

<<全球无缝办公>>

图书基本信息

书名：<<全球无缝办公>>

13位ISBN编号：9787506033626

10位ISBN编号：7506033623

出版时间：2009-1

出版时间：东方出版社

作者：迈克尔·兰提兹

页数：196

译者：冯涛

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

移动化业务，这个曾经高不可攀的概念正在逐步成为主流。由于企业开始认识到了为“移动中”的员工提供高品质信息的优点，所以越来越多的员工（位于各种职能和等级的企业内部和现场作业的员工）开始将移动化业务看作成功经营高不可攀的名词的重要组成部分。

尽管移动电子邮件可能是当今最普遍的移动化业务的范例，但只有少数企业的邮箱实现了移动化。在未来的几年中，通过使用移动电子技术，会将世界范围内越来越多的员工从办公桌边解放出来。

## <<全球无缝办公>>

### 内容概要

诺基亚公司专业打造移动化公司理念，通过向移动的员工提供及时、高质量的信息，从而使业务移动化并从中获得显著的商业利益。

移动化不只是技术，而是一个解决实际业务问题和提供真实业务收益的解决方案。

通过提高信息的便携性和信息的可靠访问概率，移动化成功的达到了降低成本和提高生产力的目的。

移动化改变了公司的业务流程，从本质上改变日常的工作方式，灵活的工作时间和地点对公司的管理实践产生了本质的改变。

工作实践更加灵活多样，员工的工作时间、地点有了更多的自由空间，在此基础上，切实提升了虚拟公司模型，工作和生活达到了更理想的健康平衡状态。

企业业务运行流畅，员工精神状态饱满，公司商业利益稳步提升，诺基亚移动战略在新时代的移动生态环境中具有旺盛的生命力，将引领新型公司模型的优化发展，将最终实现真正的全球无缝办公！

## 作者简介

在迈克尔·兰提兹职业生涯中，他主要担任创造性思维领导角色。  
在2001年加盟诺基亚之后，他领导了诺基亚移动性策略的建立及其移动性总体规划的开发。  
当前，他在诺基亚企业解决方案事业部担任实习经理。  
他坚信在未来的日子里移动性会极大地改变商务世界。

## &lt;&lt;全球无缝办公&gt;&gt;

## 书籍目录

导言 第一部分：理解移动化 第一章 诺基亚的历程 不满的首席信息官 不同的角度 启程 使业务移动化的原因 第二章 移动化业务的定义 有关移动化的观点 对移动化的误解 诺基亚对于移动化的看法 向移动化业务转变 移动化如何改变传统业务 移动化业务的组成部分 决策者对移动化业务的看法 第三章 怀疑者言论：移动化面临的挑战 了解怀疑者呼声 人的挑战 流程挑战 技术挑战 协调反应 连锁反应 第四章 确定移动化带来的收益 寻找先例 常见业务收益 为移动化收益定性 财务收益 人的收益 流程收益 客户收益 小结第二部分 为移动化业务做准备 第五章 开始了解工作组 了解移动化等级 做出聪明的移动化决策 哪类员工最能移动化 常见的移动员工需求 了解移动员工的预期 第六章 使业务流程移动化 确定要进行移动化的业务流程 业务流程的种类 移动化对业务流程的影响 描绘业务流程 描绘真实案例 流程1：诺基亚网络现场服务的设备维修和回收流程 流程2：药物销售流程 流程3：公用事业企业室外工作团队 小结 第七章 选择移动技术原动力 移动设备 移动设备管理 连通性 选择移动网络载体 进行移动连接 工具和应用程序 语音和数据融合 移动应用程序开发 安全性 设备安全性 连接安全性 应用程序安全性 第八章 优化移动工作地点 什么是地点 在公共场所和影响小的地点工作 家庭办公 在诺基亚特定地点工作 让空间与FlexiSpace共同发挥作用 转换到更具协作性的空间 无线工作——无处不工作 从“我的桌面”到“网上邻居” 怀疑者言论 FlexiSpace的效益 第九章 管理移动工作组 移动化对工作组的影响 企业 政策与实践 人、行为和关系 移动化业务中管理者的角色 移动化的社会层面 保持工作的社会性第三部分 移动化工作 第十章 构建移动化业务案例 移动化解决方案的独特特性 移动化业务案例的开发方法 建立移动化解决方案的业务案例 移动化解决方案 移动化解决方案之比较 第十一章 开始行动 移动化发展的阶段 基础架构和技术原动力 横向应用程序 纵向应用程序 新的经营方式 最初的步骤 实践中的移动化：诺基亚的工作组意见术语 后记

