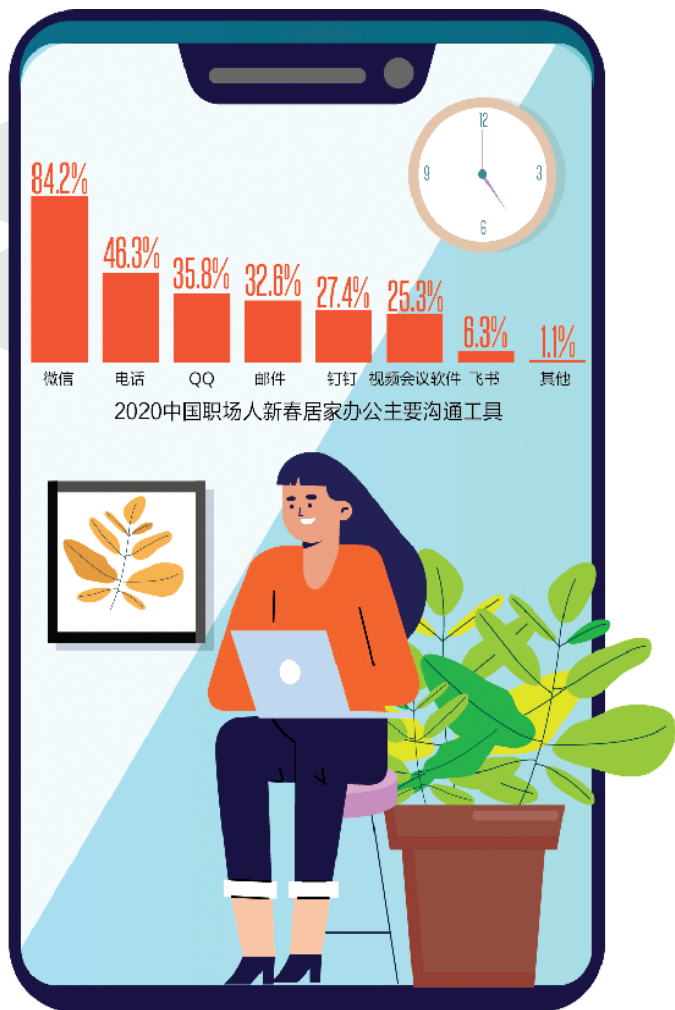


# 远程办公： 被逼出来的“风口”疫情过后还能吹否

在这个特殊的春天,远程办公火了,网友戏言“蔬菜棚、田地里、阳台上、玉米地、院子里……成了 Peter、Mary 们的办公区”。2月以来,为了在有效控制新冠病毒传播的同时,确保社会企业安全有序地复工复产,中国掀起了一场几乎是全民参与的远程办公、在线教育普及大潮。有人称远程办公被推向了风口,还有人兴奋疾呼“全新的现代工作文明已经到来”,但也有人认为疫情防控期过后,看似鼎沸的在线办公需求,将会因为各类软件存在的弊端难以快速改善而大幅回落。

■新快报记者 郑志辉



■廖木兴/图

## 特殊形势逼出新“风口”

远程办公,是指基于互联网、云计算等技术,再通过第三方软件、插件等工具而实现的非本地办公,正如我们现在的在家办公、移动办公、异地办公等等。

最早提出远程办公概念的是 IBM 公司。据公开资料显示,早在 1979 年,为了缓解总部主机的拥堵问题,IBM 将终端机安装到了五位员工家里,这五位员工也得以在家办公,这便是现代企业远程办公的雏形。但直到 2005 年 H1N1 流感的爆发,才让美国在家办公的全职员工数量有了突发性增长。当

时,美国政府也顺势推出了远程办公的相关法案,以此来确保在紧急状况下,美国联邦政府也能够维持基本的职能,这在一定程度上也推动了远程办公在美国的发展。

艾媒咨询的统计数据显示,2020 年 2 月 3 日到 9 日,春节后开工的第一周,使用远程办公的企业规模超过 1800 万家,超过 3 亿人使用远程办公软件,占全国 7 亿多工作人口近一半的比例。

钉钉透露,疫情期间有超过 1000 万家企业、2 亿上班族使用

钉钉远程办公,流量高峰迫使钉钉连续在阿里云扩容 10 万多台云服务器。腾讯会议也扩容超过 10 万台云主机,并在过去 40 天更新迭代了 14 个版本。中国移动的云视讯系统自 2 月 6 日起免费开放后,全国 9 个省 200 多个市政府都在使用,每天用户量翻一番,高峰时的会议量比疫情前增长了 3000 多倍。

资本市场上,2 月 3 日一开市,远程办公概念股已经有十余个涨停板。2 月 21 日,远程办公板块再次爆发,多个概念股掀起涨停潮。

部分工作岗位都是可以远程办公的,而且效率很高。比如疫情期间推出的“春苗计划”,为全国延迟开学的孩子提供春季在线课程,向学校和教育机构免费开放在线直播和技术支持,整个项目就是高管团队远程办公讨论出来并且实行的。

钉钉发布的数据显示,我国在线办公市场规模过去保持了稳步增长。2012 年市场规模是 53.7 亿元,2017 年是 194.4 亿元,2020 年预计是 478.3 亿元。但今年受疫情的影响导致在线办公需求爆发,行业发展提速,预计 2020 年有望突破 500 亿元。

