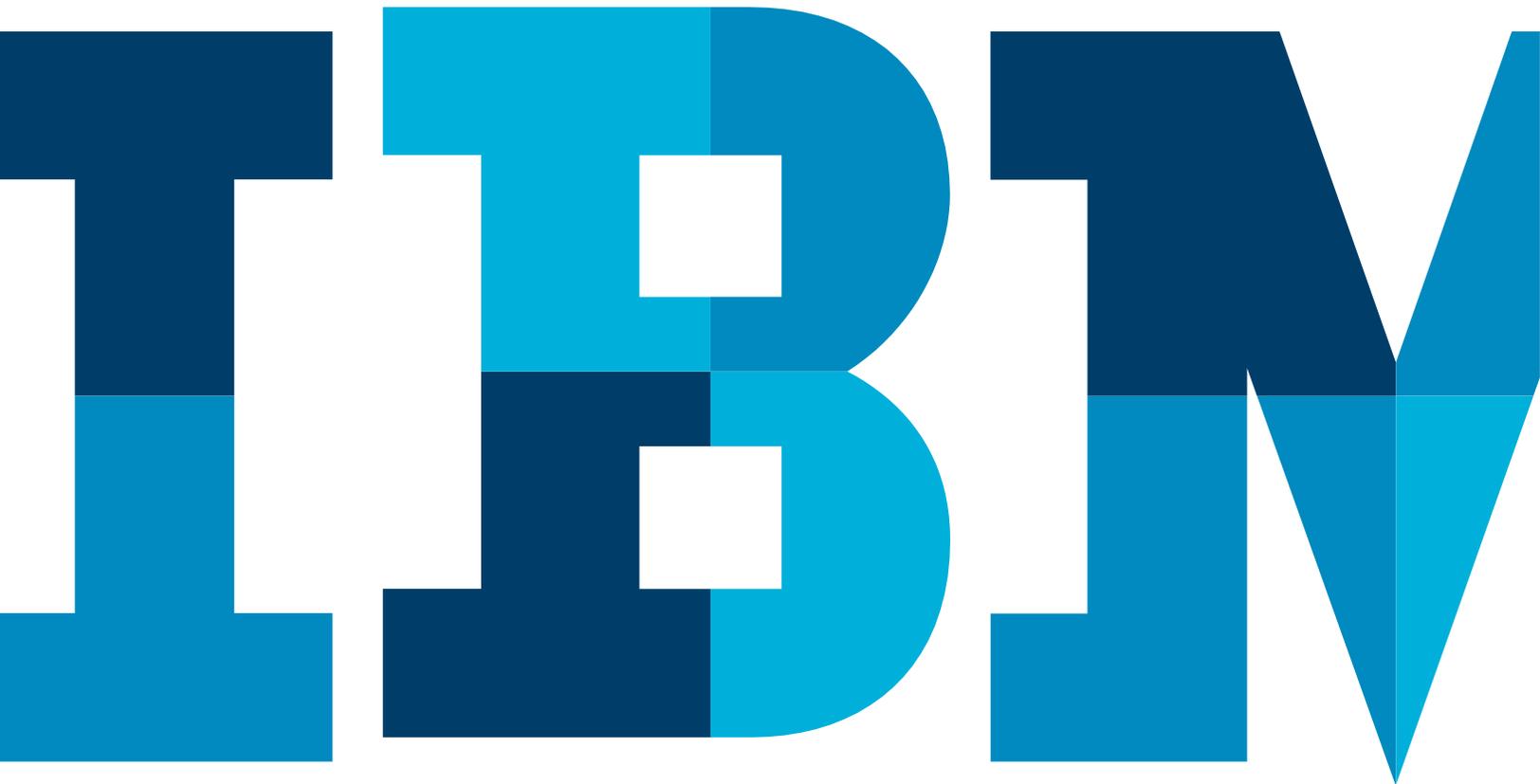


IBM

使用IBM Connections支持 社交商务可获得惊人回报

五个成功案例



IBM

创建深入的关系和丰厚的回报

业务成功取决于人——相互连通的人、分享观点的人、培养信任的人。员工想到了简化流程的新方法并且告诉了他或她的直接主管。产品开发人员收集客户反馈信息并且将其传达给设计部门。消费者发现了一个品牌并且购买了这个产品。业务关系就这样一环扣一环的建立和培养起来，为持续业务增长和盈利奠定了基础。

