



Business
Services

时刻保持运营弹性

5 大改进策略



适应新常态： 保持运营弹性的策略

自然灾害和疾病爆发等意外事件会影响到每一家企业。增强运营弹性和制定业务连续性计划对于保证员工安全，维持高效的工作效率至关重要。

为了时刻保持运营弹性，企业必须积极主动地使用技术来维持业务运营，并且必须紧跟快速变化的步伐。

麦肯锡研究结果表明，消费者行为准则的一些变化可能会持续很长时间：

随着形势的发展和“新常态”的出现，企业和IT负责人必须改变策略，并考虑有什么数字能力可以帮助他们适应新的工作环境、客户行为和不断增加的IT成本压力。

33%的中国消费者在此次疫情中选择更换食品品牌，其中有20%的消费者打算继续购买新尝试的其他品牌¹

40%参加网上健身课程的澳大利亚消费者对这种体验感到满意，55%表示愿意继续进行²

40%的印度消费者弃用线下零售，改为网上购物，预计有许多消费者在疫情过后将继续如此购物³

根据麦肯锡的研究结果，CIO需要在以下三个维度迅速采取行动⁴：

1

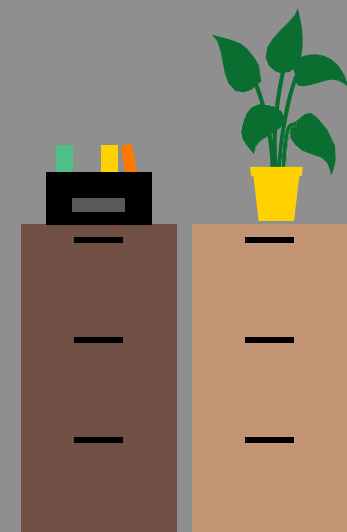
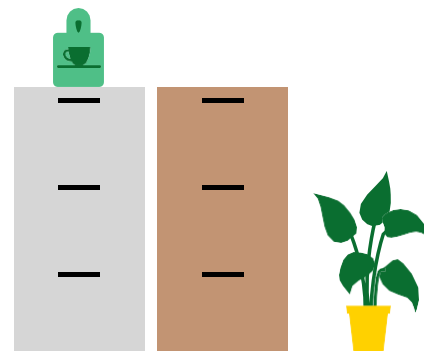
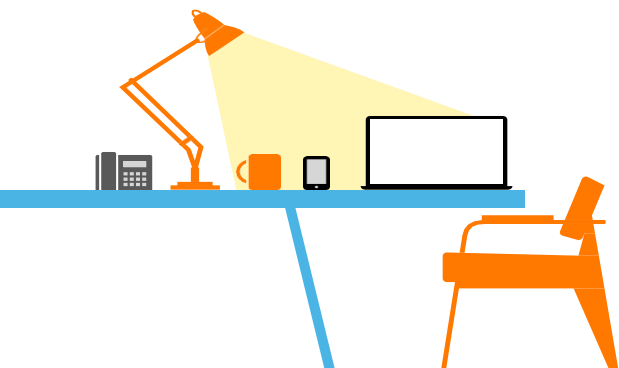
稳妥的
应急措施

2

在危机期间
缩小规模

3

转向新的
重点领域



企业和 IT 负责人在增强运营弹性和制定应急计划时考虑的关键因素：



对居家办公者的影响

能否在需要时**迅速部署远程办公能力**，使员工能够在家庭环境中**高效安全地工作**？

如何使居住在各地的员工能够**以轻松、可靠和安全的方式**远程访问公司资源？



对客户的影响

如何继续提供高质量的**客户体验**，调整运营以便在客户需要时**迅速作出响应**？

如何确保**联络中心的运营**可以持续提供高品质的服务和支持，以满足不断增长的客户需求？



对 IT 工作人员的影响

现有的基于办公室环境而设计的 ICT 基础设施能否满足**日益增长的居家办公员工对网络的需求**？

在不降低安全性的情况下，他们能否**为整个用户群的业务关键应用程序提供并保持始终如一的性能水平**？

引领企业变革

如果没有合适的数字基础，企业很难调整业务以应对大规模的破坏和一些始料不及的情况。以下是一些应对策略及其操作步骤，企业可以执行这些步骤以增强业务弹性，降低业务中断的风险。

