



Рабочее место – 2020: что будет необходимо конечным пользователям?

За последние пять лет ожидания конечных пользователей разительно поменялись, и темпы происходящих изменений не склонны к замедлению. Как организации и их ИТ-директора смогут удовлетворять и предвосхищать требования бизнеса и ожидания пользователей с учетом тех значимых перемен, которые, вероятно, произойдут в ближайшие пять лет? Какие стратегии и планы должны быть реализованы, чтобы сбалансировать текущую ситуацию и одновременно подготовиться к возможным кардинальным изменениям рабочего места – 2020?

Вместе с экспертами и руководителями по ИТ корпорации Fujitsu мы рассмотрим ряд актуальных вопросов, а также планы на будущее. Мы бы также хотели проверить ряд гипотез, выдвинутых Fujitsu в отношении услуг, которые будут пользоваться наибольшей популярностью среди директоров по ИТ в последующие десять лет – и способов их приобретения.

Возможность?

Просим Вас оказать содействие в разработке нашего подхода к данной теме и внести свой вклад в создание новой публикации, посвященной изучению рабочего места – 2020. Это подразумевает дальнейшее индивидуальное взаимодействие, включая интервью со всеми специалистами, участвующими в подготовке публикации.

Рабочее место – 2020 в представлении Fujitsu

Итак, как будет выглядеть рабочее место – 2020 для сотрудников, ИТ-подразделений и поставщиков? Взяв за основу нашу работу с заказчиками, исследования и разработки, а также взаимодействие с другими компаниями отрасли, корпорация Fujitsu выработала ряд перспективных подходов и хотела бы узнать мнение экспертного совета об относительной значимости данных гипотез при составлении планов на будущее:

1. Работа – это не то место, куда вы ходите

Для 80% работников умственного труда и высококвалифицированных специалистов рабочее место будет плавно размыто между домом, служебным кабинетом, общественными местами и совместно используемым офисным пространством. Пребывание в офисе на протяжении всего дня уйдет в прошлое, в то время как внедряются новые гибкие модели работы, позволяющие увеличивать продуктивность и поддерживать оптимальный баланс между трудовой деятельностью и личной жизнью сотрудников. Необходимость в служебных помещениях сохранится, однако они уменьшатся в размерах и компании станут чаще реализовывать модель совместно используемых офисных «кубиков» для предоставления физического рабочего пространства.

2. Каждый получит доступ к мобильным решениям

Не только офисные сотрудники получают абсолютно иное рабочее место. К примеру, выездные работники и персонал магазинов будут использовать мобильные технологии, как минимум, не хуже, чем у их коллег из сферы умственного труда. Кассовые аппараты, стойки для оформления заказов и времена, когда на 15 продавцов приходился один iPad, уйдут в прошлое, поскольку каждый работник будет иметь собственное устройство для привлечения покупателей, совершения продаж и предоставления услуг. Выездные работники будут обеспечены мощными решениями дополненной реальности, которые позволят им получать своевременную поддержку прямо на месте проведения работ, и смогут без проблем общаться на расстоянии с коллегами посредством текстовой, голосовой и видеокommunikации.

3. Люди, а не технологии, станут движущим фактором

Эволюция рабочих мест будет происходить главным образом за счет радикального изменения отношения людей к использованию технологий, а не за счет изменения самих технологий. Мы стали свидетелями качественного преобразования таких технологий, как сенсорный интерфейс, Wi-Fi/4G, социальных сетей, однако следующая перемена будет связана с тем, каким образом люди применяют технологии, по мере того как поколение Y выходит на более высокий уровень ответственности и влияния.

4. Одно основное устройство вместо нескольких

В то время как отраслевые аналитики, такие как компания Gartner, прогнозируют использование работниками от четырех до шести устройств, Fujitsu полагает, что вместо этого люди будут иметь одно основное универсальное устройство. Данное устройство предполагает гораздо более широкие функциональные возможности по сравнению с современными ноутбуками, смартфонами и планшетами. Оно будет поддерживать различное периферийное оборудование, позволяющее использовать его в различных ситуациях, например, в качестве внешнего устройства ввода и дисплея. Это станет новым этапом развития современных «трансформируемых» ноутбуков/планшетов и планшетов с внешней клавиатурой.

