

Работники интеллектуального труда новой формации

Уильям Герхард (William Gerhardt)
Ниирадж Кумар (Neeraj Kumar)
Алекс Ломбардо (Alex Lombardo)

Усиление диспропорций в применении мобильных технологий для бизнеса



Кроме того, мобильные технологии в бизнесе — это отличная возможность для поставщиков услуг увеличить свои доходы и упрочить взаимоотношения с клиентами.

Итоговый отчет

Революция в мобильных технологиях меняет нашу жизнь — меняет то, как мы учимся, играем, общаемся и работаем. Действительно, деловая активность претерпевает изменения во всех ее аспектах. Меняется все: коллеги, время и место работы, а также способы ее выполнения и то, зачем мы, собственно, работаем.

Этот новый технологический уклад обусловлен стремительным развитием инноваций и такими ключевыми глобальными тенденциями, как смена поколений, урбанизация, многофакторная производительность и рост среднего класса в развивающемся мире. Изменения происходят стремительно и прямо сейчас. Мобильная революция только началась, и в ближайшем будущем мы увидим новые прорывные технологии и подходы, которые позволят создавать новые бизнес-модели и целые рынки.

Главная цель мобильных технологий для бизнеса — создание условий для более эффективной работы, обслуживания заказчиков и гармоничного сочетания работы и личной жизни. Мобильные технологии, применяемые в бизнесе, дают работникам интеллектуального труда свободу, необходимую для того чтобы успешно сочетать свою профессиональную деятельность, к которой предъявляются все более высокие требования по времени, навыкам и знаниям, с полноценной личной жизнью. Отметим, что работники по собственной инициативе развивают концепцию применения мобильных технологий в бизнесе. Предприятия должны оказывать им поддержку и всячески способствовать дальнейшей адаптации работников, чтобы использовать все преимущества, которые дают мобильные технологии. Кроме того, мобильные технологии в бизнесе — это отличная возможность для поставщиков услуг увеличить свои доходы и упрочить взаимоотношения с клиентами.

Чтобы сформировать более точное представление о текущих тенденциях в сфере мобильных технологий для бизнеса, компания Cisco® Consulting Services (CCS) в марте 2013 г. провела масштабный опрос. Участниками опроса стали 4800 респондентов в восьми странах, благодаря чему этот опрос является одной из наиболее значимых работ по исследованию потребностей, интересов и поведения мобильных бизнес-пользователей.

В результате опроса были выявлены некоторые ключевые моменты, о которых рассказывается в этой статье. Такие исследования в сфере мобильных технологий для бизнеса в значительной степени касаются предприятий и поставщиков услуг.

Эффективность во многих ее проявлениях является краеугольным камнем при внедрении новых мобильных технологий в бизнесе.

