

# 小型团队协作空间的兴起

一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查

2018 年 11 月



# 小型团队协作空间的兴起

一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查



Dimensional Research | 2018 年 11 月

## 简介

本次调查旨在了解专为 5 个或更少用户设计的较小会议空间（通常称为“小型团队协作空间”）的使用情况，全球共有 1005 名来自中型企业的参与者完成了本次调查。调查重点关注小型团队协作空间的用户习惯和技术需求，以及部署和管理会议空间协作解决方案的需求。参与者包括使用、设计、提供或管理小型团队协作空间的人员。本次调查在美国和英国开展。

## 执行摘要

本次调查发现，小型团队协作空间可为企业提供巨大的价值，90% 的参与者表示采用开放空间环境增加了对这些小型团队协作空间的需求。

小型团队协作空间需要各种各样的技术来支持用户和业务，例如音频和视频会议功能、数字化白板和日程安排解决方案。用户表示，技术是否简单易用、解决方案是否可靠和每个小型团队协作空间中是否采用相似技术对其工作效率至关重要。但接近 80% 的用户表示他们最近对会议室技术感到沮丧。出现问题的频率为每周数次，甚至每天数次，需要频繁寻求 IT 支持。

技术专业人员与用户一致认为，在每个会议空间中使用相同的技术将解决他们当前的许多重大挑战，并且可以提高部署速度并简化管理。然而，如今，仅有 10% 的技术专业人员可以充分了解小型团队协作空间的使用情况。随着对小型团队协作空间的需求日益增长，公司需要考虑在所有小型团队协作空间中采用易于使用、易于管理且彼此相似的解决方案，以加速部署、提高用户工作效率并最大限度地降低成本。

## 主要发现

- **组织对于小型团队协作空间的需求不断增长**
  - 93% 的受访者表示开放的办公环境需要更多小型团队协作空间
- **小型团队协作空间需要合适的技术**
  - 65% 的受访者表示，有一半或更多的小型团队协作空间需要视频会议功能
  - 61% 的受访者报告，有一半或更多的小型团队协作空间需要数字化白板
  - 83% 的受访者表示，大多数小型团队协作空间的会议需要提前预约
  - 90% 的受访者表示，每个小型团队协作空间中的技术必须易于使用并且为大家所熟悉
- **无法满足用户需求**
  - 在过去的六个月内，78% 的受访者对会议技术感到沮丧
  - 只有 11% 的 IT 专业人员可全面了解小型团队协作空间的使用情况

# 小型团队协作空间的兴起

一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查



Dimensional Research | 2018 年 11 月

## 详细的调查结果

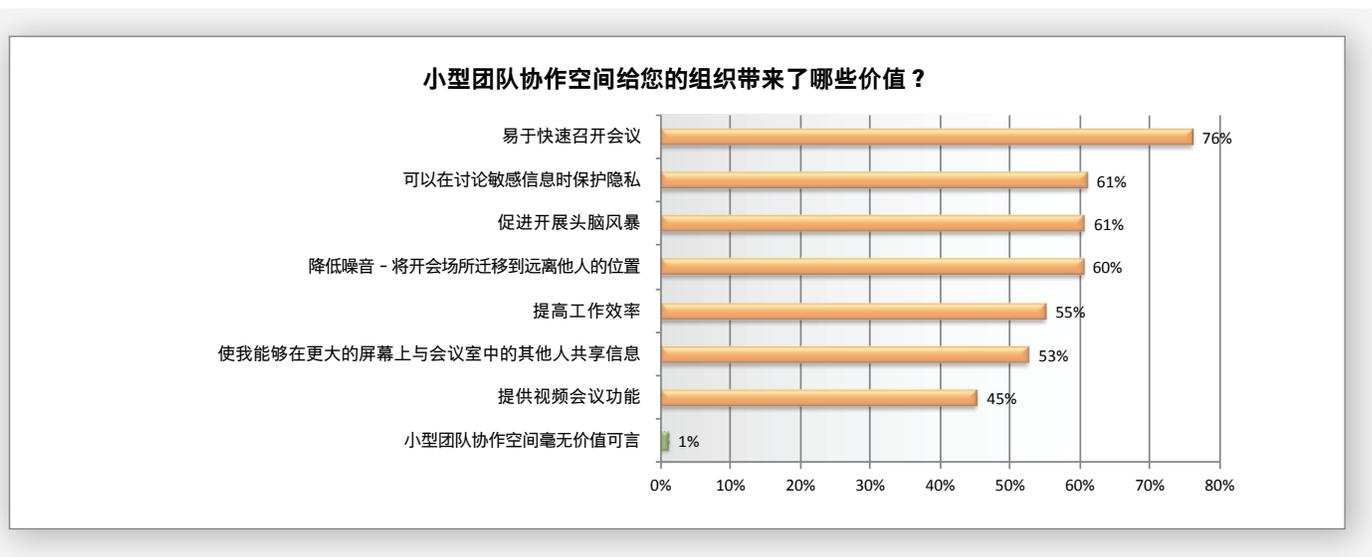
### 开放办公环境推动了对小型团队协作空间的需求

本研究旨在量化小型团队协作空间的现状，小型团队协作空间是指最多可供 5 名团队成员开展协作的任何会议室或开放区域。93% 的用户、设施管理人员和 IT 专业人员表示，目前的开放办公环境趋势正在推动对小型团队协作空间的需求。



