

The logo for Ivanti, consisting of the word "ivanti" in a white, lowercase, sans-serif font. The background of the entire top section is a solid orange color with a network diagram of yellow lines and nodes on the right side.

# 远程办公调查报告

随着远程办公的增多，IT 人员遇到的安全问题也随之增加

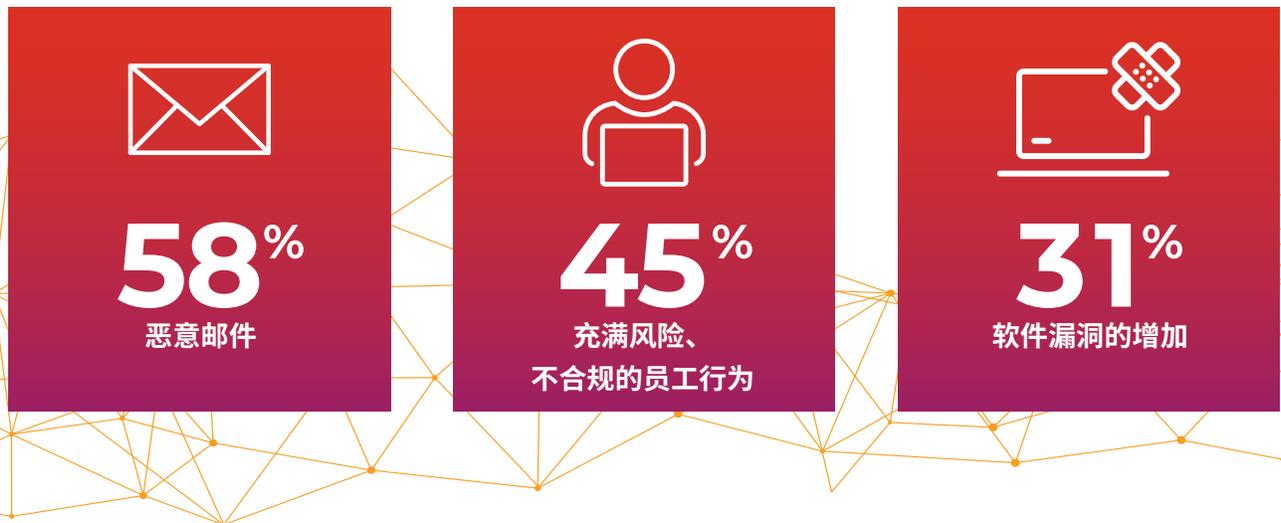
# 简介

---

新冠肺炎 (COVID-19) 的大流行颠覆了许多公司的工作习惯——他们被迫让员工更多地选择远程办公。对于 IT 部门来说更是如此。IT 人员不仅需要支持其他员工的远程办公，自身也开始更多地坐在家提供 IT 服务。

这份调查报告探讨了 IT 部门在全新的远程办公环境中的现状。在对超过 1600 名 IT 人员调查后发现：IT 的工作量明显增加了。63% 的受访者表示，自公司开始远程办公后，IT 部门的工作量有所增加。

总体来说，转向远程办公环境的进展还算顺利，但安全事件的增加是一个例外。事实上，随着远程办公群体的扩大，66% 的受访者都遇到了更多的安全问题。常见问题包括：



这份报告详细阐述了调查中发现的关键点。



## 远程办公的员工到底有多少？

43% 的 IT 人员表示公司有 75% 的员工正在远程办公。还有 35% 的 IT 人员称公司里所有员工都是远程办公。

- 有趣的是，所有受访者的公司内都有员工在远程办公。

93% 的受访者表示远程办公的员工数在过去几个月有所增加，原因分别是：

- 67% 的来自政府强制要求
- 63% 的是公司决策
- 25% 的是家庭原因
- 24% 的是员工自身的决定



## IT 人员应该采取哪些措施来确保支持服务的品质始终如一？

为适应当前的变化，IT 人员正努力继续为员工提供一如既往的支持。为了满足远程办公的最新需求，IT 人员的工作内容包括：



IT 与多部门开展协作，给予远程工作者更多的支持。主要的协作部门包括：

- 25% 工程
- 23% 人力资源
- 21% 安全



## IT 人员面临着更大的工作量。

63% 的 IT 人员表示，自开始远程工作以来，他们的工作量增加了 37%。66% 的表示，由于远程办公引发的事件与请求提交增加了 39%。

增加得最多的事件/请求是：

- 74% VPN 问题
- 56% 视频会议
- 48% 带宽限制
- 47% 密码重置
- 47% 消息发送的问题
- 45% 文件/数据访问的问题
- 45% 新硬件请求



