

Доклад Forrester Consulting «Интеллектуальное лидерство» (по заказу Cisco Systems)

Рабочее пространство нового поколения будет ориентировано на мобильность и виртуализацию

июнь 2012 г.

FORRESTER

Штаб-квартира | Forrester Research, Inc.
60 Acorn Park Drive, Cambridge, MA 02140 USA
Тел.: + 1617.613.6000 | www.forrester.com

Forrester Consulting
Успешное лидерство — каждый день

Содержание

Основные положения	2
Рассредоточенные по всему миру коллективы сотрудников и проникновение потребительских информационных технологий в корпоративный сектор меняют взгляд на рабочее пространство	3
Предприятия отвечают на эволюцию трудовых ресурсов, предлагая мобильный доступ и виртуализацию настольных систем	7
Для эффективного развертывания сервисов мобильного доступа и организации рабочего пространства ИТ-отделам нужна четкая структура и контроль.....	12
Ничего удивительного: информационная безопасность остается главной заботой	13
Мобильные сотрудники и их многочисленные устройства — движущие силы модернизации рабочего пространства	16
Основные рекомендации	19
Приложение А. Методика.....	20
Приложение В. Демографические и другие данные	20
Приложение С. Сноски.....	21

© Forrester Research, Inc. 2012. Все права защищены. Несанкционированное воспроизведение строго запрещено. Информация основана на лучших доступных источниках. Приведенные оценки основаны на текущих данных и могут быть изменены. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, и Total Economic Impact являются товарными знаками Forrester Research, Inc. Все остальные товарные знаки являются собственностью соответствующих владельцев. За дополнительной информацией обращайтесь на сайт www.forrester.com. [1-JT79MA и 1-JNZLG3]

О компании Forrester Consulting

Forrester Consulting предоставляет независимое и объективное консультирование на основе исследований с целью помочь руководителям добиться успеха своих организаций. Forrester Consulting оказывает различные виды услуг — от кратких встреч по выбору стратегии до подготовки индивидуальных проектов. В каждом из этих случаев вы напрямую сотрудничаете с экспертами-аналитиками, опыт и знания которых позволят решить самые специфические проблемы вашего бизнеса. Для получения подробной информации посетите страницу www.forrester.com/consulting.

Основные положения

Современная корпоративная рабочая среда стремительно меняется. Многие предприятия стремятся предоставить своим сотрудникам гибкое рабочее пространство, которое будет обеспечивать повсеместный доступ к корпоративным ресурсам и сервисам — с любого устройства и в любой точке мира. Одним из факторов повышения спроса на гибкое рабочее пространство является то, что все больше сотрудников хотят использовать на работе мобильные устройства, ноутбуки и другие технологии, которые они выбрали лично, а часто и владеют ими лично. Кроме того, многие предприятия внедряют различные решения для обеспечения мобильности, виртуализации и информационной безопасности, чтобы повысить производительность работы сотрудников и создать возможности для совместной работы партнеров, заказчиков и поставщиков по всему миру.

В апреле 2012 г. компания Cisco Systems обратилась в Forrester Consulting для проведения исследования, которое позволило бы лучше понять, какие инициативы в сфере обеспечения мобильности, виртуализации и других технологий внедряют предприятия для повышения производительности труда и удобства работы сотрудников. Приоритетными областями исследования были преимущества, проблемы и сроки реализации инициатив по организации рабочего пространства, таких как программы «принеси свое собственное устройство» (Bring Your Own Device, BYOD),) и решения для совместной работы, виртуализации настольных систем, виртуализации приложений и обеспечения информационной безопасности. Исследование было основано на углубленном опросе 325 ведущих мировых специалистов из США, Европы и Китая, от которых зависит принятие решений в ИТ-отделах. Все участники исследования были людьми, от которых зависит окончательное принятие решений, или членами рабочих групп, которые принимают решения по инициативам в сфере клиентских сервисов и обеспечения мобильности в организации. Основные результаты исследования:

- **Новому поколению работников требуются ИТ-политики и практические решения, которые поддерживают широкое использование мобильных технологий.** Для поддержки распределенного коллектива сотрудников необходимо внедрение оперативной и гибкой модели, а также общих методик работы, которые обеспечат возможность совместной работы и эффективного использования навыков сотрудников. Профиль трудовых ресурсов существенно изменяется. Кандидаты на рынке труда становятся все более мобильными и технически продвинутыми. Кроме того, многие перспективные кандидаты ожидают, что ИТ-отдел предприятия предоставит им возможность использовать их собственные устройства для решения рабочих задач и облегчения совместной работы со своими коллегами.
- **Проникновение потребительских информационных технологий в корпоративный сектор и массовое использование мобильного доступа повышают требования к технологиям и информационной безопасности.** Более трети сотрудников приносят на работу свои устройства в дополнение к технологическим решениям компании, и около половины компаний внедряют программы BYOD для поддержки устройств, принадлежащих сотрудникам.¹ Такая фрагментарная среда устройств и приложений повышает потребность предприятий в решениях для обеспечения безопасности, включая управление доступом, шифрование данных, защиту паролями и антивирусные решения. Высоким спросом также пользуются решения по виртуализации настольных систем и виртуализации приложений, помогающие предприятиям управлять цифровым рабочим пространством и обеспечивать безопасность корпоративных данных и интеллектуальной собственности.

