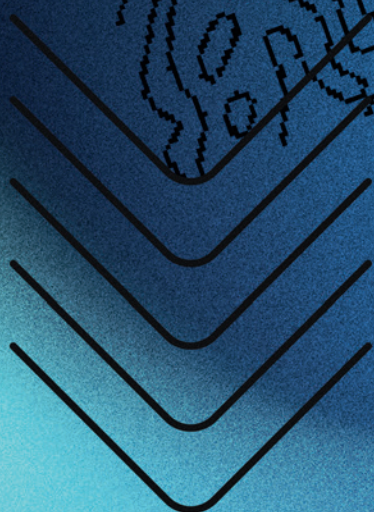


САПОЖНИК В САПОГАХ



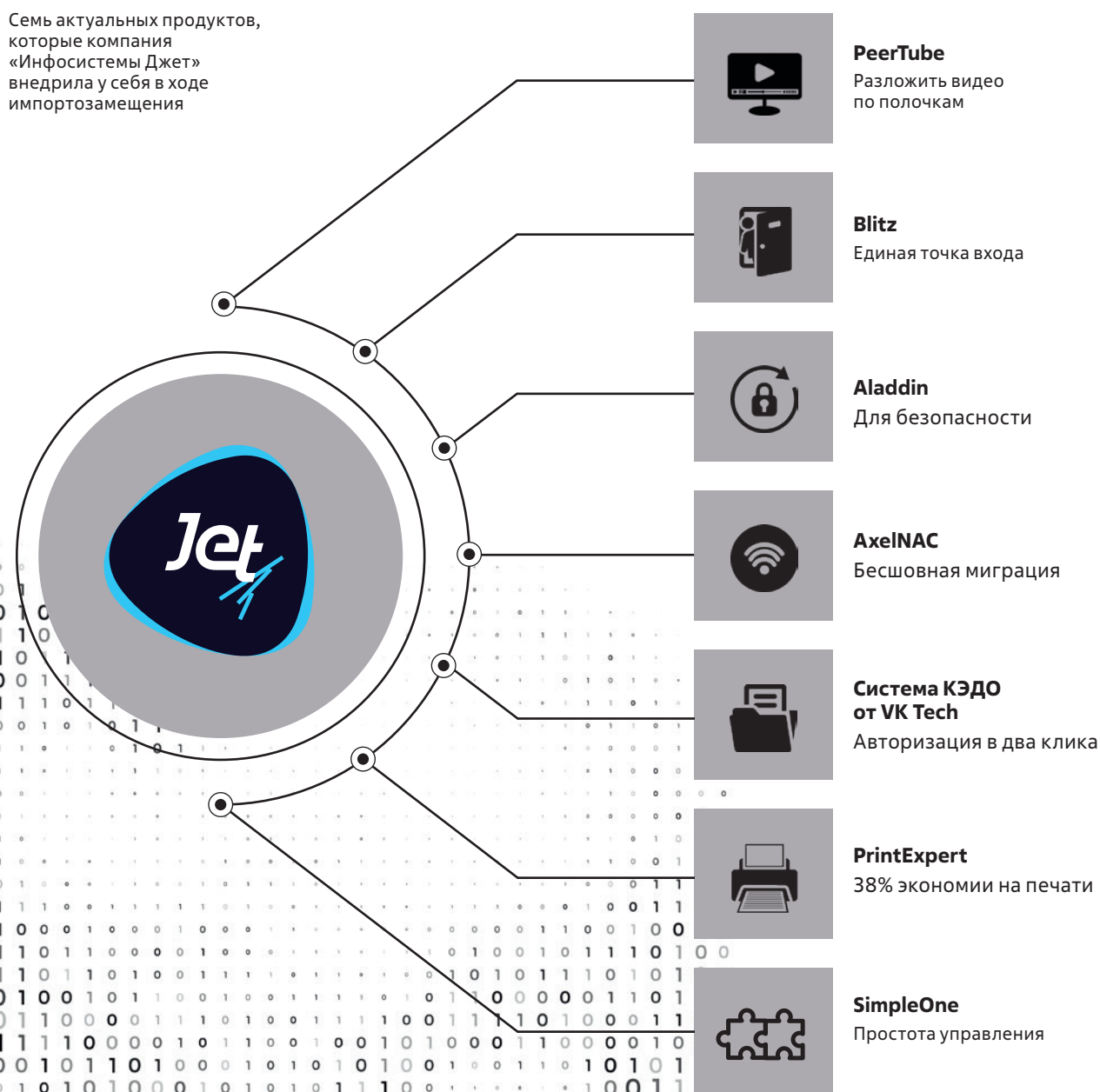
КОМПАНИЯ «ИНФОСИСТЕМЫ
ДЖЕТ» ВНЕДРИЛА НЕКОТОРЫЕ
РОССИЙСКИЕ РЕШЕНИЯ В СВОЮ
ИТ-ИНФРАСТРУКТУРУ —
РАССКАЗЫВАЕМ О РЕЗУЛЬТАТАХ



