

[首页](#)

[精华](#)

[今日话题](#)[雪球访谈找人](#)

[问答](#)

[行情](#)

[行情中心](#)[筛选器](#)[新股上市](#)[买什么](#)

[交易](#)

[A股交易](#)[港美股交易](#)[蛋卷基金](#)[私募中心](#)

[下载App](#)



扫一扫，下载

☐ [登录/注册](#)

 [腾讯棱镜深网](#)

[腾讯棱镜深网](#)

来自雪球[发布于02-10 11:08](#)

☐ [关注](#)

疫情之下，中国科技公司在线办公百态 | 深网

来自[腾讯棱镜深网的雪球原创专栏](#)



[@今日话题](#)

作者：马关夏 编辑：康晓

出品 | 深网·腾讯小满工作室

编者按：跨越疫情经济周期，需要中国全行业上下游携手共度难关，深网推出《共克时艰》系列报道，是为第五篇，非常时期，科技企业如何应对在家办公难题？

受新型冠状病毒疫情影响，春节结束后的第一个工作周，不少企业规定员工可选择在家办公。相关的数据显示，过去一周，有超过两亿职场人在线办公。

在这场全世界最大的在家办公实验中，员工的效率、考核管理、公司的信息安全以及如何兼顾线下岗位需求，是每个选择线上办公的企业都需要面临的问题。

全民在家办公让远程办公应用成为刚需，这个原本不算热门的行业也迅速得到了重视。各家远程办公应用提供商纷纷布局，对产品进行免费的同时，也积极开发针对疫情的产品功能。

尽管很多厂商对于激增的远程办公需求早有准备，但还是没能顶住用户爆发式增长带来的压力。过去一周，很多远程办公应用都出现了卡顿或崩溃的问题，多款应用不得不临时进行限流、扩容。

对于远程办公应用的前景，多位业内人士对《深网》表示，特殊时期全民在家办公对远程办公应用普及有很大的促进作用，但是，目前市场上的很多产品仍面临技术、安全和体验等方面的挑战，此外，疫情结束后市场的教育以及用户习惯的培养也都需要很长时间。

科技公司在家办公百态

华为：“对信息安全的优先级很高”

王伟是华为终端技术部门的一名员工，年前，王伟陪妻子回了江西娘家过年。王伟夫妻俩原本计划年后提前出门，带五岁的儿子去珠海游玩，但突如其来的疫情打破了原本的计划，1月26日返回深圳后，王伟一家三口就一直没有出门。

华为规定2月3日全员返岗，除了极少数特殊的岗位需要公司外，大部分员工都被要求在家办公。王伟告诉《深网》，当天上午10点，他所在部门的主管在华为云WeLink上拉了视频会议，问了大家的情况，并说了接下来的工作安排。

王伟从主管口中得知，他们团队负责的大部分项目都要正常推进，只是大家的工作暂时都要转移到线上。王伟说，他们团队平时在微信群里沟通工作比较多，但是疫情期间，他们被要求尽量使WeLink交流。而且和日常一样，每天上下班也都需要打卡。

WeLink是华为内部的远程办公应用，去年底也开始面向第三方企业开放。王伟对《深网》表示，WeLink最大的特点在于安全，数据不能导出，不能截图，在WeLink上复制的内容也没法粘贴到其他地方。“因为华为公司和所在行业很特殊，我们对信息安全这块的优先级一直非常高。”

