



Новый формат совместной работы

welcome to
the human network.  CISCO.

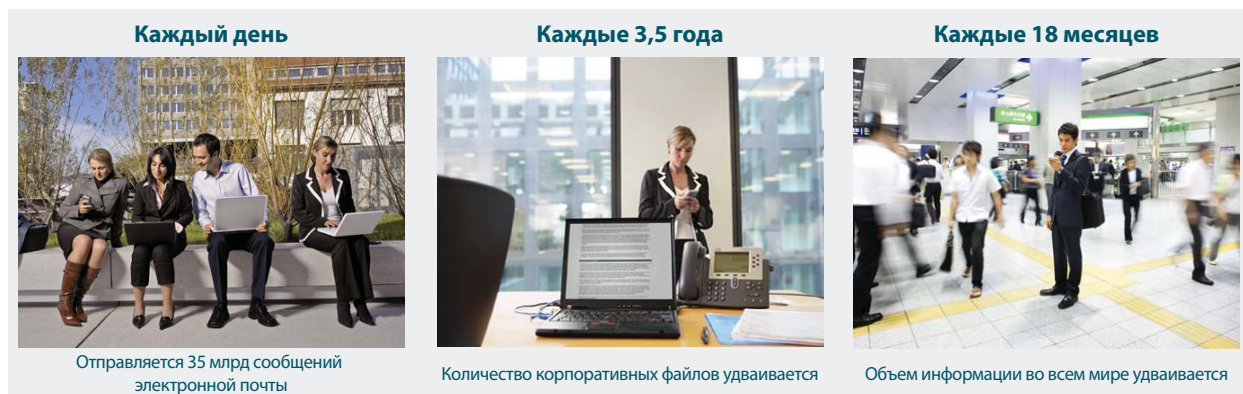
Новый формат совместной работы

Эффективность совместной работы стала критически важным фактором в сложной рабочей среде, когда сотрудники географически рассредоточены, возможности перемещения и бюджета ограничены, а информационная перегрузка считается обычным явлением. Организации строят эффективную работу в этих условиях с помощью решений Cisco® для совместной работы, позволяющих выполнять следующие действия:

- быстро формировать группы, не ограничиваясь пределами корпораций, компаний и континентов;
- предоставлять заказчикам мгновенный доступ к экспертам компании;
- эффективно организовывать совместную работу с наиболее важными деловыми данными.

Благодаря этим решениям повышается оперативность взаимодействия, стимулируются инновации, ускоряется принятие решений и увеличивается скорость реагирования на запросы заказчиков и рынка.

Рисунок 1. Мир перегружен информацией



Новая норма

Последний экономический спад привел к фундаментальным изменениям «ландшафта» бизнеса. «Добиваться большего, располагая меньшими ресурсами» стало новой нормой. Уменьшение численности групп, бюджетов и возможностей для командировок – новая экономическая реальность. Кроме ограничений в финансовой сфере возникли четыре тенденции, которые усложняют ведение бизнеса, заставляя организации менять характер своей работы.

- **Глобальные цепочки формирования стоимости.** Сегодня предприятия любого масштаба работают с внешними поставщиками, партнерами или подрядчиками. Необходимость обеспечить эффективную совместную работу с участием сотрудников различных компаний, расположенных в разных часовых поясах, ставит серьезные задачи.
- **Информационная перегрузка.** Средства Web 2.0, такие как видеопорталы, подкасты, блоги, wiki-страницы и дискуссионные форумы, меняют способы создания, публикации, использования информации и управления ею. Никогда раньше людям не приходилось управлять такими большими объемами данных. Никогда раньше не было так трудно обрабатывать информацию и определять ее приоритеты.

- **Мобильная рабочая сила.** Развитие технологий и потребность в работе, не ограниченной рамками обычного рабочего времени и масштабами предприятия, стимулирует рост мобильной распределенной рабочей силы. Для успешного ведения бизнеса очень важно знать, к кому обратиться, когда, где и какой способ взаимодействия следует выбрать.
- **Рост популярности персональных электронных устройств.** По мере того как сотрудники все больше предпочитают использовать сочетать персональные электронные устройства со стандартизованными средствами связи, корпоративную ИТ-среду наводняют новые устройства и приложения. Перед ИТ-подразделениями возникают беспрецедентные задачи по поддержке таких средств, которые могут повлиять на конфиденциальность, политику и безопасность бизнеса.

