

領袖指南

在行動辦公室世界中 展現突破：

資訊長如何支援以人為本的 技術策略

轉換為行動辦公室的急迫性已演化成對彈性工作場所的更廣泛期望。但是，經歷這些變化時，資訊長面臨一個兩難的局面：

一方面，員工愈來愈期待遠距工作伴隨而來的彈性與獨立性；

另一方面，隨著專業與私人生活間的界線逐漸消失，員工開始感受到「隨時待命」的壓力。

這並非遠距工作的缺點，而是數位轉型的成長痛。但是，透過提倡培養同理心的工作文化，資訊長為他們的組織奠定了更偉大的成功。

依據來自超過 40 個地點、10,500 名受訪者的「Dell Technologies 突破研究」，揭露了組織有效實現行動辦公室的絕佳商機：

80%

的受訪者表示，轉換成分散式工作型態後，創造了更具包容性的工作環境。

具有前瞻性眼光的資訊長運用其適當的技術與經歷，使其員工擁有隨處工作的能力；這證實了員工相當受重視，意見也會獲得採納。這種幸福感的提升，造就了團隊間更好的留任率、協同合作與創新。

現在正是退後一步並評估要如何創造最佳行動辦公室文化的時候。
以下是您必須知道的重點。

問：

若要迎向未來的工作型態，資訊長必須回答一些重要的問題：

- ▶ 如何將隨時隨地隨心所欲的自由，深植到我們的工作文化？
- ▶ 如何確保無論身在何處，都享有平等的職涯機會？
- ▶ 如何在數位安全性與員工自主性之間取得平衡？
- ▶ 如何調配多重工作環境與生活情境？

透過提供最能滿足員工需求的行動辦公室體驗，您的組織就能有所突破。尤其必須要著重於：

1. IT 現代化
2. 建立安全的基礎
3. 提供智慧的體驗



更具彈性的工作型態是必要的

員工的期望在近年來有了大幅的改變，而且回歸舊有工作型態已非解決辦法。

“

「那樣不是進步的典範。我們過去幾年來的在家/隨處工作經驗，有很多地方值得研究。企業應善用這個機會，傾聽員工對維持工作彈性的渴望，並重新打造工作方式，以便不限地點均能提供安全、公平、高生產力及持續連線的體驗。」

Dell Technologies 數位長暨資訊長 Jen Felch



1. IT 現代化：

讓員工擁有基本的彈性與效率，在任何地方都可以發揮最佳工作效益。

員工所運用的技術必須能夠輔助和推動構想與目標。將您的 IT 環境現代化，就代表讓員工的數位工作體驗更順暢且更輕鬆。

這一點涉及了簡化技術佈建、部署、支援與更新的每個層面。

根據本突破研究，技術實施對員工造成的影響通常會遭到忽略。員工並非只想尋找可協助他們完成工作的最新技術。**百分之七十六的員工要求組織至少提供下列其中一項：**

- 選擇他們喜歡的工作型態，並獲得所需的工具/基礎結構
- 更明確地說明對於彈性工作的持續承諾，以及如何加以實現
- 獲得完整的配備，以便有效且公平地管理遠距團隊

此外，員工還需要真正的權限與保護，才能選擇他們想要的工作方式。IT 可以與其他部門合作（包括人資），才能將組織間的各個部門串連起來。

領導階層展現同理心與賦能，就是展現新技術完整效益的關鍵。

Dell Technologies 客戶解決方案集團技術長 Glen Robson 呼籲各企業找出以下問題的解決之道：「在進行所有這些革新時，請探究：人們如何一起工作？他們如何利用媒體或使用他們已掌握的技術進行協同合作？

重要的是，不要讓假設或資訊不足的 IT 策略，導致人們無法掌握能夠帶來更出色體驗的技術。這可能導致他們失去機會，而無法享有更高水準的平衡和生產力。找到這些答案後，在您的策略、技術、業務、研究和設計團隊中運用創新的力量，就能夠在員工滿意度、生產力、人才招募與留任方面達到優異表現。因為這些就是您的差異化優勢。」

問：資訊長考量員工是否能夠隨時隨地發揮最佳工作效益的 3 大關鍵問題：

- ▶ 如何打造兼具更大彈性與更高生產力的工作環境？
- ▶ 員工是否感到有能力選擇他們喜歡的工作型態？
- ▶ 員工是否擁有適當的技術與 IT 支援體驗，因而得以邁向成功？



72%

的受訪者表示，更廣泛採納遠距工作可能會使他們的組織暴露在網路攻擊的威脅中

2. 建立安全的基礎：

從隨處都能夠連線的能力是讓員工能夠隨時隨地工作的關鍵。然而，必須將日漸升高的安全性風險列入考量。分散的連線能力也使得攻擊表面變得更廣泛。在瞭解這點之下，72% 的受訪者表示，更廣泛採納遠距工作可能會使他們的公司暴露在網路攻擊的威脅中。此外，62% 的受訪者表示，在他們整個網路安全防禦中，員工是最脆弱的環節。

