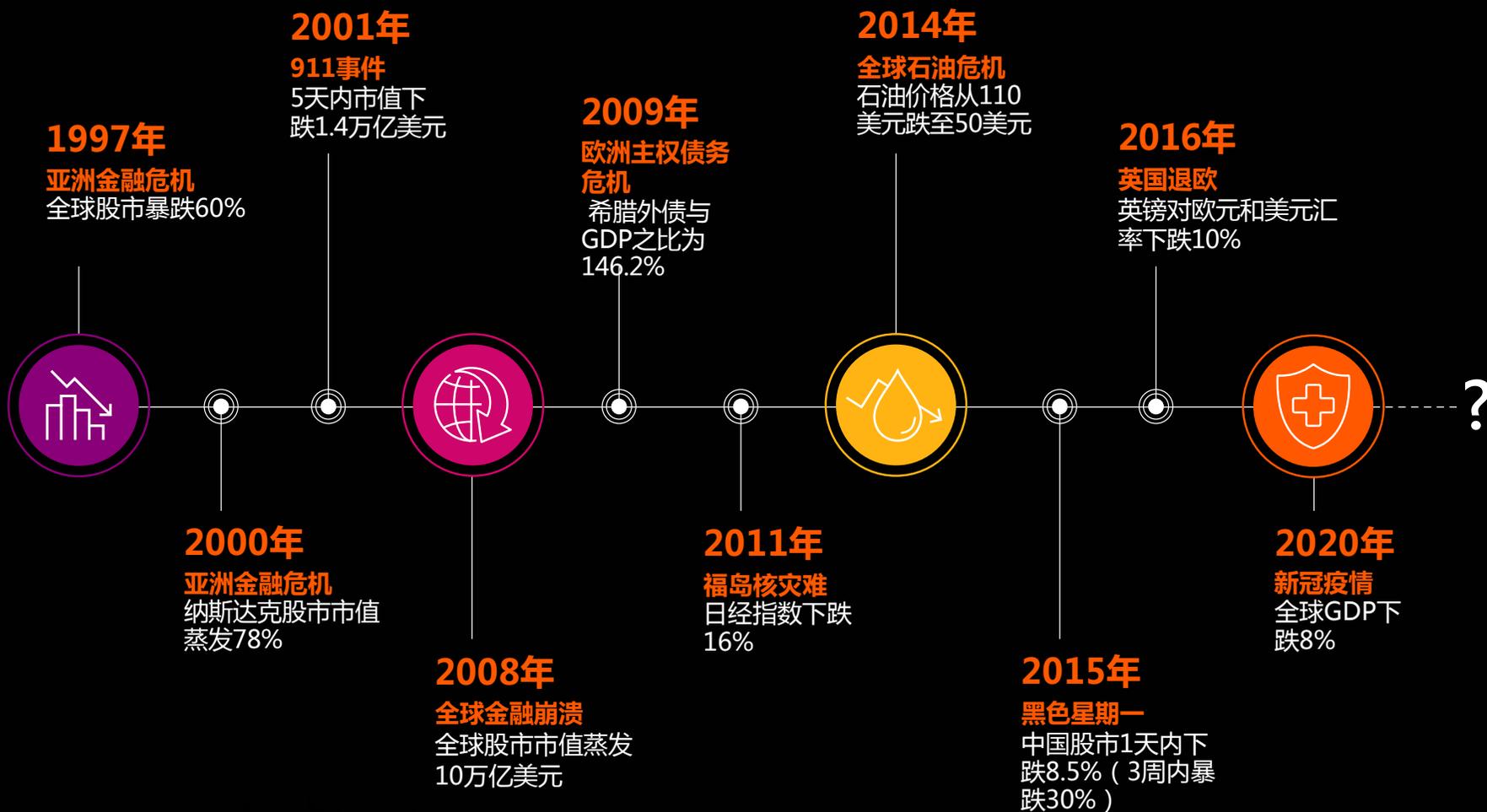
适应全新的工作平台，实现企业发展

重新思考如何通过全新的工作体验实现业务韧性和敏捷性

适应新的工作平台，实现企业发展。

在高风险的世界中生存

“黑天鹅”事件发生的频率越来越高，产生的影响也越来越大。



资料来源：Datadriveninvestor.com, 2019年

不过，**全球疫情**起先并未被列入**2020年**最有可能发生或影响最大的风险之一。

新冠肺炎疫情的规模和范围震惊了全世界。然而，它甚至没有进入今年年初世界经济论坛发布的“全球十大风险清单”，来得毫无征兆。

如今，远程办公和生活交流已悄然成为了新常态。安全、隐私和道德问题也因此变得越发突出，韧性、信心和信任从未如此被需要过。

最有可能发生的十大全球风险

1. 极端天气事件
2. 气候变化调整措施失败
3. 重大自然灾害
4. 生物多样性减少
5. 人为造成的环境灾害
6. 网络攻击
7. 数据盗窃或诈骗
8. 水资源危机
9. 全球治理失败
10. 资产泡沫

...

27. 传染性疾病

最有可能发生的十大全球风险

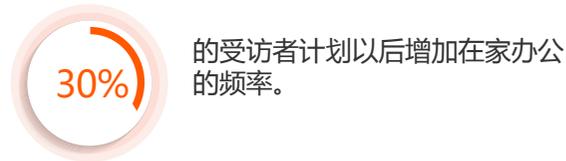
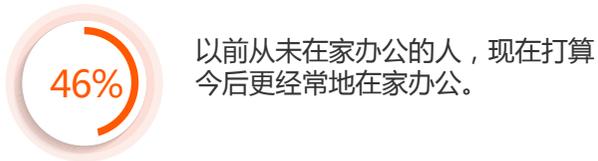
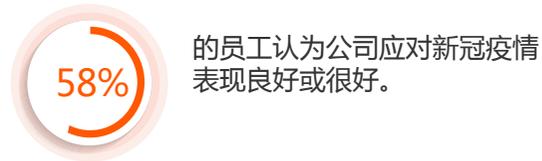
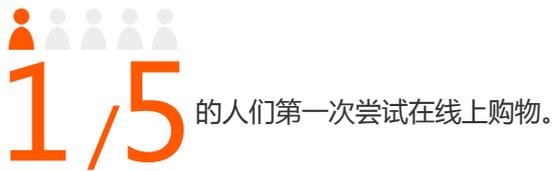
1. 气候变化调整措施失败
2. 大规模杀伤性武器
3. 生物多样性减少
4. 极端气候事件
5. 水资源危机
6. 信息基础设施崩溃
7. 自然灾害
8. 网络攻击
9. **传染性疾病**
10. 人为造成的环境灾害

