

ВЫ ГОТОВЫ К НОВОМУ рабочему пространству?

реализация преимуществ нового рабочего пространства
что это значит для организаций и корпоративных служб ИТ

стр. 4

взгляд в будущее
эволюция нового рабочего пространства

стр. 6

пять этапов успешного преобразования
от концепции к эволюции

стр. 14

**Business
Services**



НЕ ПРОСТО
ОЧЕРЕДНОЙ ДЕНЬ
В ОФИСЕ

НОВОЕ РАБОЧЕЕ
ПРОСТРАНСТВО

УЗНАЙТЕ, КАК ТЕХНОЛОГИИ
ПОМОГАЮТ РАБОТАТЬ
ПО-НОВОМУ

содержание

стр. 4

вы готовы реализовать преимущества нового рабочего пространства?

стр. 6

эволюция нового рабочего пространства

стр. 8

виртуализованное новое рабочее пространство

стр. 10

рабочие могут рассказать вам многое об унифицированных коммуникациях в 21-ом веке

стр. 12

удовлетворение требований пользователей к персонализации обслуживания

стр. 13

Ondeo: облака предоставляют возможности для гибкого роста

стр. 14

пять этапов преобразования рабочего места

Более подробная информация о новом рабочем пространстве: orange-business.com/en/mnc2/services-solutions



Бизнес и профессиональная жизнь претерпевают изменения. Глобализация, распределенные команды специалистов, ориентация корпоративных ИТ-служб на потребителя и все более высокая мобильность — совокупность этих факторов трансформирует рабочую среду.

Традиционный офис постепенно теряет роль основного рабочего места, поскольку все большее число сотрудников работают удаленно — в поездках, на объектах клиента или дома. В прошлом году примерно половина компаний в США позволяли своим сотрудникам работать удаленно.

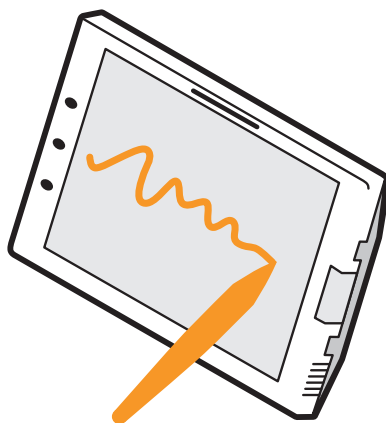
Сотрудники предъявляют к своему рабочему месту различные требования. В США ежегодно на рынок труда выходят четыре миллиона новых молодых сотрудников. Они хорошо знакомы с технологиями и хотят использовать знакомые устройства и приложения в своей работе. Они готовы работать в любом месте, но для этого им необходим доступ к специальным инструментам.

Чтобы обеспечить возможность эффективной работы за пределами традиционного офиса, предприятиям необходимо то, что мы любим называть «новым рабочим пространством». Это понятие сочетает в себе облачные вычисления, унифицированные коммуникации, мобильные технологии, доступные сети и системы безопасности. Необходимо, чтобы в любом месте сотрудник мог получить все нужные инструменты.

Orange Business Services уже сегодня помогает своим клиентам создавать новые рабочие пространства. Мы предлагаем безопасный доступ к корпоративным приложениям для сотрудников, которые находятся в пути, помогаем создавать частные магазины приложений, предоставляем доступ к унифицированным коммуникациям в облаке и способствуем повышению эффективности управления растущим парком мобильных устройств.

Дидье Жобер (Didier Jaubert),
старший вице-президент по глобальным решениям и услугам,
Orange Business Services

ВЫ ГОТОВЫ К НОВОМУ рабочему пространству?



Развитие технологий, интенсивная глобализация и культурные сдвиги, связанные с ожиданиями сотрудников в отношении своей работы, — все эти факторы на фундаментальном уровне изменяют подход к управлению рабочей силой в 21-ом веке. Все это привело к появлению нового рабочего пространства, которое позволяет оказывать пользователям услуги в любом месте и при помощи любого устройства. Мы рассмотрим потенциальные преимущества этого нового рабочего пространства для организаций, а также поймем, что это означает для корпоративной ИТ-службы.

Как сбалансировать профессиональную деятельность и личную жизнь? Вы входите в систему каждое утро в офисе и выключаете компьютер, когда уходите с работы? Или вы большую часть времени работаете в другом месте с виртуальным рабочим столом, смартфоном или планшетным ПК?

Новый подход к организации рабочего пространства помогает оправдать ожидания многих сотрудников, которые попадают в категорию работающих в другом месте. Новое рабочее место не имеет границ и опирается на последние технологические инновации.

что представляет собой новое рабочее пространство?

Новое рабочее пространство — это основа для офиса будущего, где сотрудники смогут работать где угодно и на любом ПК или устройстве. Такой подход стал возможным сравнительно недавно благодаря ряду технологических инноваций в области устройств, приложений и облачных вычислений. Сотрудники теперь могут работать продуктивно, где бы они ни находились.

Под влиянием новых тенденций сотрудники стали иначе организовывать свою работу. Усиление глобализации и экономический спад заставили организации задуматься над преобразованием своей структуры и новыми вариантами размещения сотрудников. В одну рабочую группу могут входить специалисты разного профиля, которые находятся на разных континентах, причем это не обязательно сотрудники одной компании.

Это новая эпоха не только для бизнеса, но и для профессиональной деятельности в целом. Сотрудники уже не надеются получить от работодателя всю необходимую информацию и рекомендации. Информация, которую они отправляют и получают за пределами организации, так же важна для них самих и для их работодателей. Профессиональная деятельность и личная жизнь часто переплетаются, и это на самом деле помогает им использовать новые возможности.

Рабочее место теперь можно организовать где угодно, оно больше не привязано к офисному столу. Такой подход призван помочь компаниям сохранить свой предпринимательский дух даже в неблагоприятных условиях. Главные задачи современного работодателя заключаются в предоставлении сотрудникам возможности использовать устройства, с которыми они смогут работать наиболее эффективно, а также в поощрении инициативы сотрудников.

Аналитики из Dimensional Research провели опрос среди 750 ИТ-специалистов, и 87% из них сказали, что их сотрудники применяют личные устройства для решения профессиональных задач, причем не только для работы с электронной почтой и календарем, но и для обмена текстовыми сообщениями с системами CRM и ERP. Кроме того, 80% говорят, что сотрудники приносят на работу свои смартфоны, а 69% — ПК.

чем обусловлены эти преобразования?

