

# 從掙扎求存 到茁壯成長

利用業務韌性建立競爭優勢



# 關於業務韌性

你的營商之道能確保業務經得起時間的考驗嗎？營商環境的急速變化有目共睹，企業的優先考慮已轉變為更具敏捷度、生產力及創新性。僱員亦希望能增加彈性，在工作和生活之間取得更佳平衡。此外，還要追逐科技的應用，評估員工運用科技的情況，以及是否有效運用。

在商業世界中，我們並不純粹講求生存，而是如何在不斷急速演變的環境下力求壯大。不論你經營的是大企業還是小商戶，作為領袖就需要帶領團隊共同迎接轉變，並且視為成長的機遇，而不是要克服的困難。

要鍛鍊業務的韌性，秘訣在於善用科技來制定簡單的數碼轉型策略，並以分佈全球的員工團隊作為策略中心。你需要的是可以智能運作的創新科技，以及能支援轉變的公司文化。要做到這一點，員工的投入和參與極為重要，讓你的業務能在逆境中應付自如並不斷創新。

當你準備好執行數碼轉型策略、投資科技和文化，並且建立一個具韌性的團隊，即代表你已準備就緒，發展鴻圖大計。

# 1 2 3

## 保持韌性是業務成功的新定義

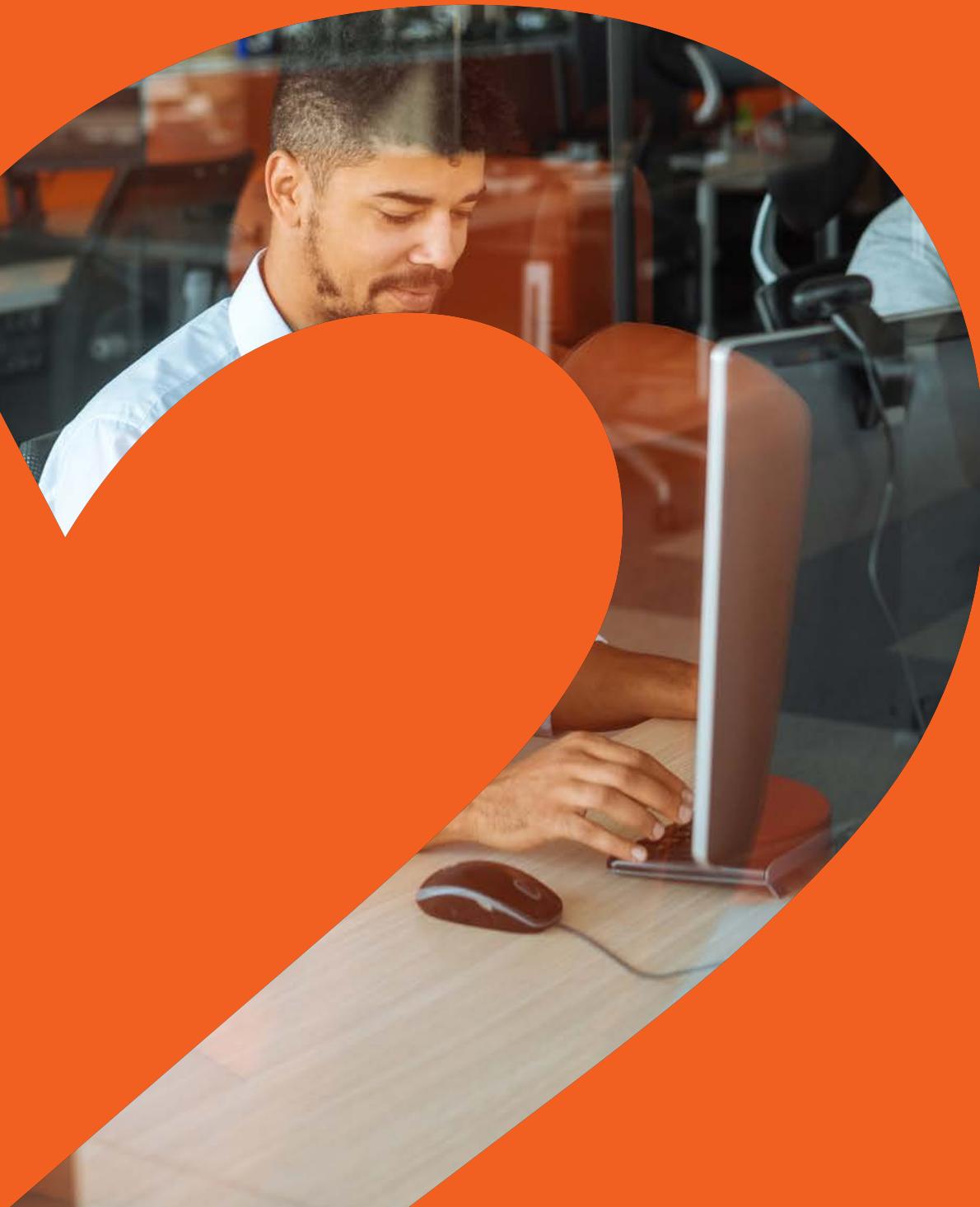
具韌性的業務.....	6
中小企對比大型企業.....	9
塑造具韌性的環境.....	12

