

2021 年 6 月 7 日

# 混合模式的工作 型態是未來趨勢

如何在組織內實現混合式工作型態。

© 2021 Cisco 及/或其附屬機構。保留所有權利。



# 隨著我們暴露在全球疫情之下， 有一件可以確定的事是：**工作型** **態的未來趨勢將會永遠改變。**

在 2020 年期間，我們很清楚地見證成長茁壯的公司，亦看見難以適應遠端工作事實的公司。已投資雲端技術和協作工具的公司就能跟上趨勢。這些沒有思考自己需要什麼，且不即時佈署此類工具的公司，在某些情況下將會暫停組織的特定部分。我們發現每個產業的每個組織，皆因為疫情面臨非比尋常的挑戰，以及令人興奮的機會。

# 過去 12 個月，我們學到了不少事情。

1.

遠端工作產生出許多的貧富現象。社會發生改變，出現新的數位落差。有些人可能已佈置出遠端辦公室，然而其他人可能必須在小孩臥房或吵雜的廚房中工作。

2.

會議疲勞產生，倦怠亦伴隨而來。必須盯著電腦的反覆線上會議，逐漸演變成每天的日常。單調乏味的工作過程幾乎無暇休息，而會議期間必須同時處理多項工作，持續不斷地造成壓力。持續性的工作模式改變比起以往變得更加困難。前一分鐘您可能正在帶領小組，下一分鐘您可能要留意練習跑步的孩子。

3.

確保分散式勞動力是一項巨大挑戰。漏洞威脅媒介與安全性態勢評估範圍比起以往更加寬廣。

4.

IT 管理工作已變得更加艱難。提供與管理使用者期望的成本始終相當高昂。

在遭遇混亂的一年之時，許多組織目前皆尋求擺脫遠端工作的必要性，且有意轉移至混合式工作環境。

## 第 1 波：前疫情時期

在過去，您必須實際前往某場所來工作。且在所有工作環境之中，協作工具皆非主流。所有會議之中僅包含 8% 的遠端出席者（2020 年 Dimensional [Research](#)）。全員會議、訓練及活動皆以面對面形式舉行。雖然我們發現越來越多使用者採用視訊會議和遠端工作，但當時仍非主流。因此，永遠無法調整辦公室和技術來為遠端工作方式提供實際的包容性體驗。

## 第 2 波：疫情期間

新冠肺炎來襲時，我們著重業務持續性。遠端工作一夕之間成為常態。全員會議、訓練、活動及小組會議皆為虛擬形式。很顯然地，員工遠端工作仍可提供相同生產力，甚至比在辦公室時更高。然而，此所伴隨代價為快速蔓延的視訊疲勞和倦怠。在新環境中透過使用一些適當工具來工作可協助我們解決此問題，但此體驗經證實仍然變化不定。

## 第 3 波：後疫情時代

根據目前研究發現，在所有會議當中的 98% 具有至少一名遠端出席者（2020 年 Dimensional [Research](#)）。這表示，許多公司無法承擔任何員工受到排擠，或是無法平等發表意見。辦公室空間和工具將需要以完全不同的方式來運用。公司必須針對在家或在辦公室工作，或者在兩者之間提供彈性。辦公室安全與各辦公室空間的協作技術必須成為常態。能夠成功舉辦混合式活動與員工、客戶及潛在客戶交流將成為至要關鍵。此外，在這波新浪潮之下，必須完全著重於福祉和安全性。

# 透過近期的獨立研究來看， 我們發現到下列重要趨勢：

81%



的員工完全不想要回到辦公室工作，或偏好混合式的工作行程（2021 年 [The Harvard Gazette 研究](#)）

58%



的已居家工作的員工近期表示，相較於一年以前，目前使用工作場所協作工具的頻率更為頻繁（2021 年 [Forbes](#)）

25%



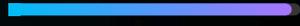
到 2024 年時，面對面會議將僅佔整體企業會議的 25%，相較於疫情前下降 60%（2020 年 [Gartner](#)）

87%



的高層主管預期會在未來 12 個月內改變其不動產策略（2021 年 [PWC](#)）

97%



的員工希望改變，以使工作環境更加安全（2020 年 [Dimensional Research](#)）



## 針對未來的混合式工作型態進行策略性投資為必要之事。

但是，這代表什麼意思？混合式工作型態並非單純關於地點。其中更涉及人員、文化、安全、安全性及發展各項新商機。

當您以混合模式進行工作時，將會需要具有適應性與彈性的技術，可適用於任何角色、工作型態、裝置及地點。您將需要解決方案來集結遠端工作與現場工作的優點，使每個人都能平等發表意見。

