



## Управление компьютерами и техподдержка пользователей

Импортозамещение с повышением  
качества сервиса

---

Денис Хлебородов

Генеральный директор

АКТУАЛЬНОСТЬ

# Импортозамещение в Российской Федерации

## Преимущества

Импортозамещение программного обеспечения в государственном секторе позволяет повысить уровень информационной безопасности и устойчивость государства к экономическим санкциям.



### Безопасность

Сертификация на отсутствие НДС. Возможность приобретения ПО в условиях санкций.



### Необходимые функции

Возможность получить версию продукта с учетом особых требований.



### Ниже стоимость

Более низкая стоимость по сравнению со стоимостью зарубежного ПО.



### Качественнее техподдержка

Локальная техподдержка продукта позволяет обеспечить более высокое качество сервиса.



### Соответствие требованиям

[ФЗ №187](#) о безопасности КИИ, [ФЗ №188](#) о закупках из реестра российского ПО, Директивы для госкомпаний [№91-р](#) о переходе на российское ПО.

# Последствия и компенсирующие меры

## Недостатки

**Ограничение конкуренции.** Снижение качества продукта и ценностного предложения для конечного потребителя.

**Проблемы миграции.** Коробочные продукты не подходят под специфические требования, риски нарушения SLA.

**Высокие требования.** Необходимость соответствия высоким техническим требованиям на входе.

---

1

## Стимуляция и поддержка экспорта

Разработка мер, стимулирующих российских ИТ-производителей работать на внешних рынках.

Создание независимых органов оценки качества и конкурентоспособности продуктов в ИТ-сегментах.

2

## Адаптация продуктов к миграции

Производители должны адаптировать продукт под переходные периоды импортозамещения, а также иметь методические рекомендации и наработанную практику по миграции.

3

## Снижение начальных требований

Снижение порога входа на пилотный проект с учетом создания дорожной карты по улучшению. Платные пилоты для небольших ИТ-компаний.

# Удаленное управление

Все решения для удаленного управления и оказания технической поддержки пользователям можно разделить по типу архитектуры на два класса.



## Облачные решения

Простота и скорость развертывания, низкие затраты на обслуживание решения.



## Решения на собственной инфраструктуре

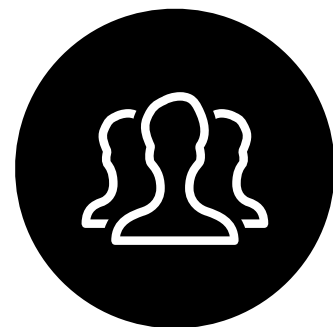
Интеграция с корпоративной инфраструктурой без рисков безопасности и контролируемый контур обработки данных.

# Облачные решения



## Риск несанкционированного доступа

Получение доступа к компьютерам, корпоративным системам и данным.



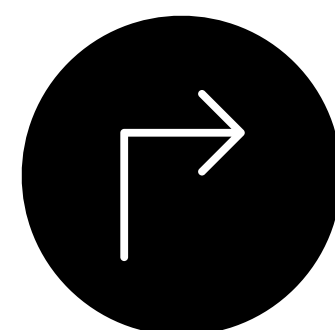
## Риск утечки учетных данных

Интеграция с корпоративными системами учетных данных предполагает их выгрузку на сторону провайдера.



## Ненадежность протоколирования

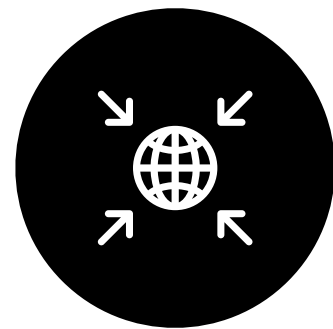
Система протоколирования находится не под контролем службы безопасности.



## Скрытый канал управления

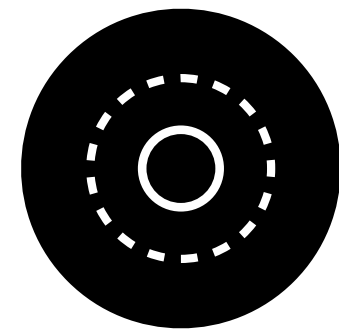
Скрытый канал управления через эксплуатацию уязвимостей клиента доступа.

# Корпоративные решения



## Отсутствие доступа вне КСПД

Невозможность подключения к компьютерам за пределами корпоративной сети (Интернет).



