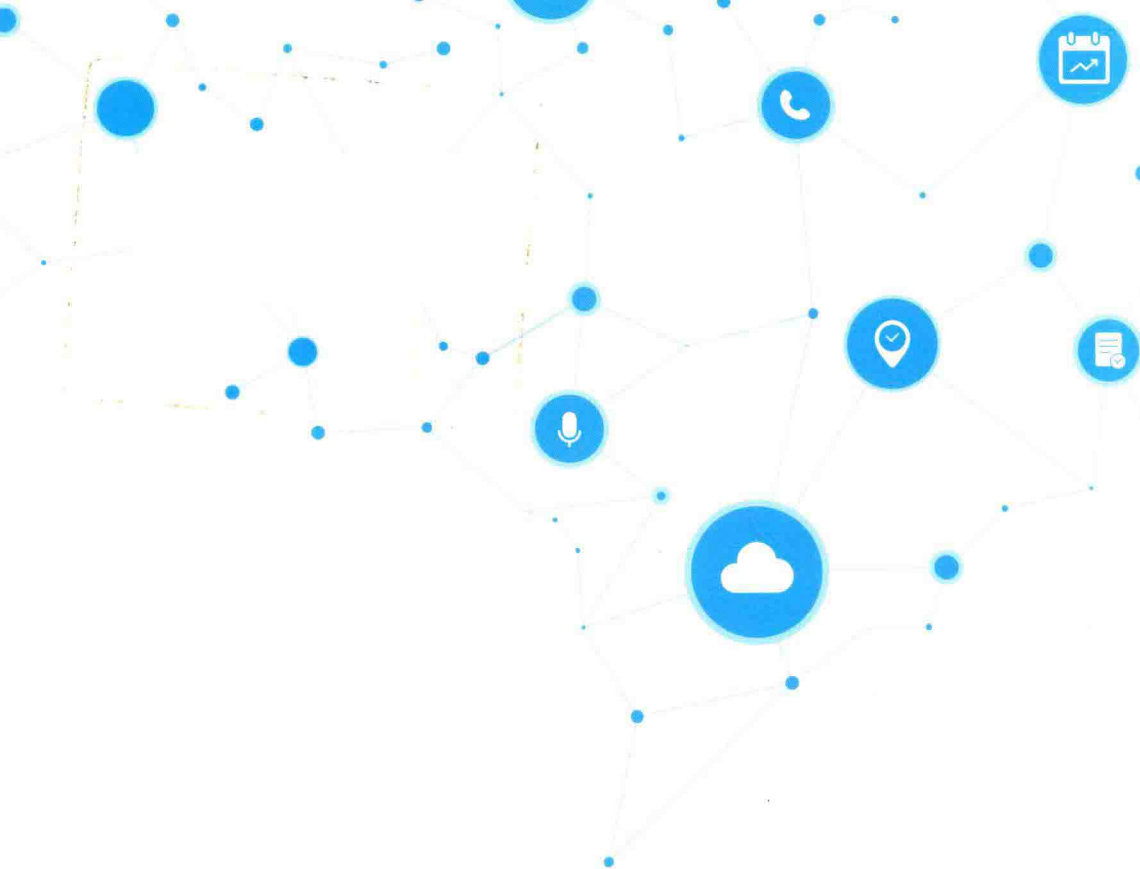




移动办公

M O B I L E O F F I C E

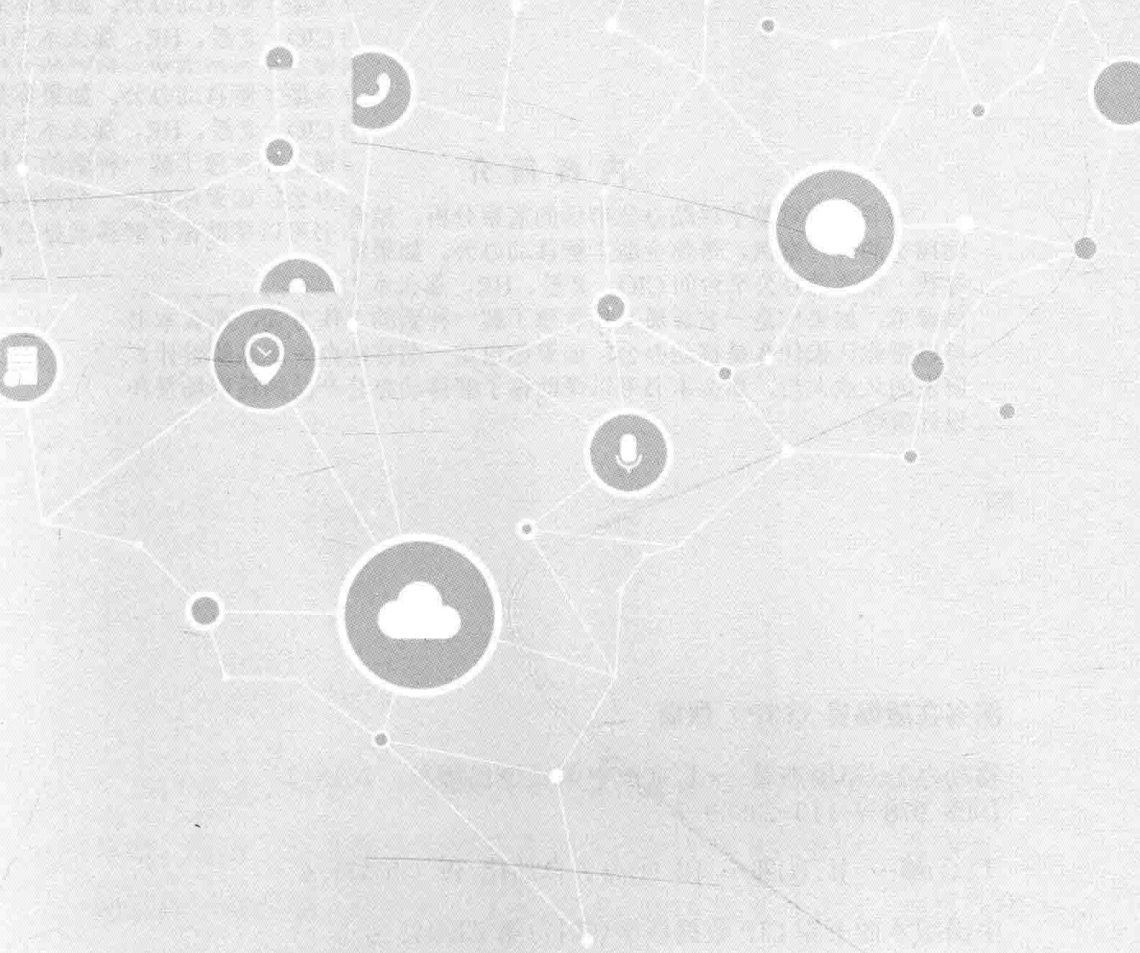
颠覆传统OA，进入智能办公时代

邓俊杰 著

金蝶国际董事局主席 徐少春
未来空间公司（NextSpace）联合创始人兼首席战略官 Ryan Coonerty

重磅
推荐

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



MOBILE OFFICE

移动办公

—— 邓俊杰 著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书根据对整个移动办公市场的观察分析,结合实际工作内容和生动翔实的客户案例,带你全面了解移动办公。如果你是一名正在为企业寻找一款移动办公平台的 CIO、老板、HR,那么本书可以给你的决策提供参考;如果你是一名普通工作者想了解一种新的工作方式,那么本书可以带你认识什么是移动办公;如果你也是一名移动办公产品的设计、研发的从业人员,那么本书可以帮助你了解移动办公产品的适用场景和设计策略。

图书在版编目(CIP)数据

移动办公/邓俊杰著. —北京:中国铁道出版社, 2018.5
ISBN 978-7-113-23840-7

I. ①移… II. ①邓… III. ①办公自动化 IV. ①C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 239843 号

书 名: 移动办公
作 者: 邓俊杰 著

策 划: 巨 凤
责任编辑: 苏 茜
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056

封面设计: **MXK** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)
印 刷: 北京柏力行彩印有限公司
版 次: 2018年5月第1版 2018年5月第1次印刷
开 本: 700mm×1000mm 1/16 印张: 14.25 字数: 182千
书 号: ISBN 978-7-113-23840-7
定 价: 45.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010) 51873174
打击盗版举报电话:(010) 51873659

2014年5月4日，我砸碎了我的笔记本电脑，开始了凭一部手机闹革命，推出了云之家移动办公云服务；2015年8月8日，我帮客户一起砸碎了服务器，开始推出了云ERP；2016年5月4日，我再次砸碎了办公室，掀起了一场没有传统办公室的革命。

