

IBM智慧行動協同論壇

打造企業行動力

實踐協同社群力

主辦單位



媒體協辦



數位時代 媒體群

經理人

MANAGER today



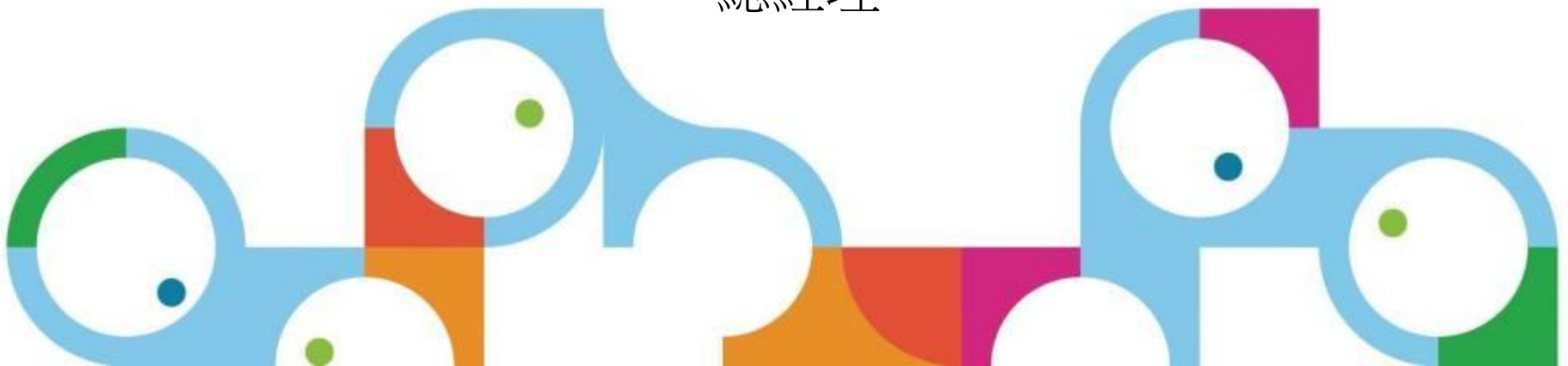
Get Mobile! Get Social!