我們目前正面臨未來工作階段的轉捩點，必須在此時作出重要決策。此外，雖然勉強同意「合適的」協作解決方案應該能在 2021 年以前協助您處理遠端工作，但在此混合式環境下，您可能無法滿足於品質低下、不完整且不安全的協作體驗。現在必須立即採取行動。

# 只有適合 是不夠的

隨著勞動力變得更為分散，針對各種小組的問題會因應而起，其中與如何推動此類全新工作模式相關：



公司與小組領導者會想瞭解「如何使遠端員工進行安全的混合式工作，同時感受到平等對待？」

員工所接觸使用的工具必須能維持和發展文化、建立小組交流、擴展人才引進，並且能為員工提供福祉。



企業不動產或設備小組會嘗試針對「可如何安全回歸辦公室，以及建立適合所有類型工作者的工作場所？」此問題進行快速回應與執行。

解決此問題意味著使用辦公室空間來支援混用辦公桌輪用、私人會議及會議室，同時確保辦公室的安全和整潔。此外，他們必須瞭解空間使用情況，以針對目前和未來作出有效的決策。



對於人事經理和人力資源部門而言，主要的問題在於「我如何以同理心和關懷來領導員工？」

他們必須啟用彈性、確保每個人皆能感受到包容、建立輕鬆的連結，以及消除視訊和工作疲勞，使員工能夠達到最佳表現。



IT 專業人員會思考：「如何管理混合式工作環境並排除問題，同時確保安全性和隱私？」

其所部署的工具必須易於擴充，且必須管理協作需求，同時提供即時深入分析，以快速解決問題。

「如果辦公室是個『黏著劑』，但程序和系統無法針對遠端員工改變，那麼遠端小組成員將無法感受到包容性，且會不斷面臨通訊障礙。如此將使他們更難以發揮與辦公室同儕相等的表現。」

—— [有線](#)

「我們必須確保為所有小組成員創造公平的競爭環境，無論其實體位置為何。環境中不可分為兩類系統：辦公室內的人員為第一類，電話上的人員為第二類。」

—— [Forbes](#)

# 因此，我們應該如何從疫情所學到的事中汲取經驗，瞭解員工體驗和福祉的重要需求，以成功採用混合式工作型態？

若要確實達到如此成果，您的協作解決方案必須具備以下條件：



## 富有彈性

混合式工作解決方案須具有適應性，才可因應任何協作使用案例和通訊模式。如為內部和外部出席者，其中包括訪客和客戶。且其應整合任何應用程式。



## 包含

您的解決方案應為所有人提供同等體驗。這表示該解決方案應讓人員能夠盡情通訊，無論其母語或地點為何。其亦應讓人員能夠輕鬆以非語言的方式通訊，且應讓出席混合式會議的每個人都能感覺受到平等對待，因此即便您處於遠端，仍不會只因為您不在現場，便讓您感受到遭排除於討論之外。



## 提供支援

每個組織皆必須展現同理心，瞭解員工可能會因虛擬工作方式感到疲勞，並會對於回歸辦公室感到焦慮。每個人和小組應為其會議設定目標並達成、瞭解工作與生活的整合，以及管理自己最重要的資產：時間。



## 安全

若採用混合式工作型態，由於具有更多的工作地點和連線、更多的裝置、更多的通訊及更多的內容，因此您的風險層面將會擴大。您需要極致的安全性和隱私，但不會犧牲簡易性和員工效率。



## 代管

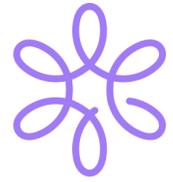
其應可輕鬆佈建使用者和裝置、監控及觀察深入分析，以協助您確保使用者的最佳體驗，無論使用者的工作地點為何。

