

「前天一覺睡醒，離上班還有3天；昨天一覺睡醒，離上班還有5天；今天一覺睡醒，離上班還有7天……我現在都不敢睡覺了，生怕一覺醒來假期又延長了。」虞千一在內地汽車領域最大的SaaS服務商——大搜車擔任業務主管，與記者聯繫時，她已在家宅了20天。「好不容易盼來了復工通知，結果竟然是『雲辦公』。」

### 疫情之下 危中求機 系列之三

大公報記者 俞畫（文、圖）

一場突如其來的疫情，意外為在線辦公市場提供了快速增長的契機，「網上開會」、「在線辦公」正在成為許多企業復工復產的優先選擇。阿里旗下的在線辦公平台釘釘數據顯示，春節返工第一天（2月3日），全國已有上千萬家企業、近兩億人開啟在家辦公模式。2月5日，釘釘下載量首次超過微信，登頂蘋果App Store排行榜第一，企業微信與騰訊會議則緊隨其後，在線辦公市場迎來了春天。

### 巨頭紛紛落子 推免費搶客

2月3日一早，虞千一掙扎着從被窩裏探起身，花半小時精心化了個妝，坐在電腦前滿心期待年後的第一場視頻會議。「沒想到，打開視頻才發現，好多同事們睡眠惺忪，穿着家裏的棉睡衣就登錄了……」為此，阿里釘釘緊急上線了美顏功能，雖然該功能的水平在虞千一看來「大概是美圖秀秀兩成功力」，總算是「滿足了女性員工的基本需求」。

據中國汽車流通協會2月11日調查的結果，全國2895家4S店中只有573家復工，復工率僅為19.8%。「線下4S店沒人去，線上的生意卻火爆得很。」開啟在線辦公模式以來，虞千一的工作比之前更忙，每天要開三次以上的視頻會議，與經銷商談方案、跟同事討論對接、向老闆匯報銷售數據……

為爭搶疫情下的用戶市場，各家在線辦公平台紛紛做出戰略調整，其中最核心的一條，就是免費！比如，阿里釘釘宣布向1000萬家企業免費開放全套的「在家辦公」系統、企業微信宣布免費視頻會議人數上限由100人提升至300人、華為雲WeLink宣布為小於1000人的單位免費開放100人實時會議功能。

2月9日晚，字節跳動副總裁、飛書負責人謝欣在線上的媒體溝通會上宣布，飛書將向2月10日至5月1日期間註冊的中小企業（100人以下）、街道社會、公益組織、醫院、醫學類院校和湖北地區所有學校，開放三年商業版免費使用權。

「目前字節跳動5萬多名員工的主要工作都是基於飛書來完成的。」謝欣告訴記者，由於疫情的原因，許多賀歲檔電影紛紛宣布撤檔，字節團隊用時36小時就開創了「請全國人民看《囂媽》」的奇跡。「從聯繫影業公司老闆、談判價格到確定簽約，這其中絕大部分工作都是通過線上『雲辦公』聯動實現的。」

事實上，作為一款脫胎於字節跳動集團內部的產品，飛書一直低調存在。但隨着疫情引發的在線辦公熱潮，飛書終於決定正面迎戰行業競爭。早在2月2日，就向公眾隆重推出了「線

上辦公室」功能。

### 疫情爆發 成為培育市場良機

從大年初一開始，原本2月10日才正式上班的金山辦公，就已着手緊急應對突如其來的業務暴漲。「所有業務量基本上都是5倍以上的增長，其中WPS表單和WPS會議是增長最多的功能。」金山辦公高級開發總監汪大燁透露，目前，金山文檔中用於人員統計表單使用量增長了15倍、遠程會議產品使用量增長了18倍。

為了應對猛增的客戶量，金山辦公的運維部門和客服團隊需要兩班倒，保持24小時有人在線。「我們的團隊成員每天在9個2000人的大群裏穿梭，為近2萬名客戶在線解決問題。」接受採訪時，汪大燁已連續工作了近40個小時。「如今WPS新增的帳戶，有70%是由金山文檔帶來的。而在疫情發生以前，很多人連WPS都沒有用過。」

據介紹，作為協同辦公的軟件，用戶A可以通過金山文檔的鏈接形式，對用戶B和C發起協作請求。「此時，對於用戶B和C來說，他們不需要安裝任何軟件，體驗成本是零，所以很容易就會把它打開。當體驗到了協同辦公的好處後，B和C很可能會繼續使用。這就在潛移默化當中，把更多的用戶帶到這個生態裏來了。」

在汪大燁看來，協同辦公軟件業務的暴漲，離不開遠程辦公人員的個性化需求。「除了需要語音視頻交流，有時候遠程會議還會涉及到PPT播放、文檔協作共享等其他辦公場景，這就導致他們會到市面上去尋求輔助軟件的幫忙。」他相信，此次疫情爆發會是一個培育市場的時機，讓更多的人接觸到在線辦公的理念，協同辦公軟件也將迎來更大的機遇。

## 科網企業業務暴漲 客戶查詢應接不暇

# 雲辦公火了 兩億人線上復工



▲數據顯示，超六成新春居家辦公者為非獨居，居家辦公很容易會受到家人影響，尤其是有孩子的家庭，受干擾比較大



▲虞千一坐在電腦前滿心期待年後的第一場視頻會議



◀疫情之下，許多員工戴着口罩參加視頻會議



▶廣州企業開啓「雲復工」模式

## 干擾因素多 在家辦公難進狀態

美中不足

在線辦公效率如何？據脈脈發布的《職場人開工狀態調研》報告，2020年的首個24小時工作日，有42%已開工的職場人都開啟了「在家辦公」模式；41%職場人的工作狀態是「時間比較隨機，有工作時才做」；最大的挑戰是「容易被其他事打擾」。多位「雲辦公」職員向記者吐槽道，在家辦公很容易會受到家人影響，尤其是有孩子的家庭，受干擾比較大。