### 小型团队协作空间带来业务价值和灵活性

该研究重点关注小型团队协作空间为组织带来的价值。排在第一的好处是能够轻松召开简短会议 (76%)。排在第二的最有价值的好处是可以保护隐私 (61%)，特别是敏感信息。与之并列的好处还包括促进开展头脑风暴。紧随其后的好处是尊重其他同事，避免对话和噪音干扰他人工作 (60%)。大多数受访者还提到了以下主要好处：提高工作效率 (55%)，实现更高效的信息共享 (53%)，紧随其后的主要好处是具备视频会议这一核心功能 (45%)。也许最有说服力的统计数据是，只有 1% 的受访者表示，小型团队协作空间没有提供具体的价值，这恰好表明 99% 的人可以从小型团队协作空间中获得价值。



# 小型团队协作空间的兴起

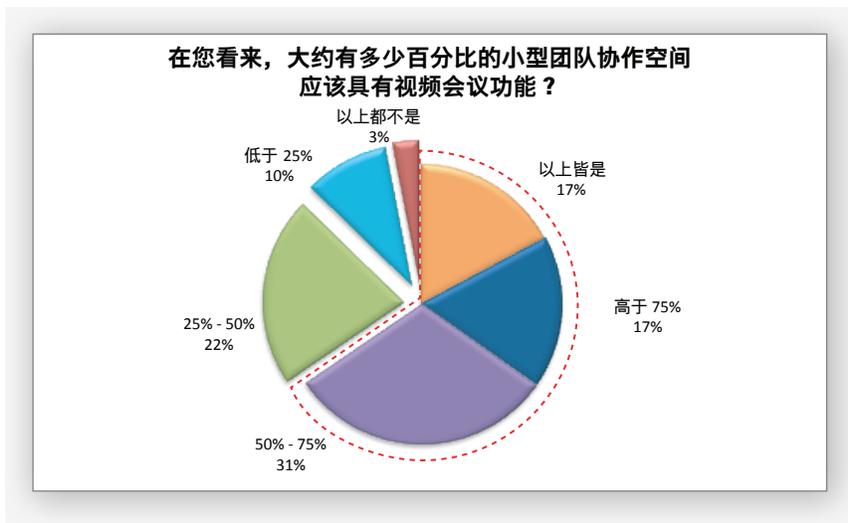
一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查



Dimensional Research | 2018 年 11 月

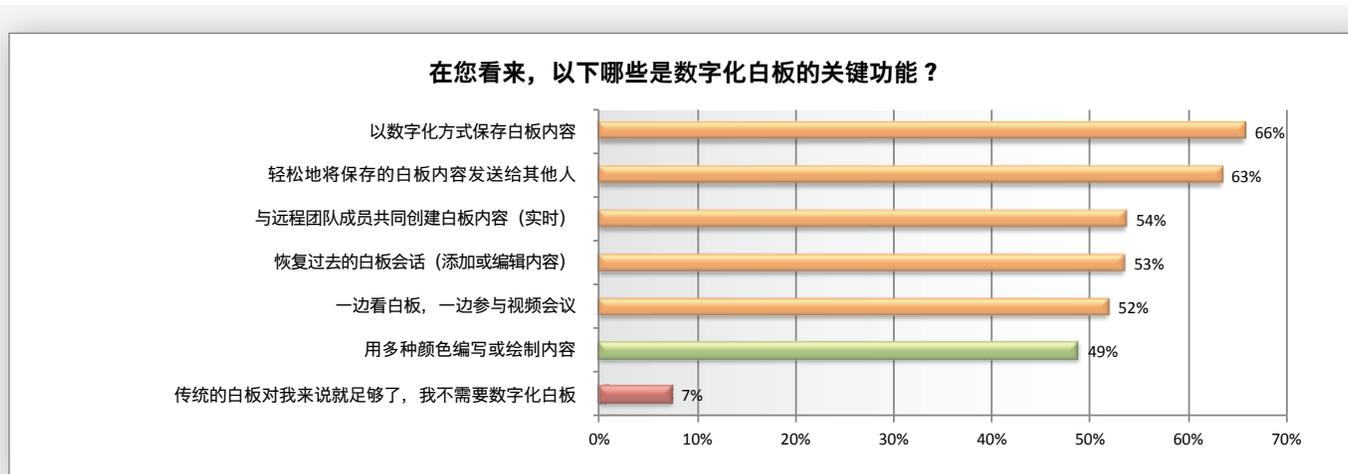
## 小型团队协作空间需要视频会议功能

本研究旨在确定小型团队协作空间需要哪些技术功能。65% 的受访者表示，有一半或更多的小型团队协作空间需要视频会议功能。这一发现还说明现在与会者通常分散在不同地点这一趋势。随着小型团队协作空间的增长，需要通过技术帮助分散在不同地点的与会者参加会议。