资料来源：世界经济论坛

适应新的工作平台，实现企业发展。

我们购买的商品、我们生活和工作的方式已被永远改变。

过去的几个月已证明，我们有能力打破常规，快速适应和学习，转危为机。



网上购物预计从 **32%** 上升至 **37%**

“当前的状况要求我们在数周内就做出改变，而在过去，这种改变可能需要花数年时间。”

Satya Nadella
微软首席执行官

资料来源：Microsoft

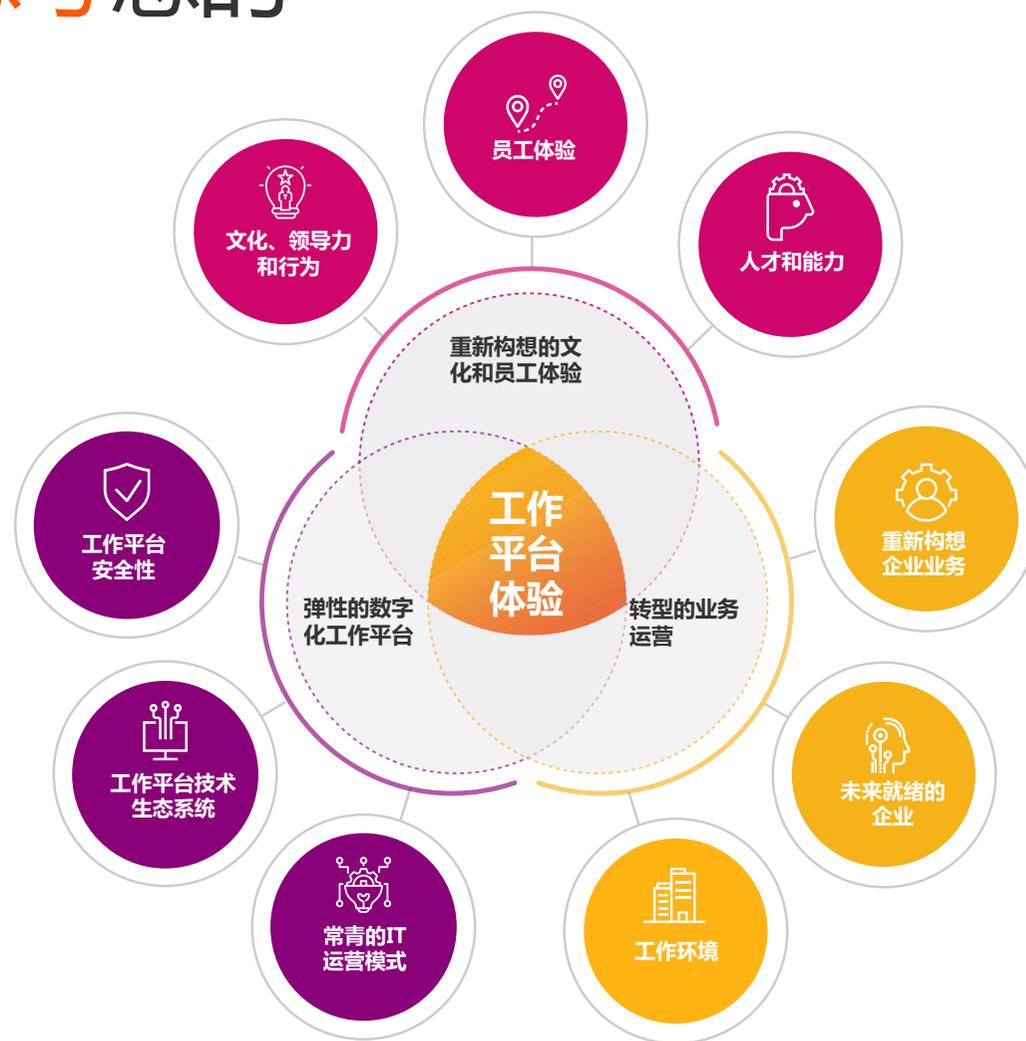
适应新的工作平台，实现企业发展。

运用整体分析方法重新思考您的工作平台体验。

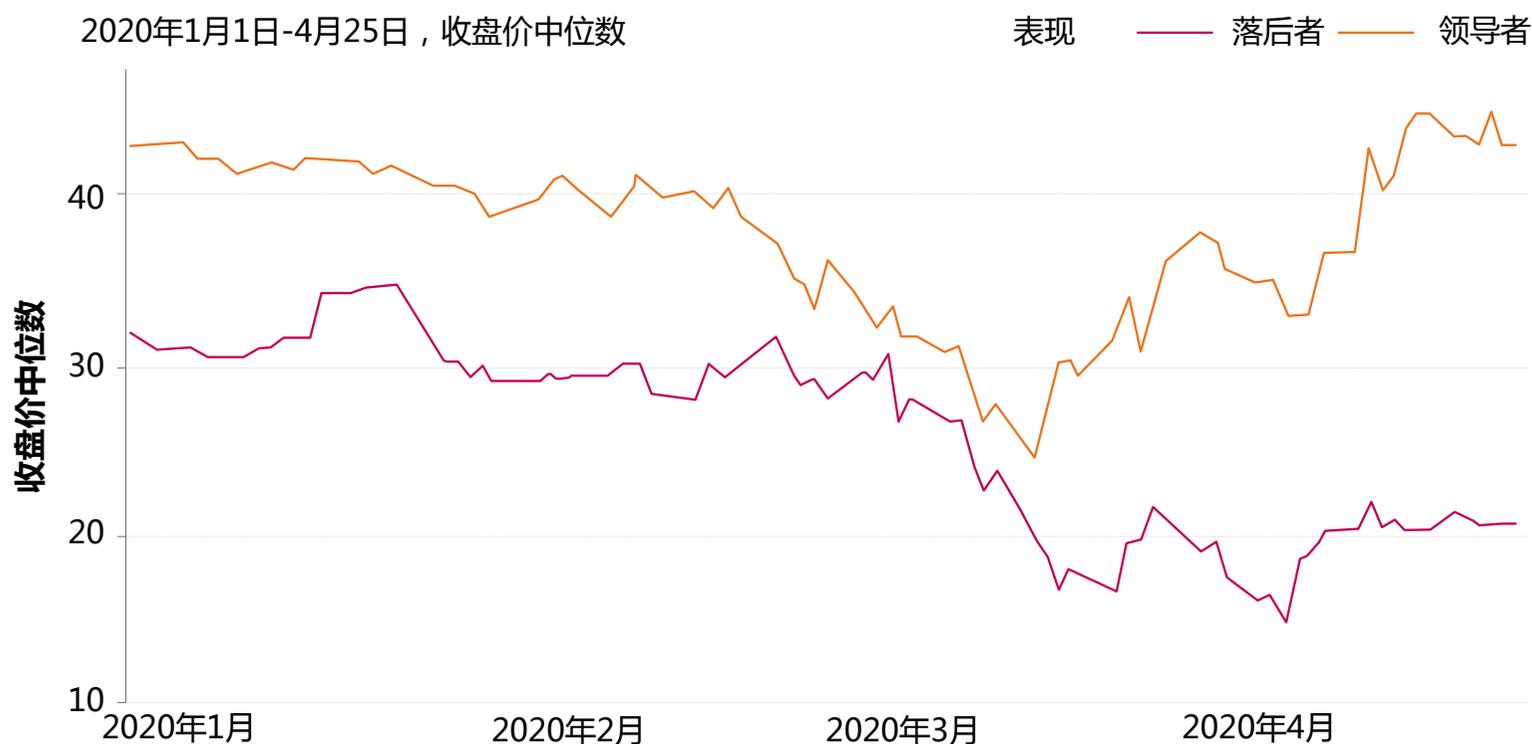
面对新冠疫情以及发生更频繁、影响更大的事件，企业的韧性和对事态的快速响应能力成为其生存和发展的必要条件。