「大部分孩子沒辦法理解家長在家辦公的狀態，他們覺得既然你在家裏，為什麼不能來找你玩。」2月2日，在杭州塗鴉科技有限公司上班的尋常花了近半小時畫了兩張畫，貼到兒子點點一眼能看到的牆上，以此告訴不到6歲的兒子，媽媽在家辦公期間簡單的行為規範，比如不能動電腦，不能隨意吵鬧，並且用一枚愛心告訴他：「即使媽媽在家辦公，也一樣愛你。」

除了年幼的孩子，時刻關心子女的父母也是居家辦公的干擾因素。28歲的何靜在某互聯網公司擔任包裝設計師，平時工作比較忙，所以年前多請了一周假，提前回了老家，想多陪陪家人。結果受疫情影響，復工時間被無限期延

長。「由於我還有一部分年前的工作沒完成，從初五就開始在老家工作了，但在家工作的效率非常低。」

「我爸和爺爺一下棋就喜歡互相激對方，一會就吵起來了；爺爺看電視劇會自言自語，我戴上耳機也沒用；奶奶隔幾分鐘進來送趟零食，她要保證我杯子裏的水永遠是滿的且是溫的；我媽呢，每天要問我四五回，今天想吃啥……」面對家人的關愛，何靜哭笑不得。「她們不太理解你的工作性質，覺得打斷一下又沒什麼影響，其實做設計，有時候思路被打斷了，要很久才會被撿起來。」



◀在杭州塗鴉科技有限公司上班的尋常，為兒子點點畫的「媽媽在家辦公注意事項」，為

## 疫情成大考 釘釘急擴雲服務器

應對挑戰

「視頻會議談崩了」，這是小莉在家辦公首日遇到的狀況。原本，小莉所在部門計劃2月3日早上9點半在釘釘上召開視頻會議，但當小莉進入會議界面，視頻卡頓現象時有出現，直到最後閃退回桌面。無奈之下，小莉所在部門的負責人只得在釘釘工作群中通過語音+文字來安排任務。

小莉的開工經歷並非個例。2月3日上午，伴隨着有史以來規模最大的全民「雲辦公」模式開啟，各家在線辦公平台也迎來了前所未有的流量高峰。多位網友表示，釘釘、企業微信「無法發送消息」、「無法進入視頻會議」。對此，釘釘回應稱，海量企業瞬間發起的會議請求導致了網絡限流；企業微信則表示，數千萬企業同時使用會議導致了網絡擁擠。

面對暴漲的用戶，釘釘在2月3日通過阿里雲緊急擴容1萬台服務器後，4日再度擴容1萬台雲服務器，以應對群直播和語音視頻會議的流量洪峰，這也

創造了阿里雲上短時間彈性擴容的紀錄。兩萬台雲服務器是什麼概念？據了解，此前微博為應對多位明星出軌的爆炸性新聞所帶來的流量暴增，曾一次性擴容8000台雲服務器，即解決了流量洪峰問題。

「今天（2月5日）早上，釘釘視頻會議、群直播的功能都非常順滑。但我們在後台看到的數據還在快速攀升，我們和阿里雲已成立專項團隊，24小時輪班倒，全力保障平台穩定。」釘釘CTO一粟坦言，2億人在家辦公、視頻會議的需求，給釘釘後台系統帶來了巨大的壓力。「這次是對釘釘的歷史大考。」

在此前的採訪中，一粟曾描繪過他對釘釘的願景：做成10億活躍用戶量級的企業級平台。「或許放眼於全球，都沒有這麼大的平台。」一粟暢想道：「眼下的釘釘，是一站式的企業數字化管理、運營平台。而未來的話，釘釘將是面向全球的工作、商務以及OA（辦公自動化）管理生態。」

## 5G商用加速 雲辦公元年開啓

專家之見

「疫情的出現，帶來了信息超大規模的流動，也帶來了公眾對更大容量、更快速度的信道需求。在這樣的氛圍下，5G的應用場景一下子變得更加清晰、可行，加快5G商用落地已成為各家運營商的緊要任務。」太平洋證券研究所所長黃付生認為，5G將帶動遠程辦公軟件的升級換代，使得2020或成在線辦公元年。

事實上，在線辦公並非新生事物，它在國外是一種較為常見的辦公

方式。

據蓋洛普2017年的調查表明，在1.5萬名美國受訪者中，43%的受訪者表示至少有一部分時間在遠程辦公；YouGov的類似調查也表明，有30%的英國辦公室員工，更傾向於通過協同辦公平台在家或者移動辦公。

在疫情發生以前，多數企業只把在線辦公看做是一種可有可無的補充手段，而不是正規的工作形式。黃付生表示：「此次突如其來的疫情，一定程度上激發了企業潛在的在線辦

公需求。與此同時，在線辦公也將推動企業實現數字化、移動化、智能化升級。」

他相信，隨着5G的發展，未來在線辦公會有一個更清晰的前景。首先是技術方面，網絡的容量將得到大幅度的提升，延遲度進一步降低，在線視頻會議的速率、清晰度和用戶體驗感會有很大的提高。其次在市場方面，各家通信企業有着豐富的To B（對商家）經驗，可以與互聯網公司合作展開To C（對用戶）市場的拓展，再進行利潤分成。

