

**Microsoft Globally  
Managed Partner**

# 30+

ТИПОВЫХ решений



# 30000+

проектов  
реализовано



# 800+

сертифицированных  
специалистов в штате

## Наивысшие компетенции и статусы

15 Gold

2 Silver

### Microsoft Partner

Gold Application Development  
Gold Application Integration  
Gold Cloud Customer Relationship Management  
Gold Cloud Platform  
Gold Cloud Productivity  
Gold Collaboration and Content  
Gold Communication  
Gold Datacenter  
Gold Data Analytics

Gold Data Platform  
Gold DevOps  
Gold Enterprise Mobility Management  
Gold Messaging  
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions  
Gold Windows and Devices  
Silver Data Analytics  
Silver Project and Portfolio Management

# Точки роста вашей инфраструктуры

## Современные защищенные рабочие места

Созданы для **повышения продуктивности сотрудников**, требуют меньше внимания со стороны ИТ-специалистов и позволяют работать удаленно так же эффективно, как в офисе. Сотрудники выполняют свою работу, не подвергая опасности корпоративные данные.

Позволяет **хранить локально** самое ценное и выносить в облако все остальное, управлять ресурсами как единым целым и экономить средства. Такая модель информационной инфраструктуры станет основой вашего цифрового предприятия.

## Гибридная инфраструктура

Современная инфраструктура обрабатывает терабайты данных, обслуживая миллионы запросов, обеспечивая защиту данных и отказоустойчивость ИТ-ресурсов. Взаимодействие без барьеров и подвижность данных открывают путь к бесперебойной работе систем и исключению простоев.

## Системы аналитики и бюджетирования

Дают возможность **собирать и анализировать первичные данные**, сравнивать их с ключевыми показателями и действовать на основе достоверных знаний. Работа с информацией позволяет принимать верные управленческие решения, правильно запускать на рынок новые товары и услуги, снижать издержки и прогнозировать развитие компании.

## Интеграция систем и миграция данных

Переосмысление рабочих процессов с учетом имеющихся в распоряжении данных дает возможность не только повышать производительность труда, увеличивать прибыль и снижать издержки, но и создавать новые сценарии развития бизнеса.

## Автоматизация операционной деятельности

## Содержание

### Направления проектной деятельности

Стр.2	Управление и безопасность
Стр.6	Хранение и обмен данными
Стр.10	Автоматизация процессов

### Отрасли

Стр.16	Финансы и страхование
Стр.20	Торговля и дистрибуция
Стр.24	Промышленность
Стр.28	Государственные организации
Стр.32	Телекоммуникации и медиа

# Управление и безопасность



По мере развития компаний, увеличения числа сотрудников и внедрения новых приложений и служб, управлять информационной средой и обеспечивать ее безопасность становится все сложнее. Решения на базе продуктов семейства Microsoft System Center, Enterprise Mobility + Security и Operation Management Suite снижают сложность ИТ-управления благодаря автоматизации типовых административных задач, а рабочие места на базе Microsoft 365 позволяют сотрудникам работать комфортно и безопасно





# Развертывание защищенных рабочих мест



Это решение обеспечивает миграцию на последнюю версию Windows и Office и развертывание системы управления рабочими местами. Во всем мире большая часть корпоративных заказчиков использует на рабочих местах сотрудников ОС Windows и пакет приложений Office. Исторически сложившееся разнообразие версий и конфигураций затрудняет и удорожает управление рабочими местами, несет в себе риски с точки зрения информационной безопасности и совместимости.

Решение Microsoft 365 включает все компоненты для построения современного защищенного рабочего места: Windows 10, Office 365 и Enterprise Mobility + Security. Унифицированная инфраструктура с централизованным управлением на платформе M365 обеспечивает множество преимуществ:

- использование всех функциональных возможностей новейших версий Windows и Office;
- комплексная система безопасности, обеспечивающая защиту информации на уровне пользователей, устройств, приложений, данных и сервисов;
- автоматическая установка обновлений ПО и безопасности;
- мощные инструменты аналитики продуктивности работы сотрудников;

- защищенный доступ к корпоративным системам и приложениям с мобильных рабочих мест;
- высокая доступность и отказоустойчивость корпоративных сервисов;
- снижение расходов на содержание и развитие ИТ-инфраструктуры.

Обследование существующей инфраструктуры и проверка совместимости приложений и компонентов в тестовой зоне позволяют определить зоны риска и разработать сценарий миграции без потери работоспособности ИТ-инфраструктуры.

Наш сервис предназначен для заказчиков, которые не могут позволить себе риски, связанные с миграцией. Мы помогаем им перейти на текущие версии Windows и Office безболезненно, быстро и без перебоев в работе.

## Управление ИТ-услугами



Главная задача ИТ-департамента крупной компании – предоставление ИТ-услуг внутренним пользователям. Система управления ИТ-услугами обеспечивает высокое качество услуг для пользователя и сокращает время решения проблем. Система обеспечивает централизованное управление серверами, сетевым оборудованием, рабочими станциями и мобильными устройствами, подключенными к корпоративной сети, в том числе:

- инвентаризацию программного обеспечения и оборудования, поддержание актуальных сведений о состоянии ИТ-активов;
- автоматизацию развертывания и обновления операционных систем;
- управление установкой и обновлением программного обеспечения;
- удаленное администрирование.

Пользователям система управления ИТ-услугами предоставляет Service Desk – удобный и прозрачный сервис для передачи запросов ИТ-службе, которая помогает выполнять запросы и решать проблемы в соответствии с установлен-

ным SLA. Система Service Desk позволяет:

- повысить качество и сократить сроки обработки запросов пользователей;
- получать статистику по инцидентам и запросам на обслуживание для принятия управленческих решений;
- поддерживать взаимосвязанную базу конфигурационных единиц и запросов;
- регламентировать и автоматизировать выполнение запросов, вести единый каталог ИТ-услуг.

System Center легко интегрируется с другими решениями Microsoft.

# Идентификация и управление учетными данными



Хотя базовые задачи идентификации пользователей и разграничения прав доступа решаются штатными средствами Active Directory, это решение внедряют многие организации, чтобы обеспечить пользователям единый вход во все системы с однократным вводом учетных данных, упростить администрирование учетных записей, а также задействовать двухфакторную идентификацию.

Microsoft Identity Manager работает как дополнение к Windows Server, позволяя реализовать различные сценарии управления идентификационными данными и разграничения доступа, в том числе:

- единый вход во все системы и приложения организации с однократным вводом идентификационных данных;
- многофакторную идентификацию, например, с использованием SMS;
- синхронное создание, удаление и редактирование учетных записей сразу во всех системах организации;
- синхронизацию идентификационных данных с Azure Active Directory;
- управление привилегированными пользователями;
- мощные возможности самообслуживания.

Решение позволяет не заниматься созданием и администрированием идентификационных данных во всех системах организации, которых нередко насчитываются десятки. Интегрируясь с распространенными системами (CRM, ERP и т.д.) с помощью веб-сервисов, Identity Manager может автоматически создать нового пользователя с нужными правами сразу во всех системах, и с легкостью изменить или отозвать права так же во всех системах.

Решение легко интегрируется не только с решениями Microsoft, но и с системами других производителей.

# Управление гибридной инфраструктурой



Это решение позволяет организовать мониторинг доступности и производительности как собственных серверов организации, так и инфраструктуры, арендуемой в облаке Azure. Агенты, установленные на физические или виртуальные серверы, собирают и передают в систему управления десятки параметров, связанных с загрузкой процессора, памяти, дисковой подсистемы, сетевых адаптеров, параметрами работы ОС и систем безопасности.

Решение обеспечивает управление локальной, облачной или гибридной ИТ-инфраструктурой любой сложности в реальном времени, а также анализ исторических данных:

- оперативное уведомление о неполадках, отклонениях параметров систем;
- централизованное управление тысячами серверов, консолидация и анализ исторических данных, выявление взаимосвязей между серверами и приложениями для оптимизации инфраструктуры;
- распознавание и обработка событий информационной безопасности, расследование инцидентов, аудит защищенности.

Сама система Operations Management Suite размещается в облаке Azure и позволяет контролировать происходящее в инфраструктуре удаленно, из любой точки мира.

Мониторинг параметров работы серверной инфраструктуры в реальном времени и анализ ретроспективных данных позволяют принимать обоснованные решения о распределении нагрузки или миграции серверов между облаком и локальной инфраструктурой. Поддержание серверной инфраструктуры в оптимальном состоянии повышает качество ИТ-сервисов и удешевляет эксплуатацию ИТ.



# Безопасность корпоративных данных и управление мобильными сотрудниками

Microsoft  
Enterprise  
Mobility +  
Security

Решение основано на пакете EM+S, включающем компоненты управления и безопасности. Azure Active Directory Premium – система управления пользователями и безопасным доступом в облаке. Обеспечивает удобный и защищенный доступ с единым входом ко всем корпоративным системам и приложениям с мобильных устройств.

Intune используется для управления мобильными устройствами. Решение похоже по функционалу на System Center Configuration Manager, но предназначено для управления мобильными устройствами Windows, iOS и Android и развертывания на них корпоративных приложений.

Advanced Threat Analytics – облачное решение для анализа событий в системах и действий пользователей. Обнаружив аномальное событие, система сообщает администратору о подозрительных явлениях, позволяя предотвращать и расследовать атаки.

Rights Management Services обеспечивает безопасность файлов и корпоративных данных путем разграничения доступа и шифрования для мобильных пользователей документов, почтовых сообщений и других данных. Решение доступно как компонента Windows Server и как служба в облаке Azure.

Cloud App Security – инструмент для мониторинга в реальном времени облачных приложений на платформах Microsoft, Salesforce, Dropbox и других. Распознает больше 15 000 облачных приложений, работает без использования агентов. Cloud App Security оценивает риски для


SaaS-приложений, позволяет создавать политики безопасности и применять их к приложениям, распознавать аномальное поведение приложений и пользователей, имеет систему предотвращения утечек.

Microsoft Azure Information Protection помогает защитить данные в условиях их постоянного перемещения между пользователями, устройствами и приложениями. При создании любых данных они классифицируются. Конфиденциальные данные попадают под защиту с помощью шифрования и разграничения прав доступа.

Azure Active Directory Identity Protection помогает обнаруживать уязвимости, связанные с идентификацией пользователей, распознавать инциденты и автоматически реагировать на них, расследовать их.



# Хранение и обмен данными



Динамика развития бизнеса диктует рост числа сервисов с высоким качеством и доступностью при одновременной оптимизации расходов. Решение для аварийного восстановления в резервном ЦОД помогает реализовать стратегию непрерывности бизнес-процессов, обеспечивая безопасность и доступность систем. Решения на базе Microsoft Exchange и Skype for Business предоставляют возможность выбирать оптимальный вариант передачи данных. Корпоративный портал на базе решения Microsoft SharePoint консолидирует внутреннюю информацию компании и обеспечивает постоянный и безопасный доступ сотрудников. Внедрение системы объединенных коммуникаций снижает затраты на корпоративную связь, интегрируя разрозненную инфраструктуру филиалов в единое целое.



# Частное облако



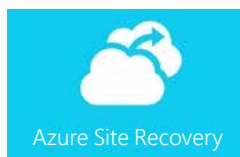
Не все компании готовы размещать важные системы и данные вне периметра корпоративной сети в силу требований безопасности. Решение на базе Windows Server и System Center, отлично зарекомендовавшее себя в десятках тысяч внедрений по всему миру, позволяет построить виртуализованную рабочую среду любой сложности для эксплуатации бизнес-систем и приложений и создания внутренних ИТ-сервисов. Зрелая и испытанная временем платформа Microsoft обеспечивает создание функциональной, надежной и управляемой инфраструктуры. Среди ее достоинств:

- высокая управляемость пользователей и элементов инфраструктуры за счет службы Active Directory;
- отказоустойчивая, расширяемая платформа Hyper-V для виртуализации систем и приложений с развитыми инструментами развертывания серверов и балансировки нагрузки;
- защищенная среда для безопасного хранения и обработки данных.

Для заказчиков мы выполняем как развертывание инфраструктуры с нуля, так и миграцию с устаревших версий Windows Server.



