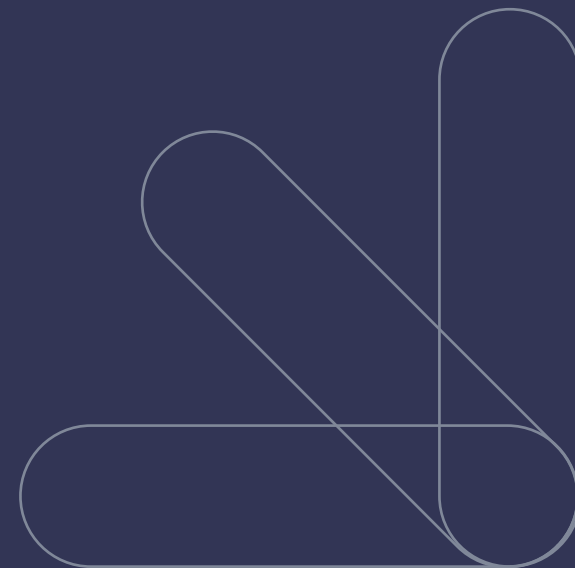


# ИТ-сервис для филиалов и розничных сетей

Обеспечим непрерывность ИТ  
в любых условиях



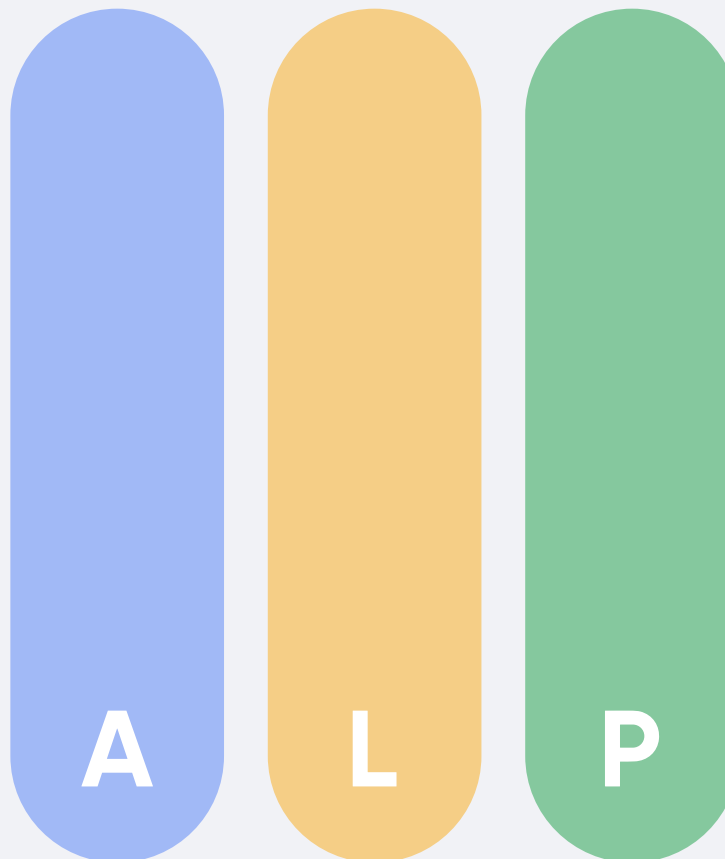
# ALP ITSM – сервисная IT-компания в составе ALP Group



