

電子郵件和應用程式 邁向社群化



前言

就目前的商業運作來說，電子郵件和相關的傳統協同作業應用程式，是少數真正隨處可見且具關鍵任務性的通訊工具。就像電話，我們很難想像工作場所沒有電話可用的情況。

電子郵件一開始的設計是為方便一對一通訊，但現在幾乎已應用到每個領域，從廣播通訊，到專案、資訊和企業流程管理，包羅萬象。這種情況造成了資訊超載，再加上新型社群協同作業工具的出現，再再突顯出電子郵件目前在商業使用上面臨的重大挑戰。

儘管存在這些挑戰，電子郵件使用率預期仍會持續成長，只不過成長速度將比不上其他新推出的功能，像是部落格、微網誌、維基、社群檔案分享、社群通訊和視訊協同作業等。電子郵件將朝著整合這些新型工具的方向演進，繼續擔任關鍵的商業協同作業工具。現在的電子郵件有如「萬用工具」，在電子郵件朝社群化體驗演進之後，使用者將轉換到整合的商業協同作業環境，可以流暢選用正確的工具來完成適當的工作。

IBM® Notes® 和 IBM Domino® (「Notes and Domino」) 軟體是這股演變力量的先驅。Notes and Domino 軟體以 20 多年來在協同作業領域的領導地位為建構基礎，提供商業備妥的開放式標準平台，協助公司打造社群企業。此平台具備使用者熟悉的工作介面，可加快新興工具的採用速度。此外，平台確實有助於帶來真正的商業價值，和穩定的投資報酬率。本白皮書將檢視現今企業的協同作業狀態，並帶領您了解 IBM 如何看待協同作業的演進，以及 Notes and Domino 軟體如何在新的協同作業方程式中發揮作用。

傳訊和協同作業在現今企業的狀態

現在所有工作場所都仰賴電子郵件作為重要的商業通訊工具，幾乎無一例外。從第一封電子郵件訊息於 1971 年透過 ARPANET 寄出的初創時期起，電子郵件現在已經擴展成為最重要的商業通訊工具。據估計，2012 年每天寄出的企業電子郵件訊息多達 1160 億封，且其使用率預期還會持續成長¹。電子郵件數量如此龐大，新型社群工具相較下顯得微不足道。每天約有 25 億篇 Facebook 貼文² 和 4 億篇推特貼文³，但單就商業電子郵件而言，數量仍是公司和個人社群媒體使用量總和的百倍以上。

電子郵件有許多優點，使其適合用於商業協同作業：

- 伺服器技術和網路延遲的改善，使電子郵件幾乎可即時送達，即使公司分散在世界的兩端，電子郵件送達也只需數秒
- 標準受到普遍支援，使電子郵件廣為全世界使用，而且仍在持續演進，加入定期發佈且獲多數廠商支援的更新項目，例如安全主張標記語言 (SAML) 和 OAuth 等
- 可從任何運算裝置存取，並可透過多數的企業安全基礎架構使用
- 定義完善的商業安全規則和控制支援，包括加密、垃圾郵件過濾、防毒過濾、由規則及使用者定義的過濾、備存和稽核
- 彈性應用於一對一和一對多的通訊，並用於轉寄訊息，持續地進行話題的對談

然而，伴隨成功而來的，卻是重重挑戰。越來越多使用者對協同作業工具感到沮喪，尤其是電子郵件工具。平均來說，每位員工每天花至少四分之一的時間在管理電子郵件⁴。曾有數十個專門討論個人生產力的部落格和出版品，發表過數百篇，甚至數千篇文章，內容都在提示使用者如何提升日常電子郵件的管理效率。

而公司面對的問題，除了生產力下滑，還有高昂的 IT 管理成本。無論是來自內部部署或雲端，就算是最基本的商業備妥電子郵件服務，每位使用者每個月都得花費不少費用，而且成本還會隨著公司添購支援服務而提高，包括 IT 支援、服務台、訓練、教育、安全等等。