Седрик Пэрент (Cedric Parent), руководитель отдела маркетинга унифицированных коммуникаций и решений для совместной работы компании Orange Business Services поясняет: «Никто уже не отрицает тот факт, что рабочая сила меняется, и технологию должны адаптировать, чтобы оправдать ожидания пользователей. Четыре главные движущие силы этого процесса: ориентация на потребителя, рост использования собственных устройств сотрудников (BYOD), облачные сервисы и социальные сети B2B».

Новые подходы к разработке приложений и управлению ими в корпоративной среде также способствуют появлению нового рабочего пространства. Существующие корпоративные приложения все чаще переносятся на мобильные платформы, чтобы сотрудники могли получить к ним доступ, находясь в пути. Кроме того, компании стали отдавать предпочтение приложениям, которые могут быть развернуты в любом подразделении. Прежде всего, это облачные решения, в том числе на базе модели SaaS (Software as a Service — программное обеспечение как услуга).

В будущем такие технологии, как HTML5 и облачные вычисления, повысят привлекательность предложений, связанных с новым рабочим пространством, предоставив еще более широкие возможности для кроссплатформенной мобильности. Доступ к приложению можно будет получать различными способами и в разных ситуациях, при этом интерфейсы и функциональные возможности приложения

не будут изменены. Повышение доступности сети и широкая полоса пропускания позволят сотрудникам работать практически в любом месте, при этом будет обеспечиваться единый пользовательский интерфейс.

почему компании должны преобразовать свои ИТ?

Компании все чаще сталкиваются с необходимостью организации совместной работы сотрудников, часть из которых используют внешние для брандмауэра устройства. Сотрудникам все чаще необходимо связываться с удаленными коллегами, а также деловыми партнерами, поставщиками и консультантами.

**незакрепленные рабочие места
помогают сэкономить 26 000 долл. США
в год в расчете на одного сотрудника, который работает на дому.**

Виртуализация рабочих столов повышает гибкость и расширяет возможности независимости приложений от специфики конкретных устройств. Новое рабочее пространство еще больше расширяет доступные преимущества, опираясь на возможности самих приложений, а также инструментов для совместной работы в облаке, например, на базе модели UCaaS (Unified Communications as a Service — объединенные коммуникации как услуга).

Появляется все больше пользователей, хорошо знакомых с технологиями. По данным последнего отчета iPass Mobile Workforce Report, в среднем пользователи приносят и используют в своей работе 3,5 устройства. Также было установлено, что 64% всех мобильных сотрудников используют планшеты, и этот показатель, вероятно, вырастет примерно до 80% в течение ближайших шести месяцев.

Пэрент отмечает: «Благодаря новому рабочему пространству организации не обязаны учитывать особенности различных устройств. Пользователи будут работать с несколькими устройствами, ПК станет одним из многих вариантов, при этом ни одно устройство не будет считаться основным узлом. Это поможет компаниям и их сотрудникам найти взаимовыгодные варианты организации рабочих мест».

Эти преобразования не ограничиваются только технологическим аспектом. Они также имеют культурное значение для сотрудников, особенно для недавних выпускников. В отчете Cisco Connected World Technology Report сказано, что более 40% студентов и молодых сотрудников охотнее согласятся на должность с меньшей зарплатой, если она обеспечивает большую гибкость с точки зрения выбора устройств и мобильности, чем на более высокооплачиваемую должность, которая такую гибкость не предусматривает.

реализация преимуществ нового рабочего пространства

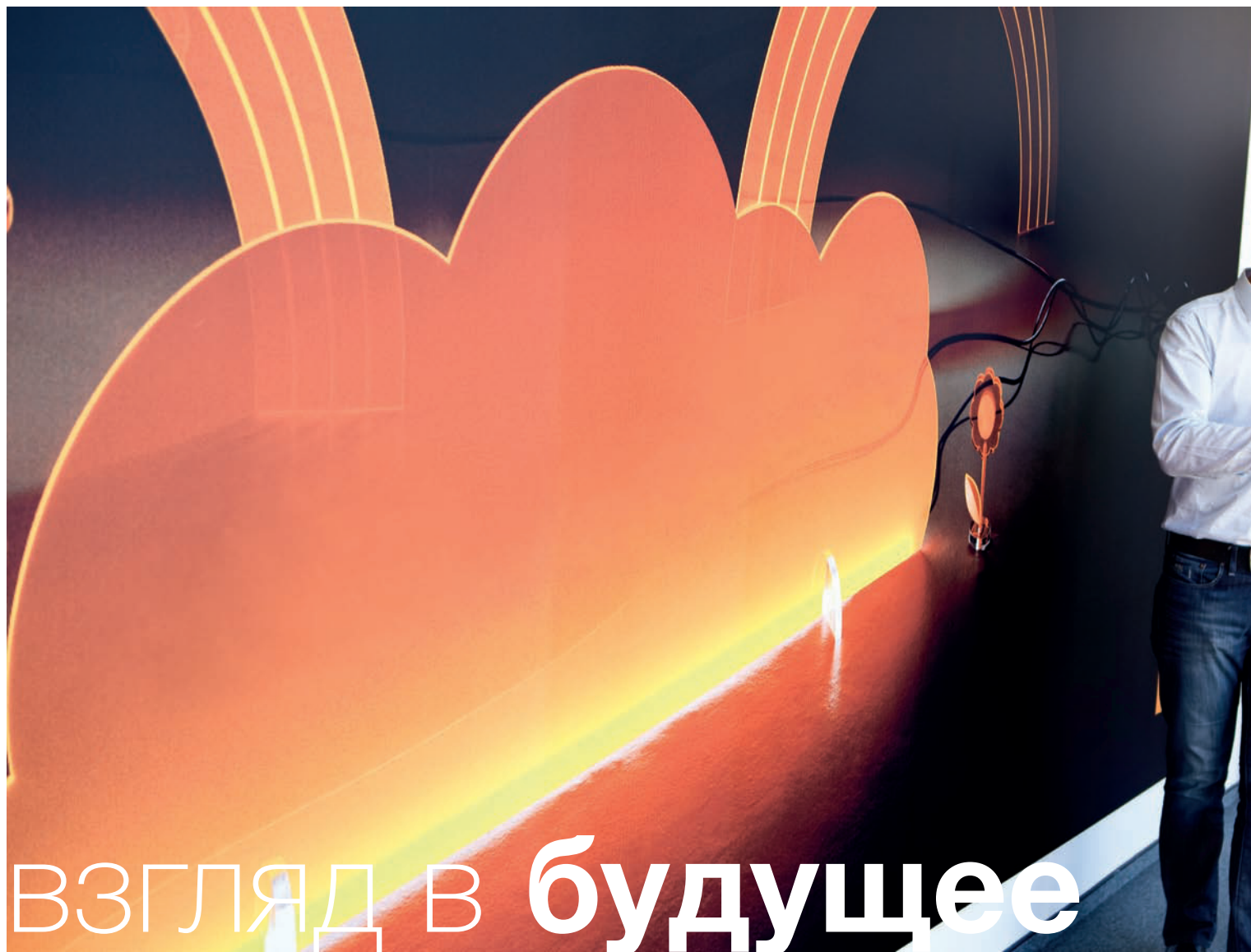
Преимущества нового рабочего пространства не ограничиваются повышением эффективности привлечения и удержания сотрудников, как говорится в отчете Cisco. Есть также и экономический аспект. Аналитики Forrester утверждают, что более эффективная совместная работа в масштабах организации помогает сократить командировочные расходы, а также сэкономить на служебных помещениях и ИТ, если соответствующие решения правильно развернуты. Результаты проведенного аналитической фирмой Forrester исследования показали, что отказ от привычной схемы «один сотрудник — один рабочий стол» в пользу меньшего количества незакрепленных рабочих мест помогает сэкономить 26 000 долл. США в год в расчете на одного сотрудника, который работает на дому.

