

Вебинары — новая технология общения

Для многих читателей этого журнала термины «Интернет» и «вебинар» стали привычными. Но далеко не для всех. И именно поэтому мы попытаемся дать здесь небольшой обзор того опыта, который был приобретен во время проведения вебинаров. В круглом столе приняли участие различные заинтересованные лица: среди них и поставщики услуг, и лекторы, проводившие вебинары, и слушатели.

Иосиф КАРШЕНБОЙМ
iosifk@narod.ru

Нужно ли инженерам общаться? Или — зачем нужны вебинары?

Иосиф Каршенбойм
(инженер-консультант
компании «ЭЛТЕХ»)

Для начала я хочу несколько отвлечься от семинаров, вебинаров и прочего. Как вы знаете, журнал «КиТ» предназначен для инженеров-разработчиков и руководителей фирм. Так давайте сначала обсудим то, зачем все это нужно инженеру-разработчику.

Знаете, работая на выставках и читая посты в конференциях, иногда ловишь себя на мысли о странном поведении отечественных разработчиков. Вроде бы все понимают, что сделать дешевле, с меньшими затратами — это лучше. И даже понимают то, что сделать быстрее — это тоже лучше, потому что быстрее окупятся деньги за разработку, больше прибыли получит фирма, и, в конце концов, каждый сотрудник фирмы тоже получит больше. Даже если и не деньгами, так новым оборудованием или приборам, но все равно получит... На словах все понятно. А на деле? Вот, например, такое высказывание в конференции: «Купили, спаяли, включили... Не понимаем, что делать дальше... Помогите, кто чем может...» Знакомо? И далее в конференции поднимается тема, и, бывает, что неделима ее обсуждают. Тема может быть любая, но суть ее обсуждения будет именно такова. Тогда я задаю вопрос: «А в техподдержку обращаться пробовали?» Отвечают так: «А там ее нет... Это маленькая фирма, в ней работает полтора менеджера, они ничего не знают...». Ответ типичный.

Я ни в коем случае не против конференций. Я считаю, что просто здорово, что в стране есть люди, готовые безвозмездно оказывать помощь всем, кто к ним обратился. Как говорится, снимаю перед ними шляпу. Но мне всегда при этом хочется написать так: «А давайте представим, что вы съели что-то не то... И у вас заболел живот. Так что вы делаете в первую очередь? Побежите на ближайшую трамвайную остановку с криком «У меня

живот болит!» или обратитесь в какую-либо конференцию домашних врачей и будете там спрашивать, чем лечиться? Или все же вызовете скорую помощь? Ведь когда дело доходит до собственного здоровья, то все почему-то обращаются к сертифицированным врачам, и еще при этом требуют от них показать сертификат или лицензию на проведение лечебных процедур. Хотя, конечно, кое-кто все же бежит к бабушке-знахарке...»

Я понимаю, мне могут возразить, что, мол, техподдержка в большинстве фирм довольно слабая, и «они толком ничего не знают»... На что я всегда отвечаю: «Так это вы сами себе такую жизнь выбираете. Если вы покупаете микросхемы в фирме «третий двор, налево, в подвал», то зачем директорам других фирм тратить деньги на высококвалифицированных специалистов по техподдержке?» Да, там где есть квалифицированная техподдержка, там не бывает «дешево». Но зато разработка идет гораздо быстрее. Я вот, например, у клиентов, которые ко мне обращались, проверял фрагменты схем с микросхемами для Ethernet. Это позволяло устранять типичные ошибки сразу же, еще до разработки конструкции печатной платы. И в большинстве случаев клиенты говорили, что «железо» заработало сразу же. Я уже не говорю о легальности микросхем и о возможности обратиться к европейским специалистам по техподдержке... А это все и значит, что проект клиента будет сделан «быстрее». И это дает реальную экономию, хотя, еще раз повторю, микросхемы, возможно, будут «не дешевле»...

Итак, я думаю ответ на вопрос «А зачем они нужны, эти вебинары?» мы дали.

Теперь же пора поговорить о том, как донести информацию до любого клиента, обратившегося к нам за информацией.

А как нам надо общаться?

