

Новое. Реализация всего потенциала технологий совместной работы

Введение. Переход к бизнесу на основе совместной работы

В условиях жесткой конкуренции каждое бизнес-преимущество на вес золота. Как никогда важно помочь своим сотрудникам выполнять работу быстрее и эффективнее, развивать и внедрять инновации и налаживать тесные взаимоотношения с заказчиками и деловыми партнерами.

Но рабочее пространство меняется. Сегодня сотрудники более взаимосвязанны, чем когда-либо. Люди совместно работают на всех уровнях организации, а бизнес-процессы охватывают практически все корпоративные функции — и даже внешних партнеров. Согласно недавнему исследованию, проведенному Советом руководства по корпоративной архитектуре CEB (Corporate Executive Board), две трети сотрудников совместно выполняют больший объем работы, чем три года назад.

В то же время рабочая среда становится все более распределенной и мобильной. Теперь для персонала в порядке вещей работать дома, в дороге и на территории заказчика. Сотрудникам требуется больше свободы в выборе способов работы и возможность использовать персональные устройства, такие как смартфоны, планшеты и ноутбуки, чтобы оставаться на связи. В отчете Cisco Connected World Technology Report указано, что в течение обычного рабочего дня 32 % сотрудников используют более одного мобильного устройства передачи данных.

В компаниях, подобных вашей, внедряются инновационные ИТ-модели, такие как облачные вычисления и виртуализация. Облачные технологии могут обеспечить более гибкое развертывание, они быстро масштабируются в соответствии с меняющимися потребностями, помогают упростить управление сетью и сократить затраты.

Чтобы соответствовать этим тенденциям, предприятия всех размеров и отраслей используют решения для совместной работы. Среда совместной работы сближает персонал организации, позволяя людям работать в любом месте и в любое время так, как им это удобно, с использованием предпочтительных устройств и технологий. Она помогает сотрудникам более активно участвовать в бизнес-процессах благодаря постоянному взаимодействию с коллегами и деловыми партнерами. Это поддерживает их вовлеченность в работу компании в соответствии с ее приоритетами и корпоративной культурой.

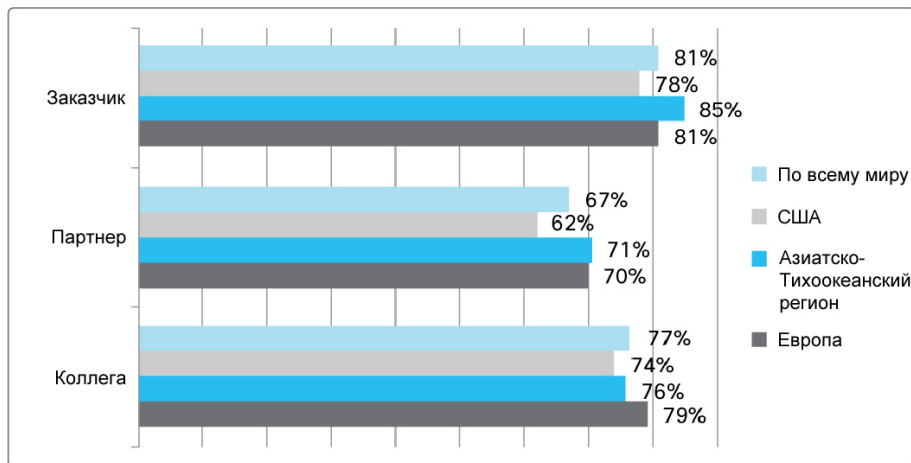
Результатом является более гибкая, прогрессивная и рентабельная организация. Движущая сила успеха при этом — люди, которые могут взаимодействовать эффективнее, быстрее принимать решения и создавать долгосрочные конкурентные преимущества.

Работая вместе, они смогут достичь гораздо большего, чем по отдельности

Совместная работа имеет фундаментальное значение для создания более эффективной, успешной организации. Она позволяет полностью задействовать знания и опыт всей компании, мгновенно объединяя сотрудников, бизнес-партнеров и заказчиков независимо от их местонахождения и способов работы. Вы можете раскрыть весь потенциал опыта и творческих способностей каждого сотрудника и использовать их в масштабе всей организации. По данным недавнего опроса, проведенного Economist Intelligence Unit, 75 % руководителей предприятий считают, что личное общение имеет решающее значение для достижения успеха в бизнесе (см. рис. 1) и позволяет повысить производительность труда более чем на 20 %¹.

