人民日报海外版

2020年2月21日 星期五

责编：康 朴 邮箱：kabulidi@yeah.net

防疫是重中之重，但工作不能停摆

“云复工”解企业燃眉之急

本报记者 **康 朴**

▲阿里云数据中心内部。 **阿里云**供图

企业“在云端重启”

“每逢佳节胖三斤，这几天在家，除了吃什么也没干吧！”还没到点，开启视频会议后，先入场的同事们互相调侃着。王爱文在北京市海淀区中关村一家互联网投资公司上班，2月10日开始，他所在的公司选择“云复工”。

“口罩这个时候仍然很难买到，来回通勤、集中办公，都会面临一定的感染风险。我们公司对聚集办公的要求不是太高，大家有事开个视频会议就可以迅速解决，项目书可以在线协同编辑，很方便。”

不过，虽然有些企业刚刚开始接触远程办公，但它并不是新生事物。几家远程办公软件一站式供应商，阿里钉钉、腾讯的企业微信、字节跳动旗下飞书、华为的Welink，为用户提供即时通讯、视频会议、文档协作和任务管理等功能，均拥有广泛而稳定的用户群体。2015年上线的钉钉，4年间积累了超千万家企业组织和2亿用户，企业微信的月活跃用户也已超过6000万。

出于疫情防控需要，企业组织使用在线协同办公软件的频次明显增加，远程办公成为刚需，在线协同变得更加迫切。

“小梅丈夫原本只是路过，看到区域经理在调货，二话不说就帮他拖货。为他点赞！”“顾客给我打电话要零食，我就来了。不能让顾客断粮！”良品铺子钉钉工作台员工社区，最近开设了“战‘疫’时刻，我们在一起”话题，大家你一言我一语，发表疫情时期的感言和工作照，互相加油打气。

“复工后，大家还是会有一些心理负担，希望通过这种方式互相传递信心。”良品铺子门店事业部负责人李静说。

良品铺子是知名零食企业，在全国130个城市开有2400家门店，雇佣员工1万名，常通过钉钉远程协同办公。疫情发生后，远程办公的作用更加明显，不仅方便企业统计员工健康状态，更帮助良品铺子解决供货难题。武汉1号仓库作为中转仓，从供应商接到货物由此分向各地门店仓库。武汉“封城”后物流受阻，如何给全国各地门店供货，成了公司经营面临的最大困难。

“增加分仓职能是唯一的选择，但分仓员工人手不足，也欠缺与供应商对接和分拣、存储货物的经验，公司紧急通过钉钉视频会议系统突击培训来提升应对能力。”李静说。

一支支“保供特种兵部队”迅速成型。钉钉具备的即时通讯、数据同频、在线编辑等功能，也让货物中转过程中可能出现的无序降到最低。在为用户及时送上零食的同时，保证了门店经营的稳定。

腾讯远程办公产品也在为企业云端复工助力。“2月3日，企业微信平台上有几百万企业在线开工，是去年同期的3倍，有上千万的企业员工用企业微信远程办公、开会、协作，会议场次达到几十万。”企业微信高级产品总监何竞说。

提质扩容保复工

暴增的用户，让远程办公领域的竞争变得异常激烈。

疫情当前，完善功能、优化用户体验，既是为抗疫做贡献，也是接入流量、培养用户忠诚度、抢占市场的重要时机。

抗疫前线不眠不休，而远程办公软件服务商员工也都是夜以继日。“电脑在公司，没带回老家，就用手机敲代码吧。”农历大年三十，产品经理黄小绚所在的腾讯文档团队微信群闪出这样一条回复。

随着疫情防控力度加大，人员信息收集成为防疫期间最突出的需求之一。挨家挨户的信息收集不仅耗时长、信息收集不完整，且有潜在的健康风险。“很多学校和企业用户提出，希望在线文档能上线新功能，帮助统计员工位置信息和健康状况，为返学复工做好准备。”黄小绚说。

同时，许多公益组织和个人自发捐赠医疗物资，其中涉及到多方信息的同步跟进，如慈善资金落实、医疗物资盘点、物流信息更新等，文档协作需求迫切。

从大年三十起，回家过年的腾讯文档团队成员，在微信群集思广益，讨论针对疫情完善功能的创意构思，在云端重新聚集，共同开发疫情专用模板，不到一天时间就紧急上线6个模板，此后不断更新和完善。

