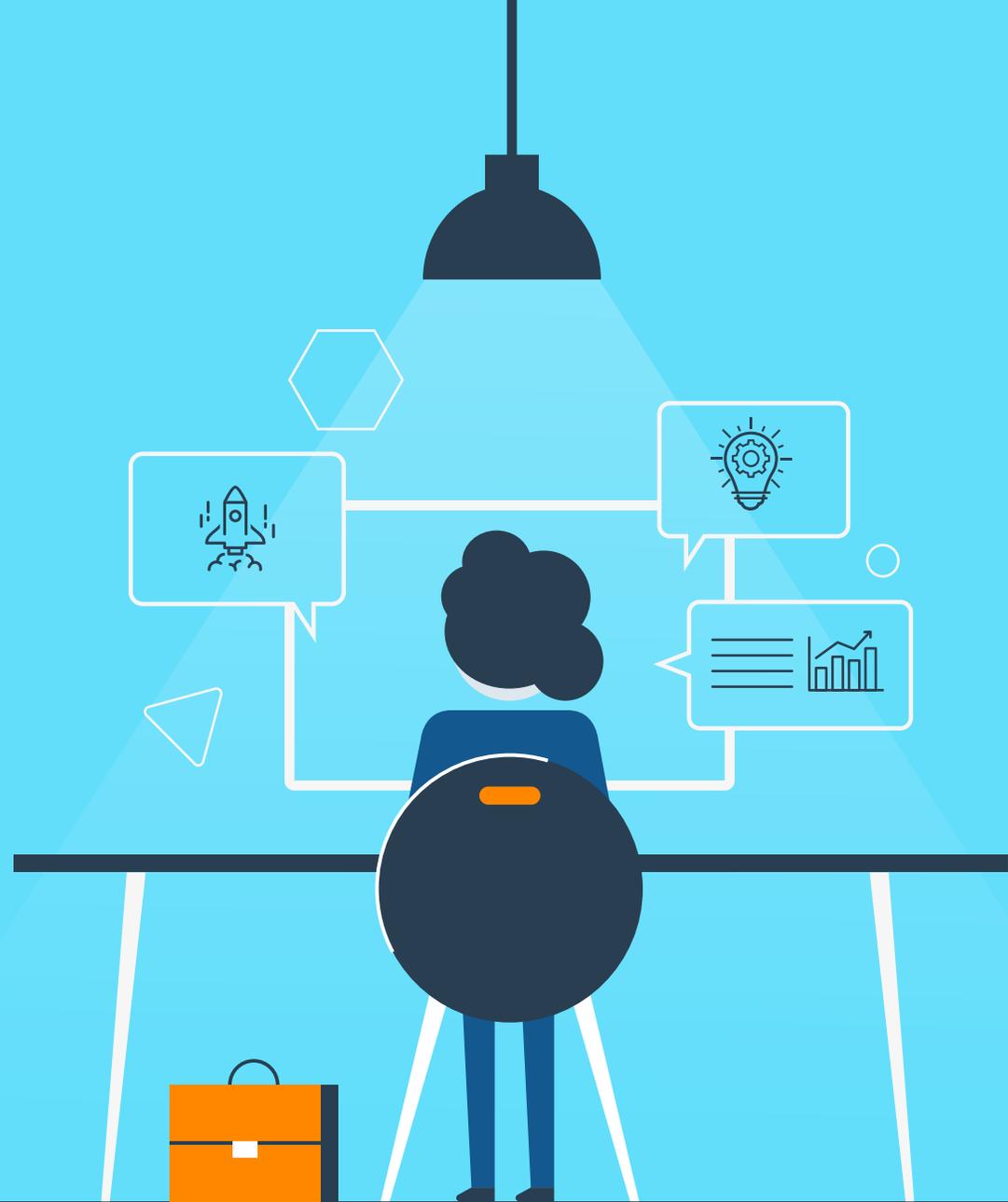


第一版

工作创新报告





在我们的年度调查中，超过 400 家企业让我们看到了他们流程或好、或坏、或糟糕的一面。

我们不仅了解了他们面临的挑战，还了解了他们利用 **工作创新平台** 打破工作陈规的方式。

简介

企业**应该**关注的重点是留住客户。

但是，如果您和大部分企业一样，低效运营和工作陈规正在消耗您在首要关注上的精力、注意力和资源。

那么这些低效问题就会损害利润，降低员工士气。

最重要的是，这些问题会使您的注意力从企业最核心的存在意义上剥离开：**您的客户**。

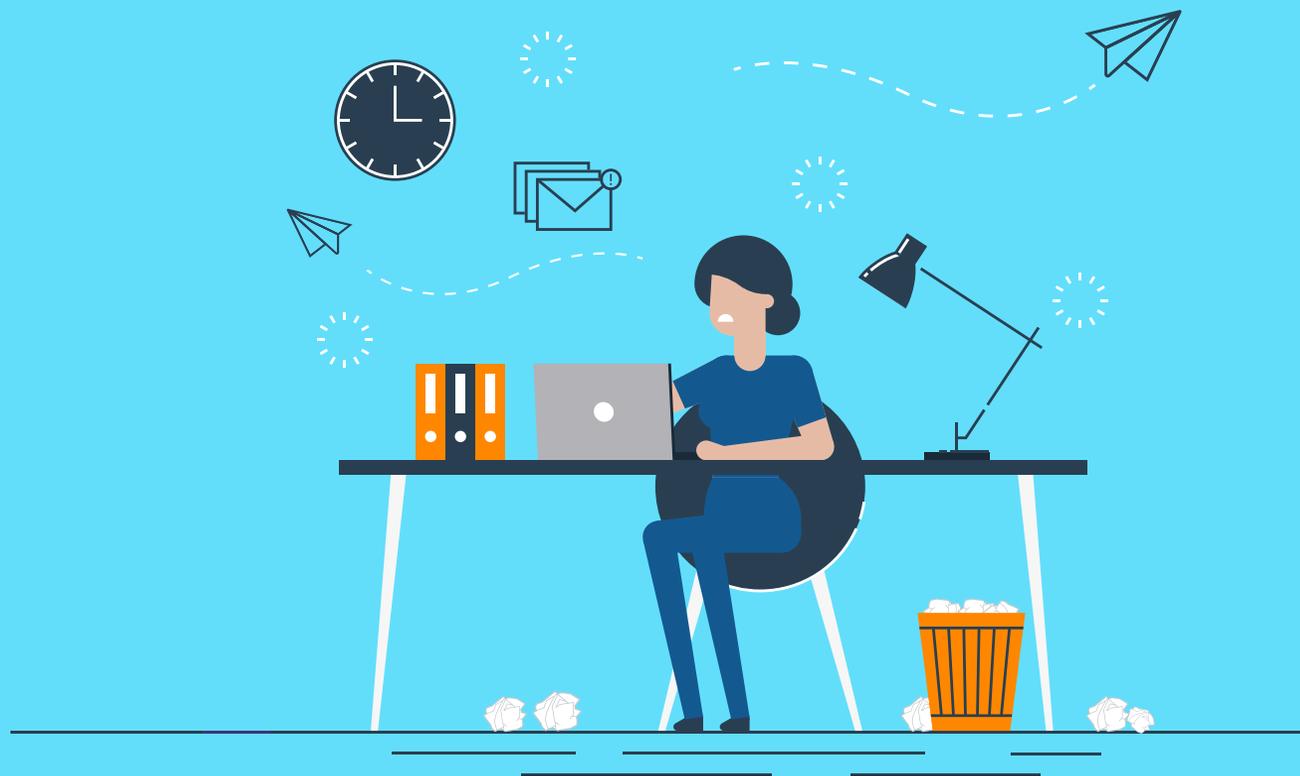


“企业的目的是获得并留住客户。”

Peter Drucker
管理大师

企业运营很艰难

企业是不断发展变化的有机体——
但支持的流程通常会滞后。如果您正在奋力简化
企业流程，请相信，您并不孤单。



企业运营很艰难

1. 不只是您

大部分人都不会因为对高效流程的热情开始经营企业。如果您觉得拼凑起来的工作流程和手动过程有点尴尬，不要担心，有很多人和您一样。大多数调查对象坦诚他们也遇到了诸如企业流程、文件共享、电子邮件和移动性等挑战。

