

# Офис на диване: продуктивность труда и лояльность сотрудников

**Антон Нагов**

Руководитель направления

Группа развития бизнеса

[Anton.Nagov@softline.com](mailto:Anton.Nagov@softline.com)

т.: +7 (495) 232 00 60 д. 1382



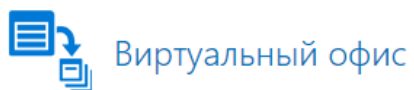
# Программа Cloud OS Network Russia

Это облачная инициатива компании Microsoft, запущенная в конце 2013 года. В ее рамках корпорация выбирает лучших партнеров-провайдеров, которые могли бы предоставлять заказчикам надежные облачные сервисы на базе технологий компании.

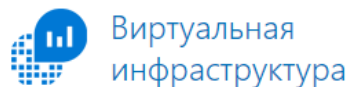
Cloud OS Network Russia учитывает особенности и технические требования локального рынка. Предложенные решения соответствуют требованиям корпорации Microsoft по уровню надежности, безопасности, производительности и поддержки.

<https://news.microsoft.com/ru-ru/cloud-os-network-russia/>

## Решения Softline:



Решение для автоматизации бизнес-процессов и коммуникации между сотрудниками и клиентами



Решение для отказа от серверной инфраструктуры и быстрого запуска облачных проектов



Решение для создания единой рабочей среды для отделов продаж, маркетинга и сервиса

# Состав сервиса Виртуальный офис Softline

**Виртуальный офис Softline** – облачный сервис (SaaS) на базе оборудования Softline включающий в себя корпоративную почту Microsoft Exchange Server и объединенные коммуникации Skype for Business с дополнительными сервисами (поддержка решения, централизованный антиспам/антивирус, резервное копирование) предоставляемый по подписке на основании тарифов.

## Состав решения:

- ✓ Почтовый ящик Microsoft Exchange Server 2016, размер определяется тарифом (1-10 Гб, с возможностью расширения).
- ✓ Средства коммуникаций на базе Skype for Business (Возможна интеграция с ТСОП)
- ✓ Уровень доступности от 99,5% и более
- ✓ Антиспам/Антивирус
- ✓ Поддержка 24x7



# Тарифы Виртуальный офис Softline

тариф  
«Простой»  
170 руб./мес.



- Почтовый ящик 1 Гб
- Протоколы POP3/IMAP
- **Личные** календари и контакты
- Веб-интерфейс OWA (Outlook Web App)

тариф  
«Почтовый»  
350 руб./мес.



- Почтовый ящик 5 Гб
- Протоколы POP3/IMAP/MAPI
- Синхронизация данных на всех устройствах (Active Sync)
- **Общие** календари и контакты
- Веб-интерфейс OWA (Outlook Web App)

тариф  
«Корпоративный»  
700 руб./мес.



- Опции тарифа «Почтовый»
- Почтовый ящик 10 Гб
- Мгновенные сообщения
- Сведения о присутствии
- Аудио-, видео- и веб-конференции
- Общение через сеть Skype

Скидки за предоплату:

3 месяца – **5%**  
6 месяцев – **7%**  
1 год – **10%**

**Важно!**

1 Гб в почтовом ящике не равен 1 Гб сырого диска. Мы как минимум храним 2 копии почтовых баз, все удаленные письма за 14 дней, а так же системные логи для анализа и поддержки. Подробности чуть позже.

# Два подхода к реализации в одном решении

Размер клиента, определяет  
техническое решение с нашей стороны

От 1 пользователя

Более 500 пользователей

- Многопользовательское решение (multitenancy). Один набор виртуальных серверов **на всех** клиентов сервиса.
- Единые настройки для всех клиентов, любое изменение становится актуальным для всех. Нет возможности тонкой настройки.
- Массовое предложение на рынке.
- Любые тарифы
- Только встроенный антиспам

Преимущества

- ✓ Отдельный набор виртуальных серверов **под каждого клиента** сервиса. Более безопасно и гарантированная производительность.
- ✓ Базовый шаблон настройки для клиентов. Тонкая настройка и доработка под потребности каждого клиента.
- ✓ Уникальное предложение на рынке.
- ✓ Любые тарифы и интеграция с телефонией
- ✓ Любые антиспам/антивирус и DLP решения



# Аналог Office365 (Microsoft Cloud OS Network)

Буду ли я законопослушен, используя Office 365 (ФЗ 242 и 152)!?



