



随时随地，安心工作

助力工作的未来

简介

几乎在一夜之间，世界各地的几乎每个组织都不得不动员其员工采用远程办公。它给 IT 部门带来了难以言喻的压力，他们需要快速配置和部署可以支持这种转变的设备、基础架构和软件，还要满足很高的用户期望。用户希望能够以依然顺畅无阻体验随时随地履行自己的工作职责。

这种转变促使组织采用“从任意地点办公”的思维方式（也称为“远程优先”思维）。“从任意地点办公”的思维方式的定义是，组织改变其思维模式，对远程员工和在工作场所内的员工一视同仁，不论他们的工作地点如何。

» 这种思维方式恰如其名，为员工创造了在任何地点无缝处理工作的机会，体验如同在传统办公室环境中一样。通过采用“从任意地点办公”的思维方式，员工和组织都可以获得极大的灵活性；而且这种工作方式已经得到普及，成为当今员工心目中的标准做法，而非某种特权。

尽管这种朝着“从任意地点办公”的思维方式进行的转型相当仓促，并且是被迫为之，但在大多数情况下，它给组织带来了非常理想的好处。如果采用成功，组织可能会看到员工幸福感、生产力和效率得到提升。

虽然最初看似颇具挑战性，但组织现在有必要为这种一度被误认为临时情况的新常态实施永久流程和解决方案。

- » 如果没能很好地处理此问题，组织的优秀人才就可能会流失到采用“远程优先”文化来促进远程和混合办公的组织中，并且还会错过更好地采用远程办公模式的组织可以获得的人才储备库。
- » 虽然所有角色都应该接受“远程优先”文化，以确保人才储备库得到充分利用，但必须有灵活的规则和边界，以确保这些员工积极发展。

灵活的办公模式消除了曾经阻碍招聘的地理障碍，从而有效地实营造出公平竞争环境。这种灵活性对雇主和员工双方都有好处，让组织在向谁、从何处聘用员工方面获得更多选择。公司将获得更大的可聘用员工储备库。员工在就业时可以选择的组织范围也要大得多，并且选择低于标准的雇主的理由要少得多，这使得他们跳槽到拥有“从任意地点办公”文化的竞争对手变得容易得多，也更具吸引力。

员工流动率的这种潜在增长可能会给组织带来灾难性的后果。如果这个推动因素还不够有力，那么采用“从任意地点办公”心态的组织更有可能获得员工流动率较低的好处。

组织如何加快其混合办公战略的实施呢？

虽然这并非易事，但您可以采用合适的技术来支持混合和远程办公，从而为未来员工队伍提供支持。正确的技术不仅能满足组织实施灵活办公模式的需求，还能支持其在这种模式下繁荣发展。

本白皮书基于受 Dell Technologies、英特尔和 VMware 委托开展的一项独立研究制作，旨在探讨混合办公对于全球各地组织的含义，以及 IT 决策者如何看待这种走出传统办公环境的巨大转变。



目录

5	主要调查结果
6	定义和采用混合办公模式
12	混合办公 — 个人视角
16	通过技术为员工赋能
19	“从任意地点办公”思维模式
21	混合办公的好处
24	总结

主要调查结果

目录

5

21% 的组织已经实施并完全采用了混合办公模式

6

52% 的 ITDM (IT 决策者) 目前有一半或更多时间采用远程办公模式, 而 63% 的 ITDM (IT 决策者) 希望能在理想环境中以这种方式办公

12

16

19

38% 的 ITDM 担心返回到实体工作地点会让减少他们与家人相伴的时间

21

24

50% 表示, 在支持“远程优先”思维模式时, 确保组织安全以及提供主动远程 IT 支持 (49%) 是其顾虑所在

86% 的受访者认为, 所有组织都应采纳“远程优先”的思维模式

96% 表示, 他们的组织希望采用这种思维模式, 其中 14% 已经实施了这一做法

99% 的已实施混合办公的组织在过去 12 个月中投资了技术

56% 的已实施混合工作的组织表示, 更灵活的工作方式提高了员工满意度和幸福感

定义和采用混合办公模式

数字化转型的加速以及向“从任意地点办公”思维的转变让许多组织猝不及防。大多数组织并未做好充分的准备，以支持如此大范围、长持续时间的远程办公。从组织的工作地点、工作时间和方式以及未来员工队伍的构成方面来说，这种突如其来的转变给组织造成了巨大的文化变革。

许多组织采纳这种转变（通常称为“混合办公”）的方式各有不同，均根据组织各自的情况量身定制。对于来自世界各地的受访 IT 决策者而言，这有着不同的含义。

ITDM 用自己的话给出的“混合办公”定义

未来的员工将有着不断变化的位置、不断变化的状态、不断变化的模式、行为和工作方式。

金融服务和保险领域的 ITDM

混合办公需要重大文化变革，但正如我们在疫情期看到的，如果制定了正确的程序，这有可能会成功。

初级/中等教育领域的 ITDM

混合办公意味着在一个连续范围内的一个极端（完全共存）与另一个极端（完全分布式）之间找到合理的平衡。有效的混合办公意味着有意识地决定在多种工作模式下通过何种方式、在何处和何时进行协作。

IT 和技术领域的 ITDM

在新冠疫情期，远程或家庭办公/学习至关重要。但它并不适合所有人。

混合办公使远程工作者/学生能够不脱离组织文化、保持联系并保有目标感。

高等教育领域的 ITDM

图 1：您如何定义“混合办公”？请用您自己的话来描述。/您如何定义“混合办公”/“混合学习”？请用您自己的话来描述。 [2,000]

