



В обход кризиса: продуктивная работа и отказоустойчивость по определению

Краткосрочные стратегии обеспечения непрерывности бизнеса не подготовят вашу организацию к успеху в долгосрочной перспективе. Если ваша реакция на кризис ограничивается полумерами — предоставлением сотрудникам удаленного доступа к корпоративным приложениям и данным, вы упустите возможность получить выгоду в долгосрочной перспективе. Вместо этого сосредоточьте свою стратегию в отношении технологий на обеспечении отказоустойчивости при работе сотрудников, и они добьются повышения прибыли и создания конкурентных преимуществ.

Пандемия COVID-19 продемонстрировала важность отказоустойчивости в работе

Во время перебоев в работе из-за распространения пандемии COVID-19 многие организации быстро обнаружили, что их инфраструктура и стратегии обеспечения непрерывности бизнеса требуют дополнительной поддержки для массовой удаленной работы. Нашим клиентам помощь требовалась быстро, причем времени зачастую почти не было. Во многих случаях им было нужно, чтобы работники, ответственные за ключевые задачи, могли немедленно приступить к работе. Руководителям компаний также необходимо было учесть влияние закрытия офисов на работу сотрудников. Независимо от должности и условий работы, все сотрудники хотят каждый день чувствовать удовлетворенность от своих достижений, и технологии играют важную роль в обеспечении их продуктивности.

Компания Citrix отреагировала, быстро предоставив решения, обеспечивающие удаленную работу и непрерывность бизнеса для работодателей. Мы помогли таким организациям, как Penn National Insurance, Университет Сиднея и городской совет Лидса, с помощью портфолио решений, которые обеспечили продуктивную работу миллионов людей из дома за несколько дней.

Компании сосредотачиваются на совершенствовании поспешно внедренных решений для удаленной работы и находят критические недостатки

Теперь, после принятия первоначальных мер в связи с COVID-19, многие наши клиенты стремятся обеспечить работу из дома в долгосрочной перспективе и повысить ее комфортность. Убедившись, что обеспечен определенный уровень продуктивности сотрудников, работающих из дома, эти клиенты совершенствуют решения, внедренные в ускоренном режиме.

Мы обнаружили, что компании сталкиваются с тем, что сервисы не могут обеспечить достаточную эффективность и комфортность работы. Они использовали платформы для совместной работы, не удовлетворяющие всем потребностям их сотрудников, или виртуальные частные сети (VPN), которые были ненадежными или медленными. Одна организация, предоставляющая финансовые услуги, сообщила, что некоторые чувствительные к задержкам приложения функционируют неэффективно или просто не работают в имеющихся виртуальных частных сетях и это совершенно не устраивает ее сотрудников. Кроме того, виртуальные частные сети представляют угрозу безопасности для корпоративных сетей, потенциально открывая их для атак через взломанные машины.

«Я думаю, что легче всего (но при этом хуже всего) будет прекратить развитие в это беспокойное время и перестать двигаться вперед. Для ИТ-директоров было бы ошибкой прекратить выполнение своих обязательств».¹

Милинд Уэгл
(Milind Wagle)
директор по
информационным
технологиям,
Equinix

Цифровая трансформация, ориентированная на непрерывность бизнеса, может дать и другие преимущества, помимо предотвращения рисков

До начала пандемии компания Citrix работала вместе с клиентами над инициативами по цифровой трансформации. Сюда входило создание технологических возможностей, способствующих повышению вовлеченности и продуктивности сотрудников; расширение использования клиентами общедоступных облаков для увеличения гибкости; пересмотр стратегии обеспечения безопасности с помощью модели нулевого доверия; применение аналитики и машинного обучения для предоставления информации и улучшения бизнес-результатов.

