

Naumen CX Contact Center с однаправленным шлюзом InfoDiode



Взаимодействие с клиентами, организация их поддержки требуют использования современных способов коммуникации. Многоканальность, то есть возможность осуществлять коммуникацию сразу по нескольким каналам (соцсети, мессенджеры, эл. почта и т.п.), является фактически неотъемлемой функциональной частью любого высокотехнологичного контакт-центра. Специалисты поддержки регулярно идентифицируют обратившегося в компанию клиента, просматривают историю его обращений и доп. данные, с учетом этого предоставляют необходимые услуги по любому удобному клиенту каналу связи. В то же время обмен информацией с клиентами вынужденно сопрягает доверенные сети компании, где хранятся значимые и персональные данные, и недоверенные сегменты - например, Интернет. Эта ситуация актуальна практически для любой организации (финансы, ритейл, ЖКХ и др.), которая использует контакт-центр для сопровождения оказываемых потребителям услуг. Использование программных решений в качестве средств защиты доверенных сетевых сегментов не всегда может гарантировать надлежащий уровень защиты внутренней сети организации от киберугроз. Угрозы, как правило, возникают в менее доверенных сегментах и на рабочих местах клиентов и, преодолевая программные средства защиты, реализуются в защищенном сегменте организации. Организация «воздушного зазора», то есть, полная изоляция сетей фактически невозможна, так как ограничивает ведение бизнеса и не позволяет оказывать клиентам требуемые услуги.

Комплексное решение на базе продуктов Naumen CX Contact Center и **InfoDiode** позволяет защитить внутренний сегмент сети организации и сохранить возможность в режиме онлайн получать запросы от клиентов, обрабатывать их и предоставлять в ответ необходимую информацию. В частности, решение позволяет:

- обеспечить защиту периметра, содержащего информационные системы, базы данных, хранилища персональных данных посредством организации отдельных аппаратных однонаправленных каналов обмена сообщениями;
- гарантированно исключить внешние несанкционированные подключения, сделав невозможной утечку, порчу, компрометацию данных по каналам обмена информацией.

Naumen CX - комплексное решение для организации корпоративного или аутсорсингового контакт-центра. В его состав, в том числе, входит коммуникационная платформа с компонентом Omni-Channel, обеспечивающая работу телефонии, а также прием и обработку обращений по другим каналам: e-mail, SMS, мессенджеры, соцсети, звонки с сайта и др.

InfoDiode - продукт, построенный на принципах однонаправленной передачи данных и позволяющий обеспечивать эффективную защиту доверенного сегмента. Технологии однонаправленной передачи, основанные на принципах физической изоляции одного сетевого сегмента от другого, обеспечивают возможность передачи данных из одного сегмента в другой, нивелируя риски эксплуатации злоумышленником двунаправленного канала для организации атаки.

Результаты комплексного тестирования подтвердили успешное и эффективное совместное использование продуктов. Совместное применение позволяет обеспечить современный уровень сервиса обслуживания клиентов при сохранении высокого уровня информационной безопасности внутренней сети организации.

Сценарий безопасной передачи данных между оператором контакт-центра и клиентом

Сценарий описывает организацию корпоративного контакт-центра или контакт-центра на аутсорсинге, обеспечивающего работу с клиентами посредством телефонии, а также прием и обработку обращений по другим каналам (e-mail, SMS, мессенджеры, соцсети, звонки с сайта и др.). Сценарий демонстрирует совместное использование Naumen Contact Center и InfoDiode при организации контакт-центра, специалисты которого имеют доступ к чувствительным, в том числе персональным, данным. Реализация сценария позволяет операторам КЦ оказывать услуги, имея доступ к таким данным, при этом минимизировать возможность доступа к доверенному сегменту со стороны злоумышленника.

