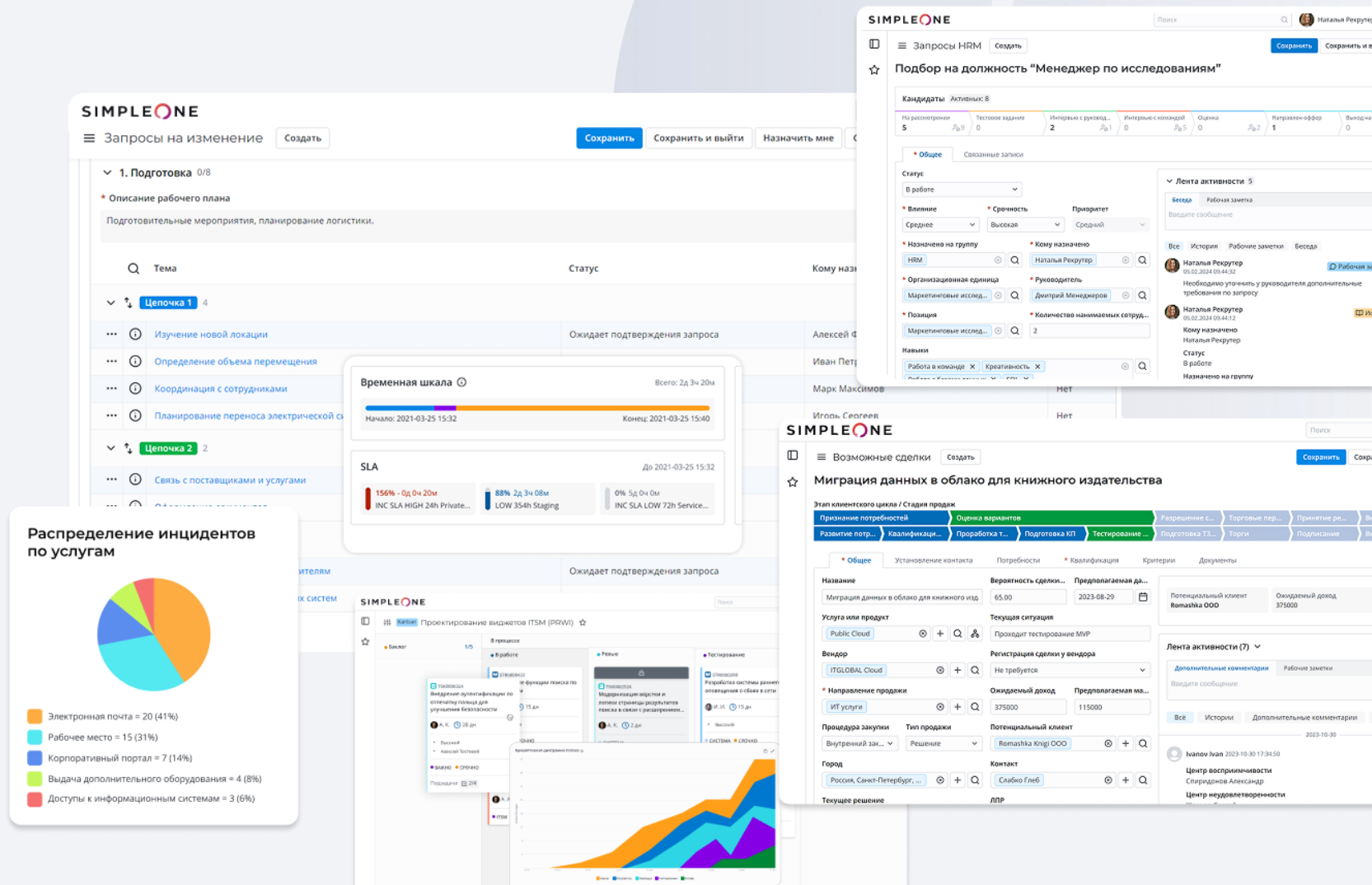


# SimpleOne

Единая система для управления сервисами и low-code платформа для автоматизации бизнес-процессов



**Распределение инцидентов по услугам**

Услуга	Количество	Процент
Электронная почта	20	41%
Рабочее место	15	31%
Корпоративный портал	7	14%
Выдача дополнительного оборудования	4	8%
Доступы к информационным системам	3	6%

**Временная шкала**

Всего: 2д 3ч 20м  
Начало: 2021-03-25 15:32 | Конец: 2021-03-25 15:40

**SLA**

SLA	Процент выполнения	Время
INC SLA HIGH 24h Private...	156%	0д 0ч 20м
LOW 354h Staging	88%	2д 3ч 08м
INC SLA LOW 72h Service...	0%	5д 0ч 0м

**Миграция данных в облако для книжного издательства**

Название	Вероятность сделки	Предлагаемая дата
Миграция данных в облако для книжного изд...	65.00	2023-08-29

# SimpleOne в цифрах

2019

Год основания компании

100+

Партнеров

150+

Сотрудников

300+

Корпоративных  
и государственных проектов

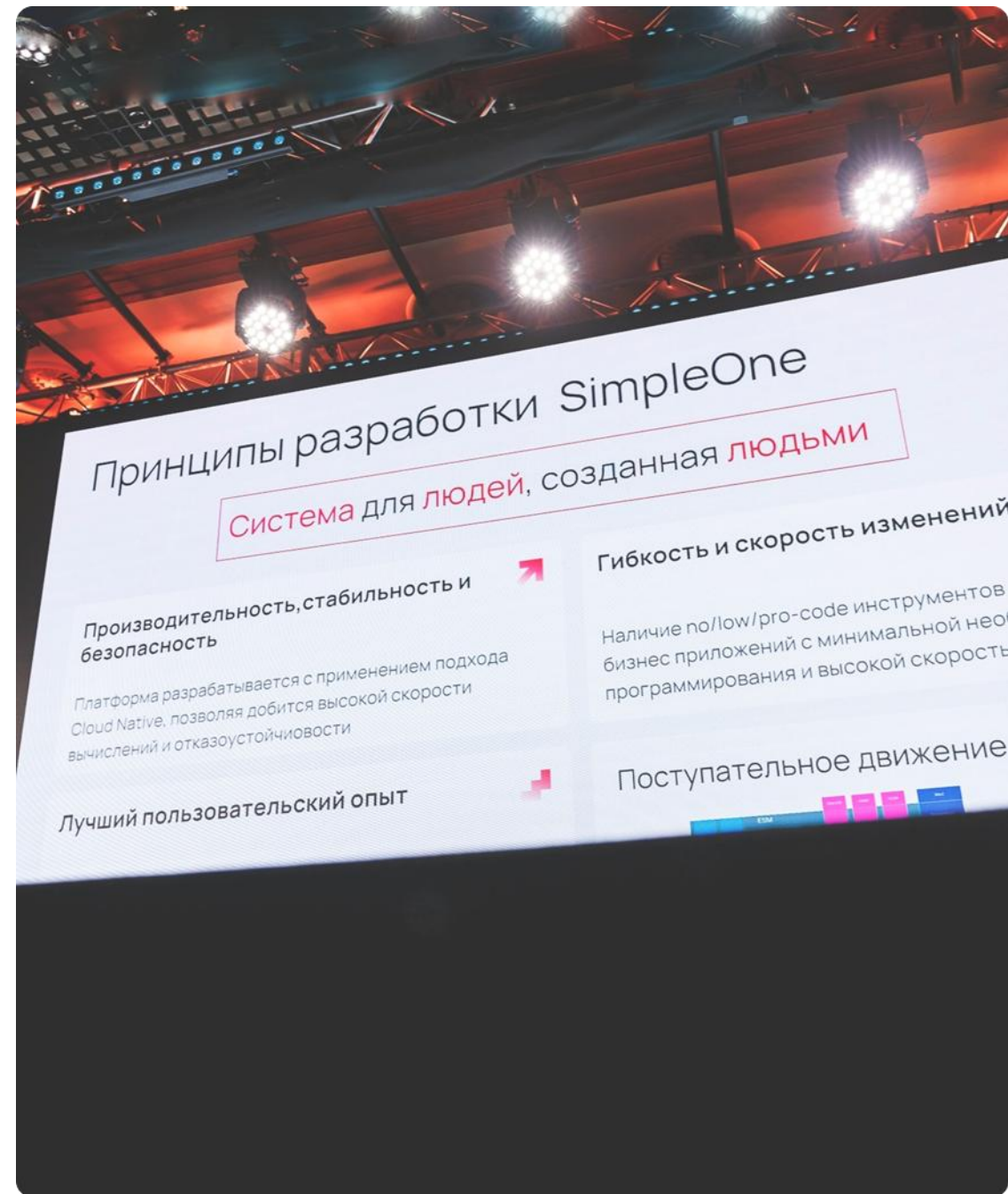


Входит в международную  
группу компаний ITG



# Награды SimpleOne

- 
- 2025**
- SimpleOne HRMS лауреат «Приоритет: Цифра-2025»
  - 2 победы «ITSM-Проект года»:
    - МТС Банк - победитель в номинации «ITIL-принципы»
    - Инфосистемы Джет - победитель в номинации «Техно ITSM»
- 
- 2024**
- Fplus - победитель премии «Проект года» Global CIO в номинации «Лучшее решение на базе платформы low-code/no-code»
  - ТОП-2 в рейтинге крупнейших поставщиков систем ITSM/Service Desk по данным аналитиков TAdviser
  - 3 победы «ITSM-Проект года»:
    - Компания БКС - победитель в номинации «ITSM за рамками ИТ»
    - Softline - победитель в номинации «Эффективные процессы управления ИТ»
    - АПРОСА ИТ - победитель в номинации «ITAM-проект»
- 
- 2023**
- МТС Банк - победитель «Национальной банковской премии 2023» в номинации «Импортозамещение»
  - ТС Монетка - победитель премии «Проект года» Global CIO в номинации «Лучший проект по управлению ИТ»
  - МТС Банк - победитель конкурса «ITSM-Проект года» в номинации «ITIL-принципы»
- 