- 1. Трансформация мобильных технологий в бизнесе идет полным ходом.** Она будет и дальше набирать обороты по мере эволюционирования устройств, сетей и приложений («DNA») для мобильных пользователей. ИТ-персонал крупных предприятий должен будет предоставлять новые службы, чтобы раскрыть все преимущества мобильных технологий для бизнеса по мере внедрения революционных концепций.
- 2. Мобильные технологии в бизнесе имеют огромный потенциал для роста.** Значительная часть сотрудников не использует возможности мобильных технологий, однако многие смогли по достоинству оценить их неоспоримые преимущества. К примеру, 30 процентов из числа пользователей, еще не перешедших к новой концепции, уверены, что мобильные устройства помогли бы им поддерживать постоянную связь с руководителями и коллегами. Более 20 процентов респондентов считают, что такие устройства позволили бы иметь под рукой информацию требуемого характера именно тогда, когда она необходима. Задача ИТ-персонала крупных предприятий заключается в том, чтобы обучать еще не задействованных работников и тем самым способствовать получению преимуществ от использования мобильных технологий в бизнесе другими сотрудниками и работодателями.
- 3. В деловом мире наблюдается сдерживание спроса на мобильные технологии следующего поколения.** Сорок три процента бизнес-пользователей заинтересованы в том, чтобы иметь «рабочий стол в облаке». Интерес также проявляется к технологиям голосовой связи через беспроводные сети, биораспознавание и использование двойной пользовательской среды. Хотя такие службы еще не представлены на рынке, ИТ-персоналу крупных компаний следует активно исследовать возможности их дальнейшего внедрения.
- 4. Повышение эффективности — цель применения новых технологий.** Эффективность во многих ее проявлениях является краеугольным камнем при внедрении новых мобильных технологий в бизнесе. Именно повышение эффективности бизнеса позволяет получить больше прибыли и побуждает директоров по информационным технологиям к дальнейшему развитию инфраструктуры. Вместе с тем, именно ради повышения эффективности своей работы сотрудники по собственной инициативе приобретают личные устройства и приложения. Большинство респондентов считает, что именно эффективность работы (с точки зрения экономии времени) является определяющим фактором при использовании мобильных технологий в бизнесе. Чтобы понять, насколько эффективной становится работа с использованием таких технологий, ИТ-специалистам следует взять на себя формирование инфраструктуры и всестороннюю поддержку мобильных пользователей. Именно тогда будет достигнут новый уровень эффективности труда.
- 5. Обеспечение безопасности и конфиденциальности по-прежнему остается одной из ключевых задач.** Более 60 процентов бизнес-пользователей считают, что установка корпоративных приложений для обеспечения безопасности на личных устройствах представляет целый ряд неудобств, или еще не определились с выбором. Очевидно, ИТ-специалистам предприятия следует донести до сотрудников всю важность защиты ресурсов компании и, в то же время, обеспечить конфиденциальность личных данных.
- 6. Рынок услуг в сфере мобильных технологий для бизнеса фрагментирован, и можно себе представить, насколько значительными будут преимущества его консолидации.** Сегодня сотрудники приобретают устройства и приложения различными путями и используют широкий спектр услуг по послепродажной поддержке. Рынок мобильных устройств для бизнеса также фрагментирован. Это обстоятельство требует от ИТ-специалистов более тесного взаимодействия с пользователями и оптимизации работы все большего числа сотрудников, использующих на рабочем месте свои собственные устройства (концепция BYOD) и приложения (концепция BYOA).

В частности, поставщики услуг сталкиваются с задачами, подразумевающими не только определенные риски, но и огромные преимущества:

Поставщики услуг находятся в непосредственном контакте с ключевыми ИТ-сотрудниками компаний, что позволяет им формировать прицельные предложения в сфере мобильных технологий для бизнеса.

- 1. Поставщики услуг, успев реализовать концепцию мобильных технологий, получают возможность остаться «на коне» и не сдавать позиции перед крупными игроками.** Например, компания Apple благодаря своей репутации среди потребителей является одним из ключевых поставщиков корпоративных технологий. Вообще говоря, концепция использования личных мобильных устройств на рабочем месте (BYOD) берет свое начало с того времени, когда директора компаний стали приносить на работу свои iPhone и iPad. ИТ-отделам пришлось реализовать поддержку таких устройств и начать ее распространение среди рядовых сотрудников. Поставщики услуг не могли не отреагировать на подобные изменения.
- 2. Перед ними стояла задача внедрения потребительских ИТ-товаров и услуг для мобильных пользователей.** Потребители начинают использовать облачные приложения, доступные на устройствах различного типа. Например, такие интернет-службы как Dropbox, Carbonite, Evernote и Vox на базе предложений для потребителей разработали пакеты услуг для компаний. Облачные службы следующего поколения – неотъемлемая часть концепции мобильных технологий для бизнеса. Такие службы предоставляют поставщикам услуг уникальную возможность предложить клиентам облачные сервисы при более низких затратах на обслуживание, с использованием совершенно новых принципов предоставления услуг и с учетом требований ИТ-отделов компаний и предприятий в секторе малого и среднего бизнеса.
- 3. Новые монетизируемые бизнес-модели.** Наше исследование позволило выявить интерес сотрудников компаний к уникальным предложениям, таким как виртуальный рабочий стол, как к способу совместной работы без привязки к местоположению. Мы видим желание использовать службы мобильной связи, имеющие четкие неоспоримые преимущества. Даже такие службы, как двойная пользовательская среда (еще нет на рынке), вызвали интерес у 31 процента пользователей. Проще говоря, поставщики услуг могут освоить целый ряд высокотехнологичных управляемых служб обеспечения мобильности, к которым у потребителей уже есть устойчивый интерес. С учетом продолжающегося снижения цен на голосовую связь и передачу данных, такие бизнес-модели предоставляют новые возможности роста для поставщиков услуг.
- 4. Консолидация преимуществ мобильных технологий для бизнеса.** У поставщиков услуг появилась великолепная возможность консолидировать рынок мобильных технологий для бизнеса и сформировать целостные предложения для клиентов по принципу «все включено». В дальнейшем это позволит увеличить среднюю прибыль таких компаний из расчета на одного клиента – пользователя служб обеспечения мобильности. Кроме того, это отличный способ сократить разрозненность и повысить уровень удовлетворенности клиентов. Поставщики услуг в настоящее время предлагают устройства и некоторый уровень послепродажной поддержки, однако слабо представлены в секторе предложений класса «программное обеспечение как услуга» (SaaS). Если бы поставщикам услуг удалось привести все устройства, приложения и управляемые службы к общему знаменателю, они смогли бы сформировать конкурентоспособные предложения и обратить на себя внимание.

