Новый уровень совместной работы

Надежные решения для совместной работы

Решения Cisco® для совместной работы помогают успешно справляться с текущими бизнес-задачами и получать конкурентное преимущество с помощью:

- активного использования голосовой и видеосвязи в реальном времени для преобразования традиционных способов ведения бизнеса;
- быстрого формирования динамичных рабочих групп для оперативного принятия решений независимо от местоположения участников;
- быстрого реагирования на запросы заказчиков благодаря возможности мгновенно связаться со специалистами компании;
- обеспечения безопасного подключения, обмена информацией и совместной работы за пределами традиционных корпоративных границ.

Актуальные задачи, стоящие перед бизнесом

Содержание рабочих процессов быстро меняется. Появление новых тенденций ведет к глубоким изменениям в формах взаимодействия людей и способах ведения бизнеса, включая:

- увеличение мобильности и территориальной рассредоточенности рабочих кадров;
- взрывной характер появления нового контента и устройств;
- увеличение объема работы и количества процессов, в которых задействованы группы специалистов из нескольких организаций;
- быстрое распространение видеосвязи;
- использование корпоративных социальных сетей для работы.

Персонал обычно относят к важнейшему активу компании, и именно с ним связаны наибольшие затраты. В информационной экономике все большее значение приобретают знания и профессионализм сотрудников компании, обеспечивающих критически важное конкурентное преимущество.

Маловероятно, что следующий революционный уровень инноваций и новых высот эффективности будет достигнут за счет внедрения дополнительных традиционных ИТ-систем или “офисных инструментов”. Скорее он будет связан с умением руководителей **использовать** новые тенденции, связанные с активным привлечением сотрудников, партнеров и заказчиков к более тесному взаимодействию в любое время и в любой точке мира с помощью более естественных и интегрированных средств общения (рисунок 1).

Рисунок 1. Расширение масштабов совместной работы

Подход Cisco к организации совместной работы

Совместная работа с использованием технологий не является чем-то новым. Однако традиционные текстовые и ориентированные на голосовое общение формы совместной работы сами по себе не позволяют справиться с решением современных задач.

Полноценная совместная работа означает использование мультимедийных форм передаваемой информации, например **видео**, возможностей корпоративных **социальных сетей**, предусматривает свободу выбора **устройств и мест** для общения, обеспечивает **защищенную среду** взаимодействия как внутри, так и за пределами **межсетевого экрана** и полную **гибкость развертывания**, предусматривающую развертывание систем как на площадке заказчика, так и в среде распределенных сетевых вычислений.

А самое главное, необходимо **интегрированное решение**, где снова в центре внимания находится пользователь, что обеспечивает его большую вовлеченность, производительность труда и ценность совместной работы, будь то покупатель в магазине, постоянно перемещающийся торговый агент, менеджер проекта в офисе или пациент на дистанционном приеме у врача.

Преимущества Cisco

- **Всестороннее взаимодействие.** В бизнесе, как и в обычной жизни потребителей, ценность взаимодействия повышается с увеличением количества вовлеченных в процесс участников — людей, устройств, приложений и организаций. А сеть является самой масштабной, открытой и доступной средой подключения таких разнообразных ресурсов. Решения Cisco позволяют пользователям взаимодействовать из любых точек мира, используя любые устройства, получать доступ к контенту любого типа и реализовывать надежную систему контроля доступа на основе политик.
- **Акцент на личное общение.** Эффективность совместной работы значительно повышается, если участники видят друг друга и общаются "лично", даже если они разделены расстоянием или часовыми поясами. Используя уникальные возможности видеосвязи, способствующие созданию атмосферы доверия и улучшающие качество человеческого взаимодействия, организация может восполнить разрыв в общении, убрав географические и временные барьеры, что несвойственно традиционным инструментам, ориентированным на работу с документами. Cisco предлагает широкий спектр видео- и голосовых приложений для совместной работы, ориентированных на личностное взаимодействие.
- **Интегрированные комплексные решения.** Степень вовлеченности в совместную работу зависит от качества взаимодействия. Для поддержки полноценной совместной работы, не зависящей от месторасположения, используемого устройства или контента, требуется интеллектуальная инфраструктура. Только Cisco может поставлять решения, сочетающие в себе специализированное программное обеспечение и оборудование, эффективность работы которых подтверждена долгосрочным опытом оптимального взаимодействия пользователей.

Начните с любого уровня, развивайтесь в любом темпе

Корпорация Cisco располагает одной из наиболее полных в отрасли линеек решений для совместной работы, предлагая лучшие в своем классе решения, которые могут развертываться в любом порядке и в том темпе, который соответствует конкретным бизнес-целям (рисунок 2, таблица 1). А поскольку в основе решений лежит специализированная архитектура, инвестиции в одну область закладывают фундамент для удовлетворения будущих потребностей.

© Корпорация Cisco Systems и/или ее дочерние компании, 2010. Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками корпорации Cisco Systems и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Список товарных знаков Cisco можно просмотреть на странице www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних компаний, упомянутые в документе, являются собственностью их соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не предполагает взаимоотношений партнерства между Cisco и любой другой компанией. (1007R)

Новый уровень совместной работы

Наш принцип открытости и совместимости позволяет интегрировать существующие и новые технологии совместной работы на основе комбинирования компонентов, устраняя риск возникновения "закрытой системы", а также использовать гибкие варианты развертывания, например, на площадке заказчика или в среде распределенных сетевых вычислений или сочетание этих двух вариантов.