绩效超越其他公司的企业任意抓住机会来部署下一代企业通信与协作产品来帮助员工培养和维护这些关系。他们意识到在这个移动企业环境的大形势下，现在朝着社交商务转变的时机已经成熟。社交商务能够创造提高员工生产率、加快创新速度及深化客户关系等优势。

看到期望与需求的变化

新兴社会协作技术向企业通信设施中的快速融合体现了业务方式发生根本变化的因果效应。员工、客户、合作伙伴及股东都希望开展有意义的、能够带来正面社交体验的工作场所互动及市场交易。此外，他们还希望其他人能够即时联系上自己。电话、电子邮件及其他传统的通信工具负担过重，需要通过扩展与新型协作体验工具共存才行。

此外，随着员工开始在全球范围内及偏远地区开展工作——工作与私人时间的界限继续模糊——人们非常需要通过更加有效的方式来交换信息和交流观点。他们必须能够随时随地通过首选设备和界面召开会议、共享观点、开展交易和购买商品。

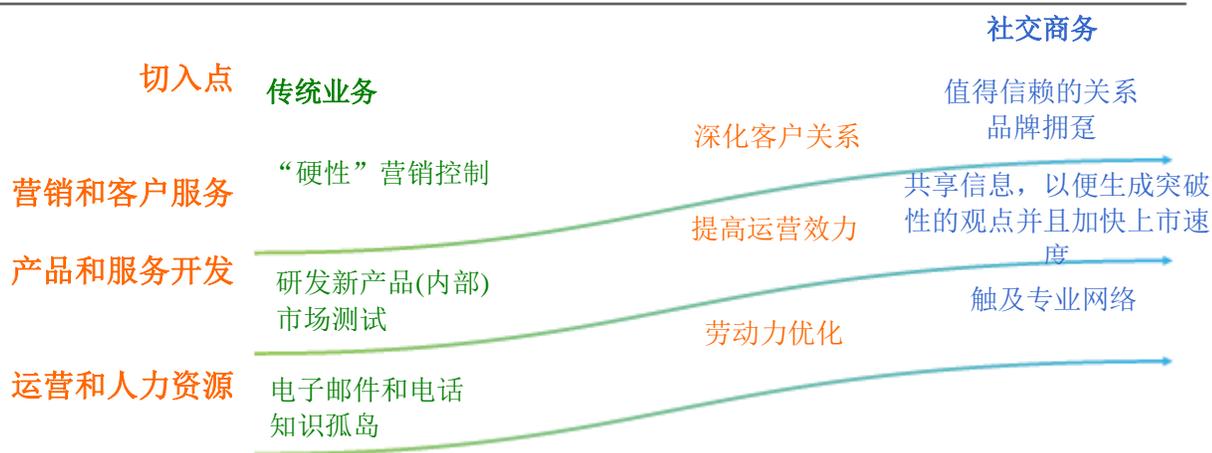


图1: 虽然每家企业朝着社交商务开始转变的切入点不同，但每家社交企业都能通过提高传统通信与协作网络的效率、可靠性和灵活性来创造更高价值。

今天成为社交企业的优势

社交企业通过激活人脉网络实现自我转型。无论是通过在线社区和会议、团队空间、博客、维基、个人档案还是通过其他社交工具，人们都能开发出新工具以便超越传统组织结构或通信方法的界限来构建和利用他们的网络。信息也变得越来越透明、越来越容易存取，从而构筑了全新的知识和专业能力库，推动人们更加高效地开展任务并且提高了互动的响应性、可靠性和熟悉性，以致公司作为一个整体变得越来越灵活、忙碌、富有创造力。

实施社交软件的关键是为您的社交商务计划设置明确可行的目标并且将社交工具嵌入到基于角色的现有流程中，以便实现下面几个最终目标：

- 高效的劳动力：运营、人力资源及其他部门都能通过增强知识捕获、专业技能查找和协作能力来提高员工的总体生产力和工作满意度。差旅、培训和电话会议等成本也将有所降低。
- 加速创新：产品研发团队能够快速实现观点共享与发现，还能转变他们所生成的观点、共享战略并且收集主要客户及合作伙伴提供的反馈。
- 深化客户关系：即刻访问内容和专业知识使客服代表能够提高工作效率并且提供更高质量的服务。营销和销售部门将有更多的时间与客户打交道，专注开展以客户为中心的计划。