保護組織分散各處的人員、裝置與資料，並避免數位與混合式工作場所特有且不斷演化的漏洞，是重要的關鍵。驅動此需求之迫切性的二大主要因素是：

1. 邊緣與進入點的激增
2. 大部分的員工都不是數位安全性的專家

這就是安全性訓練之所以重要的原因。逐步形成安全性策略時，請務必實施自動保險裝置，以避免員工不慎讓自己與公司網路遭受攻擊。這種類型的訓練不僅可讓組織受益，員工也能獲益良多；沒有人

希望因為掉進網路釣魚攻擊陷阱，造成公司網站遭到攻陷而聲名狼藉。



「隨著安全性威脅不斷上升，企業必須向員工傳授正確的知識，並讓他們瞭解：只要遵循組織制定的安全性要求，就能夠協助阻止網路犯罪份子。企業也必須部署固有的安全技術和技術流程，讓上述行為成為預設行為。」

**Dell Technologies 資深副總裁暨安全長
John Scimone**



資訊長應該要提問，以評估員工在家工作是否能夠像在辦公室一樣安全的 3 大關鍵問題

- ▶ 必須實施哪些解決方案才能保護我們的資料，又不會犧牲彈性與自由？
- ▶ 我們的員工對網路安全性有多熟練，以及訓練能夠在哪裡派上用場？
- ▶ 我們的組織是否有完整的配備，能夠遭到侵入之後復原？

我們的研究顯示，一半的受訪者 (49%) 因為複雜的技術和/或太多的選擇而感到不知所措。



3. 提供智慧的體驗：

無庸置疑，技術應該讓使用者容易上手；然而，原本要讓我們的工作生活變更簡單的技術，卻經常造成困惑與挫折感。現在，若要支援更為分散的工作人力，一切都必須變得更直觀且更智慧。

我們的研究顯示，一半的受訪者 (49%) 因為複雜的技術和/或太多的選擇而感到不知所措。他們覺得，解決方案或設定也許太多了，因此難以輕鬆瀏覽。

藉由向使用者確保他們在需要時就可以輕鬆安全地存取適當的裝置、協作解決方案與資料運算基礎設施，就是賦予員工實現成就的力量。提供智慧的體驗指的是，無論使用者履行職務的地點或方式為何，他們都能擁有所需的配備來展現順暢的生產力與協作。個人化的現代工作空間能夠確保使用者依照其專屬的型態與偏好工作，同時還能在數位情境中感受到與同儕之間的連結，因此能夠實現這個目標。

這包括：提供以人工智慧為基礎的智慧型裝置，以及瞭解組織內不同使用者的需求，讓員工盡可能享有最佳工作體驗。

運用以人員需求為本的技術，您不僅可以領導組織在行動辦公室的世界中成長茁壯，還可以為團隊重新注入活力並加以激勵，以建立下一個突破創新。



「混合式工作模式的成功基礎，將包含個人化、一致、無中斷的經驗，並將仰賴以人為本的 IT 策略。人們需要輕鬆取得合適的工具來完成工作，無論當天工作地點是何處——無論是家中餐桌、辦公室或是與世隔絕的熱帶地區。」

Dell Technologies 現代運算解決方案
集團副總裁 Brooke Huling



資訊長應該要提問，以評估員工是否在任何環境中都可以安全茁壯成長的 3 大關鍵問題

- ▶ 我們近年採用的技術解決方案是否確實適合我們的團隊？
- ▶ 如果員工在使用技術時遇到問題，有哪些資源可用？
- ▶ 我們的分散式團隊是否能夠像親臨現場一樣，立即溝通和協同合作？



行動辦公室是彈性工作的未來發展

對許多組織而言，遠距和混合式工作是因禍得福。這種工作型態除了讓員工獲得更多彈性與自由，也讓人資部門得以招募世界各地的頂尖人才，而且不再侷限於實體辦公室的特定範圍之內。只要實施適當的技術、流程與支援系統，您就可以領導組織與員工迎向充滿前景的未來工作型態。

建立下一個突破需要隨時隨地創新的能力，還要搭配現代行動辦公室的體驗。以員工為工作核心將是您實現競爭優勢的方式。

有 Dell Technologies 做為後盾，您可以針對未來做出最佳因應，並在超連接世界中欣欣向榮。我們結合了您所需的信賴合作關係、創新技術與端對端簡化度，為所有仰賴於您的員工提供服務，無論他們身在何處。

如需深入瞭解，請瀏覽 dell.com/cio

若要深入瞭解突破研究，以及對於人類與科技相會的新深入洞察，請到：dell.com/breakthrough

資料來源：根據 2022 年 4 月 Dell Technologies「突破研究」。2021 年 8 月到 10 月間進行的實地調查。Vanson Bourne 代表 Dell Technologies 進行的研究和分析。

版權所有 © 2022 Dell Inc. 或其子公司。保留所有權利。Dell Technologies、Dell、EMC、Dell EMC 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。其他商標是屬於其各自擁有者之商標。

DELL Technologies