Почта бизнес-класса  
на базе Exchange Server

Коммуникации на базе  
Skype Server

Телефония,  
интегрированная с Skype  
Server

от **Softline** в  
российском ДЦ



Бизнес ПроПлюс



+ OneDrive  
для бизнеса

Установка на 5 устройств в  
рамках одной подписки  
(PC/Mac/Android/iOS)

Гибридные сценарии с размещением почтового сервера в ЦОДе Softline на территории РФ и интеграцией с Office365

# Зачет лицензий Microsoft (License Mobility)

Мобильность лицензий позволяет:

- использовать лицензии на серверные приложения как для локального, так и для облачного развертывания;
- перейти на самую экономичную вычислительную инфраструктуру в случае изменения приоритетов бизнеса.

Мобильность лицензий в рамках Software Assurance (в том числе для подписок Office365) позволяет развернуть лицензии определенных серверных приложений, приобретенные по соглашению корпоративного лицензирования, в центре обработки данных авторизованного партнера Microsoft по License Mobility.

тариф  
«Простой»  
170 руб./мес.



тариф  
«Почтовый»  
235 руб./мес. (-34%)



тариф  
«Корпоративный»  
475 руб./мес. (-34%)



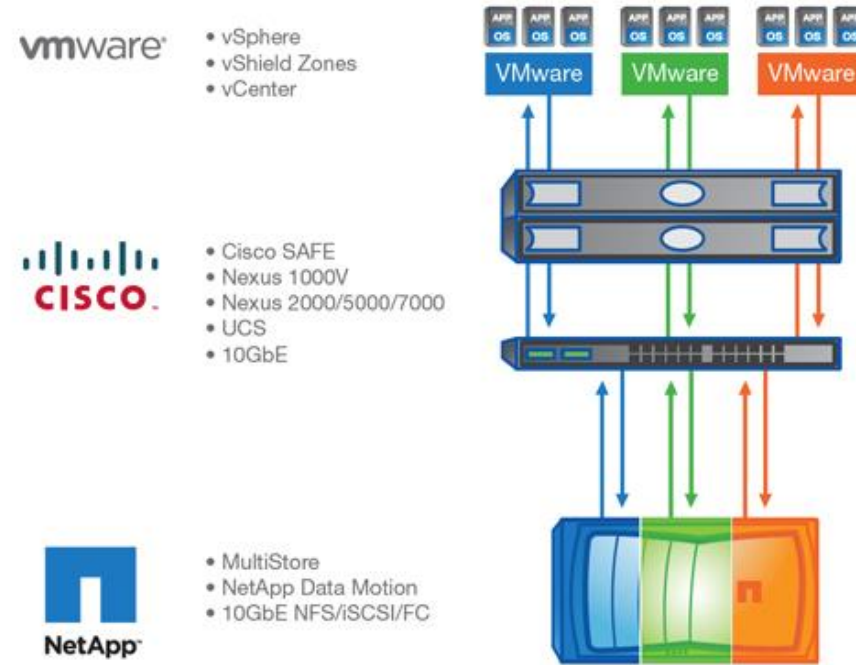
Подробнее:

<https://www.microsoft.com/ru-ru/licensing/licensing-programs/software-assurance-license-mobility.aspx#tab=2>

# Высокая доступность сервиса: до 99,95%\*

Архитектура технического решения подразумевает отказоустойчивость на уровне узлов — способность системы к дальнейшей работе после выхода из строя какого-либо её элемента. Обеспечивается высокая доступность, в случае выхода из строя узла пользователь какое-то время не будет получать услугу, однако восстановление системы произойдёт автоматически; время простоя минимизируется.

