

Cisco Webex – narzędzie nie tylko do pracy zdalnej

Cyfrowa transformacja już jakiś czas temu stała się wyznacznikiem rozwoju polskich firm. Oznacza ona nie tylko szansę, ale i wyzwania oraz koszty. Dlatego zarządzający bardzo pragmatycznie podchodzą do cyfrowego postępu, szukając balansu między inwestycjami a realnymi potrzebami. Tę przemyślaną strategię zaburzyła pandemia koronawirusa. W nowych warunkach wiele firm musi szybciej, niż zakładało, wprowadzić między innymi pracę zdalną. Jak to zrobić i z jakich narzędzi skorzystać, by zyskać dobrą jakość i realne wsparcie?

Obecna sytuacja wymusiła zmianę zachowania konsumentów i pracowników w sposób, który wpływa na wszystkie firmy, niezależnie od tego, czym się zajmują. Paradoksalnie może to w błyskawicznym tempie zupełnie zmodyfikować nastawienie obydwu stron do pracy zdalnej. Zwłaszcza jeśli firmy zastosują rozwiązania informatyczne, które pozwalają na efektywną i możliwą do skontrolowania współpracę całych zespołów i przedsiębiorstw.

Wyzwania technologiczne w czasach epidemii

W pracy zdalnej kryje się wiele wyzwań i jednym z najistotniejszych dla firmy i samych pracowników jest szybki dostęp do wiedzy, której najważniejszym źródłem są ludzie, oraz możliwość zastąpienia bezpośredniego sposobu interakcji tym zdalnym – ale tylko z wykorzystaniem takich narzędzi, które pozwalają go jak najlepiej odwzorować.

W naszej firmie nieoceniona jest platforma Cisco Webex, która umożliwia bliski kontakt między pracownikami poprzez wideorozmowy, pozwalając jednocześnie na tworzenie szybkich konferencji na dowolną liczbę uczestników i udostępniając korporacyjny komunikator. Webex jest podstawowym narzędziem pracy nie tylko w Innergo. Jest także jedną z najbardziej rozpoznawalnych i popularnych platform konferencyjnych na świecie. Teraz dzięki dodatkowym funkcjom, takim jak Webex Teams, stała się kompletnym narzędziem do pracy zdalnej – mówi Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems.

To system rozwijany od 25 lat i oparty na szerokim doświadczeniu producenta. Platforma oferuje najszerszy zestaw funkcji i możliwości dostosowania produktów do indywidualnych potrzeb organizacji. Jest na bieżąco uzupełniana o najnowsze technologie, takie jak między innymi sztuczna inteligencja czy technologie rozpoznawania mowy.

Cisco Webex – konferencje, eventy, szkolenia, komunikacja wewnętrzna

Mimo że teoretycznie firmy potrzebują dziś tego samego – czyli systemu wspierającego pracę zdalną, to w praktyce ich oczekiwania w tym zakresie się różnią, bo są uzależnione od skali działalności. Dlatego wdrażając nowe rozwiązania, warto wybrać takie, które są w stanie wspomóc przedsiębiorstwo w wielu obszarach. I to także po zakończeniu pandemii.

- Cisco Webex można dopasować do potrzeb firmy niczym szwajcarski scyzoryk. W jego skład wchodzi wiele usług, a wszystkie świadczone są w modelu subskrypcyjnym bezpośrednio z chmury Cisco. Zależnie od potrzeb można wybierać spośród poszczególnych produktów lub wybrać pełen pakiet dla całej firmy albo dla pojedynczych pracowników. Istnieje także kilka modeli licencjonowania, które pozwalają najlepiej i najkorzystniej dopasować się do możliwości firm – tłumaczy Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems.

Z czego mogą wybierać przedsiębiorcy w ramach oferty Cisco?

Webex Meetings – podstawowy produkt z rodziny Webex, od którego Cisco zaczęło budować swoje portfolio rozwiązań chmurowych. Jest to platforma konferencyjna dająca możliwość organizowania mniejszych (do 200 uczestników) oraz większych (do 1000 uczestników) wideokonferencji. Webex umożliwia dołączanie do spotkania osób korzystających z terminali sprzętowych innych producentów (np. Polycom/Poly, Avaya, Lifesize itd.), z komputerów z dedykowaną aplikacją czy łączących się poprzez przeglądarkę z technologią WebRTC (jak Chrome czy Firefox).

Platforma obsługuje wirtualne tablice, nagrywanie spotkań, dodatkowy strumień prezentacyjny, przesyłanie plików, komunikację tekstową między uczestnikami, głosowania i ankiety oraz wiele innych przydatnych w trakcie spotkania funkcji. Została też wzbogacona o opcjonalne mechanizmy sztucznej inteligencji, zapewniające identyfikację uczestników z możliwością wyświetlenia informacji na ich temat, transkrypcję rozmowy czy głosowego asystenta.

