

SYSDM — Руководство пользователя

Система управления устройствами

System Device Management

Документ сформирован 05.08.2026

СОДЕРЖАНИЕ

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. О системе | 8. Удалённое управление |
| 2. Российский продукт: размещение и поддержка | 9. Меню «Действия» |
| 3. Сравнение с зарубежными аналогами | 10. Вкладка «Терминал» |
| 4. Почему стоит выбрать нас | 11. Вкладка «Задачи» |
| 5. Обзор интерфейса | 12. Вкладка «ПО» |
| 6. Выбор компьютера (агента) | 13. Установка агента |
| 7. Вкладка «Обзор» (телеметрия) | 14. Частые вопросы |

1. О системе

SYSDM расшифровывается как **Система управления устройствами** (System Device Management). Это система управления парком компьютеров под управлением Windows: она позволяет одному специалисту обслуживать сотни машин, не подходя физически ни к одной из них — видеть их состояние, помогать пользователям, выполнять обслуживание и вести учёт оборудования из одного окна браузера.

Какие задачи решает

Задача	Как решается в SYSDM
Учёт и инвентаризация	Единое дерево «компания → отдел → компьютер». По каждой машине известны имя ПК, текущий пользователь, версия ОС, процессор, объём памяти, диски и сетевые адреса. Новый компьютер попадает в нужную компанию автоматически — по публичному IP-адресу офиса.
Наблюдение за состоянием	Телеметрия по загрузке процессора, памяти и дисков. Статус «в сети / не в сети» обновляется в реальном времени: при штатном выключении компьютера индикатор гаснет за секунду.
Удалённая помощь пользователю	Полный доступ к рабочему столу: оператор видит экран и управляет мышью и клавиатурой, как если бы сидел за этим компьютером. Работает прямо в браузере, без установки клиентских программ на стороне оператора.
Обслуживание без отвлечения пользователя	Терминал с правами системной учётной записи, диспетчер задач с возможностью снять зависший процесс, список установленных программ с тихим удалением. Всё это выполняется в фоне, не мешая работе человека за компьютером.
Работа с файлами	Двусторонний файловый менеджер: доставить дистрибутив или конфигурацию на удалённый компьютер и забрать оттуда журналы или документы.

Задача	Как решается в SYSDM
Административные операции	Перезагрузка и выключение, создание локальной учётной записи администратора, отключение UAC, вход под нужной учётной записью — включая вход с перезагрузкой.
Контроль работы службы поддержки	Журнал событий системы и список операторов, работающих в панели прямо сейчас.
Обслуживание самих агентов	Установщик собирается сервером и уже содержит его адрес. Дальше агент обновляется сам, централизованно — обходить компьютеры ради обновления не нужно.

Почему без такой системы сегодня не обойтись

Парк техники в организациях растёт быстрее, чем штат тех, кто его обслуживает. Одновременно меняется сама картина сети: сотрудники работают из дома, филиалы разнесены по регионам и часовым поясам, а компьютеры уже не стоят рядом с кабинетом системного администратора.

- **Выезд стоит дороже работы.** Дорога к пользователю в соседнее здание, а тем более в другой город, обходится дороже самой операции, которая занимает три минуты.
- **Простой считается в деньгах.** Пока у бухгалтера не печатает принтер, а у склада не открывается программа, организация теряет не «время администратора», а рабочие часы целого подразделения.
- **Без учёта нет управления.** Организация, которая не знает точно, сколько у неё компьютеров, какие на них операционные системы и какие программы установлены, не может ни спланировать закупки, ни подготовиться к проверке, ни оценить риски.
- **Реакция должна быть немедленной.** Инцидент, замеченный через сутки, — это уже не инцидент, а последствия.
- **Доступ нужно контролировать.** Разрозненные «программы для удалённого доступа», поставленные пользователями самостоятельно, — это неучтённые двери в сеть организации. Одна управляемая система с учётными записями операторов и журналом действий заменяет их все.

Развитие системы. Вкладки «Проверки», «Патчи», «История», «Заметки», «Активы» и «Аудит» зарезервированы под следующие этапы разработки и пока не заполнены. Работают вкладки «Обзор», «Задачи», «ПО» и «Терминал», а также удалённое управление и файловый менеджер.

2. Российский продукт: размещение и поддержка

Серверы — на территории Российской Федерации. Система разворачивается на оборудовании, размещённом в России, а техническую поддержку оказывают российские специалисты — на русском языке и в рабочее время по московскому времени.

SYSDM разработан в России и предназначен в первую очередь для крупных российских организаций, где к обработке служебной информации предъявляются повышенные требования. Система уже применяется ИТ-компаниями, которые оказывают удалённую техническую поддержку организациям-заказчикам.

