

FROST & SULLIVAN

统一通信服务在保持竞争优势中发挥的作用

节约资金，战胜经济低迷，
有利于经济复苏



Frost & Sullivan 白皮书



目录

简介

经济衰退带来的挑战

为什么要选择统一通信？

提高生产力，加快业务流程

节约成本

均衡工作与私人时间

可持续发展，减少“碳足迹”

瑞士再保险公司的经验之谈
以战略通信工具打造瑞士再保险公司的运营方式

美卓的经验之谈
内部网络会议不断增加

结论



简介

全球多数地区正经历经济下滑，在许多地方，这种下滑甚至还演变成了经济衰退。企业领导者正面临着巨大的挑战。在削减成本的巨大压力下，这些企业领导者必须保证他们的业务精简、灵活而高效。与此同时，他们还必须一如既往地为客户提供高品质的产品和服务，进一步向客户证明他们的选购日后将有利于自身业务的发展。

统一通信（UC）能帮助应对这其中的许多挑战。尽管统一通信是商业界出现的新名词，但组成UC的各种通讯工具在业内已被应用多年了。

尽管企业、政府部门和其他组织已经意识到将办公电脑与其他一些基于基础设施的通信工具结合能带来实际收益，但经济下滑的严峻形势却让他们不敢有所行动。因为我们无法确定此次经济低迷的影响力究竟有多大、又将持续多久，所以我们对新的投资犹豫不决——即便是对那些肯定能降低运营成本的产品和服务进行投资。

Frost & Sullivan定期与全球的企业领导者进行交流，将全球各种组织应对不断增加的经济风险的态度划分为三种类型。

谨慎的“成本至上”派

身处可能被卷入“死亡漩涡”的险境之中，这类公司全面削减开支、减少产品投资和客户服务。这些行为可能导致市场份额的流失，迫使企业降低产品价格。而降价势必影响企业的盈利——其结果是不可避免地引发第二轮缩减开支。

这类企业发现自己在本轮衰退漩涡中越陷越深，最终可能成为并购对象——甚至更糟——彻底停止业务。

犹豫不决的多数派

面对全球经济危机造成的重大不确定性，大多数企业感到无所适从。因此，他们往往同时采取多种不同措施，包括多项企业内部行动和对外营销项目。

在这些风风火火的措施下，企业有时并不清楚自己正走向何方，哪怕举措失当，也误以为情况正在好转。

最终，这种优柔寡断将同前一种“成本至上”的错误策略一样给企业带来致命打击。

果断的选用派

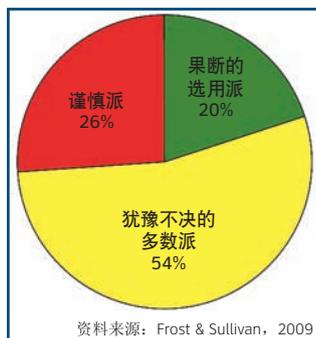
这类企业具有战略远见。他们明白在关键技术领域的投资对于实现战略目标至关重要。

果断的选用派希望战胜衰退，而不仅仅是生存下来，其方法是通过危机占据更多市场份额或者干脆将竞争对手挤出市场从而壮大企业实力。他们经验老道，率先考虑选用先进的通信产品和服务。这些企业既懂得开源节流，也深谙这样一个道理：通过提高生产力和效率能改变企业的运营方式，创造出新的竞争优势。

尽管与组织内外人员进行有效沟通的能力对于形成竞争优势十分重要，但一份Frost & Sullivan于2009年4月对全球营业收入超过1亿美元的跨国企业的调查报告却显示，目前全球仅有20%的大型企业称得上果断的选用派。

新型通信工具能促进员工间的协作，使得企业能够“随时，随地”在最短时间内提供最佳服务。

本白皮书将深入探讨统一通信在协助解决商业挑战时发挥的特殊作用。书内列举了两家通过使用统一通讯而大获裨益的企业作为成功案例，同时还还将向希望精简通信系统的企业提供建议。



AT&T 统一通信

统一通信将语音、电邮、即时通讯和会议等通信技术合为一体，并融入商业应用领域。AT&T公司的IP网络则在为跨国经营及动态运营的企业量身定制各种统一通信应用套件方面发挥重要作用。