王伟最喜欢的是WeLink上的会议系统，王伟开玩笑说“因为会议太好用开会成本极低，现在有事没事夜里也总开个会，我们团队现在都自称“夜总会””。

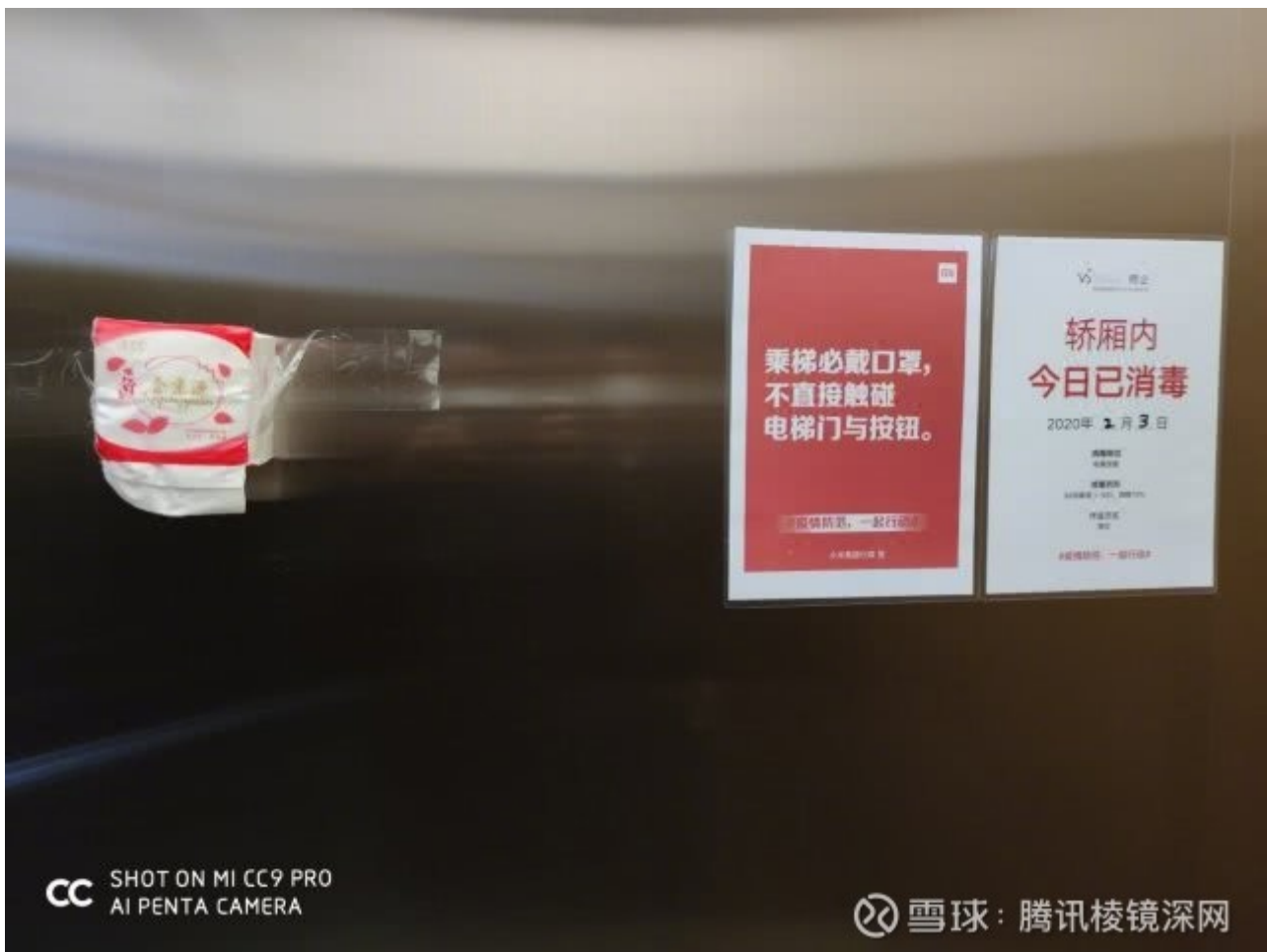
因为经常出差，王伟对远程办公已经习以为常，但是整整一周在家办公还是给他带来了一些困扰。王伟在深圳一室一厅的房子不足六十米，他们一家三口在深圳的家里已经两个星期没出门。特别是2月3日开始远程工作后，孩子有时候很吵闹，王伟说自己很难集中精力，有几次，他甚至不得不躲到卫生间里参加电话会议。

王伟觉得，在家办公更要学会兼顾工作和生活，需要自律，调整好心态。

小米：“主要工作是筹备小米10的线上发布会”