Если не предпринимать соответствующие меры, такие тенденции могут иметь драматические последствия для предприятий: замедление ключевых бизнес-процессов, снижение скорости реагирования на запросы заказчиков и тенденции рынка, а также упущенные возможности.

Рисунок 2. Рост численности мобильных сотрудников



Новый бизнес-императив

Согласно результатам последнего исследования, проведенного Forrester Research, в настоящее время 7 из 10 фирм вкладывают средства в корпоративные решения для совместной работы. Существует четкое обоснование такого интереса. В прошлом ИТ-инвестиции были ориентированы на повышение эффективности транзакций, основанных на фактах. Однако в современных условиях необходимо сосредоточиться на повышении качества взаимодействия: обмене идеями и информацией между членами команды, заказчиками и партнерами. Эти процессы определяют направления работы в будущем и позволяют перейти на новый уровень производительности.

Согласно заявлению McKinsey&Company, «Повышение производительности сотрудников, работу которых невозможно автоматизировать, – следующая большая и сложная задача в деле повышения общей производительности. Компании, выбравшие правильную стратегию и взявшие за основу способности своих сотрудников, получают важные конкурентные преимущества, которые едва ли будут достижимы для конкурентов». Очевидно, что сегодня совместная работа — критически важный фактор в бизнесе. Однако обеспечение эффективности совместной работы между группами, сообществами и отдельными пользователями, которые активно перемещаются, географически рассредоточены и интенсивно потребляют информацию, — задача, сложность которой постоянно растет.

«Повышение производительности сотрудников, работу которых невозможно автоматизировать, – следующая большая и сложная задача в деле повышения общей производительности».





— McKinsey&Company, The 21st Century Organization (организация 21-го века)

Новая точка зрения на совместную работу

Совместная работа на основе технологий не является чем-то новым. Однако традиционные формы совместной работы, ориентированные на работу с текстом и голосовое общение, сами по себе не позволяют справиться с современными задачами. Глобальные цепочки формирования стоимости, информационная перегрузка, повышение мобильности работников и рост популярности персональных электронных устройств требуют новых механизмов для совместной работы. Компания Cisco полагает, что для процветания в этой новой среде необходимо расширить рамки понятия "совместная работа". Необходимо объединить совместную работу с документами и текстами (электронная почта, мгновенный обмен сообщениями, рабочие области групп и средства проведения конференций), голосовыми данными, видео и контекстом в соответствии с потребностями отдельных пользователей и конкретной ситуацией. Иными словами, средства обеспечения совместной работы должны развиваться и расширяться в пяти различных областях.

- **Информация.** Совместная работа должна основываться на однопоточных асинхронных коммуникациях, дополненных многопоточными коммуникациями в режиме реального времени для широкого диапазона устройств, приложений и средств.
- **Люди.** Совместная работа должна выходить за рамки корпорации, охватывать людей и группы на всем протяжении глобальных цепочек формирования стоимости.
- **Сообщества.** Рабочие коллективы должны развиваться от статических предварительно определенных групп людей к динамическим командам, поддерживающим оперативное и гибкое формирование.
- **Контекст.** Необходимость получать актуальную информацию в реальном времени заставляет перейти от модели, в которой пользователь сам ищет информацию и людей, к модели, в которой информация и люди будут находить пользователя. Все это и есть контекст: нужное время, нужные люди, нужные ресурсы.
- **Безопасность.** Традиционные ограничивающие модели безопасности на основе межсетевых экранов должны уступить место моделям безопасности, позволяющим выборочно включать авторизованных пользователей из-за пределов организации.

Рисунок 3. Пять существенных элементов совместной работы

	Прошлое	Будущее
 Информация	В основном однопоточная • Средства: электронная почта, голосовая почта, документы • Устройства: компьютер, настольный телефон • В значительной степени асинхронная	Многопоточная • Средства: электронная почта, голосовая почта, системы проведения конференций, социальные сети, пространства групп, мгновенный обмен сообщениями, RSS, текстогаммы, wiki-страницы, блоги, подкасты, видео • Устройства: переносной компьютер, настольный телефон, смартфон/мобильный телефон • В режиме реального времени, непрерывно
 Люди	Внутри моей компании	Глобальные цепочки формирования стоимости
 Сообщества	Статические и предварительно определенные коллективы	Динамические группы
 Контекст	Вы ищете информацию, людей	Они ищут вас. Нужное время, нужные специалисты, нужные информационные ресурсы
 Безопасность	Изоляция	Глобальные цепочки формирования стоимости

Решения Cisco для совместной работы

Решения Cisco для совместной работы позволяют справиться со сложностями при организации современного рабочего места. Они улучшают и ускоряют взаимодействие между людьми, позволяя быстрее формировать рабочие группы и способствуя получению доступа к актуальным деловым данным в режиме реального времени. Решения Cisco для совместной работы заметно повышают эффективность ключевых бизнес-процессов, зависящих от людей, обеспечивая возможность эффективного взаимодействия нескольких лиц, принимающих решения, которые работают в разных регионах мира и в разных сетях.

