



## 前言

1996年，經濟合作開發組織(OECD)認為以知識為基礎的經濟(Knowledge-based economy) 即將改變全球經濟發展型態，知識已成為生產力提昇與經濟成長的主要驅動力。2002年，經濟學人雜誌 (The Economist) 提出即時經濟 (Now economy or Real-time economy)，認為無邊界資訊流通與交換的年代已經來臨，企業將利用資訊科技即時反映市場的變化，並利用有線網路與無線網路與商業顧客、一般消費者、企業合作夥伴及出差在外的員工進行即時互動與溝通。台灣的中小企業也面臨了由新經濟時代的企業E化、知識經濟推動知識管理，正準備迎接即時經濟的行動辦公室大未來。

根據IDC研究指出，全球超過4500萬的專業商務人士需要在辦公室之外的地點工作，且平均每年超過2億8000萬人需要進行商務旅行。Gardner的研究報告指出，到2004年底，全球將會有超過21,000個無線熱點 (Hotspots) 提供給行動辦公的商務人士使用，且以目前全球約有390萬人使用無線熱點工作的情形推估，預計到了2007年將會增加到6380萬人。而Gardner的研究報告也顯示，到了2004年，70%的新型手機與40%的新型PDA (Personal Digital Assistants，個人數位助理) 都將提供無線上網的功能，讓使用者可以輕鬆透過網路連線到企業的內部網路系統。

1992年，哈佛大學教授Kaplan與管理界的實務專家Norton針對「未來組織績效衡量方法」進行研究後，提出以財務、顧客、企業內部流程、學習與成長四個構面來考核組織績效的平衡計分卡 (Balanced scoreboard，簡稱BSC)，提醒企業在快速變化的動態年代，除了注意財務獲利指標外，也應注意企業內部流程指標。2001年KPMG一份白皮書更指出，除了平衡計分卡的財務、顧客、流程、學習指標外，資源、策略更是重要的關鍵指標。因此，企業如何隨時跟上時代的變化，以新工具、新流程與新思維來創造新策略與新資源，迎接劇烈變動的時代挑戰，是動態企業進入即時經濟應留意的方向。

## 行動辦公室的架構與規劃

所謂行動辦公室 (Mobile office)，是指可以讓員工在公司內或公司外，隨時隨地 (Anytime, Anywhere) 處理以往在傳統定點辦公室才能處理的工作任務之辦公環境 (Office)。

- 隨時 (Anytime)，指的是沒有因上下班或跨國時差的時間限制。
- 隨地 (Anywhere)，指包括在公司內的任何地點 (At work)、在家中 (At home) 或在辦公室外任何地點 (On the road)，均可像在辦公室定點一樣的場所。
- 辦公環境 (Office)，包括因為資訊科技而建置出來的網路平台或實體場所。

行動辦公室除了提供員工可以隨時隨地上班的工作環境外，也應該包括：同步與非同步資訊交換、與專家跨越地理位置協同互動、公司內與公司外資訊與知識存取、定點與不定點漫遊網路聯繫等。而互動的內容，則應該包括員工一般在公司內日常進行的事務工作，包括：人力資源相關議題 (差勤狀況、組織學習等)、專案進行相關議題 (進度管制、專案會議、專家協尋、專案文件等)、顧客服務相關議題 (客訴解決、客戶服務、訂單協助等)、採購相關議題 (供應商下單、庫存查詢、經銷資訊、商品查詢等)。除此之外，完整的行動辦公室，應提供員工個人化的管理工具，例如：個人行動桌面、個人行動知識庫、個人行動專家諮詢中心、個人行程安排工具、個人行動名片簿、個人行動緊急支援中心等，讓常在企業外部辦公的同仁，感覺整個辦公環境似乎都隨時環繞在身邊。

企業在規劃行動辦公室前，應考量公司推動行動辦公室的目的、策略、資訊技術與推動後的成效衡量指標，然後再依據企業本身的產業屬性、員工人數、可投入時間與成本、競爭對手的現況，以及企業本身期待看到的成效等，再決定行動辦公室資訊系統架構的內容。

在行動辦公室的建置目的方面：

公司通常會考量員工行動辦公的地點，例如：公司內原固定座位以外的非定點工作地點為何？是否讓員工在家工作？公司外部的出差地點是否需要隨時與公司網路連線？各經銷點或各子公司與母公司之間的聯繫網路等。

在行動辦公室的建置策略方面：

公司自行建置機房或是委外由專業的網路服務公司來協助？公司未來實體辦公座位與實際員工人數的比例為何？資料的更新是同步或非同步

更新？公司如何衡量行動辦公室建置後的績效？有哪些量化指標等？

在行動辦公室的資訊技術方面：

- 行動辦公設備：主要是行動電話、PDA、筆記型電腦等
- 行動辦公地點：辦公室、公司外部工作點、家裡、其他任何漫遊點
- 行動辦公連線方式：辦公室的區域網路 (LAN)、電話或寬頻連線 (DSL)、無線區域網路 (WLAN)、無線寬頻網路 (WWAN)
- 資訊安全機制方面：防火牆、病毒、駭客等問題

下表是本文為讀者整理IBM, Intel, Cisco及HP在行動辦公室的架構，或許可以讓大家都一窺行動辦公室的架構與規劃重點。

<b>Framework or Building Blocks of Mobile Office</b>	
<b>IBM</b>	Portal, e-HR, e-Learning, Digital collaboration, Mobile office, Executive dashboard key performance indicators (KPIs), Expertise location, Virtual help desk, Self-service travel expense processing, e-Procurement, e-Customer self-service, Content management
<b>HP</b>	intelligent device, Internet connectivity, real-time connection, synchronization, mobile field apps, mobile office apps, mobile services, enterprise applications, database management system, always-on Internet infrastructure, integration services, support services, security, hosting services
<b>Cisco</b>	Intelligent wired network, WLANS, Long-reach Ethernet, Data over cable, Broadband services management gateways, Powered Network service providers, Third-party settlement services, Mobile office program membership, Hotspot Locator tool,
<b>Intel</b>	Mobile Networking and Connectivity: Wireless LAN 802.11, public Internet broadband, connections, and Wireless WAN (GSM, GPRS) connect employees around the world. Mobile Computing: Data devices such as notebooks, PDAs, tablets, cell phones, and smart phones, used over public Internet broadband connections or Wireless WAN, connect employees to their information around the world. Mobile Voice: Voice devices, such as office and conference room phones, cell phones, and smart phones, provide telephony services such as audio bridging/teleconferencing, voice mail, and telecommuting "follow me" features.

資料來源：本文整理

