

HUAWEI ENTERPRISE ICT SOLUTIONS **A BETTER WAY**

# 协同办公解决方案 高层主打胶片

Author/ ID: 谢文思/161788

Dept: Marketing与解决方案部/大企业MO

Version: V1.0 (2012-11-30)

[enterprise.huawei.com](http://enterprise.huawei.com)

HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD.



Author / ID	谢文思 161788
Department	Marketing与解决方案 营销运作部
Group Email Address	<a href="mailto:xiewensi@huawei.com">xiewensi@huawei.com</a>
Co-author / ID	
Approver / ID	陈文龙 208620
Release Data	2012-11-30

文档资料对外部客户使用前请删除该页实名信息  
Please delete this page before you present to customer

# 本材料定位、更新记录

解决方案名称	企业协同办公解决方案
版本号	V100R001
本材料内容	本胶片主要以华为showcase项目为背景，针对大型企业提升协作效率的需求，提出华为大企业协同办公解决方案，涵盖了方案所涉及的移动办公、统一通信、基础办公、知识管理、企业培训、服务热线和信息安全七大模块。
本材料用途	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 华为公司一线客户经理与客户管理层交流我司大企业协同办公解决方案；</li><li>2. 华为公司大企业合作伙伴了解华为企业协同办公解决方案知识。</li></ol>
本材料用法	请根据客户具体情况删减本胶片
维护记录	2012-11-12 第一稿

# Content

**1** 企业协同办公的挑战和需求

**2** 华为协同办公解决方案

**3** 最佳实践

# 大企业办公所面临的挑战



越来越多人“在路上”，  
紧急公务如何处理？

知识爆炸、信息堆叠  
企业如何才能更快成长？  
员工如何才能更快成熟？  
客户疑难如何才能准确获答？



便携、手机、Pad...终端众多  
沟通如何才能安全而高效？

基础事务繁多：  
申请、审批、报销、其他沟通.....  
工作怎样才能有序不杂乱？



# 大企业办公需求——协同化



## 随时随地 畅享沟通

- 丰富的沟通手段不受时空限制
- 碎片时间有效利用
- 便捷的沟通不牺牲信息安全

## 效率工作 时刻充电

- 工作平台简明清晰、邮件传递及时可靠
- 高层决策直接传达、基层培训及时更新
- 固化成功经验，广泛求知渠道，轻松获得专家帮助

## 有问必答 求助有道

- 专业支持、专人专线，保证企业内外问题均能及时妥善得到解决

# 华为大企业协同办公解决方案总体框架

汇聚人、知识和流程的协作平台



# Content

1

企业协同办公的挑战和需求

2

华为协同办公解决方案

3

最佳实践

# 大企业协同办公解决方案

- 移动办公
- 统一通信
- 基础办公
- 知识管理
- 企业培训
- 服务热线
- 信息安全

# 移动办公发展的趋势和挑战



✓智能移动办公是传统移动办公的延伸和补充

✓到2013年，80%的企业支持员工用智能终端移动办公..... ( Source : Gartner )