В архитектуре используется превалидированное решение Flexpod, которое в рамках инфраструктуры коллективного пользования предоставляет необходимые средства для работы в сети, вычислительные средства и средства хранения данных, а также поддерживает работу множества приложений и рабочих заданий.



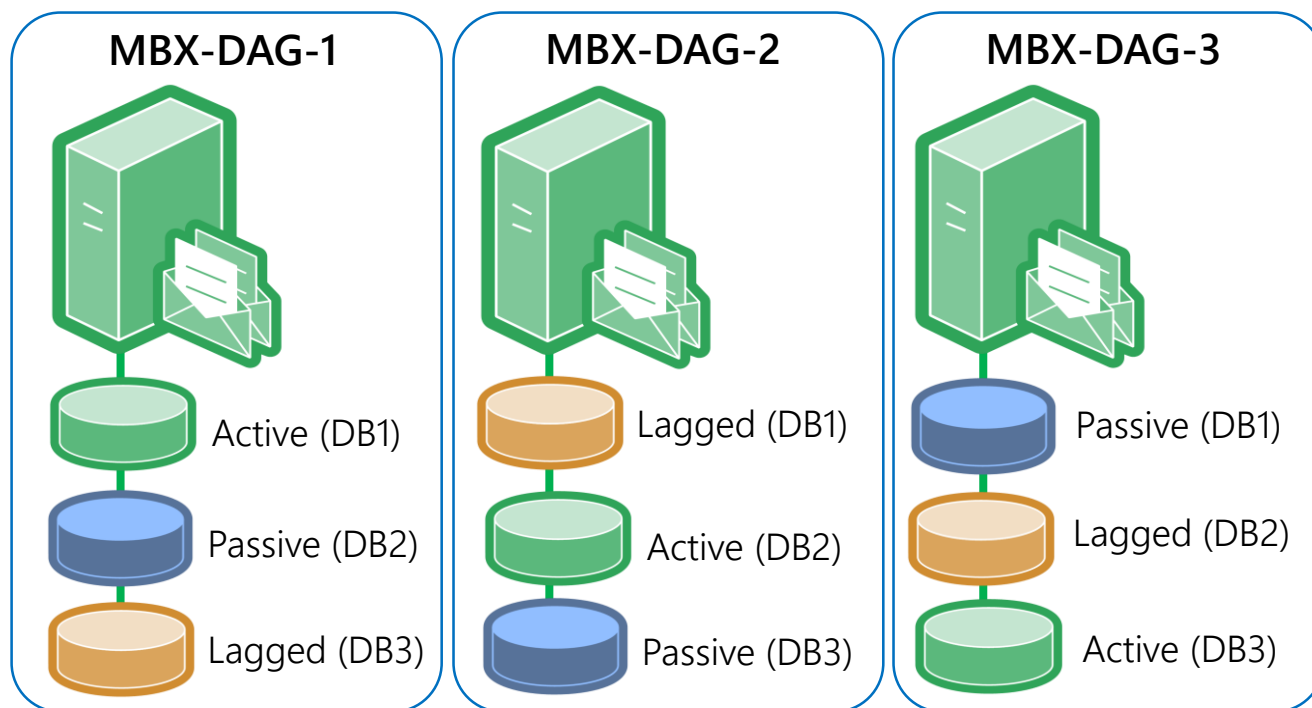
\*Стандартный показатель доступности 99,5% в рамках стандартного SLA



# Сохранность данных на программном уровне

Информация хранится в трех копиях:

- ✓ **Активная** – непосредственно происходит запись данных;
- ✓ **Пассивная** – реплицируются данные из активной базы;
- ✓ **Отложенная** - реплицируются данные, но запись изменений происходит с задержкой в 7 дней.