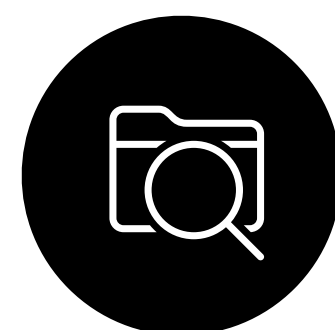
## Невозможность работы вне домена

Невозможность подключения получения доступа к компьютерам вне доверительных отношений.



## Ненадежность протоколирования







Выполнение действий в обход подсистемы протоколирования.



## Несоблюдение политики

Подключения к сеансу без разрешения удаленного пользователя при наличии полномочий в реестре.

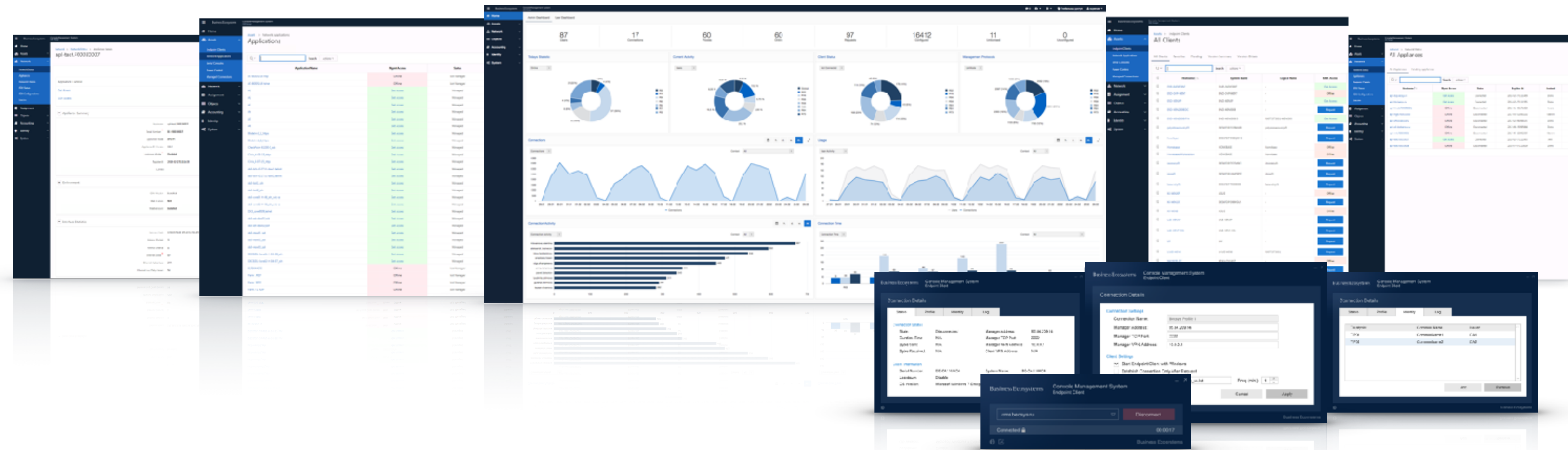
# Экономические показатели

<p>Экономическая модель технической поддержки</p>	 Среднее время взятия заявки в работу	 Среднее время получения доступа к сеансу пользователя	 Среднее время выполнения операций на компьютере
 Пользователь	<p>Стоимость простоя (нарушения) в работе пользователя</p>		
 Специалист техподдержки	<p>Стоимость свободного ресурса</p>	<p>Накладные расходы на выезд специалиста на удаленную площадку</p>	<p>Стоимость трудозатрат</p>
 Бизнес-процесс	<p>Затраты, связанные с нарушением работы бизнес-процесса</p>		