受访者对于最符合自身对“混合办公”的理解的定义的认同情况各不相同，这进一步强化了这一想法：混合办公对于 IT 决策者的含义各不相同。

以下哪一项定义与 IT 决策者对“混合办公”这一术语的理解最为一致？

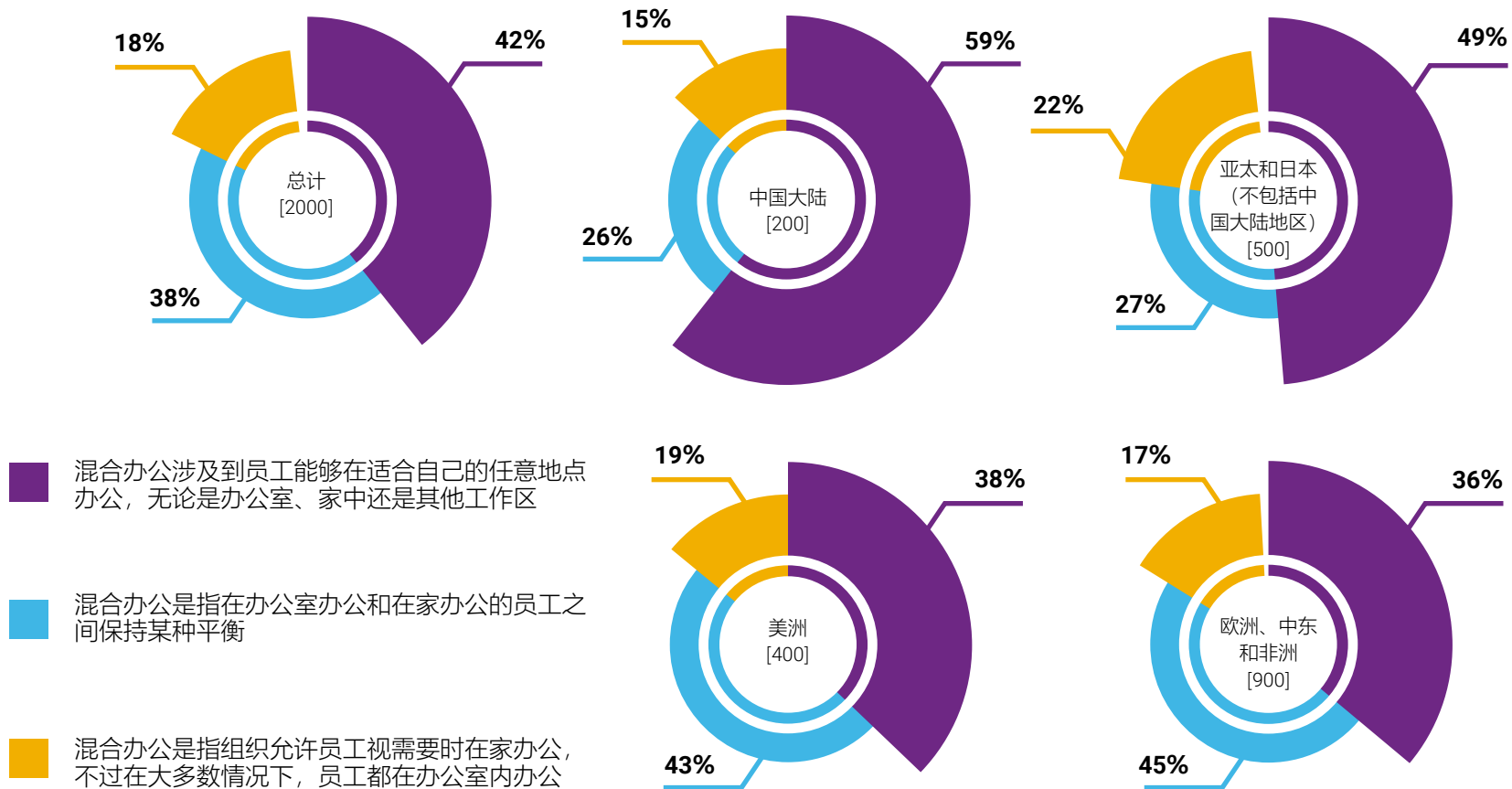


图 2：您认为以下哪些定义最符合您对“混合办公”这一术语的理解？ [图表中的基数]，按区域细分 (Q2)

在受访的不同行业和规模的组织中，我们也注意到了同样的差异。如果混合办公对所有相关人员都有如此广泛的意义，那么组织准备好满足这种广泛的期望至关重要，否则就有可能输给愿意这样做的公司。

同样明显的是，他们的组织正在根据自己的定义进行调整，以满足不断变化的业务和员工需求与期望。

目录

5

6

12

16

19

21

24

组织对混合办公模式的采用情况

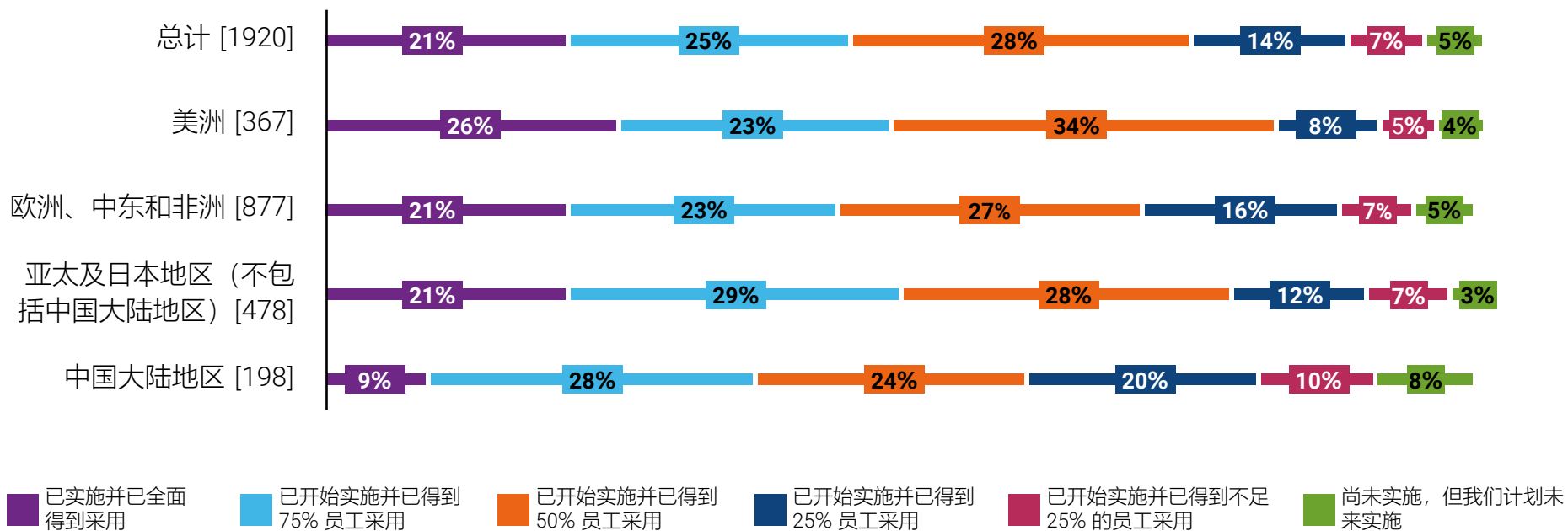


图 3：就目前情况而言，贵组织在多大程度上采用或计划采用混合办公模式？
[图表中的基数]，至少部分员工同时使用办公室内和远程办公模式的组织，按区域划分 (Q4)

来自政府机构 (29%)、高等教育 (24%)、金融服务和保险业 (23%) 的受访者目前最有可能已经实施了混合办公模式。相较于小型组织，大型组织（在全球拥有 3,000 名或更多员工的组织）也更有可能已经实施此模式。

全球员工人数

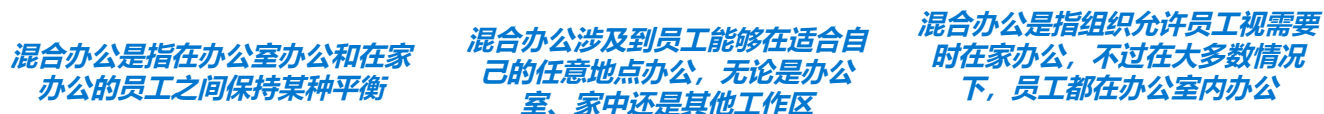
混合办公模式已实施并已全面得到采用



图 4: 目前已经实施混合办公模式并已全面采用这种模式的受访组织百分比 [1,920], 至少部分员工同时在办公室和远程办公的组织, 按全球员工数量划分 (Q4)

将混合办公归类为“在办公室办公和在家办公的员工之间保持某种平衡”的受访者更有可能已经实施了这一模式 (25%), 而那些选择另外两种定义的受访者已经实施这种模式的可能性略低。