Аутсорсинг ИТ –  
обслуживания пользователей,  
ИС и ИТ-инфраструктура



- Россия и СНГ
- **900+**  
городов

**СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ**

## СЕРВИСНАЯ

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

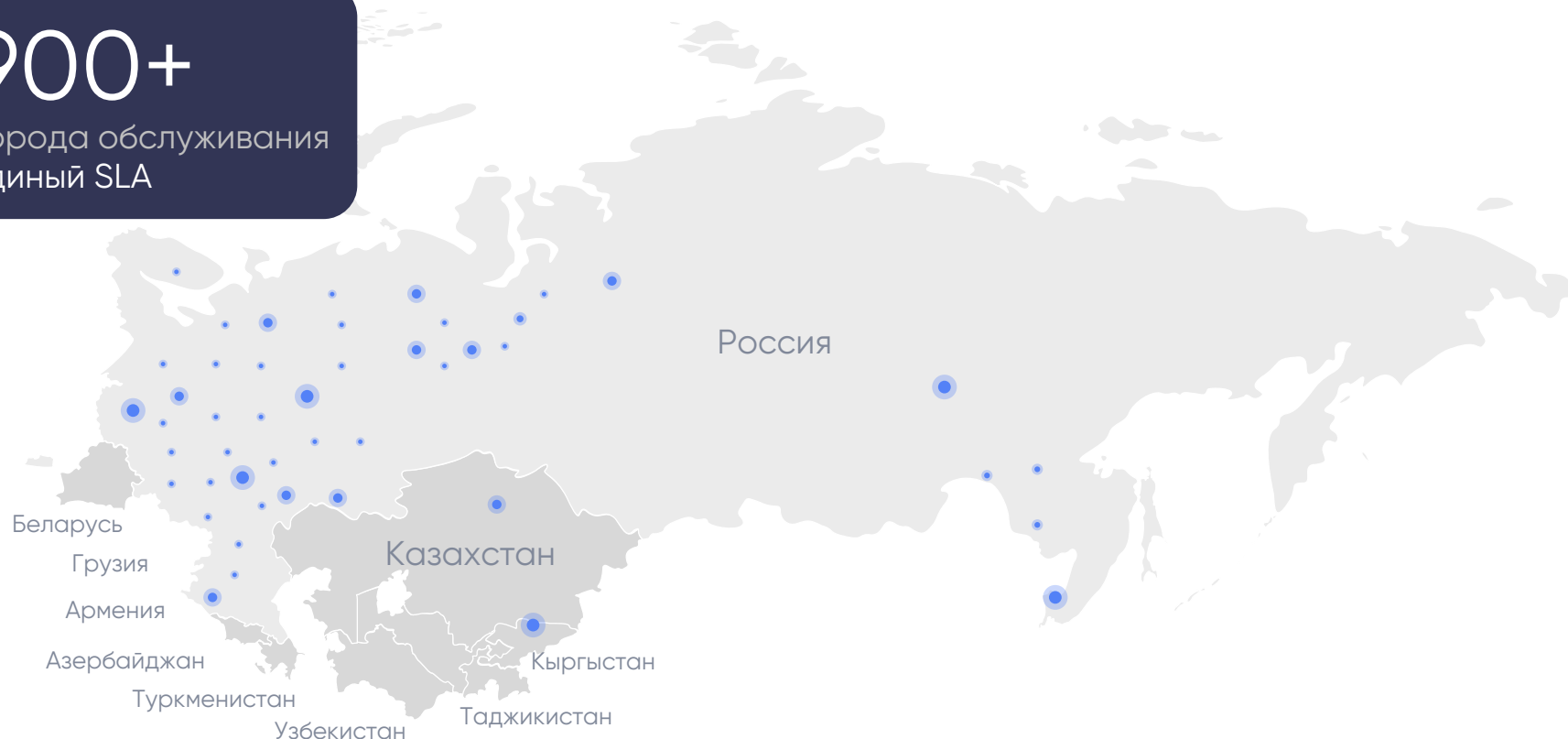
## ПРОЕКТНАЯ

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

# ГЕОГРАФИЯ И ЦИФРЫ

## 900+

Города обслуживания  
Единый SLA



## Объекты обслуживания



### 19 560

Офисы и филиалы



### 52 700

Рабочие места



### 1 100

Серверы

7 150 Специалисты  
партнеров

140 Сотрудники  
ALP ITSM

1150+ Партнеры  
(ИП и ЮЛ)