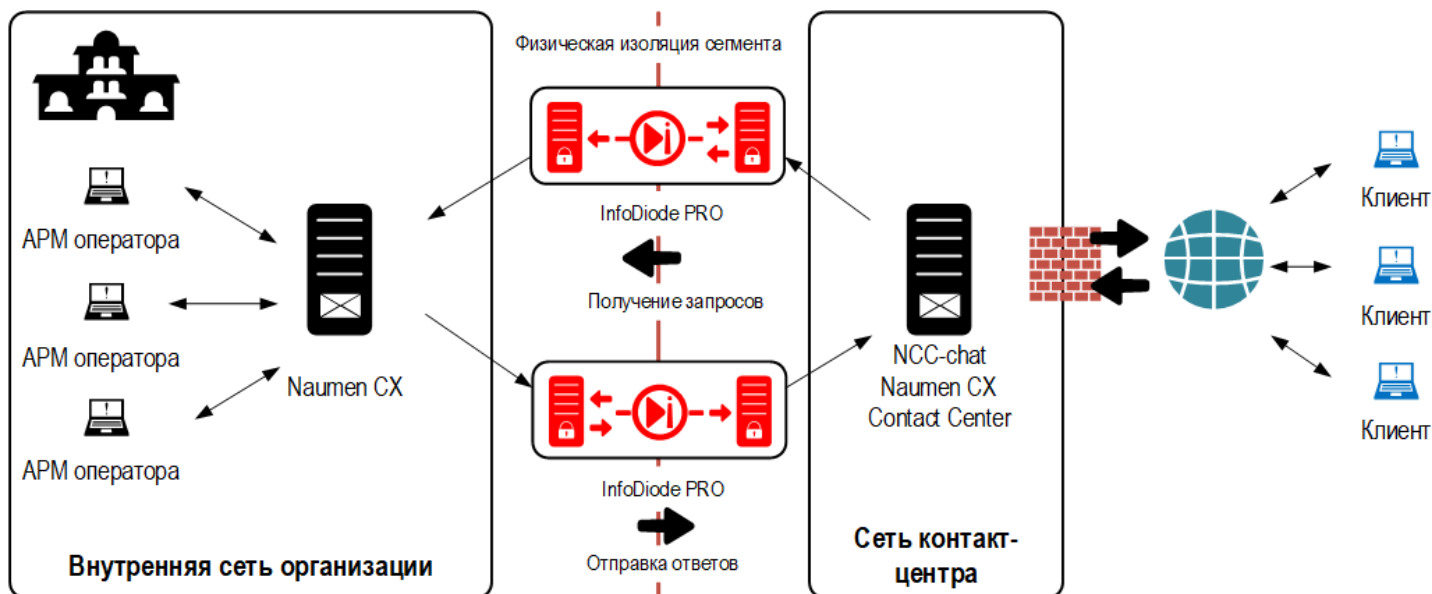
InfoDiode в совместном решении выступает в качестве системы однонаправленной передачи данных, обеспечивающей обмен данными с мессенджерами, веб-чатом для организации обслуживания клиентов в текстовых каналах.

Архитектура совместного использования Naumen Contact Center и **InfoDiode** предполагает применение комплексов **InfoDiode** между компонентом NCC-chat Naumen CX Contact Center, функционирующим в открытом сегменте КЦ, и компонентом Naumen CX, расположенном в закрытом сегменте КЦ. Связь между компонентами NCC-chat Naumen CX Contact Center и Naumen CX осуществляется по протоколу psstmp через протокол UDP, поддерживаемый решением InfoDiode. Таким образом, обеспечивается однонаправленная передача обращений внутрь сети организации, исключая утечку данных, а также однонаправленная передача ответов специалистов контакт-центра во внешний сегмент, исключая воздействие на бизнес-процессы организации и распространение вредоносных программ в защищаемой сети.