## 數碼轉型的價值

走在最前.....	17
完全化繁為簡.....	24
可持續性.....	29
實踐改革.....	34

## 保持勞動力的韌性

工作世界的下一步發展.....	42
改革僱員體驗.....	50
甚麼是組織性學習.....	51
傑出領袖的思想.....	61



## 第二章

# 數碼轉型的價值

雖然很多機構對於「創新」一詞並不感到陌生，但究竟有多少公司只為了創新而創新，而不是真正地以創新去解決問題，以在競爭中保持業務增長和領先地位？

採取以人為本的數碼轉型策略，可以建立理想的環境，讓新想法茁壯成長，亦是邁向創新的第一步。透過使用自動化和人工智能

(A.I.) 來處理一般的重覆性工作，員工可將時間投放在更具意義的工作上，並提出新想法以推動業務向前。那麼，這是否代表你要徹底改變現時的架構呢？答案是「不一定」。

為了拉近現有架構和各種科技之間的差距，企業可建立新流程，並以有效的解決方案來填補這些差距。在你的數碼轉型之旅中，以人為本的創新是一個不可或缺的業務韌性策略。

# 走在最前： 數碼轉型助你的 業務面向未來

面臨重大改變的時候，企業往往只改善工作流程、產品和服務，以預測和迎接不斷變化的趨勢和挑戰。隨著商業世界越來越依賴科技，只有重視數碼轉型策略的公司才能快速採用新科技，以改變工作流程並獲得優勢。



「科技變革的步伐充滿挑戰，沒有一家公司可以提供所有能滿足現代企業複雜需求的解決方案。富士膠片商業創新與領先的科技夥伴合作，並結合我們在多功能影印機和解決方案方面的專業知識，為客戶提供更多價值。我們旨在支援客戶的數碼轉型旅程，讓他們放心專注於業務發展。」

**Kozo Kimura**

富士膠片商業創新（亞太）  
商業解決方案及服務總經理

現時，有很多工具可以幫助機構及員工改善業務營運。不論是流程自動化或人工智能，多項突破性科技都能影響各大公司的日常運作。不過，新科技牽涉行為上的改變，並可能不被員工接納。企業該如何鼓勵員工採用新科技，來改進工作流程呢？