2月3日，小米创始人雷军早早来到位于北京海淀的小米总部办公室，雷军发了条微博说“进入园区都需要戴口罩、测体温，电梯全部消毒并有提醒，挂有纸巾用来按电梯按钮，初步感觉（小米）防疫工作做得不错。”

雷军透露，当天上午集团高管会，主要讨论整个集团防疫工作的进展情况和目前最紧急的工作安排。



图片来自雷军微博

此前的1月31日晚，小米集团副总裁卢伟冰曾发微博称，领导层们一起讨论了有关于年后工作的事情，未来10天，远程会议或将成为公司内部工作的常态。不久后，小米内部便通知，要求员工2月3日至7日实行远程办公，2月10日恢复到岗办公，除必要返回工区工作的岗位，请尽量远程办公。

刘璐是小米中国区的一名员工，今年春节，刘璐回了江西老家过年，年后因为疫情的影响，刘璐只好退了返回北京的机票，早早开始在家办公。刘璐说，她和家人一切正常，但是目前小区封锁了，每户家庭只能有一个人外出购物，她在家自我隔离二十多天后，感觉很闷。

年前，刘璐所在的团队就开始参与筹备小米10的发布会，小米10是小米2020年上半年的旗舰产品，公司上下对发布会非常重视。但是这次疫情改变了先前的所有计划，春节期间，刘璐团队的同事就开始讨论小米10的发布会会不会取消，不过直到一周前，她才在工作群里收到通知，小米10的发布会改到了线上。

刘璐说，包括她所在的团队，目前小米上下的主要工作都与小米10的线上发布会相关。

刘璐觉得，远程办公最重要的是沟通、协同的效率问题，“我最近每天都会被拉进好几个与发布会相关的微信群，信息多得看不过来、很冗杂，要是平时大家拉个线下的会，其实很容易就讲清楚了。”

去哪儿：“过年前到现在一直轮轴转”

去哪儿网8年老员工李楠永远也忘不了1月19日那天，随着疫情消息推进，客服部的电话一下子爆掉了。这些电话从全国各地，甚至全世界各地，涌向去哪儿网与用户直接接触的客服中枢。李楠意识到，事情有些不一样了。但他没想到，这仅仅是个开始，紧接着是不断攀升的话务量数字，上涨30%、60%、2.5倍、6倍、8倍……没人知道尽头在哪里。

一条条工作指令由上至下传达下来，紧张的氛围通过工作群，弥漫到各个业务部门。为保障客人的退改订单顺利完成，OTA（在线旅游）平台们在这场疫情的后方严阵以待，轮轴转工作成为他们2020年春节的常态。

1月20日一早，李楠和他所在的团队与产品、开发团队在线上迅速过了个会，他们必须通过打配合，把那些潮水般涌来的退改订单在短时间内处理掉。

经过4天加班加点，李楠协同产品、开发团队完成了系统重建。他们通过开发一系列系统功能快速处理用户的订单，同时让用户打进来却进不了人工的时候，系统智能匹配用户订单进度播报，以便让用户安心，并在新的政策生效前完成了迭代。

去哪儿网提供《深网》的信息称，截至目前，去哪儿网客服在家办公比例超过8成，出勤率达到97%，电话接起率、解决率基本达到集体办公的效率。为了保障员工自身安全，去哪儿网各业务线也基本执行在家办公，管理层、各业务线、支持部门成立了紧急处理小组，7*24小时解决各种新出现的情况、问题。

松鼠AI：“叫停线下授课，转移到线上远程教学”

春节前4天，K12教育公司松鼠AI创始人栗浩洋就要求公司运营就进入一级战备状态，栗浩洋说，当时他在工作群里发了个消息，要求公司全员24小时待命，就连除夕那天，很多人都忙到大半夜。

栗浩洋对《深网》表示，“公司在这4天里的工作主要分为三部分：一是通知全国各地校长统一思想，为了孩子健康着想，主动停止线下授课，并督促校长们执行；

二是培训老师，因为我们在全国有1万多名线下老师都没有经历线上教学，我们需要集中给这些老师培训如何在网上授课；

三是动员所有员工回岗工作，一些老师刚开始没有危机意识，还有一些员工没带电脑，我们要集中解决公司员工远程工作遇到的各种问题。”