经济衰退带来的挑战

人们通常将经济衰退定义为连续两个季度出现经济负增长。据美国商务部经济分析局称，美国自1980年以来就经历过四次经济衰退。同一时期英国也经历过三次（来源：英国国家统计局）。

上述信息告诉我们出现经济衰退并非异常。成功的企业在困难时期，往往无所畏惧，直面挑战。“保持冷静，继续加油”——借用英国二战时的一句口号。

苹果公司(APPLE): 无畏衰退、创造成功

苹果公司是在经济低迷时期还加大投资、并最终扭转企业形势的典范。上世纪九十年代后期，当时还是“苹果电脑”的苹果公司在Frost & Sullivan看来并不算成功。尽管当时其研发的麦金塔电脑颇为创新，但苹果并没有在计算机界形成良好的发展势头，总体而言，当时的PC机击败了苹果，夺得了大部分的企业市场份额与大众市场份额。之后，微软的Windows操作系统成功仿效了苹果操作系统的许多创新之处，并始终将苹果局限在小众市场之中。当2000-2001年经济低迷时期到来时，苹果在美国台式机市场占有率仅为2%，甚至更低。

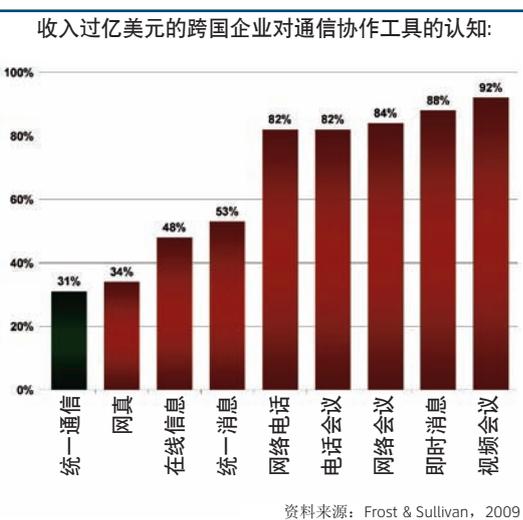
面临窘境，苹果却出人意料地选择了大幅增加研发投入，并于2001年秋——一个实际经济处于负增长的季度推出了iPod。同年，苹果还开始开设零售店，进一步拉近了与大众消费者的距离。其后便出现了风靡一时的苹果热！

今天，苹果公司已是一家非常成功的企业，它还将“电脑”一词从企业名称中去除以强调企业的新定位。此外，iPod的成功还为苹果的其他一系列热销产品(如iPhone)的推出奠定了基石，而AT&T正是iPhone在美国的独家经销商。在此次经济衰退中，苹果公司同样显示出强大的适应能力，其2009财年第二季度的利润高达12.1亿美元。毛利率为36.4%，高于上年同期的32.9%。

您的企业属于哪种类型？您是果断的选用派吗？

和多数人一样，您也许早已熟悉各种久负盛名并久经考验的产品和服务，如网络电话（VoIP）、电话会议和即时消息，但您对统一通信（UC）和它的好处又知晓多少呢？

Frost & Sullivan于2009年4月对跨国企业的调查显示，只有31%的首席执行官了解UC这一概念。然而，在已经或多或少的使用过UC服务的企业中，有51%的首席执行官打算加大UC的使用。调查还显示，在过去12个月中有26%的企业增加了对UC的投入。



上述数据告诉我们实际上所有跨国企业或多或少地都在使用某种UC工具。

多数企业已经从使用几种彼此独立的UC工具中获益，而已将各种工具集合成为UC解决方案的企业则体验到，集成的UC要比彼此独立的通信工具更能为企业带来价值，因此他们才愿意继续增加对UC的投入和使用。

Frost & Sullivan将UC应用定义为集成了语音、数据和视频交流功能、可以利用PC电脑和以电话通讯方式为基础的在线信息的工具套装。UC应用旨在简化终端用户的通信交流，将原来彼此分离的任务集成化，实现“一点即通”(click to communicate)。