针对已经实施混合办公模式并已全面采用这种模式的组织：哪种定义与您对“混合办公”这一术语的理解最为一致？



混合办公模式已实施并已全面得到采用

25%

19%

16%

图 5: 目前已经实施混合办公模式并已全面采用这种模式的受访组织百分比 [1,920], 至少部分员工同时在办公室和远程办公的组织, 按最符合其对混合办公理解的定义划分 (Q4)

那些将混合工作定义为“员工仅在需要时在家办公”的组织在混合模式的采用中进一步落后。然而，对于那些认为混合工作应该更加灵活（如上图 5 所示）的受访者而言，实现正确的技术需要更长的时间。

尽管组织的方法和进展可能有所不同，但根据他们提供的信息，他们在向混合办公过渡时会面临一些共同挑战。

目录

5

6

12

16

19

21

24

为了过渡到混合办公环境，组织需要哪些方面的帮助？

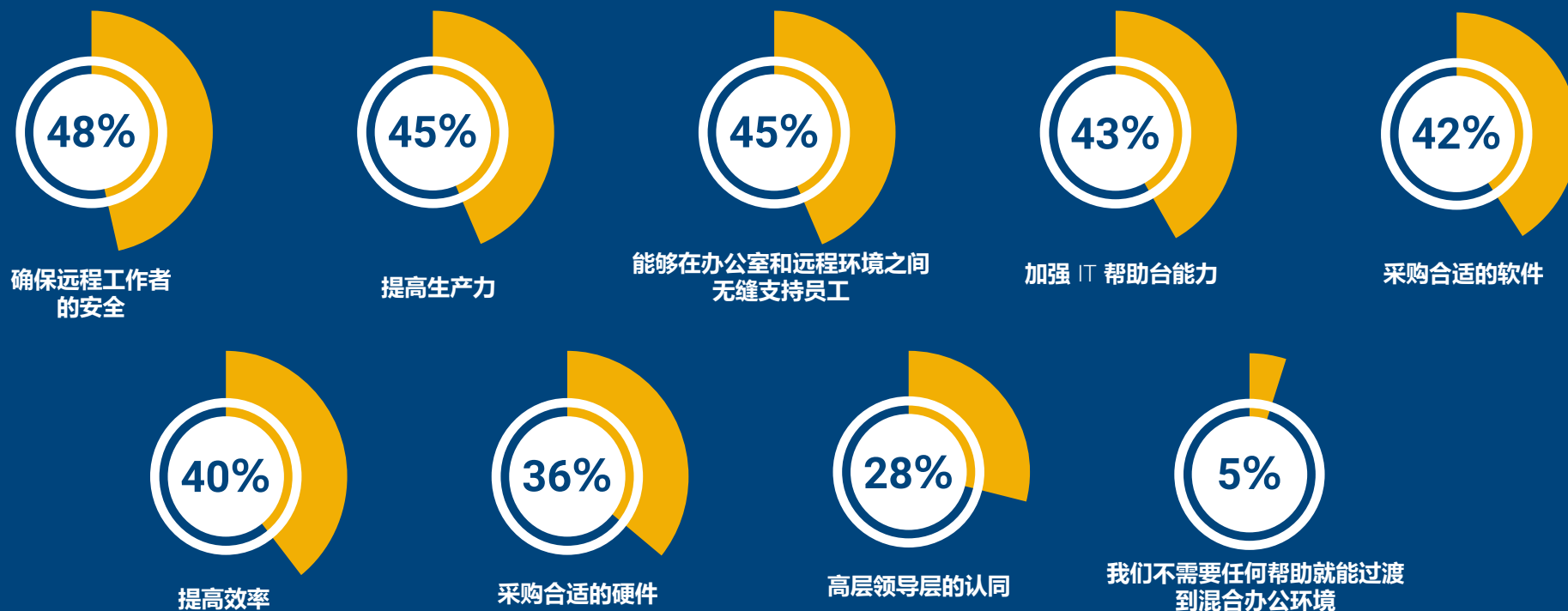


图 6：您认为为保证贵组织过渡到混合办公环境，贵组织在以下哪些方面需要帮助（如果有）？ [2,000] (Q14)

全球员工人数少于 500 或超过 10,000 人组织表示其需要帮助以便过渡到混合办公环境的可能性更低。对于规模较小的组织来说，为实现转型而需要采取的措施可能会更少，而他们有更强的能力灵活敏捷地采取行动。更大的组织拥有实现这些变更所需的资金支持的可能性更高。

我们不需要任何帮助就能过渡到混合办公环境

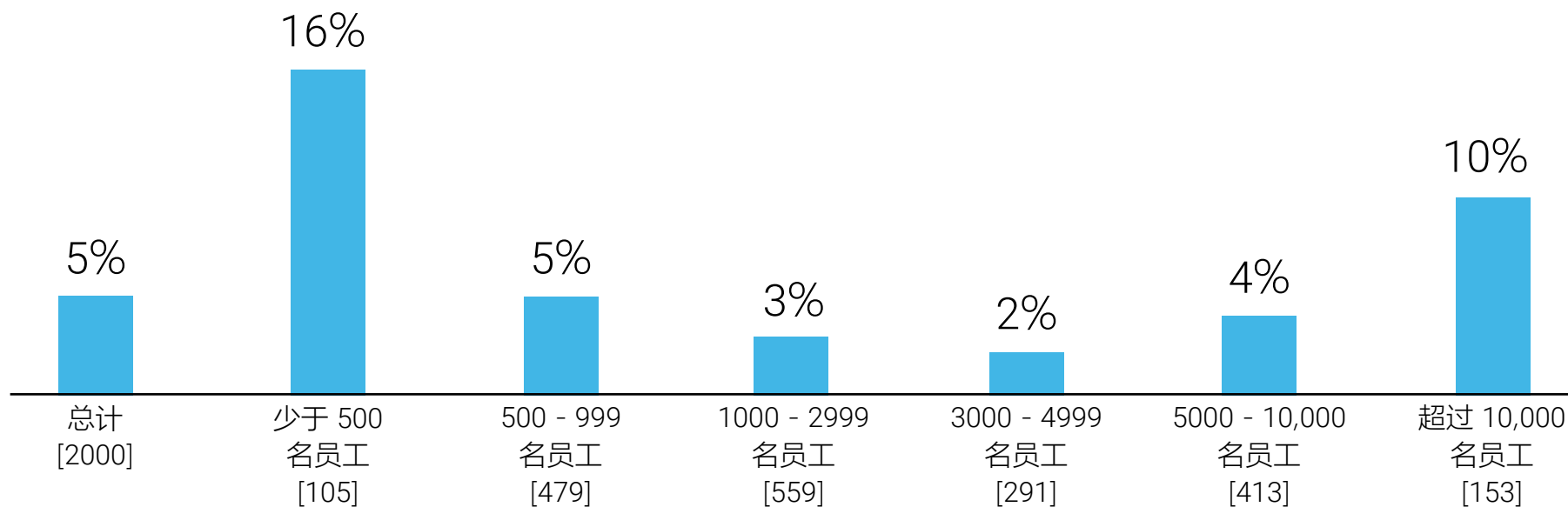


图 7：表示其组织不需要任何帮助就能过渡到混合办公环境的受访者百分比 [图表中的基数]，按组织在全球范围内拥有的员工数量细分 (Q14)

