

企业应对新冠疫情
的行动指南



基于微软产品的弹性数字化工作平台

远程办公及实现特殊时期员工体验转型的第一步

新冠疫情是全球性危机，正在以前所未有的速度和规模不断演变。新冠病毒的快速传播导致全世界大多国家受到影响，每天报道的新增病例也层出不穷。



没有一个行业能独善其身。各个行业都在努力克服疫情带来的不同严重程度和复杂程度的影响。旅游行业遭受了严重的冲击；由于生产延迟、制造受到干扰，供应链中断，零售和消费品公司面临着存货短缺的局面；行业和技术会议以及大规模聚集活动都已推迟或者取消。为了保护各自的员工，企业大多实施了出行禁令，限制进入办公室的人员，并重新审视工作平台运转的方式以及员工的工作方式。

专家并不知道还有多久才能遏制新冠病毒。企业领导在做好短期准备的同时，也必须探讨和启用一些新的能力和工作方式，以便应对长期的变化和要求。

是时候开始行动了

无论您是Microsoft 365平台的新用户还是老用户，该指南会例举企业应采取的切实有效的行动步骤。



保护您的员工和生产力

在这场危机中，您的决策不仅会决定短期内的企业运转方式，还会极大影响企业未来的运营方式。具有远见的领导者会抓住这个机会，转危为机，从而避免业务中断和收入损失，建立对工作平台更程度的信任，并且为未来发展做好准备，使业务获得更大的弹性和更高的生产力。

首先，应该开始规划，大规模地部署远程工作平台，这一步非常重要。编制明确的自我隔离和/或出行限制指南并将分发给员工。为超出正常比例的员工请假做好准备。每个公司、行业和地区在工作平台的人员管理、客户服务、数据管理和业务连续性方面都有不同的需求。不过，所有企业都应考虑三大要素。

1、保护及赋能员工：

采用现代化的工作平台，实现可拓展、可持续的远程办公。转变工作方式和员工体验，以适应新的环境。为员工赋能，推动员工技术的提升、向员工授权并关注员工福祉。

2、满足客户的核心需求：

适应不断变化的全球和本地状况，满足客户的核心需求，使运营透明化，在与客户的互动中表现出同理心。所有这些都创造更深层次、更具信任的客户关系。

3、建立业务连续性：

确保对供应商和对公业务流程得到有效支持。通过制定新的业务流程，打开企业内部协作和决策制定的新方式。利用自动化和人工智能技术，创造高价值的劳动力，提高产能。



从今天开始部署基于微软产品的弹性数字化工作平台

我们的“弹性数字化工作平台”解决方案是员工体验转型的第一阶段，它可以帮助您根据全球和本地情况，迅速适应并不断变化和拓展的业务需求。

首先是对弹性数字化工作平台进行快速评估，这可以帮助企业迅速评估多方面的能力并对重要领域进行优先排序。

虽然许多企业都多多少少支持远程办公，但是大多数企业都没有进行过远程办公对业务连续性影响的评估，更不用说在全球疫情背景打造应变而生的企业文化、数字化技术、员工体验、沟通和企业政策。

开始之前，请考虑下面六个问题：

1. 在帮助员工远程办公的工作效率方面，您的企业准备得如何？
2. 企业设有专门的团队来帮助员工实现远程办公吗？
3. 在家庭办公室、网络设置和故障排除方面，企业为远程办公的员工提供了明确的指南吗？
4. 在为员工提供个人设备使用指南方面，企业有明确的移动设备和应用策略吗？
5. 在确保与客户和战略伙伴无缝协作方面，企业有相应的解决方案吗？
6. 在例如员工入职、设备故障和实时专家指导的几个“重要时刻”，在远程办公环境中有没有对应的解决方案？

