



КАТАЛОГ ИТ-РЕШЕНИЙ И СЕРВИСОВ ДЛЯ БИЗНЕСА



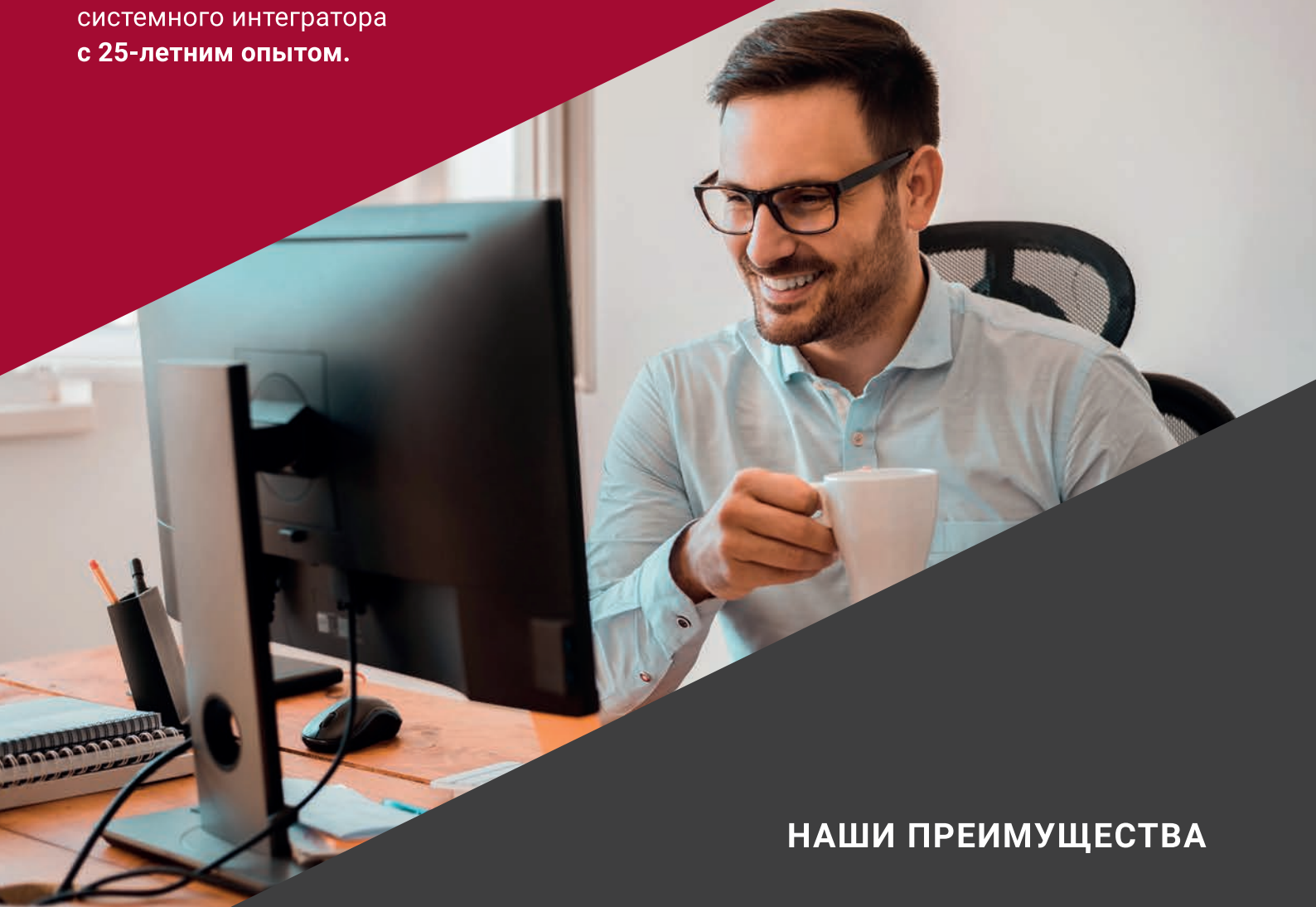
СПЕЦВЫПУСК РЕШЕНИЯ для бизнеса



SL COMPUTERS:

БЕЗГРАНИЧНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ КАСТОМИЗАЦИИ

Воспользуйтесь услугой индивидуальной сборки настольных компьютеров от «Softline» - системного интегратора с 25-летним опытом.



НАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА



Собственное
производство



Собственное
производство



Сервисная
поддержка



Гарантия
на устройства



Широкий
модельный ряд



Уважаемые читатели!

Несмотря на то, что Softline – это ИТ-компания, я считаю, что главный продукт, который мы предлагаем заказчикам – это **не софт, не железо и не консалтинг**. Главное, что мы предлагаем – это идеи. Мы уверены: для заказчика нет ничего более ценного, чем идея решения конкретной бизнес-задачи.

Идея может касаться **основного, главного бизнеса заказчика**, отражающего его суть и связанные с ней показатели и цели. Так ритейлеров интересуют скорость продаж и ассортимент, дистрибьюторов – оборот товара и низкие расходы на логистику.

Чтобы предложить идею, способную улучшить основной бизнес, мы изучаем бизнес заказчика изнутри. Мы смотрим аналитику по отрасли, выясняем, что происходит в ней с точки зрения цифровой трансформации, исследуем деятельность лидеров рынка и изучаем, какие передовые продукты и сервисы они используют.

Идея может касаться и **вспомогательной деятельности компании или организации**. Службы логистики, HR, финансов, ИТ есть в тех или иных сочетаниях у любой компании, и без них основной бизнес не работает. Здесь мы опираемся на лучшие мировые практики, предлагая готовые решения, хотя и customизируем их под конкретного заказчика. Эти решения с одной стороны испытанные и проверенные, с другой – особенные и индивидуальные.

Хотя сама идея цифровой трансформации связана **не столько с ИТ, сколько с развитием бизнеса**, отношениями с клиентами и партнерами, выводом на рынок новых продуктов и услуг, в конечном счете цифровые решения состоят из облаков, софта, железа и ИТ-сервисов.

Будучи профессиональной компанией в области ИТ и одновременно хорошо понимая ключевые KPI и модель возвращения инвестиций в десятках отраслей, мы можем проводить цифровые преобразования эффективно, быстро и максимально выгодно. Я приглашаю вас к сотрудничеству и желаю вам успеха!

Боровиков

Каталог
ИТ-решений
и сервисов
для бизнеса

**Softline
direct**

#08-2019

2019-8(196)—RU

Учредитель:
АО «СофтЛайн Трейд»

Издатель:
Игорь Боровиков

Главный редактор:
Максим Туйкин

Редакторы:
Яна Ламзина,
Лидия Добрачева,
Вячеслав
Гречушкин,
Антонина
Субботина

Дизайн
и верстка:
Юлия
Константинова,
Юлия Аксенова,
Григорий Стерлев,
Анна Саливон

Над номером
работали:
Владимир Егорычев,
Ирина Вольская,
Анна Политова,
Светлана Ащеулова,
Светлана Ермакова,
Александр Затеса,
Полина Дуйкова,
Станислав Маслов,
Александр
Дворянский, Руслан
Мельников,
Кристина Неганова,
Наталья
Мельникова,
Екатерина
Скороходова, Елена
Яковлева, Софья
Ставиская и др.

Тираж: 60 000 экз.

Зарегистрировано
в Государственном
комитете РФ
по печати,
рег. ПИ № ФС77-11088
от 13 сентября 2017 г.

Перепечатка
материалов только
по согласованию
с редакцией
© Softline-direct, 2019

СПЕЦИАЛЬНЫЙ ВЫПУСК: РЕШЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА

Традиционная покупка, лизинг или аренда (HaaS)?	10
Платформа Microsoft Dynamics CRM 365 для развития бизнеса	12
Роботизированные колл-центры Personal IT Vocamate interactive	16
Express Единая безопасная сеть коммуникации	20
VizorLabs Health&Safety	22
NeedBook: видим клиента насквозь	24

Нейросети и механизмы машинного обучения в автоматизации процессов	26
Проектная компания разместила систему документооборота в облаке Softline	29
«HR-процессы» от DIRECTUM: автоматизация и перевод в электронный формат	30
Автоматизация бизнеса с применением голосовых и чат-ботов Омниканальность в коммуникациях с клиентами	33
Softline для СМБ: когда бизнес — в удовольствие	36

СОДЕРЖАНИЕ

Российский рынок cloud: собственное исследование Softline	8
--	---

Softline в соцсетях



SoftlineCompany



Softlinegroup



SoftlineCompany



softlinegroup

Как правило, от 40 до 70 % коммуникаций компаний однотипны, а это значит, что их всегда можно привести к конкретному сценарию. Типовые диалоги, как текстовые, так и голосовые осуществляют роботы, благодаря чему сотрудники имеют возможность уделять время более сложным задачам.

Стр. 14

VizorLabs H&S — решение с системой наблюдения, реагирования и оповещения превращает все, что камеры видят, в алгоритм для анализа. Оно умеет идентифицировать транспорт и людей по базам сотрудников и арендаторов, следить за соблюдением техники безопасности, контролировать производственный персонал и технологические процессы.

Стр. 20

Инструменты Ario позволяют обрабатывать как структурированные (счета-фактуры, товарные накладные и т.п.), так и не структурированные (письма, акты и т.п.) документы, классифицируя их по видам и извлекая из них значимые данные для дальнейшего использования в информационных системах предприятия.

Стр. 24

БЕЗОПАСНОСТЬ

В центре внимания — неэффективное реагирование на инциденты 38

SBI банк: клиентские данные защищены ISOC 40



УМНЫЙ БИЗНЕС

Ускорение процессов урбанизации: как изменится наш мир завтра 42

Softline на HuaweiConnect 2019 46

Персональные данные клиентов ассистанс-компаний — в защищенном облаке Softline 48



ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Наша миссия

Мы осуществляем цифровую трансформацию бизнеса наших клиентов на основе передовых информационных технологий и средств кибербезопасности.

ПОЧЕМУ SOFTLINE?

1. Мы — глобальная сервисная компания, которая помогает бизнесу и государству осуществить цифровую трансформацию
2. Надежность, профессионализм и компетентность Softline признаны клиентами, вендорами и независимыми источниками
3. Единая точка решения всех ИТ-задач, мультивендорная поддержка и сопровождение
4. Softline всегда рядом и говорит с заказчиками на родном языке более, чем в 50+ странах и 95+ городах
5. Softline доверяют ведущие игроки рынка, государственные организации, средние и малые компании

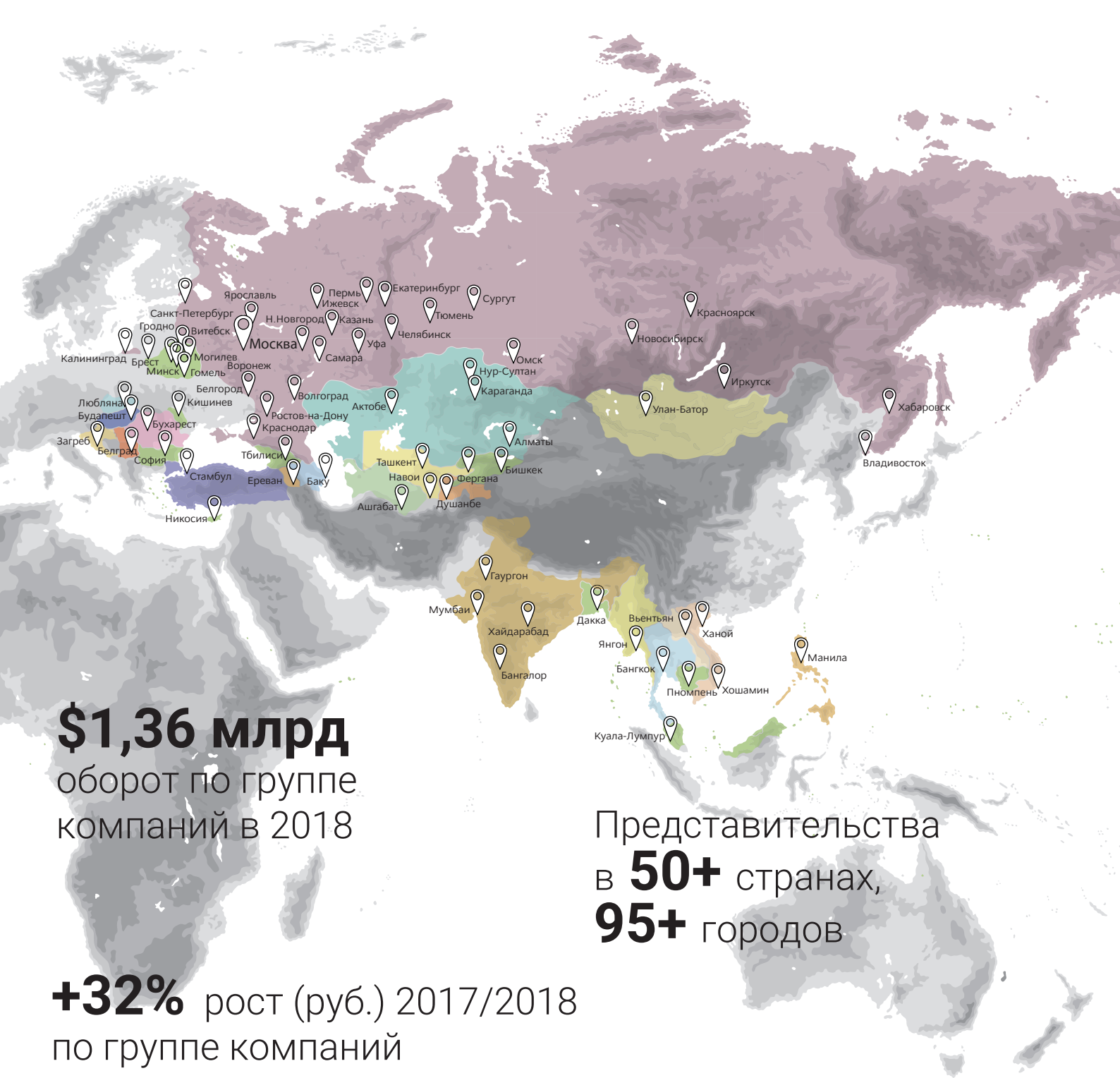
Digital Transformation and
Cybersecurity Solution Service Provider

Статусы Softline

Microsoft Partner

Gold Messaging
Gold Business Intelligence
Gold Small Business
Gold Collaboration and Content
Gold Management and Virtualization
Gold Communications
Gold OEM
Gold Software Asset Management
Gold Volume Licensing
Gold Mobility
Gold Server Platform
Gold Devices and Deployment
Gold Application Integration
Gold Midmarket Solution Provider
Gold Customer Relationship Management
Gold Identity and Access
Gold Learning
Silver Application Development
Silver Hosting
Silver Project and Portfolio Management





\$1,36 млрд

оборот по группе компаний в 2018

+32% рост (руб.) 2017/2018 по группе компаний

+19% рост (\$) 2017/2018 по группе компаний

Представительства в **50+** странах, **95+** городов

25+ лет на ИТ-рынке



НАШИ ЗАКАЗЧИКИ

от стартапов до транснациональных корпораций

ПРОИЗВОДСТВО И ЭНЕРГЕТИКА



А также:

Объединенная компания РУСАЛ | Интер РАО ЕЭС |
Акрихин | Трансмашхолдинг | Соллерс | Сибур |
Chinfon Cement | Джи Эм-АВТОВАЗ | Toyota Tsusho |
Caterpillar | Мосэнерго | Камчатскэнерго | ОГК-2 |
Вимм-Билль-Данн | МРСК Северного Кавказа |
STADA CIS | Hever Solar | Onninen | Металлипресс |
Damate | ОМК Востокцемент | Ashirvad Pipes | Север-
ский трубный завод | Инженерный центр энергетики
Урала | Полисан | Самараэнерго | УЗГА

РИТЕЙЛ, УСЛУГИ



А также:

Ашан | Эльдорадо | Рольф | Виктория |
Иль де Боте | Grupo Sura | Снежная
королева | Славянка | Роспечать | ГК
Форвард | MC Group | Юлмарт | CarPrice
| Детский мир | Алтын | Яшма Золото |
Grupo Phoenix | Bodytech | Ajegroup |
РесурсТранс | Высшая лига | Миэль |
Henderson | СТЛ Моторс | Interchape |
Кораблик | Адамас | Fortrent

3000+ поставщиков
программного
и аппаратного обеспечения

БАНКИ, ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ



А также:

ВТБ Страхование» | Барклайс банк
Россия | BNP Paribas | Ренессанс
Кредит | БИНБАНК | Khan Bank | Кредит
Европа банк | Yoma Bank | АВТОВАЗ-
БАНК | Эко Исламик Банк | Банк
Согласие | Локо-банк | Банк Открытие |
Банк Стандарт | Zurich | КИТ Финанс |
Дельта Кредит | Альфа-банк | Уралсиб |
Проирбанк | Банк Таата | Сентинел
Кредит Менеджмент | CiV Life | Евразийский банк



60 000 +
корпоративных
заказчиков

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ, СМИ, РАЗВЛЕЧЕНИЯ



А также:

Вымпелком | Yota | Российская телевизионная и радиовещательная сеть | ВГТРК | Condé Nast | НТВ | ТНТ-Телесеть | ГК ПрофМедиа | МГТС | Старт Телеком | МТТ.DOM | Saima Telecom | Белтелерадиокомпания | ГК Искра | ITPS | Aggreion | OMD OM | RuTube

ГОСЗАКАЗЧИКИ



А также:

Министерство связи и массовых коммуникаций РФ | Министерство образования и науки РФ | Управление делами Президента РФ | Инновационный центр Сколково | Администрации десятков городов и регионов России | Центральная базовая таможня | Департамент гражданской обороны города Москвы | Единый лесопожарный центр Архангельской области

600+ технических
специалистов

1100
аккаунт-менеджеров

НЕФТЕГАЗОВАЯ ОТРАСЛЬ



А также:

Газпром ПХГ | Газпром Добыча Шельф | Газпром автоматизация | Нарьянмарнефтегаз | Мособлгаз | Уралтранснефтепродукт | Аки-Отыр | Газпром газораспределение Белгород | Зарубежнефть | Гипровостокнефть | КПК КРС | Волгограднефтепроект | Белоруснефть | PetroKazakhstan

ПОТРЕБЛЕНИЕ ОБЛАЧНЫХ СЕРВИСОВ В РОССИИ: СОБСТВЕННОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ SOFTLINE

Исследование Softline «Потребление облачных услуг российскими компаниями» составлено на основе опроса более 500 человек — представителей клиентов Softline — позиций уровня руководителя ДИТ, отвечающих в компаниях за работу ИТ-инфраструктуры. Период опроса — 3 квартал 2019 г.

Систематизация данных позволила выяснить ряд важных деталей, которые окажутся полезными всем, кто так или иначе интересуется расстановкой сил на российском рынке облачных решений. Выводы, сделанные в рамках документа, получены эмпирическим путем: авторы изучили обезличенные данные более чем 1 тыс. проектов, в которых были применены облачные сервисы крупных вендоров, а также набор сервисов Softline Cloud.

Что переносят в облако

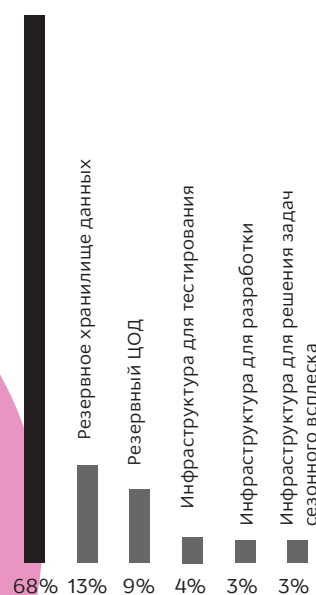
На смену экспериментам пришло повседневное, прагматическое использование облаков для решения бизнес-задач. Свыше 68% опрошенных заказчиков эксплуатируют в облаке основные ИТ-системы, на которые опирается их бизнес. Это свидетельствует о достаточной готовности российских заказчиков к полномасштабному использованию облаков.

«Проведенное нами исследование в очередной раз показало рост спроса на облачные технологии у компаний самых разных отраслей российской экономики. Мы готовы соответствовать запросам всех наших клиентов, готовы делиться с ними своим многолетним российским и международным опытом, без которого невозможно оставаться лидером на бурно развивающемся рынке высоких технологий. Обладая уникальной отраслевой экспертизой, которой нет у наших конкурентов, мы не ставим перед собой цель навязать определенный продукт или услугу. Наша задача — предложить оптимальное решение, способное не только минимизировать финансовые и трудовые затраты клиента, но и снизить риски, связанные с ИТ-инфраструктурой».

Сергей Боровиков,
руководитель департамента
облачных технологий Softline

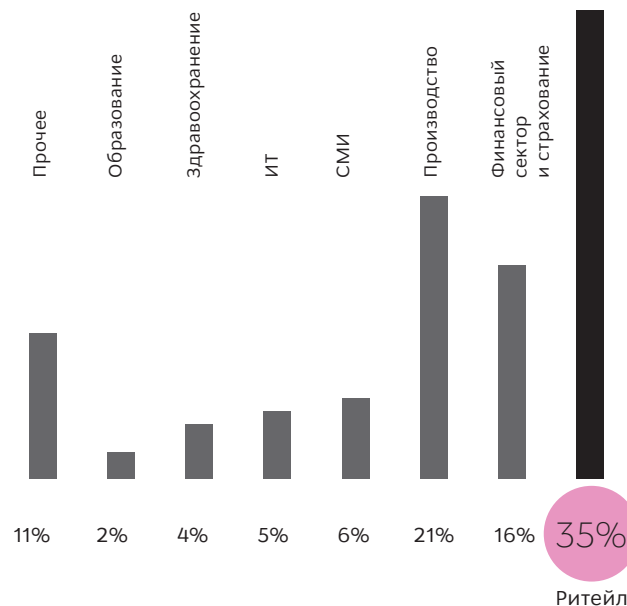
68%

Инфраструктура
для размещения
основных ИТ систем



Популярность облачных сервисов Softline по отраслям

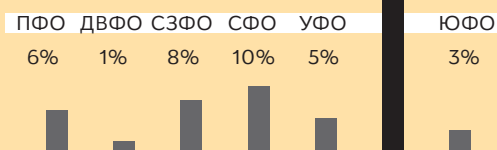
Заказчики, работающие в розничной торговле и промышленности, переходят на облачные технологии среди первых, понимая все преимущества их использования. Даже компании финансового сектора, традиционно считающиеся сторонниками консервативной политики, проявляют повышенный интерес к cloud-услугам. Около 16% клиентов сегодня – финансовые и страховые организации. Примером может служить крупный проект, реализованный для одного из ведущих банков страны, который запускал новое бизнес-направление в рамках отдельного юридического лица. Эксперты Softline полностью спланировали работу всех сервисов и приложений компании в облаке и завершили проект в течение полугода. Уникальность заключалась в том, что более 90% инфраструктуры заказчика находилось в облаке.



Популярность облачных сервисов Softline с точки зрения выручки от оказываемых услуг

68%

ЦФО



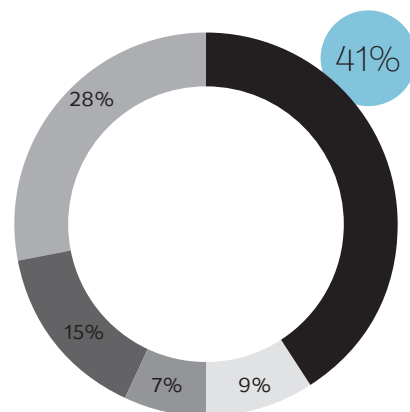
Популярность облачных сервисов Softline по регионам (выручка, средний чек)

Разветвленная региональная сеть Softline охватывает всю территорию России. Это позволяет выстраивать более эффективное взаимодействие с заказчиками, оперативно реагировать на их запросы, развивать продуктивное сотрудничество и экспертизу. Согласно результатам исследования, cloud-решения и сервисы наиболее востребованы корпоративными заказчиками из ЦФО, СЗФО, СФО.

Мультиоблачность

Сколько облаков разворачивают компании

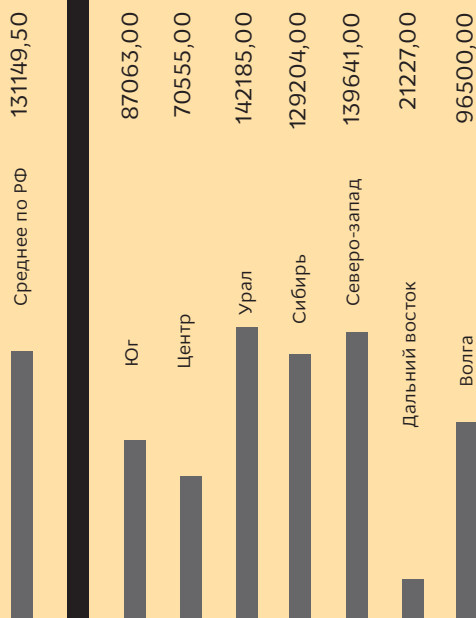
1 облако	41%
2 облака	9%
3 облака	7%
4 облака	15%
5 облаков и более	28%



59% предприятий предпочитают разворачивать от двух и более облаков. Анализ тестирования и продвижения позволяет экспертам Softline сделать вывод о том, что разные модели облаков используются для разных сценариев. Мультиоблачность – актуальный тренд с точки зрения cloud-бизнеса Softline. Компания предлагает заказчикам собственные облачные сервисы, глобальные вендорские облака, специализированные облачные услуги и приложения, в том числе и сервисы, соответствующие 152-ФЗ. Мультиоблачный подход помогает увеличить скорость доступа пользователей к бизнес-критичным приложениям и ресурсам, когда они развернуты у местных провайдеров. ■

Москва
365565,00 ₽

Популярность облачных сервисов Softline с точки зрения среднего чека, руб.



ТРАДИЦИОННАЯ ПОКУПКА, ЛИЗИНГ ИЛИ АРЕНДА (HaaS)?

Задача приобретения нового ИТ-оборудования рано или поздно встает перед любой компанией. Иногда это бывает первая закупка для создания своего бизнеса, иногда — рутинная смена парка раз в несколько лет. Каждый раз приходится решать не только вопрос, что и в каком количестве нужно приобрести, но и как это сделать выгоднее и удобнее.

Ч

аще всего выбор идет между тремя вариантами:

- Традиционная покупка.
- Лизинг. Вид финансовых услуг, когда оборудование и другие активы приобретаются компанией-лизингодателем у поставщика и затем передаются в долгосрочную аренду клиенту-лизингополучателю с последующим выкупом;
- HaaS (Hardware-as-a-Service). В узком смысле — это сервис аренды оборудования (также можно назвать его сублизингом); в широком — это целый комплекс услуг, позволяющих организации сократить и оптимизировать затраты на обеспечение ИТ и ИБ.

Традиционная покупка

Поставщик и клиент заключают договор купли-продажи, который может быть как на поставку оборудования, так и на поставку ПО или всего вместе — так называемый программно-аппаратный комплекс. Расходы проходят по линии капитальных затрат, все аппаратное обеспечение, полученное в результате сделки, ставится на баланс клиента.

Это традиционная схема приобретения оборудования, при которой клиенту необходимо одномоментно выводить достаточное количество денег на закупку оборудования, ставить его на баланс, платить за него налоги, а в дальнейшем утилизировать.

Лизинг

В данном случае участниками являются три стороны: клиент, поставщик и банк. Основное взаимодействие происходит между клиентом и банком, причем банк в праве одобрить или не одобрить сделку после проведения скоринга — процедуры оценки рисков, основанной на довольно серьезной проверке финансового состояния компании.

В случае, если одобрение получено, заключаются два договора: договор лизинга между заказчиком и банком и трехсторонний договор купли-продажи (банк/поставщик/заказчик). Схема немного сложнее, чем традиционная схема приобретения оборудования, ко всему прочему, в состав покупки сложно включить программное обеспечение.

Балансодержателя определяет заказчик, а расходы идут по линии CAPEX/ОРЕХ.

НaaS (Hardware-as-a-Service)

В отличие от лизинга, в случае НaaS заключается один договор (аренды или услуг) между клиентом и поставщиком. Кроме того, процедура скоринга у Softline проще, чем у банка, и договор аренды не влияет на кредитоспособность заказчика, т.е. у компании не снижается возможность по приобретению дополнительных займов и использованию сохраненных денежных активов.

При этом, в отличие уже от традиционной схемы покупки, это ОРЕХ, а заказчик не является балансодержателем.

Таблица. Сравнение вариантов приобретения оборудования

Покупка	Лизинг	НaaS
Взаимодействие с поставщиком	Взаимодействие с банком	Взаимодействие с поставщиком
Не нужно одобрение	Одобрение банком как в случае кредита	Одобрение поставщика
Договор купли-продажи	Два договора (лизинг + договор купли-продажи)	Один договор аренды
ПО легко включить	ПО сложно включить	ПО включить проще
CAPEX	CAPEX/ОРЕХ	ОРЕХ
Не влияет на кредитоспособность (или опосредованно)	Понижение кредитоспособности (могут отказать в дальнейших кредитах)	Не влияет на кредитоспособность
Балансодержатель — заказчик	Балансодержатель — на выбор заказчика	Балансодержатель — НЕ заказчик

Так что же выбрать?

С традиционными закупками все более-менее понятно. Если компании подходит эта схема, то заключается договор с поставщиком, происходит оплата, и все остаются довольны – заказчик получает необходимое оборудование, поставщик – оплату за это оборудование.

В случае, если стоит вопрос выбора между лизингом и арендой (НaaS), возможно, придется потратить немного времени на сравнение одного и другого вариантов. Практика показывает, что клиенты Softline чаще всего останавливаются на сервисе НaaS.

Почему это происходит? На это есть несколько причин.