栗浩洋说，在公司的动员下，所有员工这十多天都保持“战备状态”，有一些程序员在老家远程办公，随时解决技术问题。因为微信电话会议有9个人的限制，他们就用QQ搭建视频会议。

栗浩洋预估未来三四个月中，能转到线上的学生中20%会在疫情后继续留在线上学习，80%可能还会选择继续留在线下学习。栗浩洋认为，撑过未来三个月，线下教培机构也会迎来小阳春，带来爆发性的增长。

某AI安防巨头：“线下销售基本停滞，产能服务疫区”

丁文是某AI安防大公司的销售人员，去年，他所在行业快速增长，他自己和公司的业绩都很不错。丁文原本买好了回到南方老家过年的机票，但突如其来的疫情让他不得不取消行程，一个人留在北京过春节。

2月3日，丁文按照公司规定开始在家办公，每天在钉钉上打卡上下班。但销售属于强线下属性的工作岗位，需要经常见客户讲解产品、维持关系等等，远程办公对丁文来说并不合适。

丁文表示，他“现在基本上只能维护一下之前的项目，接下来两个月也多半只能拿底薪。”

虽然目前正常的项目、线下的销售基本都停滞了，但丁文告诉《深网》，在AI安防领域，和疫情相关的热成像测温像设备项目成了热点，而这也是各大AI安防厂家都在追赶的风口。

“所有地区都需要测温设备，就像口罩和食品，现在安全测温市场需求很多，大量订单在这方面。现在我们公司大部分的产能都给到了疫区，而且优先支援湖北地区。”丁文说。

远程办公应用纷纷布局

上述科技公司只是当下全民在家办公的一个缩影，特殊时期的全民在家办公让远程办公应用成为刚需，各家远程办公应用提供商也纷纷开始布局。

目前，市场上的远程办公应用总体上可分为综合沟通协作工具、会议协作工具、文档协作工具和任务管理类工具几类。

其中，综合沟通协作工具有企业微信、钉钉、飞书、华为云WeLink等；会议协作工具有Zoom、腾讯会议、小鱼易连等；文档协作工具有腾讯文档、金山文档、石墨文档等；任务管理类工具则有Teambition、Trello等。



疫情期间，各家远程办公应用提供商先后宣布对产品进行免费，并针对疫情开发特定的产品功能。综合沟通协作工具方面：

腾讯企业微信宣布疫情期间，会议人数上限升级至300人，支持随时随地发起音视频会议。主持人可管理与会人员；可投屏演示文档或屏幕，支持实时标注演示内容。最新发布的企业微信3.0.4版本进行群直播、健康上报、收集表、在线会议、在线问诊、紧急通知、疫情专区等功能更新。

阿里巴巴钉钉发布了支持“在家办公”的全套免费解决方案，包括远程视频会议、保障企业组织疫情期间消息精准触达的DING功能、日程共享、任务协同、在线文档协同、远程打卡功能等。与此同时，钉钉还发布了员工健康功能，员工可健康打卡“报平安”。

字节跳动飞书宣布2020年5月1日前，用户可免费使用不限时长音视频会议、不限容量在线文档与表格、审批管理等功能。同时上线“健康管理”服务，并向学校、企业等组织免费开放。此外，还推出“线上办公室”功能，帮助企业提升远程协作效率。

华为Welink宣布2020.1.25至2020.6.1，华为云WeLink智能工作平台免费提供1000个账号使用及100方不限时长视频会议。

会议协作工具和文档协作工具方面：

腾讯会议宣布面向所有用户免费开放100人不限时长的举措。腾讯会议表示“伴随着一线用户对远程协同需求的极速增长，腾讯会议团队紧急扩容，面向全国用户免费升级开放300人会议协同能力，直至疫情结束。”

石墨文档宣布开放远程办公版、不限席位；针对疫情需要的政府组织/志愿者组织，企业版在这段时间内不收取任何费用；针对初次使用的企业设计了一些基础模板：例如会议记录、项目进度表、财务管理等。