### 第1步：組成一個可支援和管理數碼轉型的小團隊

你的數碼轉型小團隊需要深入了解：

- 內部業務流程（例如保險或其他不能向外諮詢的營運流程）
- 適用的市場科技
- 數碼轉型的策略和目標
- 測量投資回報率的重要性

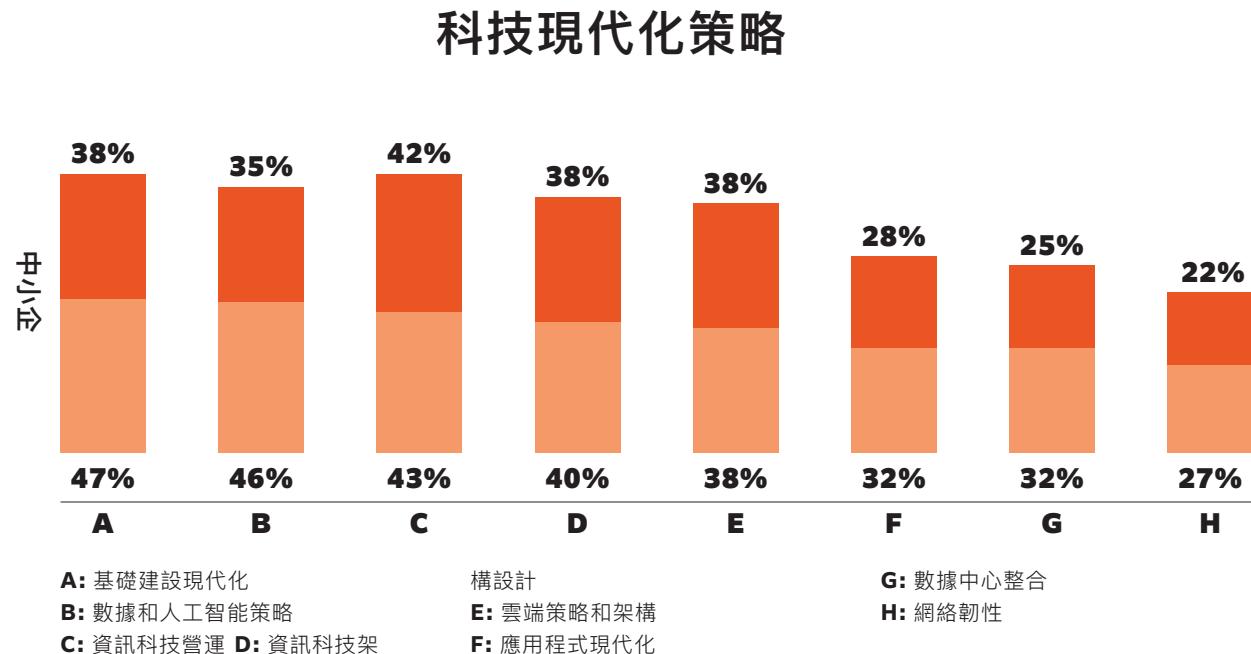
### 第2步：找出員工對數碼轉型的疑慮

讓新數碼轉型團隊迅速收集內部員工對現有解決方案的意見：

- **進行問卷調查：**收集有關科技的意見，包括是否方便用戶、有效率和令人滿意；並以開放式問題收集詳細答案。
- **舉辦焦點小組：**與科技用家進行小組討論，以收集有關可行和需要改進的意見。
- **監控用戶數據：**使用分析來追蹤科技的使用模式，並找出低使用量或存在問題的範疇，以獲得有價值的見解並作出改進。

# 科技現代化策略：公司的優先考慮是甚麼？

大企業的基礎設施需要長遠發展規劃，同時格外要求更清晰的數據和人工智能策略。另一方面，中小企專注於獲得合適的基礎設施（包括雲端），但他們必須先對資訊科技營運團隊和功能有更深入的了解。不過，當中涉及大量時間和資源，因此中小企可透過與資訊科技專家合作，令資訊科技策略更有效。