## 小型团队协作空间需要数字化白板

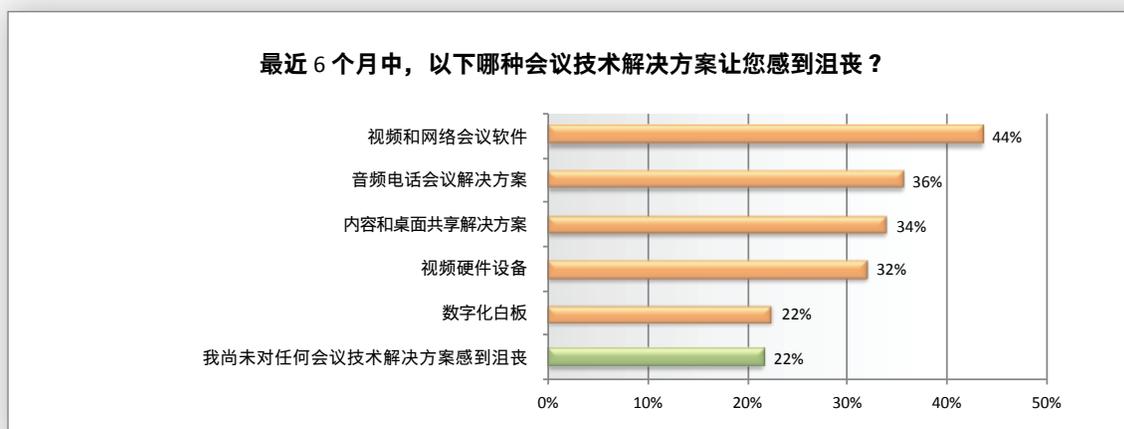
本次调查随后向受访者询问了数字化白板的价值 - 数字化白板是一种物理白板，上面记录的任何内容都可以显示在所有远程会议与会者的屏幕上，并允许远程与会者在他们自己的屏幕上做笔记和进行更改，这些更改随后会显示在物理白板上。只有 7% 的受访者表示，他们更喜欢传统的白板，而 93% 的受访者希望在他们的小型团队协作空间中使用数字化白板。支持这项技术的受访者提到了许多好处，例如能够轻松保存数字化白板上记录的内容 (66%)，以及轻松将这些内容发送给其他人 (63%)。接下来的三个好处排名几乎持平：能够协作创建内容 (54%)，恢复之前的白板会话 (添加或编辑内容) (53%)，以及一边参与视频会议一边看白板 (52%)。这些数据显示了与分散在其他地点的团队开展全数字化协作的价值。