AT&T Connect®

AT&T Connect®将语音、网络和视频会议融合为一种集成产品，为您与每位员工提供如电子邮件一般的会议和协作服务。

为什么要选择统一通信？

及时使用最恰当的通信形式进行有效沟通可以大大提高工作效率。当UC被刻意融入商务流程时，其集成特性要比彼此独立的通信工具更能使员工在任务间实现无缝转换。

使用统一通信之前和之后

工作中经常会发生的一件事就是一方发了一封电邮要求收信人完成某项工作。使用UC之前，这个过程中一定还会有其他大量电邮往来、语音留言，其结果是浪费了许多时间。使用UC之后，只要双方都抽出几分钟时间，所需一切即可轻松完成。

另一个例子是文件往来。使用UC之前，一方通常会先使用电话或电子邮件询问对方所需的是哪份文件。这一过程中，经常会出现弄错文件或弄错文件版本的情况，因为不同员工可能就同一份文件做了多次修改，从而产生了一个文件多个版本，而企业可能对文件版本缺乏控制。使用UC之后，我们可以通过电脑与同事实时共享这份文件资料，首先确定文件版本是否正确，再共同对需要的地方做出修改。

对从事国际项目的团队，使用UC同样能节省开支，令工作轻松高效。使用UC之前，团队成员需要定期面对面交流，无论选择开车或乘飞机，都有着浪费时间且开支巨大的缺点，而交通工具造成的二氧化碳排放也很不环保。身处世界各地的专家可能会因为这样那样的原因而被排除在某次团队活动之外。使用UC之后，您可以在几分钟之内将相关专家“拖”入工作会议，免去长途跋涉之苦。这样既节约成本又环保节能，更重要的是还提高了团队协作的整体质量，因为专家不再受地域限制，能够随时支持团队工作。

多数人都很熟悉一些常见的在线“状态”——如即时消息工具和聊天工具上的“忙碌”和“离开”等。UC中的在线状态有更多选择，它们更加细致，也更重视情境。如果能恰当使用这些在线状态，那么设定人与查阅人都能更好地决定在何时、以何种方式进行交流。在线状态是UC的一个显著核心特征，它能帮助企业进一步提高生产力。

满足您商业需求的统一通信类型

UC不只有一种，而是有三种实施方案，供各类组织根据自身情况选择使用。

- 预置解决方案：如同普通软件、硬件或软、硬件结合的应用程序一样在您的工作场所安装运行；
- 托管服务：使用服务提供商的软、硬件并通过互联网或安全的专用IP网络进行访问；
- 管理服务：多数乃至全部的传送、支持和维护任务均由服务提供商处理。

服务提供商和供应商甚至可以针对客户的具体需求量身裁衣，提供所谓的“混合”解决方案。从财务上考虑，公司可能倾向于作为资本资产完全拥有UC解决方案，或者至少在公司完全安装——这也许是为了充分利用公司内部网络或现有IT部门。

托管与管理UC服务通常不要求客户拥有或管理软、硬件。一些公司可能选择完全基于运营成本的解决方案，将所有服务、应用程序、硬件和客户端的全部费用以三年或更长时间的固定期限合同形式进行分摊。

在这种信贷紧缩时期，私有组织与公共组织都在认真考虑托管服务能带来的好处，因为这样可以较少地或根本不去担忧预先投资成本。事实上，Frost & Sullivan 2009年4月的调查显示，51%的大型跨国企业增加了他们的管理服务投入，而49%的企业增加了托管服务投入。这两组数据还都包括了那些同时增加两种服务投入，即既增加管理服务投入也增加托管服务投入的企业。谨慎派和“犹豫不决的多数派”这两类企业更倾向于选择托管服务，因为这样让他们可以先将“脚趾放入水中”试水，先小范围的——也许只动用一个部门来试用这些服务。

而此时，果断的选用派已经对UC的好处深信不疑，因此，预置和管理服务可能是下一步的最佳选择。虽然托管服务的灵活性大，管理费用很低甚至为零，但独家拥有自己的UC平台，将带来一种强大的新功能，即可以将通信工具与企业专有业务流程和系统（如CRM和ERP）整合到一起。正是这种通信与商业流程的紧密整合使不少组织看到了通向新的工作方式以及创造新的竞争优势的途径。