全面剖析行動社群浪潮與 國內外成功案例分享

李貴興

IBM軟體集團大中華區協作解決方案

總經理



移動力 - 新的參與方式*

至2016年智慧型手機數量將達到 **10 億**

至 2016年平板數量將達到 **3 億 7 千 5 百萬**

61% 的 CIOs 將移動列為優先

53% 的員工在工作時使用他們自己的設備

在臺灣 -

行動裝置 (平板或智慧型手機) 持有族群約佔 **30.4%**

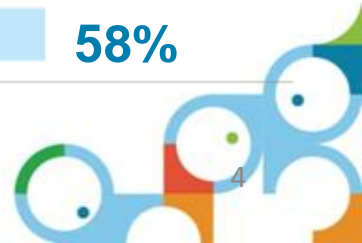
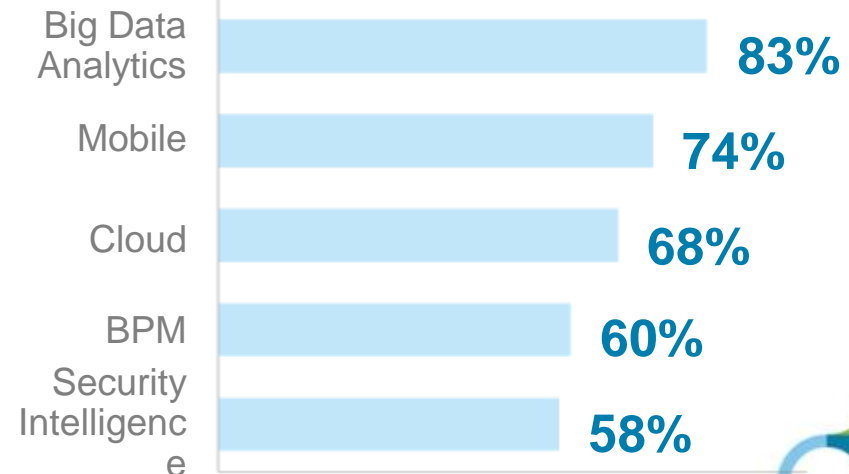
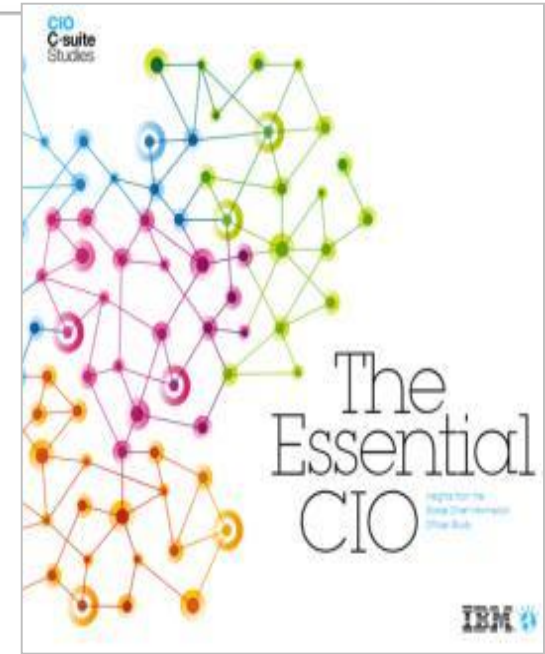
預估臺灣智慧型手機普及率 至2015年將達 **56.8%**

截至2012年行動上網用戶數已破 **650 萬戶**



進一步觀察 . . .

- 行動力是 CIO 的前三大關注重點
- IT 的消費品化帶動了用戶對更優秀的 apps 的需求
- Bring Your Own Device (BYOD) 意味著提供對主流設備種類的支持
- 需要安全與合規評估以保護企業資產
- 實施的挑戰產生了對雲端服務的需求



