

IBM Lotus Connections

- to najlepšie z Web 2.0 pre biznis

Maroš Vrábek
mvrabel@sk.ibm.com

Alfanumerický zápis Web 2.0 je novou mantrou v IT svete. Predpokladám, že takmer všetkým čitateľom tohto článku sú známe názvy ako YouTube, Facebook, MySpace, LinkedIn, alebo napríklad aj slovenský Azet.sk. Ide o servery sprostredkujúce kontakty, umožňujúce ukladanie vlastného obsahu na web, vytváranie vlastnej homepage ako jedného veľkého osobného profilu (MySpace), resp. agregujúce obľúbené linky browsujúcich používateľov internetu na jednom mieste, zoradené podľa relevancie a ohodnotené podľa kvality obsahu (del.icio.us). Mnohé z uvedených webových stránok sa spájajú najmä s voľnočasovými aktivitami. Ako teda získať pridanú hodnotu z Web 2.0 nástrojov pre biznis?

Máte zavedený firemný intranet? Stáva sa aj vo vašej spoločnosti, že zamestnanci prezerajú intranet len kvôli obedovému menu v podnikovej kantíne? Chcete, aby sa aktívnejšie zapájali do života vašej spoločnosti a stali sa viac angažovanými? Ak ste odpovedali áno, je tu čas na nasadenie Lotus Connections. V júni 2007 bol oficiálne uvedený na trh social software produkt Lotus Connections. Ide o odpoveď IBM na všadeprítomný Web 2.0 boom. Tento produkt obsahuje päť kľúčových web 2.0 nástrojov použiteľných v akejkoľvek organizácii. Dostupnosť jednotlivých funkcionalít je zabezpečená prostredníctvom tenkého klienta (browser), ale aj pomocou Lotus Notes 8, či Lotus Sametime, resp. cez proprietárne riešenú webovú aplikáciu. Pozrite sa teda, čo Lotus Connections prináša.

PROFILY

Komponent Profily umožňuje vytvoriť zo zamestnaneckej databázy profily jednotlivých zamestnancov. Na úvod napr. so základnými HR údajmi, neskôr si môže svoj profil každý užívateľ editovať a aktualizovať. Neslúži len ako webová vizitka svojho majiteľa. Do profilu môže uží-

vateľ ukladať aj informácie typu: linky na webový/intranetový obsah, informácie typu „best practices“ alebo FAQ, t. j. odborné skúsenosti a pod., čím zdieľa svoje know-how s kolegami. Nasmerovanie na správnú informáciu pomocou profilu môže ušetriť čas alebo telefonát nositeľovi know-how v rámci organizácie alebo konkrétnej siete. Týmto spôsobom je možné virtuálne zdieľať expertízu a skúsenosti napr. vlastných zamestnancov. Dáta sú v rámci organizácie dostupné stále, bez ohľadu na to, či je konkrétny kontakt v práci, na dovolenke alebo inak nedostupný. Ďalším web 2.0 prvkom v Profiloach sú kontakty. Užívateľ si vo svojom profile vytvára zoznam vlastných kontaktov. Po akceptácii žiadosti distribuovanej mailom sa kontakt pridá do zoznamu užívateľa, čím si užívateľ vytvára vlastnú sieť a hierarchická organizačná štruktúra organizácie sa tu mení na centrickú štruktúru. Výhodou centrickej siete je priamy kontakt na ostatných užívateľov, t. j. nie sprostredkovaný podľa hierarchie. Každá osoba má vo svojom zozname vlastnú sieť kontaktov, ktoré sú jej teraz dostupné. Grafickému znázorneniu takýchto sietí by zodpovedal hviezdicový diagram, resp. viacero poprepájaných hviezdicových diagramov. Týmto získava užívateľ prístup k rôznym ľuďom, kontaktom, profesiám v rámci organizácie, resp. siete bez toho, aby sa osobne poznal s konkrétnymi osobami. Výhodou takéhoto budovania kontaktov je prvok sprostredkujúcej osoby, t. j. pri kontaktovaní vyhľadanej osoby sa odvolám na spoločného známeho, čo funguje ako vynikajúci „door opener“ (poznáme z LinkedIn). Vo vnútrofirnej sieti zase kontakty spája príslušnosť k organizácii a pod.