金山办公旗下**金山文档**上线多款多套疫情统计模板，WPS+则面向企业用户提供免费的远程办公服务。

疫情期间全民在家办公以及各家厂商支持疫情的善意举动，让各类远程办公软件用户量爆发式增长。

春节结束的第一个工作日（2月3日），钉钉表示全国上千万家企业、近两亿人在家办公。早上9点，钉钉视频会议功能迎来历史流量高峰；企业微信则表示，全国数百万家企业使用企业微信线上办公，早上，企业微信的会议功能访问量激增。

华为云副总裁、联接与协同业务总裁薛浩接受《深网》采访时表示，“春节快收假的时候，华为云Welink用户就开始爆发式的增长，每天注册用户基本上都是在前一天的基础上增长50%，每天都有好几万的企业在进行注册，企业注册之后，会议类的应用也开始指数级的增长。”薛浩向《深网》透露，华为云Welink的增长还在加速，目前企业数已达到几十万级别，日活跃用户数已经达到百万级别。

金山办公高级开发总监汪大炜告诉《深网》，“金山文档协作的业务增长了四到五倍，会议和表单产品增长了十五倍到二十倍之间。”

另据一位石墨文档内部的知情人士向《深网》透露，石墨文档的访问量也大概增长了五到六倍。

用户暴涨后的种种挑战

对于远程办公应用提供商来说，用户短期内的爆发式增长后也面临重重问题，产品技术、体验和安全性的提升、以及市场的教育和用户习惯的培养都并非易事。



2月3日上午，网友普遍反映钉钉、企业微信等远程办公应用出现卡顿、无响应或崩溃的故障，不过中午，两家公司便先后宣布已结束限流，恢复正常。

有业内人士告诉《深网》，视频会议等远程协作场景中出现卡顿等问题，可能是接入网的网络带宽问题，也可能是终端性能与适配问题。

对于视频会议背后的技术难点，薛浩向《深网》解释，视频会议技术对实时性要求很高，传统互联网的直播技术也可以做到千万级的并发，但是本质上是两种不同的技术要求。首先，视频会议技术，对于编解码、网络的质量控制、QS，提出了更高的要求。其次，视频会议放到公网之后会面临很多挑战，尤其是在网络条件不好的情况，尤其是通过移动网络接入时出现的抖动、网络丢包等情况。还有一个就是浪涌，即便你前一天做了扩容，第二天的使用容量也可能发生大量的浪涌，因为会议的参加行为是很难预测的。

薛浩同时表示，华为云WeLink虽然做了很多准备，但从目前的情况来，每天也都在进行扩容和结构调优，以应对更大的服务要求。

而这也从侧面反应出一个现实：远程办公应用看似不难，但要真正做好成为企业级的应用，仅在产品技术层面的挑战就不小。

在产品体验方面，远程办公的关键能力在于不同功能之间的协同。

一位远程办公应用开发者对《深网》表示，远程办公的关键点在于协同，远程办公相比坐在一个办公室里的团队，存在着更多问题，比如工作时间不重叠、信息不透明、团队融合和激励，协作、信息传递、项目管理以及业务目标对齐等问题都是需要解决的，同时要提升协作过程中的信噪比。目前，国内存在不少优秀的云协作产品，但多以单品能力突出，综合协同体验还需要提升。

以会议场景为例，薛浩对《深网》表示，“开会很简单，能开会的工具也很多，但关键在于这个工具有没有和整个企业的办公系统协同起来，比如员工打卡，需要和HR系统协同起来；员工发邮件，需要和企业邮箱系统协同起来；员工审批，需要和OA系统协同起来。每个企业发展过程中都会有很多存量的系统，如果这些存量的系统不能协同起来、有断点的话，员工肯定是不大会用的。所以，关键不在于用户不接受这个产品，而在于现在很多产品不够好。”

此外，员工办公场景的改变也让企业信息安全问题显得尤其重要。在家办公场景中，一方面需要考虑如何接入公司内网的应用和文档，如果没有安全的接入方式，很多工作可能就无法进行；另一方面也需要考虑如何保证机密文档等不被泄露。