- **Новые модели предоставления услуг и стратегии управления помогают компаниям поддерживать эти инициативы максимально экономично.** Многие компании планируют использовать облачную среду для обеспечения экономичного доступа к ИТ-сервисам по системе самообслуживания, включая предоставление ПО как услуги (SaaS), мобильных приложений, настольной системы как услуги и безопасности как услуги. Кроме того, многие ИТ-отделы занимаются разработкой формальных политик и процедур, регулирующих развертывание и поддержку программ BYOD и управление распределенным коллективом сотрудников.

Распределенные по всему миру коллективы сотрудников и проникновение потребительских информационных технологий в корпоративный сектор меняют взгляд на рабочее пространство

Тенденции в области бизнеса и технологий меняют взгляд на рабочее пространство, требуя от предприятий удовлетворять развивающиеся и быстро меняющиеся потребности сотрудников по всему миру. К 2020 году 80 % из 1 миллиарда новых потребителей по всему миру будут составлять потребители в Азиатском регионе.² Для использования этих новых рыночных возможностей компании всех размеров, работающие по всему миру, открывают предприятия в Китае, Индии и Корее — напрямую или через партнеров.

- **Сетевые бизнес-модели и общие экосистемы приводят к появлению мобильных сотрудников и удаленно работающих сотрудников.** Создание глобальных бизнес-моделей часто требует организации совместной работы для удовлетворения потребностей конечных пользователей и создания мобильных рабочих коллективов в любой точке земного шара. Производители могут использовать преимущества более низкой стоимости трудовых ресурсов в странах с развивающейся экономикой, в то же время увеличивая количество автомобилей, продаваемых потребителям на тех же рынках. Крупнейшие розничные торговцы находятся в поисках новых продуктов для удовлетворения вкусов покупателей на рынках, которые отличаются низкой прибыльностью, но высокими объемами сбыта. А компании, предоставляющие финансовые услуги, стремятся найти баланс между эффективностью использования капитала и риском ведения глобальной деятельности.
- **Взаимодействие с мобильными и удаленно работающими сотрудниками требует внедрения новых моделей.** Потребности современных сотрудников, работающих удаленно из любой точки мира, уже нельзя удовлетворить одним единственным настольным компьютером, выдаваемым компанией и принадлежащим ей. Для обеспечения большой производительности и доступности требуются другие решения. Гибкие загружаемые или облачные мобильные приложения заменяют собой традиционные статические решения, которые хранятся на настольных компьютерах сотрудников. Некоторые компании задействуют новые модели взаимодействия с заказчиками, партнерами и сотрудниками для максимальной эффективности и расширяют деятельность благодаря синхронизации данных и приложений, которая позволяет объединить рабочие часы в разных странах мира. Рабочий день начинается в Западной Европе и заканчивается в Индии — как раз в тот момент, когда сотрудники из Восточной Европы снова готовы приступить к работе. Например, международные нефтегазовые компании перемещают свои основные активы, чтобы они продолжали работать круглые сутки, а крупнейшие высокотехнологичные компании

и поставщики профессиональных услуг начинают передавать некоторые деловые функции в свои индийские или китайские отделения, которые смогут выполнять работу в то время, когда американские сотрудники будут спать.

- **Социально активные молодые сотрудники используют общедоступные и внутренние технологии для совместной работы.** Для эффективной работы новому поколению ИТ-специалистов необходимы платформы, которые позволяют им всегда быть на связи, не зависят от местонахождения сотрудника и обеспечивают высокую продуктивность совместной работы. Молодые сотрудники чувствуют себя вправе применять эти новые стили работы и используют общедоступные социальные инструменты независимо от того, поддерживают ли их компании или предоставляют аналогичные внутренние инструменты. 23 процента ИТ-специалистов сообщают о том, что у них есть доступ к общедоступным социальным сетям на работе; 15 % используют их для своих рабочих целей как минимум раз в неделю. Для сравнения, только 12 % сообщают о наличии доступа к внутренним социальным сетям; только 8 % опрошенных используют их хотя бы раз в неделю.³

Технологии создают основу для повышения мобильности сотрудников

Технологии позволяют организациям адаптироваться к новым тенденциям и соответствовать меняющимся ожиданиям сотрудников:

- **Мобильный доступ является новым способом взаимодействия, который предъявляет свои собственные требования.** Отвечая на потребности сотрудников, работающих удаленно или находящихся в дороге, предприятия задействуют сочетание фиксированных и мобильных технологий и решений для предоставления доступа к корпоративной информации и сервисам независимо от местонахождения сотрудников. Чтобы поддерживать удаленные мобильные трудовые ресурсы, многие компании задействуют мобильные платформы для взаимодействия с заказчиками, партнерами и сотрудниками — и расширяют возможности ИТ-отдела в поддержке различных мобильных устройств, операционных систем, приложений и сервисов в глобальной среде.⁴
- **Проникновение потребительских информационных технологий в корпоративный сектор меняет ожидания от взаимодействия с компьютером.** Каждый день сотрудники используют в работе множество различных типов устройств; более трети сотрудников приносят на работу свои собственные устройства.⁵ По результатам опроса сотрудников североамериканских и европейских предприятий, проведенного компанией Forrester, 44 % сотрудников каждый день используют для работы три устройства или более — например, настольные системы, ноутбуки, смартфоны и планшетные компьютеры.⁶ Кроме того, более половины опрошенных компаний заявили о том, что потребность сотрудников использовать различные устройства, принадлежащие как компании, так и сотруднику, влияет на их стратегии развития рабочего пространства. Сотрудникам нужны не только приложения, которые позволят работать за пределами офиса, но также приложения и ресурсы, которые дадут возможность использовать личные устройства и совместно работать из любой точки — в частности, в пределах рабочего пространства. 32 процента опрошенных компаний указали, что потребности новых сотрудников и особенности новых методов работы влияют на стратегии развития рабочего пространства компании (см. рис. 1).

