

Office вне офиса: удобный инструмент для решения бизнес- задач без привязки к рабочему месту

Антон Нагов

Руководитель направления

Группа развития бизнеса

Anton.Nagov@softline.com

т.: +7 (495) 232 00 60 д. 1382



Программа Cloud OS Network Russia



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

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

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

Решения Softline:



Виртуальный офис

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



Виртуальная инфраструктура

Решение для отказа от серверной инфраструктуры и быстрого запуска облачных проектов



CRM от Softline

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

Состав сервиса Виртуальный офис Softline

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

Состав решения:

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



Тарифы Виртуальный офис Softline

тариф
«Хранилище»
275 руб./мес.



- Объем 50 Гб
- Web-доступ
- Клиенты PC, MAC, Android, iPhone и д.р.
- 4x кратное резервирование

тариф
«Простой»
170 руб./мес.



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

тариф
«Почтовый»
350 руб./мес.



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

тариф
«Корпоративный»
700 руб./мес.



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

Скидки за предоплату:

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

Важно!

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

Два подхода к реализации в одном решении

Размер клиента, определяет
техническое решение с нашей стороны

От 1 пользователя

Более 500 пользователей

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

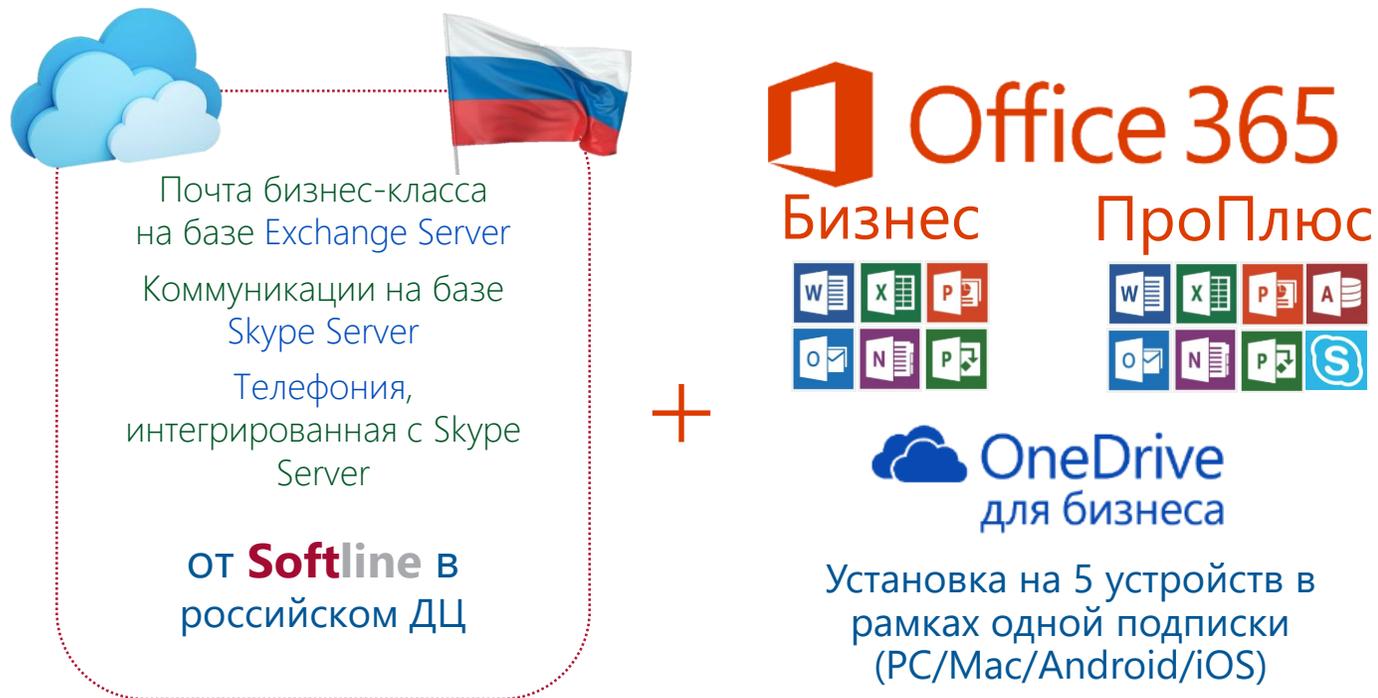
Преимущества

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



Аналог Office365 (Microsoft Cloud OS Network)

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



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

Зачет лицензий Microsoft (License Mobility)

Мобильность лицензий позволяет:

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

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

тариф
«Простой»
170 руб./мес.



