

## Мобильность предприятия: подключение к миру возможностей



## Мобильность предприятия: подключение к миру возможностей



Мобильность предприятий создает в мире бизнеса возможности, а для ИТ-директоров – сложные задачи. Возможности могут заключаться в новых средствах и прикладных программах, которые видоизменяют бизнес-модели, оказывают поддержку сотрудникам, улучшают возможности совместной работы, помогают лучше управлять взаимоотношениями с клиентами и способствуют развитию лояльности клиентов. Сложные задачи для ИТ-директоров включают обеспечение и непрерывное управление мобильными устройствами, а также вопросы безопасности.

### Тенденции мобильности предприятий

Современные тенденции мобильности обусловлены новыми технологиями, широким применением мобильных коммуникаций со стороны поколения «игрек» (людей в возрасте от 15 до 30 лет), растущим признанием рынка, находящегося у основания социально-экономической пирамиды, и меняющимися деловыми требованиями. В технологической сфере мобильные устройства становятся более изощренными и дают возможность корпорациям и клиентам пользоваться голосовой связью, Интернетом, электронной почтой, чатами, игровыми ресурсами, телевидением, производить оплату счетов, считывать штриховые коды, а также выполнять множество других действий.

По этой причине – и ввиду снижения цен – смартфоны становятся несомненной альтернативой персональным компьютерам. Не менее важны и сетевые возможности, стоящие за смартфонами – особенно широкодоступный, недорогой и широкополосный беспроводной доступ к протоколам TCP/IP (протокол управления передачей / интернет-протокол).

### Преимущества мобильности предприятий

Преимущества мобильности предприятий проявляются в трех категориях: «предприятие-сотрудник» (B2E), «предприятие-предприятие» (B2B) и «предприятие-потребитель» (B2C). Мобильность предприятий способна повысить продуктивность, оптимизировать логистические операции, улучшить взаимоотношения с клиентами и рационализировать управление цепочкой поставок (SCM).

Новые мобильные приложения предоставляют торговому персоналу обновленную информацию о клиентах и новые методы повышения рабочих результатов сотрудников на местах. Обеспечивая сотрудникам возможность работать откуда угодно, предприятия могут снизить углеродный след работников.

В некоторых областях сферы B2C предприятия могут продавать товары непосредственно с помощью мобильных телефонов. В других областях информация о присутствии укрепляет связи предприятий с клиентами. Информация о том, где находится пользователь мобильного телефона и чем он занимается, предоставляет предприятиям значительные преимущества при определении способа представления такому клиенту своих товаров и услуг.

### Проблемы мобильности

Мобильность создает новые возможности для предприятий, но на пути к ней лежат серьезные и сложные задачи. Первая из них – это разработка стратегии мобильности предприятия. Вторая задача сводится к определению методов управления новыми технологиями, их внедрения и обеспечения безопасности для широкого ряда устройств и носителей. Наконец, компании должны решать, какие мобильные устройства лучше всего подходят для конкретных сотрудников или групп сотрудников. Задача в том, чтобы предоставить сотрудникам мобильные устройства, необходимые для выполнения работы, не тратя при этом лишние средства на коммуникационные продукты.

## **Что дальше**

Рост новых мобильных возможностей будет поддерживаться открытостью и новыми приложениями. Благодаря стимулирующим факторам в виде невероятного роста возможностей мобильной платформы поставщики услуг Интернета и ИТ-служб способствуют открытости мобильных технологий. Эти поставщики хотят видеть открытые приложения, открытые устройства, открытые услуги и открытые сети.

## **Чем может помочь IBM**

IBM лидирует на рынке мобильности предприятий, располагая технологиями и функциональными возможностями нового поколения, предоставляя дифференцированные, объединенные коммуникационные предложения и руководство совместной работой при разработке мобильных решений. Решения IBM для мобильности предприятий повышают ценность для клиента, поскольку повышают продуктивность конечных пользователей за счет доступа к ключевым приложениям и данным из любого места и с любого устройства. Каждая исследовательская лаборатория IBM принимает участие в мобильном веб-исследовании, разрабатывая новые платформы и службы для мобильного Интернета.