工作平台体验是推动企业可持续发展的关键所在。工作平台集技术、运营、文化和员工体验为一体，重点关注成本、效率、生产力和增长。

现在，工作平台的整体框架非常重要。因为预测或阻止“未知的不确定性事件”的发生不太可能，所以企业唯有做好准备，才有可能超越竞争对手。



在近期的新冠疫情危机中，排名前20%最佳工作平台体验的企业均比同行表现更加出色。



股价差异中位数，**112.29%**

适应新的工作平台，实现企业发展。

弹性的数字化工作平台

技术是实现业务连续性的基础， 它还能创造更多价值。



常青的IT运营模式



- 我们需要简化并提升IT部门的响应力？
- 您和IT部门是如何为**业务恢复/增长**做出贡献的？
- 我们应如何加速**创造价值**？
- 我们如何在新冠疫情背景下加强**服务管理并制定应急计划**？
- 我们如何才能使技术解决方案**更加灵活并更好地应对变化**？
- 变化的速度将不会放缓：我们如何才能**在分布式的环境中**更好的管理？

工作平台安全性



- 我们的**端到端工作环境安全**吗？
- 我们如何引入**安全文化**、从而大规模地减少**混合远程工作**面临的风险？
- 我们的**安全政策**和工作方式能支撑业务更新吗？
- 我们如何在**不影响工作效率**的情况下实施**安全控制**？
- 我们**安全文化**的弹性足以应对大事件的发生吗？
- 我们的员工拥有**必要的安全技能**吗？
- 我们如何在**保护隐私**的同时，满足紧急安全和公共健康需求？

工作平台技术生态系统

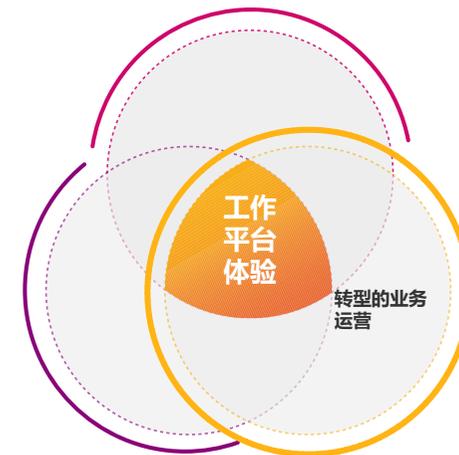


- 我们应如何**稳固、保障并拓展**我们现有的**应急技术投资**？
- 我们的数据资产和核心应用在**任何时候、任何地点、任何设备上**都能够使用吗？
- 我们现有的**设备**能支持新常态吗？
- 我们如何让技术和**运营更具弹性**？
- 如何**自我投资、实现工作平台技术**的现代化，开展创新工作方式并降低运营成本？
- 我们能利用公民开发者网络在**危机时代**实现创新吗？

适应新的工作平台，实现企业发展。

业务运营的转型

当前危机对于业务重构带来影响深远的问题。



重构业务



- 哪种**因素**将重塑我们所在的行业和企业？
- 哪些真正有意义的**行业和客户趋势已经加速发展**？您的企业应如何适应？
- **客户行为**会转变吗？
- 之前的**细分市场**仍然存在吗？
- 我的**品牌价值**或产品改变了吗？
- 我们的之前的市场战略是否应该转型**销售、盈利能力、弹性和竞争优势**？

工作环境



- 我们如何通过**通过合理的物理足迹来削减成本**？
- 我们**实际工作平台**的作用已经改变了吗？
- 我们**更加灵活、分散的工作平台**吗？企业有没有自有、租赁或使用灵活的办公场地？
- 我们如何帮助同事营造**高效率的在家办公环境**？
- 我们如何**无缝整合物理和数字化工作环境**，从而大规模地促进安全的混合工作并优化客户体验/员工体验？

未来就绪的企业

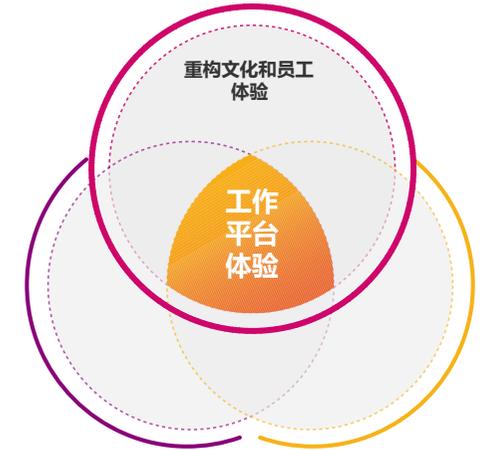


- 我们如何**重塑并重构企业的运营模式**，通过改变工作方式来提高**响应力和韧性**？我们是否应当引入以企业问题为导向的敏捷团队和小组？
- **分析、自动化、增强和人工智能**如何能削减成本并提高我们的能力？
- 我们应如何**使我们的战略和运营更具韧性**？我们需要改变业务连续性的计划吗？
- 我们应如何**调整渠道、客户服务和供应链**，从而优化响应力和韧性？

