

总第57期

2018.1

Synergy Review

协同视点



致远协同研究院出品

企业协作的新时代 ——云文档服务商的应用白皮书

文/陈颺

协作新时代的到来

台式机、有线网络连接、虚拟专用网络和繁复软件构成的协作旧世界，已经为新的时代铺就了坦途，一个协作的新时代正向我们走来。现代的移动设备、无线技术和云计算能力对人们如何在一起工作和共享信息产生了不可阻挡的根本性影响。协作现在已经可以做到与设备和网络无关，不仅能够做到随时随地工作，也能够随时连接到任何文档。为了适应业务的需要并确保生产力的持续提升，IT部门必须缩小新旧两个协作时代之间的差距，必须要重新思考如何满足所有跨部门的协作需求，特别是在文件共享、文档管理和工作流方面。在这个超级个性化的新世界里，每一个部门和个人都有其个性化的需求，没有一个适应所有人需求的单一解决方案。

但是，在这个新世界里关于协作有些事情却是不变的：每个业务过程都涉及到一系列的提交，回复，修改，审批，文档需要在不同序列的参与者之间层次转移，并经常因序列不同、层级高低而具有非常复杂的协作特征（设想从律师助理到委托人的法律文件）。任何行业都充斥着各种文档——金融服务、建筑、媒体、零售等等——我们每天都在处理这些无可回避的问题。

不断变化的期望

弥合协作需求的差距不仅仅是为技术而采用新技术的问题。也许是企业计算史上的第一次，员工正在主动要求获得最新的技术能力。他们在个人生活中接触新的交流方式，激发了他们在工作生活中交流和协作的愿望。他们使用着各种各样的创新性移动设备（支持摄像头的智能手机、具有无线功能的平板电脑）和类似的各种后端存储能力（云特征的）改变了他们对上传、下载、分享和交流能力的期望。在工作协作及其关联的业务流程方面，员工期望也能有同样的简单性和透明度，这种期望以多种方式表现了出来，这已经构成了一个远远超越IT部门通常习惯于提供的内容的现代协作矩阵。在这个矩阵的基础上承载着传统的工作流——用户需要能够共享和分发文件。

于是，事情变得更加复杂。员工需要与不同的人群共享不同类型的文件。他们需要灵活地分享文件，而这些分享不限于处于相同网络上的同事们；他们需要与客户、合作伙伴、供应商等进行沟通。他们要发送的也不仅仅是电子邮件或文件了。相反，他们正在交换过去被称为阻塞网络带宽的大文件（蓝图、演示文稿、图形文件）。因为工作不时地发生在非传统的地方，他们需要交换文件，无论他们是在办公室还是正行进在路上，同时，在传统办公室之外工作也就意味着用户很可能在一个IT部门不一定能控制得了网络上进行的协同工作。在管理这些需

求和期望时，很重要的是要记住还有工作的另一个不可改变的方面：确保能承担文件和数据被存储并得到保护的责任——这下安全问题就来了。员工需要与任何同事共享数据，假设他们是被授权分享的，收件人也是被授权接受，但他们需要安全地完成共享。鉴于全球化商业运转的速度越来越快，员工们需要实时可靠地共享文件和数据。如果你回到办公室告诉别人你要发一个文件给他，可能一切都晚了。事实上，你降低了工作效率。这给IT带来了一系列挑战，当然也提出了期望。这迫使IT部门必须更多地以用户为中心来思考问题。为了适应满足这些相关的需求——大文件、实时——IT部门必须能够建立集中式快捷存储并能够提供文档安全、备份和灾难恢复。并遵守治理问题，IT部门必须能够审核谁上传和下载了文档。

最先进的文档协作系统

IT部门应该如何满足员工的需求，并提供一个最先进的协作系统？

首先，它应该摒弃传统的单点解决方案，开始部署覆盖多个方面的协作系统——版本控制、注释、工作流——在一个单一应用中。下面是这种协作系统的一些关键特征，一些公司正在利用Box的文件协作应用APP来实现这些功能。USB-驱动器和FTP替代单点解决方案的一个典型例子：文件传输协议的应用程序。这是设计用来做单一一件事情的——传输大文件，并且它做的

很好。但每一个FTP应用又会有点不同（差异），当它在内部使用时可能工作得很好，但你不能要求它能接纳每一个伙伴、供应商和客户们自己选用的FTP应用程序。最先进的协作系统应该可以遮蔽这些FTP的差异特性。