早已开始朝着社交商务进行迁移的许多公司现在都已开始获得收益与回报，包括IBM。本文讲述的五个成功案例明确证明了从战略的角度将全新社交软件和工具集成到您的流程中 — 并且改变您的企业文化来支持这些变更 — 能够快速获得可观回报。

案例1：销售和客户服务得到社会回报

简介

领先的医疗保健运营商，拥有数百万会员和超过3,000名员工。

挑战

现在，健康保健供应商在改进客户服务、提高员工生产力及增加会费等方面面临前所未有的巨大压力。但是，能否实现这些目标取决于供应商能否通过有效的流程和信息技术为通信、协作和知识管理提供支持 — 也是这家保险公司最迫切需要做出重大改进的领域。

销售人员将大部分时间都用在了查找信息和专业知识等乏味的工作上面，没时间与潜在客户打交道，导致赢单率不断降低。此外，员工孤立在本部门和工作场所中，很难与专家连通。重复的工作浪费了时间和金钱。正如一名员工所说：

“等我们知道已有类似项目开始实施时已经为时已晚。”与许多其他的公司一样，这家公司的员工也面临利用现有资源开展更多工作的压力。公司指出：“我们不能增加人手，但我们的目标越来越高。”随着公司过分依赖通过电子邮件来管理这些复杂的互动与通信和协作流程，这些挑战愈演愈烈。据一名员工说：“电子邮件发起的会话令人头晕眼花！”

解决方案

为了解决直接影响生产力、客户服务及会员销售额的此类问题，这家保险公司开始通过IBM社交软件转型内联网。这个专项项目是从包含具体金融影响规划和分析的战略开始的。

项目组评估了将内联网门户中枢与IBM社交软件及协作功能集在一起提供社区、团队空间及实时通信的影响。通过将IBM Connections用作在线体验的核心组件，员工可从具有搜索功能的在线社区、会议室、FAQ和文件共享系统中轻松接入信息。员工个人档案和档案搜索工具可将员工与整个企业中的专家连通起来，就像博客、自助服务论坛及可供搜索的已解决问题历史记录一样。协作和消息传递功能可将现场与远程工作人员实时链接在一起，从而同时提高他们作为团队成员及个体的生产力。

更快速、更透明的访问信息和专业知识来处理客户索赔与健康问题对客服人员尤其有利。这方面的改进有望会增加公司的推荐客户数量和客户维系率。销售人员也会通过轻松访问信息和专家及更加动态的嵌入式协作工具来提高生产力，从而有望完成更多的销售交易。

成效

这个项目给销售、客服及其他部门员工提供的增强型web体验预计可在未来三年创造1200万美元的经济收益。

- 节省390万美元的成本，包括降低培训费、电话费、第三方托管的web会议成本、开会的差旅费、及硬拷贝的印刷和分发成本。
- 节省810万美元的其他成本，包括通过提高销售赢单率而实现的会员增益以及通过加速信息搜索和高效协作而实现的生产力增益。

