



Создание нового формата совместной работы

Добро пожаловать в сеть
человеческого общения



Создание нового формата совместной работы

Работа стремительно избавляется от старых стереотипов. Сразу несколько тенденций коренным образом меняют механизмы нашего взаимодействия и сотрудничества. Вот лишь несколько примеров.

- **Рассредоточенный персонал:** до 90 процентов сотрудников теперь работают вне главного офиса компании¹.
- **Повышенная мобильность:** тридцать четыре процента сотрудников в мире к 2012 г. станут мобильными информационными работниками.²
- **Сотрудничество вне рамок организационной структуры:** шестидесяти двум процентам работников регулярно требуется сотрудничать с коллегами из разных часовых поясов и регионов.³
- **Перегруженность информацией:** интеллектуальные работники затрачивают от 15 до 30 процентов времени на поиск информации, который результативен менее чем в 50 % случаев.⁴
- **Стремительное распространение видеотехнологий:** крупные предприятия отмечают прирост видеотрафика в своих сетях в среднем на 70 % в год.⁵
- **Социальное ПО на работе:** пятьдесят семь процентов работников не реже одного раза в неделю используют социальные среды в своих служебных целях, однако 15 % из них используют для этого потребительские инструменты вместо спонсируемых из корпоративного бюджета.⁶
- **Новые модели обслуживания заказчиков:** поколение, появившееся на свет после 1980 г., в большинстве своем (50-70 %) ожидает возможностей обслуживания заказчиков и выполнения основных операций через Интернет и предпочитает использовать их вместо традиционных способов.⁷

Столь мощные тенденции заставляют предприятия уделять особое внимание тем средствам, которыми они наделяют своих сотрудников для связи и взаимодействия друг с другом. Люди, будучи самым важным активом бизнеса, являются одновременно и крупнейшей статьёй затрат. В информационной экономике именно от опыта и знаний этих людей решающим образом зависит конкурентоспособность компании.

Следующую ступень новаторства и эффективности, которую будет необходимо преодолеть для успешного ведения бизнеса в XXI веке, компания Cisco не склонна связывать ни с расширением арсенала традиционных ИТ-систем или «офисного» инструментария, ни с решениями, сдерживающими пользователя в выборе приложений или доступе к информации.

Напротив, залогом конкурентоспособности будет умение **двигаться в русле** этих новых тенденций, создавая возможности для более тесного сотрудничества рассредоточенных коллективов сотрудников, партнеров и заказчиков всегда и везде в более естественном и интегрированном формате. Те предприятия, которые окажутся в состоянии задействовать этот потенциал участия и открывать «недокументированные» знания, носителями которых являются не традиционные системы, а люди, будут диктовать новый стандарт конкурентоспособности и экономической эффективности (рис. 1).

Осуществление таких преобразований требует нового подхода к технологиям совместной работы. Требуется насыщенное, контекстное, интерактивное информационное взаимодействие с пользователем, адаптированное к его потребностям и не зависящее от местонахождения, используемого устройства или материалов, с которыми работает пользователь. При этом отдел ИТ должен иметь возможность поддерживать новый информационный ландшафт, предлагая новые степени гибкости и свободы выбора с уменьшением сложности и затрат.

¹ Nemertes Research, 2007 г.; Insight Research, 2007 г.

² Forrester Research, 2009 г.

³ Economist Intelligence Unit, 2009 г.

⁴ IDC Research, 2008 г.

⁵ Опрос компании Cisco в корпоративном секторе, 2008 г.

⁶ Опрос IDC, 2010 г.

⁷ Исследование Javelin Research, 2008 г.

Рис. 1. Расширение горизонтов совместной работы.



«Следующая важная задача на пути к повышению эффективности – увеличение производительности труда тех сотрудников, чьи функции не могут быть автоматизированы. Для многих это судьбоносный момент».

— McKinsey & Company, «The 21st Century Organization» (Организация XXI века)

Практическая ценность нового формата совместной работы

Этот новый подход к совместной работе откроет новый уровень свободы и гибкости в организации связи, взаимодействия и делового сотрудничества. Объединяя рассредоточенных участников рабочих групп из разных подразделений и часовых поясов, технология совместной работы помогает компаниям сокращать и исключать статьи расходов, ускорять сроки выхода на рынок и преобразовывать целые отрасли.

