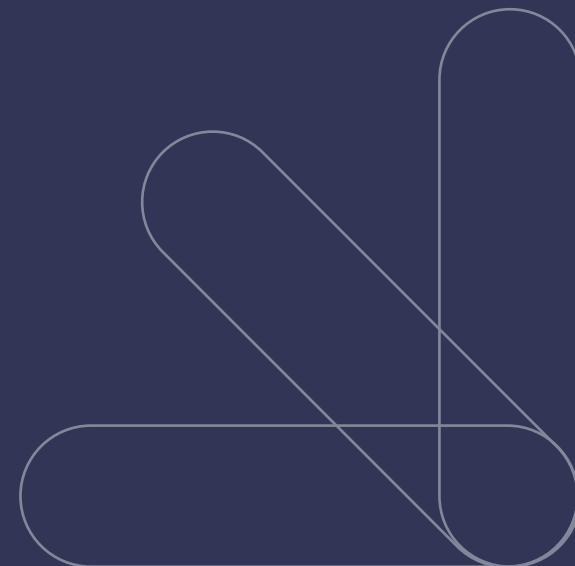


ИТ-поддержка офисов

Обеспечиваем непрерывность
ИТ в любых условиях



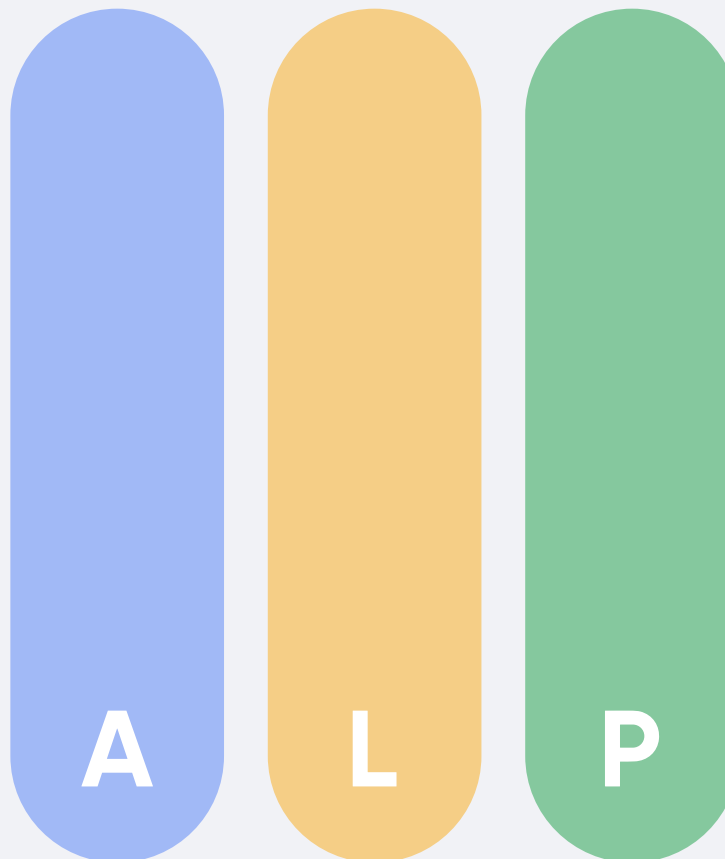
ALP ITSM – сервисная IT-компания в составе ALP Group



Аутсорсинг ИТ –
обслуживания пользователей,
ИС и ИТ-инфраструктура



- Россия и СНГ
- **900+**
городов



СЕРВИСНАЯ

- **Поддержка ИС и ИТ-сервисов**
- Поддержка розничных сетей и филиалов
- Поддержка пользователей
- **Поддержка Win/Linux инфраструктур**
- Поддержка облачных сервисов