5. Сокращение ИТ-подразделений

ИТ-подразделения станут «стратегическими единицами», а все услуги будут предоставляться через облако – скомпонованными и организованными для поддержки особенностей ведения бизнеса. Только в редких случаях, будучи крайне специфическими или дифференцированными, услуги будут предоставляться локально, например для финансовых проектов, инженерных разработок и т. д. Эта новая реальность позволит ИТ-подразделениям интенсивнее сконцентрироваться на поддержке бизнеса, а освобождение от затратных устаревших решений обеспечит быстроту адаптации, необходимую для выживания в новых условиях.

6. Победители и проигравшие в мире облачных вычислений

Массовая доступность облачных приложений изменит рыночную ситуацию для корпоративных покупателей и поставщиков. Фактически барьеры для выхода на рынок новых участников будут снижены, поскольку они смогут оперативно предоставлять ИТ-ориентированные компоненты бизнес-процесса для поддержки организаций напрямую из облака, составляя конкуренцию существующим игрокам. Кроме того, это будет оказывать огромное давление на ИТ-поставщиков и бросит вызов существующим традиционным разработчикам корпоративных приложений, таким как SAP и Oracle.

7. Газ, электричество, телефон, вода и... ИТ

ИТ-инфраструктура рабочего места будет рассматриваться в качестве услуги аналогично традиционным хозяйственным службам. Она должна будет соответствовать тем же ожиданиям в отношении права предоставления, масштабов/стандартизации, качества, а также возможности беспрепятственной смены поставщиков.

ИТ могут стать предметом регулирования подобно рынкам хозяйственных и финансовых услуг – в отношении ценообразования и обеспечения директоров по ИТ соответствующей квалификацией, как бухгалтеров и инженеров. Однако в этом замечательном новом мире безопасность продолжит оставаться ключевым фактором и постоянной проблемой, заставляющей директоров по ИТ просыпаться по ночам.

8. Отсутствие тендеров на услуги для рабочих мест

Коммерциализация услуг для рабочих мест облегчит их приобретение, а значит, организациям больше не придется заниматься сложными процессами, связанными с запросами на получение информации и приглашениями участвовать в тендерах. Большинство услуг для рабочих мест будут просто приобретаться в готовом виде без личного взаимодействия с отделами продаж или доставки компании-поставщика: самостоятельное предоставление придет на смену традиционному слишком растянутому и затратному процессу снабжения.

9. Реформирование службы поддержки

Как и в потребительских сферах рынка, на смену традиционным службам поддержки придут интерактивные технологии и социальные сети. Работа службы поддержки будет все более эффективной и обезличенной, общение по телефону уйдет в прошлое, а услуги будут предоставляться силами различных поставщиков и самими заказчиками, как это происходит с операторами мобильной связи, такими как GiffGaff.

10. Цифровая цепочка поставок (и концепция «Напечатай свое устройство»)

Развитие технологий, таких как 3D-печать, революционным образом изменит цепочку поставок. Однажды переведенный в цифровую форму образец может передаваться, воспроизводиться и использоваться по всему миру. ИТ-оборудование будет предоставляться посредством 3D-печати, а значит, цепочка поставок перейдет в цифровую форму, снижая потребность в проработке уровней запасов и складских помещениях. Может быть, и не к 2020 году, но какие перспективы имеет концепция «напечатай свое устройство» (PYOD)?

Что бы мы хотели выяснить у экспертов:

- Вы согласны или не согласны с данными гипотезами в отношении рабочего места – 2020?
- Какие из них являются приоритетными/ наиболее значимыми для вас?
- Существуют ли дополнительные факторы, которые следует учесть?

«Развитие технологий, таких как 3D-печать, революционным образом изменит цепочку поставок...»



Как будет развиваться рабочее место в течение следующих пяти лет?

На протяжении многих лет Fujitsu предоставляет услуги по управлению рабочими местами для миллионов пользователей по всему миру, и этот опыт позволил нам выявить следующие тенденции:

- Представители нового поколения формируют рабочее место.
- ИТ для различных стилей работы сходятся в одной точке.
- Глобализация персонала является определяющим изменением.
- Компании широко используют магазины приложений.
- Новые методы работы абсолютно не упрощают обеспечение безопасности.
- Поиск источников радикально изменяется за счет облачных решений.
- Количество и разнообразие устройств растет.

