



行動辦公室的運作過程

行動辦公室，不僅在讓企業員工隨時隨地上班而已，也可以隨時隨地服務顧客，解決顧客的問題。此外，行動辦公室也應朝向隨時隨地與合作夥伴或經銷商、供應商交換資訊、查詢商品、查詢庫存、採購交易等傳統需面對面才能進行的活動。行動辦公室更應積極建立可以和企業外部專家學者或顧問團隊交流的管道，以建立協同解決問題的機制。因此，未來的行動工作者，不需在定點的辦公場所工作，不僅工作地點的彈性大增、工作效率加快、管理成本降低，加上溝通時間縮短等，都將明顯增加企業的速度與競爭力。

科技的進步，已經讓在公司外的員工不必再找網路線和插座，而且可以直接利用手機、PDA或筆記型電腦，透過無線網路就可達成工作任務。針對業務行銷人員的業務自動化工作、客服人員的顧客服務行動化、知識工作者的行動知識庫擷取與應用、突發狀況尋求專家問題解決的即時性等，都使企業可以順利避免大量溝通成本與時間的浪費。

1995年，英國石油公司 (British Petroleum, BP) 的鑽井船出現故障問題，過去要解決類似的問題，需要專家乘坐直升機飛到現場進行障礙排除，費用平均是每天150,000美元。在有了衛星網路通訊設備與虛擬工作小組計畫實施後，鑽井船的工程師在一台小型攝影機前檢修有故障的設備，而這台攝影機藉由衛星通訊系統與BP虛擬工作小組的基地相連。他們與千里之外的專家順利而迅速地取得聯繫後，透過即時的視訊系統，這些專家與船上的工程師共同診斷故障的設備，在很短的時間便將問題解決了。

IBM自從導入Lotus Sametime 網路會議 (e-Meeting)，平均每個月省下四百萬美元的差旅費，每月舉行四千次以上的網路會議，而全球近三十萬名的員工，有60%的同仁透過Sametime進行即時傳訊，甚至可透過Sametime查詢所有員工資訊。網路會議、線上學習、即時傳訊、員工目錄查詢、知識與專業經驗管理、及容許使用者量身定作的入口網站等，每年節省的企業支出更高達四億美元。

行動辦公室發展的瓶頸與挑戰

當一個企業完成行動辦公室的資訊系統建置後，企業文化、員工對時間的自我管理、以目標為導向的工作方式、主管對知識工作者的信任與遠端協同管理方式，都將隨著行動辦公的新文化、新價值觀而必須進行調整與改變。近幾年來，關於動態領導人的特質 (Dynamic leader)、無疆界組織 (Boundaryless organization)、虛擬工作團隊 (Virtual teamwork) 等，都如雨後春筍般的在各式出版物或學術期刊發表，本文也藉此提醒所有正準備或已實施行動辦公室的企業，管理者應留意上述這些配套的組織變革、企業法則，並應與行動辦公室的資訊系統配套實施，否則將重蹈電子商務 (E-commerce)、數位學習 (E-learning) 及知識管理 (Knowledge management) 在許多企業無法順利推行的原因——僅注重科技面，忽略文化、流程與管理。

另外，企業E化程度的強弱、企業內部知識管理系統與知識庫內容的豐富性、價值度與開放程度，也會影響行動辦公室的推動效益。如果企業員工從企業外點連線到公司內部資料庫時，資訊文件庫或知識庫不正確、不完整或分享權限不足時，員工如何能找到適當的問題解答呢？如果企業沒有建立完整的專家名單資料庫，當行動工作者連線回到公司求助時，他又應該找誰來協助解決問題呢？如果企業沒有建立完整的經驗社群、專家社群，行動工作者又將去何處尋找有經驗的團隊來支援或解決其遇到的緊急狀況呢？

因此，尚未E化的企業，來到知識經濟時代，知識管理與E化應該整合規劃並儘速導入；若企業已經E化，卻未進行知識管理，來到即時經濟的行動辦公年代，行動辦公室與知識管理也應整合規劃導入，以避免上述情形發生，造成繼知識逆差 (Knowledge deficit) 後的行動逆差 (Mobile deficit)，亦即投入行動辦公室的資訊科技成本，無法發揮預期效益，造成資訊科技投資的赤字。

行動辦公室未來的走向與趨勢

在20世紀末的知識經濟時代後，全球經濟型態變化的週期更短，但變革卻更趨激烈，從1990的「新經濟」時代開始，至今方約十年，又迅速的轉換了兩個經濟時代，分別是「知識經濟」時代和「即時經濟」時代，而各經濟時代的特徵也不盡相同，例如：

(一) 1990年開始的新經濟 (New Economy) 時代，企業E化成為必然的變革，企業的新價值觀變成以顧客為導向及80/20法則之應用，速度成為企業決勝的關鍵，資訊及數位工具 (如Internet、e-mail等) 的應用是這個時代的新工作模式。

(二) 1996年開啟的知識經濟 (Knowledge-based Economy) 時代，企業最大的變革是開始導入知識管理，以最佳經驗與學習型組織

為基礎的工作模式已然成形，企業必須建立全新的知識價值觀並落實知識分享文化，企業能否不斷創新及持續學習成為決勝的關鍵。

(三) 2002年進入了即時經濟 (Now Economy) 時代，此時的企業朝向多元價值發展，懂得如何運用資源並成功整合資源成為企業成功的關鍵要素，辦公室文化也逐漸轉為行動辦公室及虛擬工作團隊，動態企業管理將成為企業最大的變革與挑戰。

因此，未來將是E化、知識管理與行動辦公室整合應用的年代。

結論

由於資訊科技與通訊技術的快速進步，造成人類的工作與生活都出現重大的變革與應用，例如網際網路、線上購物、行動通訊、無線上網、藍芽技術、視訊會議、數位電視等，而這些變化也常常是科技創造者本身自己當初都始料未及的整合性應用。雖然如此，資訊科技與通訊技術整合應用後，造成未來在遠距協同合作與行動辦公室工作型態的快速成形，企業得以節省非常多的遠距會議與專案溝通成本，成為科技快速發展與整合下的新契機。

從新經濟、知識經濟到即時經濟的趨勢意味著，企業其實永遠也無法正確掌握企業是否善用最佳的資源，作出最佳決策，因為在這個比十倍速還要快的時代，我們永遠不知何時還有更新的資源要出現。但相對而言，卻也是企業在擁有傳統常用的內部資源與實體資源之際，如何利用企業外部資源與虛擬世界資源的新契機。

緊跟趨勢、創新思維、善用工具、改變流程、整合資源，將是迎接即時經濟來臨、落實行動辦公室的關鍵成功因素。

參考文獻

1. 陳永隆、莊宜昌，知識價值鏈，中國生產力中心，2003.
2. IBM Global Services, Changing the way people work: Realizing next-generation workplace efficiencies—today, 2002.
3. Cisco Systems, Cisco Mobile Office: On the Road, 2003.
4. PeopleSoft & HP, Enabling the next generation of mobile enterprise solutions, 2002.
5. Intel Corp., Anytime, Anywhere Mobile Office, 2002.

