

如何為新世代員工 建立協同環境

遠端辦公 防疫作戰(3)

到 2025 年，多數勞動力都會是千禧世代（millennials），這些數位原住民將深深影響企業協同的方式—未來公司協同將不需要走到同事的位置旁。

文／Jack Gold 譯／葉庭筠

今天大部份企業已不再像幾年前一樣，讓所有員工「整合在同一空間」，當時幾乎所有人都在公司內，而且要和同事聯繫或協同，是真的走到同事辦公室或辦公桌前，或僅僅使用電子郵件或簡單的內部通訊工具。

協同之所以變複雜，原因之一在於未來員工組成及其工作模式。

今天，攸關所有組織的所有運作效率的員工通訊要變得複雜許多。一般公司有20%-35%的員工為臨時僱員，他們獨立作業，通常人都不在公司內。讓這些獨立約聘人員、顧問、第三方合作夥伴甚至客戶得以緊密連結，是確保生產力及整體公司成功的關鍵。

協同變得複雜，是未來員工的組成及其作業風格使然。我們估計2025年一般公司有60%到80%的員工是千禧世代（譯註：1980到1990年代出生者，又稱Y世代），這些數位原生（digital natives）將深深影響員工協同的方式。他們普遍對走到同事辦公桌旁的通訊及協同不感興趣。

他們更喜歡拿起手機打簡訊、視訊通話、或其他電子形式的通訊，而不是面對面講話。此外他們的工作模式各式各樣，不見得符合傳統朝九晚五的上班形態。他們對需要的工有著強烈執著。

我們有必要以安全形式順應這一代員工的經驗。現在企業主想聘僱千禧世代的員工，卻發現他

們竟然回絕工作或是一旦公司未提供他們想要的工具，他們過不久就離職了。員工聽從公司要求的單一工作模式，這想法已經落伍了。這已經是現在進行式了，但大部份企業主卻還沒準備好。

該怎麼確保公司有效協同？

教員工使用消費級協同工具（例如文字通訊、Facebook、Instagram、WhatsApp等）一般並不足以因應企業運作需求。這也可能讓公司敏感資訊一下子就被駭客或「壞人」入侵，或使用者不小心就把資訊分享給了外人，造成公司資料外洩，違反法規甚至更嚴重的後果。

你必須提供一樣好用、功能強大的企業級工具給現有的和未來的員工，這是為了最大化企業工作效率，也是為了保護員工之間的通訊機密性。幸好現在主要廠商都已提供企業級通訊工具以確保協同安全（像是微軟的Teams、思科的WebEx或Slack等）。

協同服務該如何選擇？

現今企業轉型風吹進工作職場之際，企業必須評估未來的員工、通訊及其他協同會是什麼樣態。選擇正確的協同工具，重點在它是否能支援和促進新一代員工協同。這包括以下五種能力：

1. 彈性工作流程(Workflow)：

五個協同工具必須具備的能力：

1. 彈性工作流程。
2. 工作空間客製化。
3. 使用者、App 和資料的安全防護。
4. 對資料萃取的支援。
5. 分析以了解使用樣態。

可針對各種使用者、裝置和應用程式根據一般角色和權責設定解決方案。

2. 工作空間客製化：

可新增自訂的協同「會議室」及必要的進階服務，像是排程、會議的追蹤、筆記、與周邊服務、雲端廠商的連線等等。

3. 使用者、App和資料的安全防護

可使用進階安全及隱私元件來以免沒有任何使用者或企業資料可跑出特定領域，確保完全隔離及防護，以及進階驗證和加密啟動運作。

4. 對資料萃取（data extraction）的支援

能在會議或非正式協同進行時收集所有相關資料，並做成型錄（catalog）成為資料源以提供給需要的用戶甚至整個公司。此外這些都以進階AI完成並自動化執行，而非人工完成。

5. 分析以了解使用樣態

分析哪些在公司行得通、哪些沒效果，再依此修正、改進，以便協同工具能發揮該有的效果。這也是建立彈性化協同策略的最重要關鍵。

這裏提供進階協同方案的例子。思科最近推出WebEx產品最新版本，加入了AI助理功能，以及它剛收購進來的Voicea產品。整合Voice語音辨識產品可使思科的會議產品幾分鐘內完成整場會議的轉錄，完全不需助手手動錄音還忙著要跟上會議談話。

它還可以根據關鍵字搜尋會議，大幅提升企業會議內容的檢索。此外，使用者也可以利用Voicea查

詢，從特定會議中抓到想要的資訊，即使他們本人並未參加會議。思科宣稱，使用這套方案提升30%會議生產力可，並節省6小時人力。

確保安全與隱私

思科新增的其他現代化協同功能包括將驗證與加密金鑰存

放在多個站上，讓國際公司不用擔心發生於一地的資料外洩會殃及整個公司，各地分公司也能因此滿足各地隱私法規。這分散式作法能加以擴大，而實作隔離的區域資料儲存庫，提供公司資料更嚴密防護。

現代化協同工具不僅是提升公司員工使用經驗之必需，也是和外部客戶通訊不可或缺的元素。能將內部協同工具延伸到客戶互動乃是評估哪家廠商的解決方案最適合公司需求的重要條件。例如，思科也致力於將WebEx當成客戶互動／管理工具（即該公司收購的CloudCherry），可用以提升客戶對公司的評價。

協同的最高宗旨

企業對於導入協同工具滿足新生代員工需求務必積極看待，因為千禧世代和約聘員工比例會愈來愈高，在公司佔有更重要的地位。不願提供這類工具的企業可能會面臨員工挫折感升高及生產力低落，進而拖垮整個公司的營運效率。不論你是大公司或中小企業，把協同工具從陽春的電子郵件和內部通訊工具提升到現代化策略，將是企業經營的致勝因素。