ivanti

2022年的无处不在的工作空间

将员工体验放在首位

Contents

01 一窥无处不在的工作空间

未来的工作场景 6

2022 年及更远未来的工作环境 9

工作模式演进带来的积极影响 10

一把双刃剑 12

性别鸿沟 13

大辞职潮流 16

今天推动未来 20

未来是灵活的 21

02 对无处不在的工作空间的IT预见

员工体验将成为领导层的优先事项 23

组织必须加强对IT投资的控制 25

网络安全的演进方向将广泛转向
MAP（管理、自动、排序）安全方案 27

03 Ivanti与无处不在的的工作空间

选择 Ivanti 的优势 30

人物画像 33

关于 Ivanti 34

关于未来工作专家 34

本文件纯属指导性质，无承诺保证。本文件包含Ivanti, Inc.及其附属机构（统称为“Ivanti”）的机密信息及/或专有财产。未经Ivanti事先书面同意，不得披露或复制。

Ivanti有权随时更改本文件或相关产品规格和描述，不再另行通知。Ivanti对本文件的使用不做任何保证，对文件中可能出现的错误不承担任何责任，也不承诺更新本文件中的信息。欲了解最新的产品信息，请访问ivanti.com。

欢迎阅读 无处不在的办公空间（Everywhere Workplace）报告

Ivanti征求了来自多个国家的数千名专业人士的意见，以回答几个人人心里都有的疑问：在无处不在的工作空间工作，究竟是什么样子的？谁享受到了其中的好处？又有什么弊端？是否存在性别差异？代际差异呢？在过去的两年里，人们对此猜测纷纷，但现在我们终于有了答案——直接来自个中体验者的数据支持的答案。本报告展示了我们通过调查得到的有力数据，并为有意在“无处不在的工作空间”中加速进度、提高员工体验的领导者提供了易于转化为行动的深度洞见。

ivanti

Meghan M. Biro
TalentCulture 创始人

talentculture

工作空间环境发生剧变并不是什么新鲜事。

众所周知，我们的工作场景正在发生剧变。20 世纪是一个充满重大创新的时代，我们见证了女性大规模融入工作空间、朝九晚五工作制诞生，以及桌面计算的崛起。21 世纪也同样风云激荡，COVID-19 疫情引发了当前所谓的“随处工作”潮流，并因此导致上世纪许多职场特征开始瓦解和重构。

我在自己职业生涯的大部分时间里都在预测未来工作场景，结果很明显，远程和混合式工作将继续存在。这里面的原因很简单：它行之有效。老板们乐见企业日常管理费用降低、人才工作效率提高，同时他们的员工则更有机会享受更灵活的工作生活安排。我们没有理由再去重拾上世纪建立的那套规范，这给了我们所有人一个机会去研究在未来的岁月里，哪些工具和做法能最好地服务和保护雇主和团队的利益。

随着传统的办公室逐渐演变为一个无处不在的空间，企业领导人需要积极主动地让他们的人才继续忠于其使命、价值观和目标，同时为员工提供所需的工具，以便他们能够保持生产效率、爱岗敬业并取得成功。

但这并非全部。在这个新的工作环境中，雇主还多了一个新的负担：提高资产保护力度，防范不良分子破坏。他们还必须对他们用以实现业务目标的各类不同系统的安全性和效率进行微调。他们必须为 IT 团队——这些人首当其冲扛起这副重责——提供适当的资源来留住他们。

如果进一步深究的话，Ivanti 的研究表明，IT 专业人士对于远程和混合工作的体验因性别而异。在这种数字优先的文化中，相比女性，有更多的男性反馈说他们失去了与同事的人际关系。而女性总体上受益最大，她们更能享受远程工作带来的灵活自由。员工体验上的这种变化不容忽视。雇主必须应对这些问题，他们应当采用技术来促进协作并减少两性在工作体验上的差异，而首先要做的就是在每次技术实施中优先考虑员工的意见。

Ivanti 在制定解决方案时就会考虑到现代员工的多样性。Ivanti 明白，并不存在一个通用的万能解决方案，因此他们部署了全套产品，把从防范网络钓鱼攻击，到为各种设备和应用自动配置网络安全协议等种种需要，都变成了这些产品各自的分内之事。它们的使命是让那些新近分散在各处为企业正常运行而孤军奋斗的员工们仍保持并肩作战的感受。

雇主应当以 Ivanti 报告中的深入研究为参考，去探索如何满足这种全新工作场所模式下的需求，并且从实施行之有效——不仅是在当下，而且在未来无处不在的工作空间中都行之有效——的技术入手。

01

在无处不在的工作空间之中

ivanti

01

在这种新的工作环境下，通过勒索软件、恶意软件和其他一系列威胁途径发起的攻击将会持续不断，网络安全基础设施也因此变得更加重要。不良分子正在利用远程员工的盲点，而且随着攻击变得越来越复杂，企业和用户面临的风险也水涨船高。在未来工作中，企业需要对其网络安全举措加以管理和排序并使其自动化，以有效地驾驭风险。威胁情景是不断变化的，公司需要将其网络安全战略视为一个过程而不是一个终点。

此外，硬件、软件和云资产不再局限于组织的办公空间和网络。在个人设备上透过网络浏览器就能轻松访问软件和云资源，这使得组织难以保护其资产。组织需要妥善保护其 IT 投资并通过优化实现其最佳性能和成本效益，而资产可见性是这一切的基础。

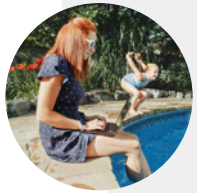
15%

希望能够在任何地方工作。

13%

希望在办公室工作。

员工首选的工作地点



42%

更喜欢混合工作模式。

30%

希望在家工作。

Ivanti 调查了美国、英国、法国、德国、荷兰、比利时、西班牙、瑞典和澳大利亚的 4510 名办公人员和 1609 名 IT 专业人士的意见，以了解他们对远程工作的感受、不同人群间的观点分歧，以及他们迄今为止体会到的远程工作的具体优势和问题。

组织也在寻找更多创新方案以满足远程工作体验的独特需要。员工则一致认为减轻他们的“Zoom 应用负担”应当是雇主们优先考虑的事项。事实上，超过一半 (51%) 的受访者希望或已经在使用虚拟现实 (VR) 技术会面。通过在元宇宙中会面，员工有机会跨越不同的软件和硬件平台，交流分享各自的虚拟世界和体验。当下元宇宙在很大程度上还是一种理论设想，但我们可以看到这项新技术如何能通过消费产品（如 Peloton 及其虚拟健身课程）塑造我们的共享现实。