# Система аварийного восстановления в резервном ЦОД



Это решение для создания в Microsoft Azure или в ЦОД Softline резервных копий данных, бизнес-приложений и сервисов, размещенных на физических серверах, в виртуальных средах Hyper-V и VMware. Оно позволяет снизить затраты и устранить сложности, связанные с созданием собственной резервной площадки. Решение обеспечивает:

- простое управление резервным копированием и восстановлением с панели управления Site Recovery в Azure;
- гибкую репликацию для гибридных сред: репликация виртуальных машин Azure между областями Azure, резервное копирование физических серверов и виртуальных Hyper-V и VMware в облаке Azure;
- аварийное восстановление в облаке: в случае сбоя из резервной копии сервера мгновенно создается работоспособный виртуальный сервер Azure;
- интеграцию с имеющимися технологиями высокой доступности, например,

координацию репликации с технологиями System Center и SQL Server AlwaysOn;

- точки восстановления с целостным состоянием приложений, включающие снимок памяти и состояние незавершенных транзакций;
- тестирование резервных копий без прерывания работы.

Облачное решение Azure Site Recovery одинаково успешно и экономически эффективно применяется для создания резервных копий как нескольких серверов, так и целых инфраструктур с тысячами хостов.

# Разработка и миграция почтовой системы



Решение обеспечивает организацию функциональной, управляемой и защищенной системы обмена почтой, календарного планирования и бронирования ресурсов. Системы на основе Exchange Server или Exchange Online легко масштабируются для использования как в небольших офисах, так и в холдингах с распределенной структурой.

Среди преимуществ системы:

- удобный и функциональный веб-интерфейс с быстрым и точным поиском;
- календарное планирование;
- защищенный мобильный доступ;
- интеграция с другими системами и сервисами Microsoft;
- интеграция с инструментами обеспечения безопасности;

- аудит действий администраторов и пользователей;
- низкие затраты на техподдержку.

Мы помогаем нашим заказчикам построить систему с нуля, мигрировать с других почтовых серверов или старых версий Exchange, объединить разрозненные почтовые системы или перейти с локального решения в облако.



# Система универсальных коммуникаций



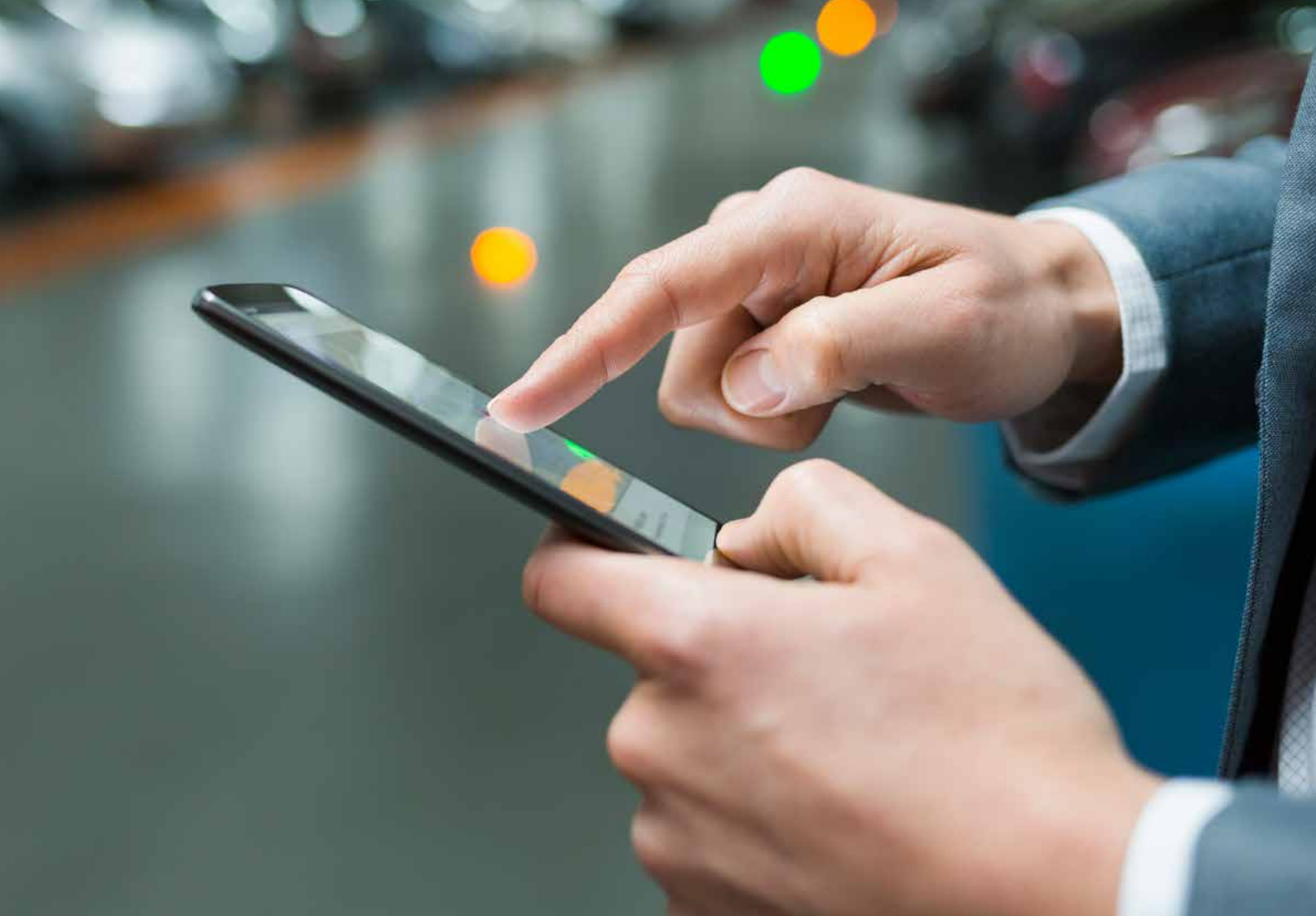
Решение объединяет обмен мгновенными сообщениями, отображение статусов присутствия, аудио- и видеосвязь, конференции для рабочих групп с демонстрацией рабочего стола и звонки на городские и мобильные номера. Skype for Business отлично интегрируется с почтовой службой Exchange или Exchange Online, службой Active Directory.

В пользу системы объединенных коммуникаций Microsoft говорят следующие преимущества:

- все доступные средства коммуникаций в одном приложении;
- интеграция с другими системами универсальных коммуникаций – Cisco, Avaya;
- интеграция с офисными АТС для звонков в городские и мобильные телефонные сети;

- защищенный обмен данными благодаря встроенным алгоритмам шифрования и проверки подлинности.

Сервер Skype for Business может размещаться в локальной инфраструктуре, а также доступен как сервис. Системы на основе Skype for Business масштабируются от маленьких офисов до распределенных инфраструктур с десятками тысяч пользователей.



# Корпоративный портал и информационный киоск



Портал – это внутренний сайт организации, предназначенный для построения информационного пространства и поддержки бизнес-процессов. Порталы используют для размещения и структурирования документов и данных, для организации совместной работы, для приема и обработки заявок, построения документооборота. Компании, внедрившие корпоративный портал, получают следующие преимущества:

- повышение эффективности взаимодействия сотрудников за счет быстрого доступа к информации, быстрого поиска, повторного использования информации;
- безопасная работа с конфиденциальной информацией путем гибкого разграничения прав доступа;
- обеспечение целостности информации благодаря заданным процессам работы с документами, поддержке версионности и отслеживанию изменений;
- возможности построения документооборота, элементы построения рабочих процессов;
- работа с документами в браузере благодаря интеграции с Office Online.

Решение SharePoint наиболее популярно для создания порталных решений во всем мире и во всех сегментах бизнеса от небольших компаний до огромных предприятий. Помимо локальной версии SharePoint доступен и в виде сервиса SharePoint Online, размещенного на ресурсах вендора.

Информационные киоски выполняют те же задачи, что и портал, но реализован в виде автономного устройства и имеют touch-интерфейс. Киоски позволяют организовать доступ к корпоративной информации и сервисам сотрудникам, работающим на производстве и не имеющим рабочих мест, оборудованных компьютерами.



# Автоматизация процессов

Специалисты Softline создают порталные решения на базе Microsoft SharePoint Server и SharePoint Online, в том числе информационные киоски, системы управления знаниями и образовательные порталы. А для учетных и управленческих задач мы предлагаем решения на базе Microsoft Dynamics, Microsoft Project Server – для обеспечения жизненного цикла проекта, Business Intelligence – для эффективного сбора, хранения и анализа данных.





# Информационно-образовательный портал



Схожие потребности образовательных организаций по созданию, управлению и обмену контентом позволили нам создать тиражируемое решение для школ, вузов, органов управления образованием.

Портал служит централизованным ресурсом для накопления и структурирования таких материалов, как лекции, видеозаписи, демонстрационные и методические материалы. Обеспечивать качество накапливаемых знаний позволяет настраиваемый процесс согласования нового контента. Среди других функциональных возможностей:

- улучшенные механизмы поиска;
- обеспечение целостности информации благодаря поддержке версионности и отслеживанию изменений;
- разграничение доступа, создание разделов, доступных из внутренней сети и опубликованных в интернете;
- публикация материалов пользователями, не обладающими специальными знаниями, – встроенный визуальный редактор HTML для подготовки материалов;
- создание блогов для обмена опытом и обсуждений;
- рейтинги авторов контента



## Система управления знаниями



Это решение адресовано предприятиям, которым необходима аккумуляция знаний, используемых в повседневной деятельности, в формализованном виде. Хранение данных в специализированной системе позволит легко и быстро находить информацию при необходимости, а при увольнении ключевых сотрудников все накопленные интеллектуальные ресурсы остаются на предприятии.

Среди функциональных возможностей системы управления знаниями:

- формализация знаний, предоставление их в общий доступ и распространение;
- классификация документов по областям знаний, системным и пользовательским метаданным;
- экспертиза и согласование документов экспертами;
- поиск по метаданным, полнотекстовый поиск;
- отправка публичных и не публичных вопросов экспертам областей знаний;
- просмотр статистики.

# Автоматизация процессов маркетинга, продаж и услуг



Microsoft  
Dynamics 365

Dynamics 365 объединяет функционал ERP-системы, решения для управления взаимоотношениями с клиентами и системы управления проектами. Таким образом, в одном решении реализован цикл по управлению операционной деятельностью компании: финансами, продажами, сервисом, маркетингом, проектной деятельностью.

Система объединяет ресурсы компании в единое ИТ-пространство, повышающее результативность работы.

Система имеет модульную структуру и позволяет внедрять только нужные компоненты.

Основные функциональные возможности:

- маркетинговый анализ – изучение спроса и конкурентов;
- сквозное отслеживание взаимодействий с клиентами от первого обращения до заключения договора и послепродажной работы;
- возможность отслеживания и контроля стадий сделок;
- обеспечение контроля и взаимозаменяемости работы менеджеров по продажам, анализ эффективности работы;
- организация операционного управления;
- поддержка проведения маркетинговых кампаний для повышения лояльности клиентов;
- бюджетирование и подготовка отчетности;
- автоматическая генерация документов, построение аналитической отчетности.

## Система управления проектами



Project

Это решение позволяет оптимизировать внутреннюю деятельность организации в рамках процессов управления проектами и портфелями проектов. Основные задачи, решаемые системой – это контроль трудозатрат, бюджетов и сроков, координация работы участников, часто распределенных территориально.

Создав в системе новый проект, менеджер назначает необходимые ресурсы, планирует сроки, бюджеты и трудозатраты. В процессе работы система помогает ему распределять задачи между участниками и контролировать ход проекта, сопоставляя плановые и фактические показатели. Участники проекта используют систему как общее информационное пространство для взаимодействия.

Функциональные возможности системы:

- формирование, хранение и отображение информации, отражающей плановые параметры реализации проектов;
- сбор и отображение информации, отражающей фактические параметры реализации проектов, план-фактный анализ;
- доставка пользователям документов и поручений в электронном виде;
- организация единого структурированного пространства для хранения документов, относящихся к проектам;
- формирование отчетности, отражающей состояние проектной деятельности;
- доступ к системе управления проектами с разграничением прав доступа к объектам системы.

Решение Microsoft Project можно развернуть локально или использовать в формате подписки с ежемесячной оплатой – функциональные возможности будут идентичны.



# Аналитические системы



Организации во всем мире накапливают все больше и больше данных, поэтому сегодня как никогда раньше важно иметь инструментарий для их анализа, принятия решений и построения прогнозов. Аналитические решения Microsoft занимают лидирующее место среди средств хранения, консолидации и анализа информации и успешно применяются для реализации различных аналитических сценариев, применимых как к операционным данным, так и к финансовым.

Microsoft SQL Server представляет собой платформу для построения различных прикладных BI-решений. Среди аналитических инструментов: средства управления мастер-данными, миграции и интеграции данных, инструменты data mining и построения OLAP. Microsoft SQL позволяет создавать мощные защищенные решения для обработки больших объемов информации на крупных предприятиях.