适应新的工作平台，实现企业发展。

重构企业文化和员工体验

劳动力已发生了显著变化；他们必须顺应发展，更好的支持业务恢复和增长。



人才和能力



- 我们应如何**重构劳动力**、使之与未来业务/工作平台体验蓝图，以及和当下的工作相一致？
- 这些劳动力将与疫情之前的**核心员工**有所不同吗？
- 我们在克服未来的不确定性时应如何**加快学习速度**？
- 我们如何能够提高**劳动力的敏捷性**——也就是在环境和技术变化的时候迅速切换角色？

员工体验



- **员工体验还重要吗**？如果是，新的“重要时刻”是什么？
- 哪些**员工行为**需要改变？
- 我们如何保持并发扬一些**新的工作方式**？
- 我们具有**未来价值的劳动力**是什么？我们的员工价值主张应该改变吗？
- 未来**福祉**意味着什么？
- 如何帮助**各种远程劳动力**实现工作和生活之间的平衡？

文化领导力和行为



- 我们**企业文化**的哪些元素需要针对全新的工作环境进行调整？
- 我应该如何**领导、管理并协调未来工作**？
- 未来我们需要什么样的**领导力特征**？
- 我如何能够借助分布式的远程劳动力**实现企业持续发展**？

适应新的工作平台，实现企业发展。

在新环境中实现企业发展的五个步骤：

在新冠疫情下，全球各类企业需要立即通过**采取行动**来保护其业务和员工。它们必须迅速地适应新常态，这涵盖客户战略、渠道管理、劳动力重构、供应链适应以及技术和财务管理。

