

## Обеспечение нового уровня совместной работы

Характер рабочего процесса быстро меняется. Появление новых тенденций ведет к коренным изменениям в способах взаимодействия людей и способах ведения бизнеса. Примите во внимание следующие тенденции:

- **Рассредоточение персонала.** В настоящее время до 90% сотрудников работает за пределами головных офисов корпораций.<sup>1</sup>
- **Повышение мобильности.** К 2012 году мобильные информационные работники будут составлять 34% трудоспособного населения планеты.<sup>2</sup>
- **Межорганизационное взаимодействие.** 62% сотрудников регулярно совместно работают с коллегами, находящимися в других часовых поясах и регионах мира.<sup>3</sup>
- **Информационная перегрузка.** Информационные работники тратят от 15 до 30% своего времени на поиск информации, при этом соответствующие результаты находятся менее чем в 50% случаев.<sup>4</sup>
- **Значительный рост видеотрафика.** В среднем объем видеотрафика в сетях крупных предприятий возрастает на 70% в год.<sup>5</sup>
- **Использование социальных сетей на работе.** Порядка 57% работников обращаются к социальным сетям для решения вопросов по работе, по меньшей мере, один раз в неделю, однако 15% из них вместо корпоративных инструментов пользуется потребительским ПО.<sup>6</sup>
- **Новые модели обслуживания заказчиков.** Основная масса (50-70%) молодежи ожидает увидеть на рабочем месте и отдает предпочтение использованию интерактивных средств для обслуживания заказчиков и проведения основных транзакций, по сравнению с традиционными способами.<sup>7</sup>

Принимая во внимание все эти тенденции, компаниям необходимо тщательно проанализировать бизнес-процессы, в рамках которых сотрудникам предоставляются средства взаимодействия и совместной 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.

Компания Cisco полагает, что следующий революционный уровень инноваций и новых высот эффективности, необходимый для процветания в 21 веке, вряд ли будет достигнут за счет внедрения дополнительных традиционных ИТ-систем или "офисных инструментов" или благодаря ограничению доступа к информации и набору приложений, доступных для пользователей.

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. Компании, которые смогут воспользоваться этим потенциалом вовлеченности сотрудников и этими "скрытыми" знаниями, использование которых не учтено в рамках традиционных систем, но которыми владеют отдельные специалисты, будут определять новые уровни конкурентного преимущества и финансовых результатов (рисунок 1).

<sup>1</sup> Исследовательская компания Nemertes Research (2007 г.); исследовательская компания Insight Research (2007 г.)

<sup>2</sup> Исследовательская компания Forrester Research (2009 г.)

<sup>3</sup> Исследовательская компания Economist Intelligence Unit (2009 г.)

<sup>4</sup> Исследовательская компания IDC (2008 г.)

<sup>5</sup> Опрос Cisco среди предприятий (2008 г.)

<sup>6</sup> Опрос исследовательской компании IDC (2010 г.)

<sup>7</sup> Исследование компании Javelin (2008 г.)

Для осуществления такого перехода необходим новый подход к организации совместной работы. Подход, который обеспечит мультимедийные, контекстные и интерактивные средства для совместной работы, отвечающие потребностям пользователей независимо от их местоположения, используемого устройства или контента. Подход, который позволит информационным технологиям поддерживать эти новые тенденции за счет увеличения гибкости и расширения возможностей выбора, а также снижения сложности и расходов.

**Рисунок 1.** Расширение масштабов совместной работы



"Повышение производительности тех сотрудников, работу которых невозможно автоматизировать, является очередной сложнейшей задачей, решение которой будет способствовать эффективному развитию бизнеса. И ставки здесь очень высоки!"

— Консалтинговая компания McKinsey & Company, организация 21 века

### Ценность нового уровня совместной работы

Этот новый подход к сотрудничеству предоставит работникам новый уровень свободы и гибкости в способах взаимодействия, обмена информацией и участия в бизнес-процессах. Обеспечивая взаимодействие участников рабочих групп из разных организаций, находящихся в разных часовых поясах, технология совместной работы позволяет компаниям снизить или избежать тех или иных затрат, ускорить выход на рынок, а также преобразует работу целых отраслей.

Мы уверены, что ценность для бизнеса, обеспечиваемая совместной работой, далеко не ограничивается повышением "офисной производительности" и предоставлением общего доступа к документам. Фактически, имеется три области, в которых совместная работа может обеспечить повышение показателя окупаемости инвестиций (ROI):

- **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. Исследования показали, что через 5 лет уровень ROI достиг 100%, а длительность периода окупаемости в различных отраслях составила от 21 до 40 месяцев.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Исследование компании Salire Partners (2010 г.)