KOMUNITY

Komunity fungujú na podobnom princípe ako profily individuálnych používateľov, entitou je tu však zúčastňujúca skupina ako taká. Samozrejme, komunitu je potrebné najprv



vytvoriť. To môže spraviť každý používateľ. Môže aj pridávať ďalších členov komunity, resp. ostatní používatelia sa môžu do komunity prihlásiť. Členovia komunity zdieľajú obsah, t. j. obsah sa stáva spoločným pre všetkých členov komunity. Komunita môže viesť vlastný blog a používať spoločné záložky na webový obsah, pracovať na spoločných úlohách – aktivitách a pod. Komunitu pre tento účel možno definovať aj ako podmnožinu užívateľov v rámci siete Lotus Connections. Využitie si viem predstaviť napríklad pre veľké nákupné reťazce združujúce tímto spôsobom pomerne veľké množstvo lokálnych dodávateľov, ktorí sú týmto spôsobom lepšie informovaní o nákupných podmienkach, cenách, stave na sklade, logistických informáciách a pod. Ďalšou možnosťou je extranetové riešenie pre lojálnych koncových zákazníkov. Komunitu možno použiť pre účely testovania nového produktu, ako nástroj zberu informácií/spätnej väzby pri pilotnej prevádzke služby, resp. vo fáze uvádzania nového produktu na trh (telekomunikačný operátor) a pod.

BLOGY

Blogy ako také zrejme netreba mimoriadne predstavovať. Ide o populárny samostatný nástroj publikácie obsahu na webe. Pôvodné blogy mali formu chronologicky pridávaných textových záznamov. Aj vďaka projektom ako YouTube sa blogy stali multimediálnymi. Súčasný bloger menej píše, za to však viac pridáva fotografie, prípadne videoklipy, mp3, resp. akýkoľvek formát súboru na stiahnutie v rámci svojho denníka. Blogovaním možno získať vynikajúcu spätnú väzbu od čitateľov prostredníctvom fóra pripojeného k blogu alebo priamymi reakciami do mailboxu pisateľa. Blog ako nástroj vnútrofirnej komunikácie si zvolili aj viacerí slovenskí topmanažéri. Funkcionalita blogu v rámci Lotus Connections je doplnková pre profily a komunity.

DOGEAR

– INTELIGENTNÉ ZÁLOŽKY

Čo už môže byť zaujímavé na obľúbených linkoch, resp. internetových záložkách? No predsa centrálné ukladanie týchto záložiek na webe a ich zdieľanie medzi užívateľmi

navzájom. Pri centrálnom ukladaní záložiek mám obľúbený a najčastejšie používaný internetový (alebo intranetový) obsah dostupný prostredníctvom webového prehliadača z ktoréhokoľvek počítača. Navyše môžem prezerať zverejnené obľúbené záložky svojich kolegov, resp. v rámci Lotus Connections siete a prístupovať k internetovému/intranetovému obsahu týmto spôsobom. Technológia Dogear umožňuje nielen zdieľanie záložiek, ale aj stručný popis konkrétnej url linky, ako aj informáciu o dátume vytvorenia záložky, mene jej autora, množine tagov (hesiel) vzťahujúcich sa ku konkrétnej záložke podľa relevancie obsahu cieľového textu, o hodnotení kvality a relevancie cieľového textu priamo pri záložke a podobne. To umožňuje užívateľovi rozhodnúť sa pre kliknutie na najrelevantnejší výsledok vyhľadávania takto označený predchádzajúcimi používateľmi a skracaie tým čas prezeraia jednotlivých webových stránok a ich vlastného vyhodnocovania. Dogear prepojený na podnikovú databázu zamestnancov dokáže rozlišovať užívateľov prehľadávajúcich obsah aj poskytujúcich obsah. Pri zadaní hesla do vyhľadá-