Чтобы сделать концепцию мобильных технологий для бизнеса максимально эффективной, директорам по информационным технологиям и поставщикам услуг следует понять и преодолеть некоторые препятствия. Директора по информационным технологиям не имеют достаточного представления о намечающихся тенденциях; во многих компаниях решения по обеспечению мобильности бизнеса уже отстают от передовых технологий. Поставщики услуг находятся в непосредственном контакте с ключевыми ИТ-сотрудниками компаний, что позволяет им формировать прицельные предложения в сфере мобильных технологий для бизнеса. Но прежде поставщику услуг необходимо убедиться, что соответствующие решения доступны.

Забегая вперед, скажем, что участники нашего опроса считают **мобильные технологии все более важным условием гармоничного сочетания работы и личной жизни.**

Мобильные технологии для бизнеса: трансформация продолжается

Революция в сфере мобильных технологий для бизнеса – это непрерывно меняющийся процесс. В данный момент мы преодолели примерно половину пути, состоящего из четырех этапов революции: формирование, взрывное распространение, стабилизация и оптимальное функционирование. Каждый этап определяется изменениями в DNA, которые обуславливают переход к следующему этапу.

Важность мобильных технологий для бизнеса на этапе «взрывного распространения», на котором мы сейчас находимся, выражается в следующем: 40 процентов респондентов уверены, что не имея под рукой личных устройств, они не смогли бы нормально работать дольше часа. Примерно 50 процентов сотрудников компаний, имеющих мобильные устройства, наблюдают повышение эффективности работы в течение последних двух лет.

По мере роста ответственности и увеличения времени, необходимого для выполнения задач, многие выражают опасение, что работа скажется на их личной жизни и сократит количество свободного времени. Забегая вперед, скажем, что участники нашего опроса считают мобильные технологии все более важным условием гармоничного сочетания работы и личной жизни. Более 50 процентов считают, что мобильные устройства позволили оптимизировать баланс работы и личной жизни.

Говоря о свободе действий и мобильности, следует отметить, что более 30 процентов респондентов регулярно работают из дома. Еще 30 процентов ожидают, что смогут работать из дома в будущем.

Определяющим фактором в достижении баланса между работой и личной жизнью является время. Более 30 процентов респондентов уверены, что теперь им удастся тратить меньше времени на выполнение работы; еще 40 процентов считают, что они стали более самостоятельными в вопросах выбора способа, времени и места работы.

Рис. 1. Изменение DNA и понятия «рабочее место» предопределяют третий этап эволюции мобильных технологий для бизнеса.