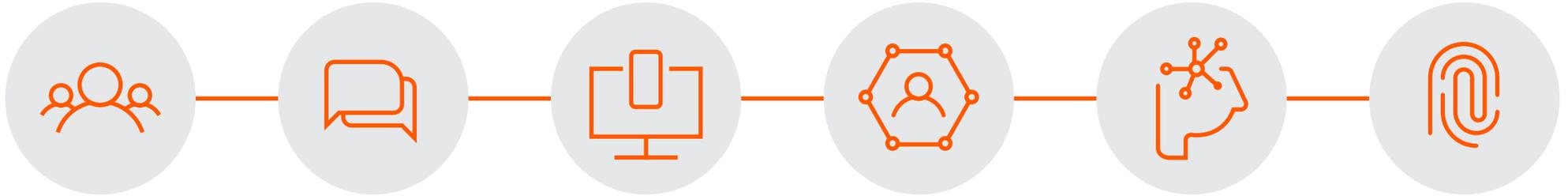


基于微软产品所打造的弹性数字化工作平台路径图分为六个维度：

-  **企业文化与接纳度**
-  **弹性协作**
-  **虚拟工作环境**
-  **实时互联**
-  **分布式连续性**
-  **自适应安全性**



优化工作平台实践



企业文化与接纳度

在疫情背景下，通过调整企业管理方式和行为规范，保证分散办公员工的高效参与度。

弹性协作

快速部署或扩展 Microsoft Teams, Share Point和One Drive, 实现大规模企业内部协作和远程办公。

使用工作平台分析来了解采纳情况，通过有效改善员工体验，让其有能力为客户和合作伙伴交付卓越体验。

虚拟工作环境

评估网络，加快设备部署并利用虚拟环境（例如 Microsoft Virtual Desktop）来支持不断增长的移动需求。

实时互联

保证员工在家办公时的网络和数据安全性，让其与客户、合作伙伴保持实时互联。

分布式连续性

制定一系列计划，包括减少劳动力、旅行限制和大规模远程办公环境。使用Power Apps快速满足紧急需求。

自适应安全

复查活动目录（Active Directory）、配置管理和Intune配置，让员工能够无缝协作的同时保证了企业的数据安全。



企业文化与接纳度

在经过多年的不断发展，埃维诺已对基于云平台的分布式办公方式驾轻就熟。Microsoft 365是我们赖以创造、互联和协作的平台。我们拥有训练有素的数字化工作平台专家专注于指导客户如何在远程环境中有效地工作。

我们的员工已习惯了与世界各地的同事们连续性地开展远程协作。不过，每个企业都有细微差别。在更加虚拟化的公司中，兼职员工可能会担心危机中工作的连续性和工资的支付的稳定性。在实体办公室的员工中，可能会有洗手液短缺或避免现场会议等一些担忧。他们需要安全感，这是最基本的人类需求。只有在消除了这些风险以后，他们才能开展技术培训，所学所用。

第一周的工作

- **协助领导者树立虚拟工作的典范**：为部门领导提供支持，以发挥远程办公的表率作用。指导他们规划Teams视频会议并将本地数据和文档迁移至云端应用和存储。关注细节，培训视频会议礼节，就家中网络带宽提供指导。
- **认识到在家办公与远程办公的不同**：在家办公的员工可能会承担更多的责任，分心的事情也可能更多。将员工的福祉放于首位，考虑引入灵活工时、共享角色或推迟非必要工作等措施。
- **保持高度互动**：用Teams视频替代业务连续性所必需的工作造访和非正式交谈。鼓励项目团队通过开展虚拟活动和竞赛，享受团队协作的乐趣。在虚拟会议和职工会议中插入孩子、宠物和其它有趣的个人照片。



弹性协作

当前的新情况是，员工必须在远程、无互动的情况下完成工作。他们需要能够帮助他们高效做出决策，以及创建编辑文档、演示和电子表格的工具。员工需要基于某个平台开展一天的工作，在这个平台上进行多种模式的沟通，创建多个种类的文档，这已经成为大范围协作的基础和一种新常态。

Microsoft Teams可以实现桌面、浏览器、平板和智能手机上的多用户短信发送、通话和视频会议。员工不仅能够听到彼此的声音、看到彼此的图像，同时也能做笔记或完成工作成果，在更多互动、更专心和更好配置的基础上完成任务。

