

# От видеоконференций до облачных платформ

**А. АБДИЕВА, руководитель направления по продаже сервисов Cisco WebEx компании СТИ**

**Р**азвитие глобальной сети изменило способы взаимодействия между людьми и ускорило обмен информацией. Это повлияло и на деловое общение: открытость бизнеса для клиентов и партнеров стала в последние годы важнейшим фактором успеха. Расширение полосы пропускания привело к бурному развитию технологий видеоконференцсвязи и впоследствии к появлению web-конференций, вебинаров и других интерактивных форм дистанционного взаимодействия. Новые технологии обеспечивают возможность общения большого количества людей без личного присутствия, существенно снижая расходы на организацию мероприятий.

## Как это работает

Под web-конференциями понимают набор инструментов и технологий для онлайн-встреч и совместной работы в режиме реального времени, позволяющий проводить презентации, синхронно открывать сайты и редактировать документы, обмениваться файлами, просматривать видео и запускать различные программы, открывая доступ к экрану другим участникам мероприятия.

Платформы для организации web-конференций обычно имеют встроенную поддержку текстовых чатов, аудио- и видеосвязи через Интернет или интегрируются со сторонними решениями (типа Skype). В них есть интерактивная доска и инструменты для аннотаций, средства планирования и модерации мероприятия, а также мониторинг присутствия участников, инструменты для сбора обратной связи, различные аналитические механизмы и т. д. Для доступа к сервису может использоваться браузер или специальное приложение.

## Кому это нужно

Спектр применения web-конференций огромен, а целевая аудитория — любые компании и организации, которым необходимо наладить взаимодействие сотрудников филиалов, общаться с клиентами в режиме онлайн, проводить дистанционное обучение или, скажем, организовать работу службы поддержки в Сети.

Поначалу заинтересованные компании разворачивали платформы для web-конференций в собственной ИТ-инфраструктуре (можно вспомнить, например, Lotus Sametime компании IBM), но с развитием облачных технологий вендоры начали предлагать их как услугу (SaaS). Этот вариант оказался значительно дешевле: он не требует затрат на покупку оборудования и внедрение программного обеспечения, что позволяет использовать мощный инструментариум даже в малобюджетных проектах.

## Каковы преимущества

Плюсы web-конференций отражены тремя определениями: доступность, интерактивность и простота. Для работы с системой нужен только браузер со свободно скачиваемым плагином или мобильное приложение.

Все интерфейсы максимально упрощены и понятны интуитивно, при этом пользователь может гибко настраивать собственное виртуальное окружение и легко управлять имеющейся информацией.

Подобные платформы позволяют решать плохо поддающиеся формализации задачи, предполагающие интерактивное взаимодействие в группе людей. Это могут быть собрания рабочих групп для обсуждения проектов, подготовка и

проведение презентаций, различные дискуссии, семинары или, скажем, корпоративные учебные курсы. Без применения web-конференций все это решается путем электронной переписки, по телефону или во время личных встреч, но когда в мероприятии задействованы десятки и сотни людей из разных филиалов и городов, эффективность удаленного общения падает, а частые сборы обходятся недешево. Гораздо проще работать в привычном виртуальном пространстве без отрыва от других задач.

Еще один важный момент — развитие интернета меняет каналы взаимодействия с клиентами, и бизнес активно уходит в онлайн. В этом случае платформы web-конференций также незаменимы: они прекрасно интегрируются с корпоративными ERP- и CRM-системами, электронной почтой, мессенджерами и социальными сетями.

Это позволяет наладить эффективное дистанционное обслуживание клиентов и снижает накладные расходы на организацию службы поддержки.

## Что выбрать

Рынок облачных сервисов web-конференций очень быстро развивается и уже измеряется миллиардами долларов в год. Используют их не только в коммерческом секторе, даже крупные вузы запускают программы дистанционного обучения на основе таких платформ.

Сравнивать разные предложения очень сложно, но, если главным фактором для вашего бизнеса является цена, многие сервисы предоставляют бесплатный доступ с ограниченной функциональностью. Если web-конференции стали неотъемлемой частью бизнес-процессов компании, стоит подобрать