在此同時，社群力演進了我們互動的方式

每個月有 **300億** 內容數量在
Facebook上分享

WeAreSocial調查：
至2012年10月，台灣
已有超過 **1300萬**
的 Facebook 用戶，
佔全台上網人口近
81%；



相對於使用於外部，**現**
在 有更多的企業在
內部利用社群力

66% 有傑出財務表現的企業在流程
上應用社群力



為客戶與員工打造優異的體驗，是企業成功的關鍵

5 秒

之內必須吸引顧客參予，否則
他們將離開網站
30% 的客戶將離開
40% 不再光顧

81%

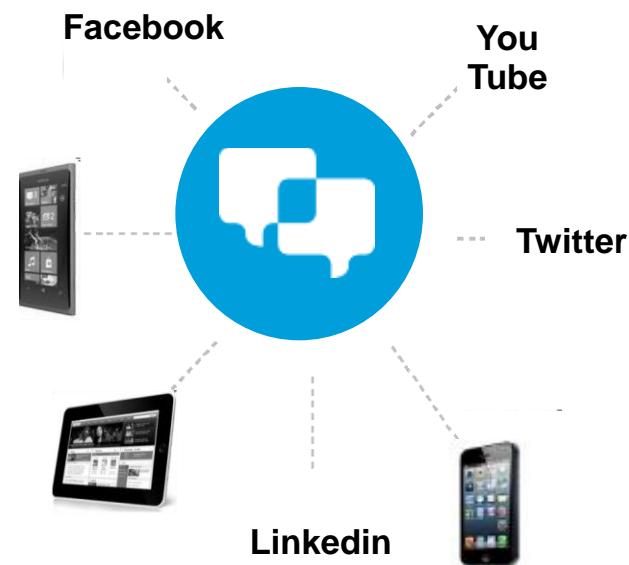
的人從社群網站裡的朋友及
粉絲獲得產品採購建議

從平板電腦上進行購買的
客戶有高出 **2%** 的成交
率，且訂單金額高出 20%

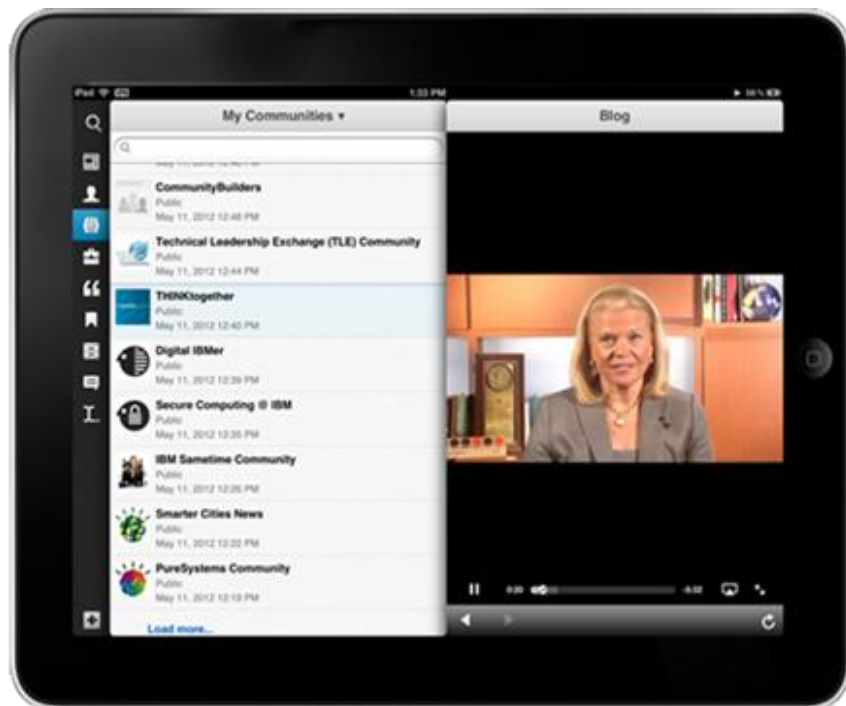
至 2014 年，**50%** 的員工將是
千禧世代(Millennials)

在 2015 移動工作人口將成
長到 **13 億**

與參予度低的員工相較，
87% 參予度高的員工較
不可能離開他們的組織



透過移動與社群的力量提高參予度



Client Experience Jam

Defining the behaviors that make us IBM

March 12-15th



智慧的企業利用移動力與社群力激勵參予，提升體驗

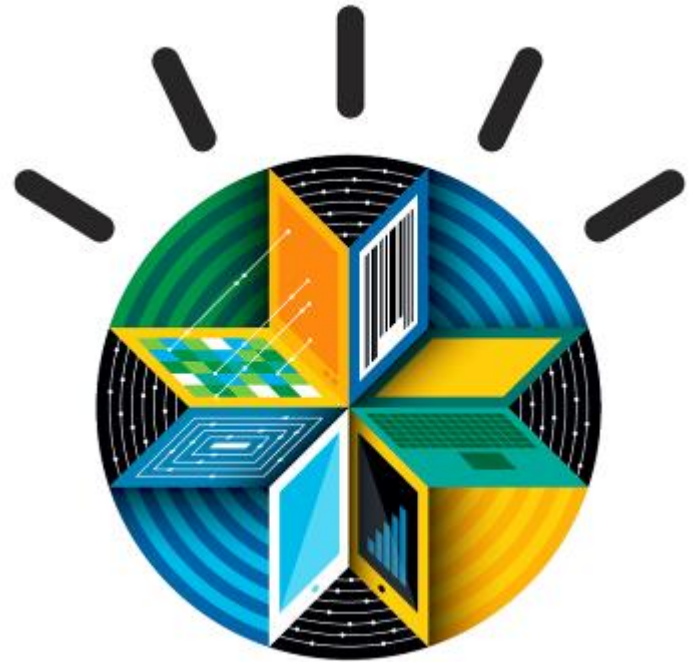
員工參予

客戶體驗



IBM 的行動社群遠景

- 為領先的平板及智慧型手機打造第一流的用戶體驗
- 無論在企業內部架構或雲端，為社群企業提供一套全方位的行動解決方案
- 顧及企業管控與安全能力
- 透過多通路及社群力量落實行動商務解決方案



