

Создание гибкой рабочей среды расширяет горизонты ИТ и заставляет искать помощь через аутсорсинг

Июнь 2012 г.

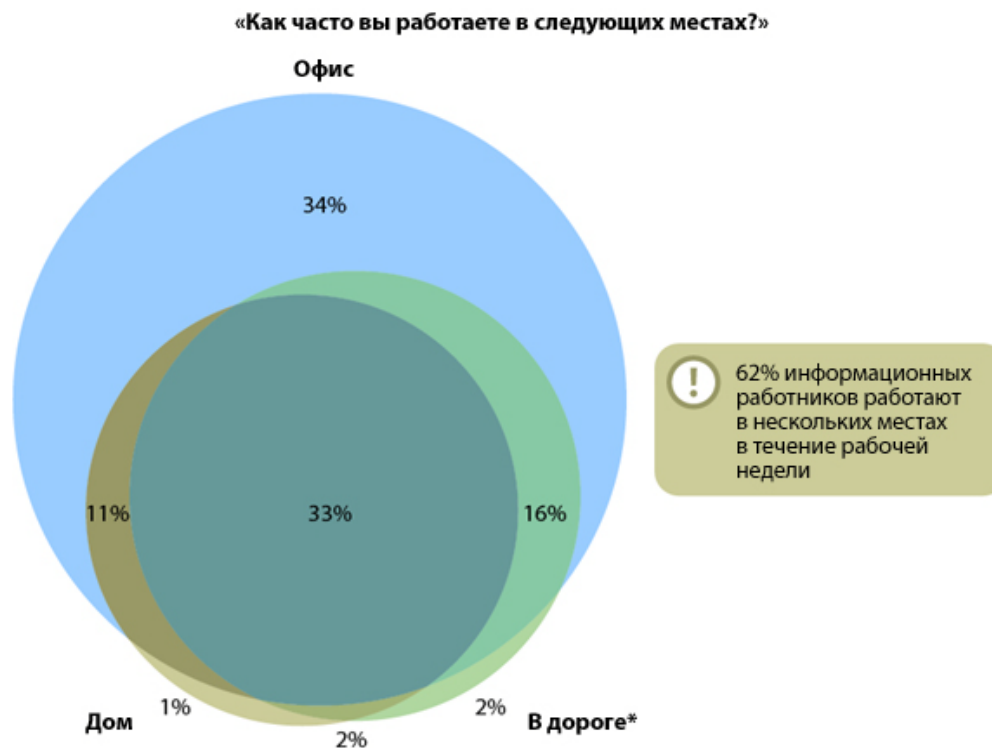
Ежегодные исследования Forrester демонстрируют растущий спрос на гибкость рабочей среды

Структура рабочей среды изменяется очень быстро по мере того, как люди приходят в офис с ожиданиями — а иногда и устройствами, — которые они принесли из дома. Требования к гибкости возрастают еще больше для сотрудников, работающих на дому или в удаленных офисах, которые ожидают наличия тех же возможностей, что и в офисе. Ожидания растут быстро среди всех работников, не только среди руководителей или инженеров. На самом деле исследование Forrester распространения технологий рабочей среды среди информационных работников показывает стабильный ежегодный рост, поэтому сегодня:

- **56% работников регулярно работают вне офиса.** «Телеработа» — один из факторов удаленной работы, при этом 25% информационных работников в США работают удаленно, по крайней мере один раз в месяц, а 62% работают в разных местах каждую неделю. Однако работники также работают с клиентами во время поездок, в том числе на работу и обратно, а это означает, что работникам требуется постоянный доступ к приложениям и службам из любого места.
- **55% работников используют несколько устройств — мобильных и стационарных — для выполнения работы.** Растет спрос на смартфоны и планшетные ПК. 42% информационных работников в мире используют смартфоны, а 15% — планшетные ПК для доступа к бизнес-данным, приложениям и корпоративной сети. Прибавьте к этому желание оставаться на связи в пути при растущем использовании домашних компьютеров и сети для выполнения реальной работы, и становится ясно, что процент ежедневных технологий работников растет.
- **Почти половина работников используют продвинутое средства взаимодействия каждый день.** Email является универсальным средством, однако компании также обеспечивают целый ряд продвинутых средств взаимодействия — корпоративные сайты для обмена документами и координации работы; видеочаты для мгновенного общения; веб-конференции для проведения незапланированных встреч. Каждое из этих средств, а также голосовое и видеообщение, на которое полагаются работники, должно работать на рабочем месте и в любом другом месте, где есть выход в Интернет.