- **ИТ-отдел больше не может контролировать, какие устройства используют люди.** Сотрудники все чаще рассчитывают на то, что ИТ-отдел обеспечит поддержку широкого набора их личных смартфонов, планшетных компьютеров, ноутбуков и настольных компьютеров, а также приложений и сервисов на этих устройствах. Все больше сотрудников, приносящих на работу свои собственные устройства, ожидают от ИТ-отдела поддержки их личных устройств. По результатам опроса, 43 % компаний называют требования BYOD движущей силой инициатив по организации рабочего пространства.
- **Новое поколение социальных корпоративных приложений меняет взгляд на совместную работу.** Для поддержки социально активных трудовых ресурсов и для упрощения совместной работы заказчиков, партнеров и сотрудников компании вкладывают средства в новые технологии, которые обеспечивают возможность совместной работы на «социальном уровне». Социальный уровень представляет собой полный набор социальных функций от микроблогов до социальной аналитики, интегрированный как сервис в широкий ряд корпоративных приложений и сетевых платформ. Вместо того чтобы создавать интерактивные средства в рамках существующего программного обеспечения и постоянно обновлять их в соответствии с новыми социальными требованиями, этот уровень объединяет пользователей, приложения и инфраструктуру связи.⁷
- **Задачи безопасности, эффективности и управления — новые вызовы существующим навыкам ИТ-отделов.** Многие ИТ-подразделения открывают двери для широкого круга мобильных устройств сотрудников, поддерживая программы BYOD и позволяя сотрудникам обращаться к корпоративным приложениям и ресурсам через эти устройства. Но организация и защита такого разобщенного массива устройств и обеспечение производительности растущего числа корпоративных приложений и развернутых в них сервисов представляет серьезные трудности. 47 процентов опрошенных сообщили, что повышенные риски, связанные с устройствами и соблюдением политик, влияют на их стратегии развития рабочего пространства.

Рисунок 1.

Множество устройств, облачные сервисы, совместная работа и обеспечение безопасности — движущие силы инициатив по организации рабочего пространства



Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Предприятия отвечают на эволюцию трудовых ресурсов, предлагая мобильный доступ и виртуализацию настольных систем

Предприятия стремятся повысить производительность сотрудников и скорость обслуживания заказчиков в условиях массовых преобразований в сфере бизнеса и трудовых ресурсов. Расходы на оплату труда; необходимость эффективной работы все более мобильных и географически рассредоточенных сотрудников в условиях меняющихся стилей работы — ключевые факторы прибыльности. В сфере услуг, например в здравоохранении и образовании, заработная плата сотрудников составляет более 50 % от производственных расходов. Даже в капиталоемкой тяжелой промышленности, такой как производство товаров длительного пользования, строительство, горнодобывающая и нефтегазовая промышленность, зарплаты составляют пятую часть производственных затрат.⁸

Поэтому в предстоящем году расширение мобильного доступа, совместной работы и сервисов виртуализации станут приоритетными направлениями инвестиций. Реализуя эти инициативы, предприятия рассчитывают повысить производительность работы и оперативность сотрудников, получить возможность быстро создавать совместные рабочие группы, повысить адаптивность бизнеса и снизить затраты (см. рис. 2).

- **Доминанция стратегий использования различных устройств будет расти.** Не в силах сопротивляться настойчивому желанию сотрудников использовать личные устройства, около 70 % опрошенных компаний называют приоритетной реализацию программы BYOD (см. рис. 3).
- **Виртуализация настольных систем поможет справиться с некоторыми из сложностей BYOD.** 77 % опрошенных компаний называют программы виртуализации настольных систем одним из ключевых приоритетов следующего года. 43 % из них уже развернули или в настоящее время разворачивают решения для предоставления доступа к виртуальному рабочему пространству, еще 43 % планируют сделать это в будущем (см. рис. 4). Кроме того, 58 % компаний заявляют о том, что давление BYOD является движущей силой проектов виртуализации настольных систем.
- **Облачные решения, предоставляемые как услуга, помогут решить дополнительные проблемы BYOD.** Компании задействуют новые типы моделей развертывания на основе общедоступной облачной модели для поддержки экономичного доступа по системе самообслуживания — например, ПО как услуга (SaaS), магазины мобильных приложений, настольная система как услуга и безопасность как услуга. Две трети опрошенных компаний сообщили о том, что перемещение коммуникационных приложений в облако будет для них приоритетной задачей в сфере организации рабочего пространства и мобильного доступа в течение ближайших 12 месяцев. Более того, 58 % опрошенных назвали первоочередной задачей на ближайшие 12 месяцев принятие или расширение использования телекоммуникационных и мобильных сервисов из облака.

Рисунок 2.

Повышение эффективности, уменьшение времени реагирования сотрудников и совместная работа — основные преимущества решений для обеспечения мобильности

«Какие преимущества, если они есть, получило ваше подразделение или отдел в результате развертывания мобильных решений, таких как мобильные устройства и/или мобильные приложения?»



Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Рисунок 3.