移動力 X 社群力案例分享



Electrolux

引領革新，提升企業協同并強化業務策略、文化與產品開發



- 實施全球性的數位化專案
- 利用 ” 行動+社群 ” 落實到企業全體
- 透過 ” Jam ” 激發出三個新的創新方向

BYO 策略



Electrolux

- 拓展員工的人際網絡，從企業整體激發內部網路活動
- 員工隨時隨地使用行動設備取得所需要的信息，成為1000多個協同空間的基地，每個月有19,000個使用者從60多個國家連線閱讀
- 建立關鍵策略性社群與豐富內容，啟發並提升參與度。社群協同及個人化特性強化了員工的行動力



Moby S.p.A.

打造社群化的網絡體驗，實現精準行銷




使用社群網絡如簡訊、Facebook等，不只基於客戶屬性及喜好，更考慮到客戶所在地點提供個人化、在地化的方案

“IBM全套的協同、內容管理與網路分析軟體幫助我們創造了更快樂的客戶，使他們即時獲得專屬的線上方案。”

—— Michele Mangiatordi, Moby S.p.A電子商務經理

- 預估只要增加1.5%的線上銷售額，能帶來每年30億歐元的額外收入
- 企業可以更靈活地因應票價、季節、地點資訊、場地供應等的變化而即時推出新的方案
- 利用個人化、專屬的方案融入客戶的喜好與生活方式，提升客戶的忠誠度