РЕШЕНИЕ

# Business Ecosystems Console Management System



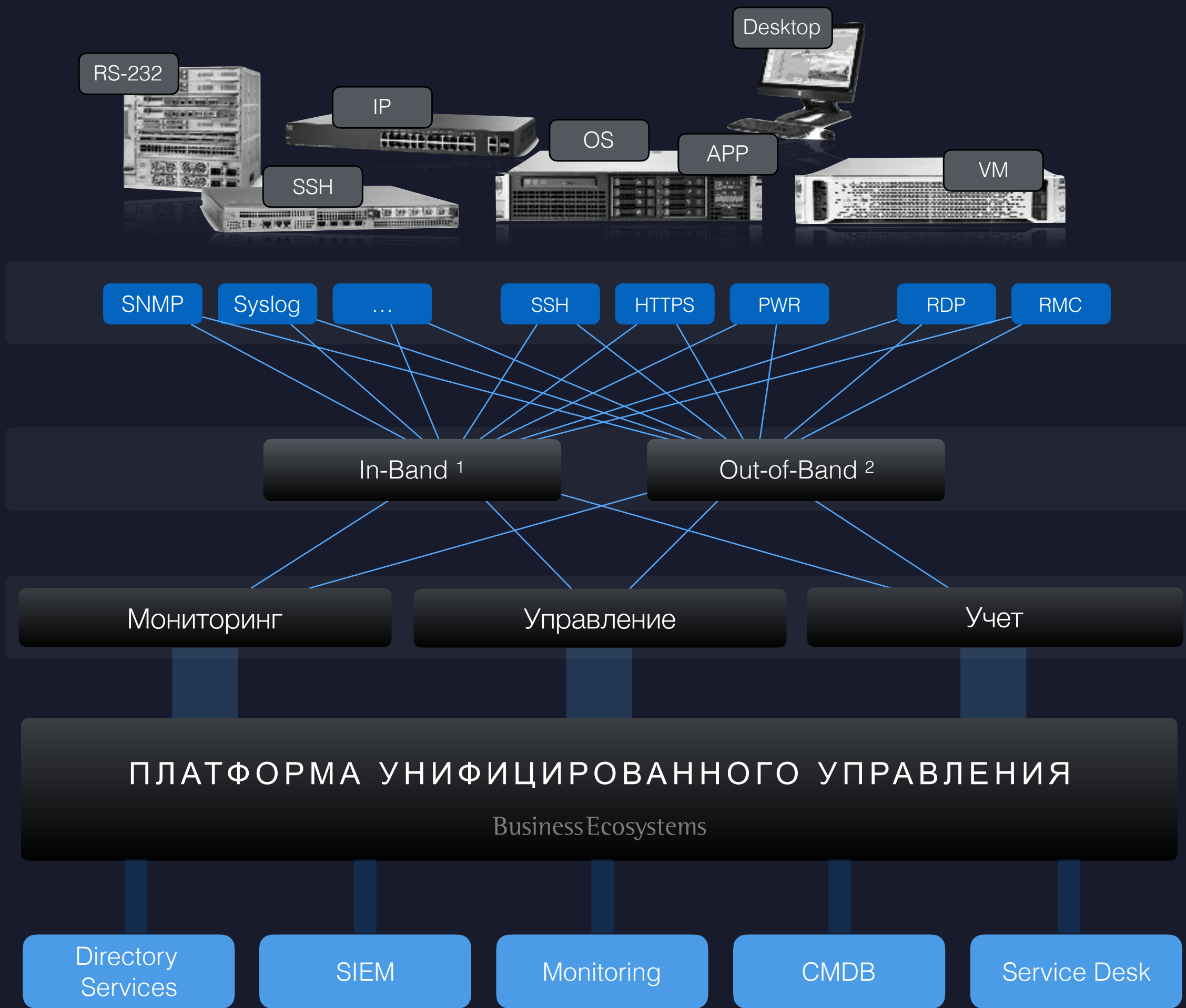
**1** Совмещает преимущества облачных решений и решений на собственной инфраструктуре

**2** Решает проблемы как облачных решений, так и решений на собственной инфраструктуре

**3** Усиливает положительный экономический эффект при использовании всех функций



# Экосистема управления



## Мониторинг

Непрерывный мониторинг, точная локализация сбоев, выявление причин аварий и обеспечение быстрого восстановления после сбоев.



## Управление

Единые методы доступа в сеансы пользователей вне зависимости от размера организации и параметров инфраструктуры.



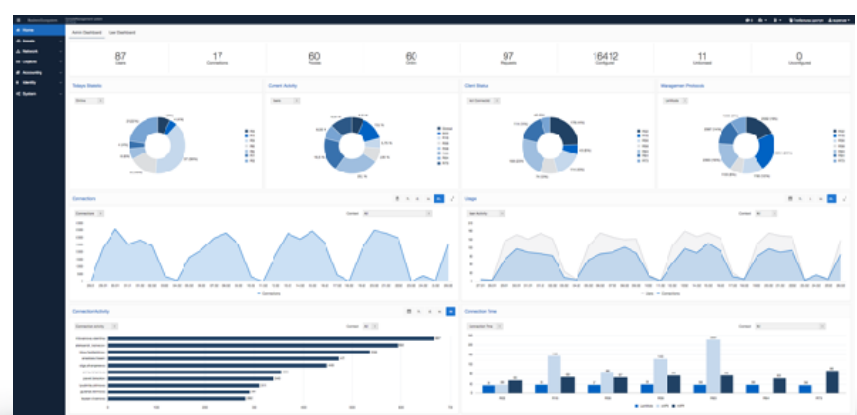
## Учет

Обнаружение активов, инвентаризация ПО и оборудования, учет используемых лицензий.