# Экосистема SimpleOne

## Бизнес-приложения

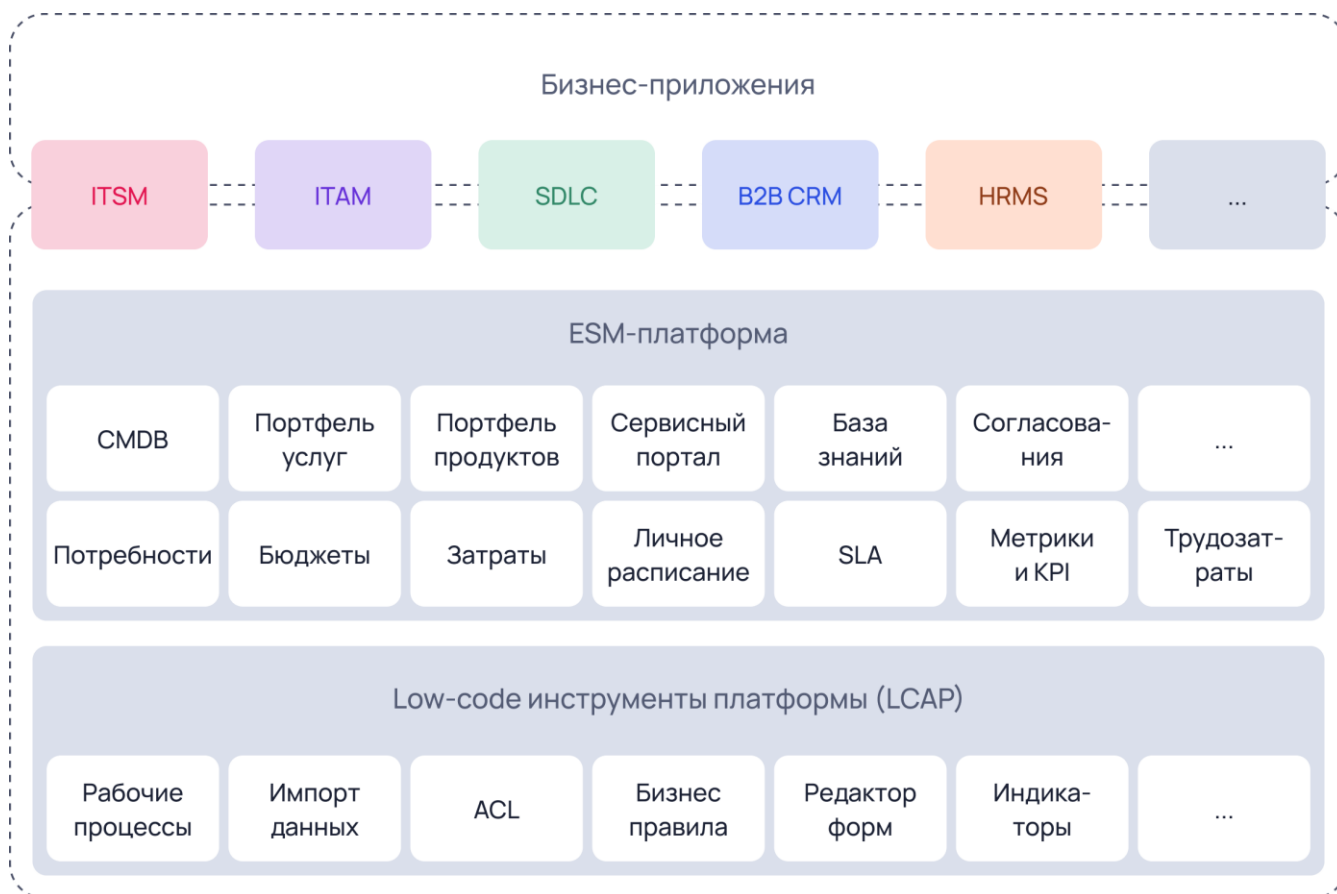
Готовые решения для ключевых задач бизнеса – ITSM, ITAM, HRMS, SDLC, B2B CRM

## ESM-платформа

Общие инструменты бизнес-автоматизации и инструменты для реализации сервисного подхода – единая CMDB, SLA, управление KPI и др.

## Low-code платформа

Инструменты визуального моделирования и автоматизации, позволяющие компаниям самостоятельно создавать и развивать приложения развертывания



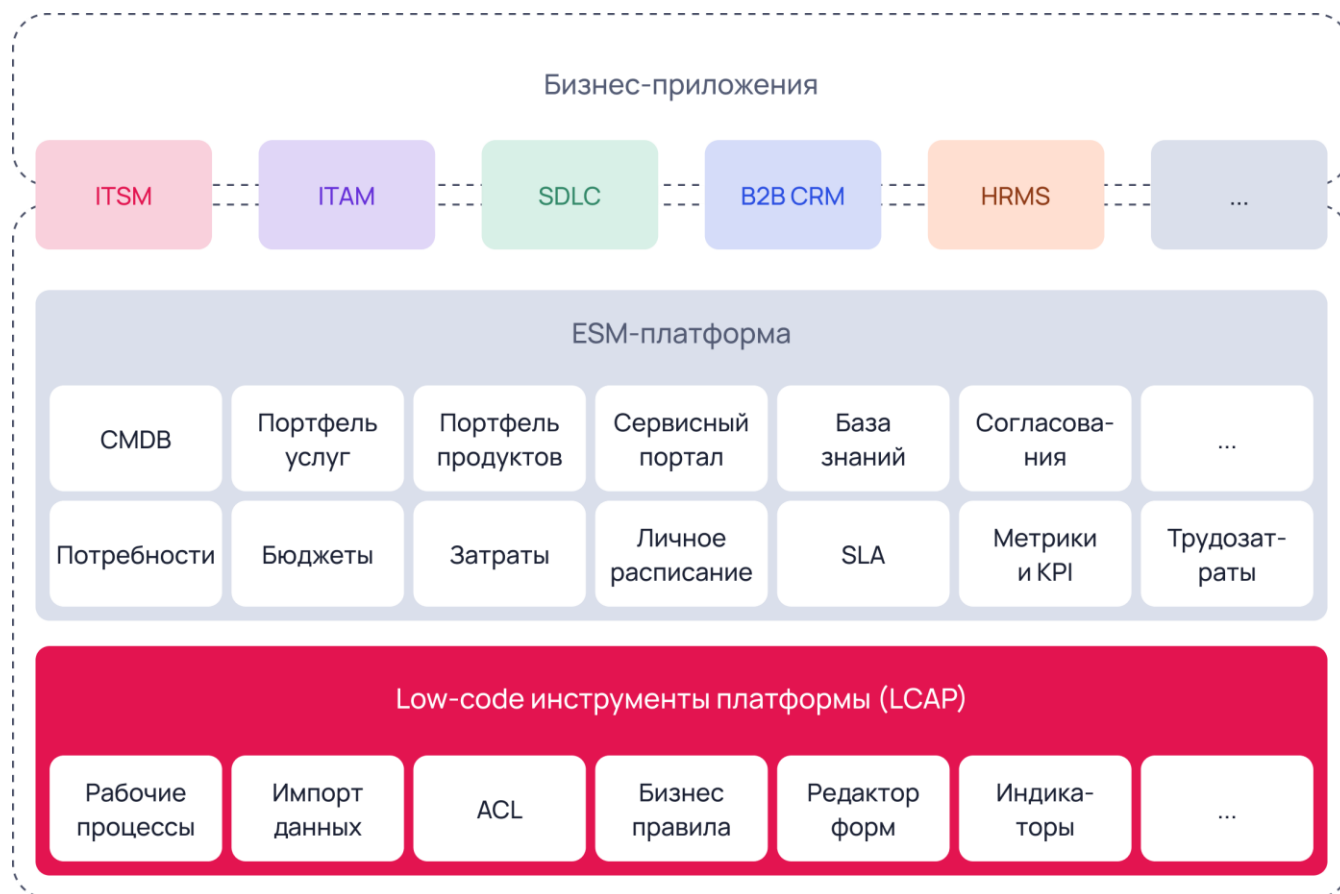
# Уровень LCAP (Low Code Application Platform) <sup>5</sup>

