

SIMPLEONE

**Платформа для
автоматизации
бизнес-процессов**

ENTERPRISE
SERVICE
MANAGEMENT





О команде SimpleOne

- Отечественный разработчик
- Сертифицированные эксперты ITIL®
- 10 лет опыта эксплуатации ITSM-систем
- Опыт разработки highload-проектов
- 100+ человек, 3 офиса и 2 центра разработки





Платформа SimpleOne

Платформа SimpleOne была создана для того, чтобы выстроить ИТ и другие сервисные процессы в соответствии с лучшими практиками и наработками лидеров индустрии сервисной автоматизации и цифровой трансформации



Полностью
российская
разработка



Гибкие инструменты
настройки
бизнес-процессов



Единая платформа
автоматизации
сервисных процессов



Платформа SimpleOne



реестр отечественного ПО



Соответствует законодательству РФ, подходит под программу импортозамещения



свидетельство о регистрации программного обеспечения



Разработана с учетом лучших методологий и практик (ITIL®, VeriSM™)



Ключевые особенности SimpleOne



UX/UI

Реализация лучшего пользовательского опыта и современного дизайна, удобного и понятного пользователям всех возрастных категорий



Performance

Платформа разработана с учетом поддержки высоких нагрузок. Используемый стек технологий и микросервисная архитектура позволяют масштабировать решение под требования крупных корпоративных клиентов



Low-code

Наличие инструментов для визуальной разработки и изменения автоматизированных бизнес-процессов с минимальной необходимостью программирования



Преимущества



Скорость внедрения

Высокая скорость внедрения и реализации изменений. Наличие low-code и no-code инструментов сокращает сроки проекта и time-to-market до часов и дней вместо недель и месяцев по сравнению с традиционными системами



Сокращение затрат

Сокращение затрат на поддержку ИТ-инфраструктуры благодаря автоматизации процессов различных подразделений на базе единой платформы. Минимизация количества используемых устаревших и трудно поддерживаемых систем



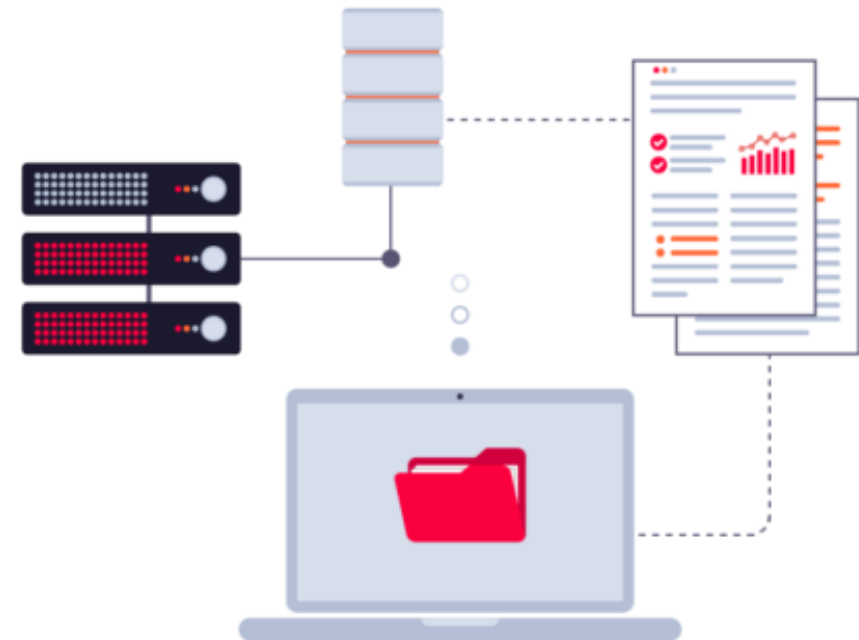
Удобство использования

Повышение удовлетворенности пользователей от работы с современными, понятными и удобными интерфейсами. Сокращение количества ручных повторяемых операций позволяет повысить производительность труда



Сокращение time to market

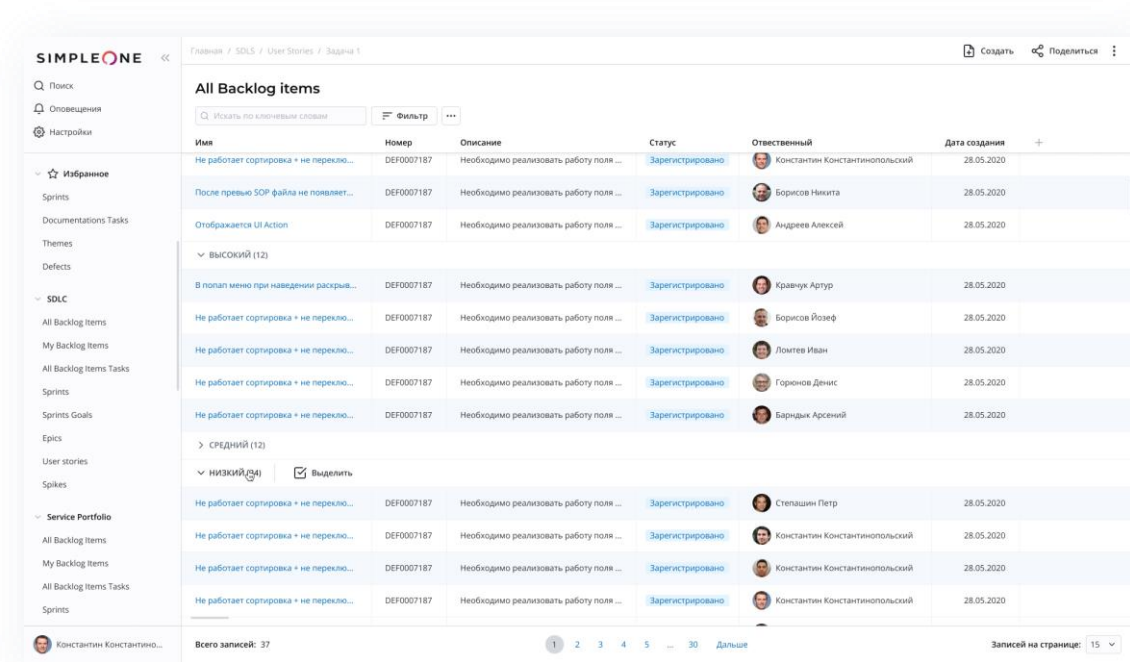
- Высокая скорость разработки
- Быстрое обучение
- Готовые процессы из коробки
- Низкие требования к начальным навыкам разработчиков и пользователей





