

无处不在的工作空间'时代下的员工体验： 为什么 IT 需要冲锋在前

那是一场突如其来的变化，很多情况下就是一夜之间发生的事。彼时随着 COVID-19 停业封禁风潮蔓延，世界各地的公司已将数以百万计的员工作家办公——IT 团队匆忙上阵，急于找到立即可用的解决方案，确保组织保持生产效率。

两年时间一晃而过，远程工作只增不减，IT 团队也在想办法支持每一种员工体验，无论他们是在任何地方、任何时间、以任何方式开展业务。软件、设备和网络确保关键连接不受影响，员工得以继续完成工作，同时现代化应用和集成则使视频会议和全球协作成为一件寻常事——这也要感谢 IT。

凭借这些牵涉面更深更广的举措，IT 在基层员工和高层领导眼中的能见度也更高了。这是过去这两年来发生的一个重要变化，它带来了更动荡不定的局面，促使 IT 团队发展自己的核心职能，并承担更具战略意义的业务建设者角色。

不过这只是初步向远程工作转变，只是 IT 新近演化之路的第一步。当下正值公司努力应对“**大重估**”和“**大辞职**”浪潮冲击之际，一项新任务已然浮现：通过高价值、高科技接触点**重新思考员工体验**。换言之，就是要构建动态化员工数字体验，支持这种对于**提高员工自主权，包括全面灵活性**的实时需求。

而构建这种现代格局的重任正好落在 IT 的肩上。该让位了，HR——或者起码也要为你的 IT 伙伴们腾出一些用武之地。因为今时不同以往，IT 将在改善员工体验的这场战役中领衔冲锋。

不妨想想看。

IT 负责协调和优化“无处不在”的工作空间，使其配备完善、衔接顺畅，从而为员工赋能。

IT 部门决定部署和推广相关平台、应用和体验，以便员工无论是在会议室还是在当地咖啡馆都能保持紧密联系。

IT 部门负责夯实基础，由此方能建立几乎所有的员工体验——他们知道，如果没有高度优化、永远在线和直观易用的技术，距离员工成功的目标就会越来越远。

为一个积极向上、富有效率的工作环境奠定基础，这副重担现在直接落在 IT 肩上。IT 是提供现代化员工体验的关键责任人，而这些重大责任只会越来越繁重、越来越迫切，所以 IT 领导者必须抓住当下机会。

这本电子书解读了市场格局变化和新兴趋势对改善员工体验需求的推动作用，以及 IT 目前在其中所扮演的独特角色。通过了解改变我们整体业务环境的力量，以及人工智能和自动化等技术如何在体验交付中发挥越来越大的作用，你将更有能力支持团队顺利度过当下这场演进，并借此扩大 IT 在组织中的影响力。

IT 的角色在新业务格局下正在发生演变——并且快速成长

刚开始向远程工作转变时,各种 IT 服务需求当即如海啸般涌来,故障排查任务也随之增多,但无处不在的工作场空间如今已成为常态。现在,公司已经准备迎接他们接下来的高科技转型,并且将围绕员工体验展开。

然而,这次转变要实现的目标并不像传统由 HR 推动的员工体验举措那样明确。HR 团队通常专注于明确的文化需求,如帮助员工实现更好的工作/生活平衡、增加表彰奖励机会或促进企业归属感和包容性。

虽然并非琐碎小事,但这些举措往往有具体目标和关键绩效指标,并且可通过调查和在线考评等手段加以衡量,或反过来与招聘和留职数据进行挂钩。

但是,对于如何提供成功的员工数字体验,并没有明确的路线图,甚至没有界限可用来界定什么是“好”。不过这不应该妨碍你或你的团队继续前进,找出改善员工体验的可行方法,并公开将你的工作与员工满意度和留职率等更广泛的目标联系起来。

要做到这一点,首先要退后一步,大致了解组织需求和优先事项,以及阻碍员工成功的因素。有了这些信息,IT 团队就可以创造条件支持员工体验需求和组织 KPI。例如:

- 随着越来越多的员工转向远程或混合工作模式,生产效率是否降低了?
- 工作变得更灵活了,但员工流失率是否上升了?
- 近几个月来,诸如上市时间、售出率或招聘状况等 KPI 是否受到影响?