- ❏ PeerTube — это как YouTube, только лучше
- ❏ SSO от Blitz vs F5 Networks: вес меньше, цена ниже
- ❏ PrintExpert сэкономил на печати документов 35–38%
- ❏ КЭДО от VK Tech: кастомизация уровня «бог»
- ❏ Аутентификация от Aladdin и множество плагинов интеграции
- ❏ AxelNAC — четкий контроль доступа и мониторинг подключаемых устройств
- ❏ SimpleOne мощнее Remyd и может работать вместе с ней

«Инфосистемы Джет» — ИТ-интегратор. По роду деятельности мы постоянно тестируем новые решения и только потом предлагаем заказчикам лучшие из них. Мы строим и поддерживаем ИТ-инфраструктуру ключевых российских бизнесов, поэтому однажды мы решили, что лучший способ протестировать решение в реальных условиях — это внедрить его у себя. Такого правила мы придерживаемся уже более 30 лет. Сейчас, в период стремительного импортозамещения, мы опробовали десятки российских решений в собственной инфраструктуре. Рассказываем о некоторых из них.

Семь актуальных продуктов, которые компания «Инфосистемы Джет» внедрила у себя в ходе импортозамещения





PeerTube

Разложить видео по полочкам



ПРЕДПОСЫЛКИ

До 2022 г. для хранения корпоративного видео российские компании чаще всего использовали Microsoft SharePoint и Google Drive, а также сетевые хранилища. К тому времени у многих назрела необходимость систематизации этих материалов, создания подробных описаний для удобного поиска и предоставления доступа разным группам сотрудников.

Потом ситуация поменялась. Google начал отключать попавшие под санкции компании от своих облачных сервисов, в которых хранится контент. А у частных лиц возникли сложности с оплатой дополнительного пространства в облаках. Microsoft также перестал обслуживать российский рынок, и поэтому развивать решения на базе SharePoint стало проблематично и нецелесообразно.



Почти все компании использовали одну из этих площадок или обе сразу.

Корпоратам особенно полюбилась SharePoint — прежде всего за возможность комплексной работы: она позволяет управлять версиями, применять графики хранения данных, вводить ограничения для групп пользователей и т. д.

Google Drive — удобный инструмент для хранения и расшаривания информации. Он отличается простотой и доступностью, что сделало его популярным как в бизнес-среде, так и у частных пользователей.



ИДЕЯ

Главным заказчиком для поиска нового решения стал отдел обучения, поскольку именно у него был самый большой видео-архив объемом около 3 ТБ. Все содержащиеся в нем ролики требовалось систематизировать и хранить, обеспечив легкий доступ ко всем материалам.

В процессе поиска альтернативных решений специалисты компании «Инфосистемы Джет» поняли, что Google Drive и SharePoint на самом деле были далеко от идеала, но раньше на их недостатки просто не обращали внимания. Например, Google Drive плохо приспособлен для хранения и воспроизведения видео. Каждому пользователю, с которым сотрудник хотел поделиться роликом, нужно было отдельно выдавать права на его просмотр. По словам экспертов, это похоже на размещение данных в общем котле, из которого затем приходится черпать их чайной ложкой. Со временем объемы информации растут и ориентироваться в отдельных файлах становится все сложнее. Особенно когда речь идет о таких тяжелых файлах, как видео, которые к тому же хранятся в разных форматах.

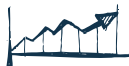


РЕАЛИЗАЦИЯ

За основу было решено взять PeerTube — бесплатный видеохостинг для обмена контентом, где пользователи могут создавать каналы, загружать ролики, смотреть и комментировать свои и чужие видео.

Одно из преимуществ PeerTube состоит в том, что он позволяет удобно управлять контентом и поддерживает возможность назначать модераторов, которые следят за размещением документов и их актуальностью. Благодаря этому значительно сокращается объем устаревших документов.