尽管这些组织认为他们需要帮助的可能性较小，但他们确实需要获得支持的领域与图 6 中突出显示的全球问题类似。这些难题具有普遍性，必须在当下得到解决才能成功实施混合办公环境。“从任意地点办公”的思路将延续下去，现在为此投入时间和精力将给组织未来的员工队伍带来回报。

混合办公 一个人视角

与整个组织中的许多人一样，大多数受访 IT 决策者都希望灵活办公。向“远程优先”思维的转变变得越来越明显。

为了过渡到混合办公环境，组织需要哪些方面的帮助？

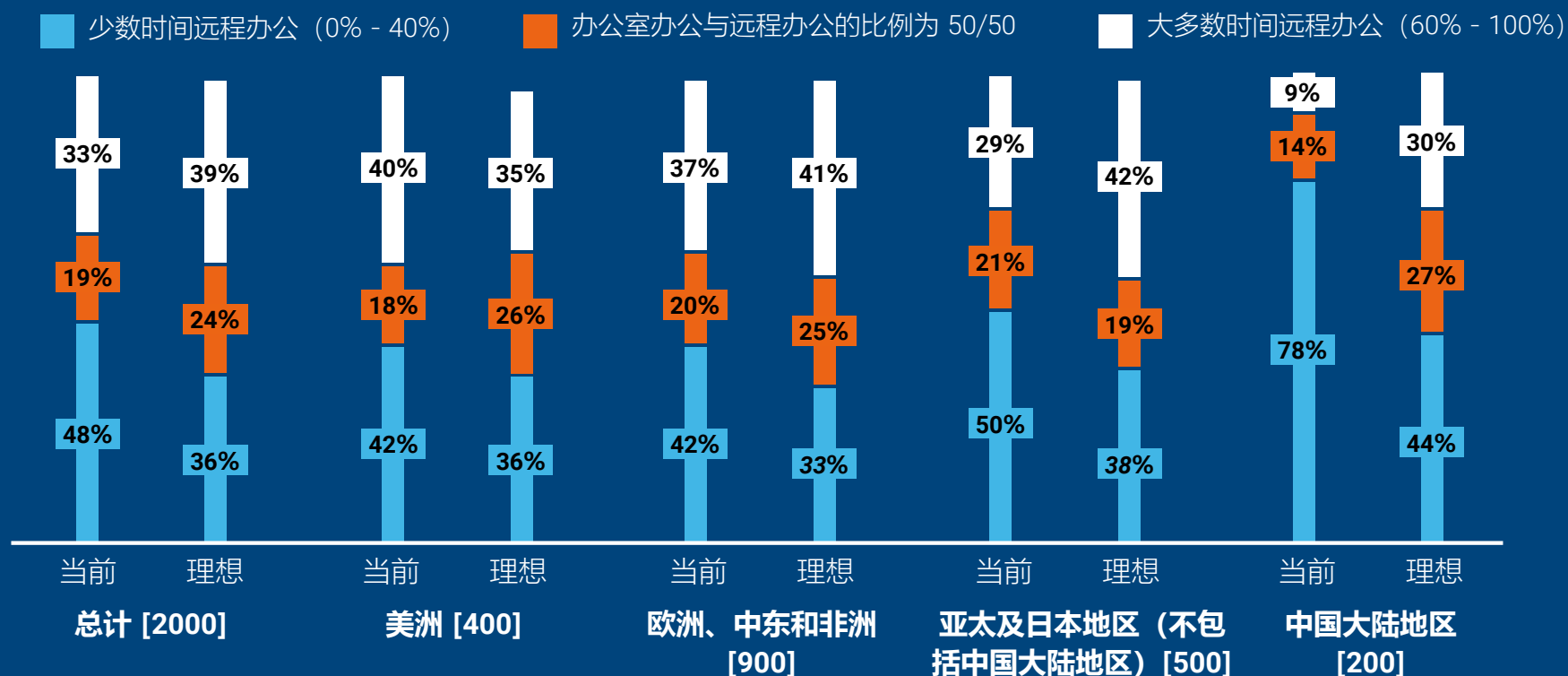


图 8：您目前如何划分办公室办公与远程办公之间的时间，在理想环境中，比例大概是怎样的？[图表中的基数]，按区域细分 (Q20)

在远程办公方面，当前期望与理想期望之间的差异在某些受访者群体中更为明显。目前，超过四分之三的中国大陆地区员工用于远程办公的时间比例较小，而在理想环境中，他们会在 50% 或更多时间里采用远程办公。鉴于中国大陆地区的 ITDM 目前实施混合办公模式的可能性最小，但该区域的 ITDM 的期望似乎不同于他们工作所在的组织的期望。对于来自全球各地小型组织（全球员工不足 500 名员工）的受访者而言，同样的情况也很普遍，因为目前有超过三分之二（68%）的受访者仅在较低比例的时间里采用远程办公。在考虑理想环境场景时，这一比例下降到 38%。但是，这一组受访者在实施混合办公方面取得了进一步的进展。

生命科学、制造、医疗保健和电信行业的 ITDM 报告其当前和理想工作场景之间的差异最大。

少数时间远程办公
(0% - 40%)

办公室办公与远程办公
的比例为 50/50

大多数时间远程办公
(60% - 100%)