	Фаза 1 Формирование	Фаза 2 Взрывное распространение	Фаза 3 Стабилизация	Фаза 4 Оптимальное функционирование
Устройства	Компьютеры	Смартфоны	Планшетные ПК	Взаимозаменяемость
Сети	2G	3G	Wi-Fi	Малые соты
Приложения	Электронная почта	Технические отделы компаний	BYOA	Двойная пользовательская среда
Рабочее место	Производительность	Глобальность	Возможность совместной работы	Гибкость

ТЕКУЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ ДЕЛ

Источник: Cisco Consulting Services, 2013 г.

В то же время многие работодатели ограничены недостатком собственной осведомленности. Они не понимают, какие преимущества дают инвестиции в бизнес-приложения.

Однако инновации DNA неоднозначно влияют на рабочее место. Примерно 40 процентов респондентов планируют использовать больше устройств (а не меньше, как можно было бы предположить). Это, вероятно, отражает недостаток осведомленности пользователей; несмотря на тенденции прошлого, будущие инновационные решения должны сократить количество нужных устройств. Примерно 30 процентов опрошенных используют платные приложения в личных целях. В то же время многие работодатели ограничены недостатком собственной осведомленности. Они не понимают, какие преимущества дают инвестиции в бизнес-приложения.

Какой гаджет наилучшим образом подходит для таких приложений? Очевидно, что в качестве устройств, способствующих достижению баланса между работой и личной жизнью, пользователи предпочитают планшетные ПК (66 процентов) смартфонам (57 процентов). Сотрудники компаний также считают планшетные ПК более правильным выбором. По этой причине могут возникнуть сложности в случае, если пользователю понадобится использовать рабочий планшет в своих личных целях.

Потенциал для роста

Согласно нашему опросу, недостатка в пользователях, пренебрегающих концепцией мобильных технологий в бизнесе, не наблюдается. Значительная часть сотрудников пока только стремится к освоению передовых технологий.

40 процентов респондентов используют мобильные устройства только в личных целях. При этом 38 процентов из них заинтересованы в использовании мобильных устройств на работе.

Мы уверены, что с продолжением эволюции DVA это число будет расти и все больше сотрудников будут получать ощутимые преимущества от использования мобильных технологий в бизнесе. Действительно, одна треть от числа опрошенных не использует мобильные устройства на работе, но уверена, что сможет это сделать в течение двух лет.

Когда участникам опроса был задан вопрос о том, что повлияло на их решение освоить мобильные технологии для бизнеса, 30 процентов констатировали необходимость постоянной связи с коллегами и руководством, 21 процент отметил потребность в оперативной обработке информации, а для 20 процентов пользователей одним из основных факторов стало удобство взаимодействия с клиентами. Отвечая на другой похожий вопрос, почти половина (42 процента) респондентов, не использующих в данный момент мобильные устройства на работе, считают, что такие устройства позволили бы им экономить примерно один час в неделю (ключевой показатель эффективности). Для сотрудника компании, зарабатывающего 50000 долл. США в год, это означает дополнительные 1250 долларов ежегодно.

Интересно, что среди тех, кто не использует мобильные устройства для бизнеса, ключевые проблемы заключаются в необходимости приобретать устройства самим, а не получать их от работодателя (20 процентов), отсутствие обслуживания со стороны работодателя (12 процентов) и отсутствие специальных корпоративных политик, определяющих порядок использования устройств. Очевидно, ИТ-отделы предприятий играют важную роль в преодолении таких препятствий.

Сотрудники компаний все больше осознают важность постоянной совместной работы. Около 24 процентов респондентов используют средства совместной работы, и еще 31 процент заинтересован в их применении.

Накопленный спрос на мобильные технологии следующего поколения

При переходе к дальнейшим этапам внедрения мобильных технологий для бизнеса важно определить, какие концепции следующего поколения будут определять дальнейший интерес. Вот некоторые концепции, о которых рассуждают наши респонденты.

