

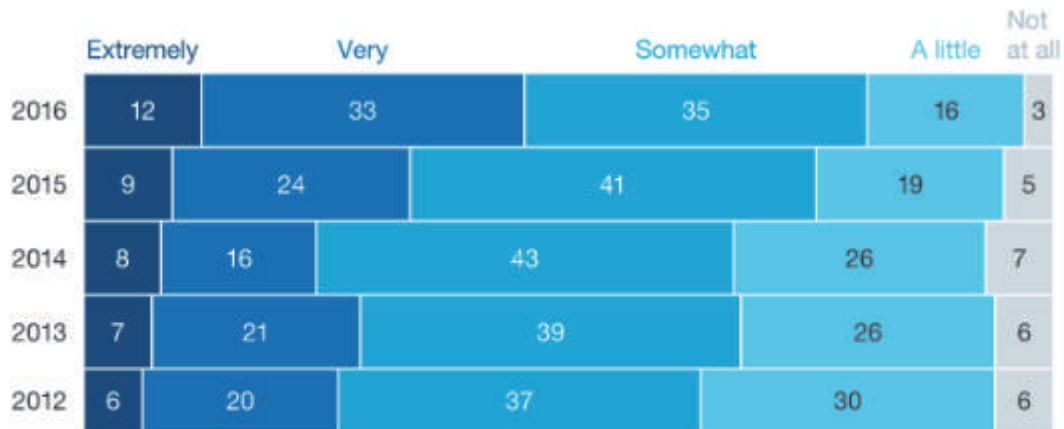
社会技术时代 如何安放企业协作的未来



从即时沟通到约会约饭，从交换技能到共享智慧，不断升级与多元化的社交工具 / 平台让我们意识到，“社会技术时代 (Era of Social Technology) 已然开启。与此同时，在生活之外、企业之中，社会技术也发挥着巨大的魅力。最新一期“麦肯锡全球社交工具调查报告”显示，社会技术工具已经深刻地融入到了企业的组织工作中，并改变着人们的工作方式。

沟通的进化

就在五年前，公司为职员配备电话分机还是常见之事。而现在，社会技术在日常工作中的整合程度，比以往任何时期都要深。根据最新的**数据分析**显示，45%的人认为社会技术与其日常工作的相关性极强 / 非常强。而一年前，这个比例仅为33%。

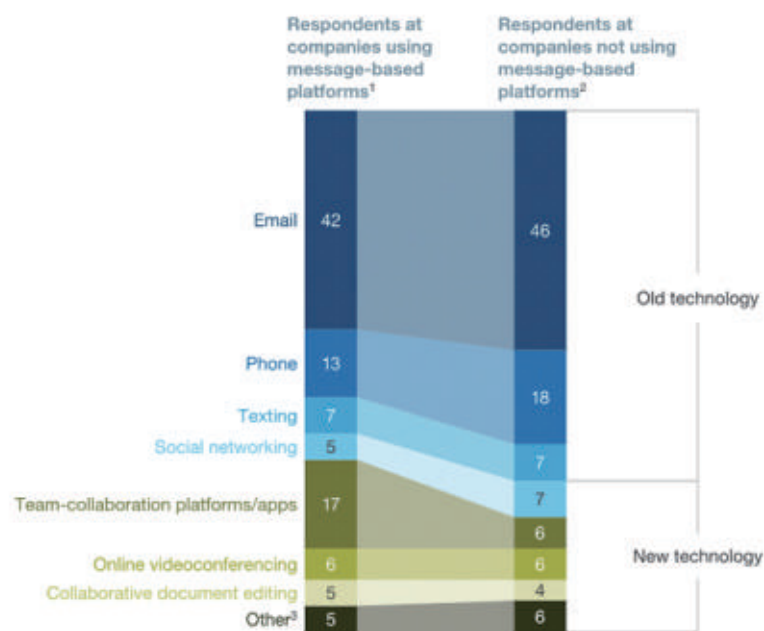


¹In 2016, n = 2,091; in 2015, n = 2,286; in 2014, n = 1,420; in 2013, n = 2,189; and in 2012, n = 2,955. Respondents who said "don't know/not applicable" are not shown, so figures may not sum to 100%.