# Клиенты

Яндекс

X5Group

СБЕР

лента

KFC

CHERY

INVITRO

Hoff

PERFUMERIE  
ZIELINSKI & ROZEN  
רוקחות בשמים

Dior

ALP  
ITSM

BOSS  
HUGO BOSS

simplewine

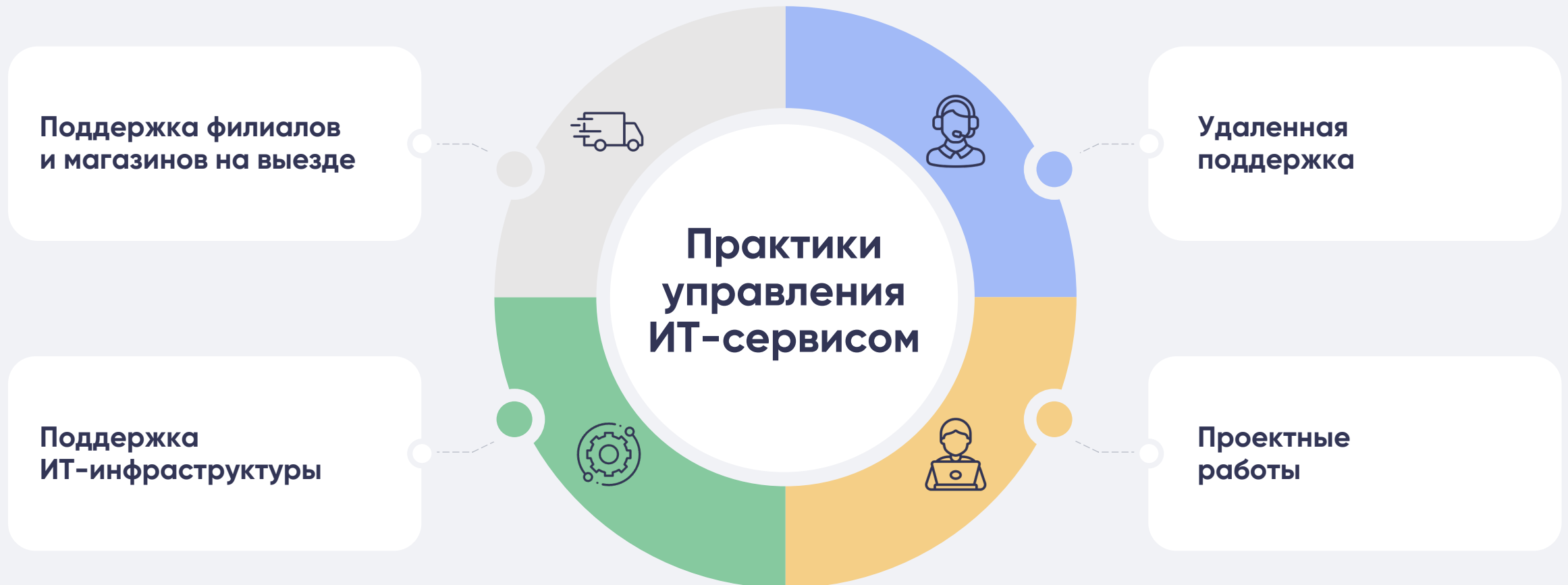
askona  
спите, чтобы жить

четыре лапы

GJ


BURGER KING

# ИТ-сервисы для филиалов и розничных сетей

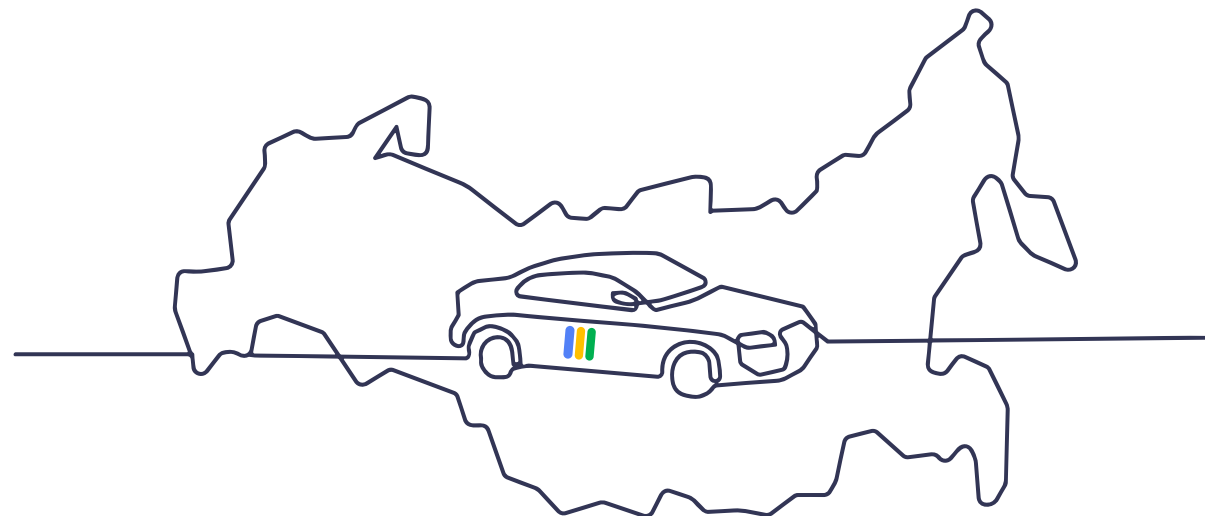


# Поддержка на выезде

 Оперативная инцидентная поддержка торговых точек и филиалов на выезде

 Полный перечень услуг, прозрачные сроки выезда и решения задач

 Работающий контроль качества выполненных работ



# 900+

Городов и населенных пунктов России и СНГ

**01** Разовые и проектные работы на выезде:

- монтаж и демонтаж
- настройка ИТ-оборудования
- открытие и закрытие точек

**03** Работа 24/7

**02** Обслуживание АРМ, серверов, ККТ, СКС, WiFi, оргтехники, видеонаблюдения, счетчиков посетителей, Digital Signage

**04** Единый SLA для всех регионов

# Удаленная поддержка



Специализированные команды, выстроенные ИТ-процессы и собственные инструменты оказания технической поддержки



Отличный опыт интеграции с ИТ-системами Клиентов и участия в смешанных командах



01

Поддержка:

- Информационных систем
- Сервисов
- Пользователей и ИТ-инфраструктуры

02

Выделенные команды 1-й, 2-й, 3-й линий поддержки

03

SLA по срокам реакции и решения запросов

04

Режимы работы 9/5, 15/7, 24/7

05

Интеграция с ServiceDesk Заказчика