Понятно, что общение инженерам необходимо. А как это наиболее эффективно сделать? Командировки? Дорого, хлопотно.

И они далеко не всегда оправдываются. А вот новые технологии общения — вебинары — позволяют упростить этот процесс. Что об этом говорят поставщики услуг? Свое мнение о технологиях вебинаров мы попросили высказать представителей двух фирм, предлагающих услуги по проведению вебинаров.

Так что же такое вебинары, и как они работают?

Инна Прошкина
(директор по маркетингу
компании Webinar.ru)

Вебинар (также онлайн-семинар или видеоконференция) — это проведение мероприятия (встречи, семинара, презентации или тренинга) через Интернет в режиме реального времени. Во время вебинара каждый из участников находится у своего компьютера, а связь между ними поддерживается через Интернет с помощью веб-приложения.

Webinar.ru — это онлайн-сервис, для проведения вебинара нужен только обычный компьютер и Интернет. Вебинар открывается в окне интернет-браузера, не требует загрузки и установки какого-либо программного обеспечения. Именно поэтому вебинары совместимы с корпоративными системами безопасности. Даже начинающие пользователи смогут легко зайти на вебинар: достаточно сделать всего лишь один клик.

Участники могут подключиться к вебинару, где бы они ни находились, слышать и видеть докладчика, задавать вопросы голосом или в чате, следовать за презентацией, документами или даже экраном компьютера, как будто они действительно сидят за одним столом или находятся в конференц-зале.

Во время проведения вебинара важно не только донести аудиоинформацию, но и сопроводить ее визуальной поддержкой. Именно поэтому формат вебинаров отлично подходит для проведения презентаций, обучающих семинаров и мозговых штурмов.

Вебинар можно записать. Так образом, вы сразу же получаете готовый к использованию материал.

Для онлайн-коммуникаций очень важны качество связи и надежность провайдера. Webinar.ru — лидирующий на российском рынке провайдер, он обладает распределенной сетью на территории России и СНГ, обеспечивая наиболее качественное и надежное подключение абонентов в различных регионах этих стран. Более трех тысяч успешных компаний выбрали платформу Webinar.ru для проведения вебинаров.

COMDI — это средство коммуникации с клиентами, партнерами и сотрудниками

Артем Полянский
(директор по маркетингу
компании COMDI)

COMDI — простая и удобная технология, используемая для проведения онлайн-мероприятий с большими и малыми аудиториями, позволяющая успешно решать задачи современного бизнеса. Организации, использующие технологии веб-конференций и в том числе вебинаров, существенно сокращают затраты на командировки и сохраняют сотни часов рабочего времени своих сотрудников.

98% компьютеров готовы к использованию COMDI, поскольку решение предоставляется по модели SaaS (программа как услуга) и не требует установки дополнительных программ.

Технологии COMDI обеспечивают канал для онлайн-встречи уже при скорости подключения в 64 кбит/с (в зависимости от сценария мероприятия).

Виртуальная площадка для проведения онлайн-мероприятий выполнена в виде модулей, которые можно встроить непосредственно на сайт организатора виртуального мероприятия. Основные модули площадки обладают следующим функциями:

- выступление в эфире мероприятия от 1 до 8 участников с активным видео и аудио;
- совместная работа с файлами офисных форматов (Powerpoint, Word, Excel), аудио- и видеозаписями;
- демонстрация «рабочего стола» для наглядной работы приложений и программ.

Технология, которую предлагает наша компания, позволяет обеспечить качественным сервисом не только жителей городов и регионов с развитой интернет-инфраструктурой, но и тех региональных пользователей, которым важно обеспечить доступ к контенту с низкой стоимостью доступа, минимизировать задержки при передаче данных, исключить возможные прерывания связи.

COMDI — именно такое решение, так как размещает свое ПО на территориально-распределенном серверном парке, что обеспечивает доставку «тяжелого контента» с минимальными затратами (в том числе для конечного пользователя). В России серверы-ретрансля-

торы COMDI установлены в Москве, Санкт-Петербурге, Казани, Новосибирске, Ростове, Самаре, Владивостоке, Ростове-на-Дону, Нижнем Новгороде, Уфе и Перми. К сотрудничеству также привлекаются другие партнеры по доставке и транспортировке контента.