Данные не покидают периметр организации

Это главное архитектурное отличие от привычных зарубежных программ удалённого доступа. SYSDM устанавливается **на сервер самой организации**. Здесь нет обязательного «облака поставщика», через которое проходили бы экраны ваших компьютеров, введённые пароли и переданные файлы.

- Сведения о компьютерах, учётные записи операторов и журналы хранятся в базе данных на вашем сервере, в вашей юрисдикции.
- Изображение удалённого рабочего стола передаётся **напрямую** между вашим сервером и браузером оператора. Промежуточные серверы-ретрансляторы поставщика в этой схеме не участвуют вовсе.
- Агент на компьютере подключается только к одному адресу — тому, который был указан при сборке установщика. Обратиться куда-либо ещё он не может.
- Размещение сервера в России позволяет выполнить требование о локализации баз персональных данных (Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных», ч. 5 ст. 18).

Защита доступа

- Весь обмен — по одному защищённому каналу TLS на стандартном порту 443, включая передачу файлов.
- Вход операторов — по именованным учётным записям; список тех, кто работает в системе прямо сейчас, доступен в меню «Отчёты».
- Регистрация нового компьютера ограничена списком разрешённых IP-адресов организации: агент из чужой сети в вашу структуру не попадёт.
- Опасные операции защищены подтверждением. Выключение компьютера требует ввести его имя вручную — случайно погасить не тот сервер невозможно.

Независимость от внешних поставщиков

Система не требует ни зарубежных облачных служб, ни постоянной связи с инфраструктурой разработчика. Работоспособность SYSDM не зависит от решений иностранных компаний, от состояния трансграничных платежей и от доступности внешних сервисов: развёрнутая система продолжает работать в закрытом контуре организации.

Администратору. Конкретные сведения о лицензировании, реквизитах поставщика, регистрационных и сертификационных документах приводятся в договоре и сопроводительной документации к поставке.

3. Сравнение с зарубежными аналогами

Ниже SYSDM сопоставлен с наиболее известными зарубежными системами удалённого доступа и управления парком — такими как TeamViewer, AnyDesk, ConnectWise ScreenConnect, NinjaOne, Atera, Kaseya VSA. Сравнение приведено по тем признакам, которые для российской организации оказываются определяющими.

Признак	SYSDM	Зарубежные системы
Где хранятся данные	На сервере организации, на территории России.	Как правило, в облаке поставщика — центры обработки данных в Европе, США или Азии.
Юрисдикция	Российская. Требования 152-ФЗ о локализации выполнимы штатной установкой.	Иностранная. Данные подпадают под законодательство страны размещения.
Риск отключения	Отсутствует: система работает в вашем контуре и не нуждается во внешней активации.	Ряд поставщиков ограничил или прекратил обслуживание пользователей из России. Лицензия может быть отозвана односторонне.
Путь изображения экрана	Напрямую между сервером организации и браузером оператора, без посредников.	Часто через ретрансляторы поставщика — трафик сеанса покидает периметр организации.
Последствия взлома поставщика	Компрометация разработчика не даёт доступа к вашим компьютерам: управляющий сервер ваш.	Облачная панель управления — единая точка отказа. Известны случаи, когда через взлом поставщика услуг атака доходила до тысяч организаций-клиентов.
Оплата	В рублях, по договору с российским поставщиком.	Валютная подписка и трансграничные платежи — сегодня это самостоятельная организационная сложность.
Техническая поддержка	Российские специалисты, русский язык, московское время, прямой контакт с разработчиком.	Как правило, англоязычная поддержка первой линии с разницей в часовых поясах.
Доработка под заказчика	Возможна: разработчик доступен, изменения вносятся в разумные сроки.	Практически исключена — крупный вендор не меняет продукт под отдельного клиента.
Работа в закрытом контуре	Штатный режим: достаточно сервера и внутренней сети.	Обычно требуется постоянный доступ в интернет к облаку поставщика.

Признак	SYSDM	Зарубежные системы
Установка у пользователя	Один установщик, уже содержащий адрес сервера. Дальше агент обновляется централизованно.	Сопоставимо, но привязано к учётной записи в облаке поставщика.

Коротко о главном

Зарубежные системы этого класса создавались в расчёте на облачную модель: удобно, пока поставщик доступен и лоялен. Для российской организации это означает, что работоспособность её службы поддержки и сохранность служебных сведений зависят от решений, принимаемых за пределами страны.

SYSDM исходит из противоположного принципа: **управляющий сервер принадлежит организации и находится в России**, изображение экранов не покидает её периметр, поддержку оказывают на русском языке, а развитие продукта определяется потребностями заказчиков, а не глобальной продуктовой стратегией иностранного вендора.

