

全球无缝办公

诺基亚移动战略

WORK GOES MOBILE

[美] 迈克尔·兰提兹 (Michael Lattanzi) 等著

冯涛译

Nokia's Lessons from
the Leading Edge

东方出版社



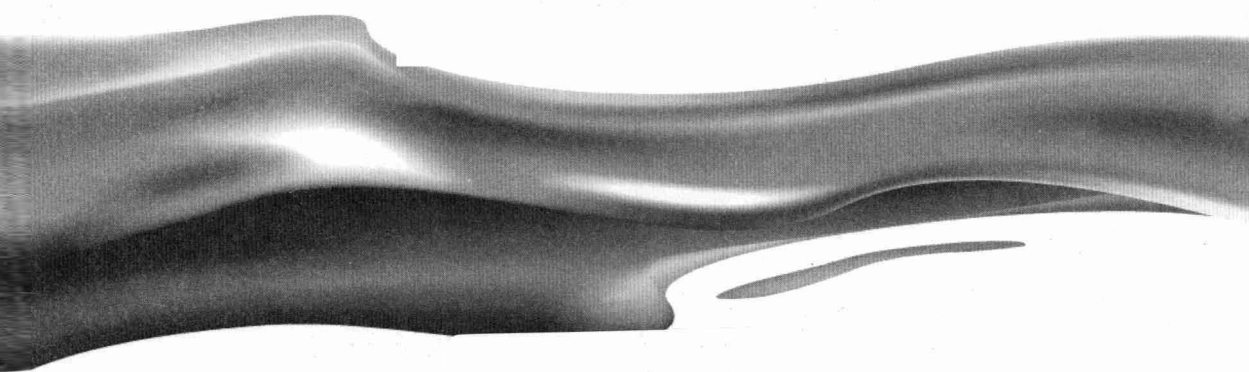
全球无缝办公

诺基亚移动战略

WORK GOES MOBILE

【美】迈克尔·兰提兹 (Michael Lattanzi) 等著

冯涛译



Nokia's Lessons from
the Leading Edge

東方出版社

图书在版编目(CIP)数据

全球无缝办公:诺基亚移动战略/[美]迈克尔·兰提兹 等著. 冯涛 译. —北京:东方出版社, 2009. 1

ISBN 978-7-5060-3362-6

I. 全… II. ①兰… ②冯… III. 移动通信—邮电企业—经济发展战略—芬兰 IV. F635.311

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 189858 号

Work Goes Mobile by Michael Lattanzit, Antti Korhonen, Vishy Gopalakrishnan.

Copyright © 2006 by Nokia Corporation.

This edition arranged with John Wiley & Sons International Rights, Inc.

This translation published by arrangement with John Wiley & Sons International Rights, Inc.

Simplified Chinese edition copyright: 2007 Oriental Press.

All rights reserved.

中文简体字版由 John Wiley & Sons International Rights, Inc. 出版公司授权出版

中文简体字版专有权属东方出版社

著作权合同登记号 图字:01-2008-1098

全球无缝办公:诺基亚移动战略

作 者	[美] 迈克尔·兰提兹 等
译 者	冯 涛
责任编辑	钱 星 乔永真
出 版	东方出版社
发 行	东方出版社 东方音像电子出版社
地 址	北京市东城区朝阳门内大街 166 号
邮政编码	100706
印 刷	北京智力达印刷有限公司
版 次	2009 年 1 月第 1 版
印 次	2009 年 1 月第 1 次印刷
开 本	710 毫米×1000 毫米 1/16
印 张	13.25
书 号	ISBN 978-7-5060-3362-6
定 价	33.00 元
发行电话	(010)65257256 65245857 65276861
团购电话	(010)65230553

版权所有, 违者必究 本书观点并不代表本社立场
如有印装质量问题, 请拨打电话 (010) 65266204

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。

电子邮件不仅应用于移动化业务领域。基于开放工业标准的固定与移动融合（FMC）语音解决方案正在步入企业电信预算。这些解决方案使企业可以为员工配备单台通信设备，该设备根据需要可以在企业网络和外部载波网络之间漫游，这样就不需要移动号码和办公号码了。

虽然移动化的好处很多，但转换为摆脱传统地理束缚的崭新的工作方式是难点。实际上，企业在寻求实现无论员工在哪里都能为其提供高品质信息的系统和流程中面临着很多挑战。安全性、成本、技术兼容性、培训、内部接受过程以及有效利用移动化等等问题经常会使事情复杂化。在这些挑战的面前，社会刚刚开始接受将移动化作为经营方式也就不足为奇了。

帮助企业了解移动化、移动化的挑战和如何处理那些挑战是本书的核心。在诺基亚，我们相信我们的实践和真实经验会为企业决策者权衡移动化工作组的挑战与优势提供可靠的指南。本书的目的是为了帮助你：（1）回答关于移动化如何使机构获益的基本问题；（2）决定将业务活动从特定