При этом данная платформа не сильно уступает зарубежным аналогам в части функционала. Например, как и на YouTube, можно установить ролевое разделение пользователей: одни могут только искать, просматривать, комментировать и скачивать чужие видео, а другие — создавать и заливать собственные.



РЕЗУЛЬТАТ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Пользователи оценили новинку: если раньше для хранения они задействовали разные площадки, перекидывая друг другу ссылки на конкретные файлы, то теперь у компании появилась единая платформа для видео, где можно не только посмотреть конкретное видео, но и увидеть попутно еще что-то важное и интересное.

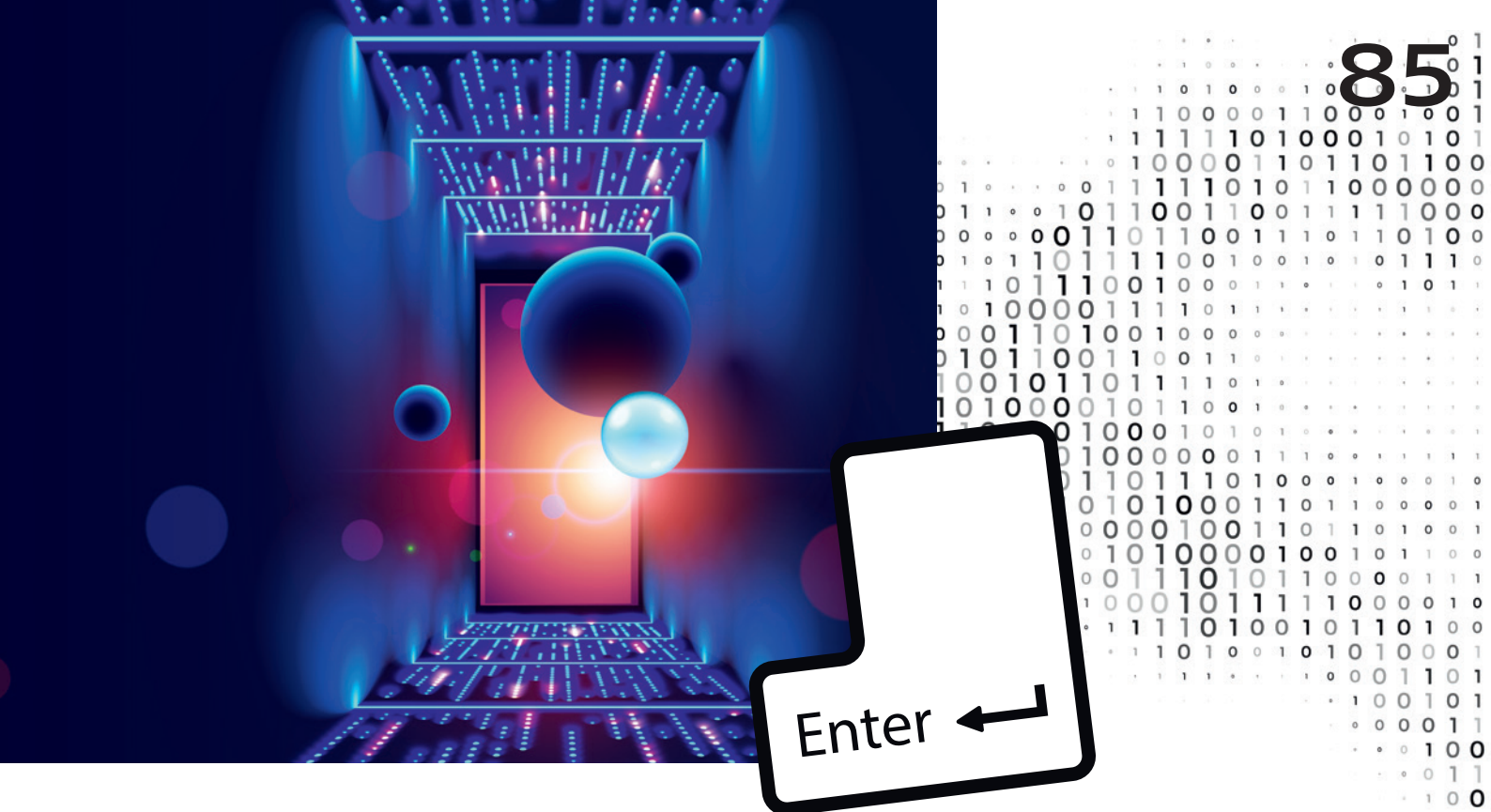
Удалось решить и проблемы, связанные с форматами видео. Если раньше на разрозненных площадках ролики хранились в разных форматах и приходилось пользоваться о том, чтобы на машинах пользователей стояли нужные плееры, то теперь при добавлении видеоматериалы проходят автоматическую конвертацию, что гарантирует возможность их просмотра всеми пользователями.