随时随地通过通过智能终端，获得一致的办公体验

## 移动办公

### 移动应用

支持关键业务系统在智能终端上的部署



各种企业业务系统的智能终端应用

### 移动OA

移动终端支持eSpace、企业门户、pushmail邮件处理



企业门户移动版

Pushmail

eSpace

### 移动接入

移动终端在各种网络环境下均可接入企业网络。



统一智能接入

主要模块

主要产品

# 移动应用：场景及其效益



客户活动



现场交付



现场处理

## 业务操作模式创新

- 定位、拍照、扫描等移动特性融合到业务中，突破PC限制，使得过去无法实现的需求成为可能



## 流程效率提升

- 随时随地更新和访问信息，带来流程操作环节的减少和缩短，人的效率和流的效率提升



## 信息传递高效和准确

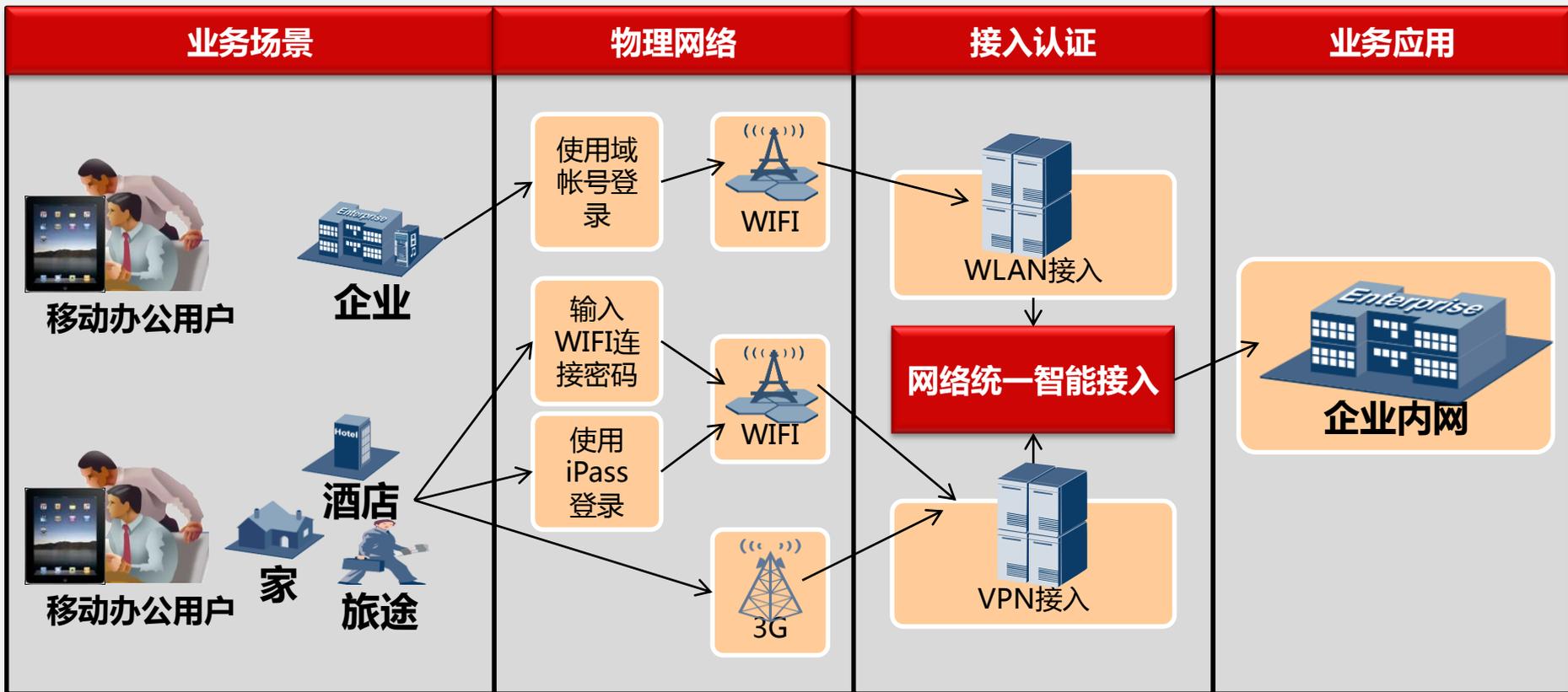
- 信息采集更及时，数据更准确，快速及时传递分享信息，带来更多的灵活与便利



# 移动OA：办公业务全景图



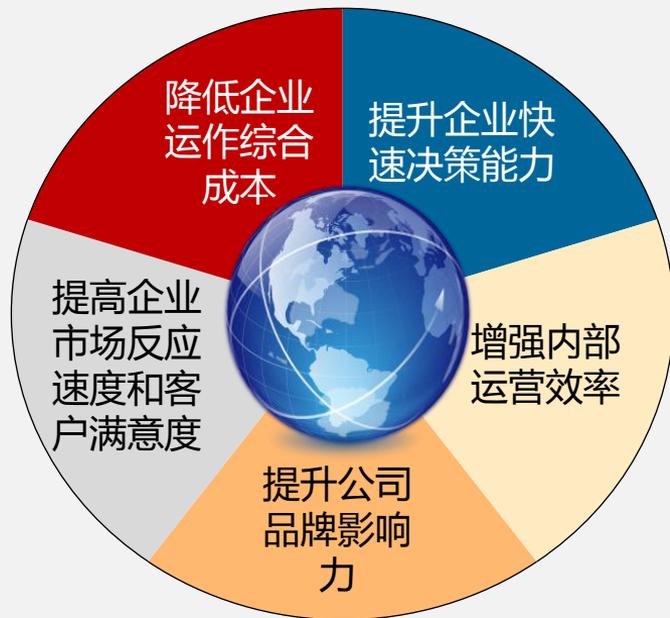
# 移动接入：内网及外网的接入场景



# 华为移动办公价值

1、拓宽工作时空，提升产能。平均每天可利用30分钟零碎工作时间！(IDC统计)

5、智能终端移动办公可提高销售、支持、服务的市场反应速度！通过快速响应支撑ICT业务规模扩张



4、移动办公+智能终端，凸显企业先进的IT管理，增强用户的信心

2、将企业经营数据整合呈现在决策层手机上。运筹帷幄之中，决胜千里之外！

3、使员工能不用携带沉重的电脑，或赶回办公室办公，通过智能终端推送信息提醒员工处理工作，以免延误时机

# 大企业协同办公解决方案

- 移动办公
- 统一通信
- 基础办公
- 知识管理
- 企业培训
- 服务热线
- 信息安全

# 企业通信面临的需求和挑战



## 沟通手段众多

- 电话
- 电子邮件
- 传真
- 视频会议



## 协同应用需求

- 即时消息
- 白板
- 数据共享
- 文件传输



## 业务流程融合

- 需要通讯与业务流程融合，通讯驱动业务顺利进行



## 工作地域分散

- 企业分支地理分布广
- 合作对象多——员工、合作伙伴、供应商.....

沟通效率低

管理维护难

生产效率低

运营成本高

# 统一通信提升企业沟通与协作效率



## 统一通信(UC):

通过各类通信方式的统一和简化,使沟通不受位置、时间或设备的影响,人们可通过最常使用的通信工具和应用,便捷高效地沟通。

## 统一通信的价值

减少差旅费用支出

统一各种通信方式,  
选择多样化

连接企业遍布全球的  
办公网络,与办  
公系统集成

提升沟通和决策效  
率

# 华为统一通信解决方案



IP话机



PC



手机



Pad



瘦终端



视讯终端



智真

## 华为统一通信解决方案

### 语音通信



### 即时通信



即时消息  
状态呈现  
企业通讯录  
...

### 融合会议



# 各种终端，随时待命，因地制宜

## 音频IP话机



- eSpace 7800系列IP话机

## 视频IP话机



- eSpace 8800系列IP话机

## PC客户端



- eSpace Desktop

## 手机客户端



- eSpace Mobile

## Pad客户端



- eSpace Mobile HD

任一地点，任一时间，任一终端，一致的办公体验  
让办公室移动起来

# 统一通信与各IT系统集成，沟通一键发起

个人状态和联系按钮在各种办公系统界面呈现

**个人状态**

- 在线
- 忙碌
- 离开
- 离线

### 工作流

申请人主管@位工号: 00037815 / jiangunchao <span style="color: green;">●</span>		
受益部门	收签人	分摊比例%
0021.000.0003.031856 Huawei Technologies Co., Ltd./ALL/Enterp ses Business Dept of Beijing Rep Office	00116944 yexiaodong <span style="color: green;">●</span>	
受益产品: 9999999 / All Products	受益项目: 9000000	

### 知识库

Type	Name	Modified	Modified By
文件夹	概览V1.0	7/27/2012 2:28 AM	<span style="color: green;">●</span> Huyueqing
文件夹	概览V2.0	7/27/2012 2:48 AM	<span style="color: green;">●</span> Denglinwei
文档	华为制造业视频监控解决方案概览v2.1	8/1/2012 4:03 AM	<span style="color: green;">●</span> Zhanghaoxiang
文档	华为制造业信息安全解决方案概览V2.1	8/1/2012 4:12 AM	<span style="color: green;">●</span> Zhanghaoxiang

### 邮件

上次的会议纪要，大家再参考一下 // 答复:【会议纪要，请魏鹏做好归档】答复:【会议通知】协同办公解决方案

**Gengguangren**

发送时间: 2012/11/2 (周五) 10:30

收件人: ● Yangxiaodong (Suke); ● Liangzhaolan; ● Xufei (Alex); ● Cai chichun; ● Xiwawenci; ● Chenxiaoyun; ● Ma h i m

只需点击个人状态图标，便可以合适的方式发起沟通。

enterprise.huawei.com ■ Huawei Confidential ■ 20

# 渐进式沟通，可灵活地根据需要改变通信方式



# 任何场景、任何终端下的一致体验



办公室员工



总裁/经理室



家庭办公



出差/在途员工



移动办公



行业专家



会议室



客户

融合会议

- 实现员工在**任何时间、任何地点**（办公室、家中、移动）都能方便**高效地进行高清、标清等会议沟通**和业务协作
- 实现企业员工与外部人员、行业专家、客户的沟通协作