# Аутсорсинг печати



Системное сопровождение сервиса печати



Поддержка оргтехники и поставка расходных материалов «точно в срок» в 900+ городах



Работа с оригинальными и качественными совместимыми ЗИП



**01** Выявление системных проблем и «узких мест» инфраструктуры печати

**02** Поставка оригинальных и качественных совместимых расходных материалов и ЗИП

**03** Предоставление подменного фонда

**04** Оперативная удаленная и выездная поддержка. Инциденты и регламентное обслуживание




**05** Единый SLA для всех филиалов

**06** Утилизация высокотоксических отходов от расходных материалов



# Открытие, закрытие филиалов и торговых точек



-  Проектные работы по подготовке новых филиалов и торговых точек к открытию
-  Также «ИТ-закрытие» точек: инвентаризация, демонтаж, упаковка и вывоз ИТ-оборудования
-  Создание сети, монтаж и настройка ИТ-оборудования и рабочих мест «под ключ»

**01** Монтаж СКС и ИТ-оборудования, настройка «под ключ»

**02** Выделенный менеджер, курирующий каждый проект

**03** Проведение работ 24/7

**04** Коммуникация с подрядчиками и поставщиками услуг

**05** Опытные команды специалистов и партнеров

**06** Сдача работ с полным фотоотчетом

# Инвентаризация ИТ-оборудования



Работы по ИТ-инвентаризации филиальной и торговой сети – получение достоверной информации о номенклатуре и количестве оборудования в каждой точке



