

无线时代的管理

随时随地访问信息改变了工作景观。

摘要:

无线通信的持续发展正在从流动员工和工作环境两个方面改变工作方式。企业受益非浅，但是管理人员和员工都必须学会如何适应工作环境，这种工作环境的特点是流动性更大，可随时随地进行通信。



在最近两三年里，无线领域蓬勃发展。运用当今的网络技术，人们可以与互联网联系在一起，而不再局限在电话线或办公网络，就是说，人们几乎可在任何地点工作和通信。不久前，一台 Palm Pilot 堪称极品的掌上电脑(PDA)。它不仅提供管理方式，还提供很多便利。这种设备体积较小，而且其日历和地址簿功能可满足用户需要。今天，通过掌上电脑可以下载电子邮件和文本文件，还可进行简单的交易，例如：实时查看股票信息。这仅仅是开始，似乎每个月都有新的技术产品问世。

无线技术使出差管理人员和员工受益（随时随地访问信息）吸引了大多数媒体的注意力，因此，这些益处通常被人们所津津乐道。但是，无线技术正在向前发展，不仅使人们可以向无线电话、掌上电脑、电子邮件设备，乃至结合所有这些功能的设备（如：BlackBerry）发送信息，还提供其它功能。运用新的网络技术人们可以在机场候机室，客户会议室，或旅馆等任何地方通过无线方式安全访问内联网。这种功能的发展可确保员工不受地理位置限制很好完成本职工作。

无线办公

无线局域网 (LAN)使个人和单位受益非浅。在办公楼内或办公区的任何位置，利用无线局域网，人们基本上可以访问互联网和基于网络的应用程序，而不必与某些有形的电线相连。因此，人们可以到处走动并不受限制地访问网络业务。

例如：

- 医生可以在医院的其它地方通过手持设备查看患者的情况。同样地，医生可以从患者的床边将患者信息直接输入到医院的主系统中。
- 工厂工人可通过车间的无线接入点访问备件和产品的规范，此外，公司不必布线就可以建立全部设施的通信网络。监管人员也可以通过收集 and 接收信息的手持设备检查工厂设施，利于更好地管理车间。
- 技术人员可以远程诊断并维护生产设备，在工作环境出现危险时，这种做法特别重要。例如：在运输危险品时，技术人员需要能够对测量仪器和测量值进行监控，以确保危险品所在环境符合温度和压力要求。遇到狂风暴雨天气，技术人员同样也可远程开启或关闭钻井平台上的原油运输管道，这样不仅提高了效率，还提高了安全性。
- 零售商可通过无线扫描仪清点库存，还可以通过“智能”价格标签作出货品价格标记，这种“智能”价格标签具有液晶显示(LCD)读出，而这些标签可在商店里更新。

这些功能的发展前景超出我们的想象，带来的实惠很可观。普通用户认为，有了无限局域网，他们每天至少有 1.75 个小时的时间可与网络相连。根据 NOP World 研究公司的调查，这样一来工人工作效率的提高高达 22%。

无线移动

虽然局域网对建筑物或封闭的办公区很有用，但是企业可以利用诸如无线互联网接入之类的其它技术为现场工作人员提供服务和应用程序，帮助他们更好地为客户服务。

例如，与客户接触的销售人员可以通过笔记本电脑或掌上电脑访问订购信息、核对库存、标价，然后在客户的办公室或工作场地提交订单。在多数情况下，销售人员访问信息的能力和实时回答客户提问的能力可以决定交易是否成功。

在客户场地进行修理工作的服务技术人员同样可通过无线方式访问最新的客户帐户信息，从而了解这项工作的有关详细信息，或查阅修理工作的有关最新文件。

无线技术的益处不仅明显，而且直觉。采用无线方式，人们即使不见面也可共同工作。

越来越多地采用无线技术对管理人员和劳动工人产生影响，这种影响在很大程度上与引进远程办公所带来的影响类似。在员工开始远程办公时，管理人员无法真实看到员工工作来对员工实施监督，所以许多管理人员觉得很难采纳这种做法。同样地，由于员工感到远离社会环境和管理环境活动，所以在外面工作的日子也不好受。若要学会如何处理这类问题，则需要在文化方面大大改变管理人员和员工之间的沟通方式（即管理人员如何对工作作出评价或回报）。此外，在管理人员和员工之间进行授权和建立信任关系方面，还要改变企业对这种关系水平的定义方式。