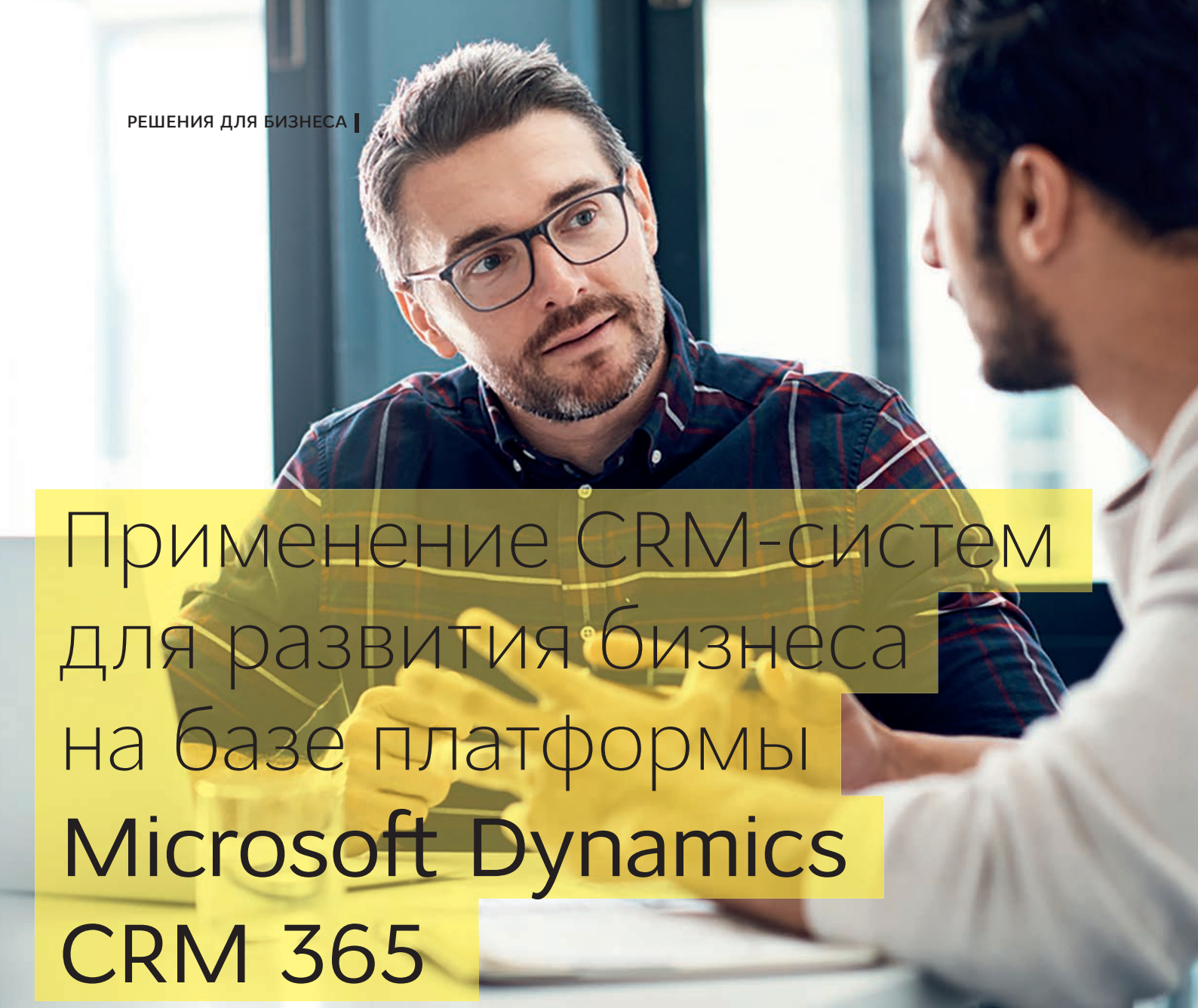
- Процедура одобрения сделки проще, чем у банка. У Softline намного более лояльный скоринг.
- Заказчику не нужно раскрывать отчетности перед лизинговой компанией.
- Выкуп – право клиента, а не обязанность, в отличие от классического лизинга.
- Арендные платежи НaaS никак не влияют на кредитоспособность компании.

Все еще сомневаетесь? Наши специалисты помогут сделать правильный выбор, учитывая ваши пожелания. ■

Контакты

По вопросам приобретения оборудования в лизинг вы можете обращаться к Наталье Татуловой:
E-mail: leasing@softline.com
Тел.: +7(495)232-00-23, доб. 1511

По вопросам приобретения оборудования в аренду вы можете обращаться к Анне Политовой:
E-mail: Anna.Politova@softline.com
Тел.: +7(495)232-00-23, доб. 1460



Применение CRM-систем для развития бизнеса на базе платформы Microsoft Dynamics CRM 365

Не важно, связан ли бизнес с продажей товара, производством или оказанием услуг, заказчик — это всегда ключевое звено, потому как именно от него напрямую зависит прибыль компании. CRM-системы разрабатываются как раз для того, чтобы наладить взаимодействие со своими клиентами путем оптимизации и автоматизации бизнес-процессов. Такие решения позволяют выполнять гораздо больше работы за единицу времени, а в некоторых случаях даже исключить человеческий фактор. В этом материале мы расскажем об одном из лидеров рынка подобных систем по количеству внедрений — Microsoft Dynamics 365 CRM, рассмотрим ее функциональные особенности и эффекты от внедрения решения.

CRM — это подход к работе, а не программное обеспечение

Почему стоит рассматривать CRM-систему не как готовый продукт «из коробки», а как комплексное решение, адаптирующееся под конкретные бизнес-задачи? Разберем на примере. Выявив у заказчика определенную проблему, например, отсутствие динамической воронки продаж, мы ставим в связи

с этим задачу — настроить в системе функциональность, необходимую для построения данной воронки. В этом случае решение будет предусматривать автоматизацию жизненного цикла сделки с возможностью автоматического присвоения вероятности совершения сделки на каждом этапе, выделения этапов согласно внутренним регламентам компании и получения данной воронки в виде отчета и/или графиков и других доступных видах. В результате мы получаем решение данной проблемы, и у руководства появляется актуальная информация о том, в каком состоянии находится воронка продаж. Другими словами, CRM-система требует внедрения и индивидуального подхода. Безусловно, есть готовые отраслевые решения, но так или иначе, они все равно всегда требуют адаптации в индивидуальном порядке.

Модули CRM Microsoft Dynamics 365

Для управления взаимоотношениями с клиентами в системе используются модули Sales (продажи), Customer Service (сервис), Field Service (управление выездным обслуживанием), Marketing (маркетинг) — может быть частично автоматизирован в рамках модуля Sales, а полностью — на базе отдельного модуля), а также Project Service Automation (управление проектами).

Каждый из приведенных модулей может быть использован самостоятельно, но важно, что при необходимости возможно подключение дополнительных смежных модулей. Таким образом при развитии бизнеса Dynamics CRM всегда имеет потенциал роста за счет подключения дополнительных модулей и выполнения настроек средствами системы.

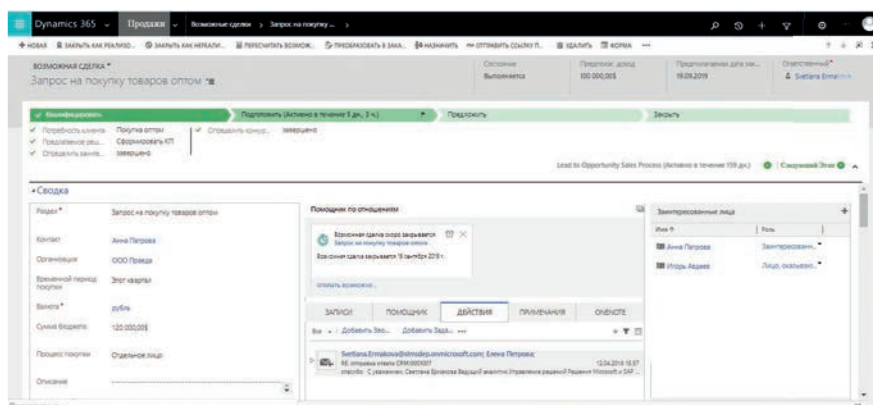
Рассмотрим некоторые из ключевых модулей.

Sales. Процесс продаж от интереса до оплаты

Процесс продаж в Dynamics 365 for Sales поможет вам закрывать больше сделок и повышать уровень удовлетворенности клиентов. Система позволяет фиксировать лидов, которые поступают из различных каналов — загрузка лидов с сайта или из социальных сетей, их автоматическое фиксирование при обработке звонков и непосредственно ручной ввод в систему. Потенциальный клиент квалифицируется в возможную сделку в момент, когда менеджер выявляет у клиента конкретные требования к сделке, согласно которым необходимо рассчитать стоимость. Если с лидом работа невозможна, то он дисквалифицируется, но сохраняется в системе и может быть снова повторно квалифицирован. На основании сделки указываются ключевые параметры: продукты, услуги, конкуренты, тип оплаты, возможность доставки, дополнительная справочная литература, лица, принимающие решения, контакты — словом, вся информация, которая нужна для доведения сделки до конечного результата. В рамках сделки формируется одно или несколько коммерческих предложений, у каждого из которых есть свой определенный жизненный цикл. Предложений может быть много, на разные продукты и с разными условиями, но выи-



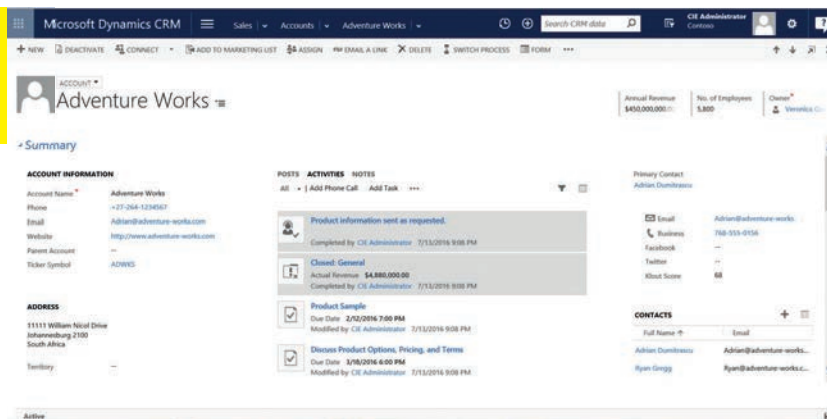
Microsoft Dynamics 365 CRM — профессиональное решение от корпорации Microsoft для управления взаимоотношениями с клиентами, объединяющее инструменты для сотрудников отдела продаж, маркетинга и обслуживания клиентов и вместе с этим являющееся гибким в настройке и доработке.



Вся информация о продажах и сервисе в одном окне

группа всегда одно коммерческое предложение, на основании которого в дальнейшем формируется заказ либо договор. На базе договора выставляется счет (один или несколько). Всё это выполняется в рамках удобного единого интерфейса, а для прохождения по данному бизнес-процессу требуется минимальное количество шагов.

Полный профиль клиента



Customer service. Обработка обращений

Отдел обслуживания — это лицо компании. Благодаря этому кардинально простому инструменту для автоматизации обслуживания можно повысить лояльность к компании. Заказчик поступает в сервисный отдел уже с определенной предысторией работы с ним. На этапе сервисного обслуживания определяются параметры обслуживания данного заказчика. Первое, это присваивание конкретного SLA — сроки реакции на обращение клиента. Второе, управление объемом обслуживания — это объем услуг, который возможно предоставить (количество потенциально обработанных или объем оказанных услуг). Третье, есть возможность управления контрактами на сервисном обслуживании в случае, если это обслуживание выполняется на платной основе. И последний этап — это работа с обращениями, их маршрутизация на выполнение по различным каналам. Обращение имеет определенный жизненный цикл: оно может быть в стадии созданного, разрешенного или закрытого. Обращения можно выстраивать в различные иерархии. И если есть несколько похожих обращений, то на них можно давать один ответ.

Marketing (модуль Sales). Управление кампаниями

Способствуйте развитию своего бизнеса и увеличивайте объемы продаж с помощью целевых маркетинговых кампаний. В рамках модуля Sales существует функционал для управления маркетингом. Он позволяет работать только с маркетинговыми кампаниями. Здесь имеются карточка с профилем кампании и маркетинговые списки. Для каждой кампании можно планировать различные активности, например, формировать письма для рассылки, отправлять e-mail, планировать звонки. Это инструмент для быстрого управления кампаниями, где не требуется построение сложного маркетингового процесса (campaign management).

Marketing. Полный набор маркетинговых инструментов

Привлекайте правильных перспективных клиентов, запуская таргетированные многоканальные кампании. Это облачный модуль, который является полнофункциональным инструментом для управления маркетинговыми операциями и подготовки маркетинговых кампаний. Визуальный редактор позволяет определять цепочку последовательностей для запуска кампании. Кампании могут быть многопоточные, с различными

условиями ожидания и рассылками по сложным шаблонам. Функционал этого инструмента схож с тем, который предоставляется в CRM-системах, однако его отличает более узкая направленность на исполнение маркетинговых кампаний.

В данном модуле также имеется инструмент для управления мероприятиями. Он позволяет автоматизировать полный цикл управления мероприятиями, начиная с условий организации, регистрации потенциальных участников и фиксирования их фактического присутствия и заканчивая определением бюджета и расходов на кампании и управлением лидами и сделками. В рамках данного модуля есть инструмент для фиксирования лидов и инициации сделок.

Есть также специальный инструмент для настройки посадочных страниц. При использовании инструмента не нужно иметь специальный сервис для планирования лендинга мероприятий — он непосредственно генерирует страницу со ссылкой, отправляет её заказчиком, а заказчик заходит на данную страницу, регистрируется, и информация по участнику загружается в систему.

Также предусмотрен инструмент для создания шаблона рассылок, красивых и в современном стиле, но основным его преимуществом среди сторонних сервисов является то, что рассылку можно отправлять клиентам, которые уже имеются в Dynamics, и их не нужно куда-либо мигрировать. Вся статистика по рассылке собирается в рамках данного модуля.

Фокус развития Microsoft Dynamics 365 CRM

Надежность и производительность. Microsoft держит курс на совершенствование производительности и надежности системы. По результатам нагрузочных тестирований системы, предоставленных вендором, при одновременно работающих 8 000 пользователей и при совершении 1400 транзакций в секунду система откликается за 0,4 секунды, что является очень хорошим показателем.

Современный и простой пользовательский интерфейс. Все идет к тому, что для каждой роли нужно делать свой отдельный интерфейс стандартными средствами, чтобы пользователь прилагал минимальное количество усилий для поиска необходимого функционала.

Бесшовные интеграции с различными инструментами необходимы для обеспечения омниканальности в общении с клиентом.

Защита персональных данных

Как быть с законом о защите персональных данных, если сервера находятся не в России?

Microsoft специально для этих ситуаций выпустила плагин деперсонализации. Для этого плагина выдано экспертное заключение, в соответствии с которым данные являются полностью деперсонализированными, когда они находятся на серверах Microsoft.

Насколько данные действительно в безопасности?

Дата-центр Microsoft существует более 10 лет, и за это время не было ни одного случая взлома систем и утечек информации. ■

Остались вопросы?

Обращайтесь к Ермаковой Светлане, руководителю направления CRM Департамента бизнес-решений Softline

Звоните: Т +7 (495) 232 00 23 доб. 1224

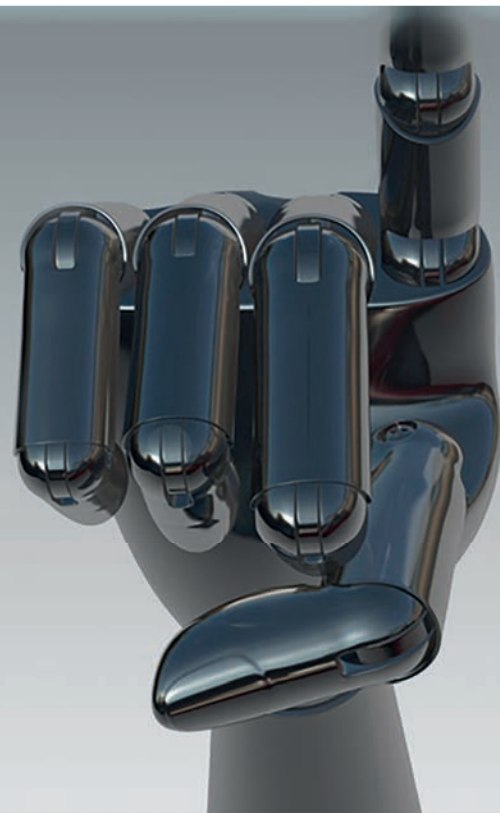
Пишите: Svetlana.Ermakova@softline.com



РОБОТИЗИРОВАННЫЕ КОЛЛ-ЦЕНТРЫ

Personal IT Vocamate interactive

В то время, когда в колл-центрах одних компаний падает качество обслуживания из-за перегрузок, другие используют боты, которые позволяют в 20 раз сокращать расходы на коммуникацию и приобретать все больше лояльных клиентов.



Александр Затеса,
руководитель направления
по развитию продаж
ISV-решений Softline
Alexander.Zatesa@softline.com
+7 (495) 2320023 ext. 1423

Р

Personal IT Vocamate interactive – это сервис для роботизации голосовых и текстовых коммуникаций. В его основе – платформа Vocamate, которая позволяет автоматизированно принимать и обрабатывать обращения. Как правило, от 40 до 70% коммуникаций компаний однотипны, а это значит, что их всегда можно привести к конкретному сценарию. Типовые диалоги, как текстовые, так и голосовые осуществляют роботы, благодаря чему сотрудники имеют возможность уделять время более сложным задачам.