Интерфейс

- Дизайн на основе исследований UX
- Собственная дизайн-система
- Учет корпоративной специфики для каждого бизнес-решения (ИТ, АХО...)
- Баланс между функциональностью и простотой использования
- Учет мировых трендов в дизайне
- Поддержка многоязычности





Производительность

- Горизонтальное масштабирование
- Кластеризация
- Балансировка нагрузки
- SPA
- Оптимизация трафика
- Клиентское и серверное кэширование





Высокая гибкость

- Гибкая система управления **правами доступа**
- Создание **структур данных** любой сложности средствами системы
- Развитый **Low Code, No Code и Pro Code** инструментарий
- Инструменты настройки сложной **бизнес-логики**
- Подключение **внешних данных**





Low Code / No Code

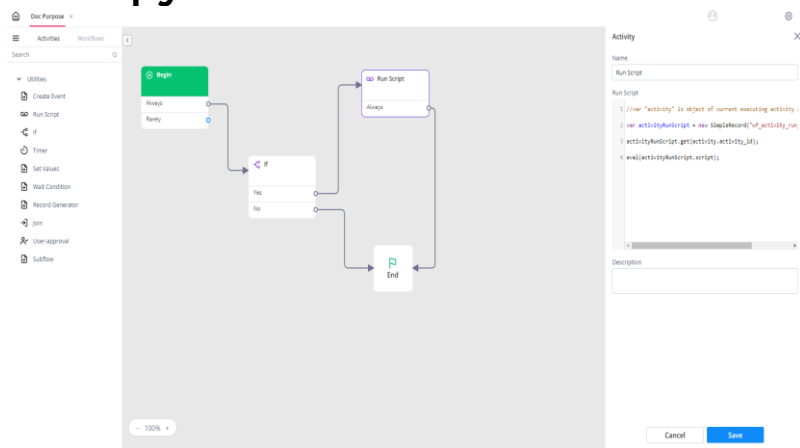
- **Visual Workflow** (редактор рабочих процессов)
- **State Flow** (редактор статусной модели)
- **Portal/Page Designer** (редактор портала)
- **UI/Data Policies** (редактор политик UI)
- **Form Designer** (редактор форм)
- **Report Designer** (редактор отчетов)
- **CMDB Class Manager** (менеджер классов CMDB)
- **Schema Builder** (конструктор таблиц)
- **RestApi Query Builder** (конструктор интеграций)





Кастомизация

От настройки интерфейса No Code до полной адаптации под проект клиента с помощью инструментов Pro Code

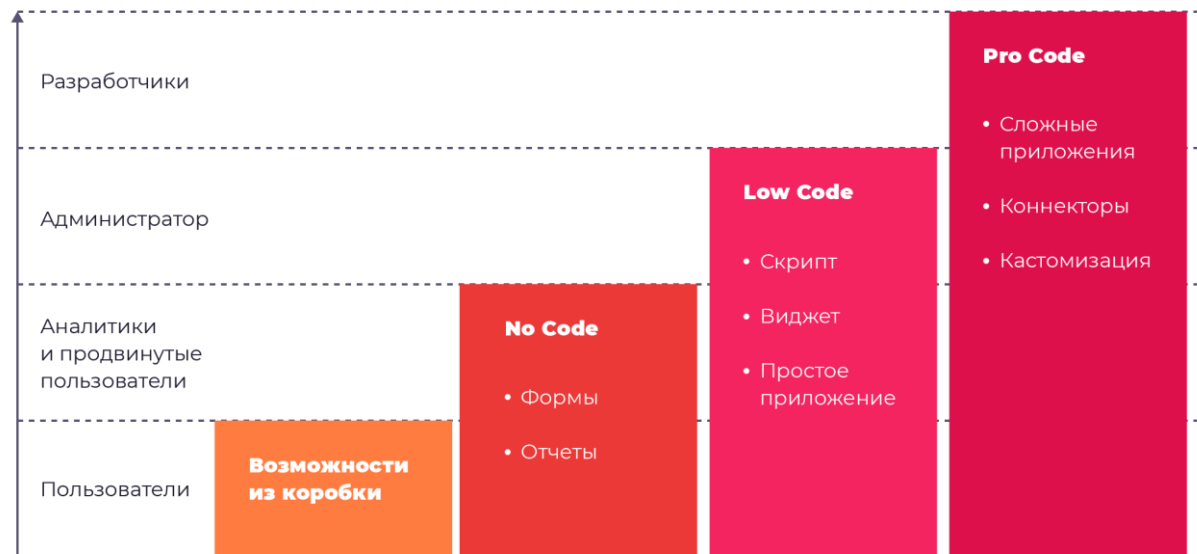


Pro Code

Low Code

No Code

Уровень квалификации разработчика














- Настройка интерфейса и элементов управления «на лету»
- Создание новых элементов для работы с данными (No Code)
- Пользовательские фильтры и сортировки
- Программирование пользовательских интерфейсов и дополнительных web-сервисов
- Стабильная работа при любой степени вмешательства в исходную конфигурацию