Рис. 1

Большинство информационных работников сегодня работают удаленно



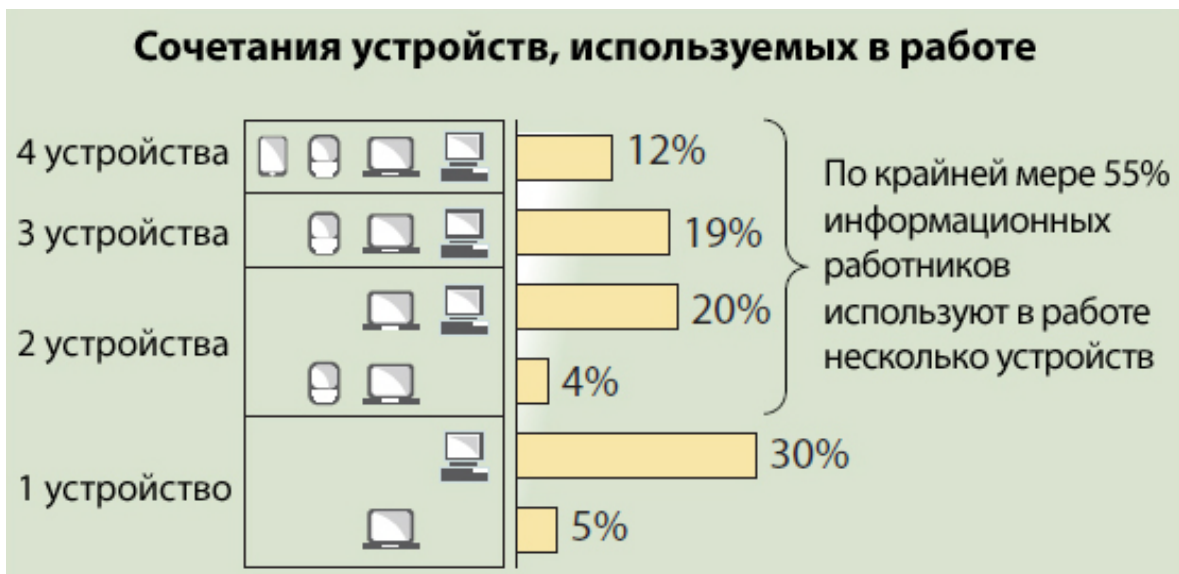
База: 5 102 американских и европейских пользователя бизнес-технологий работают из разных мест, по крайней мере один раз в месяц или реже

* Примечание. Процент представляет респондентов, которые работают с клиентского сайта, во время поездки и/или в другом общественном месте, по крайней мере один раз в месяц или реже.

Источник: Исследование Forrsights среди работников Forrester, 1-й квартал 2011 г.

Рис. 2

Сотрудники работают на нескольких устройствах



База: 9 912 информационных работников

Источник: Исследование Forrsights среди работников Forrester, 4-й квартал 2011 г.