vača môže výsledok vyhľadávania vyzerat' tak, že sa zobrazia osoby, ktorých profil obsahuje uvedené heslo (tag), komunity charakterizované týmto heslom/tagom, resp. jednotlivé url odkazujúce na obsah s požadovaným heslom/tagom. Okrem toho možno tagovať akýkoľvek obsah v rámci intranetu ľubovoľným množstvom hesiel. Zhodné heslá od rôznych užívateľov ku konkrétnemu obsahu systém vyhodnocuje ako najrelevantnejšie tagy a zobrazuje ich väčším fontom v tzv. obláčiku hesiel (tag cloud) pridelenému ku každému záznamu v rámci intranetu (profil, komunita, obsah). Letným pohľadom na tag-cloud získam prehľad o tom, akou oblasťou sa príslušná url zaoberá najviac. Vďaka tomuto systému sa používateľ rýchlo orientuje a má na výber: kontaktovať špecialistu, stiahnuť obsah alebo prezrieť obsah príslušnej komunity. Pre lepšie porozumenie technológii prikladám aj ja jednu url:
<http://domino.watson.ibm.com/cambridge/research.nsf/pages/projects.html>

AKTIVITY

Piatym komponentom Lotus Con-

nections sú tzv. Aktivity. V skratke sa táto funkcionalita dá popísať ako zjednodušený projekt manažment. Od bežných projekt-manažment nástrojov sa odlišuje tým, že je určená na každodenné úlohy, resp. menšie projekty nezahŕňajúce celú organizáciu, ale len niektoré tímy, resp. oddelenia v rámci organizácie. Akúkoľvek úlohu tu možno viesť ako aktivitu, t. j. vytvoriť nový záznam s názvom úlohy, pridať do tímu členov (z podnikovej databázy zamestnancov), vkladať do „Aktivity“ súbory, dokumenty, pridávať k vloženému obsahu komentáre a ďalšie čiastkové úlohy (To-Do's). Ďalej možno zobraziť si aktivitu chronologicky podľa vkladaného obsahu a nadväznosti komentárov jednotlivých členov tímu a pod. Princíp fungovania Aktivít je veľmi jednoduchý. Na Activity serveri je každá nová aktivita/projekt uložená ako nový záznam a server k nej vytvorí vlastnú webovú stránku. Prihlásený užívateľ vidí na svojom konte všetky aktivity zoradené podľa dátumu vytvorenia. Zároveň vidí aj ich aktuálny stav (splnené, nespĺnené, v termíne, po termíne a pod). Pokračuje už v práci s konkrétnou aktivitou.