## IT 人员面临的挑战。



# 五分之一

IT 员工认为最大的挑战在于  
缺乏沟通

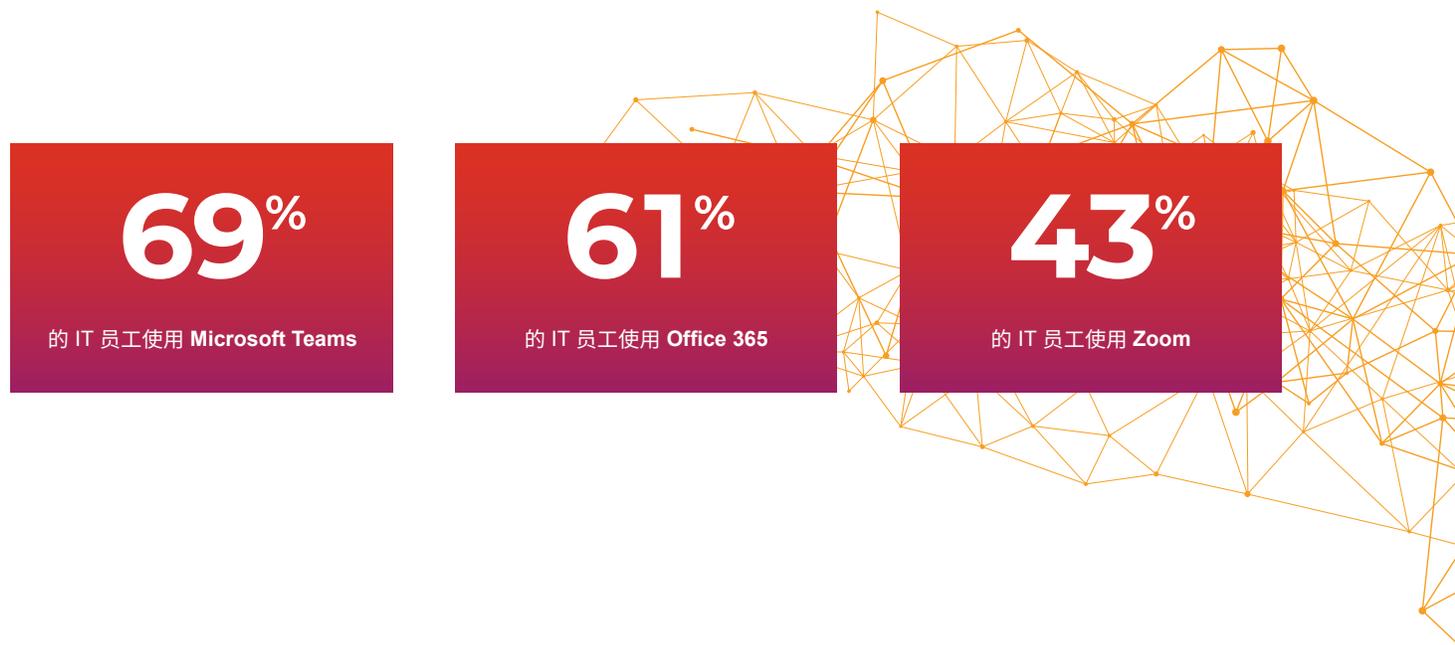
谈及在当下的远程办公新环境中如何管理 IT 资产时，60% 的受访者表示与以前大同小异，而 26% 的受访者认为追踪和管理用户设备变得更加困难。82% 的受访者对接入公司网络的设备了如指掌，但有 13% 的受访者不敢确定。

29% 的受访者认为在远程环境中升级软件更加困难，同时有 32% 的受访者认为其实与本地环境别无二致。



## 员工和 IT 人员使用的工具：

许多 IT 人员表示自己对这种远程办公的状况有所准备。实际上，91% 的受访者已经拥有可支持更多员工远程办公的协同化基础设施。最热门的协作工具是：



73% 的受访者计划继续使用定期软件升级，并表示这一方案几乎不会受到 COVID-19 疫情的干扰。

**48% 的受访者表示公司在最近几个月中实施了完备的远程办公策略。**



## 在家办公的好处。

52% 的 IT 人员表示他们的家用工作装主要都是些“休闲服饰”，还有 15% 的穿着商务休闲服饰，另外还有 7% 的承认他们穿的是睡衣。

远程办公最大的好处是什么？44% 的表示是“无需通勤”，19% 的表示喜欢现在的弹性工作时间，还有 16% 的表示工作效率得到了提升。

然而，在家办公也存在挑战和干扰。50% 的受访者曾在视频会议中受到网络中断的干扰。其他的干扰包括：

- 47% 子女
- 36% 宠物
- 33% 配偶/其他重要的人
- 19% 快递/外卖

## 结论

---

为应对当前增加的工作量，IT 团队正努力在这远程办公新环境中为最终用户提供始终如一的支持。IT 部门也许该花更多精力来加强对远程工作者的保护，但他们目前仍依赖着软件升级——即使其中一些人已经在视频会议中遭遇过宠物或孩子的突然入镜。

## 关于本次调研

这一研究对 1600 余名 IT 人员进行了调查。结果由 Ivanti 于 2020 年四月/五月得出。

了解更多

-  [ivanti.com.cn](https://www.ivanti.com.cn)
-  010 85412999
-  [ContactChina@ivanti.com](mailto:ContactChina@ivanti.com)

版权所有 2020, Ivanti。保留所有权利。IVI-2406 06/20 AJ/BB/DH