换个方式上班 疫情之下，在家办公服务火线出击

■金玙璠 苏琦 魏佳

“在家办公”虽然早在上世纪80年代就在美国硅谷等地流行，但在我国却一直不温不火，这次疫情之后，这种工作方式会昙花一现，还是有可能成为未来企业办公的主流方式？

这段时间，随着疫情防控进入攻坚阶段，为了减少人群聚集，防止交叉感染，不少企业和政府机构鼓励员工错时上班甚至在家办公。

多名受访者表示，2003年的非典疫情过后，阿里巴巴、京东等电子商务公司顺风而起，而这一次全民打响的防疫战有可能倒逼企业采用数字化、移动化办公方式，以在防疫期间免费开放办公软件的腾讯、阿里巴巴、字节跳动为例，这些企业的新动作有望拉动远程办公行业的爆发式增长，带动整个市场逆势上扬。

不过，目前“在家办公”协同软件主要分为沟通IM（即时通讯）、文档协作、视频会议/面试、任务管理四个主要类别，虽然单品能力突出，但怎样集成协同是个大问题。另外，如何保护数据隐私是企业用户最关注的问题。

对于更大范围的企业管理者和员工而言，与防范疫情同等重要的挑战是，在社会大面积延期返工的状态下，如何利用远程协作工具实现高效“在家办公”。

疫情下的“全民SOHO”

在家办公，在国外的名字叫SOHO（Small Office，Home Office），一度是个十分时髦的概念。

早在上世纪80年代，IBM就开始在员工家里设立“远程工作站”。2017年前后的数据统计显示，IBM有将近40%的雇员都是SOHO一族。在IBM之后，谷歌、脸书、雅虎等一众硅谷巨头也加入了SOHO办公阵营。企业节省费用，员工得到自由，这种办公方式在全球越来越受欢迎。

2020年这场疫情，也让SOHO成了不少国内企业、尤其是互联网公司被动却最实在的选择。疫情当前，自我隔离式的办公模式成为企业和员工双方的最优解，国内为“在家办公”提供服务的公司，也迎来了新机会。

市面上的远程协同办公软件主要分为沟通IM、文档协作、视频会议/面试、任务管理四个主要类别，部分公司基于既有产品，在防疫期间针对“在家办公”推出了一些新功能，具体以升级原有功能、上线健康相关板块、免费开放为主。

企业微信

防疫期间，会议人数上限升级至300人，支持随时随地发起音视频会议。主持人可管理与会人员；可投屏演示文档或屏幕，支持实时标注演示内容。

钉钉

发布了支持“在家办公”的全套免费解决方案，包括远程视频会议、保障企业组织防疫期间消息精准触达的DING功能、日程共享、任务协同、在线文档协同、远程打卡功能等。与此同时，钉钉还发布了员工健康功能，员工可健康打卡“报平安”。

飞书

2020年5月1日前，用户可免费使用不限时长音视频会议、不限容量在线文档与表格、审批管理等功能。同时上线“健康管理”服务，并向学校、企业等组织免费开放。

小鱼易连

防疫期间，小鱼易连向全国政府机关、医疗机构、教育机构、企业单位免费提供100方云视频会议。使用小鱼App可通过微信、短信或邮件等方式向同事发出会议邀请，快速组成视频会议，相关成员输入号码即可加入会议。用户还可录制视频会议，会后分享或反复观看。

石墨文档

开放远程办公版、不限席位；针对防疫需要的政府组织/志愿者组织，企业版在这段时间内不收取任何费用；针对初次使用的企业设计了一些基础模板：例如会议记录、项目进度表、财务管理等。

这一赛道中不乏巨头身影，阿里的钉钉、腾讯的企业微信、字节跳动的飞书已拥有大批用户，石墨文档、小鱼易连等创业型公司也曾获得上亿元融资。

细分场景迎来新机会

一直以来，在家办公只是作为辅助功能出现，疫情之下，在家办公能借势爆发吗？

易观分析师孙梦子告诉媒体，2020年的这一场新型冠状病毒肺炎疫情，倒逼企业短期内在家办公，从长期来看，将推动整个远程办公行业向纵深发展。

企业远程办公基于多元的工作场景，如即时通讯、协同文档、在线会议、云盘以及客户管理、合同管理、员工培训等，均需要对应的协同功能。

首先是疫情之下被迫在家办公的企业，开始反思其对数字化的重视程度。多数行业目前已经有了一定的数字化基础，疫情过后，企业主可能会加快数字化转型的步伐，水涨船高，提供数字化服务的下游to B企业会迎来快速增长期。

第二波机会，则属于协同办公中的各个主流细分场景。一位协作产品负责人表示，目前国内的云协作产品，单品能力突出，如文档功能或音视频会议功能、或单独的IM功能。

推出海纳视频面试的群星科技是一家30人规模的初创企业，其创始人梁公军告诉媒体，为了实现在家办公，目前公司正使用着多个应用，内部沟通和客户沟通主要用微信和企业微信，工作文档则放在Tower、Teambition、石墨文档这类在线工具上。