企业微信以每两天一次产品迭代的速度快速响应各行各业暴增的远程办公需求，从1月24日至2月1日，9天推出7大能力，包括医疗行业紧急通知提升至1000人、上线“在线问诊”、提供健康上报等功能。

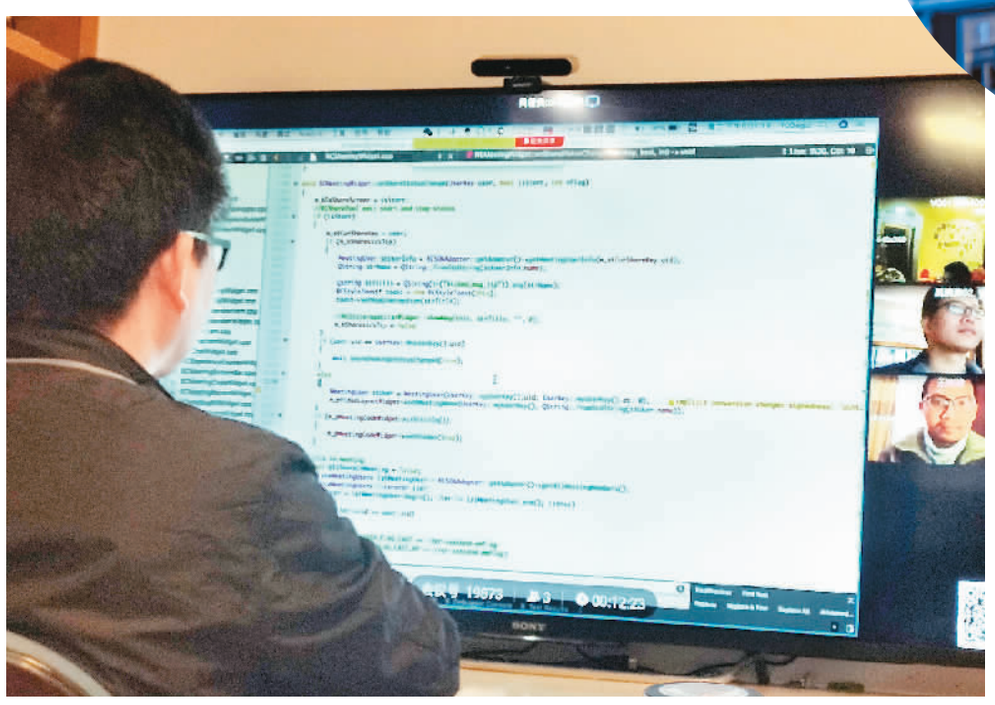
石墨文档是远程办公在文档协同细分行业的代表。疫情期间，石墨文档留在武汉的近50名员工，一边居家隔离，一边开发新版本，为与疫情救助相关的组织免费开放企业高级版，积累了良好声誉。

远程办公云服务商在完善功能、为用户带来更佳体验的同时，不断吸引更多新用户加入，服务器面临的压力也随之剧增。扛住流量洪峰的检验，才能让用户认可产品和服务。

春节以来，在家办公及在家上课的强需求，使得平台方后台系统峰值流量暴增。2月3日开始，钉钉、腾讯会议等都曾遇到“卡顿”、无法进入会场、延迟等各种问题，系统一度崩溃。但技术团队迅速反应，让决口很快就被填堵。从1月29日到2月6日，腾讯会议每天都在进行资源扩容，日均扩容云主机接近1.5万台，8天总共扩容超过10万台云主机。阿里云为钉钉扩容10万台云服务器，成功扛住连续的流量冲击。