4. Почему стоит выбрать нас

Вы приобретаете не программу удалённого доступа. Вы приобретаете управляемость собственной ИТ-инфраструктурой — и уверенность в том, что она останется вашей при любом развитии событий.

Вы перестаёте платить за дорогу

Каждый выезд специалиста — это часы, оплаченные за перемещение, а не за работу. SYSDM превращает выезд в трёхминутное подключение. Для организации с филиалами это не оптимизация на процент, а другой порядок затрат на поддержку: один специалист закрывает то, для чего прежде требовалась выездная служба.

Поддержка растёт вместе с компанией — а штат не растёт

Сто компьютеров или тысяча, один город или двенадцать — оператор работает в одном окне и видит весь парк сразу. Открытие нового офиса перестаёт быть поводом расширять службу поддержки: новые машины появляются в общем дереве сами, распределяясь по своим подразделениям автоматически.

Простой сокращается до минут

Руководителю нужна не телеметрия, а уверенность, что бухгалтерия сдаст отчётность в срок, склад не встанет, а менеджер не будет полдня ждать помощи. Заявка решается в момент обращения — специалист подключается к компьютеру сразу, видит происходящее своими глазами и исправляет, не поднимая пользователя с места.

Вы наконец видите, чем владеете

Точный ответ на вопросы, которые обычно требуют недели инвентаризации: сколько в организации компьютеров, что на них за операционные системы, какое установлено программное обеспечение, кто и когда подключался. Это основа для планирования закупок, для подготовки к проверке и для разговора с подрядчиком на языке фактов, а не оценок.

Ваши данные остаются вашими

Сервер принадлежит организации и стоит в России. Изображения рабочих столов не проходят через чужую инфраструктуру, служебные сведения не покидают ваш периметр, а компрометация разработчика не открывает доступ к вашим компьютерам — управляющий сервер ваш, и ключи от него тоже ваши.

Вас невозможно отключить

Развёрнутая система работает независимо: ни решение иностранного поставщика, ни сложности с трансграничными платежами, ни отзыв лицензии извне не остановят вашу службу поддержки. То, что уже установлено в вашем контуре, продолжит работать — это и есть настоящая технологическая независимость, а не декларация о ней.

С вами говорят на вашем языке и слышат вас

Поддержку оказывают российские специалисты, на русском, в вашем часовом поясе. Вопрос попадает не в многоуровневую очередь по скрипту, а к людям, которые эту систему написали. Нужна доработка под ваш регламент или интеграция с вашими процессами — это предмет обсуждения, а не отказа: мы развиваем продукт исходя из задач заказчиков, а не глобальной продуктовой стратегии.

Внедрение не превращается в проект на полгода

Один установщик, уже знающий адрес вашего сервера. Оператору не нужно ставить ничего — достаточно браузера. Дальше агенты обновляются централизованно, сами: обходить компьютеры ради новой версии не потребуется никогда.

Продукт, сделанный инженерами, а не отделом маркетинга

Система строится вокруг вещей, которые видны в работе, а не в презентации: изображение экрана идёт по кратчайшему пути и остаётся плавным, реакция на отключение компьютера измеряется секундой, опасные операции защищены так, чтобы ошибиться было нельзя даже случайно. Каждое такое решение принималось по результатам измерений — и именно из этого складывается ощущение, что инструментом приятно пользоваться каждый день.

Итог для руководителя. Ниже расходы на поддержку, короче простои, полный учёт парка, контролируемый доступ к рабочим местам и данные, которые остаются в России и под вашим управлением. Российский продукт, российская поддержка, российская юрисдикция — и никакой зависимости от решений, которые принимают без вас.

5. Обзор интерфейса

Окно программы состоит из четырёх основных областей:

- **Верхнее меню** — «Файл», «Вид», «Агенты», «Настройки», «Инструменты», «Отчёты», «Помощь».
- **Дерево слева** — компании, отделы и компьютеры (агенты). Здесь выбирается объект для работы.
- **Верхняя панель** — список компьютеров выбранной группы и их статус.
- **Нижняя панель** — карточка выбранного компьютера с вкладками: «Обзор», «Проверки», «Задачи», «Патчи», «ПО», «История», «Заметки», «Активы», «Отладка», «Аудит», «Терминал».

Разделители. Оранжевые полосы между областями можно перетаскивать мышью, меняя размер панелей.

6. Выбор компьютера (агента)

1. В дереве слева раскройте нужную компанию/отдел.
2. Выберите компьютер — в верхней панели появится список, в нижней — карточка агента.
3. Индикатор статуса показывает, в сети ли компьютер: **зелёный** — онлайн, **красный** — офлайн.