С подписью материально-ответственного лица (директора филиала / магазинов)



**01** Разовые и регламентные инвентаризации оборудования и ПО во всех филиалах и торговых точках

**02** Внеплановые инвентаризации – при закрытии магазина, замене оборудования, смене материально-ответственного лица

**03** Строгий регламент выполнения работ, согласованный с Клиентом

**04** Маркировка оборудования по стандарту Клиента

**05** Внесение информации в систему клиента

**06** Прозрачные отчеты, включая фотоотчёт

**07** Монтаж СКС и ИТ-оборудования, настройка «под ключ»

**08** При необходимости – упаковка и вывоз оборудования на склад клиента

# Кейсы ALP ITSM: HoReCa, продуктовый ритейл, винотеки



- Монтаж и пусконаладка касс самообслуживания
- Настройка планшетов в главном складе
- Перевод АРМ на ПО Linux
- Число точек обслуживания

1000



- Обслуживание ИТ, сетевого и кассового оборудования
- Поддержка ИТ-инфраструктуры винотек и складов
- Открытие винотек «под ключ»
- Число точек обслуживания:

125



- Поддержка АРМ
- Поддержка сервиса печати
- Поддержка сетевого оборудования
- Число точек обслуживания:

236

# Кейсы ALP ITSM: аптеки, лаборатории, зоомагазины

## INVITRO

- Удалённая и выездная поддержка клиник
- Поддержка специализированного ПО
- Поддержка корпоративной почты
- Число точек обслуживания

5900



- Обслуживание ИТ, сетевого и кассового оборудования
- Открытие/закрытие магазинов
- Обслуживание орг.техники
- Число точек обслуживания:

488



- Обслуживание ИТ, торгового и кассового оборудования
- Монтаж СКС и систем видеонаблюдения
- Открытие/закрытие аптек
- Число точек обслуживания

612

# Кейсы ALP ITSM: товары для дома



- Открытие/закрытие магазинов
- Обслуживание ИТ, торгового, сетевого и кассового оборудования
- Модернизация ИТ-инфраструктуры магазинов, монтаж СКС, оптоволокна
- Число точек обслуживания:  
**510**



- Обслуживание ИТ, торгового и кассового оборудования
- Поддержка ИТ-инфраструктуры магазинов
- Открытие офисов и гипермаркетов «под ключ»
- Число точек обслуживания:  
**92**



- Поддержка сервиса печати
- Обслуживание ИТ-инфраструктуры
- Поддержка торгового и кассового оборудования
- Число точек обслуживания:  
**460**

# Кейсы ALP ITSM: непродуктовый ритейл



- Обслуживание ИТ, торгового и кассового оборудования
- Модернизация ИТ-инфраструктуры магазинов
- Открытие/закрытие магазинов
- Число точек обслуживания:  
**230**



- Обслуживание ИТ, торгового и кассового оборудования
- Поддержка орг.техники, ТСД, системы видеонаблюдения
- Управление ТМЦ подменного фонда на объектах хранения Заказчика
- Число точек обслуживания:  
**121**



- Открытие/закрытие магазинов
- Обслуживание ИТ, торгового, сетевого и кассового оборудования
- Поддержка ККТ
- Число точек обслуживания:  
**348**