与任何数字化转型一样，向“无处不在的工作空间”的转变也需要创造更好的人类体验才行。大多数技术都是为企业打造的，且往往是被选来补足现有产品，并不顾及它对员工有何影响。这可能导致它们

引起 IT 的不满、制约生产效率并造成过大的压力。技术解决方案应能提供安全的、情景化的和富有成效的员工体验，这对未来工作场景至关重要。

2022 年及更远未来的工作场景

不同企业和国家对远程工作、封城和 COVID-19 限制举措的态度也迥然不同。

许多 CEO 坚持认为，一旦有可能，就应当回归以办公室为中心的“常态”文化，而其他 CEO 则让员工自由选择工作地点和方式。社交媒体巨头 Twitter 无限期地为其员工提供灵活的居家办公制度。Reddit 也跟进效仿，决定永久转变为混合工作模式。Microsoft 现在提供半居家办公政策，允许员工在每周至少一半工作日内选择远程工作。Ivanti 办公室重新开放时，员工可以选择在他们认 为最适合工作的地方工作——无论是在家、混合模式或在办公室都行。

员工是组织的首要资产，而员工各有他们自己的工作偏好和对管理团队的期望。对于未来工作场景，制定相关决策时需要考虑他们的偏好。

鉴于最受欢迎的是混合工作模式，那么就需要有一套创新技术解决方案能够用来管理这个复杂的全新生态系统和各种各样的选择项。单纯就政策而言，弹性工作制能满足各种场景需要。但组织的政策需要与其技术解决方案相匹配。

“关于远程工作、到场工作或混合工作模式的决策不应由过去的做法、房地产租赁或管理层的喜好来决定。应该根据你的最佳未来战略来打造环境，而不是反其道而行之。无论你选择哪种方式，完成工作的方式和时间都会有所不同。这创造了诸多良机，但也会导致混乱。

新的公司文化、人员配置、绩效管理、甚至薪酬的新迭代仅仅是刚刚开始出现。科技有能力，也应该指导和管理这些关键的企业拐点，然而管理层和员工都必须一边造飞机、一边学会开飞机！”

Ira Wolfe
Success Performance Solutions
公司总裁兼首席 Googlization

01

工作模式演进带来的积极影响

远程工作模式给企业带来了很多积极变化。在封城期间，维持现状和促进生产是企业首要考虑，但是企业在这么做的过程中还享受到了一些意外收益，包括生产效率的提升和经常性管理费用的下降。此外，企业还把自己能利用的人才拓宽到了办公区域以外范围，员工队伍的构成更加多样化。

员工也享受到了远程工作的各方面好处。按照 Ivanti 调查发现，40% 的受访者将省钱列为一种获益；48% 的受访者还认为他们花在通勤上的时间减少了。随着通勤人数的减少，组织更有可能实现其绿色能源目标。

43% 的受访者说他们在工作与生活的平衡上得到了改善，另有 43% 的人感谢远程工作让他们能灵活安排工作时间。约 51% 的参与者说远程工作没有给他们造成负面影响。

一项 2020 年的 SurveyMonkey 调研发现，远程工作的员工反馈说他们感觉比那些留在办公室工作的同事更开心。对此有很多理由可以解释：大到完全掌控自己的时间安排能给人以心理收益，小到像工作时可以有狗狗陪在旁边这么简单。大部分 Ivanti 受访者 (71%) 宁愿选择随时随地工作而非获得升职。

43%

的人表示自己的工作生活平衡有所改善

但是如果没有一套创新技术解决方案来确保最大员工生产效率、让员工能够互动协作并且提升安全态势和 IT 效率的话，那么也不可能成功适应这种新的远程和混合式工作场景。通过将这些技术工具集成到远程工作生态系统中，企业能够获取实时且实用的资产洞见，从而帮助 IT 团队掌控其 IT 投资并帮助员工变得更有效率。

弹性工作制的实施迫使企业和政府考虑基本的工作日结构。英国已经开始试行每周四天工作制，以确定在为员工提供更多周末休息时间能否提高其生产效率。美国、西班牙、加拿大、新西兰和澳大利亚等地也有类似尝试。

一些起初是不得已为之的做法现在已经为员工和雇主开辟了无数的可能性和机会。

“近来涌现的新兴技术

在世界各地引发了颠覆性的变革、促进行业创新、挑战商业模式，以及我们的沟通和工作方式。随着技术变革从渐进式发展演变为爆发式发展，

人们达成了很大共识，即这场突如其来的现实疫情已经成为初步数字化转型的驱动力和加速器。”

Harold Sinnott
工作场所未来学家兼数字顾问

71%
的受访者宁愿选择随时随地
工作的机会，而不是升职。

一把双刃剑

虽然远程工作改善了许多员工的情绪，提高了生产效率，但在 Everywhere Workplace 调查受访者中有 49% 的人表示他们在某种程度上受到了远程工作的负面影响。远程工作带来的主要问题包括缺乏与同事间的互动交流 (51%)、无法有效开展协作或沟通 (28%)，以及噪音和干扰 (27%)。

10% 的受访者还认为远程工作对他们的心理健康产生了负面影响，9% 的受访者抱怨与同事失去了个人联系，另有 9% 的受访者声称他们错失了晋升机会。

这场疫情对员工的心理健康造成了极大损害，而且 IT 领域的女性所受损害最大。随着新技术被引进到办公空间，员工队伍越来越要求 IT 人员即时对其请求和问题做出反应。用户不再仅限于早九晚五之间提出问题，而是往往期望 IT 部门全天候给予支持。根据 Ivanti 对 IT 专业人员近期的一项调查，72% 的受访者反馈说存在团队成员流失问题，并且称工作量太大是其首要原因。

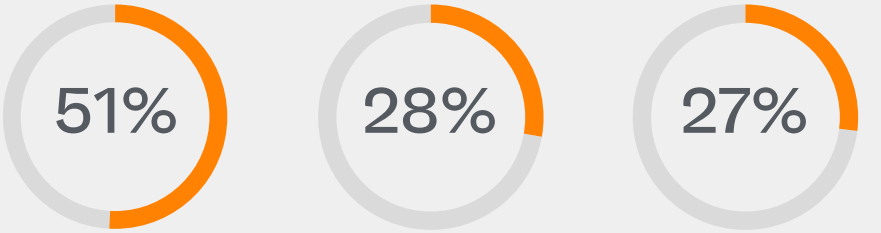
甚至在疫情之前，BIMA 在其 Tech Inclusivity & Diversity Report 2019 中发布的统计数据就显示 IT 专业人员的心理健康处于不良状态。该报告发现技术从业人员的抑郁症发生率比英国平均值高五倍。