提高生产力， 加快业务流程

在任何组织中，如果仅仅期望人们工作更努力、更迅速、更长久，其最终结果只能是失败。即使在经济萧条时期，员工由于害怕失业而愿意多加班，但集体的亢奋只能产生短期利益，之后，由疲劳、压力引起的疾病和意志消沉最终将使员工的努力化为乌有。

幸好还有其他办法。我们可以通过两种方法实现生产力提高。我们可以为员工提供工具，使他们用更短时间即可完成现有任务，或者我们可以改革业务流程，简化现有任务，并将多余任务——即不能为客户带来价值的任务——全部取消。



UC能够实现上述两种承诺，或将二者结合。随着经济形势的改变，UC可以循序渐进地为任何组织提供对策以应对挑战。统一通信带来的生产力提高并不是一个“全有或全无”的极端方案，它不求代替您的现有系统，也不需要您从一开始就不断尝试、测试各种流程。

本白皮书的案例研究显示，UC支持各种协作，可以有效跨越不同语言、时区和地区障碍，而这正是当今全球化经济的现实。

真正的生产力提高来源于员工时间的解放。如果没有这种解放，宝贵的员工时间将被浪费在为不必要的会议出差奔忙上、浪费在几乎无休无止却又不能解决核心问题的交换邮件上、浪费在不停与同事通话却只为安排一个无人缺席的会议时间上。

这被称为“潜伏期”：一种人为的延迟系数，它会减缓商业信息流动和决策过程，并让差错逐渐侵入整个系统。错误的产生是因为信息传递不及时、数据本身有误、甚至可能是对问题数据的恶意不当传播。

UC可以降低错误出现机率，因为它精简了业务流程，减少了系统中容易出现的人为延误，因此促进了及时、准确的信息传递，加快了决策过程。

在任何经济体系中，迅速而正确的决策过程本身就是竞争优势的关键，决定着企业能否赢得业务或者能否在行业中生存。

与Frost & Sullivan往来的多家企业各自都有不同的痛点需要解决、有各自不同的目标需要实现。他们分别挑选了不同的UC方案，因此也有了各自不同的UC使用体验。但他们有两点结论是共同的：（1）UC需要从企业内部发展，因此采用UC解决方案的企业需要精心设计其采用策略；（2）一旦全面采用UC后便很难再回头使用原来那些彼此独立的通信工具，因为UC的优势着实太强大了。

节约成本

对于任何组织，如果能够巧妙地，有效地缩减开支无疑可以创造更多选择——这意味着在遇到战术性或战略性商业挑战或机遇时拥有更多应变选择。而统一通信能够有效地制造这种节流省钱的机会。

统一通信最显著也最受肯定的节约途径便是不再出差。这种节约显而易见，因为我们很容易计算出公司需要支付的旅费。但是统一通信所带来的潜在节约却不止于此。想想那些附带花费：打车去机场、就餐、订房。再想想因订购机票和处理报销而产生的管理费用。

在这些费用之外，我们还需要考虑在乘坐出租车、办理登机、通过安检以及飞行过程当中被浪费的机会成本。我们花费了这些时间却没有为我们的客户创造一分一毫的价值。此外，还有一些短途出行的花费——在市内不同地点之间频繁往来——这些花费我们经常无法量化，因而被忽略了。

许多人可能会称他们不需要用UC代替出差，因为普通的电话会议也可以起到相同作用。这种说法只说对了一半，因为UC的集成特性使其能创造更多的省钱机会。如果将UC集成到在线安全文件库等共享工作空间中，以往采用电子邮件和电子表格进行的项目管理和业务策划事务会骤然消失。一项人们非常熟悉而又厌烦的工作就是将电子表格作为邮件附件在员工之间转来转去，因为同一份表格经每个人修改后每次都会有所不同，因此最后最初的发起人必须收集所有的不同版本，将之合并成一个包含所有人意见和所有最新数据的单独副本。