为什么要砸办公室？我想说传统的办公室有很多“罪状”、很多问题。大家知道传统办公室有哪些不好的地方？我总结了一下，传统的办公室有七宗罪：

第一，租金贵。办公室越来越贵，成本越来越高。坐在舒适而宽大的办公室里，每天在消耗高昂的租金成本。

第二，交通堵。每天上班，我经常9点、9点半在电梯里，甚至10点遇到大家。早高峰太拥挤。

第三，不环保。办公室耗油、耗水、耗电、耗材。

第四，距离远。距离客户较远，其实员工之间，虽然我们天天坐在一起，但是未必会距离更近；当要解决问题的时候，反而距离很远。

第五，禁锢多。禁锢了我们的创意，扼杀了我们的个性。

第六，内耗多。层级化的组织，孕育复杂的办公室政治。

第七，不平等。等级分离、层层汇报、流程审批，不敢决策。

所以传统办公室有这七宗罪，当然我们就要把它砸掉。英国一个研究机构，在 2015 年发表：2025 传统办公室将会消失。所以今天我们砸掉办公室，让办公室朝着消失的方向越来越近。

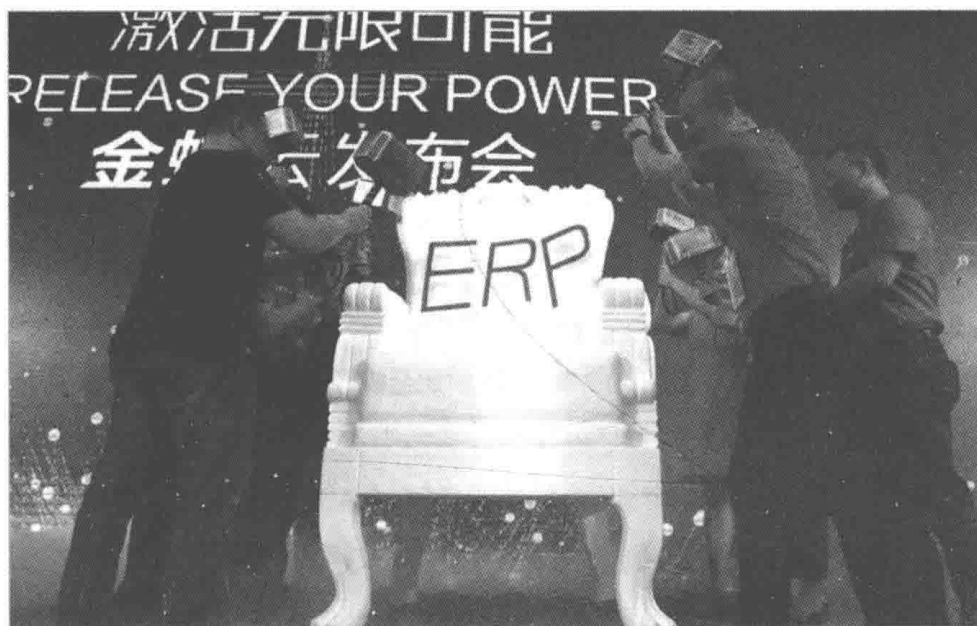


办公室消失了，砸掉了，我们到底要到哪里去办公？要移动办公、时尚办公、潮流办公，我们要逐步淘汰固定办公。我们要创造新的、时尚的、创意的移动办公空间，创造一种新的办公模式。

2017 年的 5 月 4 日我再次砸掉了 ERP 和象征老板身份的老板椅，提出“人人都是 CEO”的概念，因为未来的企业管理不再是单个企业个体，而是面向人人。员工如何最大限度地激发自我价值，就是时刻以 CEO 的视野、智慧、能力及具备主人翁精神，拥有 CEO 的负重感，需要“无所待而行”。个体崛起带来的必然是企业对于“激活”的需求，激活个体和组织，从而激发员工无限的可能。

未来已来，而且正在流行。人工智能、大数据、AR/VR 这些技术都会快速融入我们日常的工作和生活。尤其是办公场景，究竟会有

一场什么样的革命在等待着我们？未来每个人又将在一种什么样的模式下办公？



移动办公一定是未来的趋势，国内和国外的互联网、高科技巨头都在纷纷进入这个领域。金蝶为了改变亿万人的工作方式已经深耕了七年，这么长的时间里我们看到了很多移动办公领域的同行前赴后继、此消彼长，但是谁能在激烈的竞争中胜出并最终引领创新的工作方式？