Корпорация IBM запустила инициативу всемирного развития с целью улучшения жизни бедных слоев населения всего мира с помощью коммерческих жизнеспособных решений в виде мобильных технологий.

## **Более подробная информация**

Чтобы узнать, как работает IBM с организациями всего мира, помогая им разрабатывать и внедрять программы мобильности предприятий, обратитесь к представителю или бизнес-партнеру IBM.

Чтобы узнать о наработках и перспективах IBM в вопросах беспроводной и мобильной связи, имеющих первостепенное значение для ИТ-директора, посетите сайт:

[ibm.com/services/ru/cio/](http://ibm.com/services/ru/cio/)

Кроме того, IBM Global Financing предлагает финансовые решения под заказ, в соответствии с конкретными потребностями отдела ИТ. Дополнительная информация о высоких ставках, гибких планах платежей и займах, обратном выкупе и утилизации активов представлена на сайте:

[ibm.com/financing/uk](http://ibm.com/financing/uk)



---

### Содержание

---

4	Мобильная революция
5	Тенденции мобильности предприятий
8	Преимущества мобильности предприятий
9	Проблемы мобильности
11	Что дальше
13	Руководство с помощью примеров
15	Более подробная информация

### **Мобильная революция**

Прямо сейчас где-то на нашей планете покупатель хватается за мобильный телефон, чтобы проверить баланс своей кредитной карты. Директор с помощью КПК отвечает на запрос цен. Подросток смотрит новую рекламу по мобильному телевидению, а патрульный полицейский передает электронный отчет о происшествии.

Как мы знаем, человек – существо социальное. Джон Донн высказал эту мысль лет 400 тому назад. Но ни поэт, ни наши предки не могли предвидеть мобильные технологии, укрепляющие связи в сегодняшнем мире – между людьми, между правительствами и гражданами, между предприятиями и сотрудниками, между компаниями и их клиентами или партнерами.

Сегодня многим видится тот день, когда органичная интеграция портативных устройств, сетей и данных предоставит корпорациям, правительствам и клиентам возможность осуществлять деятельность из любого места в любое время. IBM предсказывает, что смартфон вскоре встанет распространенным карманным коммуникационным устройством для бизнес-пользователей, с помощью которого будут выполняться приложения, развивающие мобильность предприятий. Рост использования смартфонов создает для ИТ-директоров как возможности, так и проблемы. Возможности заключаются в новых средствах и прикладных программах, которые видоизменяют бизнес-модели, оказывают поддержку сотрудникам, улучшают возможности совместной работы, помогают лучше управлять взаимоотношениями с клиентами и способствуют развитию лояльности клиентов. Проблемы включают в себя обеспечение и непрерывное управление такими устройствами. Еще одной серьезной проблемой является безопасность мобильных устройств.

Все это – часть мобильной революции. Деловой мир перемещает сегодня деятельность из электронной сферы (например, электронная коммерция, электронные покупки) в мобильную (мобильная коммерция, мобильные покупки). Разрабатываются новые мобильные приложения, удовлетворяющие потребности корпораций в управлении рассредоточенным персоналом и развитии торговли. Кроме того, корпорации стремятся снижать расходы на коммуникации, повышать эффективность коммуникаций, улучшать рабочие результаты сотрудников и стимулировать создание будущей ценности. Мобильность используется для достижения всех этих целей, помогая добиваться исключительных рабочих результатов за счет экономически эффективного управления людьми, процессами и технологиями. Мобильность предприятий помогает также компаниям быстро изменять процессы и инфраструктуру для эффективного использования всех возможностей.

### **Услуги для людей, находящиеся у основания социально-экономической пирамиды**

Мобильные технологии представляют собой новую, многообещающую платформу для людей, находящихся у основания пирамиды и нуждающихся в доступе к правительству, потребительским товарам и услугам. В Индии, где много неграмотных людей, один из проектов предоставляет мобильную платформу для правительства и поставщиков услуг, позволяющую обмениваться данными с сельскими жителями с помощью голосовых технологий получения информации. В Кении разработана технология денежных переводов с одного мобильного телефона на другой. Пока этот проект не был развернут, обычные банковские филиалы в сельской местности предлагали населению лишь несколько вариантов перечисления денег.