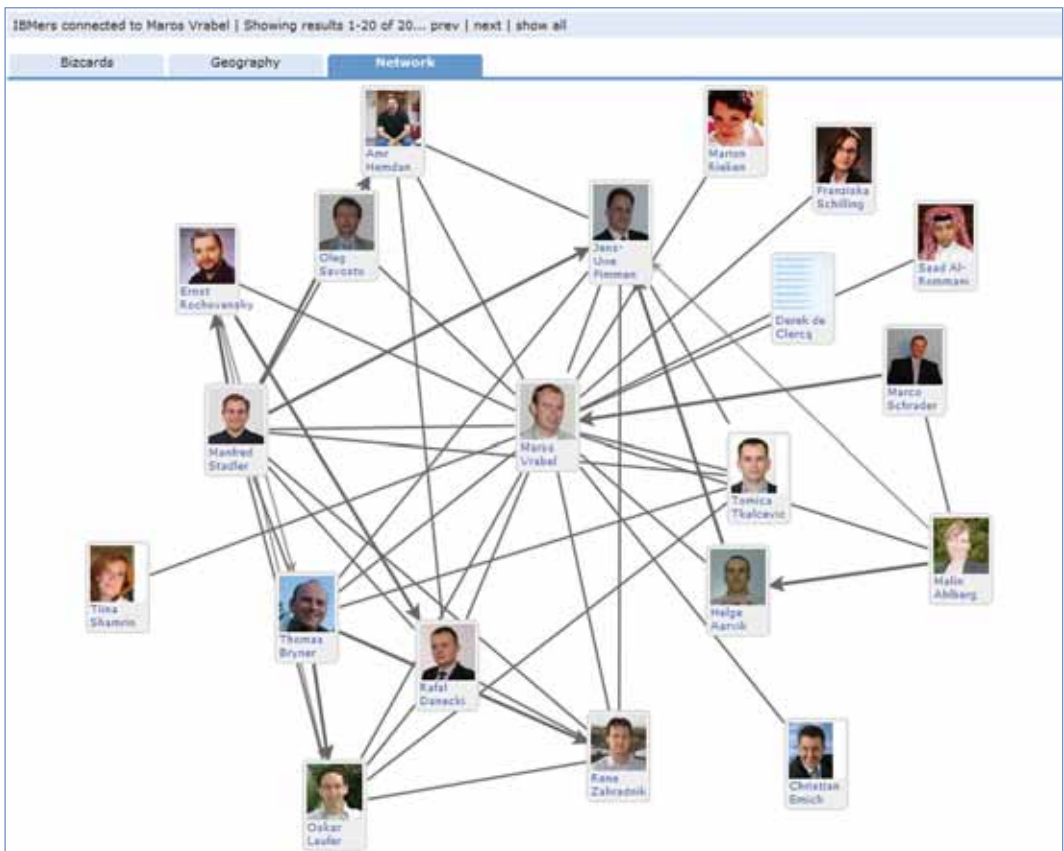
Klient Lotus Notes 8 obsahuje správcu aktivít, panel, na ktorom má užívateľ možnosť sledovať jednotlivé aktivity ktoré vlastní, resp. v ktorých sa nachádza ako člen tímu. Zároveň mu priamo do Lotus Notes rozhrania prichádzajú notifikácie o aktuálnych zmenách v rámci jednotlivých aktivít (akákoľvek zmena záznamu na Activity serveri), t. j. je notifikovaný o každom komentári pridanom k obsahu aktivity, každom vloženom súbore, každej zmene statusu aktivity, alebo čiastkovej úlohy ktorú príslušná aktivita obsahuje. Jednoduchým drag'n drop spôsobom môže do príslušnej aktivity vkladať maily priamo z inboxu alebo prepisy chat komunikácie (Lotus Sametime) s kolegom. Pre pravidelne sa opakujúce úlohy možno vytvárať vzory aktivít a týmto spôsobom si uľahčiť prácu do budúcnosti. Používaním funkcionality Aktivít sa dá elegantným spôsobom vyhnúť zasielaniu enormného množstva e-mailov v rámci projektového tímu a mať stále prehľad o progrse jednotlivých úloh, resp. stanovisk jednotlivých členov tímu. Activity server si možno obstarat' samostatne k Domino serveru a tak využiť predpripravené rozhranie Activít v Lotus Notes 8.

MOŽNOSTI VYUŽITIA

Koncept Lotus Connections pracuje so všetkými piatimi komponentmi spolu hladko prepojenými a tým poskytujúcimi väčšiu pridanú hodnotu. V článku som uviedol niekoľko príkladov využitia tohto produktu, v skratke sa však dá hovoriť o použití tohto nástroja v oblasti B2E (Business to employees), B2B (business to business) aj B2C (business to customers). Najuniverzálnejším prostriedkom distribúcie uvedených komponentov je tenký klient (už zo samotnej podstaty Web 2.0 technológií).

Ak niekomu znie vyššie uvedený text ako sci-fi, je dobré si pripomenúť, že svet okolo nás sa mení závažným tempom. Do manažérskych postov nastupujú ľudia, pre ktorých tu bol internet odjakživa. Rýchlym tempom sa mení aj pôvodný koncept pracoviska, nie je podstatné, koľko času človek strávi v kancelárii, ale výsledky, ktoré dosiahne. Lotus Connections sú pomôckou pre biznis v 21. storočí, odrážajú trendy, ktorými sa tímová spolupráca uberá v súčasnosti.

Viac o Lotus Connections: www.lotus.com/connections



Obt. 1: Profily – kontakty. Príklad centrickej organizačnej štruktúry. Dynamické graf. zobrazenie pomocou technológie AJAX. Každý zobrazený kontakt je „rozkliknuteľný“ na osobné dáta užívateľa.