我们正在进入一个经济动荡的时代。在危机中，领导者需要发现业务和工作平台方面的进步空间，重新**制定发展战略**，转危为机，在经济衰退和恢复期赢得更多市场份额。

制定明确的**工作平台体验战略**，助力企业未来的发展。

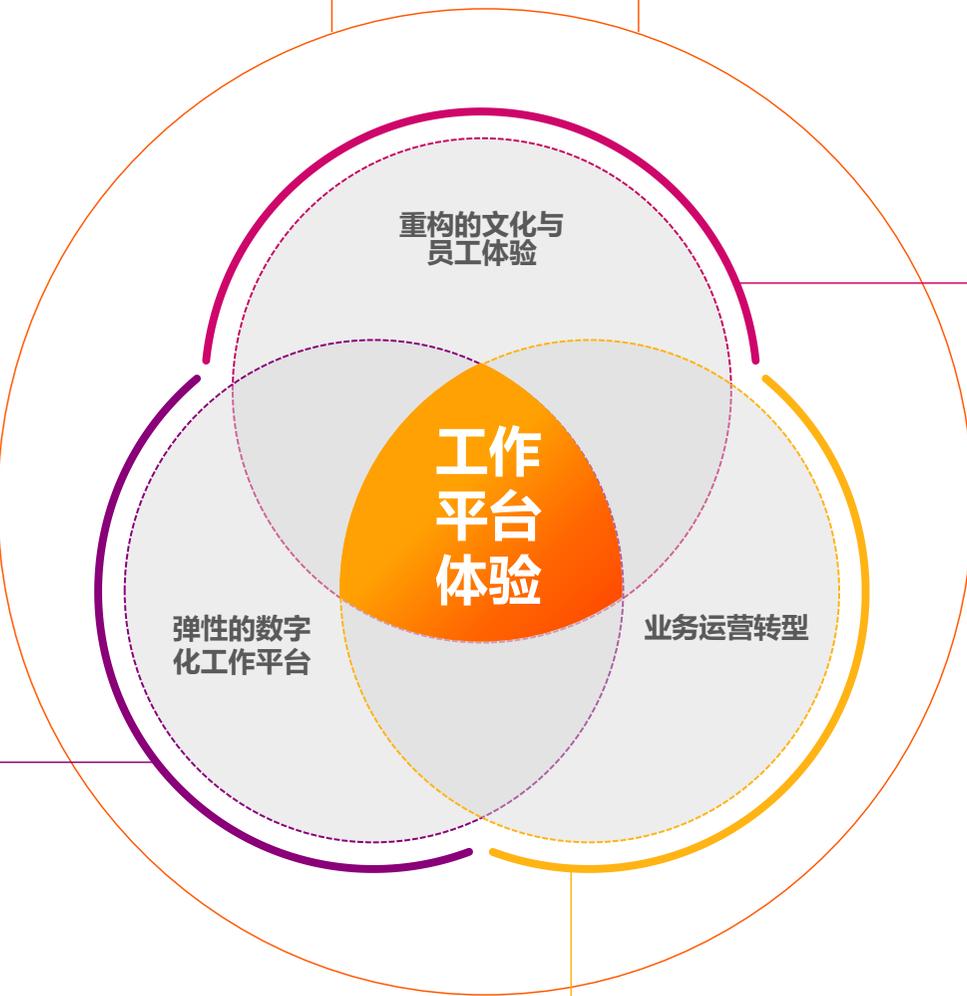
1. 明确您的未来业务、劳动力和员工体验蓝图和路线图

5. 利用工作平台分析来**保护业务韧性、提高生产力、顺应企业文化的技术和行为变化。**

2. 实现工作平台技术的现代化并且加以拓展和充分利用，削减成本、优化业务敏捷性和弹性、提高投资回报。

4. **调整劳动力和人工智能的配比**，适应新的工作方式、满足人才需求和控制成本。

3. **重构混合远程环境中的工作方式**，保护销售、降低服务成本，同时促进以客户为中心的理念和敏捷性。



适应新的工作平台，实现企业发展。

1. 明确您的未来业务、劳动力和员工体验蓝图和路线图。

主要问题

新冠疫情暴露了企业现有业务和劳动力战略存在的差距和弱点——首当其冲的挑战就是如何维持业务的连续性。

即便在这场危机中逆势发展的企业也面临着许多挑战。

我们知道，客户购买模式、劳动力结构、供应链、产品和服务都发生了永久的改变。我们也知道，道德、信任和安全将持续影响品牌声誉。

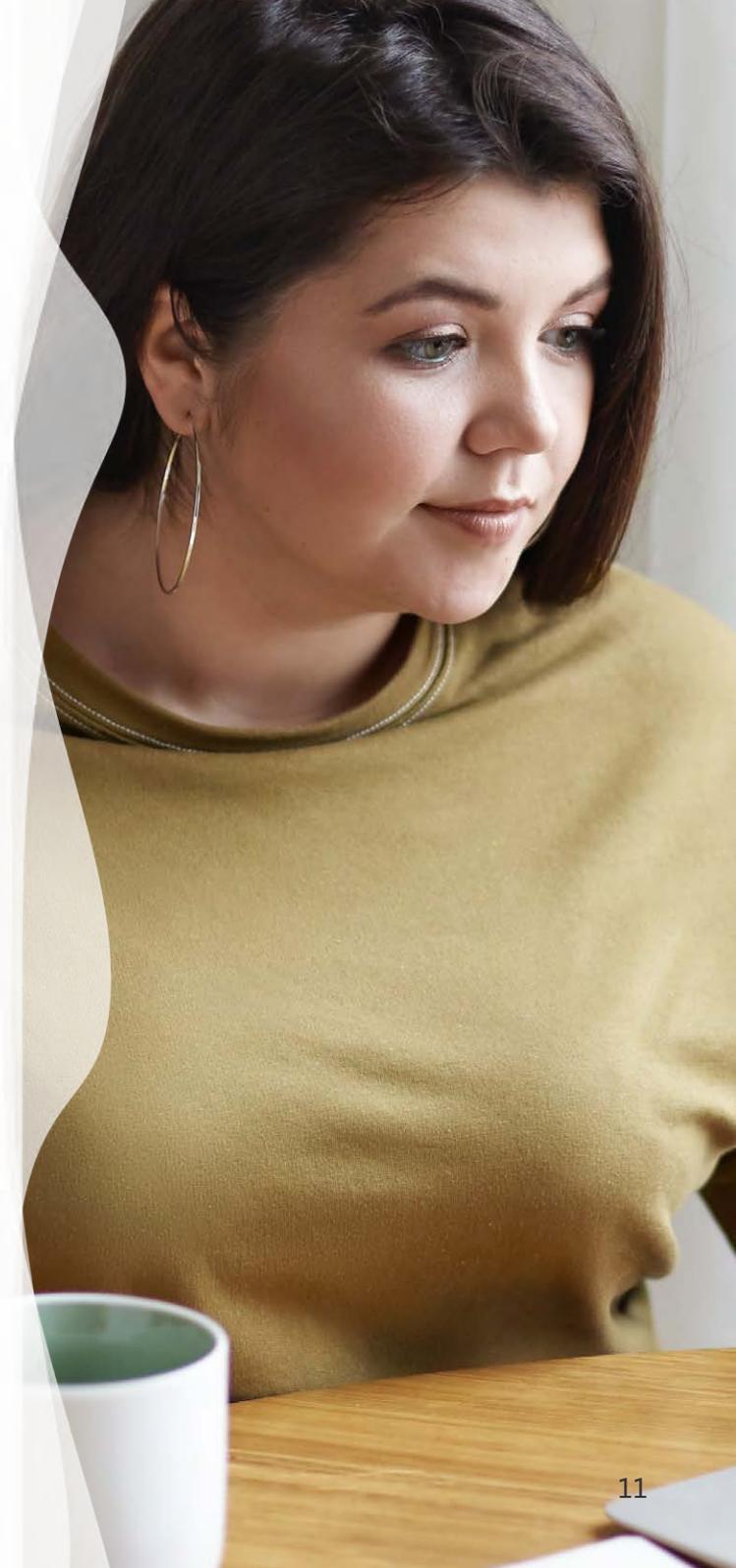
对领导者来说，为了加快业务恢复和增长并在竞争中立足，现在是时候重新思考业务模式和工作平台战略了。

适应新的工作平台，实现企业发展。

1. 明确您的未来业务、劳动力和员工体验蓝图和路线图。

您能做些什么？

- **审视危机期间的业务战略和绩效。** 研究关键问题、潜在原因和临时决议。
- **确认您的收益，** 考虑如果保护及如何将收益更好的纳入未来企业业务战略和蓝图中。
- **制定复工方案，** 平衡安全、需求、速度、可行性和成本之间的关系。
- **重构业务战略，** 重点放在产品和服务组合、客户关怀和运营、人才敏捷性、弹性核心和可负担性方面。
- **利用数据和洞察更新工作平台体验战略和路线图，** 包括未来业务运营模式、劳动力旅程和配置、技术生态系统和实际工作平台。
- **调动并重构跨职能团队** 设计、测试、实施并推广工作平台体验解决方案，同时持续评估并追踪价值创造。
- **设立或提升工作平台体验卓越中心，** 以此指导战略重设、创新网络、需求优先排序、产品组合管理、体验、服务、治理和价值管理。



适应新的工作平台，实现企业发展。

1. 明确您的未来业务、劳动力和员工体验蓝图和路线图。

我们如何提供帮助？

- 全球某清洁产品供应商必须改变业务模式，以更好地服务客户并提高业务绩效。
- 由于无法整合数据，实现洞察力，所以该客户不能实时掌握企业绩效、实践方法和行为。同时，销售团队依赖纸质办公，而且没有启用以客户为中心的销售战略。
- 我们帮助该供应商重构了业务模式，在客户看来它成功的从一家产品供应商转型为了一家值得信赖的食品卫生咨询商。
- 集成化的数据平台为客户提供了食品卫生规章合规方面的洞察力，从而使其卫生检查结果预测的准确性达到90%。
- 取消了纸质办公流程。数字化技术和设备帮助销售人员优化流程和效率，提高数据准确性，并为预测分析提供实时洞察力。
- 客户能够做出更好的购买决策，在优化安全标准的同时实现更好的监管合规性。
- 最后，客户信任度得到提升，销售人员的工作平台体验得到优化，公司有机会实现27%的产品收入增长。