Джон Дофинэйс (John Dauphinais), старший консультант

Orange Business Services, говорит, что новое рабочее пространство идет на один шаг дальше, по сравнению с традиционными альтернативными решениями, с точки зрения достижения этих финансовых целей.

«Именно снижение затрат ставят во главу угла большинство клиентов. Раньше они пользовались услугами на базе модели pay-as-you-go (оплата за использование). Но теперь все большую популярность приобретают различные решения, которые воплощают на практике концепцию нового рабочего пространства, поскольку они работают на долгосрочную перспективу, обеспечивая полную интеграцию всех коммуникаций и позволяя сотрудникам исполнять свои обязанности, находясь практически в любом месте. ИТ-компании учитывают эти потребности, и новые решения для организации рабочего пространства помогут им реализовать еще более широкие возможности».

В эпоху, когда коммуникации в режиме реального времени завладели умами практически всех потребителей, компании должны анализировать возможности нового рабочего пространства и разрабатывать соответствующие планы. Помогая своим сотрудникам организовать работу в любом месте, компания может повысить производительность, и это будет движущим фактором для воплощения в жизнь модели предприятия на основе рабочего пространства с ориентацией на будущее.



ЭВОЛЮЦИЯ НОВОГО РАБОЧЕГО ПРОСТРАНСТВА

Последние технологические инновации меняют наш подход к исполнению профессиональных обязанностей. Джорджес Нэхон (Georges Nahon), генеральный директор Orange Silicon Valley, считает, что сейчас начинается эпоха пост-ИТ, сотрудники превращаются из простых пользователей в создателей контента и новых практических методов. Здесь он рассказывает о ключевых тенденциях, которые могут изменить характеристики нового рабочего пространства.

В ближайшие годы мы увидим, что облачные вычисления будут претерпевать несколько неожиданные, но неизбежные изменения. В конце концов, на офисном столе должно быть какое-то вычислительное устройство. Пользователи принимают эти изменения

в личной жизни и проецируют эти принципы на свое рабочее пространство. Задача, которую ИТ-директорам и ИТ-менеджерам предстоит решить, связана с обеспечением возможности использовать одни и те же устройства и для работы, и для развлечений. Такая трансформация не произойдет в одночасье, но этому будут способствовать инновации в сфере интернет-технологий.

использование больших данных на предприятиях

Большие данные будут оказывать значительное влияние на рабочие пространства. Нам придется изменить подходы к управлению бизнесом и способы оказания услуг клиентам. В этом нам помогут данные.

Необходимо будет быстро разрабатывать новое оборудование, которое поможет реализовать многочисленные новые возможности. Компаниям также понадобятся сотрудники, обладающие экспертными знаниями и навыками, чтобы извлекать выгоду из огромного количества поступающих данных. Увеличится не только объем, но и скорость поступления и разнообразие собираемых данных.

Компании должны понимать, что информация также будет поступать из внешних источников, поэтому им потребуются новые модели данных, которые помогут управлять этой информацией максимально эффективно. «В современном мире разрозненные знания, накопленные в организации, уступают место потокам знаний, которые доступны повсеместно», — говорит Джон Хейгл (John Hagel), сопредседатель правления Deloitte LLP Center for the Edge.



усиление ориентации ИТ на потребителя и появление облака

Тенденция ориентации ИТ на потребителя все больше касается не только ПК, но и других устройств, которые используются для социальных сетей и игр. Мы называем это «социальным предприятием». Устройства будут использоваться для непрерывного взаимодействия с внешним миром. Эти тенденции, несомненно, будут охватывать организации.

Одна очень интересная тенденция связана с тем, что традиционные ИТ-приложения постепенно заменяются приложениями на основе устройств. Уже сейчас доступно несколько решений, которые предлагают подобные сервисы для пакетов ежедневно используемых корпоративных приложений. Они обеспечивают возможности для работы, где бы вы ни находились, данные при этом хранятся в облаке.

С помощью этих инструментов можно сократить время отклика на запросы, когда пользователи находятся в пути. Приложения больше не являются просто потребительским инструментом, предприятия стараются использовать технологические возможности. Растущее количество

смартфонов и планшетов, используемых ежедневно потребителями, стимулирует внедрение инноваций гораздо эффективнее, чем устоявшийся мир ИТ.

Услуги по требованию и ориентация ИТ на потребителя, в сочетании с использованием собственных устройств пользователями, стимулирует потребление любых ресурсов в качестве услуг через веб-интерфейс, а также преобразование рабочего пространства.

появление HTML5 и функции «мультитэкран»

Внедрение HTML5 станет ключевым фактором для стандартизации подхода к приложениям и более широкого распространения этих технологий среди предприятий. Разработка и развертывание контента перестанет быть «уделом избранных».

Эта технология поможет снизить зависимость от сложных и закрытых дополнительных модулей для браузеров от сторонних поставщиков. Создавать и считывать контент, а также получать доступ к нему можно будет на любом устройстве, а данные будут храниться в облаке, при этом технологии разработки приложений будут более интуитивно понятны, чем сейчас.

С точки зрения бизнеса, функция «мультитэкран» поможет избежать необходимости поддержки всех устройств, при этом пользовательский интерфейс станет более согласованным и целостным. Проблемы, связанные с правилами и ограничениями частных платформ, больше не придется решать на индивидуальной основе. Это стало возможным благодаря тому, что HTML5 позволяет создать единый интерфейс для любого устройства или операционной системы.