### **Тенденции мобильности предприятий**

Новые технологии, предпочтения поколения «игрек» и растущее признание рыночного сегмента, находящегося у основания социально-экономической пирамиды, сливаются с потребностями предприятий и подпитывают современные мобильные тенденции. В технологической сфере мобильные устройства становятся более изощренными и дают возможность корпорациям и клиентам пользоваться голосовой связью, Интернетом, электронной почтой, чатами, игровыми ресурсами, телевидением, производить оплату счетов, считывать штриховые коды, а также выполнять множество других операций.

По этой причине – и ввиду снижения цен – смартфоны становятся несомненной альтернативой персональным компьютерам. Не меньшую роль, чем сами смартфоны, играют и стоящие за ними сетевые возможности. Недорогой широкополосный беспроводный доступ к сетям, работающим по TCP/IP (протокол управления передачей / интернет-протокол), – как Интернету, так и корпоративным интрасетям – становится широкодоступным.

Возможно, больше, чем остальные, об этих достижениях осведомлено поколение «игрек» – в широком смысле это люди, родившиеся в период с 1979 по 1994 гг. Как потребители, так и сотрудники, принадлежащие к поколению «игрек», совершенно уникальны. Это поколение в качестве коммуникационных средств использует главным образом беспроводные карманные устройства. Эти же устройства используются ими и для развлечений. Они ожидают от своих работодателей использования мобильных технологий.<sup>1</sup>

## Мобильность предприятия: подключение к миру возможностей



Технологический мир охватывает не только поколение «игрек», но и основание пирамиды. Люди у основания пирамиды зарабатывают меньше 3 фунтов стерлингов в день и составляют в то же время крупнейшую в мире социально-экономическую группу. В низшем ярусе пирамиды – а он включает огромные прослойки общества в Африке, Индии и Азии – беспроводные мобильные устройства предоставляют возможности занятия торговлей, получения медицинской помощи и общения в целом для регионов, в которых никогда не было проводной связи. Здесь беспроводные технологии развернуты в качестве базы коммуникационной инфраструктуры. Именно здесь заложен самый значительный потенциал для развития коммерции: согласно данным Института мировых ресурсов, основание пирамиды представляет собой рынок мобильной коммерции размером в 3,5 *триллиона* фунтов стерлингов.<sup>2</sup>

Беспроводные тенденции, ускоряемые данными технологическими и социальными вопросами, распределяются по трем обширным категориям: предприятие-сотрудник (B2E), предприятие-предприятие (B2B) и предприятие-потребитель (B2C). Мобильный персонал быстро разрастается, особенно в сферах профессиональных услуг, здравоохранения, коммунальных служб и логистики. Смартфон становится мобильным бизнес-терминалом для этих и других специалистов, помогая повышать производительность и приближая к потребителю, предоставляя при этом те же возможности, что и ПК.

Новые мобильные возможности помогают предприятиям управлять как перемещающимся персоналом, так и деловыми операциями в целом. Недавние исследования Datamonitor показывают, что спрос на мобильные решения для предприятий будет стабильно расти до 2012 года, при этом наибольшие темпы будут наблюдаться в Западной Европе и Азиатско-Тихоокеанском регионе.<sup>3</sup> Программные средства для автоматизации работы торгового персонала и управления взаимоотношениями с клиентами начинают выходить в мобильных версиях. Эти приложения позволяют работникам на местах и торговому персоналу управлять информацией о клиентах и взаимодействовать друг с другом практически из любой точки. Акцент в данных приложениях делается, в частности, на регистрации заказов и управлении запросами клиентов, а также заявками и авторизациями.

### **Мобильные инициативы повышают качество ухода за пациентами**

Итальянской некоммерческой больнице потребовались новейшие мобильные службы для сферы здравоохранения, чтобы улучшить коммуникации и повысить качество совместной работы практикующих врачей и другого персонала больницы. Задача заключалась в предоставлении быстрого доступа к критически важной информации и, в конечном итоге, повышении качества ухода за пациентами.