- **Показатель ROI в области производительности.** Повышение производительности труда сотрудников — это следующая сложнейшая задача, решение которой открывает новые возможности. В данной области более эффективные методы совместной работы помогут упростить процесс разработки продуктов или сократить цикл продаж. В результате, постепенно возрастает вовлеченность сотрудников в бизнес-процессы в масштабах всей организации, в особенности там, где работа связана с активным взаимодействием групп людей, например, в отделах продаж, маркетинга и технического проектирования.<sup>9</sup>
- **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 способствовать стратегическому преобразованию концепции обслуживания заказчиков, разработке новых бизнес-моделей или освоению новых рынков за счет интегрированного конкурентного преимущества. Здесь можно привести ряд примеров первых реализаций новой концепции совместной работы, начиная с удаленного медицинского обслуживания и виртуальных банков и заканчивая "интеллектуальными" городами, такими как Нью-Сонгдо, Корея, где аспекты сотрудничества учитывались на стадии проектирования.<sup>10</sup>

"Совместная работа затронет каждую отрасль. Она изменит модели обслуживания, продаж и бизнеса. Также изменится объем, масштаб и количество проектов, выполняемых компанией. Кроме того, она ускорит их реализацию".

— Джон Чемберс (John Chambers), генеральный директор корпорации Cisco

### Подход корпорации Cisco к совместной работе

Совместная работа на основе технологий не является чем-то новым. Однако традиционные формы совместной работы, ориентированные на работу с текстами и документами, сами по себе не позволяют справиться с современными задачами.

Корпорация Cisco проводит стратегическое инвестирование по шести ключевым технологическим направлениям, которые будут способствовать распространению совместной работы нового поколения на предприятиях. Вся система будет основываться на интегрированной сетевой архитектуре, специально разработанной для поддержки новой модели (рисунок 2).

<sup>9</sup> Исследование компании Frost & Sullivan (2009 г.)

<sup>10</sup> Документ о показателях ROI компании Cisco (2010 г.)

**Рисунок 2.** Организация совместной работы — стратегическое направление деятельности корпорации Cisco



Полноценная совместная работа означает использование мультимедийных форм передаваемой информации, например **видео**, возможностей корпоративных **социальных приложений** и средств анализа, предусматривает свободу выбора **устройств и мест для общения**, включает данные о доступности и предпочтениях пользователя, обеспечивает **защищенную** среду взаимодействия как внутри, так и **за пределами межсетевых экранов** и **полную гибкость развертывания**, предусматривающую развертывание систем как на площадке заказчика, так и в среде распределенных сетевых вычислений.

А самое главное, необходимо **интегрированное решение**, обеспечивающее большую вовлеченность, производительность труда и ценность совместной работы, будь то покупатель в магазине, постоянно перемещающийся торговый агент, менеджер проекта в офисе, сотрудник отдела обслуживания заказчиков или пациент на дистанционном приеме у врача.

### Преимущества решений 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 корпорации Cisco позволяют пользователям взаимодействовать из любых точек мира, используя любые устройства, получать доступ к контенту любого типа и реализовывать надежную систему контроля доступа на базе политик. Например, корпорация Cisco является единственным ведущим поставщиком решений для совместной работы, поддерживающих платформы Android®, Apple®, RIM®, Symbian®, Windows® и Linux®.
- **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 средствам, ориентированным на работу с документами. Cisco предлагает самый 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. Это может подтвердить каждый, кто когда-либо ждал окончания буферизации онлайн-видео или проводил web-совещание с участниками, находящимися в различных местах. Для поддержки полноценной совместной работы, не зависящей от месторасположения, используемого устройства или контента, требуется интеллектуальная инфраструктура. Только корпорация Cisco предоставляет решения, сочетающие в себе специализированное программное обеспечение и оборудование, которые обеспечивают оптимальное взаимодействие пользователей.
- **Архитектура общих сервисов.** Способность обеспечивать совместную работу на основе общих сервисов, а не отдельных разрозненных приложений, позволяет ИТ-специалистам не сталкиваться с проблемой слишком сложной и дорогостоящей инфраструктуры, позволяет предоставить пользователям более широкий выбор и быстрее реагировать на их запросы, а также, при необходимости, выбрать новые варианты хостинга, такие как хостинг с использованием распределенных сетевых вычислений или гибридную модель.