适应新的工作平台，实现企业发展。

2. 通过拓展和现代化升级，提高工作平台的可用性，帮助企业削减成本、优化业务敏捷性和弹性、提高投资回报。

主要问题

新冠危机对企业的技术战略、运营能力和业务绩效造成巨大压力，企业不得不迅速重构业务模式，保证业务连续性。

现在，IT领导者必须要重新思考他们的工作平台技术战略，以平衡未来业务方案和成本合理化之间的关系。

随着混合远程办公的需求不断增长，各企业机构需要思考如何才能为每名员工提供独特的工作平台体验——无论在家中，办公室，工厂，甚至是在运输卡车内。

适应新的工作平台，实现企业发展。

2. 通过拓展和现代化升级，提高工作平台的可用性，帮助企业削减成本、优化业务敏捷性和弹性、提高投资回报。

您能做些什么？

- **优化工作平台的IT战略**和成本支出。将战术性举措（比如增强端点安全性）引入方案之中，以此加速云平台、应用、设备和分析的现代化进程。创新融资模式可以减少企业的经济压力。
- 借助自动化设备、应用和服务管理，**转向灵动的服务运营模式**。不断对核心系统进行安全更新、维护和新功能升级。优化终端用户支持，削减成本，提升员工体验。重新思考业务连续性计划，提高企业韧性。
- **保障安全性**，关注四大支柱，即：数字身份认证、信息保护、应用安全和网络防御。评估针对核心终端用户平台的安全战略，确保实施的生态系统都符合合规要求。
- 利用可靠的服务，借助工作平台解决方案**尽可能地实施标准化**，在研发和与其它工作平台技术连接方面保持良好的记录。评估业务新特征和功能与规模和连续性之间的利弊。
- 采用合作平台（比如Teams，Power Platform）和自动化/人工智能工具实现**业务流程的自动化**，无论业务用户在哪里都能为其提供工作流程支持，实现效率的最大化并优化员工体验。
- **探索并采用传感器**、增强现实、人工智能和分析，优化实际工作平台的规划、安全性、劳动力重构和业务运营。
- 关注劳动力，始终将终端用户放在心上。制定一项工作体验计划，为员工提供支持并利用分析来衡量价值。

适应新的工作平台，实现企业发展。

2. 实现劳动力技术生态系统的现代化并且加以拓展和充分利用，以削减成本、优化业务敏捷性和弹性、提高投资回报。

我们如何提供帮助？

- Towergate Insurance公司希望通过工作平台体验升级和转型，提高其竞争优势。
- 为了释放工作平台的全部价值，这家英国公司致力于制定一项综合战略，将技术、运营、文化和员工体验整合在一起。
- 我们与Towergate紧密合作，帮助该企业创建了低成本、高效率、响应及时且安全的常青的数字化工作平台。
- Towergate的移动能力、生产力、协作水平和安全等级正在稳步提升，工作平台正在发展着可持续发展的价值。
- Towergate Insurance的集团首席信息官Gordon Walters表示：“我们已迁移到一个新的世界，在这里，我们的所有员工都彼此互联。通过技术手段，我们可以预测到客户的需求，从而更好地为客户服务，提高满意度。”



3. 在支持多种形式的远程办公环境下，**重构中的工作方式**，以保护销售、降低服务成本，同时促进以客户为中心的理念和敏捷性。

主要问题

在领导们评估新冠疫情影响及下一步措施时，显而易见的是，为了生存和增长，大多数企业都需要削减成本、保护现金流并重置部分业务。

产品和服务、客户战略、渠道管理、供应链和财务管理都可能成为关注领域。

总之，领导们将考虑是否（在可能时）实施战术变革或转型，以创造显著的竞争优势，有效减少未来业务中断的可能性。

适应新的工作平台，实现企业发展。

3. 在支持多种形式的远程办公环境下，**重构中的工作方式**，以保护销售、降低服务成本，同时促进以客户为中心的理念和敏捷性。

您能做些什么？

- 根据产品和服务的变化、新客户购买模式、交付能力和供应链响应力，**重新审视运营模式**，争取削减成本的同时，提高客户体验/员工体验。
- **重新设计运营模式蓝图：**
 - 整合并扩展危机时期的收益；
 - 提升客户和员工信任度和实时体验；
 - 提高运营响应力和韧性；
- 评估重新规划工作平台的各种选择；
- 帮助固定和临时员工更轻松地适应混合远程办公；
- 从增强运营、能力建设、应急响应和成本削减等方面充分拥抱自动化和人工智能技术。
- **通过数据实现洞察力和跨职能团队来测试、试点并优化拟议的运营模式变化。**