Power BI — это инструмент для быстрого создания интерактивных отчетов и панелей с разнообразными средствами визуализации и возможностью совместной работы. Он обеспечивает подключение к различным источникам данных и позволяет встраивать аналитические панели в приложения.

Специалисты Softline помогают заказчикам на всех этапах построения систем бизнес-аналитики:

1. Создание хранилища данных, консолидация и очистка данных из разных источников (ERP и CRM-системы, различные объекты учета, общедоступные данные).
2. Построение аналитической модели, отражающей сущности анализируемой области и их взаимосвязи.

3. Создание средств представления информации (отчетов, интерактивных дэшбордов) для конечных потребителей – финансистов, операционных руководителей, топ-менеджмент

Преимущества аналитических решений на платформе Microsoft:

- доступ к аналитическим данным из любой точки мира: формирование единого источника информации;
- достоверная основа для принятия управленческих решений и построения прогнозов;
- повышение качества управленческих решений, сокращение времени на их принятие;
- непрерывный мониторинг бизнес-процессов, своевременное выявление потенциальных проблем;
- повышение точности и устранение противоречивости данных;
- выявление убыточных и прибыльных направлений деятельности организации;
- сокращение времени на подготовку отчетов.





# Отраслевое решение: автоматизированная система управления продажами недвижимости



Microsoft  
Dynamics 365

Решение автоматизирует операции с объектами недвижимости на первичном и вторичном рынках, консолидирует информацию по объектам и клиентам, помогает повысить лояльность клиентов и эффективность продаж. Система охватывает весь спектр риэлтерских услуг: аренду и продажу квартир, офисов и другой коммерческой недвижимости. Решение позволяет объединить деятельность различных отделов на единой информационной платформе, позволяющей реализовать следующие ключевые задачи:

- вести многоуровневый каталог объектов недвижимости с учетом статусов продаж объектов и их принадлежности собственникам и инвесторам, поддерживать качество данных, исключать дублирование;
- осуществлять подготовку, согласование и хранение всей необходимой документации по сделкам продажи и аренды объектов недвижимости;
- хранить историю отношений с клиентами, партнерами, поставщиками;
- оценивать и анализировать эффективность работы сотрудников компании, обеспечить выполнение правил проведения сделки агентами, обеспечивать взаимозаменяемость менеджеров;
- проверять наличие в базе посредников для сегментации посредников и исключения неэффективных коммуникаций;
- формировать аналитическую отчетность;
- автоматизировать работу колл-центра;
- осуществлять информационную поддержку проведения маркетинговых кампаний;
- интегрировать информационные базы с сайтом агентства и 1С.

Внедрение системы обеспечивает прозрачность всех этапов работы с клиентами и объектами, позволяет автоматизировать процессы продаж и другие процессы взаимодействия с клиентами, сокращает временные затраты на выполнение рутинных операций и позволяет сотрудникам уделять больше времени на построение взаимоотношений с клиентами. Аналитическая отчетность предоставит руководству компании всю необходимую информацию для принятия управленческих решений.



# Отраслевое решение: система управления взаимоотношениями с гражданами для государственных организаций



Microsoft  
Dynamics 365

Решение на платформе Microsoft Dynamics 365 позволяет упростить процесс оказания государственных и муниципальных услуг, повысить их качество, снизить долю бумажного документооборота в учреждении, повысить производительность работы сотрудников и снизить количество ошибок. Решение адресовано организациям, ведущим учет обращений граждан и заведенных дел вручную или в устаревших системах, что сопряжено с неточностями и отсутствием контроля целостности данных.

Главные задачи системы – консолидация информации по всем обращениям посетителей, повышение прозрачности процессов их обработки и автоматизация формирования отчетности. Учет в форме карточек CRM-системы с прикрепленными электронными документами дает возможность быстро получить информацию о статусе каждого дела и сотрудниках, работающих с ним. Среди функциональных возможностей системы:

- учет и ведение базы данных физических лиц;
- учет оказания услуг;
- учет и хранение документов граждан;

- формирование печатных форм документов;
- генерация отчетов по различным параметрам.

Решение подходит для организаций с распределенной структурой и поддерживает процессы согласования документов руководством. Инструменты отчетности позволяют быстро получать разнообразные аналитические данные и визуализировать их, оперативно формировать документы на утверждение руководством. Внедрение системы создает в организации централизованное рабочее пространство и собственную базу знаний.



РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ:

## Финансы и страхование

Финансовые и страховые компании каждый день сталкиваются с технологическими вызовами. Им приходится не только подстраиваться под изменения в индустрии, но и соответствовать ожиданиям клиентов, выполняя требования регулирующих организаций.

Решения Microsoft, внедряемые компанией Softline помогают заказчикам финансового сектора создать современную гибкую ИТ-инфраструктуру, отвечающую вызовам рынка и построить экономически эффективную модель управления организацией.

### КЛЮЧЕВЫЕ ЗАКАЗЧИКИ



### Модернизация корпоративного портала в «Евразийском банке»



**Заказчик упростил корпоративное взаимодействие, предоставив персоналу удобный инструмент для работы с документацией.**

Так как филиалы банка территориально распределены, для заказчика было важно поддерживать высокий уровень внутренних коммуникаций и централизовать рутинные операции: работу с базой договоров, заказ пропусков. Для этого организация пользовалась порталом на базе Microsoft SharePoint 2010, который со временем перестал отвечать требованиям растущего бизнеса и требовал аудита. Партнером по проекту была выбрана компания Softline, имеющая обширный проектный опыт в области интеграционных решений на платформе Microsoft.

Специалисты Softline обследовали систему заказчика и определили, что оптимальным путем развития инфраструктуры станет миграция на актуальную версию решения Microsoft SharePoint 2016. Данные предыдущей версии портала были перенесены на новую платформу. Работы проходили удаленно, миграция данных не затронула основные бизнес-процессы в организации.

В проекте для «Евразийского банка» Softline впервые внедрила новую версию широко используемого решения Microsoft SharePoint. Наш опыт показал, что мигрировать данные с более ранних версий ПО можно без потерь и простоев критически важных ИТ-сервисов. В результате заказчик получил расширенные возможности поиска, создания и управления контентом, взаимодействия между пользователями, интеграции с другими решениями. Обновленный дизайн портала обеспечивает комфортную работу с ресурсом с разных, в том числе мобильных, устройств.

«Евразийский банк стремится соответствовать современным информационным стандартам и использовать новейшее программное обеспечение. Модернизация внутренних ИТ-систем позволит банку эффективнее выстраивать внутренние процессы, благодаря чему обслуживание клиентов поднимется на новый уровень развития. Мы ожидаем, что миграция на SharePoint 2016 – это еще один шаг в развитии информационных сервисов банка, позволяющий нам быть впереди конкурентов»

*Евгений Гребнов, начальник Управления администрирования и поддержки приложений в Евразийском банке.*





## Softline усовершенствовала корпоративный портал Банка Чили

**Banco de Chile**

В ходе совместного проекта специалистов Softline из Аргентины и Чили создан специальный раздел портала, информирующий о работе ИТ-служб и сервиса Help Desk в Банке Чили.

Для информирования сотрудников о проведении плановых работ и исполнения заявок, заказчик принял решение о разработке дополнительного модуля портала Microsoft SharePoint для публикации информации о работе ИТ-департамента. В качестве партнера проекта была выбрана компания Softline, имеющая широкий опыт разработки индивидуальных решений на платформе Microsoft SharePoint.

Создание информационного блока было выполнено экспертами Softline из Аргентины при участии специалистов представительства в Чили. Работы в крупнейшем банке страны подразумевали высокий уровень

защиты служебной информации, поэтому их часть была выполнена локально на территории заказчика. Новый раздел портала информирует сотрудников об инцидентах, простоях систем, плановых работах ИТ-департамента.

Для визуализации выполнения заявок на ИТ-услуги корпоративный портал был интегрирован с решением Microsoft System Center Service Manager, использующимся заказчиком для организации сервиса Help Desk. Благодаря интеграции сотрудники банка могут видеть прогресс предоставления внутренних ИТ-услуг, загруженность ИТ-специалистов, проверить соблюдение SLA.

Индивидуальное решение, разработанное для Банка Чили, поможет улучшить внутренний сервис и время отклика на заявки, а также предоставлять информацию о выполнении заявок на услуги в более доступном формате – в виде таблиц и графиков.

## Модернизация почтовой системы ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК»

**Кредит ЕвропаБанк**

Специалисты Softline завершили проект по модернизации почтовой системы ЗАО «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК», в результате которого банк получил современную отказоустойчивую систему на базе Microsoft Exchange Server.

Банк продолжает динамично расти и развиваться, что влечет за собой увеличение количества пользователей, объемов почтовых ящиков. С целью повышения уровня надежности существующей почтовой системы, реализованной на базе Microsoft Exchange Server 2007, департаментом информационных технологий банка было принято решение провести миграцию системы на более современную версию продукта.

В рамках проекта специалисты Softline провели обследование существующей почтовой системы, разработали архитектуру нового решения и план миграции на Microsoft Exchange Server. В данной версии продукта усовершенствованы технологии отказоустойчивости и организована возможность выделять пользователям почтовые ящики большого объема.

Переход на новую почтовую систему предполагал перенос в среду Microsoft Exchange почтовых ящиков

сотрудников с архивами писем без прерывания работы последних с корпоративной электронной почтой. Эта задача была успешно выполнена.

Модернизация почтовой системы позволила повысить производительность труда за счет отказоустойчивости и доступности сервиса, а также за счет предоставления пользователям более удобного доступа с мобильных устройств, что позволяет сотрудникам быть всегда на связи и решать большее количество задач в сжатые сроки. В свою очередь администраторы отметили удобство работы с новой системой – изменилась архитектура решения, управление и администрирование стали еще удобней.

«Благодаря внедрению Microsoft Exchange Server мы решили поставленную задачу. После модернизации полностью исчезли проблемы в серверной части службы, повысилась доступность и работоспособность сервиса – необходимые обновления системы происходят без остановки сервиса. В результате проекта снизилась нагрузка на ИТ и повысилась безопасность инфраструктуры»

*Баужадзе Иван, начальник отдела администрирования Windows систем, «КРЕДИТ ЕВРОПА БАНК»*

## Страховая Группа «СОГАЗ» внедрила корпоративный портал



В результате реализации проекта сотрудники территориально распределенной компании получили единое хранилище корпоративной информации.

Одно из ключевых преимуществ СОГАЗа – широкая региональная сеть. На сегодняшний день она насчитывает свыше 600 подразделений и офисов продаж по всей России. Своевременное внедрение ИТ-решений позволяет компании обеспечить предоставление высокого уровня страховых услуг, соответствующего международным стандартам. Очередным шагом группы в области ИТ стало создание корпоративного портала. Потребовалось время для оценки существующих решений и выбора платформы, а также формирования списка задач, которые необходимо было бы перенести на портал на первом этапе. После демонстрации возможностей SharePoint выбор был сделан в пользу данного программного продукта.

Проект был реализован на основании совместно подготовленного технического задания. На начальном этапе разработчики Softline создали логическую структуру портала и развернули разделы. На портале размещена организационная структура компании, реализованная на иерархическом справочнике сотрудников и подразделений, который, в свою очередь, интегрируется с Microsoft Forefront Identity Management. Поиск по документам реализован стандартными средствами Microsoft SharePoint. Теперь через портал можно оформить заявку на изготовление полиграфической продукции, конкурсной и страховой докумен-

тации – бланки, полисы, бланки строгой отчетности. В рамках проекта специалисты Softline провели интеграцию портала с системой электронного документооборота компании (на платформе EMC Documentum).

По результатам внедрения решения был проведен опрос среди пользователей, позволивший собрать пожелания по его доработке, либо по расширению функционала – некоторые уже в процессе реализации. Стандартными средствами SharePoint формируется статистика просмотров опубликованных материалов. В ближайшее время будет создан узел департамента маркетинга для хранения больших по объему рекламных материалов.