### Решения Cisco для совместной работы

Будучи лидером почти во всех категориях, корпорация Cisco предлагает один из наиболее обширных в отрасли портфелей решений для совместной работы. Вы можете выбрать решение из широкого набора лучших в своем классе решений, которые можно развертывать в любом порядке и в том темпе, который соответствует вашим конкретным бизнес-целям. Более того, поскольку в основе решений лежит специализированная архитектура, инвестиции в одну область закладывают фундамент для удовлетворения будущих потребностей.

Принцип открытости и совместимости, принятый в корпорации Cisco, 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, в зависимости от ваших потребностей (рисунок 3).

**Рисунок 3.** Набор решений Cisco для совместной работы



- **Конференц-связь.** Усовершенствованные системы для проведения голосовых, web- и видеосовещаний предоставляют вашим сотрудникам возможность связываться с коллегами из любой точки мира. Данные системы могут быть развернуты как на площадке заказчика, так и в соответствии с моделью "ПО как услуга" (SaaS).

- **Обслуживание заказчиков.** Развитие тесных связей с заказчиками, повышение их удовлетворенности и лояльности, благодаря решениям для совместной работы, в которых используются разнообразные технологии сотрудничества, что позволяет отказаться от схемы "реагирования" на запросы, принятой в традиционных центрах обработки вызовов, и начать работать по новой упреждающей схеме работы с заказчиками, предусматривающей их вовлечение в бизнес-процессы.
- **Социальные сети для предприятий.** Безопасные приложения для совместной работы, автоматизированного обмена опытом и средства обнаружения информации предоставляют сотрудникам, заказчикам и партнерам эффективные средства поиска, извлечения и обмена важнейшей бизнес-информацией, ускоряя процесс принятия решений.
- **IP-коммуникации.** Обеспечение постоянного доступа к коммуникационным сервисам сотрудникам, работающим в головном офисе, в филиалах или удаленно с помощью самой популярной корпоративной системы связи и комплекта оконечных устройств.
- **Обмен сообщениями.** Корпоративная система мгновенного обмена сообщениями с контролем доступности абонента, развернутая на площадке заказчика или в среде распределенных сетевых вычислений, помогает взаимодействовать с коллегами и сотрудниками других компаний в режиме реального времени. Преобразование имеющегося решения для мгновенного обмена сообщениями в защищенную размещаемую систему для обмена электронной почтой или решения для обмена унифицированными сообщениями, которые позволяют сотрудникам получать и отправлять сообщения из любой точки мира с помощью практически любых устройств, задействуя для этой цели электронную почту, голосовую почту и системы мгновенного обмена сообщениями.
- **Приложения для мобильных устройств.** Производительность и быстрота реагирования на запросы заказчиков при одновременном контроле затрат на мобильную связь во многом зависят от того, способны ли мобильные устройства сотрудников, работающих за пределами офиса, стать дополнительным инструментом для совместной работы с использованием мультимедийных функций, включая конференц-связь и видеосвязь.
- **Решения TelePresence.** Возможность организовывать встречи и мероприятия, обмениваться информацией, создавать видеозаписи высокого качества, обращаться к специалистам и предоставлять персонализированные услуги в среде личного общения с эффектом присутствия, которая совместима с другими решениями Cisco и сторонних поставщиков.

## Совместная работа с лидером отрасли

Cisco объединяет сетевые интегрированные решения для совместной работы на основе открытых стандартов, начиная с общепризнанных решений в сфере IP-коммуникаций и заканчивая решениями в области мобильности, обслуживания заказчиков, проведения web-совещаний, мгновенного обмена сообщениями, создания социальных приложений для предприятий и совместимых систем телеприсутствия. Такие решения, а также профессиональные консультационные услуги 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.

Будучи новатором в области организации совместной работы, корпорация Cisco развернула эти же самые решения внутри самой корпорации, чтобы преобразовать свои способы ведения бизнеса, выступая в качестве внутренней лаборатории. Уже в качестве лидера на рынке, корпорация Cisco вместе со своими партнерами и специалистами в области профессиональных консультационных услуг поможет вам перейти на новый уровень совместной работы и воспользоваться потенциалом вовлеченности сотрудников.

## Дополнительная информация

Для получения дополнительных сведений о решениях Cisco для совместной работы обратитесь к своему местному представителю Cisco или посетите web-сайт: <http://www.cisco.com/go/collaboration>.



Штаб-квартира в Северной и  
Южной Америке  
Корпорация Cisco Systems  
Сан-Хосе (Калифорния)

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

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

У корпорации Cisco более 200 офисов по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на web-сайте Cisco по адресу:  
[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

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](http://www.cisco.com/go/trademarks). Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не предполагает взаимоотношений партнерства между Cisco и любой другой компанией. (1005R)