

Last Mile

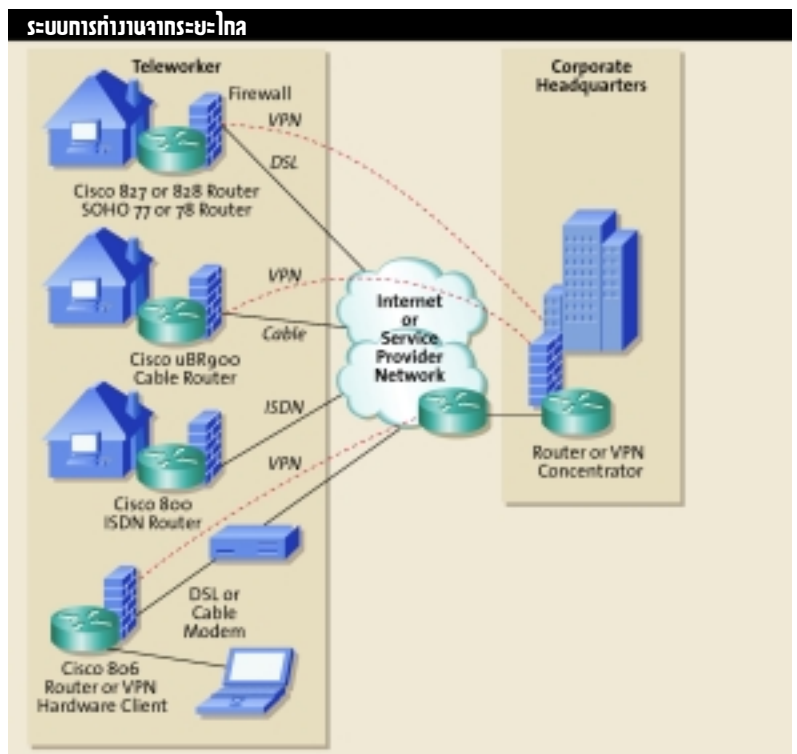
ทำงานบริษัทจากที่บ้าน... อีกรูปแบบหนึ่งเพื่อความสบายสูงสุด

ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของซิสโก้ เปรียบเสมือนแรงขับเคลื่อน
ให้การทำงานบริษัทจากระยะไกลสะดวกสบายยิ่งขึ้น

การพูดให้พนักงานเข้าใจในประโยชน์ของการทำงานจากระยะไกลโดยปกติมักจะง่าย อย่างไรก็ตาม การนำแผนการทำงานจากระยะไกลมาใช้ในทางปฏิบัติสำหรับทั่วทั้งองค์กรกลับทำได้ไม่ง่ายเลย ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับสายเช่า แบนด์วิดท์ความเร็วสูงที่มีจำกัด ปัญหาความปลอดภัย ตลอดจนความกังวลใจของพนักงานที่จะรับวิธีปฏิบัติงานในรูปแบบที่ไม่เคยลองมาก่อน ล้วนนำมาซึ่งการเจริญเติบโตของการทำงานจากระยะไกลที่เป็นไปอย่างจำกัด แต่บัดนี้ สิ่งที่กำลังมาทั้งหมดจะไม่เป็นอุปสรรคอีกต่อไปแล้ว

Carol Ann McKeown ผู้จัดการฝ่ายการพัฒนาตลาดใน Commercial Line of Business ของซิสโก้ กล่าวว่า “ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน บริษัทจำนวนมากกำลังเคลื่อนเข้าสู่การใช้อินเทอร์เน็ต และมองหาเส้นทางอื่นๆ ที่จะประหยัดเงิน และค่าใช้จ่ายของสิ่งก่อสร้าง ดังนั้น จึงเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับการทำงานจากระยะไกล ทางเลือกต่างๆ ในการเข้าถึงเครือข่ายความเร็วสูงค่าใช้จ่ายต่ำและความก้าวหน้าของระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลช่วยให้พนักงานสามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายของบริษัทและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจากบ้านของตนเอง บวกกับความจริงที่ว่าวัฒนธรรมต่างๆ ภายในองค์กรกำลังเปลี่ยนไป เราไม่จำเป็นต้องเข้าทำงาน 9 โมงเช้าและเลิก 5 โมงเย็นอีกต่อไป ซึ่งการทำงานจากระยะไกลจะเป็นคำตอบสำหรับองค์กรที่ไม่เพียงช่วยประหยัดเงินเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มผลผลิตของพนักงาน และความพึงพอใจของลูกค้าได้ด้วย”