¹ "Power of In-Person" (Преимущества личного общения), Economist Intelligence Unit

Рисунок 1. Личное общение является критически важным для успеха в бизнесе



Совместная работа: новые возможности, активное участие, инновационное развитие

Совместная работа помогает повысить производительность труда персонала, задействуя потенциал интеллектуальной сети для ускорения доступа пользователей к информации. Это сокращает циклы принятия решений, способствуя адаптивности бизнеса и сохранению конкурентного преимущества. Такая среда идеальна для мобильных сотрудников. Они могут оставаться на связи, используя смартфоны, ноутбуки или планшеты, работая на дому, в холле отеля или в зале ожидания аэропорта.

В организации с географически распределенными сотрудниками технологии совместной работы позволяют быстро собирать виртуальные группы для организации видеоконференций с поддержкой высокой четкости или для совместной работы через Интернет. Люди из разных офисов, филиалов или объектов на другом конце света могут лично общаться в процессе взаимодействия. Это позволяет ускорить разработку продукции и быстрее выводить на рынок новые товары и услуги.

В среде совместной работы сотрудников легче заинтересовать в участии в деятельности компании благодаря предоставлению им возможностей для личного общения, более широкого доступа к необходимым ресурсам и информации, а также гибких условий работы. Исследования показали, что действительно увлеченные своим делом сотрудники будут не только более эффективными, но и более лояльными и удовлетворенными работой. По данным исследования компании BlessingWhite, увлеченных своим делом сотрудников удерживает возможность что-то сделать для организации, а незаинтересованных — возможность что-то получить от нее².

Эффективная среда совместной работы влияет не только на отдельных сотрудников и коллективы. Она создает совокупный эффект, приумножающий отдачу от инвестиций в масштабе всей организации.

Предоставление рабочим группам возможности развития и внедрения инноваций

Инновации — важная составляющая конкурентного преимущества, и совместная работа может стимулировать рождение новых идей и творческий потенциал. Границы традиционного бизнеса расширяются, и компании все чаще работают с партнерами, поставщиками и даже заказчиками, чтобы найти новые идеи и открыть для проектов новые перспективы. По данным недавнего исследования компании IBM, 53 % руководителей ведущих организаций устанавливают партнерские отношения исключительно ради совместных инновационных проектов³.

² "2013 Employee Engagement Report" (Отчет по исследованию заинтересованности сотрудников за 2013 год), BlessingWhite

³ IBM 2012 Global CEO Study (Глобальный опрос генеральных директоров за 2012 год)

Вы стремитесь установить более тесные отношения с внешними заинтересованными лицами и группами, а интеллектуальная сеть позволяет преодолевать временные и географические барьеры, а также создавать более стратегически ориентированные коллективы самых компетентных и опытных специалистов. Такие гибкие рабочие группы могут ускорить разработку новых идей для поддержки новых продуктов, улучшения рабочих процессов и обеспечения роста.

Привлечение заказчиков и сотрудников для стимулирования роста

В сложных экономических условиях улучшение средств взаимодействия с заказчиками жизненно важно для развития бизнеса. Концепция совместной работы помогает быстрее решать проблемы, обеспечивать лояльность заказчиков, лучше понимать их потребности и повышать эффективность контакт-центров. Благодаря интеллектуальной сети заказчик может связаться со специалистом, способным быстро оказать наиболее квалифицированную помощь лично, по телефону, через Интернет или социальную сеть.

Используя технологии совместной работы, вы также можете применять стратегический подход к улучшению обслуживания заказчиков. Это позволяет контролировать затраты, совершенствовать взаимоотношения с заказчиками и обеспечивать более интерактивное взаимодействие с пользователями. Совместная работа поддерживает инновационные ИТ-модели, например облачные технологии и прочие модели предоставления ресурсов как услуг для ваших сотрудников и бизнес-партнеров независимо от расположения.

Сбалансированное решение проблем бизнеса и эксплуатации ресурсов

Хотя преимущества совместной работы очевидны, по-настоящему эффективное решение для такой концепции должно соответствовать не только стратегическим бизнес-целям, но и требованиям ИТ-отдела организации.