随着向远程工作的过渡，IT 工作者现在必须为处于各种情况下的员工解决技术和安全问题，他们所使用的各类终端设备呈爆炸性增长，且存在直接访问受限的问题。高度重复性任务带来的负担可以通过自动化得到减轻，因此 IT 部门可以腾出手来专注于更重要的任务。自动化对于无处不在的工作空间可谓举足轻重，而且它必须有比保持系统健康运行更大的作为。有效的自动化能巩固公司最重要的资产：员工。

Meghan M. Biro 指出：“员工需要能够有效和轻松地完成他们的工作，这种需要是混合和远程工作也无法改变的。自动化可以助一臂之力——它向来是扩展业务流程规模和改善员工体验的最佳方式，公司需要找到合适的工具来做到这一点，而且要快。”

49%

的受访者称，远程工作在某种程度上给他们造成了负面影响



表示缺乏同事之间的互动

表示无法实现高效合作或沟通

表示受到了噪音和干扰的影响

01

性别鸿沟

长期以来，男性和女性在工作偏好、他们所认为远程工作的主要益处以及他们最大的担忧等方面一直存在意见分歧。

当 Everywhere Workplace 调研受访者被问及远程工作的主要益处时，IT 行业男性选择比例最高的选项是因通勤减少而节省了时间 (43%)、灵活的工作安排 (42%)，以及更好的工作/生活平衡 (41%)。

在女性 IT 专业人员中，灵活的工作时间 (42%) 与更好的工作/生活平衡 (42%) 并列第一，其次是因通勤减少而节省了时间 (39%) 。在 IT 以外的女性办公室人员中，选择通勤减少从而节省了时间的比例跃升至 51%。

有 10% 的受访者称因远程工作而对其心理健康产生负面影响，这其中女性占 56%，而男性占 44%。而且，在那些反馈与同事失去个人联系的人中，52% 是女性，而男性为 47%。

甚至在疫情前，惯常申请弹性工作的女性就比男性更多。能否居家办公对双职工父母来说是非常宝贵的因素，但是疫情期间，远程学习、关于健康的决定以及子女教育方面的其他日常责任却不成比例地落在女性肩上。社会学家 Arlie Hochshild 将此称为“上第二个班”——女性好容易结束一天工作，结果还得开始做没有报酬的家务劳动。

事实上，在疫情期间，女性成为其子女主要照顾者的可能性是男性的三倍之多。这在女性对远程工作的担忧中得到了反映。在那些选择子女缺乏照管作为自己担忧问题的人中，女性占 58%，而男性占 42%。如果看这项调查中的办公室人员数据，则性别鸿沟更加扩大，在选择子女缺乏照管的人中，女性占了 67%。女性办公室人员也更可能担心自己需要在家辅导孩子课业。

男性担忧的问题更直接地偏向于职业方面。10% 的受访男性反馈说，他们与上级领导相处的时间没以前那么多，而 9% 的人反馈说错过了晋升机会。相较之下，仅 6% 的女性感到自己错过了晋升机会。

300%

主要的育儿者

在疫情期间，
女性承担主要育儿责任的
可能性比男性高三倍。

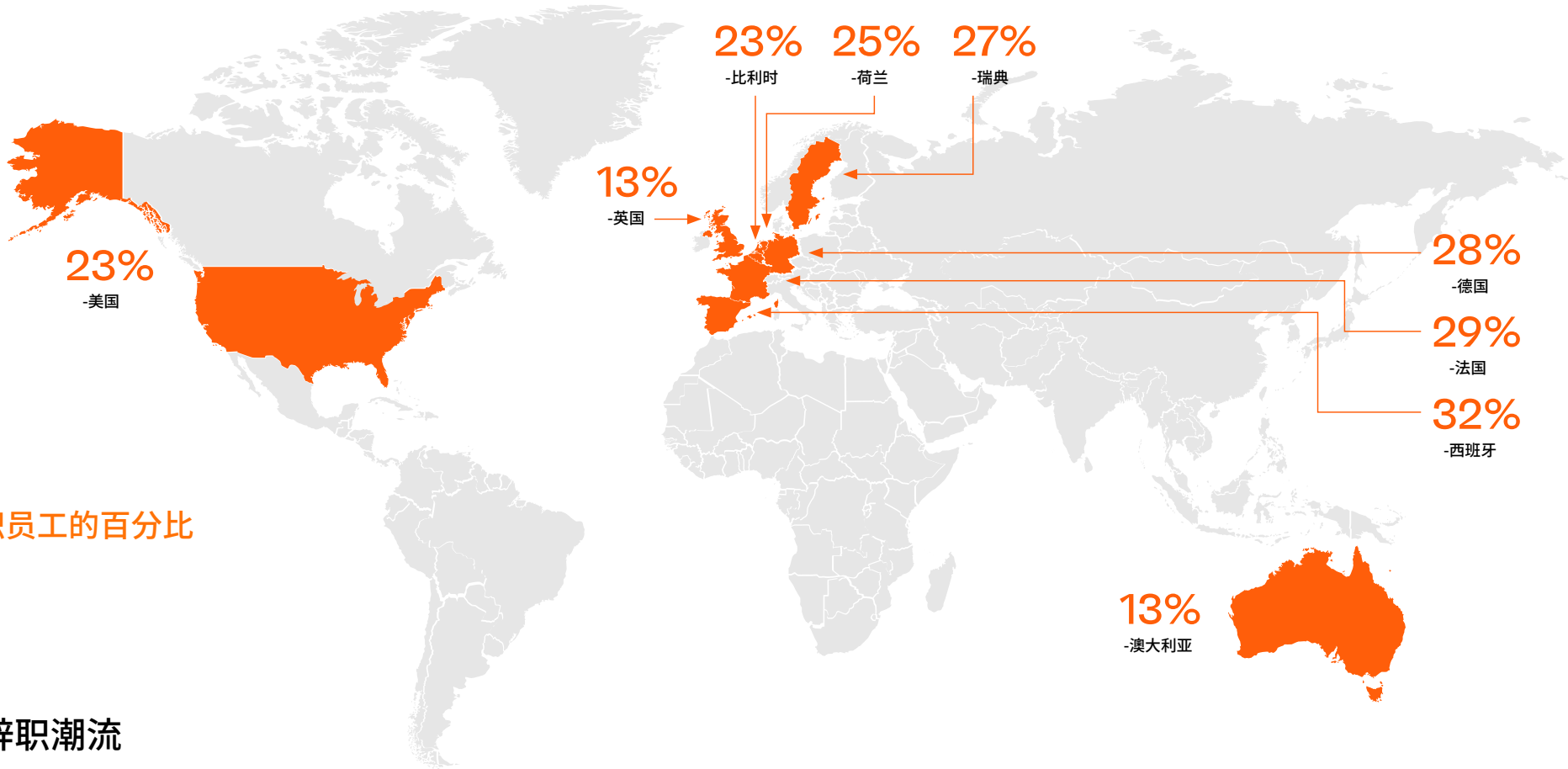
“女性在工作场所一直面临缺乏上升空间、薪酬不平等以及不能施展才华等问题——看到一些男性如今声称他们正在经历同样的情况倒是颇有意思。企业必须通过管理所有性别的期望来通盘解决这些问题，因为它涉及到个人业绩——而不是人脉关系——对升职加薪的影响，”Meghan M. Biro 说。