«Основной целью проекта было повышение эффективности деятельности и качества информационного обеспечения сотрудников СОГАЗа, снижение трудоемкости поддержки процессов информационного обеспечения и взаимодействия специалистов. Это и было достигнуто за счет создания единого информационного пространства с единой точкой входа. Корпоративный портал на базе Microsoft SharePoint стал той платформой, с помощью которой мы решили поставленные задачи. Со временем он станет единым ресурсом хранения документов – минимум 80% полезной и необходимой в работе информации будут размещены в разделах и на узлах портала»

*Сергей Родионов, начальник управления проектирования корпоративной информационной системы ОАО «СОГАЗ»*

## Защита каналов передачи данных в «Сентинел Кредит Менеджмент»



Заказчик повысил уровень информационной безопасности, защитив обмен данными внутри компании

«Сентинел» требовалось обеспечить безопасность передачи данных. Обмен служебной информацией в компании не был защищен, а при доступе через веб-интерфейс к некоторым сервисам учетные данные передавались в открытом виде. В качестве решения была предложена инфраструктура Private Key Infrastructure (PKI) на базе службы Active Directory.

При обследовании ИТ-инфраструктуры была обнаружена унаследованная система, интегрированная в службу каталога Active Directory. Перед началом работ инженеры Softline «вычистили» из каталога настройки и центры сертификации, оставшиеся от прежней системы, чтобы избежать конфликтов при внедрении новой.

После была разработана архитектура системы, отвечающая требованиям заказчика к безопасности и актуальным рекомендациям вендора по планированию PKI. На данный момент по умолчанию в ПО используется алгоритм хеширования, который в скором времени будет заменен новым, более криптостойким. Специалисты Softline использовали более совершен-

ный алгоритм, чтобы избежать дополнительных затрат и усилий заказчика по перенстройке решения в будущем. Сервисы виртуализации VMware и Citrix, система коммуникаций Cisco были протестированы на совместимость с выбранным алгоритмом. В завершении проекта были настроены тонкие клиенты, используемые заказчиком для сохранности информации и гибкости обслуживания ИТ-инфраструктуры.

Построенная инфраструктура открытых ключей более защищенная. С помощью шаблонов и процедур автоматического запроса и выдачи сертификатов заказчик снизил административные издержки на поддержку и обслуживание ИТ-системы

«Благодаря внедрению инфраструктуры открытых ключей мы исключили возможность перехвата служебной информации инсайдерами, передаваемые внутри компании данные зашифрованы. Совместная работа со специалистами Softline в этом проекте, полученные инструкции администраторов и рекомендации позволяют нам самостоятельно управлять системой и развивать ее»

*Алексей Волобуев, начальник отдела системного администрирования, «Сентинел Кредит Менеджмент»*



## Автоматизация ИТ-инфраструктуры Татфондбанка



**Автоматизированная система позволила банку быстро и эффективно осуществить переход на обновленную операционную систему.**

В связи с постоянно растущим количеством ИТ-запросов пользователей, существенно возросла нагрузка на специалистов службы технической поддержки банка, было необходимо создание специального решения для централизованного управления ИТ. Кроме того, банку требовалось осуществить масштабный переход на новую версию операционной системы.

Для комплексного решения этих задач заказчик объявил конкурс на внедрение системы управления ИТ-инфраструктурой на базе Microsoft System Center Configuration Manager. Проект затрагивал головной офис компании в Казани и три подразделения – в Альметьевске, Буинске и Набережных Челнах.

В рамках проекта специалисты компании Softline подготовили подробное техническое задание, на шести серверах развернули SCCM (центральный сайт, четыре сервера на каждой площадке и сервер баз данных) и настроили необходимые роли для обеспечения работы системы. При этом решение охватило два леса Active Directory – основной и службы ИБ. Для управления ПК на аппаратном уровне в Configuration Manager была реализована поддержка технологии Intel vPro.

В результате работ было создано 30 пакетов ПО и два образа операционных систем (32 и 64 bit); в системе отчетности помимо стандартных настроек были разра-

ботаны три кастомизированных отчета – об изменениях программного и аппаратного обеспечения, а также различные сводные данные об использовании софта по каждому ПК и сотруднику. В завершение проекта специалисты Softline представили решение высшему руководству банка, проконсультировали ИТ-персонал по поводу масштабирования системы на оставшиеся более чем 100 офисов банка и дали рекомендации по ее дальнейшему развитию.

«Любому банку важно соблюдать высокий уровень информационной безопасности и установленные политики и стандарты, и Татфондбанк – не исключение. System Center Configuration Manager стал оптимальным решением за счет возможностей контроля использования программных продуктов, отслеживания версионности ПО и функциональности отчетов. В ближайший год платформа будет активно развиваться: проведем интеграцию с Service Desk, внедрим System Center Operations Manager для комплексного мониторинга ИТ-инфраструктуры и технологию Network Access Protection для защищенного доступа в сеть. Помимо этого, с помощью SCCM мы планируем управлять мобильными устройствами пользователей».

*Константин Хайсанов, директор департамента информационных технологий ОАО «АИКБ Татфондбанк»*

## Обновление внутреннего портала регионального подразделения Сбербанка России



**В результате проекта удалось систематизировать объемные разрозненные данные подразделений банка и предоставить пользователям удобный инструмент для совместной работы.**

Волго-Вятскому банку требовалось создать единый ресурс на базе Microsoft SharePoint Server, который стал бы инструментом получения корпоративных материалов для любого из 20 тыс. работников банка. Новая система должна быть интегрирована с 1С и предоставлять доступ к глобальному справочнику сотрудников.

Для новой версии внутреннего сайта Волго-Вятского банка специалисты компании Softline в кратчайшие сроки разработали индивидуальный дизайн в фирменном стиле Сбербанка России. Было разработано большое количество разделов портала. Наиболее важные из них: оргструктура, справочник сотрудников, а также порталы подразделений банка. Теперь у каждого из более 3000 подразделений может быть собственная страница на портале, которая развивается из заранее подготовленных шаблонов в зависимости от вида подразделения. Помимо этого, обновлен ряд модулей. Новости на главной странице

отображаются по тематикам и конкретным подразделениям банка так, чтобы каждый работник мог читать только нужные и полезные ленты. Также на смену почтовым рассылкам пришел блок «Информационные сообщения», что позволило сократить нагрузку на почтовый сервер и не отвлекать внимание сотрудников банка от работы. За счет таких разделов, как «Блог председателя», «Опросы», «Форумы», «Интерактивная фотогалерея», повысился уровень социализации внутрикорпоративного портала.

«Разработанный портал запущен в эксплуатацию, но еще предстоит объемный этап наполнения его контентом. Презентация проекта Softline руководству банка прошла успешно, было одобрено его дальнейшее развитие. Уже сейчас ведется работа по формированию требований к новому этапу работ. В перспективе на базе портала будет построена система управления проектами, созданы различные сервисные модули для планирования мероприятий и ресурсов»

*Андрей Потапов, менеджер управления развития Волго-Вятского банка Сбербанка России*

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ:

## Торговля и дистрибуция

Перед ритейлерами стоит непростая задача поставлять товары и услуги высокого качества через множественные каналы по конкурентной цене. Современные облачные и мобильные технологии помогают им удовлетворять ожидания клиентов.

Softline занимается внедрением решений Microsoft для компаний, занимающихся торговлей и дистрибуцией. Эти решения помогают делать ключевые процессы более эффективными, повышая стоимость бизнеса, улучшать клиентский опыт, создавая новые конкурентные преимущества и оптимизировать издержки.

### КЛЮЧЕВЫЕ ЗАКАЗЧИКИ



## Оптимизация мониторинга ИТ-процессов интернет-ритейлера «Юлмарт»



Решение с высокой точностью определяет расположение возникающих ошибок и сбоев в ИТ-инфраструктуре, что способствует их оперативному устранению.

Для предоставления ИТ-персоналу полного доступа к процессам, требующим наблюдения, было необходимо внедрить System Center Operation Manager. Также данный продукт оптимально подходил для мониторинга программных решений Microsoft, которые функционировали в инфраструктуре интернет-ритейлера.

В ходе подготовки к внедрению SCOM инженеры компании Softline удаленно провели обследование ИТ-архитектуры заказчика, в том числе ранее развернутого решения, проанализировали данные о процессах, требующих отслеживания. По итогам проекта были настроены все необходимые параметры SCOM. В результате заказчик получил систему мониторинга,

отслеживающую работу около двухсот серверов на ОС Microsoft Windows, нескольких – на базе ОС семейства Unix, а также сервисов запуска приложений, почты (Tomcat, Exchange), SharePoint и т.д. Помимо этого, была реализована система визуализации, позволяющая администраторам понять, в каком состоянии находится тот или иной сервис с помощью веб-интерфейса.

Внедрение SCOM задавало ролевую структуру доступа к отслеживаемым параметрам. Пользователи с ролью «администратор» смогли исправлять проблемы, «операторы» – наблюдать за состоянием системы.

Решение Microsoft System Center Operations Manager позволяет точно определять локализацию сбоев в ИТ-инфраструктуре заказчика. Оно оптимально соответствует потребностям компании. SCOM оперативно находит расположение неполадок и показывает администратору, состояние каких компонентов инфраструктуры требует проверки.





## Модернизация электронной почты в «Детском мире»



Softline завершила проект миграции корпоративной почты компании «Детский мир» на решение Microsoft Exchange. Новая почтовая система более надежна и производительна, благодаря чему сотрудники компании не тратят время на рутинные операции, связанные с оптимизацией работы почты.

Ранее заказчик использовал для организации работы корпоративной электронной почты решение IBM Lotus Domino. Руководством компании было принято решение о переходе на новую почтовую систему.

На основании аудита инфраструктуры корпоративной почты, а также с учетом потребностей заказчика специалистами Softline было предложено внедрить новое решение – Microsoft Exchange Server 2013.

Важной задачей являлась также бесперебойная работа пользователей на этапе миграции. Контент почтовых ящиков был безопасно перенесен из Lotus Domino в Exchange с помощью программного решения Dell Migrator for Notes to Exchange (MNE).

Ранее инфраструктура почтового решения была построена на серверах, расположенных в разных филиалах заказчика. Решение Microsoft Exchange консолидировало корпоративную почту в одном ЦОДе,

что повысило его управляемость и надежность. Новое решение позволило значительно увеличить объем почтовых ящиков, исключило дублирование данных: Lotus Domino использовал собственную службу каталогов, в то время как Microsoft Exchange обращается к Active Directory. Также была решена задача мобильного доступа к почте, который осуществляется с помощью ActiveSync, благодаря чему сотрудники всегда остаются на связи и могут оперативно решать возникающие вопросы. Служба календарей не дает сбоев, поэтому путаницы во встречах не возникает.

«Благодаря миграции на новую систему Microsoft Exchange нам удалось существенно снизить затраты на инфраструктурное обслуживание. Мы также избежали дополнительных расходов с помощью мобильного доступа, теперь можно не внедрять дополнительное программное обеспечение. Проведенная компанией Softline модернизация электронной почты обеспечила также гибкий подход к приобретению лицензий. Архивация позволила исключить потерю данных и избежать многократных процедур по оптимизации объема информации, хранящейся в почтовых ящиках пользователей»

*Сергей Кондарев, член правления, директор департамента ИТ ОАО «Детский мир»*

## Управление проектами «Корпорация Кошелев» в Project Online



Благодаря облачной версии решения заказчик оптимизировал управление проектами.

Для управления проектами и эффективного планирования деятельности на строительных объектах «Корпорация Кошелев» выбрала облачное решение Microsoft Project Online, демоверсию которого настроили ИТ-специалисты корпорации. После тестирования ПО было решено перевести в производственную среду.

Эксперты Softline провели миграцию проектов и параметров из демоверсии в полную. Microsoft Project Online не отличается от on-premise решения по функционалу. Благодаря консолидации информации о ресурсах, задачах, визуализации и аналитическим возможностям повышена управляемость процессами и оптимизирована работа над проектами. Настраи-

ваемые отчеты позволяют получить данные, необходимые для решения конкретных задач. Облачный сервис не нуждается в ручных обновлениях, заказчику всегда доступны последние версии всех компонентов.

«Мы стараемся идти в ногу со временем, поэтому выбрали современный облачный продукт Microsoft Project Online. Компания сэкономила на покупке оборудования: для работы необходим только доступ в интернет, сотрудники могут подключаться к системе, вводить данные и отслеживать изменения, находясь на объектах. Project Online – единая точка доступа к информации для эффективного управления всеми проектами одновременно».

*Петр Rogov, руководитель отдела ИТ «Корпорации Кошелев».*

## Система управления ИТ-инфраструктурой в компании O1 Properties



В рамках проекта было централизовано управление ИТ-инфраструктурой, в результате чего компании удалось минимизировать время и усилия пользователей, затрачиваемые на самостоятельную установку программ, а также исключить использование нелегального программного обеспечения.

