

新的工作場域——第二代 遠距工作與未來

當疫情來臨時，企業正在試圖努力實現遠距工作。許多企業已實施了第一代解決方案，然而，隨著第二代解決方案的浪潮成為新選擇，企業將重思其現有的系統。

文／Jack Gold 譯／陳薇真

疫情的早期階段迫使企業重思其工作場域，因為員工轉移至遠距工作。當時許多公司並未為遠距工作革命做好準備，而現今企業應用程式必須要能夠滿足遠距工作，這大幅加速了許多公司的數位化轉型。現在，幾乎每個企業都致力於使員工能夠進行遠距工作。但是，許多企業仍然停留在「第一代」系統中，而修補程式和外掛程式對於未來都必須遠距工作的使用者來說並非最有效的方式。

第一代系統主要由外掛程式組成，這些外掛程式配備了工作所需的獨立功能，如Slack這樣的協作工具在疫情之前很普遍，但在其之後又有了新的意義。多了Zoom、Cisco的WebEx、Microsoft Teams等等，提供內部團隊和外部客戶互動的會議空間。然而，已遷移到現代工作區(Modern Workplace)環境的公司（例如Citrix Workspace、VMware Workspace One）的主要優勢是提供了使用者更為整合的工作區，將許多必需的工具整合至

單一虛擬管理平台。Office套件中的主要供應商（例如Microsoft、Google）開始整合其產品組合，Google打造了自己的Workspace來替代 G Suite、Microsoft整合Teams與 Office 365，加強其功能。

但是，上述這些都增加了複雜度，並增加了IT人員的負擔，他們在試圖確保使用者擁有最有效率的工具來進行遠距工作。而且，許多使用者對於這些工具有各自的偏愛，IT需要處理來自不同組件卻具重疊功能的工具。顯然，這對於企業效率而言並非最佳的操作。

轉移至第二代解決方案

主要的協作和辦公套件供應商正朝著第二代功能邁進，提供了更加完整的整合工具集，並希望限制甚至刪除外掛程式，如同將個人生產力工具整合到一個套件（如Microsoft Office、Google Workspace）中，我們現在看到的例子是將典型的辦公室協作套件擴展為包括支持遠距工作所需功能，

包括：

Citrix Workspace

Citrix能夠以整合的體驗將幾乎所有企業應用程式傳送至任何地點的任何裝置中，並且以最少的IT干預安全地進行傳送，使其能夠支援許多「遠距工作」(Work from Anywhere)的企業。除了高安全性和內建分析功能，其「微應用程式」(Microapps)整合功能使其位於現代工作區的先鋒。Citrix現在計劃透過收購協作管理平台Wrike來進一步擴展該功能，Wrike平台可擴展Citrix平台功能，達到維持現代企業有效營運所需的工作流程管理功能。

Citrix收購Wrike的舉措可補強其現代工作區策略，使其不僅可管理應用程式，而且還可以管理各個團隊的工作流程和資料移動的方式。Citrix Workspace 擴展為涵蓋更廣泛的企業工作模式和需求、管理團隊和任務，並具有整合偏好的工具集的能力，同時保持單一虛



擬管理平台的方式。可預期 Citrix Workspace 在市場中受到歡迎，使 Citrix領先大多數競爭對手。

Microsoft VIVA

Microsoft所謂的「員工體驗平台」旨在擴展向終端使用者提供資訊的方法。它不僅包括其生產力工具套件，還包括以下組件：

- Viva Connections - Teams的擴展/外掛組件，提供內部溝通和存取公司文檔（如政策和權益）的方式。
- Viva Insights - 員工／工作流程監視功能，使管理人員能夠查看團隊的工作狀況、分析效率，並利用趨勢來確定哪些團隊遇到困難且提出建議，並囊括來自Zoom、Slack、Workday和 SAP SuccessFactors 等的資料。
- Viva Learning-訓練和專業發展的解決方案，可匯總公司的學習資源，並包括與 Cornerstone OnDemand、Saba和 SAP SuccessFactors 等學習管理系統的整合。
- Viva Topics - 使用AI進行分

析的外掛程式，分析Microsoft 365和Teams資料並在對話和文件中顯示主題，並能夠整合來自第三方服務（例如

ServiceNow和Salesforce、Viva Topics等）的知識。

儘管 Microsoft VIVA 主要客群為大型企業中現有的 Office 365和 Microsoft 365 使用者，然而，將健康與生產力、協作整合到整合產品中的作法使其在市場上獨樹一幟。

Google Workspace

G Suite起初在消費者和小型企業中非常受歡迎，但在大型企業中，尤其是在公共部門中，它的使用者也在成長，在私人企業中亦越受歡迎。為了使其更具吸引力，Google將產品重命名為Google Workspace，並整合了許多協作工具、管理功能和增強安全性功能。

Google Workspace 提供了企業電子郵件、協作工具，例如 Gmail、Meet、Chat、日曆、雲端硬碟、文件、表格、簡報、表單、網站等。Google Workspace 包括：

- 整合體驗，可將 Chat、Email、語音和視訊通話以及文件協作整合到同一處。
- 新的品牌標識，透過新的品牌和四色圖標象徵連結更為緊

密、更靈活的體驗。

- 量身定制的產品，包括針對需要快速採用的小型企業，以及需要複雜功能與支援的大型企業。
- 先進的安全功能可確保安全通信，並為管理員提供更高的可見度和安全控制。

上述的產品代表現今企業使用的許多獨立產品（如Zoom）將很難與整合的工作場域管理解決方案競爭，長期來看，就像獨立的表格和文字處理軟體逐漸消失，由整合的個人生產力套件取而代之（例如 Microsoft Office、Google G Suite）。透過單個供應商（盡可能）進行整合，不僅使IT操作變得更容易，而且成本和使用者滿意度也更具吸引力。當然，未來也將出現加強套件的利基功能，然而這些功能可能只會短暫出現，因為受歡迎的功能會在短時間內加入套件中。

結論

隨著大型供應商擴大產品範圍，打造現代工作區，並期望提供更為整合的工作環境，我預期未來會有更多的收購。此外，「專精某事」的獨立應用程式將很難在企業部署中長期存活。最終，使用者會更高興擁有單一虛擬管理平台來完成工作，並且只需學習單一界面，而非了解每種工具的各種功能。這將提高工作效率，並減輕對IT和客服的壓力。企業現在必須走向第二代解決方案進行遠距工作，並在未來的1-2年內實現整合的工作區套件。