在无线领域，每时每刻都发生信息访问和交流通信，抛开工作环境，保持个人生活的平衡愈益困难。管理人员应该认识到，可以在每周7天，每天24小时的时间里与员工联系上，但这并不是说员工在每周7天，每天24小时的时间时刻都在工作着。尽管通过技术可以实现这一点，但对于管理人员或同事晚间打来的电话，员工不必唯命是从。管理人员应该与员工一起共同制订实际工作计划。

员工工作位置不固定，在这种情况下，很难知道他们究竟在哪儿工作。他们可以在另一个办公室或家里工作，也可在毛伊岛的海滩上工作。即便不说不可能，也很难知道他们的具体在哪里。有些管理人员在这方面遇到的困难比在远程办公方面遇到的困难还多。无线领域可具有很强的分散性，说到底谁都无法容忍这种经常性的打扰。在这一领域，人们很难为了参加办公室活动或社交活动而一周到“办公室”一次。然而，与1年365天，每周7天，每天24小时的时间里设法与员工通话的情况相比，这种环境下的管理还是比较轻松的。

即时信息

短信息服务(SMS)是通过手机或其它无线设备发送和接收即时信息的一种功能，这种业务的发展方兴未艾。对于流动员工，SMS 提供一种便利、经济高效的联络方法，并保证了工作效率，而不必使用笔记本电脑，甚至无需找出互联网的接入点。然而，在美国尚无技术标准或降价措施来鼓励人们使用 SMS，而在欧洲和亚太地区，人们已经习惯使用 SMS 了。迄今尚无一項 SMS 标准，这是阻碍美国 SMS 发展的主要因素之一，并在全球范围内制约了美国在这一业务领域的参与机会。

就个人使用无线业务而言，潜在的最大商机之一有可能就是移动银行。对于基于网络的应用来说，当今市场上的许多蜂窝电话都提供无线互联网接入功能。这就是说，人们可以通过蜂窝电话安全地访问帐户，并进行所有的交易，这些交易目前是通过 ATM 或银行网上服务实现的。分析家认为，移动银行将是促进无线发展的一个主要应用领域（众所周知的“杀手级应用”）。ARC Group 是一家研究和咨询公司；该公司预计，到 2004 年将有 3100 万人运用无线方式进行银行交易，这一人数几乎是通过贸易服务进行交易的人数（6200 人）的一半，通过贸易服务进行交易的人数是指到 2004 年的人数，这一数值也是由该公司预计的。

超越时尚

无线领域并非一种时尚，而是一种现象。根据目前的技术发展速度，在今后 3 年内，无线领域将迎来一系列新的业务模式，这些新的业务模式将使今天的技术和应用相形见绌。在这一领域里，客户服务、财务管理，销售自动化和移动商务都充满着商机。今天我们在笔记本电脑上所做的每项工作，明天都可以在手持设备或蜂窝电话上进行。我们将享用的技术功能和实现的应用简直就是奇迹。

思科为您提供帮助

欲知思科如何为您的企业提供解决方案和策略，请与思科代表联系。

思科在你身边 世界由此改变



思科系统 (中国) 网络技术有限公司

北京

北京市东城区东长安街一
号东方广场东一办公楼
19-21层
邮政编码: 100738
电话: (8610) 65267777
传真: (8610) 85181881

广州

广州市天河北路 233 号中信
广场 43 楼
邮政编码: 510620
电话: (8620) 87007000
传真: (8620) 38770077

上海

上海市淮海中路 222 号力宝
广场 32-33 层
邮政编码: 200021
电话: (8621) 33104777
传真: (8621) 53966750

成都

成都市顺城大街 308 号冠城
广场 23 层
邮政编码: 610017
电话: (8628) 86758000
传真: (8628) 86528999

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览 <http://www.cisco.com>

2003 年思科系统 (中国) 网络技术有限公司北京印刷, 版权所有。

2003©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS 标识, Cisco Systems, Cisco Systems 标识, Cisco Systems Cisco Press 标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌、名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。