- **不同终端的UI和用户操作习惯统一**，不同终端品牌形象一致，UCD风格和ID设计元素统一
- **不同类型终端共同入会**，按其具备的能力获得最优体验

# 高效即时的多媒体会议



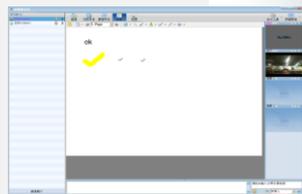
远程文档共享



视频共享



远程桌面共享

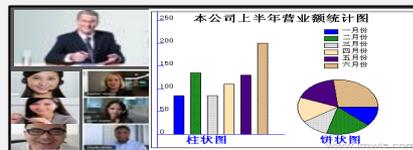


远程白板共享

## 移动会议：

用户可通过PAD、手机等客户端加入多媒体会议，并能够在PAD及手机客户端中实时查看会议共享桌面及文件。

## PC终端（数据 + 视频模式）



PAD客户端

手机客户端

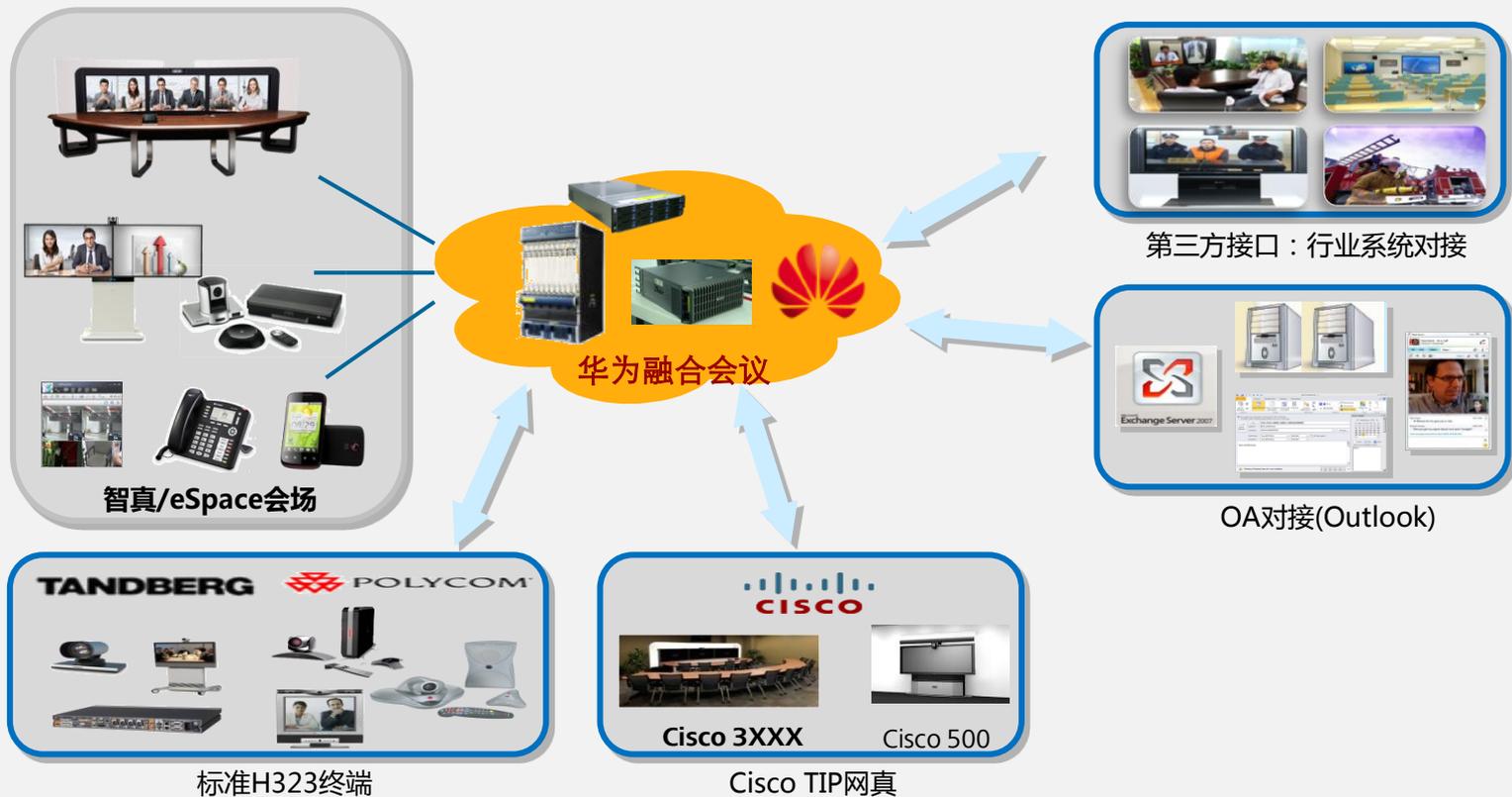
## 一键入会：

预约会议列表可在不同终端之间自动同步，在电脑终端及移动终端上均可查看到预约会议列表并通过点击“加入会议”实现一键入会



- 企业级Web会议，将会议的范畴从会议室衍生到桌面及移动办公场景，切实丰富会议手段，提升会议效率及用户体验

# 与多种系统完美对接，与客户、伙伴远程沟通没有障碍



# 咫尺天涯的智真会议体验



- ❑ 全景真实传送：1080P@50/60、真人大小、眼对眼、图像拼接、听声辩位，享受真实自然的面对面沟通体验
- ❑ 专业环境设计：提供专业化的灯光、音响、显示设计方案，实现最佳的体验效果
- ❑ 动态双流：双路高清动态辅流实时传送，可实现动态视频和胶片等文档内容远程共享

# 大企业协同办公解决方案

- 移动办公
- 统一通信
- **基础办公**
- 知识管理
- 企业培训
- 服务热线
- 信息安全

# 信息化的发展呼唤按角色定制的基础办公平台

- 销售团队需要面对**非常多的 workflow**……
- 众多IT系统只能提升了单方面的工作效率，但是各个系统在**衔接**上部分细节没有得到很好的设计，所以系统的**兼容性**在某些方面不是很理想

——员工声音

1

企业内部操作系统比较多，多次登录不同系统完成业务操作

2

信息孤立，没有整合视图展现

- 希望IT系统不要受流程架构束缚，应**面向角色实际业务活动**设计IT功能
- 用户只需要明白他具体操作业务活动，而不需要知道具体操作是哪一个IT系统
- IT系统需要灵活通过后台技术手段实现不同模块信息整合与分拆。

