

iKala Cloud

混合辦公新觀點

如何用 Google Workspace 形塑新世代工作模式



目錄

前言：那些疫情改變的事	P4
一、混合辦公：由上而下，打造高彈性的混合辦公策略	P7
二、工具導入：讓員工在任何地方都能輕鬆工作	P10
1、排程管理，讓團隊成員保持緊密聯繫	P13
2、協同合作，與團隊成員同步處理文書	P16
3、溝通交流，輕鬆召開視訊會議與直播	P18
三、技術到位：確保企業安全控管提升至最高級別	P20
1、裝置管理	P22
端點管理服務	P22
情境感知存取權：更精細的存取控管	P24
2、資料分享管理	P25
與外部夥伴共享資料	P26
與內部成員共享資料	P26
偵測並保護敏感資料，避免資料遺失	P27

目錄

3、威脅防護與監控	P29
二階段驗證, 強化帳戶安全	P29
進階安全保護計畫, 關鍵人士最嚴密的帳戶保護	P30
Google Workspace 快訊中心, 監控事件、防範風險	P31
四、疫情下的他們: 全球企業的遠端辦公防疫故事	P32
新聞媒體業	P34
金融業	P35
零售流通產業	P36
公部門與醫療產業	P37
旅遊航空業	P38
製造業	P39
電信、資通訊產業	P40
網路與軟體產業	P41
結語: 展望混合式辦公未來	P42
關於 iKala Cloud: 亞洲最創新的雲端 AI 科技夥伴	P44

前 言

那些疫情改變的事



(Photo by WENCHENG JIANG from Pexels)

2021年以來，超過三個月的二級警戒，不論對員工或企業管理者而言，都是前所未有的歷練。企業管理者不僅要維持基本營運持續、控管營收、計較成本，亦須考量人力調配、落實異地辦公或遠距上班機制。而對員工來說，若企業採取異地分流、遠距辦公措施，則以往的協作模式、生產型態都得調整，如：會議討論、文件寄送簽署、工廠產線的調度管理等，形式都大有改變。

面對疫情，企業應有「長期抗戰」的心理準備，籌措適用遠距辦公的軟硬體設備，舉凡居家辦公電腦裝置、遠端網路存取、溝通協作工具、資料管理政策，都是企業在長期對抗疫情的過程中，手中應握有的關鍵籌碼。綜合數月的觀察，我們發現疫情前後辦公室的「改變」：

辦公室的定義改變

一直以來，多數人都認為「辦公室」就是完成工作的特定地點——公司。但遠距辦公使人發現，並不只是在單一地點才能有效完成工作。在軟硬體配合的情況下，「任意地點」皆可能成為辦公室。根據 iKala 針對超過 100 名員工的內部調查也發現，高達 8 成同仁認為在家工作反而有助公司生產力的提升。

Work from home 到 Work from anywhere 的改變

在軟硬體配合的情況下，不僅能加速推進遠端辦公措施，長期而言，在家辦公（work from home, WFH）更可能每天工作的預設選項，反而「進公司」成為第二選擇。更甚者，WFH 也正在快速進化成 WFA (work from anywhere)；雖然台灣尚未完全解封開放，但我們預期，受疫情影響，未來將會演變成在任何地方工作，企業營運方式和資安措施必須做出大幅度的改變及強化，因此，技術長和資訊長在企業數位轉型的角色將更為重要。

生產力衡量方式的改變

員工在何時、何地、如何完成工作，都可能與過去不同，「績效」或「生產力」的衡量形式也將改變。這一現象，將會變成日後企業的常態，因此企業必須朝此一方向轉型。當遠端工作形成常態時，企業必須更加充分利用數位工具進行溝通、管理，主管帶領團隊的技能也必須更加強化。

企業對員工支援形式的改變

當員工可以從任何地方完成工作、或是召開線上會議時，辦公室的管理方式將會改變。公司該怎麼滿足員工的個人工作需求和提供相對應支援，如：銷售團隊需實體空間與人面對面交流、財務單位期待居家辦公時同樣保有軟體與優異的網路……，種種需求都是未來管理者的重大挑戰，也是企業的責任。

一、混合辦公

由上而下，打造高彈性的「混合辦公」策略

混合辦公：由上而下，打造高彈性的混合辦公策略

雖然疫情尚未完全緩解，許多企業已率先採行全新的「混合辦公」模式；何謂「混合辦公」？

事實上，混合辦公目的是打造一套更能彈性應變的辦公規範，包括提供員工更自由的辦公空間選擇，並轉變辦公室的功能，改造為實體交流或處理重要文書的場所。全球科技大廠更指名混合辦公將成為公司未來長期方針。據 Gartner 2020 年底的[一項調查](#)，有 90% 的人事主管認為，即便在 COVID-19 疫苗普及後，他們也將允許員工選擇遠距辦公。

展望未來的「混合辦公」，由於員工分散各地實施分流、無統一進公司時間、無固定座位，公司辦公室的桌椅設計便更加彈性，甚至，員工將來可能只需感應自己的識別證，座位就會自動調整適當的高度與燈光供員工使用。



混合辦公：由上而下，打造高彈性的混合辦公策略

而順應辦公場所的彈性，裝置使用彈性也將提升；公司內使用話機與電腦螢幕的情境到了 WFA (work from anywhere) 時代將不復見，員工可能上午在家中用筆電傳送檔案，下午在戶外空間由手機召開線上會議。此外，長期居家辦公的員工逐漸開始重視辦公「儀式感」，希望為自己營造沈浸的「辦公體驗」例如採用整合式、一應俱全的套件，目的就是發揮最佳工作效率，好明確區分工作與休閒時段。

不論是橫跨裝置的協作，或者部分人員在家、部分人員進公司的規範，未來長期的辦公模式，都將以「彈性」、「混合」為方向；員工彼此的物理距離可能分散，但工作效率卻不受影響，團隊間將以更多元的模式溝通。

「混合辦公」不僅是因應疫情的權宜之計，更可能成為未來常態。而要實踐混合辦公，在硬體、軟體、文化層面，都需要管理階層由上而下推動。企業要如何規劃營運策略，讓員工「無縫接軌」新措施？企業領導者，準備好迎接改變、重新建立辦公模式了嗎？



二、工具導入

讓員工在任何地方都能輕鬆工作

工具導入：讓員工在任何地方都能輕鬆工作

對許多企業來說，實施遠距或混合辦公最大的挑戰，就是要在符合「資訊安全」規範下，導入適合的數位工具。尤其台灣許多中小企業 IT 資源並不豐富，若要導入混合辦公工具又要顧慮網路安全性、遠端裝置系統更新問題……勢必提高 IT 管理複雜度，反而造成營運負擔。