对于那些采用了消息平台（message-based platform）的公司来说，社会技术的使用尤为普遍。在2015-2016年间，这类公司受访者的比例增加了一倍多，并且选择“融入性极强”的人数是其它公司高管的2.5倍。

此外，这类受访者对电子邮件与电话的依赖也更小。平均而言，这类受访者每天使用“旧技术”（电子邮件、电话、文件）沟通的时间是62%，使用社会技术（社交网络、团队协作平台 / app、在线视频会议、协作文件编辑、其它）沟通的时间是38%。而其它公司的比例则为71%与29%。

Time spent communicating on electronic tools/technologies in day-to-day work, %

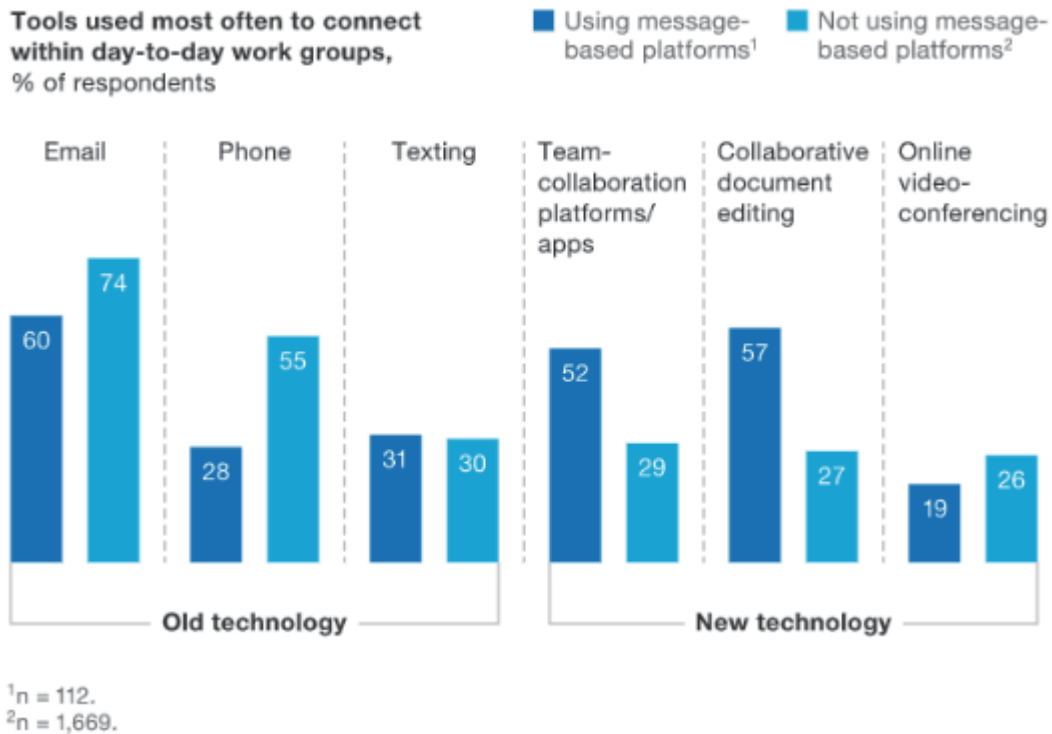


¹n = 112.

²n = 1,644.

³The question also asked about blogs, video sharing, wikis, prediction markets, podcasts, and microblogging, but in both groups, less than 2% of respondents identified each.

更重要的是，使用消息平台的公司受访者表示，他们与团队成员、跨层工作伙伴、其它角色和整个组织也会使用不同的沟通方式。在日常工作团队中，这些受访者使用电话的可能性仅为其它受访者的一半；而使用交互、实时工具（如团队协作app及协作文件编辑工具等）的可能性则是其它受访者的两倍。

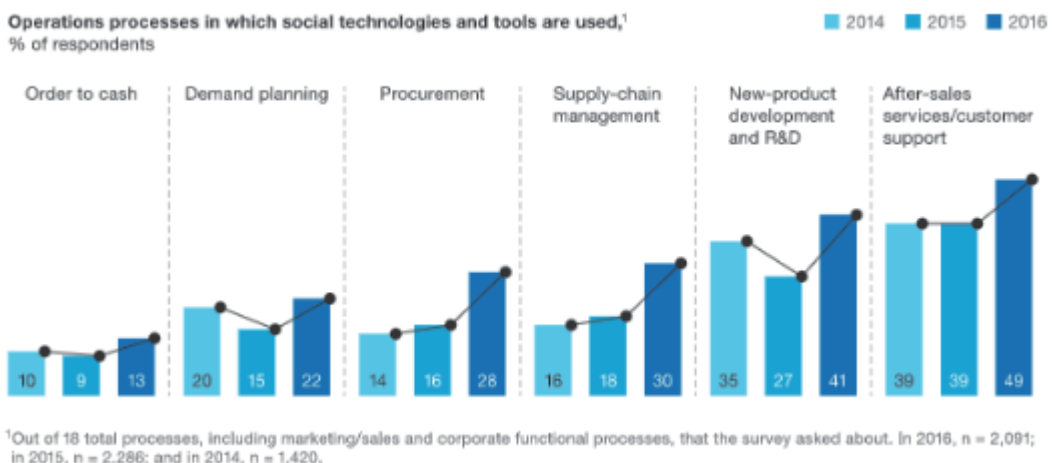


社会技术的升级发展

那些由更复杂的技术带来的员工之间沟通的变化是非常显著的。原因如下：

首先，这些社会技术大多是为了公司内部的使用。85%的受访者表示公司使用社会技术用于内部沟通，这个比例在2015年为80%，2014年为69%。同时，59%的高管表示他们会使用社交工具与合作伙伴沟通，比前一年的49%有所提升。