Кроме того, у новой платформы понятный интерфейс, который отвечает всем требованиям безопасности и позволяет развивать функционал.

Например, на ней можно проработать введение ограничений для тех, кто разделен правами добавления видео. Сейчас каждый такой сотрудник видит ролики коллег, обладающих аналогичными правами. В перспективе специалисты компании «Инфосистемы Джет» планируют ввести ограничения прав по подразделению, а также разработать более широкий набор ролевых моделей для пользователей.

Такое решение оценят не только крупные заказчики, но и средние компании, для которых важно, чтобы продукт уже был интегрирован с системой SSO, поддерживал ролевую модель и сэкономил дисковое пространство.





Blitz

Единая точка входа



ПРЕДПОСЫЛКИ

В 2022 г. вендор F5 Networks ушел из России и прекратил поддержку своих решений для российских заказчиков. В результате компания «Инфосистемы Джет», как и многие другие, столкнулась с невозможностью продлить лицензию на его продукты и получать критичные обновления, закрывающие уязвимости. В перспективе это могло поставить под угрозу ИБ компании, поскольку именно с помощью данного решения проходила аутентификация корпоративных сервисов *(в том числе включающая использование второго фактора)*, а также осуществлялась балансировка почтового трафика.

По словам представителей интегратора, все уязвимости решения F5 Networks проходили по высокому приоритету и их реализация хакерами могла привести к таким последствиям, как захват сессии пользователя *(например, через один из незашифрованных токенов)*, взлом почтовой системы и других корпоративных сервисов.

Поэтому потребовалось срочно найти российские решения на замену. В частности, для SSO *(единое окно входа)* — технологии аутентификации, позволяющей, единожды авторизовавшись в одном из подключенных к SSO решений, входить в другие системы автоматически.



ИДЕЯ

Одной из задач стало внедрение отечественной SSO, способной связать все информационные системы единой точкой входа — чтобы пользователям не нужно было каждый раз вводить свои логины и пароли. А кроме того, требовалось интегрировать эту SSO со всеми ресурсами, которые уже использовались внутри компании *(в качестве обязательной опции — второй фактор для входа извне)*.

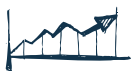
SSO должна была учитывать актуальные киберугрозы, то есть обязательным условием было постоянное бесшовное обновление.



РЕАЛИЗАЦИЯ

Изучив рынок, разработчики остановились на решении, которое предлагала компания Blitz. На тот момент она

уже обладала опытом внедрения SSO для крупных заказчиков и располагала основным функционалом, который требовался компании.



РЕЗУЛЬТАТ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Внедрение новой SSO заняло около трех месяцев и было полностью завершено к моменту окончания лицензии на продукт от F5.

По сравнению с прежней системой российское решение обладает значительным преимуществом. У системы F5 функционал статичный: за несколько лет ее использования в нем ничего принципиально не менялось. Blitz же постоянно модернизирует свой продукт, представляя его новые версии. Например, после нескольких

этапов оптимизации появилась возможность использовать аккаунты сторонних сервисов для входа в корпоративную систему. И эта опция может быть весьма полезной для заказчиков.

Кроме того, Blitz постоянно работает над повышением уровня безопасности — в частности, недавно ввел защиту от взлома методом перебора пароля.

Довольны пользователи и уровнем техподдержки вендора: ответ на любой их вопрос приходит в течение получаса.

SSO от Blitz будет особенно востребована у корпоративных клиентов, имеющих большое количество веб-сервисов. По сравнению с F5 продукт от Blitz намного меньше весит и обходится в разы дешевле.



Aladdin

Для безопасности



ПРЕДПОСЫЛКИ

Еще один продукт, срок действия лицензии которого истек в 2023 г. без возможности продления, — система управления одноразовыми паролями SafeNet Authentication Service от Thales Group.

Нам было важно получить функционал не хуже, чем у SafeNet. Помимо этого, требовалось, чтобы сотрудники получали ссылки на первичную активацию второго фактора в виде письма. Причем такие ссылки должны были быть одноразовыми, предназначаться только для конкретного

адресата и оставаться недоступными для всех остальных.