Компания IBM разработала и внедрила новую сетевую инфраструктуру, полностью основанную на IP, включающую беспроводную внутрибольничную сеть, IP-телефонию и смартфоны. В результате работа с бумажными документами в больнице практически сведена к нулю. Синхронизирован обмен информацией между персоналом и серверными системами. Кроме того, сотрудники больницы получают быстрый доступ к данным и приложениям через беспроводную инфраструктуру, поддерживающую устройства различных типов, включая планшетные ПК и медицинское оборудование.

Аналогичные мобильные технологии разработаны для выполнения таких заданий, как управление трудовыми ресурсами, активами, мобильными закупками, транспортным парком. Они также используются для отправки рабочих заданий, управления запасами и дистанционного мониторинга запасов. Мобильные приложения для цепочки поставок сосредоточены на обеспечении мобильных покупок, особенно в отраслях, где в реальном времени обрабатываются транзакции с большими объемами. Растущее взаимодействие между устройствами оптимизирует логистические операции и позволяет выполнять профилактическое обслуживание дорогостоящего оборудования. Наконец, мобильные «облачные» вычисления предоставляют предприятиям отказоустойчивую инфраструктуру и возможность получения мощностей по требованию.

Компании, занимающиеся прямыми продажами, тоже видят в мобильных решениях значительные возможности. Рынок потребительских мобильных услуг начался с поставщиков услуг Интернета, предлагавших приложения для поиска, новостей, работы с картами, электронной почты, мгновенных сообщений и другие. Развивающиеся приложения для розничной торговли, мобильной покупки билетов и мобильной оплаты счетов способствуют росту мобильных услуг. Сегодня банковские и розничные операции показывают, что мобильные технологии в особенности хороши для бизнеса. Банки и компании, работающие с кредитными картами, предлагают мобильные услуги, степень охвата которых простирается от проверки баланса до перечисления денежных средств для оплаты счетов. В Японии, Корее и некоторых скандинавских странах клиенты могут получать деньги на свои телефоны в аккредитованных торговых точках, а затем хранить, выводить или перечислять средства или расплачиваться виртуальными деньгами в супермаркетах и ресторанах.

Розничные продавцы используют мобильные технологии – особенно устройства интеллектуального сенсорного восприятия и радиочастотную идентификацию (РЧИ) – для улучшения связи с покупателями и повышения лояльности потребителей. Сегодня разрабатываются экспериментальные программы, которые должны кардинально изменить практику совершения покупок. Среди таких проектов – цифровые купоны и рекламные объявления, присылаемые непосредственно на мобильные телефоны клиентов. Мобильные услуги по указанию месторасположения товаров также

## Мобильность предприятия: подключение к миру возможностей



### **Мобильный покупатель**

Сеть британских супермаркетов совместно с IBM развернула мобильные услуги для своих покупателей. Дома покупатели с помощью портативных устройств производят запрос продукции, которая у них закончилась, при этом товары автоматически добавляются в интерактивный список покупок. В супермаркете выпускаются индивидуальные премиальные купоны в соответствии с текущим ассортиментом и предпочтениями покупателя, после чего купоны отправляются на мобильные телефоны клиентов. Премиальные купоны можно погасить при выходе из торгового зала – таким образом учтено стремление клиентов получать вознаграждение не отходя от кассы. Данная программа помогает повысить лояльность покупателей, сэкономить их время и сократить использование бумажных бланков, что согласуется с «зелеными» инициативами компании.

завоевали популярность. Мобильные решения типа «бесконечные полки» предоставляют альтернативы товарам, которые могут отсутствовать в наличии. Данное решение позволяет клиенту, столкнувшемуся с отсутствием товара, ввести номер единицы складского учета для данного товара в свой мобильный телефон, чтобы разместить специальный заказ.

### **Преимущества мобильности предприятий**

Преимущества мобильности предприятий охватывают категории B2E, B2B и B2C. Новые мобильные приложения позволяют предприятиям изменить способ ведения бизнеса со своими сотрудниками, партнерами и клиентами.

Мобильность предприятий способна повысить продуктивность компании, оптимизировать логистические операции, обеспечить управление взаимоотношениями с клиентами и рационализировать управление цепочкой поставок (SCM). Новые мобильные приложения и мощности повышают доступность информации. Это, в свою очередь, обеспечивает достоверные знания, необходимые для лучшего принятия решений. Предприятия могут быстрее использовать возможности и реагировать на угрозы.