因此，雲原生架構的辦公軟體，成為許多企業 IT 的選擇。對資訊單位來說，基於雲端的辦公軟體，能大幅降低維運的複雜度，也無須部署地端設施，省去不少營運管理成本。對一般員工來說，採用雲端辦公軟體，員工只需要一組 E-mail 帳戶、一台裝置，就能輕鬆開始使用。

Google Workspace 的設計理念，就是試圖讓混合辦公，變得更輕鬆且符合企業所需的安全規範。

Google Workspace 是一套提供視訊會議、群組通訊和文件協作等功能的應用程式，讓用戶無論在家，或在任何地方都能輕鬆工作。它強調高整合性，讓用戶只需透過瀏覽器、以一組帳號密碼登入，就能完成所有的工作，不必在許多軟體之間做切換，提升辦公效能。



Google Workspace 針對未來的混合辦公模式，提供這些支援：

1. 排程管理，讓團隊成員保持緊密聯繫
2. 協同合作，與團隊成員同步處理文書
3. 溝通交流，輕鬆召開視訊會議與直播

細看 Google Workspace 如何協助：



1. 排程管理，讓團隊成員保持緊密聯繫

採行遠距辦公初期，許多員工可能認為生活工作難以切割，或與團隊產生溝通障礙，而 Gmail 與 Calendar 的整合式設計就能讓團隊成員輕鬆維持聯繫。

Gmail 不僅使用便利，強大的 Google AI 技術也能協助用戶管理郵件。

Gmail 的智慧功能能自動篩選、分類電子郵件、自動提醒和高優先順序通知，並智慧撰寫/回覆；Gmail 一旦偵測到收件者過了幾天仍未回覆郵件，就會將該郵件送回收件匣，幫助收件者回覆更確實。

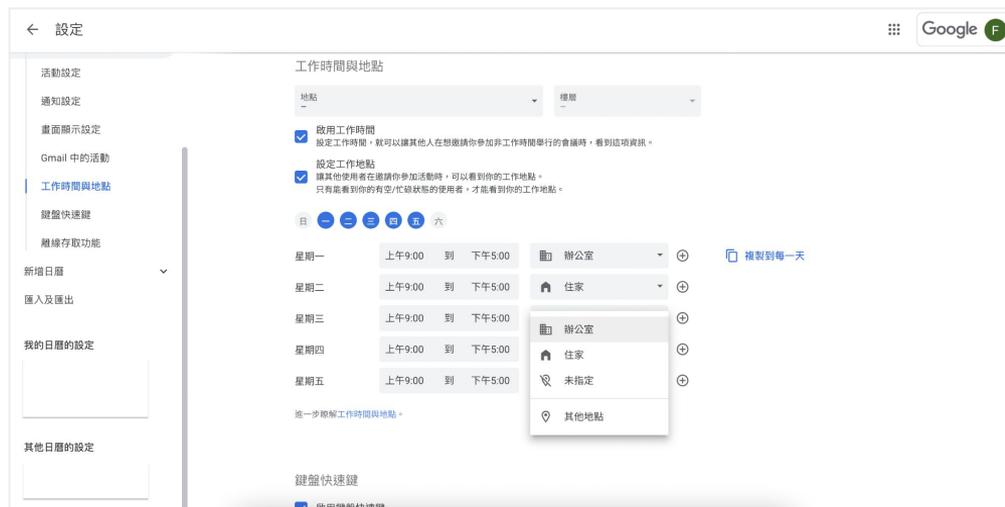
([在此了解](#) Gmail 的智慧功能。)



(圖：打開Gmail單一介面，就能查看信件、Chat即時通訊記錄與聊天室，右側邊欄也能檢視Calendar行事曆的排程)

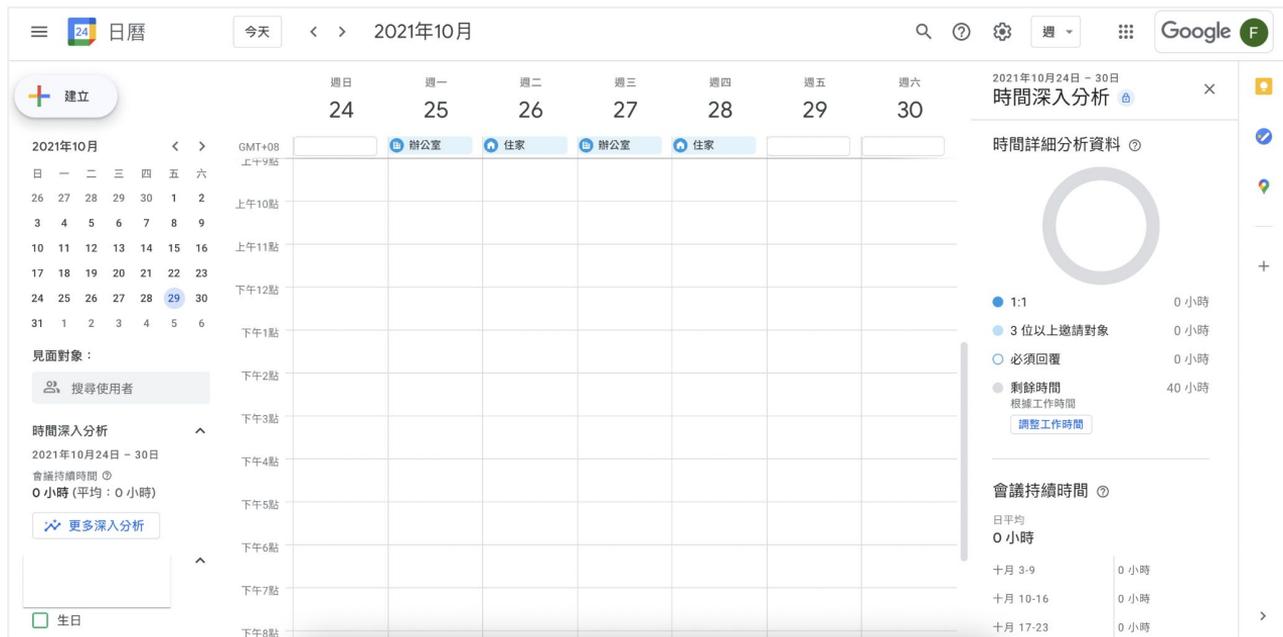
當混合辦公成為新常態，團隊成員得物理距離分散，沒辦法轉頭直接詢問同事空檔、甚至不確定同事是否會進辦公室，Google Workspace 就能有效解決距離造成的困擾。當用戶直接在 Calendar 中查看同事的行事曆，系統會自動將對方與自己的行事曆相疊。而用戶被邀請加入會議時都會收到 Gmail 通知，還能直接在 Gmail 單一介面中查看會議細節、回覆會議邀請，省去切換不同介面的麻煩。