Aéropostale零售连锁的IT建设部门面临着FTP托管服务的多重问题，特别是IT治理问题。根据建筑总监RobRuscher的说法，文件夹和用户管理都很困难，而且用户在创建新内容时面临限制，因为当组超过50个文件夹时会收取费用；同时，用户发现很难下载和共享重要文件：作业现场照片、计划、安装指南等。甚至FTP站点本身就是缓慢而不稳定的。在投标过程中与承包商合作，有时不得不依靠通过邮政服务邮寄U盘，这拖延了投标过程并且使得记录留存复杂化。采用最先进的协作系统，Aéropostale建设集团的IT部门在文件夹和文件管理上就节省大约1.5小时/周，只是一个部门就达数百美元/月。Aéropostale每年每店都还能节省数百美元，更重要的是明显简化了协作过程并足以加快其业务的国际扩张。

优点

- 内部传输大文件效果好；
- 提高了工作效率

缺点

- ✓ 无法高效的接纳差异性的不同的FTP；
- ✓ 文件会有限制；
- ✓ 重要文件很难共享与下载

其次，项目协作在协作中最普遍的障碍之一是有着一个单一的真相来源。电子邮件仍然是主要的协作工具，但对在同一个页面上共享大型文件并保持每一个记录来说却是糟糕的。员工正在交换比以往任何时候都大的文档。在某些行业，如建筑、工程等，雇员是在交换在过去还没有数字化的规范，但现在正越来越多在计算机和网络上管理。因此，先进的技术系统必须具有消除对文件大小的限制的能力。同时，企业必须能够对这些文件进行安全和审计功能，确保知识产权保护和资产审计。

密歇根大学面临多重协作挑战。其项目涉及教师之间、学生中间以及这两个群体之间的协作。每个分组都需要交换文件（有时就与共享日历一样简单）。管理人员也具有基于工作流的流程。更加严峻的挑战是今天的学生们来到校园平均拥有3到5个移动设备，他们希望能够在任何时间从任何设备安全访问信息。大学IT管理员需要在保护机构信息的同时仍然提供基于云的存储和协作能力。从本地维护的解决方案到大学范围内的文件共享和协作解决方案的转换带来了多方面的优势。“我们正在寻求建立一个容易合作的环境，供研究人员、学生和工作人员使用。例如，研究人员可以与世界各地的同事安全地分享数据，甚至更重要的在文件大小上的不设限制，如运动机能学研究部门经常需要分享的大型3D视频文件。“为了适应业务和确保生产力，IT部门必须弥合旧的和新的协作世界之间的差距。”

最后，完全可视化和管理经常分配给单个应用程序承担的另
一项任务：文档和内容管理。随着业务速度的加快，这些方面
变得越来越重要。什么是最新版本？谁检查的？他们和谁一起
分享的？文档管理包含了远比版本控制更多的内容，它还涉及
能够预先确定是否有人可能已经下载或不适当地传播了数据。
IT部门需要能够在出现问题的情况下对这些活动进行审计。文
档管理是数据中心提供商Equinix的关键要求。BrianLillie能
够提供和管理超过2000个移动设备用户的文档访问权限，他们
可能同时运行iOS和Android操作系统。她也能够提供超出了企
业的边界的安全协作，通过限制访问特征如只读提供到达文件
的链接。可以与世界各地的同事安全地分享数据，甚至更重要的
在文件大小上的不设限制，如运动机能学研究部门经常需要
分享的大型3D视频文件。

收益：生产率增长

部署此类协作工具同时会影响业务部门和IT部门。对于后
者，价值来自于将多个应用程序集成到单个服务中的能力。减
少各种成本——购买、许可、培训和——并且释放IT人员资源，
因为他们只需要管理一个单一的协作应用程序，而不是多重的
解决方案，更重要的是获得的商业价值。研究表明，缩短沟通
时间的能力，以及增加文档工作流的周转，可以减少产品开发
时间的25%，或者每周节省一天以上的时间。这与仍在使用FTP
做夜间交付的公司相比，有了显著的改善。但也许就像提高速

度一样重要的是降低通信中摩擦，让每个人都在业务上保持协同一致。所有其他问题都同样的重要，合作伙伴、供应商和客户都更倾向于使业务沟通和合作尽可能透明。在一个充满变通解决方法的世界，本身就是一个竞争优势。

附录：**BOX提供的服务**

Box提供了一种最先进的协作平台，企业可以从中获得各种各样的好处。作为一种企业解决方案，它用企业效率取代了部门效率，从地点局限工作拓展到全球适用。不像其他竞争性选择，它是建立在开放式标准上，而不是使难以在异构系统间共享数据的专有协议。它改变了企业的思维方式，以生产力思维取代成本效益思维。超过200000家企业的运转依赖BOX。同时，BOX满足了所有新的协作趋势，跨越多个设备和网络的协作需求、增加生产力的需求，以及对应用程序可靠性、安全性和可审计性的要求——用户喜欢和IT部门信任熔于一炉。与大多数企业应用程序不同，Box的功能很容易评估。IT部门必须做的一件事就是注册一个帐户并运行一个小的试点项目。从此，一切变得非常简单，很容易构造出一个计划，帮助企业提高员工随时随地协作的能力。