Поколение Y не знакомо с миром мобильных телефонов, не имеющих доступа к сети Интернет, и уделяет особое внимание качеству обслуживания и стоимости. ИТ-подразделения и поставщики должны будут предоставлять современную ИТ-среду, более близкую к той, что люди используют в своей личной жизни. Особенно по мере того, как представители поколения Y занимают руководящие должности, оказывая влияние и управляя стратегией развития компании.

Как показывает практика, ИТ-услуги для различных категорий персонала не являются одинаковыми. Например, для сотрудников головного офиса, выездных работников или продавцов магазина оказываются разные уровни ИТ-поддержки, когда некоторые пользователи вообще не получают ее, а для выполнения различных бизнес-функций используются совершенно несвязанные ИТ-решения, имеющие собственную инфраструктуру, службу поддержки и т. д. Мы наблюдаем тенденцию более глубокого понимания стилей работы сотрудников с учетом их должностных обязанностей (т. е. того, что им нужно, когда им это нужно и т. д.) и попытки определить общие компоновочные блоки, которые могут повторно использоваться для поддержки различных категорий пользователей; расширение концепций, ориентированных на пользователей и облачные вычисления.

Вне зависимости от обязанностей и стиля работы сотрудника, существует стремление к обеспечению единообразного обслуживания, и это не будет ограничиваться рамками одного региона. Мы все чаще наблюдаем межрегиональные коллективы, работающие совместно без необходимости физического присутствия в одном месте. Это имеет два основных последствия: одно связано со стилем управления сотрудниками для достижения заданных результатов без лишних усилий; второе заключается в том, каким образом удовлетворяются их основные личные потребности, связанные с работой в коллективе. Ни одно из них не связано с технологиями, а для последнего характерен рост

популярности «локального» совместно используемого офисного пространства с предоставлением минимального количества ИТ-услуг, но с возможностью личного взаимодействия.

Распространение небольших и недорогих приложений. Эти более динамичные приложения станут автоматически обновляться, но будут иметь ограниченную функциональность для решения проблемы неэффективного применения традиционных масштабных приложений, когда большинство людей используют только 10% их функций.

Они станут доступны через корпоративный «магазин приложений» и будут представлять собой сочетание «одобренного» готового коммерческого ПО и специализированных отраслевых решений. Эти приложения будут использовать вычислительные ресурсы и ресурсы хранения «конвергентного облака» (например, открытого или частного), и мы уже наблюдаем перемещение безопасных офисных приложений в открытые облачные среды.

Постепенное размытие границ между работой и личной жизнью зачастую является причиной опасного пренебрежения конфиденциальностью персональных данных и рисками для безопасности. Также вызывает сомнения соответствие данного метода работы корпоративным стандартам поведения, например, совершение покупок в сети Интернет на рабочем месте. Ведущим компаниям следует задуматься о защите своих корпоративных активов и репутации для восстановления баланса между стремлением к удобству использования и очевидно безразличным отношением к безопасности.

Из года в год расходы на открытые облачные среды снижаются, а количество услуг – увеличивается. В сочетании с ориентацией ИТ на потребителей это все больше придает инфраструктуре статус услуги с точки зрения ее предоставления, надежности и стоимости. Технологии продолжают становиться более

«Мы все чаще наблюдаем межрегиональные коллективы, работающие совместно без необходимости физического присутствия в одном месте».



надежными, сокращая потребность в традиционных услугах для рабочих мест и изменяя способ нашего взаимодействия с этими услугами. Оплата по факту использования все чаще становится финансовой моделью по умолчанию, как для облачных, так и для традиционных решений. Рабочее место рассматривается как предмет потребления, а инвестиции доступны только для реформирования бизнес-результатов. Расходы на электроэнергию станут все более важным фактором при выборе и заказе решений, например при переходе к облачным вычислениям и использованию энергоэффективных устройств для конечных пользователей.

Работники умственного труда в среднем используют 3 устройства, и аналитики прогнозируют, что к 2020 году для большинства из них это количество составит от 4 до 6 (источник: Gartner). При этом наиболее передовые технологические решения связаны с аксессуарами, такими как персональные проекторы, очки, сенсорные дисплеи, перчатки, системы обработки речи, а также с развитием персональной 3D-печати. То, что однажды переведено в цифровую форму, может воспроизводиться и использоваться по всему миру.