Пандемия COVID-19 заставила компании ускорить внедрение цифровых инициатив, учитывая долгосрочные радикальные изменения в работе организаций и клиентов. Руководитель отдела цифровых технологий в крупном финансовом учреждении в Новой Англии отметил, что проекты, которые не могли получить финансирование до пандемии, теперь продвигаются вперед с огромной скоростью.² Этот феномен наблюдается не только в США: 70% руководителей из Австрии, Германии и Швейцарии сказали, что пандемия, скорее всего, ускорит цифровую трансформацию их компаний.³

Удаленная работа — это надолго, и важен расчет на долгосрочную перспективу

Пандемия COVID-19 навсегда изменила работу, и направление цифровой трансформации меняется на обеспечение работы удаленных сотрудников. В результате опроса 317 финансовых директоров и руководителей, проведенного Gartner, Inc. 30 марта 2020 года⁴, выяснилось, что 74% из них собираются перевести не менее 5% офисных сотрудников на постоянную удаленную работу после окончания пандемии COVID-19... Почти четверть опрошенных сказали, что переведут не менее 20% офисных сотрудников на постоянную удаленную работу.⁴ Согласно результатам еще одного опроса, проведенного Prosper Insights and Analytics, 36% работающих из дома сказали, что хотят продолжать так работать и после окончания пандемии.⁵ Генеральный директор Twitter Джек Дорси (Jack Dorsey) недавно объявил о том, что компания переведет на постоянную удаленную работу сотрудников, которым не нужно физически присутствовать в офисе, например управлять серверами.⁶ Этот феномен наблюдается не только в сфере высоких технологий — входящая в список Fortune 100 компания Nationwide Insurance публично заявила, что перейдет на постоянную гибридную модель работы, закрыв все, кроме четырех главных корпоративных кампусов, и переведя остальных сотрудников на работу из дома.⁷

Совершенствование цифровых мер реагирования на пандемию COVID-19 для раскрытия потенциала роста своего бизнеса

Пандемия COVID-19 заставила многие компании ускорить цифровую трансформацию, когда они столкнулись с такими препятствиями, как недостаточная пропускная способность для обеспечения удаленной работы. По нашим наблюдениям, клиенты прошли три этапа реагирования на пандемию COVID-19: первоначальные меры реагирования на кризис (внедрение), совершенствование этих мер для обеспечения удаленной работы в течение продолжительного времени (совершенствование) и долгосрочный стратегический подход к новому стандарту работы (трансформация) (см. рисунок 2). Прохождение каждого этапа позволяет получить все большую выгоду, обеспечивая не только тактическую экономию затрат и снижение рисков, но и стратегический рост бизнеса. Citrix сотрудничает с клиентами на этих этапах:

- **Внедрение — реагирование на кризис.** Большинство организаций продвинулись дальше этой стадии. Ее цель была ясна: остановить падение продуктивности в связи с закрытием офисов. Поскольку время поджимало, компании были вынуждены идти на компромисс в отношении безопасности, например отключать такие средства контроля безопасности, как двухфакторная аутентификация, для быстрого подключения сотрудников. Организации, не имевшие Citrix Workspace или Virtual Apps and Desktops, использовали такие решения для обеспечения непрерывности бизнеса, как Citrix Remote PC и Workspace Essentials, чтобы быстро предоставить удаленный доступ к офисным ПК и веб- и SaaS-приложениям.
- **Совершенствование — обеспечение удаленной работы в течение более продолжительного времени.** После первоначального кризиса клиенты Citrix начали искать помощи с масштабированием разворачиваемых продуктов, оптимизацией производительности сети и укреплением точечных решений для гарантии безопасности их среды, направляя инвестиции в снижение риска. Они приобрели дополнительные лицензии для расширения базы пользователей, увеличили пропускную способность сетевых решений Citrix для удовлетворения повышенного спроса и добавили Citrix Analytics for Performance и Citrix Analytics for Security для более полного представления данных. Однако усилия по совершенствованию не смогут радикально изменить способы работы или повлиять на ее результаты, чтобы раскрыть потенциал роста. Вместо этого они обеспечивают возвращение к докризисному уровню продуктивности и снижение рисков удаленной работы.