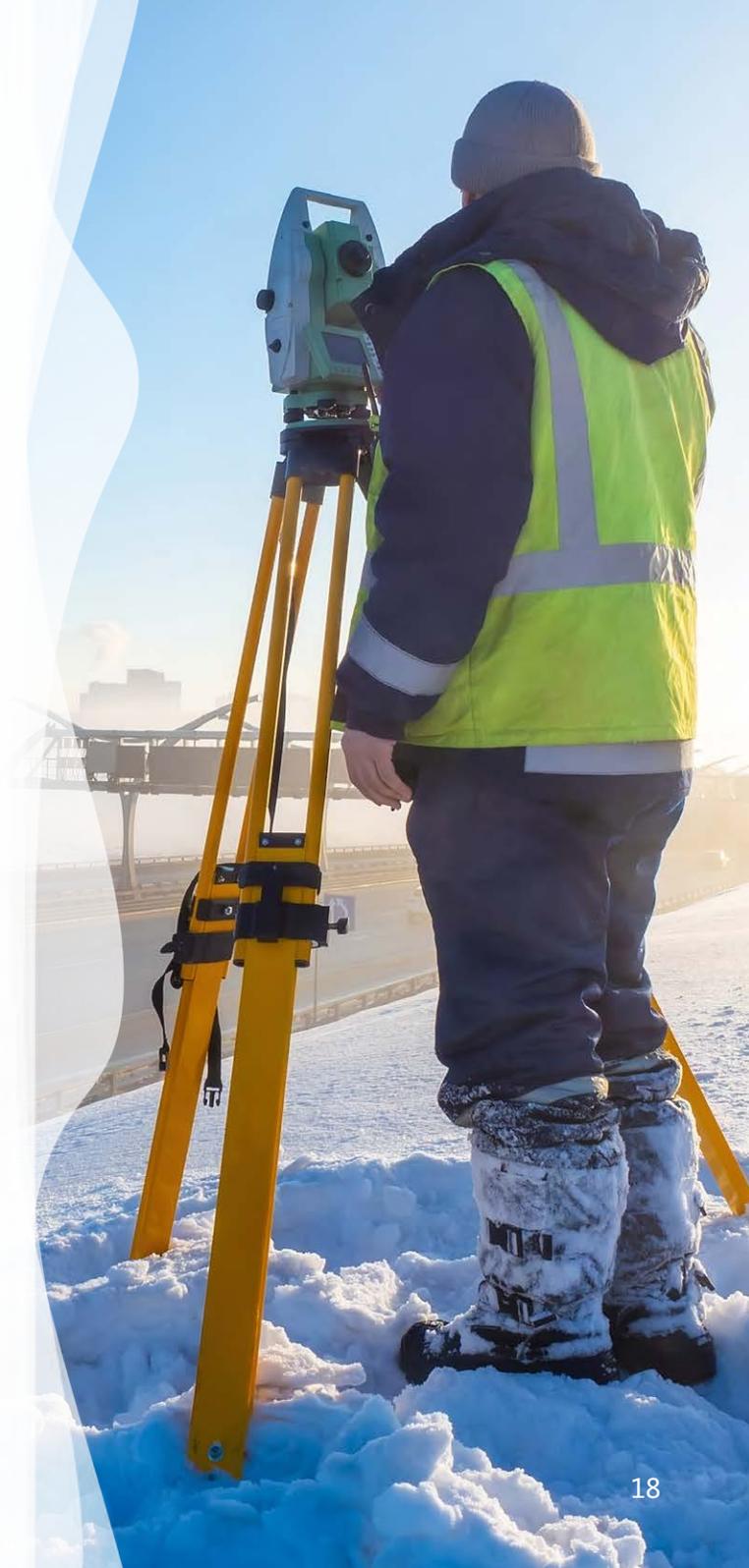


适应新的工作平台，实现企业发展。

3. 在支持多种形式的远程办公环境下，**重构中的工作方式**，以保护销售、降低服务成本，同时促进以客户为中心的理念和敏捷性。

我们如何提供帮助？

- 一家全球化的保险公司需要优化基础设施风险管理、改善客户体验、提高盈利能力。
- 借助增强现实、分析、自动化和人工智能技术，我们一起审视并重新思考了风险评估运营模型。
- 最终，该公司实现了以下目标：
 - 将风险评估和定价时间从三周缩短到三天；
 - 支持风险工程师远程工作；
 - 降低管理成本；
 - 更准确地模拟风险，减少了风险溢价。



适应新的工作平台，实现企业发展。

4. 调整人员和外包人员的比例，以适应新的工作方式、人才要求和成本。

主要问题

在各企业机构确定需要汲取哪些教训在新常态中支持增长的同时，也应从工作方式甚至到工作本质等各方面考虑其长期影响。

各企业机构可能需要重新思考：

- 工作的地点；
- 工作的方式；
- 完成工作的人员；
- 业务企业的方式；
- 所需的才能；
- 关键劳动力市场的定义；
- 如何留住顶尖人才并使其影响最大化；
- 如何使劳动力绩效最大化；
- 什么是可负担力？如何弥补预算缺口？

适应新的工作平台，实现企业发展。

4. 调整人员和外包人员的比例，以适应新的工作方式、人才要求和成本。

您能做什么？

- **创建拥抱变化的企业文化。** 考虑哪种工作方式、奖励制度能有效激发工作效率。
- **重构企业模式，重置战略目标。** 利用**零基础企业方法**从下至上进行重新设计。识别顶尖人才，灵活部署并分配工作，使其能推动业务增长。
- **重新梳理企业**，实施更加灵活的设计，引入tribes和chapters。让团队关注客户和企业所面临的难题和机会。
- **重新思考劳动力定义。** 您未来的人才库可能不仅是合同工，考虑新的人才分类，包括临时工，关键业务流程外包或自动化程序，这样可以减少资产负债表上的人员成本、提高灵活性。
- **深挖生产力**，调整业务流程，致力于通过工作平台，实现从知识库、工厂和一线员工的统一技术管理的一体化目标。提供学习机会，提高个人绩效，利用数据分析来形成新常态。
- **重新评估员工价值主张**，将其与企业价值和顶尖人才的期望相匹配。深刻认识到员工关注点已经发展改变。



适应新的工作平台，实现企业发展。

4. 调整人员和外包人员的比例，以适应新的工作方式、人才要求和成本。

我们如何提供帮助？

- 这家跨国医药公司希望能够提高业务绩效，并且尤其关注制造运营和执行。
- 我们意识到，这家公司并未将现有技术投资的最大化，同时也有机会提高员工生产力。
- 我们帮助该公司重新设计了制造流程，充分利用了数据及其可利用的技术。
- 我们帮助该企业通过赋能员工，利用关联数字设备获得实时运营洞察能力，同时也帮助公司提高快速决策的能力。
- 数字运营中心更好的管理了整个制造执行层面的工作，优化了工作流程、员工效率和满意度、员工体验和业务绩效。



适应新的工作平台，实现企业发展。

5. 利用工作平台分析来实现业务韧性、生产力、对文化产生影响的技术运用和行为变化。

主要问题

当前的新冠危机不仅让企业技术和韧性面临挑战，同时也让一些企业了解问题和机会所在。在分布式的远程劳动力条件下，这一点尤其如此。

当工作平台的每个角落均变化四起时，衡量生产力、韧性和员工福祉将成为企业的关键能力，需要得到实时监控和响应。

5. 利用工作平台分析来实现业务韧性、生产力、对文化产生影响的技术运用和行为变化。

您能做什么？

- **数字伦理**：如何才能保护人们隐私权的同时，应对紧急公共健康和安全需求呢？构建一个数字伦理框架，评估接触追踪技术的影响。
- **最大程度地利用大数据**，获取未知洞察，比如物理工作平台状态、弹性、业务连续性、生产力、服务交付和员工福祉。基于这些信号关注需要立即得到支持的领域，并且将其作为衡量成功的一种指标。
- 利用人工智能分析现有活动和业务案例，对动议**进行战略优先排序**。公正地对驱动最大竞争优势的各项动议的资本性支出进行优先排序，这也是员工或客户体验的核心。
- **全面地衡量员工体验**。员工价值主张（EVP）与员工体验的等式已发生了根本性的改变。努力从员工旅程的层面去衡量员工体验，理解全新的“重要时刻”。看看您能如何实时影响他们，从而最大程度地削减成本并提高影响力。用情感分析取代成本较高的员工参与度调查。
- 引入**助推理论（Nudge Theory）**等**行为科学技术**，积极地影响该企业的绩效。通过现有工作技术战略性地推动员工，以相应形成的洞察来驱动行为发生。
- **利用数字化技术，实现洞察力**，驱动现有投资产生最大价值。通过将数字化技术直接构建到设备中，确保最大限度地利用云平台的版本更新。