Платформа SimpleOne – это конструктор для быстрой самостоятельной разработки бизнес-приложений без привлечения вендора

Платформа SimpleOne позволяет автоматизировать процессы и самостоятельно создавать бизнес-приложения под любые задачи – без участия вендора

Встроенные low-code и no-code инструменты упрощают разработку: визуальные конструкторы, drag-and-drop, шаблоны процессов, готовые компоненты

Для сложных сценариев доступен pro-code режим: JavaScript, REST API, интеграция со сторонними системами

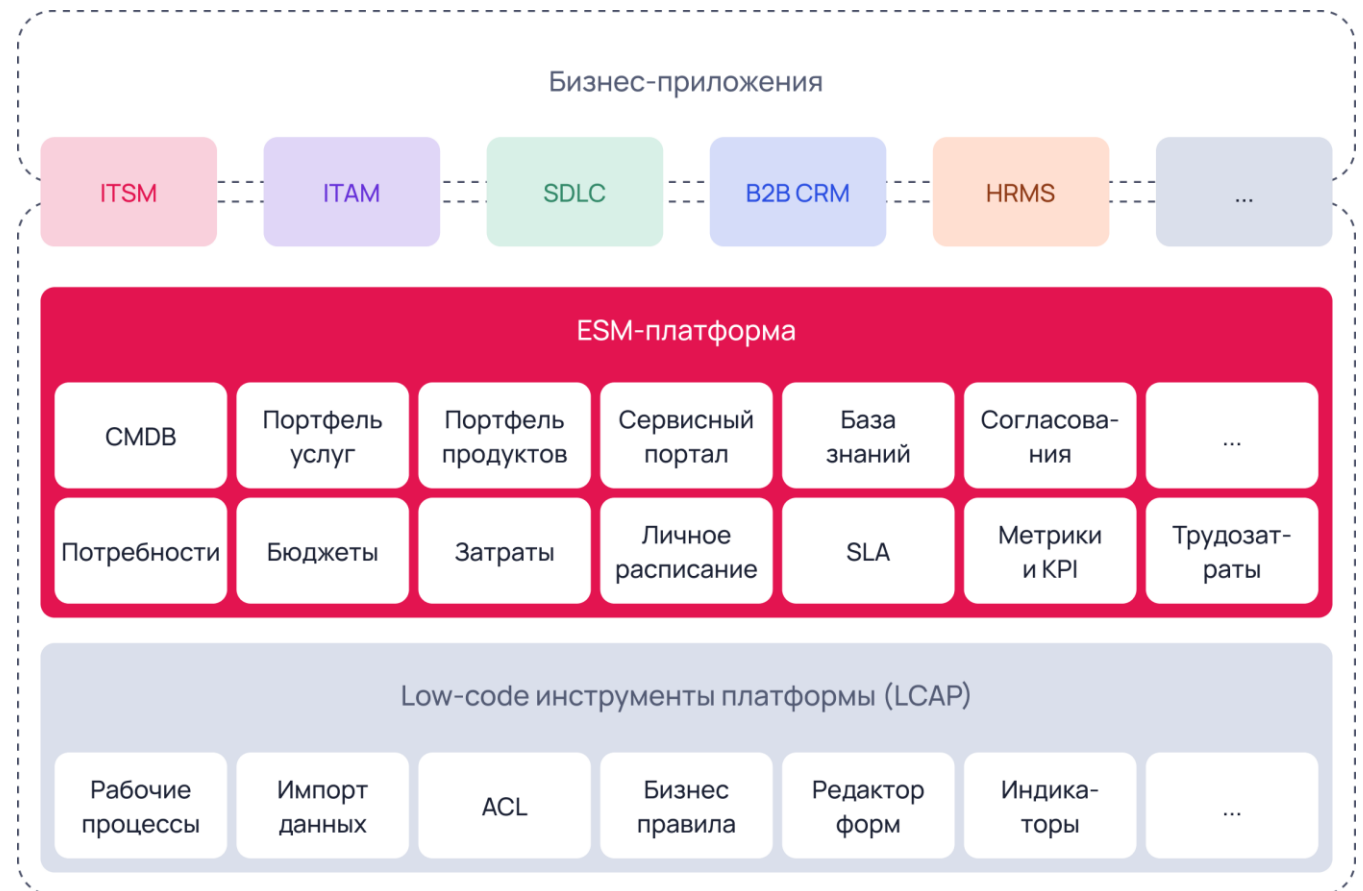


# Уровень ESM-платформы

Набор готовых сервисов и инструментов, доступных сразу после развертывания для масштабирования сервисного подхода и автоматизации сопутствующих бизнес-процессов любых подразделений — от IT до HR, закупок, АХО, юридического отдела и др.

Обеспечивает единую систему записи и вовлечения в общие процессы — без необходимости в дополнительных модулях

Вы не просто кастомизируете бизнес-приложения — вы создаёте собственные цифровые продукты



# Уровень бизнес-приложений

Платформа SimpleOne – это конструктор для быстрой самостоятельной разработки бизнес-приложений без привлечения вендора

Созданные командой SimpleOne готовые продукты на основе лучших практик и процессов для решения существующих задач бизнеса

Каждое бизнес-приложение – это точка старта для комплексной автоматизации подразделения и других отделов всей организации

ITSM

HRMS

ITAM

SDLC

B2B CRM



# Бизнес-приложения SimpleOne

01	ITSM	Продукт для автоматизации практик сервисного подхода в ИТ-службах и организациях, предоставляющих цифровые услуги
02	ITAM	Управление жизненным циклом ИТ-активов, от планирования и закупок до операционного учета активов и контроля затрат
03	SDLC	Приложение для разработки программных продуктов и решений на основе гибких методологий
04	B2B CRM	Управление сложными B2B-продажами и маркетингом для крупного бизнеса
05	HRMS	Инструмент для HR-дирекции с каталогом HR-сервисов, автоматизацией процессов и BI-аналитикой

# SimpleOne ITSM

Система автоматизации ИТ-процессов для сокращения рисков и повышения эффективности использования информационных технологий, основанное на ITIL-практиках

## Целевая аудитория

- 01 СIO, СТО, директор по цифровой трансформации
- 02 ИТ-службы и техподдержка
- 03 Менеджеры ИТ-процессов

## Импортозамещение

servicenow

Jira Service Management

bmc helix

hp Service Manager

The screenshot displays the SimpleOne ITSM interface. At the top, there are SLA (Service Level Agreement) indicators: '156% - 0д 0ч 20м INC SLA HIGH 24h Private...', '88% 2д 3ч 08м LOW 354h Staging', and '0% 5д 0ч 0м INC SLA LOW 72h Service...'. The main header shows 'SIMPLE ONE' and 'Инциденты' (Incidents) with a search bar. The selected incident is 'INC0000002 Проблемы с закрытием приложения' (INC0000002 Application closing issues).

The incident details include:

- Заявитель (Reporter):** Наталья Алексеева, Инженер технической поддержки, alexeevan@demo.demo
- Компания (Company):** ИТ служба
- Руководитель (Manager):** -Не задано-
- Часовой пояс (Timezone):** Europe/Moscow
- График работы (Working Hours):** 8x5 excluding Russian Holidays
- Временная шкала (Timeline):** Начало: 2024-11-08 16:22, Окончание: 2024-11-11 10:30, Всего: 2д 18ч 8м
- SLA:** Нет активных индикаций, Все связанные индикации
- Обзор (Summary):** Статус: Завершен, Назначено на группу: -Не задано-, Тип контакта: Звонок

The 'Общее' (General) tab is active, showing:

- Статус (Status):** Завершен
- Влияние (Impact):** Очень высокое
- Срочность (Priority):** Высокая
- Назначено на группу (Assigned to group):** [Empty field]
- Описание (Description):** В полноэкранном приложении обрезается верхняя часть экра...

A dialog box titled 'Создание источника мониторинга' (Create monitoring source) is overlaid, showing a progress bar with three steps:

1. Атрибуты и ключи (Attributes and keys) - Completed
2. Создание колонок (Create columns) - Completed
3. Соотношение атрибутов (Attribute mapping) - In progress

The dialog shows the following configuration:

- Наименование (Name):** Victoria metrics
- Тип (Type):** JSON

**Шаг 3 (Step 3):** Настройте соотношение атрибутов источника и колонок целевой таблицы - соедините элементы слева и справа. При необходимости добавьте скрипты к образованным парам.