儘管成本高昂且讓人困擾，但電子郵件仍是維持商業運作的重要工具：

- 美國有 83% 的知識工作者認為，電子郵件是他們工作成功和維持生產力的重要工具，比例甚至超越電話 (81%)。只有 33% 認為即時傳訊很重要，偏好使用推特(Twitter)者則更少 (19%)⁵。
- 美國有 78% 的知識工作者表示，電子郵件使用率提高，已超越語音會議 (69%)、網路會議 (67%)、即時傳訊 (64%)、社群媒體網站 (61%)、簡訊 (58%) 和視訊會議 (54%)⁶。
- 受訪的電子郵件使用者中，有 86% 使用電子郵件作為尋找文件的搜尋工具，或從收件匣或封存中尋找資訊⁷。
- 在工作場所各種形式的協同作業中，包括交換文件 (91%)、安排會議 (89%)、索取資訊 (88%)，以及分享觀點和意見 (72%)，偏好使用電子郵件的比例高於社群媒體⁸。
- 78% 的電子郵件使用者表示，社群媒體並未減低他們仰賴電子郵件與客戶往來的程度，另外有 76% 表示，社群媒體並未減低他們仰賴電子郵件與同事溝通的程度⁹。
- 74% 的資訊工作者認為，電子郵件的資訊要比透過社群媒體分享的資訊更為可信¹⁰。

如此看來，企業和使用者都認為電子郵件在商業協同作業中將持續扮演重要角色，但電子郵件究竟該如何在這個日益複雜的商業協同作業環境中演進？

不斷變遷的協同作業環境

總體經濟環境中有三項基本變遷從根本改變了企業的運作方式，進而改變了協同作業方式：

- **員工越來越工具化**。全球的智慧型手機出貨量現在已經超越桌上型電腦，到 2013 年，行動訂閱服務的數量將超越全球人口數¹¹。此外，員工都期望雇主能開放工作場所的裝置支援，我們稱之為「自帶設備上班」(BYOD) 現象。
- **員工越來越互連化**。人們使用裝置，隨時隨地連線到各種社群和專業網路。六大社群網路的使用者已經超過 20 億。根據 Nielsen 估計，使用者平均花 20% 時間使用桌上型電腦，另外 30% 時間則用行動式裝置上社群網路¹²。
- **員工越來越智慧化**。人們運用行動式裝置的功能；運用社群圖譜，亦即一般所謂的全球人口關係對照圖；運用產生的龐大資料量 (多數存在雲端)，做出更明智的決策。根據估計，光是 2012 年就產生多達 1 皆位元組 (Zettabyte, ZB) 的資料，其中多數來自社群網路活動¹³。

IBM 將工具化、互連化及智慧化這三項變遷所造成的結果，統稱為「智慧的地球」。在智慧的地球上，這些變動能夠成為商機，創造真正的競爭區隔和正面的業務績效。而面對這商機最重要的回應方式，就是轉型為社群企業。

什麼是社群企業？

社群企業就是運用社群網路技術將人脈網路與商業智慧作連結，啟動人脈網路，將相關的內容和專業知識套用到商業程序，進而改善並加速工作的完成效率，同時從投入的時間得到最高的投資報酬率。

成為社群企業，可以解決現今員工所面臨的重大挑戰，進而改善生產力。

- 疲於面對變動，對現有的變更管理專案不再有感員工，需要更快作出更正確的決策。
- 互連化程度越高的員工，對創新能量的需求也越高。員工需要與更廣泛的網路互動，網路內包括同事、承包商、約聘人員或兼職員工、合作夥伴、廠商、公司機構，還有客戶及其他利害關係人。
- 組織持續縮減教育訓練費用，但另一方面仍希望能夠提高員工向心力。提供現代化、直覺化的協同作業工具，更緊密迎合員工在個人生活中使用的工具，才能真正持續提升他們的技能。

面對這股壓力，在選擇基礎架構時也需要加入更多彈性。企業都想為使用者部署協同作業工具，使其能夠充分運用，而非破壞現有的基礎架構，讓投資符合未來需求。除了支援不斷新增的工具和裝置，企業也必須持續保護企業資產、使用者安全和智慧財產。