ความจริงการสำรวจต่างๆ ครั้งล่าสุดแสดงให้เห็นถึงการประหยัดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มผลผลิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากระยะไกลมากมาย จากการสำรวจโดย Kinetic Workplace ในปี 2543 พบว่าบริษัทในอเมริกาที่มีการอนุญาตให้พนักงานทำงานจากระยะไกล สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้ประมาณ 12,000 ดอลลาร์ต่อพนักงานหนึ่งคน แถมยังตัดค่าใช้จ่ายด้านสิ่งก่อสร้างได้อีกถึง 60 เปอร์เซ็นต์ ส่วน Gartner รายงานว่ากว่า



40 เปอร์เซ็นต์ของงานทั้งหมดสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ถ้าเปลี่ยนมาใช้วิธีเลือกสถานที่ทำงานได้ตามใจชอบ

กฎหมายหมายเลข 1 ที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานจากที่บ้านได้ ก็คือ การเชื่อมต่อความเร็วสูงกับเครือข่ายขององค์กรตนเองอย่างปลอดภัย การเข้าระบบ WAN ขององค์กรจากระยะไกลนั้นสามารถกระทำได้ในหลายๆ ทาง เช่น DSL (Digital Subscriber Line) เคเบิล หรือ ISDN ซึ่งล้วนให้การเข้าถึงที่รวดเร็วกว่าการเชื่อมต่อแบบ Dial-Up ที่ยุ่งยาก พิธีการรักษาความปลอดภัยต่างๆ เช่นไฟร์วอลล์ และการสนับสนุน Virtual Private Network (VPN) ก็ช่วยให้พนักงานใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี WAN เหล่านี้อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม องค์กรส่วนใหญ่จะไม่สามารถหาเทคโนโลยีเพียงชนิดใดชนิดหนึ่ง เพื่อรองรับความต้องการของทุกคนได้ บริษัทโดยทั่วไปจึงจำเป็นต้อง

เข้าถึงเครือข่ายความเร็วสูงจากที่บ้าน: สายผลิตภัณฑ์เราเตอร์ Cisco ซีรีส์ 800 และ SOHO สามารถรองรับการเชื่อมต่อความเร็วสูงรูปแบบใดก็ได้ไม่ว่าจะเป็น DSL เคเบิล หรือ ISDN

การทํางานจากระยะไกลในแบบของซิสโก้

ในปี 2536 ซิสโก้เป็นหนึ่งในบรรดาบริษัทแรกๆ ในซิลิคอนวัลเลย์ที่พัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานจากระยะไกลสำหรับผู้จัดการและพนักงาน รวมถึงข้อตกลงในการวางนโยบาย และกระบวนการสำหรับพนักงานที่ทำงานจากระยะไกล และต่อมาในปี 2537 ซิสโก้ก็เป็นบริษัทนำร่องในโครงการ Smart Valley Teleworking Initiative (svi.org/telework/survival.html#how_company) ที่จัดขึ้นครั้งแรกด้วย