得知金蝶云之家首席用户体验架构师邓俊杰受中国铁道出版社邀请来写一本关于移动办公的书籍十分欣慰。邓俊杰从加入金蝶开始组建云之家用户体验部起，已经跟云之家走过了 V5、V6、V7、V8、V9 几个重要的阶段，这几年也正是移动办公市场风起云涌、云之家快速发展的阶段。云之家承载了金蝶二十多年企业服务的经验，更是在移动办公领域奋战了多年，很高兴我们的金蝶人能够给业界同行分享这样的经验。

本书从移动办公的概念开始讲起，带大家认识什么是真正的移动办公，分析了当前的市场格局和现代企业的管理痛点，介绍了移动办公的典型场景和在不同规模企业中的应用。还通过大量的移动办公产品设计经验和企业移动转型案例的介绍来传递产品理念。书中最后还展望了未来趋势，让大家更全面地了解我们的这个行业。

我们处在一个飞速发展的时代，亿万人工作方式的改变即将到来。从现在开启属于你的移动办公新时代，做一个移动办公新青年！

金蝶国际董事局主席 徐少春

非常荣幸获得中国铁道出版社的邀约来出版一本关于移动办公这个领域的书籍。在从事移动办公产品设计开发的这几年里，虽然陆陆续续有不少观察和想法，但是都是零零碎碎的，不成体系，一时间也不知道如何开始这本书的写作。经过与出版社编辑反复交流，以及与团队内部同事沟通才初步定下了一个写作方向。我也特别去查看了市面上与移动办公相关的书籍，主要有两大类：第一类是与个人工作效率提升相关，即主要是介绍各类工作的方法、提升效率的工具；第二类则是与远程办公、在家办公相关，介绍社会趋势和企业实践的案例。但是，还没有真正找到一本介绍我们这个行业的书籍，所以我认为有必要去写一本关于移动办公行业、产品的科普类书籍。

很多人只是简单地把移动办公理解为用手机办公，或者不去公司办公，这只是非常浅层次的移动办公。移动办公真正的意义不仅仅是对于个体的价值，而是对团队管理、企业经营、社会发展都会带来深远的影响。所以，移动办公可能是与我们每个人都密切相关的一个事物，我们每个人都有必要去了解它的出现、发展及未来。为什么这么多行业巨头都在纷纷布局这个市场，当前的市场格局究竟是什么样，未来的趋势会是如何？这是我们都有必要去关心的问题。尤其是期望

进行企业移动化转型的管理者更应该积极地去了解移动办公的发展和格局。

移动办公市场和移动互联网的发展息息相关，本书的初稿写于2017年初，因此，也许到真正出版的时候市场格局已经日新月异了，我们自己的产品也正在打造最新版本。这从侧面反映了我们这个时代变化之快，我所在的行业竞争压力之大，而这也正是我们这些打造移动办公平台的从业者不断思考和前进的动力。

书中提到的诸多分析、想法仅代表个人观点，所以也特别请各位读者、同行予以斧正。这本书初稿完成的时间是2017年的5月4日，正值五四青年节，也是我们金蝶公司在北京大学发布金蝶云的重要时刻。来到金蝶云之家团队短短几年时间看到公司一直在打破旧的思维，不断突破自己，而我们的移动办公产品云之家也在每个版本中稳步前进，这也给我编写这本书提供了很多思考的方向。

这本书虽然是我自己主笔，但是在写作过程中也得到了不少同事的鼓励，并且给我提供了非常翔实的数据和案例，因此这本书能够顺利完成离不开大家共同的努力。也正是不少领导的鼓励才让我有信心完成所有的篇章。在这里要特别感谢给予我工作和写作提供了各种帮助的同事们，你们是一群专业而又可爱的移动办公行家。最后也要特别感谢中国铁道出版社的信任，以及编辑 Sophie 对我的指导和帮助。

编者

2017年12月

第一章 什么是移动办公 / 001

- 1.1 移动互联网下的工作方式 / 002
- 1.2 移动办公产品的终极目的 / 009
- 1.3 移动办公的本质 / 012
- 1.4 从工作的四个维度看移动办公 / 020
- 1.5 移动办公进化史 / 027

第二章 移动办公的市场格局 / 033

- 2.1 从群雄逐鹿到三国杀 / 034
- 2.2 云之家，移动办公行家 / 041
- 2.3 国外 Slack 一枝独秀 / 046
- 2.4 巨头公司虎视眈眈 / 052
- 2.5 未来移动办公市场的新格局 / 057

