

С каждым днем все больше людей открывают для себя прелести работы вне офиса. Такая схема, зачастую выгодна и работодателю. Но каким же образом можно обеспечить эффективное взаимодействие удаленных сотрудников? Один из вариантов — офис в «облаке».

Игорь КИРИЛЛОВ

«Облачный» офис —

эффективная работа,

не выходя из дома

Окружающий нас деловой мир становится все более «виртуальным». Интернет-магазины и онлайн-кинотеатры уже стали привычным явлением. Что же удивительного в том, что бизнес-структуры, по крайней мере в развитых странах, стараются извлечь максимум выгоды из современных технологий связи. Одним из позитивных следствий бурного развития высокоскоростных интернет-каналов стало то, что организовать взаимодействие сотрудников компании теперь можно независимо от их физического места присутствия. Иными словами, теперь во многих случаях

можно обойтись без офисного помещения и при этом только увеличить продуктивность компании. Такую возможность дают сегодня современные «облачные» решения.

Экономия на рабочих местах

Одной из проблем в жизни современных мегаполисов становится катастрофическая нехватка места и неготовность транспортной инфраструктуры к взрывоподобному росту населения. Если город богатый и благополучный, то в нем постоянно растет еще и количество автомобилей. Каждое утро

тысячи людей едут на работу — в офис, а вечером возвращаются обратно. На дорогах создаются колоссальные пробки, причем даже в самых богатых государствах решить эту проблему толком не удастся. К тому же стоимость аренды офисных помещений постепенно увеличивается (если речь, снова-таки, о развитых государствах). Да и жизнь в городах дорожает. Значит, работодателю приходится увеличивать расходы как на оплату персонала, так и на содержание представительских помещений (плюс оргтехника и расходные материалы для нее, уборка помещений, кофе с печеньем для

сотрудников ☺). Поэтому, скажем, в США уже много лет целая группа крупных компаний практикует перевод своих работников на удаленный режим. Как показало время и отчетная статистика, такие меры позволяют вдвое сократить расходы на офис, снизить оплату за лицензии ПО на 15%, но главное — ошутимо поднять фактическую производительность и эффективность труда.

Хотя бы за счет привлечения более высококлассных специалистов. Представьте себе, как, например, найти эксперта международного уровня в небольшом городе с населением 50 тыс. человек? Смотря, конечно, какой эксперт, но в общем случае даже чисто статистически в городах с большим населением искать квалифицированный персонал проще. Конечно, специалисту можно предложить переезд в новый город, но не каждый согласится (или стоимость согласия будет очень высокой). Зато удаленная работа — прекрасный выход, позволяющий поднять качество нанятых сотрудников. Так или иначе, но по данным международной статистики с 1995 года число дистанционных сотрудников только на территории США выросло в 4–4,5 раза, и таковых становится все больше.

Пример Штатов наследуют и другие страны. Скажем, российский оператор «ВымпелКом» планирует перевести до 70% своих сотрудников на удаленный режим работы уже в 2017 году. Для начала — в течение одного-двух дней в неделю. С 2015 года проект под названием BeeFree действует в пилотном режиме. В этом случае компанией движет прагматический интерес — по данным исследовательского агентства J'son & Partners Consulting, в РФ годовая стоимость содержания московского офиса в расчете на одного сотрудника достигает \$2750. Умножьте это на масштаб «ВымпелКома» и поученный результат может впечатлить. Кроме того, было подсчитано, что если заменить

московских работников на людей из провинции (обеспечив их средствами удаленной работы), то лишь на зарплате можно сэкономить еще \$3800 в расчете на человека в год. Итого простая смена модели организации труда позволяет экономить на каждой должности более \$6500 ежегодно.

В Украине цифры, конечно, получатся значительно скромнее, но все же тенденция будет себя проявлять точно так же. Количество дистанционных сотрудников растет и у нас в стране, но, пока что очень медленно. По различным оценкам, таковых 1–2% от общего числа занятого населения страны. Число сотрудников, переходящих на удаленный режим работы, заметно растет во городах-миллионниках, особенно в столице. Другие регионы Украины пока что подвержены этой тенденции значительно слабее.

Конечно, далеко не всех сотрудников можно и нужно перевести в удаленный режим. Но значительная часть персонала способна выполнять свои задачи, особенно если это типовые и рутинные операции, находясь за пределами офиса. Все началось с перевода контакт-центров, где удаленная схема работы используется давно и успешно. Теперь настал черед операционно-учетных подразделений (в т.ч. бухгалтерии), службы маркетинга и т.д.