Мы полагаем, что ценность совместной работы в бизнесе выходит далеко за рамки традиционных представлений о производительности офисного штата и организации обмена документами. Фактически мы выделяем три составляющие рентабельности инвестиций в совместную работу, которые могут быть интересны многим предприятиям.

- **Операционная рентабельность.** Совместная работа позволяет по-новому организовать деятельность, исключив или ограничив расходы на инфраструктуру, оплату энергии и аренду офисных площадей. Это направление наиболее доступно и, как правило, рассматривается бизнесом в первую очередь. Исследования свидетельствуют о 100 % окупаемости на 5-летнем горизонте; срок окупаемости для различных отраслей составляет от 21 до 40 месяцев.⁸
- **Рентабельность за счет повышения эффективности.** Увеличение производительности труда сотрудников – следующая важная задача повышения эффективности, решение которой откроет новые перспективы. Здесь преимуществами рационализации совместной работы станут улучшение процесса разработки продуктов и ускорение цикла продаж. Возникает эффект положительной обратной связи: в процесс включаются представители всех подразделений организации, в особенности тех, где взаимодействие носит многосторонний характер, например отделов продаж, маркетинга и разработки.⁹

⁸ Исследование Salire Partners, 2010 г.

⁹ Исследование Frost & Sullivan, 2009 г.

- **Стратегическая рентабельность.** Стратегическая рентабельность сложнее всего поддается количественной оценке, но является, возможно, лучшим индикатором потенциала преобразований. Со стратегической точки зрения совместная работа позволяет переформулировать концепцию обслуживания заказчиков, разработать принципиально новые бизнес-модели или выйти на новые рынки с автоматически приобретенным конкурентным преимуществом. Первые примеры – это и удаленное медицинское обслуживание, и виртуальные банковские услуги, и даже целые «интеллектуальные города», спроектированные в расчете на совместную работу, такие как южнокорейский Новый Сондо.¹⁰

«Совместная работа изменит облик всех отраслей. Изменятся модели продаж, обслуживания и ведения бизнеса. Изменятся масштаб, рамки и объемы проектов, которые компания сможет выполнять. Изменится и скорость реализации этих проектов».

– Джон Чемберс (John Chambers), генеральный директор компании Cisco

Подход Cisco к совместной работе

Технологические решения для совместной работы не являются чем-то новым. Но традиционные форматы совместной работы на основе документов и текстов уже не решают сегодняшних проблем.

Компания Cisco делает стратегические инвестиции в шести ключевых технологических областях, которые, по нашему мнению, будут направлять внедрение нового поколения решений для совместной работы в корпоративном секторе. Общей основой для них является интегрированная сетевая архитектура, специально разработанная для поддержки новой модели (рис. 2).

Рис. 2. Стратегический курс Cisco в сфере решений для совместной работы.



По-настоящему полноценная совместная работа предполагает использование информационно-насыщенных способов связи, таких как **видеосвязь**, использование мощных возможностей **социального ПО** и аналитических инструментов на предприятии, предоставление свободы выбора **устройств** и свободы **перемещения**, расширение контекста информацией о доступности и предпочтениях пользователя, наличие **средств защиты** для совместной работы внутри и **вне межсетевых экранов**, а также полную **гибкость развертывания** с выбором между локальной и облачной моделями.

Но прежде необходим **интегрированный формат взаимодействия с пользователем**, способствующий более активному участию, повышению производительности и практической ценности, – будь то покупатель розничного магазина, коммивояжер, менеджер по проектам в офисе, представитель отдела обслуживания

¹⁰ Доклад Cisco об анализе рентабельности, 2010 г.

заказчиков или пациент, дистанционно консультирующийся с врачом.

Почему следует выбрать Cisco?

