

## “孤岛症候群”

在一条数字化转型的路上，几乎每一个老板都需要问自己一句，企业需要多少个软件才能把这条路走完。一个浓缩的故事是：

一个公司老板花了几百万买了套CRM系统。有一天他想了解自己企业的销售情况，他并没有登录这套系统，而是找他的销售总监，这位总监也没有登录系统，转而去问了系统管理员同样的问题。最后管理员导出了一个Excel表，总监自己加工了一下，发给了老板。

这是中国无数企业和企业主的故事，也包括飞书和飞书CEO谢欣。

“数字化几十年后，中国市场占有率最高的业务工具却依然是Excel——一个不算太意外的现状。”谢欣说。

中国企业的数字化进程是一场内部软件系统体系的构建史。通过采买、自研，无数个数字化系统在组织内拔地而起，虽然带来局部提效，但不同的软件系统相互区隔，数据各自孤立。企业内部的数字化转型实际上是一种分区域各自展开但全局割裂的数据化，这最终变成一座座新的数据孤岛。

将一个企业的复杂运行过程推向极致，比如三一集团这样一家生产线极度复杂的大型企业上，会发生什么？

答案是——750个APP，在这样一个组织内的同时运作。

一个企业所要面对的无数座数据孤岛中，人本身的孤岛只是其中一座。但这座孤岛在过去的三年中被时代推到极度显眼的位置，这让外界一定程度上把飞书想小了。

“先进团队，先用飞书”，这句话在疫情的特殊背景下被简单理解为用一个文档唤起一场线上协作，进而完成对人的动员。但这也给了所有观察者一种错觉，即所谓的“先进”，就是如何开好一场会。

疫情给了协同办公工具一个迅速成长的机会，但人的协作并不是企业的终极问题，业务才是。

2023年飞书的第一场发布会上，谢欣带着飞书全新的“业务三件套”站在台前。而把业务作为数字化主体，或许才是“先进”的意义全貌。

## 走向业务

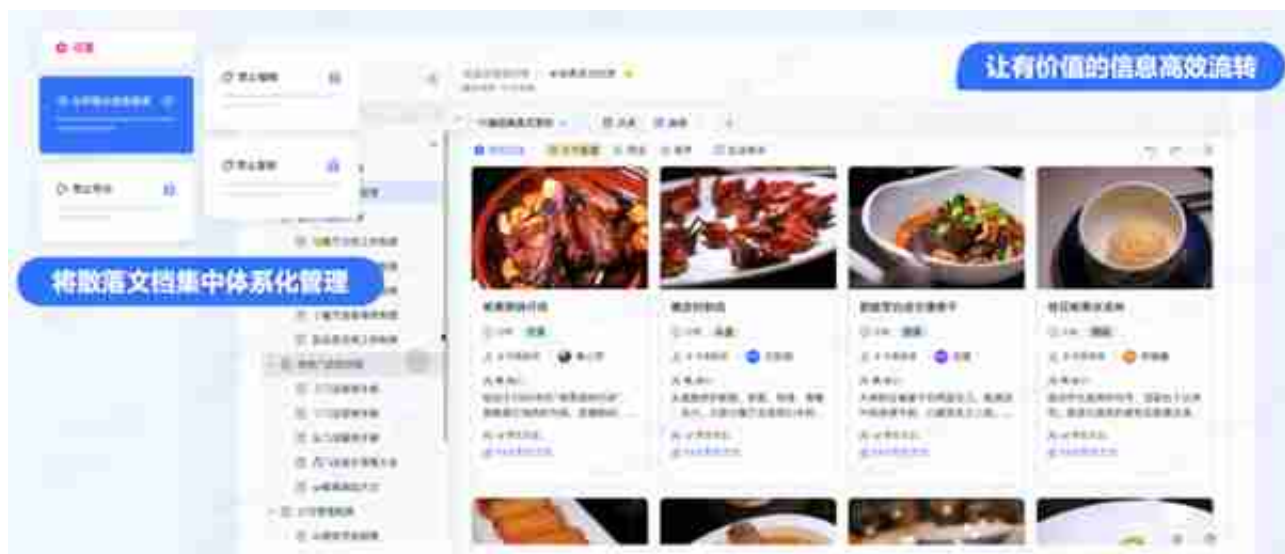
飞书围绕文档建立起的协作逻辑，本质上是把曾经围绕人而流转的信息固定下来，让人去靠近信息。人的移动比信息迁移高效，同时避免了信息在流通过程中的折损。这形成了飞书与其他协同办公工具所不同的产品力。效率是飞书的优势。进一步去贴近业务流程，才能让飞书的效率优势更完全的体现出来。

