

Компания Cisco анонсировала пять элементов стратегии под названием The New Collaboration Experience («Новый опыт совместной работы»)

# Совместная работа сотрудников в Сети-радикальные изменения для бизнеса

Новое в технологиях совместной работы в Сети по значимости равнозначно появлению конвейерных сборочных линий. Нововведения становятся основой для перехода от командно-административной модели управления бизнесом к совместной работе. По материалам Cisco, представлены 5 элементов ее стратегии в области технологий совместной работы

**В** развитых странах все больше уделяют внимания внедрению различных технологий совместной работы с целью повышения производительности труда и радикального изменения привычных методов человеческой деятельности. Так, публикуя недавно список лидеров современной Америки, еженедельник US News@World Report подчеркнул, что главным критерием при выборе тех, кого в США сегодня считают наиболее авторитетными членами общества, стала их способность «вдохновлять людей на совместную работу и добиваться таким образом выдающихся результатов». А главный исполнительный директор компании Cisco Джон Чемберс, радуя за переход от командно-административной модели управления бизнесом к совместной и коллективной работе, сравнил значимость таких нововведений с появлением конвейерных сборочных линий.

## Совместная работа обеспечивает конкурентные преимущества

Новаторство в области совместной работы направлено на поддержку многофункционального взаимодействия между людьми с помощью технологий передачи голоса и видео, которые дополняют традиционные решения, фокусируемые на текстах и документах. Инновационная сетевая архитектура и решения для совместной работы рассчитаны на то, чтобы обеспечить максимально эффективное сочетание широты, гибкости и масштабируемости конвергентной сети с широким набором сетевых приложений, устройств и услуг.

Современная рабочая среда требует постоянного обновления методов совместной работы. Рабочие группы расфокусированы по разным регионам и часовым поясам, а привычный документооборот меняется на глазах за счет все более широкого использования видеопорталов, подкастов, блогов, википедий и дискуссионных форумов, которые к тому же создают лавину информации невиданных прежде

размеров. А тут еще сотрудники приносят на работу устройства и приложения, подрывающие безопасность бизнеса... Все это не только меняет самую суть работы, но и оказывает влияние на бизнес-процессы, зависящие от человеческого взаимодействия. Между тем традиционные формы и методы совместной работы уже не в состоянии дать адекватный ответ на вызовы времени, тем более – в условиях, когда кризис мировой экономики заставляет экономить буквально на всем.

## Пять элементов стратегии для совместной работы

Cisco анонсировала стратегию под названием The New Collaboration Experience («Новый опыт совместной работы») и соответствующие решения и продукты для совместной работы, основанные на пяти ключевых элементах, объединяемых общим опытом практического применения. Эти решения строятся на открытой совместимой архитектуре, которая защищает инвестиции в информационно-коммуникационные технологии и укрепляет доверие между организациями за счет применения аудио- и видеотехнологий. Эта архитектура использует все преимущества социальных программных средств и позволяет гибко применять различные модели внедрения информационных технологий. Новые решения для коммуникаций и совместной работы изменят будущее рабочих мест.

### 1. Трансформация совместной работы с помощью голосовых и видеокommunikаций

Трансформация совместной работы с помощью голосовых и видеокommunikаций делает ее более персональной и эффективной. Видео меняет правила игры на рынке совместной работы. Сегодня, когда во всем мире сокращается количество командировок, совместная работа приобретает все большее значение. Если при этом вы видите своего собеседника, то воспринимаете не только то, что он говорит, но и его мимику и жесты, что, в свою очередь, помогает



быстрее установить отношения доверия, ускоряющие принятие решений. Совместная работа в реальном времени, когда люди видят друг друга и имеют совместный доступ к информации, текстам и видеоконтенту, открывает новый этап развития приложений и повышает ценность информационных технологий, максимально адаптированных к применению видео.

Решение TelePresence WebEx Engage позволяет нажатием кнопки провести видеосессию и обеспечить тесное взаимодействие между системой TelePresence и средствами конференц-связи WebEx. В рамках новой – восьмой версии своей платформы для унифицированных коммуникаций (Cisco Unified Communications 8.0) компания вывела на рынок новые унифицированные IP-телефоны (Cisco Unified IP Phone) с функциями видео и Wi-Fi, и теперь заказчики могут участвовать в высококачественных интерактивных видеоконференциях и беспрепятственно создавать рабочие пространства с помощью технологии Bluetooth.

### **2. Новые стандарты межкорпоративной совместной работы**

Из-за требований информационной безопасности и законодательных ограничений сейчас организации, практикующие совместную работу за пределами своего межсетевое экрана, получают доступ лишь к базовым функциям (как правило, к функциям обработки текста).

Между тем имело бы смысл предоставить им такие же функции передачи видео и голоса, а также функции учета доступности (presence) для совместной работы не только в компании, но и за ее пределами. Последние нововведения устанавливают новые стандарты межкорпоративной совместной работы, включающие использование унифицированных коммуникаций, технологий телеприсутствия и функций учета доступности.

Cisco Intercompany Media Engine поддерживает удобное межкорпоративное взаимодействие конечных пользователей с помощью функций аудио и видео высокого разрешения, доступных всем участникам сеанса связи.