тариф
«Почтовый»
235 руб./мес. (-34%)



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



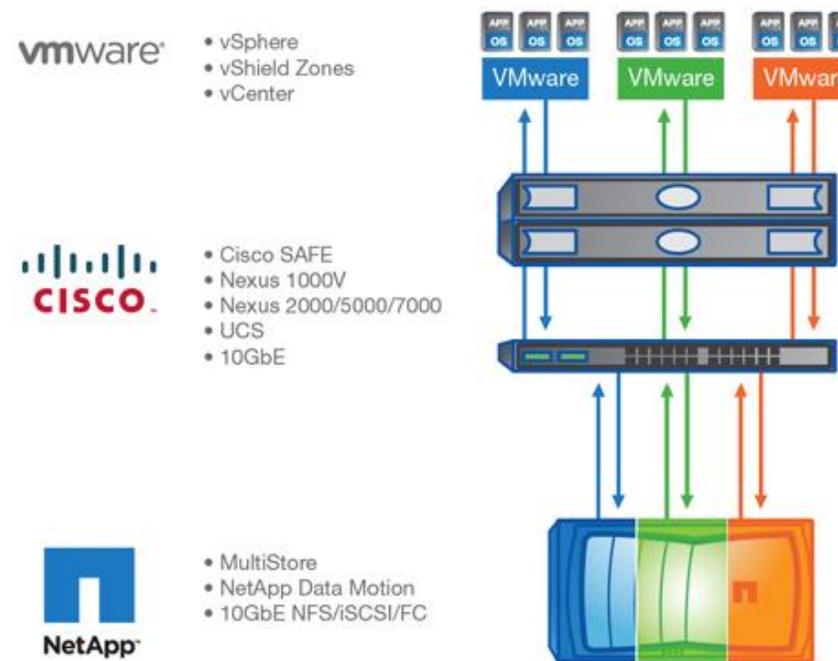
Подробнее:

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

Высокая доступность сервиса: до 99,95%*

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

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

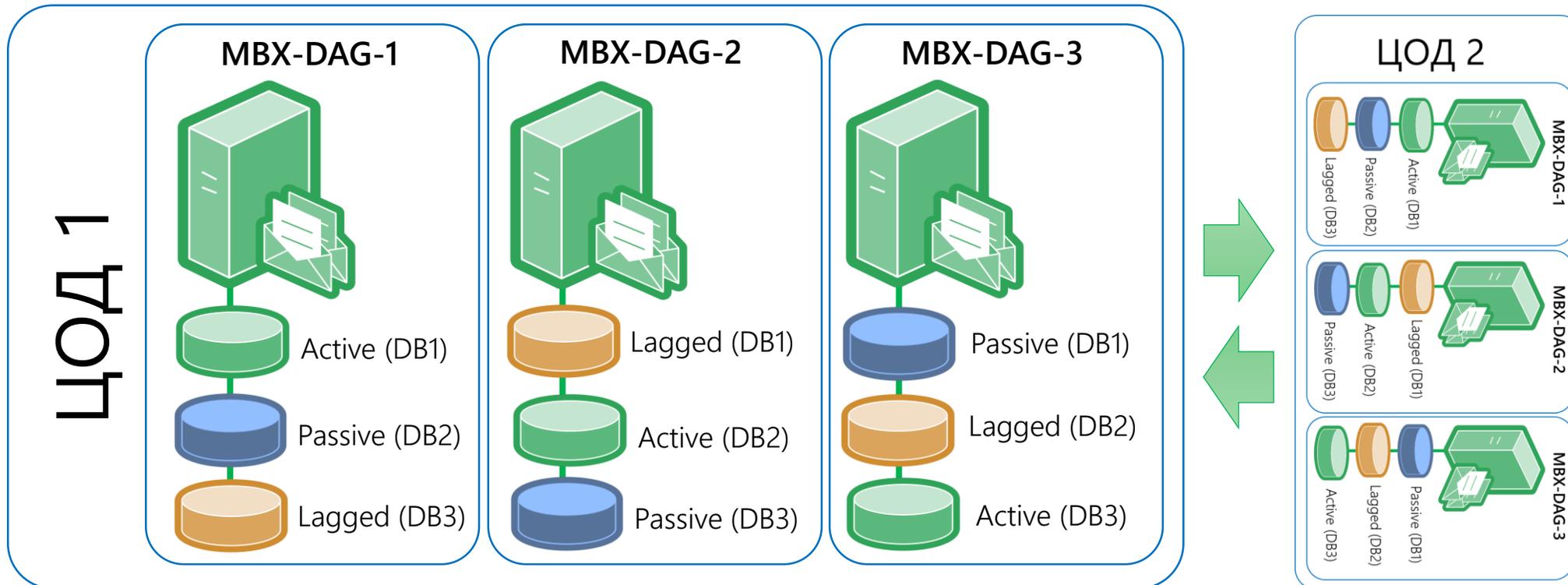


*Стандартный показатель доступности 99,5% в рамках стандартного SLA

Сохранность данных: Почтовый сервис

Информация хранится в трех копиях в 2х ЦОДах:

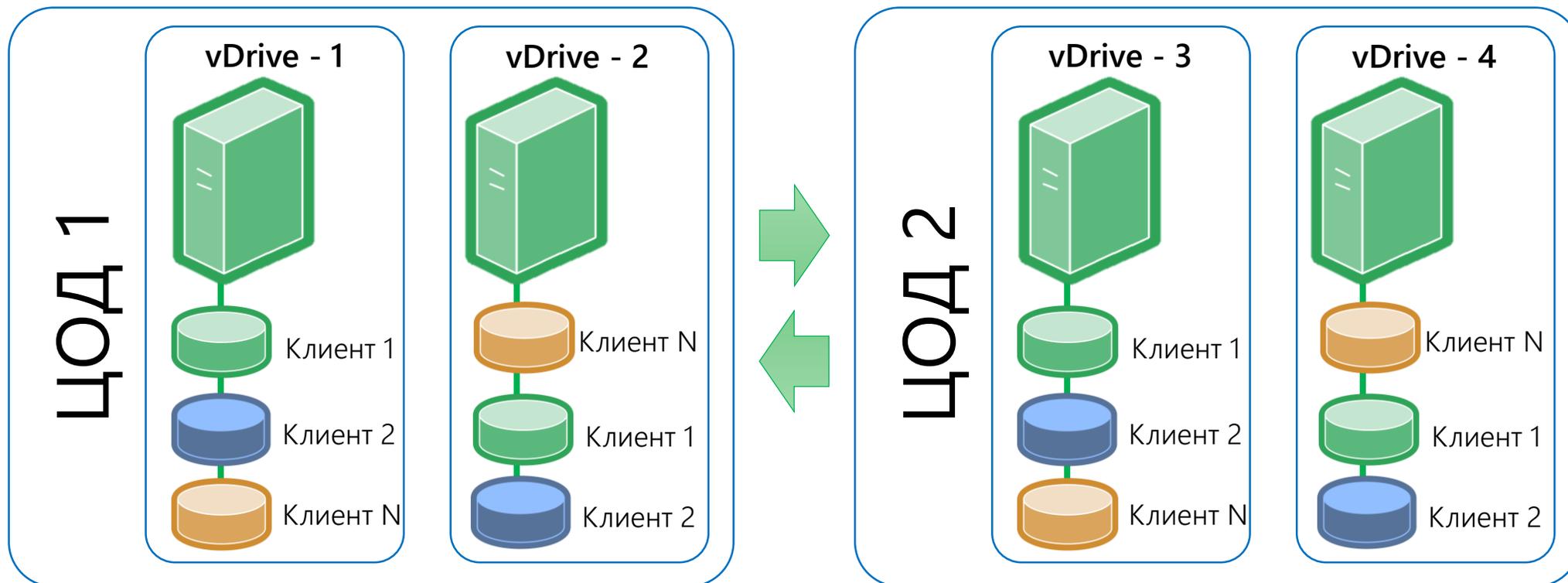
- ✓ **Активная** – непосредственно происходит запись данных;
- ✓ **Пассивная** – реплицируются данные из активной базы;
- ✓ **Отложенная** - реплицируются данные, но запись изменений происходит с задержкой в 7 дней.