Сегодня клиентами COMDI являются компании из разных областей и сфер бизнеса, которые активно применяют вебинары для проведения внутрикорпоративного обучения, коммуникации с партнерами и клиентами, онлайн-конференций с представителями СМИ и общественностью.

А как этими технологиями пользоваться?

Теперь свое мнение выскажут те, кто вел вебинары.

Иосиф Каршенбойм
(инженер-консультант
компании «ЭЛТЕХ»)

Семинар и вебинар — в чем их отличие? Наверняка вы, уважаемый читатель, хотя бы раз слышали интервью с каким-либо театральным артистом, которого пригласили сниматься в кино. Когда артист играет в театре, то он «играет на публику», то есть он общается с залом. А вот кино — это совсем другое дело. Вместо зала со зрителями — камера. Ни тебе шепота программки, ни шепота, ни аплодисментов. Только камера и режиссер. И в этом случае артист не получает из зала «потока одобрения», а потому ему играть значительно тяжелее... Но, как говорится, за все надо платить.

Вот точно такую же цену за возможность удаленного общения со зрителями платит

и лектор, читающий вебинар. У него вместо зрителей — только чат. Да, конечно, если есть лишь 4–5 слушателей, то можно подключить их веб-камеры либо поочередно подключать веб-камеры аудитории из 40–50 человек. Но только это дело не простое, да и камеры есть не у всех слушателей. А еще необходимо отметить, что далеко не все слушатели могут иметь хороший трафик, такой, чтобы можно было и лекторскую «говорящую голову» увидеть, да и свою передать... А потому самое реальное, что остается у лектора, — это чат. Вот через чат и приходится общаться со слушателями.

Теперь представьте себе, что вы пришли на обычный семинар. Пришли в зал, развалились в кресле. И находитесь в состоянии «пассивного приема информации»... Кто-то спит, кто-то щелкает авторучкой, кто-то шепчется с соседом. И все это лектор воспринимает как параметры своей работы. То есть, если слушатели отвлекаются или спят, то сразу видно, что дело плохо! А на вебинаре всего этого не видно. Где-то там, у себя на рабочем месте слушатель на компьютере запустил программу с вебинаром (рис. 1). А насколько внимательно он слушает лектора? Не видно! Что делать? Приходится «силовыми приемами» переводить слушателей в «полуактивное», а еще лучше в «активное» состояние. Да, при этом они начинают много писать в чате. Но ведь зачастую другого способа привлечь внимание к читаемой лекции нет! Либо надо подготовить настолько востребованный материал лекции, что участники будут неотрывно целый час внимательно слушать, не отвлекаясь. Либо надо давать людям возможность задавать много вопросов, а значит, вебинар, возможно, «сойдет