# SimpleOne ITSM: какие задачи решает?

Бизнес-задачи, которые решает ITSM:

- 01 Централизованное управление ИТ-процессами по ITIL
- 02 «Единое окно» для работы ИТ-отдела
- 03 Повышение удовлетворенности внутренних и внешних потребителей ИТ-услуг
- 04 Прозрачность ИТ-процессов и управление ожиданиями через каталог и SLA
- 05 Снижение затрат и рисков при использовании ИТ-технологий
- 06 Обеспечение высокой доступности ИТ-инфраструктуры

The screenshot displays the 'Запросы на изменение' (Requests for Change) interface. At the top, there are navigation icons, a search bar, and buttons for 'Создать' (Create) and 'Сохранить' (Save). The main content area shows a workflow for '1. Подготовка' (0/8 steps). Under the heading '\* Описание рабочего плана' (Description of the work plan), there is a text box containing 'Подготовительные мероприятия, планирование логистики.' Below this is a table with columns for 'Тема' (Topic) and 'Статус' (Status). The table is organized into two chains: 'Цепочка 1' (Chain 1) with 4 items and 'Цепочка 2' (Chain 2) with 2 items. Each item in the chains includes an information icon, a topic description, and a status of 'Ожидает подтверждения запра...' (Waiting for request confirmation).

Тема	Статус
Исследование новой локации	Ожидает подтверждения запра...
Определение объема перемещения	Ожидает подтверждения запра...
Координация с сотрудниками	Ожидает подтверждения запра...
Планирование переноса электрической системы	Ожидает подтверждения запра...
Связь с поставщиками и услугами	Ожидает подтверждения запра...
Оформление документов	Ожидает подтверждения запра...
Распределение задач по исполнителям	Ожидает подтверждения запра...
Перенос телекоммуникационных систем	Ожидает подтверждения запра...

# Возможности SimpleOne ITSM

SimpleOne ITSM осуществляет автоматизацию практик ITIL®4

- 01 Услуги (портфель и каталог услуг)
- 02 Уровень услуг
- 03 Знания и спецификация услуг
- 04 Пользовательские вопросы
- 05 Инциденты (инфраструктурные, значительные)
- 06 Изменения
- 07 Запросы на обслуживание
- 08 Проблемы и KEDB
- 09 Конфигурации (CMDB)
- 10 События мониторинга

The screenshot displays the SimpleOne ITSM interface for configuring and monitoring SLAs. At the top, a 'SLA' section shows a deadline of 'До 2021-03-25 15:32'. Below this, three performance indicators are shown: '156% - 0д 0ч 20м INC SLA HIGH 24h Private...', '88% 2д 3ч 08м LOW 354h Staging', and '0% 5д 0ч 0м INC SLA LOW 72h Service...'. The main interface features the 'SIMPLEONE' logo and a search bar. A navigation menu includes 'Индикаторы' and a 'Создать' button. The configuration area is divided into several sections: 'Соглашение' with tags for 'ИТ-консалтинг', 'Виртуальный офис', 'Настройка ИТ-инфраструктуры', 'Выдача/замена оборудования', 'Настройка доступа к сетевым ресурсам', 'Установка/обновление ПО', 'Облачный сервис', and 'Рабочее место'; '\* Тип обязательства' with a 'Время решения' dropdown; '\* Таблица' with a 'Запросы' tag and a 'Наследуется' checkbox; and a right-hand sidebar with options for 'Время запуска индикации', 'Время превышения индикации', '\* Длительность (рабочее время)' (1 дн., 0 час., 0 мин., 0 сек.), '\* График' (24x7), '\* Часовой пояс' (Europe/Moscow), and '\* Источник часового пояса' (Часовой пояс индикатора). At the bottom, there are tabs for '\* Условия запуска', 'Условия паузы', '\* Условия завершения', and 'Условия сброса', along with a '\* Условия запуска' section containing 'Новый критерий', 'И', 'ИЛИ', and 'Сортировать' options.

# SimpleOne ITAM

Система управления ИТ-активами  
на протяжении их жизненного цикла

## Целевая аудитория

- 01 CIO, IT-директор
- 02 Директор по цифровой трансформации
- 03 Руководитель ОЦО
- 04 Директор и менеджер по закупкам

## Импортозамещение

servicenow®

ivanti™

bmc

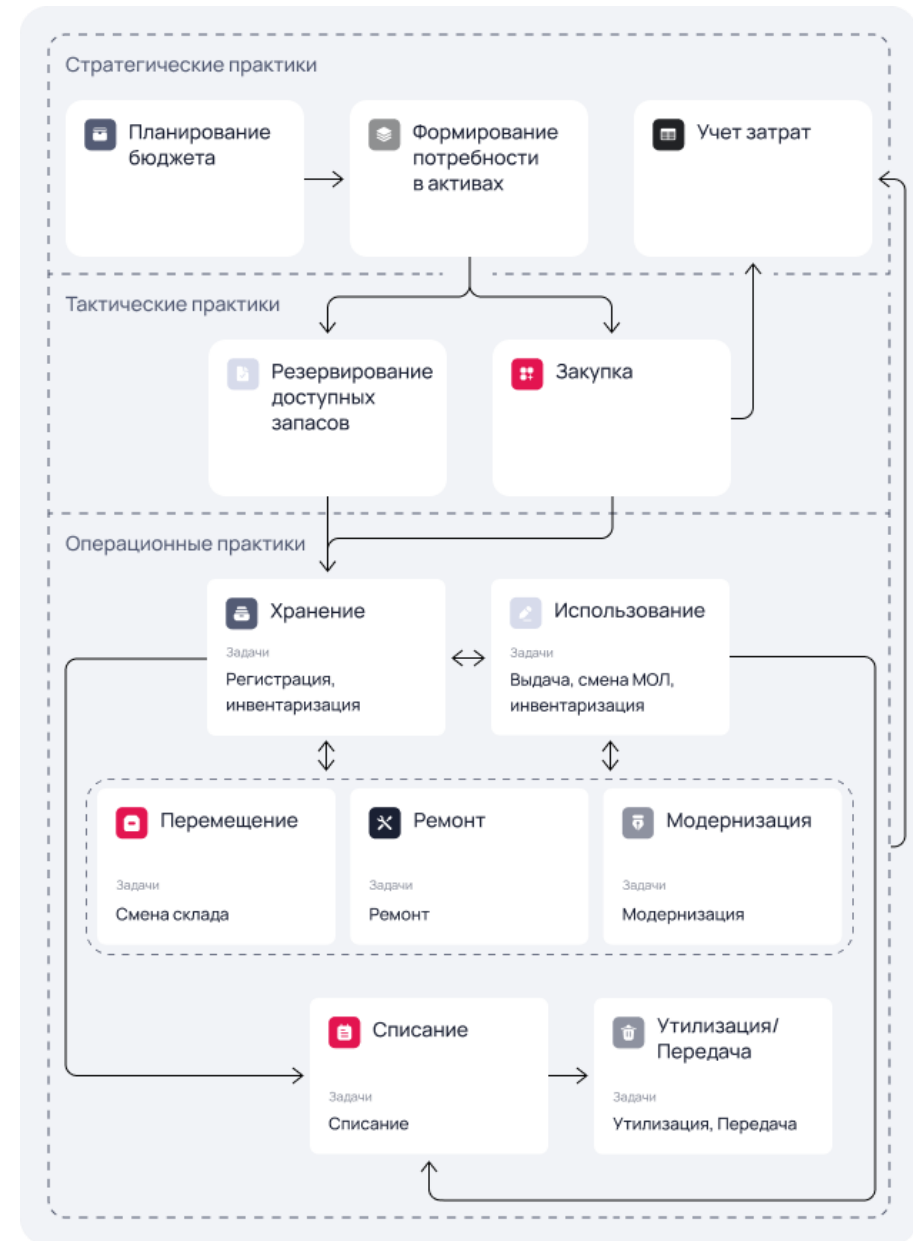
ManageEngine

The screenshot displays the SimpleOne ITAM interface with several key components:

- Asset Details:** A form for asset A00017066 (Server BД IRU Rock C2212P) with fields for name, inventory number, parent asset, and location.
- Inventory Management:** A section for 'Инвентаризация активов' (Asset Inventory) showing a list of assets and a summary of audit results: 11 checked, 1 not found, 0 discrepancies, and 2 new.
- Analytics:** A bar chart titled 'Этапы и статусы активов' (Asset Stages and Statuses) showing counts for 'Хранение' (Storage) and 'Использование' (Usage). Another chart, 'Данные по активам' (Asset Data), shows a pie chart for 'Главный склад Санкт-Петербург' (Main Warehouse Saint-Petersburg) with categories like 'Доступен к выдаче' (Available for issue) and 'Используется' (Used).
- Activity Log:** A 'Лента активности' (Activity Feed) showing recent system events.