# 探索混合式工作的 五大基本要素



## Webex 如何處理混合式工作？

工作方式以前所未有的轉變，使得我們必須使用新的混合式工作解決方案類型。我們發現五大重要的解決方案特色，可供各組織在投入這片未知的混合式工作領域時進行考量。



# 混合式工作必須具備 彈性

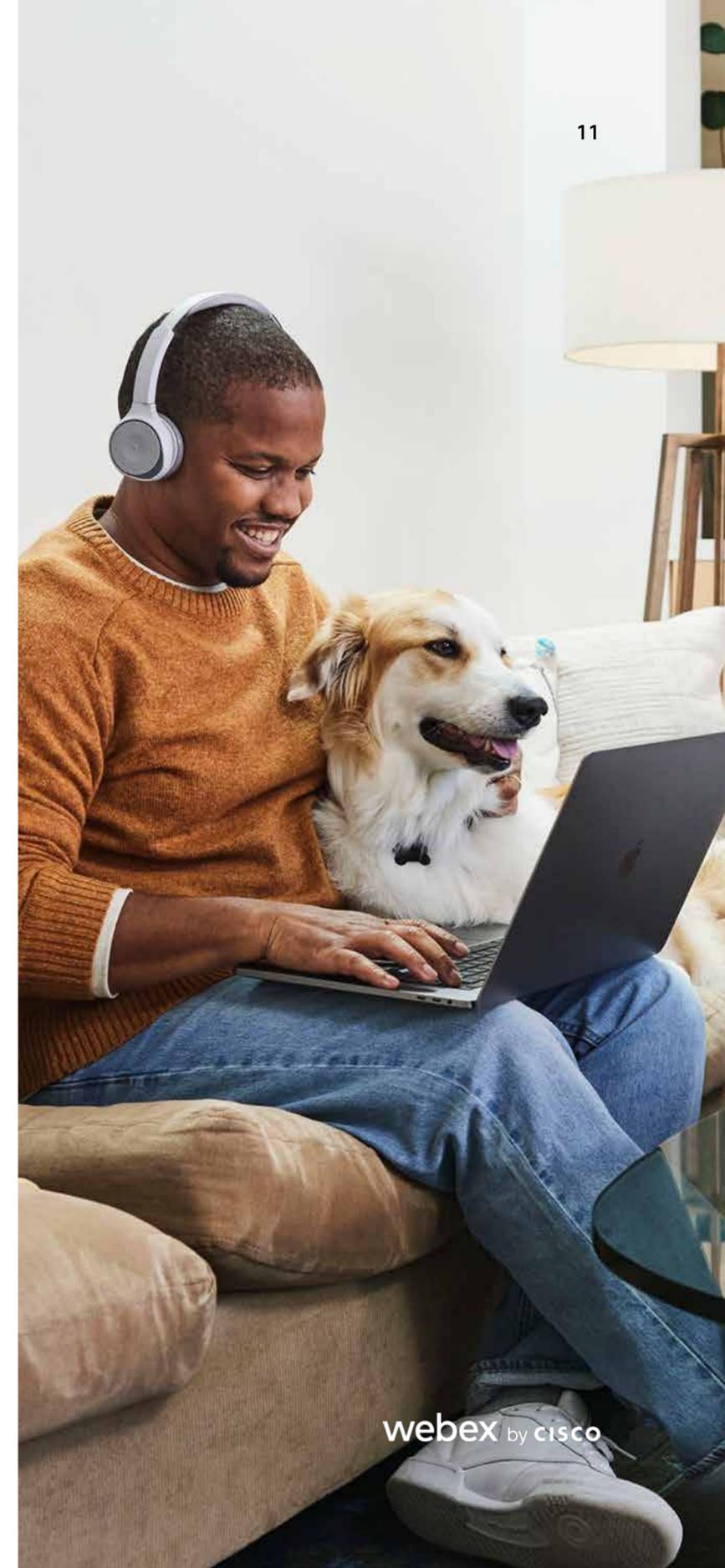
## 您的解決方案應可適應任何 工作方式、角色及環境。

舉例而言，您的解決方案應支援任何通訊類型，無論是通話或超大型會議。此解決方案應適用於公司中的任何角色或職務。其應可讓您順暢地與公司內部和外部的人員合作，且應可讓您搭配希望使用的工具進行工作。

## Webex 優勢

- 單一整合式應用程式，適用於通話、會議及傳送訊息
- 業界首創大規模整合端對端活動體驗，支援最多 10 萬名出席者的實體、虛擬及混合式活動
- 順暢轉換辦公室與遠端工作
- 輕鬆將通話升級為完善的會議
- 適用於辦公室和現場工作者的解決方案
- 經計劃且主動的同步和非同步通訊
- 與您的所有應用程式整合

- 開放性生態系統透過雙向整合與其他協作服務互通，因此您可繼續利用您喜愛的工具





# 混合式工作必須具有包容性

**包容性為思科的核心價值 – 我們的任務就是「為所有人推動具有包容性的未來」。**

我們希望每個人都能參與其中，沒有人會感覺受到排擠。您的解決方案應為所有人提供同等體驗。這表示該解決方案應讓人員能夠盡情通訊，無論其母語或地點為何。其應讓人員能夠輕鬆以非語言的方式通訊，且應讓出席混合式會議的每個人都能感覺受到平等對待，因此即便您處於遠端，仍不會只因為您不在現場，便讓您感受到遭排除於討論之外。

