

Обеспечение непрерывности бизнеса

Выстоим против COVID-19 вместе!



Оглавление

10 областей применения решений
для удаленной работы

- 01 Удаленная работа
- 02 Организация удаленной работы в медицинских учреждениях
- 03 Дистанционное обучение
- 04 Оказание услуг частными и государственными организациями
- 05 Доступная цифровая среда
- 06 Дистанционное управление персоналом
- 07 Цифровой маркетинг
- 08 Цифровая цепочка поставок
- 09 Интеллектуальная защита
- 10 Техническая поддержка Майкрософт

«В условиях текущего кризиса компания Майкрософт стремится поддерживать своих клиентов, партнеров и поставщиков в России и по всему миру. Мы оказываем помощь некоммерческим организациям, предоставляем доступ к нашим продуктам, услугам и решениям тем, кто больше всего в этом нуждается. Наши инструменты и службы поддерживают работу в экстремальных условиях без потерь в удобстве использования. Мы предоставляем каждому возможность достичь большего с помощью удобных инструментов для продуктивной удаленной работы и технологий, помогающих обеспечить высокие бизнес-результаты, — и еще никогда наша миссия не была так важна»».

Кристина Тихонова
Генеральный директор
ООО «Майкрософт Рус»

Быстрая и эффективная адаптация к меняющимся потребностям

Всем нам приходится привыкать по-новому работать, жить и общаться друг с другом. Необходимость оградить друг друга от опасности заражения и снизить нагрузку на систему здравоохранения и критически важные инфраструктуры повлияла на все аспекты государственного управления, общества, бизнеса и семейной жизни.

Майкрософт стремится помочь каждому адаптироваться к новой реальности как можно быстрее и эффективнее.

От наших клиентов мы узнали, что у организаций всех размеров возникают проблемы, которых они не могли предвидеть в начале года. Первоочередная задача — обеспечить непрерывность бизнеса, ответив на основные вопросы: «Как удовлетворить важные потребности моих сотрудников и клиентов? Какие услуги может продолжать оказывать наша компания и каким образом это реализовать?»

По мере адаптации к новым реалиям круг вопросов и задач расширяется. Как продолжать налаживать доверенные отношения с клиентами, когда все взаимодействие перешло в цифровой формат? Как организациям работать и организовывать внутреннее взаимодействие без личных контактов? Как обеспечить надежный доступ к данным и системам? Как медицинским работникам получить доступ к инструментам, позволяющим им защитить себя, и как учителям эффективно проводить обучение в дистанционном режиме? Это далеко не все вопросы, ответы на которые необходимы многим организациям.

Чтобы помочь справиться с этими новыми актуальными задачами, мы составили этот документ. В его основе лежит опыт международной деятельности Майкрософт и работы региональных подразделений. Мы будем регулярно обновлять его содержание и делиться с вами передовым опытом и сведениями о том, какие решения лучше всего работают в организациях, подобных вашей, а какие нет. Будем рады получить ваши отзывы и узнать, какая еще информация вам требуется. Обращайтесь к нашим партнерам и специалистам по работе с клиентами и знайте, что мы всегда готовы помочь.

Сейчас самое время использовать наши технологии, чтобы помочь нашим коллегам, клиентам, партнерам и поставщикам взаимодействовать эффективно, надежно и безопасно.

01 Удаленная работа

Организация взаимодействия

Глобальные обстоятельства заставили миллионы людей перейти на удаленную работу. Мы признаем важную роль, которую технологии играют для компаний всех размеров, позволяя организовать удаленную работу без ущерба сотрудничеству, продуктивности и безопасности.

Однако важно не только организовать эффективную и продуктивную работу ваших сотрудников, но и позаботиться о том, чтобы они не чувствовали себя изолированными и оторванными от коллектива.

Майкрософт имеет большой опыт в организации удаленной работы, и сейчас в этом режиме работает максимальное количество наших людей. За долгое время мы узнали, как лучше всего помочь организации и ее сотрудникам добиться успеха в таких условиях, и теперь хотим поделиться этой информацией с вами.



С чего начать?

Ключевое значение имеет организация эффективного рабочего пространства дома, будь то отдельный кабинет или просто выделенный для работы уголок. Для доступа к инструментам и файлам из любого места можно использовать облачные офисные приложения. [Microsoft 365](#) позволяет использовать ресурсы, обмениваться файлами и совместно выполнять проекты в мобильных, классических и облачных приложениях Office, по умолчанию сохраняя все содержимое в облаке. Чтобы оставаться на связи с коллегами, можно использовать чаты, звонки и собрания. Приложения Office, Outlook Mobile, Microsoft Teams и OneDrive можно использовать на любом устройстве или в браузере, чтобы получать доступ к письмам, календарям и файлам из любого места. Пользователи могут сохранять файлы на диск OneDrive или в SharePoint и получать к ним доступ в облаке.