- **Трансформация — переход к новому стандарту работы.** Трансформация открывает путь к двум категориям преимуществ: увеличению прибыли и возможностям стратегического роста. Компания McKinsey подчеркнула важность трансформации: «Еще одна актуальная тема — широко распространенное стремление использовать гибкость и разнообразие, которые предоставляет удаленная работа. Знание того, как обеспечить продуктивность даже по возвращении в офисы после отмены режима самоизоляции и в условиях дальнейшей автоматизации работы компаниями, будет играть важную роль в извлечении максимальной выгоды из происходящего».⁸ Организуя удаленную работу, вы обеспечиваете непрерывность бизнеса. Благодаря Citrix Workspace ваша стратегия обеспечения непрерывности бизнеса может выйти за рамки простого предотвращения рисков, давая сотрудникам возможность удаленно работать с повышенной продуктивностью. Она может стать основной стратегией обеспечения непрерывной и безопасной работы во время перебоев.

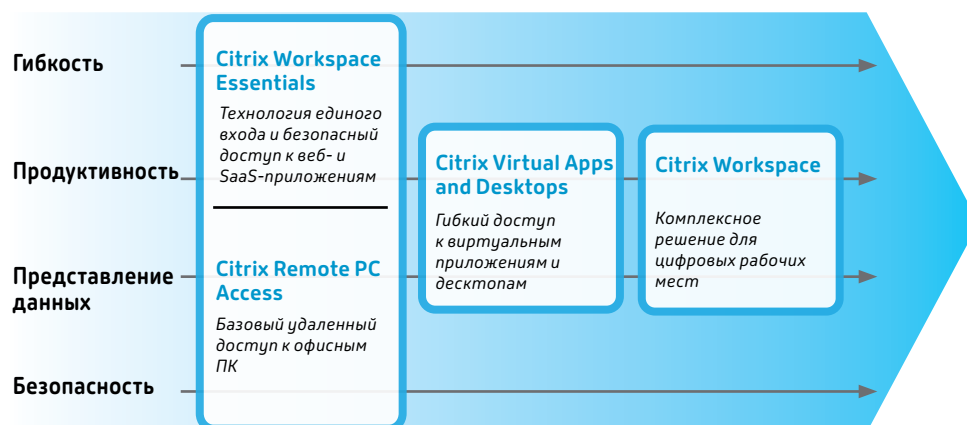
Рисунок 1. Три стадии реагирования на пандемию COVID-19

Этап совершенствования мер реагирования на пандемию COVID-19	Основной упор	Выгода
Внедрение <i>Быстрый переход на работу из дома</i>	Быстрый возврат сотрудников к работе во избежание падения продуктивности. Время было критическим фактором.	<ul style="list-style-type: none"> • Снижение падения продуктивности вследствие закрытия офисов
Совершенствование <i>Повышение удобства использования, производительности и безопасности решений</i>	Устранение недостатков, связанных с производительностью и безопасностью сети, для совершенствования первоначальных мер	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение надежности и производительности сервисов • Снижение рисков безопасности
Трансформация <i>Создание надежной и отказоустойчивой долгосрочной стратегии работы сотрудников с технологиями, повышающими их продуктивность</i>	Обеспечение комфортности работы сотрудников с помощью технологий, дающих отказоустойчивость и безопасность по определению и повышающих продуктивность	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение безопасности и надежности • Повышение эффективности сотрудников и автоматизация для упрощения выполнения сложных ручных задач • Сокращение количества отвлекающих факторов и большая сосредоточенность позволяют увеличить продуктивность • Больше возможностей для удержания сотрудников и большая привлекательность для соискателей

Портфолио решений Citrix обеспечивает большую выгоду благодаря непрерывности по определению

Citrix предлагает портфолио решений, которые могут стать основой для каждого из этих этапов. Все эти решения способствуют непрерывности бизнеса, но отличаются тем, насколько они помогают вам стать более гибкими, обеспечить более высокую комфортность работы и дать ИТ-отделу более полное представление данных. Каждое решение можно использовать для конкретного сегмента ваших пользователей. (См. рисунок 2)

Рисунок 2. Решения Citrix для удаленной работы приспособлены для конкретных потребностей



Доступ к веб- и SaaS-приложениям с помощью технологии единого входа

Citrix Web + SaaS — это функция Workspace Essentials, обеспечивающая единый вход (SSO) для безопасного и удобного доступа к веб- и SaaS-приложениям из единой точки. Это решение для быстрого упрощения доступа без необходимости в традиционной виртуальной частной сети (VPN), но оно не обеспечивает доступ к собственным приложениям Windows и безопасную доставку веб- и SaaS-приложений.