Новые вычислительные платформы и приложения усложняют процессы и ставят под угрозу безопасность

Когда набор средств среднего работника включал в большинстве случаев операционную систему Windows на обычном ПК или ноутбуке и отправку электронных сообщений, ИТ-департамент имел контроль над сложными процессами, циклами обновления и мог обеспечить безопасность инфраструктуры на сетевом уровне. Эти дни закончились. Сегодня:

- **ИТ-департамент поддерживает пять различных операционных систем, включая 4 мобильные системы.** Forrester выявил, что существует целый ряд используемых операционных систем, при этом список систем растет¹. Это означает, что навыки и средства, необходимые для поддержания уровня обслуживания и реализации политики безопасности, продолжают множиться пропорционально с разнообразием платформ.
- **Бизнес-приложения и приложения, обеспечивающие взаимодействие, используются на мобильных устройствах.** Сотрудникам хотелось бы иметь возможность запускать все основные приложения на своих смартфонах и планшетных ПК (см. рис. 3). Электронная почта остается универсальным приложением, однако длинный список мобильных приложений также включает браузеры, средства взаимодействия и доступ к системам записи, включая корпоративный интранет, средства автоматизации в сфере продаж и целый ряд перспективных бизнес-приложений.

- **Распространение программ для собственных устройств означает, что многие устройства и приложения находятся вне поля прямого контроля ИТ-департамента.** Уже 48% смартфонов и 67% планшетов, используемых в работе, выбираются работниками вне зависимости от поддержки со стороны ИТ-департамента. Прибавьте к этому приложения для файловой синхронизации между устройствами, решения SaaS для партнерского сотрудничества, и трудности возрастают.

Ясно, что гибкая рабочая среда — то есть такая, в которой у работников больше свободы в выборе устройств, приложений и стиля работы, что позволяет им работать наиболее эффективно, — приносит с собой множество возможностей для инвестиций, но также и целый ряд проблем для ИТ-департамента, связанных с поддержкой, обслуживанием и безопасностью.

Рис. 3

Связь и средства взаимодействия — основные мобильные потребности



База: 4 452 респондента

Источник: Исследование Forrester среди работников США, 4-й квартал 2011 г.

Список приоритетов в области обеспечения взаимодействия и мобильности, однако безопасность остается самой серьезной проблемой

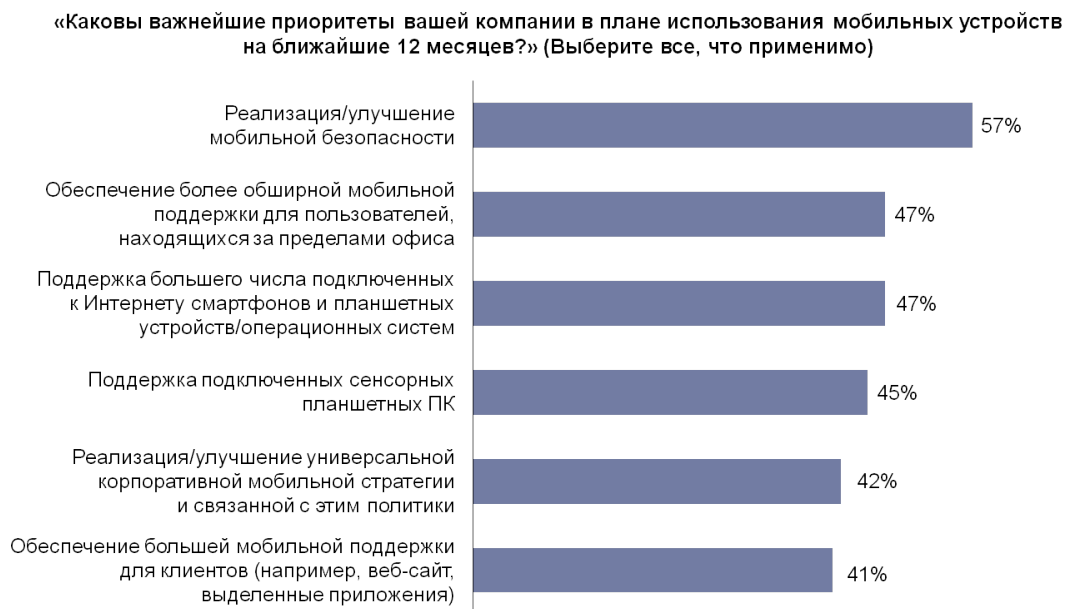
Специалисты в области ИТ, ответственные за принятие решений, стараются внедрять решения, обеспечивающие более гибкую рабочую среду (см. рис. 4 и рис. 5). Они фокусируют внимание на средствах, которые позволяют работникам работать более эффективно, и инвестируют в новую архитектуру, поддерживающую такие средства и приложения. Исследование Forrester также показало, что тем не менее многие инвестиции реализуются только после того, как спрос поставил под угрозу возможности ИТ-организации по его удовлетворению, а не заранее в соответствии с упреждающей стратегией.