Новые мобильные приложения предоставляют торговому персоналу обновленную информацию о клиентах и новые методы повышения рабочих результатов сотрудников на местах. Обеспечивая сотрудникам возможность работать откуда угодно, предприятия могут снизить углеродное загрязнение окружающей среды и повысить производительность. Данные приложения сделали мобильность неотъемлемой частью жизни для многих рабочих. Только в США 89 из 100 крупнейших компаний предлагают возможность дистанционной работы в той или иной форме, а 58 процентов всех компаний заявляют о том, что они предлагают своим сотрудникам виртуальные рабочие места.<sup>4</sup>

В некоторых областях B2C предприятия могут продавать товары непосредственно с помощью мобильных телефонов. В других областях информация о присутствии укрепляет связь предприятий с клиентами. Информация о том, где находится пользователь и чем он занимается, предоставляет предприятиям значительные преимущества при определении способа представления такому клиенту своих товаров и услуг. Наконец, мобильные инициативы предприятия могут повысить удовлетворенность и уровень удержания клиентов.

### **Проблемы мобильности**

Мобильность создает новые возможности для предприятий, но на пути к ней лежат серьезные и сложные задачи. Первая задача – разработка стратегии мобильности предприятия. Компании должны понимать, как мобильные технологии влияют на их бизнес-модели. Они должны определить, на чем изначально делать акцент (деятельность в сфере B2E, B2B или B2C). Затем предприятия должны определить набор стратегических инициатив, которые необходимо внедрить. При этом следует понимать, что мобильный бизнес – это не просто расширение электронного бизнеса. Следовательно, стратегии мобильного бизнеса не могут быть просто расширениями стратегий электронного бизнеса.

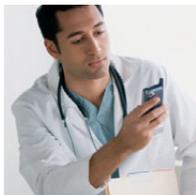
#### **IBM помогает расширять телекоммуникации**

Крупнейшая частная телекоммуникационная компания в Индии демонстрировала годовые темпы роста 100 %, что требовало соответствующего управления. Компании был необходим партнер, который смог бы обеспечить гибкую и приспособляемую технологию как для самой компании, так и для ее клиентов. Корпорация IBM предоставила ИТ-инфраструктуру, поддерживающую операции компании с мобильными телефонами и обеспечивающую возможность поразительного роста, с шести миллионов абонентов в 2004 году до более 80 миллионов абонентов сегодня, с возможностью расширения для поддержки до 250 миллионов абонентов, как прогнозируется на 2014 год.

Для предоставления мобильных возможностей конечным пользователям предприятия должны разработать решения, охватывающие три сферы. Первая сфера включает области, подконтрольные предприятию – локальную вычислительную сеть (ЛВС) и сети главного офиса компании, а также информационные центры с установленными в них прикладными программами и промежуточным ПО. Вторая сфера контролируется перевозчиками. Третья сфера – это само устройство с возможными сетевыми, технологическими или программными ограничениями.

Управление, внедрение и обеспечение безопасности новых технологий создают в деловом мире значительные проблемы. Эти проблемы включают подтверждение идентификации, распространение программного обеспечения, складской учет устройств и процедуры отчетности, защиту от воровства и убытков, синхронизацию данных и конфигурацию устройств. Компаниям нужно с выгодой использовать и расширять деятельность по управлению ИТ-услугами, чтобы автоматизировать управление мобильными устройствами и системное администрирование в разнородных средах, создаваемых разнотипными беспроводными сетями, носителями и мобильными телефонами.

## Мобильность предприятия: подключение к миру возможностей



Развертывание мобильных приложений для предприятия с использованием широкого спектра устройств и носителей требует собственной инфраструктуры управления. Компании сегодня наблюдают быстрый рост количества и типов устройств и приложений, требующих обеспечения и управления. Хотя компании могут инвестировать в средства управления мобильными устройствами от различных поставщиков, системные администраторы обычно находят эти средства неудобными и сложными для внедрения, даже для одной группы пользователей. Сочетание средств управления для многих пользователей со множеством разнотипных устройств и профилей использования может стать невероятно трудоемкой и дорогостоящей задачей.