социальные преобразования — вторая волна UCC

Новое рабочее пространство не имеет границ, любые операции, включая совместные, доступны в любое время и в любом месте. Уже появились платформы унифицированных коммуникаций и совместной работы (Unified Communications and Collaboration, UCC), но это совсем новые решения, и их еще не так много.

Вторая волна UCC будет связана с тесной интеграцией профессиональной и частной жизни пользователя на одном устройстве, таким образом будет создан фундамент для перехода к вышеупомянутому «социальному предприятию». Эти инструменты будут поддерживать интеграцию социальных медиа с платформами и средами для совместной работы, помогая компаниям создавать сообщества с возможностью мгновенных коммуникаций.

Центры обработки вызовов с поддержкой совместной работы также легли в основу нового рабочего пространства. Новые технологии, такие как социальные медиа, чаты для обмена мгновенными сообщениями на веб-сайтах и платформы для организации поддержки со стороны сообщества, оказывают значительное влияние на то, как предприятия общаются со своими клиентами. Технологии UCC помогут компаниям предоставить своим агентам возможности для взаимодействия в любое время и в любом месте, когда им это необходимо.

Потребители ожидают от бизнеса максимальной социальной прозрачности в процессе управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management, CRM), независимо от того, какие каналы они используют — традиционные или социальные. На социальном предприятии пользователям предоставляются более широкие возможности, чем когда-либо прежде, для доступа к контенту, которым можно поделиться с коллегами или партнерскими организациями. Такой подход к сбору информации поможет компаниям повысить производительность труда сотрудников в долгосрочной перспективе.

новые организационные структуры ориентированы на гибкий рабочий процесс

По мере развития этих технологий организации будут формировать свою структуру соответствующим образом. Спрос на специалистов по обработке и анализу данных среди компаний растет быстрыми темпами, как и потребность в новых продуктах и алгоритмах в таких областях, как интеллектуальный анализ данных.

Широкое распространение высокодоступных облачных ресурсов с поддержкой быстрого развертывания приведет к кардинальной трансформации большинства ролей в сфере ИТ. Для решения технических вопросов, например, анализа частных и общедоступных облаков, потребуются специальные знания, в то время как службы поддержки станут практически полностью интерактивными и будут охватывать целый ряд различных подходов к обработке обращений клиентов. Для этого понадобятся новые роли и новые инструменты для организации рабочего пространства.

Отделы управления персоналом также начнут использовать новые методы поиска новых сотрудников при помощи каталогов навыков и других облачных каталогов по аналогии с LinkedIn.

Новое рабочее пространство постоянно развивается и стимулирует пользователей к поиску новых способов решения профессиональных задач в любом месте и при помощи любого устройства. Тот, кто не осознает важность этих нововведений, рискует остаться далеко позади лидеров и потерять ключевых сотрудников, которым нужны более гибкие и социальные способы работы.

Мир вступил в эпоху «экономики обратной связи».

НОВОЕ

рабочее пространство

новое рабочее пространство
предоставляет пользователям доступ
к корпоративным ресурсам в любой точке
мира и на любом устройстве

удовлетворение потребностей
сотрудников с точки зрения
гибкости и возможности
совместной работы

40%

молодых сотрудников требуют более
гибкого подхода к работе.



любая среда

Новое рабочее пространство
предоставляет сотруднику доступ
к необходимым инструментам
и ресурсам в любом месте: на нефтяной
вышке, на объекте клиента или дома.

облачные вычисления, мощные
устройства, доступные сети, социальные
медиа, унифицированные коммуникации
и мультиплатформенные приложения:
основа уже сформирована

16,6 млрд. долл. США

планируется вложить до 2015 г.
в развитие унифицированных
коммуникаций в одном только регионе
EMEA. Сотрудники смогут решать
рабочие вопросы при первом контакте,
что поможет сократить задержки.

14,5 млрд. долл. США

вложили в SaaS в 2012 г.
Персональное облако заменит
персональный компьютер, став центром
цифровой жизни пользователей.



новое рабочее пространство поможет
компании стать более гибкой, повысив
удовлетворенность сотрудников



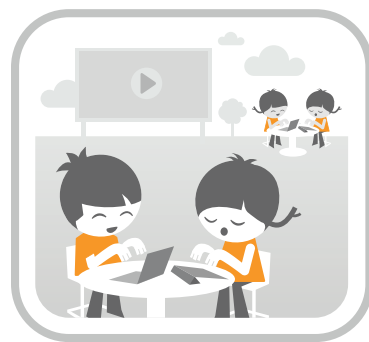
всегда на связи

Сотрудники могут получать доступ к своим основным приложениям на любом устройстве и совместно работать даже в пути.



новые возможности

Новое рабочее пространство помогает предприятиям оставаться гибкими и использовать новые возможности по мере их появления.



пространство для совместной работы

Превратите традиционный офис в пространство для совместной работы, где сотрудники могут обсуждать новые идеи.



90%

предприятий в 2014 г. будут поддерживать приложения на личных устройствах сотрудников. Большинство информационных работников применяют три и более устройств для решения профессиональных задач.

94%

домовладений имеют широкополосный доступ в интернет. Быстрые сети открывают новые возможности для удаленной работы.

36 млрд.

приложений были загружены к концу 2012 г. HTML5 позволит работникам использовать корпоративные приложения на любом устройстве.

500 млн.

соединений HSPA по всему миру. Мобильные сети предоставляют доступ к необходимым ресурсам практически в любом месте.

рабочие могут рассказать вам многое об унифицированных коммуникациях в 21-ом веке

Характер профессиональной деятельности работников умственного труда претерпевает изменения, что влечет за собой необходимость реорганизации рабочего пространства для всех сотрудников.

Камиль Мендлер объясняет, почему необходим нестандартный подход к унифицированным коммуникациям на предприятии.

Вы работник умственного труда? В 20-ом веке ответить на этот вопрос было очень просто: если у вас белый воротничок, то ответ — «да». «Белые воротнички» и работники умственного труда — раньше эти понятия обозначали одно и то же.

В 21-ом веке современные технологии предоставляют возможность каждому сотруднику стать работником умственного труда. Но это произойдет только в том случае, если предприятия

смогут избавиться от кастовости и предоставят каждому правильные инструменты. Вот эти инструменты: широкополосный доступ, подключенные устройства и что не менее важно — унифицированные коммуникации.