以上只是一些潜在的大概问题。通过深入挖掘这些组织需求,你和你的 IT 团队将做好妥善准备去制定体验战略和技术框架,从而解决公司面临的一些最大挑战——并且能够反过来将它们与最重要的因素挂钩。

透过员工体验的视角评估 IT 举措

同样,将 IT 作为员工体验的核心推动力仍是相对较新的一次转变。因此,我们手头并没有一本指导手册明确指出了好的数字员工体验究竟是什么样的。不过,有几个关键特征可以确保 IT 举措会支持高层次需求和目标。在筛选出一些潜在的 IT 解决方案和工具后,我们务必要根据这些特性——生产效率、全局性和安全性——对它们加以评估,然后才能将其付诸实践。

1

生产效率:这项新举措是否能支持、强化或提高员工的生产效率?

员工需要保持同样水平的生产效率——和成功表现——无论他们是在办公室里面还是外面。比方说,假设一个远程员工无法访问文件,无法与同事取得联系,无法将工作提交审核,也无法执行关键的下一步行动。这种情况显然存在问题——对于当事人,以及因工作流程停滞而受到直接影响的内部和外部利益相关者来说,这都不是一个积极的员工体验。

员工——无论他们是在办公室里面还是外面——都期望获得一个流畅平顺的工作空间体验。他们希望能顺利登录并立即取得一切必要资源,以便继续推进他们的任务。IT 团队需要准备好支持这些需求,无论设备、平台或地点情况如何。自助服务选项,如培训视频、故障排除指南,甚至是聊天机器人或虚拟助理提供的自动化帮助,能够确保员工获得全天候即时支持,无需等待,从而有助于促进生产效率。

全渠道非同步沟通也有助于支持员工灵活安排和改善体验。这个“灵活安排”不仅包含员工在哪里工作,还包含在什么时候工作,因此非同步、跨渠道沟通确保所有利益相关者能够按照自己的日程计划、用自己喜欢的平台参与和推进工作。这有利于大家争取更广泛的灵活性——以及随之而来,更出色的员工体验。

虽然这可能听起来像最起码的条件,但许多组织连这都还没做到。72% 的员工说他们无法通过公司目前的系统找到他们需要的信息。对许多人来说,即使是基本的网络连接也仍然是一个问题。

2

全局性:这项新举措是否支持全渠道员工体验和偏好?

无论是否远程办公,员工在工作时都会辗转于不同的设备和平台之间——74% 的人表示会使用两种或更多的设备,52% 的人说他们至少使用三种。此外,平均而言,员工经常与 11.5 个系统发生互动。

通过使员工能够在设备和平台之间无缝切换,个人和团队可以有更高的生产效率,无论是手头刚好能用还是自己喜欢的环境。比方说,假设一个员工创建了一个共享设计文件,然后通过内部项目管理工具将其送交审查和反馈。在这种情况下,他们希望之后能够通过自己的移动设备访问该文件,审阅反馈意见,并且再继续分享出去——没有滞后、无需多个配置文件或重新开始。

要确保员工获得这种体验,就意味着要找到能在多种设备间无缝运行的工具和应用并予以集成。71% 的员工说他们希望“在工作中享受到与他们在个人生活中相同的技术水平——简单、直观和便捷。”

3

安全性:这项新举措对员工和整个组织来说是否安全?

安全性虽不是员工最关心的,但对雇主来说可是头等大事。尽管大部分全球组织都有网络安全防御计划,但他们绝大部分在过去一年还是至少遭遇了一次网络安全事件。随着供应链漏洞的增加——以及随之汹涌而来的网络攻击和勒索软件——公司正在加大对综合风险管理和跨领域网络能力的投资,以保持网络和敏感数据的安全。

团队在评估技术和解决方案时,务必要考虑安全性。移动应用、云计算和自带设备 (BYOD) 的增长扩大了受攻击面,因此更需要加强访问控制。这些附加安全措施虽然很重要,但它们会拖慢员工的速度,并导致员工体验不尽理想。一旦忘记密码或无法访问特定文件,IT 就得解决问题,同时这会妨碍生产效率。

也就是说,虽然务必考虑这些措施,但 IT 部门需要在安全性、生产力和便利性之间取得平衡。例如,身份验证太复杂、远程登录出问题和基本信息无法访问,这些都会导致糟糕的员工体验,从而妨碍生产效率。附加安全举措必须顺畅无碍,能轻松适用于不同设备、平台和接入点,确保远程员工能够全天候顺利访问。