Что бы мы хотели выяснить у экспертов:

- Вы согласны, с этими тенденциями?
- Насколько быстро, с вашей точки зрения, организации будут двигаться в данном направлении? Насколько сильно изменятся организации к 2020 году?
- Как должен выглядеть поставщик услуг для рабочих мест в будущем? Что будет отличать поставщиков друг от друга и какие перемены должны произойти?

Следующие шаги

Fujitsu будет использовать Ваши предложения для разработки модели выхода на рынок и наращивания возможностей. Мы с радостью примем помощь всех участников, которые будут готовы работать над публикацией вместе с нами.

Где мы находимся сегодня?

Чтобы лучше понять основные тенденции, в процессе подготовки документа мы задали членам совета ряд вопросов:

- Какие услуги для конечных пользователей наиболее важны для вашего бизнеса?
- В настоящее время услуги для ваших конечных пользователей предоставляются внешними исполнителями или собственными силами? Что способствовало принятию именно этого решения?
- Какие основные проблемы, связанные с услугами для конечных пользователей, стоят перед вами сегодня?
- Как вы взимаете плату за услуги для конечных пользователей внутри компании?
- У вас имеется официальная стратегия и план на будущее в отношении услуг для конечных пользователей на ближайшие 3-5 лет?

Мы выражаем огромную благодарность за полученную информацию и хотим поделиться сделанными выводами:

Услуги для ноутбуков и настольных ПК по-прежнему являются критически важными

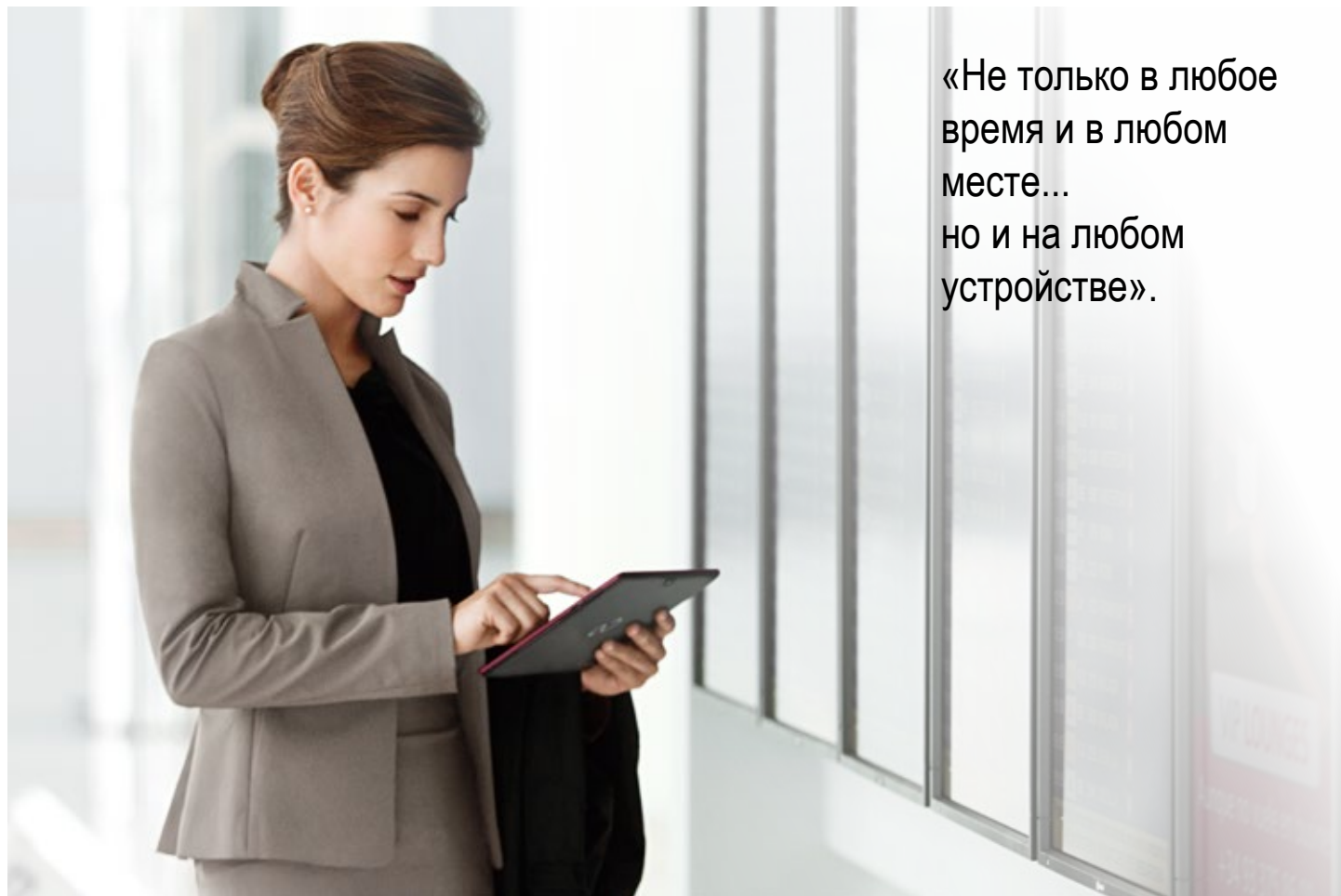
Для многих организаций наиболее важными услугами для конечных пользователей являются услуги для ноутбуков и настольных ПК, посредством которых предоставляется доступ к приложениям и данным. Все в большей степени приложения и услуги должны предоставляться без каких-либо ограничений – не только в любом месте и в любое время, но и на любом устройстве.