# Бизнес-задачи, решаемые с помощью SimpleOne ITAM

- 01 Организация процессов управления активами в одной системе
- 02 Сокращение расходов на активы за счет оптимального использования ресурсов организации
- 03 Управление единой базой активов всех отделов и филиалов
- 04 Контроль соблюдения контрактных обязательств
- 05 Централизованное формирование потребностей в активах для планирования закупок
- 06 Формирование отчетности в различных разрезах
- 07 Импортозамещение зарубежных систем управления активами



# Ключевые процессы управления активами в SimpleOne ITAM

## Бюджет

- Составление бюджетов
- Определение лимитов
- Учёт экономии
- Согласование
- Корректировка



## Потребности

- Ведение номенклатуры
- Каталог моделей
- Контроль лимитов
- Согласование
- Консолидация



## Закупки

- Формирование заказов
- Выбор поставщика
- Управление контрактами
- Проведение закупки



## Контракты

- Согласование договоров
- Контроль сроков
- Учёт документов
- Связь с активами



## Операционный учет активов

- Постановка на учёт
- Хранение
- Инвентаризация
- Выдача/изъятие
- Выдача партий
- Смена МОЛ
- Ремонт и модернизация
- Перемещение
- Списание
- Внешняя передача



## Затраты

- Учёт фактических затрат
- Распределение затрат по центрам финансовой ответственности
- Расчет TCO, ROI
- Построение сервисно-финансовой модели



# SimpleOne SDLC

Бизнес-приложение для разработки программных продуктов и решений на основе гибких методологий

## Целевая аудитория

- 01 ИТ-директор
- 02 Руководитель продуктовой разработки
- 03 Руководитель цифровой трансформации
- 04 Руководитель Customer Care
- 05 Агент изменений

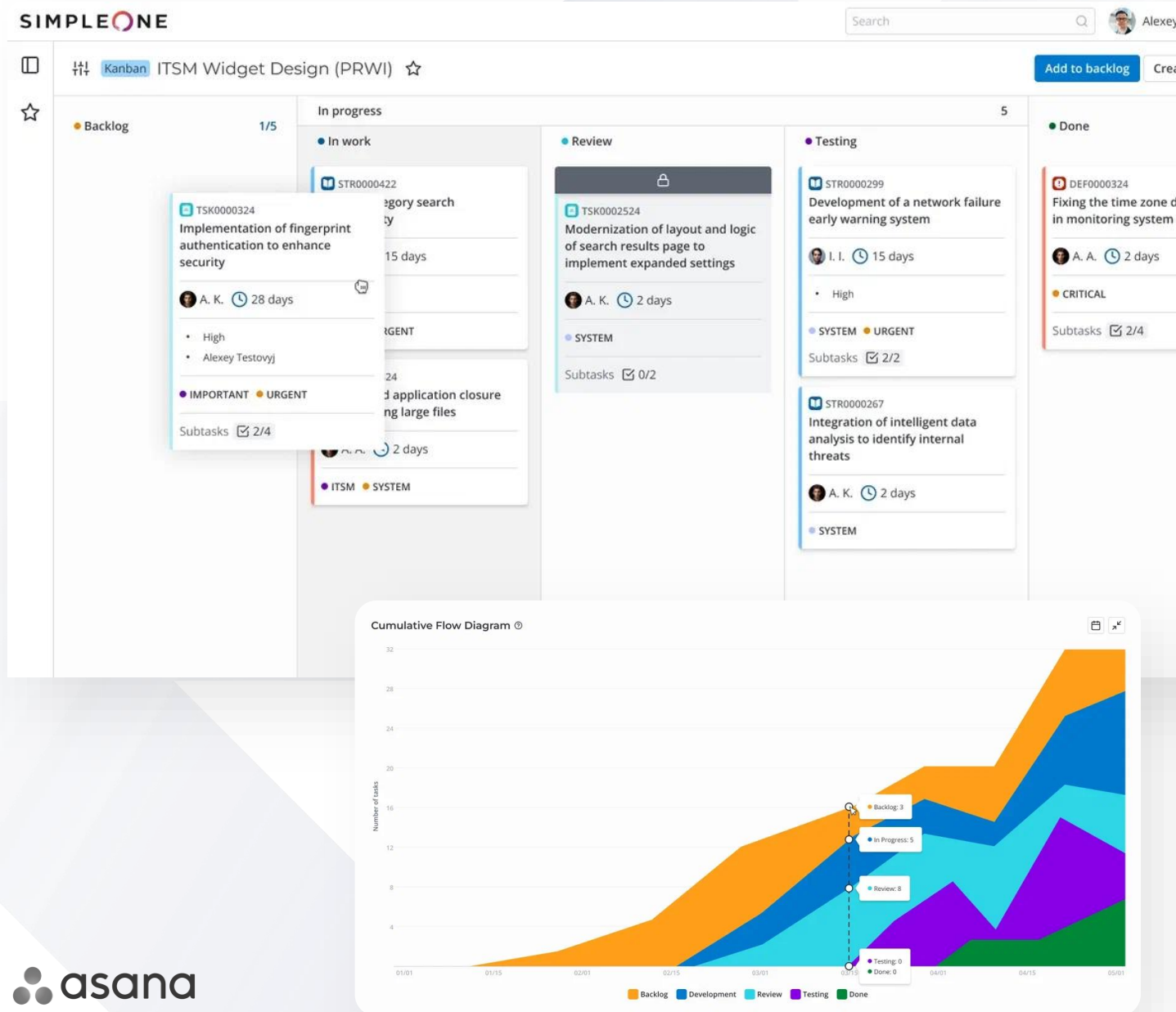
## Импортозамещение

◆ Jira Software

✓ wrike

⊞ ClickUp

● asana



# SimpleOne SDLC: какие задачи решает?

- 
- 01 Организация прозрачного и контролируемого процесса продуктовой разработки

---

  - 02 Объединение команд разработки и технической поддержки через сквозные процессы с ITSM

---

  - 03 Оптимизация ресурсов проектных команд через учет трудозатрат

---

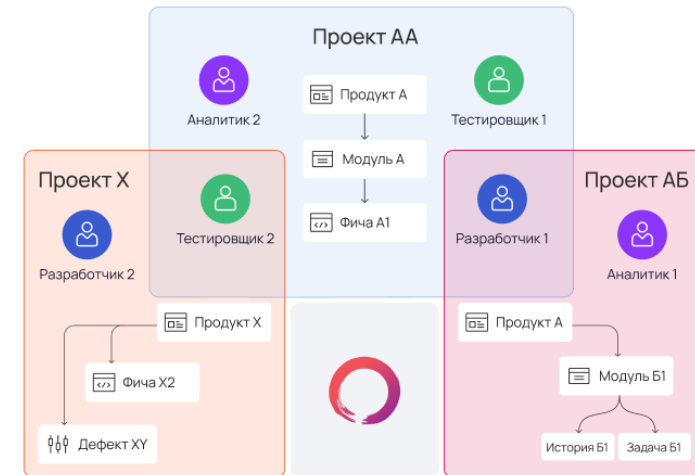
  - 04 Консолидация данных и процессов при использовании нескольких систем

---

  - 05 Импортозамещение зарубежных систем без потери данных и функциональности

# Ключевые процессы управления продуктовой разработкой в SimpleOne SDLC

- 01 Управление разработкой — организация командной работы на основе Agile-методологий
- 02 Управление портфелем продуктов — детализация продукта в виде бесконечно вложенных модулей и компонентов
- 03 Сквозные процессы ITSM в управлении разработкой — интеграция технического долга и запросов пользователей цикл разработки
- 04 Интеграция с системами семейства Git — автоматическое отслеживание изменений кода и связь с задачами
- 05 Отчетность и дашборды — визуализация хода разработки с помощью гистограмм, диаграмм потока, графиков скорости команды



Жизненный цикл продукта

# SimpleOne HRMS

HRM-система для автоматизации работы HR-дирекции и управления персоналом

## Целевая аудитория

- 01 Директор по персоналу
- 02 Директор по развитию персонала
- 03 ИТ-директор
- 04 Руководитель HR-департамента
- 05 Менеджер по HR-аналитике

## Импортозамещение



SIMPLEONE



Запросы HRM

Создать



Подбор на должность "М"

Кандидаты Активных: 8

На рассмотрении 5 Тестовое задание 0

\* Общее

Связанные записи

Статус

В работе

\* Влияние

Среднее

\* Срочность

Высокая

\* Назначено на группу

HRM

\* Кому назначено

Наталья Рекрутер

\* Организационная единица

Маркетинговые исслед...

\* Руководитель

Дмитрий Менеджеров

\* Позиция

\* Количество нанимаемых сотруд...