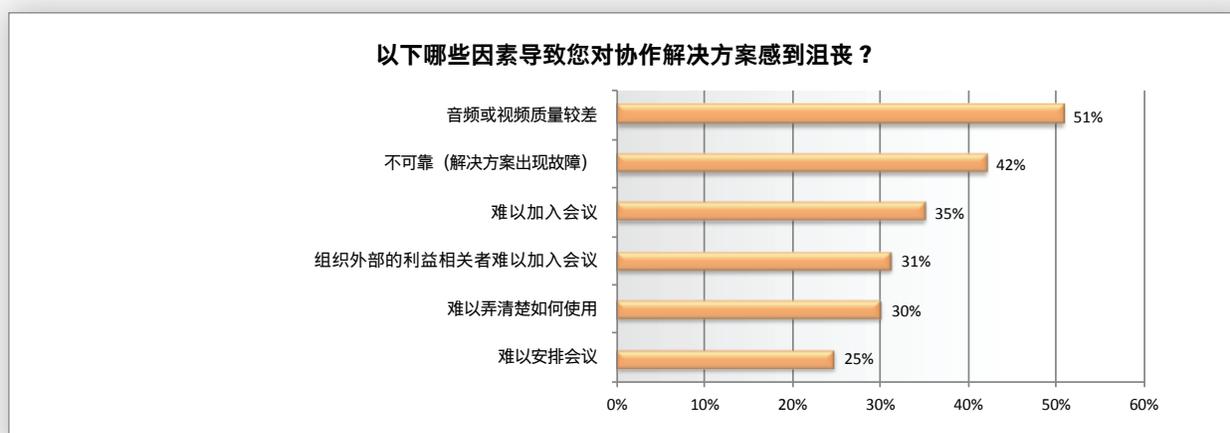
### 会议空间技术经常让用户失望

大多数早期研究结果都是在阐明小型团队协作空间和技术可以带来的价值。但是，本研究旨在找出在任何会议空间中所使用的协作技术目前是否能够实现无缝连接。本研究发现，在过去 6 个月内，只有 22% 的受访者表示没有对协作技术感到沮丧，令人吃惊的是 78% 的用户都感到过沮丧。大家反映最多的问题包括视频和网络会议问题 (44%)、音频会议问题 (36%)，这是当今任何会议空间都会遇到的基本问题。其次是桌面共享 (34%) 和视频硬件设备 (32%) 难题。以上调查结果表明，这些基本的会议空间使用户很难与其他人进行沟通。



### 用户因解决方案不可靠、不易使用和质量问题而感到沮丧

鉴于上述调查结果，本研究试图找出导致用户沮丧失望的问题的确切性质。首先是音频和视频质量差 (51%)，其次是解决方案不可靠，会议期间频繁出现故障 (42%)。加入会议或邀请其他人加入会议的基本功能分别占 35% 和 31%。近三分之一 (30%) 的受访者发现解决方案难以使用，而四分之一 (25%) 的受访者表示难以安排会议。其中许多问题似乎都是我们希望能够在如今的技术解决方案中正常运行的基本功能。



# 小型团队协作空间的兴起

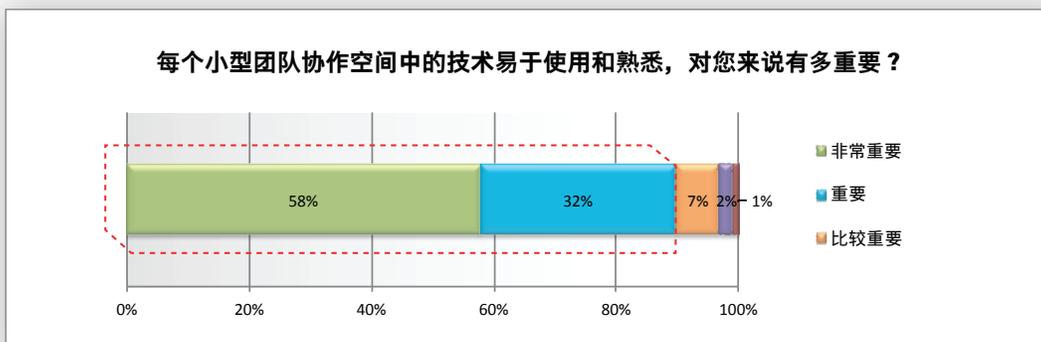
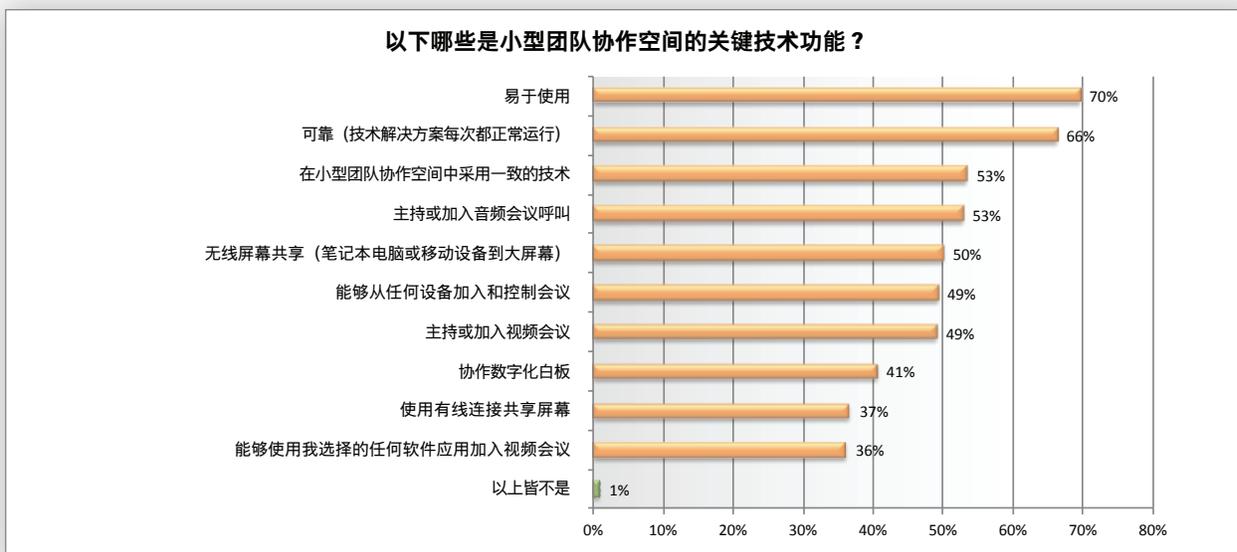
一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查