Более ста лет назад военные и полицейские первыми начали использовать новые технологии беспроводной связи Гульельмо Маркони. Но сегодня новые коммуникационные технологии доходят до рабочих практически в последнюю очередь.

пересмотр приоритетов

Рассмотрим мобильные унифицированные коммуникации: расширение возможностей мобильной рабочей силы с помощью унифицированных коммуникаций — главная цель многих предприятий. Все чаще для этого используется облако. Но в подавляющем большинстве случаев, особенно среди поставщиков услуг в сфере унифицированных коммуникаций, предметом обсуждения является вопрос о том, как предоставить доступ к этим возможностям руководителям компаний и продавцам. Эти «белые воротнички» мобильны, но их профессиональная деятельность все еще в значительной степени привязана к рабочему столу.

Настало время пересмотреть приоритеты. От рабочих на местах все чаще требуют предоставлять критически важную информацию о своей повседневной деятельности. А это главная отличительная черта «работников умственного труда». Этим высокомобильным сотрудникам необходимы унифицированные коммуникации, которые помогают собирать и получать важную информацию, а также организовывать совместную работу с ней.

Современные рабочие пространства в значительной степени отличаются от тех, с которыми был знаком бизнес-гуру Питер Друкер (Peter Drucker), когда он впервые ввел в обиход термин «работник умственного труда» в далеком 1959 г. В те времена «белые воротнички» очень много зарабатывали и считались профессиональной элитой, а «синими воротничками» называли работников физического труда с низкими доходами. Такая стратификация рабочей силы рассматривается как пережиток прошлого, если мы обсуждаем, кто может получить наибольшую выгоду от таких технологий, как унифицированные коммуникации.

Друкер был убежден, что предприятия, которые ориентированы на работу со знаниями, обязательно должны опираться на технологии. Несомненно, технологии стали катализатором значительных преобразований, связанных с рабочей силой. На протяжении последних двух столетий машины стали выполнять повторяющиеся, малоценные и ранее выполняемые ручную операции. Машины оказали значительное влияние на организацию труда сельскохозяйственных рабочих в 19-ом веке и фабричных рабочих в 20-ом.

Но в 21-ом веке происходят принципиально иные преобразования. «Синие воротнички» не исчезли, напротив, они стали элитой. Действительно, успех компаний, которые добывают полезные ископаемые, нефть и газ, оказывают коммунальные услуги или которые как-то связаны с судоходством, напрямую зависят от эффективности работы высококвалифицированных «синих воротничков». Таких работников все труднее найти и удержать, и зарабатывают они часто даже больше, чем их коллеги, имеющие ученую степень.

машины, собирающие информацию

Еще одна важная тенденция, связанная с изменяющимся ландшафтом знаний: количество машин в 21-ом веке растет в геометрической прогрессии. К миру машин присоединились подключенные «машины», такие как смартфоны, встроенные модули M2M, RFID-чипы, камеры и датчики. Несмотря на их небольшой размер, они так же важны для производительности современного предприятия, как хлопкоочистительные машины для фабрик 19-го века. По сути, эти машины не должны заменить людей, они должны предоставить людям более широкие возможности для доступа к знаниям. Машины передают данные, человек же должен интерпретировать их и действовать в соответствии с полученной информацией.

Поэтому в 21-ом веке унифицированные коммуникации помогают включить машины в процессы взаимодействия между людьми (см. рисунок 1). И лидерами с этой точки зрения стали отрасли с большим количеством «синих воротничков».

Предприятия ЖКХ, судоходные и нефтегазовые компании считают задачи обеспечения взаимодействия мобильных сотрудников и машин одними из главных направлений для инвестиционных проектов в области ИКТ (см. рисунок 2). Эти задачи непосредственно взаимосвязаны. В перечисленных отраслях унифицированные коммуникации обретают буквальный смысл, они связывают людей и машины. Машины взаимодействуют с «синими воротничками» на объектах, предоставляя информацию о выходе продукции, условиях окружающей среды и факторах опасности на судах, нефтяных вышках, трубопроводах и железнодорожных путях.

унифицированные коммуникации 21-го века



Рисунок 1. Источник: Informa Telecoms & Media

В судоходной отрасли для перевозки грузов требуется быстрый обмен данными между машинами, датчиками и сотрудниками на судне и на берегу, без этого практически невозможно обеспечить эффективную навигацию, соблюсти жесткие сроки поставки и гарантировать безопасность. Исследовательские суда передают большое количество мультимедийной информации со дна океана, и удаленные команды специалистов должны оперативно анализировать эти данные. Благодаря широкополосному доступу и унифицированным коммуникациям эти «подключенные» суда можно интегрировать в повседневные бизнес-процессы по аналогии с любым филиалом компании.

новое поколение работников

Смена поколений часто стимулирует новые инвестиции в унифицированные коммуникации. Это особенно характерно для энергетической отрасли. Уже сейчас ощущается острая нехватка

квалифицированных «синих воротничков», кроме того, целое поколение опытных рабочих скоро уйдет на пенсию из коммунальных предприятий и нефтегазовых компаний. Немногочисленным трудовым коллективам, часто состоящим из одного работника, понадобится больше технологий автоматизации и связи для решения производственных задач и обеспечения безопасности в строго регулируемых отраслях. Например, инструменты отслеживания присутствия помогут найти ближайшего свободного инженера, который сможет устранить неисправность.

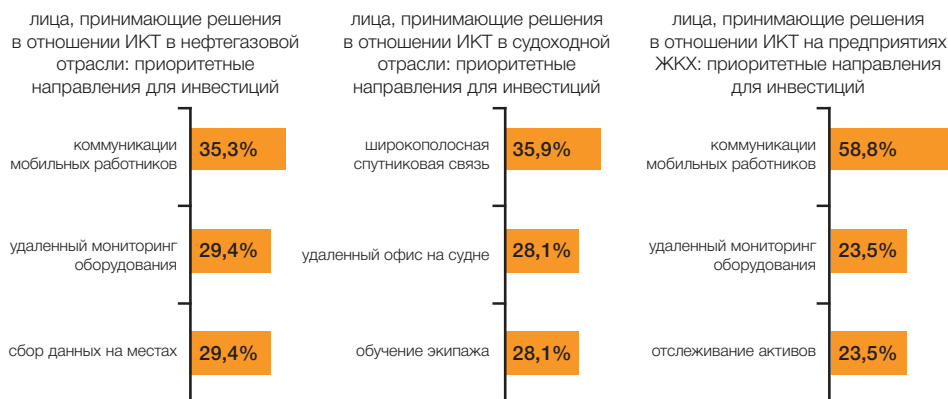
«Цифровые» нефтяные месторождения на суше и в море становятся мощными генераторами мультимедийных коммуникаций между людьми и машинами. Сервисы удаленного присутствия (Telepresence) на буровой установке — это не просто интересная опция, они могут использоваться для принятия ключевых оперативных решений, расширения экспертного сотрудничества, анализа состояния здоровья рабочих и обучения удаленных сотрудников. Камеры и датчики на нефтяных скважинах могут помочь рабочим увеличить добычу.