Возможности интеграции

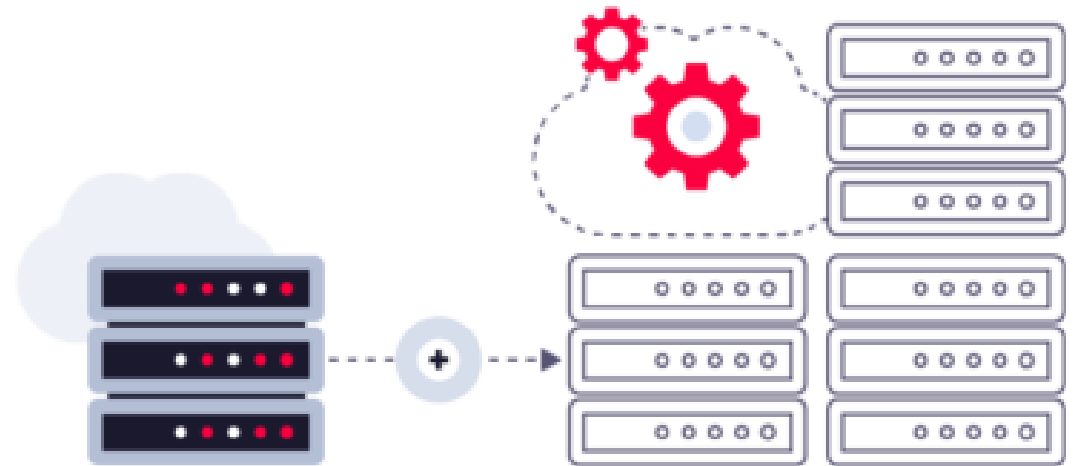
- REST / SOAP API
- Готовые коннекторы
- Интеграция с доменной авторизацией
- Сквозная аутентификация SSO
- Поддержка ODBC
- Интеграция с почтой, мессенджерами и чатботами

 Microsoft	 1C	 Slack	 Ansible
 VMware	 SAP	 Telegram	 Zabbix
 Oracle	 Jira Software	 Atlassian	



Стейджинг доработок

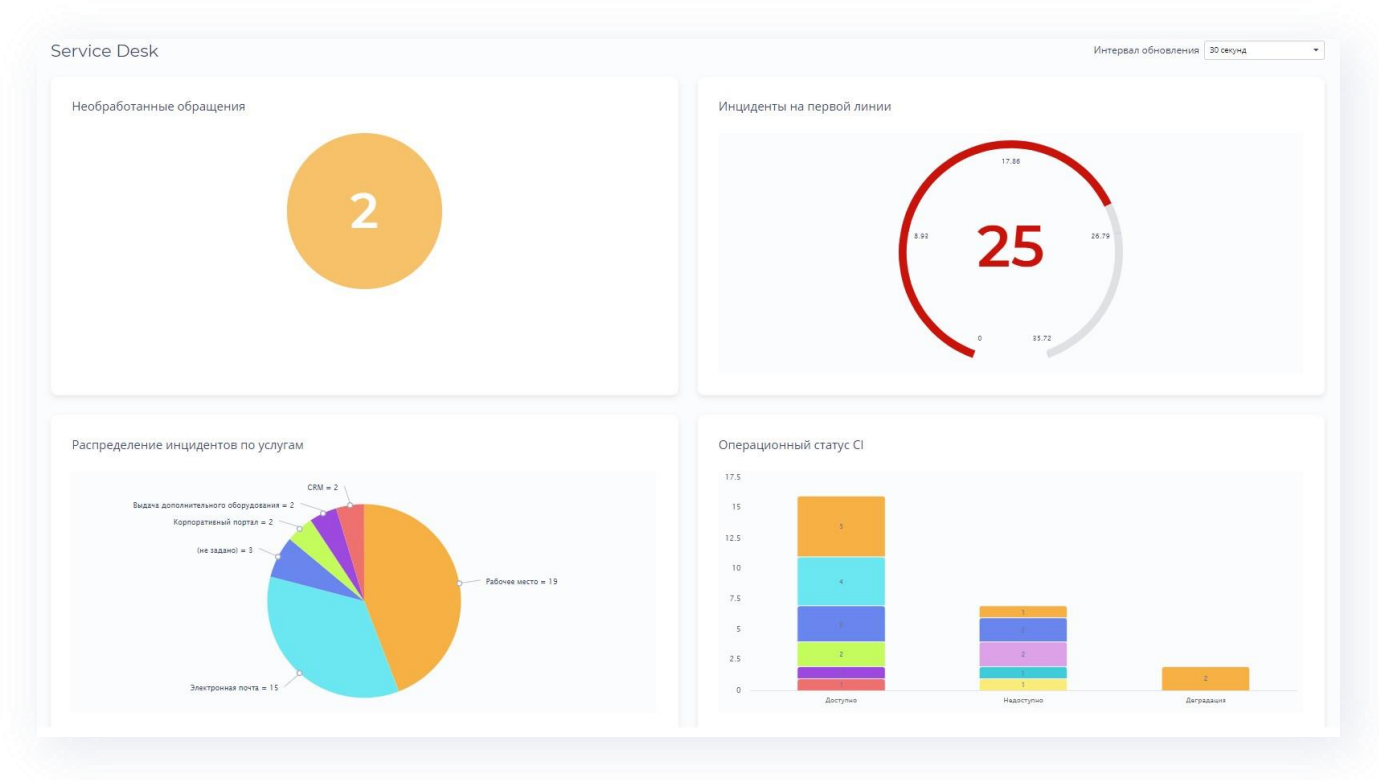
- Встроенный механизм переноса пакетов доработок между средами
- Возможность отката изменений
- Поддержка версионности доработок
- Возможность сборки бизнес-решений в отдельные приложения