Dimensional Research | 2018 年 11 月

## 小型团队协作会议室技术必须易于使用、可靠且一致

本研究重点探讨了小型团队协作空间需要的技术功能。受访者提出了许多要求，但排在前三位的要求非常有说服力。排在第一位的是简单易用 (70%)，紧随其后的是解决方案应可靠 (66%)，然后是所有小型团队协作空间采用一致的技术 (53%)。当问及简单易用的重要程度时，90% 的受访者认为很重要，58% 的受访者表示非常重要。这些信息佐证了先前关于用户沮丧程度和挑战的发现。用户希望小型空间协作技术易于使用，并且能够正常运行。同样重要的是，他们希望在每个会议室中使用相同的技术。人们希望将重点放在会议主题上，而不是支持它的技术上。



# 小型团队协作空间的兴起

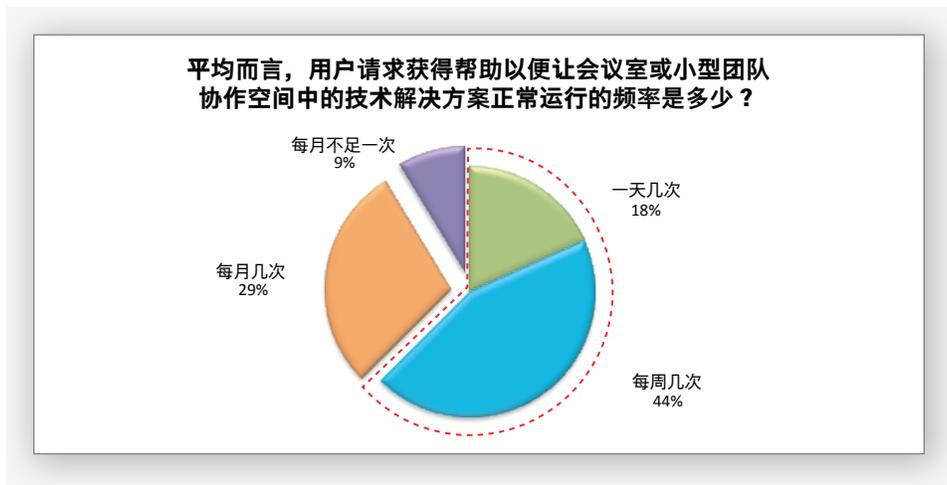
一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查



Dimensional Research | 2018 年 11 月

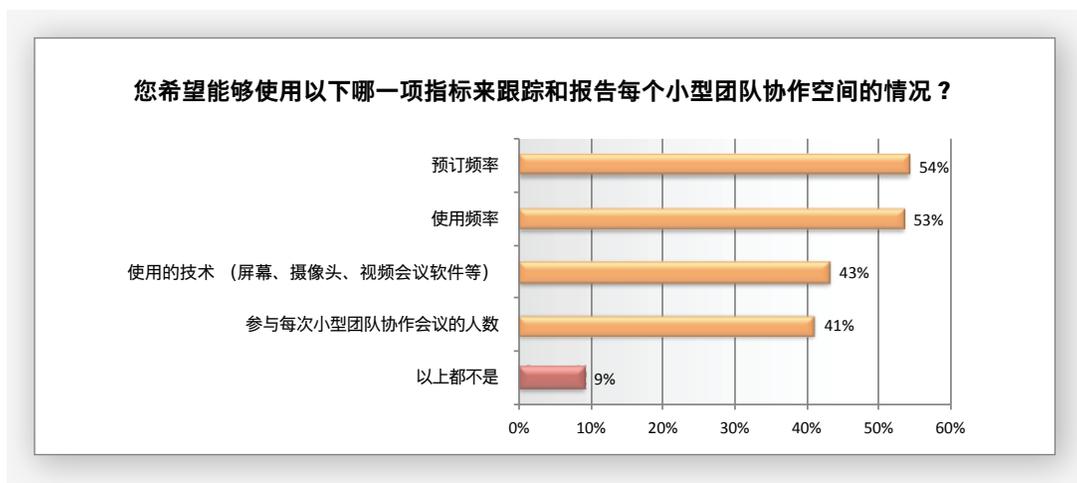
## 用户问题导致支持呼叫和成本上升

在本报告的前部分，78% 的用户表示他们对协作技术感到沮丧，寻求支持的频率可能很高。对于 IT 专业人员和设施管理人员，我们向他们询问了收到协作技术支持申请单或帮助请求的频率如何。62% 表示他们向用户提供协助的频率为每周数次乃至每天数次。该数据展示了出现问题的频率，同时也揭示了用户的沮丧程度。重要的是，这些调查结果还说明增加了业务成本，因为必须使用资源来解决技术问题。