## Webex 優勢

**每個人皆有發表意見的權利，而語言絕不應成為其中的阻礙**

- **Webex** 可將英文和 11 種語言即時翻譯為 100 種以上語言（須加收費用）
- **手勢辨識功能**可讓您無須發言即可成為活躍的出席者。Webex 可在即時會議期間擷取您的身體姿勢，立即提供意見回饋，而不會打斷講者。

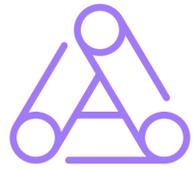


## 專業品質可為所有人創造頂級的出席體驗

- 透過 Webex 消除背景噪音和語音增強功能，即可**排除干擾**。「僅限我的語音」(My Voice Only) 為 Webex 功能，不僅可消除不同的背景噪音（從割草機到攪拌器和吸塵器等），亦可消除背景談話者聲音並增強您的語音。如此您的語音將可隨時清楚呈現，即使您處於開放或吵雜的場所
- 即使您透過訊號微弱的網路加入會議，都能**使您的視訊和語音清楚呈現**（而非只有頭像）。透過 Webex AVI 智慧畫面調速機制，即使為使用微弱訊號網路的遠端出席者，皆能享有最佳品質體驗，使您的視訊和語音能夠完整呈現。

## 在家庭或辦公室中享有互動式和沉浸式體驗

- **整合式觀眾參與平台**適用於所有 Slido 的協作體驗。建立對話，而非演講。動態搭配整合式民意調查/問與答、測驗及字詞雲端等功能與觀眾互動並加入其中。
- 透過**自訂版面配置**與其他選項，選擇您在螢幕上看見的項目，以專注於對您來說最重要的人員或內容。
- **背景模糊**或取代適用於任何裝置或作業系統，可提升私密性
- **建立更具吸引力的簡報**，如同您親自呈現。Webex 沉浸式共用可讓您將自己置放於任何共用內容的前方，使您與觀眾更加親近。
- 瞭解 Webex 如何提供包容性體驗，使每個人都可參與語音視訊



# 混合式工作必須具有 支援性

## 您的解決方案應支援員工的 健康和福祉。

因為如果說我們去年學到了一件事，那就是員工需要同理心。這表示您的解決方案應提供各種功能和深入分析，協助降低員工的疲勞，增進專注時間，並同時確保整潔與健康的工作場所。

## Webex 優勢

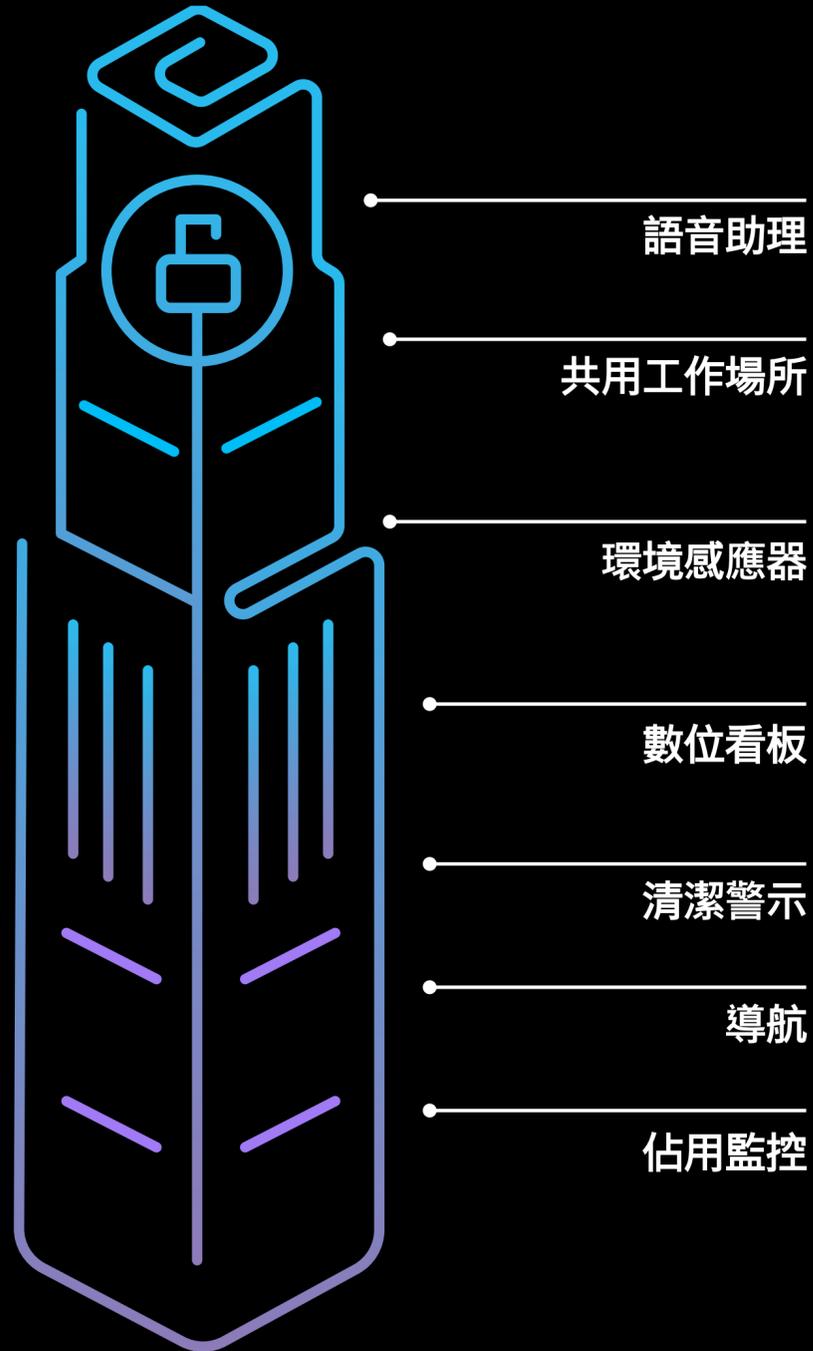
### 推廣同理心體驗，協助員工成長茁壯!