Помимо «синих воротничков», у этих отраслей есть еще одна общая особенность — у них остро стоит проблема, связанная с необходимостью преодолевать большие расстояния, нередко по местности со сложным рельефом. Рабочие места сотрудников этих отраслей часто перемещаются. Как следствие, ни одна коммуникационная инфраструктура не может полностью удовлетворить потребности такого сотрудника. Частные и общедоступные сетевые инфраструктуры включают оптоволоконные сети, спутниковые каналы, микроволновые средства связи, 3G, LTE, Wi-Fi и т. д.

В результате, унифицированные коммуникации обретают более широкий смысл и на поставщиков технологий, которые обслуживают эти отрасли, возлагается более высокая ответственность. Необходимы технические знания и навыки администрирования в области инфраструктуры связи, подключенных устройств, машин и приложений.

Отраслей промышленности, которые предъявляют столь строгие требования к коммуникационным технологиям, не так много. Тем не менее, поставщики технологий, которые способны эти отрасли эффективно обслуживать, достойны внимания. Они могут не только продемонстрировать свою поддержку критически важных коммуникаций, но и объяснить, почему все, независимо от цвета их воротничка, получают значительные преимущества от применения унифицированных коммуникаций.

три приоритетных направления для инвестиций в коммуникационные технологии (избранные отрасли)



n=99

Рисунок 2. Источник: Informa Telecoms & Media, 2011 г. Опросы среди представителей вертикальных отраслей промышленности

персонализация обслуживания

удовлетворение требований пользователей к персонализации обслуживания

В новом рабочем пространстве пользователям будет предоставляться доступ к сервисам с учетом, в первую очередь, роли этих пользователей в организации. Именно для этого нужна персонализация сервисов. Существует несколько подходов к персонализации мобильных сервисов, но наибольшее распространение получила сегментация: по подразделениям, по странам, по уровням иерархии в организации.

Мы обсудили ключевые вопросы, связанные с персонализацией обслуживания, с Реми Дэвидом (Remy David) из подразделения Global Mobility Services компании Orange Business Services, и его главный совет для ИТ-директоров (и других ключевых ИТ-специалистов, перед которыми была поставлена такая задача) заключался в том, чтобы максимально все упростить, с самого начала.

ни к чему создавать сложные группы

Если организации будут придерживаться простого подхода, то в дальнейшем они всегда смогут выполнить «тонкую настройку» развертывания в соответствии с определенными потребностями или ролями. Дэвид привел хороший пример максимально простой структуры. Во многих случаях вполне логичным представляется сегментирование сервисов по странам, но он советует не заходить в этом сегментировании слишком далеко. Так ли уж необходимо иметь две отдельные группы для бухгалтерий в Великобритании и Германии, если нет никакой принципиальной разницы?

каталог устройств поможет упростить задачу предоставления сервисов

Вам потребуется каталог устройств, которые ИТ-менеджеры смогут, по крайней мере, рекомендовать своим пользователям с учетом их ролей и местонахождения. Дэвид говорит, что стандарт HTML5 может помочь эффективнее управлять предоставлением сервисов на мобильных устройствах, поскольку все необходимые настройки достаточно выполнить всего один раз. Но, разумеется, это не всегда возможно. Управлять предоставлением сервисов придется не только на уровне приложений, при сегментировании пользователей следует учитывать роль сотрудника и необходимость защиты данных. Поэтому менеджерам многих компаний приходится использовать сразу несколько механизмов предоставления сервисов. То есть помимо решений на базе HTML5 пользователям также будут доступны родные приложения.

обучение сотрудников передовым практическим методам

Кроме того, необходимо объяснить пользователям, что существуют определенные «правила хорошего тона», чтобы они понимали, какие данные могут храниться на мобильных устройствах, а какие размещать там не стоит. Пристальное внимание здесь уделяется вопросам безопасности. Необходимо учитывать не только место хранения данных, но и их тип. Эффективность применения политик зависит от того, удастся ли компании заручиться поддержкой пользователей, сотрудники не должны воспринимать ИТ-менеджера, ответственного за соблюдение политик, как «полицейского». Необходимо обращать внимание сотрудников на тот факт, что ИТ-специалисты стараются помочь пользователям работать максимально эффективно. «Достичь баланса в этой сфере очень сложно», — признается Дэвид. Естественно, удовлетворенность пользователей во многом зависит от эффективности работы службы поддержки.

помощь извне

Найти помощь и поддержку для эффективной персонализации обслуживания в мобильной среде не так просто. С одной стороны, вы могли бы обратиться к специалистам в области ИТ-консалтинга, обладающим богатым опытом предоставления ИТ-услуг. Однако эти специалисты часто лишь поверхностно разбираются в технологиях мобильной связи. С другой стороны, вполне логично будет обратиться к поставщику, обладающему знаниями и опытом работы с мобильными технологиями, например, к оператору сотовой сети. Но проблема в том, что большинство операторов не обладают ключевыми компетенциями в области оказания требуемых ИТ-услуг. Поэтому нужно найти мобильного оператора, который достаточно давно занимается персонализацией обслуживания и может взять на себя роль «доверенного советника» компании-клиента.



Ondeo: облака предоставляют возможности для гибкого роста

«Новое рабочее пространство» основано на облачном сервисе унифицированных коммуникаций. Сервис Business Together as a Service обеспечивает максимальную гибкость для быстрорастущих компаний. Ondeo IS, дочернее предприятие компании Suez Environment, занимающейся проблемами промышленного водоснабжения, эффективно использует все преимущества этого решения.

Ondeo IS: основные сведения

- специализируется на водоподготовке и очистке промышленных стоков
- дочернее предприятие компании Suez Environment Group
- 650 сотрудников
- 11 агентств и 100 производственных объектов во Франции
- присутствие по всей Европе

На протяжении нескольких последних лет компания Ondeo IS росла быстрыми темпами благодаря целому ряду новых контрактов во Франции и других европейских странах. Принимая во внимание стремительный рост и частые организационные изменения, специалисты Ondeo решили, что их компании необходимы облачные технологии. С 2011 г. компания использует облачное решение для унифицированных коммуникаций и совместной работы — Business Together as a Service, которое работает в центрах обработки данных Orange Business Services.