- **54% ИТ-руководителей считают приоритетными средства взаимодействия.** Как уже было замечено, работники, привыкшие к гибкой и удаленной работе, нуждаются в средствах взаимодействия и поддержке. ИТ ответили на этот запрос, фокусируя внимание на совершенствовании средств взаимодействия, включая корпоративные сайты, объединенные коммуникации, видеоконференции и социальные средства взаимодействия.
- **48% считают приоритетом мобильные приложения.** Схожим образом смартфоны и особенно планшетные ПК стали критической частью рабочего дня, в результате чего ИТ-группы сделали мобильные приложения объектом инвестиций. Портирование всех приложений настольных ПК непрактично, поэтому компании уделяют наибольшее внимание распространенным бизнес-приложениям и средствам взаимодействия.
- **40% ставят в список приоритетов решения SaaS.** Две фирмы из пяти стремятся разместить критические бизнес-приложения в облаке, отчасти для обеспечения поддержки потребностей удаленных и мобильных работников. SaaS — по определению хорошая архитектура для беспроводной сети «последней мили» и мобильных устройств, с требованиями поддержки разных платформ.
- **57% выражают тревогу в отношении безопасности приложений и содержимого на мобильных устройствах.** Список средств и стратегий восстановления безопасности растет каждый месяц. ИТ начинают реагировать на возникающие проблемы путем инвестирования в управление сторонними устройствами и интеграцию «контейнерных» мобильных приложений, которые обеспечивают сквозное соединение между приложением и базой данных.

Рис. 4**Взаимодействие и мобильность — основные приоритеты в области программного обеспечения**

База: 2 438 ИТ-специалистов, ответственных за принятие решений, из разных стран мира

Источник: Исследование Forrsights в области программного обеспечения, 4-й квартал 2011 г.

Рис. 5**Совершенствование безопасности — основной приоритет в области мобильных технологий**

База: 1 535 информационных работников

Совмещены варианты ответов с приоритетами «Важный» и «Критический»

Источник: Исследование Forrester в области N&T, 1-й квартал 2012 г.

ИТ-организации реагируют путем обеспечения служб гибкой рабочей среды...

ИТ не только ставят во главу угла мобильность, взаимодействие и SaaS, они также уделяют много внимания решениям, которые могут преобразовать бизнес-процессы (см. рис. 6). Мобильность, самостоятельность работников и социальный бизнес имеют значение, однако еще важнее потребность в целостной стратегии обеспечения гибкой работы. Это предполагает прямое вовлечение работников и заинтересованных лиц бизнеса и проактивное внедрение новых служб, являющихся частью стратегического ИТ-плана. Эти шаги являются критическими для того, чтобы ИТ перестали быть источником расходов и рисков и стали стратегическим партнером для реализации конкурентного преимущества. Для обеспечения этих инициатив ИТ увеличили инвестиции в службу техподдержки и продолжают инвестировать в следующие области (см. рис. 7).

- **Клиентская виртуализация для обеспечения безопасной управляемой среды.** Технологии клиентской виртуализации (удаленные и локальные), должным образом соответствующие стилю работы, обеспечивают эффективный способ ускорения собственных программ за счет того, что ИТ предоставляют стандартизированную и хорошо управляемую среду стационарного ПК для компьютеров, которыми владеют работники. Они также позволяют отказаться от устаревших приложений и предоставляют работникам другие возможности.