现在，有了UC就能将这一切切换成一个统一、安全、且受版本管控的电子表格副本，并将它放在相关人员能够获取的位置。其中的信息可以按顺序传给不同的人，如随着日出顺序传达到全球不同地点。同样的，此信息还可以实时讨论，将文件拖放到网络会议上，保证每人看到的是同一版本的文件，并且所有商定的修改也可以直接存入文件。

最后，我们不应忘记选择UC等于得到一个通过明确职责分工而重获有序管理的机会。没有应用UC的企业所使用的通信工具通常较为混乱，电话会议就是一个很好的例子。当今许多企业中，电话会议花费急剧上升、失去控制，因为不同部门有不同的供货商，其中许多设备使用收费昂贵的号码或外地长途号码。一旦选用UC方案，我们可以干脆取消电话会议以节约资金。UC解决方案通常可以将网络电话与公司交换器集成（可省去拨号费用），同时企业也不必再向一众电话会议提供商单独支付服务费用，因为我们会与UC解决方案提供商洽谈一份统一而优惠的协议。

均衡工作与私人时间

当今社会，多数企业无法轻易摒弃所雇员工的技术和经验。尽管没有哪位员工是不可或缺的，但企业如果在人力资产上进行投入却因照顾不周而将其浪费，肯定是不明智的。



然而，许多企业并没有为员工提供可以改变他们工作方式的通信和协作工具，这恰恰是上述不明智举动的体现。

除了上述诸多好处之外，对统一通信的投资还能使雇主与雇员双方获益。

对由于全球化带来的改变工作习惯的压力和始终保持竞争力的需求，企业要求员工的工作方式更加灵活多变。工作团队时常需要跨时区高效工作，通过即时消息或电话会议实时分享信息、进行交流。

统一通信能为所有员工、特别是知识型员工提供高效的办公工具，无论任何地点（家中还是办公室）、无论任何时间（白天还是黑夜）都可以有效地工作。

但是，如果企业想要充分享受UC的这种好处，千万不能将这种功能当作迫使员工不断工作的工具。

果断的选用派——例如瑞士再保险公司——看到了UC功能的双向性，一方面企业通过更快更好地通信获得了好处，另一方面，作为“交换”，它也向员工提供了一种更适合其个人生活习惯需要的工作方式。这的确是一个双赢局面，因为企业由此获得了更快乐、更具生产力也更忠诚的员工队伍。

可持续发展，减少“碳足迹”

大多数的出行方式都会产生“碳足迹”，通常，来往频繁的市内短途出行会比长途出行造成更大危害。引入UC减少出行不仅能直接减少二氧化碳排放，还能向员工和客户传递明确的信号，即公司十分看重其业务的可持续发展以及企业承担的社会责任。绿色倡议多年来一直是多数大型企业价值观的一部分，但直到现在这些企业才真正开始着手制定具体的指导方针将这些价值观应用到企业的日常业务活动中去。美卓——拥有详细的行为规范，努力使公司所有营运都符合生态可持续标准——就是这一趋势中的优秀典范。



在全球的许多地方，政府已不支持与无环保责任的企业进行业务往来。这种现象不仅限于公共部门的采购系统，许多私人企业也开始出现类似的情况。因此，企业急切想证明自己不只是口头上遵从业务的可持续发展原则，却又很难找到可以量化的例证。减少出行正是这样一种便于估算、量化和宣传的例证。同时，这也不会引起任何争议，因为这主要是一种企业内部行为，并不会影响客户手中的产品。

显然，UC会议不可能代替所有的面对面会议。根据Frost & Sullivan估算，对一家普通公司来说，70%的会议都是彼此熟悉的同事参加的工作例会，只有30%是强调社交互动的关系会议。

公平地说，所有工作会议都能通过UC进行，且不影响会议质量，而大多数关系会议还是需要面对面进行。企业要促使员工系统地考虑各种会议类型的特点以及哪些会议适合采用UC形式，只有这样，我们才能建立起一种人人参与、可持续发展的企业文化。