2. 关键业务信息存在于太多地方

随着企业需求发展变化，运营企业所需的信息通常会滞后。这些调查对象面临的最大挑战之一是，重要业务信息存在于太多分散数据源中。这个问题有许多下游效应，如对业务数据缺少信任和流程效率低下。

3. 电子邮件是低效业务流程的首选替代办法

当有需求的人无法轻松获取业务信息的时候，电子邮件通常就成为了首选的替代办法。但这种方法除了一些显著缺陷外，更容易受到无所不在的安全威胁。

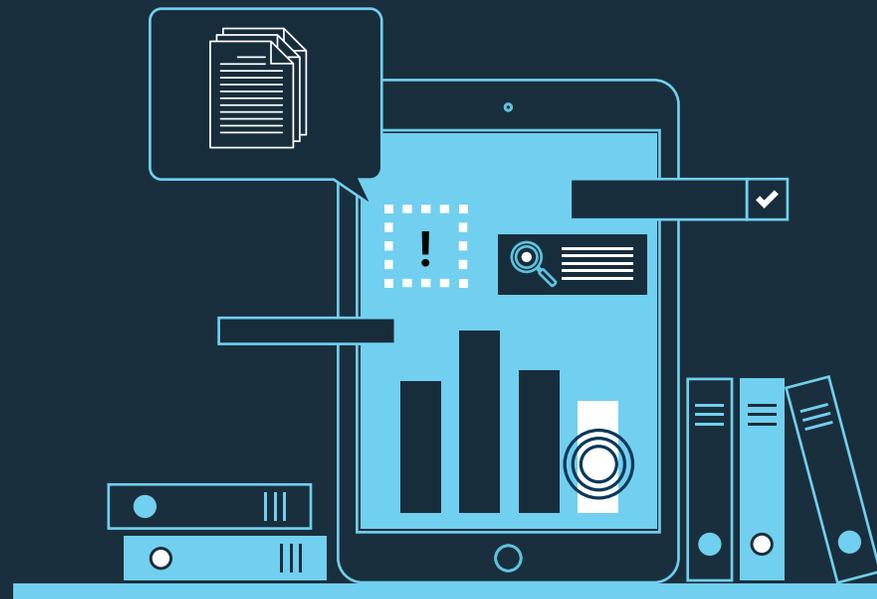


4. 技术解决方案通常达不到要求

企业可以选择使用现有产品来解决此类难题，或者也可以尝试对现有解决方案进行定制化设计。但是，每个企业都有独特的需求，这些方法通常不能应对挑战，解决问题。我们的绝大多数调查对象发现，这些解决方案作用有限，并且价格昂贵，缺乏灵活性。

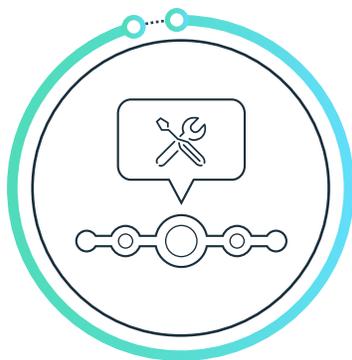
5. 人工流程和纸质流程仍旧存在

在信息时代，人人都怀揣着一台智能终端，但纸质办公却依然有着它惊人的生命力。据调查，许多业务流程依然难以摆脱纸张的束缚。而人工数据录入与其相似，大量的纸质文件都依靠员工输入数字化系统。这不仅会造成效率低下，而且容易导致数据输入错误，代价高昂。