«Для поддержки бурного развития и постоянных изменений нам требовалось гибкое, надежное и беспрепятственно интегрируемое решение, которое можно без лишних усилий адаптировать к нашим потребностям, — говорит Дарюш Микаили (Daryoush Mikaili), директор по информационным технологиям, Ondeo IS. — Нам часто приходится создавать новые рабочие места или модифицировать существующие. Решение Business Together as a Service помогает нам в этом и в то же время позволяет управлять затратами, поскольку мы платим только за то, что реально используем».

После подключения к Orange Business VPN Ondeo IS может почти мгновенно получить доступ к выделенной платформе и развернуть на каждом новом объекте систему IP-телефонии и каталоги, при этом нет необходимости инвестировать в дополнительное оборудование.

Для управления решением используется простой веб-интерфейс. В зависимости от потребностей Ondeo IS может увеличивать или уменьшать количество пользователей и определять различные уровни обслуживания в соответствии с профилями пользователей. Более того, компания платит только за реальных пользователей и фактическое использование на ежемесячной основе, что снижает постоянные затраты и объем необходимых инвестиций.

качество обслуживания, доступность, простота

«Три главные причины, почему мы выбрали Orange Business Services: качество обслуживания, доступность и простота, — сказал Микаили. — Нашими глобальными сервисами централизованно управляет один партнер, что значительно повышает нашу эффективность».

В рамках глобального проекта требовался перенос данных и системы телефонии на 60 объектах во Франции. «Чтобы завершить интеграцию этой новой системы в сжатые сроки, мы создали команду из трех руководителей проектов, каждый из которых отвечал за интеграцию конкретного потока: за данные, VoIP и саму новую систему», — сказал Франсуа Прено (Francois Prono), инженер коммерческого отдела, Orange Business Services.

Orange в настоящее время работает над реализацией третьей фазы проекта, которая включает в себя развертывание новых сервисов, таких как система организации телеконференций, а также виртуальные частные номера, предназначенные для объединения стационарных и мобильных телефонов некоторых сотрудников.

«Результаты не нуждаются в каких-либо комментариях. Система телефонии нас более чем устраивает, как с точки зрения качества коммуникаций, так и с точки зрения обмена данными. Наши технические специалисты очень обрадовались тому факту, что на всех объектах были развернуты идентичные системы и среды, — сказал Микаили. — Мы также уверены,

что благодаря глобальному охвату и высокому качеству работы сети, Orange Business Services сможет предложить нам необходимую поддержку в процессе развертывания решения в наших подразделениях по всей Европе».

решение Business Together as a Service: унифицированные коммуникации и совместная работа в облаке

- облачное решение для унифицированных коммуникаций и совместной работы, размещенное в центрах обработки данных Orange Business Services
- телефония, обмен мгновенными сообщениями, мониторинг присутствия и организация конференций (аудио, веб, видео) на любом устройстве
- мгновенный доступ к необходимым сотрудникам инструментам через удобный веб-портал с использованием одного из пяти предварительно настроенных профилей пользователей
- ежемесячные платежи зависят от количества пользователей и выбранных профилей



Преобразование ИТ-сервисов с целью подготовки к развертыванию нового рабочего пространства — непростая задача, на решение которой потребуются несколько месяцев. Чтобы удовлетворить потребности вашего бизнеса, необходимо принять во внимание ряд факторов. Старший консультант Джон Дофинэйс (John Dauphinais) комментирует подход Orange Business Services к трансформации рабочего пространства.

Выполнить преобразования и развернуть новое рабочее пространство не так просто. Наш опыт показывает, что этот процесс включает пять основных этапов. Здесь я разъясню принципы оптимальной организации каждого из этих этапов и расскажу, как мы можем помочь вам в работе над проектом — от разработки концепции до оценки результата.

этап первый

стратегический анализ

Первый этап — стратегический анализ вашего бизнеса. Этот этап вы можете осуществить сами или при участии партнера. Мы можем помочь вам провести стратегический анализ, чтобы оценить текущую ситуацию и продумать дальнейшие действия.

Цель анализа — докопаться до самой сути, задавая такие важные вопросы, как: Каков ожидаемый результат? Как подготовить технико-экономическое обоснование, чтобы руководство одобрило проект? Каковы ключевые показатели эффективности (КПЭ)? Сколько устройств вы поддерживаете в настоящее время?

Стратегический анализ нужно провести до того, как вы выберете генерального подрядчика.