Чтобы воспользоваться этим потенциалом, ИТ-отдел должен сосредоточиться не просто на предоставлении отдельных приложений, а на создании интегрированной среды совместной работы, охватывающей мобильность, видеосвязь и облачные технологии. Вот составляющие успешного подхода к совместной работе:

- **Возможность расширения за рамки настольных систем** путем объединения мобильных функций с лучшими видеотехнологиями совместной работы внутри и вне организации. Решение для совместной работы должно обеспечивать устойчивые высокие результаты для разнообразных устройств и приложений.
- **Совместная работа за пределами корпоративных границ** — поддержка взаимодействия с внешними партнерами, консультантами и заказчиками.
- **Снижение рисков, связанных с нарушением безопасности и несоблюдением нормативных требований**, благодаря возможностям, отвечающим самым высоким стандартам. Кроме того, проверенная на практике функциональная совместимость должна играть ключевую роль в защите имеющихся инвестиций и поддержке перехода на новые технологии.
- **Обеспечение совместимости с существующими активами** за счет использования основанных на стандартах решений и конвергентной сети передачи данных, голоса и видео.
- **Экономичные варианты развертывания**, включая облачные модели, отвечающие потребностям бизнеса и возможностям бюджета и поддерживающие стабильное качество работы пользователей.
- **Управляемость** и низкая стоимость как начальной установки и развертывания, так и текущего администрирования.

Реализация всего потенциала технологий Cisco для совместной работы

В Cisco понимают, что подход к организации совместной работы должен быть комплексным. Мы предлагаем полный портфель приложений, решений и услуг, позволяющих организациям объединять людей для беспрепятственной и безопасной совместной работы (см. рис. 2). Основным компонентом решений Cisco для совместной работы является интеллектуальная конвергентная сеть передачи голоса, видео и данных, которую дополняют услуги мирового уровня и техническая поддержка, а также исчерпывающий набор вариантов финансирования в рамках программы Cisco Capital.

Рисунок 2. Полный портфель решений для беспрепятственной и безопасной совместной работы



Мы предлагаем интегрированные возможности совместной работы в универсальном портфеле решений для разных типов сотрудников, сценариев использования и бизнес-функций — для организаций любого размера.

Унифицированные коммуникации. Мы предлагаем лидирующую на рынке платформу унифицированных коммуникаций, которую можно развернуть в облаке, на территории заказчика или комбинированным способом. Решение предоставляет интегрированные сервисы голосовой и видеосвязи, мобильности и контроля присутствия для IP-телефонов и видеотерминалов, мобильных устройств и настольных систем, веб- и бизнес-приложений.

Совместная работа с заказчиками. Решения Cisco для организации совместной работы с заказчиками создают основу для качественного обслуживания заказчиков — а это ключевой фактор укрепления позиций бизнеса. С помощью этих решений вы сможете использовать проактивный подход к взаимодействию с заказчиками, обеспечивая им доступ к источникам информации, экспертным ресурсам и поддержке в нужном месте и в нужное время.

Конференц-связь. Наши решения для конференц-связи помогают организовать совместную работу сотрудников, заказчиков и партнеров из любой точки с использованием интегрированных средств голосовой связи, видеокommunikаций и общего доступа к контенту.

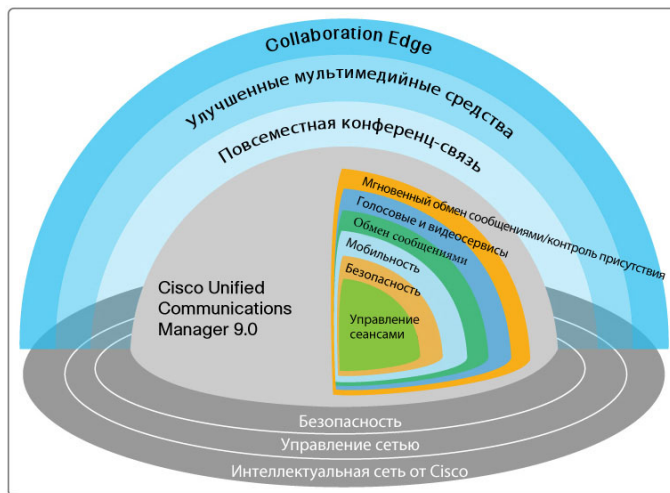
Терминальное оборудование для совместной работы. Чтобы ваши сотрудники могли работать так, как им это удобно, мы предлагаем широкий ассортимент терминальных устройств — от IP-телефонов и систем видеоконференц-связи до мобильных, настольных и веб-клиентов. В сочетании с нашими решениями для унифицированных коммуникаций, совместной работы с заказчиками и конференц-связи это терминальное оборудование позволяет создать для пользователей единообразную рабочую среду.