第三章 现代企业管理的痛点 / 063

- 3.1 员工年轻化 / 064
- 3.2 信息不透明和信息安全 / 068

3.3 经营成本的持续增长 / 071

3.4 企业移动转型的困难 / 074

3.5 管理效率低下 / 078

第四章 移动办公的场景 / 083

4.1 便捷的沟通协作 / 084

4.2 健全的组织架构 / 090

4.3 丰富的企业应用 / 095

4.4 安全的工作环境 / 100

4.5 自由的多端同步 / 104

4.6 科学的量化体系 / 106

第五章 移动办公在不同规模企业中的应用 / 111

5.1 小微企业 / 112

5.2 中型企业 / 114

5.3 大型企业 / 116

5.4 个人使用 / 118

第六章 移动办公产品设计策略 / 121

6.1 不同角色的需求千差万别 / 122

6.2 用户研究的必要性 / 125

6.3 产品定位的几大方向 / 134

6.4 用户体验的层级 / 140

6.5 产品设计的点线面体 / 144

6.6 用克制的设计提升体验 / 151

第七章 企业移动转型案例精选 / 155

- 7.1 柴火创客空间：创客企业移动办公新体验 / 156
- 7.2 安井食品：颠覆传统 OA，移动办公助力鱼丸传奇 / 160
- 7.3 移动办公神助攻：一汽大众西部区年销增长 20% / 164
- 7.4 银城地产用移动办公省掉六成销售协调工作 / 169

第八章 移动办公的未来 / 175

- 8.1 极简方式的办公 / 176
- 8.2 智能硬件的连接 / 179
- 8.3 人工智能的融入 / 184
- 8.4 团队组成的变化 / 188
- 8.5 公司形式的变革 / 192

附录 社交软件上的直接交流和间接交流 / 197

- 一、什么是直接交流 / 198
- 二、什么是间接交流 / 204
- 三、社交软件上的直接交流和间接交流如何做 / 211

参考文献 / 213

第一章

什么是移动办公



1.1 移动互联网下的工作方式

这是一个“互联网+”的时代，更是一个“移动互联网+”的时代。手机配置的增强，网络速度的提升，流量资费的降低，促成了移动互联网的高速发展。各行各业都已经开始纷纷拥抱移动互联网，移动互联网+的时代是人类开始移动生活的时代。在家里点点手机就可以买菜，可以找个厨师上门做饭，可以找个阿姨打扫卫生，可以找个美容师按摩美甲、维修家电，甚至给宠物洗澡美容。衣食住行、消费、理财、娱乐、教育都是可以通过手机来预定、支付和享受服务。

那么跟生活场景相对应的工作场景呢？人们对工作的认识却很难达成一致，有的人认为工作是生活的一部分，工作是为了更好地生活；有的人认为工作和生活应该分开，工作很烦、压力大，不要影响生活；有的人认为工作是快乐的、有成就感的；还有的人认为工作只是为了养家糊口。如果说移动互联网+的生活是让人轻松的，那么移动互联网+的工作是否也同样可以让人轻松呢？

试想一下，如果我们的工作并不需要正襟危坐在办公桌前，不需要整日对着计算机运指如飞，不需要在单调的会议室里开着冗长枯燥的会议，不需要每天急急忙忙承受上下班交通拥堵的烦恼，不需要处理堆积如山的文件或是复杂的电子流程，这样的工作方式会不会让你期望呢？

为什么不让你在每天至少三分之一的时间里更轻松快乐一点呢？亿万人的工作方式又将如何去改变？

目前市面上涌现了不少移动办公应用，提供了很多声称提升效率的功能，或是强调“使命必达”、24 小时工作，出发点似乎都是基于公司层面或者管理者的诉求，这就很难让基层的工作者产生共鸣。人性都是懒惰的，所以国外的移动办公平台 Slack 就提出了“Be Less Busy”（少忙一点）的口号，这显然更具亲和力一些。

就工作本身而言，对于大部分工作者都很难拥有一份“钱多事少离家近”的工作，有时候你不得不面对工作中令人劳累、厌烦甚至沮丧的部分。但是正如前所述，移动互联网改变了我们的生活，那么移动办公应用将如何让你轻松享受工作呢？主要有以下三个方面。