总体而言，女性 IT 从业人员适应远程工作的过程最为艰难。事实上，有 70% 的女性受访者反馈说体验到了远程工作带来的负面影响，而同一群体中只有 30% 的男性受访者反馈了负面影响。

Deloitte 近期发现，仅 38% 的女性技术人员感到组织在疫情期间致力于为她们提供充分的支持。鉴于科技行业人才匮乏，并且在人员多样性方面一直存在问题，在此背景下，此次来自 Everywhere Workplace 调查的数据又一次表明，雇主需要做更多的工作，以鼓励从更广泛的人才库中吸收和保留 IT 工作。根据美国劳工部 2021 年 6 月数据，美国有超过 1000 万个职位空缺，而在 Ivanti 的受访者中，只有 33% 的 IT 人员是女性。

负有照护责任的人需要能够灵活掌控他们的时间安排，以便他们提供照护服务，而灵活工作制度对此至关重要。组织需要为此创建相应的工作结构，但这种结构不应导致一种双层式的员工体系：在办公室的员工，和主要居家办公的员工。否则就有可能扩大分化。

对于雇主来说，部署一个成本低、实施简单的“统一化”远程工作解决方案是很有吸引力的，但这样做可能会造成需求迥异的人却面临一刀切的远程工作体验。



辞职员工的百分比

大辞职潮流

美国人在 2021 年下半年以创纪录的速度辞去工作，并且更多的人计划在 2022 年换工作。Everywhere Workplace 调查显示，接近四分之一 (24%) 的受访者在过去一年中离职，还有 27% 正在考虑离职。

由于这种大规模群体性离职，许多雇主不得不争相努力留住和吸引顶尖人才。留职奖金和旨在帮助员工个人和职业发展的各种新福利越来越普遍。有明显迹象表明，当员工在为其未来职业前景做决定时，弹性工作这个选项对其来说会是一个影响因素。例如，假如雇主执行全天返回办公室工作的政策，24% 的受访者会辞职。25-34 岁的受访者最可能为休假辞去工作 (45%)。事实上，在 25-34 岁的人中，有 36% 预计在未来 6 个月内换工作。

Meghan M. Biro 指出，留住员工是一场持久战，而且在新的“无处不在的工作空间”中，这个问题只会变得更有挑战性。“员工拥有比以往更多的选择，而且还都是好选择。他们可以去任何地方，为任何人工作，所以这意味着公司必须转变他们挽留员工的策略，改为实施最好的技术来使每个人的工作变得更容易、更有趣。”

在接受 Time Magazine 采访时，LinkedIn 首席执行官 Ryan Roslansky 强调，Z 世代的跳槽数量同比增长了 80%。千禧一代的跳槽率排在第二，增长了 50%，X 一代紧随其后，为 31%。婴儿潮一代落在后面，只增长了 5%。

除了使工作/生活更加平衡和生产效率提高之外，远程工作还消除了原本会阻止一些员工接受新职位的地理障碍。对许多企业来说，距离不再是一个问题，这为雇主和员工开辟了大量的机会。

全球各地的员工都乘此次疫情利用到了这种随处工作的自由，而有些人不愿意放弃这种自由。47% 的调查受访者在疫情期间已迁往别处。在西班牙，多达 81% 的办公室工作人员说他们已经临时或永久迁居了。但是当被问及如果他们的老板要求他们回办公室全职工作，他们会怎么办时，27% 的人说他们会去离他们迁居地最近的办公室，24% 的人会另找工作。

迁居这个选择在 25-34 岁 (33%) 和 35-44 岁 (36%) 的人群中最流行。这些年龄段的人也最有可能因为被迫回到办公室而考虑辞职。

由于这波大辞职潮流，年轻人不再觉得必须被束缚在某一个地方了。如果雇主想留住年轻员工，允许他们随处工作需要作为一项关键考虑因素纳入其福利待遇之中。事实上，研究发现，35-44 岁的人最有可能自视为“数字游民”，紧随其后的是 25-34 岁的人。

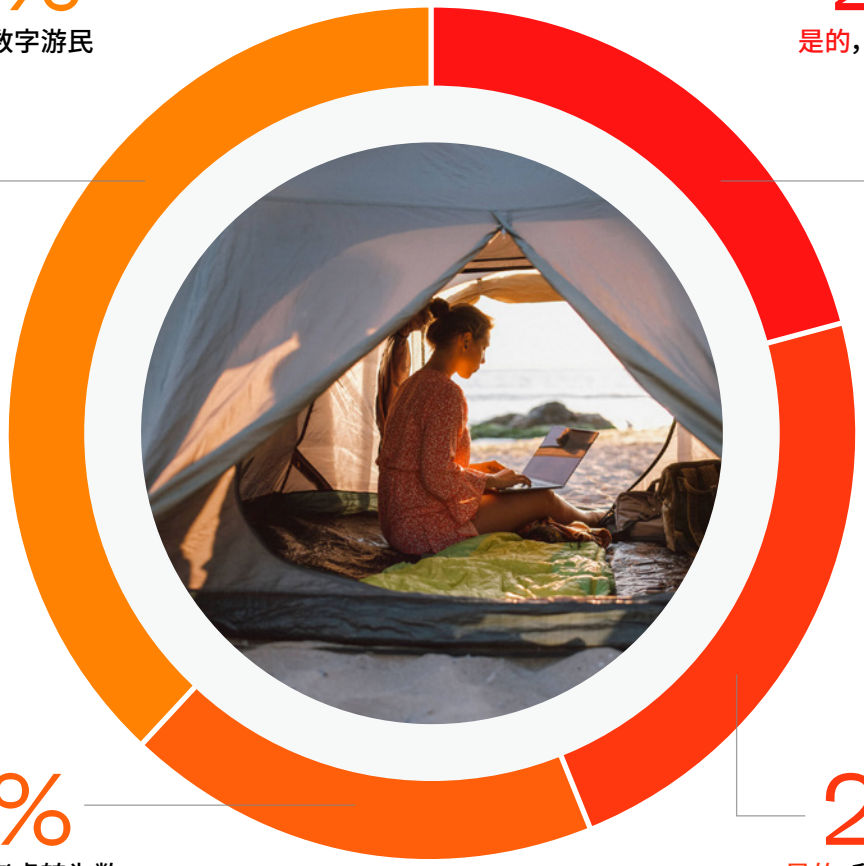
“数字游民”——即一种旅居世界各地、在路上工作的潮流，早在2000年代末便初露端倪，但在近几年出现了增长的趋势。过去几年里，美国的数字游民数量翻了三倍以上，从2018年的480万增加到2021年的1550万。

