

总体经济影响

Google Workspace With Gemini 的总体经济影响

由 GOOGLE 委托 FORRESTER 开展的总体经济影响 (TOTAL ECONOMIC IMPACT) 研究，2026 年 2 月

GOOGLE WORKSPACE 带来的成本节约和业务收益

FORRESTER®

目录

内容提要

Google Workspace 客户历程

收益分析

成本分析

财务摘要

TEI 框架与方法论

附录

内容提要

随着员工日益希望能更简单、更有效地处理工作，企业也在重新思考员工开展工作、协作和访问信息的方式。与此同时，AI 的快速发展带来了机遇和挑战，尤其是企业必须决定如何负责任地大规模采用 AI。在此背景下，企业正着手评估能够简化工作、提高员工效率并支持现代 AI-增强工作方式的解决方案。¹

Google Workspace 是一款统一的云-原生生产力套件，可实现不同角色的员工高效协作、轻松沟通，-更-有效地执行日常工作。其先进的 AI 功能 (包括 Gemini 和 NotebookLM) 嵌入熟悉且易于使用的-更-应用程序中，如 Gmail、Drive、Meet、Docs、Sheets 和 Slides，可以提高生产力，让员工能够提升工作质量，承担更具影响力的任务。Workspace 的企业级-安全和数据隐私保护可以帮助企业快速安全地在员工中扩展 AI 使用规模，以提高运营效率，增强员工能力，并为长期-创新奠定基础。

Google 委托 Forrester Consulting 进行了一项总体经济影响 (Total Economic Impact™, TEI) 研究，并考察了企业通过部署 Google Workspace 可能实现的潜在投资回报率。² 本研究旨在为读者提供一种评估 Workspace 对所在企业的潜在财务影响的框架。

416%

投资回报率 (ROI)

1.237 亿美元

净现值 (NPV)

“总而言之，[Workspace 的 AI 功能] 具有变革意义。即使是最低级别的员工使用它也能获得价值。随着企业逐步拓展采用链，生产力和技能提升的收益也会飙升。”

某高科技企业工作场所技术高级经理

为了更好地了解与此投资相关的收益、成本和风险，Forrester 采访了五家曾使用 Workspace 的企业中的六位决策人员。在本研究中，Forrester 汇总了受访企业的体验，并将结果整合为一家员工人数达 20,000 人的复合企业。

在采用 Workspace 之前，受访企业依赖于遗留生产力解决方案，这往往导致员工浪费大量时间执行低影响力的活动，如协调多种工具、管理不同版本以及访问存储在孤立系统中的信息等。受访企业希望寻求统一的工作体验，使协作和日常工作更便捷，让员工能够专注于创新、决策和更具影响力的活动。受访企业重视以安全、可扩展和经济高效的方式整合 AI 工具，他们希望为员工赋能，并为企业自身的长期成功做好准备。

在采用 Workspace 后，受访企业的生产力和协作能力以及采用安全、AI 增强工作方式的能力都有了显著提高。投资的主要成果包括提高了安全性和 IT 效率；通过 Gemini 提高员工生产力和 AI 使用率；提高协作有效性和工作流程效率；以及 NotebookLM 和翻译等高级 AI 用例，从而显著节省工作时间并提高员工留存率。

“[Google Workspace 的成本] 竞争力极强。我想说，从价值的角度来看，其他公司与 Google 相比简直不可企及。”

某高科技企业工作场所技术高级经理

主要结论

量化收益。 复合企业经风险调整后的三年期现值 (PV) 量化收益包括以下内容：

- **Gemini 的 AI 辅助工具平均每周为用户节省 3 小时 (每年 150 小时)，每年总共节省 240 万小时并提高了工作质量，产生了 7,610 万美元的财务影响。** Gemini 是复合企业 AI 战略的核心，可为员工的效率、能力和工作产出质量带来积极影响。其使用范围几乎涵盖所有工作角色和职能，复合企业中 80% 的员工经常使用 Gemini。Gemini 直接嵌入到 Workspace，在熟悉的工具中提供完整体验，可用于广泛的活动，包括研究和总结；撰写和改进文本；翻译；会议准备；了解法律和技术文件；创建数据概述、营销和销售内容；以及编码和其他技术任务。Gemini 还通过 Gems 改变了整个工作流程，Gems 是专门定制的 AI 专家，可以提高员工的效率，包括销售、运营和团队特定的用例。除了提高效率外，Gemini 还可协助复合企业的员工提高工作质量，承担更复杂的任务，以更大的信心和创造力执行具体操作。

“Gemini 让我们的员工变得更好。我们 93% 的用户表示工作速度提高，89% 的用户表示 AI 能提高其工作质量。Gemini 还让他们更有创造力，87% 的用户用它辅助创意和想法。”

某金融服务企业 AI 采用事务负责人

- **使用 NotebookLM 和翻译的 AI 用例，每年节省高达 50 万小时，留用 1,200 个岗位的员工，价值 3,420 万美元。** 复合企业中的团队，包括涵盖多个高级和知识密集型角色 (如研发、法律、财务、营销和运营) 的团队，利用 NotebookLM 在一个单一、可信的环境中准确、快速地理解复杂信息并采取行动。通过加快研究、分析以及合成和生成内容的速度，这些用户每周平均节省 10 小时工作时间。此外，当复合企业在全球扩张并开展运营时，Workspace 嵌入的实时翻译和其他 AI 工具有助于提高现有员工的技能，支持员工留任，避免替换员工。

“我们收购了一家拥有 1,200 多名员工的公司。在使用 Gemini 和 Workspace 中的翻译功能之后，我们留住了原来的员工以及他们具备的知识经验。由于不必替换人员，我们取得了极高的投资回报率。我们能快速获得翻译，在 Google Meet 中使用实时翻译，并克服所有语言障碍。这在我们成为全球化企业的过程中帮了大忙，让我们 [在收购新公司后] 用上了现成的劳动力。”

某金融服务企业数字体验事务副总裁

- **通过整合安全工具节省成本，提高安全性和 IT 效率，设备配置时间减少 90%，处理工单和持续管理工作量减少 50%，节省 650 万美元。** Workspace 提供企业级的安全性、数据隐私保护和企业数据控制，这是复合企业在整个员工队伍中成功部署 AI 工具的必要条件。这些安全和隐私保护扩展到所有 Workspace 应用程序和嵌入式 AI 功能，便于复合企业批准、推广、治理和扩展其使用，同时降低企业风险和出现影子 IT 的可能性。同时，Workspace 的云原生架构和集成安全模型支持强大的整体安全态势。此外，复合企业实现了成本节约和效率提升，包括在部署 Workspace 之后让冗余的安全工具淘汰，以及减少设备配置、处理工单和持续管理所需的时间。

“[Google 拥有自己的 AI，并将其作为一个完全集成的堆栈进行交付]，这对我们而言具有巨大价值。Google 使用 AI 的方式与其他公司不同。Google 给予我们对自身数据的控制力。这种差异让我们能够更快地部署 AI。这对我们而言意义重大。它真的改变了游戏规则。”

某金融服务企业数字体验事务副总裁

- **提高了协作和 workflows 效率，每年节省 964,000 小时，价值总计 3,070 万美元。** 作为一个单一的云原生平台，Workspace 使复合企业的员工能够使用深度集成的应用程序 (如 Gmail、Drive、Meet、Chat、Docs、Sheets 和 Slides) 进行实时沟通和协作。Workspace 支持办公室和一线员工快速沟通、轻松共享信息，使复合企业中用于协作活动的时间减少 30%。这些效率提升扩展到使用 AppSheet 和其他 Workspace 应用程序进行端到端工作流编排，与传统方法相比，AppSheet 将应用程序开发时间平均缩短了 80%。

“[Gemini] 不是在取代人；它能提高人的生产力和工作质量。”

某电信企业 AI 产品总监

- **淘汰遗留系统节省成本。** Workspace 是复合企业面向所有员工的全企业生产力和协作套件，包括 Gemini 和 NotebookLM，无需额外费用。因此，复合企业停用了遗留生产力工具，实现了直接的成本节约。

“Google 创建、拥有和维护自有模型，因此与竞争对手相比具有显著优势。他们能够更快地操作和转向。Google 的独特之处在于它拥有模型，并且能够直接根据他们尝试开发的用例对模型进行微调。他们有能力比其他任何公司都更快行动。”

某高科技企业协作技术经理

未量化的收益。 为复合企业创造价值、但未纳入本次研究量化范围的收益包括：

- **增强员工的信心、创造力以及承担更具影响力工作的意愿。** 利用 Workspace (尤其是将 Gemini 嵌入各个应用程序)，复合企业的员工能够更高效、更有效地完成现有工作，并有能力承担更重大和不熟悉的任务。
- **提高组织敏捷性和创新能力。** Workspace 提供的统一平台使复合企业能够尝试新的 AI 支持的工作方式，更快地适应不断变化的业务需求，并支持持续创新。
- **在快速发展的环境中，AI 技术处于领先地位。** 复合企业认为，Google 在 AI 创新和持续投资方面的快速步伐与快速发展的市场需求保持一致。Workspace 的当前实力和持续增强降低了技术停滞的风险，让复合企业的领导层相信，Workspace 将与新兴的 AI 能力一起不断进步。