- **Объединенные коммуникации повышают взаимодействие и обеспечивают гибкость.** Технологии объединенных коммуникаций закрывают пробел между голосовой, видеосвязью и обменом данными и позволяют эффективно работать вдали от офиса. Они также повышают эффективность взаимодействия. Фирмы развертывают новые системы, которые интегрируют голосовую и видеосвязь, но также позволяют работникам принимать участие в работе, как будто они находятся в офисе.
- **Более обширная поддержка платформ мобильных устройств.** Мобильные устройства, включая смартфоны и планшетные ПК, добавляют огромное число приложений и обеспечивают более гибкий информационный доступ для работников в пути или в нерабочее время. Однако они также ставят под угрозу информацию компании и требуют поддержки. Фирмы инвестируют в управление мобильными устройствами и средства безопасности для автоматизации конфигурации устройств для работы со службами компании, а также для обеспечения безопасности информации в случае потери или кражи устройства.

Рис. 6

Фирмы считают, что реализация бизнес-приоритетов и мобильности влечет преобразования

«Насколько следующие рабочие инициативы способны повлиять на повышение выгоды и рост бизнеса?»



База: 80 ИТ-специалистов, ответственных за принятие решений, из разных стран мира

Источник: Исследование было заказано компанией IBM и проведено группой компаний Forrester Consulting, май 2012 г.

Рис. 7

Средства взаимодействия и мобильные приложения поглощают наибольший объем краткосрочных инвестиций

«Какие средства вы собираетесь использовать для создания более гибкой рабочей среды, в которой работники работают эффективно, независимо от местоположения и используемых устройств?»



База: 80 ИТ-специалистов, ответственных за принятие решений, из разных стран мира

Источник: Исследование было заказано компанией IBM и проведено группой компаний Forrester Consulting, май 2012 г.

...А также получение помощи посредством аутсорсинга

Для преобразования в гибкую рабочую среду ИТ задействует собственные силы и имеющиеся ресурсы. Однако также приходится обращаться к растущему числу поставщиков, у которых есть возможности, средства и опыт в ускорении развертывания и помощи или в управлении текущими процессами (см. рис. 8).

- **Компании нуждаются в помощи для реализации любой инициативы, связанной с преобразованиями.** Будь то объединенные коммуникации, средства взаимодействия, мобильность, клиентская виртуализация или служба техподдержки, специалисты в области ИТ, ответственные за принятие решений, нуждаются в сторонней помощи. Больше всего нужна поддержка по объединенным коммуникациям, однако почти четверть респондентов сообщают о необходимости внешней службы техподдержки. Логика здесь простая: для того чтобы получить быстрый эффект от преобразований, многие компании обращаются за сторонней помощью.
- **Компании нуждаются в опыте, услугах развертывания и управляемых службах.** Возглавляет список сторонней помощи консультирование по стратегии, однако, помимо этого, почти каждая четвертая фирма обращается за сторонней помощью по услугам развертывания и интеграции. При этом многие рассматривают возможность использования поставщиков управляемых служб или облаков для текущих операций и управления.

- **Модели доставки с размещением в облаке являются наилучшим вариантом для наиболее широкого спектра приложений.** Гибкость рабочего места во многом зависит от моделей доставки с размещением в облаке. Удобство, надежность, преимущества в стоимости и временных затратах привлекают внимание, а экономия масштаба облачных поставщиков делает все менее оправданным предоставление ИТ-департаментом собственных конкурирующих служб.

Рис. 8

Большинство фирм планируют использовать внешние услуги консультирования для стратегии и планирования



База: 80 ИТ-специалистов, ответственных за принятие решений, из разных стран мира

Источник: Исследование было заказано компанией IBM и проведено группой компаний Forrester Consulting, май 2012 г.

Это означает: ИТ-организации могут извлекать выгоду быстрее посредством «умного» задействования технологий и ресурсов

Для того чтобы конкурировать, ИТ-организации должны внедрять вычислительные технологии гибкой рабочей среды, модели и средства безопасности, а также лучшие методы и навыки, которыми они не обладают, но могут легко реализовать внутри компании. Экономия масштаба поставщиков услуг и решений на основе облака оказывает давление на ИТ и заставляет либо конкурировать, либо использовать аутсорсинг по мере того, как все меньше и меньше того, что работники используют в своей работе, предоставляется ИТ-организацией компании. В результате приходится изменять цепочку поставки ИТ и создавать ИТ как поставщика технологий и брокера служб для бизнеса, а не службу разработки и поддержки систем.