大多数的关系会议是由客户或合作伙伴参加的外部会议，但这也将发生改变，使用UC进行外部交流肯定将代表下一波收益。例如，网真将帮助人们实现无需出行便可以召开高效的关系会议。此外，有效使用成熟的通信工具已成为一种技能，随着越来越多专业人士掌握这项技能，使用UC将成为人们的一种习惯，而需要面对面交流的关系会议数量将会相应下降。

AT&T 网真

AT&T 网真解决方案能让您与世界各地的客户、供应商和业务伙伴实现如同身处在同一房间内的近距离交流。



瑞士再保险公司的经验之谈： 以战略通信工具打造瑞士再保险公司的运营方式



瑞士再保险公司是全球领先的多样化再保险企业，在全球25个国家设有办事处。瑞士再保险于1863年在瑞士苏黎世成立，公司提供金融服务产品，为企业和发展必需的风险活动提供保障。除了公司传统的财产、人身意外再保险产品与相关服务，以及人寿和医疗保险之外，公司还推出了基于保险理念的企业金融解决方案和综合风险管理辅助业务。瑞士再保险的客户包括《全球财富》500强企业、政府机构和非政府组织。

瑞士再保险公司应对差旅控制挑战

尽管所有UC工具的使用量都正逐步增加，但其中增长速度最快的还属使用AT&T Connect的网络会议（WBC）工具。2009年3月WBC的使用人数创历史最高，达5.5万人，同上一年的同比增长92%。其原因是，瑞士再保险公司引入差旅控制作为企业成本控制计划的一部分，表明员工将主要使用WBC代替公务出行。由于瑞士再保险公司的员工以往经常做长途出差，因此差旅控制显得尤其有效。在实施差旅控制的数周后，瑞士再保险的WBC使用量便达到一个高峰。

瑞士再保险公司以提高效率来应对经济衰退的挑战

风险管理和风险工程对于类似瑞士再保险这样的再保险公司至关重要。风险工程师分散在全球各个地区，保险销售商和负责准备保单的员工必须与他们时刻保持联系。近年来，保险商的压力不断增加，不过由于公司内部交流效率的提高，保险公司无需增加人手便可以应对这些压力。如今，瑞士再保险公司收到越来越多要求使用UC工具与之进行交流的客户请求，而这正是企业希望进一步提高效率的领域。

“我们通过全球机构之间的无缝协作实现了工作效率大幅提升，而这一切，如果没有通信工具支持，是根本无法想象的。”

瑞士再保险公司 通信与人力资源主管 Peter Münzenmayer

瑞士再保险公司面临的另一个挑战是如何集中精力关注良好业务，只接受所谓的“良好风险”。由于瑞士再保险公司的每项业务都不尽相同，准备每份协议都需要花费大量时间和精力。因为这些工作没有固定程序可言，所以员工之间必须进行频繁的交流。成熟的通信工具令员工得以集中精力、避免误会，反之，如果没有这些工具，这些交流便难以实现。

二氧化碳排放量已减少15%

瑞士再保险公司是首家致力于实现二氧化碳平衡的大型金融服务企业。公务出行占据了其50%的“碳足迹”，而使用协作工具代替出行已经减少了人均15%的“碳足迹”。瑞士再保险公司的目标是到2013年每位员工能减少30%的“碳足迹”。

许多员工实现了更高质量的生活

瑞士再保险公司的员工们坦言减少公务出行使他们更好地实现了工作与私人生活间的均衡。他们觉得拥有了更多能够灵活使用的时间。





美卓的经验之谈： 内部网络会议不断增加

美卓是一家为采矿、建筑、发电、自动控制、循环利用和纸浆造纸行业提供可持续性技术和服务的国际供应商。总部位于芬兰的美卓公司业务覆盖全球50多个国家，员工总数超过2.9万人。

美卓公司内部广泛使用AT&T Connect网络会议（WBC）工具，事实上，这一工具早在2005年秋就已在全球所有办公地点推广。美卓还使用其他UC工具，如即时消息，而视频会议的使用则比较少。



六个月内使用量增加三倍

美卓是公司内部WBC使用量稳步增长的典范。促进员工队伍向专业化发展是美卓的企业价值观，而对WBC的使用原本只是基于促进员工电子化学习的考量。当美卓的员工发现WBC十分实用后，便开始将这个工具应用到其他领域，此后WBC越来越受到欢迎。