对于 IT 部门来说，员工随处工作和员工流失率高给企业带来

数字游民的百分比

38%
不，我不是数字游民

21%
是的，我在疫情前是数字游民



18%
不，但我正在考虑转为数字游民

23%
是的，我在疫情期间成为了数字游民

2018
480万数字游民

2021
1550万数字游民

了一些问题。云应用和移动设备已成为日常工作的重要组成部分，在疫情危机期间它们使生产效率得以保持较高水平，并且随处可用。Ivanti 过往调查发现，每四名消费者中，就有一位使用工作邮箱或密码登录消费网站和应用，从而令雇主蒙受风险。如果一个不良分子通过个人渠道打入一个设备中，那么没有什么可以阻止他们破坏一个企业应用。

若没有统一端点管理 (UEM) 平台，管理所有设备和应用将会极为困难。作为多层零信任框架的一部分，UEM 平台可以显著降低安全和合规风险，并确保为远程员工提供更简单、更顺畅的远程配置入网和取消流程。

具有超自动化功能的 IT 资产管理 (ITAM) 软件也有助于确保端点、边缘设备和数据得到发现、管理、保护和服务。企业随之就能全方位掌握员工在使用哪些资产访问业务数据。

今天就推动未来

技术是实现远程工作最重要的推手，但它并非没有问题。调查受访者希望 IT 部门在 2022 年优先考虑新硬件 (26%)，同时对服务台进行现代化改造以提高 IT 服务水平 (26%)。在 IT 专业人士中，希望对服务台进行现代化改造的受访者比例上升到 32%。虽然远程工作环境减轻了用户提出的随机 IT 请求，但如果企业没有简洁的请求/履行程序、未广泛开放知识和其他资源以供员工自助服务，那么这种环境也对其构成了挑战。

随着 COVID 限制的取消，全球无数员工将返回办公室。根据英国国家统计局的数据，自 2020 年 2 月以来近 50 万个新职位得以创造或填补，这意味着数以千计首次入网的新设备将让 IT 部门应接不暇。

许多员工将远程配置入网，其他一些人会允许家人使用他们的设备，还有更多的人无疑将会访问易受威胁的公共网络。因此，未来几周内，过度授权的设备访问企业资源将会带来巨大风险。如果手机和笔记本电脑没有经过彻底的安全检查就被带入办公室，上面的任何恶意软件都可能大举侵入整个网络。这也可能是许多组织第一次有机会适当管理和审查过去一年中离职人员的设备。

此外，借助一流的全局式自动化和网络安全技术，企业能够自主自发地发现问题，然后对设备加以自我修复和自我保护。零信任安全框架显然为无处不在的工作空间提供了最高效、最经济的安全保障方式。简单地说，零信任安全允许公司在授权任何网络访问之前，不断地验证每项资产和事务。

验证方式包括但不仅限于用户强验证、设备安全态势检查和网络微分段。在授权访问前，零信任安全还会全盘考虑用户环境，而不仅仅是无关联的数据片段。

对于无处不在的工作空间至关重要的一点是：所集成的解决方案应能主动监测、自我修复并让最终用户能够自我解决问题，或授权分析人员自动部署解决方案。此外，务必要制订一个扎实的培训和赋能计划，这样才能够确保这些工具得到最充分的利用，从而使投资回报率最大化。

Meghan M. Biro：“公司必须牢记，并非所有技术都是好技术。公司不可仓促或凭空决定实施什么产品和工具。他们必须依赖那些确实行之有效的工具，这点在考虑采取哪些网络安全措施时尤为重要。”

未来是灵活的

Everywhere Workplace 调查结果彰显：为了留住员工，雇主在提供福利待遇和技术解决方案时需要兼顾到一系列情况。

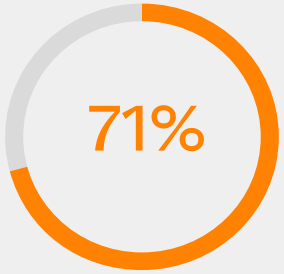
近年来企业领导者也享受到了远程工作的诸多好处。但是，为了让员工能在工作中充分施展才华，企业最高层领导需要履行他们的承诺，为员工提供适当的工具和福利，以便他们在所谓无处不在的工作空间中蓬勃发展。

当员工随处工作时，IT 部门面临着日益复杂的严峻局面，现在他们必须针对各种各样的情况为员工解决技术和安全问题。让办公室员工和 IT 人员都开心的新标准：一整套全新集成工具，它能管理端点、促进同事间的合作，并快速解决更多、更复杂的问题。

反过来，雇主将会乐见员工积极性更高、更敬业爱岗、更有绩效，并且享有更高的员工留职率。

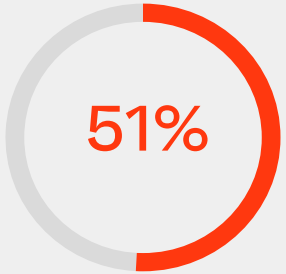
“营造一个无处不在的工作空间，让员工能够在其中获得发展，这是企业领导和 IT 团队现如今面临的最大挑战之一，”Ivanti 首席执行官 Jeff Abbot 表示。“在世界上大部分地区都在争相抢夺顶尖人才之际，有一点变得越来越明显，即，无处不在的工作空间将继续演进，以满足员工的技术期望。营造一个好的工作场所不再是有张乒乓球桌，或有个储备充足的休息室就行了；员工需要合适的工具，让他们无论在哪里工作，都能充分发挥其工作效率并获得安全保护。”