——管理者声音

3

没有按角色设计理念，不能真正面向一线销售人员提供关注内容以及操作功能

# 基于用户角色的一站式基础办公平台





# 定制化基础办公平台的价值（华为销售频道成功实践）



展现集成的360度客户视角，帮助提升客户满意度



单点登录，实现一站式销售领域操作体验，提升操作效率



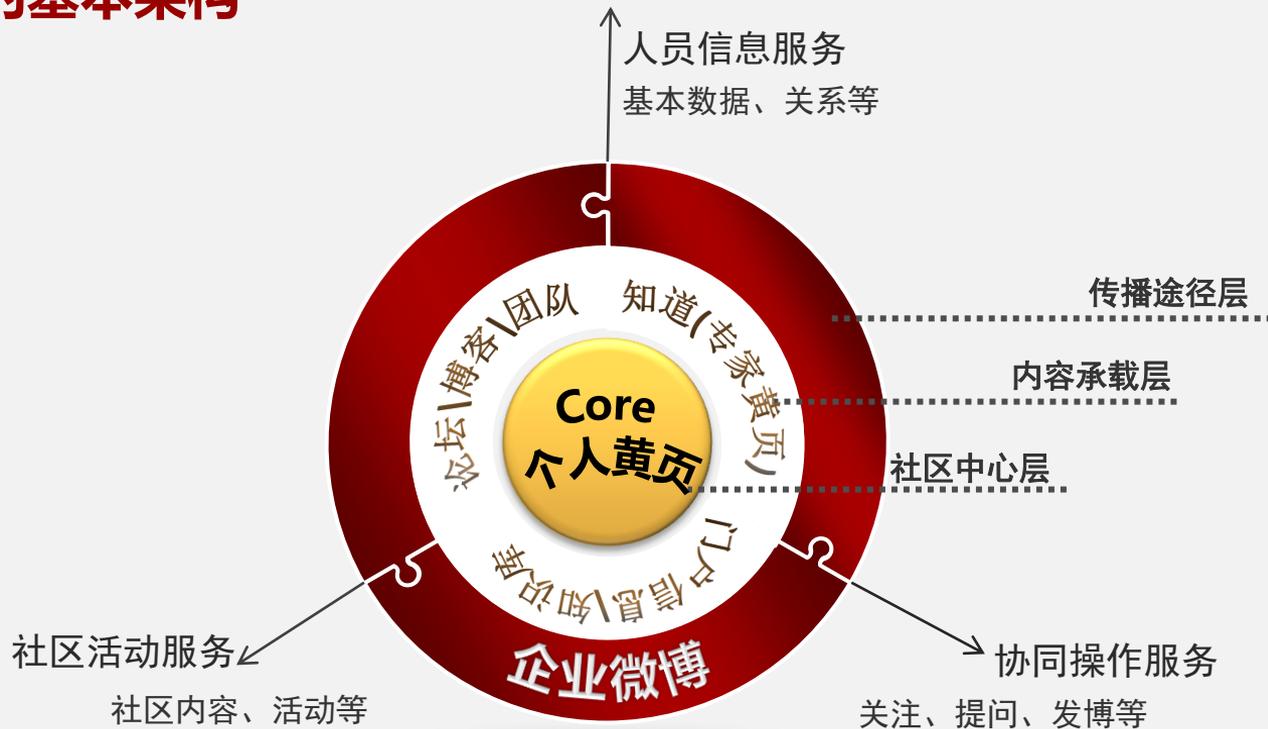
通过主动推送整合的最新信息，提升人员能力和效率

信息集成、系统集成以及内容集成三方面提升一线销售人员的能力和效率。

# 大企业协同办公解决方案

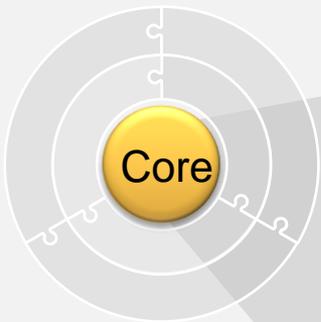
- 移动办公
- 统一通信
- 基础办公
- 知识管理
- 企业培训
- 服务热线
- 信息安全

# 知识管理的基本架构



- 知识管理基于三个层次、三项服务、三块内容的有效整合

# 知识管理的核心：个人黄页



个人的基本信息作为知识管理的基础，将员工与相关领域社区关联

- **汇集社区动态：** 汇总用户在社区的行为、与用户相关的社区动态，增加访问其他社区产品的途径，作为用户在社区的个人空间，可了解到社区中所有“我”关心的事情，快捷的对事情做出回应。
- **统一的社区服务：** 提供基本的社区服务，包括统一的人员关系服务、统一的标签服务以及在此基础上统一的人员个性化推送服务。
- **统一的人员信息：** 提供统一的人员信息服务，基于专家黄页的需求，提供专家的数据及展示。

# 知识管理的内容：基于个人黄页的社区内容整合

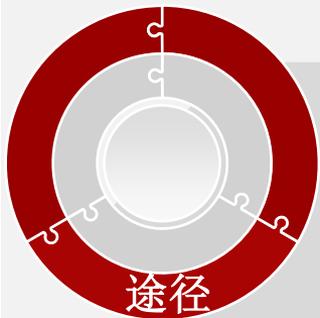


内容

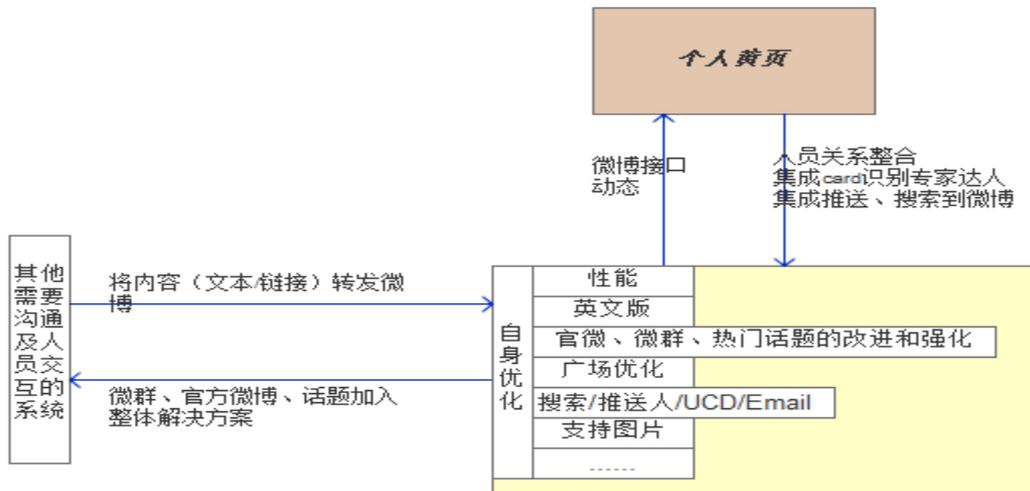
社区围绕个人黄页进行整合，通过微博进行传播

- **个人空间**：将知识库与个人黄页整合，统一“我的空间”。
- **遵从统一的社区**：关系、标签、人员信息（包括专家信息）与黄页集成，使用社区统一的人员推送（包括专家推送），提供知道接口供其他系统集成。知识库中人员页面的地方与个人黄页一致。
- **通过微博传播**：社区内容均可通过微博转发，现有分享改为微博分享。增加团队、门户频道与微博的相互集成。
- **社区内容整合**：社区内容基于个人profile，对角色频道的推送，知识库专题整合到门户频道。