策略 1 为员工提供合适的远程协作和沟通解决方案



策略 2 让员工能够轻松安全地访问公司资源



策略 3 安全地连接并保护远程工作人员



策略 4 高效响应客户需求



策略 5 优化 ICT 基础设施以提高生产效率



为员工提供合适的远程协作和沟通解决方案

想要在紧急情况下迅速且无缝地从办公室现场办公切换到远程办公，首先要为员工提供合适的远程协作工具和资源，以便在任何地方都能高效协作。

- **考虑不同员工的需求和要求：**
考虑到远程办公将如何以不同的方式影响到跨部门的员工，并确定什么设备和应用程序能够更好地帮助员工高效地居家办公。
- **促进高效的远程协作：**
团队成员之间的协作是企业不可缺少的一部分。当远程办公成为一种常态，要让员工能够在家庭环境中轻松访问集成音频、视频会议和内容共享功能，以便实现员工之间的高效协作。
- **将活动由线下转为线上：**
对于面对面会议和客户聚会，举行线上活动是一种切实可行的替代方案。在举行线上活动时，要考虑视频会议平台能否容纳大量的参与者，以及哪些交互功能有助于提升客户体验。
- **完善远程办公安排：**
要不断评估已实施的远程办公措施的有效性，确定哪些措施需要进一步更新、改善或替换，以便尽早解决可能影响工作效率或阻碍远程协作的问题。



通过部署功能齐全的远程工作系统，继而使其供应链持续运行，某汽车零件制造商实现了持续运营

了解 **Orange** 如何通过以下方式帮助某主要汽车零件制造商实施了远程协作系统：

- 面向所有知识型员工的虚拟会议设施容纳人数扩大到了 **1000** 人
- 通过该公司的虚拟专用网将容纳人数立即扩大到了 **600** 名用户
- 通过 **Orange Business VPN Galerie**，在不经公共因特网的情况下保持视频会议质量

了解更多

策略 2

让员工能够轻松安全地访问公司资源

公司的IT配置旨在让员工既能在传统办公室环境中安全访问公司数据，又能让员工轻松连接公司的安全网络和应用程序。要在短时间内迅速脱离这种环境，并管理数千名通常在办公室办公，现在却要居家远程办公的员工对于公司网络的访问，这会带来新的挑战。

关于建立与公司系统和数据之间的安全连接，可将虚拟专用网（VPN）作为首选工具。接通后，居家或远程办公的员工就可以使用在办公室时使用的工具和数据。

对于IT团队而言，运营中断时依赖VPN的使用可能是一个问题，因为IT团队的负担会由于大量用户的远程访问日益增多而不断加重。

必须在短时间内对网络带宽、用户的远程访问许可证和硬件容量进行升级和扩容，才能成功应对更重的工作负荷。

从IT的角度来看，必须考虑如何整合安全、网络和云解决方案，以最好地管理和扩大企业的远程访问能力。



某跨国快消品企业采用敏捷方法加速居家办公的实现

了解 **Orange** 如何帮助全球领先的快消品企业在几天内快速提升其网络和远程访问容量，从而：

- 支持 6 万名居家办公的员工，并保持供应链的持续运转
- 通过连接美洲和亚太地区的虚拟 **SSL VPN** 网关，提高网络带宽
- 确保 **VPN** 用户和上云工作的安全远程访问

了解更多



安全地连接并保护远程工作人员

越来越多员工居家办公以及云应用程序访问量增大，可能会增加企业的业务风险并扩大受攻击面，因此，要管理的端点也相应增多。

美国网络安全和基础设施安全局 (CISA) 最近发出了警告：在 2020 年新冠疫情期间，针对新部署的、通常是快速部署的远程访问和远程办公基础设施的攻击是一个新出现的威胁。网络黑客会从大规模采用远程办公的全球性转变中受益，利用 VPN 及其他远程办公工具和软件的各种已知漏洞谋利。

- **随处均可安全访问企业网络：**
SSL VPN 服务有助于管理和控制用户对关键系统和应用程序的访问，从而使员工居家办公时能在任何设备中迅速安全地连接公司网络。
- **确保终端用户无论在何处工作都能得到保护：**
考虑使用最新的端点保护工具帮助 IT 团队监控和管理员工用于远程访问公司资源的移动设备。通过这些工具，IT 团队能够更好地了解公司的远程办公环境，从而可以在不影响设备性能的情况下，进行故障排除并降低安全威胁。
- **及时告知员工最新的网络安全威胁和恶意软件威胁：**
要采取措施与员工进行沟通，增强员工对于网络攻击风险增加的意识，并提供如何在办公室外安全工作的操作指南。