# ALP SERVICEMART

Управление  
партнерской сетью



# ALP SERVICEMART – Управление партнерской сетью



## Основной принцип:

партнеры работают так же,  
как штатные сотрудники ALP



В ИТ-процессах  
и системах ALP



Соблюдают условия  
договора и SLA



Под контролем  
экспертов ALP

## Процессы методологии

01

Привлечение  
партнеров

02

Тестирование  
и профилирование  
партнеров

03

Обучение  
партнеров

04

Контроль  
партнеров

05

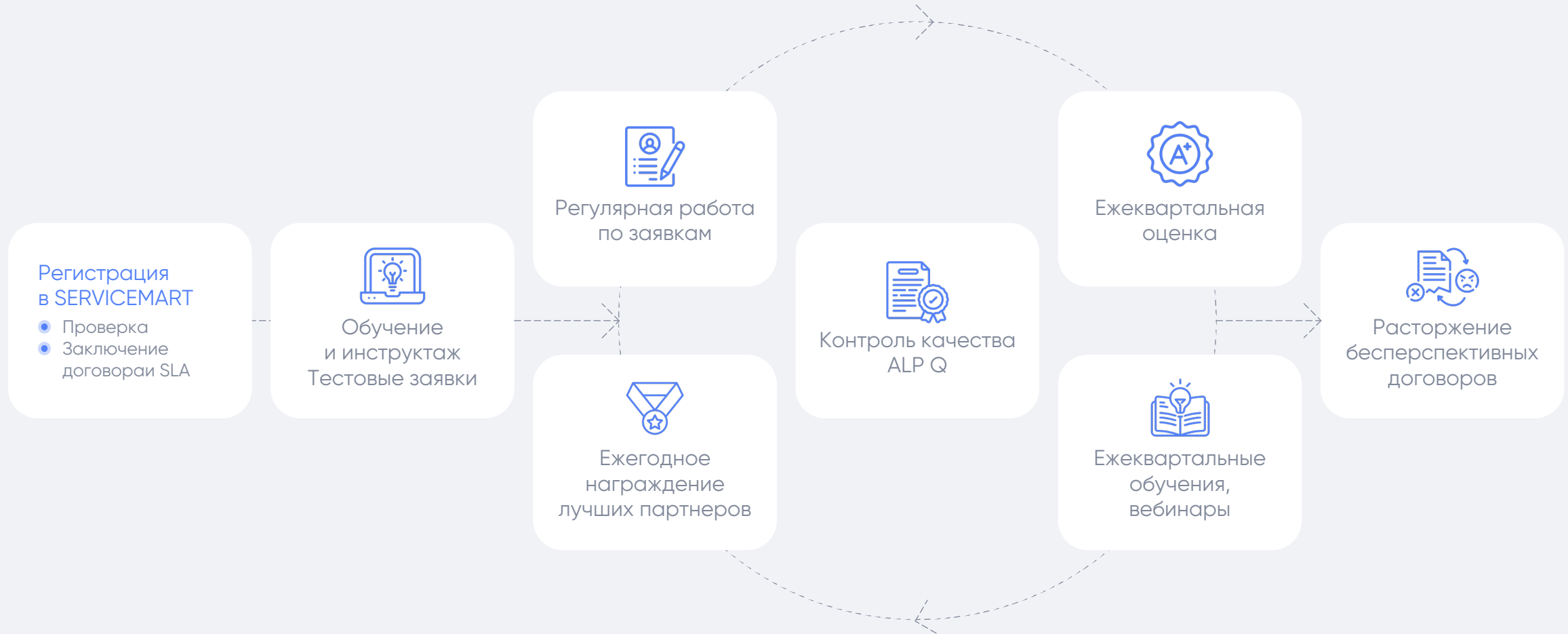
Взаиморасчеты  
с партнерами



# Профили партнеров

	Средний партнер	Небольшой партнер	ИП и самозанятые
 Штат	15–20 человек	3–5 человек	Нет
 Услуги	Обслуживание АРМ, СКС, оргтехники, ККМ	Обслуживание АРМ, ККМ. Простые вопросы по СКС и оргтехнике	Обслуживание АРМ, ККМ. Простые вопросы по СКС и оргтехнике
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Имеет устойчивое положение на местном рынке</li> <li>• Имеет представительства в 3–5 соседних регионах</li> <li>• Может участвовать в проекте как полноценный игрок</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Своих» клиентов недостаточно. Заинтересован в работе с крупными аутсорсерами</li> <li>• Работает в одном городе и спутниках</li> <li>• Выполняет заявки средней сложности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с АЛП – основная деятельность или подработка</li> <li>• Работает в небольшом населенном пункте. Может выехать в соседние</li> <li>• Привлекается на несложные инциденты и мини-проекты</li> </ul>
 Количество	200+	300+	800+
 География	500 городов	300 городов	900 населенных пунктов
 Объем	50% от общего количества заявок	25% от общего количества заявок	25% от общего количества заявок