## 只有少数受访者能够全面了解小型团队协作空间的使用情况

IT 专业人员和设施管理人员通常希望在用户发现问题之前就主动解决问题。为此，他们必须能够了解解决方案的使用情况和性能。当这些专业人员被问及他们想要跟踪的指标时，60% 或更多的受访者选择了以下四个指标。负责管理、维修或安装小型团队协作空间的专业人员想知道解决方案的使用频率 (70%)、空间正在使用的技术 (64%)、空间预订频率 (63%) 以及每个会议室的参会人数 (60%)。然后，本研究询问了他们现在可以监控这四个关键指标中的哪些指标。出人意料的是，只有 11% 的受访者表示，他们可以衡量和跟踪所有这 4 个指标，而且只有 20% 的受访者表示他们可以衡量其中 3 个指标。显然，IT 专业人员和设施管理人员无法了解这些指标，因此通常只能被动响应所有支持需求，正如本报告前面所述的那样。如果 IT 专业人员和设施管理人员能够更好地了解使用指标和绩效指标，他们就可以优化小型团队协作空间解决方案，以便满足用户的需求。

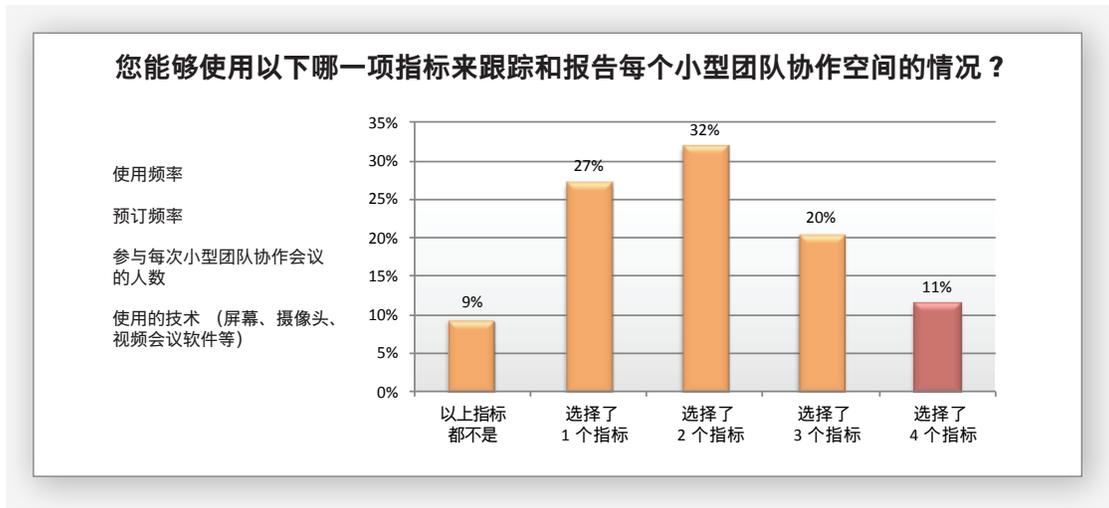


# 小型团队协作空间的兴起

一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查

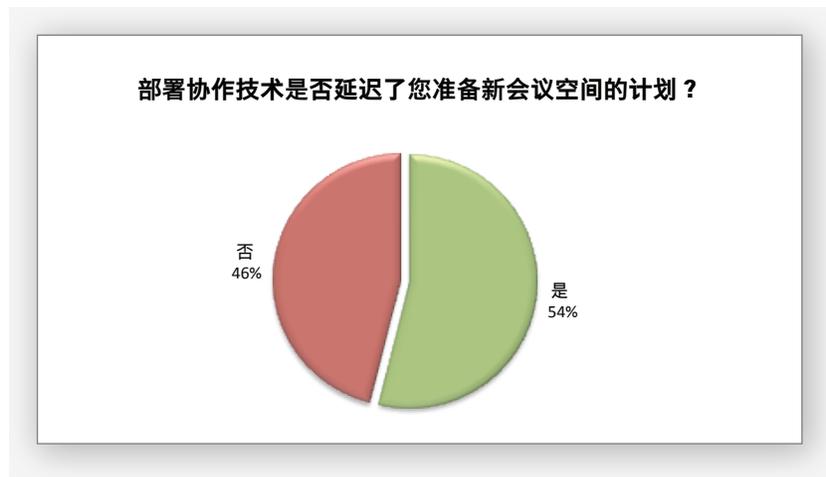


Dimensional Research | 2018 年 11 月



## 协作技术会导致会议空间的使用延迟

由于无法了解使用情况以及用户在使用过程中遇到了诸多问题，因此本研究认为管理协作解决方案可能存在问题。更糟糕的是，在构建新的会议室时，超过一半 (54%) 的会议室因协作技术而出现延迟。这表明如果部署的产品不易使用或不可靠，协作解决方案部署可能会出现延迟。