Перед компанией стояла задача одновременно стандартизировать управление корпоративными ПК, провести централизованную установку и аудит программного оснащения на предмет соответствия корпоративным требованиям, и контролировать обновления. Для создания подобной системы координации процессов было выбрано решение Microsoft System Center 2012 R2 Configuration Manager.

Перед проведением инженерных работ был проведен аудит ИТ-инфраструктуры заказчика. Следующим этапом стало пилотное внедрение решения, которое предусматривает возможность масштабируемого управления конфигурациями систем из других лесов заказчика.

Внедрение Microsoft System Center 2012 R2 Configuration Manager позволяет собрать воедино элементы управления ИТ-инфраструктурой. Данное решение существенно повышает эффективность работы ИТ-службы. Автоматизация позволяет свести к минимуму количество рутинных операций и освободить время системных администраторов для решения

других важных задач по сопровождению корпоративной ИТ-инфраструктуры. Благодаря функции автоматического подсчета лицензий заказчик может планировать будущие закупки программного обеспечения. Решение легко масштабируется при увеличении количества ПК.

В результате удалось сократить время и усилия пользователей и технических специалистов по выполнению стандартных регулярных процедур получения и обновления программ. Стало возможно получать обобщенную информацию и обращаться к данным о конкретном ПК в режиме реального времени. Создание и обновление рабочих мест упростилось и стало менее затратным. Кроме того, новая система управления ИТ-инфраструктурой позволяет автоматически корректировать отклонения и приводить программное обеспечение к необходимым параметрам.

Процесс установки ПО в O1 Properties радикально изменился. В системе настроен веб-портал самообслуживания для распространения ПО на пользователя. Если нужен контроль количества установок, настроена возможность утверждения запросов на установку ПО администратором. Теперь они могут самостоятельно, без дополнительных заявок в техническую поддержку получать необходимое им ПО. Кроме того, решение исключает использование нелегального программного обеспечения, что повышает уровень ИТ-безопасности пользователей. Важно отметить, что данное решение дополняет внедренные ранее элементы инфраструктуры.

## Система объединенных коммуникаций в «Группе ПСН»



Заказчик получил решение для эффективного рабочего общения сотрудников с возможностью демонстрации визуальных материалов.

В состав «Группы ПСН» входят представительства в Москве и Санкт-Петербурге, сотрудники которых постоянно взаимодействуют по вопросам совместных проектов. Кроме того, компания привлекает архитекторов и дизайнеров из Италии, Голландии и Англии, которым ранее приходилось часто приезжать в Россию для обсуждения рабочих вопросов. Общение между территориально распределенными офисами проводилось с помощью Skype. Данное программное обеспечение не гарантировало надежность связи, поэтому было принято решение о переходе головного офиса компании на систему корпоративного уровня – Skype for Business.

На первом этапе инженеры Softline спроектировали архитектуру решения и определили механизм его объединения с существующей телефонной системой. После они развернули Skype for Business, провели интеграцию с системой АТС на базе Avaya и ввели систему в эксплуатацию.

Специалисты Softline осуществили классификацию и маркировку трафика системы объединенных коммуникаций для выполнения политики качества обслуживания

в сети. Интеграция с IP-телефонией позволила создавать конференции с участием городских и мобильных телефонов.

После внедрения системы корпоративных коммуникаций специалисты Softline провели обучение сотрудников ИТ-подразделения заказчика по ее поддержке и управлению.

Теперь сотрудники «Группы ПСН» могут проводить конференции, подключая участников, находящихся в различных офисах, на объектах, в командировках. Демонстрация рабочего стола позволяет вносить правки в документы в режиме реального времени, что минимизирует затраты на согласование и обсуждение работ.

«Благодаря внедрению решения Skype for Business наши сотрудники больше не тратят время на поездки между офисами. Дизайнеры и архитекторы могут оперативно вносить правки в визуальные материалы с помощью демонстрации рабочего стола. Внутренние коммуникации упростились, теперь можно видеть присутствие сотрудника на рабочем месте и более эффективно планировать совместные активности»

*Игорь Маркин, директор департамента ИТ «Группы ПСН»*



## Softline разработала требования к CRM-системе в АО «ЭКО РЕСУРС»



Благодаря аудиту текущих процессов и подробному описанию будущей системы заказчик смог оценить необходимые для внедрения ресурсы и преимущества решения.

АО «ЭКО РЕСУРС» – один из лидеров российского рынка натуральных пищевых красителей и красящих ингредиентов. В связи с растущим количеством заказчиков компании потребовалось автоматизировать процессы взаимодействия с клиентами. Для этого было принято решение о внедрении CRM-системы. Благодаря консолидации данных о заказчиках ожидалось повысить эффективность и прозрачность процесса продаж и работы отдела закупок. В качестве платформы была выбрана Microsoft Dynamics CRM 2016, и руководством АО «ЭКО РЕСУРС» было принято решение провести обследование ИТ-инфраструктуры и бизнес-процессов компании.

В ходе проекта основной задачей, поставленной перед командой Softline, было проведение аудита и разработка требований к CRM-системе Microsoft Dynamics. На начальном этапе работ были собраны данные о ключевых бизнес-процессах заказчика и их отражении в ИТ-службах.

На основе полученной информации аналитики Softline совместно со специалистами АО «ЭКО РЕСУРС» сформировали функциональные требования к системе с учетом возможностей Microsoft Dynamics и ожиданий бизнес-подразделений компании. Функционал новой CRM-системы разрабатывался с учетом основных процессов, требовавших автоматизации. Кроме того, так как решение должно было стать платформой для взаимодействия отдела продаж и закупок, использующего учетную систему «1С», в ходе описания требований был определен сценарий интеграции и частичной миграции данных из нее.

«Благодаря предпроектному обследованию, проведенному специалистами Softline, мы детально проанализировали соответствие функциональных возможностей Dynamics CRM реальным бизнес-процессам компании, оценили ресурсы и сроки реализации проекта, включая интеграцию с ERP-системой, спланировали ресурсы, необходимые на этапе внедрения, и возможности для выполнения работ с привлечением наших ИТ-специалистов»

*Олег Червонцев, руководитель ИТ-службы  
АО «ЭКО РЕСУРС»*

## Управление мобильными устройствами в детских магазинах «Кораблик»



Заказчик получил возможность протестировать функционал решения и настроить необходимые политики, в результате чего было принято решение о внедрении полноценной системы управления корпоративной мобильностью.

«Кораблик» – одна из крупнейших отечественных сетей детских магазинов, насчитывающая более 150 точек продаж в Москве, Московской области и других городах России.

Для автоматизации обслуживания и защиты планшетов, используемых сотрудниками в магазинах сети для работы с корпоративным приложением, заказчику требовалось решение, позволяющее упростить подготовку к работе и управление планшетами, находящимися вне домена компании. Предпочтение было отдано продукту Microsoft Intune – компоненту Enterprise Mobility + Security, предназначенному для администрирования устройств и обеспечения безопасности корпоративной мобильности.

Специалисты Softline развернули в инфраструктуре заказчика средство по управлению мобильными устройствами Microsoft Intune и интегрировали его с облачным каталогом Azure AD. Основным преимуществом решения является удобная система лицензирования – освободившиеся лицензии Intune можно назначать другим пользователям и, таким образом, экономить на приобретении новых. Продукт позволяет гибко работать как с группами пользователей, так и группами устройств. Их можно настраивать по географическому

расположению, отделу, характеристикам оборудования, операционной системе.

За счет публикации корпоративного приложения на облачном портале Intune и его автоматического распространения на мобильные устройства можно сократить время на настройку каждого планшета. Создание профиля Wi-Fi позволяет устройствам автоматически подключаться к корпоративной интернет-сети. Групповая политика распространяет настройки на все планшеты. В результате сотрудники могут оперативно приступить к работе, не посылая запрос на подключение в ИТ-департамент.

Политики, настроенные в «Кораблике», помогут сотрудникам получить мобильный доступ к корпоративным ресурсам, а системным администраторам – автоматически подготавливать мобильные устройства к работе. Intune позволяет защитить данные, находящиеся на планшете, заблокировав устройство в случае его утери или кражи.

«В итоге пилотного проекта по развертыванию Microsoft Intune мы ознакомились с основным функционалом решения, настроили и протестировали необходимые политики. В результате было принято решение о внедрении полноценной системы управления корпоративными устройствами, благодаря которому работа с планшетами в корпоративной интернет-сети станет проще и безопаснее»

*Роберт Сардарян, директор по ИТ компании «Кораблик»*

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ:

## Промышленность

Промышленные компании нуждаются в постоянном улучшении и инновациях, так как работают с клиентами в конкурентной среде на международных рынках.

Совместные с компанией Softline проекты внедрения решений Microsoft позволяют улучшить работоспособность и отказоустойчивость ИТ-инфраструктуры на уровне целых предприятий, внести положительные изменения в операционную деятельность, снижая расходы на обслуживания ИТ-систем и создать единую систему управления для распределенных площадок компаний.

### КЛЮЧЕВЫЕ ЗАКАЗЧИКИ



## Модернизация ИТ-инфраструктуры «Объединенной металлургической компании»



Внедрение позволило заказчику лучше управлять ИТ-активами и осмысленно подходить к развитию инфраструктуры.

ИТ-инфраструктура на каждом из предприятий холдинга в Нижегородской области, Татарстане, Башкортостане, Челябинске и Пермском крае была обособлена. Управление осуществлялось локально. Для консолидации ресурсов и централизации ИТ-поддержки было необходимо создать единую систему каталога для всех предприятий.

Специалисты Softline осуществили миграцию рабочих станций, учетных записей и профилей пользователей, серверов и приложений заказчика. «Переезд» серверов прошел с минимальным временем простоя и остался практически незаметным для пользователей. В рамках консолидации ресурсов был создан единый центр управления. Независимые домены с сохранением прежней функциональности перенесены на единую масштабируемую службу каталога Microsoft Active Directory на платформе Microsoft Windows

Server 2012. Заказчик получил возможность распространять на всю инфраструктуру компании единые политики управления программным обеспечением.

Единая служба каталога упростила внедрение новых продуктов, сократила финансовые издержки и трудозатраты на техническую поддержку.

«Раньше, если сотруднику нашей компании требовался доступ к ресурсам, находящимся на другом домене, ему было нужно сделать заявку в ИТ-департамент. Теперь у нас единая система доменов, благодаря которой упростился доступ пользователей к необходимым им данным и снизилась нагрузка на ИТ-персонал. Кроме того, объединение домена – это еще один шаг к развитию инфраструктуры и реализации новых проектов, в частности, мы планируем внедрение почты на базе Microsoft Exchange»

*Александр Наумов, руководитель проектов проектно-го офиса «ОМК-Информационные технологии»*



## Частное «облако» для крупного сельскохозяйственного холдинга «Дамате»



Компания развернула собственную распределенную корпоративную сеть, перешла на почту корпоративного уровня, а также наладила прозрачную и надежную работу сотрудников вне зависимости от их местонахождения.

В 2014 году в рамках принятой ИТ-стратегии перед дирекцией ИТ-группы была поставлена задача объединить девять географически распределенных площадок ГК «Дамате» в единую корпоративную сеть. Требовалось построить ЦОД, реализовать частное «облако», создать общий домен для всех пользователей, развернуть почтовую систему корпоративного уровня. Причем провести реализацию проекта следовало так, чтобы не создавать неудобств и проблем для сотрудников ГК «Дамате».

ИТ-специалисты «Дамате» рассматривали несколько вариантов решения. Из всех вариантов использование платформы виртуализации и средств управления на основе Microsoft в дата-центре было признано наиболее целесообразным с точки зрения стоимости и эффективности, поскольку все предложенные продукты оптимально взаимодействуют друг с другом.

Проект охватил девять различных производственных и офисных локаций по трем бизнес-направлениям.

В результате реализации проекта группа компаний «Дамате» одной из первых среди российских сельскохозяйственных компаний получила современную ИТ-инфраструктуру, высокие стандарты ИТ-безопасности, прозрачность. Для всех сотрудников переход был незаметным, а развернутые впоследствии сервисы существенно упрощают работу и экономят время.

«В лице Softline мы приобрели надежного партнера, грамотную поддержку и уверенность в том, что в агрохолдингах и в сельском хозяйстве ИТ может дать не меньше конкурентных преимуществ, чем в телекоме или ритейле. Благодаря опыту Softline в реализации аналогичных проектов мы внедрили решение в установленные сроки, без увеличения бюджета. Были достигнуты все поставленные КПЭ и удалось избежать возможных «подводных камней»

*Андрей Бороздин, директор по ИТ управляющей компании «Дамате»*

## Перенос ИТ-инфраструктуры «Оннинен» в облако



Размещение Microsoft Active Directory и Microsoft SQL Server в облаке позволило заказчику консолидировать ресурсы и сократить издержки на обслуживание систем.