Вопросы безопасности, связанные с новыми мобильными возможностями, – еще одна существенная проблема для ИТ-директоров. Мобильные телефоны, как и полноценные компьютеры, становятся все более уязвимыми в плане безопасности. Большинство существующих вопросов безопасности, связанных с ПК и Интернетом, повлияют также и на мобильную платформу. Тенденция в сторону открытости приложений – при котором любое приложение может использоваться на любом устройстве и в любой сети – обостряет данную проблему. Это обусловлено появлением все новых и новых вредоносных программ для мобильных устройств. Для решения данных вопросов необходимы усовершенствования в сферах интеграции программного обеспечения и разграничения рабочей нагрузки. ИТ-директорам и системным администраторам необходимо также рассматривать различные уровни безопасности: самого устройства, сети и корпоративных данных. Биометрическая защита – образцы голоса, отпечатки пальцев и сканирование глаз – образуют единое защитное решение.

Наконец, компании должны решать, какие мобильные устройства лучше всего подходят для конкретных сотрудников или групп сотрудников. Задача в том, чтобы предоставить сотрудникам мобильные устройства, необходимые для выполнения работы, не тратя при этом лишние средства на коммуникационные продукты.

### **Что дальше**

Рост новых мобильных возможностей будут подпитывать открытость и новые приложения. На данный момент в мобильной среде появление новых приложений контролируют компании телефонной связи, поставщики услуг и производители телефонов. В большинстве случаев приложения для мобильных телефонов не развертываются без совместного утверждения владельцев сетевых служб, поставщиков услуг и производителей мобильных телефонов. Это ограничивает инновации и количество мобильных приложений, внедряемых на рынке.

Но благодаря мотивации в виде огромного роста возможностей мобильной платформы поставщики услуг Интернета и ИТ-услуг способствуют открытости мобильных технологий. Эти поставщики хотят видеть открытые приложения, открытые устройства, открытые услуги и открытые сети.

Новые, инновационные мобильные приложения появятся на рынке. Мобильная реклама охватит растущее количество пользователей. Реклама поможет также предприятиям собирать данные о присутствии пользователей и поможет предприятиям подключиться к онлайн-сетям потребителей.

Открытость и новые приложения повлияют на предприятия, потребительский рынок и основание пирамиды. Мобильные технологии для сотрудников корпораций разовьются до платформы, способной предоставлять практически все данные, приложения и услуги, доступные ранее только с помощью компьютера. Предприятия будут выгодно использовать мобильные приложения для лучшего взаимодействия со своими сотрудниками, деловыми партнерами и клиентами.

## Мобильность предприятия: подключение к миру возможностей



Мобильные возможности «облачных» вычислений помогут предприятиям быстро реагировать на изменения рынка. Данная мобильная ИТ-инфраструктура предоставит более гибкие и маневренные услуги для вычислений, хранилищ и сетей. Новые приложения позволят использовать мобильные решения для снижения угроз безопасности, создания услуг, предназначенных для конечных пользователей, и сервис-ориентированной архитектуры (COA). Следует добавить, что мобильные «облачные» вычисления улучшат способность корпораций устанавливать связь с населением, находящимся у основания пирамиды.

Мобильность в потребительской сфере будет продолжать расти, при этом количество мобильных предложений со стороны розничных продавцов, банковских и медицинских учреждений будет увеличиваться. Новые технологии изменят практику совершения покупок – будет продолжаться установление связей покупателей с их любимыми магазинами – и расширят возможности мобильных банковских операций.

Мобильные бизнес-операции возрастут, особенно в Европе и Азиатско-Тихоокеанском регионе. Мобильные приложения обеспечат потребителям доступ к предприятиям через центры телефонного обслуживания и автоматизированные каналы. Мобильные оформления заказов и рассылки счетов также станут обычным делом. Другие приложения предоставят клиентам доступ к медицинской документации, правительственным учреждениям и данным, а также программам лояльности предприятий.