相比中小企，大型企業傾向專注於網絡安全和流動應用程式，而管理當中的大量網絡工具和解決方案，則是一項重大挑戰。

現時，這些機構會投資於單一管理平台以監察最新的網絡解決方案，包括安全營運、威脅管理、身份識別與存取管理和加密。大型企業亦更專注於流動應用程式，與雲端為先的數碼機構競爭。

中小企會提升基礎建設和應用程式設計介面架構，在不需要更多技術和資金的情況下，作出簡易及合適的應用程式部署，以及改進邊緣計算等新興領域——而大型企業都早已為這些技術進行評估。

## 中小企和大型企業在科技投資的哪些方面的差異最大？

大型企業



網絡安全



流動應用程式



基礎設施和數據中心



應用程式設計介面架構



邊緣運算



中小企



流動應用程式



基礎設施和數據中心



應用程式設計介面架構



邊緣運算

資料來源: Ecosystm, Voice of the Employee Study, 2023年

受訪人數=839

# 擁有新科技是否代表企業已經數碼化？

不是。數碼轉型的策略由科技去開展，但同時需要融入機構及員工。因此，企業首先要了解如何建立支持數碼解決方案的環境。



# 完全化繁為簡



有些公司不能接受新科技的衝擊，只要求員工更勤快地工作，並沒有提供智能解決方案的支援。

員工往往只能使用相同的工具，工作成果與先前無異，最後感到筋疲力竭。另一方面，一些公司已經實施新科技，但卻未能充分發揮優勢。

# 為員工提供在職科技培訓是成功關鍵

隨著科技發展、新工具和新技術的出現，持續培訓非常重要，否則員工可能感到徬徨，引致沮喪和生產力下降。足夠的培訓可以提高工作滿意度及信心，減少員工流失。此外，定期評估科技的使用率和投資回報率，可以幫助企業領袖作出以數據驅動的決策，以實現成功的數碼轉型。

但是，單靠擁有多項工具並不一定能提高生產力，甚至反而會降低投資回報率。為了充分利用投資，機構需要仔細選擇適合業務需求和工作流程的工具，同時不會令員工感到不知所措。

# 創新的核心 = 一個簡單而執行得當的 數碼轉型計劃

透過自動化完善業務流程，數碼轉型解決方案可以騰出員工的時間，並專注於有意義的工作。科技會繼續塑造混合工作模式的員工體驗，因此非常重要。不過，隨著新科技的出現，企業也面臨著科技疲勞的挑戰。

## 制訂數碼轉型策略的3個方法

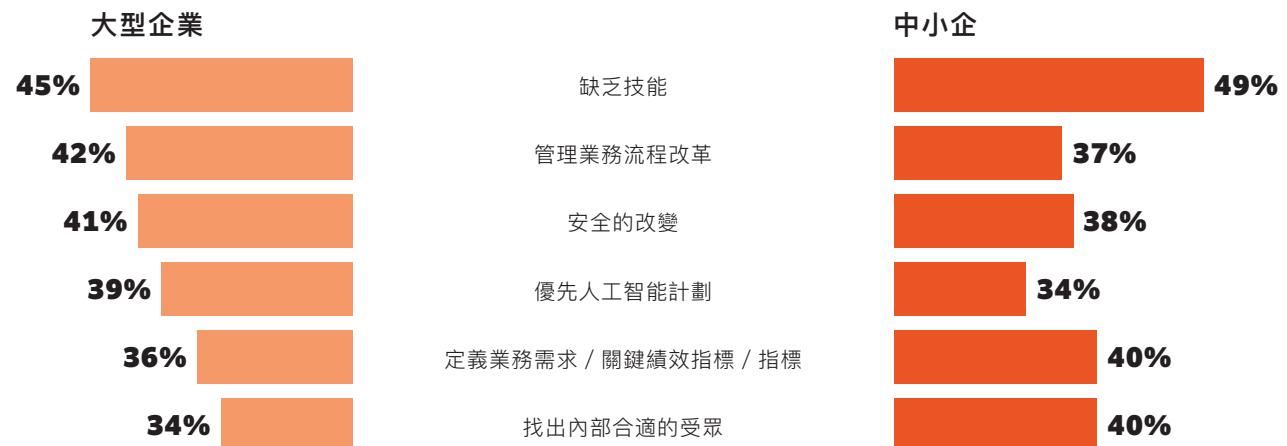
- 1. 找出數碼解決方案的主要領域：**首先找出工作流程和中可以數碼化的地方，例如自動化人手操作流程、改善溝通渠道，或增強客戶體驗。
- 2. 制定路線圖：**找出關鍵範疇後，建立一個可實現目標的步驟路線圖。當中可能涉及使用新軟件、升級現有系統或僱用新人才，確保設置切合實際的時間表和里程碑來追蹤進度。
- 3. 培養創新文化：**讓你的團隊試驗新科技，並提供所需的資源和支援，例如培訓、創新實驗室或對外合作夥伴關係。如此可以鼓勵公開協作和回饋，識別要改進的地方，聽取和重視確定改進領域的由下而上的建議。