Кроме того, необходимо было обеспечить автоматический возврат лицензии, в случае если сотрудник увольняется или не использует второй фактор. И наконец, нужно было обеспечить интеграцию второго фактора с SSO от Blitz.

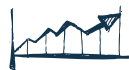


РЕАЛИЗАЦИЯ

В то время на рынке было не так уж много продуктов, удовлетворявших всем этим требованиям. В результате выбор был сделан в пользу решения компании Aladdin, что стало определенным вызовом для внедренцев. Ее продукт на тот момент не полностью соответствовал нашим требованиям, но вендор принял запрос на его доработку. В качестве временного решения компания тогда использовала аутентификацию через СМС-сообщения и лишь потом стала применять более удобный вариант в виде мобильного приложения.

Весь процесс внедрения Aladdin 2FA и сервера аутентификации JaCarta Authentication Server занял около полугода. Совместно с вендором компания реализовала автоматизацию контроля лицензий, что, в частности, позволяет возвращать их во время увольнения сотрудников. При этом продукт настолько

прост и удобен в использовании, что не вызвал никакого сопротивления или отторжения в команде при переходе. Сейчас уже готовится свежая версия решения от Aladdin, в которой этот функционал будет штатным.



РЕЗУЛЬТАТ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Интеграция решения от Aladdin не потребовала больших усилий, так как у нас уже имелась собственная продуманная инфраструктура, включающая систему SSO от Blitz, которая покрывает все веб-сервисы. Поэтому специалистам оставалось лишь интегрировать новый продукт с SSO и другими ИБ-продуктами, использующимися в компании.

Допускаем, что в других компаниях процесс интеграции может проходить сложнее. Например, если у них нет SSO, то потребуется интегрировать аутентификацию Aladdin с различными веб-службами. Однако больших трудностей с этим не возникнет, поскольку Aladdin имеет гораздо больше плагинов интеграции, чем в данный момент использует компания «Инфосистемы Джет». К тому же, в отличие от иностранных вендоров, Aladdin и Blitz всегда готовы улучшить и доработать свои решения для их адаптации к инфраструктуре заказчиков.

AxeINAC

Бесшовная миграция



ПРЕДПОСЫЛКИ

В конце 2010-х вся Wi-Fi-сеть в головном офисе компании «Инфосистемы Джет» была перестроена на использование решений от Huawei — и в плане железа, и в отношении софта.

Именно тогда удалось автоматизировать процесс разграничения доступа гостей и сотрудников организации к корпоративному интернету и внутренним сервисам, перейдя от практики их взаимодействия со службой техподдержки (*которая периодически выдавала коллективу новые логины и пароли*) к более удобной авторизации через внутренний портал компании. Технически это было реализовано за счет внедрения ПАК Huawei Agile Controller, который использовался для управления доступом. При этом была заметно улучшена надежность работы корпоративной сети (*что выразилось в сокращении количества проблем с подключением*) и увеличена ее скорость.



В ЧИСЛЕ ОБЩИХ ТРЕБОВАНИЙ ИНТЕГРАТОРА К НОВОЙ СИСТЕМЕ БЫЛИ:

- ❑ решение должно быть установлено на виртуальных машинах, развернутых в корпоративной системе виртуализации VMware vCenter;
- ❑ система управления должна использовать две (или более) ВМ, объединенные в кластер с резервированием Active-Active или Active-Passive;
- ❑ решение должно управляться с помощью веб-интерфейса и командной строки (с подключением по ssh);
- ❑ необходимо подключение к корпоративной системе мониторинга Zabbix для оперативного выявления нарушений работоспособности;
- ❑ система должна предусматривать API для взаимодействия с корпоративным порталом (возможность выдачи гостевых учетных записей через корпоративный портал);
- ❑ такие компоненты, как ОС, СУБД, веб-сервер, должны быть настроены с учетом корпоративных стандартов безопасности;
- ❑ система должна предусматривать авторизацию пользователей для доступа к управляющим интерфейсам с использованием корпоративной системы SSO.

Но в 2022 г. продукты Huawei перестали поддерживаться вендором, что стало предпосылкой для поиска нового решения. Задача состояла в том, чтобы не просто найти отечественную альтернативу Huawei Agile Controller, но и сделать переход на нее максимально бесшовным. Для этого требовалось перенести все уже созданные учетные записи на новый контроллер так, чтобы пользователям не пришлось переподключаться к нему. С другой стороны, переход на новую систему стал хорошим поводом для расширения функционала и реализации новых возможностей для бизнеса.