# SLA как критерий выбора поставщика



Соглашение об уровне предоставления услуги (англ. **Service Level Agreement**, SLA) — термин методологии ITIL, обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и её поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и, самое главное, согласованный уровень качества предоставления данной услуги.

# Типовой SLA (соглашение об уровне обслуживания)

## Основные параметры сервиса:

Средства восстановления данных	Отложенная копия глубиной 7 дней
RPO (для случая повреждения почтовой БД)	до 1 часа*
Доступность (Availability) для сервиса в целом, в месяц	99.5%
Допустимая длительность недоступности основного сервиса для данного уровня Availability	3.6 часа/месяц
Допустимое время восстановления одной БД (до 30% почтовых ящиков клиента)	до 6 часов
Возможность полной потери данных при условии корректной работы ТП и мониторинга	Только для форс-мажора
Обязательные сервисные окна с возможной приостановкой сервиса (за месяц, простой не учитывается в «доступности» сервиса)	2 окна по 3 часа
Кратковременный перерыв сервиса не учитываемый при оценке соответствия SLA	до 5 минут

## Softline как сервис-провайдер отвечает за:

- ✓ Облачную платформу для размещения сервиса
- ✓ Доступность сервиса из интернет (доступность OWA)
- ✓ Работу VPN-соединения со стороны сервис-провайдера
- ✓ Работоспособность всех компонентов сервиса на уровне функционирования виртуальных машин, AD, серверов Exchange, размещения почтовых баз данных и т.д.

## Клиент отвечает за:

- ✓ Настройки почтового сервиса на базе Exchange, касающиеся управления почтовыми доменами, коннекторами, политиками и т.д.
- ✓ Управление почтовыми ящиками, группами рассылки, контактами
- ✓ Работу VPN-соединения со стороны заказчика
- ✓ Работу клиентских приложений и мобильных устройств, подключающихся к сервису

# Типовые проблемы СЮ, решаемые сервисом



- Наличие внутреннего недовольства «бизнеса» собственной почтовой системой и внутренними коммуникациями
- Парк аппаратного и программного обеспечения устарел, больше не поддерживается, регулярно происходят сбои
- Текущие системы не обеспечивают современные требования бизнеса, бизнес перерос текущие решения
- Низкая квалификация текущих специалистов, их нехватка или совмещение обязанностей
- Дефицит собственных ИТ-ресурсов, желание вывести стандартный корпоративный инструмент на внешнюю площадку
- Трансформация/продажа/покупка бизнеса
- Наличие ошибок/компромиссов в существующем решении, которые невозможно решить при текущем подходе

# Типичные заблуждения и мифы

- Любые облака не безопасны и как только мы разместимся в этот же день или на следующий наши данные будут продавать на каждой станции метро (смотри следующий слайд)
- Почтовая система не является бизнес критичной и не приносит прибыль
- В целях экономии денежных средств можно использовать бесплатные решения
- В целях экономии на людях можно не нанимать отдельного человека, будет совмещение ролей
- Почтовая система, состоящая из аппаратного и программного обеспечения, которые уже не поддерживаются, прекрасно функционирует и будет функционировать так вечно



# Виновники утечек данных

Внешние атаки обусловили 10 из 20 зафиксированных «мегаутечек» (свыше 10 млн ПДн на каждую), на которые пришлось 7,68 млрд скомпрометированных записей (98% общего числа). В 43 случаях объем скомпрометированных данных превысил 1 млн записей. В 53% случаев виновными в утечках оказались сотрудники компаний, в 2% случаев высшие руководители и иные привилегированные пользователи.