立即采取行动：

- 协同办公，实时衡量效果：从今天开始，扩大员工现有协作的范围，提升沟通能力。重构SharePoint，帮助员工在家使用文档并分享专门技术。创建数字化一体平台，让员工流畅工作。
 - 确定协作策略：审视Teams安全合规协作的标准治理和政策指南，根据公司需求和企业文化进行特定修改。确定推广策略，确定新用户向全新工作方式过渡的培训和支 持方式。建议使用支持高质量远程办公体验的耳机和摄像头。
 - 迅速采用新平台：为公司领导者提供培训和支持，帮助他们在直接上级和下级面前树立表率行为。
- 帮助他们理解这种新范式的礼节和规则，向他们示范如何鼓励并确保团队利用工具又快又好地完成工作。在各个层级找出能够帮助同伴轻松适应、提高效率的最佳员工。
- 跨公司互动：理清生态系统中公对公的关键联系人和工作关系。在未来24-48小时内，评估当前虚拟会议能力（网络会议、视频服务），部署视频和信息搭桥服务试点，促进合作伙伴、供应商和客户之间的无缝互动。开展无缝沟通，编制培训资料，帮助公司用户适应工作模式的转变。利用数据和分析工具识别机会，推广应用，提升员工体验。



虚拟工作环境

虚拟工作环境应为员工提供高效工作所需的关键资源（比如安全的平板电脑），并且帮助他们无缝接入公司应用和数据。

前两周应关注的主要事宜：

- **协调虚拟工作环境：**首先，对工作人员进行安全教育，并与运营团队进行沟通。确保实现虚拟办公所需的政策、许可和审计日志已经就位。您可以统一管理用户身份、网络安全和设备安全。
- **探索虚拟桌面：**在第一周中，探索并实施 Microsoft Virtual Desktop 解决方案，这可以提供无缝的虚拟化工作平台，同时帮助那些无法安全接入移动设备的员工安全地获取远程应用和数据。

迅速实现上述方面的能力将取决于您的企业应用是部署在本地还是云端。

召开大规模虚拟会议：利用 Teams Live Events 进行一对多模式的互动直播和网络会议，从而实现从物理到虚拟会议的转变。您需要重点培训那些需要经常使用该功能的员工，保证最佳用户体验。按需使用。如果参会成员不到 250 人，可以召开常规的 Teams 会议。

优化远程办公体验：通过 Azure Marketplace 产品（比如 ServiceNow 或 BMC Remedy）创建专门的服务团队来管理远程用户标准操作程序/常见问题，提供有效支持。确立具体的服务协议和政策，更顺畅的处理事故和管理服务需求。

- **设备支持和加速移动能力：**重点关注那些在驱动业务发展中扮演关键角色的技术支持人员，确保他们拥有所需的工具、获得所需的资源。如果用户拥有两台或更多设备，将多余设备收回；利用外包设备，尝试戴尔、惠普或联想等设备提供商的设备即服务等创新，选择更适用的采购方案。为了赋能用户，您是利用了公司批准的安全且受监管的设备、浏览器接入还是引入了“自带设备”政策？平衡需求，迅速启用虚拟工作平台，进一步与 BitLocker 或 Intune 等管理解决方案相配合。此外，如何识别和管理用户身份（针对特定设备接入的现代化认证，多因素认证）也会影响体验和培训需求。

无缝网络连接

远程工作时，许多员工都会遇到网络问题，比如其他家庭成员同时上网带来的带宽挑战，因全球流量增加而带来的公司VPN较慢或中断等等。无缝互联是确保在家办公体验与办公室体验相同甚至更好地关键所在。用户在家办公的同时需要接受恰当的网络安全教育；如果员工位于公司网络之外，这一点就变得更难控制。与公司网络、云资产和战略伙伴之间可靠的连接是在家高效办公的关键。在过去几周中，视频和音频会议激增了80%，这对用户在家获取资源的能力带来压力。请确保您的团队已经做好准备，并且理解这些问题是可预期、可接受的。

第一周的行动步骤：

- **虚拟私人网络（VPN）容量：**引入全新的云端远程接入解决方案（比如Palo Alto Networks），对传统VPN技术形成补充，这可以提升远程工作体验、性能和安全性，同时降低传统VPN解决方案的容量风险。