Calendar 近期亦針對混合辦公，推出全新功能。用戶可以在個人行事曆設定每週進辦公室、居家辦公、異地辦公的時間，同事與主管便能更清楚掌握您的動向，也成為一種個人排程控管的工具。



(圖:全新的Calendar 功能,讓用戶標示自己每天的辦公地點,方便個人或團隊檢視)

此外, Calendar 也針對用戶每週會議時間、對象進行分析, 讓用戶更清楚掌握個人時程管理, 亦能設定縮短會議時間, 讓遠距辦公期間的人告別會議倦怠, 展現出色效率。

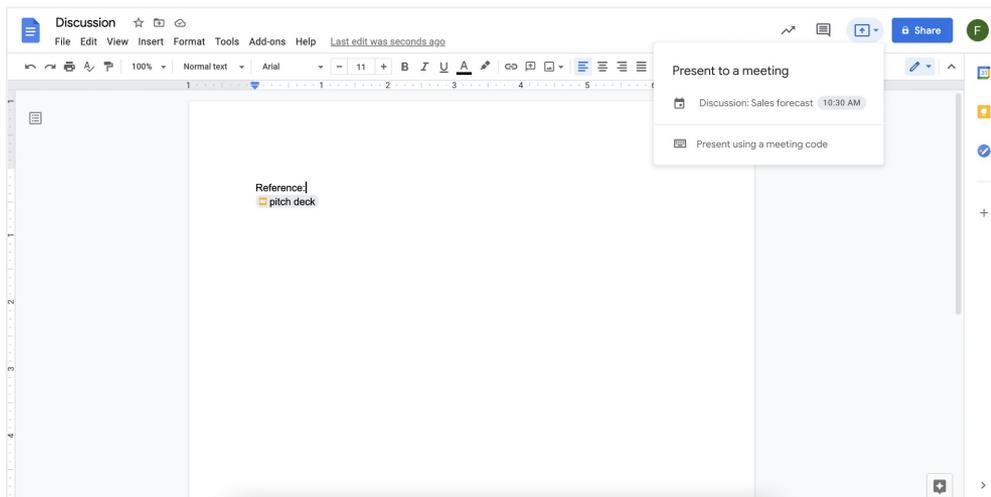


(圖:設定每天的辦公地點後,地點會顯示於個人日曆上方,方便個人與團隊成員檢視。日曆中還有會議時間、剩餘工作時間分析,協助用戶管理個人時程。)

2. 協同合作，與團隊成員同步處理文書

好的文書協作工具幫助團隊提升工作效率，加速工作成果的推進。Google Workspace 常見的文書協作工具包含 Docs、Sheets、Slides 與 Drive，分別用以處理文字、表格、簡報，以及儲存空間。除了使用人性化容易上手外，更重要的是不同介面間的整合性，讓用戶無論在何時何地與任何人，都可以進行多人線上協作、即時同步。

而這些線上文書工具，也與 Meet 視訊工具高度整合，成員可以在共同編輯文件的同時，立即召開視訊 / 語音會議，針對問題討論，讓溝通更即時、更聚焦、更精準。

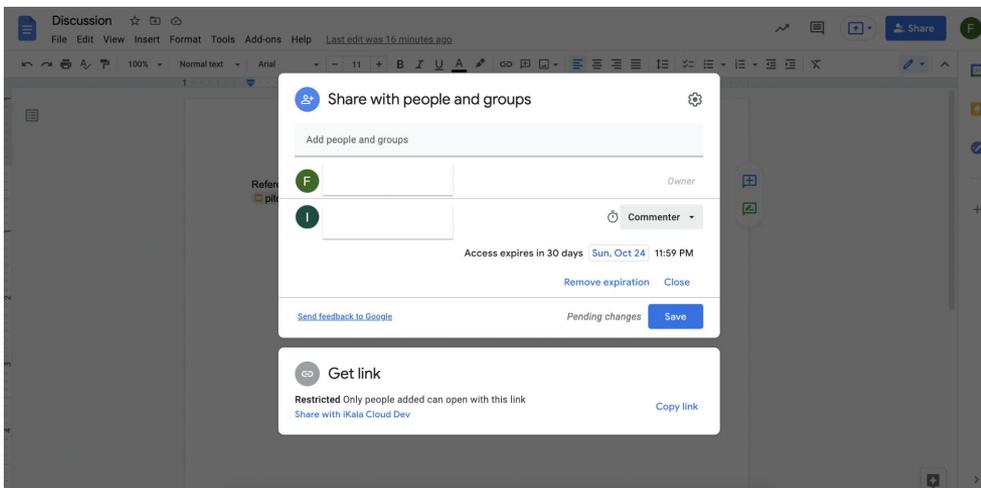


(圖：用戶在 Docs 編輯文件時，可以隨時連結Slides、Sheets 的檔案。右上方的按鈕也能即時針對編輯的內容召開會議，不需使用多套軟體，也能順暢協作)

既然可以多人即時協作，那就必須要有精細的權限控管；文件擁有者可以授予 內外部成員編輯、加註、檢視的權限，而擁有者還能設定權限存取時間長。適時的權限控管可以讓用戶避免未來因權限問題，造成潛在的安全性隱憂。

文檔電子化也隨之產生檔案格式不相容的問題。Drive 就兼容 Microsoft Office 檔案類型與 PDF 檔等文件，有效解決企業內外部檔案存取時的困擾。

團隊若握希望共同歸檔文件的需求時，也能輕鬆建立 Team Drive 共用雲端硬碟；共用雲端硬碟是一個共用空間，讓團隊隨時隨地透過任何裝置輕鬆儲存、搜尋及存取檔案。檔案為團隊成員共有，而非個人所有。因此，即使有成員離開團隊，檔案還是會保留在共用雲端硬碟中，所以其餘成員仍可繼續共用資訊，完成任務。



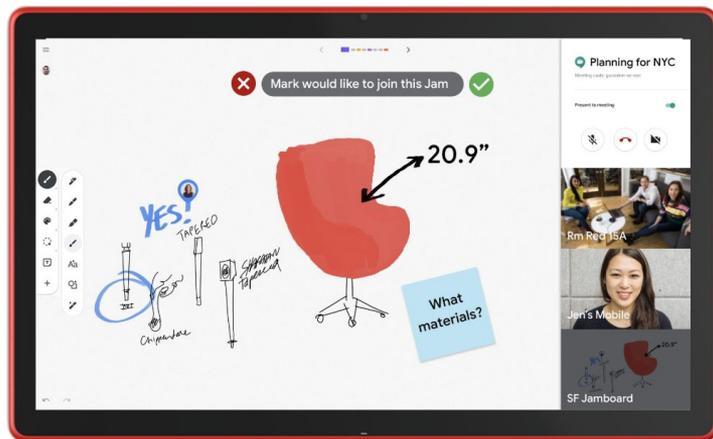
(圖：擁有者分享權限給其他用戶時，可以設定存取的時間長，強化資料流通的安全性)