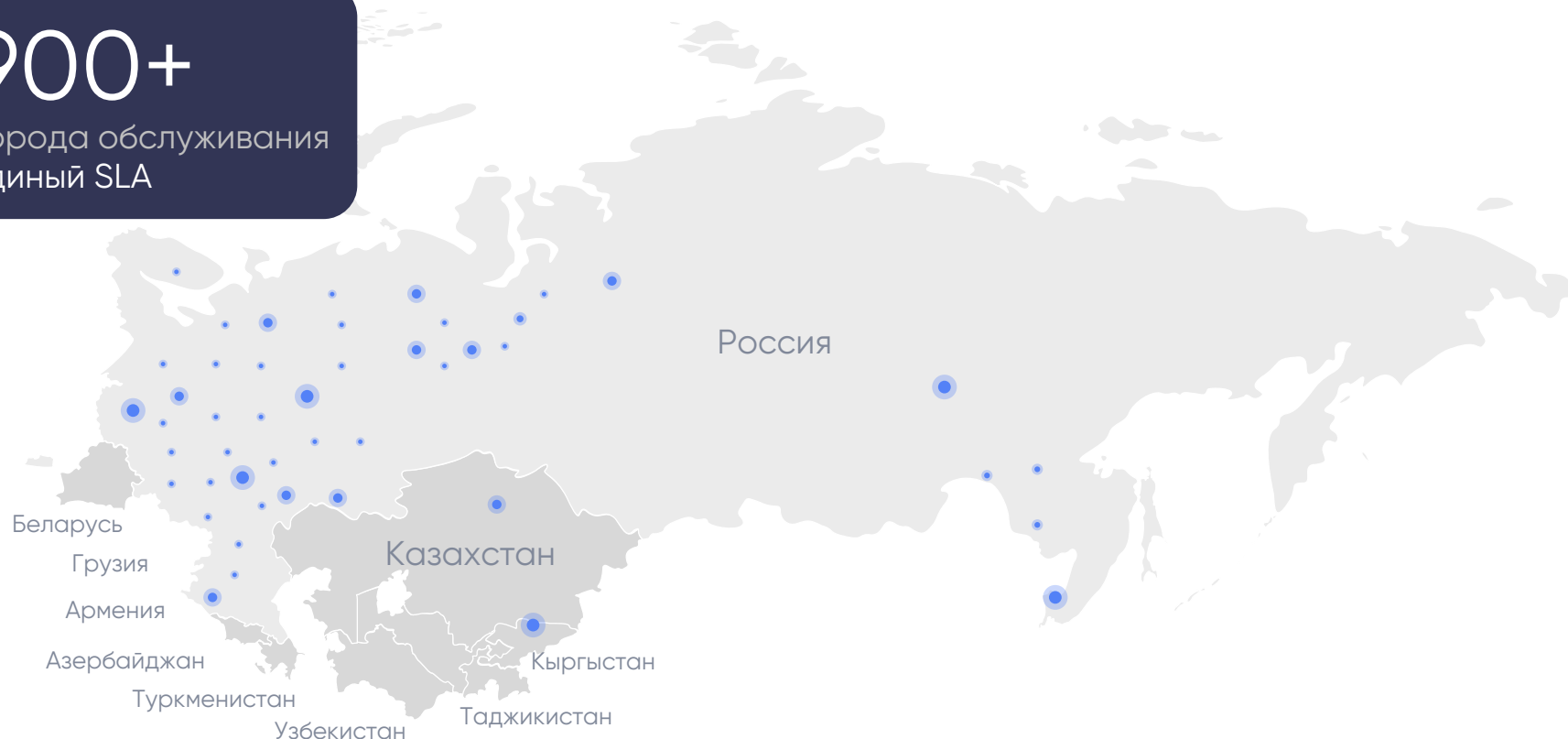
ПРОЕКТНАЯ

- Создание и модернизация ИТ-инфраструктура Win/Linux
- ИТ-аудит и ИТ-экспертиза
- DevOps
- **Импортозамещение в ИТ**
- **Информационная безопасность**
- Миграция в облака

География и цифры

900+

Города обслуживания
Единый SLA



2 150 Специалисты
партнеров

140 Сотрудники
ALP ITSM

1150+ Партнеры
(ИП и ЮЛ)

Объекты обслуживания



3 260

Офисы и филиалы



12 700

Рабочие места



1 100

Серверы

Клиенты

Офисы крупных компаний

Крупные
российские и
международные
КОМПАНИИ

Офисы до 100 компьютеров

ИТ-услуги ALP ITSM



ПОДДЕРЖКА НЕПРЕРЫВНОСТИ РАБОТЫ ИТ

- ИТ-поддержка из «одного окна»
- Обеспечение надежной работы серверов и сети
- Поддержка рабочих мест и офисного оборудования
- Поддержка приложений (1С, электронная почта, CRM, IP-ATC и пр.)
- Компетентный ИТ-менеджмент

СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

- Поддержка филиалов и удаленных сотрудников
- ИТ-аудит
- Поддержка выездных мероприятий

ОБЛАКА И ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТЬ ИТ

- Резервное копирование в облако
- Вынос в облако сервисов
- «Горячий резерв»

Поддержка непрерывности работы серверов и сети

01 ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАДЕЖНОЙ РАБОТЫ СЕРВЕРОВ И СЕТИ

- Комплексная поддержка серверов и сервисов (1С, email, IP-АТС и пр.)
- Установка обновлений безопасности
- Управление правами доступа
- Устранение сбоев
- Настройка оборудования и ПО

02 ОТСЛЕЖИВАНИЕ СОСТОЯНИЯ СЕТИ

- Предотвращение 80% сбоев
- Анализ «здоровья» серверов и сети
- Антивирусный контроль сети
- Анализ быстродействия систем

03 СОХРАННОСТЬ ДАННЫХ

- Двойное резервное копирование – в сеть и в «облако»
- Восстановление данных по запросу
- Проверка целостности резервных копий



РЕЗУЛЬТАТ

Серверы и сеть работают надежно.
Бизнес не простаивает

Поддержка сотрудников и офисной техники

01 ИТ-ПОДДЕРЖКА ИЗ ОДНОГО ОКНА (СЛУЖБА SERVICEDESK ALP)

- Взаимодействие с провайдерами Интернет и телефонии
- Прием и решение всех ИТ-обращений
- Взаимодействие с подразделениями Клиента

02 ПОДДЕРЖКА РАБОЧИХ МЕСТ СОТРУДНИКОВ

- Установка, настройка, перемещение, демонтаж рабочих мест
- Устранение сбоев
- Модернизация оборудования
- Установка обновлений безопасности

03 ПОДДЕРЖКА ОФИСНОЙ ТЕХНИКИ (ПРИНТЕРЫ, МФУ И ПР.)

- Обеспечение работы офисной техники
- Обеспечение расходными материалами
- Диагностика и сопровождение ремонта



РЕЗУЛЬТАТ

Сотрудники работают в штатном режиме.
Бизнес не простаивает

ИТ-Менеджмент

01 ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСОМ

- Представление интересов Клиента в отношениях с провайдерами
- Контроль качества сервиса и условий договора
- Консультации по оборудованию и лицензиям
- Отчетность об оказании услуг

02 СЕРВИС «ИТ-ДИРЕКТОР»

- Выработка концепции развития ИТ Клиента на 1-5 лет
- Бюджетирование ИТ
- Экспертиза по сложным ИТ-вопросам

03 ВЕДЕНИЕ ИТ-ПРОЕКТОВ

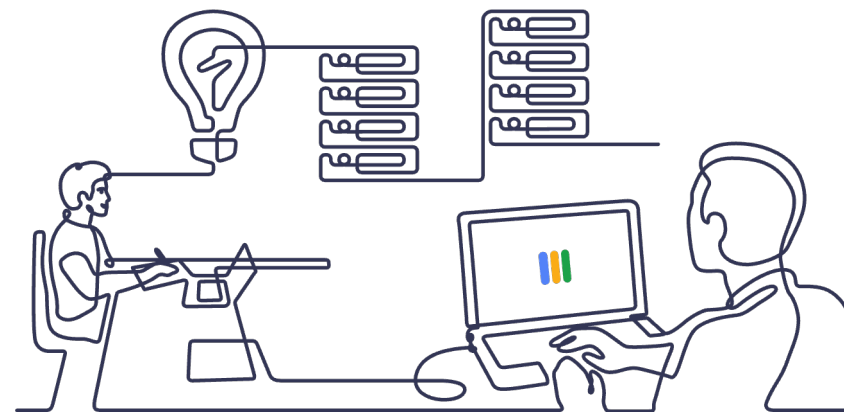
- Разработка востребованных ИТ-проектов (повышение надежности ИТ, переезд, открытие филиалов...)
- Взаимодействие с другими участниками проекта (разработчики, монтажники, строители...)
- Ведение проекта, контроль сроков и бюджета