适应新的工作平台，实现企业发展。

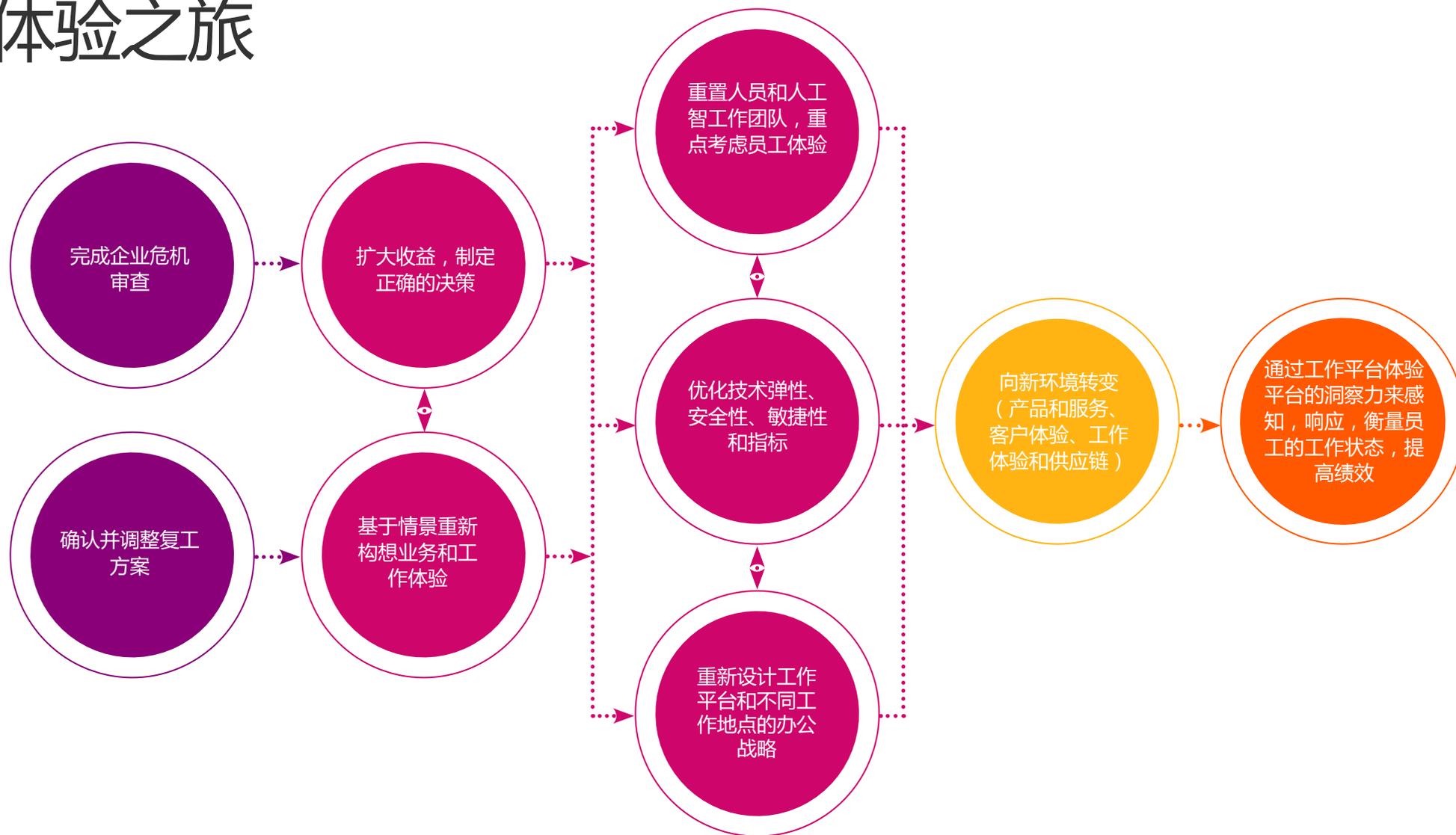
5. 利用工作平台分析来实现业务韧性、生产力、对文化产生影响的技术运用和行为变化。

我们如何提供帮助？

- 埃维诺通过微软工作平台分析（Microsoft Workplace Analytics），识别工作平台中的各种行为变化。
- 在新冠疫情之前，我们将来自Microsoft 365的行为数据与实践报告等运营数据结合了起来。这有助于我们更好地理解员工流失和绩效，并将整体流失率降低了7%。
- 在这场危机中，我们获得了如下方面的洞察，即向远程办公的迅速转变如何影响我们的员工和团队，以及协助和文化如何发生演变。
- 因此，现在我们能够及时调整员工体验和企业重心，从而减少风险并识别需要获得支持的领域。



重新思考您的工作平台 体验之旅



埃维诺如何助您一臂之力？

让我们进行**2小时**的对话，帮助您了解卓越工作平台体验如何帮助您实现绩效。

探索

让您的团队成员与我们的专家举行**4小时**的研讨会，深入讨论工作平台体验和您的业务目标，重新设计您的转型之旅。

设想

让我们的咨询服务助您开启**工作平台体验转型**之旅：

- 愿景
- 解决方案设计
- 路径图
- 业务案例
- 价值验证

准备就绪



关于埃维诺

埃维诺是全球领先的数字化创新领导者，为客户提供基于微软技术的云服务、商业解决方案、以设计为驱动的用户体验。埃维诺将大胆而新鲜的想法与丰富的行业及商业知识，以及先进的科技相结合，为客户以及他们的客户和员工带来积极而深远的影响。埃维诺通过微软科技驱动埃森哲微软业务集团，帮助企业与他们的客户进行沟通，赋能员工、增效运营，重塑产品与服务。今天，埃维诺具有遍布全球25个国家的38,000名专家。我们推崇多元和协作的文化，通过运营实践，引领前沿思维。埃维诺成立于2000年，是一家由埃森哲和微软成立的合资公司，埃森哲持有大部分股权。了解更多，请登陆www.avanade.com。

©2020 埃维诺公司保留所有权利。埃维诺名称和商标是在美国和其它国家的注册商标。其它品牌和产品名称均为各自所有者的商标。