<sup>1</sup> Управление компонентами ИТ-инфраструктуры с использованием существующих каналов связи, также используемых для передачи данных.

<sup>2</sup> Управление компонентами ИТ-инфраструктуры с использованием отдельных (временных) каналов связи, используемых только для целей управления.

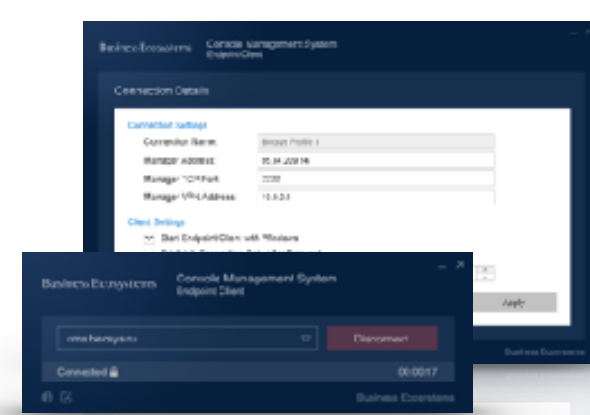
# Состав продукта



01

## Сервер управления

Контролирует работу всех компонентов, позволяет администраторам получать гарантированный сетевой и консольный доступ к компонентам ИТ-инфраструктуры.



02

## Клиент доступа

Обеспечивает доступ к серверам и рабочим станциям на уровне операционной системы, а также доступ к сетевым хостам в пределах локальной сети.



03

## Устройство доступа

Предоставляет доступ к сетевому и серверному оборудованию, обеспечивает функции мониторинга и управления через доступные каналы Ethernet, Wi-Fi и LTE.