У основания пирамиды новые мобильные возможности будут с выгодой использоваться как платформа обслуживания людей, не имеющих доступа к компьютерной информации. Мобильность будет все интенсивнее использоваться для дистанционного лечения. Портативные устройства послужат платформой для таких финансовых операций, как покупка билетов на транспорт и перечисление денежных средств. Компании по-прежнему будут видеть выгоду в предложении такого рода услуг для людей, находящихся у основания пирамиды.

### ***Руководство с помощью примеров***

Компаниям, стремящимся внедрить новые мобильные стратегии, необходимы партнерские отношения с компаниями, действительно имеющими достижения в мобильной сфере. Опыт IBM в сфере мобильных технологий был накоплен за счет работ, проводимых внутри компании, а также помощи, оказываемой клиентам по разработке и внедрению стратегий новых мобильных возможностей.

На сегодняшний день более 48 процентов персонала IBM по всему миру используют преимущества мобильных технологий IBM. Среди них – инженеры-технологи, работающие на местах и использующие беспроводную связь от IBM. Компания приступила к выпуску КПК для 6 500 инженеров по обслуживанию, работающих на местах и выезжающих к клиентам для ремонта или модернизации систем. Теперь у этих сотрудников есть постоянный доступ ко многим приложениям. Работающие на местах инженеры по обслуживанию могут мгновенно обмениваться информацией и выполнять такую деятельность, как управление вызовами клиентов, заказ запчастей, проверка состояния и чат однорангового уровня. Это повышает как производительность сотрудников, так и удовлетворенность клиентов.

Компания IBM внедрила также беспроводной доступ к своей платформе для совместной работы Lotus Notes, обеспечив своим пользователям доступ к электронной почте, составлению календарных планов и спискам контактов. Беспроводной доступ к системе мгновенного обмена сообщениями Sametime и каталогу организации IBM позволяет персоналу IBM осуществлять дистанционный поиск по базе данных, содержащей данные более чем о 300 000 сотрудниках. При нажатии кнопки устройство автоматически набирает номер телефона нужного лица.

Мобильное предприятие состоит из перемещающихся данных. Корпорация IBM помогает своим клиентам перемещать информацию уже в течение 75 лет. История инвестиций компании в мобильные технологии начинается с инициатив IBM по полной информатизации, имевших место в 1990-х гг. Сегодня IBM лидирует на рынке мобильности предприятий, располагая технологиями и функциональными возможностями нового поколения, предоставляя дифференцированные, объединенные коммуникационные предложения и руководство совместной работой при разработке мобильных решений.

## Мобильность предприятия: подключение к миру возможностей



IBM стремится создавать общую архитектуру для поддержки продуктов мобильных услуг и развития комплексных интегрированных мобильных решений. Решения IBM для мобильности предприятий повышают ценность для клиентов, поскольку используют огромный опыт компании и повышают продуктивность конечных пользователей за счет доступа к критическим приложениям и данным из любого места и с любого устройства. Каждая исследовательская лаборатория IBM принимает участие в мобильном веб-исследовании, разрабатывая новые платформы и услуги. Сюда входят услуги, работающие с учетом контекста, а также продукты и услуги по управлению устройствами. Различные предложения сосредоточены на конкретных отраслях и специфических задачах.

Некоторые специальные инициативы:

**Структура IBM для зональных услуг.** Структура IBM для зональных услуг предоставляет бизнес-услуги – а именно, услуги по обработке информации и транзакций – мобильным пользователям, находящимся на общественной территории. Она разработана, чтобы способствовать развитию общей экосистемы, удовлетворяющей требованиям мобильных пользователей и владельцев предприятий. Это достигается за счет расширяемой архитектуры, поддерживающей мобильного пользователя с помощью устройств и компонентов контекстного управления. Владелец предприятия получает поддержку благодаря классификации и аргументации, управлению бизнес-процессами и взаимодействием.

**Инициатива всемирного развития.** Признавая тот факт, что основание пирамиды представляет собой большой, привлекательный коммерческий рынок, близкий к возможностям и ценностям IBM, компания IBM положила начало инициативе всемирного развития. Это работа по разработке инновационных и жизнеспособных в коммерческом отношении мобильных технологий для улучшения жизни бедных людей во всем мире. IBM обеспечивает ИТ, а также деловые товары и услуги, соответствующие целям клиентов компании для развивающихся рынков в сфере финансов, образования, здравоохранения, роста занятости и повышения благосостояния.