В связи с организационными изменениями в российском подразделении «Оннинен» возник вопрос реструктуризации ИТ-систем. Руководством было принято решение перенести часть ИТ-ресурсов в облако. В качестве платформы был выбран публичный облачный сервис Softline – решение с гибкой программой лицензирования, высокой доступностью сервисов в облаке и технической поддержкой.

Для сотрудников «Оннинен» миграция прошла с минимальными неудобствами, несмотря на то, что учетные записи пользователей не были перенесены в облако, а созданы там заново.

Специалистами Softline была осуществлена миграция всей серверной инфраструктуры: службы каталога Active Directory, службы доменных имен, файловой

службы и СУБД SQL Server. В локальной инфраструктуре заказчика остались только объекты, которые нельзя перевести в облако, например, рабочие места и сканеры. Один из серверов, созданных в облаке, работает как терминальный и обеспечивает функционирование бизнес-приложений заказчика.

В результате миграции в облаке были объединены ресурсы офисов Санкт-Петербурга и Краснодара. Благодаря этому удалось сократить издержки на техобслуживание и обновление аппаратного обеспечения, поддержку ПО, расходы на персонал.

«Перевод в облако основной части ИТ-сервисов позволил сохранить работоспособность инфраструктуры в период реорганизации, обеспечить взаимодействие между подразделениями компании, функционирование ERP-системы, а также снизить затраты на ее содержание»

*Денис Греков, ведущий специалист технической поддержки, компания «Оннинен»*



## Softline модернизировала корпоративную почту «Азиатского газопровода»



Переход на новую версию решения позволил заказчику сэкономить на аппаратном обеспечении.

Ранее в компании использовалось решение Microsoft Exchange 2010, но после снятия его с поддержки и остановки выпуска пакетов обновлений заказчик принял решение о миграции корпоративной почты на новую версию продукта – Exchange 2013. Основным требованием к системе была максимальная отказоустойчивость с точки зрения клиентских подключений и доставки почты. Работы по проекту проводились на площадке заказчика в Алматы.

Подготовка к миграции была выполнена заказчиком самостоятельно по инструкциям специалистов компании Softline, что позволило провести основные работы по проекту в максимально сжатые сроки. Были разработаны и протестированы механизмы переноса данных с существующей почтовой системы, развернуты и опубликованы в интернете серверы Exchange 2013. Затем сервисы и почтовые ящики были перенесены, а серверы Exchange 2010 – выведены из эксплуатации. В качестве средства публикации было выбрано IIS ARR (Application Request Routing) вместо снятого с основной поддержки TMG (Threat Management Gateway).

В результате проекта заказчик обеспечил актуальной версией корпоративной электронной почты на базе Microsoft Exchange Server 2013 всех сотрудников (1400 пользователей). Пользователи, для которых не-

обходим постоянный доступ к почте, могут получить его с помощью Outlook Web Access, Outlook Anywhere и Exchange ActiveSync для работы с помощью мобильных устройств.

Преимуществом для ИТ-специалистов стала оптимизация работы с хранилищем данных почтовых ящиков пользователей.

Microsoft Exchange 2013 предъявляет меньшие требования к характеристикам жестких дисков, на которых хранится информация, что позволяет выбирать менее дорогостоящие носители. Это способствует значительной экономии на обслуживании системы. Еще одним плюсом Microsoft Exchange 2013 по сравнению с предшествующей версией является более надежная защита от утечек информации.

«Используемая ранее почтовая система устарела, поэтому мы обратились к специалистам Softline для ее модернизации. В результате новая система корпоративной электронной почты более отказоустойчива и безопасна. Благодаря профессионализму инженеров Softline и активному взаимодействию с нашей командой, работы проекта были выполнены быстро и качественно»

*Станислав Соловьев, заместитель директора  
департамента телекоммуникаций и ИТ-компаний  
«Азиатский газопровод»*

## Softline построила систему объединенных коммуникаций в «Металлимпресс»



Внедренное решение облегчает как процесс повседневных коммуникаций, так и принятие управленческих решений благодаря функциям мгновенных сообщений, аудио- и видеоконференцсвязи и мобильного доступа.

Научно-производственная фирма «Металлимпресс» входит в число крупнейших российских подрядчиков в области проектирования и строительства объектов индустриально-складской и коммерческой недвижимости.

В ИТ-инфраструктуре заказчика была развернута почтовая система Microsoft Exchange, но для организации полноценной системы коммуникаций требовалось также решение для аудио- и видеосвязи. В качестве партнера по проекту была выбрана компания Softline, которая предложила интегрируемое с Microsoft Exchange решение Skype for Business.

В связи с несовместимостью АТС с предложенной системой был подобран и поставлен шлюз AudioCodes для обеспечения голосовой связи. На первом этапе проекта инженеры Softline внедрили функционал, не требующий наличия медиашлюза, например, обмен мгновенными сообщениями, чтобы пользователи привыкли к использованию нового решения, а затем,

благодаря интеграции с телефонией, решение было дополнено новыми функциями, такими как аудиозвонки и видеоконференцсвязь.

Решение интегрировано с Outlook, что упрощает процесс организации и проведения собраний с помощью видеоконференцсвязи.

Одним из преимуществ внедрения для заказчика стала возможность не расширять номерной пул. Данный проект показывает, что Skype for Business является заменой традиционным АТС, кроме того, обладает дополнительными возможностями

«Skype for Business объединяет все каналы коммуникации в едином решении. За счет настроенного внешнего доступа к системе с переносных устройств возросли мобильность пользователей, а также оперативность принятия управленческих решений в компании. Возможности демонстрации рабочего стола, совместной работы с документами, организации конференций и вебинаров, а также видеоконференцсвязь образуют комплекс для эффективного взаимодействия сотрудников»

*Алексей Кочергин, руководитель отдела ИТ компании  
«Металлимпресс»*

## Система мониторинга ИТ-инфраструктуры в компании «Хевел»



Внедрение решения Microsoft System Center Operations Manager в компании «Хевел» позволило заказчику развернуть единую централизованную систему мониторинга ключевых ИТ-процессов.

Для создания единой системы мониторинга ИТ-инфраструктуры был выбран программный продукт Microsoft System Center Operations Manager. Его функционал позволяет отслеживать параметры в наблюдаемых информационных системах, а при их критичном изменении запускать процесс рассылки уведомлений специалистам в соответствии с их компетенциями или выполнение заданных скриптов корректировки работы ИТ-сервисов.

Работы в ходе проекта проводились инженерами Softline удаленно из Казани и Нижнего Новгорода. Вначале специалисты провели обследование текущей ИТ-инфраструктуры заказчика, которое включало анализ данных систем, сформировали и согласовали модель комплексного мониторинга, проектную документацию. После этого было произведено пилотное внедрение системы на базе архитектуры единого

сервера – управления SCOM и баз данных. В ходе развертывания решения были подключены объекты мониторинга, произведена настройка оповещения по событиям. В результате был отлажен мониторинг физических и виртуальных серверов под управлением ОС Windows Server 2008–2012 и сетевых устройств по простому протоколу сетевого управления (SNMP). При необходимости решение SCOM масштабируется по количеству обслуживаемых объектов и производительности в группе путем наращивания количества серверов управления.

Специалисты Softline внедрили решение в ИТ-инфраструктуру заказчика, настроив сбор текущей информации о части ключевых систем, механизмы выявления проблем и визуализации данных. Теперь у ИТ-службы компании «Хевел» появились все необходимые инструменты для наблюдения за серверной и сетевой инфраструктурой, распределенными приложениями «1С: Предприятие» и получения оповещений по электронной почте. Конфигурация решения позволяет назначать роли администраторов и операторов системы, в результате чего между ними распределяются обязанности по наблюдению за ключевыми ИТ-сервисами.

## Корпоративный портал «Уралкалия»



Система интегрирована с бизнес-решениями Oracle, имеет обновленный дизайн и уникальные рабочие модули. Чтобы с порталом могли работать сотрудники, занятые на производстве, в семи рудоуправлениях компании установлены информационные киоски.

Руководство «Уралкалия» уделяет большое внимание созданию единой корпоративной культуры, стремится повысить эффективность работы каждого сотрудника и улучшить взаимодействие между подразделениями. Внутренний портал компании служит одним из важнейших инструментов повышения уровня эффективности коммуникаций, сотрудничества и обмена знаниями. Более восьми лет для этих целей использовалось решение на базе платформы Oracle. Чтобы отвечать новым функциональным и бизнес-требованиям компании, оно потребовало развития и совершенствования.

Кроме того, необходимо было создать условия для сохранения, обмена, развития и управления знаниями для принятия эффективных управленческих решений. Систему управления знаниями (СУЗ) было решено разместить на одной платформе с новым корпоративным порталом.

Компания приступила к реализации нового полнофункционального сервиса с переносом части функционала и контента с текущего порталного решения при формировании нескольких новых модулей.

На первом этапе внедрения специалисты компании Softline провели предпроектное обследование ИТ-инфраструктуры заказчика и собрали требования к бизнес-процессам и системе в целом, в результате

чего было подготовлено сложное техническое задание.

Затем была развернута отказоустойчивая платформа, состоящая из двух SQL-серверов и двух серверов SharePoint 2013. Помимо стандартных настроек системы был разработан ряд новых модулей.

Для работы с внутрикорпоративным порталом сотрудников на производстве на каждом рудоуправлении «Уралкалия» инженеры Softline спроектировали и установили восемь информационных киосков с 17-дюймовым сенсорным экраном, считывателем карт и лазерным принтером для печати документов формата А4.

Система на базе SharePoint Server 2013 позволила создать персонифицированное информационное пространство для всех сотрудников «Уралкалия». Теперь сотрудники имеют доступ к корпоративным материалам не только со стационарных ПК, но и через мобильные устройства и информационные киоски.

«Основной идеей проекта было сделать корпоративную информацию доступной для широкого круга пользователей. Этого удалось достичь за счет обновленного интерфейса и контента портала, а также установки информационных киосков на рудоуправлениях. Терминалы обеспечивают информацией тех сотрудников, чье рабочее место не оснащено ПК. В первые месяцы работы портала его посещаемость выросла в 3 раза»

*Ольга Смирнова, начальник центра корпоративных СМИ и информирования управления внутрикорпоративных коммуникаций дирекции по персоналу ОАО «Уралкалий»*

## РЕАЛИЗОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ:

# Государственные организации

Основная задача государственных организаций – безукоризненное предоставление услуг населению. При этом необходимо постоянно совершенствовать процессы, чтобы делать это как можно быстрее, эффективнее, большему количеству граждан, разрабатывая новые программы и сервисы.

ИТ-сервисы помогают государственным организациям повысить эффективность рутинных операций и снизить затраты на содержание ИТ-инфраструктуры. При внедрении решений особое внимание уделяется безопасности ИТ-периметра и защите информации.

## КЛЮЧЕВЫЕ ЗАКАЗЧИКИ



## Платформа управления данными для предприятия ГК «Росатом»



По оценкам специалистов заказчика, миграция системы управления проектами позволит сократить затраты на поддержку решения примерно на 50%

ОАО «Головной институт «ВНИПИЭТ» выполняет уникальные проектные, научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы в области создания ядерных технологий и объектов атомной промышленности и энергетики.

Программное обеспечение Primavera является ключевым решением для управления проектами создания атомных станций. С его помощью специалисты ГИ ВНИПИЭТ разрабатывают графики работ, включая графики выпуска необходимой документации, назначают ресурсы, проводят бюджетирование и др. Решение Primavera, а также продукт для моделирования бизнес-процессов ARIS работали ранее на основе СУБД Oracle.

Платформа Microsoft SQL Server заинтересовала ИТ-специалистов ГИ ВНИПИЭТ рядом преимуществ, в первую очередь более низкой совокупной стоимостью владения, в частности, возможностью экономии на технической поддержке, и высоким уровнем защищенности и надежности. Миграция на платформу

управления данными Microsoft SQL Server была реализована компанией Softline при поддержке Microsoft. В рамках проекта специалистами компании Softline была подготовлена развернутая тестовая среда, аналогичная промышленной среде заказчика, проведена миграция базы данных из Oracle в Microsoft SQL Server, а также перенастроена работа имеющихся приложений с новой СУБД. После успешного тестирования системы была осуществлена промышленная миграция на новое решение.