04

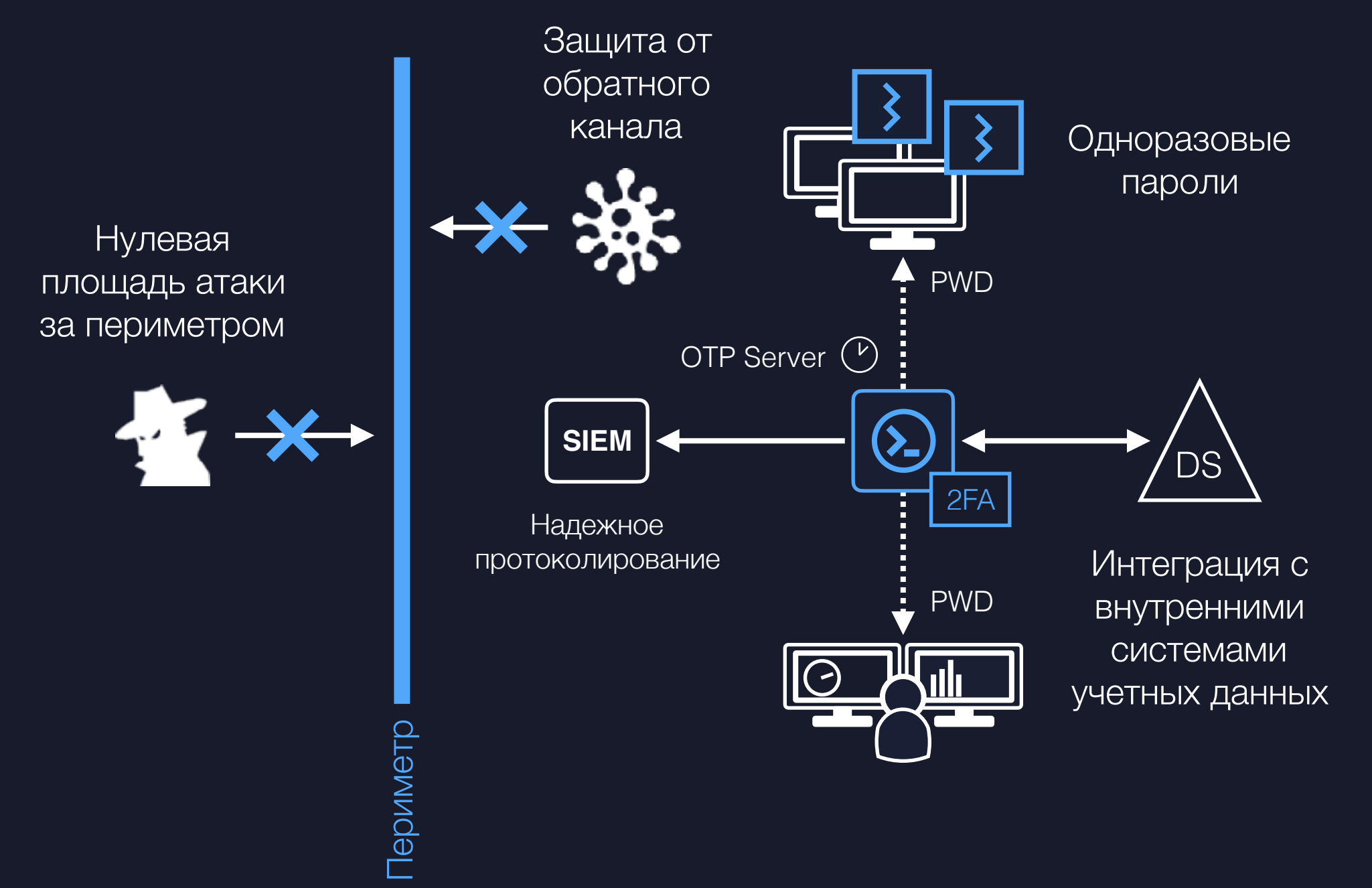
## Управление электропитанием

Обеспечивает удаленное управление электропитанием и мониторинг рабочего окружения с помощью специализированных датчиков.