# 以科技領導轉型的公司 正面對哪些挑戰？

缺乏數碼技能是一個殘酷的現實，阻礙了不同規模的機構進行轉型。對中小企來說，建立技能、訂立成功指標和找出所有可受惠轉型的業務部門，需要面對的挑戰更甚。

專注於容易達到的目標，方能展現轉型的早期好處，例如數碼化，為長遠數碼計劃奠定良好基礎。企業可與**專長於科技的夥伴**合作，利用他們的專業知識，對公司的科技套件進行全面評估，並針對簡化業務流程提供專業諮詢。

## 科技領導轉型的挑戰



資料來源: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023年

受訪人數=336

# 真正的轉型 始於願景

實現有效的創新文化需要企業領袖訂立變革的願景。領袖需要為企業的長期目標設定方向，同時為團隊預留空間來決定實現解決方案的最佳方式。

其中一種方法是傾聽基本的看法。這讓領袖找出可能需要改進的地方，並與員工合作，以創造和實施新的想法。

「很多公司在倉庫堆放著大量紙本文件，導致未有使用智能數據。我們可以幫助他們數碼化，而最重要的是，提取數據以便放進工作流程，藉以獲得見解（數據分析）以提高效率。例如，銀行所有歷史數據都是可用形式，可以快速評估客戶的個人資料，並根據歷史數據作出決策，因此在幾分鐘內即可檢查貸款申請。」

**Shinichi Morio**  
富士膠片商業創新（亞太）  
商業解決方案及服務總經理

# 可持續性：建立與眾不同的業務韌性

「無論規模大小，大多數的企業都已經將可持續性融入其流程和職能中。我們正處於一個臨界點—當我們談論可持續性，未來已經來到。全球的自然災害增加，例如乾旱、叢林大火、洪水、暴風雨、熱浪等，都正在影響我們，企業也發現到採取行動的迫切需要。」

**Suzanne Mildren**

富士膠片商業創新（澳洲）  
可持續發展主管

隨著世界經歷氣候變化和自然災害等挑戰，企業正在將環境、社會和企業管治（Environmental, Social, and Governance，簡稱 ESG）的元素納入其韌性策略中。