其次，社会技术被越来越多地用在工作流程中。比如在公关、招聘、客户管理管理等对外流程中，社交工具的使用就非常普遍。不过，这三年来，社会技术在几个运营流程中也出现了明显的跳跃式增长，比如采购、供应链管理、及售后服务等环节。

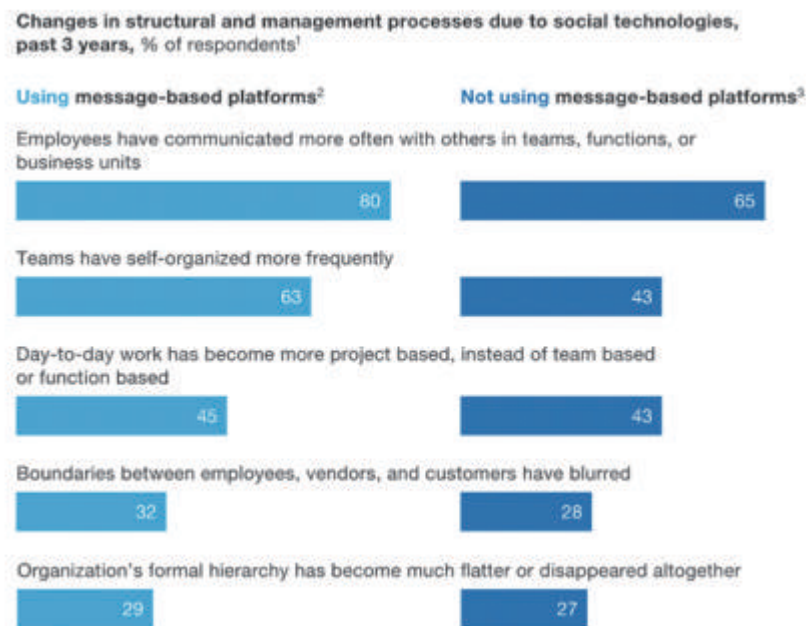


为组织带来的价值

当我们询问受访者社交工具带来的具体好处时，呼声最高的就是“沟通与协作”。降低沟通成本是在内部使用社交工具的最常见优势之一。在外部，使用社交工具也具备同样的优势。

而且，无论受访者的组织是否采用了更复杂的社交工具，他们都已意识到社会技术对改善沟通的价值。当被问到这些工具的关键特征时，通常答案都是“实时交互”、“内部协作”——这是消息平台的两个关键要素——紧随其后的是语音和视频对话。

高管们还报告说，在过去三年中，社交工具提高了员工沟通的自由度，加强与团队成员之间的自我组织。他们甚至认为，拜社交工具所赐，工作的性质正在发生变化——越来越以项目为基础，而不是以团队或职能为基础。



图说：浅蓝色为使用消息平台的受访者，深蓝色为未使用消息平台的受访者。

在“员工与团队、职能、业务单元交流更频繁”一项中，二者的比例分别为80%与65%；

在“团队自我组织得更频繁”一项中，二者的比例分别为63%与43%；

在“日常工作变得更加以项目为基础，而不是以职能为基础”一项中，二者比例分别为45%与43%；

在“雇员、供应商、顾客的边界变模糊”一项中，二者的比例为32%与28%；

在“组织架构变得越来越扁平，或者消失”一项中，二者的比例为29%与27%。

展望未来，受访者期望在接下来的三年里，这三个已经发生的变化——“更广泛的沟通、不断变化的工作、自我组织的团队”——将继续下去。

展望未来

工具应该遵循——而不是引领——新的工作方式。大多数公司都开始启用数据化工具了，包括社会技术，有些甚至开始数字化的业务转型。但很多公司都会犯一个错误，就是先选择工具，然后期待改变。

任何想要通过社交工具获得的改变，都必须先从改变工作方式开始，然后再使用最适合的工具。敏捷的工作方式（比如跨职能团队、Scrum，或公司架构之外的创新中心等）以及以用户为中心的产品研发，都需要更强大的协作。消息平台与业务流程、业务系统集成的程度越深，发挥的作用就越关键。

数据观：好的商业分析平台不应是与分析，终于洞察

协作，让“下一步”顺利发生。