Наши решения совместимы с вашим существующим сетевым оборудованием. Это достигается за счет использования протоколов, основанных на отраслевых стандартах, и открытых, расширяемых API-интерфейсов, поддерживающих функциональное взаимодействие. Вы можете развернуть наши решения на территории своей организации, в облаке или на базе комбинированной модели, чтобы использовать преимущества обоих вариантов. Решения для совместной работы дополняются услугами корпорации Cisco и ее партнеров, чтобы помочь заказчикам ускорить окупаемость инвестиций.

Укрепление организации благодаря прозрачному подходу к совместной работе

Основным компонентом, поддерживающим все возможности совместной работы, является платформа Cisco Unified Communications Manager (CM) версии 10.0, согласованно предоставляющая необходимые функции совместной работы на соответствующем терминальном устройстве (см. рис. 3). Cisco Unified CM осуществляет управление сеансами и вызовами для передачи голоса, видео, обмена сообщениями, поддержки мобильности, мгновенного обмена сообщениями и контроля присутствия.

Рисунок 3. Cisco Unified CM — основа для совместной работы



Преимущества перехода на последнюю версию Cisco Unified Communications Manager

Cisco Unified CM предоставляет преимущества самых совершенных на сегодняшний день технологий совместной работы. Причем управлять и пользоваться этим решением стало как никогда просто. Cisco Unified CM обеспечивает следующие возможности:


- **Улучшенные функции управления видео**, такие как показ видео при удержании вызова.
- **Самообслуживание**, позволяющее сотрудникам самостоятельно настраивать свои телефоны и другие устройства совместной работы, чтобы быстрее приступить к делу.
- **Расширенные возможности Jabber**, при помощи которых сотрудники могут безопасно обмениваться сообщениями и контентом и использовать голосовую и видеосвязь для совместной работы.
- **Бесперебойное и оперативное межкорпоративное взаимодействие** посредством разнообразных устройств и систем — столь же простое, как и связь по телефону.
- **Упрощение управления и лицензирования** в среде с несколькими кластерами унифицированных коммуникаций и приложениями при помощи единственного инструмента.
- **Динамическая сетевая запись вызовов**, позволяющая регистрировать любые вызовы независимо от устройства.

Последний выпуск этой платформы управления вызовами системы унифицированных коммуникаций позволяет полностью раскрыть существующий потенциал совместной работы и заложить основу для внедрения новых услуг и приложений по мере изменения потребностей бизнеса в будущем.

Естественная атмосфера общения независимо от места и используемого устройства

Cisco Unified CM позволяет существенно повысить производительность труда с помощью многофункциональной системы унифицированных коммуникаций, обеспечивающей более высокую эффективность взаимодействия и работы сотрудников. Эта платформа беспрепятственно интегрируется с существующими бизнес-процессами и приложениями и предоставляет сотрудникам удобные возможности связи с помощью предпочтительных устройств.

Используя решения Cisco для совместной работы, сотрудники могут естественным образом общаться через Интернет, с помощью голосовой связи, видеосвязи или путем мгновенного обмена сообщениями. Они могут беспрепятственно изменять способы общения независимо от того, как и где они работают.



Например, сотрудник может отправить находящемуся в другом офисе коллеге мгновенное сообщение с вопросом, есть ли у него немного времени для проведения короткого совещания. Если для решения проблемы необходимы дополнительные сотрудники, короткая беседа двух коллег может перерасти в импровизированную видеоконференцию с участием пяти человек или в сеанс WebEx с привлечением экспертов с нескольких объектов. Cisco Unified CM — это удобная платформа, позволяющая собирать эффективные виртуальные рабочие группы из любых мест.

Последний выпуск Cisco Unified CM предоставляет еще более мощные возможности для управления видео, такие как показ видео при удержании вызова. Например, в контакт-центре можно показывать клиентам обучающие или развлекательные видеоролики, пока те ожидают в очереди вызовов.

Крупный заказчик Cisco, компания Toyota Motor Corporation, хотела повысить свою конкурентоспособность, но это не удавалось ей из-за медленного выполнения бизнес-процессов с использованием бумажной документации. Специалисты по работе с информацией тратили время на выполнение неэффективных действий, что вело к замедлению процесса выхода на рынок и снижению производительности труда.

