

Как не захлебнуться в море всевозможных гаджетов

Новый iPad Mini и планшетный компьютер Microsoft Surface недавно всколыхнули все твиттер-сообщество – пользователи непрестанно обменивались сообщениями об этих устройствах. Подобные всплески активности возникают с появлением каждого нового гаджета, увеличивая нагрузку на службы технической поддержки, но такого быть не должно.

Директора по информационным технологиям часто спрашивают меня, как Cisco справляется с последствиями появления все новых мобильных устройств. Готова поделиться нашим опытом.

На данный момент сеть Cisco объединяет приблизительно 60 тысяч смартфонов и 13 тысяч планшетных компьютеров, принадлежащих сотрудникам нашей компании. При этом ежемесячно к корпоративной сети подключаются около тысячи новых мобильных устройств и постоянно добавляются мобильные приложения. В этом плане, в принципе, нетрудно понять, почему директора по информационным технологиям считают феномен BYOD1 затратообразующим фактором. Тем не менее мы, в нашей компании, несмотря на рост количества устройств на 98% и пользователей на 51%, сегодня тратим на обслуживание меньше средств, чем когда-либо раньше, и при этом наши сотрудники получают и возможность выбора, и желанную свободу действий, что, в свою очередь, благотворно сказывается на рабочих процессах и рабочей атмосфере. Добились мы этого, следуя вот таким правилам:

Создание сетей всегда начинайте с масштабируемой архитектуры. Правильная архитектура сети позволит превратить любое устройство в «доверенное». Масштабируемая архитектура учитывает как задачи работы самой сети, так и степени соответствия, проектирования, безопасности. В Cisco мы применяем такой подход: чем больше доступа пользователь хочет, тем больше функций контроля мы применяем к его устройству. Вам необходим доступ с мобильного устройства к электронной почте, календарю и списку контактов? Вы его получите. Но будьте при этом готовы использовать PIN-код и функцию автоматической блокировки, а также дать право ИТ-подразделению стереть данные на устройстве в случае его потери или кражи. Хотите подключиться к внешней или внутрикорпоративной сети? В таком случае мы применим дополнительные функции безопасности, реализуемые через сочетание разных технологий, подкрепленных решениями нашего партнера Mobile Device Management. Cisco ISE позволяет определить, какие устройства подключены к сети, и предоставить доступ «доверенным устройствам», при этом прочие устройства будут перемещены в другую сеть. Cisco AnyConnect дает нашим сотрудникам возможность получать доступ к ресурсам сети Cisco из любой точки и любой сети при условии, что вход в корпоративную сеть осуществляется с доверенного устройства.

Вводите простые, понятные правила. Многие компании пытаются разграничить деловое и личное использование мобильных устройств, но сделать это не так-то просто, особенно, если разрешено использовать личные устройства в работе. В Cisco все смартфоны принадлежат самим сотрудникам, и мы с пониманием относимся к тому, что эти устройства могут и должны применяться как в личных, так и в деловых целях. Независимо от того, каких правил использования мобильных устройств вы придерживаетесь, сделайте их максимально понятными и прозрачными.

Никогда не забывайте о расходах. По мере роста мобильного трафика легко утратить контроль за сопутствующими расходами. Согласно отчету Cisco "Индекс развития сетевых технологий за период с 2011 по 2016 гг."2, к 2016 году объем глобального мобильного трафика вырастет, по сравнению с 2011 годом, в 18 раз. Понимая, что линейный рост расходов невозможен, мы тесно сотрудничаем с крупнейшими провайдерами и разрабатываем стратегии оптимизации расходов. Такой подход позволит предоставлять нашим сотрудникам доступ к сетям 3G и 4G и, таким образом, дать им возможность использовать в работе различные устройства. В итоге сотрудник получает гибкость, а Cisco – повышенную продуктивность.

Упрощайте доступ к приложениям. Повышаете ли вы продуктивность рабочего процесса, предоставляя своим сотрудникам доступ к приложениям и службам, упрощающим рабочие процессы? Подумайте над

созданием центра приложений, в котором будут храниться как ваши собственные приложения, так и приложения сторонних разработчиков. Любителям поиграть в Angry Birds волноваться не стоит: мы не намерены заниматься микроменеджментом приложений наших сотрудников, так что корпоративный центр приложений не станет единственным доступным хранилищем. Зато корпоративное хранилище приложений предоставит сотрудникам возможность загружать приложения, рекомендованные Cisco: приложение для составления отчетов о командировочных расходах, Jabber для совершения видеовызовов или WebEx для веб-совещаний, если вам нужно быть на связи, но вы постоянно перемещаетесь.

Сделайте службу поддержки более социальной. Два года назад мы серьезно модернизировали нашу службу технической поддержки, запустив платформу для внутреннего пользования, основанную на WebEx Social. В результате сотрудники Cisco получили возможность самостоятельно решать многие свои проблемы с помощью различных интернет-справочников, обмена опытом на корпоративных форумах и т.п. Все это упрощает настройку устройств и дает возможность получать в удаленном режиме ответы на часто задаваемые вопросы. Для этого требуется лишь пошагово выполнить восемь простых действий. Благодаря отзывчивому и компетентному сообществу мы добились снижения количества обращений в техподдержку на 53%, причем затраты на каждого пользователя, обратившегося в службу технической поддержки, сократились на 30%.

Идите на шаг впереди рыночного ажиотажа. Хотя зачастую сложно понять, какое устройство станет «хитом» на рынке, это не повод занимать выжидательную позицию. Определите ажиотаж, вызванный появлением нового гаджета. Например, еще за несколько недель до начала продаж нового iPhone 5 наша ИТкоманда подготовила серию информационных уведомлений, которые были разосланы сотрудникам сразу же после выхода этого устройства на рынок. Уведомления содержали ответы на наиболее распространенные вопросы сотрудников, включая информацию о том, как заказать и получить новые iPhone 5. В итоге мы без проблем за три недели добавили в корпоративную сеть 2,5 тысячи этих устройств.

Того же подхода мы придерживаемся в периоды праздников. Естественно ожидать, что к праздникам многие сотрудники получат в подарок мобильные устройства, поэтому мы заранее рассылаем по электронной почте инструкции по настройке гаджетов. Таким образом, наша команда технической поддержки, даже работая в сокращенном составе (поскольку часть сотрудников уходит на каникулы), в эти дни не испытывает перегрузок.

Стремление сотрудников получить большую свободу действий и работать в режиме, максимально соответствующем их потребностям, продолжает неуклонно расти. А вы к этому готовы?

Шейла Джордан, старший вице-президент компании Cisco

Автор: Артур Скальский © Babr24.com ИНТЕРНЕТ И ИТ, МИР 👁 3004 07.12.2012, 16:39 📌 312

URL: <https://babr24.com/?ADE=110480> Bytes: 6832 / 6790 Версия для печати

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

Автор текста: **Артур
Скальский.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](https://t.me/babr24_link_bot)

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: @bur24_link_bot

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: @irk24_link_bot

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: @kras24_link_bot

эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: @nsk24_link_bot

эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин

Телеграм: @tomsk24_link_bot

эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: @babrobot_bot

эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)