# Решение проблем облачных продуктов



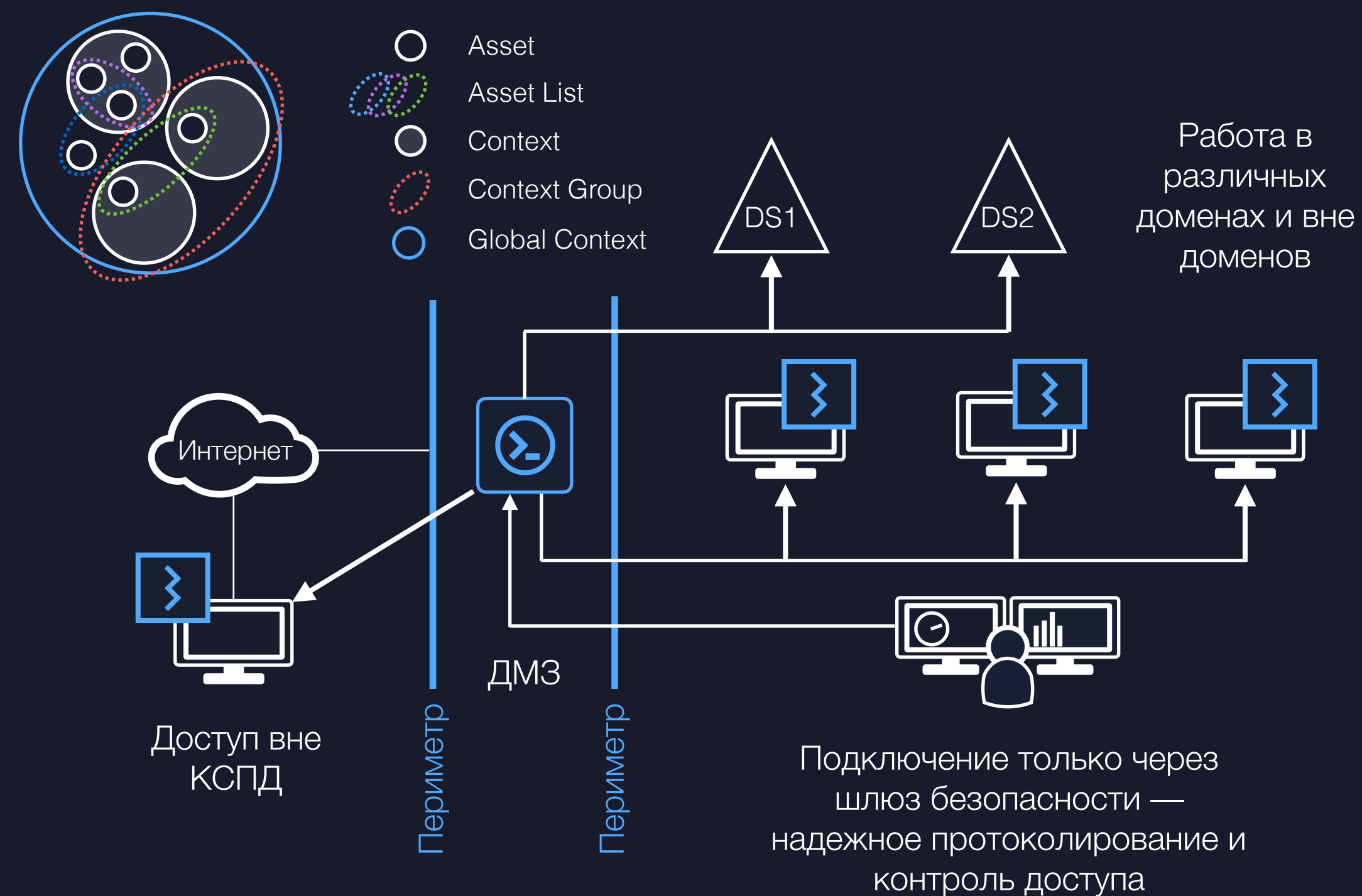
## Business Ecosystems



# Решение проблем корпоративных продуктов



## Business Ecosystems



# Среднее время взятия заявки в работу

---

## Проактивный мониторинг

Заблаговременное определение потенциальной проблемы и автоматическое создание заявки.



## Интеграция с Service Desk

Автоматизация создания и назначения заявок на обслуживание, открытый REST API.

## Больше свободных ресурсов

За счет сокращения времени получения доступа и времени обслуживания высвобождается время специалистов.