Текстовые коммуникации

Сервис принимает обращения из различных каналов: электронная почта, Skype, Skype for Business, Viber, Telegram и др. Также решение интегрировано с Microsoft Azure Bot Service – служба, которая позволяет расширять количество каналов. При необходимости можно легко задействовать Slack, Teams, Facebook Messenger и мн. др. Один бот может обрабатывать 2 активных чата (с сохранением контекста) одновременно. Он быстро находит ответ в базе знаний и предоставляет информацию по запросу. Рассмотрим популярные сценарии чат-ботов.

Онлайн-консультант

Онлайн-консультанты приветствуют посетителя сайта вопросом «Чем я могу вам помочь?». Однако зачастую после того, как гость описывает проблему, запрос на долгое время уходит к менеджеру, который ответит тогда, когда, возможно, это будет уже не актуально. Чат-бот Vocamate готов предоставить нужную информацию мгновенно, если она есть в его базе знаний.



Двухфакторная авторизация

При утере пароля от личного кабинета пользователь делает запрос на восстановление. Направляется телефонный звонок, система распознавания синтеза речи задает вопросы и сопоставляет ответы с информацией в базе данных. Таким образом проверяется аутентичность человека, который был изначально зарегистрирован. Диалог возвращается в чат-бот с подтверждением регистрации пользователя.

Легко можно реализовать такие сценарии, как смена паролей, оформление командировок для HR, бронирование переговорных комнат, билетов, разблокировка учетных записей, а также для многих других видов внутренних и внешних коммуникаций.

Голосовые боты

Автоматизация диалогов и коммуникаций может осуществляться в телефонном канале, то есть голосом. В Personal IT Vocamate interactive встроена система распознавания синтеза речи с закрытыми грамматиками – для нее задается перечень ожидаемого для распознавания текста, и система ожидает появления похожих звуков. Решение уникально тем, что оно позволяет использовать несколько систем распознавания речи, в том числе и внешние онлайн-сервисы. По статистике, большинство таких распознаваний строится по принципу подтверждения или опровержения. Только 10% обращений требуют расширенного ответа. В этом случае робот переклюкает звонок на оператора.

Робот-информатор

Компания Prof IT имеет богатый опыт разработки сценариев для чат-ботов по уведомлению о задолженностях. Голосовые коммуникации оттачивались в сотрудничестве с энергосбытовыми компаниями, где большое количество должников и за несколько дней в среднем совершаются десятки тысяч звонков, а это большой простор для роботизации. Действенный метод уведомления о задолженностях – это робот-информатор. Он напоминает абоненту о том, что наступает срок оплаты кредита, период, в течение которого необходимо внести определенную сумму и предупреждает о том, что может образоваться задолженность.

Роботизированный телефон доверия

Одним из заказчиков компании Prof IT была реализована система роботизированного телефона доверия. В ее рамках задача робота – поприветствовать абонента, уточнить, чем ему можно помочь и предоставить интервал времени для того, чтобы он мог изложить свою проблему. Далее по контексту он определяет категорию обращения по ранее заданным критериям, и либо сам дает консультацию, либо перенаправляет на специалиста.

Как организовать работу ботов и операторов?

Конечно, роботизация на сегодняшний день находится на высоком уровне развития, но следует понимать, что всегда существует три основных линии поддержки. И если третья линия, вероятно, не сможет быть автоматизирована никогда, вторая – лишь частично, то первая может быть автоматизирована почти полностью.

Некоторые компании используют для первой линии исключительно роботов, которые обрабатывают все входящие звонки и назначают на операторов те задачи, с которыми не могут справиться. Другие организации с помощью ботов сглаживают пики звонков, чтобы сохранить заданный уровень сервиса.

Можно использовать чат-боты, голосовые сервисы, комбинировать их – все это гибко настраивается. Мы предоставляем платформу, а в графическом редакторе ваши ИТ-специалисты смогут сами разрабатывать максимально подходящие сценарии использования или трансформировать существующие.

Как предоставляется решение?

Внедрение сценариев в зависимости от их сложности занимает от двух недель до нескольких месяцев. Реализовать решение можно как на площадке заказчика, так и в качестве облачного сервиса. Последний вариант предполагает быструю и легкую масштабируемость, а также соответствие высоким требованиям к надежности и отказоустойчивости. PIT Vocamate interactive может использоваться как сервис с ежемесячной оплатой за потребленный объем, так и быть развернут внутри подписки Azure, принадлежащей заказчику.

Как люди относятся к ботам?

По опыту многих заказчиков, которые внедряли роботизированные системы, можно утверждать, что в большинстве случаев сначала люди хотят решить свою проблему звонком оператору. Это может быть связано с тем, что долгое время не существовало достойной альтернативы, и многие привыкли, что это единственный надежный способ получить необходимые сведения. В связи с этим первое время телефоны колл-центров продолжали активно работать даже после внедрения ботов. Однако в течение двух-трех месяцев они замолкали.

Безусловно встречаются люди, которые по разным причинам не хотят использовать ботов. Но в то же время следует понимать, что уже после первого взаимодействия с ними, которое закончится мгновенным и эффективным решением проблемы, пользователи изменят свое мнение. Ведь самое главное для клиента – быстро получить нужную информацию.

Важно понять, что на начальных этапах людей нужно мотивировать на использование такого канала. Ведь к новому привыкаешь тяжело, зато к хорошему – быстро. И если на какой-то период времени ограничить возможность телефонных звонков и предложить клиенту, к примеру, оставить текстовую заявку в удобном для него мессенджере, вскоре он оценит все преимущества роботизации.

Выгоды

Таким образом, главные выгоды, которые пользователи получают от роботизированных услуг – это скорость и эффективность обслуживания. А какова выгода от внедрения новых технологий для бизнеса? ■

Выгоды использования голосовых сервисов

- Снижение расходов на обработку типовых коммуникаций
- Увеличение пропускной способности вашего колл-центра
- Высокий показатель FCR (First Call Resolution – решение вопросов клиентов с первого обращения)
- Снижение нагрузки на операторов
- 70% обращений клиентов могут быть обработаны автоматически.
- Доступность канала в режиме 24x7
- Боты всегда вежливы, никогда не устают и не бывают заняты
- Повышение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов

Выгоды использования чат-ботов

- Сокращение затрат и ежегодная экономия ресурсов
- Увеличение пропускной способности колл-центра дополнительными каналами
- Высокая скорость выполнения задач. Мгновенные ответы на запросы
- Более 12 каналов связи. Клиенты могут написать в любом удобном для них приложении
- Доступность канала в режиме 24x7
- Роботы прекрасно справляются с рутинной работой, оставляя операторам только сложные вопросы

A man in a dark suit, white shirt, and dark tie is walking along a modern glass-walled corridor. He is smiling and looking down at a smartphone in his right hand. The corridor has a glass railing and reflects the interior lights and city buildings outside.

Softline Finance для клиентов store.softline.ru

Выгода:



Действует **на все продукты**,
представленные на сайте
Store.softline.ru.



Без залога и поручительств.



Без процентов и переплат
до 60 дней.



Инвестиции, которые у вас
уже **есть**.



Возможность платить
небольшими платежами.

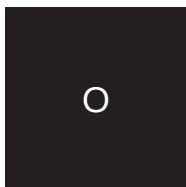


Предоставляем **рассрочку**
на любой микс из продуктов
и услуг для усиления вашей
ИТ-инфраструктуры от лидеров
индустрии.

EXPRESS

Единая безопасная сеть коммуникации

100% российская разработка, числится в реестре отечественного ПО. Полноценный продукт, который подходит в том числе и компаниям с госучастием, соответствующим требованиям по импортозамещению.



Огромная часть деловой коммуникации с недавних пор осуществляется не по электронной почте, а в мессенджерах: личные и бизнес-переписки ведутся в WhatsApp, Telegram, Viber. Это удобно для человека, но насколько безопасно для бизнеса? К сожалению, мессенджеры тают в себе огромный риск.

Что может случиться?

Все популярные сервисы находятся за пределами РФ и не соответствуют требованиям корпоративной информационной безопасности: их алгоритмы шифрования не сертифицированы, гарантии сохранности информации при пересылке отсутствуют, сообщения нельзя сохранять локально и как-либо контролировать впоследствии.

Аккаунт может быть взломан или украден. Если у злоумышленника появилась такая цель, помешать ему практически невозможно, поскольку существует масса способов вроде подмены SIM-карты с перехватом SMS, взлом Apple ID или Google ID и др.

Неизвестно, кому могут стать доступны важные сообщения, ведь совладельцем информации становится, кроме пользователя, как минимум владелец сервиса, а также те, кому он предоставил доступ. Узнать подробности чаще всего не представляется возможным. Кроме того, рабочие документы попадают на личный телефон в частный мессенджер и остаются там навсегда. Уволенный сотрудник остается в рабочих чатах, пока ему самому не надоест. Нет никакой гарантии, что он не будет использовать рабочие документы с целью скомпрометировать бывшего работодателя.

Публичные мессенджеры могут дать сбой и не гарантируют 100% доступности, но и полностью отказываться от них – значит перекрыть очень важный канал бизнес-коммуникации.

Замените привычное на лучшее

Платформа Express объединяет в себе все плюсы публичных мессенджеров и при этом может быть развернута на серверах вашей компании. Это позволяет построить распределенную сеть для коммуникаций, причем в большой организации можно объединить сети дочерних в одну и контролировать каждую. В рамках одной компании может быть установлено любое количество серверов. Например, отдельные VIP-сервера или сервера для дочерних обществ. Государственные организации могут выделить отдельный сегмент в сети и поместить его под дополнительный контроль с шифрованием по требованиям ГОСТ.

Express предлагает привычный пользователям, интуитивно понятный интерфейс популярного мессенджера, совместимый с ОС iOS, Android и различными браузерами. Функционал включает весь набор необходимых возможностей: чаты, в том числе групповые, звонки, обмен файлами и документами. Персональный список контактов объединяется с корпоративной адресной книгой, поэтому вести внутренние и внешние коммуникации легко в едином приложении.

Безопасность гарантирует тот факт, что общение, как внутреннее, так и внешнее, с Express будет проводиться только через ваш собственный корпоративный сервер.

Шифрование

Express не просто мессенджер, он реализует решение критически важных задач, среди которых интеграция со службами Active Directory, управление доступом пользователей в чаты из консоли администратора, управление временем хранения переписки на мобильных устройствах. Многоуровневое шифрование сообщений и звонков гарантирует минимум 3 слоя: End-to-End, User-Server, Server-Server. За счет доверенного соединения между серверами вся информация передается напрямую. Хранение данных на мобильных устройствах также зашифровано с запретом резервного копирования в iCloud/GoogleDrive и возможностью удаленного уничтожения мобильного хранилища.

Что еще можно сделать с помощью мессенджера?

За счет интеграции Express со сторонними системами, действующими в компании, можно настроить работу целого ряда классических чат-ботов: например, для бронирования переговорных, заказа пропусков, справок, а также удаленного согласования документов, получения отчетов. А с помощью бот-нотификаторов вы всегда будете в курсе того, какие события уже произошли или происходят в данную секунду в той или иной бизнес-системе, сможете запрашивать аналитику и статусы по проектам.

Для того, чтобы добавить в Express связь с CRM, ERP, Gira или 1C, мессенджер необходимо интегрировать с данной системой через API, либо создать дополнительный чат-бот, который соединяется, к примеру, с CRM, а от мессенджера получает только текстовые команды. Как это может выглядеть на деле: чат-бот, который интегрирован с 1C, высылает вам на смартфон уведомление. Вы открываете его и видите, что поступил на согласование срочный договор. Его можно сразу же скачать и затем подтвердить или отклонить.

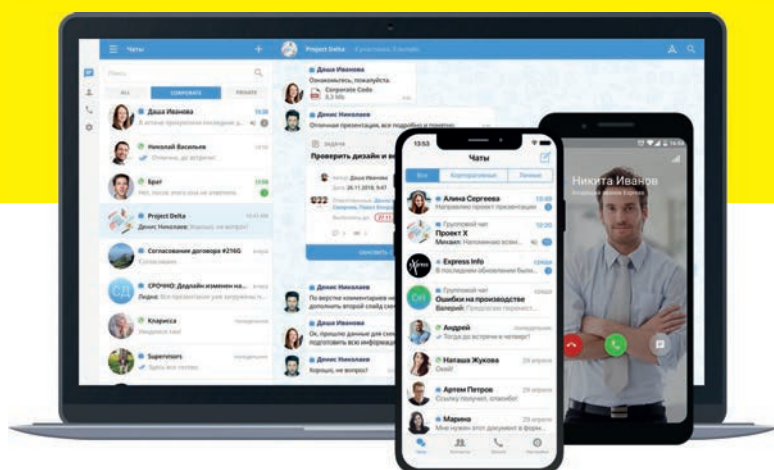
Любые задачи, связанные с автоматизацией рутинных операций – заказом пропусков, бронированием переговоров, согласованием командировок и покупкой билетов, заказом курьера – очень удобно решать с помощью чат-ботов. Начинайте с простых сценариев и затем переходите на более сложные!

Настройте, как угодно

Softline уже имеет опыт кастомизации решения под специфику задач своих заказчиков как с точки зрения автоматизации процедур, так и относительно настройки интерфейса. Поэтому если в компании требуется дополнительное коммуникационное пространство для обсуждения критически важных вопросов, специалисты Softline смогут настроить интерфейс Express в соответствии с любыми пожеланиями руководящего звена.

Мессенджер Express соответствует ИБ-требованиям любой сложности и помогает обеспечить безопасность периметра и коммуникаций в организации.

Решение лицензируется по количеству пользователей в год – 3000 руб./чел.



В Express применяется шифрование на эллиптических кривых. Это последняя новинка в криптографии: алгоритмы шифрования xSalsa и ChaCha20 – самые быстрые из самых надежных, каждое сообщение или файл зашифрованы как минимум трижды!

Подробнее о решении вам расскажет и ответит на любые вопросы Александр Затеса, руководитель направления развития решений: Alexander.Zatesa@softline.com
+7 (495) 2320023 ext. 1423

VIZORLABS HEALTH & SAFETY

Искусственный интеллект наблюдает за тобой!

Незаменимый элемент обеспечения безопасности объектов в промышленности, логистике и многих других отраслях – система видеонаблюдения. Она обеспечивает защиту от внешних угроз, контролирует исполнение мероприятий по производственной безопасности и охране труда, снижает случаи травматизма.

Поскольку многие склонны регулярно нарушать существующие процедуры и правила безопасности, для того чтобы изменить ситуацию, недостаточно регламентов и обучения – нужен независимый от человеческого фактора контроль. Его помогают осуществить технологии цифровой трансформации.

Я узнаю тебя из тысячи

Слежение за происходящим на площадках может взять на себя искусственный интеллект. VizorLabs H&S – решение с системой наблюдения, реагирования и оповещения превращает все, что камеры видят, в алгоритм для анализа. Оно умеет идентифицировать транспорт и людей по базам сотрудников и арендаторов, следить за соблюдением техники безопасности, контролировать производственный персонал и технологические процессы.

VizorLabs H&S функционирует на облачной платформе Azure, которая представляет собой универсальный инструмент для создания эффективных решений под определенные бизнес-задачи. Важнейшее преимущество Azure – наличие более 100 прикладных разработок на базе платформы, одна из которых – VizorLabs H&S.

Профессиональная видеоаналитика делает фокус на разборе критических ситуаций, выявленных системой. Платформа VizorLabs позволяет «узнать» людей, детектировать конечности человека, проанализировать, надеты и застегнуты ли перчатки, каски и другие элементы спецодежды. Она отслеживает

перемещение персонала по автодорогам; проезд крупногабаритного транспорта; курение; проход в неполюженном месте или по лестнице; контролирует нахождение людей в опасных зонах.

Удобный интерфейс VizorLabs H&S позволяет осуществлять быстрый визуальный контроль промышленной безопасности по цветовой индикации пиктограмм, дает мгновенный доступ к изображению и архиву с любой из камер. Благодаря этому оператору не надо постоянно смотреть на экран. События о нарушениях появляются автоматически в строке событий с указанием даты и времени. Отчеты о нарушениях безопасности также формируются автоматически по заданным периодам и могут быть высланы ответственным лицам по электронной почте или в личный веб-кабинет.