那么...究竟如何才能为员工提供适当的数字体验呢？

IT 面对的这个新目标异常宏伟。但是，由于团队战线拉太长，且需要持续不断地为远程和混合工作提供支援，领导改善员工体验这场战役似乎是一项过于艰巨的任务。

确实如此。这场转变也让大家把目光都聚焦在了 IT 团队身上，想看看他们是否具备战略制定、执行，以及支持不断发展的组织及员工体验需求的能力。

话说回来，这个宏伟目标极具可实现性，首先要集成正确的工具——具体来说就是人工智能和智能自动化。人工智能和自动化不仅可以让疲惫不堪的 IT 团队减轻身上压力，而且首先，适当的自动化工作流程就可以改善员工体验——让互动更顺畅、自助服务更出色、事件解决更快速。

虽然有 67% 的决策者声称，因为这场疫情，他们已经加快了计划推进速度，或增加了自动化 IT 服务方案的采用率，但如果你的团队或公司是新接触人工智能和自动化，不妨从小处着手或从现有基础做起，这类方法有很多。比如说：

- 从手动的事件解决流程转向自动化服务管理，特别是对于数量大、价值低的手动任务来说。通过自动处理常见的低价值 IT 服务台请求，例如浏览器优化或密码重设，IT 团队可以确保更主动地解决问题并简化服务交付。
首先，分析来自事件和请求管理系统的数据库，看看哪些是真正需要人工干预的，哪些可以自动执行。
有了自动化系统后，员工可以发起服务请求，并且这些请求可以立即得到自动化处理，不用等待服务台接单。

- 集成智能聊天机器人或虚拟 IT 助理，帮助员工自助服务，和/或帮助 IT 分析师加快解决事件。
员工常常不知道他们到底需要什么服务或支持——但他们知道自己需要 IT。AI 支持的虚拟客服可根据关键词或常用帮助语句指导用户找出其问题的潜在解决方案——然后可以指引员工观看指导视频或简单的故障排除步骤。这不仅削减了员工的停工时间，帮助他们更快重新开始工作，还消除了服务台分析师参与一线支持任务的需要。员工对这样的自助服务选项越满意，就越能减少他们对分析师的时间和精力的依赖，从而推动成本节约。
- 实现自我修复和自我保护自动化，主动监控和解决事件。例如，机器人可以检测性能不良的浏览器，并在员工工作时在后台执行更新，无需人工交互。
- 实施多渠道、智能化的支持请求派遣作业。这些流程利用 AI 将员工请求派送给合适的客服人员、IT 支持人员或自助服务门户，无需人工审核。这将最大限度地减少所需投入的步骤和 IT 资源，加快问题解决时间。

这些举措可以显著地影响你的 IT 团队和外部员工,同时无需彻底改造现有的 IT 基础设施或重新制定员工工作流程——并推动有意义且可衡量的结果。55% 的 IT 团队人员称,由于自动化程度增加,他们每个服务请求可节省 1 到 8 个小时。12% 的人称,他们每个服务请求可节省 1 到 2 天。

在落实 AI 和自动化之后,下一步就是将你的工作与组织 KPI 挂钩。只要提前花些时间理解组织目标,就很容易将这些智能部署与 KPI 联系起来,从而更好地量化它们在 IT 之外的价值。

掌握了这些有数据支撑的关联关系后,下一步就是大力宣传每一场胜利。执行高管级别的决策者和其他关键利益相关人往往不了解 IT 举措对于整个组织的影响;比如说,85% 的 CEO 称,他们的公司在疫情期间加快了数字举措的部署。然而,大部分人无法解释他们的战略或进展——他们只知道有那么一笔 IT 投资而已。

通过不仅宣传这些新举措,更宣传它们对留职率、招聘绩效和生产效率等 KPI 的直接影响,以及对企业利润的影响,你的团队和工作将获得更大认可和组织支持。

这点很关键,毕竟考虑到远程工作、混合工作场所和员工体验重任还在不断发展变化,而且不会很快消失。这让 IT 能抓住这个千载难逢的机会参与其中、迎难而上、建构颠覆性的员工数字体验。在此过程中,IT 领导和团队可以构思并构建动态的工作空间以支持员工当下的需求,同时构建一个框架去实现接下来的目标——能够提升员工数字体验并且凸显 IT 领导及团队为提供这些高价值体验所做努力的环境。

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".A vertical decorative bar on the right side of the page, featuring a gradient from red at the top to orange at the bottom.

[ivanti.com.cn](https://www.ivanti.com.cn)

8610 85412999

Contactchina@ivanti.com