# 知识管理的途径：以企业微博作为传播手段



微博集成于社区服务和其他外围系统。



# 知识管理平台：有序的企业知识管理，易于检索和查询



知识管理平台将人与知识有效串联，结合，促进企业内部信息与信息、信息与人、人与人之间的互动与共享。

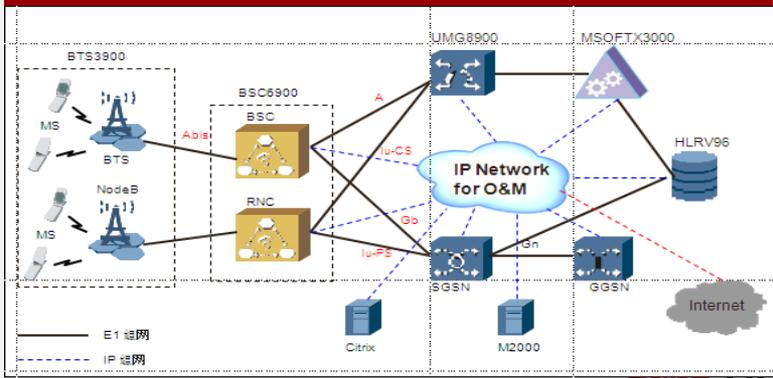
# 在线学院——随时、随地、短时、高效的多模式学习

在线学习：丰富的多媒体在线课程

在线测试：为个人技能发展提供基准

虚拟教室：与专家实时互动

远程实验室：随时随地按需操作



# 大企业协同办公解决方案

- 移动办公
- 统一通信
- 基础办公
- 知识管理
- **企业培训**
- 服务热线
- 信息安全



## 培训费用高

员工分布在全球各地，全覆盖费用高



## 教师资源难以共享

优质教师资源和培训课程主要集中在总部，分支机构资源相对较少



## 缺少实时互动平台

企业培训平台只具有学习管理、离线学习等功能，达不到实时互动效果



降低培训成本



有效利用优质师资



需要面授效果

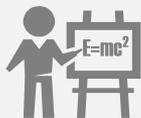


建立远程互动培训平台

# 华为远程互动培训平台关键功能、互动能力和场景

HUAWEI ENTERPRISE ICT SOLUTIONS A BETTER WAY

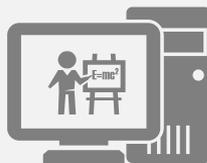
## 业务场景



讲师授课



新员工培训  
(一个教室授课,  
其他教室接入)



总部面向小分支的培训  
(总部授课, 分支员工  
PC接入)



办公场所外的培训覆盖  
(在外员工移动终端接入)

## 互动能力



讲师

点名答题

视频播放

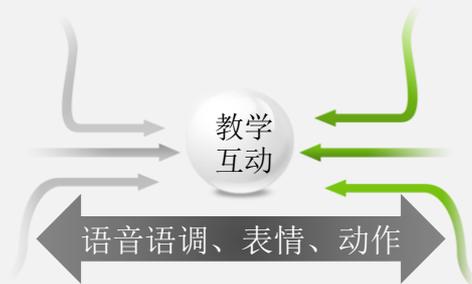
### 幻灯片讲解

材料分发

板书讲解

实验操作演示

学员作业点评



举手发言  
解题板书  
作业展示  
投票表决  
.....