Программы виртуализации, управление мобильными устройствами, системы унифицированных коммуникаций и политики BYOD имеют наивысший приоритет



Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Рисунок 4

Многие компании в настоящее время поддерживают доступ к виртуальному рабочему пространству и обеспечивают возможность взаимодействия через мобильные устройства

«На каком этапе внедрения в настоящее время находятся в вашей компании следующие возможности?»



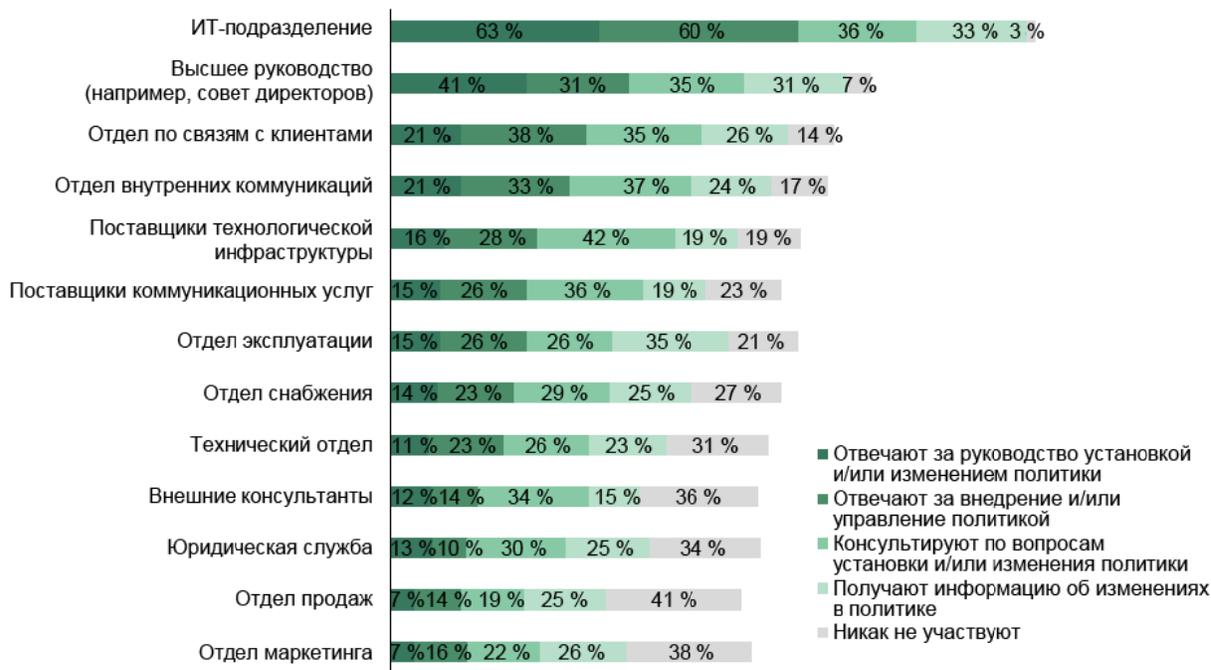
Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Рисунок 5

В инициативах BYOD задействованы самые разные отделы компании

«Укажите роль каждого из следующих отделов вашей компании в реализации программы BYOD для сотрудников».



Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений
(допускается несколько вариантов ответов)

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Для эффективного развертывания сервисов мобильного доступа и организации рабочего пространства ИТ-отделам нужна четкая структура и контроль

Компании сообщают, что в определении и реализации корпоративных стратегий организации виртуального рабочего пространства и мобильного доступа принимают участие самые разные заинтересованные лица внутри компании. Кроме того, в определении и разработке этих стратегий и политик также принимают участие сторонние поставщики.

- **Ответственность за управление, установку и изменение политик BYOD возложена на ИТ-отдел.** ИТ-отдел несомненно играет главную роль: 63 % опрошенных указали, что ИТ-отдел руководит политиками BYOD, а 60 % заявили, что ИТ-отдел отвечает за их реализацию. Однако движущими силами внедрения политик BYOD были также названы менее технические отделы, которые имеют более близкое отношение к сфере деятельности компании. Чуть более пятой части опрошенных считают, что за установление и изменение политик BYOD отвечают специалисты по продажам и маркетингу.
- **Сторонние поставщики могут также принимать участие в определении стратегий организации виртуального рабочего пространства и мобильного доступа.** 15 процентов опрошенных считают, что поставщики коммуникационных услуг руководят политиками BYOD, а 26 % полагают, что эти поставщики отвечают за их реализацию.
- **Официальные, задокументированные политики позволяют установить контроль и обеспечить поддержку, одновременно предоставляя сотрудникам достаточный уровень гибкости.** Четыре из пяти ведущих мировых ИТ-руководителей, имеющих формализованную программу BYOD, попросили сотрудников изучить и подписать соглашение о соблюдении официальной задокументированной политики BYOD; 67 % предоставляют доступ к корпоративной сети Wi-Fi устройствам, которые принадлежат сотрудникам. Однако не все компании *обеспечивают поддержку* личных устройств — только 51 % предоставляет услуги технической поддержки для собственных устройств сотрудников, при этом 47 % опрошенных компаний предоставляют сотрудникам компенсацию за использование их собственных устройств (см. рис. 6).

Рисунок 6

Различные возможности и характеристики корпоративных программ BYOD

«Укажите, соответствуют ли программы BYOD для сотрудников в вашей компании следующим характеристикам».



