



Основные тенденции в сфере унифицированных коммуникаций для среднего бизнеса

Введение

По мере того как корпоративная среда становится все более мобильной, а для совместной работы сотрудников используется все более широкий спектр устройств, организации все чаще обращают свои взоры на гибкую и безопасную инфраструктуру унифицированных коммуникаций. Развертывание систем унифицированных коммуникаций среди крупных предприятий растет активными темпами, однако организации среднего размера заметно отстают от них по уровню внедрения этой технологии. Тем не менее в поисках путей для достижения более высоких результатов с меньшими затратами организации среднего бизнеса все чаще обращаются к облачным и конвергентным сетям, используя их для предоставления систем унифицированных коммуникаций.

В октябре 2013 года корпорация Cisco заказала у компании Forrester Consulting подробное исследование текущих тенденций использования и восприятия унифицированных коммуникаций организациями среднего размера (от 100 до 999 сотрудников) в Северной Америке, Азии и Европе.

Под влиянием сотрудников ИТ-отделы вынуждены поддерживать концепцию BYOD

С момента выпуска первого смартфона сотрудники оказывают на ИТ-отделы постоянное давление, выражая желание использовать корпоративные приложения на самостоятельно выбранных устройствах. Компании по всему миру изучают концепцию BYOD, которая предоставляет сотрудникам обширные возможности для продуктивной и безопасной работы. По данным исследования Forrsights Mobility Survey, проведенного компанией Forrester во 2-м квартале 2013 г., 31 % организаций среднего размера из самых разных отраслей планируют внедрение модели развертывания BYOD для смартфонов в течение года или более, 13 % планируют внедрение в течение ближайших 12 месяцев и 22 % уже внедрили эту модель развертывания для смартфонов (см. рис. 1). Кроме того, 34 % планируют внедрение модели развертывания BYOD для планшетов в течение года или более, 14 % планируют внедрение в течение ближайших 12 месяцев и 12 % уже внедрили эту модель, что также показано на рис. 1.

РИСУНОК 1

Внедрение концепции BYOD

«Собирается ли ваш ИТ-отдел предоставлять или требовать реализации модели развертывания «Принеси на работу свое устройство» (BYOD) для следующих устройств конечных пользователей?»



Примечание. Ответы «Не знаю» не показаны.

База респондентов: 898 руководителей, ответственных за принятие решений по сетевым и телекоммуникационным технологиям и представляющих североамериканские и европейские компании с численностью персонала от 100 до 999 человек.

Источник: Forrsights Mobility Survey, 2-й квартал 2013 г., корпорация Forrester Research.

Предоставление возможностей унифицированных коммуникаций для широкого спектра устройств ставит перед ИТ-специалистами ряд сложных задач. По данным исследования Forrsights Mobility Survey, проведенного компанией Forrester во 2-м квартале 2013 года, 18 % опрошенных ожидают значительного увеличения количества устройств, поддерживаемых организациями среднего размера, в течение следующего года, а 11 % считают, что также значительно увеличится количество операционных систем. Чем больше устройств, тем выше риск, поэтому не удивительно, что те же руководители, ответственные за принятие решений по сетевым и телекоммуникационным технологиям в организациях среднего размера, предвидят рост требований к обеспечению безопасности в течение следующего года.

При этом, 65 % опрошенных ожидают увеличения или значительного увеличения общего количества сотрудников, использующих модель BYOD (см. рис. 2).

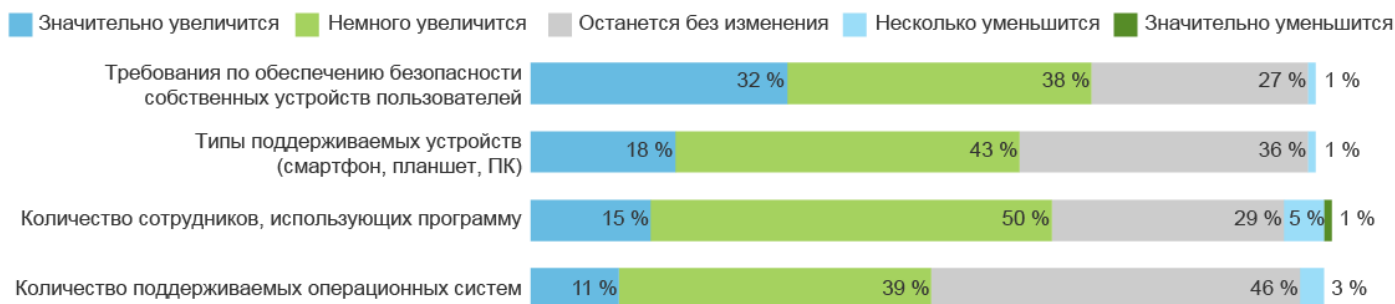
Текущие и будущие модели развертывания унифицированных коммуникаций для среднего бизнеса

