

Social Product Development:

НОВЫЕ КОММУНИКАЦИОННЫЕ СТРАТЕГИИ

Новейшие тенденции в развитии IT и факторы, определяющие реалии современной бизнес-среды, заставляют многие компании пересматривать подходы к процессу разработки изделий и искать новые, более эффективные на сегодняшний день инструменты взаимодействия как внутри компании, так и за ее пределами. Такими инструментами в последнее время стали WEB-технологии. На своей заре информационные сервисы на основе WEB 1.0 развивались и распространялись в основном в академической среде. Однако, как только Интернет-технологии достигли определенного уровня зрелости, они незамедлительно были взяты на вооружение бизнесом, и сейчас невозможно представить современную компанию, как минимум, без собственного сайта – Интернет-представительства во всемирной паутине.

Именно в области WEB-технологий самым удачным образом сочетаются интересы программных разработчиков и бизнеса, что является причиной их стремительного развития. И если основной инструментарий вчерашней технологии WEB 1.0 составлял весьма ограниченный набор средств – порталы, HTML, E-mail, возможность поиска и регистрации пользователя, то наступившая эпоха WEB 2.0 значительно расширяет этот список за счет инструментов социальной направленности – форумов, блогов, Интернет-сообществ, индикаторов присутствия и статуса, вики, новостных каналов RSS, сервисов мгновенных сообщений, серверов обмена файлами и многого другого.

Но все перечисленное выше относится к области инструментария, а что же все-таки представляет собой WEB 2.0 как технология? Ответ

на этот вопрос дает определение, сформулированное Тимом О’Рейли, который является автором этого понятия. Опубликованное в Википедии определение гласит: “WEB 2.0 – это методика проектирования систем, которые путем учета сетевых взаимодействий становятся тем лучше, чем больше людей ими пользуются. Особенностью WEB 2.0 является принцип привлечения пользователей к наполнению и многократной выверке контента”. Таким образом, можно говорить о реализации в концепции WEB 2.0 идеи коллективного разума, который распределен по сообществам, объединенным на основе общих интересов, и позволяет людям быстрее получать ответы на интересующие их вопросы. По мере увеличения количества участников, вовлеченных в коллективное сотрудничество, растет повторяемость и воспроизводимость информации, то есть улучшается ее структурированность, повышается качество специализированного контента. На данный момент модель коллективного разума это уже не теория, а реальная социальная практика, находящая свое отражение во многих современных социальных сетях.

Давайте посмотрим на современную статистику распространенности WEB 2.0 в одной из наиболее развитых стран мира – США. Согласно исследованию “The Growth Of Social Technology Adoption”, которое проведено в октябре 2008 компанией Forrester Research, Inc., 75 % взрослых онлайн-пользователей используют социальные технологии (в 2007 году – 56 %). Теперь обратимся к российской статистике. Цифры, опубликованные на сайте Всероссийского Центра Изучения Общественного Мнения (ВЦИОМ), убедительно показывают, что в России про-

исходит бурный рост количества пользователей, ежедневно использующих Интернет: 5 % в 2006 году, 8 % в 2007 и 15 % в 2008. Согласно статистике того же ВЦИОМ, активным пользователем Интернет является каждый третий россиянин (32 %), а самыми востребованными сервисами 2008 года были социальные сети и электронная почта (76 % и 79 % соответственно).

С какой целью россияне заходят в Интернет? Вот что говорят цифры:

- ▶ 41% хотят получить интересующую информацию и расширить кругозор;
- ▶ 38 % пользуются Сетью для общения;
- ▶ 23 % опрошенных Интернет нужен для работы;
- ▶ 14 % – чтобы узнать последние новости, погоду или просто развлечься;
- ▶ 12 % – для учебы;
- ▶ 9 % – для переписки.

Было бы наивно полагать, что бизнес останется в стороне от этих возможностей и не начнет использовать WEB 2.0 в своих интересах, ведь Интернет-технологии второго поколения сулят множество преимуществ.

На волне растущих потребностей бизнеса в новых инструментах компания Microsoft в 2001 году выпустила SharePoint, продукт, который за 8 лет буквально захватил мировой рынок. О распространенности SharePoint свидетельствуют цифры продаж, озвученные в рамках конференции Microsoft SharePoint 2008 в г. Сиэтл, США. Билл Гейтс объявил, что в 2008 году по всему миру было продано более 100 млн лицензий Microsoft Office SharePoint Server 2007 в 17 тысяч компаний по всему миру. Высокие темпы продаж и широкая распространенность сделали SharePoint фактическим стандартом

для совместной работы сотрудников как во многих крупнейших мировых компаниях, так и в сфере среднего и малого бизнеса.

