

疫後混合工作模式成趨勢

智能工作間

開創未來 種種可能

與疫情共存

一年有餘，我們早已習慣大大小小的「新常態」，其中一些會在疫情後回歸原貌，而另一些，卻造就永久變革。居家工作（work from home）已然成為全球日常，微軟公司在最新發布的白皮書中預言：混合工作模式（指員工部分時間在公司工作，部分時間遠程工作的工作模式）將成為亞太地區的新常態。現下，不少香港企業亦準備將疫情促成的混合工作模式恒常化，這一轉變不僅意味著未來辦公地點變得更多樣，更涉及支援科技發展、工作空間再規劃、人的適應等多個方面。一切都準備好了嗎？我們暢想未來之時，變革其實已在悄然發生。

採、攝：香港文匯報記者 黃依江

不少企業最初都難逃疫情驟然「殺」到帶來的措手不及，為保護員工健康安全而一聲號令「在家工作」看似簡單，新問題卻迎面而來：辦公工具、資料數據如何安全遷移至新的辦公地點？身處異地，同事、上下級之間如何保持及時的溝通聯絡？工作流程由線下變為線上，當真可似一馬平川，全程暢通無阻嗎？應變過程中，科技支援看似是對市場需求的亦步亦趨，實則也體現出其高瞻遠矚的一面。

打造「虛擬工作間」

在家工作，僅有一部個人電腦遠遠不夠。缺乏了功能強大的設備，又無法立刻存取所需資料數據，使疫情之初許多公司的「work from home」都成了「work from hea」。企業雲端運算商 Nutanix 就致力於以雲端存取服務支援不同企業的遠程工作，確保員工無論在哪裏都可以實現文件資料的存取和傳遞。

「如此一來，網絡安全（cybersecurity）就成了其中至關重要的問題。」企業雲端運算商 Nutanix 香港及台灣董事總經理楊君需（Edward）表示，疫下客戶對雲端服務產品的諮詢變多，而他們最擔心的問題就是，當公司所擁有的客戶資料、財務資料等上傳到員工可自由存取的雲端，是否仍同存放於公司電腦一樣安全保密。楊君需指出，遠程工作意味著突破現實空間的限制，打造出一個虛擬（virtual）工作空間，Nutanix 的目標就是在此空間中以保證數據安全為前提，設計出自動化的工作流程方案，令虛擬工作環境和現實環境一樣運行無阻，甚至更加高效。

作為曾研發出產品被 FBI 採用的公司，確保安全性是

楊君需



Ricoh 的智能辦公間打破了固定工位形式，所有空間均為公共空間。



員工亦可以坐在飲食區，只需攜帶一個智能設備就可線上完成工作任務。

Nutanix 的強項，在疫情到來時，他們更提高了應變速度：「通常研發一個方案需要不斷試驗檢查，以往需要好幾個月，但疫情之下客戶需求往往非常緊急，我們能做到在 30 分鐘內 check 完，修復漏洞，立即投入使用。」楊君需介紹，Nutanix 提供的超融合方案可以令不同需求的用戶從同一系統中存取各自所需的數據資料，「我們追求使用的簡單便捷，打造『一個多用』的系統來簡化使用者的問題。」

優化實體工作間

隨混合工作模式的實施，日常在公司的人手減少，寸土寸金的香港，已有不少企業管理者開始考慮縮小辦公室以節省運營成本。理光（Ricoh）香港有限公司常務董事嚴創基（Aaron）介紹，理光公司在 4 年前搬至九龍灣現址時就縮減了 30% 的空間，以自家「智能工作間」方案將有限空間最大程度利用，配合辦公流程自動化方案，新環境下員工的工作效率不減反增。嚴創基指出，即使未有疫情，其實許多企業辦公室已存在浪費問題：「很多公司會議室有十幾間仍覺不夠，需要時永遠 book（訂）唔到，我們放 sensor（傳感器）在會議室桌面下做測試，最後調查出真正使用率只有 10%，證明不僅不需要增加，還可以 cut（刪減）掉 80% 的房間。」他認為，在未來混合工作模式下的香港，大部分企業都可以縮減 20%-30% 的空間。

那麼，有限空間如何利用就非常關鍵了。Ricoh 提供的「智能工作間」方案就顯得切合時宜——它超越了傳統的室內設計服務，旨在以科技手段優化人與辦公空間的關係。Ricoh 以自己的工作間做出了一個展覽室（showroom）：在基礎設施上，打破了固定工位形式，連管理者辦公區在內，所有空間均為公共空間，員工可以按需求和喜好選擇座位，不僅更自由舒適，更促進溝通效率；在辦公流程上，Ricoh 追求工作流程自動化，所有任務均在線上完成，因此整個辦公室幾乎沒有紙質資料，更沒有堆疊文件，減少了空間的佔據，也不會因誰人