Не каждая организация может предоставить своим сотрудникам устройства для удаленной работы и обучения. Доступ к корпоративным данным через личные устройства можно настроить, используя политики безопасности в [Microsoft Intune](#) и [условный доступ через Azure AD](#). Таким образом организация сохранит должный уровень контроля над доступом к корпоративной информации. Если требуется более строгий контроль над средой, в которой ваши сотрудники получают доступ к корпоративным ресурсам, в этом может помочь [Виртуальный рабочий стол Windows](#), развертываемый в Microsoft Azure. Если вы собираетесь приобрести новые устройства для удаленной работы сотрудников, учтите, что Windows 10 имеет встроенные функции безопасности. При реализации данных решений предлагаем вам воспользоваться готовыми предложениями наших партнеров: **+Альянс:** [Удаленная работа с Windows Virtual Desktop](#), **Ability:** [Виртуализация рабочих мест](#), **Softline:** [Desktop-as-a-Service на базе платформы Azure](#), **PwC:** [Безопасная удаленная работа сотрудников](#), **Accenture** (за подробностями обратитесь к своему аккаунт-менеджеру Майкрософт).



Связь через собрания и чаты

В условиях удаленной работы, без возможности бегло обсудить рабочие темы в коридоре, приходится искать другие способы общения, например собрания или чаты. Важно обеспечить всей команде возможность собраться вместе чтобы провести брифинг, пообщаться неформально или даже отпраздновать день рождения одного из сотрудников. Главное — обеспечить баланс между реализацией проектов и потребностью в человеческом общении и поднятии духа.

Некоторые сотрудники могут впервые в жизни участвовать в собраниях по сети, а не в привычном формате очных встреч в конференц-залах. [Microsoft Teams](#) — пространство для совместной работы, где можно заранее подготовиться к собранию, продемонстрировать другим участникам изображение со своего экрана или показать презентацию, задокументировать проведенное собрание, записав результаты, звук и видео, и выполнить необходимые действия по его итогам, согласовав их с коллегами. Вы можете безопасно хранить файлы там, где они будут доступны авторизованным пользователям, работать вместе, используя виртуальные доски, и быстро подключаться к звонкам и собраниям по мере необходимости. При желании участники могут включать камеру, чтобы другие могли их видеть. Это позволяет лучше почувствовать связь с собеседником. Собрание можно записать, чтобы дать возможность тем, кто не смог принять участие, просмотреть его и все сопутствующие материалы позже.

L

Организация режима

Удаленная работа может вызвать стресс даже у самых опытных работников. Убедитесь, что ваши сотрудники могут установить границы своего рабочего времени и сообщить о них другим. Чтобы информировать о доступности, можно использовать индикатор присутствия и подпись к статусу в Teams. Также можно настраивать уведомления, чтобы не отвлекаться, когда нужно сконцентрироваться на важной задаче, или чтобы вам не мешали в нерабочие часы. Важно устраивать перерывы и регулярно проверять свое самочувствие и самочувствие коллег. Каждому необходимо поддерживать правильный баланс между работой и семьей — и в этом случае работа из дома предлагает больше возможностей.

Решения

02 Организация удаленной работы в медицинских учреждениях

Новые инструменты для медицинских работников

Работники сферы здравоохранения играют решающую роль в обеспечении здоровья, безопасности и благополучия людей. Врачи, медсестры и другие сотрудники лечебных заведений нуждаются в надежных инструментах для совместной работы, чтобы предоставлять пациентам качественные услуги, особенно в текущих, более сложных, условиях. И пациентам, и врачам нужны более гибкие и удобные способы для удаленного взаимодействия.

Майкрософт предоставляет технологии для оперативной диагностики и лечения в дистанционном режиме. Особенно важную роль играет скорость коммуникации и надежность систем, особенно в масштабе больниц и других здравоохранительных организаций, регионов или целой страны.



Планирование виртуальных визитов

Люди вынуждены оставаться дома и свести к минимуму личные визиты к врачу. Медики используют для консультирования и постановки диагноза видеоконференции. Платформа для собраний Teams с новым [приложением Bookings](#) помогает медицинским учреждениям планировать и проводить виртуальные посещения пациентов.



Обмен информацией, совместная работа и координация действий

[Microsoft Teams](#) служит единым центром командной работы, координации деятельности персонала, взаимодействия и доступа к данным, необходимым для эффективного оказания медицинских услуг. Благодаря Teams медицинский персонал и другие сотрудники больниц могут поддерживать документацию в актуальном состоянии и оперативно получать инструкции или доступ к нужной информации с любого устройства.

Работникам стационаров важно знать, кто находится на смене, и иметь возможность оперативно связаться с дежурным персоналом, чтобы обеспечить своевременный уход за больными. Зачастую на поиск контактных данных тратится драгоценное время. В Teams реализована целевая рассылка сообщений: можно вручную создать теги для различных групп пользователей в соответствии с такими атрибутами, как роль, специализация или местонахождение. После создания тегов вы можете одновременно отправить сообщение всем сотрудникам, отмеченным определенным тегом, например @санитары, в чате или беседе в канале.