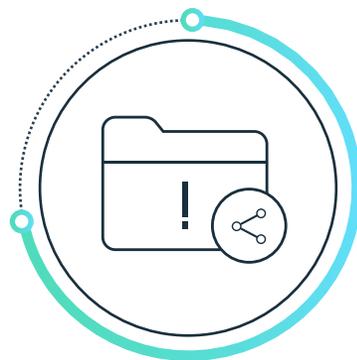


不只是您

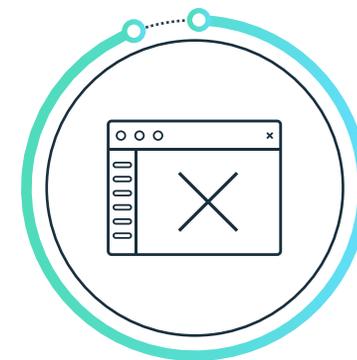
绝大多数企业正面临的业务流程难题



96% 业务流程问题



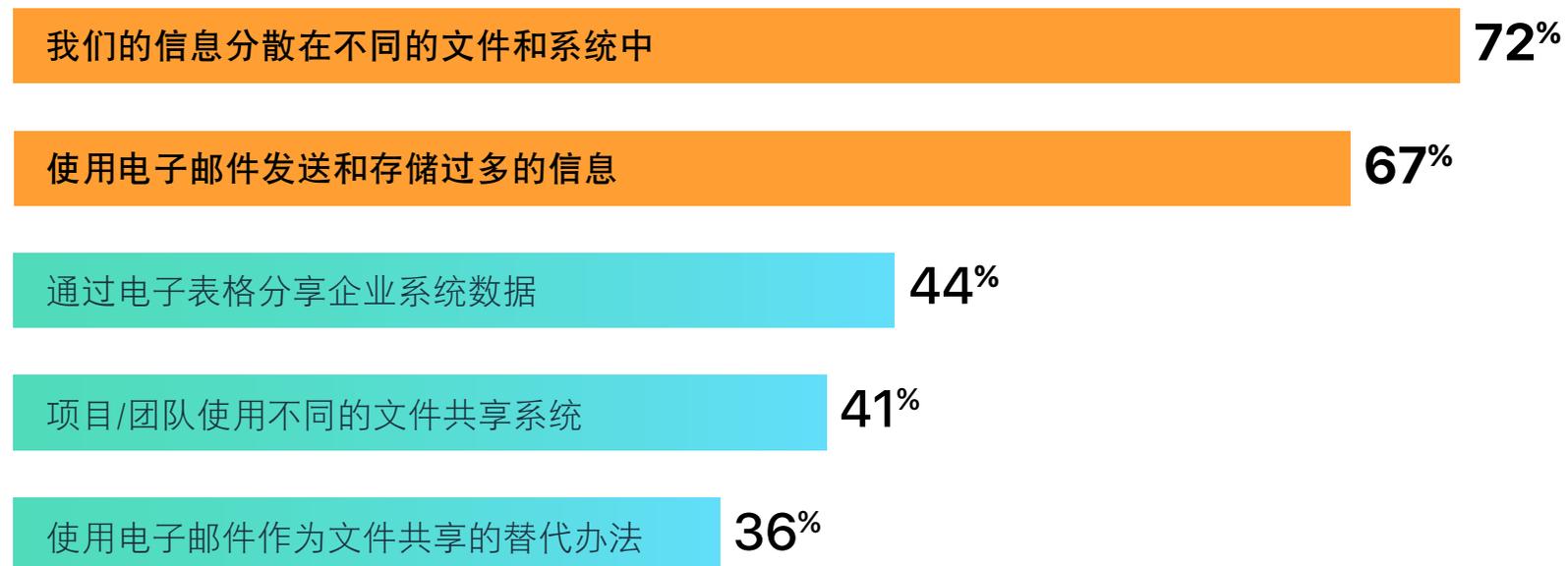
72% 文件共享问题



94% 现有 App 和软件的挑战

关键业务信息存在于太多地方

基于工作创新平台构建定制化 App 之前，
您的业务流程面临哪些挑战？

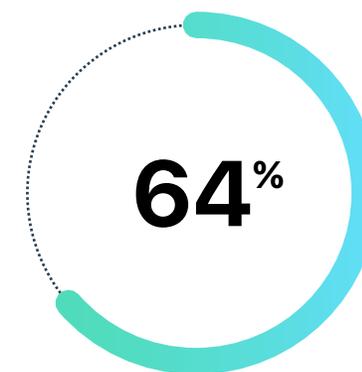
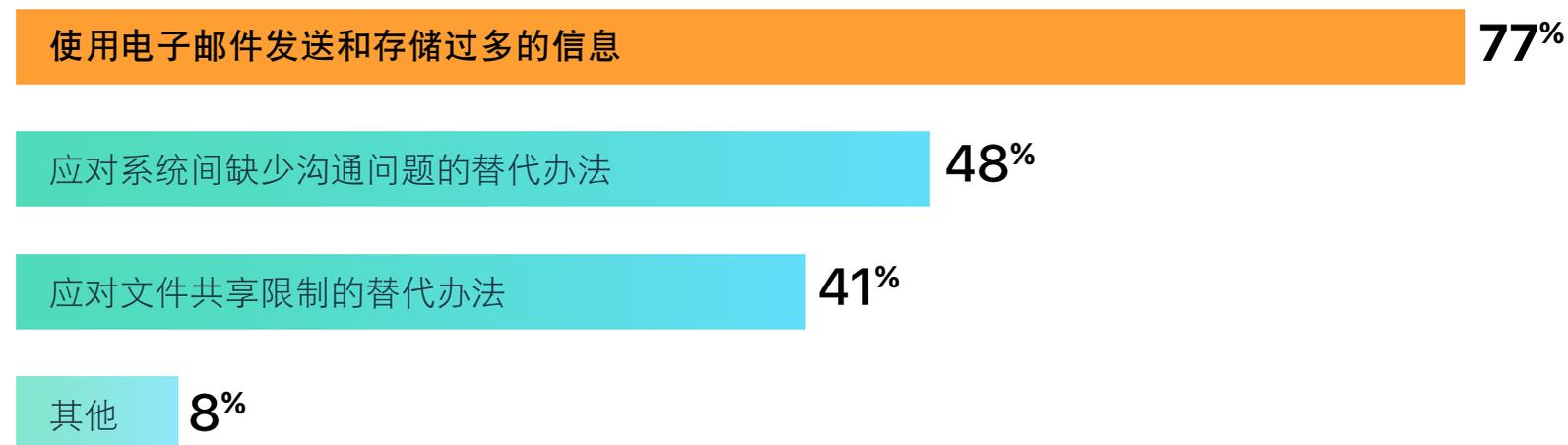