В тесном сотрудничестве с Cisco компания Toyota развернула среду совместной работы Cisco Unified Communications, поддерживающую проведение конференций WebEx в режиме реального времени. С помощью этого инструмента организации могут легко обеспечивать обмен информацией между подразделениями, а также сотрудничать с внешними партнерами. Приложения WebEx позволили компании Toyota повысить производительность труда специалистов по работе с информацией на 18 % благодаря расширению взаимодействия между географически распределенными рабочими группами и улучшению их совместной работы.

Совместная работа для стимулирования рождения новых идей

Решение Cisco для совместной работы позволяет организациям повысить свою гибкость и инновационность, расширив безопасную связь за пределы традиционных границ и охватив внешних партнеров, консультантов и заказчиков.

Последний выпуск системы Cisco Unified Communications распространяет возможности совместной работы за корпоративные границы на любых пользователей в любой точке, любые устройства и рабочие нагрузки. Он облегчает взаимодействие удаленных и мобильных работников за счет упрощения обеспечения безопасности и усовершенствованных функций Cisco Jabber, при помощи которых сотрудники могут оперативно обмениваться сообщениями и контентом и использовать голосовую и видеосвязь. А в среде межкорпоративной совместной работы взаимодействовать с использованием устройств и систем нескольких поставщиков так же легко, как и общаться по телефону, — никакая предварительная подготовка не требуется.

У одного из заказчиков Cisco, ведущей организации по предоставлению финансовых услуг BMO Financial Group, возникла необходимость в предоставлении своим заказчикам большего контроля над тем, как и когда те могут получать доступ к ее услугам, в том числе к услугам финансовых экспертов и консультантов. Для удовлетворения этих потребностей компания BMO развернула бесплатную систему видеоконференц-связи на основе решения Cisco для совместной работы. Это решение позволяет более чем 12 миллионам заказчиков удаленно встречаться с использованием видеосвязи с экспертами в более чем 120 филиалах, офисах и центрах обработки вызовов на всей территории Канады и США.

В BMO также используются интерактивные видеотехнологии для обеспечения более эффективной совместной работы внутри компании. С помощью системы Cisco TelePresence международная организация может в любое время организовывать встречи с экспертами и заинтересованными сторонами, для участия в которых не нужно тратить время и деньги на поездку. Эта система позволяет компании BMO быстрее принимать решения, устанавливать доверительные отношения и оперативно организовывать эффективные сеансы совместной работы с непосредственным общением.

Интеграция компаний для достижения роста

Рост бизнеса может создать серьезные проблемы для любой организации. Особенно трудными могут оказаться слияния и поглощения, требующие от ИТ-специалистов объединения различных сотрудников, работающих в разных местах с использованием разных платформ и процессов.

При использовании решения для совместной работы на базе платформы Cisco Unified CM общение сотрудников в организациях может осуществляться на основе одной масштабируемой, гибкой платформы, обеспечивающей согласованную работу всей компании. Основанное на стандартах решение обеспечивает совместимость с существующими активами компании и возможность перехода на новые технологии. Оно предназначено для экономически эффективного развертывания и может также поддерживать новые бизнес-модели, в частности виртуализацию и облачные технологии.

Например, компания Republic Services, Inc. использовала решение Cisco для совместной работы для эффективной интеграции приобретенных компаний и обеспечения более эффективной совместной работы сотрудников 348 организаций. В течение нескольких лет эта компания по сбору и утилизации отходов утроила свой размер и доходы, и ей нужно было упростить взаимодействие своих многочисленных региональных представительств.

Использование инструментов Cisco для совместной работы позволило компании Republic Services завершить в срок и в рамках бюджета 36 проектов интеграции ИТ и сэкономить 190 млн долл. США за счет взаимодействия. Сотрудники на всех объектах могут общаться с помощью IP-телефонов Cisco Unified, систем Cisco WebEx и TelePresence для видеоконференц-связи, а также с помощью приложения Cisco WebEx Connect для мгновенного обмена сообщениями. Мобильные сотрудники могут использовать на своих смартфонах и других устройствах приложение Cisco WebEx Connect. Платформа Cisco Unified CM обеспечивает централизованное управление, поддерживающее растущее число услуг компании.

Управляемость и возможность взаимодействия

Платформа Cisco Unified CM 10.0 была разработана для того, чтобы организации могли реализовать уникальные коммерческие преимущества совместной работы в сети без ущерба для своих приоритетных ИТ-проектов. Это решение обеспечивает гибкость для беспрепятственной работы с существующими бизнес-процессами, приложениями и услугами, а также масштабируемость для роста и развития по мере изменения потребностей.