- Webex 的人物洞察可為個人、小組即組織提供詳細專門的深入分析，協助對抗常見的人力疲勞，並提升個人福祉、小組影響力，以及包容性協作
- Webex 和 Thrive Global 宣布新的合作關係，要將具有研究根據的科學付諸實踐。其中會將福祉結合至系統和工具，以在各組織轉向支援混合式

工作小組時，能更有效地推動實踐。將 Thrive Reset 納入 Webex 可讓每個人在會議前、會議期間或會議後，只需要 60 秒，就改變心念並降低壓力，如此我們將可防止壓力不斷累積，進而導致倦怠。與 Webex 整合亦表示機器人可向員工傳送直接訊息，確認其是否想要短暫休息。思科亦是 Thrive Calls 的創始合作夥伴。Thrive Calls 類似於 Webex 會議與傳訊中的 Thrive Reset，應用相同的概念（但透過語音方式）來聯絡中心專員。



## 安全回歸 辦公室



### 強化辦公室安全

- 無接觸會議體驗 (加入、共用、通話、智慧型會議室預約)
- 虛擬接待簽到
- 清潔通知
- 人數警示
- 導航
- 辦公桌輪用
- 數位看板
- 佔用率
- 針對各種工作場所和工作形式設計的智慧型協作裝置，可在各種空間中加入遠端出席者。
  - a. Desk 系列
  - b. Room 系列
  - c. Board 系列

促進生產力不是唯一重要的事。生產力應是健康和福祉的衍生成果。兩者為一體兩面。

- 透過依目的打造的裝置和攝影機情報，消除會議和視訊疲勞。瞭解專為參與家庭辦公室體驗設計的 Webex 裝置 - ([影片連結](#))
- 與其他思科解決方案整合提供安全
  - 監控整體建築的人員密度：利用 Cisco DNA Spaces 和 Meraki，可讓您提供豐富的定位服務，與您要建立的任何自訂人力資源管理方法整合。

### 在混合式文化中推動同理心體驗

- 人物洞察：個人、小組及組織深入分析支援福祉



# 混合式工作必須具有 安全性

## 專為安全設計。預設為私密。

由於員工位於各個地方工作，因此您的風險層面已擴大，每個地方的威脅都在提升。這表示您的解決方案應內建安全性，而非日後才東拼西湊。安全性不可淪為事後諸葛。思科長年以資安專業聞名，而您的解決方案本應尊重個人隱私。