嚴創基

不在公司而導致工作受阻；在資源分配方面，通過會議室預定系統可觀察每個房間的佔用情況、使用時長，在預約時間來臨前必須提前確認，嚴防預定功能的濫用；即使是一條不足 10 呎的狹長走道，亦「巧奪天工」地設計成一個小型的會議間，矮桌內的嵌入式投影設備可以做到即使有人經過，也不會擋住投影。

「『智能工作間』設計所考慮的因素無非就是科技、空間與人，首先要達到人與空間關係『友好』，在此基礎上加入科技，要對人有利，那麼科技必須人性化。」嚴創基談到，除智能工作間設計外，他們重點推廣辦公流程自動化方案：「比如有大量繁複工作需要處理的公司，在流程自動化後，所需的人力與時間均減少，回報率變高。而節省的人力資源，可以用於做更多创造性的工作，達到增值的效果。」

促進變革管理

在 Ricoh 和 Nutanix 的聯手合作下，已有不少公司依靠科技支援與工作間再規劃的組合，順利地開始實施混合工作模式。嚴創基提及，疫情的催化加快了變革發生，而令原本遙遠的未來提前來到：「只要有需求，科技不難改變，很快就可以解決問題。其實難的是科技改變後人的適應，以及公司文化的適應。」因此，Ricoh 在幫助企業變革空間之時，都會協助高層進行變革管理（change management）。

他觀察到，一般公司員工對遠程工作和工作空間改變的抵觸不高，適應較快，真正的挑戰其實在於管理者：「以前是面對面工作，但現在見不到面，最首要的就是信任，而信任的建立，就需要利用軟件保持遠程工作中的交流與協作，讓大家身處異地仍可以保持工作效率，按時完成目標。」而合作夥伴 Nutanix 就在此需求之下開發出可以清晰計量員工工作時間與成果的軟件，令 HR 及管理者可以清晰直觀監測員工績效。

「其次，管理者要做的就是調整思維，進行以結果為目的的管理，而無須太過關注完成的過程。」嚴創基認為，管理者應比員工更主動地認識和掌握科技的運用，率先完成「接受變革」到「享受變革」的轉變：「怎樣可以將科技用到最好？這不是我們科技提供者能夠回答的問題，而要靠管理者去欣賞與發揮它的作用，才能令變革更加有效。」

Ricoh 在辦公室設置了專供員工遊戲社交的空間，促進交流及公司凝聚力。



3M 公司新辦公室增設烤箱微波爐，以滿足疫下員工在公司飲食的需要。

行業視點

3M：智能化與混合工作模式相輔相成

3M 科技公司在去年搬入智能化設計的全新辦公室，該辦公室融入了 3M 公司自家專有技術產品，亦打造流動工作協作區，予以員工更多自由交流溝通、休閒的空間。3M 總經理鍾漢斌介紹，對他們公司而言，員工在搬入新辦公室後就已逐漸適應智能化空間與自動化的工作流程，公司亦早就實施彈性工作模式，因此之後實施的混合工作模式，員工適應起來並不困難：「疫下只是遙距工作比

例升高，工作流程並無改變，仍是可以線上進行。」

他指出，智能工作間和混合工作模式之間是相輔相成的關係，企業若能利用好智能化辦公室，亦可以促進混合工作模式的實施。考慮到遠程工作增加導致員工之間的面對面社交較少，公司的新辦公室更多是開放式共享設計，流動工作協作區內增設更多可供小範圍討論的座位，員工亦可在休閒空間內工作，以促進他們的溝通交流，保證公司團隊凝聚力。



鍾漢斌

用友：混合工作模式有助於跨境企業發展

隨著大灣區跨境企業不斷發展，「前店後廠」、「前研後產」模式再度煥發生機，用友副總裁、海外事業部總經理郭葆春指出，除了公司管理層面的變化，混合工作模式亦會影響到生產製造企業，加快生產製造流程的自動化變革：

「零件加工到最後組合，在未自動化時，都是由人工完成，但隨着混合工作模式的發展，未來必會出現『黑燈工廠』，由機械人完成整個生產流程，員工可以在任何地方進行遠程操控。」這樣的變化，無疑會為跨境協同工作打開一扇新的大門。



郭葆春

潮流或成「分水嶺」 香港發展不易極端化

早在去年年底，渣打銀行與星展銀行就先發制人，相繼宣布未來將永久採用混合工作模式。楊君需認為，混合工作模式發展是全球趨勢，甚至會進一步改變商業模式，而這一變革很可能形成一個「分水嶺」，企業若能抓住浪潮改善管理及運營的模式，完全有機會從同類行業中脫穎而出。

但是同時，他與嚴創基均認為在香港，混合工作模式又不會發展到太過極

端的狀態，嚴創基指出：「個人比較科學的分配應是員工在一個禮拜中，約 60%-70% 的時間在辦公室辦公，其餘時間 work from somewhere，這樣的模式應很快就會普及。但香港住屋小，屋企有時並非一個良好的工作環境，同時交通方便，人們也鍾意社交，所以長遠看來這個模式也不會去到很極端，企業對辦公室的需要並不會完全消失。」