## Мобильность предприятия: подключение к миру возможностей

**Мобильные службы IBM для конечных пользователей.** IBM внедрила стандартный подход к новым мобильным возможностям, использующий трехъярусную модель. Первый ярус сфокусирован на повышении продуктивности и эффективности за счет развертывания мобильных решений в областях, имеющих наибольшее влияние. Далее следует контроль расходов посредством полной интеграции мобильности и бизнес-задач с общими технологическими операциями предприятия. Управление затратами можно улучшить еще больше, унифицируя управление всеми устройствами, от смартфонов до специализированных устройств, ноутбуков и настольных компьютеров. Наконец, клиенты IBM могут использовать мобильность для управления будущим ростом предприятия за счет выгодного использования анализа результатов мобильности с целью улучшения деловых операций и улучшения обслуживания клиентов.

### Более подробная информация

Чтобы узнать, как работает IBM с организациями всего мира, помогая им разрабатывать и внедрять программы мобильности предприятий, обратитесь к представителю или бизнес-партнеру IBM.

Чтобы узнать о наработках и перспективах IBM в вопросах беспроводной и мобильной связи, имеющих первостепенное значение для ИТ-директора, посетите сайт:

[ibm.com/services/ru/cio/](http://ibm.com/services/ru/cio/)

Кроме того, IBM Global Financing предлагает финансовые решения под заказ, в соответствии с конкретными потребностями отдела ИТ. Дополнительная информация о высоких ставках, гибких планах платежей и займах, обратном выкупе и утилизации активов представлена на сайте:

[ibm.com/financing/uk](http://ibm.com/financing/uk)



## **IBM Восточная Европа/Азия**

123317, Москва

Краснопресненская наб., 18

Тел.: +7 (495) 775-8800, +7 (495) 940-2000

Факс: +7 (495) 940-2070

[www.ibm.com/ru](http://www.ibm.com/ru)

Домашняя страница IBM находится по адресу

**ibm.com**

IBM, логотип IBM, ibm.com, Lotus Notes и Sametime являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации International Business Machines в США и (или) других странах. Если эти и другие элементы IBM, указанные как товарные знаки, обозначены при первом употреблении в данном материале символом товарного знака (® или ™), эти символы указывают на зарегистрированные в США или согласно общему законодательству товарные знаки, принадлежащие IBM на момент публикации данного материала. Такие товарные знаки могут также являться зарегистрированными товарными знаками либо товарными знаками, охраняемыми нормами общего права, в других странах.

Текущий перечень товарных знаков IBM выложен в сети Интернет на странице «Авторские права и товарные знаки» по адресу [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Названия других компаний, продуктов и услуг могут являться торговыми марками или знаками, принадлежащими другим сторонам.

- <sup>1</sup> Forrester Research. «The Generation Y Design Guide.» 2007.
- <sup>2</sup> The World Resources Institute. «The Next 4 Billion: Market Size and Business Strategy at the Base of the Pyramid.» 2007.
- <sup>3</sup> Datamonitor. «Enterprise Mobility: Trend Analysis to 2012 (Strategic Focus).» 2008.
- <sup>4</sup> The Insight Research Corporation. «The Mobile Workforce and Enterprise Applications: 2007-2012.» 2007.

Ссылки в данной публикации на продукты, программы или службы IBM не подразумевают, что компания IBM намерена сделать их доступными во всех странах, где IBM ведет свою деятельность. Любая ссылка на продукт IBM, программу или службу не подразумевает, что могут использоваться только продукты, программы или службы IBM. Вместо них возможно использование любых функционально эквивалентных продуктов, программ или услуг.

Данная публикация предназначена только для общего руководства.

Информация может быть изменена без предварительного уведомления. Чтобы получить последнюю информацию о продуктах и услугах IBM, свяжитесь с местным отделом сбыта или торговым посредником IBM.

На фотографиях могут быть изображены проектируемые модели.

© Copyright IBM Corporation 2009  
Все права защищены.



Пригоден для переработки и вторичного использования

CIW03055-RURU-00