ปัจจุบันนี้ พนักงานของซิสโก้ในอเมริกาเกือบ 100 เปอร์เซ็นต์มีการเข้าถึงระยะไกลจากบ้านอย่างน้อยหนึ่งรูปแบบ ซึ่งสามารถแบ่งพนักงานเหล่านี้ออกเป็นสามประเภท กล่าวคือ ประมาณ 95 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานซิสโก้จัดอยู่ในประเภท Day Extenders หรือผู้ทำงานล่วงเวลาที่ทำงานเต็มเวลาในสำนักงาน และเข้าถึงเครือข่ายบริษัทจากที่บ้านหลังชั่วโมงทำงาน หรือในวันสุดสัปดาห์ ประมาณ 85 เปอร์เซ็นต์ของพนักงานซิสโก้ในอเมริกาจัดอยู่ในประเภทพนักงานทางไกลแบบล่วงเวลา ซึ่งเข้าถึงเครือข่ายบริษัทจากบ้านหนึ่งถึงสี่วันต่อสัปดาห์ และวันที่เหลือก็ทำงานในสำนักงานตามปกติ และพนักงานราวๆ 300 คนในอเมริกาจัดอยู่ในประเภทพนักงานทางไกลแบบทำงานเต็มเวลา ซึ่งพนักงานเหล่านี้สามารถเลือกได้ว่าจะใช้บริการเข้าถึงจากระยะไกลที่ใช้จัดการ (VPN) ที่ผู้จำหน่ายจัดการ (DSL) หรือที่ซิสโก้จัดการ (ISDN, Frame Relay หรือ Dialup) ตามใจชอบ

จากการสำรวจพนักงานที่ทำงานจากระยะไกลของซิสโก้ เมื่อเดือนมีนาคม 2544 พบว่าผลผลิตโดยรวมของพวกเขาเพิ่มขึ้นตั้งแต่ 20 ถึง 40 เปอร์เซ็นต์ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากมีสิ่งรบกวนน้อยที่บ้าน เวลาหยุดงานอันเนื่องมาจากสภาพอากาศไม่เอื้ออำนวยลดลง และเวลาที่ใช้เดินทางก็ลดลง

กว่าที่โครงการทำงานจากระยะไกลของซิสโก้จะสำเร็จได้ เราก็ต้องอาศัยแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ดังนี้

- ผู้บริหารระดับสูงแสดงวิสัยทัศน์ และสนับสนุนการทำงานในรูปแบบใหม่นี้ ด้วยการตอบสนองและสื่อสารกับพนักงานบ่อยๆ
- แนวทางการทำงานจากระยะไกลสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ต้องสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย และตรงไปตรงมา
- เทคโนโลยีและบริการสนับสนุนต่างๆ ต้องผ่านการทดสอบแล้วว่ามีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
- จัดแปลงทรัพยากร เช่น ห้องประชุมในบริษัท หรือห้องพักในโรงแรมให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานที่เปลี่ยนไป

เลือกโซลูชันการทำงานจากระยะไกล ที่มีทั้ง DSL เคเบิล และ ISDN มาผสมรวมกัน (ดูกรอบ “การทำงานจากระยะไกลในแบบของซิสโก้”)

ซิสโก้มีสายผลิตภัณฑ์เราเตอร์สำหรับการทำงานระยะไกล ซึ่งให้การเชื่อมต่อที่ปลอดภัยพร้อมด้วยเทคโนโลยีการเข้าถึงที่หลากหลาย ตัวอย่างเช่น Cisco 800 Series Router เราเตอร์สำหรับสำนักงานขนาดเล็ก/โฮมออฟฟิศ (SOHO) และ Cisco uBR900 Universal Broadband Series Cable Router (ดูภาพประกอบ) Cisco 800 Series จะมีโมเดลที่สนับสนุน ISDN, Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), G.SHDSL และเพิ่มฟีเจอร์รักษาความปลอดภัยขั้นสูง เช่น Stateful Inspection Firewall และการสนับสนุน VPN พร้อมด้วย IP Security (IPSec) Triple Data Encryption Standard (3DES) ขณะที่ซีรีส์ Cisco SOHO สนับสนุนการเข้าถึงโดยผู้ใช้หลายคนด้วย DSL และมีไฟร์วอลล์แบบ Packet