Мгновенные сообщения (Instant Messaging, IM), поддерживающие короткие и быстрые сетевые диалоги, наверное, знают все. Проблемы же возникают при попытках наладить связь типа IM с партнерами и заказчиками из других организаций. Используя открытый стандарт XMPP, системы WebEx Connect IM и Unified Personal Communicator позволяют любому абоненту общаться по надежно защищенным каналам с любым, кто находится за пределами корпоративного межсетевого экрана и использует любое приложение IM (IBM Lotus Sametime, Microsoft Office Communicator, GoogleTalk или Yahoo). Помимо этого, Cisco предлагает решение Unified Presence с двумя протоколами для поддержки функций IM и контроля доступности (presence). Это решение не просто передает сообщения типа «я доступен»,

а еще и подсказывает, как именно связаться с данным пользователем – через настольный компьютер, мобильный телефон и т.п..

### 3. Новшества на рынке корпоративного социального программного обеспечения

Как расширить возможности пользователя, обеспечив ему доступность не только очных встреч за чашкой кофе, но и участия в виртуальных конференциях, когда за одним виртуальным столом собираются и делятся опытом люди, находящиеся в разных частях света? Для этого можно установить платформу Cisco для совместной работы на предприятии (Enterprise Collaboration Platform).

Популярность социальных сетей среди конечных пользователей неоспорима: по этому показателю социальные сети уже обогнали электронную почту – и теперь компаниям нужен надежный метод формирования рабочих групп и обмена опытом с применением информационных технологий. Представим себе приложение с социальными сетевыми функциями, позволяющее сотрудникам создавать персонализированные представления о своем рабочем дне. В таком случае они получат возможность быстрого поиска нужного опыта, создания сообществ и использования голоса, видео и контроля доступности (presence) в реальном времени для мгновенной организации совместной работы независимо от расстояний.

Людам нравится создавать и передавать короткие видеоклипы, о чем наглядно свидетельствует громкий успех сайта YouTube. Видео информативнее прочих средств коммуникаций, поскольку сочетает визуальную информацию со слуховой. До сих пор процессы, связанные с применением видео (загрузка, безопасность, форматирование и многое другое), были непростыми. Зато теперь есть Show and Share – социальная видеосистема, позволяющая организациям формировать защищенные видеосообщества для обмена идеями и опытом, а также для персонализации подключения заказчиков, сотрудников и даже студентов к контенту, созданному самими пользователями. Система Cisco Show and Share будет интегрирована с платформой Cisco Enterprise Collaboration Platform, чтобы рабочие группы на предприятиях тоже имели возможность пользоваться сохраненным видеоконтентом.

### 4. Новые «облачные» функции на службе у электронной почты

Где сотрудники проводят большую часть времени? Наверняка в электронном почтовом ящике, календарных и офисных приложениях. При этом, однако, им не всегда бывает легко осуществлять навигацию, управление и некоторые другие манипуляции почтовыми сообщениями – например, их перенос и архивирование. Решение WebEx Mail предоставляет организациям почтовую систему корпоративного класса в виде WebEx Collaboration Cloud.

Сотрудники компании получают совместимость с приложением Outlook, мобильный доступ, высокую доступ-

ность всех сотрудников, почтовый ящик объемом 35 гигабайт, выделение ресурсов по требованию и мощные функции безопасности IronPort, которые обеспечивают немалую экономию, улучшая при этом работу электронной почты без ущерба для текущих услуг. Кроме того, ИТ-отделы получают возможность тратить больше времени и средств не на поддержку существующих аппаратно-программных систем, а на внедрение новаторских информационно-технологических решений.

### 5. Использование сильных сторон сети для совместной работы

Сеть совершенно необходима для совместной работы любого типа, поскольку предоставляет сотрудникам адекватное соединение с надлежащей полосой пропускания, доступностью и качеством услуг. Но современная сетевая инфраструктура не рассчитана на поддержку растущих объемов видео в сочетании с голосом (особенно это заметно в корпоративных сетях). Cisco предлагает заказчикам медиасети, оптимизированные для совместной работы с использованием многофункциональных аудио- и видеослужб и требующие от ИТ-специалистов и конечных пользователей минимальных усилий по настройке конфигурации.

Cisco Media Experience Engine (MXE) 5600 – инновационный продукт, делающий медиасеть реальностью. Он обеспечивает доставку любого контента на любое конечное устройство. К примеру, при использовании вместе с системами TelePresence он поддерживает совместимость с видео высокого разрешения (HD), и в результате пользователи получают широкую свободу выбора видеofункций как в компании, так и за ее пределами, независимо от установленной базы.

У каждого сотрудника есть должность, но всегда ли ее название отражает суть выполняемой сотрудником работы, особенно если речь идет не о сиюминутной работе, а о том, чем тот или иной человек занимается в течение недели или тем более месяца? И что делать с обрушивающейся на любого из нас лавиной информации? Решение Cisco Pulse помогает решать обе задачи за счет динамической маркировки контента во время его передачи по сети. Это позволяет в режиме реального времени находить коллег с соответствующими опытом и квалификацией, а также нужную вам информацию, рассредоточенную по вашей организации. Оптимизируя усилия, необходимые для поиска информации, Cisco Pulse сокращает расходы на поиск ресурсов в крупных компаниях, экономит время сотрудников и повышает производительность труда.

■ ■ ■

Разработкой решений для совместной работы Cisco занимается уже восемь лет, и по традиции их первыми пользователями становятся сотрудники самой компании. Подобных новшеств стало так много, что в Cisco их решили выделить в особую категорию под названием IWE (Integrated Workforce Experience – интегрированный опыт сотрудников).