## 市场规模 2020 年有望突破 500 亿元

和在远程办公领域一马当先的美国不同的是,疫情暴发前,远程办公在中国普及率依然很低,该领域的上市企业也很少,所以这一波的资本市场板块爆发的也大多是概念股。

尽管如此,被视为更先进生产模式、管理方式的远程办公,在中国的爆发增长似乎被认为只是迟早的事情。

微软大中华区 365 产品事业部总经理郑弘亦表示,远程办公是办公自动化不断演变升级的结果,构建的是一种灵活的、动态的、有韧性的全新现代工作文明。疫情暴发后,微软中国有 90% 的员工在 2 月 3 日实现在线复工。

钉钉副总裁白惠源表示,2003 年非典以前,阿里巴巴还是一家名不见经传的小公司,管理模式和运营模式和大多数企业的差距并不大。正是在用技术抗击非典的过程,让阿里实现了组织升级,成为一个组织在线的数字化企业,实现了高效协同。

Flexjobs 最新发布的第七届“最佳远程办公公司 TOP100 榜单”排名显示,中国在线教育企业 VIPKID 连续多年排名靠前,超过戴尔、亚马逊等知名企业。VIPKID 相关负责人告诉记者,作为一家互联网教育公司,除了行政、必要的技术支持等岗位外,其大

## 效率高低之争相持不下

缺乏上司、领导的随时“看管”之下,员工的工作效率会是高还是低,一直都是远程办公挥之不去的疑问。

艾媒咨询的调查数据显示,在办公效率方面,34.7% 的新春居家办公者认为其效率较单位工作期间有所提升,39.0% 受访者表示居家办公与单位办公效率无差,26.3% 的受访者透露其居家办公效率较单位办公期间下降。艾媒咨询分析师认为,结合受访者日均工作时长来看,居家办公效率提升者当中有 62.8% 的受访者日均工作时长延长,意味着受访者居家办公的单位时间工作效率有可能下降。

在开远程办公先河的美国,在 2013 年,雅虎和百思买先后宣布放弃远程办公,恢复传统的每周 40 小时、朝九晚五的工作机制;四年后,被视为远程办公鼻祖的 IBM 公司也废除了远程办公,“要么到现场办公,要么走人”。

正方的案例也是有的。2013 年,携程网创始人、人口学者梁建章曾与美国斯坦福大学商学院研究人员合作了一项课题:他们以携程旅行网呼叫中心的部分员工为样本,并将他们分为两组,一组在家里工作,另一组则在办公室里工作。结果表明,在家工作的人效率更高,休息次数更少,比另一组的效率高出了 13%;员工工作满意度也更高,工作离职率下降了 50%,这一结果也被不少支持远程办公的人视为有力论据。

艾媒咨询的调查数据显示,40.0% 受访基层员工认为居家办公利大于弊,40.9% 受访中层管理者认为居家办公利弊相当,42.9% 受访高管/负责人认为居家办公弊大于利。艾媒据此分析认为,各方利益不尽相同,是导致不同职级人员对居家办公利弊评价存在差异的主要原因。

微软的郑弘亦认为,线上办公和线下办公,最终一定是一种相结合的模式,重要的是建立一种赋能员工、让每个员工更好地平衡生活与工作,让他们拥有更多的自由度,把工作做好,还想沿着各种打卡、各种监管的老路走,肯定是不行的。

VIPKID 相关负责人表示,要解决员工在家工作效率不高的问题,达到真正高效的协同,需要设定一段重叠的工作时间,“让工作时间和休息时间有明显区分,且不陷入日以继夜工作的怪圈,将工作和生活分开,自我设定‘上下班’时间很有必要”。

## 市场观察

## 投资界看好： 行业有望进入高景气阶段

对这一波远程办公浪潮,各方意见不一的,还有疫情后整个行业的走势。

艾媒咨询 CEO 张毅认为,此次疫情属于偶发事件,短期会释放大量在线办公软件需求,但各类在线办公软件存在的弊端难以快速改善,进而制约用户黏性的提升。预计疫情防控期过后,在线办公软件需求将会大幅回落。

而腾讯云与智慧产业事业群总裁汤道生则坚定认为,经历此次的黑天鹅事件,B 端企业对产业互联网的内在需求被激发,疫情会结束,但被激发的需求会保留、延续下来,其中最典型的是在线协同办公。他相信,随着企业对在线办公软件的深度使用,大家还会发现,通过企业微信等工具,可以在线完成客户管理、远程协作等工作,促进企业的精细化管理,降本增效。

相比之下,投资界对此的看法要乐观得多,多家券商近期的研报都认为,远程办公非昙花一现,商业模式和技术方向具持续性,看好未来有更多的相关企业在云办公领域的投入进一步加大,行业有望进入高景气阶段。

上投摩根首席投资官思学海称:“远程办公是未来企业管理、公司办公模式不可避免的发展趋势,尤其是国内对电话会议、视频会议的需求愈发强烈。中国硬件视频行业集中度较高,龙头稳定;软件视频行业竞争格局分散,未来集中度有望提升。”