



工作平台体验



针对企业雇主与雇员远程办公指南

埃维诺是一家拥有38,000名员工的公司，每天通过灵活的远程方式办公。二十年来，我们一直致力于用现代化的工作平台为身处各地的员工赋能。

二十多年来，我们了解了很多有关远程办公的知识。如何能够成功地实施远程办公呢？需要避免哪些陷阱呢？为此，我们将多年来积累的洞察和专业知识融入这份指南中，帮助您从容应对远程办公。

这份指南从员工、业务领导者和IT领导者不同维度出发，了解不同角色如何才能最大程度地发挥在家办公的潜力，保持互联和高效工作。



Stephen Tong

作者介绍

作为埃维诺的全球统一通讯部门负责人，Stephen在统一沟通和协作解决方案领域拥有超过25年的丰富经验，致力于为埃维诺遍布全球的客户和合作伙伴提供专业帮助。



员工篇

个人福祉

请认真思考一下您的工作风格——您的习惯和行为习惯。无论您远程办公时间有多长，延续已形成的习惯都非常重要，因为保持常规有助于提高效率。

如果您刚开始在家办公，这可能对您的家人来说也是一种全新的体验。与您的家人一起讨论在家办公事宜，并让他们知道您工作的时间。

如果您在家办公，那么您待在屏幕前的时间可能更多，离开办公桌的时间可能更少。所以，如果可能的话，尽量安排一些间歇休息，伸伸胳膊，打电话时在家多走动。即便是在家办公，也不要让工作影响了您的家庭生活。当完成一天工作时，尽量选择不上班。

居家办公环境

下面，您需要思考一下您的办公环境。无论您是生活在狭小的公寓里还是宽敞的房屋中，噪音和光线都会影响您的工作。

首先，找到一个安静的角落和工作空间，让自己能够静下心来集中精力。在参加音频会议或团队会议时，背景噪音是一个很大挑战。因此，配备能屏蔽背景噪音的USB头戴式耳机至关重要。如果可能的话，尽量避免使用普通的耳机和扬声器，因为这些装置会给您和您的同事带来较差的交谈体验。

这值得注意的是，有些会议可能是视频会议。如果您打算参加Teams或Skype for Business在线会议，那么需要参照“虚拟着装规范”穿着合适的衣服。也要确保脸部不要逆光——这有助于摄像机将最佳的照片传输至您的同事眼前，从而优化网络体验。

Teams或Skype for Business设置

如果您不打算升级Microsoft Teams或Skype for Business到最新功能，那么不妨花些时间来了解一下您需要的核心特性和功能。熟练掌握静音键、视频开关以及背景模糊等基本功能。

用测试呼叫来调试一下设置，练习一下麦克风和摄像头（如果不止一个）之间的切换以及多台显示屏之间的屏幕共享。然后，考虑一下数据保护和安全——如何通过屏幕分享信息呢？共享单个应用而非整个桌面常常是最明智的选择。

在适应基本功能之后，您便可以研究更多先进的功能，这可以优化您的远程办公体验。例如，您用过Teams的Whiteboard功能吗？

如果您采用的是Teams，那么可以选择在移动设备上使用专门的App。先下载App，然后在参加第一次会议前熟悉它的用法。

[点击此处了解如何充分利用Teams的培训资源。](#)

互联

由于Wi-Fi可能受到网络中断或带宽的影响，所以，如果可能的话，通过有线局域网接入。网络延迟、不稳定和掉线都会影响视频和音频体验。如果无法提高网络连接速度，可以通过关掉视频或者用手机接入。

与此同时，家中的其他人也可能在网上或打游戏，因此您可能需要对自己的工作提前进行规划或安排。



业务领导者篇

您的员工体验

远程办公的最大挑战之一是对员工体验的影响，原先面对面的沟通不得不在线上进行。

不过，您可以调整自己对远程办公的期望，这是短期或者是特殊情况下的权宜之计，这样可以弱化体验方面的影响。

确定组织将会选用什么工具和平台，了解它们的使用方法以及确定保证业务连续性所需的工作（考虑工作平台的成熟性）。

不习惯在家办公的员工可能觉得新工作方式是一种挑战。这时，不妨考虑创建一支支持小分队，比如为每个部门配备一名远程办公专家，帮助部门同事了解如何最高效地在家办公。

公司政策

在家办公支持员工通过个人设备和应用访问公司文档，但这相应地增加了保密信息被曝光的风险。

请确保您已了解并遵循最新的数据安全举措和企业政策使用个人设备，确保其仅供业务之用。最重要的就是与IT领导的密切配合，提前让所有员工得到相应的操作指导和建议。

企业投资

您或许已拥有可以实现有效协作的沟通平台和远程办公的工具。作为Office 365订购内容的一部分，大多数工作平台都将接入Skype for Business或Teams。如果您无法接入Microsoft Teams，[微软也可以提供六个月的试用软件](#)。当然，您可能想利用Teams这样的即时应用来主持线上的职工大会或者作为员工沟通平台。