“钉钉后台看到的用户数据还在快速攀升，就和阿里云成立专项团队，24小时轮班倒，全力保障平台稳定。这是对钉钉的历史大考。”钉钉首席技术官一粟说。

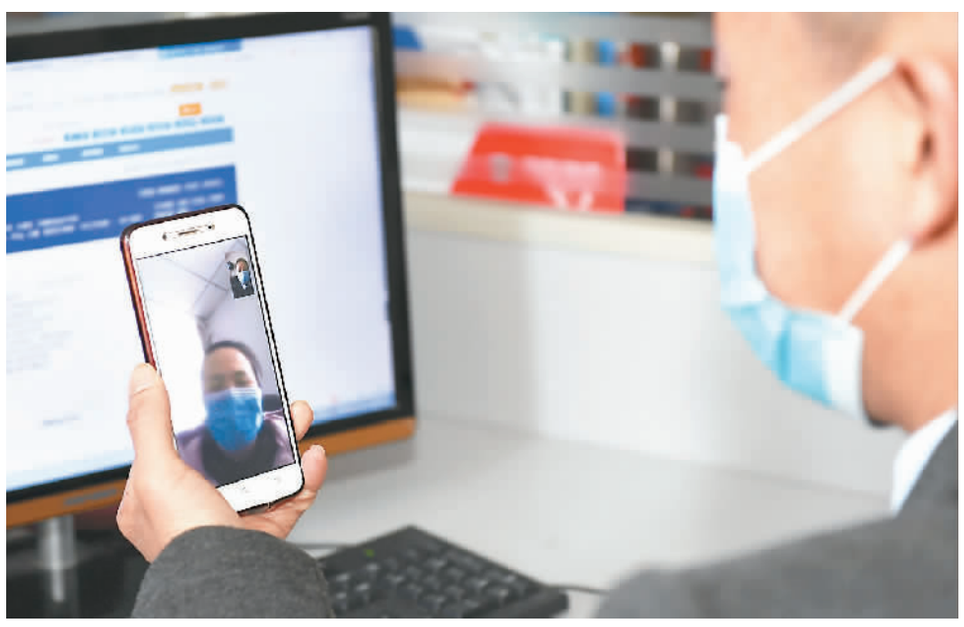
许多平时收费的功能，在战“疫”时期纷纷免费，为企业复工提供基础支持，也帮助许多经费紧张的企业降低办公成本。腾讯会议面向全国用户免费升级开放300人会议协同能力，直到疫情结束。飞书也宣布，将为所有中小企业和抗疫组织提供飞书为期3年的商业版免费使用权。



▲蓝猫微会技术团队在视频会议中修改代码。 **蓝猫微会**供图

▲近日，江苏省人民医院互联网医院在原有基础上增设新冠肺炎的网络门诊，已接待1000余人次网上咨询。图为信息处的工作人员展示手机端的互联网医院平台。

新华社记者 **季春鹏**摄



▲江西省宜春市袁州区航宇新材料股份有限公司通过线上招聘缓解用工荒。图为2月16日，该公司人力资源部人员对求职者进行视频面试。

周 亮摄（**人民视觉**）

技术潜能待释放

据不完全统计，如果将视频会议、文档协同、即时通讯、任务管理等软件都包含在协同办公领域内，这样的产品有上百款。但是出于提升效率的需要，将上述等各类应用都归于同一个入口已经成为共识。这也是目前市场上钉钉、企业微信、华为云WeLink这样拥有超级入口的产品，呈现爆发式增长态势的重要原因。行业的巨大机遇和残酷洗牌，几乎同时到来。企业微信和钉钉分别与淘宝和微信的互联互通，是巨大的天然优势。那么，中小创业企业在行业立足的机会在哪里？

最近几个星期，有大批用户注册使用蓝猫微会。“2月17日我们在后台发现有个30万人的公司注册并开晨会，技术团队紧急扩容服务器，力保系统不垮。”音视频会议领域新入局者、蓝猫微会创始人邓昀泽说，“巨头提供的标准化产品有广泛的应用领域，这是小厂无法比拟的，但是更多场景化的需求呼唤更加精细化的功能，行业巨头的标准化方案无法覆盖各行各业的细分需求。对大厂而言投入与产出比不高，但这个市场对中小型创业企业足够大，就看企业能否沉淀下来把产品做得足够好。”

蓝猫微会目前主要做法之一，是“放下身段”，把音视频会议功能“委身”集成到其他大厂开发的应用中，帮助客户完善自己开发的应用系统。对音视频稳定性、清晰度的执着追求和对产品易用性的坚持，帮助蓝猫微会赢得客户青睐。

无论巨头还是新锐，市场竞争多元格局，为用户带来优质的体验和服务，将丰富用户的选择。

但这次远程办公风口的形成与疫情有紧密关联。疫情终将结束。人们会回到办公场地，脱离家里“左手猫右手床”这种容易让人懈怠的环境，找回阔别的工作状态。可以预见的是，远程办公的热度会有所下降。

“这个回落不会是断崖式的下跌。一些行业已尝到在线业务对经营带来的好处，线下业务恢复以后，线上业务继续做下去，能够拓展营收渠道。”何竞说，“比如西贝，通过企业微信，现在全国每天200多家门店客户经理与9万多名顾客紧密连接，向客户精准投送选餐列表，让顾客便捷地完成线上订餐。防疫期间，西贝线上营收占总营收的80%以上。服装品牌歌莉娅部分导购，通过企业微信进行线上销售，销售额甚至比线下业绩提升10%以上。”