在可能的情况下实现隧道分割，这样用户就可以最快地接入云服务，从而减少VPN解决方案的流量。与此同时，确认传统远程接入技术（比如VPN集中器、第二代七层防火墙和电路）的容量。

- **远程和家庭网络：**就家中宽带连接的选择和套餐为员工提供明确规范的指导。考虑提供补贴，以优化带宽和服务质量。由于多数网络问题都发生在家中，因此，应协助员工采用最佳WiFi家庭网络解决方案（比如双频无线和MIMO）。提供网关安放位置的建议，指导员工使用5GHZ频段，以防止干扰。引导员工对于音频、视频和二者综合流量的优先排序制定解决方案，帮助员工排除问题。确保在家办公的人员遵循公司制定的网络运行指南。如果采用了商业路由器，在家办公员工须将路由器的默认密码改为高级密码，以确保公司数据的安全性。在高峰时期，指导用户将互联网的使用限制为商业目的。这可以极大地提升用户连接的成功性，因为许多用户的互联网计划容量都比工作平台小很多。

关掉与家用WiFi连接的非重要设备，优化网络连接性。

- **移动网络的连接性：**许多用户可能都通过移动设备来连接至公司网络。移动用户面临的挑战包括蜂窝网络覆盖、移动接入、安全性和计算机绑定等。为了让用户能够接入公司网络，应采用Microsoft Company Portal等双因素身份认证来确保数据的安全性。告知用户如果超出计划限值，移动绑定可能引起额外的数据费用。
- **内部网络：**如果可能，请使用企业后备ISP连接以路由内部通信流量，例如云备份，目录同步，文件存储等。如果使用中央出入口，请尝试在边缘端为统一通信流量进行流量整形。请在内部网络中移除不必要的设备以尽量节省开销。
- **合作伙伴的连接性：**建立SWAT团队，迅速地战略合作伙伴提供公对公连接解决方案。

分布式连续性

总而言之，员工的信任非常重要。如果员工感受到企业领导的关心和人性化关怀，他们就会对您信任有加。不过，除了关怀以外，领导还必须要有规划。您不必知道任何事情，但是制定决策的原因必须透明化。在非常时期，主动采取行动的领导团队可以为员工提供极大的帮助。这就要求领导团队能够评估并监控迅速演变的环境、及时制定业务决策并且与员工就如何度过困境进行明确、积极的沟通。

立即采取的行动包括：

- **实现分布更广的虚拟工作方式：**利用Teams来实现员工、供应商和客户之间的虚拟连接。例如，我们正在与医疗服务提供商展开合作，以便对病例进行虚拟视频诊断，这可以减少面对面沟通的需求，降低疾病传播的风险。如果关键参会人处于隔离或保护之中，这种方式会尤其有效。
- **员工应急预案：**与员工保持定期联系，监控员工健康状况。与此同时，编制应急预案，覆盖关键员工病假缺勤状况。为了避免单点故障，鼓励员工在Teams或OneNote中分享并记录关键交付物的每日更新和进展，通过Planners追踪工作任务。
- **利用Power Platform：**为满足紧急需求，利用Power Platform快速开发应用及持续提供信息。



@ 自适应安全

新冠疫情迫使各企业不得不以前所未有的速度来重新思考远程办公策略。这带来了更多的安全性挑战，因为我们看到更多的员工正在拓展办公场所的界限。在许多情况下，为公司赋能、进而确保员工在家安全办公的流程和技术在开发之初都并非为了满足此类行为变化引起的需求。