某跨国专业物流公司从未在新冠疫情期间停止关键货物的运输

Orange 帮助某家专业物流公司迅速为其全球员工制定了安全的居家工作策略，方法是：

- 用两周的时间为一万位用户建立 SSL 网关，这些网关分布在世界各地的三个大型数据中心
- 在客户的私有云中用云计算服务创建虚拟 SSL 平台，从而又使 3.5 万名用户能够稳妥地连网
- 为员工远程工作所需新增的容量部署 Zscaler Private Access (ZPA)

了解更多

高效响应客户需求

在充满不确定性的时期，积极响应的客户服务是不容忽视的。每次与客户的接触都是一个机会，可以展示出您对支持客户需求的承诺，还可以展现运营弹性。

例如，在新冠疫情期间，近期调查表明在线销售额大幅增加。这是因为世界各地的消费者越来越多地选择用网上购物，以及选用远程医疗。⁵

- **转变为用数字渠道进行客户接触和沟通：**
客户越来越多地转向其首选的沟通渠道以寻求客户支持。因此，企业必须采取行动，以巩固现有的数字渠道，继而改善与客户的互动。

例如，禁止出行或健康危机期间，需要与客户修改或共享最新信息时，用一种工具和一个联系点通过移动、社交媒体、短信、语音消息和电子邮件进行实时沟通，会使企业受益。
- **为支持不断发展的客户需求，所需要的基础设施：**
客户支持是一个重要的考虑因素，而呼叫中心的运营则需要不断发展，才能为危机期间增长的需求做好准备。基于云的联络中心让客服人员可以在任何地方工作，保持服务不中断，从而帮您迅速缓解问题。
- **部署新工具以加速解决问题：**
越来越多有远见的企业选择部署AI聊天机器人，使客户可以选择自助解决问题。聊天机器人解决方案有助于减轻呼叫中心的运营负荷，也有助于成功处理疫情期间猛增的客户需求。



AI 聊天机器人缓解了服务热线的压力

Orange 在一周之内制定并部署了AI聊天机器人解决方案，帮助两家企业在新冠疫情期间缓解了呼叫中心和人力资源部的压力。聊天机器人被用作全天无休的客服人员，它能够：

- 处理多达 **80%** 的常见问题，以减轻客服人员的工作负荷
- 以迅速高效的方式向客户和员工传递信息
- 通过机器学习改善问题的解答

[了解更多](#)



优化 ICT 基础设施以提高生产效率

一个高效的业务连续性计划能让 IT 团队高效地处理因用户、设备和居家办公日益增多而不断增加的应用或网络需求，而不影响终端用户体验和工作效率。

- **主动监测终端用户体验和关键业务应用程序的性能：**
随着成千上万员工在家庭网络中工作，应用程序性能可能会变得难以预测，而速度下降就会迅速影响到业务运营。定期检查 ICT 系统的运行状况，有助于及早发现缺陷，并在运行中断之前采取纠错措施。
- **优化 IT 资源的利用：**
通过监控工具得出的结果来改善网络和应用程序性能，例如，建议员工除非有必要，否则不要使用某些带宽密集型应用程序
- **主动对基础设施进行扩容：**
具备通过云计算服务创建云资源以及按需发起临时带宽升级的速度和敏捷性至关重要。例如，为了满足客户需求，对呼叫中心运营和在线渠道进行扩容，可能需要更多的 IT 资源。

最后，IT 负责人需要考虑如何应对不断增加的成本压力，并调整资金以支持新常态相关功能的运作，从而支持因为远程办公、在线客户渠道和自动化解决方案而增大的用量。



某跨国龙头工程公司持续运营为客户提供支持

为使各地员工都能高效地居家办公，这家大型跨国工程企业要求 **Orange**：

- 在 **10 天** 内为十多万用户进行远程访问许可证升级，并将这家跨国公司一共六个网关的远程访问容量都升级至 **25 Gbit/秒**
- 对 **Zscaler Private Access** 进行扩容，作为 VPN 的替代方案，并且多建两个远程访问网关以实现无缝连接
- 团队需要时刻待命，提供全天候支持，以确保基础设施安然无虞，且带宽得到优化