Приложения для реагирования в условиях чрезвычайной ситуации

[Hospital Emergency Response](#) — приложение, помогающее организациям здравоохранения отслеживать доступность критических ресурсов, таких как койки, маски и иные средства защиты, и собирать необходимую информацию с мобильных устройств персонала, отображая ее на аналитических панелях для руководства больницы. Доступно бесплатно, дополнительную информацию можно найти [здесь](#).

Решение [Microsoft Power Automate](#) позволяет создавать многоэтапные процессы в различных службах. Например, вы можете настроить обмен информацией между электронной почтой, календарями и электронными таблицами, связывая необходимые бизнес-приложения для максимальной эффективности работы.

[Microsoft Healthcare Bot](#) — речевой робот для системы здравоохранения, обеспечивающий дополнительные возможности взаимодействия с населением. Речевые роботы дают организациям здравоохранения, больницам и госпиталям дополнительный канал ответа на массовые запросы населения и предоставления населению срочной информации, позволяют быстро в автоматическом режиме идентифицировать случаи новых заболеваний и помогают специалистам принимать решения, снижая нагрузку на систему здравоохранения и соответствующие контактные центры.

Бот [Microsoft Healthcare Bot](#) доступен как готовый сервис [с сайта](#) для бесплатного использования организациями здравоохранения в течение 6 месяцев. Это полностью открытая платформа, которую вы можете встроить в свои собственные приложения для взаимодействия с населением и визуальными средствами настройки адаптировать функционал и логику рабочих процессов в соответствии с принятыми в вашей организации правилами.



Защищенный массовый доступ к приложениям

Используя [Виртуальный рабочий стол Windows](#), ваша медицинская организация может обеспечить своим сотрудникам доступ к важным данным в безопасной контролируемой среде. Так как данные не хранятся на самом устройстве, информация о пациенте останется защищенной даже при потере или повреждении устройства.



Remote Assist

Для удаленных консультаций и консилиумов врачи могут использовать приложение [Remote Assist](#) на устройствах Android или iOS. Даже находясь в другом месте, специалисты могут увидеть все необходимое, чтобы помочь коллегам поставить диагноз и быстро решить проблему. В приложении используются видеоизображение, снимки экрана и голографические аннотации, помогающие медикам получить информацию от экспертов.



Решения партнеров Майкрософт в России

[Botkin.AI](#) компании ООО «Интеллоджик». Анализ пневмонии на рентгенограммах грудной клетки.

[MedVox. Телефонный робот](#) для обработки входящих вопросов о симптомах заболеваний, адресах и телефонах экстренных служб, информирования о получении больничных листов и правил карантина, обзвона граждан.

[Решения компании Exprasoft](#) для планирования потока пациентов в медучреждениях, генерации оптимальных рабочих графиков медицинского персонала с учетом ограничений, речевых роботов для применения в здравоохранении.

Prof IT. Многоканальный сервис для автоматической обработки сообщений в чате и входящих/исходящих телефонных звонков для колл-центров медицинских организаций. Дополнительная информация: <https://profit-ug.ru> и www.vocamate.ru

[Digital Identity](#) от компании [332 Lab](#) для контроля и учета местоположения медицинского и иного мобильного оборудования в зданиях медучреждений.

03 Дистанционное обучение

Интеллектуальные платформы и ресурсы для учебы

По всему миру школы, колледжи и университеты закрываются на карантин, поэтому преподавателям, родителям и учащимся необходимо наладить доступ к образовательным ресурсам, чтобы продолжить обучение дистанционно. Это нелегко, особенно тем, кто впервые пробует дистанционное обучение. Мы предлагаем [бесплатные инструменты и ресурсы](#) в помощь, в том числе Microsoft Teams — наше приложение для организации безопасных онлайн-классов.



Как помочь образовательным учреждениям наладить дистанционное обучение в безопасных онлайн-классах

[Microsoft Teams для образования](#) предоставляет онлайн-пространство, где учащиеся и преподаватели могут продолжать обучение в удаленном формате. Решение Teams бесплатно предлагается школам и университетам. С его помощью можно проводить виртуальные занятия, выдавать домашние задания, отправлять файлы и общаться в интерактивной среде, которая доступна на мобильных устройствах, планшетах, компьютерах и в браузерах. К вашим услугам [Microsoft Stream](#) — онлайн-платформа для хранения и воспроизведения видео, которая позволяет загружать записанные уроки и курсы, чтобы школьники и студенты могли изучать их в удобное для них время. Кроме того, мы предлагаем учебные материалы, курсы и документы, которые помогут вашим преподавателям и ИТ-службам, а также родителям и учащимся быстро освоить платформу.

А тем вашим сотрудникам, которые перешли на дистанционную работу, Виртуальный рабочий стол Windows предоставит доступ к самым важным офисным приложениям для выполнения задач по обучению, администрированию и взаимодействию.



Вовлеченность учащихся

При удаленном обучении поддерживать интерес и сосредоточенность школьников и студентов становится еще сложнее. Такие инструменты, как [Skype in the Classroom](#) и [Minecraft: Education Edition](#) (доступно до июня 2020 г. включительно для преподавателей и учащихся, у которых есть действующая лицензия Office 365 для образования), помогут сделать учебный процесс интереснее и разнообразнее.