IT 决策者希望如何在办公室办公与远程办公之间分配时间

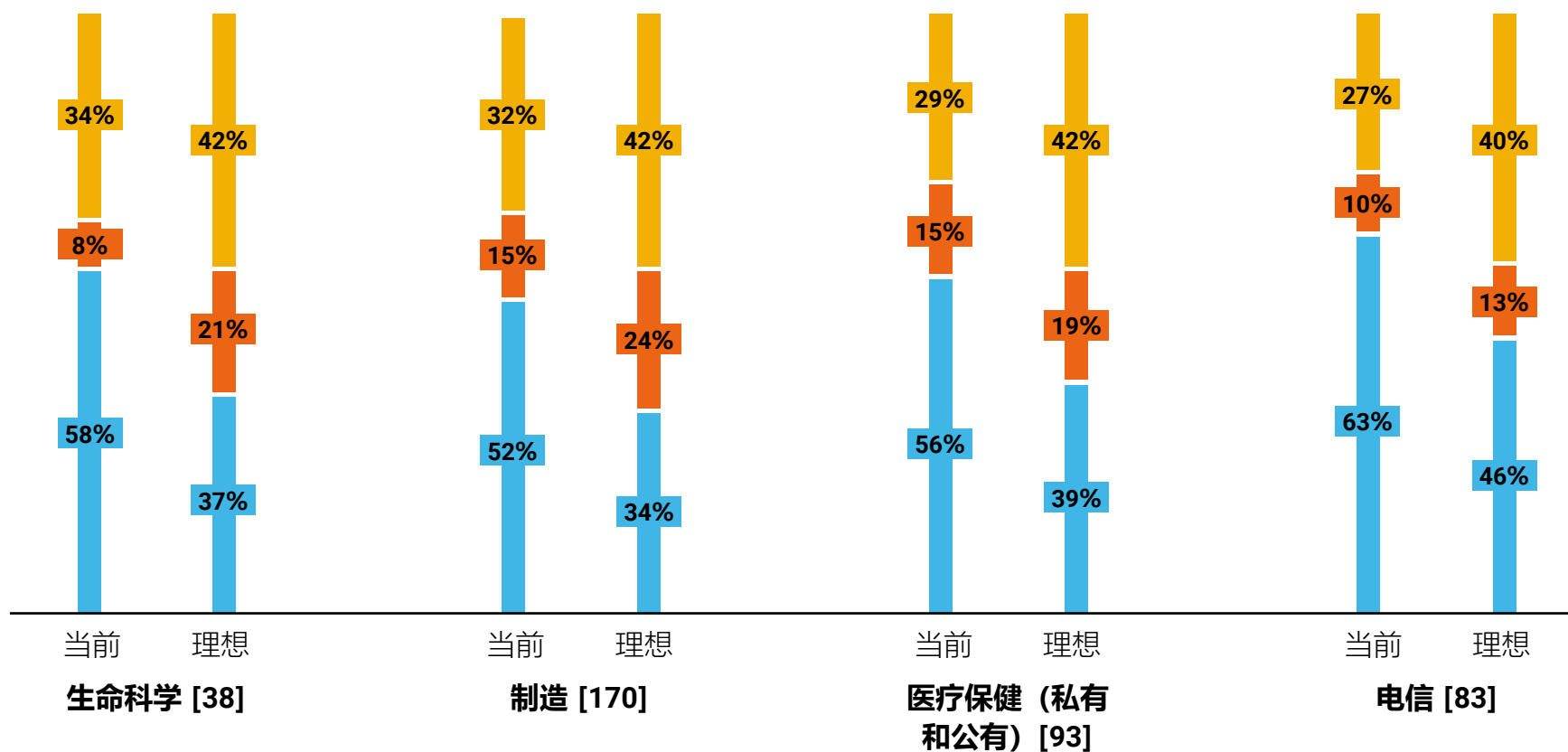


图 9：您目前如何划分办公室办公与远程办公之间的时间，在理想环境中，比例大概是怎样的？[图表中的基数]，按行业细分 (Q20)

受访者对于“从任意地点办公”的渴望很可能源自受访者在考虑返回实体工作地点时所担心的因素。

考虑返回到实体工作地点时，ITDM 的个人顾虑

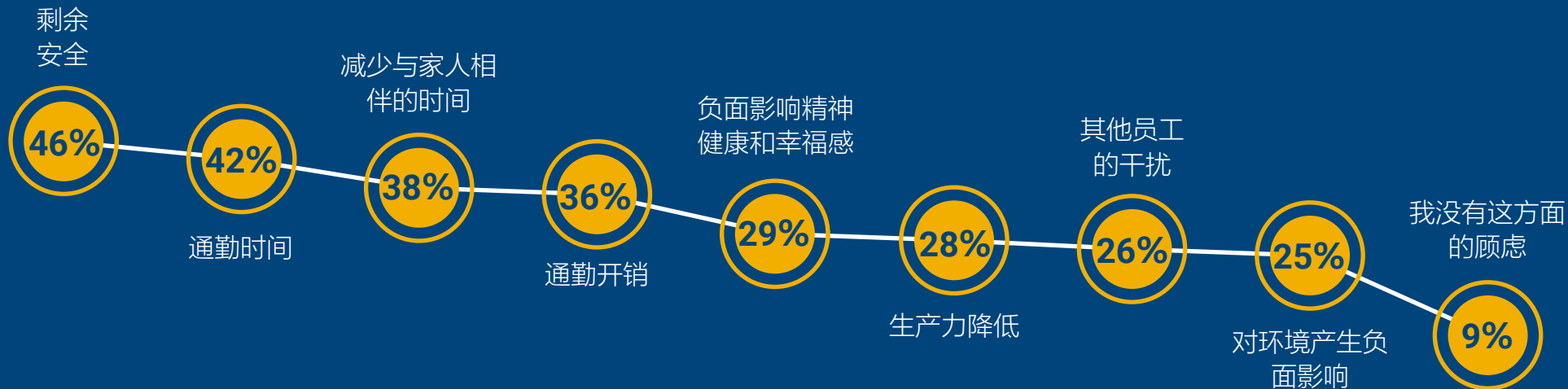


图 10: 请选择相应选项，指出对于返回实体工作地点，您个人有哪些顾虑？ [2,000] (Q19)

与全球平均值相比，中国大陆地区的受访者不太担心通勤时间 (27%) 和通勤开销 (28%)。欧洲、中东和非洲地区的受访者对返回实体办公地点的顾虑远低于亚太及日本地区的同行（欧洲、中东和非洲地区为 86%，而亚太及日本地区为 93%，相比之下，整体为 89%）。

在各行业之间进行比较时，医疗保健行业的受访者最有可能报告几乎所有顾虑。最突出的（相较于全球平均值）是：

- » 通勤时间 (54% 与 42%)
- » 减少与家人相伴的时间 (53% 与 38%)
- » 负面影响精神和幸福感 (42% 与 29%)

虽然在近一半 (49%) 的医疗保健行业受访者中，保持安全是一个关键领域，但实际上来自高等教育行业 (57%) 的受访者最有可能存在这方面的顾虑。

在受访者考虑到远程办公给他们个人带来的最大好处时，这些担忧就会进一步加强。

远程办公给个人带来的最大好处是健康和幸福感。

初级教育领域的 ITDM

虽然我采用了这种方案，但我倾向于更加努力地工作，但享受提前完成所有工作的好处。我有更多的时间在白天处理家里的事情，我会在凌晨 4 点家人仍在休息时开始处理工作。

高等教育领域的 ITDM

远程办公让公司能聘用来自不同社会经济、地理和文化背景以及拥有不同视角的人员，从而支持多元化和包容性 - 如果招聘仅限于某一特定地区，那么如果这个地区不是每个人都愿意去的地区，或者生活费用会给人们造成较重经济负担，这种招聘多元化和包容性往往很难实现。

商业领域的 ITDM

远程办公时，我可以在自己感到舒适的时间进入工作，而不必在某个特定时间点让自己负担过重。此外，它还有助于摆脱在办公室与家之间通勤的劳累行程，从而节省大量精力。

商业领域的 ITDM

很明显，受访者重视灵活的工作环境及其带来的诸多好处。通过“从任意地点办公”，人们可以保持高效工作，更重要的是，能够保持快乐。组织如何实现此目标？

图 11：您认为对您个人而言，远程办公最大的好处是什么？ [2,000] (Q21)

通过技术为员工赋能

技术是现代组织的支柱，所有组织都依靠技术来实现日常运营。随着组织朝着“在任意地点办公”模式的持续转变，这种依赖关系只会进一步加强。

在研究过去一年的技术投资时，这种必要联系显而易见。几乎所有 (99%) 的受访组织在过去一年中都投资于技术，而未采用混合模式的组织则为 93%。

■ 总计 [2000] ■ 致力实施混合模式 [1861] ■ 未致力实施混合模式 [139]