演進電子郵件功能以提高工作場所社群化程度

工作場所不斷變動，技術持續演進，電子郵件和相關的應用程式為了在社群化的工作場所中保持關聯性，應該要如何演進？

「過不久，電子郵件和社群網路將不再是兩個獨立的個體。電子郵件將...以不同風貌呈現，整合度更高。」

—Gartner 資深研究分析師 Neha Gupta¹⁴

如前所述，行動式裝置、社群網路和雲端這三大衝擊工作場所的關鍵趨勢，為電子郵件和相關應用程式開啟了康莊大道，讓它們持續為智慧的地球做出貢獻。

社群化的電子郵件和應用程式體驗，可善加利用社群網路技術對商業程序和員工期許的影響。進而直接影響電子郵件和商業應用程式的外觀、操作方式與行為。

包括更簡潔的使用者介面、「漸進式展開」（指功能表和其他選項只在必要時顯示），以及透過 OpenSocial 小組件，從使用者介面上直接將應用程式整合到社群環境。

社群化電子郵件體驗也必須將行動式裝置考量在內。行動式裝置的電子郵件和應用程式回應了員工不斷增加的要求，讓他們能帶自己的裝置到工作場所，將工作和個人生活作更好的整合。企業也有所回應：83% 的 IT 部門表示，他們允許員工使用自己的行動式裝置存取企業電子郵件帳戶¹⁵。高效率的行動協同作業的意義，不只在於簡單的「推送」；還包括自訂使用者介面和資訊存取，將行動式裝置的特殊功能考量在內。

社群化電子郵件體驗也必須將雲端納入考量。雲端技術的進展，使電子郵件和應用程式能以彈性的方式交付，以便快速反覆運用功能和介面。雲端也能為 IT 帶來額外的好處，包括透過虛擬化，減少部分的固定資產並降低成本。如此一來，擁有專業技能的 IT 主管就能將時間用在較具策略意義的活動上，而不只是為有需求的使用者提供特定的服務台支援。

想要輕鬆實現可運用社群網路、行動式裝置和雲端的高整合度電子郵件體驗，必須將電子郵件納入更廣泛的社群協同作業平台。電子郵件不能只是企業使用者個別使用，無法相通的應用程式，社群化電子郵件體驗仰賴的是從使用者和伺服器層級，整合社群企業的端對端平台。如此就能更輕鬆整合現有的工具與新工具，也能打造基礎，建構新的加值型商業應用程式和服務。

社群化程度更高的電子郵件體驗，屬於社群企業平台的一部分，能夠帶來實際的好處。社群技術，尤其是已經整合至電子郵件和其他協同作業工具的技術，最多可提升 25% 生產力¹⁶。社群化電子郵件體驗改善生產力和效率的來源包括：

- **改善員工效率。**員工在彈指之間便能取得資訊，不需要切換電子郵件和其他應用程式，除了降低「環境定義切換成本」，還能減少其他造成生產力中斷的情形，更快速做出更明智的決策。
- **提升創新。**員工可以從更多管道獲取創意，更輕鬆分享專業知識，更輕易搜尋其他人的專業知識。
- **減少對正式教育訓練的需求。**員工可以從實作中學到更多，因為他們使用的工具「就是可用」(just work)，就像他們在辦公室以外個人日常生活中所用的工具。
- **提高基礎架構的彈性，將 IT 從「服務台」變成「致勝點」。**讓 IT 成為建立商業價值的策略夥伴，而不只是從人們不想用的工具中壓榨出價值。

然而，社群化電子郵件體驗究竟是何樣貌？沒錯，技術持續飛快創新，關於社群化電子郵件體驗的真正定義，目前尚無普遍共識。不過，擁有數百位客戶經驗的 IBM 能夠辨別出核心的功能組合，滿足更具社群關聯性的電子郵件體驗需求。