表示他们在引进工作创新平台之前
很难应对分散来源的信息。

电子邮件是低效业务流程的首选替代办法

基于工作创新平台构建定制化 App 之前，您面临哪些电子邮件挑战？

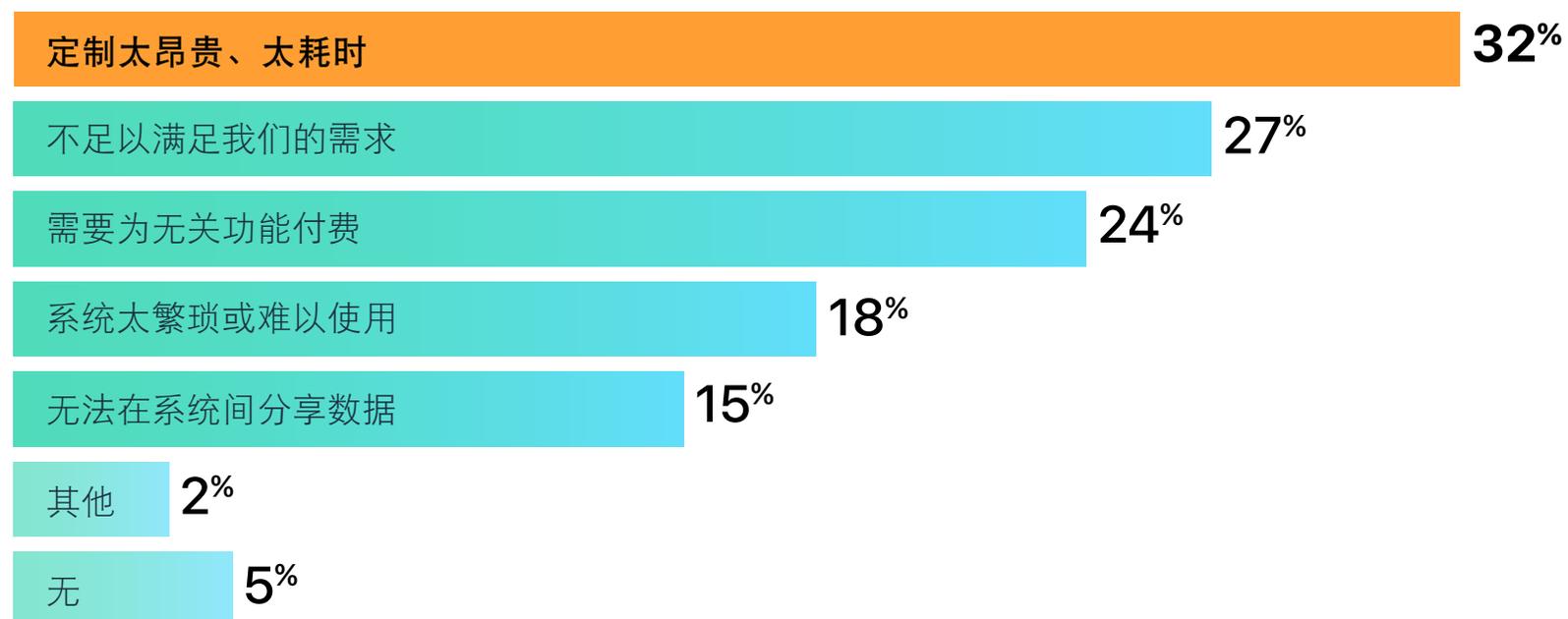
在表示面临电子邮件挑战的调查对象中：



表示在引进工作创新平台之前面临着电子邮件挑战。

技术解决方案通常会 低于预期

您的其他应用面临哪些挑战？



尝试技术解决方案的调查对象面临
重大的应用挑战。

人工流程和纸质流程 尚未消失



58% 在行政任务上浪费时间



52% 在人工输入工作上花费的时间过多



61% 过于依赖纸质流程



效率低下的流程不仅浪费时间和资金，还会导致**团队成员和领导感到沮丧**，觉得自己的工作效率受到了当前技术和流程的限制。

我们的调查显示，这一系列征兆极为常见，但从来没有人给它命名。**直到现在。**



工作陈规 [gōngzuò chénguī] 名词

相比从事具有增值意义以及有助于扩大业务规模的工作，员工花费更多的时间从事易于出错的人工作业和管理任务。

关键业务数据存储于复杂的网络中，导致其难以被访问、更新和信任。

影响着从几名员工到几百名员工的各种规模企业。

现成的应用程序和企业系统，对于各个企业独特的需求不够友好。

工作创新平台 助您一臂之力

如果您诊断出自己的企业存在**工作陈规**，我们将给您带来希望的曙光。大部分业已使用工作创新平台的企业都降低了成本，提高了工作效率。



并非全是坏消息—— 工作创新平台有什么作用

1. 工作创新平台可以节省时间和资金

当您的业务流程效率低下时，您就在慢慢地浪费时间和资金。绝大多数调查对象告诉我们，工作创新平台帮助他们提高了工作效率，节省了时间和资金。这会产生多米诺效应，因为节省的时间可以用于发展企业，而不是填补漏洞。

2. 更准确、更可信的数据

业务数据不仅仅是科学专家的研究对象，也是您企业的命脉。有助于您确定现金流，管理库存，收集客户反馈以及针对下一个季度进行切合实际的预测。如果您不相信自己的数据，您运营企业的能力将会受损。调查对象告诉我们，实现工作创新平台有助于提高其数据的可信度，优化企业运营的可见性。

3. 轻松集成尖端技术

大部分工作创新平台客户是中小型企业。这些企业通常没有研发部门开发解决方案，以实现尖端技术创新。幸好，您可以让顶级的专家替您完成这项繁重的任务，并在准备就绪后随时利用工作创新平台将他们的产品集成至您的定制化 App。在不影响灵活性的情况下通过快速集成新技术，您的企业将超越竞争对手。