学员

## 功能点



音视频直播



桌面共享



文档共享



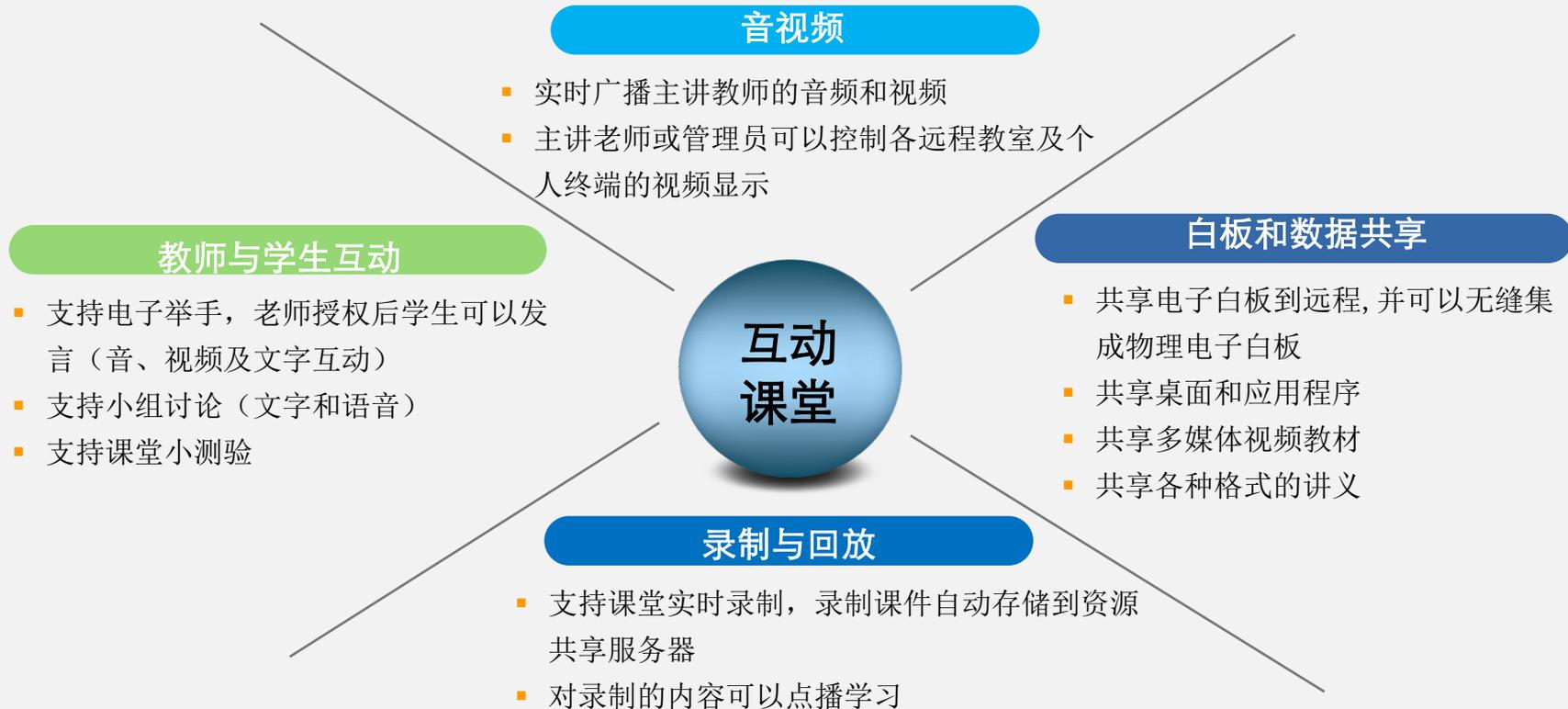
电子白板



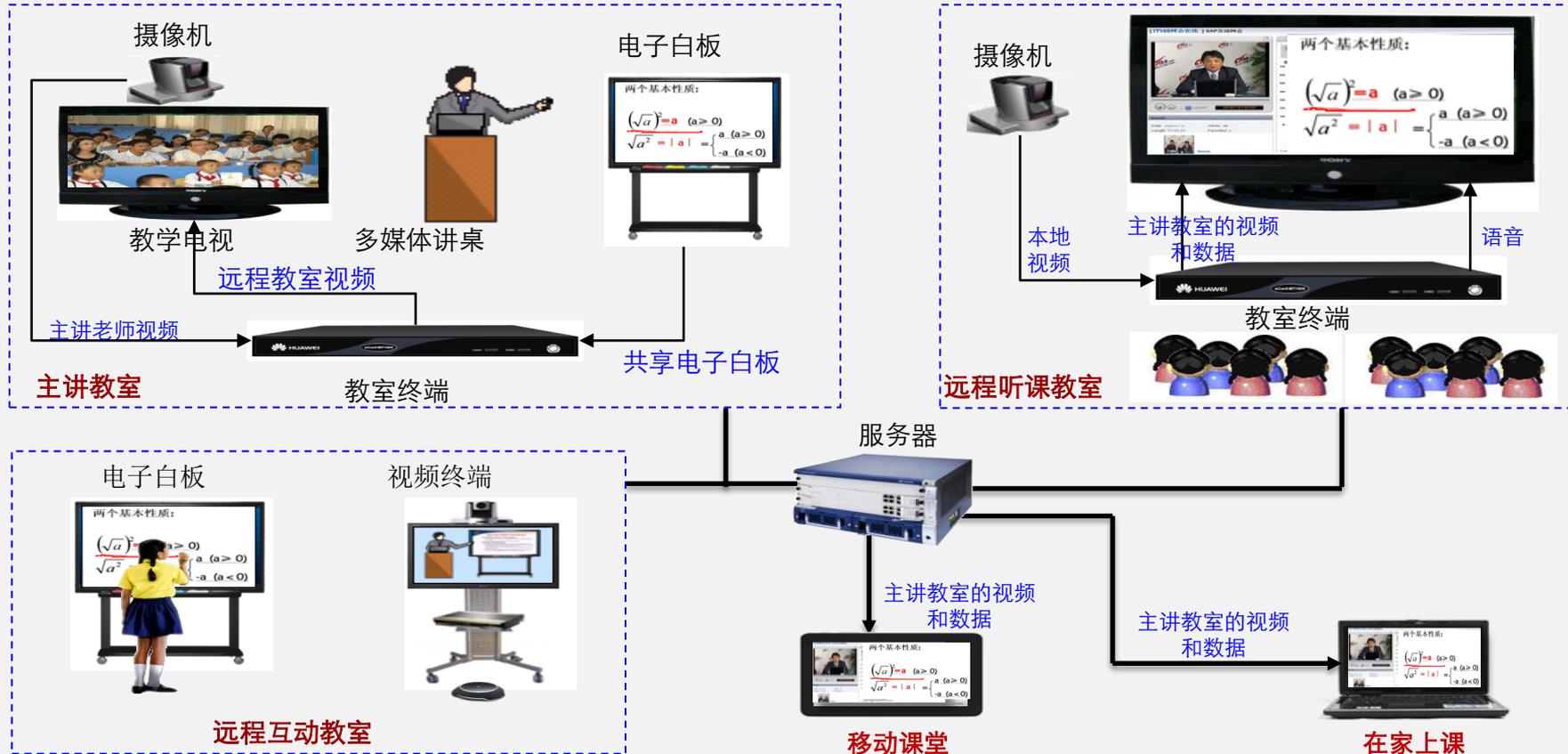
举手提问



在线投票



# 典型远程互动课堂场景



# 大企业协同办公解决方案

- 移动办公
- 统一通信
- 基础办公
- 知识管理
- 企业培训
- 服务热线
- 信息安全

# 企业服务热线的挑战与应对

- ◆ 无专业语音平台，服务满意度低；
- ◆ 咨询服务的工作量无法统计
- ◆ 无事件管理平台，各项咨询无法有效跟踪，不能形成闭环管理，专业性与规范度低
- ◆ 缺乏有效的员工问询案例库支撑；  
问询答案与总结案例没有IT系统存放，无法有效传承。



# 企业服务热线总体架构——一站式解决方案



# 企业服务热线总体架构--平台设计



# 企业服务热线业务价值

高可用呼叫中心业务平台

平台资源复用，提供可扩展的共享式服务

一站式服务窗口，高效集成的事物处理

提升客户满意度

提升呼叫中心营销能，降低运营维护成本

# 大企业协同办公解决方案

- 移动办公
- 统一通信
- 基础办公
- 知识管理
- 企业培训
- 服务热线
- 信息安全

# 企业信息化面临的安全挑战

## 安全管理

- ◆ 网络设备多，安全事件独立，无法端到端分析安全事件
- ◆ 当安全事件发生时，如何快速定位解决并分析回溯
- ◆ 安全策略如何集中快速部署

## 内部泄密

- ◆ 企业技术方案、代码、市场运作、财务数据、公司策略等机密资料越来越有价值
- ◆ 内部员工可能会将机密信息转移出去，销售给竞争对手
- ◆ 泄密手段多样化，如终端拷贝、打印，邮件、web网络等