Отчетность для руководства

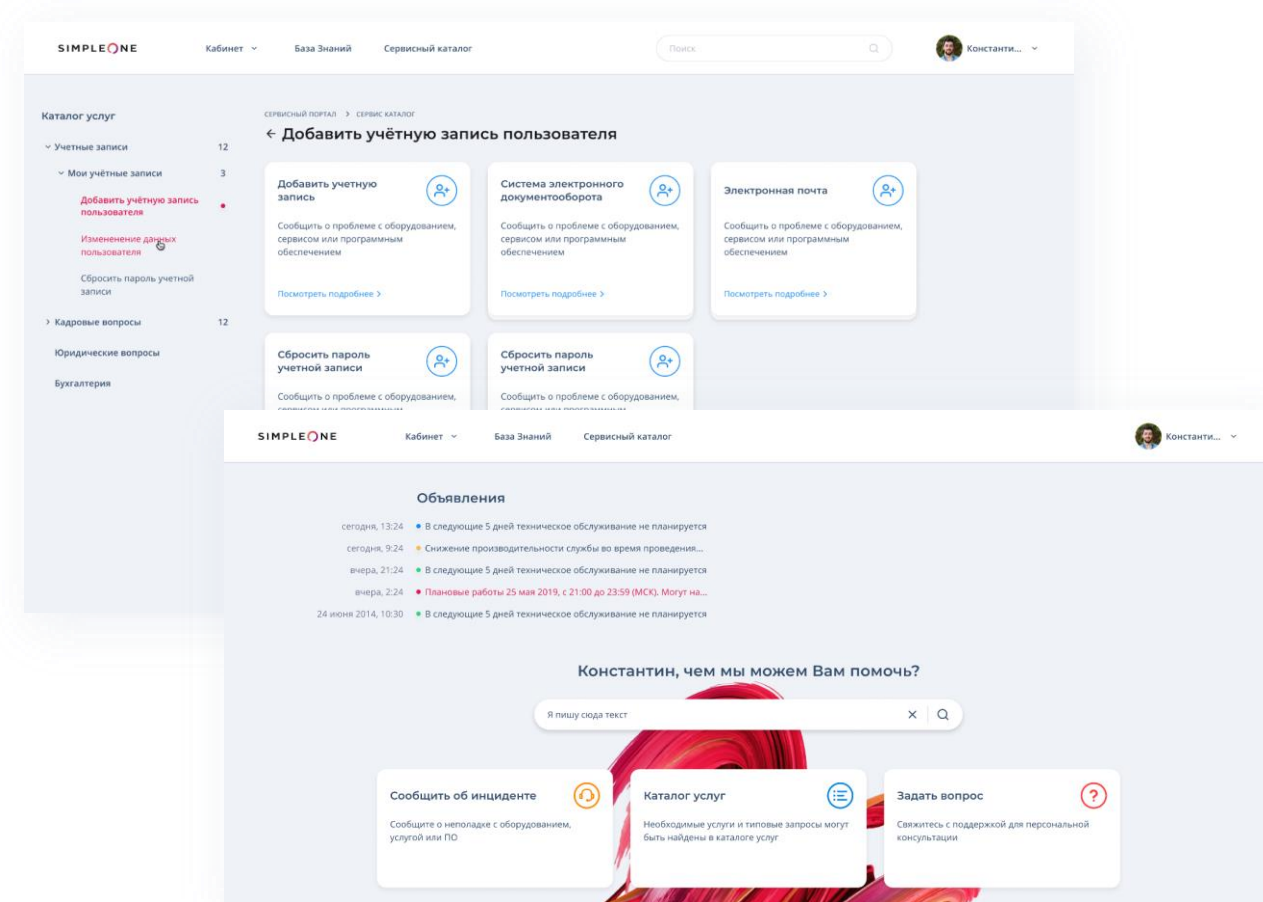
- Отчёты
 - диаграммы
 - гистограммы
 - гистограммы трендов
 - табличные
 - многомерные
- Объединение отчетов в дашборды
- Выгрузка в Excel, графические форматы