社群化電子郵件功能	起始點	改善	最佳做法
社群檔案分享	<p>社群檔案分享可取代附件；在檔案中加入註解，使註解與檔案相關聯，而非電子郵件；使用連結，而非附件。</p> <p>範例：IBM Notes 8.5.3 側邊工具列中的 IBM Connections 雲端檔案分享功能</p>	<p>直接從電子郵件預覽儲存在檔案分享服務中的分享檔案。</p> <p>範例：透過 IBM Connections 雲端檔案分享和 IBM Notes 9 Social Edition 啟用的 OpenSocial 工具，觀賞影片或預覽文件。</p>	<p>直接且動態地在文件上進行編輯，完全不用離開電子郵件訊息。</p> <p>範例：IBM Notes 9 Social Edition 內直接使用 IBM Docs 編輯 Office 文件</p>
完整的個人資料	<p>取得豐富完整的個人資料，包含自動更新的動態個人資料、相片、最新狀態和社群關係，進而取代靜態的企業目錄。</p> <p>範例：IBM Notes（含 IBM Sametime® Entry 軟體）內的 IBM Connections 名片</p>	<p>直接從名片啟動通訊（聊天室、音訊、視訊和線上會議）。</p> <p>範例：透過 IBM Connections 名片啟用 IBM Sametime Advanced 軟體</p>	<p>直接在電子郵件內啟動對話，無需開啟其他的用戶端。</p> <p>範例：可直接在電子郵件訊息內啟動視訊會談的 OpenSocial 工具</p>
微網誌和活動串流	<p>直接從電子郵件環境讀取狀態更新，並分享至範圍更大的網路，以免資訊埋沒在電子郵件內。</p> <p>範例：IBM Connections 個人資料所用的 IBM Notes 8.5.3 資訊看板應用程式</p>	<p>從傳統的電子郵件排序方式（例如，先進先出、依日期排序、依名稱排序、依大小排序、依標題排序）切換為活動串流，將網路更新整合至電子郵件</p> <p>範例：IBM Notes 9 Social Edition 活動串流</p>	<p>運用社群分析工具使收件匣更加智慧化，根據您的行為和規則判斷出最重要的訊息。</p> <p>範例：將社群分析工具應用至 IBM Connections Mail 和 IBM Notes 軟體</p>
從其他應用程式存取訊息	<p>如果您花很多時間待在社群入口網站，可直接存取傳訊功能（例如，讀取、回覆、撰寫、轉寄、發送和檢查行事曆），無需離開社群入口網站，進入電子郵件用戶端。</p> <p>範例：IBM Connections Mail。</p>	<p>使用表面核心傳訊作為特定商業程序應用程式內的環境定義服務。</p> <p>範例：採購專業人員的環境定義電子郵件，用於企業資源規劃或供應鏈管理應用程式內，例如 SAP 解決方案</p>	<p>加入資料分析工具，協助進一步依據實際行為和工作專案將訊息環境定義化為優先順序，而非使用以寄件者、日期/時間或主旨行等中介資料為基礎的預設規則。</p> <p>範例：銷售專業人員的環境定義電子郵件，用於存取銷售力自動化應用程式，並依成交價值和銷售階段排序</p>