С помощью [Microsoft Forms](#) преподаватели могут создавать различные опросники и тесты. Учащиеся заполняют онлайн-формы, после чего преподаватели просматривают их ответы. Microsoft Teams позволяет взаимодействовать и общаться в чате. Школьники и студенты могут задавать вопросы учителям и лекторам и общаться между собой, чтобы не чувствовать себя одиноко и ощущать присутствие коллектива.

[Центр преподавателей Майкрософт](#) также предлагает ресурсы, планы уроков и упражнения, которые делают дистанционную учебу интереснее.



Обучение и саморазвитие для преподавателей и сотрудников

Майкрософт поддерживает активное [сообщество преподавателей](#), которые делятся между собой рекомендациями и опытом. Мы построили глобальное сообщество дистанционного обучения на основе нашей платформы Teams, где эксперты по продуктам Майкрософт отвечают на вопросы, делятся наработками и помогают в организации дистанционного обучения.

[Центр преподавателей Майкрософт](#) разрабатывает материалы для онлайн-обучения для преподавателей при их непосредственном участии. Этот бесплатный портал профессионального развития предлагает курсы, планы уроков и программы обучения в помощь преподавателям.



Решения партнеров Майкрософт для дистанционного обучения

Вы можете также познакомиться с решениями партнеров Майкрософт, расширяющими возможности дистанционного обучения: ЯКласс — [дистанционный тренинг для школьников](#), Физикон — [онлайн-сервис для планирования и проведения уроков с использованием электронных образовательных ресурсов](#), Экзамус — [решение для прокторинга](#), Wave Access — [опросы и викторины](#), VR Concept — [обучение в виртуальном классе](#), VCV — [поддержка дистанционного обучения](#).

04 Оказание услуг частными и государственными организациями

Помощь по обработке запросов от клиентов для частных и государственных организаций

В последнее время бюджетные и частные организации сильно загружены запросами по самым разным темам, с которыми нелегко справиться в условиях дистанционной работы. Сейчас вам не обойтись без решений, которые позволяют оперативно обрабатывать запросы от клиентов, отделять самые важные задачи от второстепенных и помогать клиентам самостоятельно находить ответы в базе часто задаваемых вопросов или посредством чат-ботов.

Многие организации сейчас работают в стрессовых условиях и им очень важно иметь доступ к данным и статистике в реальном времени. Платформа Azure с ее возможностями масштабирования поможет быстро принимать запросы и обрабатывать большие объемы данных.



Быстрый и эффективный обмен информацией

В кризисной ситуации на помощь приходят такие решения, как Microsoft Power Platform — платформы приложений, не требующие написания большого количества кода, чтобы быстро создавать передовые решения для постоянно возникающих задач. К услугам организаций готовые шаблоны для разработки приложений, например [шаблон Crisis Communications для Power Platform](#), который позволяет быстро обеспечить обмен информацией и взаимодействие в чрезвычайной ситуации. С помощью этого шаблона сотрудники могут сообщать о своем рабочем статусе, создавать запросы и получать актуальную информацию как от своей организации, так и от доверенных сторонних источников, например ВОЗ или местных властей.

В период пандемии у сотрудников и клиентов наверняка будет много вопросов, на которые нужно ответить как можно скорее. Решение Power Virtual Agents поможет быстро создать интеллектуальный [кризисный чат-бот](#) для обработки самых распространенных вопросов.



Как справиться с увеличенной нагрузкой

Сейчас многие авиалинии каждый день получают сотни вопросов об отмененных рейсах, а супермаркеты ищут способы доставлять еду пожилым и маломобильным людям, а также гражданам, находящимся в изоляции. [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) предоставляет единый интерфейс с информацией о клиентах и актуальными данными для всей организации, помогая государственным учреждениям национального, регионального и местного уровня, а также коммерческим компаниям из разных отраслей повысить эффективность обслуживания посетителей и клиентов по всем каналам. Customer Service позволяет использовать имеющиеся данные и технологии для обработки даже самых сложных запросов. Развернуть это решение можно за считанные дни, после чего вам не составит труда успешно выполнять любые задачи.



Сбор, анализ и визуализация данных

В кризисной ситуации компаниям очень важно быстро обрабатывать огромные объемы данных. В основе решений Майкрософт для взаимодействия с клиентами лежит ИИ, который автоматизирует выполнение трудоемких задач и решение возникающих проблем, а также в реальном времени отслеживает результативность стратегий, которые вы реализуете в своей организации. Эти решения, в том числе [Customer Service Insights](#), [Power Virtual Agents](#) и [порталы Power Apps](#), практически не требуют написания программного кода, а развернуть их можно за считанные часы.



Упрощение обработки и автоматизация ответов

[Power Automate](#) предлагает инструменты, которые позволяют без написания больших объемов кода создавать безопасные, интеллектуальные и автоматизированные рабочие процессы для эффективного выполнения повторяющихся рутинных задач, чтобы сотрудники могли сосредоточиться на самом важном.