Данные задачи были реализованы с помощью решения класса Network access control (**NAC**), которое к тому же имеет большие перспективы с точки зрения развития ИБ.



ИДЕЯ

При этом особенно значимой для компании была бесшовная одномоментная миграция всех пользовательских учетных записей в рамках mobile-сети, где сотрудники пользуются личными устройствами. Также специалисты подчеркивают важность сбора и транслирования информации о подключениях напрямую на межсетевой экран, для того чтобы он мог применять к ним политики безопасности и правильно разграничивать доступ к внутренним ресурсам, что заметно повышает уровень ИБ и удобство администрирования. Наконец, значимым было наличие интерфейса API, который позволяет перенести все взаимодействие системы с пользователями на корпоративный портал.



РЕАЛИЗАЦИЯ

После трех месяцев оценки представленных на рынке решений интегратор остановил свой выбор

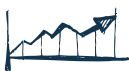


Системы класса NAC (Network access control)

— это решения, необходимые для реализации политик и правил доступа в корпоративные сети. Также они решают задачу обеспечения защиты конечных устройств, имеющих к ним доступ, от угроз ИБ.

на продукте AxelNAC от компании Axel Pro, который полностью удовлетворяет данным требованиям. Разработчик позиционирует его как платформу для мониторинга, контроля доступа, управления процессами идентификации и сдерживания угроз. Axel Pro успешно выполнила техническое задание интегратора, а он, в свою очередь, создал групповые политики GPO для автоматического подключения рабочих станций к новым сетям.

Основное время при внедрении было посвящено обеспечению бесшовности перехода и решению вопросов безопасности. В итоге весь процесс занял около двух месяцев.



РЕЗУЛЬТАТ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Главное преимущество использования российской системы стало очевидно уже сейчас: ее разработчик находится рядом и готов быстро решать вопросы, которые возникают у заказчика. Это обеспечивает возможность кастомизации решения для его интеграции со всеми смежными системами.

Например, для компании «Инфосистемы Джет» специалисты Axel Pro предложили эффективный способ бесшовного перехода на новый контроллер доступа. В результате пользователи, которые уже перешли на него, даже не знают об этом. Таким образом, замена была проведена максимально комфортно для сотрудников.

Еще одно преимущество продукта состоит в том, что система контроля доступа показывает высокую устойчивость. Это означает, что AxelNAC может быть использован для предприятий любого масштаба. Причем не только под Wi-Fi, но и для сетевого доступа.

Кроме того, решение от Axel Pro позволяет мониторить подключения и логировать все параметры подключаемых устройств, что обеспечивает обязательную идентификацию всех пользователей сети и высокую степень контроля их действий. При этом дополнительно система собирает информацию о сотрудниках, которые приглашали гостей в корпоративную сеть, что может пригодиться ИБ-специалистам при расследовании потенциальных киберинцидентов, связанных с гостевым Wi-Fi.

Дальнейшее развитие AxelNAC в компании специалисты связывают с расширением функций безопасности. В частности, это касается проверки подключаемых устройств на соответствие требованиям ИБ, установленным в компании.



В момент подключения сотрудника к сети, защищенной с помощью AxelNAC, происходит автоматическая проверка его сертификата. И только после этого пользователю выдается ограниченный доступ в корпоративную сеть. Далее подключаемое устройство проходит безагентскую проверку соответствия политикам информационной безопасности, в ходе которой определяется наличие антивирусного ПО, обновлений операционной системы, принадлежности к домену и т. д. Если все требования ИБ выполнены, сотрудник получает расширенный доступ к сети компании, параметры которого соответствуют политикам, в которых отражены место и время подключения, доменные группы и т. д. В случае несоответствия требованиям система отказывается в доступе, предлагая пользователю устранить проблемы с безопасностью устройства.





Система КЭДО от VK Tech

Авторизация в два клика



ПРЕДПОСЫЛКИ

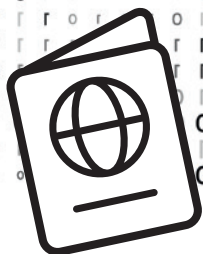
У компании «Инфосистемы Джет» гибридный формат работы и много офисов в регионах. В связи с постоянными изменениями законодательства и нормативов возникла потребность использовать систему кадрового электронного документооборота (**КЭДО**), которая позволяет существенно сократить расходы на пересылку писем с документами и на другие операции, необходимые кадровой службе. Попутно планировалось решить задачу повышения безопасности и усиления контроля за внутренней информацией. Но самое главное — требовалось обеспечить максимально комфортное взаимодействие сотрудников с компанией, когда речь идет о кадровых документах.