您需关注的关键风险包括：

- **不受信任的网络**：为员工提供有关家用网络最佳安全实践的指导。员工设备上的 Microsoft Defender Advanced Threat Protection (ATP) 可以对尚未成为问题的风险提供可视性。
- **最小特权准入**：了解哪些用户对安全性有更高的要求（比如那些处理敏感数据的用户）。强调身份的安全性，利用 Azure Active Directory 条件准入，在恰当的时间向正确的人员提供对应级别的关键业务应用准入。考虑利用 Azure Active Directory B2B 促进与合作伙伴和供应商之间的协作。通过关键应用的单点登录身份验证，简化验证流程。
- **数据保护**：利用 Microsoft Teams 可以实现内部协作，有助于控制数据存储和处理的地点。Teams 和 Office 365 中的安全政策可以拓展至公司设备甚至是个人设备。配备 Microsoft Rights Management and Information Protection，对公司静态和动态的敏感数据进行分类管理。
- **端点分析**：在端点管理检测和响应项目中引入分析和自动化，以减少所需的人为干预。
- **端点保护**：在员工和合作伙伴中实施“自带设备”政策，利用 Intune 等端点管理解决方案优化公司资产的安全性和合规性。
- **政策和行为**：审视并分派政策，保证行为安全。同时，为员工提供明确、积极的指导，帮助他们采取必要的行动来保持远程工作环境的安全性。

我该如何开始？ 现在是时候行动起来。

迟疑不定的决策都会对员工、公司和社会产生切实的影响，时间至关重要。

下文概括了快速创建高度有效的弹性数字化工作平台的方式：

1. 最重要的一点是立即帮助员工适应远程办公、优化办公体验（比如如何有效地企业大小型会议），从而实现生产效率的最大化；
2. 立即部署或拓展协作工具（比如Microsoft Teams）的使用，就如何提高生产效率为远程工作人员提供有针对性的规范指导；
3. 设立弹性数字化工作平台特别小组，成员来自业务、法务、人力资源、IT、营销以及安全部门；
4. 为传统桌面工作人员配备移动解决方案，借助微软生态系统实施虚拟桌面解决方案，为应用和数据提供安全的远程访问方式；
5. 利用埃森哲、埃维诺和微软现有的体验平台，和战略伙伴和供应商生态系统中个别免费解决方案来快速提升各种能力，满足新的需求。

埃森哲和埃维诺 如何管理弹性数 字化工作平台？

埃维诺在全球有50多万名员工，所有员工分别在不同的国家和地域，但已经习惯于在弹性工作平台中工作。我们通过以下方法解决指南中的几个关键问题：

- 1. Microsoft 365的普及和规模化应用：**通过基于云的Microsoft 365，我们的员工实现互联和协作。我们已经全面部署了Microsoft Teams并且集成了呼叫/会议和视频功能。事实上，我们每月的通话时长约为4亿分钟。我们依靠Pexip作为桥接解决方案，从而跨越各种会议服务和端点自由使用Microsoft Teams。
- 2. 数字化员工的采用和普及：**经过培训的数字化员工可以更专业的、通过更广的网络来培训员工，实现绩效。
- 3. 由上至下的推广：**当落实全新的工作方式时，企业员工都会向高层领导看齐。通过有效的工具赋能员工做出正确的决策；鼓励灵活的工作；保持高效交流的频率；提供整体的支持。比如：让领导者打开通话视频，使用Microsoft Teams进行交流，不再一味的依赖电子邮件；在云上共享文档，紧密协作。
- 4. 保持业务连续性的团队：**我们以员工的安全为重，积极应对不断发展的事态，在此期间继续为客户提供服务。我们遵循国际卫生企业，地方政府以及我司自己的安全和安保协议，听取专家和新闻报道的实时信息。我们会遵照当地政府关于办公室工作安排的指示，包括自我隔离以及在适当情况下居家远程工作。根据我们的传染病防治计划，我们实时向我们的人员通报最新情况，并强化我们的标准卫生准则。

续>

埃森哲和埃维 诺如何管理 弹性数字化 工作平台？

- 5. 规模化和现代化的网络：**我们的员工能够随时随地安全地在世界各地办公。我们全球有一支专门团队来负责办公室间的弹性电路的连接。我们95%的工作内容需要倚靠基于公有云的系统完成（其中包括Microsoft 365，财务，法律，人力资源等应用）。云平台可以说是保证我们的员工可以在家使用安全的设备无缝工作的基础。
- 6. 设备启用：**我们支持多种设备类型。大多数笔记本电脑是公司所有的，并遵守严格的安全标准，可在全球任何地点进行安全工作。同时，为了保护企业数据和员工的隐私，我们通过Microsoft Intune来管理移动设备和移动应用程序，更好地支持员工使用自己的手机和平板电脑来工作。