# 小型团队协作空间的兴起

一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查

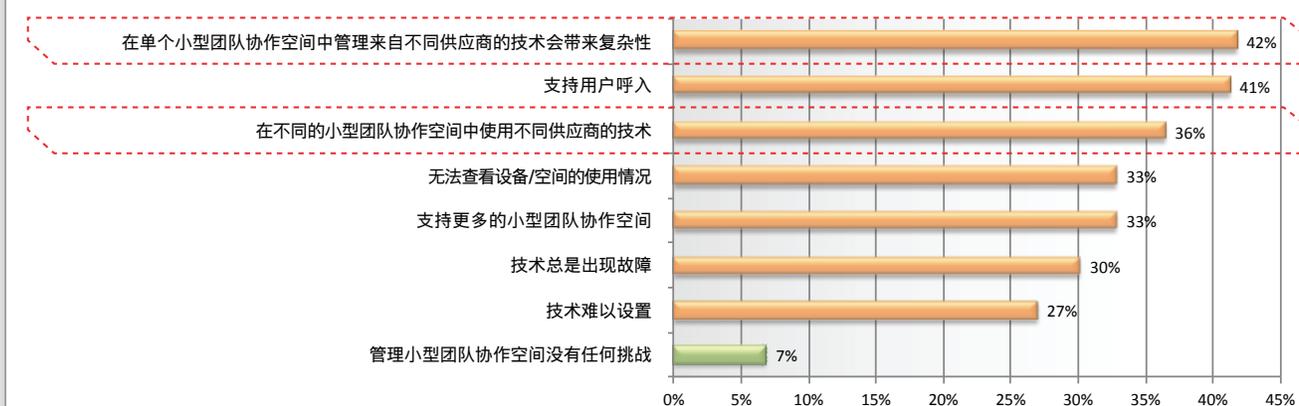


Dimensional Research | 2018 年 11 月

## 使用来自同一家供应商的技术可以解决小型团队协作空间的头号难题

本研究进一步深入探讨了导致会议空间和协作技术难以管理的原因。排名靠前的三个答案中有两个分别指出问题在于：同一小型团队协作空间中使用了不同的技术供应商 (42%)，不同的小型团队协作空间中使用了不同的技术 (36%)。这强调了采用一致和用户熟悉的技术对小型团队协作空间和管理人员大有裨益。

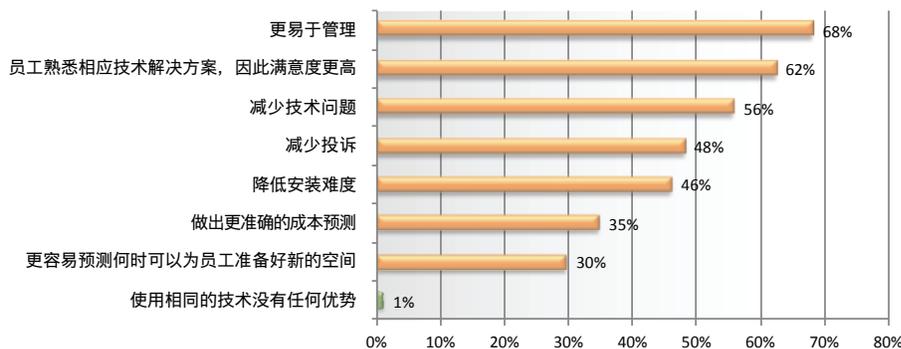
管理和支持小型团队协作空间中使用的技术解决方案面临的最大挑战是什么？



## 在所有会议空间中使用相同的技术可提高工作效率

之前的研究结果显示，用户希望在所有小型团队协作空间中使用相同的技术，但管理这些空间的用户是否也了解部署相似技术的好处？研究表明，事实上，他们知道。99% 的技术专业人员指出，在会议空间中部署相似的技术有很多好处。首先是相似的会议技术“更易于管理”(68%)。其次，他们指出，采用相似技术的好处是，用户熟悉技术的情况下对会议技术更满意 (62%)，这表明 IT 和设施管理人员关注最终用户满意度。排名靠前的回答中有两个分别是减少了技术问题 (56%) 和更易于安装 (48%)。其他研究结果表明，使用相同的技术可实现更准确的成本预测 (35%) 和空间就绪性 (30%)。因此，部署相同的技术可以通过多种方式为用户带来巨大的价值。