Выборка: 109 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений и которые имеют формализованную программу BYOD для сотрудников
(допускается несколько вариантов ответа)

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Ничего удивительного: информационная безопасность остается главной заботой

Информационная безопасность возглавляет список актуальных вопросов как для обеспечения мобильного доступа, так и для виртуализации рабочего пространства. Безопасность устройств и приложений остается главной заботой независимо от того, кому принадлежит устройство. Около двух третей опрошенных ИТ-специалистов назвали обеспечение безопасности устройства одной из основных проблем, связанных с поддержкой смартфонов, планшетных компьютеров и ноутбуков. Кроме того, для 61 % опрошенных защита приложений имеет первостепенное значение (см. рис. 7). Компании используют различные стратегии для обеспечения безопасности смартфонов и планшетных компьютеров (см. рис. 8).

Рисунок 7.

Безопасность является главной проблемой, связанной с поддержкой смартфонов, планшетных компьютеров и ноутбуков

«С какими проблемами, если они есть, сталкивается ваша компания при разработке и управлении устройствами, выданными компанией или принадлежащими сотрудникам лично, такими как смартфоны, планшетные компьютеры и ноутбуки?»

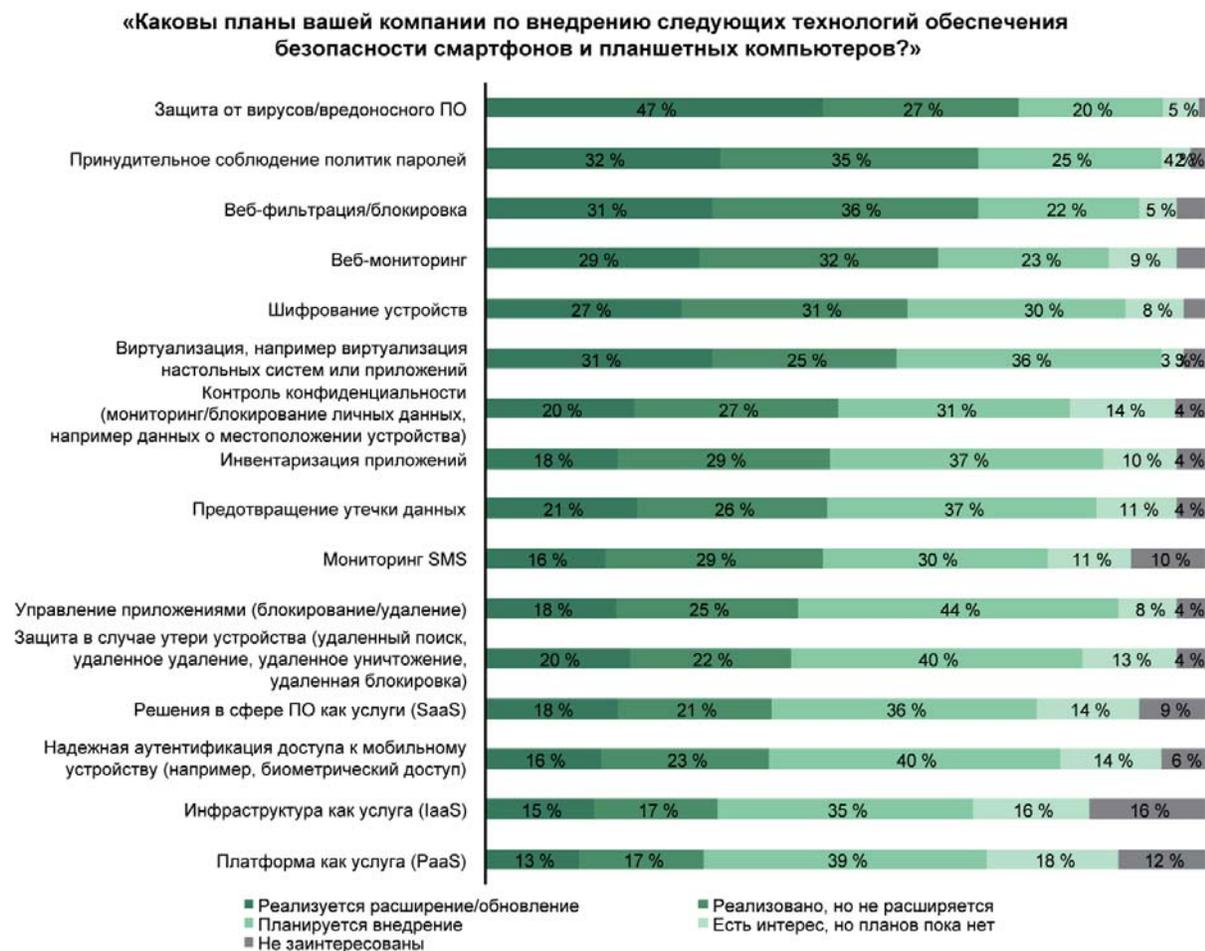


Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Рисунок 8.