Портал самообслуживания

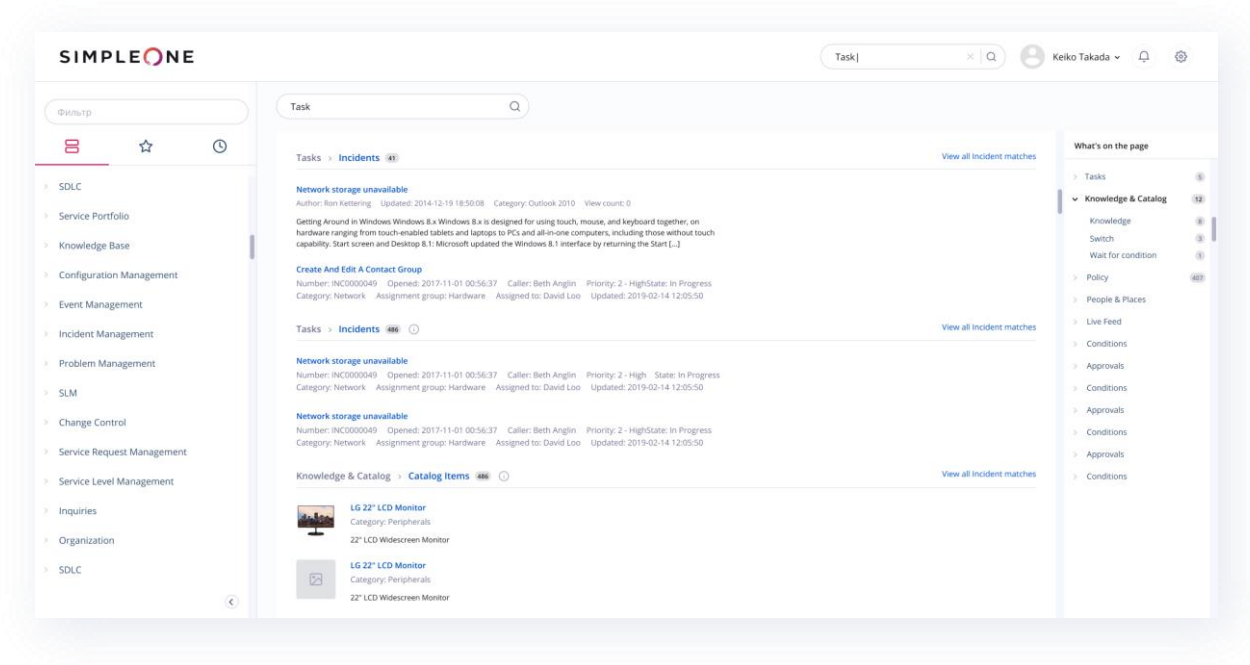
- Нулевой уровень поддержки
- Каталог услуг и типовых запросов
- Настройка отображения и брендирование портала с помощью Portal Designer
- Функциональное расширение портала посредством виджетов





СКВОЗНОЙ ПОИСК

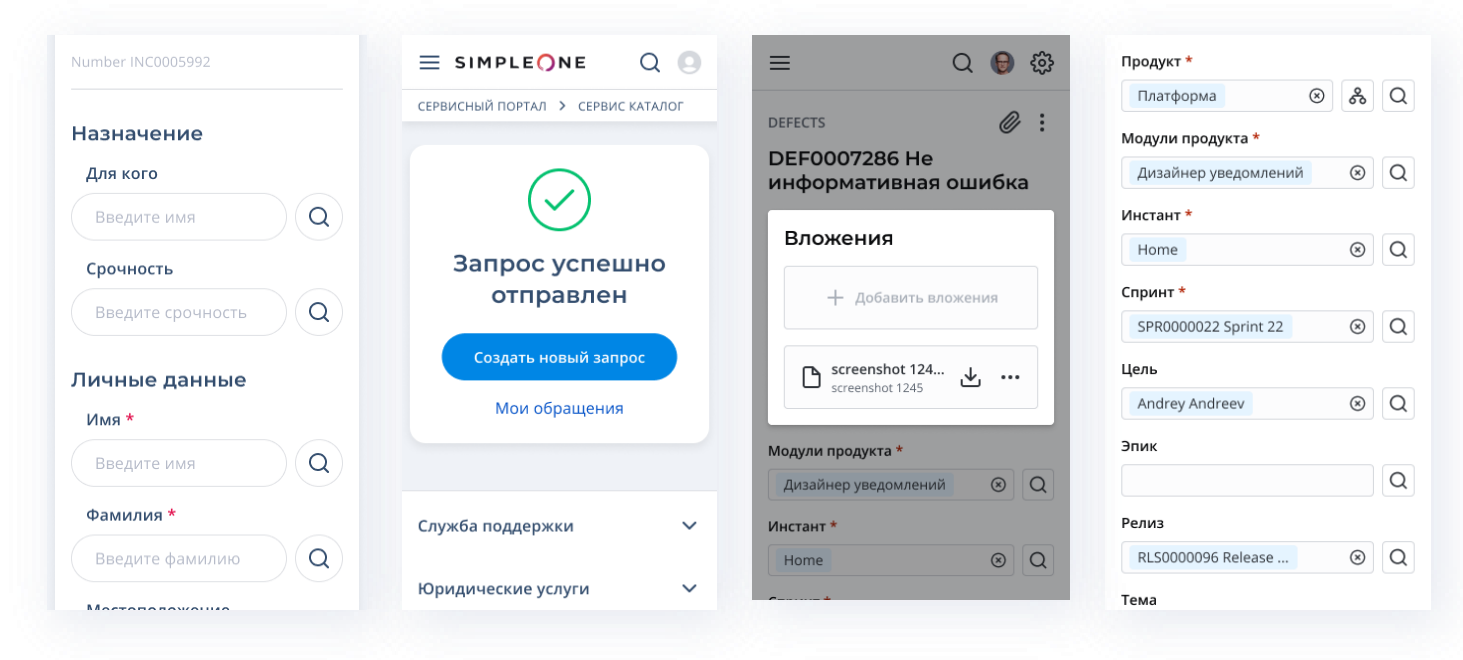
- Поиск по всем записям системы и сообщениям внутри карточек
- Ограничение по правам доступа
- Гибкие настройки результатов выдачи
- Контекстный поиск на портале





Мобильный агент

- Доступ с любого мобильного устройства
- Полная функциональность при работе с системой





ESM и расширение сервисного подхода: Общие Центры Обслуживания

- Общая цифровая среда для всех сервисных подразделений
- Единое окно для сотрудников по любым вопросам (портал, почта, телефон)
- Бесшовная автоматизация сквозных бизнес-процессов (онбординг, командировки и пр.)