## Webex 優勢

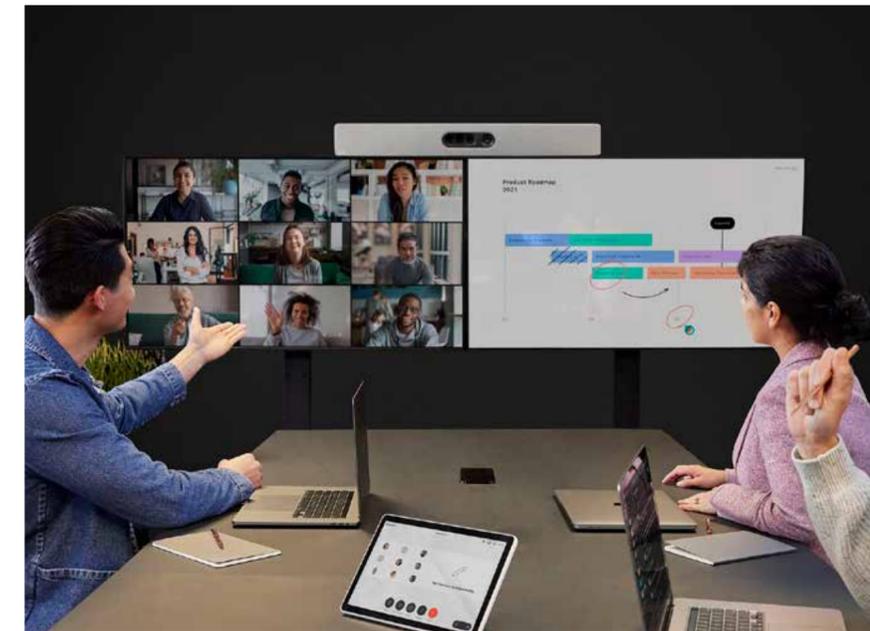
思科長年以資安專業聞名。您的解決方案亦應預設為私密。在 Webex，我們認為隱私為基本人權。尊重個人隱私的系統，實際上即是在系統中建立信任。

**零信任安全防護機制**會驗證使用者、會議室裝置及法規遵循。我們的措施係以各項標準為基礎，不僅透過端對端方式加密會議內容，更會驗證每位出席者的身分。我們也將如此措施延伸涵蓋至所有裝置、會議室，或手機或筆記型電腦上的應用程式

**端對端識別 (E2E)** 可使您的對話保持機密。這點相當重要，因為您必須要安心知道，自己正在談話的對象確實是其所說的身分，沒有任何人篡改身分或是假冒身分。這方面可透過授信任的憑證授權單位達成，類似透過瀏覽器提供電子商務和安全內容的方式。出席者將須受到驗證。此外，驗證此安全代碼亦提供不可否認性，因為其係根據會議的 MLS 加密狀態，透過金鑰和憑證比對身分

**適用於協作的即時資料外洩防護 (DLP)** 為業界首創。透過即時 DLP，您可以避免將特定分類的內容儲存於雲端，不必在張貼後編修或刪除內容。我們不僅為安全性管理員建立此功能，亦透過提供應用程式內訊息傳送，將其用於引導使用者採用最佳作法 (如果使用者的內容違反公司原則)。

**我們的全球網路和資料中心**之資料主權和法規遵循，皆專門針對即時媒體所設計，具備所有大型和小型組織所需的規模和覆蓋範圍。Webex 支援在地化，以符合歐盟、印度及加拿大的區域法規遵循需求。此外，我們仍持續擴展法蘭克福、孟買及蒙特婁的資料中心。





# 混合式工作必須受管理

因為混合式工作型態，IT 必須管理在各地工作之員工的效能和品質。

由於現今每場會議皆需要使用視訊，因此期望度達到前所未有之高。這表示您的解決方案應能為整體環境（軟體、硬體及設備）進行順暢管理。其應提供即時深入分析，以協助您確保最佳使用者體驗，無論您的使用者位在何處。您的解決方案應建置於現代雲端基礎架構，該基礎架構已針對混合式工作的媒體與頻寬需求最佳化。

## Webex 優勢

- 單一管理面板
  - 透過設備和體驗管理的即時體驗管理和歷史資料，直接從 Control Hub 管理所有協作軟體和裝置。
- 輕鬆佈建和部署
- 全球性範圍的媒體最佳化雲端
  - **Global Web Cloud** 可最佳化 23 個資料中心的即時媒體存取。包括孟買、法蘭克福及蒙特婁的新地點與全球超過 100 個對等連線

- 即時分析和端對端疑難排解功能支援通話、會議及裝置
- 單一協作工具可管理通話、會議、傳訊及裝置
- **webex.com** 上的整合通話計畫服務，可輕鬆佈建和購買 PSTN
- Webex 裝置（專門針對員工工作的地點和希望協作的方式所設計）可輕鬆地大規模部署和管理。[查看我們全面和獲獎的裝置](#)，以決定適用於組織的裝置。