了解更多

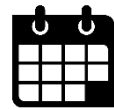
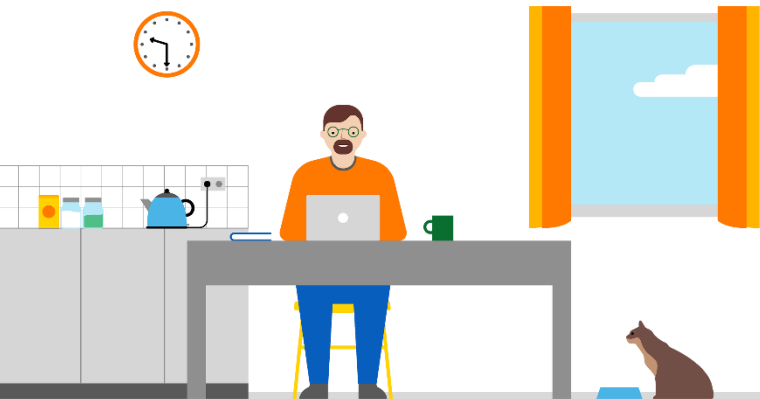
某跨国矿业公司在紧急情况下优化运营弹性

在危机中确保业务连续性和客户服务

在危机期间，保持高质量的客户服务并尽量确保业务照常运营至关重要，但这并不容易。保持运营弹性是关键所在。

某跨国矿业公司采用了**Orange**的专业知识，在紧急情况下继续与客户合作完成订单，并满足客户的需求和期望。这意味着它具备卓越的性能表现、遵守政府指令，且拥有专注于支持业务连续性和提供客户服务的商业团队。

Orange通过居家办公策略帮助该公司快速适应紧急情况，从而避免了运营中断和绩效下降。



100% 的可用率

在此期间，平台和服务可用率一直都达到 **100%**

流畅的最终用户体验



26,737 位用户

通过 **Orange Managed Mobile SSL** 平台进行了访问



10 倍 的并发连接用户

大大提升了工作效率



10,000 次部署

加快了 **Aternity** 桌面代理的部署速度，将其安装在一万台笔记本电脑上，使公司能够监督远程员工的表现，并且能够对所有关于最终用户体验的问题进行快速分类

某跨国矿业公司在紧急情况下优化运营弹性

Orange 提供了用于优化运营弹性和支持远程办公的工具和服务



在六个网关位置迅速进行带宽升级，以实现远程办公的最大容量



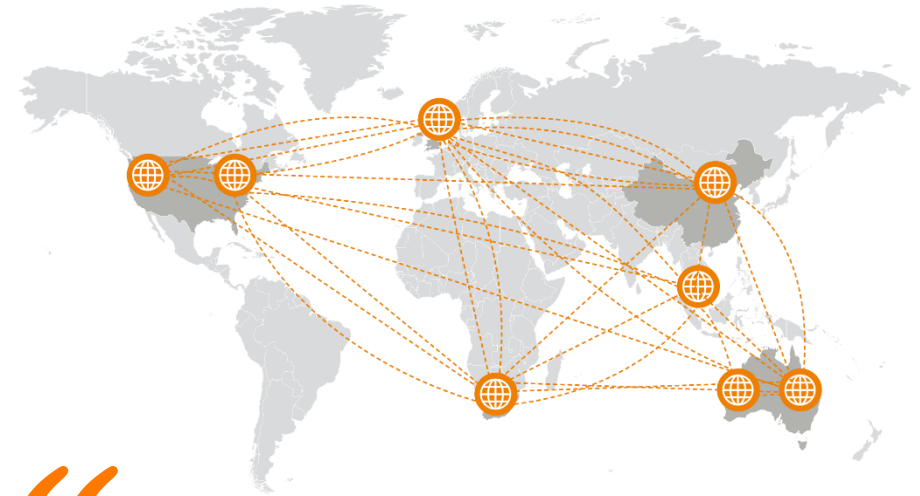
全球每个网关的带宽容量增加了 40%：大大改善了最终用户体验



带宽增加

40%

- 实施了自动智能负载均衡，以确保将用户重新分配到最近的可用全球网关
- 加速调试全球各地8个新的Mobile SSL网关以确保安全性



“

“这几周里，Orange 团队费力劳心，为我们做了很多事情，包括但不限于对扩容需求的快速响应、分析当前状况、密切监控改进流程、处理突发事件，及时向利益相关者更新最新情况等等。我们非常感谢 Orange 团队的每一位成员。”

”