ИТ отдел

Управление
ИТ-услугами



ИБ отдел

Управление
безопасностью



HR

Управление
кадровыми услугами



АХО

Управление
хозяйственными
услугами



Бухгалтерия

Управление
Бухгалтерским
сервисом



Юридический отдел

Управление
юридическими
услугами



Консолидация лучших IT-практик

- Эталонные процессы ITIL
- Возможность использования из коробки с минимальной доработкой
- Лучшее решение для перехода от ITSM к ESM





Управление услугами

- Управление Портфелем услуг: воронка услуг / каталог услуг
- Управление жизненным циклом услуг
- Построение иерархических моделей услуг

The screenshot shows the ITGLOBAL.COM interface for managing Service Contracts. The page title is "Service" and it includes "New" and "Copy" buttons. The "Related Lists" section is active, showing a list of contracts under the "Service Contract" tab. The list is filtered by "Subject contains netapp" and shows 15 items total. The table columns are: Autoprolongation, Subject, Start Date, End Date, and Number.

Autoprolongation	Subject	Start Date	End Date	Number
Yes	CON0000066-Договор на поддержку NetApp-MTC	2019-02-01	2020-02-01	CON0000066
No	Фактические сроки поддержки, взятые с сайта NetApp по всем СХД	2014-07-31	2017-08-30	SRV0014867
No	Описание работ входящих в услугу IT-GRAD NetApp technical support:	2013-11-26	(not set)	SRV0015123
No	Фактические сроки поддержки, взятые с сайта NetApp по всем СХД	2012-08-31	2015-08-31	SRV0015144
No	Фактические сроки поддержки, взятые с сайта NetApp по всем СХД, 3 years from	2013-04-22	2016-04-30	SRV0015195
No	Поддержка NetApp	2018-05-01	(not set)	SRV0015223
No	Поддержка NetApp - FAS3220 - продлена	(not set)	(not set)	SRV0015262



Управление качеством услуг

- Учет временных нормативов выполнения задач
- Гибкие настройки SLA/OLA/UC в разрезе контрактов и потребителей
- Настройка условий активации счетчиков временных нормативов SLA/OLA/UC
- Учет времени по любым задачам в системе - инциденты, задачи инцидентов, задачи изменений, кастомные задачи
- Создание вложенных структур
- SLA состоящий из OLA/UC
- OLA состоящий из OLA/UC

The screenshot shows the configuration page for a Timepoint Indicator (TPI) in the ITGLOBAL.COM system. The page is titled "Timepoint Indicator" and includes a "New" button. The main configuration area is for TPI0001652. Key fields include:

- Number:** TPI0001652
- Indicator:** COM0000397
- Schedule:** 24x7
- Type:** OLA
- Duration:** 5 days 0 hours 0 minutes 0 seconds
- Timezone Source:** Timepoint Indicator's timezone
- Table:** Incident
- Active:**
- Timezone:** Europe/Moscow
- IT Service:** ManagedIT

Below the main configuration, there are tabs for "Start Condition", "Pause Condition", "Stop Condition", and "Reset Condition". The "Start Condition" tab is active, showing a section for "Start Conditions" with a "Clear All" button. A condition is defined: "All of these conditions must be met" with the criteria "Priority is Low". There are also "AND" and "OR" buttons for combining conditions. A "When to Cancel" section is also visible, with the condition "Start conditions are not met".



Управление инцидентами

- Раздельные потоки обработки обычных инцидентов, значительных (Major) и инфраструктурных инцидентов
- Построение иерархических структур инцидентов (мастер-инцидент и зависимые инциденты)
- Закрытие инцидентов с использованием обходных решений из известных ошибок
- Закрытие инцидентов с использованием стандартных решений
- Декомпозиция инцидентов на подзадачи с разными исполнителями
- Опрос об оценке качества