Azure: доступность и масштабируемость

Сейчас как никогда важно, чтобы источники данных вашей организации всегда были под рукой для выполнения эффективного анализа. Кроме того, необходимо прогнозировать спрос и своевременно предоставлять нужную поддержку. Microsoft Azure предлагает возможности ИИ, машинного обучения и когнитивных служб для обеспечения этих потребностей.

Кроме того, Azure обладает такими [функциями устойчивости](#), как высокая доступность, аварийное восстановление и резервное копирование для защиты самых важных приложений и данных. Azure обладает сертификатом ISO-22301, то есть соответствует первому международному стандарту по предотвращению и устранению проблем, реагированию и восстановлению после чрезвычайных ситуаций.

Решения

Microsoft Power Platform, PowerApps, Power BI, Power Automate, Power Virtual Agents

05 Доступная цифровая среда

Инструменты для поддержания связи

Мы всегда стремимся предоставить максимально широкому кругу людей все возможности для эффективного труда — и в условиях повсеместной удаленной работы еще важнее не оставить никого в стороне. Когда сотрудникам приходится работать вне офиса, очень важно обеспечить эффективное взаимодействие и бесперебойный доступ ко всем системам.



Оставайтесь на связи!

В условиях удаленной работы сотрудникам необходимо наладить четкое взаимодействие без потери человеческого контакта. Вот почему Microsoft Teams позволяет проводить эффективные совещания с использованием голосовой и видеосвязи помимо текстового общения. Чтобы сделать обсуждение более эмоциональным и помочь людям выразить себя, можно добавить анимированные файлы GIF и стикеры.



Специальные возможности

Каждый пятый человек обладает ограниченными возможностями, причем в 70 % случаев это незаметно для окружающих. Кроме того, многим людям может потребоваться поддержка или помощь при использовании технологий в тех или иных ситуациях. Поэтому мы стараемся создавать продукты, которые просты и удобны для всех.

Мы считаем, что документы, презентации и средства взаимодействия должны быть доступны всегда и при любых условиях, а при удаленной работе это еще более важно. Когда дистанционные встречи и совещания сопровождаются субтитрами, записями или расшифровкой, каждый человек может следить за ходом обсуждения так, как ему удобно, или ознакомиться с результатами позже. Все эти возможности встроены в Microsoft 365. [На нашем сайте](#) вы узнаете, как мы можем вам помочь.



Время и внимание самому главному

Вашим сотрудникам должно быть удобно работать из дома, чтобы работа не мешала личной жизни, и наоборот. Многим будет полезно запланировать в своем расписании время для сосредоточенной работы или отдыха. Возможности [Windows 10](#) позволяют сделать это.



Когнитивные возможности для большей доступности

Когда приложение оснащено голосовыми, визуальными и другими когнитивными возможностями, это заметно повышает его доступность и удобство. Службы [Azure Cognitive Services](#) помогут в этом.



Доступ для сотрудников без компьютеров

При необходимости дистанционной работы очень важно подключить даже тех пользователей, которые раньше не были вовлечены в цифровые процессы. Ключевым сотрудникам, даже если они работают удаленно на объектах, нужны инструменты для взаимодействия с организацией и совместной работы. Функции, которые предлагают Teams и Stream, помогут наладить связь между организацией и сотрудниками без компьютеров.

06 Дистанционное управление персоналом

Помогите сотрудникам наладить работу в новых сложных условиях

Сейчас вашему отделу кадров как никогда важно подготовить сотрудников как с физической, так и с психологической точки зрения. Люди должны знать, что руководители всегда на связи, а коллеги в любой момент рады помочь. Поэтому руководству необходимо регулярно предлагать сотрудникам рекомендации по удаленной работе и наладить коммуникации на всех уровнях организации.



Вовлеченность сотрудников

Когда сотрудникам приходится работать далеко друг от друга, им очень важно поддерживать связь, чтобы не чувствовать себя в полной изоляции. [Yammer](#) позволяет сотрудникам обсуждать самые разные темы как внутри одной команды, так и в рамках всей организации, и в любой момент связываться с нужными собеседниками. Кроме того, этот инструмент позволяет отделу кадров рассылать оперативные оповещения.

Также вы можете создать [внутренний сайт кризисной поддержки](#), где будет собрана вся нужная информация, а также будут публиковаться новости, ресурсы и вопросы и ответы для всех сотрудников.



Организационная культура

Сотрудники должны чувствовать себя важной частью своей команды и всей организации. Задача руководства — предлагать рекомендации и служить примером успешной дистанционной работы. Кроме того, у сотрудников должны быть все необходимые инструменты, инструкции и ресурсы. Не менее важно дать людям понять, что вы заботитесь об их здоровье и душевном состоянии. В столь сложный для всех период им очень важно знать, что вы их цените и всегда готовы помочь. Предлагаем вам несколько советов о том, как [обеспечить вовлеченность и мотивированность удаленных сотрудников](#), а в качестве технологической поддержки рекомендуем Teams для общения по видео-конференц-связи и такие решения, как SharePoint и Доска (Майкрософт) для совместной работы над документами. Если вам нужны инструменты для поддержания корпоративной культуры, Teams придет вам на помощь. А виртуальный HR-ассистент [ChatFirst](#) поможет организовать поддержку сотрудников компании.