地点和时间中解放出来的最佳行动计划。

我一直都相信明智的企业会言行一致。这就赋予了它们两大优势：远见和诚信。远见来源于企业汲取客户的日常生活经验。对抗那些同样的挑战使企业专注于直接解决客户困难的改进上。当客户看到企业对其产品和服务有信心，并将客户作为业务基础架构的必要组成部分时，诚信就会得到增长。

诺基亚之所以宣称在移动化领域占据领导地位，是因为我们坚定地要使自身业务实现移动化。我们已经交出了答卷，付出了努力，并且正在成功地使用移动功能来获得显著的商业利益。“完全移动化工作”是诺基亚对于发展和认可在移动时可以轻松访问实时、高品质信息作为经营基本组成部分这一观点的贡献。

如果你能认识到开始让企业向移动化发展的令人信服的理由，本书就可作为一本有用的指南。如果你愿意的话，诺基亚可以帮助你的企业开始享受业务移动化带来的自由和好处。

玛丽·麦克道尔

致 谢

如果没有全球范围内的诺基亚员工持续不断的努力，我们可能就没有太多的素材可用。我们的目标是捕获他们的经验，并将其组织为有用的工具，供有兴趣看到移动化会对其业务有何影响的人们使用。为了最终完成该目标，我们受益于很多人的技能、知识、热情、耐心和好脾气，我们想公开表示对他们的感谢。

首先，衷心感谢我们的家人：迈克尔——康妮、雷切尔、阿莉莎、乔纳森；安提——希勒米、奥斯卡；维什——吉萨、高塔姆和阿什文。在我们写作的几个月时间里，他们忍受了我们漫长的工作日和不定时的电话。没有他们慷慨的支持、鼓励和耐心，我们可能永远都不能完成这本书。

我们要感谢在开发过程中参与进来，并提供了大量有关移动技术信息的乔纳森·菲谢尔。由于他重要的专家见解和永不放弃的态度，有关移动技术实现方法的章节就完整多了。

我们也要深深地感谢阿基·莱霍、贝萨妮·戴维斯、露西·许，他们对于自己的时间是那样的慷慨。尽管他们白天需要工作，但他们还是用独道的眼光阅读了全部手稿，力求内容准确、清晰和结构完整。他们敏锐的洞察力和专家意见大大提高了本书的品质。

虽然移动化是涉及诺基亚企业范围内许多人的自发行为，但我们相信共享诺基亚经验的价值的一些核心拥护者对本书的贡献也很大，他们是：阿里·哈卡宁、科林·海斯、耶基·基维梅基、米卡·库哈、梅甘·马修、维利-马蒂·佩荷、马蒂·派尔凯恩和奥蒂·乌里奥。他们

的指导和建议使该项目离成功近了许多。

我们还要赞扬珍妮弗·雷伊、斯科特·哈切、罗比·凯欧派克和林恩·沃森冷静地审查和编辑我们无休止的章节草稿。他们细心的建议帮助本书成型并最终得以完成。我们也要感谢在 DataClub 处理印前流程的团队，以及威利出版社所有陪伴我们完成出版和最后生产流程的人们。

同时，我们也非常感谢玛丽·麦克道尔、米克·科申那、泰罗·奥扬佩雷、约翰·罗宾逊、耶基·罗森堡等所有执行顾问委员会的成员。他们在整个项目过程中提供了强有力的支持和鼓励。

除了以上这些需要感谢的，我们还要对在项目过程中起到不可替代作用的JP·芬尼尔表示特别的感谢。如果没有他克服某些严峻挑战的活力和注意力，本书或许永远都不能完成。再次感谢你，芬尼尔！