“我们关注的价值在于，Google 在 AI、应用程序和基础设施方面是一个端到端的解决方案。Google 也是开放的。如果我们想使用另一套解决方案，也可以将它集成到 Google 的基础设施中。Google 的开放性帮助我们更有信心调整企业战略。”

某电信企业 AI 产品总监

成本。 复合企业经风险调整后的三年期现值成本包括：

- **订阅费用。** 复合企业向 Google 支付 Workspace 订阅费用。用户数量和客户特定定价等因素决定了其订阅费用，复合企业三年的订阅费用总计为 1,930 万美元。
- **内部劳动力和迁移成本。** 复合企业在部署和使用 Workspace 过程中会产生相关的内部劳动力成本，包括专门的 IT 人员在实施、迁移和持续管理上花费的时间，以及更广泛的员工在学习和熟悉 Workspace 及其 AI 功能上花费的时间。复合企业在三年内的此类成本总计为 1,040 万美元。

基于访谈的财务分析发现，复合企业在三年内的收益为 1.534 亿美元，成本为 2,970 万美元，因此净现值 (NPV) 为 1.237 亿美元，投资回报率为 416%。

“Workspace 应用程序一直在快速改进。Google 是市场领导者。我对他们的现在以及未来的发展方向充满信心。”

某金融服务企业 AI 采用事务负责人

关键统计数据

416%

投资回报率 (ROI)

1.237 亿美元

净现值 (NPV)

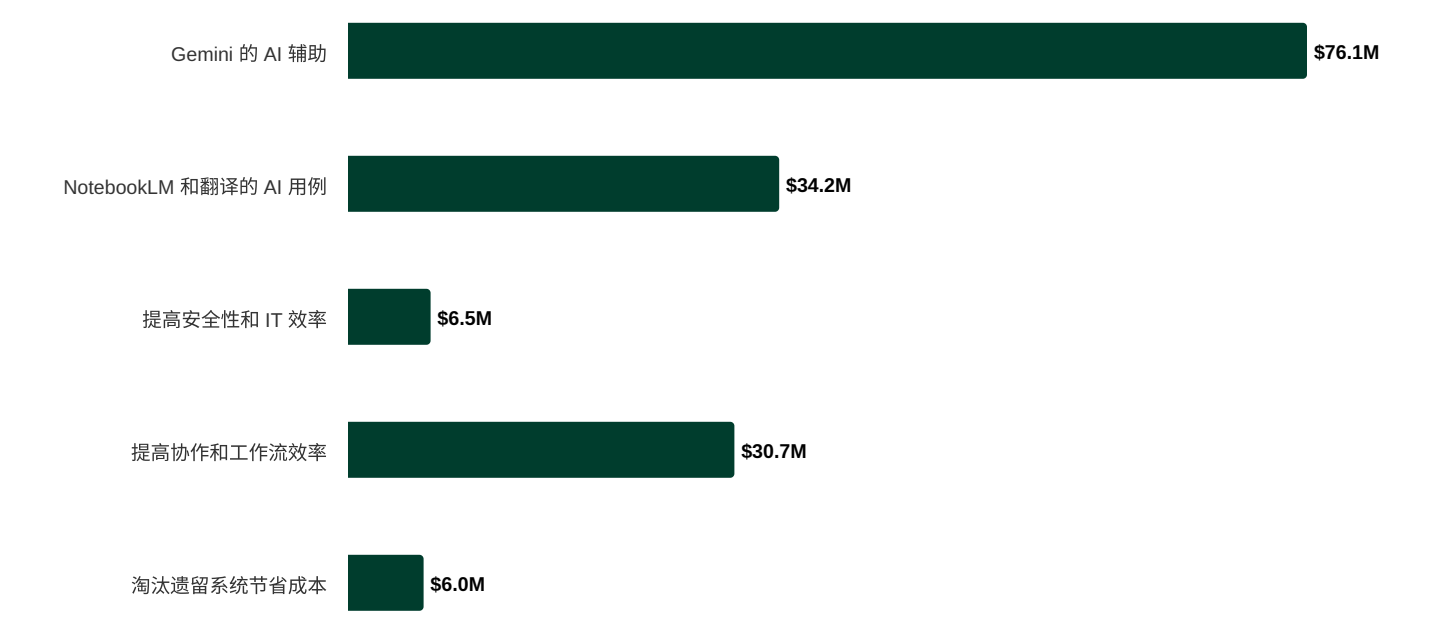
1.534 亿美元

收益现值

不到 6 个月

投资回收期

收益 (三年期)



Google Workspace 客户历程
投资 Google Workspace 的驱动因素

访谈			
职位	行业	员工人数	收入
基础设施高级经理	消费品	35,000	70 亿美元
数字体验副总裁	金融服务	25,000	50 亿美元
工作场所技术高级经理	高科技	25,000	100 亿美元
协作技术经理	高科技	25,000	100 亿美元
AI 产品总监	电信	17,000	30 亿美元
AI 采用事务负责人	金融服务	12,000	30 亿美元

主要挑战

在采用 Google Workspace 之前，受访企业依赖于遗留协作套件以及所需的点解决方案。受访者描述了他们在之前的环境中面临的共同挑战，包括：

- 协作效率低下，在低影响力的工作上花费太多时间。受访者多次提及选择 Workspace 是因为它与碎片化的遗留环境相比能更有效地支持协作，而碎片化环境会增加协同工作的麻烦。以前，员工花费大量时间处理低影响力活动，如管理版本、协调多个工具以及访问存储在孤立系统中的信息。某金融服务企业数字体验副总裁表示：“我们选择了 Workspace，以便在同一份文件、同一场会议中更好地开展协作。打破孤岛有助于我们更好地完成工作。”
- 需要 AI 驱动的工具，使员工能够承担更具影响力的工作。受访者表示，员工越来越期望通过熟悉和直观的工具协助他们更有效地开展工作。他们的企业也在寻求 AI 增强工具，使员工能够更轻松地完成日常工作，为分析、创新和决策留出更多时间。某高科技企业的工作场所技术高级经理观察到：“任何技能水平的员工都可以使用 Workspace 中的 AI 功能。他们一上手就可以从中获得价值，然后继续前进。”某金融服务企业 AI 采用事务负责人补充道：“我们选择 Workspace 是看中了它开展协作以及改进我们工作的能力。”
- 关于如何安全和长期采用 AI 的不确定性。受访企业主要关注能否快速部署 AI，确保其保持安全、良好治理，并能够随着市场的发展而不断改进。多位受访者将这一决定比作“押宝”，并积极引用了 Google 在快速改进、清晰的路线图、企业安全和隐私控制、以及作为一个集成的端到端解决方案的优势。该金融服务企业 AI 采用事务负责人补充道：“Google 已经证明，他们可以快速行动和改进。他们是市场领导者。”
受访者还指出了他们之前环境中的技术挑战，如可靠性问题和潜在的安全漏洞。这些担忧突显了在企业扩大 AI 使用之前，需要一个更稳定、更安全的基础。
- 大规模采用 AI 的成本和复杂性。受访者指出，在整个企业中扩展 AI 需要考虑成本和采购因素，并且可能会产生操作复杂性问题，因为工具涉及到获取许可、集成和管理等。一些受访者强调，将 Gemini 和 NotebookLM 作为 Workspace 订阅内容的一部分，有利于在企业范围内采用 AI，而不会增加许可成本或复杂性。

“将 Gemini 和 NotebookLM 捆绑并整合到 Workspace 中，足以证明迁移到 Workspace 的合理性。它们有助于实现流程自动化，而不需要额外的投资。”

某电信企业 AI 产品总监

复合企业

根据这些访谈，Forrester 构建了一个 TEI 框架、一家复合企业和一项展示财务影响的 ROI 分析。该复合企业代表了受访者所在的企业，在下一节中将借该企业来进行总体财务分析。该复合企业的特征如下：

- **对复合企业的描述。** 该复合企业是一家拥有 20,000 名员工及 40 亿美元年收入的全球性企业。所有员工都使用 Google Workspace，80% 的员工积极使用 Gemini。该企业之前曾尝试过生成式 AI，但 Workspace 标志着其首次在全企业范围部署 AI。
- **部署特征** 该复合企业对 Workspace 的部署包括由内部 IT 团队领导的为期六个月的实施和迁移工作，随后由该团队的小部分人员对平台进行持续管理。所有员工最初都会花时间学习和熟悉 Workspace 及其 AI 功能，并持续学习新引入的功能。