Представленная архитектура обеспечивает:

- «прозрачность» передачи данных между компонентами Naumen CX, функционирующими в открытом и закрытом сегменте в рамках выполнения сценария;
- возможность полной автоматизации взаимодействия;
- отсутствие влияния особенностей протокола на успешность передачи данных;
- возможность гибкого управления подключениями;
- максимально возможную скорость передачи данных по сравнению с другими протоколами.

Данный сценарий был протестирован совместно специалистами АМТ-ГРУП и Наумен. В результате была подтверждена полная совместимость продуктов в заявленном сценарии использования.



ЗАЯВЛЕНИЕ О СОВМЕСТИМОСТИ

Между программным обеспечением

Naumen CX Contact Center,

производителем которого является

ООО «Наумен консалтинг»

(109147, г.Москва, ул.Воронцовская, д.35Б, корп.3, офис 518)

в дальнейшем именуемые Naumen CX и Наумен Консалтинг,

соответственно,

и

Комплексом однонаправленной передачи данных

«AMT InfoDiode»,

являющийся продукцией компании

АО «АМТ-ГРУП»

(Россия, 115162, г. Москва, ул. Шаболовка, д. 31, корп. Б, под. 3),

в дальнейшем именуемые «**InfoDiode**» и «**АМТ-ГРУП**»,

соответственно.



Комплекс **InfoDiode** является системой однонаправленной передачи данных, обеспечивающей высочайший уровень изоляции критичных информационных систем. При этом сохраняется нужный уровень их функциональности для взаимодействия со смежными информационными системами.

Naumen CX представляет собой комплексное программное решение для организации корпоративного или аутсорсингового контакт-центра (далее, КЦ). В состав решения в том числе входит коммуникационная платформа с компонентом Omni-Channel, обеспечивающая работу телефонии, а также прием и обработку обращений по другим каналам: e-mail, SMS, мессенджеры, соцсети, звонки с сайта и др.

«АМТ-ГРУП» и **ООО «Наумен консалтинг»** настоящим подтверждают следующее заявление относительно использования указанных продуктов в рамках одной системы, их совместимости и вклада в выполнение требований кибербезопасности.

«АМТ-ГРУП» и **ООО «Наумен консалтинг»** провели всесторонние тесты ПО **Naumen CX** в сетях передачи данных с разграничением доступа на базе **InfoDiode** в сценарии обеспечения омни-канальности (обмен данными с мессенджерами, веб-чатом для организации обслуживания клиентов в текстовых каналах):

- **InfoDiode** установлен между компонентом **NCC-chat Naumen CX Contact Center**, функционирующим в открытом сегменте КЦ, и компонентом **Naumen CX**, расположенном в закрытом сегменте КЦ.
- Связь между компонентами **NCC-chat Naumen CX Contact Center** и **Naumen CX** по протоколу psstbpr через протокол UDP, поддерживаемый решением **InfoDiode**.

Отмечены:

- «прозрачность» передачи данных между компонентами **Naumen CX**, функционирующем в открытом и закрытом сегменте в рамках выполнения сценария,
- возможность полной автоматизации взаимодействия;
- отсутствие влияния особенностей протокола на успешность передачи данных;
- возможность гибкого управления подключениями;
- максимально возможная скорость передачи данных по сравнению с другими протоколами.

Реализация сценария позволяет операторам КЦ оказывать услуги клиентам, имея доступ к чувствительным (в том числе персональным) данным и минимизировать возможность доступа к этим данным стороннего злоумышленника.

Результаты тестирования:



- продукты могут использоваться совместно в указанном сценарии, с учетом их индивидуальных системных требований;
- подтверждена полная совместимость продуктов в заявленном сценарии использования.

АО «АМТ-ГРУП»

21 февраля 2023 года

Технический директор

Подпись _____
(Б. В. Молчанов)



ООО «Наумен консалтинг»

21 февраля 2023 года

Директор ООО «Наумен софт» -
управляющей компании ООО «Наумен
консалтинг»

Подпись _____
(В.Ю. Атаманов)