- **Многосторонний формат.** В бизнесе, как и в потребительской сфере, ценность совместной работы возрастает с расширением круга участников: людей, устройств, приложений и организаций. А наиболее распространенной, открытой и доступной средой для объединения столь разнородных ресурсов является сеть. Компания Cisco ставит своей целью обеспечить людям возможность совместной работы всюду и на любом устройстве, с доступом к любым видам информации и с надлежащими механизмами политики. Например, Cisco – единственный крупный поставщик в секторе совместной работы, предлагающий решения на платформах Android®, Apple®, RIM®, Symbian®, Windows® и Linux®.
- **Ориентация на людей.** Результативность совместной работы особенно велика в том случае, когда люди могут видеть друг друга и взаимодействовать лицом к лицу, даже будучи разделены расстоянием или временем. Опираясь на уникальный потенциал видеотехнологий для улучшения способов общения и выстраивания доверительных отношений, организация может снять пространственно-временные барьеры, с которыми не справлялись традиционные, «документоориентированные» инструменты. Cisco предлагает наиболее широкий ассортимент приложений для совместной работы на базе видеосвязи и голосовой связи, в которых центральным звеном являются не документы, а люди.
- **Полноценное взаимодействие.** Участие зависит от воспринимаемого качества взаимодействия. С этим согласится каждый, кому успела досадить медленная буферизация видео в Интернете или кому приходилось брать на себя хлопоты с организацией многосторонней web-конференции. Обеспечение высококачественного, насыщенного формата взаимодействия независимо от местоположения, устройства и используемой информации требует интеллектуальной инфраструктуры. Только Cisco предлагает комплекс из превосходного программного обеспечения и оборудования, с которыми становится возможным уровень взаимодействия, наиболее эффективно сближающий людей.
- **Инфраструктура общих сервисов.** Организация совместной работы посредством набора общих сервисов вместо множества разрозненных приложений позволяет отделу ИТ преодолеть сложность и дороговизну сегодняшней инфраструктуры, открыть пользователю более широкий выбор наряду с большей оперативностью и по мере необходимости изыскивать новые варианты размещения, например облачные или гибридные модели.

Решения Cisco для совместной работы

Компания Cisco располагает одним из наиболее широких в отрасли пакетов решений для совместной работы, являясь лидером рынка почти во всех категориях. Пользователь может выбрать из широкого диапазона «лучших в своем классе» вариантов, развертывая решения в произвольном порядке и в том темпе, который отвечает задачам его бизнеса. Не менее важно, что архитектура, на базе которой построены эти решения, позволяет путем инвестиции в определенное направление заложить базу для реализации будущих потребностей.

Открытая и функционально совместимая концепция Cisco позволяет объединять существующие и новые технологии совместной работы в произвольном сочетании, избегая рисков привязки к определенным стандартам (lock-in), а гибкие варианты развертывания обеспечивают разнообразие вариантов размещения: на собственных площадках, в облаке или в сочетании двух вариантов в зависимости от потребностей пользователя (рис. 3).

Рис 3. Категории решений для совместной работы.



- **Конференц-связь.** Расширение доступности персонала за счет развитых средств аудио-конференц-связи, web-конференций и видеоконференц-связи, которые можно развертывать в формате «ПО как услуга» (SaaS) или локальных решений на объекте пользователя.
- **Обслуживание заказчиков.** Обеспечение по-настоящему близкого взаимодействия с заказчиками, повышение удовлетворения и лояльности за счет решений для совместной работы, помогающих предприятиям отказаться от традиционной модели операторских центров, построенной большей частью на реагировании, в пользу опережающей модели отношений с заказчиками.
- **Социальное ПО для предприятий.** Ускорение принятия решений за счет содействия сотрудникам, заказчикам и партнерам в оперативном нахождении, получении и распространении важной бизнес-информации с использованием защищенных приложений для совместной работы, автоматизированных систем экспертных знаний и средств поиска информационных материалов.
- **ИР-коммуникации.** Предоставление единообразного набора коммуникационных возможностей всем сотрудникам, будь то персонал головного офисного комплекса, штат филиалов или удаленные работники, за счет наиболее популярной и универсальной в отрасли корпоративной коммуникационной системы и ассортимента оконечных устройств.
- **Обмен сообщениями.** Получение информации в режиме реального времени о доступности сотрудников и коллег, даже работающих в других компаниях, с использованием корпоративных средств мгновенного обмена сообщениями, размещенных в облаке или в собственной сети. Развитие решений для обмена сообщениями за счет защищенных размещаемых систем электронной почты и средств унифицированного обмена сообщениями, с которыми сотрудники, находясь где угодно, могут получать и отправлять сообщения на любом устройстве в формате электронной почты, мгновенного обмена сообщениями и голосовой почты.
- **Мобильные приложения.** Повышение производительности мобильного персонала и улучшение реагирования на запросы заказчиков с ограничением затрат на мобильную связь за счет введения мобильных устройств в корпоративную сеть с развитыми возможностями совместной работы, включая конференц-связь и видео.
- **Телеприсутствие.** Предоставление людям возможности организовывать встречи, совместно работать с информацией, создавать высококачественные видеозаписи и трансляции, консультироваться с экспертами и оказывать персонализированные услуги в реалистичном формате «лицом к лицу», совместимом с другими решениями Cisco и сторонних поставщиков.