Webex Teams – aplikacja dodawana do subskrypcji Webex Meetings, która pełni rolę korporacyjnego komunikatora z możliwościami połączenia z silnikami DLP kontrolującymi polityki bezpieczeństwa. Daje możliwość tworzenia pokoi, projektów, przesyłania plików czy zwykłego dzwonienia. Dzięki temu produkt ten jest podstawowym narzędziem pracy każdego zdalnego pracownika.

Webex Events – jest specjalną odmianą wideokonferencji przeznaczoną do tworzenia dużych wydarzeń (do 3000 uczestników). Jest wyposażona w panele pytań i odpowiedzi oraz zaawansowane mechanizmy moderacji spotkania.

Webex Training – umożliwia zdalne szkolenie, a nawet egzaminowanie uczestników. Pozwala też na tworzenie dzielonych sesji w trakcie szkolenia oraz na zdalny dostęp do stacji komputerowych, na których miałyby się odbywać zajęcia laboratoryjne. Świetnie też nadaje się na konferencje, w których istotne jest moderowanie spotkania czy głosowanie.

Webex Support – ta odmiana platformy umożliwia zdalne zarządzanie komputerami użytkowników. Jest szczególnie przydatna dla administratorów, którzy muszą dziś często świadczyć zdalną pomoc użytkownikom pracującym z domu lub klientom firmy. Narzędzie to daje możliwość bezpiecznego wspierania wielu osób jednocześnie. Oferuje możliwość zdalnego przejęcia kontroli nad komputerem, obsługę strumieni głosowych, wideo, chat, przesyłanie plików oraz umożliwia przygotowanie profesjonalnego centrum obsługi zgłoszeń serwisowych. Do realizacji tych funkcji wystarczy przeglądarka internetowa na komputerach użytkowników.

Webex Calling – to najnowsza wersja platformy, która jest w pełni funkcjonalną centralą telefoniczną z chmury (dzięki akwizycji firmy Broadsoft przez Cisco).

Webex Contact Center – czyli CC świadczone bezpośrednio z chmury Cisco.

Webex – jakość, bezpieczeństwo, kompleksowość, czyli przewagi rynkowe

Istotnym wyróżnikiem wszystkich produktów platformy Webex jest najwyższy poziom bezpieczeństwa na wielu poziomach – począwszy od przesyłania informacji, poprzez ich przechowywanie, a kończąc na integracjach. Dodatkowo administratorzy otrzymują różnorodne możliwości związane z bogatą analityką wykorzystania platformy oraz konfiguracją.

Co jeszcze wyróżnia narzędzie Cisco Webex?

- Jest bardzo wiele narzędzi dostępnych na rynku, które konkurują ze sobą na polu konferencji chmurowych. Do niewątpliwych przewag platformy Cisco Webex można zaliczyć m.in. łatwość korzystania z dowolnych narzędzi, systemów operacyjnych (Windows, Mac OS, Linux, ChromeOS), urządzeń mobilnych (Android, iOS), przeglądarek internetowych z wykorzystaniem technologii WebRTC, różnych technologii VDI (Citrix jak i VMWare) oraz terminali wideokonferencyjnych – tłumaczy Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems. – Rozwiązanie jest bardzo intuicyjne i wszechstronne. Pozwala na organizację konferencji, spotkań, eventów oraz prowadzenia komunikacji wewnętrznej czy nauczania zdalnego.

Cisco Webex może być kompletnym rozwiązaniem do współpracy, znacząco niwelującym niedogodności wynikające ze stosowania różnych produktów od różnych producentów. Dzięki swojej elastyczności platforma może być integrowana z innymi narzędziami i produktami, np. z serwerami MS SharePoint czy systemami typu CRM.

Integracje siłą rozwiązań IT

No właśnie. Integracje pomiędzy aplikacjami i narzędziami są często niezmiernie skomplikowanym, czasochłonnym i kosztownym procesem. W przypadku platformy Webex są jednak proste, szybkie i dzięki temu – nie wymagają znaczących nakładów.

- *Najszybciej i najprościej można skorzystać z gotowych „robotów”, czyli botów automatyzujących czynności czy dodających funkcjonalności. Możliwe jest także samodzielne tworzenie botów dopasowanych do indywidualnych potrzeb danej organizacji. Największą popularnością cieszą się dziś gotowe roboty tłumaczące treści wiadomości z jednego języka na drugi, organizujące głosowania, czyli tworzące pytania i odpowiedzi, a później prezentujące wyniki, oraz te integrujące się z Google Tasks. Może z nich skorzystać każdy użytkownik. Ciekawego robota stworzył na swoje potrzeby polski oddział Cisco. Dzięki niemu pracownicy mogą w prosty sposób zarezerwować salę konferencyjną, odpowiadając na kilka pytań – mówi ekspert z Innergo Systems.*

Inną metodą na integrację jest dodanie funkcjonalności Cisco Webex do aplikacji wykorzystywanych przez klientów. Można np. osadzić w aplikacjach typu CRM czy na stronach internetowych odpowiednie przyciski pozwalające na połączenie głosowe czy umówienie spotkania. Ale to nie wszystko.