Различные подходы к подбору источников услуг для конечных пользователей или рабочих мест

Существует множество вариантов предоставления услуг для конечных пользователей, начиная с комплексного привлечения внешних исполнителей и заканчивая использованием собственных ресурсов. Основной причиной передачи функций сторонним организациям является, что неудивительно, сокращение расходов, тогда как самостоятельное выполнение главным образом обусловлено желанием сохранить контроль над использованием услуг и решений. Тем не менее многие организации заново оценивают варианты подбора источников и рассматривают «вертикальную» модель предоставления.

Услуги для конечных пользователей по-прежнему вызывают ряд вопросов...

- Безопасность корпоративных данных, увеличивающийся объем информации, использование облачных/мобильных технологий и потенциальные угрозы, от случайных ошибок до полномасштабного промышленного шпионажа.
- Качество предоставления услуг с учетом ожиданий, подкрепленных потребительским опытом.
- Стоимость продолжает оказывать основное давление в связи с необходимостью ее постоянного снижения и при поддержании или повышении уровней обслуживания.
- Устаревшие системы ограничивают возможности организаций реагировать на бизнес-требования, такие как поддержка новых продуктов/услуг, а также на изменения законодательства.
- Устройства: бизнесу все более необходима поддержка нетрадиционных систем (например, AppleMac), мобильных и собственных устройств сотрудников.



«Не только в любое время и в любом месте... но и на любом устройстве».

Большинство услуг для конечных пользователей оплачиваются в расчете на каждого сотрудника

Компании захотят получать услуги для конечных пользователей по выгодной цене, и зачастую они будут оплачиваться по схеме взаимозачета, как правило, для каждого сотрудника в отдельности.

В некоторых случаях ИТ являются основным центром затрат.

Стратегии в отношении конечных пользователей продолжают развиваться

Организации все активнее берут на вооружение разработки в области технологий для рабочих мест и учитывают предъявляемые к ним требования. Некоторые имеют официальную стратегию и план на будущее в отношении услуг для конечных пользователей, зачастую ориентируясь на такие тенденции, как облачные и мобильные вычисления.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

FUJITSUTechnologySolutions

Адрес: Россия, 105064, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 9,
ДЦ «СИТИДЕЛ»

Телефон: 8 495 730 62 20

Факс: 8 495 730 62 13

Электронный адрес: russia@ts.fujitsu.com

Fujitsu Technology Solutions GmbH © 2015 г. Все права защищены.

Достоверность: Fujitsu прикладывает максимальные усилия, чтобы обеспечить достоверность информации, содержащейся в данном документе, однако не берет на себя никакой ответственности за любые убытки (независимо от причин), понесенные в результате ошибок или неточностей.

© Fujitsu Services Limited 2015. Все права защищены. Ни одна из частей данного документа не может быть воспроизведена, сохранена или передана в любой форме без предварительного письменного согласия Fujitsu Services Ltd.