этап второй

оценка всех факторов

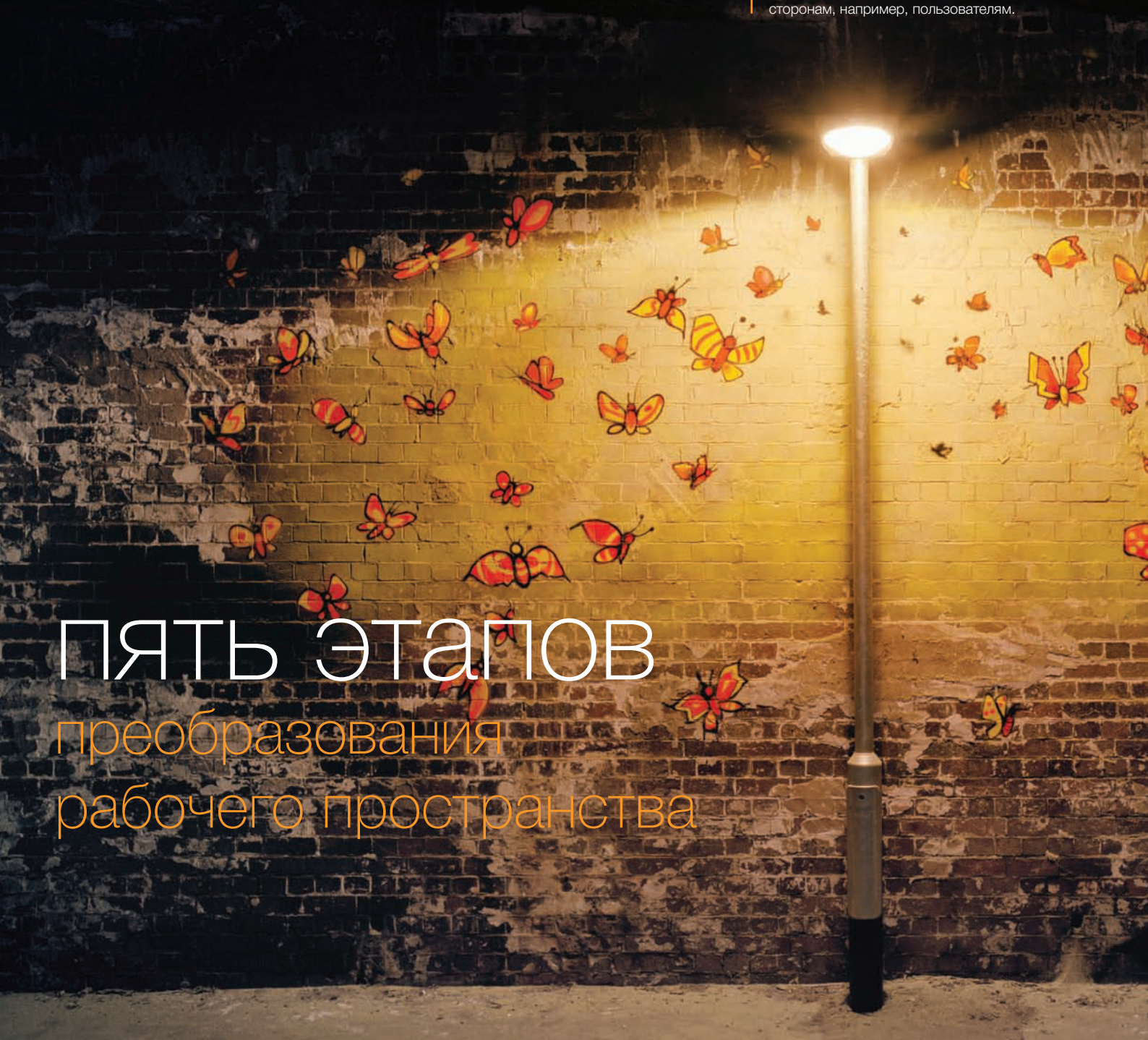
К реализации второго этапа лучше привлечь консультанта, который поможет воплотить ваше стратегическое видение в жизнь самым оптимальным способом. Мы поможем вам оценить объем предстоящей работы, а также понять, какое оборудование можно будет отключить и когда. Мы также могли бы обсудить скорость миграции.

Затем мы можем разработать план действий: Какое подразделение первым перейдет на новое решение? Стоит ли остановиться на гибридной модели? Какие меры обеспечения безопасности потребуются? Кого из сотрудников следует привлечь к реализации проекта? Намечаются ли у этих сотрудников нерабочие дни? Кто будет отвечать за защиту критически важной деловой информации и бизнес-активов?

Конечный результат — подробное проектное задание, которое можно представить высшему руководству и другим заинтересованным сторонам, например, пользователям.

ПЯТЬ ЭТАПОВ

преобразования рабочего пространства



этап третий

проектирование решения для нового рабочего пространства

Этап проектирования решения — самая важная часть проекта. Необходимо учесть все требования к рабочему пространству в масштабах всей организации. К выполнению третьего этапа мы приступаем после того, как все нюансы были согласованы и даны все гарантии.

Сначала мы проведем одно- или двух-дневный вводный семинар, чтобы обсудить все факторы, которые необходимо будет принимать во внимание. Мы проанализируем имеющиеся структуры и определим, нуждаются ли они в замене, а также выясним, какие процессы управления должны быть введены в действие.

Новая структура должна охватывать все уровни и быть пригодной для всех сотрудников с различными правами на доступ к системе. Для этого потребуется еще одна встреча, чтобы обсудить идеи в контексте и определить контактное лицо, которое будет отвечать за каждый процесс.

Затем мы обсудим, какие инструменты сторонних поставщиков нам понадобятся и стоит ли привлекать к работе специалиста, который отвечает за безопасность, чтобы обеспечить соответствие нормативным требованиям. Соглашения о неразглашении применяются всегда, но ваши собственные политики безопасности также необходимо учитывать.

этап четвертый

пилотное развертывание

После того как все нюансы были согласованы и соглашения подписаны, одобрение совета директоров получено, а работники уведомлены, мы приступаем к пилотному развертыванию.

Прежде чем приступать к внедрению, вы должны убедиться, что все процессы управления были детализированы и согласованы и что время для изменений настало. Вы должны проверить каждый этап.

Золотое правило гласит, что нельзя приступать к заключительному этапу внедрения, пока не получено одобрение со стороны конечных пользователей. Вместе со своими сторонними поставщиками вы должны провести внутренние модельные испытания с максимально широким охватом всех важных факторов. На этом этапе выявляются и устраняются ошибки, но конечной целью является обеспечение максимально плавного перехода для сотрудников при следующем входе в систему после пилотного развертывания.

В период пилотного развертывания необходимо обеспечить надлежащее обучение и поддержку пользователей. Не стоит отказываться от существующих технологий, например, стационарных телефонов, пока все сотрудники не научатся эффективно использовать возможности нового рабочего пространства.

этап пятый

анализ результатов перед масштабным развертыванием

Завершив пилотное развертывание, необходимо взять паузу, чтобы оценить результаты и внести необходимые изменения в проект. Анализ результатов поможет эффективнее организовать дальнейшее развертывание. Убедитесь, что показатели, согласованные с вашим партнером, были достигнуты, это поможет избежать возможного эффекта «снежного кома» из-за накопившихся ошибок. Пока эти критерии успеха не будут соблюдены, сотрудники всех заинтересованных сторон должны оставаться на объекте, чтобы разработать план оптимизации используемых компанией информационных технологий.

Каждое развертывание уникально, стандартного подхода просто не существует. На первый взгляд, это очень просто, но многие часто совершают ошибки. Они быстро переходят на новую систему, но потом тратят годы на то, чтобы устранить все проблемы, нанося при этом ущерб текущим бизнес-процессам.

Я рекомендую вам принимать активное участие на протяжении всего процесса, начиная с вводного этапа и заканчивая анализом результатов и внесением изменений. Большинство компаний подходят к подобным преобразованиям очень осторожно, стараясь предотвратить возможные негативные последствия перехода на новые технологии для бизнеса. Кроме того, сотрудникам нужно предоставить возможность перейти к использованию нового рабочего пространства только после того, как они будут полностью к этому готовы.

Обратившись за помощью к партнеру-консультанту, вы сделаете преобразования более эффективными и результативными для всех заинтересованных сторон и сможете быстро реализовать потенциальные преимущества.

Business
Services