- *Utworzenie zgłoszenia serwisowego w systemie takim jak np. ServiceNow czy Zendesk może spowodować automatyczne stworzenie obszaru w Webex Teams i przeniesienie komunikacji z użytkownikiem czy klientem właśnie do tego szybszego i bardziej bezpośredniego kanału. W przypadku systemu CRM – jak choćby Salesforce – wszystkie powiadomienia mogą być kierowane na platformę Webex Teams. Użytkownicy mogą odpytywać Teams o informacje odnośnie klientów przechowywane w CRM – dodaje Arkadiusz Rosiak z Innergo.*

Szczególnym, często spotykanym typem integracji, jest integracja Webex z innymi platformami, między innymi Microsoft Teams, Facebook Workplace czy Slack. Ponieważ produkty te nie są tak wszechstronnymi narzędziami konferencyjnymi, klienci często decydują się na ich integrację z Webex Meetings, co jest proste, szybkie i efektywne dzięki gotowym do tego narzędziom.

Jak rozpocząć pracę z Cisco Webex?

Obecnie każdy klient może otrzymać na 90 dni całkowicie za darmo możliwość korzystania z prawie wszystkich wersji platformy Webex: Meetings, Teams, Training, Support, Events, a nawet Calling. Dodatkowo może wypożyczyć sprzętowe terminale konferencyjne do testów.

- *Aby założyć darmowe konto testowe, należy przesłać do Innergo Systems kilka podstawowych informacji: pełną nazwę organizacji, e-mail – najlepiej imienny – administratora, nazwę domeny do użycia w witrynie Webex, np. nazwa-firmy.webex.com, oraz liczbę licencji na testy. Każdy użytkownik będzie miał prawo tworzyć konferencje do pełnego limitu platformy, np. na 1000 uczestników – wyjaśnia Arkadiusz Rosiak.*

Do korzystania z tak założonego konta nie trzeba instalować w organizacji żadnych dodatkowych serwerów czy komponentów. W bardzo rzadkich przypadkach potrzebna może okazać się konfiguracja firewalle w celu przepuszczenia ruchu związanego z usługą Webex.

- *Warto także sprawdzić, w jaki sposób zdalni pracownicy korzystają z połączeń VPN. Aby uniknąć nadmiernego obciążenia łącza firmowego oraz koncentratora VPN, warto ustawić*

polityki tak, aby ruch do usług Webex był kierowany bezpośrednio łączem internetowym użytkownika – podpowiada ekspert Innergo.

Po okresie testowym konto organizacji oraz użytkownicy są zawieszani. Jeśli jednak firma zdecyduje się na zakup rozwiązania – dotychczas wykorzystywana konfiguracja, użytkownicy i ich dane (np. konwersacje, pliki czy nagrania) zostaną przeniesione do komercyjnej platformy.

W chmurze czy on-prem?

Cisco Webex dostępny jest w chmurze, ale Cisco oferuje także rozwiązania w wersji on-premises. Które wybrać?

- Wybór rozwiązania zależy oczywiście od przedsiębiorcy. Zanim podejmie decyzję, powinien rozważyć słabe i mocne strony obu opcji. Do niewątpliwych zalet rozwiązania chmurowego, które mogą przekonać zwłaszcza dziś, gdy narzędzie trzeba wdrożyć praktycznie z dnia na dzień, należą między innymi niskie koszty inwestycji wstępnej i brak konieczności wyłożenia kapitału, szybka dostępność kupowanego rozwiązania i prosta implementacja – mówi Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems.

Chmura zapewnia także łatwą skalowalność rozwiązania, dostępność nowych wersji zaraz po ich wydaniu, a także możliwość korzystania z produktu z dowolnego miejsca. Dodatkowo subskrypcyjny charakter zakupu umożliwia rezygnację z usługi po ustalonym terminie.

Rozwiązanie on-prem z kolei to niższe koszty w dłuższej perspektywie czasowej, niezależność od łączy internetowych i serwerowni dostawcy, mniejsze obciążenie własnych łączy, możliwość stworzenia backupu, pełna kontrola nad danymi oraz szansa na dostosowanie produktu pod nawet najbardziej zindywidualizowane potrzeby przedsiębiorstwa.

Cisco Webex dostępny jest także w elastycznym modelu licencjonowania Flex umożliwiającym firmom, w ramach ponoszonej już opłaty, przeniesienie rozwiązania do narzędzi on-premises i odwrotnie. Dzięki temu wybór może okazać się znacznie prostszy, bo nie trzeba się już teraz decydować na długi czas na konkretny model wdrożenia.

Praca zdalna – choć w większości przypadków nieplanowana przez firmy – może okazać się skuteczna i efektywna. Nie tylko podczas pandemii, ale także po jej zakończeniu. Wprowadzone i przetestowane dziś rozwiązania zaprocentują w przyszłości, pozwalając na ograniczającą koszty reorganizację sposobu pracy bez obaw o pogorszenie komunikacji w zespołach i spadek ich produktywności.