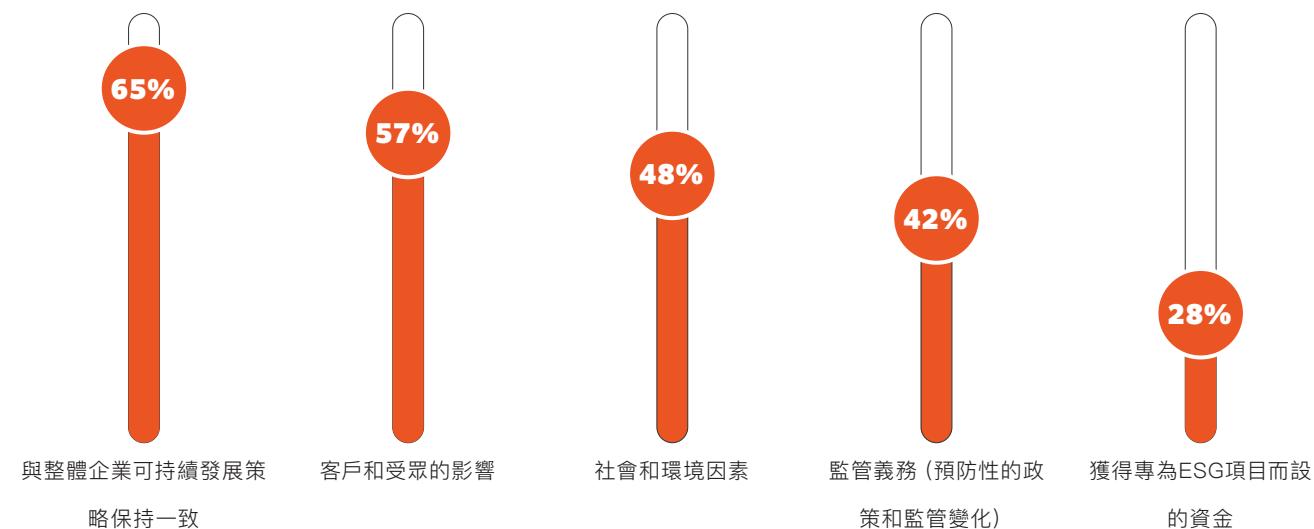
公司通常會根據三個相互依存的領域，設定一個為人類生存而努力的目標：



以整體方式來看，我們的存在反映著在衰退的社會中，即使企業有道德，也無法蓬勃發展—正如社會無法在惡化的環境中持續繁榮一樣。

# 為什麼亞太地區的公司 優先考慮可持續發展？

很多亞太地區的公司表示ESG實踐與他們的企業策略一致，而其他機構則優先考慮可持續性，以確保其業務資金充足。所有道路都通向一個事實：可持續性和ESG政策須在你的業務韌性策略中佔一重要地位。



資料來源: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023年

受訪人數=89

然而，ESG策略仍然可以進一步發展，例如數據差距（用於報告和獲取觀點）和早期應用挑戰，包括選擇報告標準和獲取資金，均阻礙了可持續性的測量。

## 機構在遵守ESG標準時，面臨的主要挑戰是甚麼？

與可持續發展報告相關的定義含糊不清



營運成本 / 認證成本



人力資源限制



缺乏可靠數據



資料來源: Ecosystem, Voice of the Employee Study, 2023年

受訪人數=89

# 創新如何塑造企業 可持續發展策略

企業需要確定具體任務的優先次序，以設定和實現可測量及具透明度的ESG實踐和目標，以推動更具可持續性和包容性的增長。創新作為可持續發展的關鍵因素，可以縮短重大變革的時間。



「我們重視ESG，以及人、地球和利潤 (People, Planet and Profit, 簡稱3Ps) 的三重底線。企業的成功不單在於賺取更多金錢，還在於對社區和地球的影響。透過對社會轉型的倡議，加上對環境可持續性的承諾，我們希望創造一個安全的環境，讓人茁壯成長。」

**Terence Nai Heong**  
Toppan Security  
總經理



# 轉型實踐

轉型實踐展示了四個真實的企業個案研究，這些企業已成功應用數碼轉型的策略來推動增長、加強客戶體驗和提高營運效率。這些個案研究提供了企業如何利用科技以實現策略目標，並保持領先地位。每個個案研究都說明了不同的數碼轉型方法，並強調了積極主動創新的好處。