СМОТРЕТЬ И ВИДЕТЬ –
НЕ ОДНО И ТО ЖЕ



Преимущества функционала

В целом, видеоаналитика этой и подобных ей систем многократно превосходит по возможностям детекторы коробочных решений, которые не всегда адекватно оценивают ситуации, дают много ложных срабатываний и функционируют только на высококачественном видеопотоке.

Детекторы видеоаналитики нового поколения можно настраивать, комбинировать и каскадировать, тонко настраивать под требования бизнеса. Работа идет даже на видеопотоке низкого разрешения и аналоговых системах видеонаблюдения с точностью детектирования событий не менее 95%.

Специальный инструмент для разметки со встроенной обучаемой нейросетью позволяет очень быстро размечать видеопоток и получать материал для дообучения классификаторов – от 1 000 изображений в час на одного разметчика.

Решение в деле: энергетическая компания

Поставленная задача мониторинга ношения сотрудниками средств индивидуальной защиты на производстве решена: система видеонаблюдения контролирует ношение каски, защитного щитка, перчаток, полностью застегнутую одежду. Реализован трекинг персонала относительно щитов КРУ. Прототип системы мониторинга оправдал ожидания компании-заказчика, принято решение о тиражировании.■

Трансформируйте свой бизнес с VzorLabs H&S, делая производство более безопасным и эффективным и ускоряя рабочие процессы. Подробнее о решении вам расскажет и ответит на любые вопросы Александр Затеса, руководитель направления развития решений:

Alexander.Zatesa@softline.com

+7 (495) 2320023 ext. 1423

NEEDBOOK: ВИДИМ КЛИЕНТА НАСКВОЗЬ

Готовое решение на базе облачной платформы Microsoft Azure

X орошее обслуживание ценится высоко. Знаете ли вы, что 86% клиентов готовы платить больше за лучший сервис? Именно поэтому во всем мире 50% инвестиционных проектов B2C в 2017 г. были направлены на развитие клиентского опыта.

Однако было установлено, что 80% существующих систем оценки клиентской лояльности не соответствуют требованиям компаний. Как понять, доволен ли заказчик, и при этом не досадить ему излишними вопросами?

Популярные системы оценки качества, такие как телефонные опросы, контрольная закупка, кнопка лояльности, рассылки по SMS и электронной почте, не обеспечивают 100% покрытия встреч с клиентами, не дают информацию о причинах клиентской лояльности и утомляют клиентов дополнительными опросами.

Проще, но намного лучше!

Познакомьтесь с системой NeedBook, которая использует видеопоток напрямую с рабочего места сотрудника в фоновом режиме и анализирует информацию с помощью нейронных сетей, получая в режиме реального времени:

- оценку качества обслуживания клиента,
- анализ бизнес-процессов,
- контроль кросс-продаж.

NeedBook – это высокое качество аудио- и видеосъемки и простая интеграция с компьютером сотрудника. Государственные сервисы, банки, магазины и офисы продаж, предприятия транспорта, рестораны, автосалоны, клиники, страховые и туристические агентства, кинотеатры, ремонтные центры, музеи уже используют NeedBook.

Задачи NeedBook

- Составление рейтинга сотрудников по качеству сервиса и нагрузке.
- Просмотр обслуживания клиентов в реальном времени, контроль следования скрипту.
- Анализ слов и фраз, провоцирующих негативные и позитивные эмоции у клиентов.
- Оценка пиковых нагрузок и простоев.

- Запись диалогов для различных целей, сбор точных данных о количестве и продолжительности диалогов.
- Определение профиля клиента (по полу и возрасту).
- Проведение таргетированных продуктовых предложений, демонстрация целевого медиаконтента, рекламы.
- Анализ реакции клиента на специальные предложения, акции, скидки.
- Индексация ключевых слов по частоте употребления.
- Уведомления о событиях на фронт-линии.

Показатели анализируются до уровня клиента, сотрудника, бизнес-процесса, офиса, компании.

Состав решения

Проще не бывает: нам понадобится компьютер (или смартфон/планшет) для сотрудника, веб-камера/медиаэкран/мобильная камера HeedBook* и ПО HeedBook, работающее на основе облачной платформы.

Мобильное приложение Heedbook для смартфонов и планшетов сохраняет все преимущества desktop service, работает в фоновом режиме даже при минимальной скорости Интернета и совместимо с большим числом внешних камер.

Управление качеством обслуживания

Реализовывается через анализ таких параметров в поведении клиента и сотрудника, как мимические эмоции, внимание к диалогу, тон и скорость речи, эмотивность, использование ключевых фраз. Также учитывается тип компании, страна и многое другое. Анализ осуществляется на основании внутреннего алгоритма и объективной оценки. Система не отвлекает сотрудника от работы, обезличивает и шифрует данные, интегрируется с CRM и ERM. ■

*Вы также можете использовать любую другую веб-камеру.



Qheedbook

HeedBook в деле

Сфера: туризм

Компания: крупный бизнес

Задача: рост продаж и лояльности клиентов

Результат: на 5% — рост продаж страховок за счет увеличения воронки предложений; на 19% — увеличение показателя удовлетворенности клиентов.



Подробнее о решении вам расскажет и ответит на любые вопросы Александр Затеса, руководитель направления развития решений: Alexander.Zatesa@softline.com
+7 (495) 2320023 ext. 1423

ПРИМЕР РАСЧЕТА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЛЯ БИЗНЕСА:

ОДНО МЕСТО ФРОНТ-ЛИНИИ
БАНКА В МЕСЯЦ:

ЗАТРАТЫ:

\$ 3287

ЧИСТАЯ
ПРИБЫЛЬ:

\$ 3916

ROI:

19%



ЗАТРАТЫ:

+ 1,5%

ЧИСТАЯ
ПРИБЫЛЬ:

+ 19%

ROI:

39%

НЕЙРОСЕТИ И МЕХАНИЗМЫ МАШИННОГО ОБУЧЕНИЯ В АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Концепция полностью электронного взаимодействия даёт бизнесу новые конкурентные преимущества: рутинными операциями занимается искусственный интеллект, умный поиск понимает естественный язык, а чат-боты упрощают доступ к корпоративной информации. Речь пойдет об интеллектуальных инструментах DIRECTUM, использующих алгоритмы машинного обучения, которые позволяют автоматизировать рутинные операции сотрудников за счет искусственного интеллекта.



DIRECTUM Ario

Инструменты Ario — набор интеллектуальных инструментов, использующих алгоритмы машинного обучения, облегчающий выполнение таких рутинных операций, как обработка потока документов и данных с целью классификации, извлечения значимых данных, автоматической регистрации и маршрутизации.

Инструменты Ario позволяют обрабатывать как структурированные (счета-фактуры, товарные накладные и т.п.), так и не структурированные (письма, акты и т.п.) документы, классифицируя их по видам и извлекая из них значимые данные для дальнейшего использования в информационных системах предприятия.

Решение построено на основе свободно распространяемого набора библиотек с существенными доработками и программной надстройкой. Несмотря на использование свободно распространяемого ПО, всю поддержку осуществляет компания DIRECTUM.

Масштабируемая архитектура решения

DIRECTUM Ario состоит из нескольких независимых веб-сервисов и прикладной части. Такая архитектура позволяет постепенно добавлять в систему новые интеллектуальные механизмы и при этом работать с ними в привычном интерфейсе ECM-системы.

Сервисы DIRECTUM Ario

В основе **сервиса интеллектуального распознавания** лежат методы компьютерного зрения и рекуррентных нейронных сетей, которые учитывают контекст работы и обеспечивают точность выше 97%.

Сервис классификации DIRECTUM Ario построен на алгоритмах машинного обучения. Классификаторы DIRECTUM Ario тренируются на документах вашей организации. При грамотной организации обучения системы это дает время классификации документов менее 50 миллисекунд и точность более 98%.

Сервис извлечения значимых данных находит нужные реквизиты в документе за счет механизмов обработки естественного языка и передает их как метаданные в карточки системы. Правила извлечения и отображения результатов настраиваются. В результате обработки документа сервисом специалист получает уже заполненную карточку системы. Время извлечения данных — около 1 секунды.

DIRECTUM Smart Search

В информационных системах крупных компаний хранится огромное множество документов, поэтому трудозатраты на поиск существенны. DIRECTUM Smart Search повышает качество управления контентом и извлекает из этого пользу для бизнеса. Новинка обеспечивает высокую скорость и релевантность поиска, использует современные технологии обработки естественного языка. В результате сотрудники тратят меньше времени на поиск нужных документов и сбор информации.

Что это и для кого?

Решение представляет собой сайт поиска. Пользователь может вводить запрос на естественном языке. Когда пользователь вводит текст запроса, сайт предлагает подсказку с предыдущими поисковыми запросами и подходящими наименованиями общедоступных документов. Задача поиска касается каждого автоматизированного сотрудника. Поэтому решение предназначено для широкого круга пользователей: от рядовых сотрудников до топ-менеджеров.

Как работает?

Для семантического анализа запросов и извлечения фактов из текстов документов в решении используются сервисы Ario. На основе полученных данных решение подбирает подходящую категорию документов и устанавливает фильтр. Например, возможна умная фильтрация по видам документов. Кроме того, решение обеспечивает качественный полнотекстовый поиск с учетом словоформ и синонимов, определяет опечатки и неправильную раскладку клавиатуры.

Категории документов и область фильтров позволяют быстро сужать поисковую выборку. В результатах поиска выделяются найденные слова, содержится ключевая информация и ссылка на документ в системе.

Поиск выполняется с учетом прав доступа. Найденные документы пользователь может открыть в веб-клиенте DIRECTUM в режиме предпросмотра. Также решение позволяет поделиться результатами поиска с другими сотрудниками.

Бизнес-эффекты

Обеспечивается доступ к нужной информации здесь и сейчас. Снижается вероятность принятия решений, основанных на недостоверной или неполной информации. Сокращаются трудо-

затраты на поиск данных. Пользователь может ввести запрос в свободной форме, даже если не помнит точных наименований и реквизитов. Ошибки в запросах автоматически исправляются, и не требуется отсеивать ненужную информацию.

Достижение бизнес-эффекта обеспечивают:

- **Высокая скорость и точность поиска.** Сотрудники могут быть уверены, что найдут нужный документ в системе.
- **Современный пользовательский интерфейс.** Позволяет находить корпоративную информацию так же легко, как в популярных поисковых сервисах.
- **Быстрое подключение пользователей.** Чтобы начать работать с решением, достаточно запустить браузер и авторизоваться на сайте.
- **Гибкая настройка.** Можно добавить собственные категории и фильтры поиска, настроить индивидуальное отображение результатов в разных категориях.

DIRECTUM Bot

Что это и для кого?

В корпоративных системах работают далеко не все сотрудники компании. С DIRECTUM Bot каждый сотрудник может получить доступ к рабочей информации в корпоративной системе вне офиса и в любое время и запускать бизнес-процессы в привычном интерфейсе мессенджера: оформлять заявления, оставлять запросы во внутренние службы и т.д.

Решение обеспечивает доступность рабочей информации и корпоративных сервисов для всех сотрудников, даже для тех, у кого нет доступа к информационным системам или ПК.

Решение предназначено как для рядовых сотрудников, так и для руководителей высшего звена.

Как работает?

Работа с решением ведется при помощи диалогов с чат-ботом в Viber в рамках предварительно настроенных бизнес-процессов:

- Исходящие запросы пользователя, например, получение справочной информации или оформление заявлений.
- Входящие запросы из корпоративной системы, например, ознакомление с документом или поручение на исполнение.
- В поставку решения включены демонстрационные процессы, которые часто встречаются на практике.

Решение интегрировано с информационными системами DIRECTUM и DirectumRX, а также работает с популярными публичными и внутрикорпоративными мессенджерами. Чат-бот взаимодействует с системой DIRECTUM при помощи сервисов интеграции и обмена. Например, когда сотрудник в Viber запрашивает справку 2-НДФЛ, бухгалтеру отправляется задача в DIRECTUM. Список сотрудников, имеющих доступ к решению, настраивает администратор.

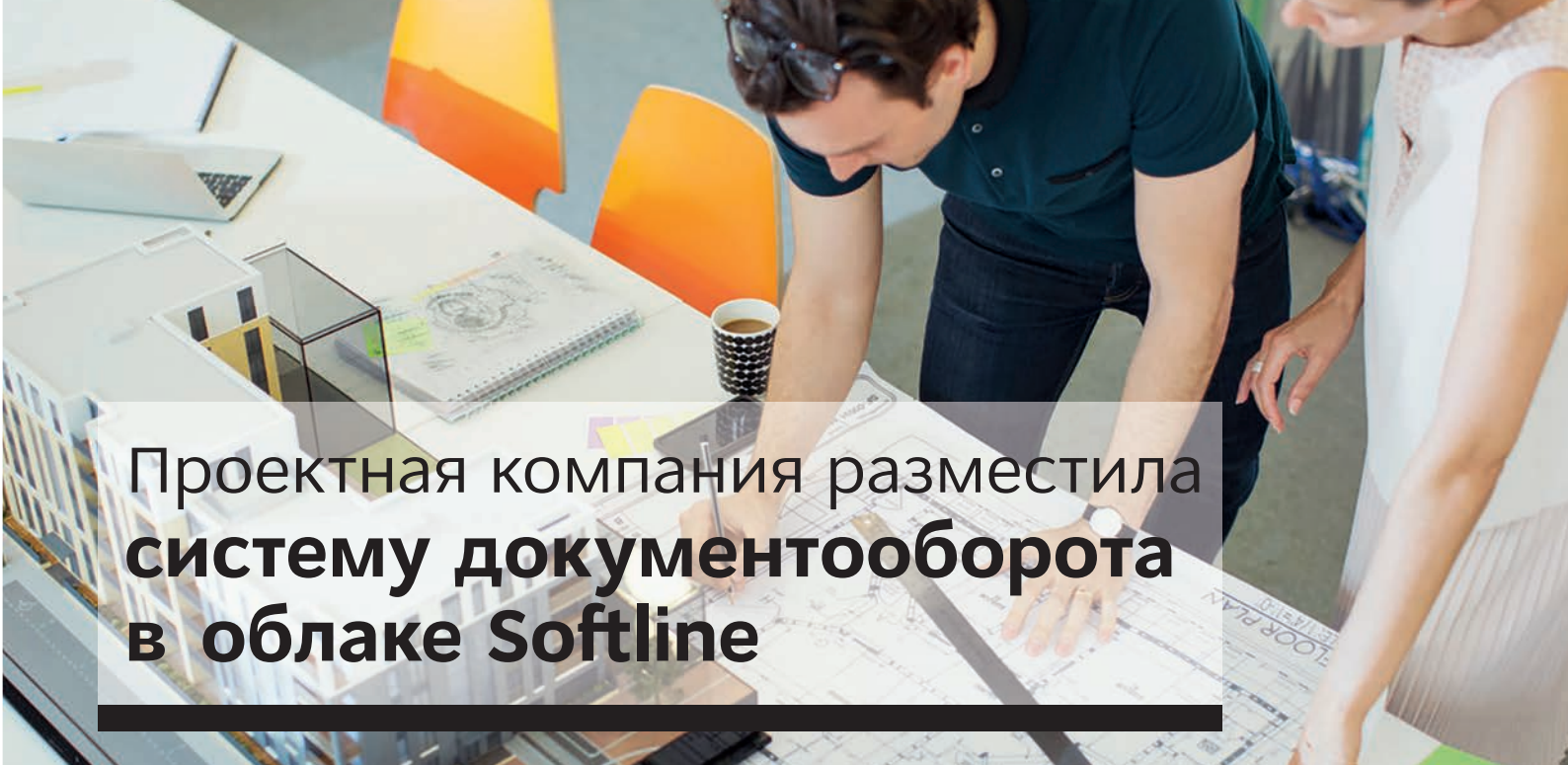
Бизнес-эффект

- **Вовлечение в цифровое взаимодействие сотрудников без доступа к информационным системам или ПК;**
- **Снижение затрат на подключение к информационным системам.** Чтобы работать с решением, пользователю достаточно установить мессенджер на мобильном устройстве и авторизоваться в чате DIRECTUM Bot;
- **Быстрое подключение пользователей к решению.** Мессенджер прост в использовании и всегда под рукой. Для работы нужен только доступ в Интернет;
- **Легкая автоматизация бизнес-процессов** компании посредством чат-бота. ■



Остались вопросы? Обращайтесь!