РЕЗУЛЬТАТ

Системный, управляемый ИТ-сервис вместо «ИТ на коленке»

Специальные сервисы



ИТ-АУДИТ

- Детальное описание имеющейся ИТ-инфраструктуры
- Выявление системных проблем и «узких мест» ИТ-инфраструктуры
- Разработка плана действий по устранению недостатков
- Проводим 50+ ИТ-аудитов в год

ПОДДЕРЖКА ФИЛИАЛОВ И УДАЛЕННЫХ СОТРУДНИКОВ

- Удаленная поддержка и выезды в 900+ городах
- Поддержка всего спектра ИТ-оборудования – серверы, компьютеры, планшеты, смартфоны и пр.
- Коммуникация с местными провайдерами Интернет и телефонии

ПОДДЕРЖКА ВЫЕЗДНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

- ИТ-поддержка на конференциях, выставках в 900+ городах России и СНГ
- Взаимодействие с организаторами мероприятий по ИТ-вопросам
- Монтаж/демонтаж, настройка оборудования

«Облако» ALP ITSM

Облако ALP – это отказоустойчивость Вашей ИТ-инфраструктуры без затрат на дополнительные серверы и лицензии



Возможные сценарии использования облака:

01

Резервное копирование в облако

Защита данных от кражи, порчи, вирусов-шифровальщиков

02

Перенос в облако отдельных сервисов

Надежная работа 1С, email и пр. без покупки серверов и лицензий

03

Дублирование в облаке ключевых сервисов

Отказоустойчивость 1С, email, CRM, домена, телефонии за разумные деньги

04

Создание «горячей» копии ит-инфраструктуры

Восстановление работы офиса в течение 15-30 минут в случае глобального сбоя

Система ИТ-процессов, обеспечивающая качество сервиса

Вместе с сервисом ALP ITSM Вы получаете готовую систему ИТ-процессов, которая успешно работает у 150 наших клиентов

Система решает 3 главные задачи:

 Дает стабильное качество сервиса

 Обеспечивает непрерывность Вашего бизнеса

 Снижает Ваши потери от простоев ИТ

01 Управление инцидентами

Быстро устраняем сбои в ИТ. Бизнес не простаивает по вине ИТ

02 Управление изменениями

Планируем изменения. Готовим план «Б». Бизнес не теряет деньги из-за поспешных нововведений

03 Управление регламентными работами

Резервные копии, антивирусная защита, мониторинг серверов. Профилактика простоев ИТ

04 Управление проблемами

Устраняем корневые причины сбоев в ИТ. Сбои не повторяются, бизнес не несет потери

05 Управление запросами

Консультируем сотрудников. Настраиваем ПО. Выдаем доступы. Быстрый и качественный сервис

06 Управление качеством

Измеряем и улучшаем качество услуг. Изучаем ваши отзывы. Устраняем нарушения. Ценность сервиса для бизнеса растет

Мониторинг инфраструктуры: СЦМК «АРГУС»



Сервис централизованного мониторинга и контроля (СЦМК) «АРГУС» – **решение ALP для мониторинга и поддержки серверов**



В 3–5 раз сокращает время решения сложных инцидентов за счет автоматической диагностики



Собран и доработан ALP на базе «открытых» компонентов. Использование у клиентов **не требует лицензий**



Предотвращает до 80% потенциальных сбоев



Выявляет **проблемы «на стыках»** технологий



Состав сервиса:
развитая система мониторинга
+ команда экспертов ALP

Компетенции команды ALP ITSM

За вашу инфраструктуру отвечают специалисты с компетенциями по большинству популярных ИТ-решений



КОМПОНЕНТЫ

- Сеть
- Серверы, СХД
- Виртуализация
- Операционные системы
- Общесистемные сервисы
- СУБД
- Средства коллективной работы
- Управление инфраструктурой
- Системы резервного копирования