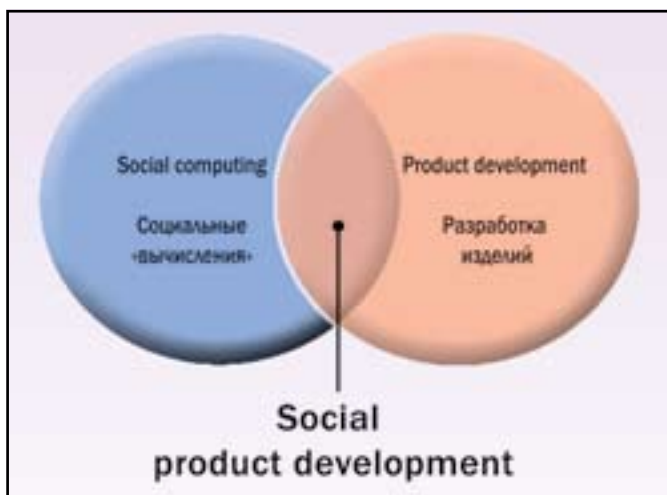
Именно компания Microsoft со своим продуктом SharePoint является автором и проводником новой идеи – Social Computing. Созданные для обеспечения совместной работы сотрудников в компании средства social computing упрощают им поддержание контактов друг с другом и с компанией в целом. Непосредственное общение в общей сети повышает эффективность межличностного взаимодействия и создает ощущение принадлежности к широкому корпоративному сообществу. Сотрудничество, направленное на достижение общих целей, способствует нахождению общих интересов и усилению сплоченности коллектива. Корпоративные сети, блоги и вики снимают коммуникационные барьеры и, по сути, превращаются в форум, на котором голос сотрудника может быть услышан, а его идеи оценены по достоинству. У работников появляется возможность непосредственно влиять на принятие решений в организации.

Неудивительно, что технология Social Computing очень быстро нашла себе применение в софтверной индустрии. Как же производственные и инжиниринговые компании могут с ее помощью улучшить управление процессами разработки новых продуктов?

Ответ на этот вопрос дает технология социально-ориентированной разработки изделий компании Parametric Technology Corporation (PTC) – Social Product Development, сочетающая в себе инструменты социальных вычислений (Social Computing) и специализированных приложений для разработки изделий (Product Development).

При разработке идеологии Social Product Development компания PTC учитывала три основных фактора, влияющие на повседневную деятельность современных инжиниринговых и производственных компаний.

Во-первых, и эта тенденция становится все более выраженной, процесс разработки изделий глобализуется,



приобретает географически распределенный характер. Теперь подразделения компании, находящиеся в разных географических точках, ведут совместные работы и активно взаимодействуют между собой. Используя инструменты социальных сетей для коллективной разработки изделий, компания сможет перейти на качественно новый уровень взаимодействия и обмена данными.

Во-вторых, вытекающее из тенденции к глобализации требование доступности данных в формате 24 часа 7 дней в неделю становится неотъемлемой характеристикой ритма современного бизнеса. Имея распределенную команду, находящуюся в разных часовых поясах, необходимо обеспечить доступность данных и возможность работы с ними, независимо от времени суток в других регионах, всем участникам совместного проекта.

В-третьих, серьезным фактором, который необходимо принимать во

внимание, становятся демографические изменения в рабочей силе, характеризующиеся старением кадрового состава и естественной убылью на предприятиях опытных и значимых сотрудников, чьи знания составляют интеллектуальную собственность компании, накопленную в течение многих десятилетий. Очевидно, что сохра-

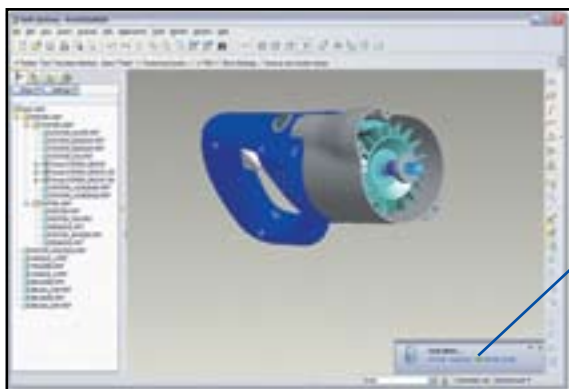
нение их профессиональных знаний является насущной необходимостью для любой организации, чей бизнес связан с использованием корпоративного интеллектуального багажа. В то же самое время, молодые, вновь приходящие сотрудники приносят вместе с собой новый стандарт технологических знаний. Они хорошо ориентируются в интерактивных и мобильных технологиях, а также активно применяют инструменты социальных сетей. Эти навыки необходимо использовать для ускорения процесса обмена знаниями на предприятии и приобщения старшего поколения сотрудников к новым способам коллективного взаимодействия.