3. 沟通交流，輕鬆召開視訊會議與直播

未來的辦公地點將不單侷限於家中或辦公室。各種規模的團隊都將適應成員分散的混合式工作環境，隨時隨地、在任何裝置上沟通交流。Google Workspace 提供的會議工具，就能讓各地與會者溝通無礙。

Meet 視訊會議軟體，整合了上述的 Gmail、Calendar 與各項文書軟體，當主辦人發起 Meet 視訊會議，用戶即可在 Gmail 等多種介面內查看會議資訊，點選連結直接加入會議，不受限時間、地點、裝置或軟體的限制。

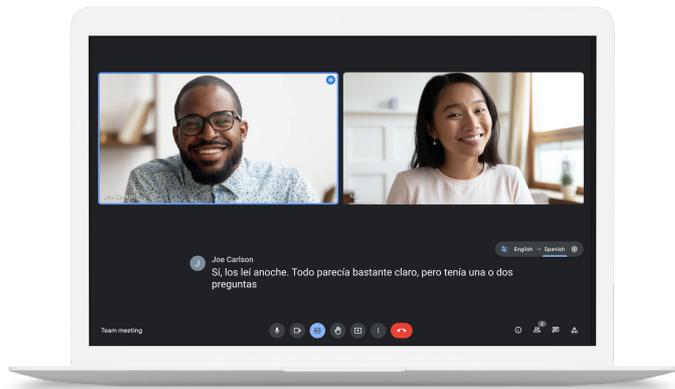
會議進行時除了可分享螢幕畫面、調整版面配置外，Meet 也內建如「分組討論室」、「意見調查」、「問與答」、「舉手」等功能，讓討論模式更多元順暢而不打擾會議進行，其中 Jamboard 電子白板就是一項整合於 Meet 的工具；該工具讓用戶繪圖、輸入文字等，與他人一同腦力激盪。Meet 也提供螢幕錄製功能，會議結束後檔案會自動儲存至 Drive 雲端硬碟，方便成員日後查找。



Google 引以為傲的 AI 技術自然也注入 Meet 中, 包括:

- 噪音消除功能: 環境噪音降至最低, 聽者更清晰
- 字幕與翻譯功能: 讓發言者的聲音即時轉換為字幕, 未來也支援字幕即時翻譯, 對與會者更友善
- 背景亮度調整: 自動調整與會者視訊畫面光線, 確保雙方與會品質

除了視訊會議工具 Meet, Chat 通訊工具也方便內外部團隊建立單獨或群組聊天視窗、即時傳遞訊息、分享檔案。Meet 與 Chat 都整合於 Gmail 介面中, 以便成員即時發起討論, 最大程度地消除溝通障礙, 實現混合辦公。



延伸閱讀 

安全連線: Google Meet 如何確保您視訊會議的資訊安全

三、技術到位

確保企業安全控管提升至最高級別

技術到位：確保企業安全控管提升至最高級別

雲原生辦公系統，為企業的「混合辦公」帶來便利性，企業無須部署地端設施，只要讓員工擁有一組帳號密碼、登入即可辦公。如此一來，在資安領域，企業 IT 就需要更重視「單一用戶」的帳戶安全性與端點裝置的安全，保護企業資料。

舉例來說，郵件零日攻擊怎麼防護？如何應對敏感資料外洩問題？端點設備是否正確配置、擁有足夠的保護？遠端的員工如何安全的透過網際網路訪問公司資源？資料放在雲端，是否有資安風險？