案例1的预计回报： 3年实现1200万美元的经济收益

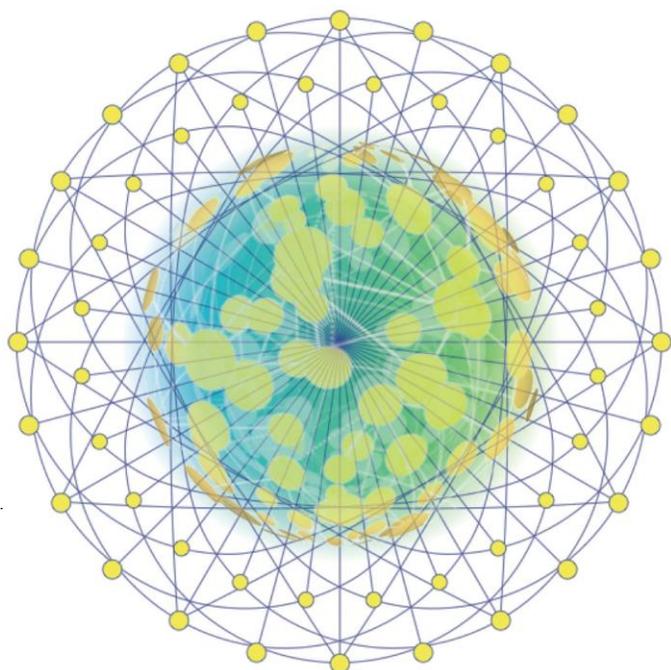
案例2：个人消费品公司加速实施全球研发

简介

大型跨国个人消费品公司，拥有超过1万名全球研发(R&D)人员。

挑战

公司面临三重挑战：缩短开发周期、优化劳动力、推动创新。公司遇到的阻力包括：分散的员工和工作站点之间难以协作。一名员工指出：“每当电话月会结束后，我都要花费4-5个小时通过电子邮件回答问题；经常是重复的问题。”另一面员工则说：“社区建成之前，我们的默认通信工具是电话。”此外，专家经常不在园区内，导致项目进展缓慢并且无法复用最佳业务实践和设备。“我们需要缩短开发周期，一个园区的真正价值体现在允许您了解另一个园区的工作上面”，一名公司员工指出。



解决方案

在IBM的帮助下，公司负责人评估了IBM Connections如何能够帮助全球研发机构提高新产品创新能力、增强开发流程并且加速将新产品推向市场。这次的商业价值评估考察了解决方案的协作用例及其对全球所有研发园区和站点的经济影响。

IBM Connections使研发人员能够建立活动社区、发起对话、发现专业知识并且与其他位置的同事建立互信关系。活动列表中收集了所需的全部信息、文档和记录，以便进一步实现特定目标。当问题出现时，个人档案搜索功能可以帮助找到适当的专家，从而节省时间、促进知识和最佳业务实践的复用，还能通过创建由互信同事组成的私人网络来提高员工的协作性和满意度。

例如，澳大利亚新上任的研发主管Robert通过关键字搜索发现了德克萨斯工程师没有上载的有关材料乳化的文件。Robert还发现了可以通过讨论论坛提出问题并且获得建议的“乳化社区”。随着工作的进展，他上载了自己的工作成果与整个社区共享。若由几千名研究人员放大这个效应的话，IBM Connections支持的社会协作定将能够产生正面影响。

此类用例可为全球研发提供巨大收益。员工更加轻松地发现和共享专业知识推动了产品创新；员工利用人际关系访问信息、完成任务和减少重复工作提高了整个公司的运营效率；社交网络及按能力分配岗位的制度促进了员工的发展，令员工感到更加愉快和满意。

成效

公司预计通过节省全球研发成本及增加全球研发收入，他们总共可获得1410万美元的经济收益。

- 780万美元的成本节约源自设备和物资使用效率的提高和重复使用率的降低。
 - 研发部门在创新和效力方面的改进推动公司增加了大约630万美元的收入。
-

案例2的预计回报：节省1410万美元的成本并且增加收入

案例3：通过社交网络培养人力资源

简介

拥有超过1万名员工的电力公司，为1000万用户提供服务。

挑战

公司的业务愿景是通过更加灵活高效地管理运营变更来勾画更清洁、更智慧的能源未来。实现这些目标的关键是开发和维持稳定、高效、灵活、满意的劳动力。

目前，由于可供优秀员工与其他公司员工分享最佳业务实践经验的位置太少，导致员工生产力出现问题。员工流失严重及大批员工即将退休等问题导致资源和技能都出现了严重短缺，公司很难在未来几年内招聘到人才补充几千个岗位空缺。资深员工本已非常忙碌，还必须培训和指导新员工的工作，感到疲惫不堪。员工既无法与同事轻松联络，也不能通过挖掘人才库来查看内部岗位或项目组的工作空缺情况。

依赖超负荷的协作工具与流程导致员工生产力和士气均受到影响。员工必须依靠太多的电子邮件来共享文档，因此难以发现决策所需的重要信息。为了达成一致意见和做出决策，公司组织召开了过多的现场会议，要求分散在各处的工作人员都必须亲往参会，这种企业文化浪费了大量时间和精力，还增加了开销并且加剧了安全风险。这些及其他运营效率问题导致员工维系率低下，工龄在三年以下的员工流失率极高。