Citrix Workspace Essentials

Citrix Web + SaaS — это функция Workspace Essentials, обеспечивающая единый вход и безопасный и удобный доступ к веб- и SaaS-приложениям из единой точки.

Для кого подходит:

Организации, которым быстро необходимо решение для непрерывности бизнеса, чтобы обеспечить безопасность и упростить доступ к веб- и SaaS-приложениям.

Преимущества с точки зрения продуктивности:

Технология единого входа повышает комфортность работы пользователей и безопасность, избавляя от необходимости несколько раз входить в систему и вводить учетные данные. Встроенные решения ShareFile для соединения с OneDrive, Google Drive, Box, Dropbox. Безопасный доступ к документам и файлам без необходимости запускать нативное приложение — файловый редактор. Позволяет пользователям осуществлять доступ к приложениям на стороне потребителя, находясь за пределами внутренней корпоративной сети.

Преимущества с точки зрения безопасности:

Интеграция с существующим IDP или несколькими IDP; поддержка всех основных IDP. Шаблоны обеспечивают настройку распространенных приложений и облегчают работу администраторов. Позволяет использовать многофакторную аутентификацию.

Представление данных:



Продуктивность:



Гибкость:



Как Citrix Networking and Analytics делает это решение лучше:

Сетевые решения Citrix служат посредником для веб- и SaaS-приложений. Аналитика использования для веб- и SaaS-приложений обеспечивает представление в реальном времени данных о таких факторах, как использование приложений, доступ к доменам, активные пользователи и объем загруженных данных.

Базовый удаленный доступ к офисным ПК

Remote PC Access дает удаленным сотрудникам возможность безопасно осуществлять доступ к десктопам и ноутбукам в физическом офисе. Хотя решение Remote PC Access можно быстро развернуть, оно помогает только тем сотрудникам, у которых уже есть системы ПК в офисной среде. Хотя доступ к офисным ПК сотрудников может обеспечить знакомый им интерфейс, некоторым будет неудобно работать с удаленным окном, и доступ к приложениям и данным не станет проще в сравнении с обычной работой в офисе.

Remote PC Access

Remote PC Access — это функция Citrix Virtual Apps and Desktops, позволяющая организациям без труда безопасно предоставлять своим сотрудникам удаленный доступ к ПК и ноутбукам в физическом офисе.

Для кого подходит:

Организации, которым необходимо быстро внедрить решение для обеспечения непрерывности бизнеса и которые, возможно, были захвачены врасплох кризисом, подобным пандемии COVID-19. Пользователи, которым для работы требуется доступ к офисному ПК.

Преимущества с точки зрения продуктивности:

Ускоренное развертывание. Пользователи могут осуществлять удаленный доступ к офисным ПК и всем приложениям, данным и ресурсам, необходимым им, чтобы работать так же продуктивно, как и в офисе.

Преимущества с точки зрения безопасности:

Citrix Remote PC Access может заменить решение VPN/RDP. Благодаря Remote PC Access пользователи смогут без труда осуществлять доступ к офисным ПК по HDX-соединению с применением соответствующих политик безопасности SmartAccess, отключающих клиентский накопитель, буфер обмена и подключение к принтеру.

Представление данных:



Продуктивность:



Гибкость:



Как Citrix Networking and Analytics делает это решение лучше:

Citrix ADC является необходимым решением, которое, в отличие от альтернатив, обеспечивает безопасное посредничество при передаче данных. Аналитика Citrix может обеспечить мониторинг и представление данных о производительности сессий, а также составление отчетов.

«В результате наши сотрудники могут быстрее осуществлять доступ ко всем приложениям на цифровом рабочем месте».