Cisco Unified CM 10.0 использовать проще, чем когда-либо. Этот выпуск предоставляет мощные средства, которые помогают пользователям самостоятельно настраивать свои телефоны и другие устройства совместной работы, чтобы быстрее приступить к делу. Данное решение применяет простой подход к лицензированию, ориентированный на пользователя. Вы можете легко управлять лицензированием в среде с несколькими кластерами унифицированных коммуникаций и приложениями при помощи единственного инструмента. Лицензирование зависит от способов работы сотрудников и необходимых им инструментов и позволяет организациям быстро выбрать подходящую модель. Например, удаленному сотруднику может потребоваться доступ к функциям VPN, которые не нужны офисному работнику. Благодаря упрощенному лицензированию вы можете предложить любому сотруднику индивидуальное решение, идеально соответствующее его потребностям.

Для обеспечения согласованной работы пользователей в текущей версии Cisco Unified CM предусмотрены также функции, равноценные возможностям Jabber, с поддержкой видео для всех сетевых терминальных устройств. Для оптимизации взаимодействия проводных и беспроводных коммуникационных устройств платформа Cisco Unified CM обеспечивает конвергенцию стационарной и мобильной связи с помощью основанной на стандартах мультимедийной IP-подсистемы (IMS).

Платформа Cisco Unified CM совместима с другими сетями, устройствами и сервисами. В ней предусмотрены расширенная поддержка терминальных устройств видеосвязи, а также функция управления вызовами

(CAC — Call Admission Control) для обеспечения повышенной пропускной способности и улучшенного управления. В этом решении имеются также интегрированные средства мгновенного обмена сообщениями и контроля присутствия, предоставляющие полный спектр возможностей совместной работы под управлением одной простой, экономически эффективной платформы.

Чтобы вы могли получить максимальную отдачу от имеющихся технологий, платформа Cisco Unified CM обеспечивает полную защиту инвестиций с поддержкой постепенного добавления дополнительных компонентов без изменения способов работы пользователей. Упрощенное администрирование позволяет легко поддерживать перемещение, добавление и изменение устройств, а встроенные услуги помощи в работе (например, запись нажатием одной кнопки) повышают производительность труда работников и экономят их время.

Заключение

Очевидно, что эффективная совместная работа позволяет существенно преобразовать организации всех размеров для повышения производительности труда, внедрения инноваций и обеспечения роста. Cisco предлагает комплексный архитектурный подход к совместной работе, чтобы предоставить сотрудникам свободу работать и взаимодействовать так, как они хотят, независимо от места, времени и устройства — без каких-либо ограничений. Наши решения стимулируют активное участие персонала в деятельности организации, предоставляя им удобные средства совместной работы. Это позволяет сотрудникам теснее взаимодействовать с заказчиками, коллегами и бизнес-партнерами. А мы поможем вашей компании развиваться путем объединения нужных специалистов для совместной разработки новых продуктов, решений и процессов.

Корпорация Cisco, являющаяся мировым лидером в области сетевых технологий, предлагает самый полный и лучший в своем классе портфель продуктов для совместной работы, а также гибкие модели поставок. Этот полный портфель создан на основе открытых стандартов, что позволяет сохранить инвестиции в существующие ресурсы, и обеспечивает простоту управления в среде организации. Весь портфель дополняется надежными профессиональными услугами и технической поддержкой от корпорации Cisco и ее партнеров. Это поможет вам ускорить развертывание, сократить число перебоев, улучшить стабильность, безопасность и производительность и повысить масштабируемость. И самое важное, вы получите максимальную отдачу от своих инвестиций в технологии.

В то время как правильно подобранные продукты и услуги Cisco помогают добиться успеха, Cisco Capital предлагает варианты финансирования, оптимально подходящие для каждой организации. Информацию о доступных решениях по финансированию и контактные данные местного представителя Cisco Capital см. на веб-сайте <http://www.ciscocapital.com/>.

Внедрив решение Cisco на платформе Cisco Unified CM 10.0, вы сможете полностью раскрыть потенциал вашей сети, а также заложить основу для развития по мере изменения требований вашего бизнеса в будущем.




Штаб-квартира в США
Корпорация Cisco Systems
Сан-Хосе, Калифорния

Штаб-квартира в Азиатско-Тихоокеанском регионе
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Сингапур

Штаб-квартира в Европе
Cisco Systems International BV Амстердам,
Нидерланды

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

 Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не предполагает отношений партнерства между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)