根据您的经验，在每个会议空间中部署相似技术的优势是什么？



# 小型团队协作空间的兴起

一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查



Dimensional Research | 2018 年 11 月

## 结论

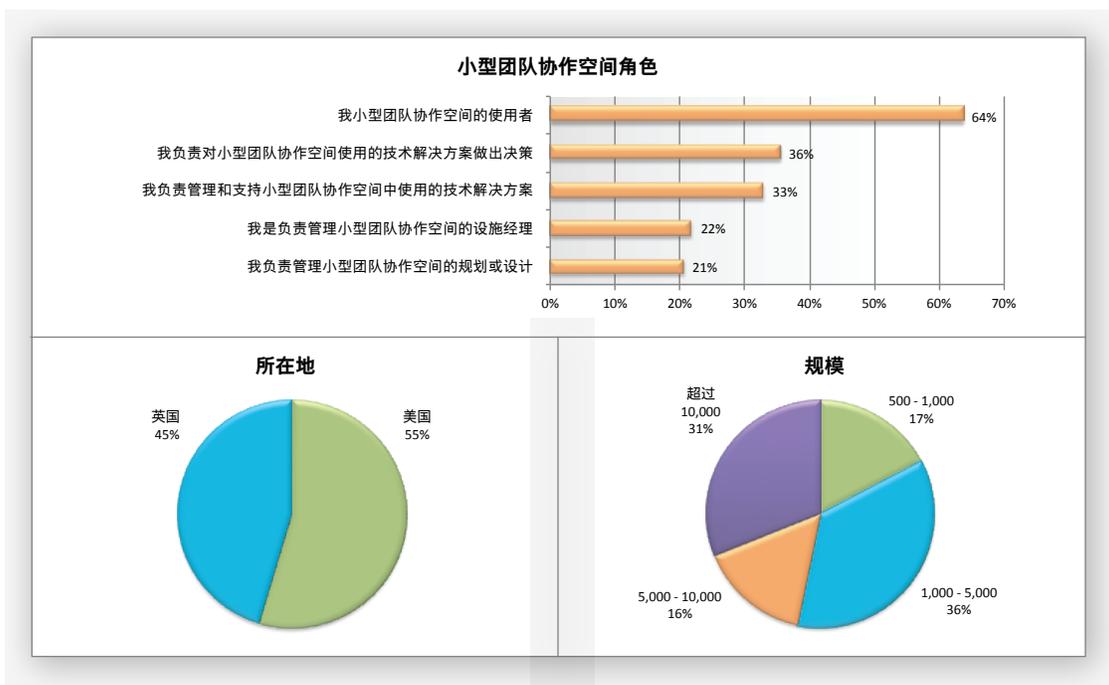
对小型团队协作空间的需求和使用正在日益增长，并且预计增长率会提高，尤其是在开放办公环境中，更是如此。原因很简单：小型团队协作空间为用户和企业带来了巨大的价值。如今我们已步入全数字化互联世界，会议参与者来自全球各地并不足为奇。大多数公司需要协作技术进行沟通 and 完成工作。

小型团队协作空间虽然比大型会议室规模小，但需要相同水平的技术。用户希望获得音频和视频功能，以及数字化白板，以便与分散在不同地理位置的用户更高效地召开会议。小型团队协作空间技术需要正常运行、简单易用，并且在所有空间都必须保持一致。这样，用户可以最大限度地提高工作效率，而不会浪费时间和资源来寻求技术支持。在所有会议空间中采用一致的技术可减少部署新会议空间所需的时间，简化会议室操作，使其更易于管理，还可以直接减轻 IT 专业人员和设施管理人员当前面临的巨大挑战，从而为企业创造价值。

公司在寻找能够提供会议和小型团队协作空间解决方案技术的供应商时，还需要考虑提供会议空间使用情况可视性的功能。这可以为 IT 专业人员提供关键数据，使其能够主动采取措施，确保会议空间为用户做好准备并正常工作。同样，这些数据还会让设施管理人员和物业人员了解他们的会议室是否正在提供价值，是否适用于会议的规模，或者是否需要更多会议空间。对于大多数人来说，日常工作要经常开会，与会者需要关注会议主题，以便为企业创造价值，而不能被会议室技术分散注意力。会议室技术只需要每次都能正常运行就行了。

## 调查方法

共有 1005 名参与者完成了此次调查，受访者包括用户、IT 专业人员或设施管理人员。参与者来自美国和英国。受访者需要填写电子问卷，并且会因为参与调查而获得象征性的报酬。



# 小型团队协作空间的兴起

一项在全球范围内针对用户、IT 专业人员和设施管理人员开展的调查



Dimensional Research | 2018 年 11 月

## Dimensional Research 简介

Dimensional Research 通过开展实用的营销研究为技术公司提供支持，使其客户更加成功。我们的研究人员是企业 IT 人员、流程和技术方面的专家，对 IT 组织的运作方式非常熟悉。我们与客户开展合作，提供切实可行的信息，以帮助其降低风险、提高客户满意度并促进业务增长。有关详细信息，请访问 [www.dimensionalsearch.com](http://www.dimensionalsearch.com)。