Открытый подход компании Cisco, основанный на открытых стандартах, позволяет интегрировать существующие и новые технологии совместной работы. Возможны следующие варианты развертывания решений для совместной работы:

- на территории заказчика для использования совместно с существующей ИТ-инфраструктурой;
- на территории поставщика услуг для предоставления услуг по запросу в соответствии с моделью «ПО как услуга (SaaS)»;
- комбинированный вариант развертывания, обеспечивающий гармоничную интеграцию с существующей ИТ-инфраструктурой.

Решения можно развертывать в любом порядке со скоростью, соответствующей бизнес-целям. Ниже описывается состав решений Cisco для совместной работы.

- **Средства проведения интернет-конференций.** Воспользуйтесь преимуществами широкого спектра предложений для работы с голосовыми данными, видео и web-средствами для проведения интернет-конференций (возможно развертывание системы на территории заказчика или предоставление сервисов по запросу). Расширьте функциональность своего рабочего места за счет современных, эффективных и экономичных средств проведения аудио-, web- и видеоконференций.

- **Обслуживание заказчиков.** Установите по-настоящему доверительные отношения с заказчиками, повысьте уровень их удовлетворенности и уделяйте им больше внимания, используя решения для организации IP-контакт-центров. С помощью таких решений можно оперативно предоставлять заказчикам доступ к информации, экспертным оценкам и поддержке, именно тогда и там, где это требуется.
- **ПО для корпоративных социальных сетей.** Ускорьте принятие решений, помогая сотрудникам, заказчикам и партнерам быстрее находить и совместно использовать актуальные деловые данные с помощью защищенных приложений для совместной работы, средств автоматизированного поиска экспертов и средств поиска мультимедиа.
- **IP-коммуникации.** Повысьте производительность работы с помощью самой популярной корпоративной системы передачи речи, в состав которой входит полный пакет решений для IP-коммуникаций и современные оконечные устройства для мультимедийной связи и участия в конференциях. Предоставьте сотрудникам единые коммуникационные сервисы независимо от их расположения: в основном офисе, филиалах или удаленно.
- **Обмен сообщениями.** Просматривайте информацию о доступности сотрудников в режиме реального времени с помощью систем контроля доступности, основанных на стандартах. Реализуйте связь между сотрудниками одной компании или разных компаний с помощью корпоративной системы мгновенного обмена сообщениями, размещенной у поставщика услуг SaaS или на территории вашей организации. Преобразуйте систему электронной почты своей организации, воспользовавшись решением на хостинге, которое обеспечивает высокий уровень безопасности и экономичности, легко интегрируется в среду настольных компьютеров и готово к совместному использованию со средой совместной работы. Используйте передовые решения для обмена унифицированными сообщениями, позволяющие сотрудникам передавать и получать сообщения электронной почты, мгновенные сообщения и голосовой почты с помощью любого устройства. Повысьте гибкость ИТ-инфраструктуры, воспользовавшись решением для развертывания на территории вашей организации, сервисами, которые предоставляются по запросу, или гибридным решением. Увеличьте гибкость с помощью стационарных моделей, модели «ПО как услуга» и моделей смешанного развертывания.
- **Мобильные приложения.** Повысьте производительность работы мобильных сотрудников и оперативность их реагирования на запросы заказчиков, сохраняя контроль над затратами при расширении корпоративной сети с помощью мобильных устройств. Используйте возможности сетей 3G для участия в web-конференциях с помощью мобильных устройств.
- **Cisco TelePresence.** Оживите бизнес-процессы и установите по-настоящему доверительные отношения со всеми заказчиками с помощью решений для проведения конференций с эффектом личного присутствия. Cisco TelePresence обеспечивает интерактивное личное общение, предоставляя пользователям невиданные ранее возможности для совместной работы. Люди могут встречаться, совместно работать с документами, создавать высококачественные видеозаписи и проводить мероприятия, консультироваться с экспертами и предоставлять персонализированные услуги. Все эти возможности стали доступны благодаря продукту Cisco TelePresence, обеспечивающему эффект личного присутствия.