解决方案

公司与IBM业务伙伴最终商议决定的核心部署中包括IBM Connections及面向实时通信、协作和内容管理的IBM补充技术。

这个项目帮助公司增强了知识捕获、专业知识的透明查找以及在上下文中开展高效协作的能力。实时消息传递和协作增强功能将帮助公司减少对见面会议和状态呼叫的需求。团队空间和内容库将同时提高整个项目、工作组及个人的内容共

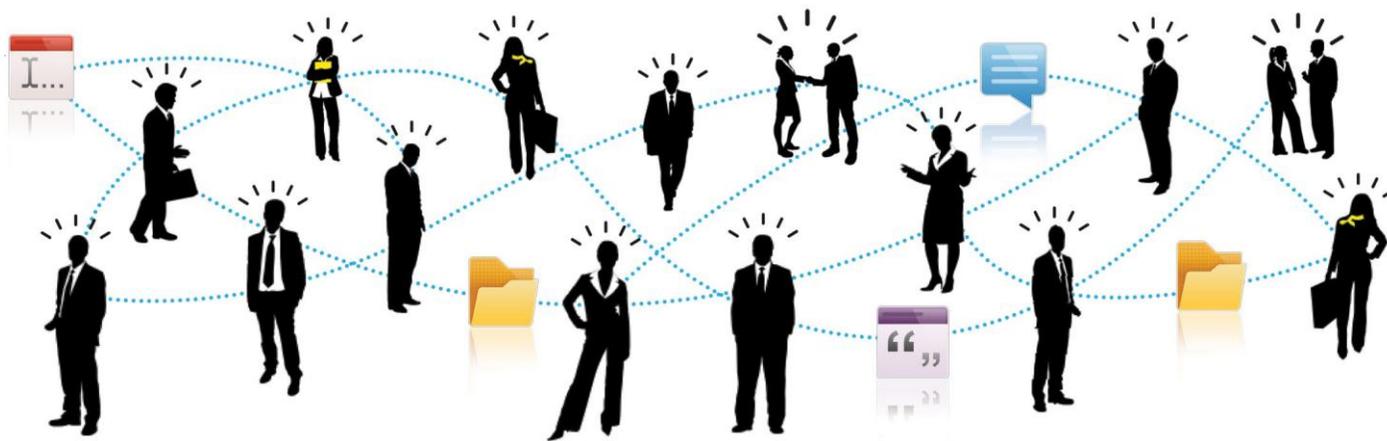


图2：社交工具可促进实现智慧的协作。通过跨越组织边界来实现观点和知识共享，社交商务计划能够推动创新、提高生产力和工作满意度。

享能力。个人档案将帮助员工发现并且结交其他人员。利益群体允许员工开展共享、创新与协作活动。维基和活动模板等互动信息库将会补充甚至替代正式培训。

成效

经济分析显示，IBM社交软件具有极大的人力资源威力，从而能够同时创造直接和间接经济收益。

- 在线查找专业知识；基于项目的评论、消息传递和状态更新；通过维基、博客、讨论论坛和共享书签来管理知识等能力，预计可将面对面会议的差旅成本降低800万美元。
- 员工培训成本可降低160万美元、加快新员工上岗速度、提高员工的积极性和满意度，从而降低流失率。
- 可将电话会议的成本降低70万美元。
- 降低电子邮件存储需求预计可节省8.8万美元的成本。

五年内，此类直接收益潜力总计大约1040万美元，间接收益预计大约是1850万美元，主要源于员工生产力的提高、员工上岗速度加快及员工维系率的增强等。

IBM设计软件的总体经济收益预计将达到2890万美元，其中第一年将近100万美元。

案例3的预计回报：IBM社交软件的总体经济收益预计高达2890万美元

案例4：全球员工共享观点

简介

全球最大的建筑材料供应商之一，在全球范围内拥有超过1.2万名员工。

挑战

过去，公司的业务模式是集中管理市场特定的分布式运营部门。员工感到自己被隔离在孤岛中，全世界有多个业务部门为类似市场提供服务。公司需要移除阻力，以便员工经济高效地开展创新，并且将能够更好地满足甚至超越客户期望的新产品推向市场。