По данным InfoWatch:  
ИССЛЕДОВАНИЕ УТЕЧЕК КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ В ПЕРВОМ ПОЛУГОДИИ 2017 ГОД  
[https://www.infowatch.ru/report2017\\_half](https://www.infowatch.ru/report2017_half)

# Общие выгоды от сервиса



- ✓ Повышение производительности труда рядовых сотрудников, за счет сокращения затрат времени на коммуникации
- ✓ Рост удовлетворенности клиентов и конкурентоспособности бизнеса за счет сокращения времени на отработку типовых операций во взаимоотношениях с клиентами и партнерами
- ✓ Повышение эффективности совещаний и совместной работы над различными документами
- ✓ Сокращение затрат на корпоративную связь между сотрудниками разных офисов и подразделений
- ✓ Новый уровень доступности людей, статусы присутствия, активное использование мобильных технологий

# Что показывает наша практика и опыт внедрения

Корпоративная почта необходима каждой компании любой вертикали и любого размера бизнеса

Объединенные коммуникации в дополнение к корпоративной почте значительно повышают производительность труда

Миграция данных и быстрый запуск проекта позволяют перейти на сервис максимально комфортно для пользователей

«Виртуальный офис» как сервис позволяет шагнуть в современные технологии без наследственных или исторических ограничений за минимальный бюджет

Легко управлять уровнем сервиса за счет выбора тарифа для каждой категории пользователей или групп пользователей

Финансовая модель привязанная к оплате за пользователя по тарифу не содержит скрытых платежей и максимально удобна и прозрачна «бизнесу»



# Пример решения для заказчика, ситуация

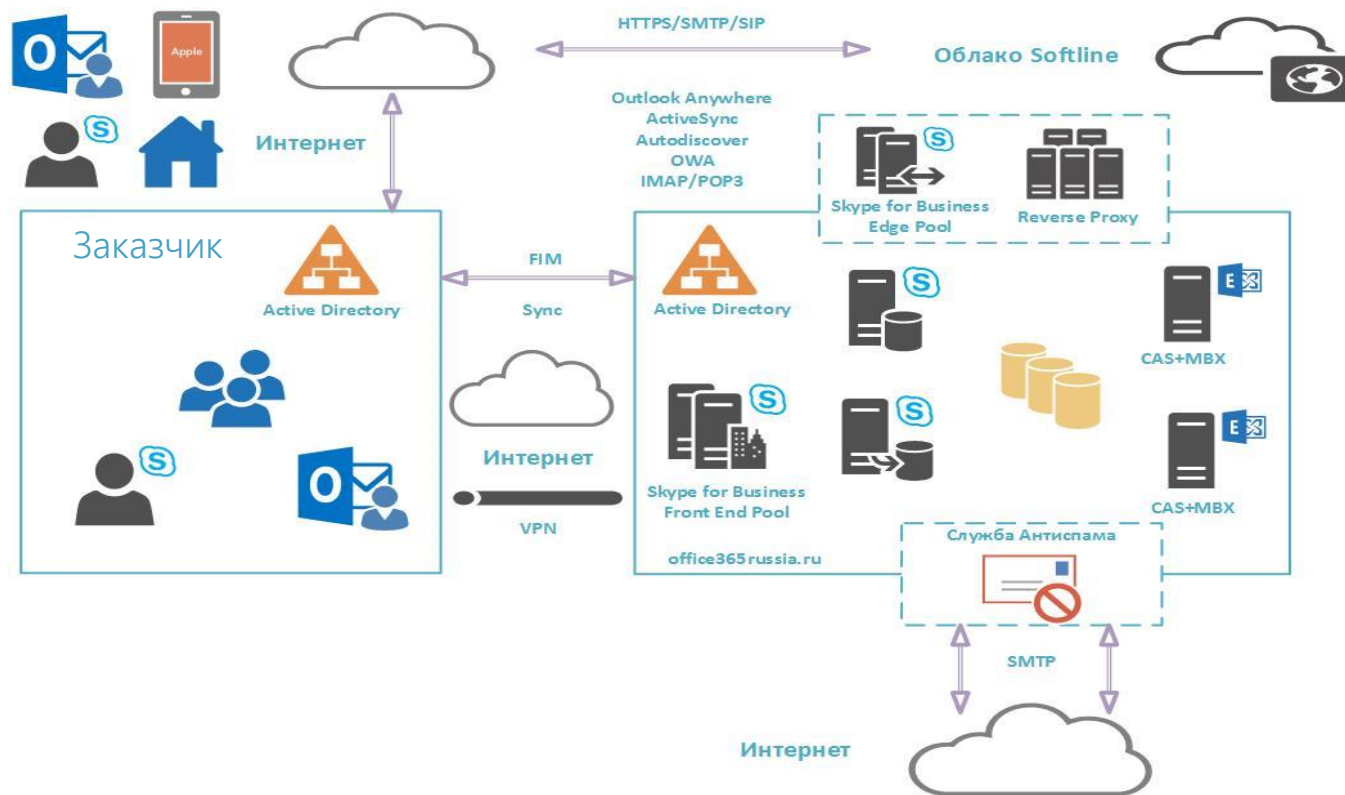
## Модернизация корпоративной почты издательского дома на 1 500 пользователей.