這些個案研究展示了數碼轉型的行業之廣。無論你是剛剛起步，還是希望加快數碼轉型項目進程，這些個案研究都提供寶貴的見解和實用技巧，以助你取得成功。

# 數碼轉型的第一 階段從數碼化檔 案開始

紐西蘭  
威靈頓市議會

「我們最近完成了1000萬次檔案掃描，並期待著繼續與富士膠片商業創新合作。他們不只幫助我們更有智慧地工作，還保留了我們城市和國家的歷史。這是一個非常美好的夥伴關係。」

**Adrian Humphris**

威靈頓市議會  
檔案組組長

## 機會

威靈頓市議會的檔案中有超過800,000份歷史文件，從紙本文件、裝訂書籍、地圖、圖版、CD和DVD，最遠可追溯到1840年。

他們希望以數碼化的形式，保留這些珍貴、富有歷史價值的文件，以防將來發生任何事故。為了提供更多價值予公眾，這些數碼化的記錄亦更方便查閱。如果整個項目由自己處理，可能需時超過20年。

另一個重大挑戰是維持客戶服務，並繼續滿足記錄之需求。

## 轉型

透過是次與富士膠片商業創新的合作，威靈頓市議會得以重新注入活力。該議會能夠透過文件數碼化和高效的文件管理能力，保護這座城市的豐富歷史，並為公眾提供更多價值和服務。

費時失事的手動資料搜索已成歷史，現在的索引文件搜索功能得以因光學字符識別（OCR）技術而大大提升。

## 成效

客戶服務顯著縮短了60%的目標回覆時間。透過改進公眾服務和維持正常營運，實現了更智能的工作方式。

[查看完整的個案研究](#)

# 提高印刷效率 並減低成本

## 澳洲 TIMG

「現況檢視為我們提供了一個想像新設備的發射台，而不只是有效的工作流程和減省成本的願望清單。」

**Carlo Di Toro**  
TIMG LitSupport  
國家局經理

### 機會

LitSupport印刷局隸屬The Information Management Group (TIMG)，是一個支援訴訟的部門，在澳洲擁有24個分支機構，每日24小時全天候運作。

從業務營運層面來說，為他們的政府、法律部門和企業客戶提供一致、準時、零錯誤的服務交付（完全保密和安全）至關重要。

TIMG不但有老化的印刷和生產設備，還有各種服務合約（處於不同周期）。這些都是未能實施科技的主要因素，令員工難以維持服務水平。

### 轉型

LitSupport請來富士膠片商業創新升級、統一和簡化他們的產品設備。每個分支機構在配備Revoria Press E1系列、工作流程解決方案和數碼郵件室後，均擁有了理想的解決方案以達到一致的工作表現和提高生產力。

### 成效

TIMG 的早期成果顯示，總營運成本降低了 26%，停工、停機時間和維修次數顯著減少，對團隊產生了積極影響，令他們不再感到疲累和沮喪。

[查看完整的個案研究](#)

# 透過機械人自動化建立競爭優勢

**泰國  
Kanemitsu Pulley**

「我們期望引入機械人科技以增強工作潛力。因為科技的領先地位顯然而見，我們選擇了機械人流程自動化。它帶來了莫大的競爭優勢，令我們有望成為泰國機械零件製造業的領袖。」

**Sayaka Yamaskawa**

Kanemitsu Pulley  
公司總裁

## 機會

Kanemitsu Pulley是一家有抱負、渴求創新和勇於不同的企業。他們利用最新科技和設備，來提高工作流程的生產力和效率。

Kanemitsu Pulley的數碼轉型計劃包括：簡化部門管理的重複性工作流程、數據行政管理，以及以規則為本的工作。

在計劃實施之前，人力資源、銷售和市場營銷，以及資訊科技部門承受著不必要的文書工作、有時效性的行政流程，並且容易出現人為錯誤。

## 轉型

透過使用富士膠片商業創新的機械人流程自動化 (Robotics Process Automation, 簡稱RPA) 解決方案，Kanemitsu Pulleys的各部門實現了自動化，使業務快速轉型。