Но можно ли заменить полноценный физический офис каким-либо дистанционным решением, а главное, как проконтролировать сотрудников? Ответы есть на оба вопроса. И оба ответа содержатся в «облаке». Через Интернет сегодня доступны десятки развитых и многофункциональных сервисов для организации удаленной работы сотрудников компании. Возможности продуктов, конечно, отличаются в деталях. Но в главном они похожи. Дело в том, что «Облачный офис» — это не столько продукт, сколько организационный процесс, и если в выбранной вами платформе недостает

каких-то функциональных возможностей, то этот пробел легко восполнить с помощью других публичных ресурсов. Более того, «офисный пакет» можно скомпоновать и самостоятельно, на основе разрозненных разработок — главное понимать, для чего это делается и какого результата планируется достичь. Но в общем случае клиенты пользуются обычно одной платформой. Благо таковых сегодня десятки. Кстати, одним из преимуществ удаленного офиса является еще и то, что расширять его можно по мере необходимости. Нет нужды нанимать помещение «на вырост» или переезжать в более просторный офис в случае бурного роста компании. То же касается и формирования ИТ-инфраструктуры, лицензий ПО и прочих важных элементов обеспечения условий продуктивного труда.

Что может «облако»

Для начала давайте определимся с тем, что может дать нам «облачное» решение и как с помощью этого организовать работу удаленного офиса. Традиционно «джентльменский набор» всех решений такого класса состоит из следующих компонентов:

- ☁ корпоративный сервис электронной почты;
- ☁ корпоративный портал (для обмена информацией и данными);
- ☁ пакет офисных программ для работы с электронными документами;
- ☁ средства коллективной работы (collaboration);
- ☁ средства связи: телефония, службы сообщений (в идеальном случае сервис унифицированных коммуникаций), аудио и видеоконференции;
- ☁ служба календарей и расписаний (планировщики);
- ☁ виртуальный жесткий диск;
- ☁ системы резервного копирования данных;
- ☁ системы информационной безопасности.

Обычная стоимость пакета стандартных офисных сервисов

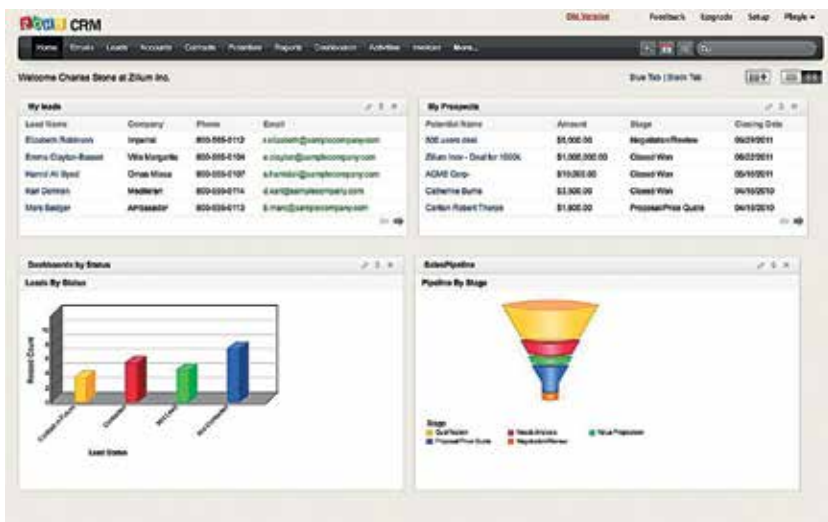


Рис. 1. Окно ZOHO CRM — одного из множества элементов «облачного офиса» ZOHO

стоит от одного до нескольких десятков долларов в месяц в расчете на одного сотрудника. Если необходимо, список услуг может быть дополнен специализированным ПО — бухгалтерскими программами, ERP- и CRM-системам, средствами управления проектами или слежения за деятельностью работников. В этом случае стоимость аренды может увеличиться, главным образом из-за необходимости лицензионных отчислений. Кроме того, надо помнить о том, что каждому удаленному сотруднику необходимо обеспечить устойчивый интернет-канал, который тоже стоит определенных денег. Да, и еще желательно, чтобы «об-

лачный» сервис был адаптирован для работы с мобильными устройствами.