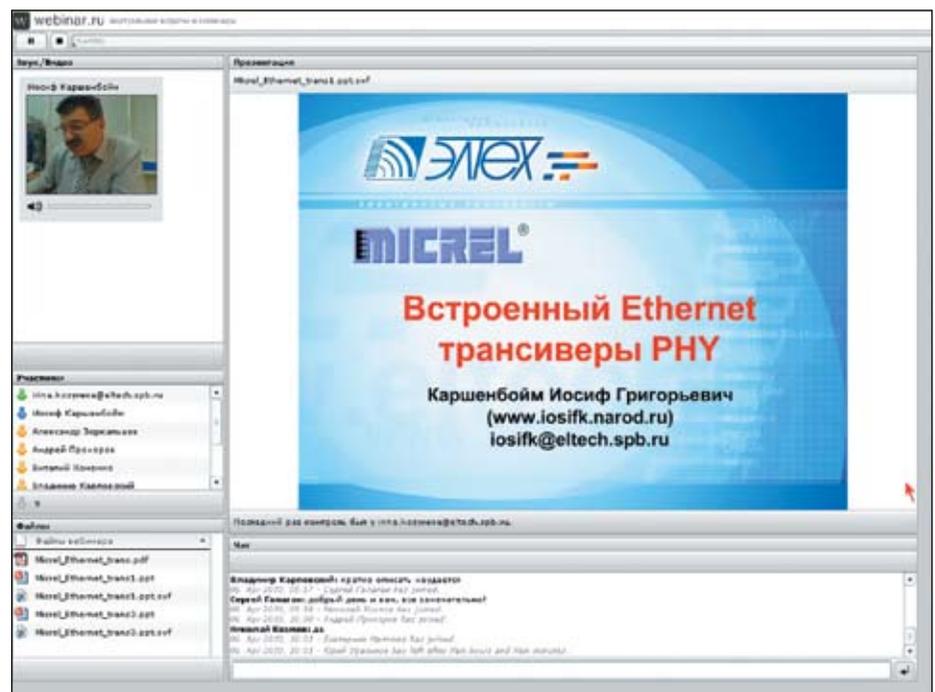


Рис. 1. Внешний вид окна, которое у себя на компьютере видит участник вебинара

с заранее предусмотренных рельсов» и свернет в ту сторону, которая более интересна слушателям, а не лектору.

Нет возможности сейчас познакомить читателей со всеми лекторскими приемами, которые могут быть применены на вебинаре. Да и не в этом цель данной статьи. Мы здесь только показали путь и кратко описали его преимущества и возникающие трудности.

А в целом, конечно, для хорошего лектора провести вебинар технической проблемы не составляет. Тем более что для лекторов всегда можно провести занятие и обучить их технологическим приемам общения со слушателями на вебинаре.

Теперь несколько слов о том, что и как у себя на компьютере видит участник вебинара. Для просмотра вебинара достаточно запустить любой браузер и зайти по ссылке, предоставляемой организатором вебинара. Внешний вид окна (или нескольких окон) показан на рис. 1. Самую большую площадь занимают слайды презентации. Они находятся в правом верхнем углу. Вместо слайдов на этом же месте можно поместить картинку с рабочего стола лектора. «Говорящая голова» лектора — в верхнем левом углу. Там же могут быть и другие «говорящие головы», например в том случае, когда вы хотите обменяться мнениями с ограниченной аудиторией. В середине слева — список присутствующих, то есть тех, чьи машины подключились к вебинару. В нижнем левом углу — папка с файлами, которые участники вебинара могут себе скачать. Правый нижний угол — это чат. Там участники вебинара могут писать вопросы лектору или друг другу. Расположение и внешний вид описанных фрагментов могут изменяться, но основной набор — именно такой.

В целом инструмент довольно удобный. Однако, как и у каждого программного инструмента, у него есть несколько «трудностей», которые преодолеваются либо долгой тренировкой, либо коллективными усилиями команды, проводящей презентацию.

Понравились ли вам эти технологии?

Записи вебинаров, проведенных фирмой «ЭЛТЕХ» для своих клиентов, вы можете найти на сайте [1].

А вот мнение тех, кто эти вебинары слушал. Конечно, здесь можно было бы привести десятки писем от участников. Но большого смысла в этом нет: все они сходятся в своих оценках. Конечно, вебинары нужны, и, конечно, они слушателям интересны.

Вот только один пример. То, что инженеры слушают вебинары, это всем понятно. Но возможности у вебинаров гораздо шире. И потому сотрудники исследовательского центра «Современные электронные элементы и технологии» Дагестанского государственного технического университета организовали трансляцию вебинара в аудитории,



Рис. 2. Студенты Дагестанского ГТУ слушают вебинар, который из Санкт-Петербурга проводит сотрудник фирмы «ЭЛТЕХ»

что позволило принять участие в вебинаре студентам трех специальностей.

Со слов представителей университета, изложенная в рамках вебинара информация крайне актуальна и полезна для студентов, так как ряд практических и лабораторных занятий проводятся в лабораториях исследовательского центра, оснащенных, в том числе, средствами разработки для микроконтроллеров Renesas по совместной программе поддержки технических университетов компаний «ЭЛТЕХ» и Renesas. Такое плодотворное сотрудничество между поставщиком компонентов и высшим образовательным учреждением, несомненно, способствует дальнейшему повышению качества подготовки инженерных кадров.