## 章节摘录

第一部分：理解移动化 第一章 诺基亚的历程 首先，我们只是想展示移动化，而并没有要从本质上改变诺基亚工作方式的宏图大志。

不过，我们历尽艰难才了解到，如果要使任何有意义的业务活动可以做到移动化，那么我们真的需要切实地确立一个清晰和长期的目标。

设定该目标之后，就更易于绘制高级别的总体规划和路线图，接下来我们就可以使每个组成部分的业务活动开始实施这一计划。

现在实际上我们已经做了一些起步工作，而且好像我们做得对——我们正开始了解移动化带来的效益，而且总体规划为我们指出了所需的明确发展方向。

——诺基亚首席信息官兼高级副总裁米克科申那 不满的首席信息官 “我不相信你们说的话。

”当首席信息官在诺基亚芬兰埃斯波（Espoo）总部的一间会议室做出这个评价之后，会场顿时鸦雀无声。

“我们诺基亚是从事移动性业务的公司。

我们每天都告诉无数人我们能够并做到了‘科技以人为本’（Connecting People）这一点，但是你们却告诉我在公司内部我们做不到这一点？

”那就是在2002年的时候，当首席信息官听到一个信息技术任务组在关于将诺基亚的应用程序、系统和流程进行移动化做汇报时所做出的反应。

“不，不，不是那样……我们的研究仅仅表明只有极少数的内部应用程序和流程可以通过增加移动性来节约成本。

”任务组回答道。

“哦，我看过你们的报告。

但我相信可以通过扩大IT基础构架进行移动化来提高效率。

例如，设备团队正在通过使用弹性空间（FlexibleSpace）使工作组的工作可以变得更加灵活，做到‘移动化’；如此一来，他们会降低成本并提高生产力。

并且他们正在努力使诺基亚成为借助移动性来实现科技以人为本的典范。

这一定能够实现。

”对于诺基亚（以及本书余下的内容）来说，值得庆幸的是，在那次会议中的一些人将不满的首席信息官的评价记在了心中，并开始着手进行低调的研究，以证明这个任务组推测的机会并不存在。

不同的角度 低调的研究产生了与最初的报告完全不同的结果。

研究中的项目团队证实了确实存在很多潜在的机会，同时证明诺基亚大部分现有的系统、流程和应用程序都是某种等级的移动化的不二之选。

为何发现有显著区别呢？

那要归结为观察的角度不同。

节约成本的角度决定了IT任务组报告的内容，而用户接受和提高生产力的角度是形成低调研究内容的决定因素。

在这种基础上，结合前期研究的成果，公司开始了将移动性化为一种业务方式的历程。

启程 在2003年初，诺基亚有几个研究和部署移动化技术的小组，其中有很多出色的人才无论何时何地都能用最佳的方法为诺基亚的工作组提供及时、高品质信息。

虽然这些小组意识到了彼此的存在，但对其主要关注领域的不同管理观点使他们在差不多一年的时间中都没有进行合作。

实际上移动化业务在表象下是非常繁杂和难以把握的。

即便这些小组都在研究同一个领域，但他们的关注点也是不同的——有的关注节约成本而有的却关注用户接受和提高生产力。

这种分歧造成了一些混乱： 重复劳动； 缺乏成本控制，责任不明晰； 在关注领域和发展优先级等方面存在地区差异； 在所有权、公开的解决方案和平台采用方面存在分歧。

## &lt;&lt;全球无缝办公&gt;&gt;

最后，每个小组中经历过失败的一些成员终于翻然醒悟，并且说服了他们的管理者移动化比要单个项目重要得多。

大概在同一时间，诺基亚成立了一个被称为“企业解决方案事业部”的全球业务小组，它为加速移动化讨论、规划和改造计划提供了催化剂。

在2003年末，这些小组的成员们碰面并讨论了他们的项目。

那时，移动化在诺基亚已经成为很普及的术语了，不过有一些略微重复的定义。

在经过对来自每个小组的移动化观点的长时间讨论之后，企业解决方案事业部提议和批准成立了一个重新整合的小组——在本书中被称为移动化团队。

该团队制定了整体规划，主要围绕以下六个行动使诺基亚的业务实现移动化：制作一个当前与移动化相关的初始活动的清单；了解不同的方法和发展优先性；组建一个具有跨公司授权的中央程序管理功能；认识关键的领域并建立内部投资支持；创建一个战略路线图来引导发展优先性和需求；建立一个实施移动化解决方案、评测进展以及取得所学到的经验教训总体规划。