Большинство компаний развертывают или планируют развертывание решений для обеспечения безопасности смартфонов и планшетных ПК



Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений
(сумма процентов может отличаться от 100 в связи с округлением)

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

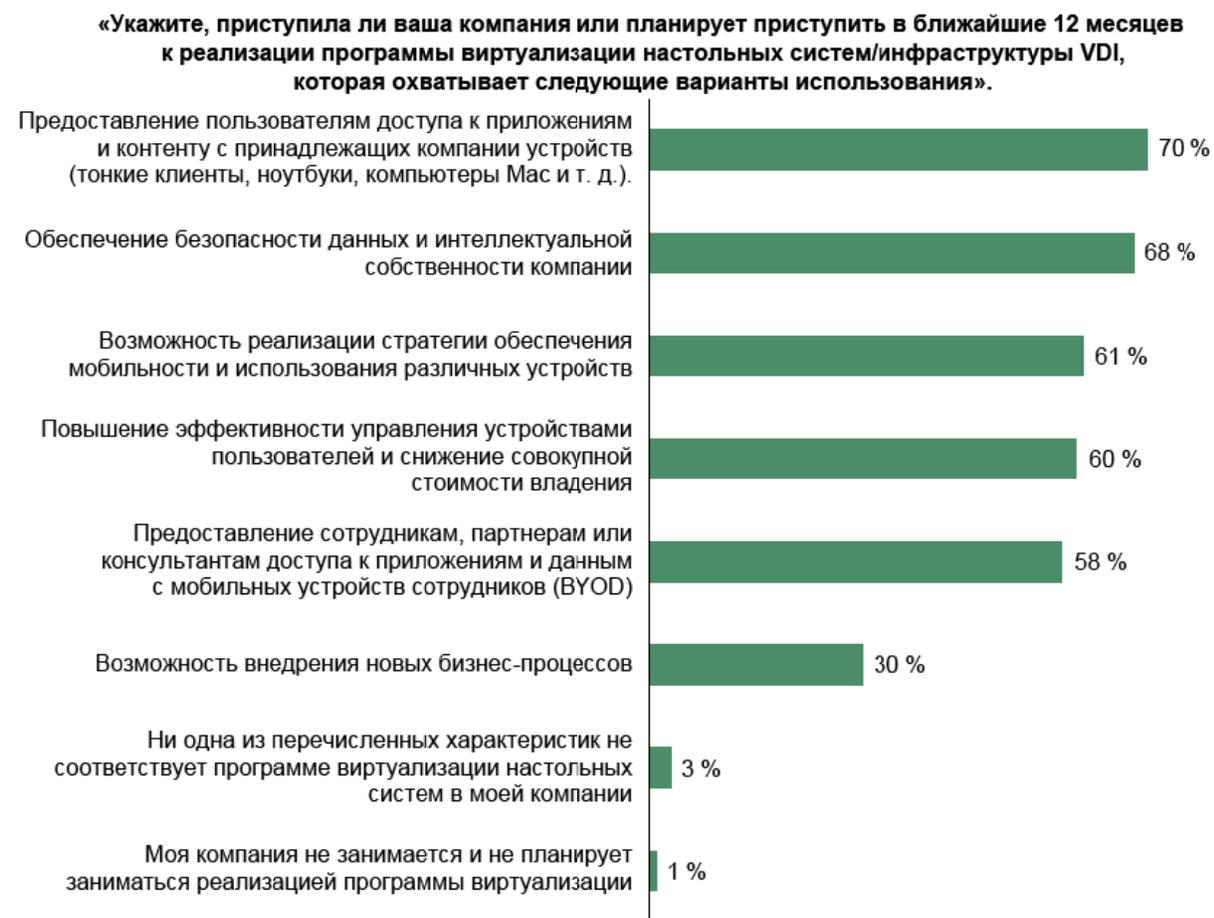
Мобильные сотрудники и их многочисленные устройства — движущие силы модернизации рабочего пространства

Сотрудники, находящиеся по всему миру и получившие в свое распоряжение мощные потребительские технологии, вынуждают компании разрабатывать и принимать новые стратегии организации рабочего пространства для решения задач, связанных с контентом, приложениями и информационной безопасностью. 55 процентов опрошенных назвали использование большого числа устройств, выданных компанией или принадлежащих сотрудникам лично, движущим фактором новых стратегий организации виртуального рабочего пространства. Стратегии организации виртуального рабочего пространства зависят от технологий виртуализации приложений и настольных систем, которые обеспечивают возможность безопасного размещения всех данных и приложений в центрах обработки данных.

- **Решения по виртуализации настольных систем предоставляют компаниям целый ряд преимуществ.** Развертывание виртуальных рабочих сред позволяет предприятиям снизить расходы на управление устройствами, которые предоставлены компанией или принадлежат сотрудникам лично; беспрепятственно переключаться между устройствами или станциями; получать согласованный безопасный доступ к приложениям, данным, настольным системам и контенту с любого устройства; обеспечить защиту интеллектуальной собственности и данных в центре обработки данных или облаке; и иметь доступ к новым и изменяющимся приложениям.
- **Виртуальные рабочие пространства обеспечивают контроль и безопасность.** 70 процентов опрошенных компаний используют виртуальное рабочее пространство для предоставления пользователям доступа к приложениям и контенту с принадлежащих компании устройств, таких как тонкие клиенты, ноутбуки, ультрабуки и компьютеры Mac. 68 процентов сообщают об использовании виртуального рабочего пространства для обеспечения безопасности данных и интеллектуальной собственности компании (см. рис. 9).
- **Преимущества виртуального рабочего пространства выходят за рамки поддержки мобильных сотрудников.** Перечисляя основные преимущества, достигаемые в результате виртуализации настольных систем, 51 % опрошенных называет уменьшение затрат на информационные технологии; 44 % называют повышение производительности труда сотрудников; а 40 % называют расширение возможностей совместной работы и повышение оперативности (см. рис. 10).
- **Однако модели предоставления виртуального рабочего пространства подходят не для всех вариантов использования.** Во многих случаях может быть предпочтительнее использовать привычную модель, в которой размещение, контроль и защита приложений и данных выполняются на окончательных устройствах. С виртуальным рабочим пространством связаны такие проблемы, как затраты на инфраструктуру, сложность реализации, использование мобильных устройств с разными факторами, потребность в постоянном подключении к сети и неудобство при использовании голосовых и/или видеосервисов.