Решения на любой вкус

Поскольку «офис в облаке», это не столько продукт (или набор решений), сколько целая концепция или даже философия организации труда на предприятии, то в каждом случае она может оказаться своей — уникальной для конкретной компании. Поэтому здесь не существует универсального продукта на все случаи жизни. Все доступные через Интернет комплексные сервисы хотя и содержат широкий набор возможностей, все же часто могут потребовать интеграции сторонних компонент. Но это больше

касается задач крупных или специализированных компаний. Для фирм сегмента СМБ возможностей популярных решений, как правило, вполне хватает. Что касается конкретных продуктов, то одним из наиболее известных и развитых «облачных» офисов на сегодняшний день является *Microsoft Office 365*. Платформа имеет несколько тарифных планов, но в подписке уровня «Бизнес-премиум» обеспечивает такие функции, как совместная работа (Exchange Online), корпоративная почта (Outlook), офисный пакет (Word, Excel, Power Point, OneNote, Publisher), обмен сообщениями и организация аудио/видео-конференций (Skype for business), а также планировщик и сервис хранения данных OneDrive. Сюда еще следует добавить, что все сервисы размещены в дата-центрах Microsoft, поддерживаются и обновляются специалистами компании. Пользование упомянутым пакетом обойдется примерно в \$12 в месяц на человека. Есть возможность интеграции с другими «облачными» продуктами Microsoft.

Но если решения Microsoft знакомы в нашей стране многим, то замечательный и многофункциональный сервис *ZOHO* незаслуженно обойден вниманием, в то время как его возможности не уступают, а в ряде случаев превосходят предложение MS. Услуги, предлагаемые этой международной «облачной» площадкой, разделены на три категории: Email & Collaboration, Business & Process и Sales & Marketing. Первая содержит такие функции, как почтовый сервис, ПО для работы с документами, чат, инструменты группового взаимодействия и обмена данными, файловое хранилище и т.д. В разделе Business & Process можно найти множество инструментов для мониторинга производительности как ИТ-систем (серверов, ЛВС, веб-сайтов), так и отдельных пользователей. Sales & Marketing включает в себя «облачную» CRM-систему (рис. 1), а также программы для проведения рекламных компаний в Сети.

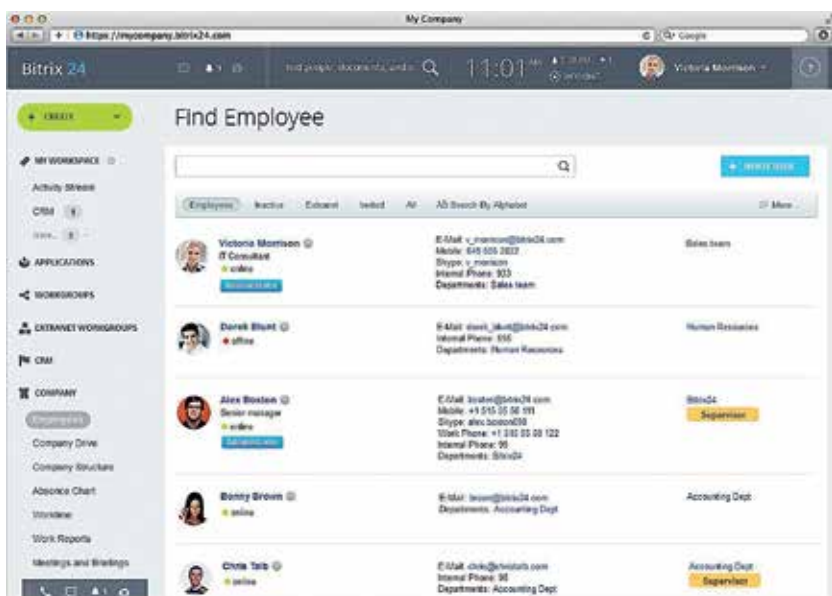


Рис. 2. Пример рабочего окна одного из сервисов Bitrix24

В общем, ZOHO — это мощный и многофункциональный сервис, но ориентированный в первую очередь на сегмент небольшого бизнеса. Это даже отражено в названии (ZOHO — искаженное SOHO). Но в условиях нашей страны этот пакет приложения вполне подойдет даже крупным, по местным меркам, компаниям.

Если же хочется организовать работу небольшого офиса бесплатно — можно воспользоваться открытыми сервисами *Google*. С почтой Gmail знакомы, наверное, все читатели, равно как и с «облачным» пакетом офисных приложений Docs. Для мгновенного обмена сообщениями можно использовать сервис Google Hangouts с функцией видеосвязи, а для хранения файлов — Google Drive. Проблема лишь в том, что этот набор сервисов ориентирован в основном на потребности небольших компаний. Крупные организации могут испытать некоторые трудности, например, в сфере многопользовательских сервисов видеоконференцсвязи, а также в аспектах организации контроля над работой пользователей. В общем, это свободный сервис для свободных людей.