Number	Caller	Subject	Description	State	Priority	Assigned User	Assignment Group
INC138243	Grigory Kozhelev	Раз 15 за день уже отвалился Wi-Fi в офисе	Best wishes, Grigory Kozhelev	Registered	Low	[not set]	Workspace Support
INC138242	Алексей Ваурун	[PROBLEM] Service GAZPROM web availability on MK-OPTI-KASKADKODOL	GAZPROM web availability (GAZPROM web availability) on MK-OPTI-KASKADKODOL	Completed	Low	Dmitry Semin	Support Group
INC138241	Lubov Belousova	заявка на отпуск	Добрый день. При создании заявки на отпуск, информация не сохраняется.	External Processing	Moderate	Ekaterina Shidlovskaya	ITGLOBAL.COM SIMPLE SUPPORT
INC138240	Алексей Ваурун	Нет доступа ОЦ Оптим Таргь	Нет доступа ОЦ Оптим Таргь. С уведомлен. Ваурун Алексей	Completed	Moderate	Dmitry Semin	Support Group
INC138239	Alexander Nikitin	зрени в актомети и в поле выбора не совпадает	На Гитхаде. Сабж. С уведомлен. Никитин Александр	External Processing	Low	Ekaterina Shidlovskaya	ITGLOBAL.COM SIMPLE SUPPORT
INC138238	Алексей Ваурун	[PROBLEM] Service GAZPROM web availability on MK-OPTI-AL-TACOPTIM-IL	GAZPROM web availability (GAZPROM web availability) on MK-OPTI-AL-TACOPTIM-IL	Completed	Low	Georgiy Oskin	Support Group
INC138237	Алексей Ваурун	[PROBLEM] Service GAZPROM web availability on MK-OPTI-AKASHIPRODUCT	GAZPROM web availability (GAZPROM web availability) on MK-OPTI-AKASHIPRODUCT	Completed	Low	Georgiy Oskin	Support Group
INC138235	Damir Asadullin	Не работает приложение sn-app2-prod-pek-on-ase02.prod-pek в инстансе ПКК	Аналогично, что было в INC138122 с sn-app2. Только на этот раз sn-app2	Closed	Moderate	Roman Kuchukbaev	Linux
INC138234	Georgiy Oskin	Недоступность некоторых серверов в vStack NL	Наблюдается недоступность части серверов: 188.227.84.116 - VM - #1798 -	Completed	High	Evgueni Gavrilov	vStack
INC138233	Guest Guest	[PROBLEM] Service Linux Disk on master01.singla.itglobal.com is CRITICAL!	Linux Disk (Linux Disk) on master01.singla.itglobal.com	Completed	Low	Georgiy Oskin	Support Group
INC138232	Алексей Ваурун	[PROBLEM] Service GAZPROM web availability on MK-OPTI-RTNPLUS-BO1 IL	GAZPROM web availability (GAZPROM web availability) on MK-OPTI-RTNPLUS-BO1	Completed	Low	Nikita Ostonen	Support Group



Управление изменениями (ЗНИ)

- Гибкое планирование
 - задачи изменений в привязке к фазам изменения
 - календарь изменений
 - автоматическая проверка на потенциальные конфликты с другими изменениями
- Гибкая настройка формирования или автоматического определения состава САВ
- Учет времени простоя сервиса в рамках изменения
- Модели изменений

ITGLOBAL.COM
MANAGED IT. WORLDWIDE

Search [] Alexander Starodubtsev []

Change Request [New] [Copy] [Save] [Save and Exit] []

Notes [] Related Records [] * Schedule [] * Planning []

* Planned Start Datetime
2019-12-08 17:33:21

* Planned End Datetime
2019-12-10 17:13:39

Planned Downtime
0 days 0 hours 0 minutes 0 seconds

* Downtime Notes

Actual Start Datetime

Actual End Datetime

Actual Downtime
0 days 0 hours 0 minutes 0 seconds

[Save]

Related Lists

Change Task [Active Approval Tickets]

[New] [Edit] [Delete]

Item is Change Request: 1575728...

0 items total

Approver	Item	State	Subject	Description	Comments	Approval Set	Approval Rule
----------	------	-------	---------	-------------	----------	--------------	---------------



Управление запросами на обслуживание (ЗНО)

- Типовые запросы с привязкой к услугам
- Создание типовых запросов с уникальным набором полей средствами No-Code
- Разные рабочие процессы обработки для разных Запросов на обслуживание
- Опрос об оценке качества предоставленной услуги
- Комплексные типовые запросы (в разработке)

Number	Subject	Description	State	Assigned User	Assignment Group
REQ0015415	Интра не пускает.	Особенно https://intra.itglobal.com/sites/simpleone/c	Information needed	Georgiy Oskin	Support Group
REQ0015414	Добавить ресурсов в vsexperts vDC	Коллеги, приветствуем. Просим в vsexperts vDC добавить ресурсов CPU	Completed	Georgiy Oskin	Support Group
REQ0015413	Serverspace - клиент создал VPS USA а получил IP в Нидерландах	Facebook 188.227.59.30 Проверил, у меня тоже показывает Нидерланды	Completed	Georgiy Oskin	Support Group
REQ0015345	REDAR IP АЗС	На Молдована Илью Прошу внести в конфигурацию VM REDAR в	Registered	Illa Moldovan	Linux
REQ0015340	Рабочий наряд	В окружениях prod/dev для проекта Imystery-feed нужна виртуальная	Assigned	Georgiy Oskin	Support Group
REQ0015339	Перевести статус заявки инвойс	Добрый день. В связи с тем, что ошибку на портале	In Progress	Ekaterina Shidlovskaya	ITGLOBAL.COM SIMPLE SUPPORT
REQ0015338	[PROBLEM] Service vStack check x509 on mgmtvm.us.z.vstack.com is WARNING!	vStack check x509 (vStack check x509) on mgmtvm.us.z.vstack.com	Registered	(not set)	vStack
REQ0015337	права на Уз a.Ivanov	Добрый день. Для установки SCCM в домене необходимо расширить схему	Completed	Georgiy Oskin	Support Group
REQ0015336	Parts Shipped - NetApp Log	sf { display: block;}@media print {:xsfnoprint{ display: none;}}* Default	Completed	Mikhail Novoselov	Storage
REQ0015335	Как определить свободное место на дисках?	Добрый день Подкажите какой командой определить свободное место	Completed	Andrey Kryukov	Support Group
REQ0015334	Мануал по резервированию и восстановлению	Добрый день, Коллеги! Прошу прислать мануал по резервированию и	Completed	Andrey Kryukov	Support Group



Управление проблемами

- Создание проблем на основе инцидентов
- Создание известных ошибок на основе проблем
- Массовое закрытие связанных с проблемой инцидентов
- Создания изменений на основе проблем
- Распределение работ в рамках устранения проблемы, декомпозиция проблемы на задачи