信息本身在各个场景之间的流转是业务效率提升的基础。而如果以业务作为终点来做演绎法，如何以一种合适的办法来处理数据，使不同侧的数据能够在为业务服务中形成合力，是飞书进入业务时需要回答的问题。

最好的办法，或许是把组织和调用数据的自由度交给企业自己。

对于元气森林来说，飞书是一个“冰柜管理者”。

2020年，元气森林的火爆引发了来自老牌饮料巨头的狙击，为了突破渠道上的封锁，元气森林自己铺设冰柜近30万台，每个一线业务员负责30-40个冰柜，每天走访一遍，整理冰柜并上货。



任何效率工具都不可能比企业更理解企业，多维表格，也是无数个应用。他不仅可以作为数据管理工具，也可以像搭建乐高一样成为一个个小型、轻型系统或自动化流程，并通过仪表盘等形式完成展现、连接等各种功能。

在飞书已有的工具体系之外，飞书应用引擎进一步向企业开放了自由度更高的数智化能力。企业甚至可以在飞书上再造一个飞书。

除了基于飞书集成平台和多维表格对现有的数字化能力做改造以外，飞书应用引擎给了企业一个在无须开发（No-code）、或仅需少量开发（Low-Code）的情况下，快速地构建出一款贴合业务需求的应用，从而提高团队开发效率、提升企业效能的可能。

飞书的产品能力正在以一种更灵活轻盈的方式深入企业的数字化变革中，这一切最终都走向业务。

## 去找大多数

“让一部分团队先飞起来。”

2020年飞书第一次对外发布时，这样一句话放在谢欣背后的大屏幕上。

此后飞书开始围绕“事”和“人”建立了两套体系。

飞书首先以一个协同办公工具的形象首次面向大众，其最先解决的是帮助企业如何把事做好。从飞书文档、飞书会议到企业百科、飞书妙记、飞书审批等，飞书试图构建出一个更适合当下的Office产品体系。

两年之后，集成了OKR、人事和绩效、招聘等产品的飞书People开始补足飞书在人事管理方面的能力，“人”紧跟着“事”完成了一场全流程的数字化。

但某种程度上，从抖音孵化出来，将母公司字节跳动视为自己第一个客户的飞书，早期的产品思路高度契合着这个当下最先进互联网公司的行事风格。飞书高度抽象化了后者对于“人”和“事”的理解和管理文化——前者是生产关系，后者是生产要素——然后希望用这套先进的方法论来帮助其他企业。当这样一个生产力工具开始推向外界，能够与之同频的“先进”企业一定是在这两个维度之内有些“像”字节跳动的企业。

但现实是，这样的公司是极稀少的。大多数中国企业内部构造并不扁平，而是在几十年迅速变化的时代背景下所积累起的千沟万壑。这样的企业已经积累出一套最适合自己的方法论，面对内部数据烟囱林立的困境，他们仍然需要一个更好的效率工具，但并不希望同时引入一场自我颠覆，而是为了更好的优化自己已有的数字化管理体系。

对于这些数字化程度已经深入多年的企业来说，他们亟需一个态度中立的数字化底座，把既有的业务系统打通。飞书的角色也在发生变化，它在沉淀了越来越多行业先进客户的经验之后，变得更普适和通用，开始承担一个内部业务之间破冰的“连

接器”角色。

三一重工的各个业务之间，一场750个APP之间的流动正在内部展开。依靠飞书集成平台，三一重工完成了整个集团所有工作App的整体集成。

这是一种从账号、数据到流程的全面打通。目前飞书集成平台已经可以支持用友、金蝶、SAP、Salesforce、Jira、MySQL等市场上大部分的主流系统，并且提供了包括ERP、CRM、审批等集成方案在内的70多个开箱即用的集成方案。通过飞书集成平台，企业内部系统可以通过飞书打通并耦合在一起，实现一站式集成。它将复杂业务抽象成了标准连接器，可视化编排流程也十分简单，用拖拽的方式就能操作，并提供了大量操作模板，帮助企业大幅降低集成成本，像玩乐高积木一样完成系统打通。

飞书应用引擎和多维表格、飞书集成平台组成了飞书的“业务三件套”，飞书也进一步升级为基于协同办公的企业应用平台。“人”和“事”是飞书最早的出发点，也是一个企业抽象的两面，“业务”则是两者更具体的交汇处。

“让小公司也有好系统用，让大公司的贵系统也能被用好。”谢欣在发布会上表示。这是目前相互割裂的企业软件体系现状里，飞书希望能替企业解开的扣。随着灵活的“业务三件套”和飞书本身协同办公的底座飞书Office，飞书开始建立起自己在业务上的纵深。