- Переход на единый стандарт корпоративной почты для всех структурных подразделений при условии существования обособленных ИТ-департаментов совершенно различной квалификации.
- Отсутствие достаточных бюджетов в каждом структурном подразделении в необходимом объеме, нежелание «богатых» подразделений становиться донорами для менее успешных.
- Исторически накопленные проблемы, не позволяющие произвести модернизацию системы «малой кровью».
- Отсутствие понимания окончательной сметы затрат и реальных сроков развертывания решения по всем структурным подразделениям.
- Управляемость проекта за счет отсутствия централизованного ИТ-департамента неудовлетворительная и вероятность провала проекта очень высока.



# Пример решения для заказчика, наше предложение

Развернуто типовое решение с единым адресным пространством, каждое юридическое лицо платит за необходимый объем «своих» пользователей, внедрены единые стандарты для всех структурных подразделений.



# Результат для Заказчика

- ✓ Заказчик получил **эталонное типовое решение**, которое прошло согласование во всех структурных подразделениях, ситуация повернулась на 180 градусов от необходимости создать решение к задаче согласования уже готового решения.
- ✓ Максимально **простая финансовая модель** в виде единого тарифа на пользователя, позволяющая легко и быстро прогнозировать бюджеты по подразделениям. Полностью **исключает факт локальной коррупции**.
- ✓ **Внедрение** нового решения и **миграция** данных пользователей заняли **6 недель**, что практически **в 7 раз меньше** прогнозных сроков **по собственному проекту**. Как показывает практика в ходе проектов реальные сроки только увеличиваются.
- ✓ **Единые стандарты** корпоративных коммуникаций и инструментов для всех структурных подразделений издательского дома.



# Наши облачные клиенты:

DECATHLON

Мостострой 11

Ticketland.ru

АВТОСТРАДА  
группа компаний

Parking  
City

TELE2

DIRECTUM

МОСТРАНСАВТО

Райффайзен  
БАНК

Soft

ДЕЛЬТАКРЕДИТ  
Ипотечный Банк  
SOCIETE GENERALE GROUP

banki.ru

Kagazy  
Recycling

пальчики®  
я люблю свои пальчики!

МДМ Банк

Снежная  
Королева

digitalgrass

САППЗ  
СПОРТОВСКИЙ РЕЗЕРВУАРНЫЙ ЗАВОД

AlbatrosCargo  
Движение вашего бизнеса. Доставка

СМТУРА

gismeteo  
прогноз погоды

GROUPON

MIDURAL  
GROUP

Genser  
Возможность быть лучшим

ШИНИНВЕСТ

АМ.  
Абамет

SCA  
Care of Life

BIGLION  
ЭТО СКИДКИ

АВК  
1991  
КОНДИТЕРСКАЯ КОМПАНИЯ

биогаз



GO GLOBAL



GO CLOUD



GO INNOVATIVE