Рисунок 9.

Предприятия развертывают решения по виртуализации настольных систем, которые предназначены для различных вариантов использования

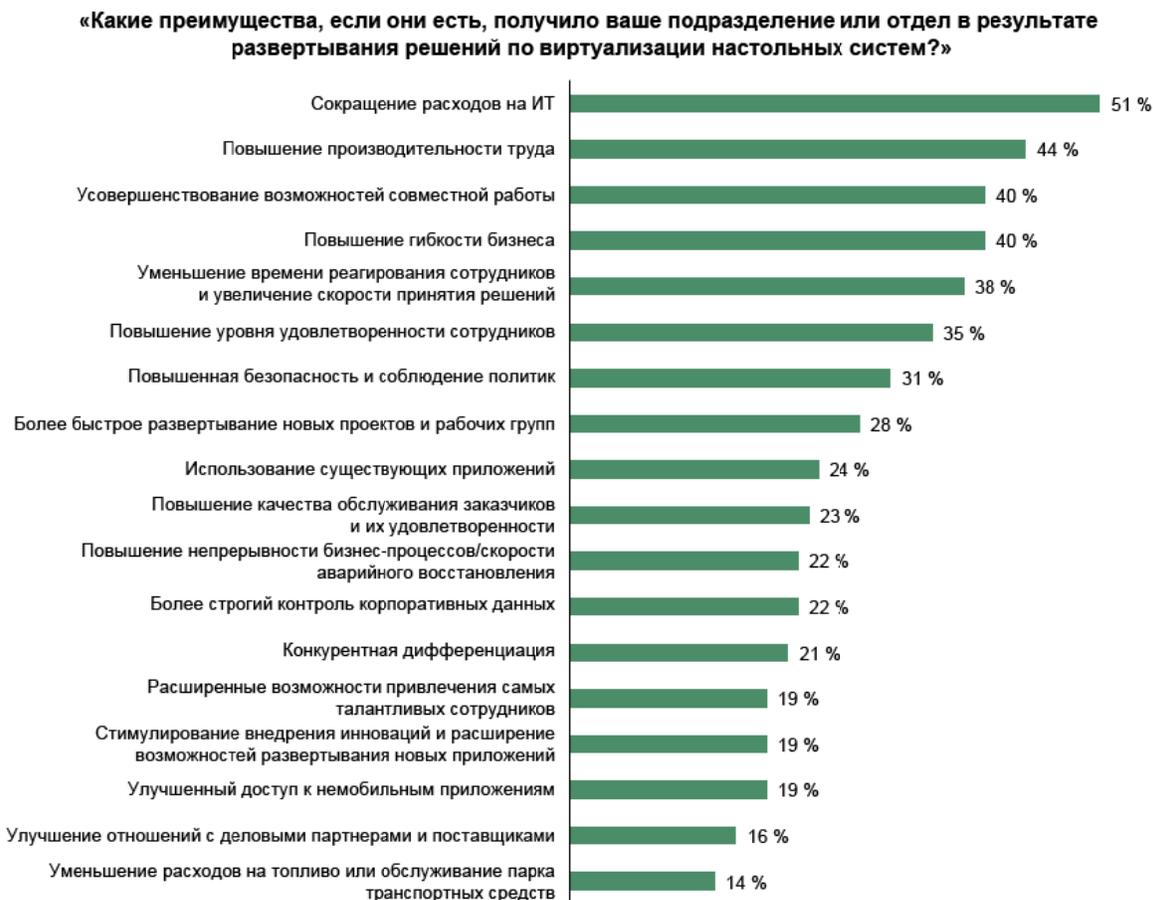


Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Рисунок 10.

Сокращение расходов на ИТ — основное, но не единственное преимущество решений по виртуализации настольных систем



Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

ОСНОВНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Изменения, касающиеся бизнеса, заказчиков, партнеров и сотрудников, вынуждают компании менять подходы взаимодействия. Глобальные цепочки создания стоимости и рынки задействуют преимущества распределенных и мобильных рабочих сил, а также проникновения потребительских информационных технологий в корпоративный сектор — этот процесс затронул практически все компании. Компания Forrester провела подробный опрос ведущих ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений, и получила ряд важных наблюдений о реакции компаний. Что необходимо сделать ИТ-руководителям:

- **Сделать мобильные платформы и решения основной платформой для взаимодействия с заказчиками, сотрудниками и партнерами.** Компании не видят другого способа предоставления информации и сервисов этим сторонам, что вынуждает ИТ-отделы сосредоточиться на мобильной платформе как на основном способе взаимодействия.
- **Быть готовыми к поддержке большого числа различных внутренних и внешних мобильных устройств и решений.** Прошли те времена, когда ИТ-отдел определял используемые устройства и приложения. Для эффективной работы компании используют целый ряд стратегий — BYOD, виртуальные рабочие пространства и решения на основе облачных вычислений.
- **Подготовиться к сложностям и разнообразию используемых средств, чтобы расширить границы политик, безопасности и производительности.** Современные командно-административные подходы не будут работать в новом мобильном режиме взаимодействия. Компании меняют способы предоставления устройств и приложений для конечных пользователей и способы управления ими с учетом значительных изменений в сфере приобретения и контроля устройств и приложений. Компании также пересматривают политики и процедуры обеспечения информационной безопасности в менее контролируемых условиях.