Новое безопасное и производительное решение для поддержки бизнес-приложений базы данных позволило заказчику обеспечить надежную ИТ-среду для своих пользователей. С помощью продукта SQL Server создана интеллектуальная платформа, отвечающая всем требованиям по работе с данными и позволяющая сократить эксплуатационные затраты и предоставить сотрудникам дополнительные возможности ИТ-администрирования.

Microsoft SQL Server предлагает уникальное сочетание высокой производительности, отказоустойчивости и экономической эффективности. Это позволяет создавать на его основе по-настоящему интеллектуальную платформу управления данными и поддержки критически важных бизнес-процессов.





## Портал муниципальных услуг для города Сочи

Теперь жители города могут составлять электронные обращения по 30 видам запросов в местные органы власти и отслеживать этапы исполнения онлайн

Администрация Сочи уделяет большое внимание вопросам повышения эффективности взаимодействия граждан и органов государственного и местного самоуправления. В частности, в городе работает многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), который является подведомственной организацией управления информационных ресурсов городской администрации.

Работа МФЦ с гражданами по информированию, приему и выдаче документов в режиме «единого окна» делает этот процесс простым и удобным.

Эти же цели – повышение эффективности и упрощение взаимодействия населения и госструктур – послужили причиной решения Администрации Сочи об организации интернет-портала по приему электронных заявлений граждан. В открытом конкурсе на реализацию проекта победу одержала компания Softline, предложившая решение на базе Microsoft SharePoint Server 2013, отвечающее требованиям заказчика с точки зрения функциональности и безопасности.

Поскольку у каждой услуги существует своя специфика, аналитики Softline описали бизнес-процессы обработки для 30 видов заявок. Их маршрутизация внутри администрации была создана на основании нормативных документов города, описывающих регламенты предоставления того или иного сервиса.

Благодаря интеграции с единой системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) портал предоставляет услуги по части взаимодействия с несколькими федеральными органами – ФСИН, Росреестр, ФНС, ФСБ, МВД. При реализации проекта особое внимание уделялось безопасности решения (защите канала передачи данных и их сохранности). Обмен информацией между ведомствами осуществляется по закрытым, шифрованным каналам. Кроме того, каждая заявка визируется электронными цифровыми подписями ответственного сотрудника и самой системы. Портал муниципальных услуг прошел аттестацию на предмет соответствия закону о защите персональных данных и официально зарегистрирован в СМЭВ.

Созданный портал представляет собой внешний интерфейс как для заказа услуг юридическими и физическими лицами, так и для их последующей обра-



ботки операторами (уполномоченными сотрудниками администрации). Доступ к заявкам осуществляется после авторизации в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) Российской Федерации в рамках инфраструктуры электронного правительства. В личном кабинете пользователи могут выбрать из 30 автоматизированных услуг необходимые и подать заявку на их предоставление онлайн. В своем профиле оператор проверяет обращения на соответствие регламентам и запускает процесс их обработки/исполнения. При этом заявки, поступившие в МФЦ очно, синхронизируются с порталом: каждый час программа осуществляет экспорт данных из электронной системы Центра. Проект в Администрации города Сочи стал для специалистов Softline очень ответственным и нестандартным. Основная техническая сложность была связана с обеспечением безопасности и соответствием портала требованиям законодательства. Поскольку не существует универсального решения, была проделана огромная работа по проектированию, разработке и интеграции СМЭВ с ведомственными сервисами, каждый из которых имеет свой уровень защиты. SharePoint позволил реализовать весь задуманный заказчиком функционал СМЭВ, обеспечив при этом надежность передачи данных и их сохранность.

«Идея проекта состояла в том, чтобы получение заявителем муниципальных услуг проходило в максимально комфортных условиях, а сроки исполнения и качество контролировались централизованно. На разработанном портале пользователь в любое удобное время может оставить обращение, отследить этапы его исполнения, получить электронные копии документов. И все это – без очередей и необходимости лишний раз посещать МФЦ. Руководство администрации, в свою очередь, может проконтролировать своевременность исполнения поступивших заявок на оказание муниципальных услуг каждым исполнителем. Все эти возможности, безусловно, повышают прозрачность деятельности органов местного самоуправления и делают ее более понятной для населения. Мы будем продолжать начатую работу по переводу муниципальных услуг в электронный вид».

*Виктор Гусев, исполняющий обязанности начальника управления информационных ресурсов Администрации города Сочи*

## Управление облачными сервисами в Санкт-Петербургском государственном архитектурно-строительном университете



В рамках модернизации облачной инфраструктуры университет совместно с компанией Softline провел миграцию платформы виртуализации на Microsoft Hyper-V. Для управления обновленной инфраструктурой эксперты Softline предложили внедрить программный продукт Microsoft Azure Pack.

Решение стало для сотрудников вуза единой точкой управления облачными сервисами. Веб-портал упростил работу с облачной инфраструктурой.

Теперь пользователи самостоятельно управляют виртуальными машинами в рамках созданных ролей: студенты могут запускать и останавливать их, преподаватели – создавать. Доступ к созданию шаблонов машин есть только у технических специалистов.

Простота использования – основное преимущество решения. Пользователи управляют виртуальными машинами с помощью веб-портала и созданных на нем шаблонов, поэтому нет необходимости устанавливать

консоль Virtual Machine Manager и производить сложные настройки.

«Благодаря миграции на Hyper-V и настройке Azure Pack мы модернизировали облачную инфраструктуру вуза. Нам удалось сделать сервис виртуальных машин ближе к конечным пользователям: преподавателям и студентам. Используя набор стандартных шаблонов, преподаватель самостоятельно может создать виртуальную лабораторию под задачи своего учебного курса, оперативно предоставляя студентам доступ к использованию вычислительных ресурсов для решения прикладных и научных задач. Такой подход выводит сервис на новый уровень доступности и снижает нагрузку на технических специалистов управления ИТ»

*Михаил Иванов, начальник управления ИТ СПбГАСУ*

## Оптимизация работы с клиентами в Госюрбюро Хабаровского края



Решение позволило упростить процесс оказания услуг, повысить их качество, а также оптимизировать работу с обращениями граждан за счет уменьшения доли бумажного документооборота в учреждении.

Основной задачей Госюрбюро является оказание бесплатной юридической помощи льготным категориям граждан: пенсионерам, малоимущим, ветеранам, пострадавшим от ЧС, и т.д. Большая часть вопросов, по которым оказывается консультация, носят социальный характер и относятся к области гражданского права. Особенно увеличилось число обращений в Госюрбюро после наводнения 2013 года в Хабаровском Крае.

До начала проекта учет всех обращений клиентов и заведенных дел в Госюрбюро велся в таблице Excel, что приводило к большому числу неточностей из-за отсутствия контроля формата вводимых данных. Кроме того, возникали перебои в работе из-за ожидания доставки бумажных документов курьером. Они связаны с тем, что у заказчика имеется несколько подразделений в разных городах, и для всех видов оказания письменной юридической помощи необходимо принятие решения со стороны руководства в Хабаровске или Комсомольске-на-Амуре. Такие документы сначала направлялись в центральный офис на утверждение, а затем перевозились или отправлялись по почте обратно. Если документы отправляли сотрудники, находящиеся в командировке, то ситуация усложнялась еще больше. Так же было затруднено сведение информации от различных подразделений Госюрбюро для формирования отчетности по проведенным консультациям и печатных форм документов для физических лиц.

Таким образом, чтобы упорядочить документооборот, повысить производительность сотрудников и снизить

количество ошибок, Госюрбюро МФЦ Хабаровского Края приняло решение о внедрении системы управления взаимоотношениями с физическими лицами. Платформа Microsoft Dynamics CRM 2013 была выбрана по причине оптимальной стоимости лицензий, а также гибкой политики лицензирования и широким возможностям настройки под рабочие процессы Госюрбюро. Целью внедрения являлось повышение качества оказания юридических услуг в Госюрбюро, а также возможность комплексного мониторинга деятельности сотрудников отдела государственного юридического бюро по оказанию бесплатной юридической помощи.

Благодаря внедрению Microsoft Dynamics CRM 2013 вся информация об обращениях граждан в Госюрбюро Хабаровского края теперь ведется не в электронных таблицах Excel и на бумажных носителях, а в форме карточек CRM-системы. К ним прикреплены электронные копии документов. Таким образом, имеется возможность быстро получить информацию о статусе каждого дела и сотрудниках, работающих с ним. Наличие инструментария отчетности позволяет быстро получать разнообразные аналитические данные и визуализировать их, а также оперативно формировать документы на утверждение руководству. У заказчика появилась собственная база знаний и централизованное рабочее пространство

«Благодаря внедрению Microsoft Dynamics CRM 2013 мы смогли в значительной степени оптимизировать процесс обработки обращений граждан и увеличили производительность труда за счет уменьшения объема работы с бумажными документами»

*Иван Касьяненко, руководитель государственного юридического бюро Хабаровского Края.*

### Решение автоматизировало процессы изучения общественного мнения и упростило взаимодействие между проектными группами.

ВЦИОМ ежегодно проводит более 400 масштабных проектов изучения общественного мнения. Под эти задачи в компании сформирован проектный офис: руководители проектов, «полевой» персонал, занимающийся непосредственным проведением всевозможных исследований, а также специалисты по формированию статистики и аналитики. Когда в центр поступает заказ на исследование, в системе формируется задача, и опросные листы передаются в «поля». По итогам опросов информация обрабатывается аналитическим отделом и контрольным органом.

Ранее менеджеры проектов ВЦИОМ использовали в своей работе локальные средства Microsoft Office. Но со временем рост количества заказов на исследования привел к тому, что в компании возникла острая необходимость автоматизировать процесс управления проектами и консолидировать информацию в рамках одной платформы.

Сравнив несколько систем управления проектами, руководство ВЦИОМ остановило свой выбор на платформе Microsoft Project Server 2013, поскольку она в наибольшей степени соответствовала требованиям заказчика. В частности, решение отличалось простотой поддержки, оптимальной стоимостью и возможностью

ми кастомизации. Решение Project Server позволило ВЦИОМ консолидировать информацию по проектам компании в едином приложении. Теперь сотрудники проектного офиса могут отслеживать фактическую занятость исполнителей и вести перекрестную загрузку персонала.

Важным нововведением стала автоматизация коммуникаций по проектам. Теперь исполнители получают задачи по электронной почте, а отчитываются – через веб-интерфейс Project Web Access. Кроме того, руководители проектов отметили удобство автоматизированной системы отчетности. План-фактовый анализ, отчет по выполненным задачам и занятости персонала – все это позволяет четко соблюдать сроки проектов и грамотно распределять нагрузку между исполнителями.

«Ранее процесс управления проектами не был автоматизирован. Количество проектов росло, и проектным менеджерам все тяжелее было справляться с нагрузкой. Мы искали решение, которое помогло бы нам использовать имеющиеся ресурсы и при этом не усложнило бы работу пользователей. Microsoft Project Server 2013 отвечает всем поставленным требованиям и имеет интуитивно понятный интерфейс»

*Степан Львов, руководитель направления социально-политических исследований ВЦИОМ*

## Управление и мониторинг ИТ-сервисов в администрации Мурманска



### Решение позволит заказчику построить систему мониторинга ИТ-инфраструктуры, тем самым повысив эффективность работы ИТ-подразделения.

Перед специалистами Softline стояла задача обеспечить перевод ИТ-инфраструктуры заказчика с устаревших продуктов на последние версии. В процессе реализации проекта рабочая группа провела следующие этапы работ:

- разработка конфигурации системы;
- планирование параметров счетчиков для ИТ-систем;
- развертывание SCOM;
- установка и настройка пакетов мониторинга;
- тестирование систем и демонстрация их работы заказчику.

Для обеспечения бесперебойной работы отдела заказчика требовалось решение, которое позволяло бы ИТ-специалистам проводить проактивный мониторинг системы. Подобные технологии, соответствующие общим требованиям к производительности, прозрачности и оперативности системы, ранее в организации не использовались.

После проведения предпроектного обследования системы специалисты Softline предложили решение на базе продукта Microsoft System Center Operations Manager. Данное решение способно обеспечить ком-

плексный мониторинг наиболее важных инфраструктурных узлов.

В результате внедрения Microsoft System Center Operations Manager в администрации Мурманска был налажен процесс управления и мониторинга ИТ-сервисов, приложений и серверов, а также консолидирована информация о функционировании компонентов ИТ-инфраструктуры. В общую концепцию мониторинга мощностей заказчика было включено отслеживание работоспособности системы документооборота Lotus Notes, что позволило получать актуальную информацию о работе бизнес-критичных приложений.