4. 企业运营终于可以满足移动办公的员工

移动设备已经改变了企业的运作方式，以及客户与企业的交互方式。尽管移动化已经存在了一段时间，但许多企业依然难以将他们的外勤员工连接至现有的后端流程。企业实现工作创新平台后，即可提高外勤工作人员的连接性，改进他们的流程效率。

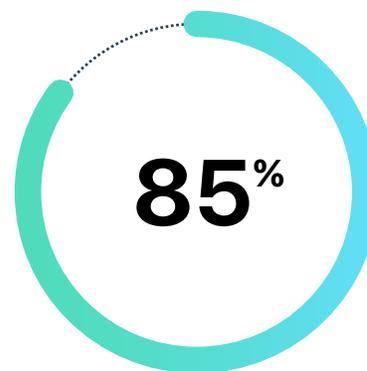
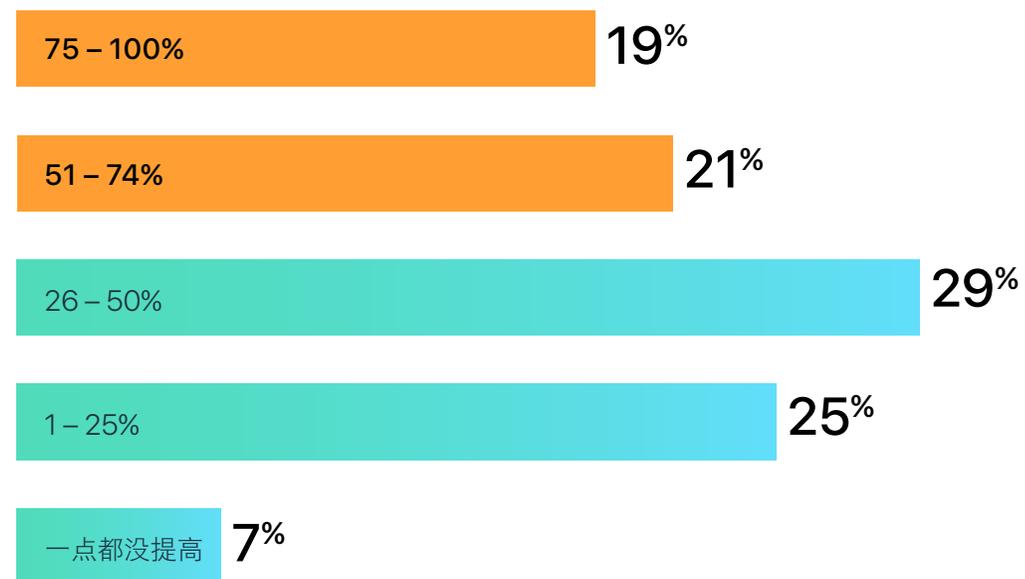
5. 提高员工和客户满意度

当您的团队必须应对大量人工数据输入和效率低下的流程时，您的员工开始感到沮丧和缺乏动力也就不足为奇了。如果客户需要面临长时间的服务等待，或处于数据输入错误的接收端，那么客户满意度也会下降。已经应用工作创新平台的企业表示，他们的员工及客户满意度都有所提高。而客户满意，是所有企业成功的基石。



工作创新平台 可以节省时间和资金

采用工作创新平台后，您团队的工作效率一般提高了多少？



的调查对象称他们利用工作创新平台**节省了时间和资金**



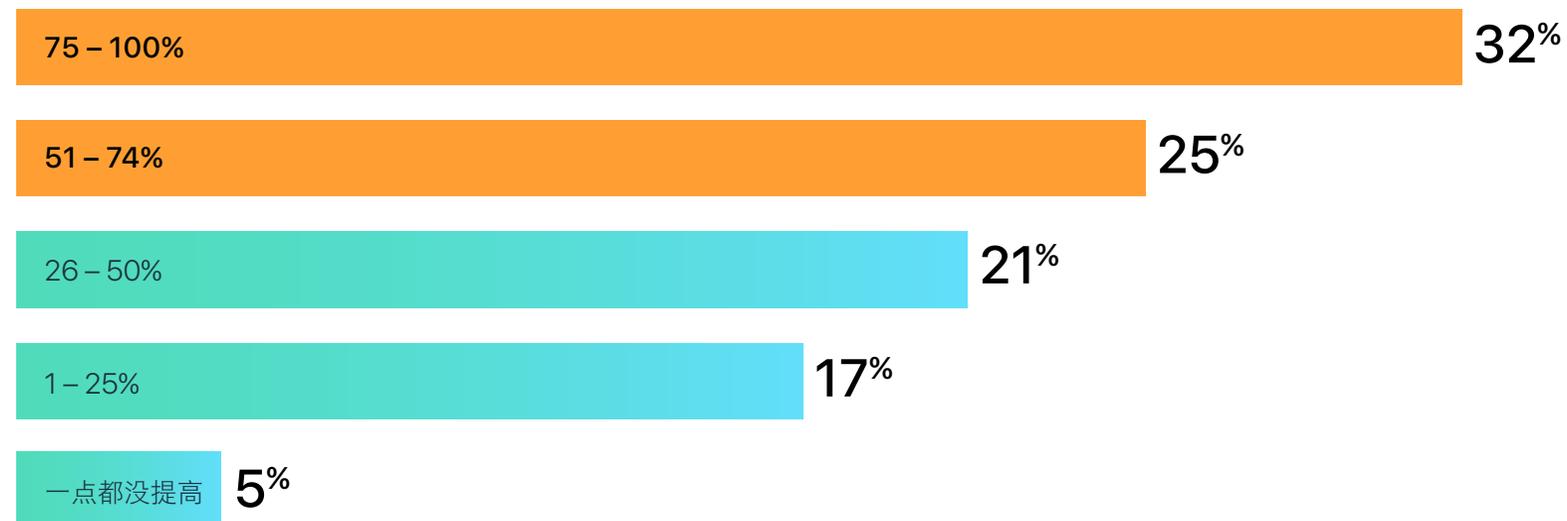
“我们用于计费的工作成本跟踪从每项工作平均 4 小时缩短到了每项工作 2 分钟以下。”