Google Workspace 配備的資安控管功能，能確保企業的資料與安全控管提升至最高級別。以下，我們將由以下三個範疇：

- 裝置管理
- 資料分享管理
- 威脅防護與監控

進行探討。

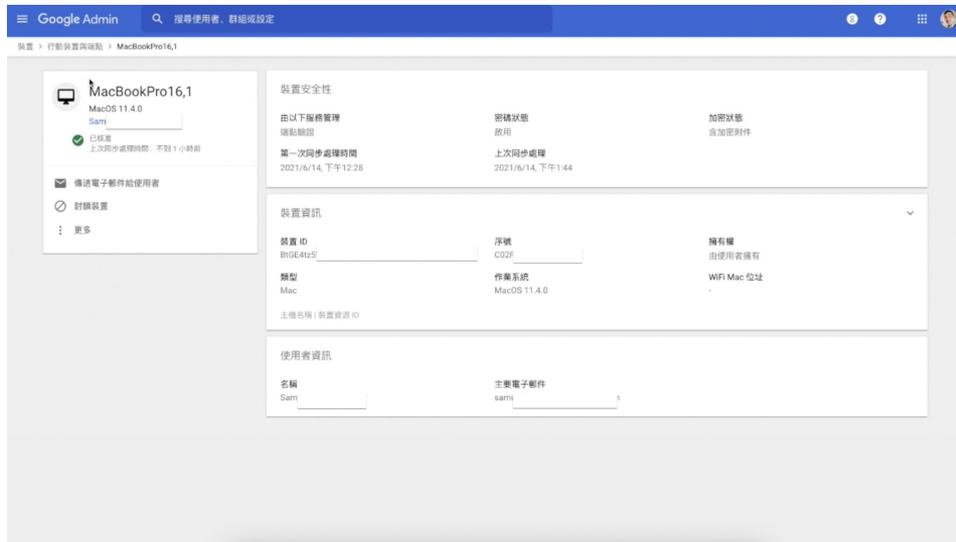


1. 裝置管理

端點管理服務

當企業採行混合辦公時，許多企業單位都困擾如何安全地管理多組裝置。

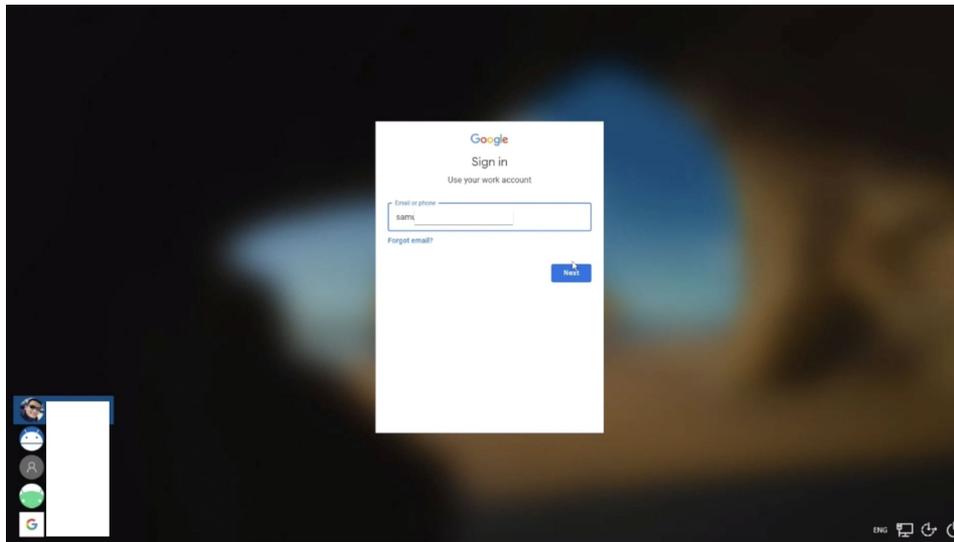
Google Workspace 全系列方案中都包含「端點管理服務」(Endpoint)。預設情況下，管理員都能即時查看每天有多少裝置連結到公司的資源、裝置第一次與最近一次同步的時間、使用的用戶、裝置的類型、作業系統版本等。針對這些資訊，管理員可以實施一系列操作，如：封鎖特定裝置、強制登出等。管理員也可以針對特定用戶，將其 cookie 重置或密碼重設，以免企業資料遭到未經授權的用戶存取。



(圖：管理員可以查看裝置資訊並對其進行操作如：強制登出、封鎖等)

對於需要進行進階功能的企業，Google Workspace 還有「進階端點管理」與「企業端點管理」服務，讓管理員以進階管理服務，進一步管理裝置存取權限。常見配置包括：裝置核准、控制行動裝置的分享行為、對於遭駭或離職同事也可抹除其工作相關資料。

此外，管理員還能透過將 Windows 10 裝置註冊到 Google Workspace，用戶就能使用 Google 帳戶登入 Windows 10 辦公，而該裝置因為已經過 Google Workspace 註冊而受其管控，意即管理員可藉由 Google Workspace 推送配置策略，來管理這些裝置。



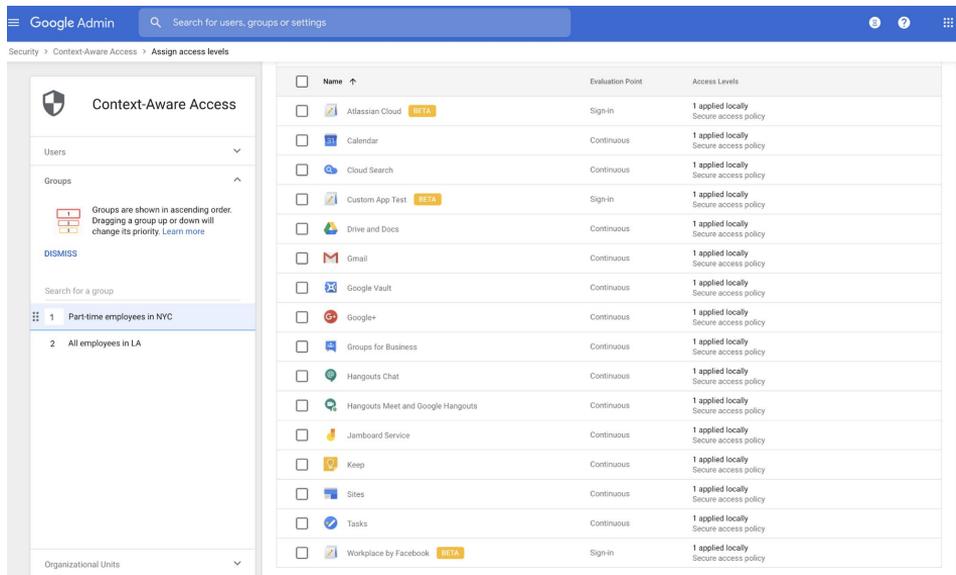
(圖：用戶可使用 Google 帳戶登入 Windows 10 開始辦公)

情境感知存取權

更精細的存取控管

配置好裝置後管理員可以進一步定義並管控資源被存取的條件。例如對行動裝置或平板調整其訪問權限。定義好條件後，即可導入 Google Workspace 的另一項安全性服務「情境感知存取權」來制定這些裝置及其連結 Google Workspace 的範圍。

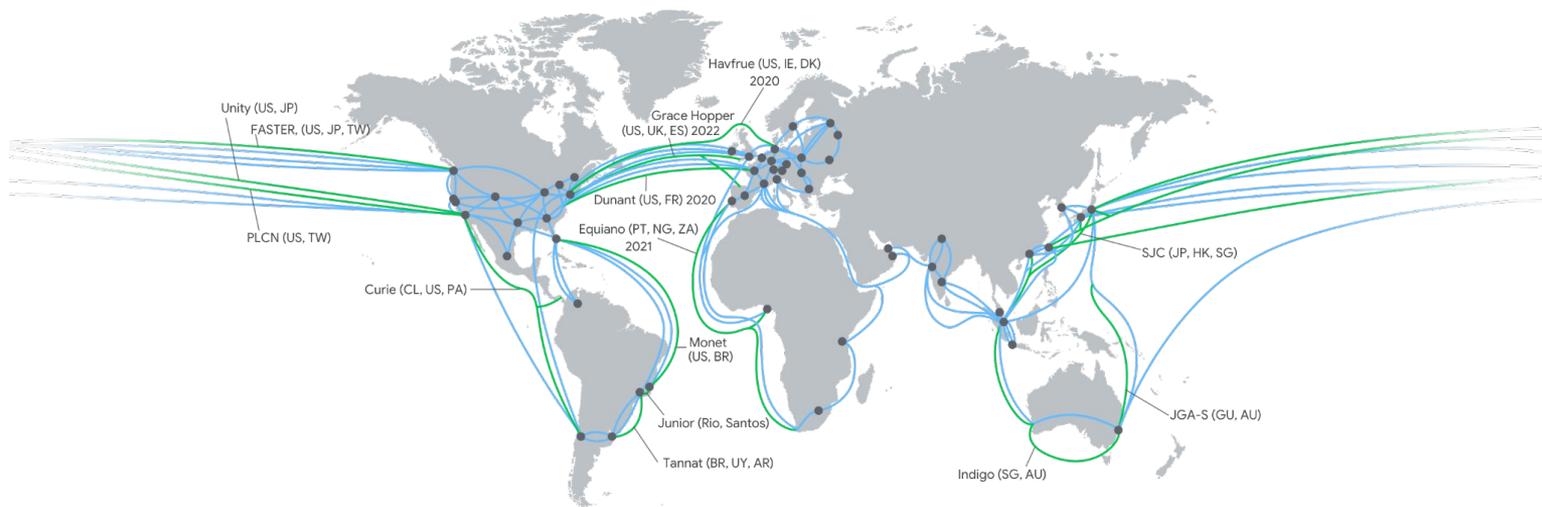
管理員可以配置，特定敏感資料只有經管理員核准之裝置、在受信任的網路環境下才能存取。當用戶從受信任環境切換至不受信任的環境時，如：公司網路到未知網路，則該裝置的連結訪問就會被中斷，以最大程度降低風險。