Сохранность данных: Облачное хранилище

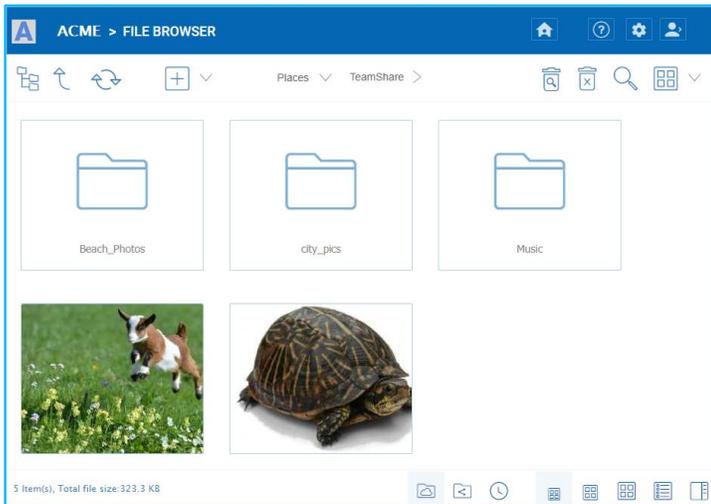
Информация хранится в 4х копиях в 2х ЦОДах:

- ✓ Кластер из 2х серверов в ЦОДе
- ✓ Синхронизация между 2мя ЦОДами



Мобильность данных: Облачное хранилище

1. Windows XP+
2. Mac OS X
3. Мобильные платформы
4. Web - клиент



Клиенты для различных платформ

DOWNLOAD ↓ The browser-based file explorer provides most of the basic functionality. For a richer, native experience, you can download native clients.

ACME Systems Desktop Client (Windows)

Installs on a (Windows XP, Vista, 7, 8, 8.1, 10) x86/x64 PC, access your storage account as a local drive, sync file across multiple machines.



[Download 64-bit Package 9.8.2580](#)

1

ACME Systems Desktop Client (Mac OS X)

Installs on Mac OS X, access your storage account as a local drive (mounted volume in Finder).



[Installer Package \(OS X 10.6/10.7/10.8\)](#)
[Installer Package \(OS X 10.9 and above\)](#)

2

ACME Systems Mobile

3

[Available on the App Store](#) [Available on the Android Market](#) [Windows Phone](#) [Windows Store](#)

View in Apple App Store | Available in "Google Play" Market Store. Android OS 4.4+ | Available in "Windows Phone" Store. Windows Phone 8+ | Available in Windows Store. Windows 8+ (Windows RT, Surface)

SLA как критерий выбора поставщика



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

Типовой SLA (соглашение об уровне обслуживания)



Основные параметры сервиса:

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

Softline как сервис-провайдер отвечает за:

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

Клиент отвечает за:

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

Типовые проблемы СЮ, решаемые сервисом



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

Типичные заблуждения и мифы

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



Виновники утечек данных

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



По данным InfoWatch:
 ИССЛЕДОВАНИЕ УТЕЧЕК КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ В ПЕРВОМ ПОЛУГОДИИ 2017 ГОД
https://www.infowatch.ru/report2017_half