ИДЕЯ

Структура кадрового документооборота (**КДО**) в компании выстроена на основе программного продукта от «1С». Поэтому нам было важно, чтобы решение КЭДО было совместимо с кадровой системой «1С:Зарплата и управление персоналом», легко обновлялось, а также было удобным и понятным для сотрудников. Еще одним важным условием была возможность выпуска ключей электронной подписи через сторонний аккредитованный удостоверяющий центр с подтверждением личности с помощью «Госуслуг» — это снижает юридические риски.

Решение VK HR Tek соответствовало всем этим требованиям. Для простоты администрирования было решено развернуть КЭДО на платформе контейнерной оркестрации «Штурвал», что упростило процесс перехода и обеспечило необходимую сетевую связанность. А остальные технические задачи можно было реализовывать уже собственными силами.

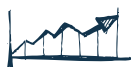




РЕАЛИЗАЦИЯ

На внедрение и пилотную эксплуатацию VK HR Tek в инфраструктуре компании «Инфосистемы Джет» ушло около пяти месяцев, в течение которых системой пользовались ограниченное количество сотрудников — тестовая группа. После этого началось тиражирование решения.

Подключение к КЭДО проходит в компании поэтапно. На конец 2024 г. значительная часть сотрудников (*около 70%*) перешла на эту систему, что позволяет уже сейчас подвести промежуточные итоги.



РЕЗУЛЬТАТ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Внедрение позволило упростить и ускорить многие процессы. Например,

кадровый департамент отмечает, что существенно улучшилась кадровая дисциплина, а сотрудники говорят, что стали тратить гораздо меньше времени на оформление документов.

Такое решение будет полезно любой организации со сложной нелинейной структурой управления, особенно если у нее есть специфические, нестандартные процессы, связанные с приемом на работу, увольнением и предоставлением корпоративной информации.

Внедрение продукта не потребовало существенных изменений устоявшихся процессов компании, а его функционал полностью соответствует действующим требованиям российского законодательства. Дополнительный плюс — интуитивно понятный интерфейс данного решения.

PrintExpert —

это 38% экономии на печати



ПРЕДПОСЫЛКИ

Вы когда-нибудь пробовали проанализировать расходы компании на печать в офисе? Мы — да. Раньше в компании «Инфосистемы Джет» использовали стандартный сценарий: материалы для печати отправляли либо на принтер, который стоит непосредственно в кабинете, где сидят сотрудники, либо на устройство, общее для нескольких отделов.

Оказалось, это очень затратный вариант, и вот почему:

- часто распечатываются необязательные и личные документы;
- иногда файлы могут посылаться на принтер по ошибке;
- велик риск того, что документы сотрудника заберет коллега — это ставит под угрозу конфиденциальность данных;
- в 2022 г. существенно выросли цены на расходные материалы для принтеров, а также возникли сложности с их закупкой.





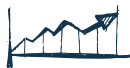
ИДЕЯ

При выборе подходящего решения учитывали несколько важных критериев. Во-первых, его российское происхождение, что гарантирует техподдержку и сервис. Во-вторых, готовность вендора дорабатывать продукт под потребности компании, например обеспечить возможность его интеграции со считывателями пропусков сотрудников.



РЕАЛИЗАЦИЯ

Выбор был сделан в пользу системы управления и контроля печати от PrintExpert. Пилотный проект внедрения занял около трех месяцев, после чего она была растиражирована по всей компании.



РЕЗУЛЬТАТ И ПЕРСПЕКТИВЫ

После внедрения системы логистика печати в компании полностью изменилась. Теперь любой сотрудник может направить документы на любой принтер в организации, где бы он ни находился. На практике это означает, что если человеку нужно отнести распечатку руководителю или кол-

легам в другой отдел, то он может отправить файл в общую очередь и распечатать его на принтере, который находится рядом с нужным кабинетом. И никто, кроме этого сотрудника, не сможет забрать документы, поскольку только он разрешит печать, приложив свой пропуск к принтеру.