- Виртуальный рабочий стол, или **«рабочий стол в облаке»**, уже используется 28 процентами респондентов опроса. Еще 31 процент опрошенных не использует эту концепцию, но проявляет к ней интерес. Шестьдесят один процент респондентов выражает мнение, что основным мотивирующим фактором для них является «доступ к файлам с любых устройств». «Безопасное хранение документов и данных в облаке» привлекает внимание еще 41 процента, а 40 процентам опрошенных интересна «синхронизация устройств и файлов в режиме реального времени».
- Сотрудники компаний все больше осознают важность постоянной **совместной работы**. Около 24 процентов респондентов используют средства совместной работы, и еще 31 процент заинтересован в их применении. Некоторые грядущие усовершенствования мобильных технологий могут породить еще больший интерес к совместной работе. Среди таких изменений – сенсорные мобильные устройства для обмена информацией (51 процент заинтересованных), поиск и подключение соответствующих экспертов в области (48 процентов) и беспроводная демонстрация презентаций на виртуальной доске (48 процентов). Кроме того, проявляется интерес к системам позиционирования и распознавания, например, GPS-навигации и картам помещений (53 процента), устройствам, предоставляющим сведения на основе данных позиционирования (49 процентов), а также устройствам, уведомляющим пользователя о появлении в определенном месте ожидаемого человека (48 процентов).
- **Мобильная IP-телефония как служба**, реализующая передачу голоса по IP-протоколу, – еще одно нововведение. Эта служба особенно полезна для пользователей планшетных ПК и смартфонов, у которых нет рабочего мобильного телефона. Двадцать семь процентов респондентов заинтересованы в такой службе, если бы она была доступна по беспроводной сети. Забегая вперед, скажем, что около 39 процентов респондентов проявляют интерес к повсеместному распространению беспроводных сетей в городе или своем сообществе.
- Количество устройств по-прежнему растет, что создает дополнительные сложности и препятствия для бизнес-пользователя. **Концепция двойной пользовательской среды** дает пользователю возможность отделить работу от личной жизни в рамках одного устройства. Вкратце, смартфон или планшетный компьютер может содержать важные приложения для бизнеса или рабочие базы данных, а также личные контакты и номера телефонов. Использование одного устройства для личной жизни и работы является привлекательным для многих респондентов; лишь 18 процентов опрошенных используют такую возможность уже сегодня, а 31 процент из тех, кто не использует такую концепцию, проявляет большой интерес к ней. Раздельная тарификация для рабочих и личных нужд интересна 38 процентам респондентов.

На рис. 2 показан общий уровень интереса к этим концепциям следующего поколения.

Оплачивая приложения и устройства, которые могут использоваться в офисе, работники интеллектуального труда берут ситуацию в свои руки.

Рис. 2. Наиболее интересными концепциями были признаны «рабочий стол в облаке» и «голосовая связь по Wi-Fi».



Вопрос. Теперь рассмотрим все только что обсужденные технологии. Какие из них были бы наиболее ценными для вас? Выберите до 3 технологий.

Источник: Cisco Consulting Services, 2013 г.

Повышение эффективности – цель применения новых технологий

Эффективность во многих ее проявлениях является краеугольным камнем при внедрении новых мобильных технологий в бизнесе. Именно повышение эффективности бизнеса позволяет получить больше прибыли и побуждает директоров по информационным технологиям к дальнейшему развитию инфраструктуры. Вместе с тем, именно ради повышения эффективности своей работы сотрудники по собственной инициативе приобретают личные устройства и приложения. Как и директора по информационным технологиям, они считают эффективность наболевшей проблемой. Действительно, все, что повышает эффективность и продуктивность, является залогом свободы человека. В особенности это относится к условиям глобального кризиса; многим сотрудникам приходится выполнять большее количество задач с меньшей степенью поддержки.

Неудивительно, что работники интеллектуального труда получают большую выгоду от применения концепции мобильных технологий для бизнеса. Оплачивая приложения и устройства, которые могут использоваться в офисе, работники интеллектуального труда берут ситуацию в свои руки.

Большинство респондентов считает, что именно эффективность работы (с точки зрения экономии времени) является определяющим фактором при использовании мобильных технологий в бизнесе. Вот некоторые результаты опроса, связанные с эффективностью труда.