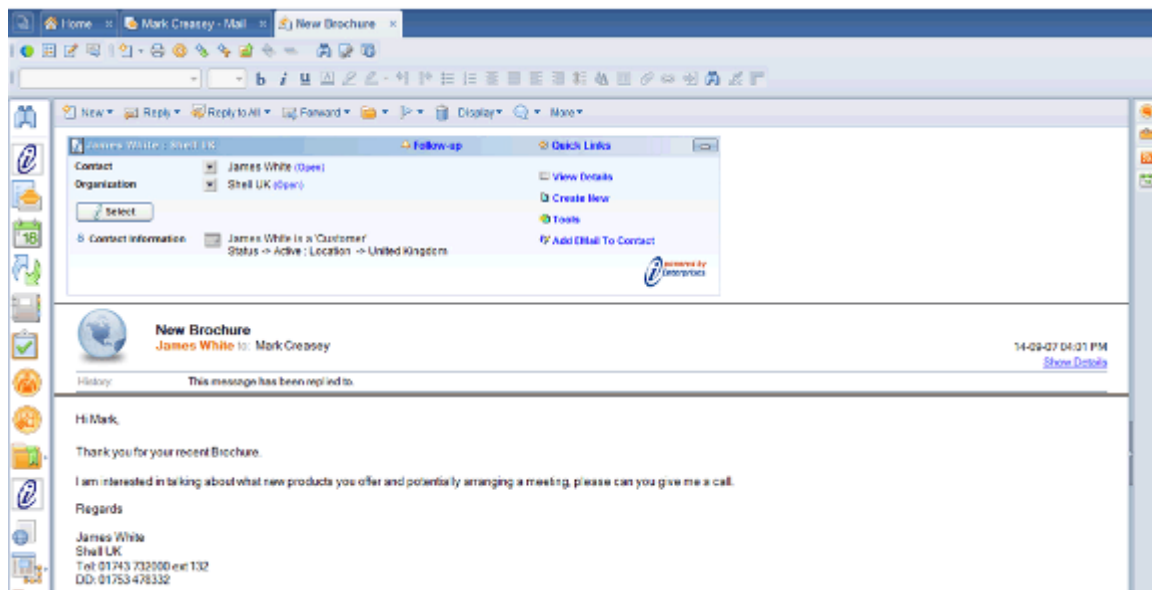


VCC

充分發揮即時存取資料、分析與專業知識的優勢



結合IBM事業夥伴的CRM系統與IBM 協同平台並賦予行動力，提升生產力並降低成本



- 提供管理階層存取全企業的專業知識，做出更好的決策使效率高達五倍
- 實作訓練經理們能使用智慧型手機取得後台客戶關係管理 (CRM) 系統以傳遞相關訊息，包括專案最新消息、客戶及產業資訊、潛在商機等，每個月節省了約400個人工小時
- 專案經理可以與其他專案經理即時溝通，在真實的銷售場景利用內部專家，為新業務持續每年超過40%的成長做出貢獻

“在我們擴張事業版圖之時，重要的是我們的銷售金額在新的市場區隔上成長了超過 40%”

— Wayne Alley, 副總裁, VCC



神州數碼 推動企業的敏捷、協同與創新



發揮社群力的Web2.0企業知識體系

- 個人工作台
- 團隊協同空間
- 部門知識庫
- 公司知識中心
- 公司技術資產與檔案中心



以移動力實現隨時隨地的協同

- Notes郵件/日曆
- Sametime即時消息
- Connections協作空間
- 企業通訊錄
- 業務應用審查
- 企業內部新聞
- 企業公告/通知
- 股價動態
- 產業動態
- 企業刊物

- 使用社團為分佈於190個事業部，19個城市的706名團隊成員進行訓練、交流、分享，解決了跨部門，跨地域的團隊組建問題；提高了推廣支持效率；且減少面對面的溝通，降低了溝通成本。

- 將協同工具嵌入業務應用，達成4-6級851個城市的網格業務協作

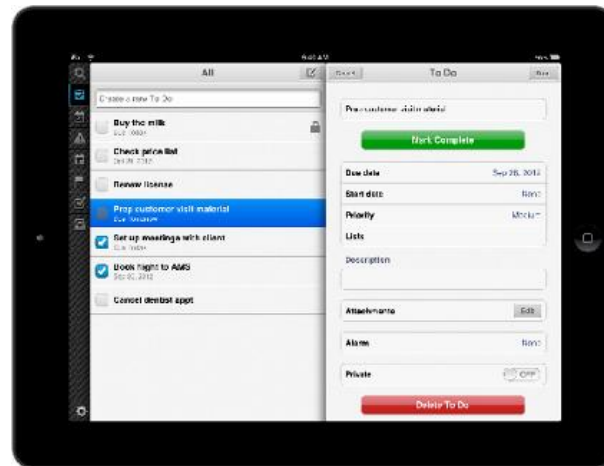
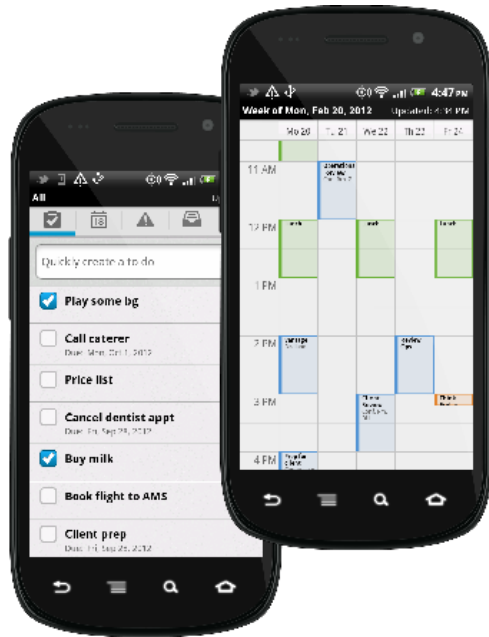
- 應用移動能力與即時通信工具，加速企業流程同時能迅速回應市場需求，提升企業靈活度