在信息安全方面，薛浩表示，通过软件SSL VPN的能力，能够让企业安全的让远程在家的用户安全接入内网应用和文档。其次通过专有的芯片级加密，终端、网络、云端的加密能力，提供了密话、密聊、密邮的能力。此外，通过本地沙箱不会泄露企业关键文档和信息。

前瞻产业研究院的数据显示，2018年，中国企业智能移动办公投入结构分别为移动应用建设与开发投入46%、移动办公相关服务20%、移动安全投入14%、其他投入20%。安全投入仍相对较低。

除了产品本身的技术、体验和安全外，市场的教育和用户习惯的培养同样是远程办公应用提供商需要考虑的问题。

汪大伟认为，这次其实是给了远程办公行业一个机会，让用户去了解远程办公、协作办公。但是这次之后用户习惯是否会养成，还需要一段时间去发酵。因为从多年B端业务的经验来看，企业的决策成本和转变成本是很高的。而且从团队来看，现在是没有办法不得不远程办公，一旦有了办法会不会又回归到原本正常的工作中去，是需要时间考验的。

这种相对冷静的看法并不难理解。在家办公（SOHO：Small Office, Home Office）的理念始于硅谷，上世纪八十年代，IBM就开始允许员工在家办公，这个理念的核心优势在于员工得到自由的同时，也为公司节约了成本。随后，SOHO在微软、Google、Facebook等科技公司颇为流行。

不过直到目前，SOHO在国内市场仍处于相对小众的初级阶段，企业和员工的接受程度都还相对较低。

在家办公显然不适合所有行业。从企业接受度来看，总体上，互联网企业的接受程度较高，而传统企业的接受程度较低。因此，等疫情过去恢复正常的工作状态，企业是否还会继续选择使用这些远程办公应用仍需观察。



当然，尽管远程办公的大规模普及面临种种挑战，业内人士对行业的发展基本都比较乐观。上述远程办公应用开发者对《深网》表示，企业远程协作办公的需求一直是存在的，只是在当下的特殊环境下，减少会面，避免疫情蔓延，采取远程协同办公是目前解决企业运转的有效方式。随着全球化的发展，许多企业在多地都拥有团队，远程在线办公或许将会成为团队协作时必不可少的形式。

行业未来格局如何？

面向B端的远程办公协同应用，或许不会像面向C端的电商、社交等互联网应用一样，最后发展成为一个赢家通吃的市场。

目前，腾讯、阿里、字节跳动、华为等巨头已基本占领了综合沟通协作工具的大部分市场，综合沟通协作工具拥有及时通信IM、文档协作和视频会议等多种功能，是应用前景最广泛的远程办公应用。短期内，新进玩家或许很难与巨头拥有的综合资源优势相竞争，**但在一些垂直细分领域，机会仍然是存在的。**

薛浩认为，办公协同和企业的数字化并没有发展成熟，行业还在一个逐渐的发展过程，以前都是独立的系统，慢慢的会和企业的发展融合起来，这个市场空间是足够大的；此外，不同的企业做办公协同有不同的出发点，有的从超级APP、从个人的入口作为出发点，有的从中小企业、免费应用、后端的流量运营作为出发点。

不同的出点对应的是不同的企业，在功能上不同的类别会细分为不同的赛道，未来在不同的赛道上有典型的供应商；而且，办公协同是一个长的效益，会把整个生态联系起来，应该是不排他的。

汪大炜对《深网》表示，海外的平台服务每个领域都会有一到两家非常成熟的产品，这一两家优秀的产品会和不同的行业、不同的领域进行整合，从而给用户提供更适合的产品。但目前国内市场上的相关产品，大厂可能是一个大盘子，但这一个大盘子里，每一项可能都不是那么突出。B端的业务决策周期和影响因素会比较多，导致市场上永远会有一两家同类竞品存在，而且具体到企业内需要考虑的因素会比较复杂，包括安全、可信度、后续服务的跟进等等。

（应采访对象要求，文中王伟、刘璐、李楠、丁文为化名。）

[· 已收录至专栏 ·](#)

[棱镜深网的专栏](#)

[1668篇文章, 23087人关注](#)
[进入专栏](#) □

□□□□