- Одной из причин использования мобильного устройства на работе является поддержание связи с другими сотрудниками.
- Одним из недостатков использования беспроводных сетей является низкая скорость соединения и недостаточная эффективность.
- Примерно 50 процентов сотрудников компаний, имеющих мобильные устройства, наблюдают повышение эффективности работы в течение последних двух лет.
- Сорок процентов мобильных сотрудников могут обходиться без своих устройств лишь в течение часа, по истечении которого, по их мнению, начинает ухудшаться рабочая ситуация.

Мобильная революция набирает обороты, однако на ее пути по-прежнему стоят многочисленные вопросы безопасности.

- Также был проявлен определенный интерес к развитию различных интерфейсов ввода данных, позволяющих экономить время, включая распознавание голоса, жестов и биораспознавание.

Примечательно, что во многих аспектах пользователи предпочитают планшетные компьютеры смартфонам. В частности, респондентам было предложено ответить на вопрос, какие мобильные устройства наиболее эффективны для выполнения работы; при этом планшетные компьютеры набрали большее количество голосов, чем смартфоны (см. рис. 3).

Рис. 3. Мобильные устройства повышают эффективность работы, и планшетные ПК более популярны в этом отношении.



По-видимому, планшет оказывается более ценным во всех категориях, за исключением возможности реагирования, где смартфоны с небольшим преимуществом побеждают планшеты. Особенно стоит отметить инновации, удовлетворенность от работы, принятие решений и безопасность.

Вопрос. Вы упоминали, что используете смартфон для работы. Для каждого из следующих утверждений укажите степень своего согласия или несогласия с ним. Использование смартфона для работы...

Источник: Cisco Consulting Services, 2013 г.

Вопросы безопасности и конфиденциальности

Мобильная революция набирает обороты, однако на ее пути по-прежнему стоят многочисленные вопросы безопасности. Преобразование концепции мобильных устройств привело к возникновению новых проблем безопасности, требующих решения. Тридцать один процент респондентов большую часть времени проводит вне офиса, и около 60 процентов предпочитают обмен данными через Интернет переговорам «вживую». Что касается электронной коммерции, 30 процентов респондентов используют цифровые транзакции в рабочих целях, и еще 30 процентов совершают покупки в Интернете с мобильных устройств.

Все эти действия ставят под угрозу внутренние данные компании. Таким образом, 35 процентов наших респондентов не склонны использовать «облачный рабочий стол» по соображениям безопасности. Четырнадцать процентов опрошенных проявляют обеспокоенность уровнем безопасности беспроводных сетей при их использовании для рабочих нужд.

Тем не менее, сотрудники компаний придерживаются различных мнений по поводу корпоративных систем безопасности, применяемых в настоящее время. Для тридцати процентов программное обеспечение для обеспечения безопасности, установленное на личных устройствах, создает неудобства; еще столько же пользователей не определились с ответом.

Однако 37 процентов опрошенных считают, что программы биораспознавания являются эффективным средством обеспечения безопасности. Одиннадцать процентов респондентов по-прежнему используют специализированные устройства, во многих случаях по соображениям безопасности.

Как сотрудникам, так и работодателям был бы полезен более стандартизированный подход к приобретению приложений и управлению ими.

По части безопасности опрос снова показал явное преимущество планшетных компьютеров. Отвечая на вопрос о том, какое устройство имеет защищенную платформу для работы с секретными и конфиденциальными документами компании, 65 процентов опрошенных отдали предпочтение планшетным ПК, а 47 процентов – смартфонам.

Эти цифры говорят о повышенном спросе на более эффективные системы безопасности, которые позволят преимуществам мобильных технологий одержать победу в схватке с сопутствующими проблемами. ИТ-отделам компаний нужно будет принять упреждающие меры по предотвращению повышенных угроз безопасности, связанных с концепциями BYOD и BYOA, в особенности если речь идет об использовании внешних решений за пределами корпоративной сети компании. Однако, чтобы снизить риски, связанные с работой сотрудников, необходимо предоставить сотрудникам дальнейшее обучение, благодаря которому они получат четкое представление о важности загрузки программных средств для обеспечения безопасности, рекомендуемых ИТ-отделом, на личные устройства.