社群化電子郵件功能	起始點	改善	最佳做法
線上狀態和即時通訊	<p>查看電子郵件收件者的狀態為線上、離開、會議中或勿打擾。</p> <p>範例：IBM Sametime Entry 與 IBM Notes 軟體的整合</p>	<p>按一下就能啟動即時聯繫：文字聊天、音訊聊天、視訊聊天、網路電話 (VoIP)、線上會議等。</p> <p>範例：IBM Notes 軟體內嵌的 IBM Sametime Advanced 軟體及 Polycom 視訊會議</p>	
行動式裝置	<p>在 iPhone、iPad、Android 手機、Android 平板電腦、Windows 8 手機和 BlackBerry 等使用者選用的裝置上，使用電子郵件、待辦事項清單和其他傳訊應用程式。</p> <p>範例：IBM Notes Traveler 軟體</p>	<p>提供所有傳訊應用程式至相同的行動式裝置。</p> <p>範例：IBM Notes 9 Social Edition 中的 IBM Notes 瀏覽器外掛程式</p>	<p>輕鬆自訂商業訊息和其他應用程式，以使用於特定的行動式裝置。</p> <p>範例：IBM XPages 技術、IBM Worklight</p>
整合公共社群網路和其他啟用社群化功能的應用程式	<p>從電子郵件資訊看板應用程式，查看社群網路狀態更新和 RSS 資訊，同時更新自己的狀態。</p> <p>範例：IBM Notes 軟體內的 Wildfire、Twitter、Facebook、LinkedIn、RSS 資訊看板應用程式</p>	<p>透過活動串流，將社群串流直接匯入電子郵件，並對串流執行動作。</p> <p>範例：IBM Notes Social Edition 內適用於 Facebook 或 LinkedIn 或 Google 閱讀器的 OpenSocial 工具</p>	<p>透過 OpenSocial 工具，整合公共社群網路和任何應用程式。</p> <p>範例：將支出報告核准書當作嵌入式表單傳送，以供核准、退回，寄回修改，完全不必離開電子郵件訊息</p>
社群行事曆	<p>將個人和工作用的行事曆匯入單一畫面。</p> <p>範例：將 iCalendar 資訊饋送匯入 IBM Notes 8.5 行事曆，並使用色碼區別資訊饋送</p>	<p>跨越防火牆，整合雙向同步高度安全的行事曆，並遵守企業原則。</p> <p>範例：行銷和外部夥伴在籌備活動時能建立並管理動態的群組行事曆</p>	<p>透過團隊分析工具，查看會議參與者的社群詳細資料，包括時區、組織圖關係、最近的貼文和新聞資訊饋送等。</p> <p>範例：IBM Social Networks and Discovery 技術、團隊分析工具</p>

社群電子郵件和社群應用程式實際運用範例

朝社群化演變的電子郵件究竟是何樣貌？好消息是，現在有許多組織已經開始實現社群化程度更高的電子郵件體驗。頂尖的企業和組織已經將工作模式轉換成更具環境定義、整合度和社群化的傳訊環境，並從轉換中獲得可觀的商業成果。

Nicrometal 是波蘭最大的廢金屬回收公司，在未增加員工人數的情況下，公司將每位員工負責管理的供應商數量從 30-40 家增加到 200 家，協助公司擴展。

Practice Plan 是英國自訂品牌牙科醫療規劃的供應商，他們提供許多產業支援服務，協助牙醫推廣自有品牌，發展自己的業務。該公司實作採用 IBM Notes and Domino 軟體的解決方案，可在 70 分鐘內收集 60 萬份病歷，並能擴充至一百萬份以上的病歷，而不耗盡 IT 系統或商業程序的資源。

Interhandler 設立於波蘭，是 JCB、Rubble Master 和 SAME 車輛、機具、設備及備用零件的獨家授權經銷商。該公司的交貨時間平均縮短了 30%。

LaVan & Neidenberg 法律事務所專事失能補償和長期失能案件，客戶為美國各地的退役軍人和社會保險失能申請人。轉換為社群化程度更高的協同作業環境後，該事務所為退役軍人進行分析和申請賠償的速度加快了 66%，因此可更快幫助更多需要幫助的人。

Max Sibbern 為丹麥最大的浴室裝設配管及衛生設備安裝公司之一，該公司實作客戶關係管理解決方案之後，更能專注在客戶的要求及意見回饋，有效提升客戶服務。

AP7 是位於瑞典的退休基金管理公司，負責為瑞典儲蓄戶保管龐大的退休基金資產。該公司將直通式處理率提升至 99%，同時提高對退休基金持有人的責任能力控管。

立陶宛的分層式公共衛生基礎架構需要速度更快、更有效率的流行病報告能力，以保護大眾抵抗傳染病的散播。立陶宛衛生部建置了電子報告系統，將全國性資料的編製時間從一週縮短到兩小時以內，提高該部門對抗疫病爆發的行動能力。

Intelligent Data Services 協助客戶建立自訂的電話銷售、電話調查和 Web 資訊解決方案，提升銷售和營收潛力，進而改善市場行銷的成效。該公司將行政助理與撥出通話人數的比例從 1:3 提高至 1:20，大幅縮減成本，並增加競爭優勢。