# Cisco Webex : 引領混合式工作創新之路

如果要做好混合式工作，則會需要領導能力、文化、以人為本的心態，以及適當的技術，才能創造順暢的體驗。

沒有任何企業比思科更有能力做到如此。

Webex 提供業界最完整的混合式工作解決方案。我們具有願景和技術，其中包含混合式工作所需之各項重要屬性：彈性、包容性、支援性、安全性及管理性。

我們致力於創新速度。過去九個月內，我們已推出超過 800 項全新創新商品且收購三家公司，以協助提升客戶的體驗。最近，由於未來的活動亦將走向混合型態，因此我們宣布有意收購活動平台 Socio。在過去數年內，我們甚至在人工智慧技術收購與有機創新方面投資超過 10 億美元。

我們的客戶開始認可在創新和品質方面的投入。舉例而言，我們優先處理音訊和視訊品質。我們的背景噪音消除功能目前已從會議中消除超過 300 億分鐘的低品質背景噪音。我們的 Net Promoter Score (NPS) 已上升 14 點，目前達到歷史最高記錄。

但是，我們的任務尚未完成。

---

超過  
800 項

全新創新商品上市

混合模式的工作型態是未來趨勢

# Webex 套件

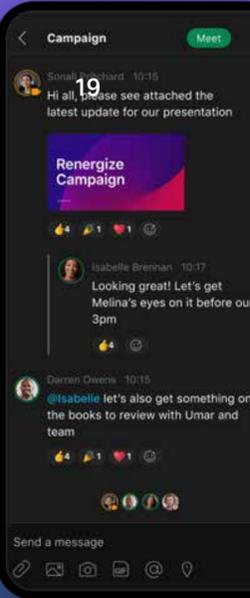
## 第一款適合整合混合式工作體驗的業界最佳套件。

為協助建立此混合式工作架構，Cisco Webex 即將推出 Webex 套件。此款全方位產品整合所有通訊與協作需求。

此產品不僅提供線上會議，更具有各種功能。Webex 套件結合會議、通話、傳送訊息、活動、民意調查及問與答功能，完整配備市場領先的 AI 型 Webex Assistant，為專門針對混合式工作設計的單一雲端型解決方案。如果這樣還不夠滿足，

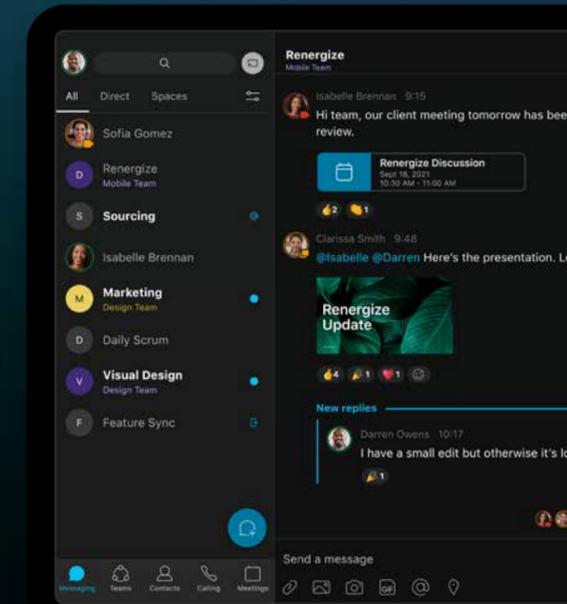
只要組織購買多數 Webex 裝置，並搭配 Webex 套件，即可享有最高 53% 折扣。具有此平台，您就能集中透過即時分析和深入見解來管理和保護混合式工作場所。[此處](#)查看適合您使用的裝置。

Webex 套件與業界最佳功能的完整性，意味著您不再需要更多的端點解決方案取得特定功能，因此可為您節省成本。此外，隨著我們持續不斷地創新，這些先進功能亦將新增至套件之中。



## 為何選擇使用 Webex 套件？

1. 第一款適合混合式工作的業界最佳套件。
2. 從現有的 IT 投資中縮減成本。您不再需要針對各種功能類型使用各種端點解決方案；例如：一家廠商的會議功能、另一家廠商的活動功能，甚至另一家廠商的傳訊、通話或投票功能。取而代之的是，您獲得一款能夠符合所有協作需求的套件，且價格低廉，為您的花費提供更高的價值。
3. 隨著我們持續不斷地創新，這些全新功能與特色，以及未來的協作應用程式，亦將新增至套件之中。