Filtering ซึ่งทั้งผลิตภัณฑ์ 800 และซีรีส์ SOHO นั้นใช้ฟีเจอร์บริหารและแก้ปัญหาจากระยะไกลของซอฟต์แวร์ Cisco IOS

เราเตอร์ Cisco 800 และ SOHO ใหม่

สายผลิตภัณฑ์ Cisco 800 และ SOHO ในกลุ่ม Customer Premises Equipment (CPE) ใหม่ๆ สามรุ่นที่ออกวางจำหน่ายในช่วงสองเดือนที่ผ่านมา จะประกอบด้วย Cisco 806 Broadband Gateway Router ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายความเร็วสูงชนิดใดๆ ทางพอร์ต Ethernet WAN ผู้จัดการฝ่ายการตลาด SOHO/Residential Access Business แห่งซิสโก้กล่าวว่า เมื่อใช้ Cisco 806 องค์กรจะสามารถยึดติดกับแพลตฟอร์มเพียงหนึ่งเดียว และยังคงสนับสนุนผู้ที่ทำงานจากระยะไกลที่ใช้เทคโนโลยี WAN ต่างๆ ได้เหมือนเดิม ไม่ว่าจะเป็น DSL, เคเบิลโมเด็ม, Long-Reach Ethernet หรือ ISDN นอกเหนือจากฟีเจอร์บริหาร และแก้ปัญหาจากระยะไกลของ Cisco IOS Software แล้ว Cisco 806 Broadband Gateway Router ก็อนุญาตให้ผู้ใช้หลายคนเข้าถึงเครือข่ายผ่าน Network Address Translation (NAT), ระบบรักษาความปลอดภัยขั้นสูงที่เรียกว่าไฟร์วอลล์กับการเข้ารหัสข้อมูลสำหรับ VPN และระบบ Quality of Service (QoS) สำหรับการบริหารทรัพยากรฟิสิกส์ เสี่ยง และวิดีโอ พร้อมกันได้อีกด้วย

โดยมีเป้าหมายสำหรับติดตั้งโดยผู้ให้บริการ ผลิตภัณฑ์ Cisco 828 Router และ Cisco SOHO 78 Router จึงมีการสนับสนุน G.SHDSL สำหรับผู้ใช้ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก และ SOHO เมื่อควบรวมกับ Cisco IOS Software แล้ว Cisco 828 จะให้ฟีเจอร์รักษาความปลอดภัยระดับพื้นฐานและระดับสูงเช่น Access Control List (ACL), Generic Routing Encapsulation (GRE) และ NAT ซึ่งทำหน้าที่ซ่อนไอพีแอดเดรสของแต่ละเครื่องไว้เบื้องหลังไอพีแอดเดรสสาธารณะเพียงหนึ่งตัว Bresniker กล่าวว่า ยิ่งกว่านั้น Cisco 828 Router ยังสนับสนุน Stateful Inspection Firewall และ VPN พร้อมด้วย 3DES IPsec ซึ่งช่วยประหยัดเงินให้องค์กรได้ โดยใช้การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตค่าใช้จ่ายต่ำที่มีความปลอดภัยสูง

ส่วน Cisco SOHO 78 G.SHDSL สามารถให้ผู้ใช้ในโฮมออฟฟิศหลายๆ คนเข้าถึงได้ผ่านไฟร์วอลล์ อีกทั้งให้การควบคุมจากระยะไกล และความน่าเชื่อถือผ่าน Cisco IOS Software

เราเตอร์ของซิสโก้ทั้งสามรุ่นนี้จำหน่ายพร้อมซอฟต์แวร์ Cisco Router Web Setup ซึ่งมียูสเซอร์อินเทอร์เฟซแบบกราฟิกสำหรับการปรับคอนฟิกูเรชันง่ายๆ และให้กระบวนการติดตั้งโดยองค์กรหรือผู้ให้บริการที่สะดวกสบาย ◀