Несмотря на то что 42 % организаций среднего размера используют для развертывания унифицированных коммуникаций модели самостоятельного выделения ресурсов и управления, в течение ближайших нескольких лет это число должно снизиться до 36 %, и, согласно исследованию Forrsights Networks And Telecommunications Survey, проведенному компанией Forrester в первом квартале 2013 г., все большее количество организаций среднего размера будет обращаться к облачным сетям для эффективного развертывания унифицированных коммуникаций на широком спектре устройств. Согласно ответам респондентов, использование моделей локального развертывания снизится с 19 % до 15 %, в то же время набирает популярность использование облака как услуги, или инфраструктуры общего доступа (см. рис. 3).

РИС. 2

Чем больше устройств, тем выше риск

«Каким образом, по вашему мнению, изменятся следующие аспекты политики использования собственных смартфонов и планшетов пользователей в вашей компании в течение ближайших 12 месяцев?»



Примечание. Ответы «Не знаю» не показаны.

База респондентов: 295 руководителей, ответственных за принятие решений по сетевым и телекоммуникационным технологиям и представляющих североамериканские и европейские компании с численностью персонала от 100 до 999 человек.

Источник: Forrsights Mobility Survey, 2-й квартал 2013 г., корпорация Forrester Research.

РИСУНОК 3

Модели развертывания на территории заказчика проигрывают облаку

«Какой способ контроля и развертывания унифицированных коммуникаций является основным для вашей компании?»



Примечание. Ответы «Не знаю» не показаны.

База респондентов: 190 руководителей, ответственных за принятие решений по сетевым и телекоммуникационным технологиям и представляющих североамериканские и европейские компании с численностью персонала от 100 до 999 человек.

Источник: Forrsights Networks And Telecommunications Survey, 1-й квартал 2013 г., корпорация Forrester Research.

Облачные сервисы унифицированных коммуникаций повышают конкурентоспособность компании за счет сокращения расходов, а также повышения гибкости, эффективности и производительности. Основными причинами, по которым компании среднего размера рассматривают для организации системы унифицированных коммуникаций сервис на хостинге, частное облако или общедоступное облако, являются стремление к уменьшению капитальных затрат на аппаратное и программное обеспечение (49 %) и упрощению операционного управления сетями и системами телекоммуникаций (47 %) (см. рис. 4).

Другими причинами являются повышение гибкости компании и ИТ-инфраструктуры (42 %), а также более высокая производительность и более высокое качество обслуживания, чем можно достичь собственными силами (35 %).

РИС. 4
Преимущества облака

«Какие причины могут привести к использованию сервиса на хостинге, частного облака или общедоступного облака для организации системы унифицированных коммуникаций вашей компании?»



База респондентов: 165 руководителей (в должности не ниже руководителя ИТ-отдела), ответственных за принятие решений по унифицированным коммуникациям и представляющих североамериканские, азиатские и европейские компании с численностью персонала от 100 до 999 человек.

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco в декабре 2013 г.

Для развертывания систем унифицированных коммуникаций организации среднего размера используют конвергентные сети

По мере того как конвергентные сети предлагают все более широкий спектр возможностей для удовлетворения потребностей мобильных сотрудников, организации среднего размера все чаще отдают предпочтение не отдельным сетям передачи голоса, видео и данных, а конвергентным сетям унифицированных коммуникаций. Встроенные функции качества обслуживания (QoS) конвергентных IP-сетей достигли высокого уровня зрелости, поэтому сегодня руководители ИТ-отделов предприятий среднего бизнеса могут с большей уверенностью выбирать этот подход.

Все чаще поставщики услуг предлагают облака, которые полностью основаны на IP и соединяют сервисы унифицированных коммуникаций с предприятиями через магистральные SIP-каналы. Отвечая на вопрос о переходе на полномасштабную IP-сеть для передачи голоса, видео и данных, 78 % респондентов согласились, что это обеспечит возможность более глубокой интеграции средств передачи голоса, видео и совместной работы с бизнес-приложениями. Развитие сетевых функций также означает более простое управление: 70 % опрошенных согласны с тем, что наличие общей сети упростит ее масштабирование по мере расширения компании, а 68 % согласны с тем, что благодаря поддержке открытых стандартов будет упрощена поддержка бизнес-приложений (см. рис. 5).

РИСУНОК 5

Повышение популярности конвергентных сетей среди организаций среднего размера

«Согласны ли вы со следующими утверждениями относительно перехода на полномасштабную IP-сеть для передачи голоса, видео и данных?»



Примечание. Ответы «Не знаю» не показаны.

База респондентов: 165 руководителей (в должности не ниже руководителя ИТ-отдела), ответственных за принятие решений по унифицированным коммуникациям и представляющих североамериканские, азиатские и европейские компании с численностью персонала от 100 до 999 человек.