Приложения и программы для отдела кадров

Интеллектуальные средства управления персоналом, предоставляющие необходимую аналитику о сотрудниках. [Microsoft Dynamics 365 Human Resources](#) — это эффективная платформа для подготовки новых кадров, обучения и других задач, связанных с управлением персоналом.

Интеллектуальный портал для отдела кадров. Когда на отдел кадров ложится большая нагрузка, некоторые задачи можно поручить ИИ и чат-ботам, особенно в крупных организациях.

[Платформа I-Sys](#) — гибкая настройка и изменение бизнес-процессов в HR.

Система подготовки кадров. С помощью Dynamics 365 отдел кадров может составить квалификационный перечень сотрудников со встроенными возможностями планирования замещения должностей, управления производительностью и получения обратной связи.

[Робот Вера](#) найдет резюме, обзвонит кандидатов и проведет собеседование.



Аналитика персонала

Благодаря [Power BI](#) специалистам отдела кадров будет проще изучать отчеты о производительности и просматривать данные о сотрудниках.

У отдела кадров должно быть все необходимое, чтобы прогнозировать отток работников и выявлять сотрудников, которые подвержены заболеваниям. В этом им помогут такие решения Azure, как Rapid Process Automation, Машинное обучение и Cognitive Services.



Устройства

Устройства под управлением Windows 10 оснащены технологиями, которые позволят вашим сотрудникам выполнять поставленные задачи и взаимодействовать с коллегами или клиентами удаленно и безопасно.

Решения

Microsoft 365, SharePoint Online, Yammer, Microsoft Dynamics Human Resources, Microsoft Power Platform, устройства с Windows 10

07 Цифровой маркетинг

Адаптация к изменениям в ландшафте цифрового маркетинга

Мир стал другим, и компаниям приходится по-новому взаимодействовать с клиентами. Многим организациям нужно адаптировать свою маркетинговую стратегию для работы в цифровой среде. Речь идет об обработке данных и клиентской аналитике, обеспечении соответствия нормативным требованиям, создании электронных рассылок и проведении мероприятий в Интернете, а также освоении актуальных маркетинговых технологий. Многие наши клиенты и партнеры уже обратились к нам за помощью, желая безопасно перенести свои процессы в цифровую среду и наладить онлайн-торговлю без ущерба для качества обслуживания.



Стратегии цифрового маркетинга и рекламные технологии

Сейчас, вместо того чтобы заниматься продвижением товаров и привлечением новых клиентов, маркетологам необходимо сосредоточиться на работе с ожиданиями потребителей и информировании о наличии товара, а также пересмотреть стратегию сбыта. [Dynamics 365 Marketing](#) поможет обеспечить взаимодействие, реализовать индивидуальный подход к каждому клиенту и предоставлять актуальную информацию вовремя и так, как это удобно получателю, обеспечивая при этом безопасность коммуникаций и соответствие нормативным требованиям. Кроме того, это решение поможет вам принимать правильные и обоснованные решения на основе данных.



Проведение мероприятий в цифровой среде

Многим компаниям приходится отменять или откладывать важные мероприятия. Самое время попробовать новые способы взаимодействия — как для встреч с клиентами и семинаров для сотрудников, так и для крупных собраний руководства и международных конференций. У нас уже есть опыт по проведению подобных мероприятий в цифровой среде, поэтому мы собрали [ряд рекомендаций](#) для тех, кто готов перенести свои встречи в Интернет.



Защитите свою прибыль при онлайн-торговле

Все больше людей совершают покупки через Интернет, поэтому вам не обойтись без решения на основе ИИ для защиты от мошенников. [Dynamics 365 Fraud Protection](#) защитит онлайн-платежи и учетные записи ваших клиентов. Fraud Protection следит за мошенническими действиями по всему миру, чтобы вы могли противостоять злоумышленникам, которые хотят воспользоваться кризисной ситуацией.



Масштабирование инфраструктуры с учетом растущего спроса

Мы предлагаем гибкие методики и технологии, которые помогут вам быстро масштабировать свои операции с учетом растущего спроса. [Azure](#) позволяет практически мгновенно масштабировать вашу инфраструктуру — как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения, — исходя из того, сколько заказов через платформу электронной торговли вы получите. Это поможет поддерживать неизменно высокий уровень обслуживания, а также не переплачивать за объем услуги, который вы не используете.



Решения партнеров Майкрософт

[EPIServer](#) — высокомасштабируемая CMS-платформа на .NET в Azure с алгоритмами машинного обучения
Платформа автоматизации маркетинга [Mindbox](#) [EPIServer](#)
Платформа коммерциализации данных с децентрализованным доступом от компании [Aggregation](#)

Решения

Microsoft Dynamics Fraud Protection, Microsoft Teams, Azure, Microsoft Dynamics 365 Marketing, Microsoft 365, Yammer

08 Цифровая цепочка поставок

Поддержка непрерывности и прогнозируемости цепочки поставок

Сейчас стало как никогда важно обеспечить непрерывные поставки товаров потребителям и предметов медицинского обеспечения здравоохранительным организациям. Людям не обойтись без индивидуальных средств защиты, поэтому вам нужен полный контроль над цепочкой поставок.