矿业公司发言人

数字技术是增强企业运营弹性的核心

Orange Business Services

致力于帮助客户降低运营中断的风险并始终保持运营弹性

支持安全远程协作和大型虚拟活动

- 我们提供远程协作解决方案以支持居家办公计划，让远程工作的员工也能高效工作
- 我们的端到端数字服务能够帮助您在无需大幅增加管理费用的情况下迅速扩展业务规模
- 通过我们的VPN服务以及与合作伙伴实现的安全远程访问备选方案，我们可以支持您与分布各地的团队和机构之间进行安全连接
- 我们为远程员工部署多重身份验证和其他的安全解决方案，以保护最终用户的移动设备

通过数字化互动提供充实的客户体验

- 通过我们的统一通信服务，我们的业务可以通过集成的全渠道通讯帮助您快速高效地相应您的客户
- 我们支持客户将其呼叫中心顺利迁移至基于云的环境，以最大程度地降低运营中断的风险
- 我们能在 24 小时内帮您打造和实施采用 AI 的聊天机器人服务，以改善问题的解决并提高客户满意度

优化 ICT 以实现无缝的最终用户体验

- 我们提供主动监控最终用户体验和关键业务应用程序性能所需的工具
- 对于通过公司 VPN 访问云应用程序，Orange BVPN Galerie 的服务性能更高且有保障，需要时可快速激活新请求并进行带宽升级
- 我们灵活的 SD-WAN 和多云服务可以快速扩展规模，以支持企业业务发展过程中不断变化的需求

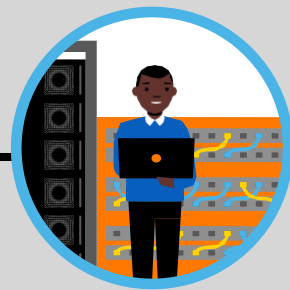
咨询



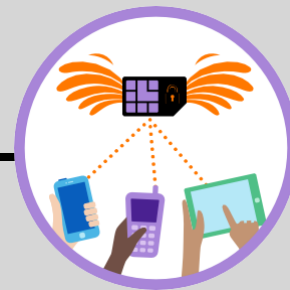
安全的远程协作



数字化客户互动



优化的 ICT
基础设施



网络安全

集成

Orange Business Services

——网络原生的数字服务公司

作为网络原生的数字服务公司，我们的使命是支持客户的基础架构转型，同时在不断变化的业务环境中响应客户的需求。

Orange Business Services 在支持全球企业加速数字转型方面拥有丰富经验：

- 我们的无缝语音和数据网络覆盖全球**220**个国家和地区，同时拥有**70**个数据中心，可以满足客户不断发展的对于管理远程办公以及云服务的需求。
- 我们在全球范围内有**10**处**CyberSOC**和**16**处**SOC**设施，可提供威胁分析方面的顶级专业知识，以便在客户受到威胁时保护您的业务。
- 我们有**5**个分布于各大洲的大型服务中心 (**MSC**)，可以提供一周**7**天每天**24**小时的全天候支持。



团队遍布全球

我们的团队遍布 100 多个国家/地区，随时准备部署和监督您的网络和数字解决方案



全球化集成商

能帮助您在全球范围内集成远程协作、全渠道、安全、多云和连接解决方案



供应商不固定

采用供应商不固定的分步协商方式，帮助您集成和协调各种出类拔萃的技术，以提供灵活的定制化的解决方案



Orange Business Services 懂你所需， 以数字服务助您时刻保持业务弹性

我们拥有 3,000 多个 跨国企业客户，其中大部分由我们亚太地区为其提供服务。我们不断投入资金以改善我们的网络基础设施，并增强我们的数字能力。

请点击[此处](#)联系我们的专家，以详细了解 **Orange Business Services** 可以提供哪些帮助。

请点击[此处](#)了解企业保持运营弹性的五大策略。

请点击[此处](#)了解 ICT 基础设施的最佳优化方法。

信息来源：

1. <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/the-restart>
2. <https://www.mckinsey.com/industries/retail/our-insights/as-physical-doors-close-new-digital-doors-swing-open?cid=other-eml-alt-mip-mck&hkid=c7b1b175cff14c929a2449f4774dc220&hctky=9305475&hdpid=03c02a42-f7cc-4388-b0ac-e0e0ebe335b5>
3. <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/survey-indian-consumer-sentiment-during-the-coronavirus-crisis>
4. Source: McKinsey Digital. After the first wave: How CIOs can weather the coronavirus crisis. April 2020
5. McKinsey. Driving digital change during a crisis: The chief digital officer and COVID-19. April 2020