Сотрудничайте с лидером

Во всем спектре, от общепризнанных коммуникационных решений на базе IP до мобильности, обслуживания заказчиков, web-конференций, обмена сообщениями, социального ПО для предприятий и легко стыкуемых средств телеприсутствия, компания Cisco объединяет сетевые интегрированные решения для совместной работы на базе открытых стандартов. Эти решения, равно как и услуги Cisco и наших партнеров, призваны способствовать расширению бизнеса, новаторству и повышению производительности. Они также помогают ускорить работу коллектива, защитить инвестиции и упростить процесс отыскания требуемых людей и информации.

Находясь на передовом рубеже решений для совместной работы, мы применяем эти же инструменты для преобразования своей собственной деятельности, выступая лабораторией для самих себя. Как лидер рынка, компания Cisco вместе с нашими экспертами по профессиональным услугам и нашим широким кругом партнеров готова предложить новый формат совместной работы для вашего собственного бизнеса, раскрывающий потенциал активного участия.

Дополнительные сведения

Получить дополнительную информацию о решениях Cisco для совместной работы можно в представительстве компании Cisco или по адресу: <http://www.cisco.com/go/collaboration>.



Cisco Россия, 115054, Москва, бизнес-центр «Риверсайд Тауерс» Космодамианская наб., 52, стр. 1, этаж 4 Тел.: +7 (495) 961 14 10 Факс: +7 (495) 961 14 60 www.cisco.ru www.cisco.com	Cisco Россия, 191186, Санкт-Петербург, бизнес-центр «Регус» Невский проспект, 25, этаж 2, офис 30 Тел.: +7 (812) 346 77 17 Факс: +7 (812) 346 78 00 www.cisco.ru www.cisco.com	Cisco Казахстан, 480099, Алматы, бизнес-центр «Самал 2» Ул. О. Жолдасбекова, 97, блок А2, этаж 14 Тел.: +7 (727) 244 21 01 Факс: +7 (727) 244 21 02 www.cisco.ru www.cisco.com	Cisco Украина, 03038, Киев, бизнес-центр «Горизонт Парк» (Horizon Park) Ул. Николая Гринченко, 4В Тел.: +7 (38044) 391 36 00 Факс: +7 (38044) 391 36 00 www.cisco.ua www.cisco.com	Cisco Азербайджан, AZ 1065, Баку, бизнес-центр «Карат» Ул. М. Мухтарова, 201, этаж 2 Тел.: +7 (99412) 437 48 20 Факс: +7 (99412) 437 48 21 www.cisco.ru www.cisco.com	Cisco Узбекистан, 100000, Ташкент, бизнес-центр «ИНКОНЕЛЬ» Ул. Пушкина, 75, офис 605, этаж 6 Тел.: +7 (99871) 140 44 60 Факс: +7 (99871) 133 44 64 www.cisco.ru www.cisco.com
---	--	--	--	---	---

Компания Cisco имеет более 200 офисов по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте компании Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica • Croatia • Cyprus • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • SAR • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками Cisco Systems, Inc. и (или) ее филиалов в США и ряде других стран. Перечень товарных знаков Cisco доступен по адресу: www.cisco.com/go/trademarks. Прочие товарные знаки, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не означает наличия партнерских отношений компании Cisco с какой-либо другой компанией. (1005R)