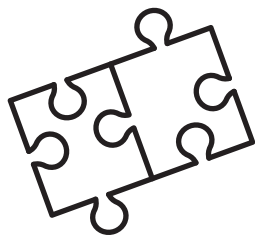
Еще одно преимущество новой системы состоит в том, что если один принтер вышел из строя, всегда можно воспользоваться другим, поскольку все они объединены в общую систему печати. Переход на нее проходил параллельно с унификацией парка принтеров. Это позволило добиться большей экономии на расходных материалах, повысило скорость печати и значительно упростило процесс обслуживания устройств.

Итогом стало повышение степени защиты данных, а также экономия на бумаге и картриджах, составившая 35–38%. А сотрудники стали гораздо реже печатать личные документы, отправлять файлы на печать случайно и долго разыскивать свои распечатанные материалы.

Целевая аудитория PrintExpert — средние и крупные организации с большим объемом печати. При внедрении системы в таких компаниях инвестиции удастся вернуть максимально быстро за счет хорошей экономии.



Простота управления с SimpleOne



Раньше сервисное обслуживание заказчиков компании «Инфосистемы Джет» велось с применением системы Remedy от BMC Software, функционал которой к 2022 г. заметно устарел. Поэтому интегратор начал активный поиск более современного решения, внедрение которого прошло бы бесшовно и незаметно для партнеров. В результате компания оказалась готова к изменениям 2022 г., когда вендор BMC покинул российский рынок. При этом переход на альтернативное решение SimpleOne и его двусторонняя интеграция с Remedy (*использование которой отчасти продолжается в компании*) стали одним из наиболее сложных проектов, которые выполнялись компанией в данной области, и потребовали от ее специалистов уникальных компетенций.



ПРЕДПОСЫЛКИ

До 2022 г. 70% российского ITSM-рынка занимали иностранные решения. После того как большинство зарубежных вендоров покинули РФ, возникла острая потребность в импортозамещении систем управления ИТ-услугами.

Поскольку рынок ITSM и так растет на 8–10% в год, уход зарубежных игроков стал для российских компаний дополнительным стимулом к развитию. К концу 2024 г. они смогли занять уже 40–45% рынка РФ.



ИДЕЯ

От отечественных вендоров, которые разрабатывали альтернативу иностранным решениям, требовалось обеспечить простое, быстрое и интуитивно понятное взаимодействие между клиентом и обслуживающим его подразделением.

Сегодня компании хотят получить не просто отдельные инструменты ITSM, а интегрированные платформы, способные управлять проектами, контролировать задачи и согласовывать документы. И заказчикам уже недостаточно автоматизировать процессы отдельных департаментов — на рынке растет запрос на услуги цифровой трансформации всей организации.



Конечно, оптимальным вариантом будет, если всю систему станет создавать один вендор. Иначе возникнет риск получить «зоопарк решений» от разных поставщиков. Скорее всего, эти продукты будут конфликтовать друг с другом или, в лучшем случае, работать недостаточно эффективно. А кроме того, использование такого «зоопарка» снизит уровень безопасности всей системы и потребует больших усилий для доработки и стыковки отдельных продуктов.

РЕАЛИЗАЦИЯ

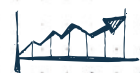
При разработке SimpleOne вендор использовал в качестве образца платформу ServiceNow, которую доработал и усовершенствовал.

Внедрение новой системы проводилось поэтапно: сначала на нее перевели дирекцию по информационным технологиям, а затем сервисный центр (*крупнейший в Восточной Европе*).

Для работы с внутренними запросами технической поддержки потребовалась интеграция обеих систем, старой и новой. В итоге SimpleOne сейчас используется как мастер-система данных, а Remedy передает ей часть изменений.

Это связано с тем, что наборы полей в Remedy и SimpleOne различаются, и от части из них компания отказалась как от устаревших. В качестве бонуса мы получили страховку в виде второй работающей системы, на которую можно оперативно перейти в случае аварии.

Обучение сотрудников прошло быстро и без проблем.



РЕЗУЛЬТАТ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Внедрение решения SimpleOne еще не завершено, окончательный переход мы планируем на конец 2025 г. Новая система оказалась заметно более адаптивной к меняющимся условиям, а наличие гибкого интерфейса сильно упрощает процессы перехода пользователей.

Продукт SimpleOne может быть особенно интересен корпоративным клиентам, которым необходима гибкая и актуальная система класса Enterprise, способная выдерживать колоссальные нагрузки. ●