## 恶意攻击

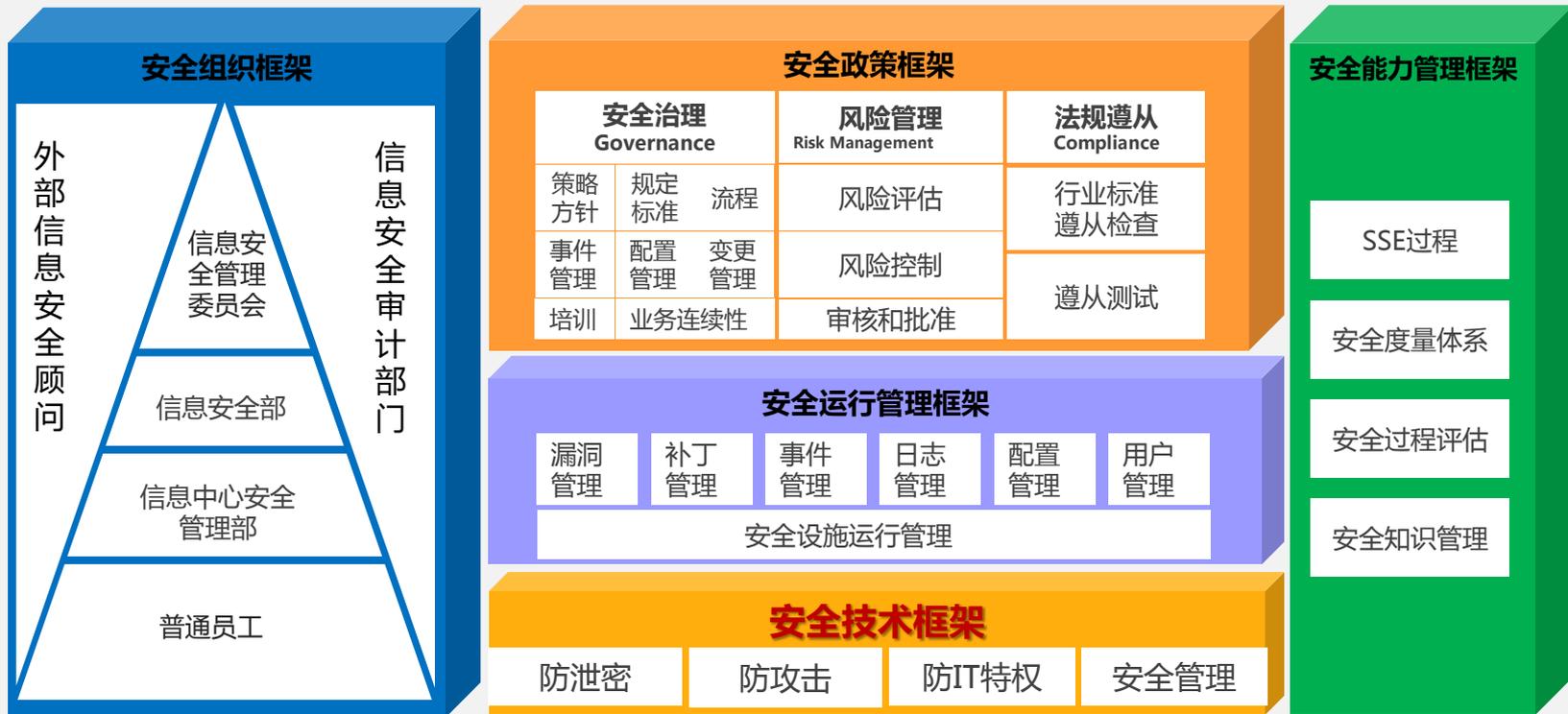
- ◆ 攻击终端：通过网络攻击在终端置于木马，窃取机密信息
- ◆ 攻击服务器：通过攻击服务器获取权限，窃取信息数据
- ◆ 攻击网络和服务：造成网络不畅，甚至网络瘫痪

## IT特权滥用

- ◆ IT运维人员可以接触公司的各种机密数据，泄密更容易
- ◆ 企业管理人员IT特权滥用，导致机密资料有意或无意泄露



# 完善的信息安全体系指导企业信息安全建设



# 华为安全能力



## 深度包检测

- 支持协议850+
- 主流应用协议全覆盖
- 支持热门加密P2P协议
- 快速响应定制化需求



## Web 分类

- 已分类站点 >6500万
- 准确率 >96%
- 分类种类 >130种



## Web 信誉

- 恶意URL检测>2000万
- 钓鱼网站检测>50,000,
- 准确率>90%



## 恶意插件防护

- 已识别僵尸网络: 350+
- 准备蠕虫识别: 500+



## 病毒防护

- 病毒库: 150,00万 million
- 攻击签名识别: 6500+



## 入侵防御

- 零日攻击智能识别
- 攻击签名识别: 20000+

# Content

1

企业协同办公的挑战和需求

2

华为协同办公解决方案

3

最佳实践

# 华为移动办公应用

## 挑战

1. 领导/员工出差，无法审批/提交电子流；客户现场需要立即准备答复材料，无法及时查阅；不在办公位，有重要邮件需要查收处理；
2. 移动安全风险和顾虑成为移动办公项目实施的最大障碍

## 解决方案

1. 员工配备Pad或Smartphone，支持BYOD，支持B/S 和C/S应用发布，满足随时随地接入公司网络，访问Pushmail、电子流批复、eSpace即时沟通等需求；
2. 提供设备层、网络层、数据、应用和管理层全面的移动安全和管理方案，同时支持BYOD和公司配机安全方案；
3. 基于安全浏览器的移动沙箱，全面保障企业/个人数据隔离和防泄密需求；MDM解决移动设备资产、应用和数据等管理问题（自研）

## 客户价值

1. Anywhere, Anytime, Any device, 提高工作效率：管理者效率提升9.4%，业务代表效率提升12.5%
2. 平衡公司安全策略与办公效率，安全高枕无忧；
3. 简单易用的移动设备管理MDM（自研），与传统端点管理融合，实现一体化管理的全面可见性和可控性，大大减少管理复杂度，降低成本