RPA科技取代了重複、單一和耗時的任務，讓員工可以投放更多時間創造商業價值。

## 成效

因為工作速度提高了5倍，業務有顯著改進，並順利過渡至完全無紙化，將數據錯誤發生率降低到0%。同時，由於員工騰出了更多的時間，服務速度加快，客戶滿意度亦大幅提升。

[查看完整的個案研究](#)

# 利用數據促進增長和食品安全

香港  
美味王餐務有限公司

「廚房現在可以加快生產流程，減少2小時的生產時間可帶來差天共地的分別。我們現在更容易招聘和留住廚房員工，貫徹高等食品質素和安全標準。」

**Marine Lai**  
美味王餐務有限公司  
總經理

## 機會

美味王一直在生產效率、食品安全管治和持續創新方面引以自豪。

其轉型計劃的一部分是加倍利用食品製作設備方面的大量投資。美味王明白製作過程自動化的需要，而其中一個不可或缺的因素，是數據管理能力。

廚房不但滿佈資訊科技硬件所需設備，而且環境炎熱潮濕。

## 轉型

美味王向長期合作夥伴富士膠片商業創新尋求建議，包括提供資訊科技設備諮詢服務，協助網絡設計及實施。服務範疇包括提供適用於廚房環境的機架冷卻器和重型工業級顯示器，以及線纜設計、度身訂造的伺服器安排和整合打印系統，以確保廚房及辦公室能夠擷取和使用最新的數據。

## 成效

全新的數據和資訊管理實力得以增強，與公司重新設計的生產流程相輔相成，實現高效營運模式和提高食品安全。

美味王現在可以更有效地運用數據和資訊，發揮其增長潛力。

[查看完整的個案研究](#)



# 富士膠片商業創新

在現今節奏急速且競爭激烈的營商環境下，富士膠片商業創新明白數碼轉型已不再是個選擇，而是每間公司成功發展的必然之道。我們的使命是透過提供可改善工作流程及解決業務困難的創新解決方案及服務，協助亞太區客戶改革業務。我們擁有廣泛的知識和經驗，目標是成為區內企業選擇數碼轉型夥伴的首選。

我們深信，協助客戶改善營商溝通環境是致勝之道。透過業務運作精簡化和自動化，企業能節省成本、提升生產力，並增加顧客的滿意度。

透過融匯人工智能、物聯網和雲端服務等先進科技至解決方案，我們致力協助客戶

利用這些科技，來提升競爭優勢並推動業務增長。

我們的足跡遍及亞太區13個國家和地區，並且深入了解區內獨特的營商挑戰和機遇。我們的解決方案及服務都是度身訂造，可滿足區內不同規模和行業的特定需要。無論是改善文件管理方式、完善工作流程，還是加強印刷程序的效率，我們都擁有專業知識和科技，協助你的業務運作轉型和達成策略目標。富士膠片商業創新致力協助你的業務在現今的數碼世代走在最前，敢於迎接轉變。

請準備接受挑戰。

了解富士膠片商業創新如何助你一臂之力，立即與我們的銷售代表聯絡！



掃描二維碼或  
按一下前往



# 參考資料

- <sup>1</sup> Bernama, Budget 2023: RM100mln in automation, digitalisation grants provided for SMBs, 2023 年 2 月
- <sup>2</sup> 弗若斯特沙利文, Smarter connected commerce: evolution and opportunities for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Asia-Pacific (APAC), 2022 年
- <sup>3</sup> 國際數據公司, IDC Report Highlights Cloud Data Management Challenges, 2022 年
- <sup>4</sup> Dr Richard. Claydon, Content Advisory Sessions, 2023 年 2 月
- <sup>5</sup> Slack, Informal meetings are key to innovative ideas, 2022 年

© 富士膠片商業創新（亞太）有限公司版權所有

富士膠片及富士膠片標誌為FUJIFILM Corporation的註冊商標或商標。