孙梦子表示，行业里任一细分应用场景的背后，都会是一个巨大的市场，会吸引N多个供应商入局，提供支撑企业各种运转场景的工具。而这个“窗口期”过后，各个细分协同办公领域将会呈现出一个相对清晰的竞争格局。“但也不会像消费互联网，形成老大老二通吃天下，老三老四老五喝汤，老五以后全部歇菜的格局。”梁公军形容道。

“防疫期间，用户选择哪个产品，主要是看谁能真正帮助他在办公时提效。”石墨文档市场负责人刘丛礼对媒体表示，至于新增用户能否留存，暂时还无法预估。留存除了和产品本身有关之外，还与使用场景有关，从远程办公回到办公室集合办公之后，使用习惯、企业主的决策都会影响用户的去留。

当企业主眼下最迫切的“痛点”解决后，第三波机会在企业用人方面。孙梦子称，尤其对于中小型企业来说，今年用人难、用人成本高的问题将更加严峻，企业主对灵活用工的需求将明显增加，那些能够提供灵活用工、随需随聘解决方案的企业有机会高速发展。这将加速传统雇佣关系的瓦解，企业用人开始从雇佣关系转换到合作关系。

数据隐私和安全是最大“痛点”

虽然各地企业主不得不加入协同办公软件的客户表，然而对于远程办公行业人士而言，仍然有一场硬仗要打。

据前瞻产业研究院统计，2018年，中国企业智能移动办公投入结构分别为移动应用建设与开发投入46%、移动办公相关服务20%，其他投入20%，移动安全投入仅占14%，信息安全投入略显不足，移动应用的信息安全建设仍是重中之重。

梁公军的另一个身份是太极资本创始人，他认为，数据隐私保护是企业用户当前最核心的关注点。首先是安全问题。对此，刘丛礼介绍了石墨文档在三个重点环节做的工作。在存储方面，将用户数据保存至阿里云，如果客户所处的行业极度需要保密，也可以选择定制版本，将资料部署在自有的服务器上；在基层结构上，从文件、文件夹到团队空间（类似于企业云盘），每一层都可设置不同的权限，从上往下逐级开放，便于企业管理；在离职交接方面，石墨文档专门设置了一键交接文件归属权的功能，避免了文件泄露的尴尬。

对于安全问题，发达国家已经有了另一套成熟的思路。供职于美国硅谷某企业的工程师爱德华（化名）表示，中国公司更加强调内网的概念，但是这样做的危险之处在于，如果内网被入侵了，那就意味着入侵者可以借机得到大量额外的权限。而为了确保安全，公司就需要把大量精力放在保证内网不被入侵上。但即便如此，风险依然存在，一般大公司都有成千上万台电脑，难保不出问题。

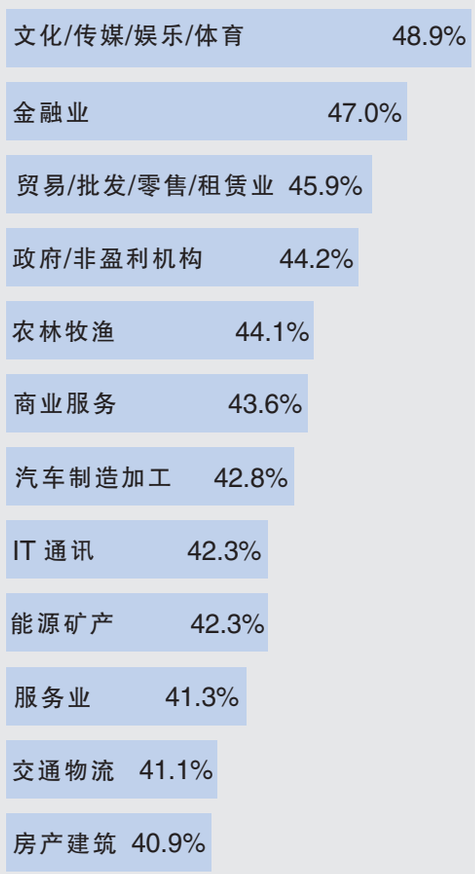
而目前国外最新的思路是淘汰内部办公网，将所有的核心资源放在云上。员工可在家访问，可在公司内部访问，访问权限不再以网络环境区分，而是以用户身份认证的过程区分。当然前提是，企业需要确保所有数据可追溯、可审计。举个例子，如果员工在家访问了公司资源，一旦发生数据泄漏，企业需具备可溯源查证数据泄露始末的能力。爱德华补充说，硅谷常用的在线协作软件有Google Apps、Office 365、Slack等，但对于即时沟通软件，很多大公司禁止使用外部的此类应用，选择开发自家的工具，比如谷歌就用Hangouts，微软就用Microsoft Teams等。

再者是集成问题。在充分竞争的市场环境下，产品同质化是行业绕不开的问题。刘丛礼称，很多企业都有自己的OA系统，都希望外来的软件能集成到自身的OA系统中，便于员工一站式使用，不用来回切换。