解决方案

2009年底，公司开始部署使用社交技术的内部协作平台。社会协作功能将允许全体员工和团队访问有关业务流程和功能的最佳业务实践，与他们所在位置无关。公司的最终目标是创建灵活、高效的公开协作文化，借此来缩短周期、推动创新并且加快产品上市速度。

这个协作平台需要支持关键的社交技术并且能够将它们集成到单一在线体验中，同时确保易用性。此外，这个平台还必须足够灵活，能够随需求的变化来支持全新协作方法。为满足这些需求，公司选择了IBM Connections。这个获奖的解决方案可将社会软件与消息处理及统一通信功能集成到一个主页上，并且允许随时添加新功能，具备帮助公司基于社交网络功能来转变劳动力的能力，以便公司获得对每名员工及其贡献的全球可视性。

公司可快速组建利益群体来处理各地区、市场和技能集中普遍存在的挑战。员工个人档案可推动实现同事介绍、连通和推荐等构建个人社交网络的活动。维基和博客可推动员工共享知识、专业技能、反馈和评论。论坛鼓励员工讨论最紧迫的业务问题。个人档案和活动列表中的状态公告能够帮助深陷孤岛中的员工去了解其他同事都在做什么，并且与他们探讨成功经验及如何克服挑战。标签、社区书签和文件共享允许员工轻松找到知识和最佳业务实践。

成效

使用统计数据来确定公司在推动建立公开协作企业文化中取得了成功。

- 大约成立了400个社区。
- 近1万名员工参与开展区域计划。
- 超过1,600名员工在全球社区中协作推动创新，包括流程改进、环境保护、产品开发和营销等。
- 以前深陷于地理孤岛中的产品工程师现在能够跨越地区和市场共享最佳业务实践 — 例如，巴西工程师能够与德国的工程师共享信息和协作 — 从而帮助他们根据全球市场改造当地产品，从而为产品开拓新市场并且增加顶线收入。

实际上，负责某个全新国际品牌的一个社区在不到4个月内将这款关键的新产品推向市场，是通常12个月周期的3倍。这样的高效性目前每年可为公司节省100万美元的成本，在第一年便立竿见影实现了回报。

公司负责创新的执行官说：“我相信在未来，通过进一步简化连通流程，我们可以像运营小公司一样运营大公司，构建灵活、高效、全球整合企业。”

案例4的预计回报： 每年节省100万美元的成本

案例5: 通过“连带性” 社会网络增加收入

简介

提供继续教育的培训机构，拥有超过10万名学员，旨在帮助专业法律人员提高专业能力并且发展职业生涯。

挑战

作为提供法律培训的领先机构，他们希望将培训和专业服务扩展到正式培训会之外，以便进一步巩固领先优势并且实现远大理想。项目领导描述说，全新业务模式将需要该机构使用社交技术来开发在线web交换系统，使法律工作者有地方“了解最新消息、法律分析结果和信息、并且能够即刻联系上现场的著名专家。”如果这个概念取得成功的话，培训会参与者还会回来继续接受培训。这种“连带性”将进一步提高他们的专业能力、帮助他们发展职业生涯，同时帮助该机构加速吸引更多的学员参加培训会，从而提高业务拓展潜力。

为了实现这些目标，该机构于2007年底开始面向web体验开发需求。信息交换需要一个场所来发布与培训会相关的全部信息以及通往相关主题内容源的链接。社区成员将需要通过电子邮件和即时消息传递等工具共享个人档案并且彼此连通。此外，该机构还需要建立反馈机制，以便更好地了解客户的学习需求。用户必须设法协同构建知识库。

解决方案

这些解决方案需要与IBM社交软件不谋而合。在IBM业务伙伴的帮助下，该机构创建了能够给Web 2.0社交网络、信息交换及文档管理与协作提供全面环境的在线体现。以IBM Connections为核心，这个解决方案将继续支持用户个人档案、博客、维基、共享书签及其他社会活动。此外，这个解决方案还通过其他IBM社会协作产品提供的电子邮件、即时消息传递、文档管理和web会议功能得到了补充。