协同OA已成了企业“主管理软件”！？

文/陈颺

你没有看错，在企业级软件中，OA已经演变成了“主管理软件”！但是需要解释一下，此OA，非彼OA，是指历经几十年演化到今天的OA，主导厂商更愿意把自己的OA产品叫做协同OA，或者协同管理平台。

OA是中国人创新发展起来的软件产品品类。说这话，OA指的是办公系统，不是英文字母OA（办公自动化）的原意。原意的OA（办公自动化）软件是Wordstar、CCED、Offices套件。不说特指软件的话，是电子打字机Electric Typewriter、四通2401和静电复印机等。中国企业应用语境下的OA是指“办公系统”，其中的“系统”二字很重要是核心词。这里也有区别工具软件（如Wordstar、电子表格等）和系统软件的意思。OA软件的原型是MIS，本意是为了系统地共享信息。从一开始就有明确的组织边界，不管是企业还是政府机构，或者组织中的部门，反正是非开放性的。本质呢，管理信息系统或信息管理系统，跟企业或其他组织的运营和管理其实没有什么直接关系，但系统中采集（最初是录入，输入）、存储的信息确实和运营甚至管理是相关的。这么说跟管理相关其实也是随着社会信息化进程逐步才相关和密切起来的。简言之，一开始的OA根本说不上

是“企业管理软件”。因为它确实只是系统地共享和管理信息，与管理行为、管控流程、制度执行等毫无关系。

公文流转的加入为OA启动了运营和管理的开端，也体现了中国管理的行政特色。公文流转表面上看还是信息传递、分享和管理的范畴，但是其流转和管控特征已经非常典型，至少可以认为使OA启动了流程管控的进化历程。其中的公文审批和督办环节已经为后来的业务流程管控奠定了基本模型。

整合或集成电子邮件和后来的沟通引擎使OA具备了作为工作平台和全员俱在（在册和上线）的特征，为后来充当企业门户奠定了基础。电子邮件本质上也是沟通工具，但属于异步通讯范畴，信息滞后严重，不如后来的即时通讯类的工具。众多的新一代OA系统之上都开发或者集成了沟通通讯模块，使之具备了作为工作平台的基础功能。因为公文流转的严格权限要求、内部沟通的组织部门通联划分需求和全员注册，OA具备了组织结构和人员行政管理的基础数据和信息结构，最终使得OA最有可能发展为组织（企业）管理平台——管理包括人和人的行为的组织（企业）资源。

OA系统中集成强大的流程引擎是演化升级为企业管理软件平台的关键步骤。流程引擎是协同管理平台的基础引擎，有了流程引擎的支撑，包括BPM业务流程管理）在内的运营和管理流程的管控成为可能，不仅可以在平台上可以架构各类诸如预算