«Использование SCOM стало оптимальным решением задач в части организации управленческой деятельности администрации и проактивного мониторинга ИТ-сервисов. Система собирает всю информацию о функционировании ПО и позволяет нам оценивать их работоспособность. В дальнейших планах – сокращение временных затрат технических специалистов на поддержку систем и перераспределение высвободившихся ресурсов на задачи, связанные с автоматизацией работы сотрудников»

*Андрей Кузьмин, начальник отдела информационно-технического обеспечения и защиты информации Администрации города Мурманска*



## Телекоммуникации и медиа

Телекоммуникационные и медиа-компании – одни из крупнейших и наиболее продвинутых потребителей ИТ-услуг. Чтобы отвечать потребностям клиентов, обгонять конкурентов, поддерживать высокий уровень сервиса и разрабатывать новые продукты компании этого сектора активно инвестируют в трансформацию ИТ-инфраструктуры.

С помощью внедрения решений Microsoft специалисты Softline помогают заказчикам снизить операционные расходы благодаря автоматизации процессов, обеспечить высокую надежность и доступность сервисов, позволяя справляться со спросом в режиме 24/7 и совершенствовать бизнес-процессы.

### КЛЮЧЕВЫЕ ЗАКАЗЧИКИ



Rutube

МЕГАФОН

TEL2

Ucell

CONDÉ NAST RUSSIA

### Softline перенесла корпоративный портал мобильного оператора Ucell на новую платформу



Softline развернула корпоративный портал на базе решения Microsoft SharePoint для узбекского оператора сотовой связи Ucell. Благодаря проекту заказчик автоматизировал наполнение портала и упростил доступ сотрудников к информационным ресурсам компании.

Чтобы упростить работу маркетологов с корпоративным порталом и повысить эффективность бизнес-процессов в компании Ucell было принято решение о миграции сервиса на другую платформу.

Специалисты Softline создали для заказчика новый корпоративный портал на базе Microsoft SharePoint 2013, куда мигрировали всю необходимую информацию. Также был разработан дизайн портала в соответствии с фирменным стилем Ucell.

Для авторизации пользователей и создания единой базы сотрудников была настроена интеграция с каталогом Active Directory. Система рассылки смс, подключенная к portalу, обеспечила оперативное информирование сотрудников о корпоративных событиях. Также была реализована интеграция с почтовым сер-

вером Microsoft Exchange для отправки уведомлений. Блок внутренних вакансий на портале импортируется из базы внешней рекрутинговой системы Easy Cruit. Глобальные новости сотрудники Ucell теперь получают благодаря подключению портала к RSS-коннектору сайта головной компании.

Для мониторинга серверов и сервисов Microsoft SharePoint специалисты Softline настроили решение Microsoft System Center Operation Manager, имеющееся у заказчика, и установили ПО Netwrix Auditor for SharePoint. С помощью этих программных продуктов ИТ-персонал заказчика может отслеживать малейшие изменения в настройках, правах доступа, структуре файлов и папок.

«Корпоративный портал – важный инструмент повышения эффективности бизнес-процессов. После успешной миграции на платформу Microsoft SharePoint компания Softline помогает нам поддерживать актуальность ресурса, оказывает всестороннюю техническую поддержку»

*Камола Икрамова, ведущий специалист по корпоративным коммуникациям Ucell*



## Модернизация корпоративного информационного портала ОАО «МегаФон»



В ходе проекта была произведена полная миграция данных. Со старого портала развернуты и настроены новые наборы функциональных модулей для более эффективного внутреннего взаимодействия трех тысяч сотрудников компании. Унифицированы порталные платформы.

В Столичном филиале ОАО «МегаФон» для эффективного взаимодействия сотрудников использовался внутренний корпоративный портал Меганет, разработанный на технологии PHP. В связи с ростом и развитием компании имеющийся портал перестал соответствовать бизнес-требованиям HR-подразделения. Перед компанией встала задача по развитию и модернизации текущей системы, развивать и поддерживать имеющийся портал было довольно сложно, поэтому было принято решение произвести миграцию внутреннего портала на SharePoint Server. Платформа Microsoft Office SharePoint Server была выбрана как отлично зарекомендовавшая себя порталная система с хорошим документооборотом и развитой поддержкой.

Разрабатываемая система должна была заменить существующий портал компании, используемый для взаимодействия сотрудников, упростить работу пользователей, но при этом обладать привычным функционалом.

Проект состоял из нескольких этапов, включающих разработку технического задания на порталную систему; создание прототипа системы; перенос данных со старого портала с помощью специально разработанных модулей; программирование нового функционала и развертывание портала в промышленных условиях.

В ходе миграции был осуществлен перенос внутреннего корпоративного портала, включающий такие разделы, как новости, статьи, инструкции, описание функций, с технологии PHP на платформу Microsoft Office SharePoint Server. Были разработаны и созданы новые функциональные модули, связанные с такими объектами, как «сотрудник», «подразделение», «вакансия», «обучающий курс», «переговорная комната» и другие; разграничены права доступа; настроен вывод списка необходимых объектов, созданы настраиваемые рассылки (дни рождения, новые вакансии), на которые можно подписаться или отписаться. Был создан новый сервис: «запись к врачу», включающий расписание приема нескольких врачей и запись сотрудников на определенное время.

Для отработки решения первоначально проводилось тестовое внедрение на небольшом количестве вну-

тренних пользователей – около двадцати человек. Комплексное тестирование программных модулей было необходимо для определения нагрузки и возможных ошибок системы. После того, как решение было отлажено, портал открыли для всех остальных пользователей компании.

Новый портал обладает привычным интерфейсом. У HR-департамента появился удобный инструмент, позволяющий повысить общую информированность сотрудников о процессах, происходящих внутри организации; разработанные программные модули позволили ускорить согласование различных заявок и бизнес-процессов; сократились издержки на быстрый поиск необходимой информации; прозрачная интеграция с внешними системами позволила повысить комплексную безопасность всех информационных систем.

Корпоративный портал используется как единое информационное пространство для организации повседневной работы пользователей, рутинных бизнес-процессов, является надежным хранилищем для документов, позволяет повысить производительность и стабильность работы системы в целом и облегчить ее администрирование и обслуживание.

Созданное решение позволило вывести информационное взаимодействие между сотрудниками компании на новый уровень в соответствии с современными тенденциями развития внутрикорпоративных порталных технологий.

«В ходе непосредственного выполнения работ по переходу на платформу SharePoint 2007, реализованных в рамках федерального проекта для Столичного филиала ОАО «МегаФон», вносились изменения и дополнения в функционал разрабатываемых модулей, и специалисты компании Softline шли нам навстречу, поэтому созданная система обладает удобными сервисами как для пользователей, так и для сотрудников, администрирующих систему»

*В. Венриков, руководитель сектора системного администрирования Столичного филиала ОАО «МегаФон»*

## Модернизация корпоративной почты Tele2



Унифицирована информация о сотрудниках, содержащаяся в различных системах, и создать единую среду для взаимодействия благодаря легкой интеграции с другими решениями Microsoft.

Tele2 – федеральный оператор мобильной связи, который работает в 65 регионах России и обслуживает более 38 миллионов абонентов. Стремительное развитие бизнеса требует повышения операционной эффективности, в том числе и стандартных рабочих процессов.

Для более совершенной работы почтовых серверов Tele2 заменила платформу Lotus Domino на решение Microsoft Exchange. При этом оператору удалось сэкономить средства на внедрении и расширении системы, что было обусловлено низкой совокупной стоимостью владения и отсутствием необходимости приобретать дополнительные лицензии.

Сначала Softline реализовала пилотный проект для тестовой группы пользователей: инженеры компании продемонстрировали механизмы миграции и познакомили сотрудников с преимуществами новой почтовой системы. Тестовая группа оценила удобство работы Microsoft Exchange, в результате чего Tele2 решила внедрить ее в полном объеме.

Специалисты Softline перевели на Microsoft Exchange

12 тыс. почтовых ящиков, а также календари, контакты, группы рассылок. Кроме стандартной функции обмена сообщениями, новая система позволяет отслеживать доступность сотрудников для связи, бронировать переговорные комнаты, оборудование и другие ресурсы. Электронная почта была интегрирована с корпоративным порталом на базе Microsoft SharePoint, решением для коммуникаций Skype for Business, каталогом Active Directory и Office WebApp, что упрощает администрирование и использование привычного интерфейса для пользователей.

Новое решение повысило отказоустойчивость системы корпоративной электронной почты. После миграции ресурсы были консолидированы в два ЦОД в Ростове, что поможет оперативно восстановить данные в случае сбоя. Настроенные политики безопасности для мобильных устройств позволяют сотрудникам работать из любой точки мира, а администраторам системы – не опасаться за конфиденциальность информации.

В результате интеграции с другими решениями Microsoft в компании была создана глобальная коммуникационная инфраструктура, ядром которой является корпоративная почта. С помощью единой среды для взаимодействия сотрудников снижается время на решение рабочих вопросов. Пользователям не приходится переключаться между сервисами, в результате чего упрощается коммуникация и процесс принятия решений.

## Комплексное управление мульти-платформенной ИТ-инфраструктурой в Conde Nast Russia



Проект внедрения Microsoft System Center Configuration Manager в издательском доме Conde Nast Russia обеспечил комплексный подход к управлению рабочими станциями на базе ОС Windows и Mac.

В 2013 году в Conde Nast Russia возникла необходимость в подготовке к международному аудиту. Издательскому дому требовалось провести инвентаризацию имеющегося программного и аппаратного обеспечения, оценить соответствие используемого ПО приобретенному и обновить его в случае необходимости, а также проверить рабочие станции и серверы на соответствие корпоративным стандартам. Особенно стояло то, что часть парка ПК заказчика находилась под управлением Windows, другая – Mac OS.

Для комплексного решения данной задачи издательскому дому требовалась современная система централизованного управления ИТ-инфраструктурой. Партнером по реализации проекта стала компания Softline, с которой у заказчика заключен долгосрочный контракт Enterprise Agreement Subscription. Специалисты компании Softline предложили Conde Nast Russia внедрить решение System Center Configuration Manager 2012, которое предоставляет возможность проведения кроссплатформенного аудита. Новая

версия продукта поддерживает функции управления клиентами Apple Mac.

Срок реализации проекта составил один месяц. Был проведен анализ инфраструктуры заказчика и подготовлено техническое задание. Первым этапом проекта стала конфигурация сервера SCCM и установка агентов на компьютеры пилотной группы. После проведения инвентаризации существующих приложений были созданы образы рабочих станций и пакеты развертывания ПО для обеих платформ. В ходе тестирования ошибок в работе системы не было выявлено. Финальной частью проекта стала установка агентов на все рабочие станции компании.

Удобная и быстрая установка программного обеспечения позволила оптимизировать процесс развертывания приложений и пакетов обновлений. Также данная система позволила управлять процессом подготовки новых рабочих мест в автоматическом режиме.

«Мы давно испытывали необходимость в инструменте для централизованного управления ПО и контроля рабочих мест. Внедрение Microsoft System Center позволило быстро и комплексно решить данную задачу»

*Дмитрий Кличугин, ИТ-директор издательского дома Conde Nast Россия*





Долгосрочное партнерство с корпорацией Microsoft, наивысшие статусы и компетенции специалистов, широкое географическое присутствие позволяют нам оказывать полный цикл ИТ-услуг по всему миру: от рекомендаций по выбору решения и пилотного внедрения до запуска в эксплуатацию и сопровождения. Мы знаем, как задействовать технологии Microsoft наиболее эффективно, поэтому каждый заказчик получает исчерпывающее решение своих задач, построенное с учетом отраслевой специфики, масштаба и уникальных особенностей бизнеса.

## Наше присутствие

### Восточная Европа и Центральная Азия



Россия



Азербайджан



Армения



Беларусь



Болгария



Венгрия



Грузия



Казахстан



Кыргызстан



Молдавия



Румыния



Сербия



Словения



Таджикистан



Туркменистан



Узбекистан



Хорватия

### Азия



Вьетнам



Индия



Камбоджа



Лаос



Малайзия



Монголия



Турция

### Америка



США



Аргентина



Боливия



Бразилия



Венесуэла



Гватемала



Гондурас



Колумбия



Коста-Рика



Мексика



Никарагуа



Панама



Парагвай



Перу



Сальвадор



Уругвай



Чили



Эквадор

### Контакты

Москва, Дербеневская набережная, д. 7, стр. 8  
+7 (495) 232-00-23, [services.softline.ru/microsoft](https://services.softline.ru/microsoft)