过去一年中的技术投资

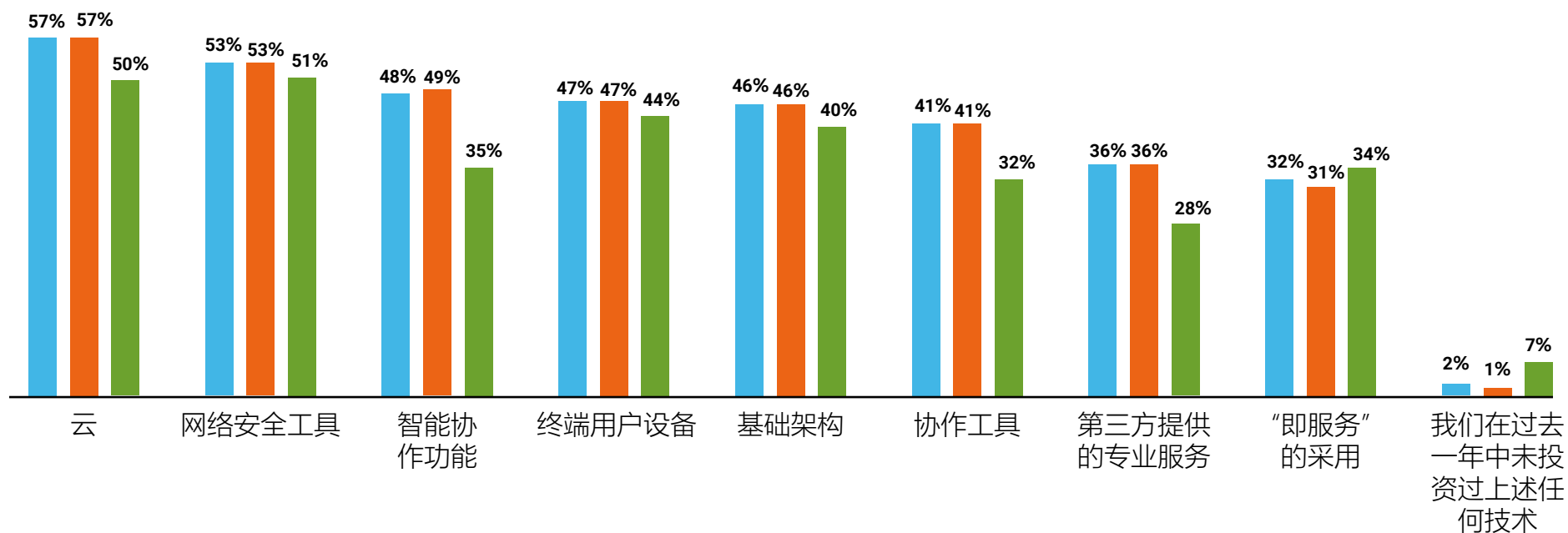


图 12: 在过去一年中，贵组织对于以下哪些技术的投资更多（如果有）？
[图表中的基数]，按受访者当前在其组织内的工作方式细分 (Q12)

随着组织展望未来，那些拥有远程工作者的组织将继续投资于技术，以支持混合办公模式。

■ 总计 [1875] ■ 致力实施混合模式 [1810] ■ 未致力实施混合模式 [65]

为支持混合办公环境/远程办公而在未来一年进行的技术投资

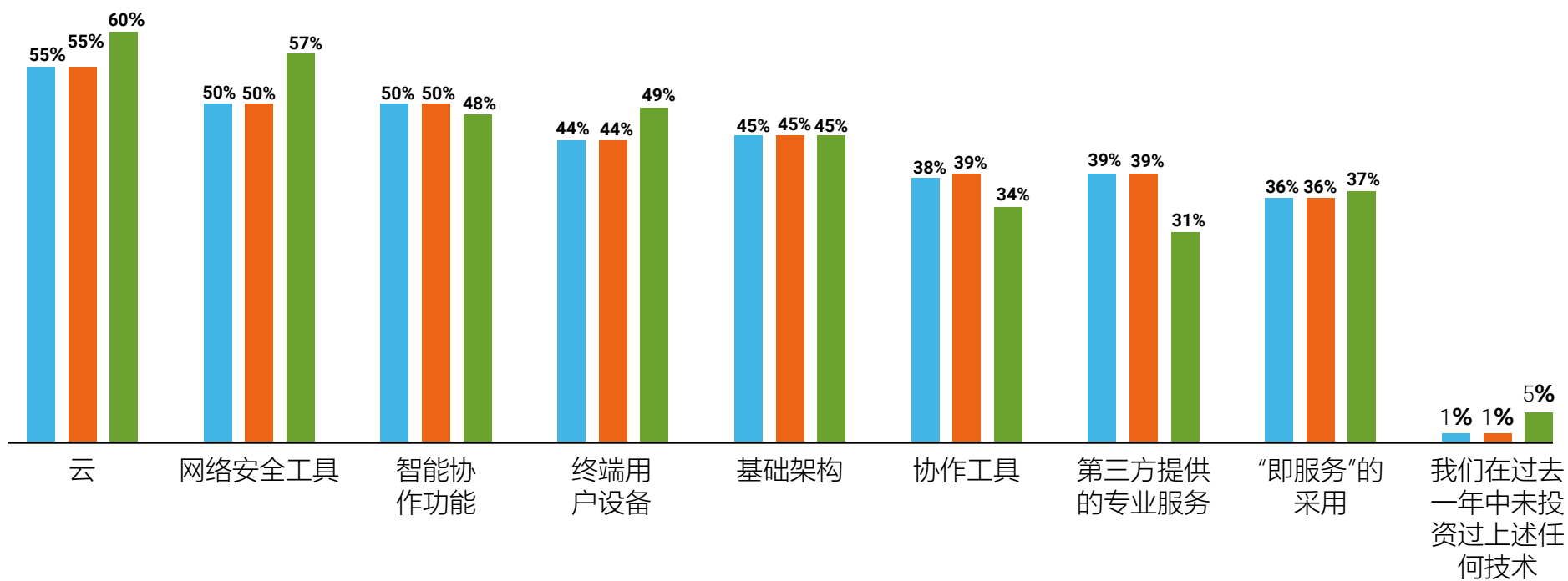


图 13: 贵组织将在未来 12 个月内更多地投资哪些技术 (如果有) 以支持混合办公环境/远程办公? [图表中的基数], 部分或全部员工远程办公的组织, 按受访者当前在其组织内的工作方式进行划分 (Q13)

虽然在整体投资方面，云 (55%) 和网络安全工具 (50%) 仍位居前列，但实际上，那些未采用混合办公环境的组织更有可能在这些领域进行投资。

在未来 12 个月内投资云和网络安全工具

混合办公场所



云



网络安全工具

传统办公场所



云



网络安全工具

图 14: 将在未来 12 个月内投资云和/或网络安全工具的受访者百分比 [2,000]
按受访者当前在其组织内的办公方式细分 (Q13)

尽管有些组织已经回归办公室，但很明显，这些技术并非仅限采用混合模式的组织使用。通过为所有员工提供合适的技术，组织能够帮助他们改善表现，尤其是在他们采用“从任意地点办公”思维方式时。支持员工远程办公是超过五分之四 (86%) 的受访组织在疲于应对的一个领域 (Q15)，但对于几乎所有组织而言，技术都是解决之道。

因此，当组织依靠技术来增强未来员工队伍的能力时，他们是否预计会采用“从任意地点办公”的思维方式？

“从任意地点办公”思维模式

目录

5

“从任意地点办公”的思维和态度可确保无论员工在何处工作，都能获得平等的机会，并能够访问完成工作所需的应用程序和数据；无论您身处何处，所用的技术都为员工提供了“从任意地点办公”的机会。