(圖：利用情境感知存取權功能，管理裝置與應用程式存取權)

2. 資料分享管理

有別於市面上許多辦公軟體都仰賴軟體安全更新，Google Workspace 是一套 100% 雲原生、基於瀏覽器的工具。這代表企業存放在 Drive 上的資料永遠會維持在最新的安全版本，而企業也不需要考慮伺服器的建置、版本更新等問題。此外，Google Workspace 採用與 Google 相同的基礎設施，其可靠性、安全性與全球數十億用戶每天使用的 YouTube、Google 搜尋等皆相同。



(圖:Google 全球網路示意圖。Google 在全球擁有 146 個網路邊緣位置、服務遍及超過 200 個國家，擁有 82 個可用區)

與外部夥伴共享資料

當員工以 Drive 協作時，許多企業會限制外部文件共享，只允許分享給受信任的夥伴，管理員也可以針對這些對象設置白名單。受信任的組織，也可以憑藉這些設定，與企業進行檔案分享。

與內部成員共享資料

在團隊協作方面，Google Workspace 的共用雲端硬碟 (Team Drive)，其中的資料不會受員工離職而丟失，只有雲端硬碟管理員有權刪除資料。管理員也可設置雲端硬碟的分享權限，如：針對敏感專案，可禁止擁有存取權的用戶進行列印、下載、複製到個人資料夾的行為。

而一切在 Drive 上的使用行為都會被記錄在稽核紀錄。因此，管理員也可以透過 Drive 的稽核紀錄查看所有用戶的使用行為，包括用戶在 Docs、Slides、Sheets 上創建的內容，也能進一步查看文件刪除、外部共享、檔案下載等事件。藉由這樣的調查工具，管理員可快速查看任一用戶對公司檔案的使用情形，若搭配使用 Google Cloud 資料分析服務 BigQuery 再連結 Sheets 進行分析檢視，藉用戶使用習慣制定企業的資料保護策略。



偵測並保護敏感資料，避免資料遺失

敏感資料與企業資料丟失，可能導致鉅額的財產損失或聲譽損害。資料保護是當今資訊產業的熱門話題。Google Workspace 的 DLP (Data Loss Prevention) 功能，就能協助企業提升資料安全。

當企業運行多時、資料量體擴大，敏感資料的儲存位置及其如何被使用就存在風險，Google Workspace 就提供整合的儲存空間，支援將這些資料搬遷至 Google Workspace 並受 DLP 功能所保護。DLP 還支援自動掃描、資料標籤功能，讓企業得以 DLP 規則掃描文件敏感內容，如：銀行賬戶、稅號進行分類，分類後就能制定適當政策，針對特定資料保護並制定風險決策。

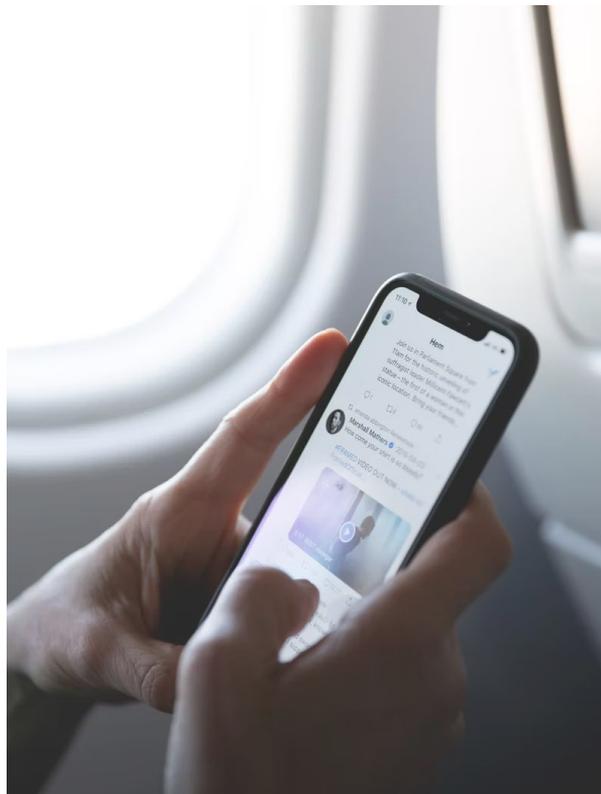
有時，並非所有資料損失都是外部惡意攻擊的結果；員工錯誤分享、處理敏感資料，也是導致資料丟失的重要因素。當內部員工透過合法的訪問權限分享資料，這些潛在的威脅有時更難被資安人員發現。如此一來，DLP 也能檢測到 Drive 中存有機密訊息的文件。當這些文件被分享至外部時，就能即時發現並防止資料外洩的情形發生。

此外，在員工自攜裝置 (BYOD, bring your own device) 的控管上，Google Workspace 的 DLP 也能有效防止敏感資訊在行動裝置上意外暴露的情況；當員工透過行動裝置下載敏感資料，DLP 功能都能幫助企業於裝置上進行監控與保護。

許多企業需遵循嚴格的資安法規；如歐盟的 GDPR 就嚴格規範了企業在使用資料上的標準，如果企業使用數據不合規還可能產生鉅額罰款。為了實現合規性，資安技術上的控管也成為必要，而 DLP 正是為了使合規性得以「自動化」，並產生報告提供公司稽核用途。