Jeff Abbot
CEO, Ivanti



宁愿选择随时随地工作的机会，而不是升职。

认为采用混合工作方式政策的工作最有吸引力。



称远程工作没有给他们造成负面影响。

的25-34岁工作者预计在未来六个月内换工作。

02

关于无处不在的工作空间的IT预测

Ivanti预计，企业会持续需要相应的工具来让“无处不在的工作空间”成为可能。以下是我们对2022年后期的预测：

ivanti

预测之一：
#1

员工体验将成为领导层的优先事项。

我们预计，AI 投资将优化 IT 团队，使他们能够专注于为独立的用户提供人性化服务。

我们将看到 AI 投资的增长推动一线分析人员得到优化，如此他们就有时间当面亲身或通过更好的数字体验，提供更具人情味的服务体验（无论是企业内部还是外部）。有一种方法能够以更少的预算实现更个性化的互动，那就是精细完善的 AI 解决方案，它可以根据情况变化提供相应的定制解决方案。

由于 ITSM 和 AI 之间存在交集，一些 ITSM 供应商会试图通过附加一些 AI 技术来满足要求，而另一些供应商可能会发现他们不能这样做，必须从头开始才行。现有的一些可扩展平台，如果能方便地集成和应用领先的人工智能和深度学习能力，那么将率先向客户提供这些技术的价值。

我们将看到，需要在所选渠道中为用户更广泛地采用和集成适用于远程环境的协作工具。而且，如果企业没有简洁的请求/履行程序、员工不容易取得知识和其他资源以便自助服务，那么这种企业将面临挑战。服务目录、知识库及其他 自助服务工具正在获得更多的关注。这些工具的质量和可用性非常重要。

根据Gartner®报告，混合工作模式不会消失，此外，到2024年，全世界的雇员中将有32%是远程工作人员。

预测之二：
#2

企业必须加强对IT投资的控制。

在无处不在的工作空间中，对硬件、软件和云资产的访问不再仅限于组织网络而已。软件和云资产可通过个人设备上的网络浏览器轻松加以访问，经由市场平台获得集成，并与物联网 (IoT) 设备和机器人互动。更麻烦的是，支持软件的基础设施也在不断发展以满足这些需求。企业越来越多地采用和依赖新的混合基础设施来开发和交付应用。

显然，找到一个 ITAM/SAM 工具来支持现代资产管理需求将会充满挑战。这通常是由于单单靠一个工具无法发现和清点软件，因为构成组织 IT 资产的基础设施极其复杂多样，其中充斥着各种不同的发行商、操作系统和虚拟化技术。如今组织面对的最大问题包括：

- 自带许可证 (BYOL) 政策：组织难以清点和发现云环境。
- 容器中的许可证管理：虽然供应商正在增加功能以发现容器内的软件，但许多供应商还没有增加适合企业的功能。

我们预计到 2026 年，仅 20% 的组织将在其所有环境下使用单一工具来支持软件资产管理。到 2024 年，40% 的云原生组织将利用 SaaS 管理平台管理其 SaaS 订阅和许可证。

到2024年，40%的云原生企业会通过SaaS管理平台来管理SaaS订阅和许可证。

预测之三：
#3

网络安全发展将广泛转为MAP（管理、自动化、优先排序）方案。

网络安全威胁正在达到灾难性的新高度，自 2020 年 1 月以来，以 COVID-19 为主题的攻击增加了30,000%，例如针对远程工作者的网络钓鱼、恶意网站和恶意软件。此外，我们看到网络钓鱼尝试增加了 85%（Google 仅在一周内就阻止了 1800 万次以 COVID 主题为诱饵的钓鱼尝试），并且有 50% 的漏洞攻击发生在补丁提供后的 14-28 天内。

移动威胁正在增长。根据 Verizon Mobile Security Index 2021 数据，60% 的受访者称，移动设备是公司最大的安全风险。移动设备用户点击钓鱼网站链接的可能性是遇到恶意软件的 26 倍。

成长型企业和组织面临网络安全管理所致的开销和不确定性，Ivanti 可以为这些组织提供解决方案，通过对其覆盖各种用户、设备、访问和应用的网络安全过程加以管理、自动化和优先级设定，帮助改善其安全态势。

移动威胁正在增长。根据2021年度Verizon移动安全指数，60%的受访者表示，移动设备是企业最大的安全风险因素。移动设备用户点击网络钓鱼链接的可能性是遭遇恶意软件的26倍。

03

Ivanti与无处不在的的工作空间

ivanti

03

选择 Ivanti 的优势

Ivanti 是极少数兼具安全、统一端点管理和服务管理解决方案的供应商之一。利用 Ivanti 的超自动化平台，在事件发生前预先主动解决，优化 IT 资产价值，并提供安全和情境化的员工自助服务体验。将计划内和计划外事故减少 70% 之多，将多达 80% 的问题在上报前就得到解决，并将您的变更成功率提高几95%，使您能够支持无处不在的工作空间。

优秀的服务管理始于 IT 部门，却将覆盖整个企业，任何地方的用户都能享受更高效、更个性化、更愉悦的联网体验。员工希望在无处不在的工作空间中享受更好的体验；出色的员工体验应与地点无关，企业需要确保为当下和未来的混合员工队伍提供一致的环境体验。