Frank Masle,
经理, J.B. Brighton Electric Co

工作创新平台 可以节省时间和资金

引进工作创新平台帮助您减少多少效率低下的任务？

在觉得自己企业的行政任务浪费时间的调查对象中：



“我们有一个部门曾经使用了六种不同的电子表格追踪客户的信息。我们根据他们的需求构建了一个数据库。现在，所有信息都已触手可及，混乱的电子表格以及各种不同的版本都已不复存在，所有信息都更容易保持最新状态。”

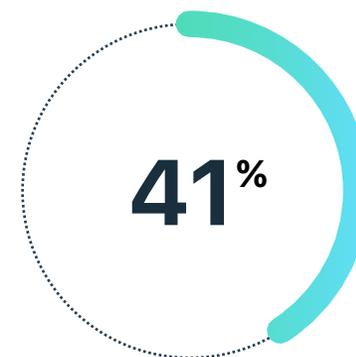
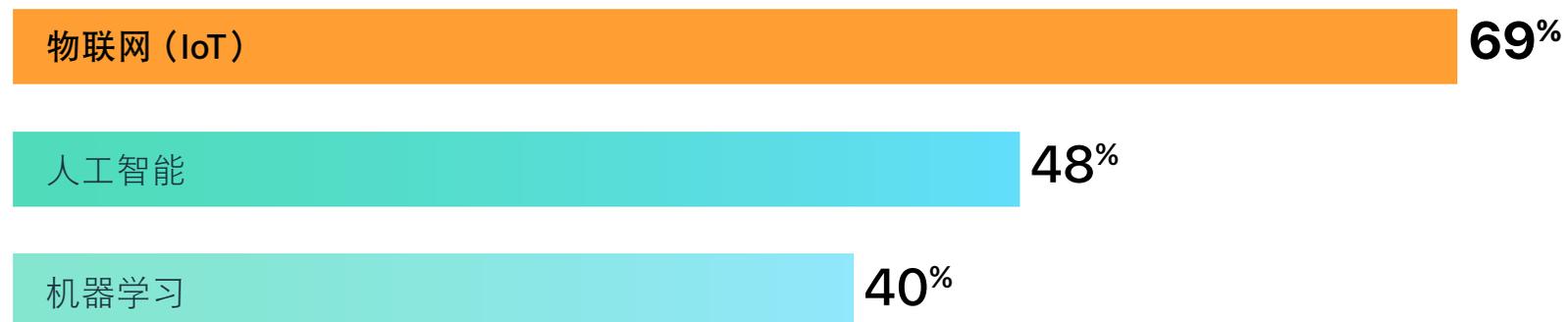
LeeAnne Goldsmith,
经理, East Bay Innovations

轻松集成尖端技术

规模较小的企业可以利用尖端创新来应对挑战。幸好，工作创新平台可以让您在业务准备就绪后立即应用提供尖端技术的第三方产品。

您的企业具体计划使用下列哪项技术（如有）？

在表示目前正在考虑或使用新兴技术的调查对象中：

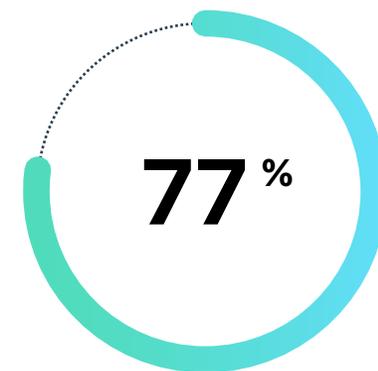
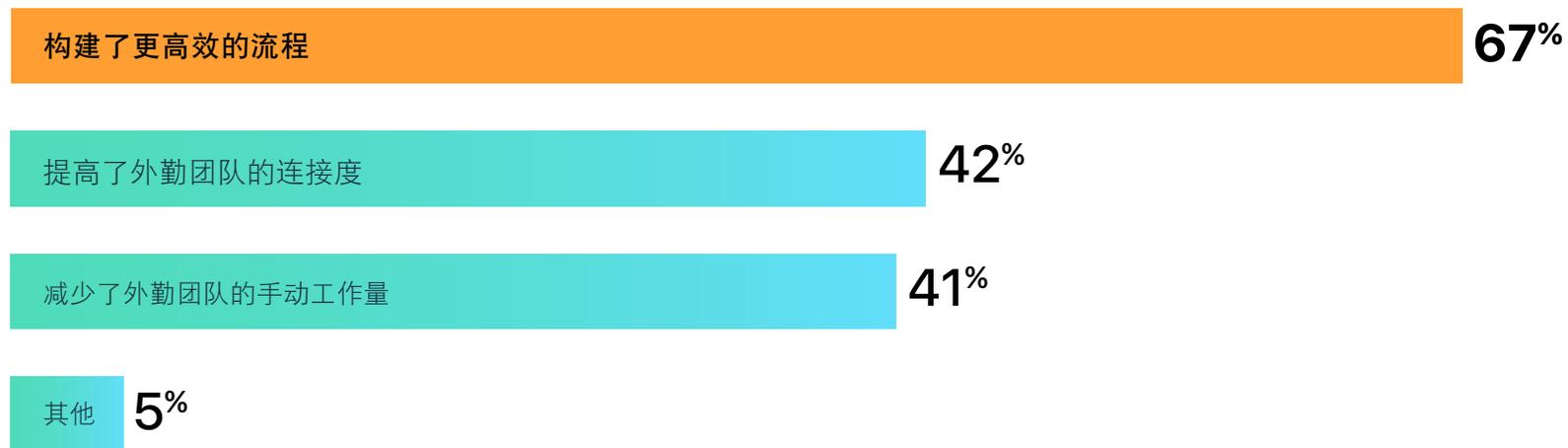