延伸閱讀

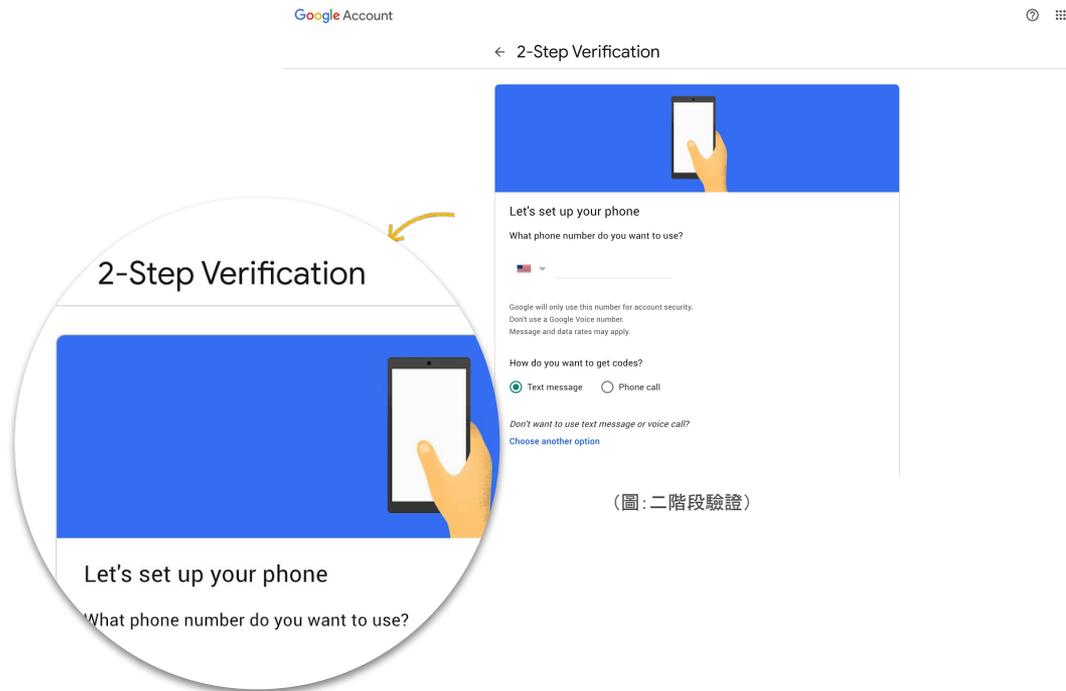
六大防護措施，幫您安全控管Google Workspace 裝置、資料與使用者



3. 威脅防護與監控

二階段驗證, 強化帳戶安全

無論對用戶或管理員來說, 保護好自己使用的帳戶密碼都相當重要。對於帳戶防護, 尤其在混合辦公情境下, Google Workspace 都建議採行「二階段驗證」; 用戶可選擇以其行動裝置、安全金鑰進行第二層的密碼保護。



進階安全保護計畫：關鍵人士最嚴密的帳戶保護

除此之外，若有需要更嚴密保護的用戶，如：企業高階主管、競選活動工作者，還能啟用「進階安全保護計畫」，這是 Google 最嚴格的用戶身分憑據保護計畫，它除了要求用戶必須以安全金鑰登入，還會額外檢查其下載的檔案是否包含有害內容，並加強電子郵件的安全掃描。對於資料訪問，該服務也僅允許 Google 應用程式以及通過驗證之第三方軟體才能存取用戶資料。



(Photo by RODNAE Productions from Pexels)

Google Workspace 快訊中心, 監控事件、防範風險

Google Workspace 提供快訊中心讓管理者 查看一切安全性相關威脅, 如: 網路釣魚、惡意軟體、可疑帳戶或裝置的活動, 管理員可藉此檢查安全狀態並藉此教育員工正確的安全規範。快訊中心的資訊也能利用 API 整合, 將快訊匯出。

如果想針對特定事件進行調查, Google Workspace 也配備「調查工具」, 對某一類事件進行客製化告警與調查。其調查範圍包含 Calendar、Chat、Drive、裝置等。當管理員針對 Drive 進行調查時, 發現某位用戶大量下載資料時, 可以直接利用調查工具處理該用戶的帳戶, 或對存放在 Drive 的資源進行權限調整。此外, 管理員也能對調查工具的搜索條件設置客製化規則, 自動化觸發快訊, 以即時掌握潛在風險。

Google Workspace 的安全性設計, 消弭了員工分散各地造成的阻礙, 其安全性架構也將員工、團隊成功聯繫起來, 並幫助企業 IT 有效保護混合辦公環境, 主動掌握並防範安全風險。



四、疫情下的他們

全球企業的遠端辦公防疫故事

疫情下的他們： 全球企業的遠端辦公防疫故事

2020 年新冠疫情延燒全球，對全球經濟與各產業影響甚鉅。以下羅列了全球企業在疫情期間，借助 Google Workspace (舊稱 G Suite) 成功實現遠端辦公的故事。





墨西哥有線電視新聞頻道 Milenio Televisión 的新聞主播，在懷疑自己曾與 COVID-19 患者接觸而自我隔離時，電視台必須找到維持節目播出的方法。最後，基於安全性、高品質圖像與音效而選擇了 Meet 作為解決方案。Milenio Televisión 現在正在通過 Meet 播出多個節目，並一直使用該工具與其他國家的記者進行視訊會議。

為幫助員工應對疫情影響，義大利 Credem (Credito Emiliano S.p.A) 銀行靠著 Google Workspace (尤其是 Drive、Docs 和 Meet) 讓員工無縫適應在家辦公的協作環境。該銀行還仰賴 Meet 繼續與客戶一對一會面，從而讓銀行業務正常運作。



零售流通產業

德國的 Kärcher 公司以其多樣化清潔產品而聞名，最初計劃在 2021 年之前將 Google Workspace 部署到工作環境中。因應疫情，Kärcher 加快了其部署速度，在五天之內，就為全體 14,000 名員工導入 Google Workspace。截至 3 月底，Kärcher 的每周活躍 Meet 和 Chat 用戶數量增長了 20 倍。

The Kärcher logo consists of the word "KÄRCHER" in a bold, black, sans-serif font. Below the text is a thick, horizontal yellow bar.The Schnucks logo features the word "Schnucks" in a stylized, red, italicized font with a registered trademark symbol (®) at the end.

超市業者 Schnucks，在全美 5 個州拓展了 100 家實體店。正因如此，他們選擇跳脫框架以維持業務運作、員工安全與聯繫。「我們正在 Meet 上運行 24/7 服務平台，以便公司和實體店員工都可以加入並迅速回應問題。我們的運輸部門可以通過使用 Meet『熱線』作為在家辦公調度平台來保持社交距離。」

場景轉到新加坡；民眾為度過疫情而在線下線上搶購生活必需品，讓新加坡最大連鎖超市職總平價合作社（NTUC Fairprice）的倉儲需求激增超過 400%。而在 Google Workspace 的幫助下，即便 NTUC 將絕大部分勞動力轉移到遠程工作，NTUC 仍能有效處理這一增長的需求。

The FairPrice logo features a stylized red and white leaf icon to the left of the word "FairPrice" in a blue, sans-serif font.