Новый опыт совместной работы

Решения Cisco для совместной работы позволяют насладиться новым уровнем свободы и гибкости при взаимодействии, общении и совместной работе разных людей. Решения Cisco для совместной работы предоставляют следующие возможности.

- **Формирование доверия и ускорение принятия решений благодаря активному взаимодействию в режиме реального времени.** Пользователи получают множество возможностей для совместной работы с использованием современных технологий, включая сервисы безопасной совместной работы в режиме реального времени внутри одной компании или с участием представителей нескольких компаний, такие как средства IP-коммуникаций, системы проведения интернет-конференций и Cisco TelePresence.

- **Предоставление нужным людям нужной информации.** Решения Cisco для совместной работы предоставляют расширенные сведения о доступности сотрудников, что позволяет определять наиболее эффективный способ взаимодействия с коллегами: с помощью системы мгновенного обмена сообщениями, электронной почты, голосовой почты, IP-телефона, мобильного телефона или системы видеосвязи. Информация о доступности может распространяться за пределы ИТ-инфраструктуры предприятия или распределенной системы поставщика услуг в любую рабочую область или бизнес-процесс для совместной работы с помощью открытых протоколов. Информации о доступности сотрудников может распространяться в ИТ-инфраструктурах нескольких компаний, даже если они используют разные системы мгновенного обмена сообщениями и системы. Благодаря средствам управления сеансами решения Cisco для организации совместной работы позволяют людям сотрудничать, не прерываясь на переход от устройства к устройству или на переезд с одного объекта на другой. Сетевые сервисы распространяют возможности совместной работы на любое лицо, устройство или приложение с доступом к сети.
- **Повышение эффективности работы групп.** Чтобы по-настоящему улучшить работу групп и повысить ее эффективность, необходимы повсеместно распространенные и удобные в использовании средства. Решения Cisco для совместной работы – это приложения с тем же уровнем простоты использования, скорости и распространенности, что и приложения Web 2.0, но с уровнем безопасности, доступности, качества обслуживания и надежности корпоративного уровня. В решениях Cisco для совместной работы при определении тех, кто обладает необходимым опытом, используется сетевая маркировка – сетевой сервис с доступом ко всему передаваемому через сеть содержимому. В результате в рамках нескольких приложений формируется представление о том, «кого вы знаете, что вы знаете, и какая информация является ценной для вас». Такая информация предоставляется в форме текста, видео или аудио. Она доступна для воспроизведения, поиска, индексирования и разметки.
- **Надежные решения для совместной работы сотрудников различных компаний.** Решения Cisco для совместной работы расширяют бизнес-процессы за пределы корпоративных межсетевых экранов, обеспечивая надежные и удобные средства совместной работы с удаленными партнерами, поставщиками и заказчиками с использованием гибких и надежных средств для безопасной совместной работы. Компания Cisco гарантирует безопасную совместную работу в пределах одной компании и с участием сотрудников нескольких компаний благодаря инновационной архитектуре для совместной работы.
- **Максимально эффективное использование инвестиций в ИТ-инфраструктуру.** Компания Cisco инвестировала четверть своего бюджета на научно-исследовательскую работы в обеспечение совместимости решений Cisco для совместной работы с популярными решениями других поставщиков. Такая поддержка взаимодействия с существующими коммуникационными решениями и самыми разными операционными системами, мобильными устройствами, бизнес-приложениями и другими решениями сторонних производителей обеспечивает для заказчика гибкость выбора инструментов для совместной работы. Интеграция обеспечивается даже для пользователей тех компаний, в которых стандартом является корпоративная система мгновенного обмена сообщениями, такая как Microsoft Office Communicator или IBM Sametime.

«Изменение подхода к совместной работе повлияет на каждую отрасль. Оно изменит модели обслуживания, продаж и бизнеса. Также изменится масштаб, область применения и число проектов, выполняемых компанией. Кроме того, оно изменит скорость реализации».

— Джон Чемберс (John Chambers), CEO, Cisco

Новая бизнес-модель на основе совместной работы

Возможность мгновенно связываться с людьми, рабочими группами и получать информацию позволяет добиться большего, чем максимальное повышение производительности. Новые возможности совместной работы могут изменить стиль работы и трансформировать способ ведения бизнеса. Формирование культуры совместной работы позволяет добиться много.