6

这是一种与 IT 决策者产生共鸣的思维方式，大多数 (86%) 受访者都认同所有组织都应采用这种做法。在不同规模的组织之间以及来自不同行业的组织之间，认同水平略有波动，但整体情况与全球平均值大致相同。

12

16

19

几乎所有 (96%) 受访者都表示他们的组织希望采用这种思维模式，其中 14% 的受访者确认，他们已经采用了这种思维模式 (Q18)。不同行业的采用率各有不同，高等教育最有可能 (20%) 已经采用，其次是生命科学 (18%)。初等/中等教育和医疗保健行业受访者已经采用这种“从任意地点办公”的思维模式的可能性最小，这表明对于这些行业而言，这种思维模式或许也行不通。

21

24

显然，人们对这种灵活工作理念抱有较高的信任度，但绝大多数 ITDM (95%) 对于在组织内支持此模式都心存顾虑。

考虑支持“远程优先”模式时，ITDM 的顾虑

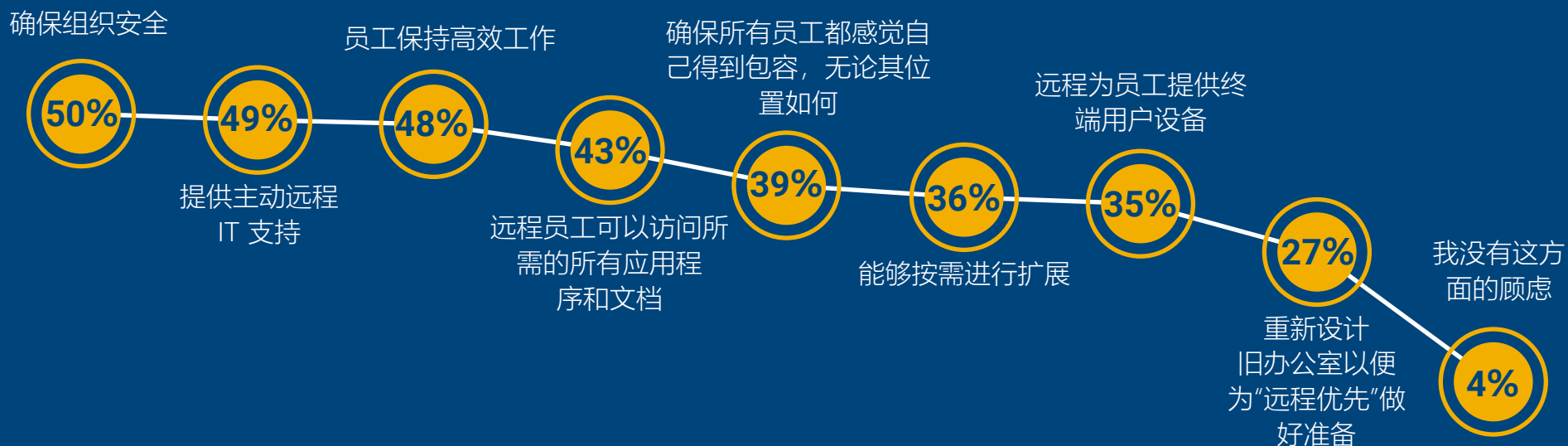


图 15：考虑在组织内支持“远程优先”模式时，您会担心以下哪一项？ [2,000] (Q16)

在比较不同规模的组织 and 来自不同行业的组织时，顾虑仍然是相似的。除了提供主动远程 IT 支持外，确保组织安全对大多数受访者来说也是一项主要挑战。

除了这些顾虑之外，还有一些其他方面需要改进，以确保组织真正投入到“从任意地点办公”的思维模式之中。这些领域包括

优化远程工作者和办公室工作人员的协作工具 (89%)、优化远程工作者和办公室工作人员的应用程序性能 (88%)，以及允许对数据/信息的平等访问，而不考虑员工的位置 (87%)。

为了完全支持“从任意地点办公”这一理念，并实现它可以为组织业务带来的好处，组织需要转变他们利用技术的方式。

混合办公的好处

在技术的助力下，混合办公和相关的“从任意地点办公”思维为组织带来了难以言喻的好处。

迁移到混合办公模式的好处

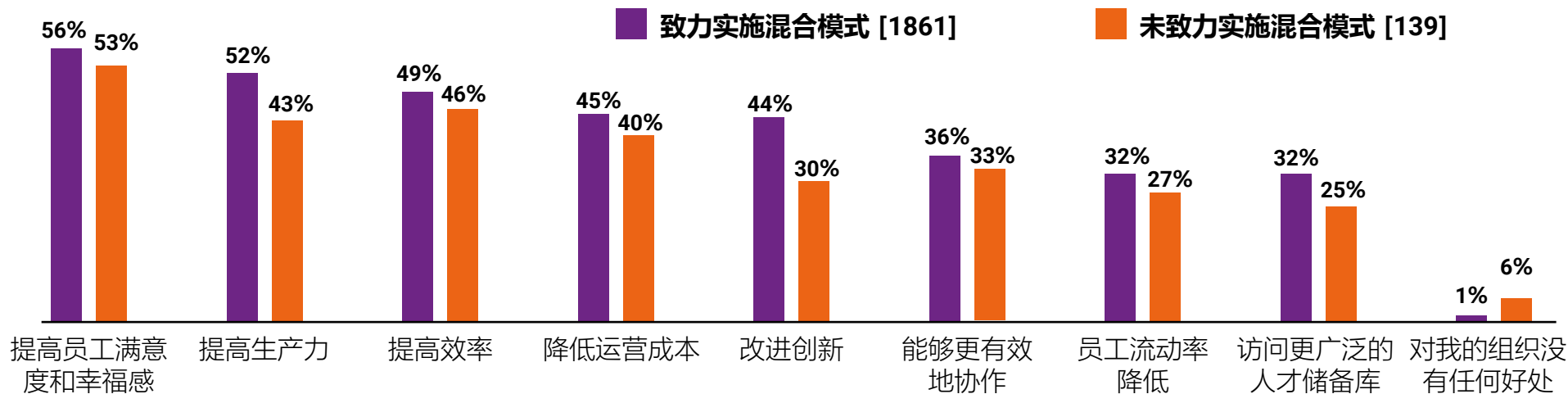


图 16：在您看来，如果迁移到混合办公模式，贵组织可以获得以下哪些好处（如果有）？
[图表中的基数]，按受访者当前在其组织内的工作方式细分 (Q8)

已经采用混合办公模式的受访者表示，他们体验到的好处包括提高员工满意度和幸福感、提高生产力以及提高效率。他们认为其组织不会获得任何好处的可能性也更低。

当组织为工作采用合适的技术时，这些好处就会得到放大。例如，投资于“即服务”采用的受访者也更有可能表示能够更有效地协作（48% 与 36%）、改进创新（54% 与 43%）以及提高生产力（58% 与 52%）。

“即服务”模式使组织能够以快速、灵活的方式实施软件、基础架构和 PC，最重要的是可以大规模予以实施。这对任何组织都至关重要，尤其是在考虑业务连续性计划时。虽然提及者寥寥无几，但组织可以纵向扩展功能，这意味着他们能更加敏捷和高效。