的调查对象表示目前正在使用**新兴技术**或正考虑使用。

企业运营最终可以满足移动办公的员工

工作创新平台带来了哪些移动性好处？

在认为移动办公一般、非常或极其重要的调查对象中：

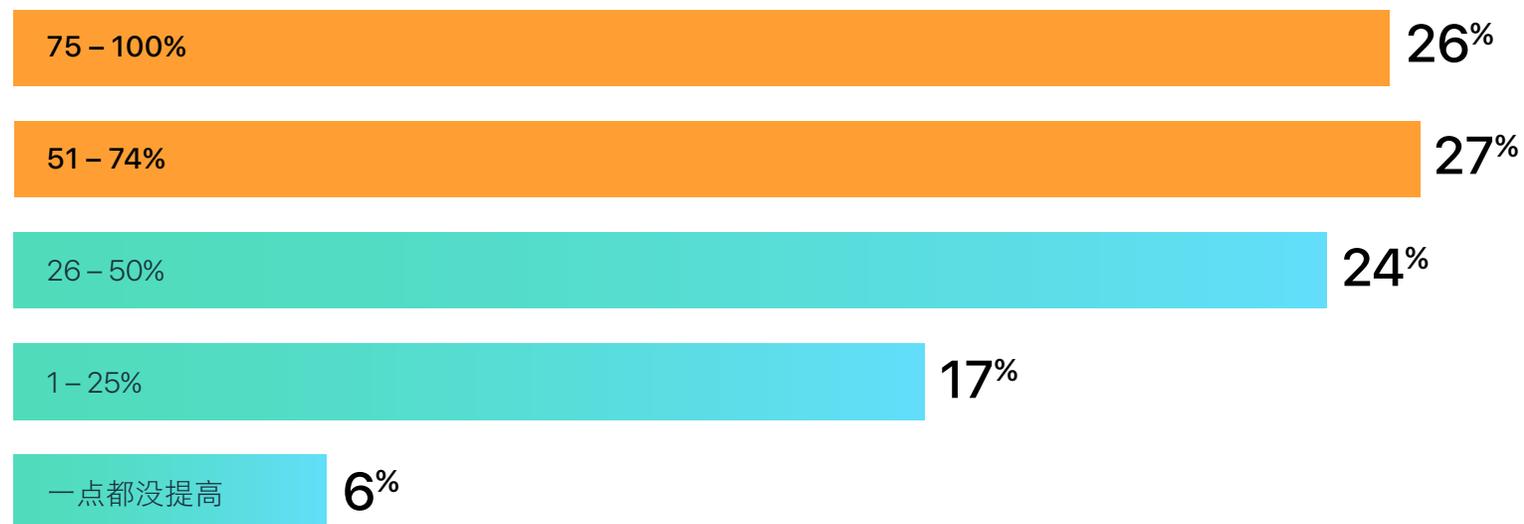


的调查对象认为**移动办公对他们的企业一般、非常或极其重要。**

更准确、更可信的数据

定制化 App 帮助减少了多少数据输入错误？

在自己对数据的准确性缺乏信任的调查对象中：



“必须经常针对具体的用例分享/导出同样的信息——在使用 FileMaker 之前，这些工作都是用电子表格完成的，这产生了大量复制和粘贴的操作。在某个电子表格中的数据可能会被篡改、混淆或错误输入，而在别的地方则是正确的数据。”

将所有信息整合在 FileMaker 中可以帮助我们识别和纠正数据输入错误，并且我们相信导出/共享的信息始终准确无误。”

Charles Zimmer，
所有者/首席执行官，
Satellite Office Services

提高员工满意度、提高 客户满意度、降低成本

既能提高员工和客户满意度，同时又能节省时间和资金的企业投资并不多。

如果这都不是三赢局面，我们就不知道什么才是了。

在面临员工手动输入花费时间过多等挑战的被调查企业中：



67%

的调查对象表示利用工作创新平台
提高了员工满意度



41%

的调查对象表示利用工作创新平台
提高了客户满意度

少列数字， 多讲故事

针对业务流程挑战和工作创新平台如何解决这些挑战，我们的年度调查进行了一个高度概述。但是，没有什么比直接听客户讲述更有效的了。下面是一些关于客户如何节省时间和资金、简化流程、提高工作效率和实现移动办公的故事。



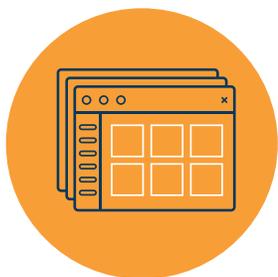
领先的 工作创新平台

在过去 20 年的历程中，FileMaker, Inc. 的核心愿景始终如一，那就是打造人人可用的强大技术。作为工作创新平台类别的领导者，FileMaker 平台支持企业用户构建、分享和集成定制化 App，以革新他们的工作场所。

案例研究——Commonwealth Commercial

Commonwealth Commercial 是一家提供全方位服务的商业房地产物业管理公司，总部位于弗吉尼亚州里士满。公司还在佛罗里达州、北卡罗来纳州、宾夕法尼亚州、田纳西州和得克萨斯州设有办事处。公司拥有 160 名企业员工，还在下属酒店额外拥有 470 名员工。

Commonwealth Commercial 需要一种更好的方法来跟踪所管理的物业。



多人同时使用多种文件版本，在人工数据输入工作上花费了过多的时间。输入错误和不良的版本控制导致工作效率低下，错误代价高昂。



“这是我效力的第二家公司，我已经说服公司购买了 FileMaker 平台。这是一个很好的工具，它已经超出了它原来的作用范围，并且不断出现新的用途。”

Eileen Surina,
会计信息系统分析员,
Commonwealth Commercial

案例研究——Commonwealth Commercial（续）

将所有物业信息集中在一起

Commonwealth 的会计信息系统分析员 Eileen Surina 利用 FileMaker 工作创新平台构建了一款定制化 App，用于将详细的物业信息整合在一起。这款 App 方便员工在任何地方实时访问信息。

