

企业在恢复现场办公模式的同时，必须重塑办公场所，调整其用途，重新为其注入活力；打造与数字办公空间无缝互联的实体办公空间，以营造协作文化。

重塑办公环境，实现灵活的未来办公模式

2023 年8 月

提问者：思科

回答者：未来办公模式研究副总裁 Amy Loomis 博士和未来办公模式高级研究分析师 Anu Mehta

问：办公室的用途经历了怎样的变化？

答：在传统观念中，办公室就是人们完成工作的场所。其价值在于，能让团队高效地凝聚在一起，同时为个人提供适于高效工作的环境。随后迎来了开放式办公室时代，办公室成为构建工作社区的场所，使得员工能在社交和职业上更好地认同工作场所。

在过去的几年中，许多企业都在努力赋予办公室更多的意义，使其不仅仅只是一个高效工作的地方。许多研究表明，远程工作模式下的员工同样可以高效工作，甚至更有成效。然而，企业领导者和员工群体都期待办公室能够得到重塑，成为面对面合作、创新和社区建设的场所。

拓展办公室用途的关键，是确保它能打破工业时代流水线生产以出勤率度量工作的观念。出勤只是一种衡量标准，用以确保办公室不单纯只是员工去上班的地方，而是为企业提供价值所在。在充分发挥其潜力的情况下，改造后的办公室可以成为培育创新意识的环境。这些办公室可以是用于构建跨实体和数字空间社区的环境。它们可以将远程办公的员工与现场办公的员工联系在一起。

为了提高效率，企业必须在基础设施、硬件和软件方面加大投入，才能有助于构建社区、促进创新，产生实在的商业成果。IDC 于 2023 年 6 月发布的 *Global Future Enterprise and Resiliency Survey*（《全球未来企业和弹性调查》）的数据显示，企业正在对工作方式转型的领域进行投资，如生成式人工智能 (AI)、云迁移和重新定义办公空间等工作转型领域，以吸引员工回归办公室。

相关详情：

- » 39% 的企业强调了他们对生成式 AI 工具（例如 ChatGPT 和 Bard）的投资。
- » 35% 的企业专注于继续向基于云的互联设备、应用和服务转型。
- » 33% 的企业表示，实体办公空间的仪表化、互联和智能化将成为 2023 年和 2024 年最持久的技术变革之一。
- » 31% 的企业表示，未来将采用智能数字化工作空间开展工作，横跨不同地点、时区和设备。

问：重塑工作场所计划的关键市场驱动因素是什么？

答：IDC 于 2023 年 6 月发布的 *Global Future Enterprise and Resiliency Survey*（《全球未来企业和弹性调查》）的数据显示，60% 的企业表示员工已重返办公室。因此，他们正在通过投资实施重塑工作场所计划，翻新和扩大办公空间，以及评估购买/租赁空间方案，来调整其办公场所需求。

收入增长使企业能够专注于重塑工作场所。IDC 于 2023 年 4 月发布的 *Global Future of Work Survey*（《全球未来办公模式调查》）的数据显示，此类计划的主要业务驱动因素包括：提高员工吸引力 (41%)、改善协作和公司文化 (40%)、优化和管理空间 (36%)、收入增长 (34%)、环境可持续发展问题 (27%)，以及设施升级需求 (26%)。

从 2023 年到 2024 年，企业将依靠自动化、协作和空间规划技术来提高现场办公员工的工作效率。工位预订、会议室预订、工作场所分析工具和传感器等空间规划技术有助于合理规划办公空间并减少碳排放。借助多种技术以及与物联网 (IoT) 传感器的集成来衡量空间占用率和利用率，将有助于最大限度地降低办公成本并提高能源效率。