# Webex 領導 品牌

85% 的 Fortune 500  
大公司表示信任

會議

13

次連續在 Gartner Magic  
Quadrant 的會議解決方案中獲  
評為「領導者」<sup>1</sup>

6.5 億

位出席者（每月）

通話

3900 萬 60 億

位雲端通話使用者

通電話（每月）

客服中心

320 萬 3.6 萬

位客服人員

間客戶企業

裝置

29 1 億

座紅點設計獎（視訊裝置）<sup>2</sup>

個已出貨的通話裝置

平台

15 億 41

投資於 AI

個全球數據中心

<sup>1</sup> 思科在 2020 年 Gartner Magic Quadrant 的會議解決方案中連續第 13 次獲評選為領導者 Abhay Kulkarni，2020 年 10 月 15 日

<sup>2</sup> 2021 年紅點設計獎



# NSA 針對 Webex 的安全性給予高度評價

Webex 在 NSA 協作服務指南 (NSA Collaboration Services Guidelines) 中獲得高度評價<sup>1</sup>

服務	1 - 端對端加密					2 - 可測試的加密	3 - 多因素驗證	4 - 邀請控制	5 - 最少的第三方共用	6 - 安全刪除	7 - 公開原始碼分享	8 - 認證服務 (FedRAMP/NIAP)
	文字訊息	語音通話	視訊通話	檔案共用	螢幕共用							
Cisco Webex <sup>iii</sup>	是 <sup>1</sup>	是 <sup>1,2</sup>	是 <sup>1</sup>	是	用戶端 - 是 伺服器 - 否 <sup>3</sup>	否	FedRAMP					
Microsoft Teams <sup>viii</sup>	否	否	否	否	否	是	是	是	是	用戶端 - 是 <sup>1</sup> 伺服器 - 是 <sup>1</sup>	否	FedRAMP
Slack <sup>xi</sup>	否	否	否	否	否	是	是	是	是 <sup>1</sup>	用戶端 - 是 <sup>1</sup> 伺服器 - 是 <sup>1</sup>	否	FedRAMP
Zoom <sup>xiv</sup>	是 <sup>1</sup>	否	否	是 <sup>1</sup>	否	是	是 <sup>1</sup>	是	是	用戶端 - 是 伺服器 - 否 <sup>3</sup>	否	FedRAMP

<sup>1</sup> 資料來源：美國國家安全局 (NSA) · U/OO/134598-20 | PP 20-0713 | 2020 年 11 月版本 1.7

<sup>2</sup> 資料來源：連結。Zeus Kerravala 2020 年 12 月 8 日，Twitter

# 業界獎項與認可



TrustRadius 2021 年最高評價協同合作獎



TrustRadius 2021 年最佳客戶支援獎



榮獲 2020 年「最佳協作平台」



TrustRadius 2021 年最佳可用性獎



榮獲 2020 年「最具創新產品獎：Webex Assistant」



50 大遠端工作產品



2021 年編輯精選獎



50 大企業產品

<sup>1</sup> 資料來源：TrustRadius TRUE 2021 年獎項公告：表揚為 B2B 帶來信任的品牌評論。2021 年 1 月 13 日

<sup>2</sup> 資料來源：UC Today。2020 年 UC Awards 獲獎者名單。Rebekah Carter 2020 年 8 月 7 日

<sup>3</sup> 資料來源：UC Today。2020 年 UC Awards 獲獎者名單。Rebekah Carter 2020 年 8 月 7 日

<sup>4</sup> 資料來源：PCMAG.com。Cisco Webex 企業評論。Daniel Brame 2021 年 2 月 12 日

<sup>5</sup> 和 <sup>6</sup> 資料來源：TrustRadius 2021 年最佳協作軟體，2021 年 1 月 6 日

<sup>7</sup> 資料來源：2021 年 G2 最佳遠端工作產品

<sup>8</sup> 資料來源：2021 年 G2 最佳企業產品

# 證言

如果您正在尋找能成功實作包容性混合式工作的架構，請與思科銷售小組聯絡。

唯有 Webex 擁有具備以上五種屬性的解決方案，可使組織建立特殊用途的混合式工作解決方案。沒有任何其他廠商能夠針對混合式工作提供如此全方位的解決方案，且其結合了軟體、裝置與集中管理。

瞭解 Cisco Webex 如何為您實現混合式工作。[一探究竟！](#)

若要深入瞭解 Cisco Webex 如何協助您設計與實作混合式工作策略，請由[此處](#)聯絡思科。

## 實際客戶範例



[EllisDon](#)



[ASHRAE](#)



[Rent-A-Center](#)