重要假设

- 年收入 40 亿美元
- 20,000 名员工
- 所有员工均为 Workspace 用户
- 80% 的员工为 Gemini 用户

收益分析
应用于复合企业的量化收益数据

总收益						
参考号	收益	第 1 年	第 2 年	第 3 年	总计	现值
Atr	Gemini 的 AI 辅助	30,600,000 美元	30,600,000 美元	30,600,000 美元	91,800,000 美元	76,097,671 美元
Btr	NotebookLM 和翻译的 AI 用例	11,400,000 美元	13,900,000 美元	16,400,000 美元	41,700,000 美元	34,172,802 美元
Ctr	提高安全性和 IT 效率	2,019,780 美元	2,562,030 美元	3,375,405 美元	7,957,215 美元	6,489,536 美元
Dtr	提高协作和工作流效率	12,336,000 美元	12,336,000 美元	12,336,000 美元	37,008,000 美元	30,677,806 美元
Etr	淘汰遗留系统节省成本	2,400,000 美元	2,400,000 美元	2,400,000 美元	7,200,000 美元	5,968,445 美元
	总收益 (经风险调整)	58,755,780 美元	61,798,030 美元	65,111,405 美元	185,665,215 美元	153,406,260 美元

Gemini 的 AI 辅助

证据和数据。 受访者认为 Gemini 是一款变革性工具，处于其企业 AI 战略的核心。所有受访企业都进行了大规模的员工调查以了解 Gemini 的采用情况和影响力，从而得出高度可靠的数据集，详细说明其对员工效率、能力和工作产出质量的影响。在所有受访企业中，大约 80% 的员工经常使用 Gemini。Gemini 的使用几乎涵盖了所有的工作角色和职能，受访者一致表示节省了大量时间。除了提高效率外，受访者还强调，Gemini 可协助员工提高工作质量，承担更复杂的任务，并以更大的信心和创造力进行操作。受访者进一步强调了 Gemini 的以下好处：

- **员工偏好和广泛采用。** 受访者一致表示，Gemini 在员工中非常受欢迎，其使用范围几乎延伸到所有工作角色，包括运营、人力资源、财务、法律、销售、营销、IT、工程、分析和研发，以及面向客户的团队、高管、中层管理人员和一线员工。某金融服务企业数字体验事务副总裁表示：“Gemini 真的非常强大。人人都在使用它。”
- **为员工节省大量时间。** 所有受访者都表示，Gemini 为整个员工队伍节省了大量时间，平均每位用户每周节省 3 到 5 小时。该数字体验事务副总裁表示：“从所有业务部门的情况来看，普通用户在使用 Gemini 之后每天可节省约 1 小时的工作，这是一个令人难以置信的数字。这让他们可以腾出时间做其他工作。我们看到推出 Gemini 带来了很多好处，80% 的最终用户都在积极使用它。”
- **工作流变革。** 某金融服务企业 AI 应用事务负责人补充道：“Gemini 不仅节省了时间，还改变了整个工作流。一些任务从几小时缩短到几分钟。”
- **Gemini 集成到了 Workspace 应用程序中。** 受访者强调，Gemini 在 Workspace 应用程序之间的深度整合创造了一种完整的 AI 体验。金融服务企业数字体验事务副总裁表示：“Workspace 中的所有内容都与 Gemini 集成在一起。它与 Gemini 紧密结合，非常有用。我不必打开另一个窗口。Docs 里面有 Gemini 提示。在 Meet 中，它可以记笔记和创建行动项。”某电信企业 AI 产品总监补充道：“Gemini 被嵌入 Meet，这样我可以专注于会议讨论，而不需要将内容写下来。”

“Gemini 取得了巨大成功，78% 的用户每天都在与它互动，客户满意度达到 83%。这带来了实在且可衡量的影响，95% 的用户报告其生产力有所提高。”

某金融服务企业 AI 采用事务负责人

- **改善员工的工作产出质量。** 除了大幅提高生产力外，受访者还经常注意到 Gemini 提高了工作产出的质量。AI 采用事务负责人表示：“Gemini 提高了员工工作的速度和质量。”AI 产品总监补充道：“[在我们的员工中]，92% 表示 Gemini 激发了创新的工作方式，80% 表示 Gemini 提高了他们的工作质量。”
- **跨角色和职能的广泛 AI 用例。** 在受访企业中，大多数员工每天都会在广泛的用例中使用 Gemini，包括研究和总结；撰写和改进文本；翻译；创意生成；会议准备；理解合同和法律文件；数据概述；营销内容创作；以及编码和其他技术任务。基础设施高级经理补充道：“我们大约 80% 的员工每天都在使用 Gemini。他们解锁了诸多价值，生产力不断提高，工作速度更快。它带来了思维方式的变化。”
- **更清晰、更高质量的员工沟通。** 受访者指出，Gemini 经常被用来提高员工沟通的清晰度和有效性。AI 采用事务负责人表示，他们公司 79% 的 Gemini 用户用它来编写、改进或纠正文本。基础设施高级经理补充道：“[Gemini] 提高了员工沟通的清晰度，也使其中的信息更加客观。”
- **增强员工能力。** 受访者表示，Gemini 让员工能够完成之前回避或无法执行的工作，并且降低了有效创建演示文稿、分析数据、产生想法和编码等任务的障碍。
- **增强员工承担复杂工作的信心和意愿。** 受访者强调，Gemini 增强了员工能力，而不是直接取代员工，并且拓展了办公室和一线员工能够承担的工作范围。协作技术经理表示：“Gemini 有增强作用。它增强了人的能力。我们的用户反馈，他们更有信心了，能够接受更大的挑战。这让我非常开心。”
- **更有效的视频创作。** 一些受访者指出，其所在公司使用 Google Vids，它能够简化视频的脚本编写、录制和编辑过程，显著增加了能够有效创建视频内容的员工数量。AI 产品总监表示，Vids 将视频创建过程从一整天缩短到不到一小时。

“我们发出一份关于 Gemini 的内部调查问卷，得到了用户的快速回应。我们以前的调查从未如此快速地收到回复。我们收集了数千个用户使用 Gemini 的经历，以及他们在效率、能力、容量等方面看到的价值。他们报告说，自己的工作质量提高了 25%。他们不仅做得更快，而且更好。”

某高科技企业协作技术经理

- **更多的时间用于高影响力工作。** 受访企业的员工能将 Gemini 节省的时间用于专心处理更具战略性和影响力的工作。某金融服务企业数字体验副总裁表示：“[有了 Gemini]，我们的工作做得更好，耗时更短，因此能将节省的时间重新分配到其他领域。这场 AI 淘金热开始时，我们到处都能看到这种情况。”
- **Gems 可重复使用的轻量级自主智能化工作流。** 受访者还强调，Gems 是 Gemini 的重要组成部分，员工可以构建和重复使用它提供的轻量级自主智能化工作流。某高科技企业工作场所技术高级经理表示：“Gems 带来了惊人的价值。”
- **Gems 实现了质量改进和成本节约。** 某电信企业 AI 产品总监解释说，Gems 用在财务和人力资源工作流中可提高质量并节省成本：“我们使用 Gems 来了解内部预算请求，因此我们 [编制预算的过程] 更加出色。我们还使用 Gems 进行人力资源个性评估，从而节省了成本。”
- **Gems 提高了销售团队的绩效。** 销售团队利用 Gems 来提高绩效，正如协作技术经理所说：“我们有一个销售 Gem。销售人员觉得它很有用，一直在用。我们在专业销售人员的帮助下，建立了 Gemini 教练来帮助销售工作。教练知道他们的配额、负责区域，并且擅长激励他们。”
- **收入增长。** 同一位受访者详细阐述了 Gemini 如何更广泛地推动收入增长：“[有了 Gemini，销售团队能] 以更快的速度整合报价和机会，这可以转化为更多的业务。因此，帮助更多、更快地完成对现有客户和新客户的销售活动可以增加收入。”

“Gems 是 Gemini 的一个强大组成部分。它能让我们体验自主智能化 AI 的功能。”

某金融服务企业数字体验事务副总裁

建模和假设。 根据访谈，Forrester 对复合企业做出了以下假设：

- 有 20,000 名员工，其中 80% 经常使用 Gemini。
- 用户在使用 Gemini 后平均每周节省 3 小时工作时间。因此整个复合企业每年节省 240 万小时。
- 员工的全额时薪为 30 美元。
- 员工的生产力重获率为 50%。这意味着员工将 50% 的节省时间转化为生产时间。