Общие выгоды от сервиса



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

Что показывает наша практика и опыт внедрения



Корпоративная почта необходима каждой компании любой вертикали и любого размера бизнеса

Объединенные коммуникации в дополнение к корпоративной почте значительно повышают производительность труда

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

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

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

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

Пример решения для заказчика, ситуация

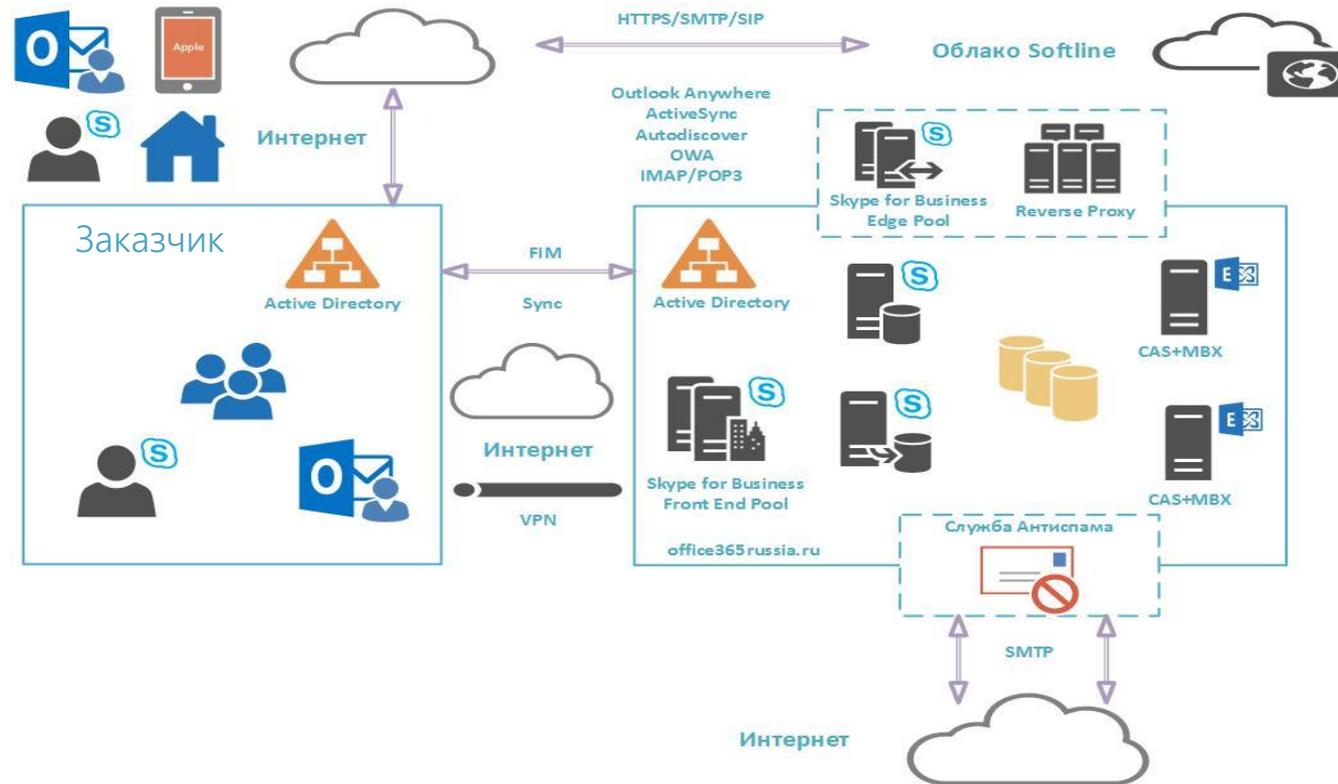
Модернизация корпоративной почты издательского дома на 1 500 пользователей.

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



Пример решения для заказчика, наше предложение

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



Результат для Заказчика

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



Наши облачные клиенты:





GO GLOBAL



GO CLOUD



GO INNOVATIVE