ЗАПРОСЫ HRM

Подбор на должность  
"Менеджер по  
исследованиям"

Кандидаты Активных: 8

На рассмотрении 5

Тестовое задание 0

Интервью с руководителем 2

Интервью с командой 0

Оценка 0

Направлен оффер 1

Выход на работу 0

Свернуть

Все История

Наталья Рекр  
05.02.2024 09:44

Необходимо у  
требования п

Наталья Рекр  
05.02.2024 09:44

# SimpleOne HRMS: какие задачи решает?

- 
- 01 Автоматизация всех ключевых HR-процессов в организации

---

  - 02 Управление процессами и задачами HR-подразделения, оценка эффективности HR-департамента

---

  - 03 Консолидация данных и процессов при использовании нескольких HR-систем

---

  - 04 Адаптация к изменениям требованиям бизнеса, автоматизация HR-процессов и оптимизация ФОТ

---

  - 05 Импортозамещение зарубежных HR-систем без потери данных и функциональности

# Ключевые процессы управления персоналом в SimpleOne HRMS



# Ключевые процессы управления персоналом в SimpleOne HRMS

## HR-департамент

---

- 01 Управление задачами HR
- 02 Отчетность и дашборды
- 03 Рекрутинг
- 04 Организационное моделирование
- 05 Адаптация и обучение
- 06 Управление эффективностью
- 07 Внутренние коммуникации
- 08 Метрики по сотрудникам
- 09 Compliance Control

## Сотрудники

---

- 01 Каталог HR-услуг
- 02 Профессиональный профиль
- 03 Личный кабинет
- 04 Корпоративный календарь
- 05 Программа лояльности

# SimpleOne B2B CRM

Российская CRM-система для управления корпоративными продажами и маркетингом сложных продуктов в B2B-сегменте

## Целевая аудитория

01 Коммерческий директор

02 Директор по маркетингу

03 Генеральный директор

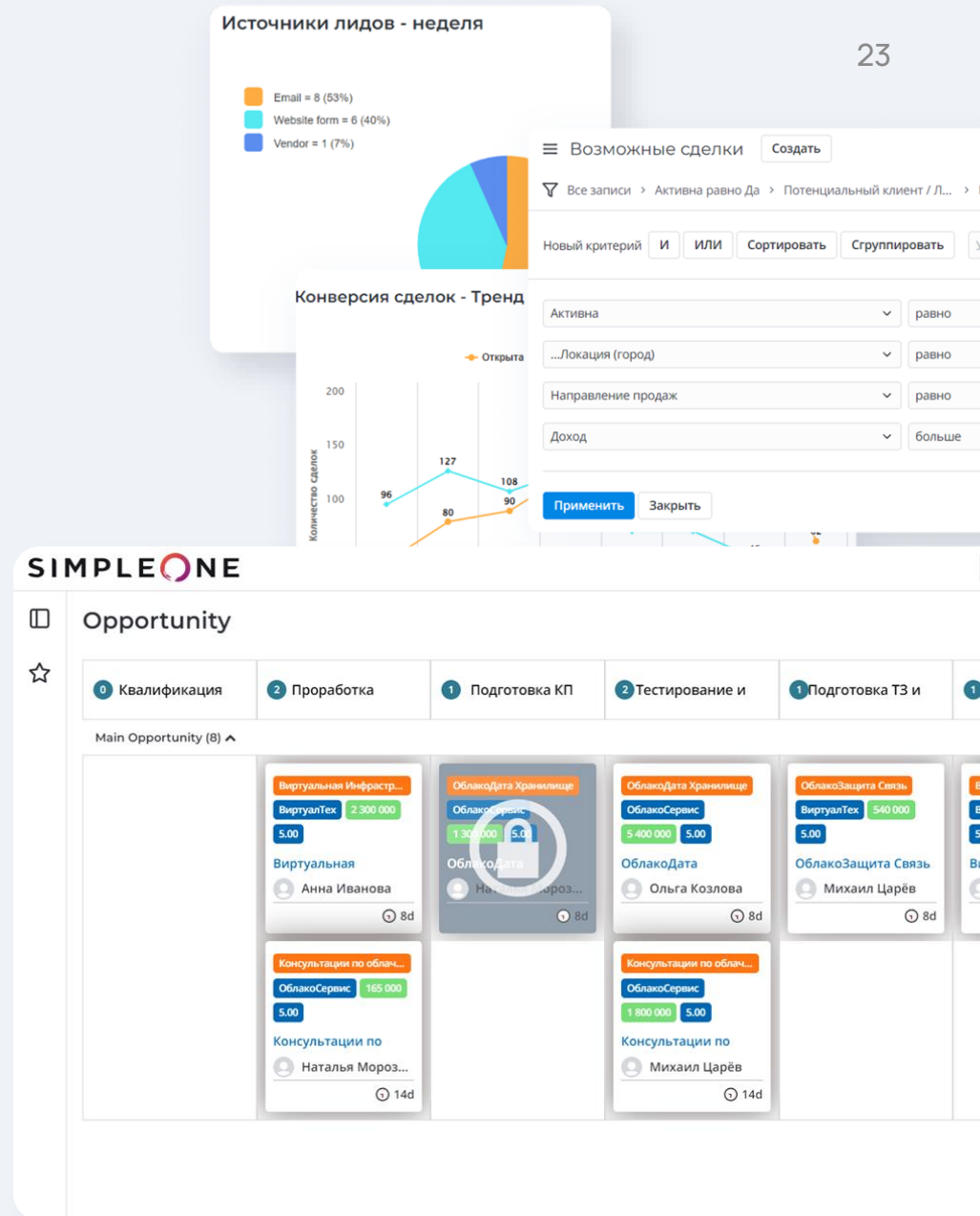
## Импортозамещение



The screenshot displays the SimpleOne CRM interface. At the top, the logo 'SIMPLEONE' is visible. Below it, there's a navigation bar with 'Возможные сделки' and a 'Создать' button. The main header shows 'Миграция данных в облако для книжного издательства'. A progress bar indicates the current stage: 'Оценка вариантов' (highlighted in green), with other stages like 'Признание потребностей', 'Разрешение с...', 'Торговые пер...', 'Принятие ре...', and 'Внедрение'. Below the progress bar, there are tabs for 'Общее', 'Установление контакта', 'Потребности', 'Квалификация', 'Критерии', and 'Документы'. The main content area shows a detailed view of a deal with fields for 'Название', 'Вероятность сделки...', 'Предполагаемая да...', 'Услуга или продукт', 'Текущая ситуация', 'Вендор', 'Регистрация сделки у вендора', '\* Направление продажи', 'Ожидаемый доход', 'Предполагаемая ма...', 'Процедура закупки', 'Тип продажи', 'Потенциальный клиент', 'Город', 'Контакт', 'Текущее решение', and 'ЛПР'. A right sidebar contains a summary of the deal, including 'Потенциальный клиент Romashka ООО', 'Ожидаемый доход 375000', and 'Ответственный Ivan Ivanov'. Below this is a 'Лента активности (7)' section with a 'Дополнительные комментарии' tab and a text input field.

# SimpleOne B2B CRM: какие задачи решает?

- 01 Автоматизация процессов сложных корпоративных продаж
- 02 Замена зарубежных CRM-систем без потери качества
- 03 Внедрение лучших мировых практик управления продажами
- 04 Интеграция корпоративного маркетинга в цикл крупных продаж
- 05 Развитие и управление партнерскими продажами
- 06 Масштабируемость и высокая производительность для крупных компаний



# Ключевые процессы управления продажами и маркетингом в SimpleOne B2B CRM

- 
- |    |                              |  |
|----|------------------------------|--|
| 01 | Управление продажами         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Проработанная методика квалификации лидов и сделок</li><li>• Управление стратегией холодного входа в клиента</li><li>• Контекстная подгрузка релевантных маркетинговых и методических материалов в зависимости от этапа сделки</li><li>• Работа с болями и критериями выбора</li></ul>   |
| 02 | Управление маркетингом       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ведение маркетинговых кампаний</li><li>• Интеграция с системами сквозной веб-аналитики</li><li>• Лучшие практики контент-менеджмента для поддержки сложных продаж</li><li>• Классификатор целей коммуникации с готовыми структурами для контента</li></ul>                               |
| 03 | Поддержка партнёрских продаж | <ul style="list-style-type: none"><li>• Партнёрский портал</li><li>• Управление партнёрскими программами и партнёрскими уровнями</li><li>• Управление регистрациями сделок</li><li>• Управление сертификацией специалистов партнёра</li></ul>  |
| 04 | Управление сервисом          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Единая платформа для управления клиентами и ИТ-услугами</li><li>• Автоматическое связывание клиентских запросов с ИТ-инцидентами</li><li>• Аналитика и отчетность по клиентским и ИТ-метрикам</li><li>• Единый портал самообслуживания для клиентов и внутренних пользователей</li></ul> |

# Лицензирование

В зависимости от программного продукта применяется определенная модель лицензирования

- 01 Лицензирование по агентам
- 02 Лицензирование по количеству записей
- 03 Гибридное лицензирование (содержит признаки нескольких моделей лицензирования)



[Лицензионная политика SimpleOne](#)

Продукт	По агентам	По записям
Platform	✓	
ITAM	✓	✓
ITSM	✓	
HRMS	✓	✓
SDLC	✓	
B2B CRM	✓	