从战略角度来看，这些驱动因素需要与最有效的工作场所设计策略相匹配。如果不对重塑需求进行基于分析的洞察，企业将面临错误计算空间和使用需求的风险。

问：打造灵活办公环境面临的主要技术挑战是什么？

答：企业必须为远程和现场办公员工提供同等体验，这是满足人才需求不可或缺的一部分。IDC 于 2023 年 4 月发布的 *Global Future of Work Survey*（《全球未来办公模式调查》）的数据显示，为改善员工体验，主要的技术投入包括：视频会议解决方案 (39%)、基于云的办公效率套件 (32%)、团队协作解决方案 (29%)、实时团队绩效分析 (26%)、低代码/无代码应用开发工具 (18%) 以及增强型音频/摄像头/监控器技术 (14%)。

实施远程办公和混合办公模式时，最紧迫的问题是安全性以及为远程员工提供 IT 支持。许多公司在保护企业知识产权的安全性，提供终端管理、网络、云以及零信任环境的可视性方面面临着困境。在同一项调查中，44% 的全球企业强调，终端、网络和应用的安全是他们面临的主要问题，还有 43% 的全球企业表示，为远程员工提供 IT 支持是一项关键挑战。同时，这些企业还对其他方面表示了担忧，如远程办公和现场办公员工之间的技术标准化/一致性 (40%)、IT 资产的可视性 (35%)、多个设备和操作系统的管理 (33%)，以及互联网连接问题和家庭网络的可靠性 (32%)。

企业也需要考虑技术实施的时机。在初期设计阶段采用分析和规划技术的公司更有可能更快实现业务成果，并避免代价高昂的改造或技术失误。

问：智能楼宇和办公空间如何为员工和雇主提供更好的体验？

答：投资智能楼宇已成为当务之急，尤其是对于企业办公场地和设施等业务团队而言。世界各地的企业领导者都在投资智能楼宇技术，以提高实体办公空间的占用率，并确保它们能为企业创造价值。在 IDC 发布的 *Global Future of Work Survey*（《全球未来办公模式调查》）中，企业在 2023 年和 2024 年重塑工作设施时将优先考虑的一些首要技术包括：

- » 工作流程自动化，例如预约和会议室预订
- » 专用协作空间和会议室
- » 办公空间规划和资源配置
- » 智能会议/会议室管理
- » 可持续性，例如智能照明、供暖/制冷和空气质量
- » 感应式门、电梯和灯光

在初期设计阶段利用技术分析有助于更快地实现业务成果。例如，使用低压直流电源的楼宇自动化，不仅可以减少建设和运营期间的运行和资本支出，还能让设施管理人员提供更好的服务和设施（例如根据天气情况调节温度）。智能技术可以实现安全、照明、空调以及工位或会议室预订等流程的自动化。同时，还能提供实时的工作场所行为数据，帮助企业更好地掌握空间利用率，从而改善员工体验和环境可持续性。

增强的仪表化空间还可为设施和办公场地团队提供更好的运营数据。通过将 IT 网络数据与以前孤立的楼宇系统智能功能相集成，可以生成有关楼宇系统和设备的单一视图。办公场地和设施管理人员可以使用此集成视图做出更明智的决策，例如根据占用率和利用率调整清洁计划。

虽然设施或办公场所经理并没有明确考虑到员工体验，但这也是评估风险和收益的关键因素。如果员工在办公室中难以访问基于云的资源或难以找到适合高效协作的会议室，他们对实体办公室作为有效工作实践空间的信心就会产生动摇。

问：有哪些动机促使员工现场办公？

答：“让办公室更具吸引力，而非强制去单位”这句话引起了广泛共鸣。发布办公室办公政策的企业领导者很快就会发现，打造新的办公环境并不能保证员工有效使用设施。我们不再生活在员工只能现场工作或远程工作的工作环境中。随着工作设施为各个地点的员工提供更多的便利，他们的工作重点可以回归到完成工作上，而不是思考应该在哪里完成。