Рисунок 2. Набор решений Cisco для организации совместной работы

- **Конференц-связь.** Усовершенствованные системы для проведения голосовых, web- и видеоконференций дают возможность вашим сотрудникам связываться с коллегами из любой точки мира.
- **Обслуживание заказчиков.** Заблаговременное обеспечение доступа заказчиков к информации, базам знаний и опыта, а также поддержке тогда и там, где им это необходимо.
- **Социальные сети для предприятий.** Безопасные и эффективные средства поиска, извлечения и обмена важнейшей бизнес-информацией, в том числе текстами, графикой и видео, ускоряют процесс принятия решений.
- **IP-телефония.** Единый набор коммуникационных сервисов для всех сотрудников, работающих в головном офисе, в филиалах или удаленно.
- **Обмен сообщениями.** Системы мгновенного обмена сообщениями и системы голосовой почты с контролем доступности абонента помогают взаимодействовать с коллегами и сотрудниками других компаний. Расширение возможностей обмена сообщениями благодаря почтовой системе или унифицированной системе обмена сообщениями, размещаемым на безопасных серверах. Эти системы ориентированны на web-приложения — основу совместной работы следующего поколения.
- **Приложения для мобильных устройств.** Производительность и быстрота реагирования на запросы заказчиков во многом зависят от того, способны ли мобильные устройства сотрудников, работающих за пределами офиса, стать дополнительным инструментом для совместной работы.
- **Системы TelePresence.** Многие мультимедийные решения, ориентированные на личностное взаимодействие, помогут оживить бизнес-процессы и создать подлинную атмосферу личного общения с заказчиком.

Добивайтесь конкурентных преимуществ и создавайте ценность для бизнеса

Решения Cisco для совместной работы предоставляют новые возможности подключения, обмена информацией и совместной работы, которые позволяют организациям улучшить качество взаимодействия, дать стимул развитию инноваций и ускорить принятие более продуманных решений. Совместная работа может способствовать улучшению показателя окупаемости инвестиций (ROI) в трех областях:

- Операционный показатель ROI. Совместная работа позволяет сократить или даже избежать расходов на командировки, инфраструктуру, энергопотребление, а также содержание офиса. Эта область является наиболее поддающейся для оптимизации расходов, обычно она первая рассматривается руководством и часто приносит самые большие результаты в краткосрочной перспективе.
- Показатель ROI в области производительности. Повышение производительности труда сотрудников — это следующая серьезная задача, решение которой открывает новые возможности. В данной области более эффективные методы совместной работы помогут упростить процесс разработки продуктов, быстрее вывести продукт на рынок или сократить цикл продаж. В результате, постепенно возрастает вовлеченность сотрудников в бизнес-процессы во всей организации.
- Стратегический показатель ROI. Оценить стратегический ROI наиболее сложно, но может быть именно этот показатель наиболее точно описывает процесс преобразования бизнеса. В этой области совместная работа может привести к полному пересмотру концепции обслуживания заказчиков, разработке новых бизнес-моделей или освоению новых рынков за счет интегрированного конкурентного преимущества.

Таблица 1. Категории решений Cisco для организации совместной работы

Проведение совещаний	▪ На основе предоставления программного обеспечения как услуги (SaaS), на площадке заказчика или гибридный вариант ▪ Видеосовещания, аудиосовещания и совещания в Интернете ▪ Обучение, поддержка и решение конкретных проблем
Обслуживание заказчиков	▪ Направление запросов в контакт-центр и их постановка в очередь ▪ Система голосового самообслуживания ▪ Обслуживание заказчиков с помощью социальных сетей
Корпоративные социальные сети	▪ Платформа совместной работы для предприятий ▪ Предоставление общего доступа к социальному видео ▪ Захват видео пользователями профессионального уровня
Обмен сообще-ниями	▪ Голосовая почта и унифицированный обмен сообще-ниями ▪ Система мгновенного обмена сообщениями для пред-приятий ▪ Электронная почта на базе SaaS
TelePresence	▪ Универсальные персональные оконечные устройства и оконечные устройства с поддержкой эффекта присутствия ▪ Масштабируемая инфраструктура с поддержкой совме-стимости ▪ Безопасные межкорпоративные сервисы
IP-коммуникации	▪ IP-телефония ▪ Оконечные устройства и приложения связи ▪ Сервисы системы унифицированных коммуникаций на хостинге
Приложения для мобильных устройств	▪ Унифицированные приложения для мобильных устройств ▪ Приложения Cisco WebEx™ для участия в виртуальных совещаниях с использованием смартфонов ▪ Бизнес-планшет и беспроводные IP-телефоны
Инфраструктура для организации совместной работы	▪ Преобразование медиаданных и аналитика ▪ Управление сеансами, контроль доступности и место-положение ▪ Сервисы планирования и ведения справочников

Совместная работа с лидером отрасли

Cisco объединяет сетевые интегрированные решения для совместной работы на основе открытых стандартов. Такие решения, а также профессиональные консультационные услуги корпорации Cisco и ее партнеров могут помочь в расширении бизнеса, внедрении инноваций и увеличении производительности. Повышается также эффективность коллективной работы, улучшается защита инвестиций и упрощается процесс поиска необходимых сотрудников и информации.

Перейдите на новый уровень взаимодействия с коллегами и другими компаниями с помощью решений Cisco для совместной работы. См. web-сайт http://www.cisco.com/go/collaboration_experience.

* Решения могут быть доступны не во всех регионах. Свяжитесь с местным представителем Cisco.

© Корпорация Cisco Systems и/или ее дочерние компании, 2010. Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками корпорации Cisco Systems и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Список товарных знаков Cisco можно просмотреть на странице www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних компаний, упомянутые в документе, являются собственностью их соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не предполагает взаимоотношения партнерства между Cisco и любой другой компанией. (1007R)

C45-564016-01 09/10