# Модели поставки SimpleOne

---

01	SaaS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Быстрый старт без необходимости подготовки IT-инфраструктуры</li><li>• Техническая поддержка вендора включена в стоимость подписки</li></ul>
02	On-premise выкуп	<ul style="list-style-type: none"><li>• Полный контроль и настройка под индивидуальные требования</li><li>• Настройка уровня безопасности под конкретные бизнес-политики</li></ul>
03	On-premise подписка	<ul style="list-style-type: none"><li>• Экономически более выгодная модель по сравнению с выкупом</li><li>• Техническая поддержка вендора включена в стоимость подписки</li></ul>
04	Конкурентные лицензии	<ul style="list-style-type: none"><li>• Эффективно использовать ограниченное количество лицензий</li><li>• Для территориально распределённых компаний</li></ul>

---

# Поддержка разработчиков

## Центр обучения

---

- 01 Структурированные курсы по No-code, Low-code и Pro-code разработке

---

- 02 Сертификационные программы для подтверждения компетенций и повышения уровня знаний



[Центр обучения](#)

## Документация

---

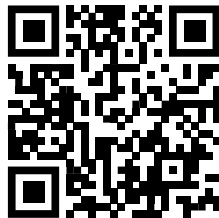
- 01 Детальная открытая документация актуальна для каждой версии платформы

---

- 02 Примеры кода на русском и английском для быстрого старта

---

- 03 Документация автоматически обновляется с выходом новых версий



[Документация](#)

## Сообщество разработчиков

---

- 01 Обмен опытом с разработчиками и администраторами платформы SimpleOne

---

- 02 Готовые решения для интеграций и сложных сценариев от опытных разработчиков



[Сообщество разработчиков](#)

# Маркетплейс SimpleOne

## Использование готовых решений

- 01 Прозрачные условия**  
 Каждое решение проходит проверку качества и готово к работе сразу после установки.
- 02 Расширение функциональности без программирования**  
 На маркетплейсе доступны лучшие готовые модули, интеграции и шаблоны. Вы легко улучшите процессы — от автоматизации заявок до новых интерфейсов.
- 03 Поддержка и сопровождение от разработчиков решений**  
 Подробная документация, регулярные обновления, обучающие вебинары и консультации помогут вам максимально эффективно использовать купленные решения.



[Перейти на маркетплейс](#)

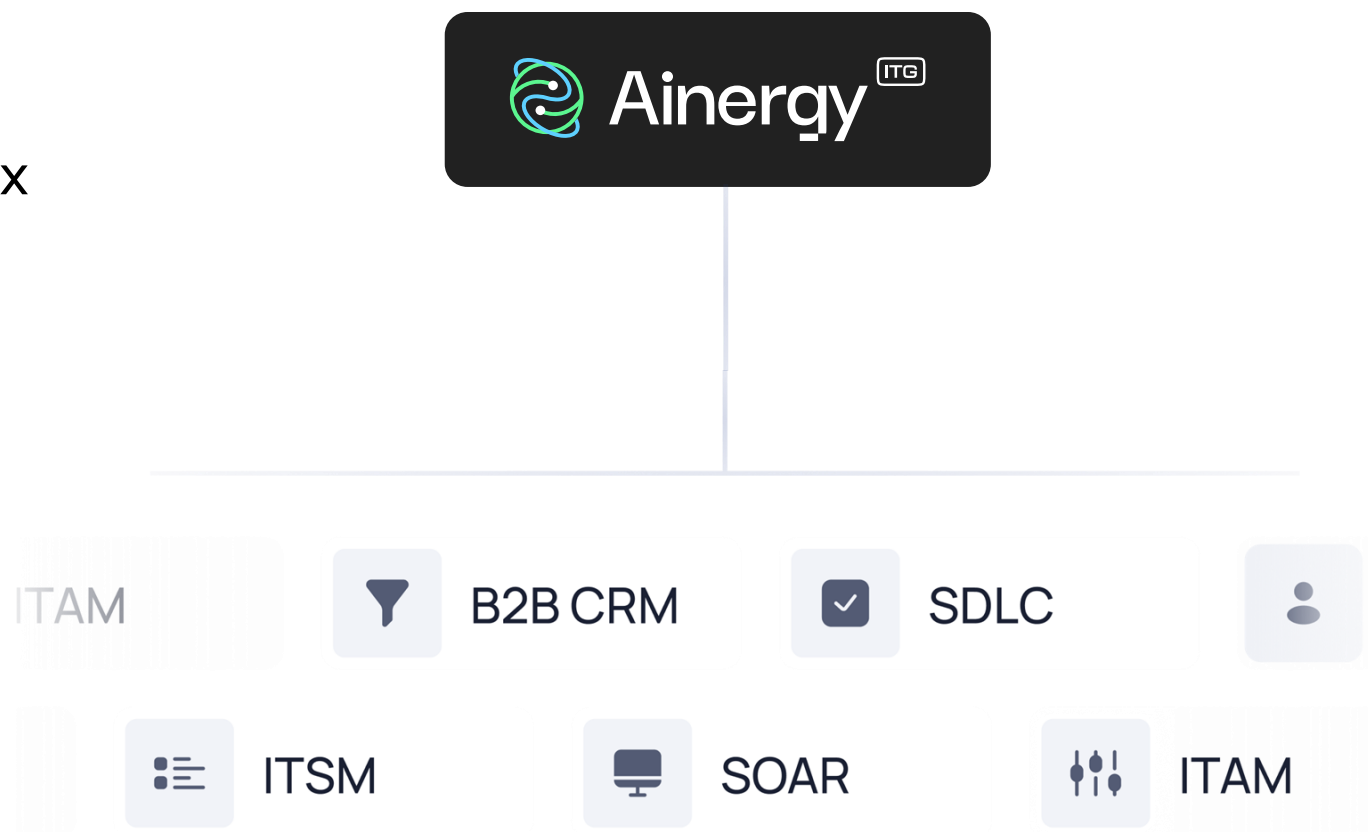
The screenshot displays the SimpleOne marketplace interface. At the top, there's a search bar and a navigation menu. Below it is a network diagram showing various configuration items and their relationships. A context menu is open over one of the items, showing options like 'GO TO Configuration Item', 'Change Operational State to', 'Create Relationship', 'Rebuild according to this CI', and 'Maintenance'. Below the diagram is a filter panel with options for 'Новый критерий', 'И', 'ИЛИ', 'Сортировать', and 'Очистить все'. Underneath is a horizontal bar chart showing the distribution of items across different categories. At the bottom, there's a list of service cards, each with a title, ID, description, and a clock icon indicating a time limit.

Категория	Количество	Процент
Развитие потребности	20	25.64%
Квалификация сделки	11	14.10%
Проработка требований	4	7.69%
Подготовка КП	1	1.28%
Тестирование и оценка вариантов	5	6.41%
Подготовка ТЗ и конкурсных	2	2.56%
Торги	6	7.69%
Подписания	5	6.41%
Внедрение / ИО	8	10.28%
Техническая поддержка	4	5.13%

Служба	Идентификатор	Описание	Срок
Почта	INC0000436	Проблема с Outlook	14д.
АС «Парус»	INC0000400	Не работает почта	147д.
Test	INC0000405	Заканчивается место на диске	146д.
Test	INC0000395	Нельзя перенести	11д.

# Первая в России GenAI корпоративная low-code платформа

AI-инструменты платформы SimpleOne автоматизируют рутинные задачи, повышают эффективность сервисных процессов и ускоряют обработку данных



Ainergy – официальный технологический партнёр SimpleOne

# AI-инструменты платформы SimpleOne

01	Интеллектуальная маршрутизация	Автоматическое распределение заявок по содержанию и приоритетам
02	Нейропоиск	Мгновенный доступ к информации в базах знаний и документации
03	AI-чатботы	Поддержка пользователей, автоответы и генерация документов
04	Предиктивная аналитика	Прогнозирование рисков, задержек и отказов
05	Автоматическая обработка данных	Автозаполнение документов, анализ обращений
06	Гибкая интеграция с AI-моделями	Поддержка Open Source и коммерческих LLM
07	Гибкие API и нейроагенты	Для интеграции с корпоративными системами
08	Поддержка развертывания	в SaaS, On-Prem и Hybrid моделях
09	Соответствие Enterprise-стандартам безопасности	(ФЗ-152, GDPR)

# Партнёры SimpleOne

**MEDIA-TEL**

**K2TEX**

**AUXO**



**softline**

**ITGLOBAL.COM**<sup>ITG</sup>  
MANAGED IT. WORLDWIDE

**Outsorsa**



**СИСТЕМАТИКА**

**+ | Интеграция**

**ICL**  
SOFT

**iii** Technology  
Solutions



**Айтеко**

**SYSSOFT**

**ЛАНИТ**  
ИНТЕГРАЦИЯ

**РБИТ**

**INLINE**  
TECHNOLOGIES



Узнать больше  
о партнерах

# Клиенты SimpleOne – крупнейшие компании России



Узнать больше историй успеха



## Торговая сеть «Монетка»

Ритейл

Длительность проекта: 5 месяцев (2021–2022)