Важно. Команды (перезагрузка, терминал, удаление ПО и т.д.) выполняются только если агент **онлайн**. Для офлайн-компьютера появится сообщение «Агент не подключён».

| 7. Вкладка «Обзор» (телеметрия)

Показывает текущее состояние компьютера: имя ПК, пользователя, ОС, загрузку процессора и памяти, использование дисков и другую телеметрию. Кнопка  (иконка с круговой стрелкой) запрашивает свежие данные у агента.

8. Удалённое управление

Кнопка **Управление** запускает удалённый рабочий стол — вы видите экран компьютера и управляете им мышью и клавиатурой.

Клавиатура и мышь

- Обычный ввод текста, мышь, колесо прокрутки и правый клик передаются на удалённый компьютер.
- **Удержание клавиши** (например **Backspace**, **Delete**, стрелки) повторяется автоматически, пока клавиша нажата.
- **Вставка из буфера**: **Ctrl** + **V** — текст из вашего буфера обмена вставляется на удалённом ПК.

Совет. Чтобы выйти из полноэкранного просмотра, нажмите **Esc**.

9. Меню «Действия»

Кнопка **Действия** в карточке агента открывает список операций над компьютером:

Пункт	Что делает
Перезагрузить	Перезагружает удалённый компьютер (с подтверждением). Все запущенные приложения будут закрыты.
Выключить	Выключает удалённый компьютер (с подтверждением). Несохранённые данные будут потеряны.
Отключить UAC	Отключает контроль учётных записей. Требуется перезагрузки для вступления в силу.
Admin+	Создаёт локального администратора с указанными логином и паролем.
Войти как... / (с перезагрузкой)	Вход в систему под указанной учётной записью.
Удалить агента	Удаляет компьютер из системы SYSDM (не удаляет данные на самом ПК).

Внимание. «Перезагрузить» и «Выключить» действуют немедленно после подтверждения. Убедитесь, что выбран правильный компьютер.

10. Вкладка «Терминал»

Командная консоль, выполняющая команды на удалённом компьютере от имени системной учётной записи.

1. Введите команду в поле внизу и нажмите **Enter** (или кнопку «Выполнить»).
2. Результат появится в области вывода. Поддерживается кириллица.
3. Команда **cd** сохраняет рабочую директорию между командами.
4. Стрелки **↑** / **↓** — история введённых команд.
5. Область вывода можно растянуть мышью за нижний правый угол; кнопка «Очистить» очищает вывод и возвращает исходный размер.

Осторожно. Команды выполняются с максимальными правами и без подтверждения. Ошибочная команда может повредить систему.

| 11. Вкладка «Задачи»

Диспетчер задач удалённого компьютера — список запущенных процессов.

1. Нажмите **Обновить**, чтобы загрузить список процессов.
2. Кликните по строке, чтобы выбрать процесс.
3. Кнопка **Снять задачу** завершает выбранный процесс (с подтверждением).

12. Вкладка «ПО»

Список установленных программ на удалённом компьютере.

1. Нажмите **Обновить** (или просто откройте вкладку) — список загрузится автоматически.
2. Используйте фильтр и поиск по названию/издателю.
3. Тип установки показан бейджем: **Система** — установлено для всех (администратором), **Пользователь** — установлено конкретным пользователем.

Удаление программы

1. Выберите программу в списке (клик по строке).
2. Нажмите **Удалить** и подтвердите.
3. Будет запущен штатный деинсталлятор в тихом режиме. По завершении список обновится автоматически.

Примечание. Некоторые деинсталляторы работают долго или требуют перезагрузки — в этом случае появится соответствующее сообщение. Если программа не исчезла из списка, нажмите «Обновить» повторно.

13. Установка агента

Чтобы компьютер появился в SYSDM, на него нужно установить агент:

1. Меню **Агенты → Скачать агента**.
2. Запустите установщик на нужном компьютере с правами администратора.
3. После установки агент подключится к серверу и появится в дереве.

Агент работает как системная служба Windows и запускается автоматически при загрузке компьютера.

14. Частые вопросы

Кнопка нажимается, но ничего не происходит

Проверьте, что выбранный компьютер **онлайн** (зелёный индикатор). Команды доставляются только подключённым агентам.

В терминале «кракозябры» вместо русского текста

Не должно возникать — вывод переводится в UTF-8 автоматически. Если проблема повторяется, сообщите администратору.

Программа не удаляется (ошибка деинсталлятора)

Часть деинсталляторов (особенно не-MSI) не поддерживают тихий режим и не могут корректно отработать без графического интерфейса. Сообщите администратору название программы.

Не вижу нужный компьютер в дереве

Убедитесь, что на нём установлен и запущен агент, и что он смог подключиться к серверу (сеть, доступ к адресу сервера).

SYSDM — Руководство пользователя. По вопросам, не описанным здесь, обратитесь к администратору системы.