Дуйкова Полина, руководитель направления СЭД/ЕСМ департамента бизнес-решений
Polina.Duykova@softline.com



Проектная компания разместила систему документооборота в облаке Softline

Международная проектная организация «АССМАНН Бератен + Планен» разместила систему управления проектированием Pilot-ICE в облаке Softline. Выбор облачной инфраструктуры позволил оптимизировать затраты на ИТ и сократить срок запуска системы документооборота в эксплуатацию с двух-трех месяцев до нескольких дней.

Ситуация

В организации были приняты собственные стандарты, регламентирующие работу с проектной документацией. При необходимости использовались облачные сервисы от немецких разработчиков. Но существовавшая система документооборота была устаревшей и не отвечала вызовам времени. В результате руководство «АССМАНН Бератен + Планен» принимает решение внедрить Pilot-ICE – современный инструмент хранения, управления и анализа данных.

Системные требования при развертывании Pilot-ICE подразумевают размещение локального сервера. Для удобства подключения заказчиков «АССМАНН Бератен + Планен» выбирает размещение сервера в облаке.

Решение

Изучив особенности и условия использования облачных технологий, предложенных участниками ИТ-рынка, руководство проектной организации делает выбор в пользу публичного облака компании Softline, которое идеально подходит для размещения серверов приложений и баз данных, создания тестовых сред и зон разработки, упрощения систем управления распределенными инфраструктурами, реализации высоконагруженных интернет-проектов.

Результат

«Использование облачной инфраструктуры для решения конкретной задачи позволило нам оптимизировать затраты на ИТ и сократить срок запуска системы документооборота с двух-трех месяцев до нескольких дней. Выбор в пользу Softline обусловлен максимальной клиентоориентированностью компании. Сервер был оперативно развернут, настроен и надежно защищен. В течение почти трех месяцев система работала в тестовом режиме. Специалисты Softline учитывали все наши замечания и пожелания».

Эдуард Мирский, представитель «АССМАНН Бератен + Планен» в России



О заказчике

Проектная организация «АССМАНН Бератен + Планен», основанная в Германии в 1959 году реализовала более 10 тысяч проектов по всему миру – спортивные сооружения, аэропорты, торговые центры, объекты производства. Российское подразделение работает с 1998 года.

«HR-процессы» от DIRECTUM:

автоматизация
и перевод
в электронный
формат

В законодательстве сферы трудовых отношений прослеживается устойчивый тренд к цифровизации. В частности, обсуждается инициатива перевода кадровых документов в электронный вид. Решение «HR-процессы» позволяет перевести кадровый документооборот в электронный формат, сохраняя при этом возможность работы с бумажными документами. Оно встраивается в текущие процессы предприятия и становится удобным инструментом для управления персоналом.

Три подхода к организации электронного документооборота

В решение «HR-процессы» заложено три подхода к организации электронного кадрового документооборота: «классическая» автоматизация, при которой все кадровые документы сохраняются в бумажном виде; «частичная» автоматизация, при которой ключевые кадровые документы (трудовые договоры, доп. соглашения и т.п.) остаются в бумажном виде, остальные – переводятся в электронный вид; и «инновационная» автоматизация, при которой все кадровые документы переводятся в электронный вид. Решение предусматривает возможность работы в соответствии с текущим законодательством (т.е. в бумажном виде), а также предоставляет набор инструментов для быстрого перехода на работу с кадровыми документами в электронном виде в последующем.

Соотношение с другими классами информационных систем

«HR-процессы» не заменяет функциональность HRM-систем (системы управления персоналом, систем для хранения кадровой информации) или ERP-систем (зарплатные системы), а дополняет их как инструмент обеспечения взаимодействия между участниками HR-процессов, а также инструмент, обеспечивающий перевод кадровых документов в электронный вид, с соблюдением юридической значимости. Наиболее эффективная автоматизация HR-процессов достигается за счет взаимодействия этих систем и решения «HR-процессы».

Для кого подойдет решение?

Перевод кадровых процессов в электронный вид актуален:

- для крупных компаний (А, А+) свыше 1000 сотрудников: банки, современные заводы, страховые компании, производители продуктов питания, консалтинговые компании, а также крупные организации, в составе которых выделяется объединенный центр обслуживания (ОЦО) – эти компании получают наибольший эффект от внедрения решения.
- для средних компаний (В, С) свыше 200 сотрудников.



Законодательные инициативы

В настоящее время рассматриваются законопроекты по переводу кадровых документов в электронный вид, а именно:

- проект Федерального закона № 736455-7 «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации» (о юридически значимых сообщениях сторон трудового договора);
- проект Федерального закона «О проведении эксперимента по ведению документов, предусмотренных трудовым законодательством, связанных с работой, в электронном виде у отдельных работодателей»;
- приказ Минтруда России № 194 от 26 марта 2018 г. «О проведении эксперимента по переводу в электронную форму документов и сведений о работнике по вопросам трудовых отношений».

Бизнес-заказчики

- руководители кадровых служб, директоры по персоналу, начальники отдела кадров — для повышения прозрачности и контролируемости кадровых процессов;
- руководители организаций — для сокращения издержек на печать, хранение и транспортировку кадровых документов, за счет перевода их в электронный вид;
- специалисты кадровых служб, HR-специалисты, рекрутеры — для ускорения кадровых процессов, сокращения времени за счет автоматизации рутинных операций.

Автоматизация бизнес-процессов

Решение «HR-процессы» поддерживает работу как с бумажными, так и с электронными документами на всех этапах.

Рассмотрение кандидатов. Сотрудник отдела кадров может легко организовать встречу кандидата со всеми заинтересованными сотрудниками и согласовать ее результат.

Прием на работу. Создать комплект необходимых документов можно в один клик: трудовой договор, приказ о приеме сотрудника, заявление о присоединении к электронному взаимодействию и согласие на обработку персональных данных. Информация из системы подставляется в текст автоматически.

Переводы и увольнения сотрудников. Работник самостоятельно инициирует процессы с участием всех заинтересованных служб: административно-хозяйственного отдела, службы безопасности, бухгалтерии и др.

Кадровые заявления. Сотрудники могут быстро оформить или перенести отпуск. Кроме того, можно настроить работу и с другими типами заявлений. Например, на материальную помощь, выплату пособия, изменение персональных данных.

Юридически значимое ознакомление. Специалисты кадровой службы могут быстро ознакомить персонал с приказами по личному составу с проставлением электронной подписи сотрудников.

Перечисленные процессы уже входят в стандартную поставку решения, однако круг задач ими не ограничивается. Решение адаптируется под потребности конкретной организации.

Бизнес-эффекты**Для руководства компании**

HR-процессы в компании ускоряются за счет их автоматизации и становятся прозрачными на каждом этапе их жизненного цикла, что облегчает контроль за ними. Компания экономит на печати, хранении и транспортировке бумажных документов за счет перевода в электронный вид.

Для специалистов кадровых и HR-служб

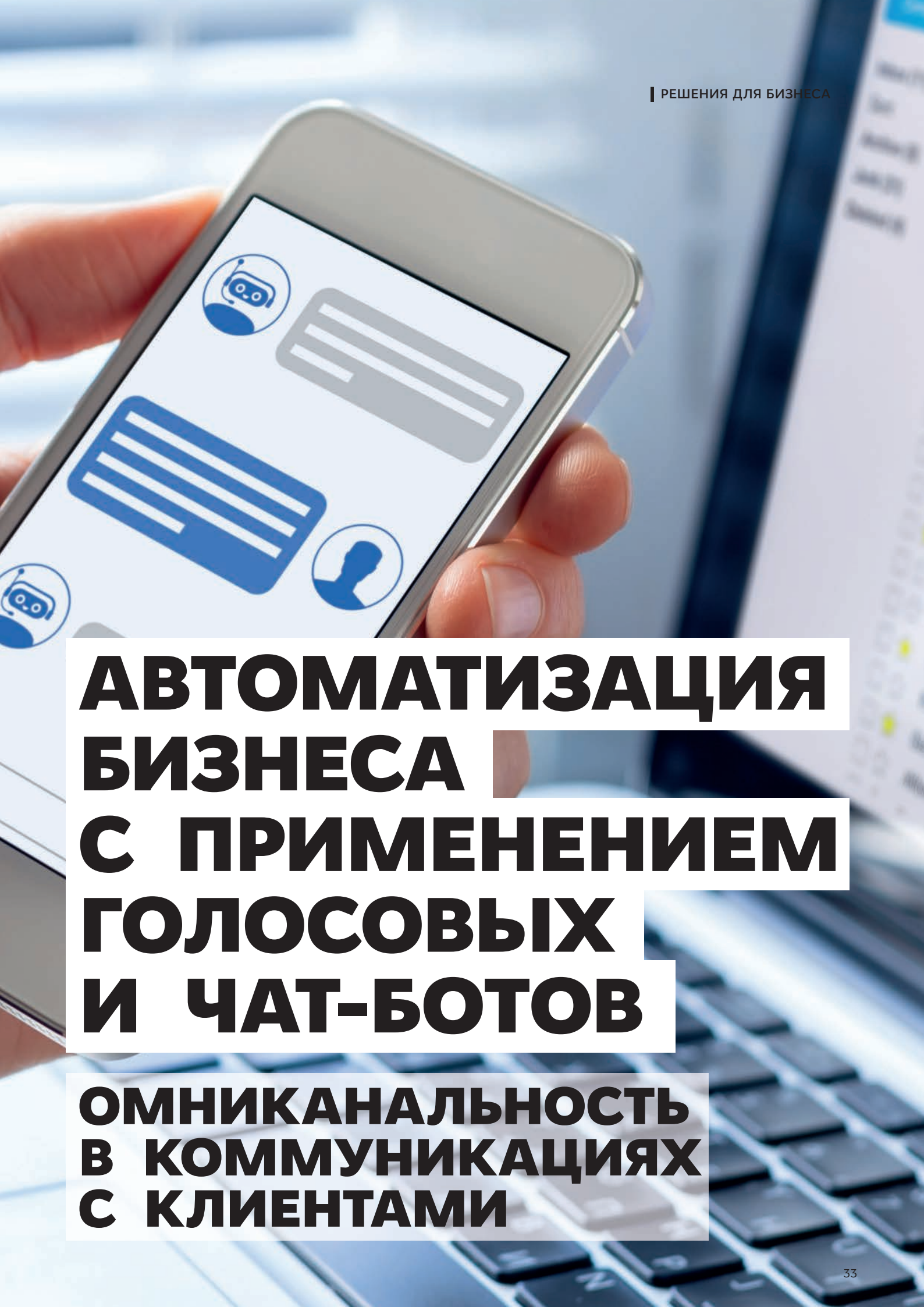
Снижаются трудозатраты на прием, перевод, увольнение сотрудников; сокращается трудоемкость формирования комплектов документов при приеме сотрудника на работу; ускоряется поиск кадровых документов по работнику.

Почему «HR-процессы» от DIRECTUM?

«HR-процессы» — это мощная ЕСМ-платформа от лидера российских ЕСМ-систем — DIRECTUM, имеющего многолетний опыт внедрения систем управления контентом. Решение обеспечивает возможность отказа от бумажных кадровых документов и интеграции с решением «Долговременный архив» для сохранности кадровых документов длительного и постоянного срока хранения с обеспечением юридической значимости. Внедрение системы открывает возможности для импортозамещения и обладает сертификацией ФСТЭК v.3.2. ■

**Остались вопросы?
Обращайтесь!**

Дуйкова Полина,
руководитель направления
СЭД/ЕСМ департамента
бизнес-решений
Polina.Duykova@softline.com



АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕСА С ПРИМЕНЕНИЕМ ГОЛОСОВЫХ И ЧАТ-БОТОВ

**ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ
В КОММУНИКАЦИЯХ
С КЛИЕНТАМИ**



В ИТ-ландшафте, создаваемом внутри современной компании, особое внимание уделяется тому, чтобы данные в различных системах использовались в сквозном виде и были доступны для клиентов в различных каналах коммуникации. Развитие технологий распознавания и синтеза речи приводит к тому, что интеллектуальные голосовые и чат-боты становятся новым инструментом коммуникации бизнеса с потребителями. Станислав Маслов, руководитель направления заказной разработки, рассказал о том, чем продиктована актуальность применения интеллектуальных ассистентов, на что делают упор разработчики таких решений и какие реальные преимущества они предлагают бизнесу.

Почему это стало актуально?

Сегодня бизнес должен иметь возможность получать или передавать клиенту данные с применением удобного для него канала коммуникации в любой момент времени. Это могут быть привычные формы коммуникации: интернет-портал, колл-центр, электронная почта либо голосовые и чат-боты, позволяющие быстро и в удобном формате получить нужную информацию.

Если говорить о колл-центре, то для большинства операций, когда необходимо предоставить либо получить от потребителя информацию, не требует специфичных и сложных навыков взаимодействия с клиентами, глубокого понимания предоставляемых услуг. Поэтому сейчас, благодаря развитию технологий распознавания голоса и синтеза речи, стали массово доступны решения с голосовыми ботами. И для получения типовой информации оператор колл-центра заменяется искусственным роботом.

Технологии позволяют синтезировать речь таким образом, чтобы она была практически неотличима от обычной речи человека, а само общение выходит на такой уровень, что, позвонив на горячую линию, не всегда можно понять, кто говорит — человек или робот. Поскольку скорость ответа, как и качество синтеза речи, — высокие, создаётся ощущение, что разговариваешь с реальным человеком.

Кому это может быть интересно?

Внедрением голосовых помощников может заинтересоваться практически любая компания, бизнес которой подразумевает регулярные контакты с клиентами по типовым запросам. И не важно, располагает ли она собственным

колл-центром или использует другие способы обмена информацией. Голосовые «операторы» могут работать как на входящие, так и на исходящие вызовы, а правильный подход при внедрении поможет выстроить процесс даже там, где ранее не применялись подобные каналы коммуникаций. Что касается сфер применения, то это могут быть как крупные телекоммуникационные компании, финансовые, энергосбытовые организации, ритейлеры, так и средний и малый бизнес.

Использование голосовых чат-ботов — это внешний слой, для которого требуется автоматизация со стороны бэк-офиса в части обработки данных и исполнения внутренних заявок и процессов.

На что в первую очередь должны обращать внимание разработчики голосовых помощников?

В современном мире высоко ценится время, и никто не готов ждать даже 5 минут, пока ответит оператор. Все стремятся получить информацию здесь и сейчас. Объем обработки звонков роботами масштабируется гораздо проще, чем работа с теми же звонками операторов, а одной покупкой дополнительных лицензий можно снять создающиеся очереди и обеспечить моментальный ответ. Как и в случае с чат-ботами, ответ дается моментально, если это типовый запрос, а оператор нужен только для обработки сложных запросов, с которыми не справится робот.

Сейчас всё важнее становится вопрос качества распознавания. И поскольку технологии распознавания речи в текст шагнули вперед, задача правильно понять и выстроить логику общения робота с человеком обретает всё большую значимость. Однако здесь есть много особенностей.

Благодаря специфике и богатству русского языка, может быть много вариантов ответа на один и тот же вопрос. Например, «да нет» означает «нет», что роботу объяснить довольно проблематично. В русском языке также существуют различные формы лексикона: люди старшего поколения привыкли отвечать четко, при этом молодежь может ответить на сленге, сокращая слова. И все эти нюансы обучения бота пониманию речи решаются аналитиками, которые на основе опыта и скриптов разговоров накапливают информацию и обогащают алгоритм робота, позволяя ему с более высокой вероятностью понимать намерения человека. Порой это просто, когда ответ предполагает только «да» или «нет», а иногда сложнее, и тогда на помощь приходят сервисы так называемого NLP (Natural Language Processing = обработка естественного языка), которые позволяют понимать суть сказанного.