# 华为统一通信应用

## UC/CC—统一通信/呼叫中心



有18.5万人使用

每天145000用户平均在线



每天7,924,368条消息



每天25,000次PC 2 PC

每天88,000次PC 2 Phone



每天7,000次会议



慧通商旅热线2,700次



每天IT热线3,900次

工资热线忙日54,900次

## TP—智真



部署202套智真系统，当前平均每天会议总时长301小时

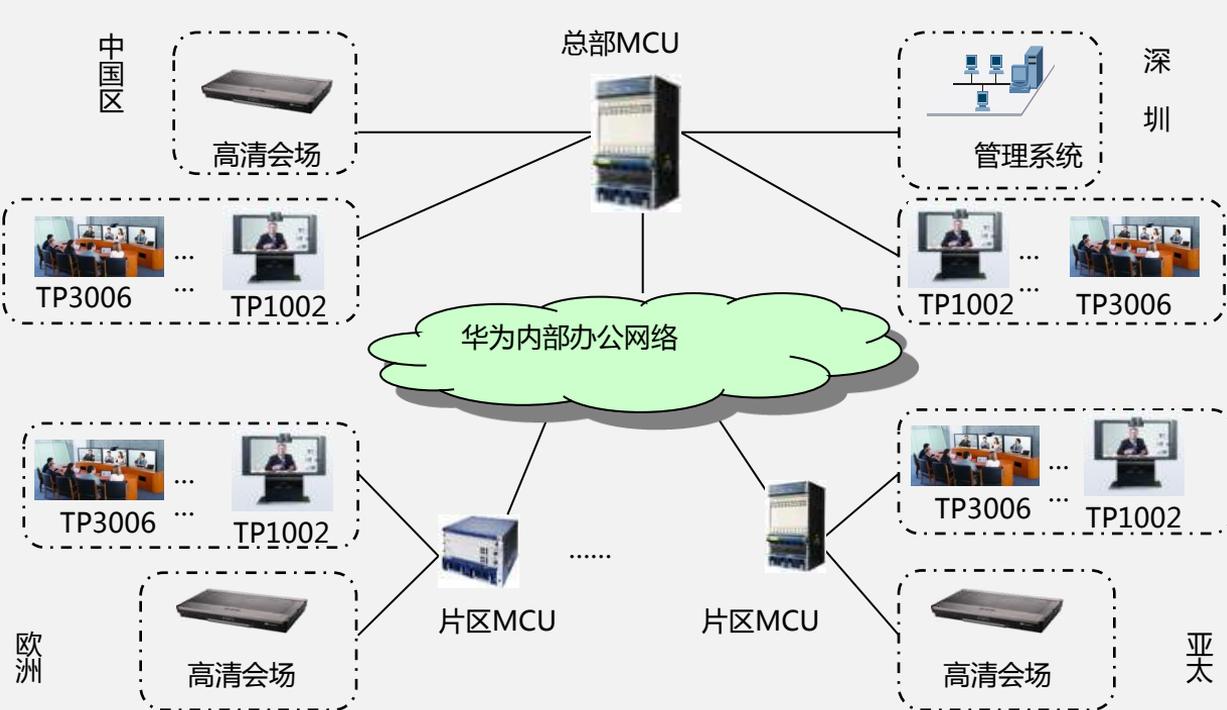
每年为华为公司节约**10亿元**，全球沟通效率提升**40%**

**全球部署**：17个研究所、36个培训中心、22个地区部、100多个国家、100多个分支机构、480多个办公地点。



- UC融入关键业务，提升业务效率
- TP高清体验解决跨地域沟通，节省成本

# 华为覆盖全球超大规模视讯组网—华为公司全球会议系统



## 需求和挑战

- ? 全球化市场竞争压力
- ? 员工全球差旅成本和风险控制

## 解决方案

- 基于公司内部办公IP网络构建全网智真系统解决方案；
- 首批覆盖华为公司全球22个地区部，100多个分支机构。

## 客户利益

- ✓ 差旅费用每年节省30%；
- ✓ 响应客户需求速度提高，提高全球通信市场的竞争力；
- ✓ 减少员工全球商务飞行面临的风险。

# 中国工商银行统一通信解决方案

## 客户挑战

- 烟囱式的通信及IT系统，通讯方式过于离散，信息不能共享，日常沟通效率低下，海外业务发展受阻
- 在应急演练、紧急沟通、对外服务、应用支持等方面缺乏高效工具支撑，沟通的即时性、高效性、灵活性、可审计等要求无法保证

## 华为解决方案

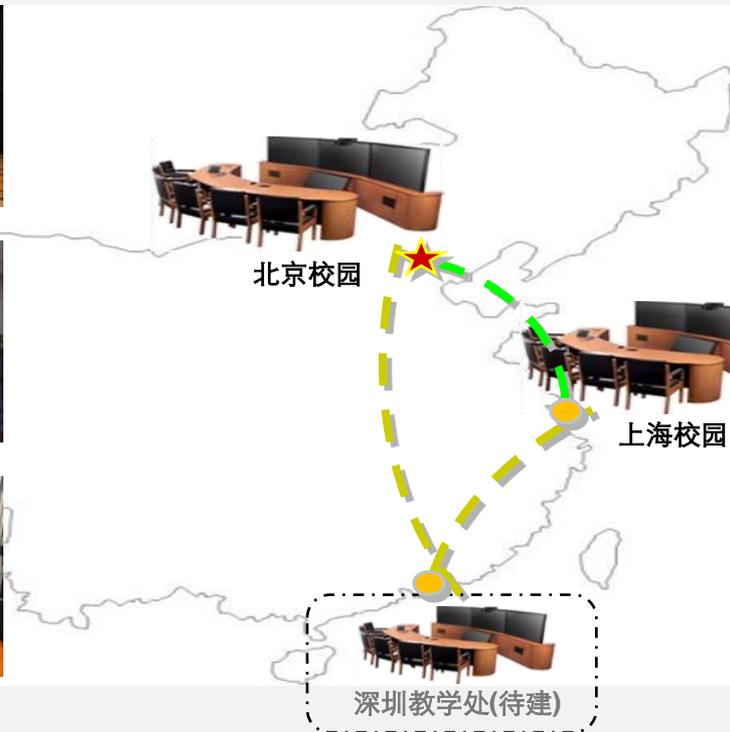
- 提供**超大规模**企业语音通信解决方案（工行有**408,859**名员工，**16,648**家境内机构，**239**家境外机构和逾**1,669**家代理行）
- 引入实时协作系统，支持文本沟通、语音/数据/视频会议、与工行统一认证及企业通讯录集成，支持**单点统一登录**。
- 与现网视频会议及VOIP系统集成，同时保留总部和各个分支机构的PBX，利旧保护工行现有投资。
- 与Notes、电话银行、信贷审批、远程授权、全球资讯网等IT应用系统集成，建立云解决方案

## 客户价值

- 拉近工行与客户之间的距离，加强了各类业务系统的通信能力，进一步提供了服务质量，同时提高办公效率、降低通信成本。
- 满足2万信贷部门用户的使用需求，后续可支持工行40万用户，向411万公司客户和2.82亿个人客户提供广泛的金融产品和服务。



# 远程教学智真应用—中欧国际工商学院



## 需求和挑战

- ✓ 远程教育1080p视频高端体验；
- ✓ 远程视频教学系统高稳定性要求

## 解决方案

- ✓ 选用TP3006三屏智真：1080p极致高清、H.239双流支持1280×1024分辨率数据传送及双路720P@60高清视频传送、电信级稳定性；
- ✓ 一期覆盖上海本部和北京校园，后续扩容覆盖所有校区/教学点。

## 客户利益

- ✓ 提高了远程教育及培训的质量；
- ✓ 拉近了各个分校的空间距离，提高各个分校的交流效率。



## HUAWEI ENTERPRISE ICT SOLUTIONS **A BETTER WAY**

**Copyright©2012 Huawei Technologies Co., Ltd. All Rights Reserved.**

The information in this document may contain predictive statements including, without limitation, statements regarding the future financial and operating results, future product portfolio, new technology, etc. There are a number of factors that could cause actual results and developments to differ materially from those expressed or implied in the predictive statements. Therefore, such information is provided for reference purpose only and constitutes neither an offer nor an acceptance. Huawei may change the information at any time without notice.