风险。 Gemini 的 AI 辅助带来的收益受以下因素影响：

- Gemini 的采用程度。
- 在使用 Gemini 之前，员工可用的工具和 AI 功能。
- 员工人数和他们的全额时薪。

结果。 考虑到这些风险，Forrester 将该收益下调了 15%，得出经风险调整后的三年期总现值 (折现率为 10%) 为 7,610 万美元。

Gemini 的 AI 辅助					
参考号	指标	数据来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
A1	Workspace 总用户数	复合企业	20,000	20,000	20,000
A2	使用 Gemini 的用户比例	访谈	80%	80%	80%
A3	使用 Gemini 的用户	A1*A2	16,000	16,000	16,000
A4	在使用 Gemini 之后，每位用户每周平均节省时间 (小时)	访谈	3	3	3
A5	企业通过 Gemini 节省的时间	A3*A4*50	2,400,000	2,400,000	2,400,000
A6	每名员工的全额时薪	复合企业	30 美元	30 美元	30 美元
A7	生产力重获率	TEI 标准	50%	50%	50%
At	Gemini 的 AI 辅助	A5*A6*A7	36,000,000 美元	36,000,000 美元	36,000,000 美元
	风险调整	↓15%			
Atr	Gemini 的 AI 辅助 (经风险调整)		30,600,000 美元	30,600,000 美元	30,600,000 美元
三年期总计：91,800,000 美元			三年期净现值：76,097,671 美元		

NotebookLM 和翻译的 AI 用例

证据和数据。 受访者表示，AI 用例主要围绕 NotebookLM 以及嵌入整个 Workspace 的自动翻译功能。团队在处理大量信息时会着重使用 NotebookLM，尤其是需要综合、理解数据并对其采取行动的高级人员，因为 NotebookLM 的结构化输出和清晰引用基于用户提供的来源有助于确保准确性和可信度。受访者表示，每位用户平均每周可节省多达 10 至 12 小时。此外，受访者报告称，Workspace 的实时翻译和其他 AI 工具提高了现有员工的技能，有助于员工留任。例如，数字体验副总裁表示，这些功能协助他们的金融服务企业将被收购的公司整合到全球团队中，从而留住了 1,000 多名员工。受访者进一步强调了以下收益：

- **NotebookLM 被广泛用于多个职能。** 一些受访者报告称, NotebookLM 得到了广泛采用, 尤其是在文件和信息密集部门。某消费品企业基础设施高级经理指出: “我们有很多 NotebookLM 用户。营销、研发、财务、IT 以及运营和物流是用得最多的前五大部门。他们使用 NotebookLM 来总结文档和信息, 创建电邮、图像和视频。”
- **为高级人员提供高价值。** NotebookLM 特别有利于高级人员, 他们的职能侧重于理解和处理大量数据。某金融服务企业 AI 采用事务负责人报告说: “我们经常使用 NotebookLM, 它太棒了。高级人员都喜欢用它来管理大量信息。它能够管理数据, 很容易就找到所需的内容。它非常有用。”
- **支持核心业务目标。** 受访者描述了一系列推动商业价值的 NotebookLM 用例, 例如整合销售支持材料以支持创收, 分析市场趋势, 支持法律审查, 以及支持学习管理举措, 如用简单的术语阐述复杂概念的短视频。
- **改进合同分析和供应商管理。** 某金融服务企业 AI 采用事务负责人解释说, NotebookLM 改进了合同分析和供应商管理: “我们使用 NotebookLM 来管理与供应商的合同。这对理解具体术语非常有用。它提高了生产力和工作质量。”
- **增强客户洞察和内部沟通。** 营销团队使用 NotebookLM 分析客户数据, 并在整个公司内部分享见解。某消费品企业基础设施高级经理表示: “营销部门使用 NotebookLM 来了解客户数据、调查和趋势。他们 [经常使用] 播客和视频摘要 [功能]。NotebookLM 可总结特定产品的信息, 以便与我们的内部团队分享。”
- **改进零售和库存管理。** 同一位受访者报告说, NotebookLM 启用了内部聊天机器人来支持实体店, 帮助改善行政和库存管理。受访者解释说: “我们有一个使用 NotebookLM 的聊天机器人, 店员无需等待, 就能立即获得 [关于库存、活动和管理] 等标准化信息的准确答案。”

“根据我们的内部调查, 最受欢迎的工具是 NotebookLM。它以一种更具执行力的方式创建信息。我们有很多研发人员需要比较 [数据点]、阅读论文和开展研究。有了 NotebookLM, 他们可以在几个小时内完成这项工作, 而之前可能需要几天。NotebookLM 给他们带来了价值, 并且它集中在一个环境中。”

某消费品企业基础设施高级经理

- **通过实时翻译留住已获得的劳动力。** 数字体验副总裁分享道, 他所在的金融服务企业在收购新公司时利用 Workspace 的实时翻译功能来留住现有员工。受访者解释说: “如果没有 Workspace, 我们就无法像现在这样吸收新公司和员工。我们不得不重新雇人。”
- **技能提升和留任。** 同一位受访者详细介绍了 Gemini、实时翻译和更广泛的 Workspace 套件如何提高现有员工的技能, 使他们留任成为可能: “过去我们收购一家公司时, 通常不得不更换大多数员工, 以获得我们需要的技能。现在, 我们通过 Workspace 工具能更轻松地留用这些现成的员工。”
- **更多员工在嵌入式 AI 辅助下提高了技能。** 受访者表示, 更广泛地说, Workspace 有助于增强现有员工的技能。借助直接嵌入日常工具的 AI 辅助, 员工能够承担以前需要更专业技能的工作, 如数据分析、内容创建和技术任务。

建模和假设。 根据访谈, Forrester 对复合企业做出了以下假设:

- 第 1 年有 10 个团队使用 NotebookLM, 第 2 年增加到 15 个, 第 3 年增加到 20 个。平均每个团队有 50 名员工。
- 在使用 NotebookLM 之后, 这些员工平均每周节省 10 小时工作时间。因此, 整个企业在第 1 年节省 250,000 小时, 第 2 年节省 375,000 小时, 第 3 年节省 500,000 小时。
- NotebookLM 用户的全额时薪为 50 美元。
- 员工的生产力重获率为 50%。这意味着员工将 50% 的节省时间转化为生产时间。
- 在使用 Workspace AI 翻译功能之后, 企业留住了 400 名原本需要取代的员工。每位留用员工节省的招聘成本为 20,000 美元。

“[Workspace 中的 AI] 便于访问，并可为各个层级的员工提供价值。当员工进入 NotebookLM 并创建信息图时，它令人惊叹。使用 Veo 或 Vids 也会带来很多乐趣。它有助于提高技术采用率。这款产品本身就自带卖点。”

某高科技企业协作技术经理

风险。 NotebookLM 和翻译等高级 AI 用例的收益受以下因素影响：

- 员工角色和 NotebookLM 的采用率。
- Workspace 中的翻译和其他 AI 功能对于提高员工技能和留任率的影响程度。
- 在实施 Workspace 之前使用的工具。
- 员工的平均全额工资。
- 雇佣成本。

结果。 考虑到这些风险，Forrester 将该收益下调了 20%，得出经风险调整后的三年期总现值 (折现率为 10%) 为 3,420 万美元。

每周 10 小时

每名 NotebookLM 用户节省的时间

超过 1,000 名

由于 Workspace 中的全球翻译和 AI 功能而保留的员工

NotebookLM 和翻译的 AI 用例					
参考号	指标	数据来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
B1	将 NotebookLM 用于专门用例的团队	复合企业	10	15	20
B2	每个团队的员工人数	复合企业	50	50	50
B3	由于使用 NotebookLM，每位员工每周平均节省时间 (小时)	访谈	10	10	10
B4	整个企业通过 NotebookLM 节省的时间	B1*B2*B3*50	250,000	375,000	500,000
B5	每位使用 NotebookLM 的员工的全额时薪	复合企业	50 美元	50 美元	50 美元
B6	生产力重获率	TEI 标准	50%	50%	50%
B7	NotebookLM 的财务收益	B4*B5*B6	6,250,000 美元	9,375,000 美元	12,500,000 美元
B8	因 Workspace 的全球翻译功能而留任的员工数量	访谈	400	400	400
B9	留任一位员工可避免的雇佣成本	复合企业	20,000 美元	20,000 美元	20,000 美元
B10	因 Workspace 的全球翻译功能而留任员工所带来的财务收益	B8*B9	8,000,000 美元	8,000,000 美元	8,000,000 美元
Bt	NotebookLM 和翻译的 AI 用例	B7+B10	14,250,000 美元	17,375,000 美元	20,500,000 美元
	风险调整	±20%			
Btr	使用 NotebookLM 和翻译的 AI 用例 (经风险调整)		11,400,000 美元	13,900,000 美元	16,400,000 美元
三年期总计：41,700,000 美元			三年期现值：34,172,802 美元		