Какие преимущества дает бизнесу применение чат-ботов?

Если человеку предлагается сервис, в котором он может быстро и качественно (и, что важно, с первого раза) получить информацию, и робот его правильно понимает и дает ему нужную информацию, то это, безусловно, повышает лояльность заказчиков к компании. Омниканальность позволяет в удобном месте и момент времени получить нужную информацию. Робот узнаёт вас по телефону или в переписке с телефона через мессенджер, при авторизации на сайте в личном кабинете, что также помогает вывести уровень взаимоотношений с заказчиком на новый уровень.

А что насчет экономических эффектов?

Первое, это снижение затрат на содержание колл-центров. За счет того, что не нужен большой штат консультантов, происходит прямая экономия на фонде оплаты труда. Косвенная экономия достигается благодаря отсутствию необходимости проводить регулярное обучение всего персонала. Происходит обучение только одного бота, и затем эти знания масштабируются на всех остальных роботов. Заказчик также получает все экономические выгоды, связанные с затратами на поддержание работы колл-центров, например, арендная плата и содержание рабочих мест. ■

Остались вопросы?

Обращайтесь к Маслову Станиславу, руководителю направления заказной разработки департамента бизнес-решений Softline

Звоните: +7 (495) 232 00 23 доб. 1742; +7 (903) 664 94 41

Пишите: Stanislav.Maslov@softline.com

Экосистема роботизации бэк-офиса

Поскольку Softline занимается роботизацией и автоматизацией бизнеса, применение чат-ботов рассматривается как входная точка для автоматизации бизнес-процессов. Речь идет об обеспечении сквозной автоматизации и создании полноценной экосистемы, подразумевающей не только преобразования на уровне входящих операций и коммуникации с клиентами, но и автоматизацию бэк-офиса, который отвечает за обработку информации, поступающей от клиентов. Создаваемая экосистема роботизации позволяет автоматизировать весь бэк-офис, начиная от поступления заявки через различные каналы (помимо голосовых чат-ботов, это телефон, электронная почта, внешние интернет-сайты) и заканчивая дальнейшим процессингом заявок. Достигается это за счёт применения различных технологий, которые между собой взаимодействуют, образуя единую среду. Помимо привычной автоматизации в бэкенде на уровне специализированных информационных систем, мы применяем RPA-технологии, интегрируем системы между собой на основе шины данных, создаём корпоративные порталы и внедряем BPM-системы (автоматизация бизнес-процессов). За счет использования нескольких взаимосвязанных систем оминканальность возможно «протянуть» на внутренние операции и обеспечить их сквозное выполнение.

SOFTLINE ДЛЯ СМБ: КОГДА БИЗНЕС — В УДОВОЛЬСТВИЕ

Понятие СМБ средний и малый бизнес трактуют по-разному. В России масштаб бизнеса оценивается, исходя из выручки и количества сотрудников. В малых компаниях работает порядка 20 человек, в средних – до сотни. Что касается выручки, малый бизнес должен зарабатывать до 250 млн рублей, а средний может иметь до 1 млрд выручки в год. Западные вендоры нередко измеряют масштаб компаний в количестве компьютеров – до 250 это СМБ.

С точки зрения Softline, СМБ – это важный и перспективный рынок, и мы всегда рады помочь им в развитии любых начинаний. Стереотип о том, что Softline – это только для больших компаний, в корне неверен!

Решение бизнес-задач

Вам не нужно знать, как именно решать вашу бизнес-задачу и иметь в штате технических специалистов. Просто приходите к нам с вашей задачей, и аккаунт-менеджер подберет для вас варианты решения, основанные на экспертизе специалистов Softline из разных областей ИТ. Если у вас еще нет персонального аккаунт-менеджера, напишите нам на smb.info@softline.com.

Технологии уровня Enterprise

Мы предлагаем средним и малым компаниям ИТ-решения самого высокого уровня. Технологии, раньше доступные только гигантам бизнеса, теперь становятся доступным и небольшим компаниям. Это происходит благодаря разви-

тию облачных сервисов и модели использования по подписке.

В одном рукопожатии от всех на ИТ рынке

Широчайшая экспертиза во всех областях ИТ позволяет Softline предлагать любые решения, которые есть на рынке и выполнять комплексные кросс-функциональные проекты для любых бизнес-задач.

За счет партнерства с тысячами партнеров и вендоров, возможности вовлекать в проекты любые подразделения Softline с огромным набором компетенций, опыта работы с сотнями нестандартных задач, от прежде совершенно незнакомой технологии вас отделяет всего «одно рукопожатие».

Кстати, многие молодые российские компании энергично выходят на международные рынки, а за счет того, что Softline присутствует в 95 городах 50 стран мира, мы становимся очень удобным партнером в деле экспансии за рубеж.

Почему средние и малые компании получают максимальную выгоду от цифровых преобразований?

Быстрое принятие решений

В СМБ компаниях зачастую финдиректор, ИТ-директор и, скажем, главный технолог — один и тот же человек. Поэтому для того, чтобы понять целый ряд потребностей бизнеса достаточно пообщаться с ним одним и быстро найти решение. На это и направлена работа аккаунт-менеджера Softline.

Большие компании имеют большой горизонт планирования ИТ-стратегии, строжайшие требования к безопасности и отказоустойчивости оборудования, а особые правила регуляторов накладывают дополнительные обязательства.

Гибкость без компромиссов

Поскольку малый бизнес может быстро расти и сокращаться (например, в зависимости от сезона), может гибко развивать те или иные направления, организациям важно иметь возможность перераспределения ресурсов. Облачные технологии приходят на помощь: они позволяют каждую секунду балансировать мощности и видеть, сколько тратится средств. А еще заказчики СМБ ценят скорость внедрения, адекватную цену, хорошую техподдержку — и находят все это в облаках.

Трамплин для стартапов

Недорогие и качественные сервисы создают Softline специально для стартапов. Пусть они не обладают огромными ресурсами, но решения Softline помогают быстро усилить бизнес за счет ИТ-мощностей и технологий по сниженной цене: мы выстраиваем ценовую модель таким образом, чтобы клиентам было удобно пользоваться современными ИТ-сервисами. Их можно скомпоновать таким образом, чтобы получился «пакет» всего необходимого для ИТ-стороны бизнеса — и тогда его владельцу будет гораздо проще сосредоточиться на развитии своего дела.

С нашей помощью малым и средним компаниям проще вырасти в большой бизнес! ■

В каких регионах СМБ самый продвинутый?

По количеству заказчиков ИТ-проектов в СМБ лидером является Уральский регион, один из производственных центров страны. На втором месте — Северо-западный федеральный округ, на третьем — Поволжье. Коммуникации на территории России уже вполне позволяют полноценно пользоваться облаками.

А с развитием 5G мы сможем реализовывать не только стандартные облачные сценарии, но и бизнес-аналитику на лету, дополненную реальность, обработку видео, средства для изучения больших данных — все это «по воздуху».

От поставки компьютеров и принтеров до хостинга, от лицензии или подписки на любой софт до поставки средств физической безопасности и видеонаблюдения — абсолютно всё для ИТ и бизнеса вы можете получить в Softline.

Мы предлагаем инновационные цифровые услуги — например, аналитику, прогнозы, обработку больших данных, интернет вещей. Все это помогает нашим заказчикам не только контролировать компанию сегодня, но и заглянуть в будущее, правильно развивать бизнес завтра.

СМБ — выделенное направление

В России и некоторых странах СНГ действует целая вертикаль, специально созданная для обслуживания клиентов СМБ-сегмента. В ней работают аккаунт-менеджеры, инженеры, архитекторы. Эта вертикаль обеспечивает гибкость и скорость — важнейшие качества ИТ-провайдера с точки зрения СМБ-клиента.

Финансовые инструменты Softline

Для небольших компаний может быть болезненным расходовать сразу много денег на капитальные вложения в ИТ. Сделать расходы предсказуемыми и планировать финансовый режим бизнеса на длительные сроки вам помогут лизинг и рассрочка. А еще вы сэкономите на налогах.

Остались вопросы? Обращайтесь к нам — мы всегда на связи! Smb.info@softline.com

В центре внимания – неэффективное реагирование на инциденты

Неэффективное реагирование на инциденты, связанные с использованием электронной почты, приносит каждый год миллиардные убытки. Во многих организациях поиск, выявление и удаление угроз электронной почты занимает слишком много времени и проходит очень медленно. Естественно, это требует большого количества ресурсов. В результате, атаки часто успевают распространиться и причинить большой вред.

В недавнем опросе специалисты компании Barracuda выяснили, что для выявления и остановки атаки бизнесу в среднем требуется три с половиной часа (212 минут). Однако 11% организаций тратят на расследование и восстановление более шести часов.

Ниже мы рассмотрим, почему ручное реагирование на инциденты оказывается неэффективным, а также опишем некоторые решения, которые помогают выявлять и устранять атаки гораздо быстрее.

Выделенная угроза

Неэффективное реагирование на инциденты. Подозрительные электронные письма должны быть идентифицированы и устранены до того, как они распространятся по всей организации и принесут существенный ущерб. В среднем, при рассылке фишинговых сообщений получатель кликает на вредоносную ссылку в течение 16 минут. Однако при ручном реагировании на инциденты организациям требуется около трех с половиной часов, чтобы отреагировать на это. Во многих случаях, этого времени достаточно, чтобы атака распространилась по сети, а это всегда требует дополнительных ресурсов для расследования и исправления.

Быстрое и автоматическое реагирование на инциденты становится одним из самых важных средств предотвращения потерь от вторжения, так как фишинговые атаки, использующие электронную почту, находятся сейчас на подъеме. Например, невероятно эффективными оказались атаки на корпоративную почту, не содер-

жащие вредоносных ссылок или вложений: за последние три года убытки от них составили 26 миллиардов долларов.

Детали

Специалисты компании Barracuda изучили результаты сканирования угроз в 383 790 почтовых ящиках в 654 организациях за 30-дневный период. Для этого был использован Barracuda Email Threat Scanner, бесплатный инструмент, который организации могут применять для анализа Office 365 и обнаружения угроз, которые миновали их почтовый шлюз.

30-тидневное сканирование выявило в этих почтовых ящиках около 500 000 вредоносных сообщений. В среднем, каждая организация получила более 700 вредоносных писем, к которым пользователи могли обратиться в любое время. Сколько времени вам понадобится для выявления, расследования и устранения всех этих вредоносных сообщений в вашей организации? При проведении проверки и удалении я вредо-

носных сообщений каждые 3,5 часа вам потребуется на это несколько дней, если не недель. В дополнение к тем опасным письмам, которые уже находятся в почтовых ящиках, пользователи ежедневно сообщают ИТ-специалистам о новых подозрительных сообщениях. Основываясь на данных клиентов Barracuda, можно сделать вывод, что в день в обычной организации реагируют приблизительно на пять-шесть инцидентов, связанных с безопасностью электронной почты. Если принять, что проверка проводится в среднем раз в 3,5 часа, то на выявление и реагирование на каждый инцидент потребуется более 17 часов, что эквивалентно рабочему времени двух штатных сотрудников. Это время можно потратить на более важные меры безопасности, такие как обучение сотрудников, управление исправлениями в системе безопасности или исследование почты на наличие вредоносного контента для превентивного выявления злоумышленников.

Как улучшить время реагирования на инциденты

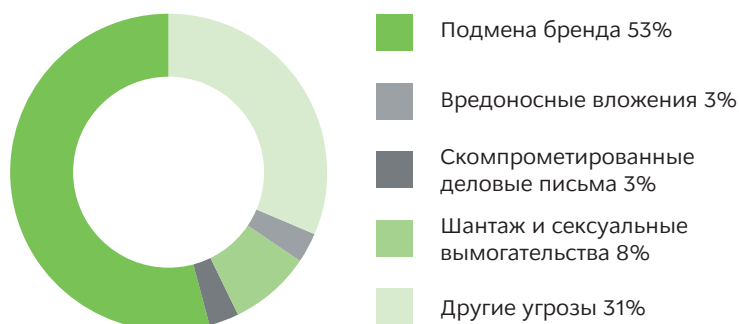
Организации редко имеют достаточно времени и ресурсов для подобных процедур безопасности, поэтому не все инциденты обрабатываются в соответствии с рекомендациями на основе передового опыта. Зачастую ИТ-отделам необходимо определить, какие вредоносные сообщения должны быть обработаны в первую очередь, а какие – потом, что, в принципе, оставляет организации, пользователей и данные незащищенными.

В таких случаях всегда помогает автоматизация ручных процессов. Исследования Barracuda показывают, что благодаря автоматическому реагированию на инциденты время реакции можно сократить в среднем на 95%. Например, для 78% наших клиентов реагирование на инциденты занимает менее 10 минут. Это означает, что пять инцидентов, о которых сообщают пользователи каждый день, требуют для исправления меньше часа.

Решения по автоматическому реагированию на инциденты позволяют быстро идентифицировать тех внутренних пользователей, которые получили вредоносное письмо, и удалить все его экземпляры. Дополнительно можно настроить автоматическое оповещение получателей, чтобы предупредить их об угрозе или прислать необходимые инструкции.

Улучшение времени реагирования на инциденты обеспечивает повышенную безопасность организаций, помогая снизить ущерб и экономя драгоценное время и ресурсы ИТ-групп.

Типичные виды угроз, приходящие по почте



Три совета по улучшению реакции на инциденты:

1. Оцените все уязвимости электронной почты: просканируйте входящие почтовые ящики организации, чтобы найти вредоносные электронные письма и атаки социальной инженерии, которые пропустил почтовый шлюз. Это поможет понять уязвимости, которые существуют в почтовой системе, и объем необходимых изменений.
2. Установите систему защиты от фишинговых атак. Внедрение защиты от фишинга и захвата аккаунта на основе ИИ поможет более эффективно блокировать эти типы угроз и опережать злоумышленников, используя искусственный интеллект для поиска аномалий в режиме реального времени.
3. Автоматизируйте реагирование на инциденты. Решение для автоматического реагирования на инциденты поможет быстро устранять любые угрозы, обнаруженные в почтовых ящиках пользователей во время сканирования электронной почты, и сделать исправление всех входящих сообщений более эффективным.

О компании Barracuda Networks

Barracuda Networks — известный производитель средств защиты электронной почты, предлагающий кроме того простые, полнофункциональные и доступные решения для защиты данных, безопасности сетей и приложений. Свыше 150 000 корпоративных клиентов по всему миру доверили продуктам Barracuda Networks защиту своей инфраструктуры не только внутри сети, а также и в облачной сфере. Основными продуктами компании являются Barracuda CloudGen Firewall, Barracuda Essentials и Barracuda Backup. ■



SBI банк: клиентские данные защищены ISOC

SBI Банк подключился к центру мониторинга событий информационной безопасности ISOC (Security Operation Center) компании Infosecurity. Банк подключил новую систему мониторинга, которая обеспечит комплексную защиту данных при увеличении числа розничных и корпоративных клиентов.



Ситуация

Внедрение новой технологии защиты данных связано с расширением клиентской базы при создании банком комплексного продукта для домохозяйств, объединяющего все необходимые сервисы для управления семейным бюджетом, и экосистемы для предпринимателей.

«Мы выводим на рынок ряд удобных и клиентоориентированных сервисов: мобильный банкинг, благодаря которому люди смогут объединять счета всех членов семьи в едином мобильном приложении, анализировать общие траты, пользоваться общей программой лояльности, учить детей финансовой грамотности и применять современные платежные решения. Подключение домохозяйств означает кратный рост клиентской базы, что накладывает на нас особые требования по оперативной обработке, обеспечению сохранности и безопасности клиентских данных», — рассказал председатель правления SBI Банка Андрей Карякин.