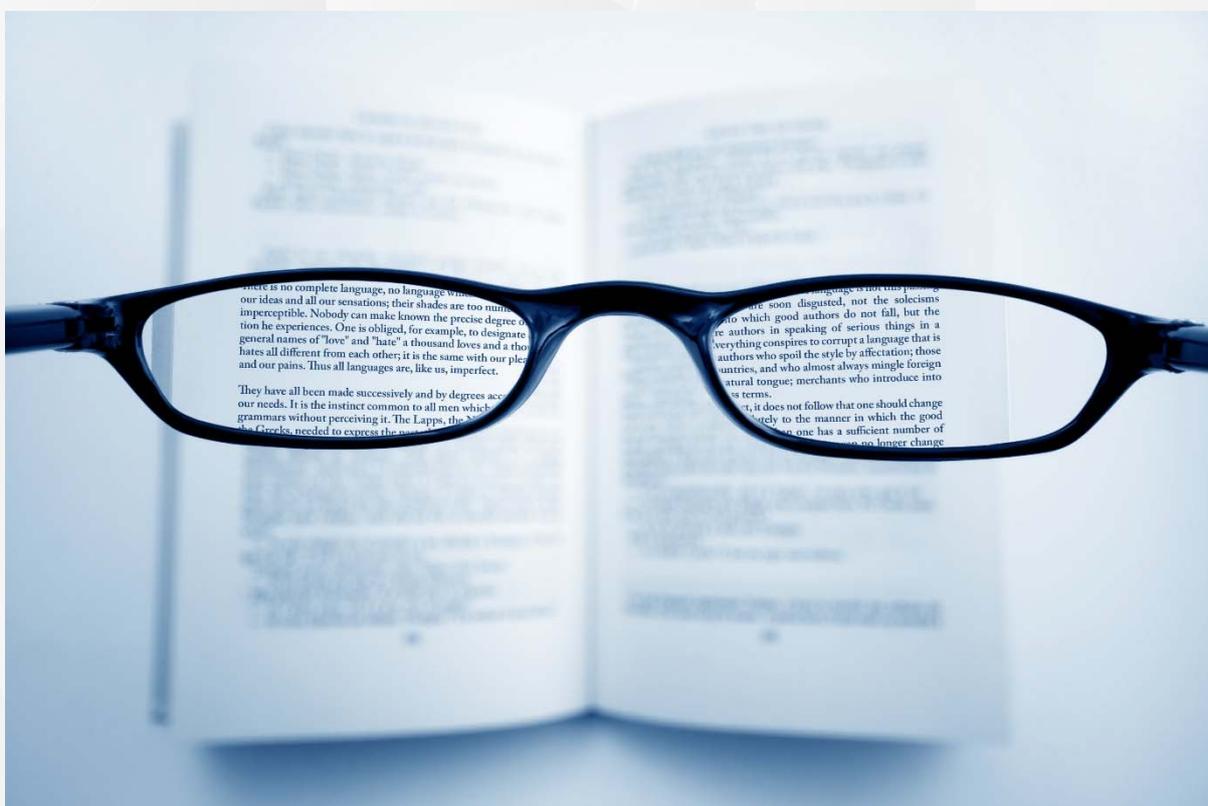
管理、项目管理、HR、ERP……的轻型应用，也为链接、联通、集成各类专业应用系统提供了可能并建立了基础。因为可以与各个业务系统在流程上打通（普遍的可能性，特殊情况下至少可以实现单点登录），并且OA是跨越各职能部门和专业分工的全员性工作平台，因此顺理成章地演变成为企业的信息化的集成平台和统一门户。

作为主管理软件的协同OA的核心应用为沟通协作和流程管控（俗称“审批”）。企业管理软件其实可以分为两类：业务系统和管理系统。业务系统是众多业务信息系统——业务管理信息系统和业务信息管理系统，如ERP、财务、供应链等。这一类软件从企业管理的角度来观察，是业务管理软件，而非企业管理软件。其实，ERP严格上讲不是管理软件，是业务系统（业务信息管理系统），OA早期也不算，后来进化为管理软件了，因为支持了审批（流程），而流程中有人。什么叫流程中有人，就是人决定了流程的方向和起、止，机器无法预先设计。协同软件之一协同OA是为数不多的企业管理软件。

协同管理平台或协同OA正遭遇SaaS和碎片化的冲击，但并不是由于企业组织边界的消失，或者什么“无边界组织”的出现。无边界组织其实是一个伪命题，其实没有边界就没有了组织。但是我们承认组织的边界发生了变化，边界的结构和性质也发生了变化。特别是边界对资源流和工作流（workload）的

通透性质发生了变化。协同OA的是工作和工作管理平台，在此平台上集成和连接着众多的功能应用和业务系统以满足企业级客户的应用需求，而这些需求在去中心化、扁平化、移动化、社交化趋势的推动下呈现出碎片化倾向，同时满足这些需求的软件产品或服务也呈现出XaaS化趋势，因而对协同OA软件具有渗透和部分替代效应。

企业管理软件的典型协同管理平台对于“不可能无边界的”组织而言具有不可替代的价值和适应性。但是与其已承担和连接的功能和各种应用不可避免的发生关系的调整和迁移。比如曾经其主要的核心应用——沟通协作就可能被SaaS的微信接管，如果不想被剥离，就必须链接和嵌入。



《协同视点》 征稿啦！

新的一年开始啦，您的工作内容都规划好了吗？在做工作计划时有没有遇到各种不知所云的表格要填呢？清晰有效的工作计划，使工作更加得心应手，特别是在碰到不确定性的任务时，让我们更加从容的应对。18年，我们将要针对工作计划做一系列的研究，致力于更方便更人性化更好用的新的工作计划的填写，使工作计划真正成为工作的好助手！如果您有更多的吐槽，有更好的建议，有更好的表单格式、有更科学的设计…… 请让我们知道！我们期待听到您真实的声音！

截稿日期： 2018年 12月31日

投稿：duanly@seeyon.com /协同给段良艳

稿费丰厚，礼品丰富！

期待你与更多伙伴碰撞出思想的火花！



Tip: 《协同视点》为《协同管理》的半月版