企业领导者需要制定最佳实践，帮助确定员工何时以及为何前往实体办公空间办公。打造充满科技感的空间，可以体现公司的品牌和文化。高性能 Wi-Fi 和流畅的会议体验可以鼓励员工前往办公室办公。建立特定的仪式感可以帮助员工建立归属感，吸引他们前往现场办公。其中包括定期举行公司全体员工大会、团队午餐会以及与同事共度社交活动。这些方法可能很有用，但并非成功的唯一关键。

IDC 于 2023 年 6 月发布的 *Global Future Enterprise Resiliency and Spending Survey*（《全球未来企业弹性和支出调查》）的数据显示，企业领导层让员工重返办公室的首要动机包括：

- » 为员工（尤其是新员工）提供非正式学习和面对面培训的机会 (35%)
- » 改善协作和公司文化 (33%)
- » 提高员工工作效率 (31%)
- » 与客户进行面对面交流，并增进客户关系 (30%)
- » 更便捷地访问工具和实体资源 (29%)
- » 充分利用办公空间 (17%)

这是来自 IT 和业务决策者的观点。IDC 2022 年的研究表明，员工的主要关注点包括对其成就的奖励和认可、便利的工作地点以及有利于个人和职业平衡的工作计划。同时，他们还希望能有权参与决策，与高级管理层进行频繁而开放的沟通，并能够使用现代技术。

借助必要的企业资源和技术资源，员工可以提高工作效率和创造力，并有效地为同事和客户提供支持。这些投资为打造更具包容性的工作环境奠定了基础，能够吸引顶尖人才，并在激烈争夺高技能员工的时候，保证自己员工留任。

分析师简介



Amy Loomis 博士，未来办公模式研究副总裁

Amy Loomis 是 IDC 全球未来办公模式市场研究服务的研究副总裁。任职期间，Loomis 女士负责研究人工智能、数据分析、机器人技术、增强现实和虚拟现实以及智能流程自动化等技术在改变工作性质方面日益增长的影响。她的研究着眼于这些技术如何影响员工的技能和行为、企业文化、员工体验，以及工作空间本身如何助力未来企业的发展。



Anu Mehta，未来办公模式高级研究分析师

Anu Mehta 是全球“未来办公模式”议程项目的高级研究分析师。她致力于拓展关于一线员工、行业比较评估、实体办公空间和数字工作空间以及混合办公成熟度的研究组合。她负责为已发布的“未来办公模式”研究议程、定制服务和定期客户外展服务提供支持。

赞助商寄语

人们的工作模式正在与时俱进。每个人都能选择自己偏好的工作模式。但每一天乃至每一刻，人的偏好可能随时变化。当这种情况放大到整个员工群体时，将所有人聚集在一起就成了一项艰巨的任务。那么，企业该如何迎接挑战，提供出色的员工体验，不让任何人感到被孤立呢？有了思科，每个空间都可以变成协作办公空间。轻松管理和保护设备，简化混合办公模式的设计、实施和支持工作。办公室员工可受益于可持续的智能工作场所，而远程员工则可获得身临其境的体验，使他们能够充分参与并保持积极性。这样，混合办公将能够真正惠及每一个用户。欲详细了解我们的智能楼宇解决方案，请访问 cisco.com/go/hybridwork。

IDC 定制解决方案

IDC Research, Inc.
140 Kendrick Street
Building B
Needham, MA 02494
电话 508.872.8200
传真 508.935.4015
Twitter @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

本出版物由 IDC 定制解决方案团队编写。除非注明具体的供应商发起人，本文展示的观点、分析和研究结果均源自 IDC 独立进行和发布的更为详细的调查和分析。IDC 定制解决方案以多种形式提供 IDC 内容，供众多公司发行。许可分发 IDC 内容并不表示对被许可人或其观点的认可。

IDC 信息和数据的外部出版 - 凡是在广告、新闻发布稿或促销资料中使用任何 IDC 信息，都必须事先获得相应 IDC 副总裁或国家区域经理的书面同意。此类申请均应附上所提议文件的草案。IDC 保留以任何理由拒绝批准外部使用的权利。

版权所有 2023 IDC。未经书面许可，严禁复制。