# Процесс работы с партнерской сетью



# Дополнительные приемы управления партнерами

01

2-5 партнеров  
в регионе

«Отказоустойчивость»  
и конкуренция

02

Стресс-тесты  
для партнеров

Заявки с высоким  
приоритетом  
в «неудобное» время

03

«Работа над ошибками»  
– ежемесячно

Разбор заявок, выявление  
ошибок, корректирующее  
обучение

**РЕЗУЛЬТАТ**

Устойчивый  
и масштабируемый  
сервис

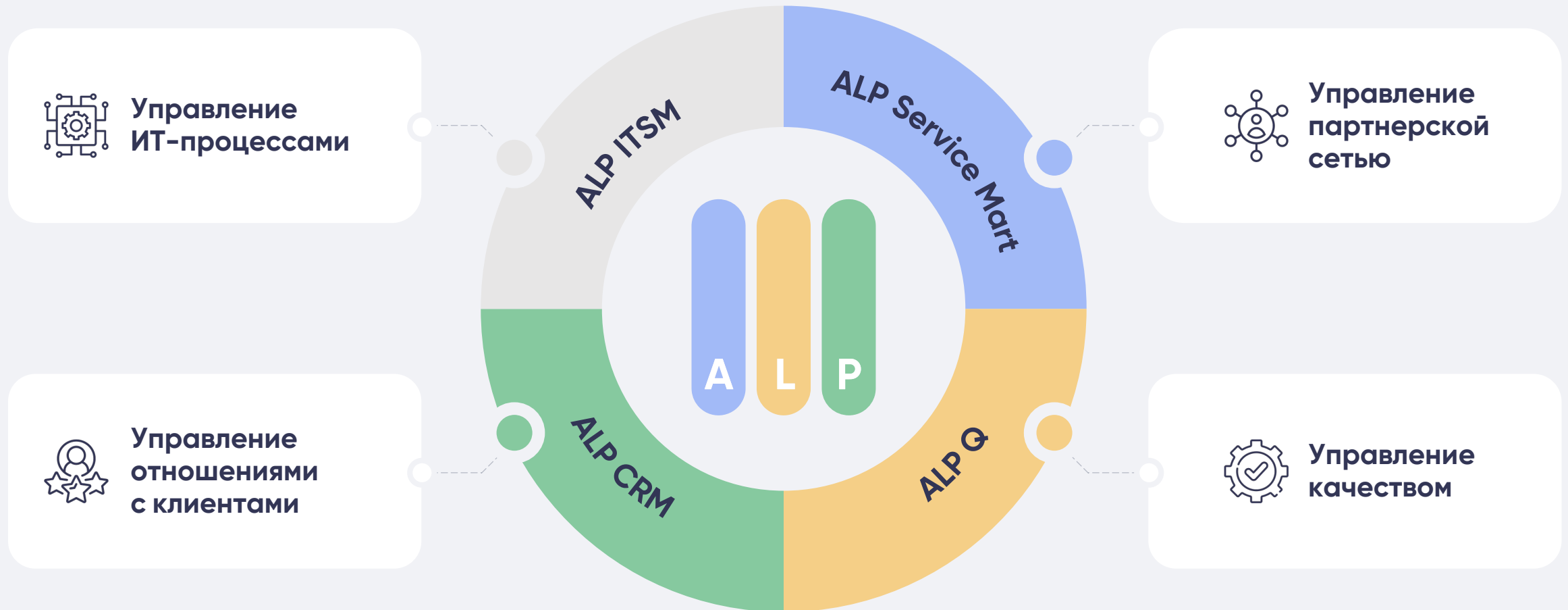


Клиенты отмечают, что наша оперативность и ответственность значительно выше, чем у крупных интеграторов с собственной филиальной сетью