IBM Notes and Domino 軟體：社群化電子郵件和應用程式平台

IBM Notes and Domino 軟體以直覺化的使用方式，整合電子郵件、行事曆、聯絡人、待辦事項清單、小組園地、社群網路、商業應用程式和其他重要功能，不僅具備經過實證的豐富安全功能，更支援 IT 原則和風險需求。此外，IBM Notes and Domino 軟體擁有的不只有傳訊功能，它同時也是先進的快速應用程式開發和部署平台，統合開發人員需要的所有工具，可供快速設計、開發、部署、管理及整合協同作業、工作流程導向的部門應用程式。

IBM Notes and Domino 軟體將所有功能整合至單一套件，成為 IBM 社群企業平台的核心元件。不同於其他廠商的單點解決方案，IBM Notes and Domino 軟體和 IBM 社群企業平台透過簡單但高安全的方式，將資訊、專業知識及深入見解整合在一起，協助改善員工效率，並提高商業成效：

- **節省時間**，透過資訊與互動的整合及合併，大幅提升員工的效率和生產力
- **改善決策制定**，即時執行，採用社群化程度更高的方式，使資訊和專業知識更容易被找到

- **建立員工向心力**，透過易於使用的協同作業工作環境，合併商業與社群應用程式，並輕鬆擴展至即時和視訊協同作業
- **減輕企業安全風險**，透過標準化的跨平台存取，取得開放式標準的商業級工具和多重安全功能

IBM Notes and Domino 系列是一套整合式產品組合，其中包含：

- **用戶端軟體**：IBM Notes 和 IBM SmartCloud Notes 軟體提供豐富多元的用戶端體驗，而 IBM iNotes® 解決方案則提供輕量型瀏覽器型用戶端。
- **伺服器軟體**：IBM Notes 和 IBM SmartCloud Notes 軟體提供豐富多元的用戶端體驗，而 IBM iNotes® 解決方案則提供輕量型瀏覽器型用戶端。
- **行動存取**：IBM Notes Traveler 和 IBM Mobile Connect 軟體透過「推送式」電子郵件和協同作業服務，建立行動化的工作環境。
- **開發人員工具**：IBM Domino Designer 軟體、IBM XPages 技術和 IBM XWork Server 能夠促成新應用程式的設計及開發，並與其他的商業和社群應用程式整合，此外還能將現有的應用程式針對 Web 瀏覽器和行動式裝置進行現代化。
- **安全軟體**：IBM Notes Protector 軟體可協助保護傳訊環境。

為何選擇 IBM？

Lotus Notes 軟體問世超過 20 年，協助建立了商業群組協同作業軟體市場，而 Lotus Development Corporation 則是帶動 NoSQL 資料庫技術趨勢的領頭羊之一。此外，IBM 持續運用 OpenNTF 和 XPages 技術等開放程式碼支援引領開發，並不斷致力於 SAML、OAuth、OpenSocial 和 Linux 等開放式標準。

Notes and Domino 軟體一開始便提供非常精細的自訂化能力和原則控制，能夠滿足企業特定的商業需求。它並非「一體適用」的解決方案，而是提供標準的部署選項，讓使用者輕鬆自訂以快速完成部署和管理，同時允許使用者進行廣泛的控制和自訂整合。

IBM 提供了先進快速應用程式開發和部署 (RADD) 平台，針對協同作業、工作流程導向的部門應用程式進行最佳化，IBM 協力廠商為 Notes and Domino 軟體提供數十萬個自訂的關鍵業務應用程式，構成一個豐富的生態系統。易於使用的視覺設計工具、應用程式範本和開放式標準支援，可讓內部開發人員、獨立軟體廠商和系統整合商快速設計、開發及部署新的應用程式，並可將其整合至現有及未來的應用程式，或將現有的應用程式針對網頁瀏覽器和行動式裝置進行現代化，而且從單一平台就能執行上述所有工作。

IBM 也擁有最完善且直覺化的最佳使用者介面組合，可在桌上型電腦，及最新的智慧型手機和平板電腦等多重裝置上使用。

IBM 於四年前推出 IBM Connections，持續創新並引領協同作業市場，並快速成長為商務社群軟體市場的龍頭。在 IDC 排名中，IBM 連續三年穩佔全球社群平台廠商市佔率第一的寶座¹⁷，而且是公認的行動協同作業領導者。