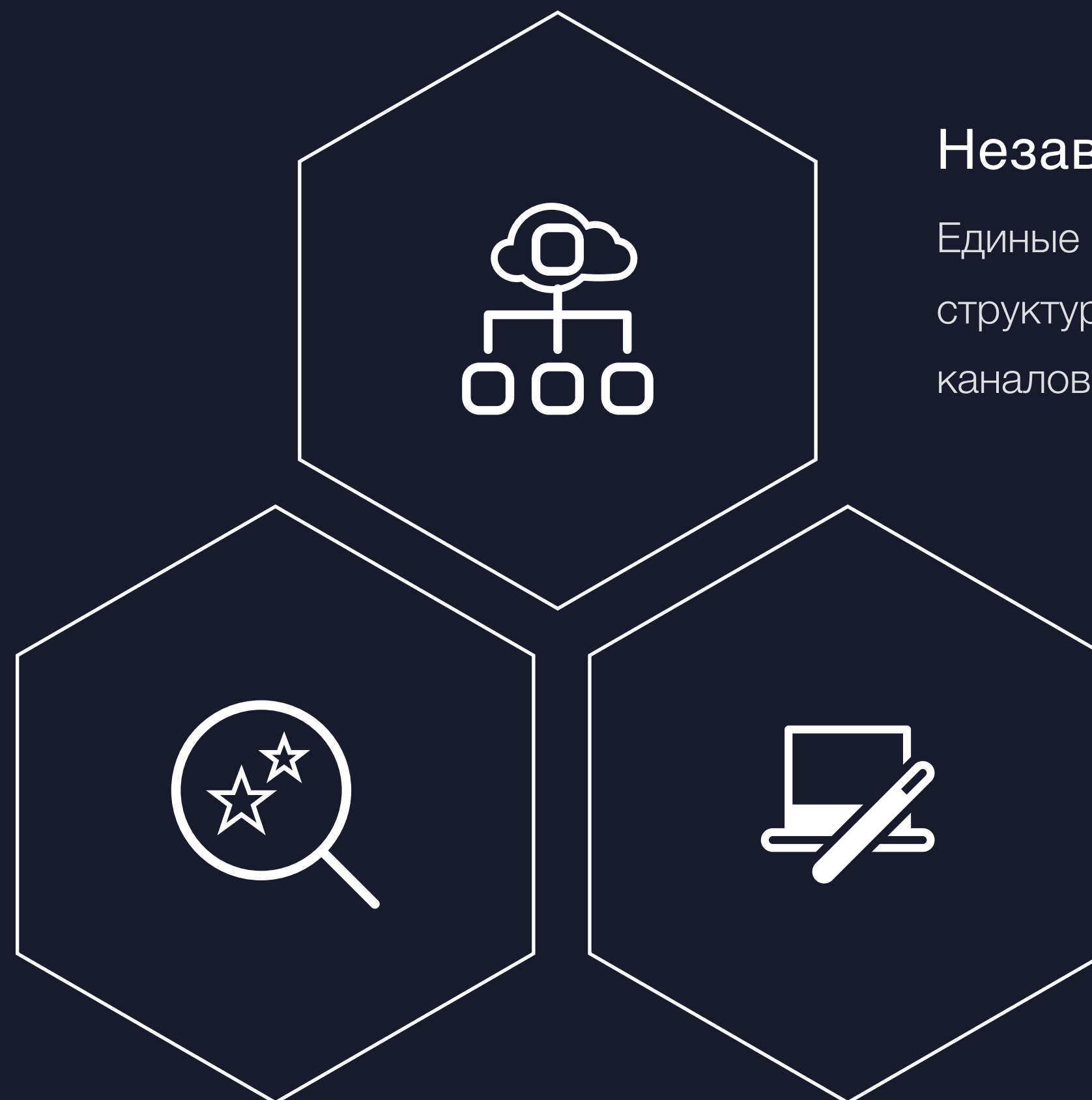


# Среднее время получения доступа

---

## Быстрый поиск по атрибутам

Быстрый поиск по стандартным и кастомным фильтрам, персональные списки избранных компьютеров.



## Независимость от инфраструктуры

Единые методы доступа вне зависимости от структуры Active Directory, качества каналов связи и расположения компьютеров.

## Доступ в различные сеансы

Подключение в активный консольный и терминальный сеанс пользователя, защищенный RDP-доступ.