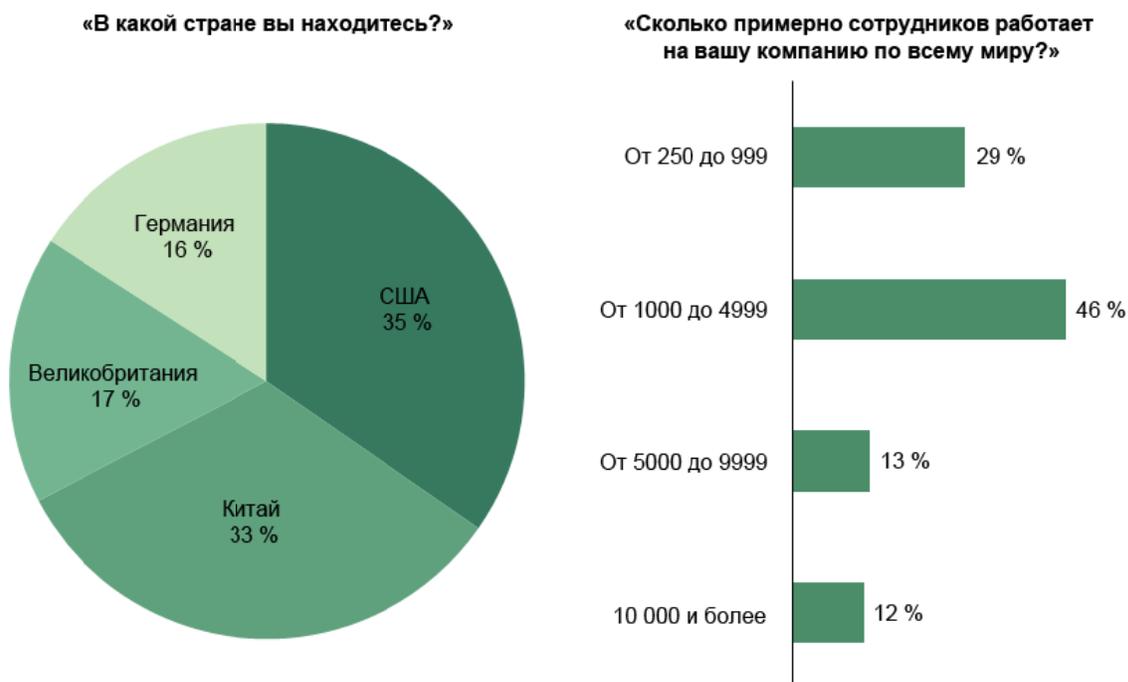
Приложение А. Методика

В ходе этого исследования компания Forrester провела интернет-опрос 325 ведущих ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений, в США, Великобритании, Германии и Китае для оценки мобильности и задач, которые она ставит перед руководителями ИТ-отделов. Участниками опроса стали руководители ИТ-отделов, принимающие решения, и другие старшие ИТ-руководители, такие как вице-президенты, старшие вице-президенты и исполнительные вице-президенты по информационным технологиям, а также другие руководители, подчиняющиеся непосредственно руководителям ИТ-отделов. Мы попросили руководителей ответить на вопросы об их текущих и будущих стратегиях реализации нового рабочего пространства, а также проблемах и преимуществах такой реализации. Исследование началось в феврале 2012 г. и было завершено в мае 2012 г.

Приложение В. Демографические и другие данные

Рисунок 11.

Географический регион и размер компаний



Выборка: 325 ведущих мировых ИТ-специалистов, от которых зависит принятие решений
(сумма процентов может отличаться от 100 в связи с округлением)

Источник: исследование, проведенное компанией Forrester Consulting по заказу Cisco Systems в апреле 2012 г.

Приложение С. Сноски

¹ Источник: «ВТ 2020: будущее ИТ в эпоху больших возможностей», Forrester Research, Inc., 7 января 2011 г.

² Источник: Ян Дэвис (Ian Davis) и Элизабет Стивенсон (Elizabeth Stephenson), «Десять тенденций 2006 года», *McKinsey Quarterly*, январь 2006 г. (http://www.mckinseyquarterly.com/Ten_trends_to_watch_in_2006_1734).

³ Источник: «Социальные корпоративные приложения меняют взгляд на совместную работу», Forrester Research, Inc., 30 ноября 2011 г.

⁴ Источник: «Мобильный доступ — новые способы взаимодействия», Forrester Research, Inc., 13 февраля 2012 г.

⁵ Источник: «ВТ 2020: будущее ИТ в эпоху больших возможностей», Forrester Research, Inc., 7 января 2011 г.

⁶ Источник: Опрос персонала Forrsights, 2-й квартал 2012 г.

⁷ Источник: «Социальные корпоративные приложения меняют взгляд на совместную работу», Forrester Research, Inc., 30 ноября 2011 г.

⁸ Источник: «Зарплаты в процентах от производственных расходов», SHRM, 1 ноября 2008 г. (<http://www.shrm.org/Research/Articles/Articles/Pages/MetricoftheMonthSalariesasPercentageofOperatingExpense.aspx>).