IBM 的世界級研究團隊並有能力提出新的見解和建議，包括 IBM Watson™ 之類的技術。IBM 不斷引領創新，連續多年成為擁有最多專利的單一公司¹⁸。

相關資訊

如需進一步瞭解 IBM Notes and Domino 軟體如何協助貴公司轉型為社群企業，請造訪：ibm.com/NotesDomino

此外，IBM 全球租賃事業部能助您以最符合成本效益與最適切的方式，取得企業所需的軟體功能。我們會與符合信用資格的客戶合作訂定租賃解決方案，符合您的商業和發展目標、啟用有效的現金管理，降低您的總擁有成本。IBM 全球租賃事業部資助重要 IT 投資與推動企業向前邁進。如需相關資訊，請造訪：ibm.com/financing

- 1 根據 IBM 針對全球 8 億個使用電子郵件的工作者所作的統計；「Results of a Survey on the Use of Email, Social Networking and Other Applications」，Osterman Research 於 2010 年 4 月發表。
- 2 「Facebook Is Collecting Your Data—500 Terabytes a Day」，GigaOM 於 2012 年 8 月發表。
- 3 「Twitter Hits 400 Million Tweets per Day, Mostly Mobile」，CNET 於 2012 年 6 月發表。
- 4 「How Smartphones and Tablets Are Adding Two Hours to Our Working Day」，The Daily Mail 於 2012 年 9 月發表。
- 5 「How We Work: Communications Trends of Business Professionals」，Plantronics 於 2010 年 9 月發表。
- 6 同上。
- 10 「Information Workers Becoming ‘Inbox Workers’ as Reliance on Business Email Grows」，Mimecast 於 2012 年 11 月發表。
- 11 「Mobile Subscriptions Poised to Outnumber the World's Population」，CNET 於 2012 年 7 月發表 (http://news.cnet.com/8301-1035_3-57475098-94/mobile-subscriptions-poised-to-outnumber-the-worlds-population)。
- 12 「State of the Media: The Social Media Report 2012」，The Nielson Company 於 2012 年 12 月發表 (<http://blog.nielsen.com/nielsenwire/social/2012>)。
- 13 「Data on Big Data」，Marcia Conner 於 2012 年 7 月發表 (<http://marciacconner.com/blog/data-on-big-data>)。
- 14 「Gen Y Shuns E-Mail, Becomes E-Social」，The Economic Times 於 2011 年 1 月發表。
- 15 「Trends in Enterprise Mobility」，CompTIA 於 2012 年 3 月發表。
- 16 「The Social Economy: Unlocking Value and Productivity Through Social Technologies」，McKinsey Global Institute 於 2012 年 7 月發表。
- 17 「Worldwide Enterprise Social Software 2011 Vendor Shares」，IDC 於 2012 年 6 月發表。
- 18 「Patent Grants Hit All-Time High in 2011; IBM Leads the Way」，CNET 於 2012 年 1 月發表。



台灣國際商業機器股份有限公司

110 台北市松仁路7號3樓

軟體事業處

技術諮詢熱線：0800-000-700

© 版權所有 IBM Corporation 2012

台灣印製

2013 年 2 月

IBM、IBM 標誌、ibm.com、Notes 和 Domino 是國際商業機器股份有限公司 (IBM) 在全球多個地區註冊的商標。其他產品和服務名稱可能是 IBM 或其他公司的商標。IBM 最新的商標清單，請造訪 IBM 網站的「版權及商標資訊」，網址為：ibm.com/legal/copytrade.shtml

本文為發行當日的最新資訊，IBM 得隨時變動。部份國家可能未供應所有產品與服務。

本文提及的效能資料和客戶範例僅供說明之用。實際績效將因配置方式與作業條件而異。

本文所載資訊僅以「現狀」提供，不包括任何明示或默示之保證，包括未對可售性、符合特定效用及未涉侵權提供任何保證。IBM 產品保固係根據其隨附合約條款。



請回收