

# IT 部门的下一个难题: 文档协作和交换的三大趋势

## 满足知识工作者 2011 年及今后的需求

### 目录

- 1: 全球协作人员分布在企业内外
- 1: 对动态文档的需求不断增加
- 2: IT 部门在提高效率降低成本方面始终面对压力
- 3: 底线

目前可用的企业通信格式已经有所增加, 涵盖从即时消息到博客和维基, 以及电子邮件和内部网页等较传统的方式。但包括提议、要求、计划、协议和报告在内的文档依然是主要业务币种, 并且文档协作仍将是知识工作者日常工作中的核心任务。因此, 知识工作者需要更高效、有效的文档协作和交换工具。当 IT 组织计划增强或扩大企业协作能力时, 他们应当考虑三个重要趋势及其含义:

- 跨多个第三方的项目小组将成为标准, 并且对防火墙以外的安全性要求越来越高。
- 对支持更高效、引人入胜的通信的动态文档的需求不断增加。
- 通过提高效率降低成本依然是管理人员议程中的首要任务。

### 全球协作人员分布在企业内外

越来越多的企业由分散在各地的小组构成。根据 2009 年 Forrester Consulting 为 Adobe 进行的一次研究 (“打造未来协作”), 73% 的知识工作者至少每个月需要与不同时区的人员协作。但这些不同的小组并非都来自企业内部: 67% 的员工表示至少每个月与其他公司的人员合作。“随着知识工作协作的重要性不断提高, 工具必须能包容并细化目前的工作习惯, 同时支持转向更高效、有效的通信和协作”, Forrester Consulting 表示。

分布式小组无疑推动了对更高的协作工具的需求, 文档交换方面尤为如此。工作者定期与公司外的人员展开文档协作和交换, 其中包括供应商、合作伙伴、代理和客户。它可能变为一种低效的做法并导致安全问题。一旦机密信息泄露, 目前的大多数公司都将面对严重的财务后果。因此, IT 部门提供的文档协作工具必须使工作者能够保护公司信息, 即使文档离开公司的文档管理系统和企业防火墙。

*Bombardier* 就是一个很好的例证, 它是全球最大的民用航空公司。公司必须为公司以外的驾驶员和技师提供全面的培训手册。“我们希望经过授权的阅读者能轻松访问这些文档, 但我们发现这些资料包含大量需要保护的知识产权”, 公司网络培训和学习主管 Ken Knitter 表示。

通过迁移到 PDF 和 Adobe 解决方案, *Bombardier* 在培训手册等文档分发方面节省了几十万美元, 同时改善了全球各方对敏感信息的访问控制。

### IT 部门的下一个步骤

判断组织内部的文档协作形势。知识工作者目前的文档协作和交换形势如何? 他们使用哪些工具? 目前流程的成本效率如何? IT 部门可以在管线的哪些位置改善不同小组之间的文档协作, 从而支持底线? 当文档在防火墙外得不到保护时, 组织是不是有可能泄露机密信息?

### 对动态文档的需求不断增加

对文档的期望不断变化。随着可以更轻松地制作丰富内容的设备和软件的不断增加, 知识工作者希望借助多媒体交付以信息为中心的更出色的上下文、制作更引人入胜的内容。这推动了从静态文档向动态文档的转变。

与传统的静态文档不同, 动态文档具有交互性。它们可以包含链接、按钮、嵌入计算以及包括绘图、图像、视频、嵌入网页和表单在内的丰富内容。动态文档可以像您期望的那样跨平台显示和使用。它们易于创建、可通过现有方式与他人共享、可以保护、可以快速集成到基于文档的现有流程或文档管理系统中。

“Adobe 软件在分发培训手册方面节省了几十万美元, 同时提供文档访问控制。”

Ken Knitter  
网络培训和学习主管



2009 年 Forrester Consulting 的研究表明,企业内部大部分知识工作者表示至少每个月需要创建具有冲击力的通信,76% 的工作者需要合并多种文件,如文本、图像、视频和表单。动态文档使知识工作者能更轻松、高效地完成工作:

- 传达复杂的流程或概念—动态文档简化了复杂构思的沟通。通过使员工能轻松地将绘图、图像及视频与书面文档合并在一起(如,在新产品开发、培训或供应链采购过程中),他们可以加快理解和决策。

例如,美国最大的总承包商之一, *Sundt Construction* 负责监督成本高达千万美元的建筑项目并与上千家转包商及供应商打交道。借助 PDF 的交互式计划,建筑监督员和他人只需单击计划的特定部分就能立即链接到相应的页面或详细信息。特定页面和详细信息视图的快捷方式令解答问题变为一个快速、直接的流程。

- 高效接收和处理丰富的内容—随着丰富内容的激增,员工对轻松接收、审阅和批准包含照片、音频记录或视频的内容的能力需求不断增加。对于技术不太娴熟的各方,这个交换过程必须高效。

加拿大的 *Ontario Homicide Investigator's Association* (OHIA) 需要解决这个难题,案件信息包含犯罪现场照片、录制的目击者访谈音频、警方报告和书面文档。为提交给法庭收集信息采用的是耗时的手工方式。并且信息搜索十分困难。OHIA 充分利用 PDF 和 PDF 包创建了电子公开,从而解决了这个难题。这个电子公开流程在加拿大安大略省的执法机构得到了普遍应用。调查员和案件经理现在只需几天就能建立电子公开,而不像以前那样耗费几个月的时间准备信息。探员可以将更多的时间用于调查,并且提交给法庭、辩护律师和原告律师的内容的质量和可用性也有所改善。执法部门在纸张和交付成本方面节省了大量资金,大型案件总计可节省上万美元。

- 更具说服力—动态文档使知识工作者能交付更具说服力的演示文稿和提议。例如,动态文档可以帮助销售代表优雅地合并销售和营销资料,其中包括基于视频的客户证词和自运行的产品演示,从而更高效地使客户信服解决方案的优势。

*Dividi Projects* 是一家英国营销通信公司,它为公司和组织创建交互式多媒体演示文稿。借助交互式 PDF 文档,Dividi 可以确保客户始终使用最高级的品牌和图形设计调动目标观众的积极性并与他们更有效地沟通。免费 Adobe Reader<sup>®</sup> 的广泛应用意味着用户可以在任何平台上查看内容。

“使用 Adobe Acrobat 合并和展示 PDF 文件中的多媒体视频、音频及其他数字资源可以提高业务通信的总体影响力,令作品脱颖而出。”

Harry Hemus  
Dividi Projects 创始人

## IT 部门的下一个步骤

评估组织内部对动态文档目前和今后的要求。IT 部门的基础设施如何更好地支持文档中多媒体的增加?如何有效做到这一点?PDF 文档不断提高的使用率是否能增强动态沟通并降低公司的 IT 成本?

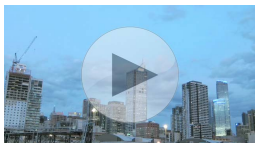
## IT 部门在提高效率降低成本方面始终面对压力

改善业务流程和工作队伍效力始终是许多高层管理人员的首要任务。通过将正确的工作效率应用程序标准化为核心桌面形象的一部分,IT 部门可以提高工作效率并通过以下途径提高知识工作者的效率:

- 加快内容审阅—大多数知识工作者每周需要进行一次内容审阅(如果不是每天一次审阅)。同时,企业与其供应商、转包商及客户之间的文档审阅周期会在项目用时方面增加几天甚至几个月的时间。例如,工作者不再希望被迫手工导出、通过电子邮件发送、导入来自多个审阅者的注释。组织内部的工作者需要一个可以帮助他们更好地管理和加快内部、外部审阅的工具,从而将产品更快地推上市场并提高对客户的响应速度。
- 加快批准—无论是出于内部业务策略、合规性还是法规原因,流程通常需要明确跟踪文档的批准人和批准时间。当出现问题或发生诉讼时,可应用于原始文档的高效电子批准可以降低公司风险。批准解决方案应当具备灵活性,可以从戳记或电子签名等简单的电子批准缩放为数字签名等更安全、经过验证的方法。
- 更轻松地重用内容—通过重新设置信息和媒体格式以及重新组织它们创建一个新文档或演示文稿是许多工作者的工作效率制胜手段。Adobe 市场研究发现 40% 的知识工作者表示他们希望能编辑或重用 PDF 内容,而不是返回原先的源文件。他们还希望能以其他形式重用 PDF 文件中的内容。
- 更快地找到信息—无论企业内容是书面还是数字形式,工作者在信息搜索方面浪费了大量时间。2009 IDC 报告“信息工作的隐藏成本(Doc.# 217936)”中指出,信息搜索用时平均每周达 8.8 小时,每员工每年成本高达 14,209 美元。缩短这一时间可大幅提高工作效率。
- 更好地创建和管理表单—虽然部门表单和许多内部公司表单采用电子格式(如 Microsoft Word、Excel 或静态 PDF),通常以手工方式处理它们。实现这些表单的自动化一般不是首要任务,因为它需要占用相应的 IT 时间和资源。但是,一个可以帮助知识工作者实现部门表单自动化、简单易用的自助表单解决方案可以减轻 IT 部门的负担。这个解决方案从表单创建到分发和数据收集都必须是直观的。已捆绑这一功能的知识工作者的工作效率软件有助于降低成本以及对 IT 部门支持其他应用程序的需求。
- 自动化常见任务—作为内部流程的一部分或企业策略合规性,可能需要员工定期执行一组文档任务。例如,在企业网站上张贴文档,公司可能要求用户按照如何保护文档、包含哪些元数据以及如何优化文件大小的指导方针操作。通过实现这些任务的自动化,公司不仅可以实现员工工作效率,还可以确保一致性并遵循既定策略。

“Adobe 软件现在可以集成到我们的日常工作流程中。如果没有它,我们几乎无法完成工作。”

Bill Rue  
Hassell 首席信息官



## IT 部门的下一个步骤

与公司所有人一起找出组织内部的工作效率差距。目前的办公工作效率应用程序是否能满足用户需求? 或者他们需要在外部另找其他工具? 将 IT 环境整合到正确的工作效率应用程序可以节省多少资金和时间?

## 底线

为了帮助组织实现其业务目标, IT 部门必须主动提高文档协作效率并支持更多样的沟通方法。知识工作者已经开始寻找这些解决方案, 有时会将这些工具带入环境中, 从而增加了 IT 复杂性。为了取得最大成功, IT 部门交付的文档协作和交换解决方案需要足以应对各种知识工作者的需求、可以在组织内部和外部经济有效地收缩、为保持安全性和隐私性提供所需的文档控制、可以灵活跨越不同的语言、计算平台和计算机技能。



北京市建国门外大街一号  
中国国际贸易中心西楼 309 室  
邮编: 100004  
电话: +86 10 58657700  
传真: +86 10 58657701  
[www.adobe.com/cn](http://www.adobe.com/cn)

Adobe, the Adobe logo, Acrobat, and Reader are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States and/or other countries. Java is a trademark or registered trademark of Sun Microsystems, Inc. in the United States and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. 保留所有权利。Printed in the China.

91048709 3/11

# Adobe 信息请求

要与 Adobe 代表交谈并进一步了解 Adobe 的文档协作和交换解决方案, 请填写并提交下表。

\* 必填字段

## 联系信息

---

名字 \*

姓氏 \*

职务 \*

组织名称 \*

电话号码 \*

电子邮件 \*

国家/地区 \*

州/省/直辖市/自治区

邮政编码

## 组织信息

---

以下哪项描述最适合您所在的行业? \*

以下哪项描述最适合您的主要职业或职能? \*

贵公司有多少员工将使用该产品? \*

## 一般信息

---

## 疑问或备注

注意: 提供联系信息表明我允许 Adobe 及其代理 (“Adobe”) 就 Adobe、其产品和服务与我联系 (通过电子邮件、电话和/或邮件), 其中包括产品发布和更新、研讨会、活动、调查、培训以及优惠酬宾。我可以选择退订, Adobe 可按照 Adobe 在线隐私策略使用我提供的数据。

请通过以下网址查看 Adobe 的在线隐私策略: <http://www.adobe.com/cn/misc/privacy.html>