Пользователей в системе: 7500

### Ключевая задача

Миграция с ServiceNow на отечественную ESM-платформу без изменения

### Решение

SimpleOne ESM

### Результат

- 01 Полная миграция за 3 месяца
- 02 Снижение расходов на поддержку платформы
- 03 Сохранение производительности пользователей

### Планы развития

Подключение новых бизнес-процессов и самостоятельное развитие платформы



## АШАН Ритейл Россия

Ритейл

Длительность проекта: 6 месяцев (2021)

Количество агентов: NDA

Пользователей в системе: 500+

### Ключевая задача

Миграция с ServiceNow на российскую платформу ESM с сохранением кастомной логики и интерфейса

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Рост стабильности и прозрачности сервисов
- 02 Расширение числа пользователей вдвое
- 03 Повышение удовлетворённости сотрудников

### Планы развития

Расширение ESM на юридический, финансовый и HR-департаменты, развитие SLA/WLA, создание единой сервисной платформы для всех подразделений



ГК «Эталон»

Строительство

Длительность проекта: 11 месяцев (2023-2024)

Количество агентов: NDA

Пользователей в системе: 500+

### Ключевая задача

Миграция с Atlassian Jira на отечественное решение ITSM уровня enterprise

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Более 9000 заявок в месяц
- 02 Снижение нагрузки на поддержку
- 03 Каталог из 570+ услуг
- 04 Внедрена омниканальная модель

### Планы развития

Масштабирование на ESM-процессы и дальнейшая цифровая трансформация бизнеса



ФКУ «Соцтех»

Государственный сектор

Длительность проекта: 18 месяцев (2022-2023)

### Ключевая задача

Создание единой ITSM-системы поддержки информационных систем организаций социального блока

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Повышение KPI до 99%
- 02 Полная замена зарубежного ПО
- 03 Более 13 000 обработанных обращений в 2023 году

### Планы развития

Масштабирование платформы на ИС и ИТ-сервисы организаций социального блока по решению Минтруда России



## Positive Technologies

ИТ

Длительность проекта: 8 месяцев (2024-2025)

Количество агентов: NDA

Пользователей в системе: 10 000+ ежемесячно

### Ключевая задача

Миграция с Kayako на российскую ITSM-систему с повышенными требованиями к безопасности и автоматизацией клиентского сервиса

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Автоматическое обогащение заявок данными о клиентах и продуктах из 5 мастер-систем
- 02 Настройка многоуровневых SLA и OLA
- 03 Запуск клиентского портала PosiPortal с самообслуживанием

### Планы развития

Автоматизация работы с файлами, интеграция с CRM, предиктивная аналитика, внедрение ИИ для поддержки инженеров



## АЭРОДИСК

ИТ

Длительность проекта: 3 месяца (2023)

Количество агентов: NDA

Пользователей в системе: 500+

### Ключевая задача

Бесшовная миграция с Jira на отечественную ITSM-систему и централизованная поддержка клиентов

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Полный отказ от Jira
- 02 Запуск клиентского портала
- 03 Настройка SLA, интеграции с Bitrix24 и Telegram-ботом

### Планы развития

Масштабирование системы, расширение интеграции с внутренними сервисами и Bitrix24



ГК Softline

ИТ

### Ключевая задача

Замена иностранной ITSM-системы, автоматизация процессов поддержки клиентов и сотрудников

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Повышение удобства использования
- 02 Подключение мониторинга облачной инфраструктуры
- 03 Внедрение Scrum
- 04 Расширенная кастомизация интерфейса

### Планы развития

Продолжение внутреннего развития системы, масштабирование клиентских проектов на базе SimpleOne



ITGLOBAL.COM

ИТ

Длительность проекта: 6 месяцев (2019-2020)

### Ключевая задача

Сокращение расходов на эксплуатацию корпоративной ITSM-системы

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Снижение эксплуатационных затрат на 30%
- 02 Сокращение времени обучения на 40%
- 03 Ускорение внедрения доработок на 20%
- 04 Рост удовлетворённости пользователей

### Планы развития

Покрытие всех сервисных бизнес-процессов компании на базе SimpleOne



Пивоваренная компания «Балтика»

Производство

Длительность проекта: 9 месяцев (2022–2023)

### Ключевая задача

Импортозамещение и замена ServiceNow с сохранением функционала

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Бесшовный переход
- 02 Внедрение портала самообслуживания, CMDB и каталогов услуг
- 03 Адаптация под высокую нагрузку

### Планы развития

Расширение функциональности, адаптация системы под смежные с ИТ процессы



Московский автомобильный завод «Москвич»

Производство

MVP – 2 недели, дальнейшее развитие – в процессе

Количество агентов: 82

Пользователей в системе: 1 500 внутренних, 300+ внешних (дилеры)

### Ключевая задача

Быстрый запуск ITSM-системы с нуля после ухода иностранного вендора

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Внедрена система с двумя порталами (для сотрудников и дилеров)
- 02 Автоматизированы ключевые ИТ-процессы
- 03 Развиты справочники и интеграции

### Планы развития

Расширение портала дилеров, интеграция с RabbitMQ и Zabbix, развитие в сторону ESM-модели



## ИТ-холдинг Fplus (Марвел-Дистрибуция)

ИТ

Длительность проекта: : 10 месяцев (2023 – 2024)

Пользователей в системе: около 2500

### Ключевая задача

Замена Jira и других разрозненных систем на единую ITSM-систему, масштабируемую под рост бизнеса

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Централизация сервисных процессов
- 02 Бесшовная миграция с Atlassian Jira
- 03 Автоматизация гарантийного обслуживания, интеграции с 1С и внутренними системами

### Планы развития

Переход к ESM-модели, автоматизация разработки ПО, внедрение SimpleOne ITAM, расширение охвата на HR, финансы, логистику



## Инферит Облако

ИТ

Длительность проекта: 3 месяца (2024)

### Ключевая задача

Создание клиентоориентированной системы поддержки и автоматизация процессов обработки обращений

### Решение

SimpleOne

### Результат

- 01 Централизованный клиентский портал
- 02 Автоматизация сбора и приоритизации заявок
- 03 Контроль SLA
- 04 Повышение качества клиентского сервиса

### Планы развития

Масштабирование клиентского портала на базе SimpleOne, развитие стандартов качества поддержки



## АЛРОСА ИТ

Добыча полезных ископаемых

Длительность проекта: 18 месяцев (2022–2024)

Количество агентов: 900+ специалистов IT-департамента

### Ключевая задача

Импортозамещение зарубежной ITSM-системы и расширение автоматизации IT-процессов

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Бесшовная миграция
- 02 Поддержка 600+ IT-услуг
- 03 Интеграции с кадровыми и ИТ-системами
- 04 Портал самообслуживания и мультиканальная регистрация заявок

### Планы развития

Автоматизация регламентных работ, внедрение чат-бота, развитие AI-сервисов, масштабирование сервисной модели



## Национальная Транспортная Компания

Логистика

Длительность проекта: 6 месяцев (2023)

Количество агентов: 30+ сотрудников претензионного отдела

### Ключевая задача

Автоматизация процесса претензионного делопроизводства

### Решение

SimpleOne

### Результат

- 01 Централизованная система обработки претензий
- 02 Контроль сроков
- 03 Автоматизация документооборота
- 04 Снижение ошибок и потерь информации

### Планы развития

Автоматизация смежных процессов, внедрение модуля SimpleOne ITAM



Банк Уралсиб

Финансовый сектор

Длительность проекта: 9 месяцев (2022–2023)

### Ключевая задача

Внедрение корпоративного портала для автоматизации HR-процессов и обработки кадровых заявок

### Решение

SimpleOne ESM

### Результат

- 01 Запуск портала «Единое окно»
- 02 Ускорение согласований
- 03 Снижение трудозатрат на работу с документами
- 04 настройка КЭДО

### Планы развития

Масштабирование системы на другие бизнес-процессы и подразделения банка



Desport (ex. Decathlon)

Ритейл

Длительность проекта: : 3 недели (ноябрь 2023)

Пользователей в системе: 1000+

### Ключевая задача

Быстрое внедрение ITSM-системы до открытия первых торговых точек

### Решение

SimpleOne ITSM

### Результат

- 01 Запуск системы за 24 дня
- 02 Автоматизация управления инцидентами и заявками
- 03 Интеграция с KeyCloak

### Планы развития

Внедрение ITAM, управление проблемами и изменениями, интеграции с Zabbix, 1C и Яндекс.Мессенджером

# Спасибо за внимание!

## Наши контакты

+7 (495) 181 85 08  
[hello@simpleone.ru](mailto:hello@simpleone.ru)  
[simpleone.ru](http://simpleone.ru)

Следите за новинками  
SimpleOne в наших  
соцсетях

Telegram ↗

Linkedin ↗

Vk ↗

Вступайте в сообщество  
ИТ-специалистов

[simpleone.ru](http://simpleone.ru) ↗

Смотрите обучающие  
видео по работе  
с платформой

RuTube ↗

YouTube ↗