解决方案允许网络用户凭邀请函完成他们的个人档案。然后，他们可选择参与方式、个人档案中显示的内容及他们需要连通的对象。接下来，每名用户将被路由到“微站点”，即按照主题及相关培训会参与者组织的社区。基于培训会的每个社区都配备丰富的社交工具、Really Simple Syndication (RSS)新闻馈送系统、法律文档和法律博主构成的网络。培训会参与者可以查看其他学员、与之进行互动、下载课程资料、向讲师咨询问题并且开展进一步的研究。讲师可以审查课程报名者的个人档案，还有可能根据审查结果来修改课程内容。

培训会结束后，基于培训会组建的社区仍然存在。课堂讲义和课程资料仍然可用，公司会征求学员反馈以便改进未来计划。学员可继续通过维基和博客发布并且共享知识，也可为了各种类型的职业发展目的与其他新人培养关系。

成效

面向法律社区的社交网络帮助该机构实现了进一步推动会员参加培训及增长专业能力的主要目标。现在，共有几千名律师参加了培训，包括大多数《财富》1000强公司的内部法律顾问及合作伙伴与律师事务所的律师。

社区成员：

- 保持对社区的关注，一再反复参加培训
- 能够找到所需的专业知识并且得到问题答案
- 发现全新的职业发展机会并且宣传自己的能力

通过利用IBM的社交网络工具，该机构的客户数量实现了每天最多可达1.25%的显著增长。这个增长速度表示将有越来越多的成员参加培训会，与在线社区总共享更多的专业知识，为该机构巩固会员关系奠定更加牢固的基础。

正如一名社会成员所说：“使用Web 2.0技术使律师能够轻松获得对用户友好的高级平台来彼此切磋，与同行构建自己的社交网络并且建立和维护业务关系。”

案例5的回报： 客户数量最多可日增1.25%

实施社交商务计划

本文对客户的举例说明主要是为了强调社交商务可以测量的显著商业价值。但是，这些公司也不是一夜之间实现的社交商务。朝向社交商务的转型将是一个漫长的旅行。

尽管如此，尽早起步仍然会占据优势。通过立即部署社交软件，您的公司将有机会领先竞争对手抢占先机——无论是为了巩固客户关系，还是为了提高创新水平和效率。最大的风险就是等待。

为何选择IBM?

IBM社会协作平台为社交商务提供卓越的解决方案和服务。IBM Connections软件是我们领先的社会协作解决方案中的核心组件，该解决方案还包括IBM Lotus® Quickr®及IBM Lotus Sametime®软件等其他组件。我们的社交工具覆盖大量的工作场所和市场互动，可集成到关键业务流程中或者作为单独应用进行开发。如果需要的话，您还能利用我们全面的工业、政府和咨询知识来确保充分利用投资创造最大价值。

更多信息

如想详细了解如何使用[IBM Connections解决方案](http://www-01.ibm.com/software/cn/lotus/socialcollaboration/)转变成社交企业，请与当地的IBM销售代表或IBM业务伙伴联系，或者访问：<http://www-01.ibm.com/software/cn/lotus/socialcollaboration/>。



IBM公司2011年版权所有

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

本文2011年5月在美国制作
保留所有权利

IBM、IBM标识、ibm.com和Lotus是国际商用机器公司在全球多个国家注册的商标。其他商标和服务名可能是IBM或其他公司的商标。关于IBM商标的最新列表，请访问：ibm.com/legal/copytrade.shtml，参见“Copyright and trademark information”。

本文提到的IBM产品或服务不代表IBM打算在其开展业务的所有国家都提供它们。

本文中包含的信息只用作信息目的。虽然我们已对这些信息的完整性和准确性进行了验证，但它们仍是“按原样”提供的，不包括任何明示或暗示的保证。此外，这些信息基于IBM现在的产品计划和战略，未来定将有所变动，恕不另行通知。由于直接或间接使用本文或任何其他文件导致的任何损失，IBM不承担任何责任。本文绝非打算提供IBM（或其供应商和许可颁发机构）的保证或陈述，也不应对他们的保证或陈述产生任何影响，或者更改现行IBM软件许可协议的任何条件和条款。

IBM客户负责确保自己对法律的遵从。客户自己全权负责就与其业务相关的任何法律的识别和解释向合格律师请求建议，并全权负责为达到此类法律的要求而采取的行动。



请循环使用