美卓最新的WBC使用量可谓增速惊人。公司每月使用WBC的分钟数从2008年第三季度的约30万分钟骤增至2009年第二季度的90万分钟。现在每月大约有3000次网络会议，与会人数达9500人。尽管这一增长并非公司有意为之，但美卓指出经济衰退使得公务出行减少，进而推动了WBC使用的增长。



更好地利用时间

使用WBC令美卓的员工得以经常进行良好沟通。项目团队可以轻松与专家进行协商，无需再为半小时的会议而乘飞机出行。专家也可以更充分地利用时间分享信息。由于不再需要外出办公，员工也能更灵活地安排工作，更长时间地呆在办公室中。

网络会议需要精心策划以确保与会者的积极参与，精心策划的网络会议有时比面对面开会效率更高。由于前期准备充分，网络会议中用来讨论多个议程事项的时间大大减少，这也是使用该工具带来的一个良好效果。

环境保护与减少气候变化

美卓的主要业务就是开发和提供具有生态效益的产品和服务，提高能源与材料的利用效率和可持续性。美卓制定了正式的行为准则，其中最基本的一条就是企业的所有运营都要符合生态可持续性。

成熟通信工具的使用很自然地减少了美卓的“碳足迹”。公务出行指导方针得到了修正，那些原本希望因公外出的员工现在需要仔细考虑是否真有必要举行面对面会议，以及是否需要所有与会者亲身出席。



结论

我们已经说明UC能够为各类组织带来特殊而又实际的利益，这些利益可以有效地应对经济低迷时期的挑战。UC可以帮助降低和控制成本，同时保护、甚至增加为客户提供的价值。

尽管使用UC风险性很小，但其在整个组织内部能否被全面推广取决于我们如何处理文化问题，消除使用者对变革与生俱来的担忧与抵触，因此，成功制定一个包括内部宣传方案在内的实施计划至关重要。此外，依据不同的使用模式——预置型、托管型或管理型——我们需要考虑一个大环境，如价值链合作伙伴、网络和基础设施等，研究UC的使用对这些因素可能产生的影响。

“统一通信技术享有‘立竿见影’的美名，有能力让使用单位短期内就收到节约成本的实效。但是，受经济衰退的影响，一些企业推迟，甚至取消了使用UC项目。在我看来在这个时候放弃UC绝对是错失良机。

UC解决方案绝不昂贵，也不复杂。现在我们精心准备了灵活多样的预置型应用和托管型服务，能满足各种企业规模的需求。或者您可以先从一个地点或一个部门开始，进行规模有限的试用。”

Frost & Sullivan 统一通信与协作 国际项目总监 Dominic Dodd

正如我们所看到的，很多公司今天对投资UC产品和服务的态度很大程度上取决于决策者对UC技术所能产生利益的个人理解，以及面临经济衰退时他们的谨慎程度。

谨慎的“成本至上”派

关注成本的谨慎型组织开始认识到经济衰退的持续时间极不确定，这意味着“一味防守”绝不可取。他们需要积极进取，寻找到能让企业立刻改变面貌的工具并进行判断谨慎而目标明确的投资。

犹豫不决的多数派

对统一通信的益处仍然将信将疑、犹豫不决的多数派不应再举棋不定。他们必须确定一个能够节约更多成本的企业发展方向，同时还要维持，甚至提高客户服务。托管型服务可算是一个近乎完美的解决方案，让企业在无需担忧资本支出风险、不给IT部门增加压力的情况下就能体验统一通信带来的种种好处。使用托管型或管理型服务使得我们可以灵活选择资本支出和运营支出结合的定价模式，也是最符合我们个体需求的模式。随着形势的变化，我们可以不断更新这些模式。

果断的选用派

前文我们强调了果断的选用派已经认识到统一通信如何能从根本上改变企业的经营方式。这些具有战略眼光的思考者看到了未来的发展趋势，已经在谋划如何战胜萧条、实现繁荣和发展。他们的目标是将通信并入其核心业务流程，创造新形式的差异化和新的竞争优势。不仅大型组织在这样做，一些精明的公司也将使用统一通信来重新规划2012年及以后的竞争格局，以便自身关联密切、反应迅速的结构特点能更好的适应市场。