（1）自由掌握工作时间

注意，这里不是让公司掌握你的时间，而是让你自己掌握工作的时间。一般情况下，工作都是一个 Teamwork，团队中的每个人职责不同，业务内容也不同，但是大家有着相同的目标，可能都是为同一个项目而工作。举个简单的例子，一个团队中有人做产品规划，有人做界面设计，有人编写代码，有人做运营，有人做市场推广等。传统的工作方式都是要求大家在相同的时间上下班，坐在相同的地方在一起工作，不同领域的人要频繁地开会讨论，认为这样聚在一起面对面交流可以提高效率。但是如果聚焦到个体，每个人在每天的每个时段，每周的每一天，工作劲头和效率都不一样，本来大家做的事情就不一样，是否一定需要每个不同业务的人都同时同地工作？

例如，有的工程师喜欢早上头脑清醒时编写代码，有的设计师喜欢深夜安静的时候做设计。大家同时同地的工作，固然面对面交流方便，但是吵吵嚷嚷的环境是否又互相影响从而降低了效率呢？其实对于目标责任制的公司项目，大家约定好各领域输出物的交付时间以及需要配合联调的时间，剩下的时间就应该可以自由支配。比较理想的做法是团队管理者或是项目经理通过任务功能制订好项目计划、各领

域的交付时间点，安排若干需要一起配合的时间，然后团队成员就可以各司其职自由支配时间。团队的日常交流可以利用即时通信的功能，大家可以约定只讨论工作相关的内容，项目相关的工作文档、资料通过文件系统管理起来。同时，重要消息会给相关人发送短信，不会耽误团队工作。有不少团队会在微信中建立会话组讨论工作，但是微信是一款个人社交应用，难免会产生很多跟工作无关的内容，这样就会导致工作和生活交织在一起。

这样的工作方式对每个人的职业化素质提出了高要求，可能对一些大公司的管理也是一种挑战，但是这样的工作方式更人性化，能更好地利用每个人的高效工作时间。之前也有公司提出员工可以在工作日选择一天在家办公，其实也是表达了类似的期望。如果员工能掌握自己的工作时间，自然会让工作轻松一些，这对于那些认为工作是迫不得已的人来说可能会是一种改观，对于热爱工作的人来说则可以创造更多的价值。

（2）轻松管理人和事

管理其实是项复杂的工作，不论对于公司还是团队都不能回避。我认为高效的团队不需要花费非常大的精力在管理上，优秀的团队和个人都能自我管理。如果一个团队需要领导强调 KPI，考察每个人的工作时间、工作态度、制定复杂的工作流程，那么这个团队的战斗力应该不会很高。如果员工个人没有自我管理的意识，没有团队配合、自我提升的精神，只满足于自己的一亩三分地，那么这样的员工你会发现工作了很多年还是没有长进。

这样说并不是指管理就不重要了，轻量级的管理对于公司和团队仍然需要。例如，前面提到的项目管理，这对团队成员的目标和交付时间点认识一致有帮助，也能帮助管理者掌握项目进展。平时也会有一些组织的管理，例如组织架构更新，员工信息维护等，这些管理则

是为了方便团队沟通。如果工作时间和地点自由了，那么团队的线上交流就很重要，要保证团队成员信息的准确。

还有日常一些让员工感觉复杂或是耗时的电子流，如报销、请假等。这些也是公司管理的行为，好的移动办公产品也会提供简单的轻应用来满足这样的管理需求。

（3）方便的沟通交流

内部交流的便捷性自然不用说，如果大家的工作时间自由、地点自由，那么线上的交流就十分有必要。除了内部团队成员之间的交流，还会有与外部合作方、上下游之间的交流，因此消息、邮件、电话、语音会议、视频会议要做到可以即时发起，并且能快速找到需要联系的人。不同的交流途径适用于不同的场景，每个人可以根据事情的轻重缓急、对方的时间安排来选择不同的途径，有效沟通就是团队协作的根本。

对于很多团队来说，和购买产品的用户或是潜在用户进行交流也是一项非常重要的工作。例如，小米公司就要求全员当客服，工程师、设计师、产品经理每天至少要 15 分钟在线上直接跟用户交流获取反馈和产品改进意见。传统的公司，通常是把跟用户沟通的工作全部交给全职的客服。客服首先要接受培训，然后上岗，遇到不能解决的问题再走一定的流程到内部，然后再返回给用户。对于用户来说可能等待反馈的时间长，或是由于客服并非真实的产品设计研发人员不能很好地解答。而公司可能只有一个热线电话，内部的产品经理、开发人员、设计师可能想跟用户交流却没有合适的途径，或是比较麻烦。

一款好的移动办公产品应该帮助内部团队和外部建立方便沟通的桥梁。