ИМПОРТНЫЕ РЕШЕНИЯ

- Cisco, Mikrotik, Checkpoint, HP
- HP, IBM, Dell, Huawei
- VMware vSphere, Microsoft HyperV
- Microsoft Windows, Windows Server
- Microsoft AD и сетевые службы
- Microsoft SQL, IBM DB2, Oracle DB
- Microsoft: Exchange, Skype for Business, SharePoint, Office 365
- Microsoft System Center
- BackupExec, Microsoft DPM, Veeam Backup



OPEN SOURCE



- VyOS (Vyatta), pfSense, Quagga, Squid
- Эльбрус, Kraftway, Depo, iRU
- KVM, Docker, OpenVZ, Proxmox, OpenStack
- CentOS, Debian, RHEL, ОС АЛБТ
- OpenLDAP, Samba DC, FreeIPA
- PostgreSQL /Postgres Профессиональный, MySQL, MongoDB
- CommunigatePro, SOGo, Postfix, Exim, Cyrus, Courier, Ejabberd, «Мой офис»
- Zabbix, Graylog, Puppet, Ansible
- Bacula, Duplicity

Финансовые гарантии качества



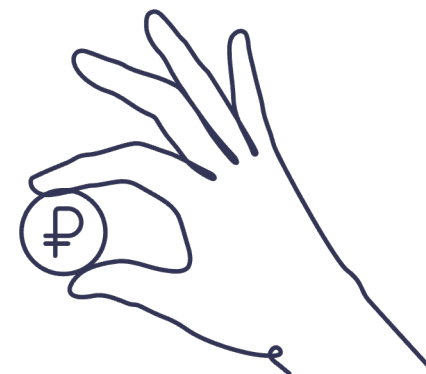
Качество сервиса ALP гарантируется юридически, в [Соглашении об уровне сервиса \(SLA\)](#) – специальном приложении к Договору

SLA ALP ОПРЕДЕЛЯЕТ

Время реакции	ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ ALP
 Как быстро моя заявка поступит в работу?	Не решили Ваш запрос вовремя? Вернем 1 500 ₽ за каждый час нарушения
Время решения	
 Когда моя заявка будет решена?	

ФАКТ

9 из 10 ИТ-компаний не могут обеспечить финансовые гарантии качества



Кейсы ALP ITSM: Требовательные российские клиенты

Буду Мамой *беременность в моде*

- Комплексная ИТ-поддержка офисов и магазинов
- Модернизация ИТ-инфраструктуры
- Открытие новых магазинов



- Комплексная ИТ-поддержка офиса
- Непрерывный мониторинг ИТ-инфраструктуры «Аргус»™
- Повышение надежности ИТ-инфраструктуры



- ИТ-аудит и стабилизация работы ИТ-инфраструктуры
- Снижение числа инцидентов в 4 раза
- Комплексная ИТ-поддержка офиса

Кейсы ALP ITSM: Офисы международных компаний

Dior

- Комплексный ИТ-аудит в офисе и бутиках
- Поддержка пользователей и сервисов
- Открытие новых бутиков
- Модернизация ИТ-инфраструктуры

FISCHER

- 1-я и 2-я линии ИТ-поддержки
- Модернизация ИТ-инфраструктуры офиса и магазинов
- Непрерывный мониторинг ИТ-инфраструктуры «Аргус»
- Жёсткий SLA: 15 минут

nostrum Oil & Gas

- Открытие с «нуля» представительства в России
- Поддержка Windows и Linux серверов
- Переезд ИТ-инфраструктуры в ЦОД
- Решение 80% ИТ-проблем до начала влияния на бизнес

Преимущества работы с ALP ITSM

25 Лет
опыта

Глубокая экспертиза
в оказании ИТ-сервиса
международным компаниям

5 Минут
сжатый SLA

Реагируем за 5 минут, 80%
задач решаем в течение часа



**Финансовые
гарантии качества**

Не решили задачу в срок?
Возвращаем 1500 ₽ за
каждый час нарушения



**Сервис
«из одного окна»**

Единая точка входа по всем
ИТ вопросам. Нет размытия
ответственности между подрядчиками



**Компетентный
ИТ менеджмент**


Релевантный опыт – как
по ИТ поддержке, так
и по ведению проектов

Контактная информация



Никита Смушкин
Менеджер по продажам

 Nikita.Smushkin@alp-itsm.ru

 +7 (499) 681-91-12