提高安全性和 IT 效率

证据和数据。 受访者强调，安全的 AI 对其企业至关重要。他们表示，Google 一直提供必要的企业级安全、数据隐私保护，并在整个 Workspace 平台及其 AI 功能中控制企业数据。更广泛地说，受访者认为 Workspace 的云原生架构、集中式身份和访问管理以及集成安全模型可支持强大的整体安全态势。虽然受访者并未从投资回报率角度来评估安全性的提升，但他们表示观察到显著的成本节约和效率提高等收益，包括在部署 Workspace 之后能够淘汰或整合不必要的安全解决方案，以及在管理平台方面节省了大量时间。多名受访者表示，与遗留系统相比，管理和维护 Workspace 所需的 IT 工作量减少了约 50%，帮助台工单减少了约 50%，配置新工作站所需的时间平均减少了 90%。受访者进一步强调了以下安全和 IT 效率优势：

- **企业级隐私保护。** 受访者表示，Google 的企业级隐私保护是决定投资 Workspace 的主要因素。某高科技企业工作场所技术高级经理总结道：“我们对 Google 提供的安全性非常有信心。”
- **安全团队的首选平台。** 同一位受访者表示，Workspace 是其安全团队的首选平台：“在我们决定是否投资 Google Workspace 时，安全团队有很大的发言权。他们想要 Google Workspace，因为觉得它更容易确保安全性。我们的安全团队给予它非常肯定的评价，对安全水平印象深刻。”
- **AI 使用的安全性。** 受访者指出，这些安全和隐私保护适用于整个 Workspace 组合，因此企业面对快速采用且对员工工作方式日益重要的 AI 工具时，更容易完成审批程序。某高科技企业协作技术经理解释说：“我可以告诉员工，Gemini、NotebookLM、[Workspace 中的 AI 工具] 都是我们提供的，并且是安全的。就这么简单地说，无需多言。这是 Google 的优势。”
- **统一的安全方法。** 这种统一的安全方法还允许受访企业快速推出新的 Workspace 应用程序或功能。某电信企业 AI 产品总监表示：“它的一个好处在于，我们能够完全放心尝试 Workspace 应用程序，如 NotebookLM 或 Workspace Studio 或其他新应用程序，因为它在 Google 安全的保护框架内，部署起来非常容易。”

“Workspace 在安全方面对我们帮助很大。Google 的安全性比我们内部使用的要好……我们对 Google 的隐私做法充满信心。不必担心安全性，这让我们相信可以轻松适应。”

某电信企业 AI 产品总监

- **Google 完全集成的 AI 堆栈。** 受访者还表示，Google 将创建、拥有和交付 AI 作为完全集成堆栈的一部分，这种方式使他们对数据隐私和治理更有信心，并使 AI 功能的部署比依赖第三方更快。受访者表示，这也让 Google 能够比其他公司更快地创新和发展其 AI 能力。
- **安全、高质量的 AI 工具和避免影子 IT。** 通过 Workspace 提供安全、经批准的高质量 AI 工具，有助于防止出现影子 IT 及为受访企业带来风险。AI 产品总监解释说：“如果公司不行动起来并 [采用 Workspace AI 工具]，员工肯定会自己想办法使用这些工具，这将导致影子 IT……这些非官方解决方案可能导致安全问题和数据泄露。”
- **整合冗余安全工具可节省成本。** 受访者主要关注 Workspace 卓越的安全性在降低风险和保护数据方面的优势，而不是成本节约的问题。尽管如此，Workspace 允许受访企业停用各种点解决方案 (例如，反垃圾邮件和反钓鱼工具、加密和数据丢失预防)，因为这些功能都已包含在 Workspace 中。AI 产品总监表示：“我们已经淘汰了反垃圾邮件等安全解决方案。由于 Google Workspace 已经具备反垃圾邮件功能，我们认为这些解决方案不再具备增长价值。”
- **简化和更高效的 IT 管理。** 与受访企业的遗留解决方案相比，管理 Workspace 明显更容易，因为 Workspace 的云原生架构减少了手动安装、补丁和持续维护的必要。

“在迁移到 Google Workspace 之后，我们的 IT 生产力显著提高。我们在云端，不需要安装应用程序，工单也比以前少得多。这至关重要。就连我们的高管也提到了这一区别。”

某电信企业 AI 产品总监

建模和假设。 根据访谈，Forrester 对复合企业做出了以下假设：

- 由于 Workspace 的安全性增强，客户企业将逐步停用第三方反垃圾邮件和反钓鱼解决方案。停用这些工具在第 1 年节省 275,000 美元，第 2 年节省 412,500 美元，第 3 年节省 618,750 美元。
- 由于 Workspace 的安全性增强，客户企业将逐步停用第三方加密解决方案。停用这些工具在第 1 年节省 330,000 美元，第 2 年节省 495,000 美元，第 3 年节省 742,500 美元。
- 由于 Workspace 的安全性增强，客户企业将逐步停用第三方数据丢失防护解决方案。停用这些工具在第 1 年节省 600,000 美元，第 2 年节省 900,000 美元，第 3 年节省 1,350,000 美元。
- 在使用 Workspace 之前，IT 团队每年花费 10,000 小时配置新设备。在使用 Workspace 之后，所需时间减少 90%。
- 在使用 Workspace 之前，IT 团队花费 16,640 小时专门处理帮助台工单和持续的解决方案管理。在使用 Workspace 之后，所需时间减少 50%。
- IT 员工的全额时薪为 60 美元。

“使用 Workspace 之后，我们没有工单了。我们之前每个月大约会接到 150 个关于安装、重新安装 [遗留解决方案] 的工单。这些工单现在都没有了。”

某消费品企业基础设施高级经理

风险。 提高安全性和 IT 效率的收益根据以下因素而变化：

- 第三方安全解决方案的成本以及企业在 Workspace 安全性增强的情况下淘汰的工具。
- 遗留解决方案及其管理所需的时间。
- 使用遗留解决方案配置新设备所花费的时间。
- IT 团队的技能组合。
- IT 员工的全额时薪。
- 企业的安全策略和需求。

结果。 考虑到这些风险，Forrester 将该收益下调了 10%，得出经风险调整后的三年期总现值 (折现率为 10%) 为 650 万美元。

50%

工单和持续管理减少

90%

设备配置时间减少

提高安全性和 IT 效率					
参考号	指标	数据来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
C1	停用反垃圾邮件和反钓鱼解决方案节省的成本	访谈	275,000 美元	412,500 美元	618,750 美元
C2	淘汰加密解决方案节省的成本	访谈	330,000 美元	495,000 美元	742,500 美元
C3	整合和停用数据丢失预防解决方案节省的成本	访谈	600,000 美元	900,000 美元	1,350,000 美元
C4	整合和停用遗留安全解决方案节省的成本	C1+C2+C3	1,205,000 美元	1,807,500 美元	2,711,250 美元
C5	使用遗留产品配置新设备所花费的 IT 时间 (小时)	复合企业	10,000	10,000	10,000
C6	使用 Workspace 配置新设备的时间降幅	访谈	90%	90%	90%
C7	使用 Workspace 配置新设备节省的时间 (小时)	C5*C6	9,000	9,000	9,000
C8	用于帮助台工单和遗留系统持续解决方案管理的时间 (小时)	复合企业	16,640	16,640	16,640
C9	使用 Workspace 后工单和持续解决方案管理的时间降幅	访谈	50%	50%	50%
C10	因 Workspace 减少工单和持续解决方案管理而节省的时间 (小时)	C8*C9	8,320	8,320	8,320
C11	通过 Workspace 节省的 IT 时间 (小时)	C7+C10	17,320	17,320	17,320
C12	一名 IT 员工的全额时薪	复合企业	60 美元	60 美元	60 美元
C13	使用 Workspace 提高 IT 效率的财务收益	C11*C12	1,039,200 美元	1,039,200 美元	1,039,200 美元
Ct	提高安全性和 IT 效率	C4+C13	2,244,200 美元	2,846,700 美元	3,750,450 美元
	风险调整	±10%			
Ctr	提高安全性和 IT 效率 (经风险调整)		2,019,780 美元	2,562,030 美元	3,375,405 美元
三年期总计: 7,957,215 美元			三年期现值: 6,489,536 美元		

改善协作和工作流效率

证据和数据。 受访者强调，Workspace 的核心价值主张是实现更有效和更高效的跨团队协作。受访者表示，Workspace 消除了孤岛，成为员工可以实时沟通、协作和协同工作的单一平台。受访者估计，这些改进将用于协作活动的时间平均减少了约 30%。对于一些受访企业而言，这些效率提升扩展到使用 AppSheet 和其他 Workspace 应用程序进行端到端工作流编排。这些受访企业表示，AppSheet 能够快速开发工作流和自动化解决方案，与传统方法相比，应用程序开发时间平均缩短了 80%。受访者进一步强调了以下协作和工作流的收益：