Что конкретно дает компаниям использование технологии Social Product Development?

Это решение, реализованное на платформе Windows SharePoint Services, предоставляет возможности управления сложными структурированными CAD-данными с учетом их



внутренних взаимосвязей и предназначено для совместных работ по разработке изделий. Данное решение представляет собой уникальную в своем роде совокупность тесно интегрированных между собой на единой инфраструктурной платформе продуктов и включает системы Windchill ProductPoint, Pro/ENGINEER, Mathcad и ProductView. Особое место среди них отведено системе Windchill ProductPoint, которая берет на себя функции организации доступа к совместно используемым данным и консультаций с квалифицированными специалистами, что способствует более быстрому прохождению начальной стадии проекта и упрощает выполнение будущих итераций в ходе его выполнения.



Решение Social Product Development полностью интегрировано не только с продуктами PTC, но и с продуктами Microsoft Office, что позволяет успешно использовать привычные приложения совместно со специализированными. Например, вы можете использовать ProductView, самый современный и высокопроизводительный инструмент просмотра данных, для того чтобы выложить облегченную модель с вашими замечаниями на форуме для обсуждения с другими участниками процесса разработки. Или вы можете увидеть он-лайн-статус любого члена проектной команды, написать ему мгновенное сообщение или письмо, назначить встречу как из Windchill ProductPoint, так и из Pro/ENGINEER – решения для разработки изделий в среде 3D.

Процесс разработки изделий всегда динамичен, а принятие технических решений зависит от множества факторов, составляющих историю развития конкретной конст-

3D-иллюстрация ProductView

Информация из PDM

Дискуссионный форум



рукторской идеи. Для эффективной организации процесса коллективной разработки сохранение информации о причинах принятия того или иного решения является абсолютно необходимым условием, и для этих целей возможности вики, форумов, коллективного пространства доступны как из Windchill ProductPoint, так и напрямую из Pro/ENGINEER.

Индикатор присутствия на всплывающем уведомлении

Следует отметить и глубокую интеграцию с Social Product Development системы Mathcad 14.0, которая является фактическим стандартом для проведения, документирования и стандартизации инженерных расчетов. Эта интеграция позволяет минимизировать количество проектных ошибок за счет полного соответствия и ассоциативной связи разрабатываемого изделия и расчетов, обосновывающих принятые технические решения.

Широкие возможности ProductView по визуализации данных позволяют включать в разработку изделий не только конструкторов, работающих с CAD-приложениями, но и сотрудников других подразделений компании: снабженцев, специалистов по маркетингу, технологов, производственников.

Если кратко резюмировать преимущества работы с технологией Social Product Development, то следует отметить, что данное решение обеспечивает компаниям возможность:

- ▶ повысить долю повторного использования удачных и/или унифицированных технических ре-

шений, снизить время на поиск необходимой информации и использовать коллективные знания образующихся сообществ для разрешения проблем при разработке изделий;

- ▶ облегчить работу территориально распределенной команды, например при разработке прототипа нового изделия, и облегчить участие в процессе разработки сотрудников неконструкторских подразделений за счет расширения возможностей проверки, визуализации и документирования замечаний;
- ▶ уменьшить количество проектных ошибок и количество брака при производстве благодаря тому, что пользователи получают достоверную и актуальную информацию;
- ▶ снизить риск утечки кадров и потери интеллектуальной собственности компании;
- ▶ эффективно использовать молодых специалистов.

Учитывая мировые тенденции развития информационных технологий и суммируя вышесказанное, можно утверждать, что перед современными компаниями уже со всей очевидностью встала задача переосмысления процесса разработки изделий и его совершенствования в соответствии с новыми возможностями, которые открывает использование прогрессивных коммуникационных технологий.

Начните использовать современные технологии для совместной разработки изделий. Сделайте свой бизнес инновационным!

Андрей Буланов,
технический руководитель
по развитию партнерской сети,
компания PTC