事实上，在过去 12 个月中，无论是生产力还是协作方面都有所提高的组织更有可能投资于“即服务”技术。

34% 25% 35% 25%

在过去 12 个月中，
生产力提高

在过去 12 个月中，
生产力保持不变或下降

在过去 12 个月中，
协作得到加强

在过去 12 个月中，
协作保持不变或减少

图 17：在过去一年中，贵组织对于以下哪些技术的投资更多（如果有）？ [2,000]，按过去 12 个月的生产力和协作方面的变化方式细分 (Q12)

很明显，“即服务”模式的优势完全支持混合办公思维模式。其灵活特性让组织能够无缝地扩展和缩减所需资源，这会对生产力和协作产生积极影响。

近四分之三的受访组织表示，在过去 12 个月内，生产力 (72%) 和协作 (72%) 有所提高，这一趋势预计将在未来 12 个月内延续。

增长/增长 ■
 保持不变/保持不变 ■
 降低/降低 ■

组织的生产力和协作变化

生产力

协作

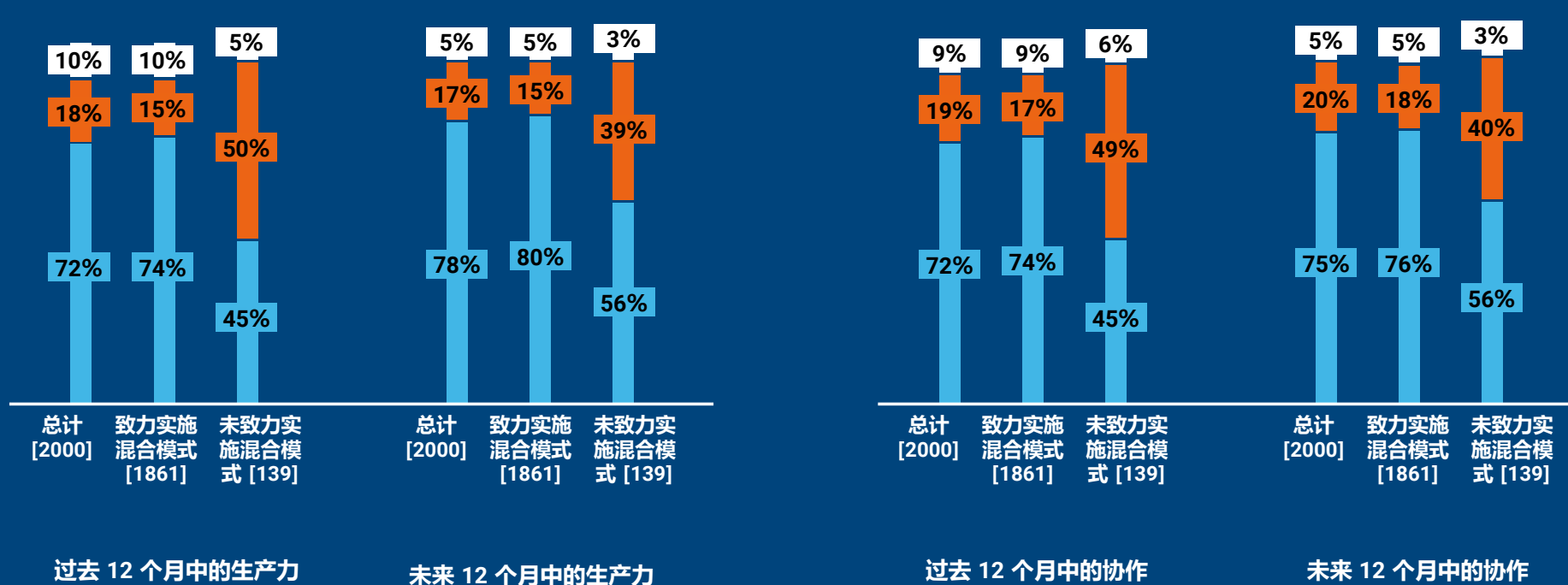


图 18: 在过去 12 个月中，贵组织的生产力和协作发生了怎样的变化？/总体而言，您预计未来 12 个月内，贵组织的生产力和协作会有何变化？
 [图表中的基数]，按受访者当前在其组织内的工作方式细分，省略了一些答案选项 (Q10a/Q10b)

生产力提高的组织更有可能投资于智能协作功能 (51% 与 39%)、网络安全工具 (56% 与 45%) 和基础架构 (49% 与 39%) (Q12)。同样，那些报告协作得到加强的组织更有可能在这些相同的领域进行投资。

无论组织如何决定采用混合办公模式，对正确技术的投资都使他们能够提高生产力并加强协作，这本身就是一大成功。

总结

目录

5

6

在数字化转型的助力下，全球各地的组织已经认识到了一种新的工作方式。向“从任意地点办公”的转变促使他们的运营方式发生了变化，并实现了无界创新和协作，而且这种变化将在未来得以延续。

12

对大多数组织而言，这无疑改变了他们支持员工的方式，这一点不可忽视。员工不再将灵活办公视为一种特权，而是一种预计之中的要求，是吸引和留住优秀人才的竞争优势。

16

为了实现成功的“从任意地点办公”理念，组织必须采用技术。支持在任何地点办公的员工无缝访问履行其职责所需的数据、应用程序和资源，这应该成为所有混合办公战略的核心。

19

21

24

通过现代技术（无论采用何种方法来实施混合办公）为员工赋能可带来关键且切实的好处，包括提高员工满意度和生产力。

虽然对于一些组织来说，灵活办公之旅只是刚刚开始，但那些能重新审视其 IT 方法并采用灵活、安全且响应迅捷的技术的组织将做好充分准备，从而在竞争对手所不能及的领域中繁荣发展并取得成功。

Dell Technologies、英特尔和 VMware 如何提供帮助



无论您的组织当前处于哪个发展阶段，Dell Technologies 的幕后专业团队都会全力以赴地帮助您消除障碍，为分布在各地的员工、应用程序和数据提供支持。我们将作为值得您信赖的技术合作伙伴，指导您实现随时可用并提供最佳体验的数字化工作场所。



在本地、公有云或边缘环境，Dell Technologies 与英特尔协同工作，以确保为各种工作负载实现最佳性能。英特尔以数据为中心的产品组合依托数十年的应用程序优化经验打造，旨在从边缘到云，帮助您的企业更快地传输数据、存储更多数据并处理一切。



VMware 和 Dell Technologies 将携手为我们的共同客户提供独特价值。我们的集成式平台和解决方案，再加上全球业务规模和深入的客户服务，能够加快了数字化转型的进程。VMware 的创新应用程序现代化、多云、Anywhere Workspace 软件可与 Dell Technologies 广泛的 IT 产品组合（从终端到云）配合使用，以帮助客户实现安全、一致的运营并缩短实现价值的时间。

[了解详情](#)

关于本次研究

Dell Technologies 委托独立市场研究机构 Vanson Bourne 对组织内的混合办公现状开展研究。这次调查于 2021 年 5 月和 6 月进行，邀请了来自所有公共领域和私营行业中员工人数不少于 100 人的组织的 2,000 位 ITDM，特别关注金融服务和教育组织。所有访谈均使用严格的多级筛选流程进行，以确保只有合适的候选人有机会参加。