- **Workspace 是一个综合平台。** 受访者反映，Workspace 是一个综合平台，让员工能够轻松合作并为他们的优质工作成果赋能。某高科技企业工作场所技术高级经理补充道：“Workspace 是我们公司所有沟通、协作和生产力的中心点。”
- **所有应用程序的深度集成。** 受访者指出，Workspace 应用程序，如 Gmail、Drive、Meet、Chat、Docs、Sheets 和 Slides，以及 Gemini 和 NotebookLM，都深度集成在同一个云环境中。这种集成简化了员工搜索信息、在会议中协作以及就内容创建和工作交付进行沟通的方式。
- **易于使用。** Workspace 的易用性有助于改善协作。某消费品企业基础设施高级经理表示：“有了 Workspace，员工们开始更多地开展协作。[通过 Workspace] 开展协作非常容易，你甚至不需要解释工具。”
- **更快完成入职和提高生产力的过程。** 受访者还表示，Workspace 的直观设计有助于新员工入职并更快提高生产力，这对于正在经历增长或收购的大型企业和组织尤为重要。某金融服务企业数字体验副总裁表示：“Workspace 比其他平台更直观。它真的能帮助员工跟上进度。[新员工] 入职后，上手速度更快。”

- **版本控制和实时协作。** 受访者表示，Workspace 擅长维护版本控制，使员工能够在相同的文件中工作，并确保所有相关人员都可以随时查看或编辑最新版本。受访者认为 Drive 是该模型的关键部分，它有助于集中存储和轻松共享文件。此外，Gmail、Meet 和 Chat 是主要的沟通渠道，使办公室和一线员工能够跨设备和角色实时协调工作、共享更新和协作。

“Workspace 的价值在于能够采取不同的方法来处理我们与平台和彼此合作的方式。Workspace 强调协作，无论是在文档、文案还是会议中。它能培养一种更好的协同工作心态。”

某电信企业 AI 产品总监

- **使用 AppSheet 进行工作流编排。** 受访者还描述了 Workspace 如何实现端到端的工作流编排，特别是通过 AppSheet 实现快速无代码应用程序开发。受访者描述了使用 AppSheet 在几周内构建和修改广泛使用的库存管理、人力资源审批和电子商务应用程序，并根据需要与 Workspace 应用程序进行本地集成 (例如，通信自动流入文档和表格，放置在 Drive 中，然后由 Gemini 进行总结)。
- **更快的应用程序开发。** AI 产品总监报告说：“有了 AppSheet，应用程序开发时间缩短了将近 80%，目前公司正在积极使用 1,000 多个 AppSheet 应用程序。”
- **无代码开发，减少了时间和成本。** 受访者表示，AppSheet 是一个易于使用的无代码平台，允许最终用户直接解决在自身工作流程中发现的痛点。这减少了对软件开发团队的依赖，使他们能够专注于高优先级的计划。该电信企业的受访者估计，使用 AppSheet 取代传统方法节省了约 600 万美元。
- **AppSheet 的易用性还涵盖了长尾和小众工作流。** 受访者表示，由于 AppSheet 使用非常简便，它有时会被用于之前被忽略的小众用例。更广泛地说，受访企业将 AppSheet 与其他 Workspace 应用程序一起使用，以满足长尾自动化需求并简化专门的工作流。

“我们公司已有 100 多年的历史，我们现在取得了前所未有的优势。Google Workspace 帮助我们完成了转型。我们更加灵活，更能充分利用员工的价值。过去几年，我们收购了几家公司，Workspace 让我们很容易与这些新同事和业务部门整合。”

某金融服务企业数字体验副总裁

建模和假设。 根据访谈，Forrester 对复合企业做出了以下假设：

- 复合企业有 20,000 名 Workspace 用户，他们在协作活动上平均每周花 3 小时。
- 在使用 Workspace 之后，用户在协作活动上可节省 30% 的时间。因此整个企业每年可节省 900,000 小时。
- 使用 AppSheet 创建了 40 个工作流或自动化解决方案。在使用 AppSheet 之前，开发每个此类解决方案平均所需时间为 2,000 小时。
- 在使用 AppSheet 之后，开发时间减少了 80%。因此整个企业每年可节省 64,000 小时。
- 所有使用 Workspace 的员工的全额时薪为 30 美元。开发工作流和自动化解决方案的员工的全额时薪为 60 美元。
- 员工的生产力重获率为 50%。这意味着员工将 50% 的节省时间转化为生产时间。

“Google Workspace 真正超越 [替代方案] 的是应用程序之间的协同作用以及应用程序无缝集成的能力。”

某高科技企业工作场所技术高级经理

风险。 提高协作和工作流效率的收益根据以下因素而定：

- Workspace 的采用率和用户在协作活动中花费的时间。
- AppSheet 的采用率和开发的应用程序数量。
- 在实施 Workspace 之前使用的工具。
- 员工的平均全额工资。

结果。 考虑到这些风险，Forrester 将该收益下调了 20%，得出经风险调整后的三年期总现值 (折现率为 10%) 为 3,070 万美元。

30%

改善协作活动的效率

80%

使用 AppSheet 提高应用程序开发速度

改善协作和工作效率					
参考号	指标	数据来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
D1	Workspace 总用户数	复合企业	20,000	20,000	20,000
D2	每位用户平均每周用于协作工作的时间 (小时)	复合企业	3	3	3
D3	全企业总计协作时间 (小时)	D1*D2*50	3,000,000	3,000,000	3,000,000
D4	通过 Workspace 在协作活动中节省的时间	访谈	30%	30%	30%
D5	通过 Workspace 提高协作活动效率为企业节省的时间 (小时)	D3*D4	900,000	900,000	900,000
D6	每名员工的全额时薪	复合企业	30 美元	30 美元	30 美元
D7	生产力重获率	TEI 标准	50%	50%	50%
D8	通过 Workspace 改善协作效率带来的财务收益	D5*D6*D7	13,500,000 美元	13,500,000 美元	13,500,000 美元
D9	使用 AppSheet 创建的工作流或自动化解决方案	复合企业	40	40	40
D10	在 AppSheet 之前开发工作流或自动化解决方案的平均时间 (小时)	复合企业	2,000	2,000	2,000
D11	通过 AppSheet 节省的时间 (百分比)	访谈	80%	80%	80%
D12	通过 AppSheet 节省的时间 (小时)	D9*D10*D11	64,000	64,000	64,000
D13	负责开发工作流和自动化解决方案的员工的全额时薪	复合企业	60 美元	60 美元	60 美元
D14	生产力重获率	TEI 标准	50%	50%	50%
D15	AppSheet 的财务收益	D12*D13*D14	1,920,000 美元	1,920,000 美元	1,920,000 美元
Dt	提高协作和工作效率	D8+D15	15,420,000 美元	15,420,000 美元	15,420,000 美元
	风险调整	120%			
Dtr	提高协作和工作效率 (经风险调整)		12,336,000 美元	12,336,000 美元	12,336,000 美元
三年期总计: 37,008,000 美元			三年期现值: 30,677,806 美元		

淘汰遗留系统节省成本

证据和数据。受访者表示，Workspace 为其企业提供了一个全面的协作套件，支持办公室和一线员工，同时还为所有用户提供了企业级 AI 功能。因此，Workspace 取代了现有的遗留协作和生产力系统，使受访企业能够淘汰这些解决方案并实现直接成本节约。受访者进一步强调了以下收益：

- **富有竞争力的定价和高平台价值。** 受访者一致表示，Workspace 提供了巨大的价值，并且定价具有竞争力。例如，某金融服务企业数字体验副总裁总结道：“Workspace 的定价极具竞争力.....它包括所有的 AI 工具。”
- **AI 功能不需要额外费用。** 多位受访者指出，将 Gemini 和 NotebookLM 纳入 Workspace 而不额外收费是该平台的一大优势，增加了其价值，消除了采购单独 AI 解决方案的需要。
- **灵活集成，不会锁定供应商。** 受访者还表示，Workspace 能够与其他企业系统集成，因此他们可以随时调整策略，而不会陷入僵化的架构，并在需要时为特定用户或用例使用替代解决方案。

“Workspace 绝对物有所值。它包括免费的 Gemini，这会带来极大收益。”

某金融服务企业数字体验事务副总裁

建模和假设。 根据访谈，Forrester 假设复合企业在实施 Workspace 后淘汰遗留系统，每年节省 300 万美元。

风险。 淘汰遗留系统节省成本的收益取决于以下因素：

- 遗留系统的成本及其淘汰速度。
- 淘汰程度以及是否部分保留任何解决方案。

结果。 考虑到这些风险，Forrester 将该收益下调了 20%，得出经风险调整后的三年期总现值 (折现率为 10%) 为 600 万美元。

“Gemini 超出了我们最初的预期。我们已经提高预期，而 Gemini 仍在通过新功能超越预期，如视频生成、图像生成、Nano Banana 和 [改进的] 编码辅助。Gemini 在过去一年中有了巨大的进步。”