Фрагментированный рынок

Кто оплачивает приложения для бизнеса? Где следует приобретать устройства? Кто устраняет возникшие неполадки? Наряду с проблемами безопасности, фрагментирование закупки и управление приложениями также являются ключевыми замедляющими факторами.

Многие пользователи приобретают мобильные устройства для работы на свои деньги; те же, кто не использует их, не заинтересованы в применении подобных устройств в будущем. Первое, что следует сделать, – предоставить пользователям, не использующим мобильные технологии, возможность ощутить их очевидные преимущества и ценность для бизнеса. В ходе опроса выяснилось, что более 36 процентов респондентов пользуются бизнес-приложениями, которые были оплачены работодателем, более 30 процентов приобрели такие приложения за свои деньги, а в 10 процентах случаев затраты были разделены между сотрудником и работодателем. Из числа сотрудников, не использующих бизнес-приложения, 57 процентов не проявили значительного интереса к их применению в будущем. Тридцать процентов проявили определенный интерес.

Как правило, сотрудники компаний просто не знают, где следует приобретать такие приложения, упоминая при этом техподдержку (примерно 35 процентов), магазины мобильных приложений (34 процента), производителей устройств (20 процентов) и поисковые системы в Интернете (32 процента) как основные источники приложений для работы.

Аналогичная фрагментация наблюдается вокруг службы технической поддержки компании. Приблизительно 55 процентов от числа наших респондентов обращаются в техподдержку компании, но в результате им все равно приходится искать необходимую информацию на веб-сайтах производителей, в поисковых системах и среди коллег.

Что касается самих устройств, многие пользователи предпочитают приобретать гаджеты, физически посещая розничные магазины (30 процентов – в розничных магазинах бытовой техники и электроники, чуть меньше – в мобильных точках продаж поставщиков услуг, магазинах производителей устройств и крупных розничных продавцов). Интернет-магазины пользуются значительно меньшей популярностью.

Как сотрудникам, так и работодателям был бы полезен более стандартизированный подход к приобретению приложений и управлению ими. Компаниям, стремящимся увеличить эффективность и производительность труда с использованием мобильных технологий, может потребоваться пересмотреть некоторые свои политики.

Директорам по информационным технологиям следует приложить все усилия для ускорения изменений, обеспечения доступа к решениям для работы, решения вопросов безопасности и продвижения концепции мобильности среди тех, кто еще не осознал ее преимущества.

Для директоров по информационным технологиям: обоснование вложения средств в концепцию мобильных технологий для бизнеса

Как мы видим, предприятиям требуется разработать полноценные стандартизированные бизнес-стратегии для отделов и подразделений. Мобильные устройства стали неперенными спутниками сотрудников в поездках. Однако мобильные устройства, в особенности планшетные компьютеры, также активно используются на рабочем месте. Эта тенденция заставляет директоров по информационным технологиям применить более широкий подход.

Дальновидные директора по информационным технологиям одобряют концепцию BYOD, обеспечивая при этом должный уровень безопасности. По мере эволюции используемой ими стратегии директора по информационным технологиям вместо закупки устройств перейдут к покупке приложений и средств обмена данными. Их вложения будут направлены на дальнейший рост компании и достижение нового уровня эффективности. При этом они будут оказывать поддержку следующему поколению офисных сотрудников, готовому к инновациям, повышению производительности труда и гармоничному сочетанию работы и личной жизни.

Ключевым аспектом является то, что несмотря на личные инициативы сотрудников (часто обусловленные поиском баланса между работой и личной жизнью), преимущества от внедрения концепции мобильных технологий в бизнесе затронут всех и каждого, независимо от занимаемой позиции. В конечном счете, все директора по информационным технологиям стремятся повысить эффективность и производительность труда (и, конечно же, удовлетворенность!) своих сотрудников.

Можно сказать, что применение мобильных технологий в бизнесе делает сотрудников лучше. Однако, принимая во внимание вложение собственных средств сотрудников в эволюционные процессы, директорам по информационным технологиям следует приложить все усилия для ускорения изменений, обеспечения доступа к решениям для работы, решения вопросов безопасности и продвижения концепции мобильности среди тех, кто еще не осознал ее преимущества. В конце концов, технический отдел компании – это первое место, куда обращаются сотрудники при возникновении проблем с мобильными устройствами или рабочими приложениями. При этом директор по информационным технологиям должен обеспечить доступность требуемых решений.