公部門與醫療產業

英國 Hackney 議會 (Hackney Council) 同樣使用 Google Workspace、Meet 和 Chromebooks 維持其 4,000 名員工之間的聯繫，並確保仍可以為市民提供基本服務。



劍橋健康聯盟 (Cambridge Health Alliance) 是一個在劍橋，薩默維爾和波士頓大都會區擁有 14 萬名患者的醫療系統。該組織一直依靠 Google Workspace 為員工和護理人員提供支援。技術和生物醫學服務高級總監詹姆斯·拉普蘭特 (James LaPlante) 表示：「在疫情發生前，我們一直不知道 Google Workspace 已成為日常工作不可或缺的部分。我們與 CHA 員工保持一致的溝通至關重要。」「通過一鍵式操作，工作人員就可以從其 Gmail、日曆或 3 間醫院，15 個醫療中心或家裡運用 Meet 的會議室進行連接。」

秘魯司法分支機構在全國大範圍隔離時也使用了 Meet。他們通過電視會議，進行內部會議和聽證會。如此一來，律師和司法人員不必親自出庭，不僅可防止病毒傳播，同時又可以維持該國的司法行政運作。





自 2019 年 7 月起, 大韓航空透過 Google Workspace 改變了內部業務系統, 營造積極的公司文化。員工可以通過多種 方式與 Google Workspace 進行有效溝通, 包括聊天、語音和視訊, 從而減少了決策時間。大韓航空近期還在公司開設了「Google G Suite 會議室」(G Suite 現名 Google Workspace), 以進一步增強其雲端原生通信功能並加速基於移動裝置的協作。



德國製造業者 KAESER Compressors 自 2018 年導入 Google Workspace, 讓他們旗下 4,000 名員工, 在這波疫情下, 能以最小影響、順利地轉移至家中辦公。目前, 他們也使用 Google Workspace 與客戶和求職者聯繫。



菲律賓訊息通信技術部 (Department of ICT, DICT) 因應 COVID-19, 不斷尋求改善其程序和服務的方法, 以幫助被隔離的勞工與國民, 包括使用基於 Google Workspace 的 Chat 和 Meet 構建的 GovMail。DICT 部門助理秘書 Emmanuel Rey Caintic 表示「從去年開始向雲原生的 GovMail 搬遷過程, 在這次遠程政府運作體現效果。政府機構之間的協調更加有條理, 因而達到更快的回應使選民受益。」



Meet 長期以來一直是 TELUS International 的標準協作工具, 該公司為全球品牌客戶提供客戶體驗解決方案。「Meet 平台在我們從現場工作人員轉向在家工作過渡的過程中, 幫助我們維持和培育了愛心文化,」首席資訊長 Michael Ringman 表示。「無論是通過即時協作、現場會議還是通過一些虛擬的歡樂時光來緩解壓力, 我們的團隊通過 Meet 可靠地『面對面』溝通能力對於維持我們工作的順暢都是不可或缺的。」

網路與軟體產業

Salesforce 同樣使用 Google Workspace 作為內部團隊聯繫的工具。「Salesforce 員工因為 COVID-19 在家隔離，在這樣的情形下，像 Meet 這樣的創新解決方案對於有效虛擬協作，顯得尤為關鍵，」Salesforce Platform Engineering 副總裁 Andy White 表示。「即使每天進行 2 次視訊通話(每個工作日 50,000 次)，Google Cloud 的規模和支援，也能使我們團隊可靠且無縫地保持聯繫。」



全球領先跨境電商 Shopify 的團隊仰賴 Meet 幫助他們員工維持聯繫。技術基礎設施總監 Garth Pyper 表示：「即使全球需求激增，最近我們還是舉辦了一場 20 人的視訊會議，對 4,000 人進行直播，而且會議中沒有任何問題。」「Meet 是我們在 Shopify 上與 5,000 位員工進行視訊會議的主要方式，我們很感謝它提供的安全、可靠和靈活性。」

COVID-19 期間，軟體公司 Xero 移轉至全遠程作業而導入 Google Workspace，以順利度過疫情。「Meet 對於保持團隊之間的社交聯繫至關重要，而且 Docs、Gmail 和 Google Workspace 一系列應用程式，讓團隊的工作效率和協作就像在辦公室一樣。Google Workspace 的可靠性和性能使 IT 團隊能專注應對遠程辦公下，所面臨的其他挑戰。」



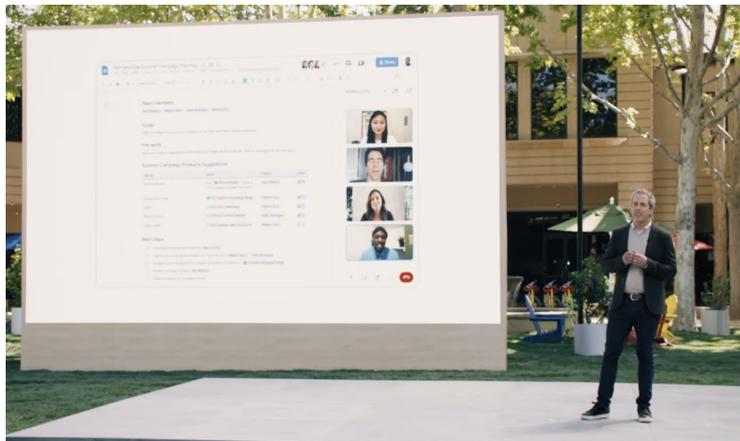
結語

展望混合式辦公未來

2021 年的 [Google I/O](#) 大會上, Google 展示了分散世界各地的員工如何透過 Google Workspace 完成一場大規模行銷活動, 大秀 Google Workspace 諸多新功能外, 也顯示 Google 對於未來辦公型態的展望: **讓團隊成員無論身在何處, 都能輕鬆安全地連接、創建和協作。** 無論是將視訊會議整合進文件編輯工具, 或是會議字幕即時翻譯, 人們都能在遠端享受更友善、無縫的溝通協作體驗。

這些體驗的背後, 就是由 Google 橫跨全球的網路骨幹與深耕多年的 AI 技術所支援, 無論今天您是新創團隊或大型跨國企業, Google 都能提供全球無縫的協作。

現今, 全球高達 26 億人都使用 Google Workspace 改變了他們工作方式。您準備好改變您的工作方式了嗎?



(圖:Google I/O '21, 畫面取自Google。)

關於 iKala Cloud

亞洲最創新的雲端 AI 科技夥伴

關於 iKala Cloud

iKala Cloud 深耕雲端及AI 技術領域多年，成功協助企業客戶打造雲端、數位轉型、人工智慧解決方案，提升顧客終身價值、優化獲客效益，建立長期競爭優勢。

iKala Cloud 提供以客戶為中心的一站式服務，包括「Kala CDP 全通路顧客數據平台」、「多雲基礎設施」與「生產力協作工具 Google Workspace」。

我們致力協助企業提升生產力、發展數位轉型，協助客戶完成辦公郵件系統搬遷與技術支援並提供以下服務：

- 免費諮詢客製方案
- 郵件遷移設定
- 技術支援
- 帳務服務
- 教育訓練

更多資訊請參考[iKala Cloud網頁](#)或由[雲端顧問](#)為您服務。

(本文更新於2021.10)

聯絡我們

<https://ikala.cloud/>

+886 2 8768 1110

cloud@ikala.tv