70%

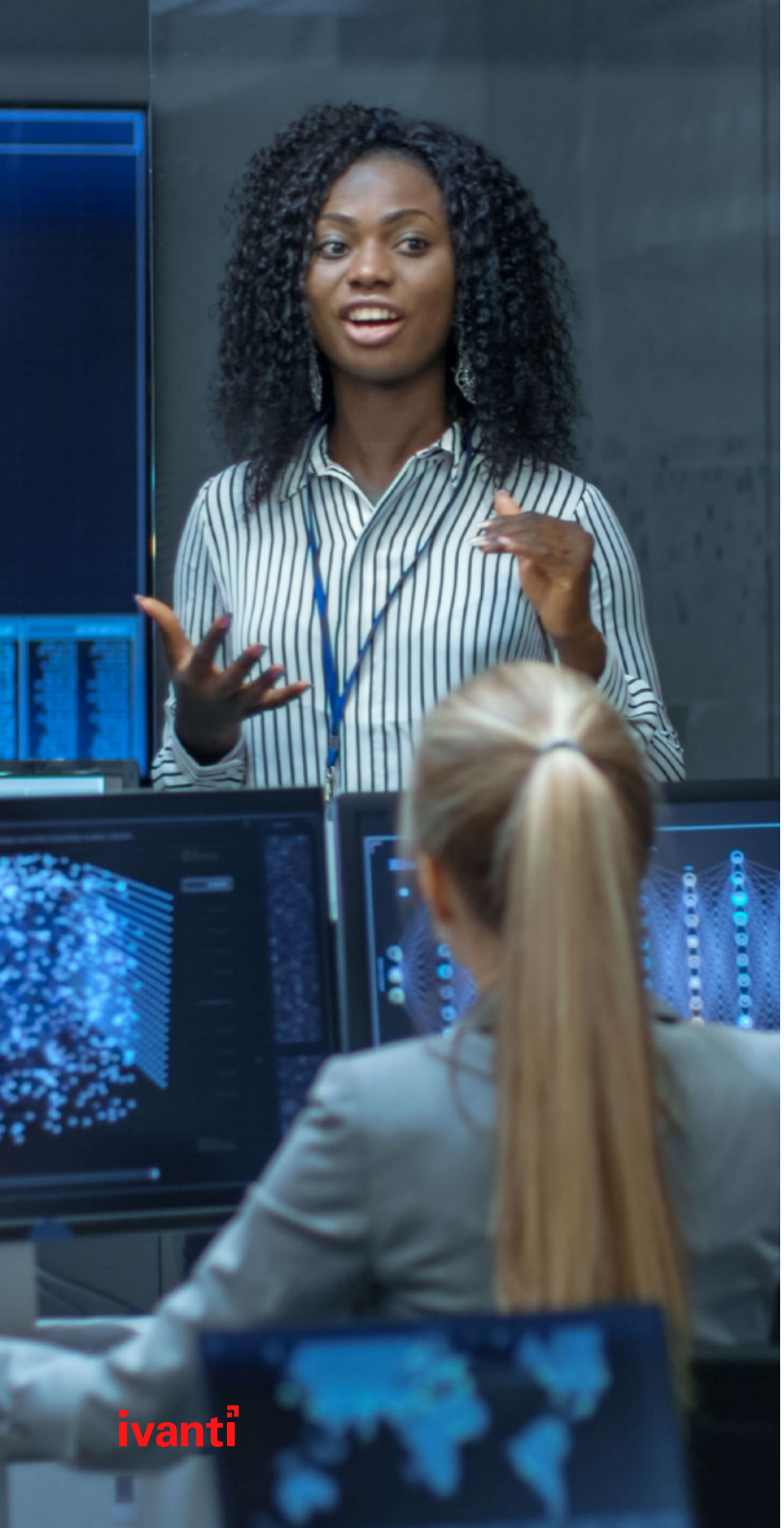
最多可减少70%的计划内和计划外停机

80%

在用户报告之前就解决80%的问题

95%

把变更成功率提高最多95%

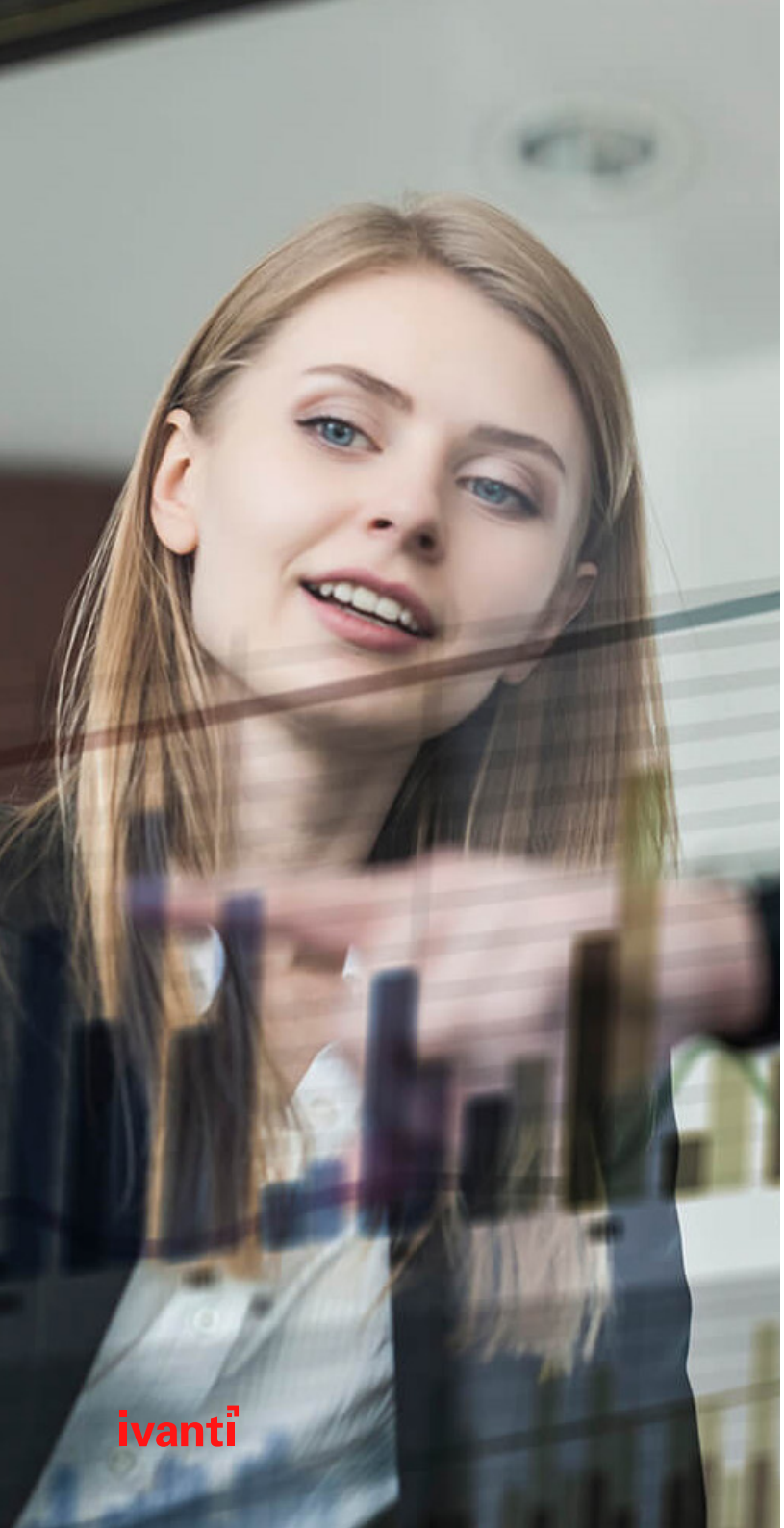


安全/UEM：

Ivanti UEM 提供可见性，并帮助在所有设备上执行基线策略配置。我们为所有端点提供补丁情报和补丁管理，以实现持续的漏洞管理。Ivanti Mobile Threat Defense (MTD) 提供防范设备、网络、应用和网络钓鱼攻击的功能。客户可以根据唯一反映影响和敌对风险的漏洞风险评级 (VRR) 迅速采取行动。Ivanti Patch Intelligence（由 RiskSense 提供技术支持）的新功能提供了更完善的漏洞威胁背景，它能够洞察您所在环境中的不合规机器并给它们优先打补丁，确保按风险状况执行漏洞管理。