Если он не будет действовать проактивно, велика опасность снижения общего уровня конкурентоспособности компании.

Для поставщиков услуг: обоснование для ускорения реализации инициатив по внедрению мобильных технологий в бизнесе

Все задачи директоров по информационным технологиям распространяются и на поставщиков услуг. Поставщики услуг должны сосредоточиться на предоставлении решений и доступа работникам интеллектуального труда, обеспечивая при этом удобство приобретения, использования и оплаты услуг. Поставщики услуг, успешно преодолевшие следующий этап эволюции мобильных технологий в бизнесе, обеспечат качество, надежность и удобство использования в отношении всех предлагаемых услуг. Ниже приведены некоторые первоначальные действия, которые могут быть предприняты поставщиками услуг.

Кроме того, поставщики услуг получают возможность предоставить пользователям новые бизнес-услуги и создать условия для роста своей прибыли за счет развития концепции мобильности на предприятиях в отношении всех трех компонентов DNA.

1. Правильно разработанное предложение по управлению устройствами, предоставленное поставщиком услуг, позволит директорам по информационным технологиям консолидировать фрагментированные каналы распространения, а также повысить удобство работы сотрудников с мобильными устройствами без больших затрат. Принимая во внимание сложности, которые могут создать мобильные решения, поставщики услуг должны упростить работу пользователей с услугами и размещенными решениями. Фактически, поставщики услуг могут предложить службы управления устройствами, независимые от поставщика, предоставляющего мобильные услуги. Это может оказаться полезным для глобальных корпораций, пользующихся услугами множества операторов.
2. Кроме того, поставщики услуг получают возможность предоставить пользователям новые бизнес-услуги и создать условия для роста своей прибыли за счет развития концепции мобильности на предприятиях в отношении всех трех компонентов DNA.

Устройства

- Примерно 40 процентов сотрудников ожидают рост количества устройств в будущем, поэтому поставщикам услуг следует придерживаться стратегии агрессивной продажи решений по управлению устройствами.
- Поставщики услуг мобильной связи должны совершенствовать как свою розничную сеть, так и интернет-магазины, реализовав возможность приобретения устройств и приложений, а также возможности поддержки сотрудников.

Сети

- Должны быть разработаны решения для разделения деловой активности и личных задач сотрудников.
- Следует обеспечить дополнительные меры безопасности для снижения опасений директоров по информационным технологиям (и сотрудников) касательно мобильных решений. (Как мы уже говорили, большинство опрошенных считают проблемы безопасности основным препятствием на пути распространения мобильных технологий.)

Приложения

- Следует предложить программы, упрощающие основные операции, выполняемые с помощью мобильных устройств, включая интеграцию частных телефонных станций и служб VoIP в беспроводных сетях. Интеграция предложений VoIP с имеющимися корпоративными телефонными системами может представлять еще больший интерес.
- Необходимо предложить программы, повышающие эффективность работы сотрудников, включая рабочий стол в облаке и расширенные средства совместной работы. Необходимо создать магазин приложений, с помощью которого сотрудники компаний смогут легко разобраться в многочисленных предлагаемых средствах.

Заключение и призыв к действию

Директорам по информационным технологиям и поставщикам услуг необходимо упростить следующий этап внедрения концепции мобильных технологий для бизнеса. Она представляет очевидные преимущества, обеспечивающие более эффективную совместную работу и мобильность пользователей. Главное – найти оптимальное соотношение этих преимуществ. Проактивные стратегии внедрения таких технологий в конечном счете принесут огромную выгоду, а компании, отказывающиеся от этой стратегии сейчас, теряют отличную возможность для развития. Эволюционный процесс может быть запущен по инициативе отдельных сотрудников; необходимо всячески поддерживать подобные начинания и продвигать идею дальнейшего интенсивного внедрения новых технологий.



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.

 Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned 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. (1110R)