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco в декабре 2013 г.

Список возможностей унифицированных коммуникаций, которые необходимы руководителям среднего бизнеса, возглавляет безопасность

В условиях повышающейся опасности хакерских атак и желания сотрудников использовать свои собственные устройства нет ничего удивительного в том, что главным приоритетом для 83 % руководителей ИТ-отделов является обеспечение безопасности сеансов унифицированных коммуникаций.

Далее в списке приоритетных возможностей, которые планируется внедрить в компании или которые уже внедрены для поддержки программ BYOD, идут передача голоса в режиме реального времени (76%), передача видео (59%), мгновенный обмен сообщениями (63%) и совместная работа через Интернет (61%) (см. рис. 6).

РИСУНОК 6

Основные возможности унифицированных коммуникаций, внедряемые в рамках концепции BYOD

«Какие функции унифицированных коммуникаций планирует внедрить ваша компания для поддержки программы BYOD?»



Примечание. Ответы «Не знаю» не показаны.

База респондентов: 165 руководителей (в должности не ниже руководителя ИТ-отдела), ответственных за принятие решений по унифицированным коммуникациям и представляющих североамериканские, азиатские и европейские компании с численностью персонала от 100 до 999 человек.

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco в декабре 2013 г.

Заключение

В современной глобальной деловой среде организации среднего размера просто вынуждены внедрять инновации и бороться с конкурентами. Инструменты унифицированных коммуникаций помогают повысить эффективность, ускорить внедрение инноваций и улучшить обслуживание заказчиков, однако их развертывание и поддержка в организациях среднего размера могут стать проблемой для руководителей ИТ-отделов. Для успешного внедрения унифицированных коммуникаций этим руководителям необходимо учесть следующее.

› Время сомневаться в концепции BYOD прошло.

Выбор смартфонов и планшетов самими сотрудниками стал общепризнанной практикой. Руководители ИТ-отделов средних предприятий уже прорабатывают вопрос предоставления возможностей унифицированных коммуникаций для таких устройств, но им ясно, что приоритетной задачей является обеспечение безопасности этих сеансов.

Растет интерес к унифицированным коммуникациям из облака.

Перед руководителями ИТ-отделов предприятий среднего бизнеса стоит задача максимально эффективного использования инвестиций в существующие системы в сочетании с составлением перспективных планов развития унифицированных коммуникаций. Они рассматривают облако как лучший вариант для защиты инвестиций с учетом перспективных требований, но тщательно рассчитывают время перехода от локальных систем.

› Руководители ИТ-отделов компаний среднего бизнеса уверены в конвергентных сетях.

Длительный процесс постепенного перехода от сетей с коммутацией каналов к сетям с коммутацией пакетов для передачи голоса, видео и данных достиг кульминации. Руководители среднего бизнеса понимают все преимущества и верят, что смогут обеспечить соответствующее качество обслуживания для унифицированных коммуникаций.

Методология

Данный обзор практики внедрения и применения технологий создан по заказу корпорации Cisco. В этой работе компания Forrester использовала следующие собственные исследования: Forrsights Mobility Survey, 2-й квартал 2013 г., и Forrsights Networks And Telecommunications Survey, 1-й квартал 2013 г. Компания Forrester Consulting дополнила эти данные новыми вопросами, которые были заданы руководителям, принимающим решения в области ИТ на предприятиях среднего размера в США, Великобритании, Франции, Германии, Индии, Сингапуре и Австралии. В опросе приняли участие руководители в должности не ниже руководителя ИТ-отдела, отвечающие за принятие компаниями решений по унифицированным коммуникациям. Этот дополнительный специальный опрос был проведен в декабре 2013 г. Дополнительную информацию о предоставляемых компанией Forrester данных и консалтинговых услугах в сфере технологий вы можете найти на веб-сайте www.forrester.com.

О КОМПАНИИ FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting предоставляет услуги независимого и объективного консультирования на основе исследований с целью помочь руководителям добиться успеха своих организаций. Forrester Consulting предоставляет различные виды услуг: от семинаров по выработке стратегии до подготовки индивидуальных проектов. В каждом случае вы напрямую сотрудничаете с экспертами-аналитиками, опыт и знания которых позволяют решать самые сложные бизнес-задачи. Для получения подробной информации посетите страницу forrester.com/consulting.

© Корпорация Forrester Research, 2014. Все права защищены. Несанкционированное копирование строго запрещено. Информация основана на лучших доступных источниках. Приведенные оценки основаны на текущих данных и могут быть изменены. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar и Total Economic Impact являются товарными знаками корпорации Forrester Research. Прочие товарные знаки являются собственностью соответствующих владельцев. Дополнительную информацию см. на веб-сайте www.forrester.com. [1-NMEQQ3]