На рис. 2 вы можете увидеть, какую реакцию у студентов вызвал вебинар. Как видите, это никак не похоже на скуку или безразличие. Кстати, на заднем плане, слева — Александр Губа (к. т. н., доцент, руководитель исследовательского центра Современные электронные элементы и технологии, заведующий кафедрой электроники и микропроцессорной техники Дагестанского ГТУ).

Приведем только один фрагмент из его письма с отзывом о семинаре.

Александр Губа: «Много произошло событий за минувший месяц, а все началось с вебинара, эффект от участия в котором студентов даже для меня оказался несколько неожиданным. И дело не только в образовательном или познавательном процессе, но и в воспитательном. А последующая небольшая пиар-компания со стороны компании «ЭЛТЕХ» и ИД «Электроника» с появившейся на сайтах информацией о мероприятии и фотографий участников удивило и мое руководство. И теперь по коридорам за мной тянется «хвост» с вопросами о времени проведения следующих вебинаров. Предполагаю, что в дальнейшем количество участников значительно увеличится».

Где еще можно применить новые технологии?

Ну, хорошо. Кажется, что все уже обсудили. Заканчиваем?

Да нет же! Осталось еще одно довольно большое «непаханое поле». Это выставки. Да-да, те самые, которые проводятся в различных городах. И все бы с ними было хорошо, если бы не «видовая болезнь» организаторов выставок. Никак отечественные выставки не дешевеют, а только дорожают. И эта тенденция прослеживается уже давно. А родное государство контролирует цены на бензин, хлеб и прочие предметы первой необходимости и большие деньги вкладывает в Сколково. А вот про выставки оно как-то забыло.

И что же происходит? И. Покровский в своей статье [2] пишет, что цена за метр выставочной площади на «ЭкспоЭлектронике» превосходит цену на Мюнхенской выставке в полтора раза! Вот это и печально. А потому даже те, кто выставился еще год или два назад, уже не в силах потратить столько денег на эти выставки. На часть выставочных площадей уже просто не находится покупателей, и эту часть зала отгораживают щитами. И что же происходит с точки зрения посетителя выставок? Они становятся все более и более предсказуемыми и «выцветают»... Заранее известно, кто и что будет показывать. И тут вполне уместна такая горькая шутка стендистов: «В счет на оплату стенда посетители не включены... И как говорится, если вы не оплатили посетителя, то и не сетуйте, что вам их мало...».

На рис. 3 показан типичный рабочий момент выставки «Новая электроника 2011».

Что нового появилось на выставках? Да все те же ряженые куклы и клоуны, предлагающие брошюры у входа, крикливые певицы да разлив пива... И более практически ничего о чем бы стоило упомянуть. Что же будет предложено дальше? Девушки у шеста или «Дом-2» на каком-нибудь стенде?

Поэтому посетители и не идут выставки: Интернет-то ведь у большинства инженеров уже есть, даже если и не на работе, так дома. «А мы и так все в Интернете увидим» — типичный ответ многих современных специалистов.



Рис. 3. Рабочий момент выставки «Новая электроника 2011»

Иосиф Каршенбойм
(инженер-консультант
компании «ЭЛТЕХ»)

И вот здесь самое время вспомнить про вебинары. Еще древние мудрецы говорили, что когда гора не идет к Магомету... Мы видим большое будущее у интернет-технологий в плане общения людей. Так почему бы выставкам не пойти по пути веб-конференций и вебинаров, так, как это описано в [3]? Ведь можно поставить веб-камеры на стендах ведущих экспонентов — дело это совершенно не затратное. Скажем, желающий совершить «удаленную» прогулку по выставке может оплатить такую услугу любым известным сегодня способом. Далее ему дается возможность пообщаться либо с кем-то на стенде, где стоят «фиксированные» веб-камеры, либо десяток бодрых молодых людей с нетбуками и веб-камерами сделают обход выставки по просьбе клиента. Затраты — копеечные, а престиж выставки и, главное, посещаемость — выше.