此外，Ivanti 使用 FIDO2 及其他因素（如生物识别特征、推送通知和管理设备）作为 ID 和 OTP，提供无密码 MFA。Ivanti UEM 可经由本地或云端 SaaS 方式，为 iOS、Android、Windows、Linux、ChromeOS、可穿戴设备和物联网设备提供管理功能，并且支持现代和客户端管理方式。

Ivanti Mobile Threat Defense MTD提供的功能可抵御设备、网络、应用程序和网络钓鱼攻击。客户可以根据漏洞风险评级（VRR）以特有方式给出的影响和对抗风险，迅速采取行动。



ITSM/ITAM:

Ivanti 客户能够：

- 提高效率和问责能力，同时尽量减少资产损失（西雅图市）。
- 利用其他院系也想参与的工具提升其客户体验（维多利亚大学）。
- 在员工注意到问题之前就把它解决（SouthStar Bank）。

企业现在可以实时发现和清点所有连网的 IT 资产。现在，您可以在几分钟内准确掌握所有硬件和软件资产、云和边缘环境，以及上层应用的状况，并可据以采取行动，改善正常运行时间、资产回报率、问题解决时间、安全性和整体资产绩效。实用的全局性资产洞见使人们能够做出更明智的决策，并能预先主动修复 IT 问题和安全漏洞。

现在，您可以在几分钟内获得对所有硬件和软件资产、云端和边缘环境以及上层应用程序的准确可操作的深度信息，以改善正常运行时间、资产回报、问题解决时间、安全性和整体资产绩效。

Nomadic Norman

部门：IT、数字化营销。

地点：任何地点。

设备：笔记本电脑、平板电脑、智能手机、VR 头盔。

应用：专业应用、创意应用、IT 服务台服务。

优先考虑和关注点：随处工作的自由，旅行的自由，以及可无缝运行的创新技术。

Hybrid Harriet

部门：金融服务、专业服务、公共部门。

地点：家里和办公室。

设备：笔记本电脑和智能手机。

应用：电子邮件、CRM 应用和视频协作工具。

优先考虑和关注点：工作/生活的平衡，不定期地与同事联系，以及养育子女的职责。

Remote Rosie

部门：电子商务、营销、出版发行。

地点：家里。

设备：笔记本电脑和智能手机。

应用：远程协作工具和云应用套件。

优先考虑和关注点：身心健康、养育子女的职责、工作/生活的平衡和职业发展。

Desktop Daniel

部门：物流和制造。

地点：办公室。

设备：台式电脑。

应用：生产力工具套件、ERP 系统。

优先考虑和关注点：职业发展。

人物画像

Everywhere Workplace 调查提供了对于劳动者动机、喜好、计划和挑战的丰富认识。虽然每个回答都有其独特性，而且雇主务必考虑个人需求，但提炼其中的主题元素能帮助我们有效处理调查发现结果。为此，我们建立了四个人物画像来总结概括此次调查的关键主题。

03

关于 Ivanti

Ivanti 让无处不在的工作空间成为可能。在“无处不在的工作空间”，员工使用数不清的设备通过各种网络访问 IT 应用和数据，以便能够在任何地方保持工作效率。Ivanti Neurons 自动化平台将行业领先的统一端点管理、零信任安全和企业服务管理解决方案结合起来，通过一个统一的 IT 平台，使设备能够实现自我修复和自我保护，并让用户能够开展自助服务。已经有 4 万多位客户，包括 96 家财富百强企业，选择了 Ivanti 为他们发现、管理、保护和服务从云端到边缘的 IT 资产，同时为员工提供卓越的终端用户体验，无论他们在哪里、以何种方式工作。更多信息请访问 ivanti.com 并关注 @GoIvanti。

ivanti

关于未来工作专家

Meghan M. Biro

TalentCulture 创始人

Meghan M. Biro 是全球知名的人力资源技术分析师、作家、演讲者和品牌战略师。作为 TalentCulture 创始人，她主持 #WorkTrends 流行播客节目及 Twitter 聊天话题。她的职业领域横跨招聘、人才管理、数字媒体和品牌战略，曾为数百家公司提供服务，从初创企业到 Microsoft、IBM 和 Google 等全球品牌都包括在内。Meghan 经常出现在 Forbes、SHRM 和各种其他媒体渠道上。您可以在 Twitter、LinkedIn 和 Instagram 上通过 @MeghanMBiro 这个账号找到她。

Harold Sinnott

工作场所未来学者和数字顾问

Harold Sinnott 是一位技术领域影响者、演讲者、作家和数字顾问，专门研究新兴技术、数字化转型和未来工作发展方向。他在电信、医疗保健和金融服务等行业拥有丰富领导经验。

他为 B2B 科技品牌工作，通过在各种细分市场利用社交媒体的力量，帮助他们开拓知名度扩大规模，其中包括：移动、云、5G、自动化、RPA、物联网、AI、AR、VR、大数据和网络安全。

Harold Sinnott 在多个先进技术领域拥有排名全球前列的关注度，在数字化颠覆和前沿技术等主题上一直是最受关注的影响者之一。

Harold Sinnott 的 Twitter 关注页面：https://twitter.com/HaroldSinnott，和 LinkedIn 关注页面：https://www.linkedin.com/in/haroldsinnott/

Ira Wolfe

Success Solutions 总裁暨首席 Googlization 官

Ira S Wolfe 的身份包括 Poised for the Future Company 总裁、Success Performance Solutions 创始人、TEDx 演讲者、未来工作场景及人力资源领域排名前 5 的全球思想领袖 (Thinkers360)、AQ Level 2 专业人士，以及 Geeks Geezers Googlization 流行播客的主持人。他著有 5 本书，包括 Perfect Labor Storm 及最新作品 Recruiting in the Age of Googlization，后者现已出第二版。Ira 入选 2021 年人力资源领域百大影响者。

2022 Everywhere Workplace 报告

ivanti

ivanti.com
+86 (0)10 85412999
ContactChina@ivanti.com

Copyright © 2022, Ivanti. All rights reserved. IVI-2663 FG