The screenshot shows the 'New record' form for a 'Problem' in the ITGLOBAL.COM system. The form is titled 'Problem' and 'New record'. It contains several fields and sections:

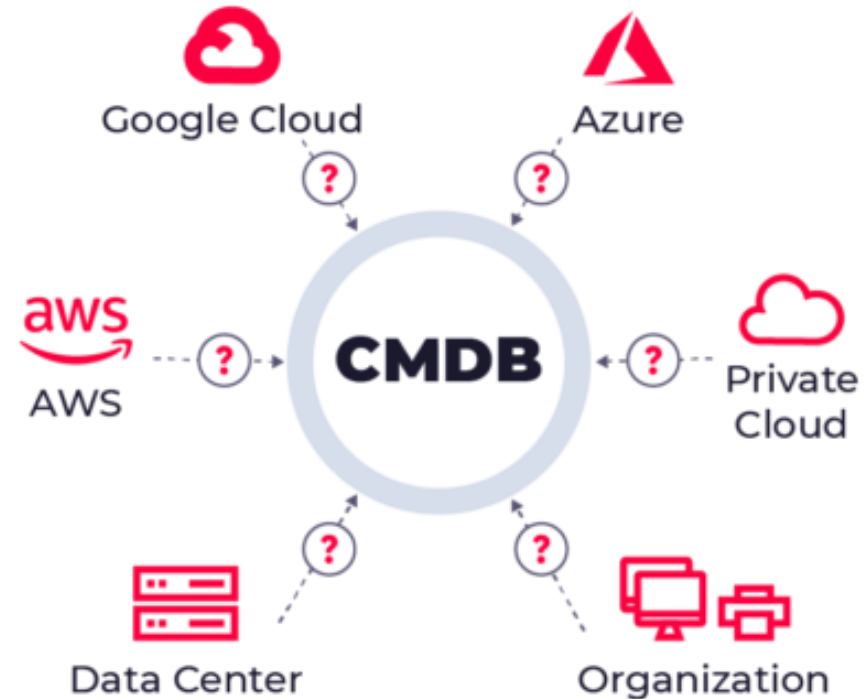
- Number:** PRB0000203
- State:** Registered
- * Caller:** Alexander Starodubtsev
- * Impact:** --None--
- * Service:** (empty)
- * Urgency:** --None--
- Related CIs:** (empty)
- Priority:** --None--
- * Assignment Group:** (empty)
- Attention Required:**
- * Subject:** (empty)
- Description:** (empty)

At the bottom, there are tabs for 'Notes' and 'Related Records'. The top right of the form shows the user 'Alexander Starodubtsev' and buttons for 'Save', 'Save and Exit', and an edit icon.



Управление конфигурациями

- Учет элементов ИТ-инфраструктуры и связей между ними
- Управление операционным статусом конфигурационных единиц
- Создание собственных типов конфигурационных единиц (КЕ)
- Учет связей между КЕ, их направленность и вес
- Автоматически формируемая сервисно-ресурсная модель





Управление событиями

- Интеграция с системами мониторинга посредством REST API
- Настройка создания событий на основе данных системы мониторинга
- Автоматизированная регистрация инцидентов на основе данных систем мониторинга
- Механизм "антидребезга", автоматизированная регистрация инцидентов подавляется в соответствии с дополнительными правилами

The screenshot shows the 'Event Rule' configuration page in the ITGLOBAL.COM interface. The page is titled 'New record' and contains several input fields and a 'Save' button. The fields are:

- Number:** EVRL0000002
- Event Type:** A dropdown menu.
- Service:** A text input field with a search icon.
- Event Subject Substring:** A text input field.
- Incident Subject:** A text input field.
- * Debounce Period:** A time picker set to 0 days, 0 hours, 0 minutes, and 0 seconds.
- Limit Processing:** A checkbox that is currently unchecked.
- Object Count:** A text input field.

At the bottom left of the form is a blue 'Save' button. At the top right of the form are 'Save' and 'Save and Exit' buttons. The user's name 'Alexander Starodubtsev' and a settings icon are visible in the top right corner of the interface.



Модель лицензирования

Типы лицензий

- «Пользователь» (User)
- «Агент» (Full)

Функциональные возможности	Вид пользователя		
	Пользователь	Согласователь	Агент
Создание запросов от своего имени	доступно	включено	включено
Просмотр и изменение своих запросов	доступно	доступно	доступно
Просмотр каталога услуг	доступно	доступно	доступно
Просмотр базы знаний	доступно	доступно	доступно
Просмотр доступных отчетов	доступно	доступно	доступно
Согласовывать назначенные запросы	-	доступно	доступно
Назначать запросы согласования	-	-	доступно
Создание, просмотр и изменение любых запросов и записей	-	-	доступно
Создание, просмотр и изменение отчетов	-	-	доступно



Правила лицензирования

- Лицензии именные, стоимость в зависимости от продукта
- Для ITSM-решения
 - лицензируются сотрудники, обрабатывающие заявки других пользователей (агенты)
- Добавление дополнительных лицензий через подписание авторизационной формы





+7 (495) 181 85 08

hello@simpleone.ru

simpleone.ru

Спасибо за внимание!

Платформа для автоматизации бизнес-процессов — «начни цифровую трансформацию»

Бизнес — это люди. Мы ценим труд каждого сотрудника и даем ему возможность работать эффективнее, а значит делаем работу бизнеса лучше