整个公司的流程得以改进

准确的最新数据：多个会计系统将关于物业的不同数据存储在不同位置。定制化 App 将储存地点、管理者、租赁管理员等所有物业数据整合在了一起。

快速、顺畅的记账流程：定制化 App 可以无缝记录来自租户的租金支票。

告别电子表格：定制化 App 用于多个办事处和部门，合并了他们所有的电子表格。

信息**只需输入一次，即可轻松共享**，结束了繁琐低效的重复手工输入。



51-75%
数据错误减少



+50%
低效任务所需的时间减少



50%
工作效率提高

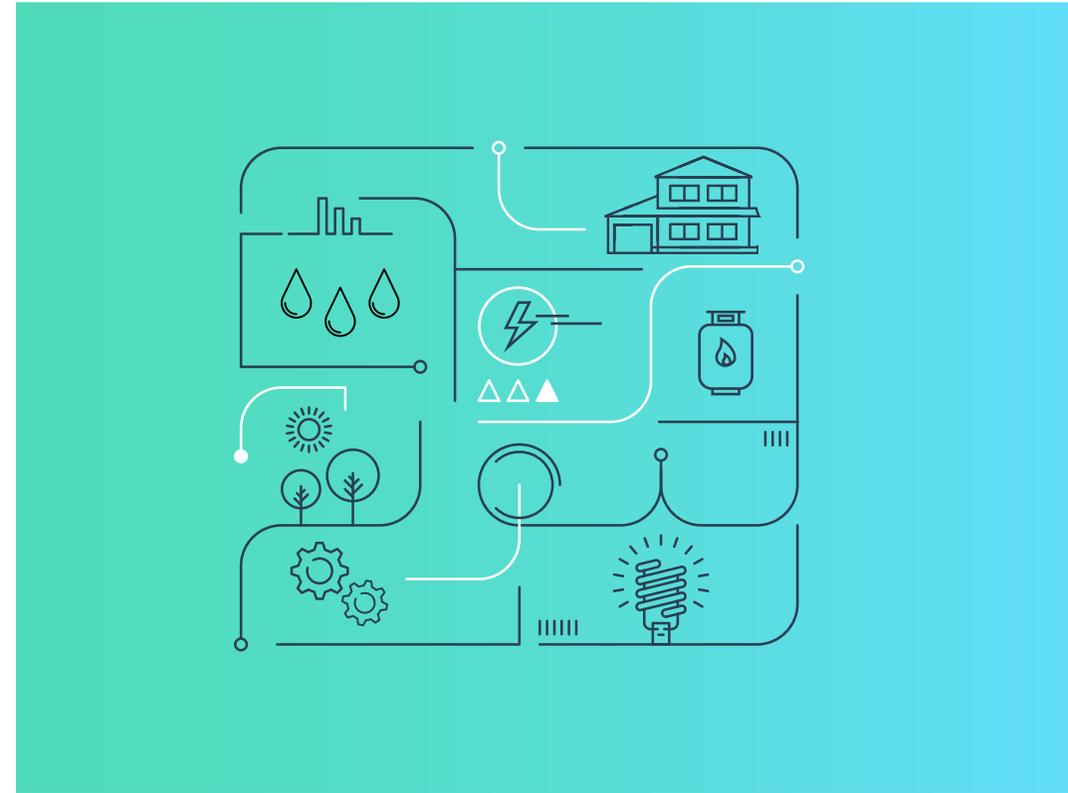
案例研究—— Etowah Utilities

田纳西州埃托瓦的一家城市公用事业公司，在三个郡服务超过 12,000 家客户。公司拥有超过 50 名员工，负责分配天然气和能源。公司还经营了一座水处理厂。

Etowah Utilities 需要一种更好的方法来管理工作单程序



办公室员工帮助外勤人员创建工作单，外勤人员必须在上班时取走纸质的工作单，并在当天结束时送回。



案例研究—— Etowah Utilities（续）

是时候告别纸质流程了

Etowah Utilities IT 总监 Russ Duggan 和行政管理助理 Jason Wilson 利用 FileMaker 工作创新平台创建了一款定制化 App。纸质流程被数字化取代，每个工作单可节省数个小时的交通时间和行政工作。

立竿见影的转型成果

公司已经完全实现移动化。 公司已经完全实现移动化。所有工作单、工时单和订购单现在都采用数字形式。

年度州报告过去需要工厂经营者花 2 天时间完成。**现在只需要几分钟。**

由于工作人员的 iPad 设备上提供了工前工作简报，**安全性得以提高。**

日常卡车检查也通过公司的定制化 App 执行和**轻松记录。**

“我们已经将所有纸质流程转为了数字形式。工作单可以直接发送至现场工作人员，订购单可以高效处理。目前，我们已经使用工作创新平台三年了，它对我们的工作很有帮助。”

Russ Duggan,
IT 总监, Etowah Utilities

案例研究—— Annie's

Annie's 的总部位于印第安纳州伯尔尼，是专注于工艺品、怀旧风和家居装饰品的第三代家族企业的一部分。公司产品包括杂志、书籍、套装工具和用品、在线课程及电视节目。

Annie's 的信息分布散乱

Annie's 名下合并了多家工艺品类公司，**导致不同系统中产生了多个分散信息来源**。公司需要一种方法将所有信息集中在一起，以便能够轻松编目知识产权信息，发送合同并监控所有产品线的日程安排。



案例研究—— Annie's（续）

借助定制化 App 集成数据，简化沟通

产品运营总监 Brenda Wendling 利用 FileMaker 平台构建了一款定制化 App，用于将收购服务集成到 Annie's 的产品包之中。这款定制化 App 将公司的所有关键信息集中在了一起。还有助于简化生产部门和编辑部门之间的沟通，他们之前都是将生产备注记录在活页本里。

整个公司的流程得以改进

大约 85 名员工和 25 名远程工作人员使用 FileMaker 工作创新平台构建的定制化 App 作为日常工作流程的一部分。

公司可以轻松追踪出版物撰稿人。 他们的定制化 App 存储着知识产权合同，使得公司能够监控版税支出。

电子邮件沟通已经高度自动化，**可以加速与当前和潜在撰稿人的沟通。**

“我特别喜欢使用工作创新平台——从我观看第一段关于 FileMaker 的视频直到今天。我无法想象我们在使用 FileMaker 之前的惯有工作方式。FileMaker 使我们能够轻松地与我们的客户分享我们赞颂家居家庭和创新精神的使命。”

Brenda Wendling,
产品运营总监, Annie's

工作创新 平台调查

2019年1月，FileMaker, Inc. 面向客户发起了工作创新平台调查。

本报告中的数据以 409 条回答为依据，大部分结果的置信区间为 $\pm 3\%$ ，置信水平为 95%。

调查由 Macadamian Technologies Inc. 执行。