Теперь смотрим дальше. Кто не дает малым и средним фирмам проводить вебинары для посетителей выставки? А ведь прямо со своего рабочего места лекторы могут рассказать о своей продукции... Десяток мониторов и трафик — вот и все затраты для организаторов выставки. Сложно? Нет! А если посетитель не успел вовремя к началу вебинара? И это тоже не проблема. Попросите «удаленных экспонентов» прислать видеоролик о своей продукции. А посетителю дайте возможность выбрать нужный ролик и посмотреть его или скачать себе на флэшку. Вот вам и реальные деньги. Вот вам и привлечение новых участников выставки. И я вас уверяю, что подобных идей будет множество.

Эти предложения на прошедшей выставке «Новая электроника» мы обсуждали с Александром Биленко (рис. 4).

Александр Биленко
(генеральный директор
ЗАО «ЧипЭКСПО»)

Да, на «Новой электронике» было очень интересное обсуждение вопроса об использовании технологии вебинаров на выставках. Я имею в виду «удаленное» посещение выставки.



Рис. 4. А. Биленко и И. Каршенбойм во время обсуждения новых технологий для проведения выставок

Мы уже прикинули возможные варианты реализации и даже переговорили (в дискуссионном плане) с некоторыми участниками. Концептуально идея выглядит многообещающей, и вполне вероятно, что мы попробуем «обкатать» ее осенью, на «Российской неделе электроники», чтобы на «Новой электронике 2012» она заработала на 100%.

Условное название этого проекта — «Виртуальный посетитель». Мы действительно хотим сделать так, чтобы любой желающий совершить «удаленную» прогулку по выставке смог заказать и оплатить такую услугу.

Да, как было сказано выше, есть несколько вариантов реализации: либо дается возможность пообщаться с конкретными людьми, для чего оборудуется небольшая студия с «фиксированными» веб-камерами, либо организуется несколько «передвижных студий», а именно набирается команда молодых людей с нетбуками и веб-камерами, и они делают обход выставки по согласованному с клиентом маршруту, и клиент, в режиме реального времени, может корректировать маршрут и даже входить в режим диалога со стендистами.

Из этих веб-студий можно также вести переговоры, узнавать условия поставок, цены и многие другие деловые вопросы, обсуждение которых наиболее эффективно при личном контакте. По просьбе клиента можно также записать на компакт-диск семинар или иное мероприятие, проводимое в рамках деловой программы выставки.

Наш общий подход к формированию выставочных сервисов — широкое использование интернет-технологий. Для этого мы рассматриваем возможность использования сетей Wi-Fi на всей территории выставки — бесплатно для всех участников (карточка доступа на все время работы выставки выдается в пакете участника). Это, кстати, может быть предметом спонсорства, как и, например, прямая интернет-трансляция мероприятий отдельных компаний на сайт выставки или на сайт компании.

Неплохие перспективы у идеи «Деловой сети» для участников и посетителей, когда любой коммуникатор или телефон, оснащенный модулем Bluetooth и имеющий выход в Интернет, может стать и путеводителем, и средством делового общения, и поисковиком нужных специалистов. Современные технологии позволяют устроить видеомосты с руководителями федерального уровня, зарубежными специалистами и дать возможность посетителям выставки задать им актуальные вопросы.

Конечно, современные технологии позволяют реализовать много интересных идей и проектов, но главное — это понять, для чего они нужны, будут ли востребованы и найдутся ли единомышленники. У каждой идеи должна быть своя аудитория, а не только «генераторы» и исполнители.

Заключение

Итак, мы рассмотрели вебинары как новую технологию общения. Привели мнения различных специалистов, лекторов и слушателей. Если есть предложения и замечания — пишите в редакцию. Чем больше будет предложений, тем лучше будут выставки, а значит, будет лучше нам всем. ■

Литература

1. <http://eltech.spb.ru/webinars.html>
2. Покровский И. «Новая электроника» versus «ЭкспоЭлектроника» — когда диалог невозможен // Электроника: НТБ. 2011. № 1.
3. Каршенбойм И. Выставки дорогие и очень дорогие. Как сделать их выгодными для всех // Электроника: НТБ. 2011. № 3.