通过与IT团队的紧密合作，您可以充分解锁现有平台的价值，并且寻求优化员工体验的新投资方向。

沟通与合作实践

作为一名领导者，您应当为员工做出表率，让他们与你一起实现远程办公。我们建议你采取以下措施，更有效地发挥虚拟工作平台的优势。

安排团队成员定期检查，确保每个人都能公开、诚实地分享成功和挑战。鼓励一对一辅导，为员工建立支持网络或辅导系统。

确保领导团队第一时间了解做的特别好的优秀团队或个人，通过邮件或员工大会着重表扬。

在团队中明确设定每个人的工作事项的优先级顺序和所期望达到的目标。明确负责人、交付物和时间线，一旦设定了工作目标，就应当信任员工，让他们能够灵活地以最适合自己的方式工作。

企业文化

引入公平民主和积极向上的企业文化，并将其融入程办公方案。鼓励员工挑战现状，建议他们尝试不同的做事方法。倡导团队更高效的沟通，定期开展“团队分享会”，共同探讨可提高的方面。最重要的是，建立拥抱变革的企业文化。



IT领导者篇

您在业务连续性方面的责任

在此期间，企业对在线会议和直播活动提出了更高要求的挑战。作为一名IT领导者，责无旁贷，如果您遇到一些带宽难题，可以考虑通过几个方法来减轻网络压力。

例如，您可以将非重要的音频通话切换至PSTN，这可以继续一对一的会议、协作、文档分享或是利用白板功能。您也可以考虑关掉视频，因为视频会消耗大量带宽。

赋能员工体验的关键作用

无论您是利用Microsoft Teams还是Skype for Business，都可以采取一些措施来优化远程会议，比如匿名加入、会议厅、录音选项、会议功能（视频、屏幕共享）和其它设置等等。您可以考虑会议转录或隐藏式字幕（如果对公司适合）等先进功能，以便为参与者提供更加方便、灵活的使用体验。

基础设施

如果您在本地部署了Skype for Business，可以就现有的基础设施对其功能进行快速检查，为了从数据中心审视边缘服务器的性能和带宽，您可以利用[Skype for Business Bandwidth Calculator](#)来计算这些数据。

利用这个工具，您可以大致计算网络中可承载的音频会话数量以及可支持的会话和会议数量。如果您需要帮助，可以联系我们或是从您的技术伙伴处寻求指导。

支持大型用户群体的能力

每个协作平台能处理的会话数量或参与者数量都是有限的。因此，要让工作平台中的大部分人参与互动是一种挑战。不过，我们有方法做到这一点。

Teams和Skype for Business最多可以实现250名用户的会议，在这些会议中用户可以充分合作。不过如果您需要更多的功能，您可以采取如下措施：

- 通过Teams直播或Skype Meeting Broadcast实现会议直播。这些是直播的，不会给网络带来太大压力。只有少数人能够呈现或分享视频，但是，每个人都可以提问。要使用这些功能，无需在公司中充分部署Teams或Skype for Business。即使浏览器客户端设置很低，用户或许也能加入会议。点击[此处](#)，了解更多有关Teams的直播信息。
- 利用Skype for Business和Teams in Islands模式——这可以分担平台间以及云端和网络中的负担，实现更好的使用体验和更大的拓展性。点击[此处](#)了解更多信息。

报告功能

您可以利用相关工具和仪表板来评估企业应对远程办公挑战的能力。Skype for Business的本地用户可以利用Call Quality Dashboard或来自服务器环境的QoE/CDR报告。在Office 365（Skype for Business线上和Teams）中，通过管理中心工具获得的Call Quality Dashboard可以帮助您监控通话的质量和数量。

您利用这些工具来评估性能、标示问题并向业务领导者反馈发现结果。

IT领导者篇（续）

您的安全义务

Teams和Skype for Business具备基本的安全功能，可以保护企业安全，满足合规要求。请考虑一下实施方式：

- 利用植入式信息保护，包括eDiscovery和Data Loss Prevention——即使在聊天和对话中也是如此；
- 多重验证来提高身份保护、确保访客安全进入；
- 针对用户直接登录Microsoft Teams的情境，落实“需条件进入”政策；
- 确保对团队命名、团队分类和团队创建施以恰当的管理；
- 必要时阻止外部分享，关闭访客通道，限制攻击面（除非是外部会议所需）；
- 尽可能地在专门平台中（无论是Skype for Business还是Teams）保持屏幕和文档共享——在确保安全性和合规性方面，这可以为您提供良机。

牵手埃维诺

如果您想了解有关远程办公的更多资源和建议，请阅读我们[“工作平台体验”](#)的内容。如果您正面临远程办公方面的特定挑战并需要帮助，敬请联系我们。



关于埃维诺

埃维诺是全球领先的数字化创新领导者，为客户提供基于微软技术的云服务、商业解决方案、以设计为驱动的用户体验。埃维诺将大胆而新鲜的想法与丰富的行业及商业知识，以及先进的科技相结合，为客户以及他们的客户和员工带来积极而深远的影响。埃维诺通过微软科技驱动埃森哲微软业务集团，帮助企业与他们的客户进行沟通，赋能员工、增效运营，重塑产品与服务。今天，埃维诺具有遍布全球25个国家的38,000名专家。我们推崇多元和协作的文化，通过运营实践，引领前沿思维。埃维诺成立于2000年，是一家由埃森哲和微软成立的合资公司，埃森哲持有大部分股权。了解更多，请登陆www.avanade.com。

©2020 埃维诺公司保留所有权利。埃维诺名称和商标是在美国和其它国家的注册商标。其它品牌和产品名称均为各自所有者的商标。