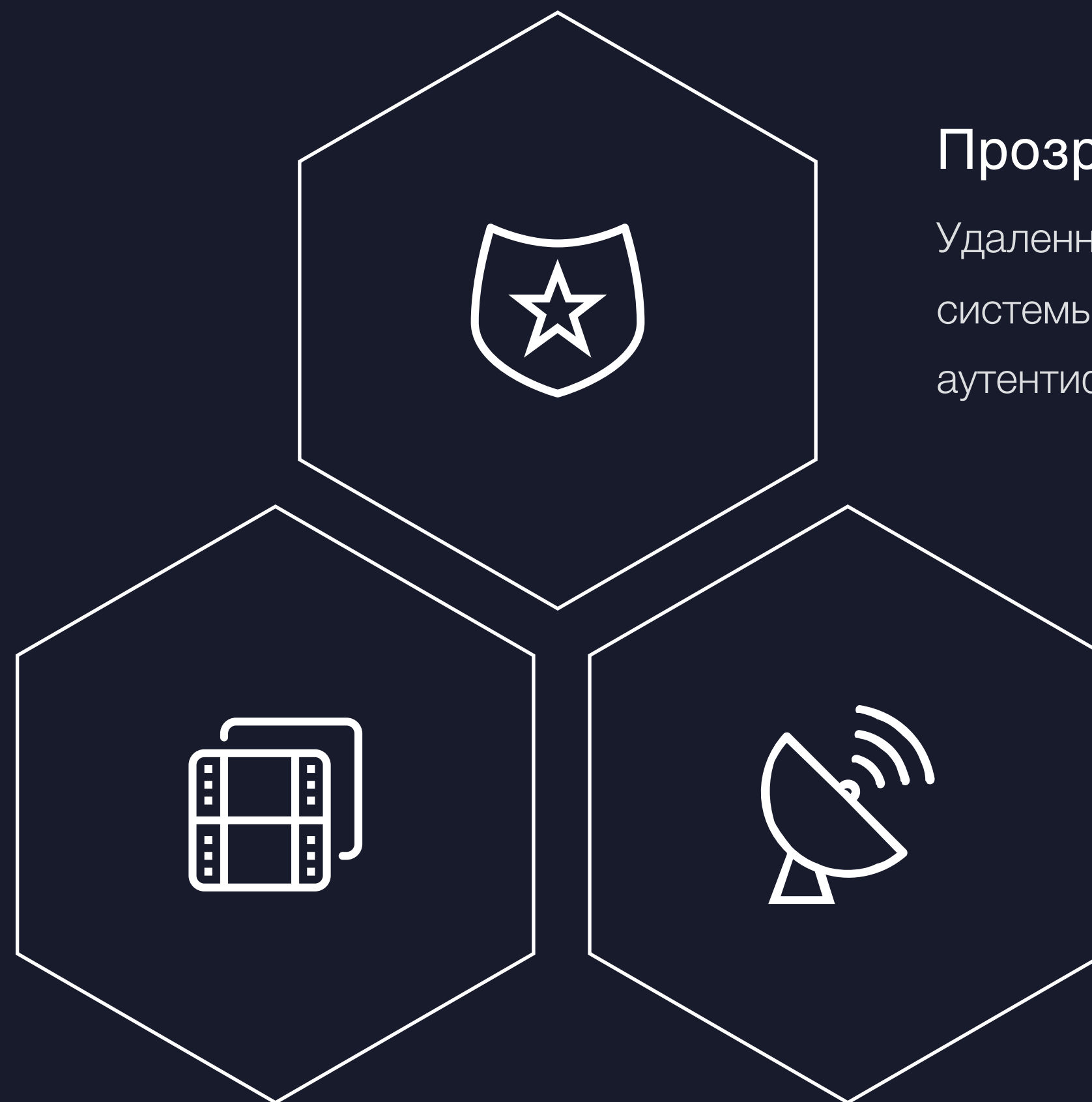


# Среднее время выполнения операций

---

## Фоновое обслуживание

Управление компьютерами без необходимости подключения к графическому сеансу пользователя.



## Прозрачное повышение полномочий

Удаленный запуск скриптов и утилит с правами системы без необходимости дополнительной аутентификации.

## Работа на плохих каналах связи

Управление качеством сеанса доступа, фоновая передача файлов с функцией дозагрузки при обрыве связи.



Пресс-релиз



НАШ ОПЫТ

## История успеха

42 000 офисов по всей стране.

150 000 компьютеров, 60 000 из которых в 2017 году были расположены вне корпоративной сети.

### Проблемы

1. Отсутствие безопасного удаленного доступа на Интернет-компьютеры для удаленного обслуживания.
2. Отсутствие централизованного разграничения и учета доступа обслуживающих организаций к компьютерам удаленных офисов.
3. Невозможность дистанционной поддержки пользователей при работе в новых фронт-офисных приложениях на спутниковых каналах.

# Федеральный масштаб внедрения

Управление в 10 макрорегионах

Серверы управления BE CMS обеспечивают удаленный доступ на рабочие станции в масштабах страны.



**230 000+**

**ПОДКЛЮЧЕНИЙ**

Ежемесячно

**115 000+**

**РАБОЧИХ СТАНЦИЙ**

Под управлением системы

**3 500+**

**СПЕЦИАЛИСТОВ**

Оказывают техподдержку

**30+**

**НОВЫХ ФУНКЦИЙ**

Разработано по запросу



ОПЫТ

# Некоторые наши клиенты

Наши продукты используют не только коммерческие компании, но и государственные организации и ведомства



ГНИИЦ Профмедицины  
Минздрава России



МЧС России



ГУАЗ Минфина России



ФМБА России



Департамент образования и  
науки Тюменской области



Сервисная компания  
«МЭЙКОР»

# О Business Ecosystems

## Наши партнеры



## Достижения



Решение Business Ecosystems является лауреатом премии за инновационных сервисный подход



Продукт отмечен премией в номинации повышение операционной эффективности

Business Ecosystems  
Cloud Solutions

Совместно с MERLION запущен Ве.Cloud — облачный сервис для оказания техподдержки

## О нас

### Business Ecosystems

Российский разработчик высокотехнологичного оборудования и программного обеспечения.

E-mail: [info@becsys.ru](mailto:info@becsys.ru)

Веб-сайт: [www.becsys.ru](http://www.becsys.ru)



Продукт BE CMS внесен в реестр Минкомсвязи России (рег. номера 4105 и 4184)



### Резидент ИТ-кластера Сколково

Регистрационный номер 1121458



### Центральный офис в Москве

**Business Ecosystems, LLC.**  
Территория инновационного центра Сколково  
ул. Малевича, дом 1, офис 5  
Москва, 143026  
Россия



### Офис в Нью-Йорке

**Business Ecosystems, Inc.**  
110 Wall Street, 2nd Floor  
New York, NY 10005  
USA



# Ключевые выводы

---



## Актуальность импортозамещения

Импортозамещение повышает уровень информационной безопасности и устойчивость к экономическим санкциям.



## Уникальные характеристики BE CMS

Совмещает преимущества облачных решений и решений на собственной инфраструктуре. Устраняет риски безопасности и сокращает среднее время обслуживания.



## Опыт перехода с повышением качества

Business Ecosystems имеет методические рекомендации и наработанную практику по миграции с иностранного ПО, адаптируя решение под особые требования.