某电信企业 AI 产品总监

淘汰遗留系统节省成本					
参考号	指标	数据来源	第 1 年	第 2 年	第 3 年
E1	淘汰遗留系统的费用	访谈	3,000,000 美元	3,000,000 美元	3,000,000 美元
Et	淘汰遗留系统节省的成本	E1	3,000,000 美元	3,000,000 美元	3,000,000 美元
	风险调整	↓20%			
Etr	淘汰遗留系统节省的成本 (经风险调整)		2,400,000 美元	2,400,000 美元	2,400,000 美元
三年期总计：7,200,000 美元			三年期现值：5,968,445 美元		

未量化收益

受访者提到了企业获得的其他一些无法量化的收益：

- **增强员工的信心、创造力以及承担更具影响力工作的意愿。** 受访者表示，Workspace，特别是跨应用程序嵌入 Gemini 之后，让员工能够承担更重大的工作，降低工作难度，并且提高了他们的产出质量。某高科技企业协作技术经理说：“最令人兴奋的是，员工在有了 Gemini 之后感到更自信、更有能力，整个企业都充满了活力和创新。这不是简单的感觉，而是真正能够实现的收益。[员工] 的个人转变真的很令人兴奋。”

“包括 Gemini 在内的 Google Workspace 对我们的工作至关重要。我们能更好地协作，提高了产出的质量。”

某电信企业 AI 产品总监

- **提高组织敏捷性和创新能力。** Workspace 是一个统一平台，让受访企业更容易开展实验，采用新的工作方式，并随着业务需求的发展进行创新。受访者认为 Workspace，特别是 AI 工具与熟悉的应用程序和企业级安全的结合，具有变革性。某电信企业 AI 产品总监表示，其公司已从 Workspace 中获得了巨大的商业价值，并补充道：“我们尚未最大限度地发挥 Gemini、Gems 和 NotebookLM 的能力。”
- **在快速发展的环境中，AI 技术处于领先地位。** 受访者对 Google 作为合作伙伴及其 AI 堆栈的实力表示了长期信心，并指出 Google 正不断改进和创新。某高科技企业协作技术经理补充道：“Google 拥有其部署的生成式 AI 模型，在这方面具备独特优势。他们显然有现金流来维持巨大的发展。他们有自己的芯片。没有其他公司同时拥有这三个要素。他们是一个稳赢的选择，创新速度非常快。”

“安全以及平台的速度和创新是 (我们使用 Google Workspace) 的重要原因。Google 在创新和新增功能方面比其他公司快得多。”

某高科技企业工作场所技术高级经理

灵活性

灵活性的价值因各个客户而异。客户实施 Workspace 的场景多样，之后还可能实现其他用途和商机，包括：

- **随着 Workspace 的发展，与 Google 建立合作关系。** 一些受访者指出 Google 正在进行的产品开发和协作方法的重要性。他们表示相信，随着平台和其自身企业不断发展，Workspace 有能力逐步提供额外的生产力和创新收益。受访者还指出，他们能够帮助塑造这一方向。某电信企业 AI 产品总监解释说：“我们可以与 Google 分享见解。这是一种合作关系，而不是供应商与用户的关系。”同一位受访者对未来的产品有了解，并补充道：“我很感激 Google 分享了它的路线图。”

对具体项目进行评估时，灵活性也会被量化 (详见 [总体经济影响方法](#))。

“Google 的重点是在增添功能和技术，以及简单易用性之间取得适当的平衡。这对我们来说非常重要。”

某高科技企业工作场所技术高级经理

成本分析
应用于复合企业的量化成本数据

总成本							
参考号	成本	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	总计	现值
Ftr	订阅成本	0 美元	7,776,000 美元	7,776,000 美元	7,776,000 美元	23,328,000 美元	19,337,761 美元
Gtr	内部劳动力和迁移成本	6,382,500 美元	1,610,000 美元	1,610,000 美元	1,610,000 美元	11,212,500 美元	10,386,332 美元
	总成本 (经风险调整)	6,382,500 美元	9,386,000 美元	9,386,000 美元	9,386,000 美元	34,540,500 美元	29,724,093 美元

订阅成本

证据和数据。 受访企业每年向 Google 支付使用 Workspace 的订阅费，其中包括 Gemini 和 NotebookLM，无需额外付费。这些成本因企业而异，受用户数量和客户特定定价的影响。

建模和假设。 根据访谈，Forrester 对复合企业做出了以下假设：

- 复合企业每年支付 6,480,000 美元的 Workspace 订阅费。
- 所有员工都有 Workspace 账户。
- 价格可能会有所不同。有关详细信息，请联系 Google。

风险。 订阅费用将根据以下因素而有所不同：

- 用户数量。
- 与 Google 的既有关系和合同。
- 客户特定的定价，包括任何折扣。

结果。 考虑到这些风险，Forrester 将该成本上调 20%，得出经风险调整后的三年期总现值 (折现率为 10%) 为 1,930 万美元。

订阅成本						
参考号	指标	数据来源	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年
F1	订阅成本	访谈		6,480,000 美元	6,480,000 美元	6,480,000 美元
Ft	订阅成本	F1		6,480,000 美元	6,480,000 美元	6,480,000 美元
	风险调整	↑20%				
Ftr	订阅成本 (经风险调整)		0 美元	7,776,000 美元	7,776,000 美元	7,776,000 美元
三年期总计：23,328,000 美元				三年期现值：19,337,761 美元		

内部劳动力和迁移成本。

证据和数据。 在受访企业，有一组员工专门负责 Workspace 的实施。此后，该团队的一部分人员将继续负责平台的持续管理。更广泛地说，受访者表示，他们的员工最初花了一些时间学习和熟悉 Workspace，之后又花了一段时间加深对 Workspace AI 功能范围和新能力的理解。

Google Workspace 的总体经济影响 (Total Economic Impact™)

- 受访企业的实施情况各不相同，但通常需要几个月的时间才能完成。受访者表示，整个迁移过程是一项重大工作，但得到了 Google 团队的大力支持。
- 受访者称 Workspace 用户友好，但确实注意到员工需要花时间完全熟悉该平台。其企业还提供了持续的培训和支持工具，特别是与 Workspace AI 功能相关的工具。某金融服务企业数字体验副总裁解释说：“我们提供了很多教育和培训。我们有提示资料库，还开展跨组比赛。”

建模和假设。 根据访谈，Forrester 对复合企业做出了以下假设：

- 12 名全职员工负责在六个月内完成 Workspace 的实施和迁移。
- 此后，4 名全职员工负责 Workspace 的持续管理。
- 负责实施和持续管理 Workspace 的员工的平均全额年薪为 125,000 美元。
- 复合企业共有 20,000 名 Workspace 用户。平均来看，这些用户先用 4 小时学习和熟悉 Workspace，再用 4 小时熟悉和熟练掌握 Workspace AI 功能。此后，他们每年平均用 1.5 小时学习新的 AI 功能。
- 所有员工的全额时薪为 30 美元。

风险。 内部劳动力和迁移成本视以下因素而有所不同：

- 公司规模。
- 实施范围。
- 员工的技能组合及薪资。

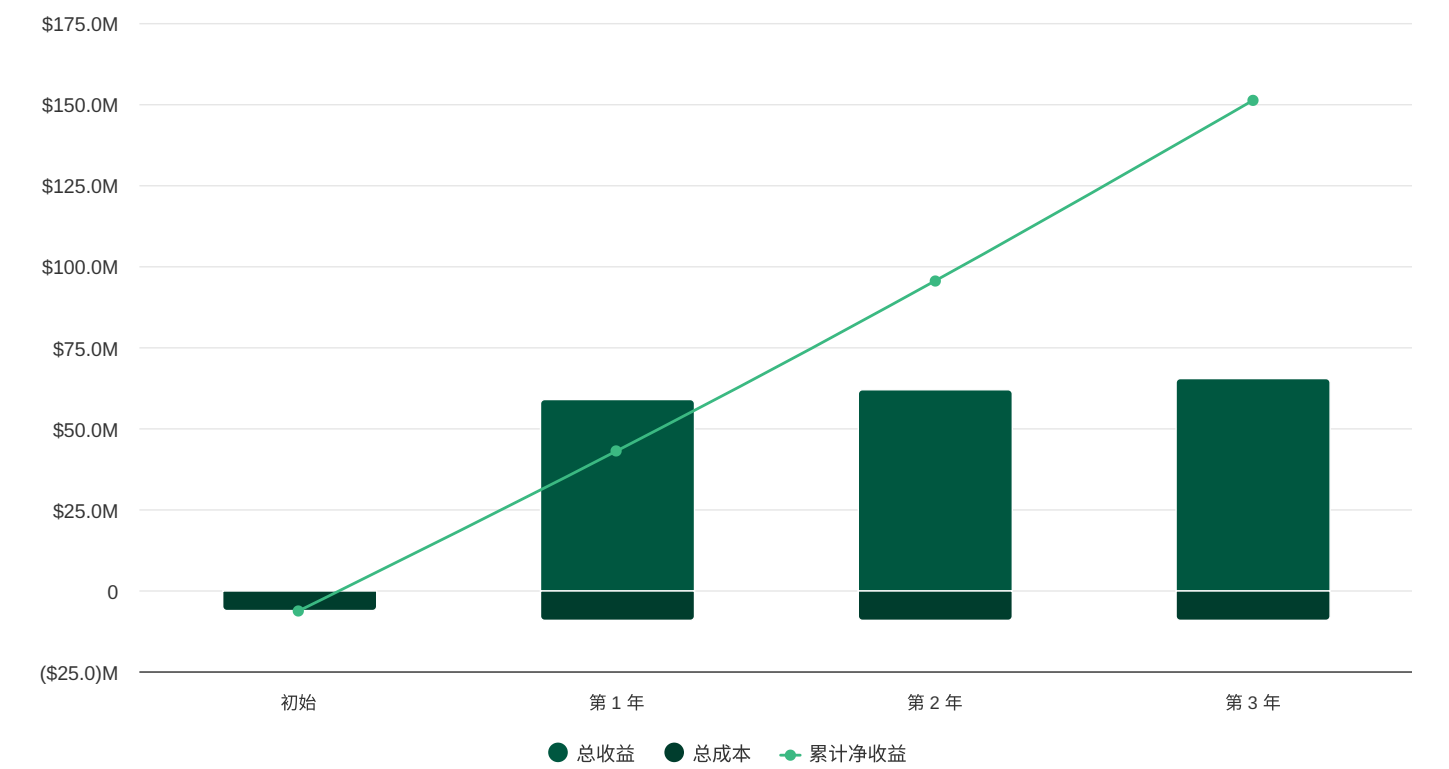
结果。 考虑到这些风险，Forrester 将该成本上调 15%，得出经风险调整后的三年期总现值 (折现率为 10%) 为 1,040 万美元。