- **Оперативная поддержка новых технологий и повышенная гибкость рабочей среды зачастую создают проблемы в области информационной безопасности.** Это не ситуация «или-или», поэтому фирмы должны находить новые возможности обеспечения свободы и гибкости. Клиентская виртуализация, новые модели сетевой безопасности, такие как Zero Trust, и новое поколение программ управления помогают фирмам реализовывать необходимые изменения.
- **Фирмы не могут обеспечивать гибкую рабочую среду без навыков и средств разработки.** Предлагая работникам больше свободы, ИТ-профессионалы вынуждены решать более серьезные задачи поддержки и безопасности. Им требуется сторонняя помощь и навыки для быстрого освоения совершенно новых технологий и внедрения поставщиков услуг в свои операции.
- **Им приходится выбирать между созданием нужных возможностей в течение длительного времени внутри компании и получением оперативной помощи извне.** Это классический сценарий «создать или купить», за одним лишь исключением: эволюция облачных технологий и SaaS привнесла новый уровень функций, поддержку новых платформ и экономию от масштаба, с которыми ИТ-организации со стесненным финансированием очень трудно конкурировать. Только специалисты обладают новыми навыками, необходимыми для обеспечения безопасности растущей мобильной рабочей среды от продвинутых угроз.
- **Успех требует переосмысления цепочки поставки ИТ.** Роль ИТ уже не заключается в создании и администрировании собственных систем. Теперь она заключается в посредничестве ИТ-услуг и технологий, получаемых извне, которые вместе с радикально возросшей сложностью и скоростью изменений навязывают функциональное изменение работы ИТ-организаций. Поставка услуг бизнесу будет аналогичной производственной цепочке поставки, в которой компоненты и возможности поставляются по мере необходимости наиболее оптимальными поставщиками, при этом для внутренних операций используются экономные методы.

Методология

Этот пользовательский профиль внедрения технологий был разработан IBM. Для создания профиля Forrester провел «Исследование Forrsights среди работников, 4-й квартал 2011 г.», «Исследование Forrsights в области программного обеспечения, 4-й квартал 2011 г.» и «Исследование Forrsights в области сетевых технологий и телекоммуникаций, 1-й квартал 2011 г.». Forrester Consulting дополнила эти данные другими вопросами, которые были заданы 80 ИТ-руководителям из компаний по всему миру, отвечающим за разработку гибкой рабочей среды, и крупных компаний в США, Великобритании и Индии. Вопросы исследований были связаны с инициативами преобразования рабочей среды для повышения выгоды и роста бизнеса, текущими стратегиями и внедрением стратегии мобильности, взаимодействия и социального бизнеса для решения текущих задач. Дополнительное исследование было проведено в мае 2012 г. Дополнительные сведения о панели данных Forrester и услугах консультирования в сфере высоких технологий см. на сайте www.forrester.com.

О компании Forrester Consulting

Компания Forrester Consulting предоставляет независимые и объективные консультационные услуги на основе исследований, позволяющие лидерам достичь успеха в своих начинаниях. При обращении к услугам компании Forrester Consulting (от коротких стратегических сеансов до заказных проектов) вы напрямую взаимодействуете с аналитиками-исследователями, которые применяют свои экспертные знания для анализа ваших бизнес-задач. Дополнительные сведения см. на сайте www.forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc., 2012. Все права защищены. Несанкционированное копирование строго запрещено. Информация основана на всех имеющихся ресурсах. Мнения отражают состояние на время проведения исследования и могут измениться. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar и Total Economic Impact являются торговыми знаками Forrester Research, Inc. Все другие торговые знаки являются собственностью соответствующих компаний. Дополнительную информацию можно найти по адресу www.forrester.com. [1-K3XE53]

¹ Дополнительные сведения см. в исследовании Forrester Forrsights, N&T, 1-й квартал 2011 г.