埃维诺如何提供帮助？

我们可以帮助您立即采取以下行动：

1. **在24小时内**：评估贵司当前的状态。分析当前的技术能力和内部扩展能力，包括企业通信计划和支持结构。
2. **在72小时内**：确定如何更有效地利用现有技术，实现绩效。
3. **在五天内**：改变领导思维模式，实现企业文化转型。包括与领导层有效沟通，鼓励员工采用关键技术，使他们能够在新的环境中工作，包括举行虚拟会议和活动。
4. **两周之内**：给出企业内部协作、实现现代化、提高员工参与度的计划书。确定如何开启贵司的工作平台转型之旅，包括专注于在家办公的网络状况、安全性、升级其他工具和功能。探索各种方法来帮助您的员工学习工作的新方式。
5. **同样在两周之内**：获得对远程办公内容的访问，这些内容可以帮助您定义和实施弹性数字化工作平台路线图。
6. **后续工作**：制定全面的工作平台体验战略和路线图。通过制定有意义、可操作性强的计划来改善业务敏捷性、稳健性，创造可持续的业务价值。通过重构企业文化和员工体验、现代化的技术和转变业务运营模式来改善工作平台体验。

实现弹性数字化工作平台，基础架构是第一步。但如何在此基础上实现更有意义、可长远发展的工作平台转型呢？

将远程工作计划扩展为一种深远而有影响力的职场体验战略，提升业务运作绩效，并做好准备，在常规及特殊时期均能适应并茁壮发展。

[MIT CISR](#) 的研究表明，投资职场体验战略的企业能够：

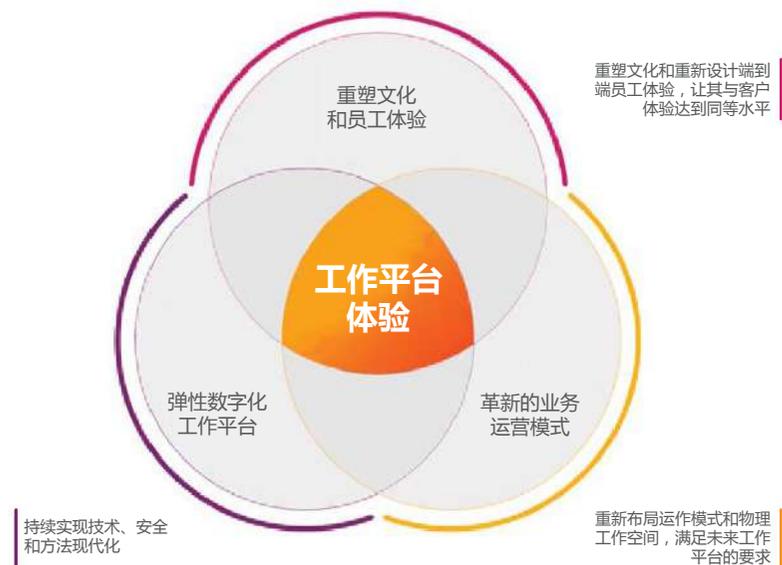
- 提高26%的盈利能力
- 新产品和服务的面市时间减半，更快地带来新的销售和收入
- 客户满意度翻倍

真实可见的回报

在工作平台体验方面取得重大飞跃的公司，在整个业务领域都得到了相应提升，在增长、盈利能力、效率、创新和客户体验方面都有显著改善。根据 [埃维诺研究](#) 的结果，他们正在证明工作平台体验的巨大力量，并取得以下成果：

- 收入有望增长16%
- 运营成本预计降低13%

对于有远见的企业领导者来说，机会是巨大的。现在是时候认识其中的价值了。



更多信息

- [新冠肺炎疫情——我们随时助您应对危机](#)
- [Microsoft Teams快速部署资源中心](#)
- [工作平台体验](#)

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。