媒体最近经常谈论达尔文和他的进化论。全球经济低迷是世界经济环境的一个重大转变。低迷最终会结束，而当复苏来临时，世界已发生了改变，不再是低迷前的模样。例如，低迷发生前后金融行业的掌控与风险管理将发生根本性变化。

达尔文进化论中提出“适者生存”，但何谓“适者”常常受人误解。“适”并非适合，而是适应。在发生巨大变化的时代，要生存，就必须改变自身以适应新环境。指望在经济低迷时期节衣缩食，到经济复苏时东山再起并非明智之举，因为复苏来临时经济环境已发生了永久改变。您的公司是否准备抓住经济低迷这个机遇，通过改变自身，以求在新环境到来时大获成功呢？

FROST & SULLIVAN 全球办事处

芒廷维尤

纽约

圣安东尼奥

多伦多

波哥大

布宜诺斯艾利斯

圣保罗

伦敦

牛津

法兰克福

巴黎

索菲亚 - 安提波利斯

特拉维夫

莫斯科

北京

陈奈

吉隆坡

孟买

上海

新加坡

悉尼

东京

FROST & SULLIVAN公司简介

Frost & Sullivan是一家全球增长咨询公司，成立近50年来一直致力于与客户携手支持创新策略发展。公司的行业专长是将增长咨询、增长合作关系服务以及企业管理培训相结合，以发现并发展各种机会。Frost & Sullivan服务于广泛的客户群，其中包括全球1000强公司、新兴公司以及投资团体。Frost & Sullivan为客户提供全面的行业分析——反映独特的全球视角，并与正在进行的市场分析、技术、计量经济学以及人口统计数据等相结合。想了解更多信息，请访问 [HYPERLINK "http://www.frost.com"](http://www.frost.com) www.frost.com。

AT&T简介

AT&T公司是全球最大的电信控股公司之一。AT&T的子公司、附属公司和运营公司在美国和全世界提供AT&T服务。AT&T提供的服务包括世界领先的IP企业通信服务、全美最快的3G网络和全球最佳无线网络覆盖范围以及全美领先的无线高速互联网接入和话音服务。在美国国内市场，AT&T以通过旗下黄页和YELLOWPAGE.COM机构提供广告和电话号簿发行服务闻名，并且授权上述领域的创新企业使用AT&T品牌作为通信设备标志。作为三屏整合战略的一部分，AT&T运营机构正在扩大电视娱乐服务项目。2009年，AT&T又一次荣登《财富》杂志评选的“全球最令人敬佩的电信公司”排行榜榜首。有关AT&T Inc、AT&T子公司及分支机构所提供产品和服务的更多信息，请访问www.att.com。

©2009 AT&T Intellectual Property.版权所有。AT&T、AT&T标识以及此处包含的所有其它标识都是AT&T Intellectual Property和（或）AT&T子公司的商标。AT&T Inc子公司及分支机构提供AT&T品牌的产品和服务。所有其它标识均是各自所有者的财产。

免责声明:

本白皮书由AT&T资助、Frost & Sullivan出版。白皮书中的所有观点均为Frost & Sullivan的专家意见，并不一定代表AT&T的观点。本白皮书中所含信息的准确性虽经Frost & Sullivan仔细核实，但对于任何个人和/或企业对于本册白皮书或书中任何信息、观点或结论的指控，Frost & Sullivan与AT&T概不承担任何责任。

硅谷

331 E. Evelyn Avenue, Suite 100
Mountain View, California 94041
电话: +1 650 475 4500
传真: +1 650 475 1570

圣安东尼奥

7550 W. Interstate 10, Suite 400
San Antonio, Texas 78229
电话: +1 210 348 1000
传真: +1 210 348 1003

伦敦

4 Grosvenor Gardens
London SW1W 0DH
电话: +44 (0)20 7343 8383
传真: +44 (0)20 7730 3343

877.GoFrost

myfrost@frost.com
<http://www.frost.com>