使业务移动化的原因 诺基亚向移动工作方式转变的一个重要成果就是对“为何移动化”这个问题的精确回答。

移动化能带来以下好处：使企业可以更灵活、更迅速地对变化做出反应；从本质上加速像客户和现场服务这样的移动化流程；通过自动报警和其他功能缩短了很多传统业务流程的循环时间；将典型的空闲时间转变为生产时间；为降低成本并在某些情况下消除对于已有旧式系统的依赖性提供了一个好机会；鼓励工作实践中的多样性，方法是通过对如何、何时及何地工作提供选择的自由；提升了虚拟公司模型；支持工作与私人生活间的健康平衡。

对于诺基亚来说，显然开发创新的移动技术和功能促进了日常工作中移动化的实际使用。

就像从事大多数复杂的事业那样，诺基亚的移动化历程非常复杂并充满了阻碍，它们包括：涉及了成熟的技术；应对大范围改革中缺乏经验数据的难题；证明难以用语言说清楚的收益；处理人员管理变化；设计优化移动工作场所的方法。

而且那个历程还远远没有结束。

然而尽管困难，但我们相信已经取得了很大的进步。

我们如今取得的成就是诺基亚上上下下极其努力的结果。

我们的目标是员工们现今脚踏实地工作的直接结果。

逐渐地，发生在传统界线之外的业务在日益增加。

移动化就是向业务提供信息。

我们在这里分享经验的目的是希望帮助其他企业少走弯路，诺基亚还在将移动化作为一种工作方式的道路上继续探索。

下面的章节对本章阐述的内容进行了补充，为成功确定一个企业的移动化需求，以及为制定一种整体方法来创造超越传统工作时间和地点局限的崭新工作方式提供了所需的背景知识、观点和工具。

第二章 移动化业务的定义 移动化业务能够充分挖掘人的潜力。

它可以让你发挥天赋与能力——无论是哪方面的。

它可以让人们得到解放，从而能够灵活地应对业务的需求并迅速做出反应。

——诺基亚企业解决方案事业部执行副总裁兼总经理 玛丽麦克道尔 移动化这个词已经出现几年了，它一般与蜂窝式电话或移动电话（最近是移动电子邮件）联系在一起使用。但归根结底，移动化到底意味着什么呢？

关于移动化的定义如果向十个人进行询问，那么大部分人都会提及“移动的自由”这一含义。

移动化是在传统的工作地点和时间之外进行合作与处理业务的自由。

移动电话和其他无线设备的广泛使用预示着如今（比以前更方便地）在工作人员处于活动状态时依然可以联系到他们。

考虑一下这种情况：位于比你早三个时区的客户在他们刚上班时就联系你，急着要产品最新的技术详细资料和定价。

他们公司的采购部要在下班前做出买或不买的决定。

几个月来你一直积极争取此项交易。

## <<全球无缝办公>>

不过，在你的时区现在是晚上8点，并且你正在听女儿这个学期的最后一场音乐会。

你需要的信息都在办公室，与你目前的位置距离超过30分钟的行程。

难道处理这个重要的业务活动就不得不错过女儿的音乐会吗？

如果你从事的是移动化业务就不会。

你只要打开移动设备，访问企业的网络，从产品数据库中调出最新技术的数据和定价，并将信息通过电子邮件发送给客户就行了。

给客户打个电话让他们知道几分钟后会在收件箱中收到详细资料，并预祝他们开会愉快。

然后你就可以继续享受女儿的音乐会了。

有关移动化的观点 如果你问一位CEO什么是移动化，他可能会说移动化就是能在去机场的路上回复待解决的电子邮件。

对于销售代表来说，移动化就是能够在拜访客户时获取重要的信息。

对于虚拟团队中的知识型员工来说，移动化就是能够去看儿子在下午4点的篮球赛，但仍然能够在下班前接收和回顾重要的文档。

移动化提高了生产力，其方法就是通过使传统的工作程序变得更加灵活，从而使其无论在什么地点都能及时完成工作。

从本质上来说，移动化能够更容易地管理工作和私人生活中复杂和不断增加的需求。

移动化的定义因人而异。

就像盲人摸象，因为每个人触摸大象的部位不同就会把它解释为绳子、树干、罐子、篮子、犁头等等，公司中的每个人都会根据其主观看法而形成一个关于移动化的观点。

要帮助所有的职能部门都能明白和了解移动化这头完整的“大象”，就需要进行仔细的规划、调查和沟通。



### 编辑推荐

全球无缝办公的八大价值：1.使公司可以更灵活更迅速地对变化做出反应；2.从本质上加速客户服务的移动流程；3.通过自动报警和其他功能缩短了很多传统业务流程的循环时间；4.将典型的空闲时间转变为生产时间；5.为降低成本并在某些情况下消除对于已有旧式系统的依赖性提供了一个好机会；6.鼓励工作中的多样性，方法是通过对如何、何时及何地工作提供选择的自由；7.提升了虚拟公司模型；8.支持工作与私人生活间的健康平衡。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>