对于集成问题，人民数字科技产业有限公司常务副总经理张国君给出了相同的建议，市场不是非此即彼的零和游戏，很多OA系统用的仍然是一些通用性软件，线上协作工具可在专业性和定制化上下功夫，做现有OA的“伴侣”。张国君称，大企业技术比较先进，生态比较完整，需要更重视小组织的用户体验和需求；小企业更具特色，需要具备更强的扩展性，强化与商业化程度的软件的打通。

多位业内人士均表示，远程办公会成为一大趋势，受此次疫情影响，行业中大小企业都有机会，但从很长一段时间来看，远程办公只是作为集中办公的补充，不会成为主流。

特殊时期各行业延长假期占比

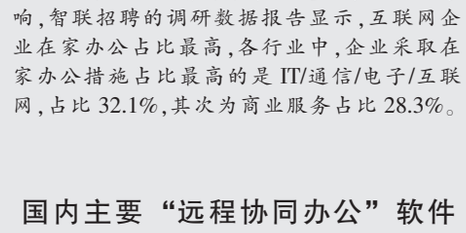


针对此次疫情对于节后复工等方面的影响，智联招聘的调研数据报告显示，互联网企业在家办公占比最高，各行业中，企业采取在家办公措施占比最高的是IT/通信/电子/互联网，占比32.1%，其次为商业服务占比28.3%。

国内主要“远程协同办公”软件融资情况

类别	名称	最新融资轮次
沟通IM	企业微信	/
	钉钉	A轮
	飞书	/
文档协作	石墨文档	战略投资
	腾讯文档	/
	印象笔记	战略投资
	有道云笔记	/
视频会议/面试	小鱼易连	C轮
	海纳视频面试	股权融资
任务管理	Tower	A+轮
	Teambition	被阿里并购

移动办公市场规模（亿元）



随着企业数字化程度提升，移动办公市场规模也在不断增长。据华泰证券研究所和海比研究数据显示，2012年、2017年国内移动办公市场规模分别为53.7亿元、194.4亿元，2020年市场规模预计将达到478.3亿元。

制表：杨天慧

如何推进在家办公

能否在家办公，受行业类型影响最大。

对此，梁公军表示，互联网相关行业里，如互联网工程师、媒体工作者、市场、销售，创意类行业如设计，以及律师这类脑力劳动者都适合在家办公。孙梦子认为，适合在家办公的行业，一定是数字化程度较高的行业，如科技互联网、信息技术、媒体等线上业务流程相对成熟的行业。因为企业中具备强替代性、强文档性或者强规范性的工作内容，都比较容易被搬运到线上。

那么，在家办公如何落地呢？

某互联网头部企业员工表示，他接到通知从2月3日至10日在家办公。此前他已远程办公一年，从员工的视角，他认为这种方式节省时间，但领导会有不同的想法。他的领导多次表示，当面沟通效率更高，对于一些重要事件，曾要求他出差当面汇报，平时也要求写日报、周报，每一项工作的进度都会被严格“监督”，以把控进度。

梁公军建议企业管理者，首先，在家办公也要加强定期沟通，以一定的会议制度来保障沟通频率和效率。如果是对员工行为规范/工作流程控制较严的团队，可以用钉钉、企业微信。其次，一定要把目标拆解为任务，把公司一段时间内的目标，拆解到每一天，把每一项任务责任落实到人、明确到小时、明确提交物的规范和要求。

孙梦子建议，企业管理者多使用线上协作工具。在此次疫情发生之前，市面上的远程软件已经能够满足绝大多数企业的需求，但没有得到充分利用，很多企业对企业微信、钉钉的使用，基本停留在考勤等管控而非协同的功能上。她建议企业主详细了解远程办公软件，把能够搬运到线上的流程都以线上解决方案替代。

此外，孙梦子讲述了防疫期间易观的应对策略，供企业管理者参考。一方面，高管在策略层面，将任务分解到各部门，再按业务目标把流程固化，形成文档，全公司发放。另一方面，针对疫情启动“AB角色”制度，内部员工全部分为A或B角色，也就是说，同样一个岗位，对应备份两位员工，A、B每天同步工作内容和进展，且轮流上班，A上3天班、B上3天班，减少感染的风险。正常情况下，A、B协同工作，一旦一方出现问题，迅速启用另一个角色。

在家办公，时间弹性、节省了通勤时间，但也不是没有弊端，比如沟通效率低、员工归属感低、对人的意志力也是非常大的考验。当年雅虎的运营出现大问题，CEO玛丽莎·梅耶尔上任的第一件事，就是终止“在家办公”模式，所有员工都必须每天进公司上班，以提升效率。

链接

在家想要快速进入工作状态，应该注意以下几点：

形成规律作息。在家办公，对公司而言，考验的是把目标拆解为任务的能力，对员工而言，非常考验区分工作和休息的能力。比如可以制定每天的日程计划表，固定时间处理工作，清晰地区分好工作和休息时间，才能既高效，又劳逸平衡。

不在休息区办公。很重要一点，就是你真的得在家里为自己准备一个区域，专门用来办公，然后你办公的时候别人不能干扰你，将工作环境和生活环境分开。

找到合适的配套工具。比如对自己实行目标管理，同时搭配使用协同办公软件。

图像处理 王梓含