防疫期间对远程办公的使用，会对企业形成持久影响，这些软件会成为企业未来在某些场景下解决特定问题的趁手工具。

“很多用户是以前没有接触过远程办公，最多只是出差途中用到音视频会议功能。这次试水能够培养用户远程办公的习惯，行业被广泛认可后，它的爆发会成为必然。就像2003年非典之后网购兴起，这次疫情会让远程办公有更高的接受度，尽管这还需要一些时间。”邓昀泽说。

如何能让更多企业选择自己的远程办公产品？

相关人士指出，许多协同办公软件推出的版本可以理解为1.0的通用版，满足的是签到、开会、同步文档等基础功能。所以，远程办公对于一些企业来说，叫做“将就用”。平台要想尽办法加快多领域、多场景的开发，来满足不同企业的办公需求，业务在线、数据在线、客户信息在线，企业才会充分享受远程办公技术红利释放的巨大潜能，才会愿意为远程办公支付成本。

“打造一款好产品，资金、品牌都很关键，但更重要的可能是耐心。”邓昀泽说。

远程办公的春天来了吗？

韩维正

春节假期结束，本是各行各业复工的好时候。可突发的疫情把一个两难的问题抛到了中国千千万单位和企业的面前：一方面，要最大限度减少人群聚集，全力防控疫情；另一方面，经济社会发展不能停滞，生产复工也不能耽误。

怎么办？

近日，“远程办公”彻底火了。各企业、单位纷纷表示要减少员工返岗聚集，让大家把活儿在家里干了——这一次各种远程办公软件可是刷足了存在感。虽然远程办公这个概念早有企业在推广，但真正获得如此大规模应用的机会，恐怕尚属首次。

既然有应用，就该有测评。远程办公有什么好处？还存在什么样的问题？我们会从此迎来一个远程办公的“春天”吗？

首先，虽然是一种应急手段，但远程办公已显示出最直接的好处——突破了空间限制。在此之前，“人人足不出户，企业单位也能正常运转”简直不可想象。但远程办公软件的出现，让许多原先组织生产时必不可少的“前提”，如今都变成了“选项”。比如一定面积的办公场地、足够数量的办公设备等。而这些都意味着成本。尤其考虑到高额的办公场地租金往往是成本的“大头”时，远程办公对企业和单位的吸引力就更加不可小觑。

其次，远程办公还将释放出一波“人才红利”。人才是决定企业发展的最关键因素。但在现有模式下，人们在择业时考虑的不只是自己与岗位的匹配度，还要忧心房租贵不贵、交通堵不堵、家人能否适应……这些与职业本身无关的因素，造成许多人才与企业失之交臂的遗憾。而远程办公则可以解除这些“包袱”，让人才在最适宜自己的环境中从事最适合自己的工作；让企业对人才的吸纳突破地域和国界，真正做到“广招天下英才而用之”。

当然，从目前的情况看，远程办公还有许多需要完善的地方。比如流畅度问题。视频会议是远程办公的重要内容之一，当在线人数较多、网络情况复杂时会出现卡顿的情况，影响员工之间的及时有效沟通。又比如安全问题。许多企业和单位都有保密的需求，当大量数据和文件都通过网络传输、保存时，如何保障密件不外泄？如何防范内部员工的误操作和外部黑客的网络攻击？

同时，也有远程办公解决不了的问题，比如来自家庭环境的干扰。最近实践了在家办公的网友们，便吐槽了各种“意外”情况：宠物爬到键盘上、爸妈招呼做家务、孩子乱入、两口子互相影响工作……这些问题都让人们怀念起了办公室专注、高效的工作环境。

以上种种，使得远程办公的应用目前仍然是相对“小众”。在一些特定行业，如设计、咨询、科技等，远程办公已有普及的趋势，但对其它行业尤其是制造业来说，远程办公很难提供什么根本性的帮助。

不过，这并非意味着远程办公等不到自己的“春天”。正如车要跑得快，路要先修好。未来，当5G网络、物联网等“新基建”大规模铺开时，远程办公这类建筑于其上的“新动能”必然会迎来全新局面。当家家户户都接入了低时延、高速率的网络，当工厂的每台机器都安装了能够联网控制的传感器，远程办公今天存在的痛点不仅可以被解决，还将引发更多行业更深远的变革。

品牌论