Российский проект *Bitrix24* уже давно превратился в мощный международный сервис, особенно популярный на постсоветском пространстве (рис. 2). Здесь есть практически все, что необходимо для создания офиса для компании сегмента СМБ и все на одной платформе: почта, управление проектами, работа с документами, календари, планировщики, многоточечная аудио- и видеосвязь, телефония, CRM, бухгалтерия («1С»), система учета рабочего времени и много других полезных функций. Всего здесь доступно более сотни различных услуг, что делает «Битрикс24» очевидно самой функциональной системой для организации «облачного» офиса, созданной на постсоветском пространстве. При этом неограниченный доступ к ресурсам системы и всем ее услугам (тариф

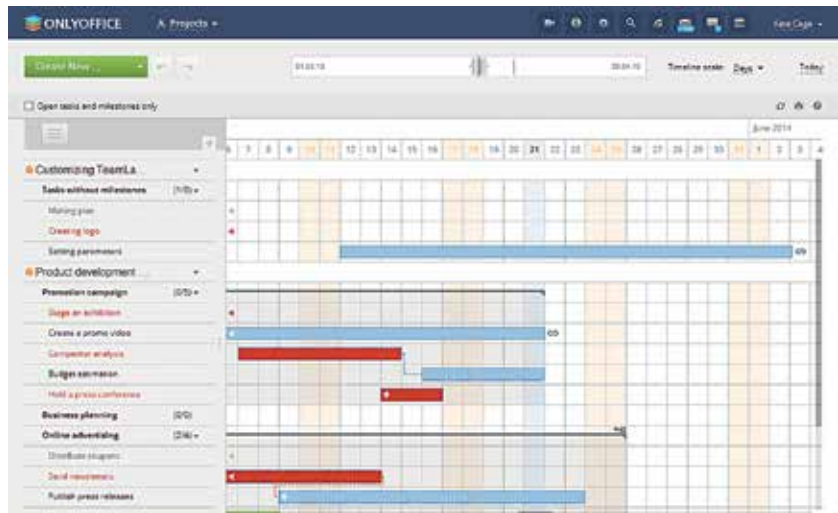


Рис. 3. Сервис управления проектами в «облачном офисе» OnlyOffice

«Компания») обойдется менее чем в 3 тыс. грн в месяц. Отсутствие ограничений касается как числа пользователей, так и объема свободного места для хранения данных в «облаке».

Достаточно популярным ресурсом на наших просторах является *OnlyOffice* (ранее TeamLab) — SaaS-сервис, разработанный латвийской компанией Ascensio System SIA. Система содержит инструменты для работы с документами, корпоративной почтой, средствами управления проектами, CRM, службой мгновенных сообщений (мессенджер) и т.д. Функций здесь, конечно, меньше, чем в «Битрикс 24», но зато пользование системой обойдется всего в \$1,5–2 на человека в месяц (при условии годовой подписки). В то же время OnlyOffice также рассчитан на небольшие компании, главным образом — до 50 активных пользователей.

Но сервисы для организации «облачного» офиса представлены не только зарубежными компаниями. В нашей стране такие услуги предлагает, в частности, компания *Tucha*. На украинском рынке этот оператор известен предоставлением вычислительных мощностей из «облака» (IaaS), но удаленный офис с помощью Tucha также можно организовать. В то же время компания использует здесь в основном не собственные разработки, а комбинацию решений сторонних

производителей. Так, для работы с документами предлагается Microsoft Office, а для учета рабочего времени — ПО Yaware Suite. Также возможна организация «облачной» АТС, резервного копирования данных, интеграция с антивирусами, антиспамом и другими сервисами. Похожий, хотя и более ограниченный, набор услуг предлагает и еще один украинский «облачный» оператор — *IT24*.

Несмотря на обилие предложений на рынке систем для построения «офиса в облаке», все же основные вопросы концепции лежат в организационной плоскости. С одной стороны, удаленная работа может принести все преимущества, упомянутые в начале статьи, но с другой — отсутствие должного контроля над сотрудниками может нивелировать упомянутые достоинства. Поэтому в данном вопросе необходим взвешенный и, как правило, комбинированный подход с плавным переходом от одной модели организации труда к другой. Особенно если речь идет о крупных компаниях. В любом случае, как показывает практика, «облачный» офис открывает новые возможности для повышения эффективности работы, главное — суметь ими воспользоваться.

Игорь КИРИЛЛОВ, **СИБ**