О заказчике

SBI Банк — российский банк со стопроцентным японским капиталом. В 2017 году стал частью финансовой корпорации SBI Holdings Inc, объединяющей более 250 ведущих финтех-компаний, высокотехнологичных и биотехнологических проектов в странах Азии. Группа SBI Holdings Inc — один из лидеров интернет-банкинга в Японии и Южной Корее, а также мировой лидер в области блокчейн-технологий.

Решение

Главным критерием выбора новой системы мониторинга стало обеспечение скорости, технологичности и безопасности без снижения производительности и качества бизнес-процессов банка. Сотрудничество строится по модели SOC as a Service, которое позволяет SBI Банку избежать расходов на дорогостоящее оборудование и высококвалифицированный персонал, обеспечивая при этом комплексную профессиональную защиту.

Построенная система с использованием технологии Big Data позволяет в режиме реального времени проводить сбор событий на потоке не менее 10 тысяч событий в секунду. Сервис выявляет сценарии действий атакующих, максимально оперативно реагирует на события и предотвращает возможность наступления критичных инцидентов, визуализирует полученные результаты.

Помимо традиционного обеспечения информационной безопасности и реагирования на инциденты в режиме 24/7/365, к существующим в SBI Банке программно-аппаратным комплексам были разработаны специализированные коннекторы, которые обеспечивают бесперебойный канал с шифрованием и гарантируют высокую безопасность данных от потери и кражи.

Проект заявлен на премию «Проект года 2019» по версии профессионального сообщества Global CIO.

Результат

Существующая система мониторинга банка была дополнена модулями автоматизированного реагирования, которые исключают риски хищения данных и денежных средств, а также выявляют и предотвращают кибератаки на ранних стадиях.

В соответствии с требованиями регуляторов, Банк обязан хранить огромный объем данных, в связи с чем поиск информации в подобных архивах занимает около 1 дня. Внедренная платформа ISOC благодаря использованию собственных разработок на базе технологий Big Data сократила время полной обработки запроса в архивном поиске до считанных минут. ■

УМНЫЙ БИЗНЕС

УСКОРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ УРБАНИЗАЦИИ

как изменится
наш мир завтра





Генеральный директор HP Inc. в России Павел Анохин



Мы живем в уникальное время. Наше поколение было свидетелем смены тысячелетий, многие помнят «проблему 2000», решением которой были заняты практически все участники ИТ рынка. Сегодня мы стоим на пороге четвертой промышленной революции – уникального явления, которое изменит наш мир, затронет практически все сферы деятельности человека, кардинально повлияет на большинство секторов экономики.

В нашей компании несколько лет назад создано подразделение, которое занимается изучением мегатрендов – мировых тенденций, определяющих будущее планеты, и того, к чему игрокам рынка стоит быть готовым и где искать новые возможности для роста бизнеса. Мы ежегодно публикуем соответствующие исследования, выделяя на текущий момент такие мегатренды: ускоренная урбанизация, изменение демографии, гипер-глобализация, ускорение инноваций.

Сегодня я хотел бы рассказать про первый из этих мегатрендов и его влияние на экономику в целом.

Итак, ускоренная урбанизация. Согласно прогнозам, к 2030 году население Земли составит 8,5 млрд человек. 97% прироста населения будет приходиться на развивающиеся экономики, а большинство из этих людей станут называть своим домом конкретные мегаполисы, а не страны. К 2025 году более половины населения Земли – 5 млрд человек – будут жить в городах; при этом на азиатские метрополии придется около 2,5 млрд человек. По мере того, как люди переезжают в города, последние становятся крупнее, численность таких мегаполисов увеличивается. В 1990 году было всего 10 городов с населением более 10 млн человек, но к 2030 году мы увидим 41 такой мегаполис. В глобальном масштабе с 2000 по 2030 год площадь урбанизированных земель может утроиться.

Крупные города способствуют экономическому росту. К 2025 году урбанизация станет залогом появления в мировой экономике еще 1,8 млрд потребителей, 95% из которых – на развивающихся рынках. По прогнозам, в 2025 году потребители на развивающихся рынках потратят 30 трлн долларов, что в 2,5 раза больше в сравнении с 2010 годом. Города станут драйверами роста – к примеру, к 2025 году ВВП одного китайского Тяньцзиня будет эквивалентен ВВП всей Швеции. Бизнес станет оперировать такими категориями, как выход на рынок отдельного мегаполиса, а не страны в целом.

По мере изменения социальных установок в обществе женщины будут оказывать все более серьезное влияние на мировую экономику: от растущего участия в мировых трудовых ресурсах до экономического благосостояния и драйверов расходов. По оценкам, в США в 2015 году женщины контролировали капитал на сумму 14 трлн долларов и влияли на 85% всех потребительских покупок. Такие же тенденции будут наблюдаться и на развивающихся рынках.

По оценкам, в следующем десятилетии около 1 млрд женщин, в основном в развивающихся странах, станут новыми участниками экономической деятельности в качестве сотрудников, работающих полный рабочий день, или микропредпринимателей. Растущие темпы городской миграции, доступ к образованию, улучшение здравоохранения, мобильные технологии и микрокредитование будут и впредь подпитывать эту тенденцию.

Однако в то время, когда в развивающихся странах растет средний класс, разрыв между бедными и богатыми в развитых странах увеличивается, и многие потребители вынуждены руководствоваться в большей степени стоимостью товара, чем его качеством. Если экономика 20-го века может быть охарактеризована увеличением представителей среднего класса в промышленно развитых странах Европы и США, то экономика 21-го века будет определяться ростом среднего класса в развивающихся странах, преимущественно в Азии, и особенно в Индии и Китае.

Отдельный интерес у бизнес-сообщества вызывает Африканский континент с его мощным потенциалом, богатыми природными ресурсами и высокой численностью населения. Сегодня Африка становится одним из фокусных направлений для развития бизнеса крупных предприятий. Странам черного континента свойственны мировые тенденции на укрупнение городов и ускорение процессов урбанизации – в Африке сегодня почти четыре десятка городов-миллионников, а это как трудовые ресурсы, так и потенциальные потребители товаров и услуг. К примеру, численность населения нигерийского Лагоса увеличилась в сто раз за последние 60 лет – с 200 тыс. человек до почти 20 млн! Сегодня Лагос входит в десятку крупнейших городов в мире, и, по прогнозам, к 2100 году население этого города превысит численность населения Германии, Франции или Великобритании, достигнув 85-100 млн человек! Стоит отметить, что к 2030 году, 32% африканского населения будет младше 30 лет, а к 2035 году трудоспособное население Африки станет самым многочисленным на планете. В целом в мире приток городских потребителей приведет к появлению новых бизнес-моделей, изменению способов совершения покупки и уве-

личению запроса на кастомизированные услуги. Возможности 3D-печати, подобные тем, которые продвигает HP, позволят городам реагировать на растущие и меняющиеся потребности своих жителей, печатая по требованию все, что угодно – для строительства, развлечений, покупок, образования, даже для новых видов продуктов питания – это станет проще, чем полагаться на привычную сегодня цепочку поставок. Используя 3D-печать, можно, к примеру, преобразовать несколько соединенных между собой деталей или узлов конструкции в один единый элемент для упрощения производства.

По мере того, как с каждым месяцем миллионы людей по всему миру переезжают в города, создается огромная нагрузка на городскую инфраструктуру и энергоресурсы, растут затраты на строительство жилья, заставляя дома, офисы и города становиться «умными» и эффективными. Для решения этой проблемы налицо всплеск числа проектов в области умного градостроения. За последние два года число инициатив «умного города» почти удвоилось. По мере того, как все больше людей переезжают в города, спрос на жилье и рабочие коворкинг места растет, и создание подобной инфраструктуры – восходящий тренд во всем мире.

А что у нас?

Большинство из указанных выше особенностей урбанизации характерны и для России.

По прогнозу ООН, к 2050 году 75% населения России будет сосредоточено в городах. Этот же прогноз говорит, что к 2030 году Москва и Санкт-Петербург, а также существующие 13 городов-миллионников останутся самыми густонаселенными территориями в России, при этом возрастет число городов с численностью населения от 500 тыс. до 1 млн человек.

Такие темпы урбанизации без развития новых «умных» технологий управления городским хозяйством могут обернуться экологическими, социальными и экономическими проблемами. Чтобы предотвратить возможные угрозы, необходимо либо инвестировать в новую инфраструктуру, либо повышать эффективность имеющихся систем.

Сегодня на государственном уровне разрабатывается концепция «умного города» – в 2019 году 23 региона РФ должны направить утвержденные паспорта регионального проекта «Умный город» в Минстрой России. Цифровизация сферы ЖКХ, градостроительства, транспортной инфраструктуры – эти и другие отрасли городского хозяйства будут переведены на цифру для соответствия существующим и предстоящим вызовам урбанистики.

Современные технологии способствуют проникновению Интернета. Согласно исследованию, в России в 2018 более 75% населения старше 16 лет являлись пользователями Интернета, при этом прирост из года в год происходит за счет старшего поколения (55+). Интернет проникает во все более отдаленные населенные пункты, и, как следствие, способствуют росту онлайн-торговли. Среди населения постепенно возрастает доверие к безналичной оплате, логистические компании обеспечивают доставку продукции потребителям. Стоит отметить, что постепенно обновляющаяся инфраструктура «Почты России» позволяет пользователям в самых отдаленных населенных пунктах получать свои заказы. Это, безусловно, оказывает положительное влияние на онлайн-торговлю в России, чей объем за 2018 год уже достиг 1,66 трлн руб.

Бизнес, понимающий, где будет сосредоточен спрос на его продукцию, какие демографические сдвиги нас ждут впереди, как технологии изменят наше будущее, всегда окажется на шаг впереди конкурентов, живущих только сегодняшним днем. ■



SOFTLINE

НА

HUAWEI CONNECT 2019

С 16 по 22 сентября Softline посетила международную выставку Huawei Connect в Шанхае. На ней производитель продемонстрировал новейшие изобретения в области 5G, систем видеонаблюдения, искусственного интеллекта и высокопроизводительных вычислений. Это ежегодное мероприятие, на котором собираются тысячи партнеров и заказчиков Huawei со всего мира.

Softline как глобальный партнер Huawei была приглашена на выставку Huawei Connect в качестве гостя. Нашими представителями выступили Софья Ставиская – руководитель направления развития бизнеса Huawei, Анастасия Дриль – директор по развитию бизнеса в Санкт-Петербурге и Игорь Кравченко – директор по работе с региональными корпоративными клиентами. Также нам выпала возможность стать спонсором VIP гала-ужина Huawei Eurasian Night. На нем присутствовали около 300 человек, среди которых ключевые партнеры, заказчики и дистрибьюторы Huawei. На мероприятии выступил с приветственным словом генеральный директор Huawei Enterprise Business Group (EBG) и вице-президент Huawei в России – Сяо Хайцзюнь. На ужине представители Softline провели среди гостей розыгрыш часов Huawei Watch GT и вручили их победителю лотереи.

Следующим этапом познавательно-технологического путешествия в Китай стала поездка в Шеньчжень – город, где находятся заводы по производству продукции Huawei. Одним из основных пунктов посещения стал центр исследований и разработок (Research & Development – R&D центр). Его площадь занимает 1,4 млн м², которая разбита на 12 блоков. Архитектура зданий каждой секции посвящена определённому европейскому городу, например, Парижу, Вероне, Фрайбургу, Гранаде. В Huawei считают, что такой подход улучшает творческие способности сотрудников, что очень важно для центра исследований и разработок. Сам по себе он закрыт для сторонних посетителей, но представители Softline посетили центр как VIP гости.

Также в Шеньчжэне наши сотрудники побывали в новой штаб-квартире Huawei, в которой располагается самый большой на сегодняшний день OpenLab компании. Там выставлены новейшие разработки оборудования в виде конкретных экземпляров. Выставочный зал завершается видеостеной, на которой представлены три глобальных партнера Huawei. Среди них гордо располагается логотип единственной в их числе российской компании – Softline. Таким образом путешествие по одним из самых технологичных центров Китая завершилась наглядным свидетельством достижений нашей организации как глобального интегратора в сотрудничестве с крупнейшей мировой компанией в сфере телекоммуникаций. ■



Персональные данные клиентов ассистанс-компаний — в защищенном облаке Softline



Для хранения персональных данных клиентов в соответствии с требованиями законодательства компания «Европ Ассистанс СНГ» выбрала сервисную модель и готовое решение от Softline – «Защищенное облако 152-ФЗ».

Ситуация

Специфика работы на страховом рынке предполагает получение, обработку и хранение большого массива персональных данных граждан. Через ассистанс ежедневно проходят сотни страховых случаев, организация которых предполагает работу как с личной, так и с конфиденциальной медицинской информацией клиентов. Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» существенно повысил требования к организации защиты информации. Нарушение влечет за собой личную ответственность руководителей, крупные штрафы, блокировку корпоративных интернет-ресурсов, репутационные риски.

Решение

Развертывание собственной инфраструктуры комплексной защиты персональных данных с настройкой виртуализации, резервного копирования, средств криптозащиты и сетевой безопасности требует от предприятий больших финансовых, трудовых и временных затрат. Изучив предложения рынка, компания «Европ Ассистанс СНГ» выбрала для себя оптимальное по стоимости и срокам внедрения решение – готовое «Защищенное облако 152-ФЗ», реализованное компанией Softline.

«Защищенное облако» построено на оборудовании и программном обеспечении ведущих производителей, размещено в надежном ЦОД уровня TIER III. Соответствие федеральному закону обеспечивается использованием сертифицированных ФСТЭК средств защиты информации. Компания Softline прошла добровольную аттестацию защищенной платформы, что подтверждается соответствующим документом.

Результат

«Проект «Защищенное облако 152-ФЗ» от Softline смог удовлетворить основные требования заказчика. Кроме того, удалось обеспечить непрерывную работу размещаемых сервисов. Softline взял на себя обязательства по доступности услуги, подписав неотъемлемую часть договора – SLA 99,9% с финансовой ответственностью. ■



О заказчике

«Европ Ассистанс СНГ» является частью французской компании Europ Assistance, принадлежащей крупнейшей страховой группе Европы – Assicurazioni Generali. Компания использует передовые информационные технологии для обеспечения безопасности своих партнеров и клиентов.

«Мы разместили свои критичные сервисы в «Защищенном облаке 152-ФЗ», полностью выполнив требования федерального закона. Мы в кратчайшие сроки получили отказоустойчивую платформу с возможностью самостоятельного управления и гибкого масштабирования. Отсутствие капитальных затрат на покупку оборудования и средств защиты информации, скорость запуска проекта и документально зафиксированные компанией Softline гарантии позволили нам сделать выбор в пользу сервисного подхода к построению ИТ-инфраструктуры». ►►

Станислав Червонный,
руководитель департамента
информационных технологий
ООО «Европ Ассистанс СНГ»

Интернет-магазин программного обеспечения и оборудования

Для малого и среднего бизнеса, государственных организаций,
учебных заведений и других организаций

Преимущества:

-  Более 25 000 позиций оборудования и программного обеспечения
-  Доставка электронных лицензий за 10 мин.
-  Мгновенное получение счета и шаблона договора
-  Доставка по России
-  Автоматическая отправка бухгалтерских документов на e-mail
-  Отслеживание статуса оплаты заказа
-  Постоянный доступ к данным заказа и документам
-  Служба поддержки
-  Возможность работать по электронному документообороту
-  5 звезд на Яндекс-Маркет
-  Достаточно только ИНН. Остальные реквизиты заполняем автоматически



Ещё более 1000 производителей доступно на сайте

Делим цены!

Серверы Dell в аренду
с выгодой до 40%!



- Скидка дается в виде спец. цен и действует на весь период подписки.
- Торопитесь! На складе осталось не так много оборудования!

Есть вопросы? Звоните и пишите:

У вас уже есть выделенный account-менеджер? Обратитесь к нему за скидкой как можно скорее!

Только начинаете сотрудничество с Softline?

Узнайте подробности об акции у Дениса Сапронова, Руководителя группы поддержки продаж, по телефону: +7 (495) 232 00 23 или по адресу эл. почты: denis.sapronov@softline.com