Кроме того, вам необходимо быть уверенными, что самые важные бизнес-приложения не подведут вас. Инструменты и решения должны эффективно работать даже в периоды высокой нагрузки на сеть.



Управление цепочкой поставок

[Dynamics 365 Supply Chain Management](#) предлагает производителям из разных отраслей комплексные решения для планирования, снабжения, хранения и логистики, а также производства и сбыта продукции. Вам не составит труда развернуть эти решения вне зависимости от масштабов организации, чтобы сразу перейти к продуктивной работе с эффективными приложениями и сервисами.

Службы данных Azure помогают организациям создавать панели для контроля цепочки поставок, чтобы выполнять все необходимые задачи по планированию, заказам, снабжению, логистике, работе с персоналом, обслуживанию оборудования, контролю качества и оптимизации затрат. Мощности Azure позволяют обрабатывать и анализировать огромные объемы информации и создавать сценарии «что, если», а инфраструктура дает возможность взаимодействовать с партнерами, поставщиками и клиентами в цифровой среде.



Azure IoT Central для отслеживания и аналитики данных на устройствах Интернета вещей

Чтобы предоставлять клиентам полный спектр продуктов и услуг в любых условиях, вам необходимо обеспечить бесперебойную работу цепочки поставок. [Прогнозная аналитика](#) поможет оптимизировать планирование поставок и улучшить реализацию, снабжение и логистику в рамках цепочки поставок.

Многим организациям сейчас очень важно контролировать использование данных на большом количестве разных устройств. [IoT Central](#) предлагает настраиваемый веб-интерфейс, где администраторы могут управлять миллионами устройств, отслеживая их работу и создавая правила для контроля. Специальный API в IoT Central предоставляет программный доступ для настройки и взаимодействия с вашим IoT-решением.



Использование технологий ИИ и машинного обучения для оптимизации

Для обеспечения гибкой работы и адаптации к новым условиям вы можете скорректировать бизнес-процессы в цепочке поставок. В этом вам помогут такие возможности Microsoft Azure, как ИИ, Интернет вещей, автоматизация процессов и машинное обучение.



Решения партнеров Майкрософт

[ToolsGroup](#) предлагает комплексное решение по управлению цепочками поставок
[Data Art](#) предлагает 2 решения: [Управление цепочками поставок](#) и [Перевозки](#)
Решение по управлению цепочкой поставок и операциями от [Accenture](#)

Решения

Microsoft Dynamics 365 Supply Chain Management, Microsoft Azure, Microsoft Azure Machine Learning, Microsoft Azure Internet of Things

09 Интеллектуальная защита

Защита от киберугроз

Многие люди чувствуют себя неуверенно и тревожно в сложившейся ситуации и каждый день ищут информацию о текущей обстановке в мире. Под видом предоставления такой информации злоумышленники проводят фишинговые атаки, чтобы похитить конфиденциальные данные или распространить вредоносное программное обеспечение. Поэтому сейчас особенно важно контролировать безопасность сетей, чтобы защитить данные и устройства от атак, особенно учитывая, что многие сотрудники перешли на дистанционную работу. Мы предлагаем ряд решений, которые обеспечивают надежную защиту, упрощают комплексный контроль и помогают вашим специалистам по безопасности выполнять свои задачи.



Защита от фишинговых атак и безопасная дистанционная работа

Вы часто спрашиваете нас, как Майкрософт защищает вас от этих атак и что вы сами можете сделать, чтобы обеспечить безопасность своей организации. Поэтому мы решили рассказать, как работают наши автоматизированные средства обнаружения угроз и обработки сигналов, а также поделиться рекомендациями по предотвращению фишинговых атак и [защите при удаленной работе](#). Рекомендуем также ознакомиться с предложениями от партнеров [Softline](#) и [«Информзащита»](#).



Контроль над цифровой инфраструктурой

Сейчас каждая организация стремится отслеживать все риски безопасности. [Azure Sentinel](#) создает полную картину происходящего на вашем предприятии. Встроенный ИИ позволяет оптимизировать, ускорить и автоматизировать обнаружение, поиск и предотвращение угроз, и реагирование на инциденты.

Работу защитных решений Майкрософт поддерживает система [Microsoft Security Graph](#), которая получает миллиарды сигналов каждый день. Security Graph обеспечивает быстрое обнаружение угроз и реагирование на инциденты благодаря подробной статистике безопасности, машинному обучению и поведенческой аналитике. Ознакомьтесь с партнерской программой [Майкрософт и SOC «Информзащиты»](#).



Управление учетными записями и доступом

С помощью фишинговых атак злоумышленники стремятся получить несанкционированный доступ к чужим учетным записям. В этом году таких атак совершается вдвое больше, чем в прошлом. [Многофакторная проверка подлинности](#) блокирует 99,9 % таких атак, что делает ее одним из самых эффективных способов защиты организации. [Единый вход](#) позволяет пользователю подключаться сразу ко всем приложениям с применением надежных средств аутентификации, предотвращающих несанкционированный доступ, а с помощью условного доступа и управления удостоверениями можно предоставлять ресурсы только тем людям, которым они действительно нужны. Узнайте больше о безопасности удаленного рабочего места сотрудника в [предложении партнера PwC](#).