- **Перемещение идей, а не людей.** Итальянский производитель Biesse America использует Cisco WebEx™ и другие решения Cisco для совместной работы для проведения «личных» встреч без командировок. Средства совместной работы не только помогают Biesse America снизить затраты на переговоры и транспортные расходы, но и значительно сокращают время, затрачиваемое заказчиками на получение ответов на срочные вопросы.
- **Уменьшение количества командировок без ущерба для личного общения.** Благодаря разворачиванию Cisco TelePresence в четырех основных регионах руководители компании «Проктер энд Гэмбл» могут начать день с «личной» встречи с членами правления в Японии, пообедать с коллегами из Турции и завершить день в Латинской Америке. За шесть месяцев компания сэкономила средства, которые должны были уйти на оплату более чем 6000 международных авиабилетов. <http://www.infoworld.com/print/72256>.
- **Повышение скорости принятия решений.** Средства совместной работы для передачи голосовой и web-информации позволили генеральному подрядчику MODEC, Inc. сократить время, необходимое для подготовки инженерно-технической документации, от нескольких недель до одного-двух дней. «В ходе двух стандартных двухгодичных проектов мы сэкономили десятки тысяч часов и сотни тысяч долларов затрат на оплату труда», – заявил Эд Флейвин (Ed Flavin, CIO), директор по информационным технологиям корпорации MODEC.
- **Использование экологических методов работы.** Полиция Северного Уэльса заменила командировки видеоконференциями. Сокращение числа командировок позволяет им тратить больше времени на общение. Всего за шесть месяцев система видеоконференции позволила снизить объем выбросов углеродов на 2,8 тонны, что помогает им достичь своей цели – добиться нулевого выброса углерода к 2015 году.
- **Повышение производительности в глобальном масштабе.** У архитектурной фирмы Kohn Pedersen Fox (KPF) есть мастерские и рабочие группы в Нью-Йорке, Лондоне, Шанхае, Гонконге, Москве, Абу-Даби и Пекине. С помощью решений WebEx® фирма KPF работает над проектами и проводит встречи с клиентами в оперативном режиме, совместно используя и обрабатывая большие файлы изображений в режиме реального времени. «Командировки больше не являются узким местом в работе над нашими проектами. WebEx позволяет организовывать встречи чрезвычайно оперативно», – говорит Джеймс Броган (James Brogan, senior associate principal and director), старший консультант и директор KPF.

Рисунок 4. Совместная работа ведет к фундаментальному изменению стиля работы



Совместная работа с использованием всего самого лучшего

Компания Cisco предоставила свои сервисы и системы IP-коммуникаций более чем 100 000 заказчиков и более чем 85% компаний из списка "Fortune 500". Закрепляя свое лидерство, компания Cisco энергично расширила свой портфель решений для совместной работы за счет инноваций в области исследований и разработки и приобретений. В настоящее время в состав набора продуктов для совместной работы входит система Cisco WebEx, в которой проводится более 20 миллионов конференций в месяц. Кроме того, сегодня Cisco TelePresence предоставляет возможности для личного общения с помощью более чем 2000 терминалов. В последнее время появилось множество инноваций в сфере прикладного ПО для совместной работы, благодаря чему комплексная система Cisco для совместной работы позволяет развертывать сервисы совместной работы в нужной комбинации, как на территории заказчика, так и предоставления сервисов по запросу.

Подход Cisco к совместной работе поможет увеличить отдачу от коммерческой деятельности и реализовать высокие стандарты ведения бизнеса при сокращении капитальных затрат. Решения Cisco для совместной работы позволяют реализовать широкие возможности совместной работы, предоставлять нужным людям своевременный доступ к нужной информации и обеспечить максимальную отдачу от ИТ-инвестиций.

Будучи новатором в области обеспечения совместной работы, компания Cisco воспользовалась этими возможностями для изменения стиля работы. Используя собственную ИТ-инфраструктуру в качестве лаборатории, компания Cisco значительно снизила риск, связанный с развертыванием и использованием этой технологии. Вместе со своими партнерами компания Cisco в полной мере готова к тому, чтобы помочь вам воспользоваться возможностями совместной работы и получить от этого максимальную пользу. Повысьте эффективность взаимодействия рабочих групп и общения с заказчиками с помощью решений Cisco для совместной работы.

Дополнительная информация

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



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco-Financed (Stylized), Cisco Store, and Flip Gift Card are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GainMaker, GigaDrive, HomeLink, iLNX, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, ScriptShare, SenderBase, SMARtNet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0908R)