内部劳动力和迁移成本。						
参考号	指标	数据来源	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年
G1	负责实施、迁移和持续管理的全职员工数量	访谈	12	4	4	4
G2	每位负责实施、迁移和持续管理的全职员工的全额年薪	复合企业	125,000 美元	125,000 美元	125,000 美元	125,000 美元
G3	实施时长 (月)	访谈	6			
G4	Workspace 用户数	复合企业	20,000	20,000	20,000	20,000
G5	用户学习和适应 Workspace 的平均时间 (小时)	访谈	4.0			
G6	用户熟悉和熟练掌握新 AI 功能的平均时间 (小时)	访谈	4.0	1.5	1.5	1.5
G7	每位用户的全额时薪	复合企业	30 美元	30 美元	30 美元	30 美元
Gt	内部劳动力和迁移成本	初始: $((G1 \times G2 \times G3) / 12) + (G4 \times (G5 + G6) \times G7)$ 第 1 年至第 3 年: $(G1 \times G2) + (G4 \times G6 \times G7)$	5,550,000 美元	1,400,000 美元	1,400,000 美元	1,400,000 美元
	风险调整	↑15%				
Gtr	内部劳动力和迁移成本 (经风险调整)		6,382,500 美元	1,610,000 美元	1,610,000 美元	1,610,000 美元
三年期总计: 11,212,500 美元			三年期现值: 10,386,332 美元			

财务摘要

经风险调整后的三年期综合指标

现金流图表 (经风险调整)



现金流分析 (经风险调整)						
	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	总计	现值
总成本	(6,382,500 美元)	(9,386,000 美元)	(9,386,000 美元)	(9,386,000 美元)	(34,540,500 美元)	(29,724,093 美元)
总收益	0 美元	58,755,780 美元	61,798,030 美元	65,111,405 美元	185,665,215 美元	153,406,260 美元
净收益	(6,382,500 美元)	49,369,780 美元	52,412,030 美元	55,725,405 美元	151,124,715 美元	123,682,167 美元
投资回报率						416%
投资回收期						不到 6 个月

请注意

“收益”与“成本”部分计算得出的财务成果，可用于确定复合企业所作投资的投资回报率、净现值和投资回收期。Forrester 在这项分析中假定年折现率为 10%。

在对每个“收益”与“成本”部分中未经调整的结果进行风险系数调整后，我们得到了这些经风险调整后的投资回报率、净现值和投资回收期数值。

初始投资栏包含“时间 0”或“第 1 年”年初产生的成本，这些成本没有经过折现。所有其他现金流都会在年末按折现率折现。现值则根据每笔总成本和总收益的估算值进行计算。总结表中计算的净现值是初始投资额与各年折现后的现金流之和。由于计算时可能会四舍五入，因此总收益、总成本和现金流量表中数值之和与现值计算结果可能有出入。

TEI 框架与方法论

根据访谈中提供的信息，Forrester 为这些考虑投资 Workspace 的企业构建了一种总体经济影响 (Total Economic Impact™) 框架。

目标是明确影响投资决策的成本、收益、灵活性和风险因素。Forrester 采用了多步式方法评估 Workspace 对企业的影响。

尽职调查

对 Google 利益相关方和 Forrester 分析师开展了访谈，以收集有关 Workspace 的数据。

访谈

对当前正在使用 Workspace 的五家企业中的六名决策人员进行了访谈，获取与成本、收益、风险相关的数据。

复合企业

根据受访企业的特征设计了一家复合企业。

财务模型框架

基于所进行的访谈，通过 TEI 方法构建了一个具有代表性的财务模型，并根据受访者的问题和顾虑对财务模型做出了风险调整。

个案研究

在对投资影响建模时，使用了 TEI 的四项基本要素：收益、成本、灵活性和风险。鉴于和 IT 投资相关的 ROI 分析日渐复杂，Forrester 的 TEI 研究方法能够全面展示购买决策的总体经济影响。请参阅[附录 A](#) 了解 TEI 研究方法的更多信息。

词汇表

总体经济影响方法

收益

收益是指解决方案为企业创造的价值。TEI 研究方法在收益度量和成本度量上采用了相同的权重，能全面考察解决方案对整个企业的影响。

成本

成本包括交付解决方案的建议价值或收益需要的所有费用。研究方法记录了与解决方案相关的实施成本和持续成本。

灵活性

灵活性是指在已有初始投资基础上进行的未来额外投资建设所能获得的战略价值。获得该收益的能力将体现为一个可以估算的现值。

风险

风险根据以下因素衡量收益和成本估计的不确定性：1) 估计符合原始预测的可能性以及 2) 随着时间的推移跟踪估计的可能性。TEI 风险因素基于“三角分布”。

财务术语

现值 (PV)

给定利率 (折现率) 下，成本和收益估算值的目前价值或当前价值 (折现后)。成本和收益的现值计入现金流的总净现值。

净现值 (NPV)

给定利率 (折现率) 下，未来净现金流的目前价值或当前价值 (折现后)。项目净现值为正数时通常表明应该进行相应投资，除非其他项目的净现值更高。

投资回报率 (ROI)

项目的预期回报率，以百分比表示。投资回报率的计算方式是净收益 (收益减去成本)，除以成本。

折现率

因考虑货币的时间价值而在现金流量分析中使用的利率。企业使用的折现率通常在 8% 到 16% 之间。

投资回收期

投资的盈亏平衡点这是净收益 (收益减去成本) 等于初始投资或成本的时刻。

附录

附录 A

总体经济影响

总体经济影响 (Total Economic Impact, TEI) 是 Forrester Research 研发的一套研究方法，用于优化企业的技术决策流程，协助解决方案提供商向客户传达其价值定位。TEI 研究方法有助于公司向其高级管理层和其他重要利益相关方展示、论证和呈现业务和技术举措的实际价值。

附录 B

尾注

¹ 资料来源：[2026 年预测：工作的未来](#)，Forrester Research, Inc.，2025 年 10 月 21 日；[快速开创你的 AI 就绪文化](#)，Forrester Research, Inc.，2026 年 1 月 2 日

² 总体经济影响 (Total Economic Impact, TEI) 是 Forrester Research 研发的一套研究方法，用于优化企业的技术决策流程，协助解决方案提供商向客户传达其价值定位。TEI 研究方法有助于公司向其高级管理层和其他重要利益相关方展示、论证和呈现业务和技术举措的实际价值。

披露声明

读者应注意以下各项：

本研究由 Google 委托 Forrester Consulting 开展。无意用于竞争力分析。

Forrester 不对其他企业可能获得的 ROI 做任何假设。Forrester 强烈建议读者根据研究中提供的框架，使用自己的估算数据来决定企业是否应投资 Workspace 解决方案。

Google 进行过审阅并且向 Forrester 提供过反馈，但 Forrester 保留对本研究及其发现进行编辑的权利，并且不接受与 Forrester 的发现相背或是会模糊本研究意义的更改。

Google 提供了参与访谈的客户名单，但未参与访谈。

咨询团队：

Matthew Carr

发表时间

2026 年 2 月