Защита от угроз

Недавно злоумышленники провели крупную целевую фишинговую кампанию, в рамках которой рассылали поддельные электронные письма, изображающие отчеты по поставкам, связанные с COVID-19. Служба [Office 365 Advanced Threat Protection](#) не только помогла выявить и заблокировать эту атаку, но и передала сигналы Защитнику Windows, чтобы защитить всех наших клиентов. Вас также может заинтересовать [предложение партнера «Информзащита»](#).



Управление устройствами

Хотя у многих сотрудников есть корпоративные ноутбуки, вполне возможно, что в ближайшее время ваши работники станут чаще использовать личные устройства для доступа к данным компании. [Условный доступ через Azure AD](#) и политики защиты приложений Microsoft Intune помогут управлять корпоративными данными и защищать их, когда сотрудники будут работать с ними в утвержденных приложениях на своих личных устройствах. Ознакомьтесь с предложениями от партнеров [PwC](#) и [«Информзащита»](#).



Безопасный доступ к вашим локальным приложениям

Во многих организациях используются приложения, доступ к которым возможен только из корпоративной сети. С помощью упрощенного агента [Azure AD Application Proxy](#) вы можете пользоваться локальными приложениями без риска для безопасности вашей сети. В комплексе со средствами аутентификации Azure AD и политиками условного доступа это решение станет надежной защитой для пользователей и данных. Вас может заинтересовать [предложение партнера «Технополис»](#).

Решения

Microsoft Security Graph, Azure Active Directory, Microsoft Intune, Advanced Threat Protection, Azure Sentinel

10 Техническая поддержка Майкрософт

Передовые технологии для решения новых проблем

В ближайшее время многим людям, от сотрудников офисов до учащихся, предстоит освоить передовые технологии для работы из дома. Вместе с нашими партнерами мы постараемся помочь пользователям познакомиться с новыми для них инструментами и научиться эффективно работать с ними.



Часто задаваемые вопросы по удаленной работе

Мы собрали ответы на [часто задаваемые вопросы](#) о том, как IT-администраторам справиться с растущим количеством удаленных пользователей. Эта информация поможет вам повысить производительность сотрудников, работающих из дома.



Microsoft FastTrack

Microsoft FastTrack for Microsoft 365 предлагает клиентам с действующими лицензиями Microsoft 365 бесплатную помощь в развертывании, миграции и освоении этих решений. В настоящее время в рамках программы FastTrack также предлагаются услуги поддержки для организации удаленных работы или обучения. Чтобы получить помощь через сервис FastTrack: войдите на сайт [FastTrack](#) с учетной записью Office 365.

Доступны две опции:

1. Вы можете самостоятельно или с помощью партнера заполнить План по внедрению решения (Customer Success plan) и после этого запросить поддержку инженера FastTrack или уполномоченного партнера.
2. Вы можете сразу выбрать раздел «Услуги» (Services). Заполните форму «Запрос помощи с Microsoft 365» (Request for Assistance with Microsoft 365).

FastTrack for Azure — программа Майкрософт, которая помогает клиентам быстро и уверенно создавать решения Azure при помощи инженерной команды Microsoft Azure и технических специалистов партнеров. Azure FastTrack предлагает лучшие практики и инструменты для проектирования, настройки, разработки и развертывания решений Azure.

Запросить программу FastTrack вы можете, обратившись к вашему аккаунт-менеджеру Майкрософт.



Поддержка Microsoft Unified Support и Microsoft Premier

Поддержка Premier для предприятий предлагает комплексную платформу, которая позволит вам добиться большего от локальных и облачных программных решений при участии технического специалиста. Вы сможете связаться со специалистами в нужных предметных областях, которые быстро решат возникшие проблемы, чтобы ничто не мешало вашей работе и вы могли избежать лишних рисков, укрепить надежность системы и обеспечить продуктивность сотрудников.



Расширенная поддержка

Майкрософт также предлагает узкоспециализированную, углубленную поддержку, которая помогает разрешать самые сложные вопросы и добиваться желаемых результатов. Клиенты могут запросить поддержку по критически важным процессам или связанным с облачными решениями специализированным вопросам, поддержку разработки и помощь выделенных инженеров поддержки.

Мы вам поможем

Хотя еще рано говорить о преодолении кризиса, нельзя отрицать, что передовые технические возможности критически важны для поддержки и восстановления работы людей и компаний. В столь тяжелой и нестабильной обстановке вам и вашей организации нужно максимально задействовать возможности цифровых технологий, чтобы обеспечить устойчивость бизнеса.

Обращайтесь к нашим партнерам и специалистам по работе с клиентами и знайте, что мы всегда готовы помочь.

Следите за нашими новостями и публикациями: <https://news.microsoft.com/ru-ru/>