Тим-Оливер Фельзен
(Tim-Oliver Felsen),
ИТ-менеджер,
IGEL Technology

Гибкий доступ к виртуальным приложениям и десктопам

Citrix Virtual Apps and Desktops (CVAD) представляет собой полностью масштабируемое решение для инфраструктуры виртуальных десктопов (VDI), которое централизованно управляется и может быть распределено по всему миру. Это решение достаточно гибкое для доставки отдельных приложений либо полноценных виртуальных десктопов из любого облака: общедоступного, на стороне потребителя или гибридного. CVAD — проверенное решение Citrix сотрудничает с 10 крупнейшими поставщиками медицинских услуг в США, больницами из почетного списка журнала U.S. News и ведущими организациями по всему миру. Однако Citrix Virtual Apps and Desktops не обеспечивает все возможности по улучшению представления данных для ИТ-отдела и безопасный доступ к SaaS- и веб-приложениям и контенту. Также есть дополнительные варианты для повышения продуктивности сотрудников.

Citrix Virtual Apps and Desktops

Citrix Virtual Apps and Desktops (CVAD) предоставляет решения для виртуализации, обеспечивающие ИТ-отделам контроль над виртуальными машинами, приложениями и безопасностью, при этом гарантируя доступ к любому устройству откуда угодно. Конечные пользователи могут использовать приложения и десктопы независимо от операционной системы и интерфейса устройства.

Для кого подходит:
Организации, которые уже имеют развернутое решение CVAD или хотят обеспечить безопасный доступ к виртуальным приложениям и десктопам Windows.

Представление данных:
●●●○

Продуктивность:
●●●○

Гибкость:
●●●○

Преимущества с точки зрения продуктивности:
Сотрудники могут осуществлять доступ к различным приложениям и десктопам Windows, централизованно управляемым ИТ-администраторами, практически с любого устройства. CVAD повышает производительность и надежность, гарантируя адаптивную и стабильную работу и обеспечивая ИТ-отделам более полное представление данных об использовании и производительности доставляемых сервисов.

Преимущества с точки зрения безопасности:
Citrix Virtual Apps and Desktops обеспечивает детальный контроль доступа, улучшенный системный мониторинг и безопасную на конструктивном уровне архитектуру, предоставляя удаленный доступ к приложениям и десктопам Windows и Linux, защита которых обеспечивается в центре обработки данных. Это решение обеспечивает детальный контекстно-зависимый контроль политик и включает в себя усовершенствованные инструменты обеспечения соответствия стандартам и мониторинга.

Как Citrix Networking and Analytics делает это решение лучше:
Citrix SD-WAN работает вместе с CVAD для оптимизации производительности приложений в корпоративной глобальной сети. Citrix ADC может обеспечить безопасный удаленный доступ к CVAD с балансировкой нагрузки. CVAD может работать с полным набором функций Citrix Performance and Security Analytic

Комплексное решение для цифровых рабочих мест

Citrix Workspace — это техническая основа трансформации. Это комплексное решение для цифровых рабочих мест позволяет обеспечить безопасный доступ к приложениям, данным и другому контенту, соответствующему той роли, которую каждый сотрудник играет в вашей организации. Например, в Bechtel AG, крупнейшей в Германии ИТ-компании, занимающейся системой интеграцией, 8500 пользователей работают в корпоративном рабочем пространстве каждый день. Канадская инженерная фирма Element 6 развернула Citrix Workspace для 2000 сотрудников в рамках проекта Project Workspace.

Citrix Workspace

Citrix Workspace — это комплексное решение для цифровых рабочих мест, позволяющее обеспечивать безопасный доступ к информации, приложениям и другому контенту, соответствующему той роли, которую сотрудник играет в организации.

Для кого подходит:
Организации, стремящиеся обеспечить высокую комфортность и безопасность работы сотрудников благодаря технологиям для повышения индивидуальной продуктивности и обеспечения отказоустойчивости, представления данных и гибкости.

Представление данных:
●●●●

Продуктивность:
●●●●

Гибкость:
●●●●

Преимущества с точки зрения продуктивности:
Переводит устаревшие системы приложений, системы на стороне потребителя и SaaS-системы в единый интерфейс и предоставляет возможность поиска в файлах и приложениях. Направляет сотрудников, интеллектуальным и персонализированным образом предоставляя применимые на практике рекомендации. Автоматизирует сложные рабочие процессы между приложениями, использует машинное обучение для упрощения задач и предоставляет виртуального помощника для выполнения типичных задач и запросов.