抓住關鍵行動商機 三陽工業/凌陽科技



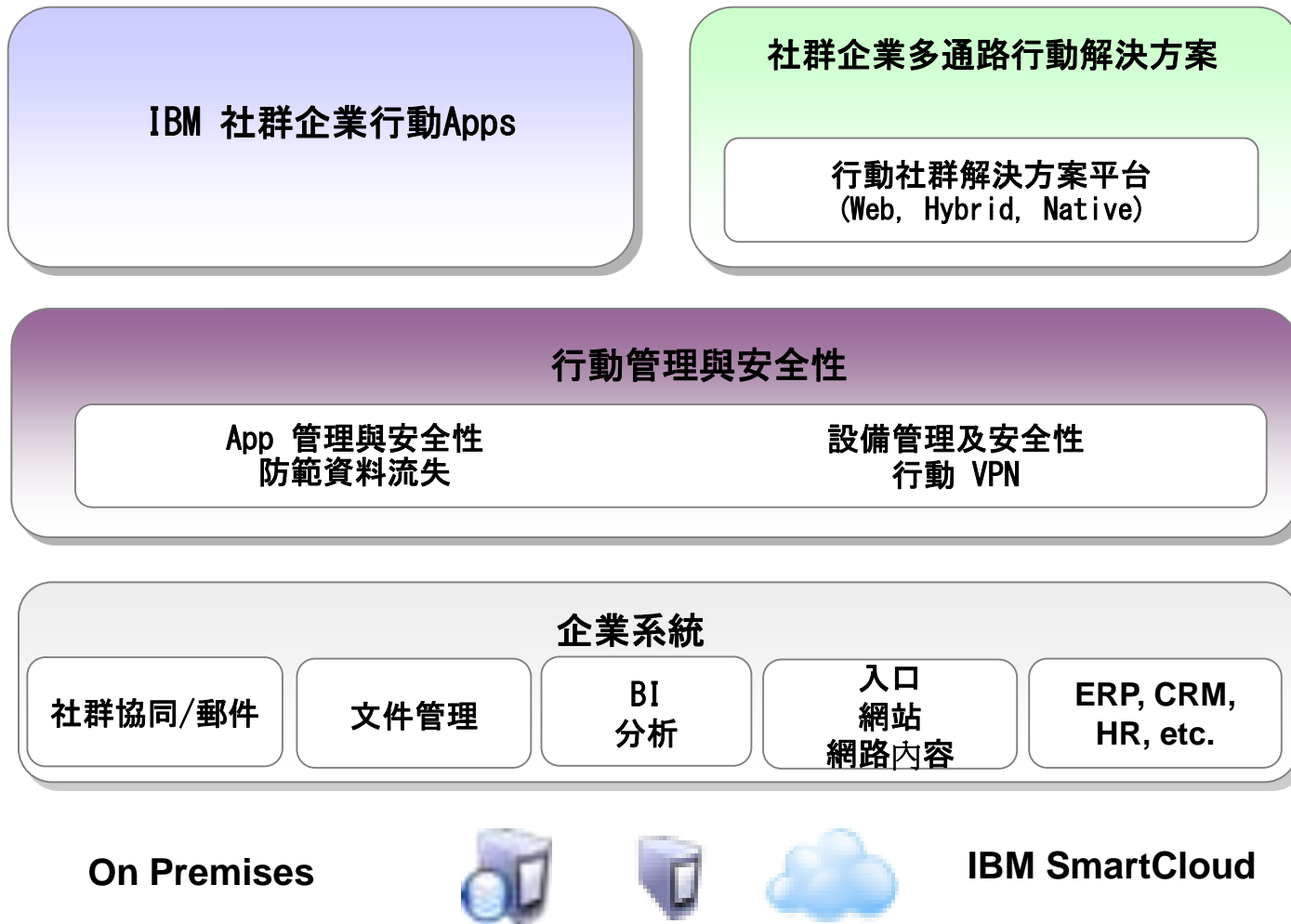
基於協同平台拓展行動力，支持跨國業務擴張



- 加速因應國際市場所帶來的挑戰，掌握脈動
- 有助於優化溝通與協作，為企業未來的行動性和Web應用程序奠定基礎



IBM 支持行動社群企業的前瞻性架構



謝 謝

