



大疫時代催化數位韌性企業

撰文／孟慶華

新冠肺炎疫情延燒近3個月，全國一度升級至三級警戒，大幅改變了我們習以為常的生活。居家上班、視訊會議、遠端操控……等因應疫情的措施，取代了過往辦公室打卡、實體會議、現場操作等形式。「新常態」(The New Normal)的誕生，改寫過往經驗法則，也讓企業體認到外在經營環境的快速變動與不確定性，數位轉型的需求，由此應運而生。

工研院與台灣區電機電子工業同業公會、台灣科學工業園區科學工業同業公會等七大產業公會，及工研院院友會合作，在今年6、7月間，疫情嚴峻時刻，舉行「疫情升溫對產業影響調查」。這是國內首次以情境模擬方式，了解製造與服務業，疫情下的營運狀況、所受的衝擊及需求，結果發現，企業最期待政府提供，包括數位轉型、數位營運與無人化服務等協助，顯示對數位轉型已有共識。

疫情期間為切斷傳染鏈，居家上班(WFH)成為維持企業營運不中斷的解方，也因WFH擁有更高的彈性，成為疫後工作新趨勢。WFH需要的不只是電腦與網路，更牽涉組織績效、差勤、資安等，尤需做好萬全準

備，方能無縫接軌。工研院在今年5月，展現絕佳敏捷力，在疫情升級為三級警戒的隔天，即啟動遠距上班與異地分流機制，正是拜疫情前，超前部署遠距工作之賜。

過去必須與人接觸才能提供服務的服務業，疫情下也面臨了實體人潮及商機銳減的衝擊，亦需積極導入數位工具，發展創新服務模式。例如受疫情影響最大的醫療產業，便因應發展出遠距醫療照護模式，以自動化、無人化、低接觸的服務模式照顧病患。

不獨臺灣，世界各國政府在疫後經濟復甦的規畫上，也多以數位轉型策略，確保產業復甦能更踏實均衡。本期介紹亞洲推動數位轉型十分積極的國家，新加坡、越南與日本，從工業、運輸、都市、健康、乃至氣候變遷，廣泛運用數位工具、AI人工智慧，來提升產業與國家競爭力。

隨著疫苗覆蓋率逐步提升，世界經濟漸趨復甦。疫情雖改變了原有生活，卻也創造了新契機，如何將危機化為轉機，藉由數位科技的協助，開創嶄新商業模式及服務型態，打造韌性企業，將是臺灣產業更上層樓的重要關鍵。■