Преимущества с точки зрения безопасности:
Citrix Workspace — это решение на базе модели нулевого доверия, удовлетворяющее всем требованиям к удаленному доступу. Citrix Workspace уменьшает количество потенциальных уязвимостей, защищая пользователей и приложения на рабочем месте. В отличие от виртуальной частной сети (VPN), которая обеспечивает пользователям доступ ко всей сети, Citrix Workspace предоставляет безопасное пространство на собственных устройствах сотрудников, корпоративных и других управляемых устройствах, изолируя и защищая приложения и контент, к которому осуществляется доступ на рабочем месте. Citrix Workspace с Citrix Access Control выходит за рамки традиционной технологии единого входа и многофакторной аутентификации, предоставляет усовершенствованный контекстуальный доступ и при необходимости обеспечивает изоляцию веб-трафика от корпоративной сети.

Как Citrix Networking and Analytics делает это решение лучше:
Сетевые решения Citrix помогают конечным пользователям безопасно осуществлять доступ к Workspace, при этом обеспечивая отказоустойчивость, производительность и представление данных. Аналитика по производительности дает полное представление о комфортности работы пользователей и производительности инфраструктуры во всех разрозненных средах Citrix в организации. Security Analytics позволяет осмысливать, анализировать и заблаговременно устранять эти угрозы безопасности до того, как вы с ними столкнетесь.

«Благодаря корпоративной стратегии рабочих мест мы быстрее продвигаемся вперед. Мы можем предоставлять инновационные сервисы сразу всей группе. Это дает нам большое конкурентное преимущество».

Ульрих Байш
(Ulrich Vaisch),
Директор по
информационным
технологиям,
Bechtle AG

Вместо полумер по обеспечению непрерывности бизнеса создайте продуктивную стратегию удаленной работы, являющуюся отказоустойчивой по определению

Citrix помогает нашим клиентам справляться не только с кратковременными перебоями, возникшими в результате пандемии COVID-19. Благодаря тесному сотрудничеству с клиентами мы также добиваемся повышения комфортности работы их сотрудников, что способствует стратегическому росту бизнеса, при этом позволяя свести риски к минимуму и держать затраты под контролем. Для клиентов, инвестировавших в решения Citrix в рамках первоначальных мер реагирования на пандемию COVID-19, открылся путь к долгосрочной выгоде. Некоторые компании изучают преимущества решений DaaS, но современные решения этого типа обеспечивают ИТ-отделам представление данных и готовность предприятия к работе лишь на уровне целевых развертываний. Сочетание Citrix Workspace, Analytics и наших сетевых решений гарантирует, что наши клиенты смогут обеспечить комфортность удаленной работы сотрудников, избавляя от необходимости в отдельном решении для обеспечения непрерывности.

Услуги нашей организации Customer Success помогут вам быстро развернуть каждое решение и извлечь максимальную выгоду. Чтобы больше узнать о решениях Citrix для удаленной работы, запросите [консультацию по телефону с торговым представителем Citrix уже сегодня](#).

¹ <https://www.cio.com/article/3533993/doubling-down-on-digital-transformation-during-the-coronavirus-pandemic.html>

² Q1 2020 Forrester Research Earnings Call Transcript

³ <https://dmexco.com/stories/is-the-coronavirus-pandemic-an-engine-for-the-digital-transformation/>

⁴ Gartner Press Release, Gartner CFO Survey Reveals 74% Intend to Shift Some Employees to Remote Work Permanently, April 2020, <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-04-03-gartner-cfo-survey-reveals-74-percent-of-orgs-to-shift-some-employees-to-remote-work-permanently>

⁵ <https://www.forbes.com/sites/forbesinsights/2020/04/08/how-consumers-are-dealing-with-covid-19-economy/#749c7cb41226>

⁶ https://www.buzzfeednews.com/article/alexkantrowitz/twitter-will-allow-employees-to-work-at-home-forever?fbclid=IwAR1O90eXFN8i0axaKfCpNpyxIMqULRDBPpx4iy8W2dFA6jE_QjM89TS9i6U

⁷ <https://www.insurancejournal.com/news/national/2020/04/30/566954.htm>

⁸ <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/digital-strategy-in-a-time-of-crisis>