导 言 /1

第一部分 理解移动化

第一章 诺基亚的历程 /7

不满的首席信息官 /7

不同的角度 /8

启程 /8

使业务移动化的原因 /10

第二章 移动化业务的定义 /13

有关移动化的观点 /14

对移动化的误解 /14

诺基亚对于移动化的看法 /16

向移动化业务转变 /18

移动化如何改变传统业务 /20

移动化业务的组成部分 /23

决策者对移动化业务的看法 /26

第三章 怀疑者言论:移动化面临的挑战 /28

了解怀疑者呼声 /29

人的挑战 /30

流程挑战 /34

技术挑战 /34

协调反应 /37

连锁反应 /38

第四章 确定移动化带来的收益 /41

寻找先例 /42

常见业务收益 /43

为移动化收益定性 /45

财务收益 /45

人的收益 /47

流程收益 /50

客户收益 /54

小结 /55

第二部分 为移动化业务做准备

第五章 开始了解工作组 /59

了解移动化等级 /60

做出聪明的移动化决策 /61

哪类员工最能移动化 /62

常见的移动员工需求 /64

了解移动员工的预期 /65

第六章 使业务流程移动化 /68

确定要进行移动化的业务流程 /69

业务流程的种类 /69

移动化对业务流程的影响 /71

描绘业务流程 /72

描绘真实案例 /77

流程 1:诺基亚网络现场服务的设备维修和回收流程 /77

流程 2:药物销售流程 /81

流程 3:公用事业企业室外工作团队 /83

小结 /85

第七章 选择移动技术原动力 /87

移动设备 /91

移动设备管理 /94

连通性 /95

选择移动网络载体 /95

进行移动连接 /96

工具和应用程序 /99

语音和数据融合 /99

移动应用程序开发 /101

安全性 /103

设备安全性 /103

连接安全性 /106

应用程序安全性 /106

第八章 优化移动工作地点 /109

什么是地点 /110

在公共场所和影响小的地点工作 /111

家庭办公 /114

在诺基亚特定地点工作	/114
让空间与 FlexiSpace 共同发挥作用	/115
转换到更具协作性的空间	/116
无线工作——无处不工作	/117
从“我的桌面”到“网上邻居”	/117
怀疑者言论	/119
FlexiSpace 的效益	/121

第九章 管理移动工作组 /124

移动化对工作组的影响	/125
企业	/125
政策与实践	/129
人、行为和关系	/136
移动化业务中管理者的角色	/141
移动化的社会层面	/145
保持工作的社会性	/146

第三部分 移动化工作

第十章 构建移动化业务案例 /153

移动化解决方案的独特特性	/154
移动化业务案例的开发方法	/155
建立移动化解决方案的业务案例	/156
移动化解决方案	/166
移动化解决方案之比较	/169

第十一章 开始行动 /174

移动化发展的阶段 /176

基础架构和技术原动力 /178

横向应用程序 /179

纵向应用程序 /180

新的经营方式 /180

最初的步骤 /181

实践中的移动化：诺基亚的工作组意见 /185

术语 /191

后记 /197

“我们该启动移动战略吗？”那是诺基亚高管在 2002 年初讨论的问题。在平稳渡过 21 世纪开始几年的市场萧条时期后，像大多数机构那样，诺基亚开始寻找降低成本的方法。将宝贵的时间和资源投入到一个像移动性这样宏大和复杂的概念上，看起来似乎是在困难的市场条件下走的一招险棋，但诺基亚决定了解和实现可能为企业带来的潜在收益，因为它可以为移动中的员工提供及时、高品质的信息。

只需一听到“诺基亚”这个词，就会让人联想到行动的自由，以及无论身在何方都能保持联系；毕竟，诺基亚是世界上最知名的移动电话和移动技术品牌。其企业使命——成为沟通人类的典范——强调展示企业对于改进重要业务信息和流程的移动访问的行为的需要，哪怕处于困难的经济时期。

在关闭的大门后，决策者们讨论着苛刻的问题：

- 使业务移动化意味着什么？
- 便携性以及准确获得信息真能降低成本和提高生产力吗？
- 灵活的工作时间和地点会如何影响管理实践？
- 我们应该走这条路吗？

这些问题和很多其他问题归结为一个简单问题：你能使业务移动化并从中获得显著的商业利益吗？

这些问题都可以在本书中找到答案。对于要理解并引导他们的企业对业务开展的方法进行下一次自然改革的企业决策者来说，本书可以提供个案研究和方法论。它不仅意味着能提供对移动化工具和技术进行权威分析，而且也是规划如何使业务移动化的起点。虽然本书是站在大型化、全球化企业的角度进行论述的，但它提出的知识和概念适用于很多规模不同的业务。

在阅读本书时你会发现，正如诺基亚所做的那样：

- 移动化是一个解决实际业务问题和提供实际业务利益的业务解决方案；
- 移动化是对我们工作方式的本质改变；
- 移动化不只是技术；
- 移动化最接近于发展——而不是变革。

认识和清楚地定义简化业务通信与活动的移动解决方案并不是一个简单的任务。作者迈克尔、安提和维什深知这一点——他们已经在诺基亚与客户们亲历了这一过程。在本书中，他们用以前的经验帮助读者获得以下知识：

- 通过测验移动化业务的定义以及讨论与这种新的工作方式相关的挑战和利益，来理解移动化真正意味着什么；
- 让企业的人、流程和技术为向更灵活有效的工作方向转变做准备；
- 获得为移动化解决方案开发可靠、有说服力的业务案例所需的知识、工具和指导。

本书提到的知识源自对诺基亚 2001 年～2005 年间的经验（方法、奋斗以及在向移动化发展道路中的发现等）的仔细分析。作者谈到人们

对信息的掌控（不管他们身在何处或在何时）是一个复杂的过程，应该从各个方面来看待和处理。

作者强调，诺基亚实现这一愿景最成功的方法始于了解用户需求和考察业务流程。公司随后继续选择正确的工具、技术和基础设施，而且同时关注于调整不动产和设备来支持新地点的工作。最重要的是，作者指出，诺基亚仍然在探索和实现更便于业务活动开展移动化解决方案。

移动化业务正处于发展的上升阶段——如今对于决策者来说，应该开始考察在正确的时间获得正确的信息而带来的便利和灵活性所能产生的引人注目和切实的业务利益了。就让诺基亚的经验来助你的企业在这个新兴的移动环境中准备获得成功吧！



第一部分 理解移动化