# Управление сервисом




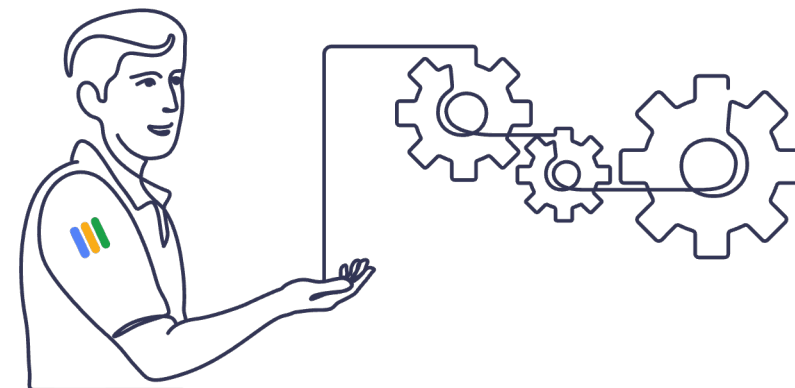
# 4 практики управления сервисом



# ALP ITSM – Управление ИТ-процессами

 Основывается на ITIL – библиотеке ИТ-практик

 Процессный подход к управлению сервисом



## ALP ITSM – система связанных ИТ-процессов, обеспечивающих комплексный сервис

01

Решение инцидентов JIT (Just-in-Time, «точно в срок»)

02

Устранение «проблем» – причин инцидентов

03

Соответствие сервиса заданному уровню качества

04

Достаточность вычислительных мощностей

05

Управление изменениями в ИТ

06

Выполнение регламентных работ

07

Заданный уровень доступности ИТ

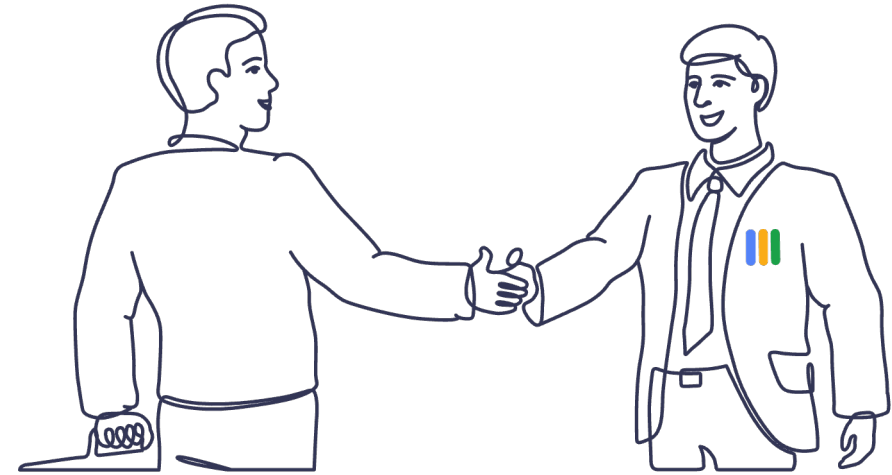
08

Контроль доступа к данным

# ALP CRM – управление отношениями с клиентами

>5 лет

долгосрочного предоставления ИТ-сервиса клиентам



## За счёт



Предоставления сервиса «по размеру» и «по потребностям»



Системы контроля качества, в которую вовлечен клиент



Повышении ценности ИТ за счет полного комплекса сервисов



Фокуса на предотвращении сбоев



Компетентного ИТ-менеджмента  
нет «менеджеров-диспетчеров»

# ALP Q – Управление качеством



## Основной принцип:

прикладное, а не «бумажное»  
управление качеством

### 01 Качество, встроенное в процесс

Выявление отклонений  
в режиме он-лайн

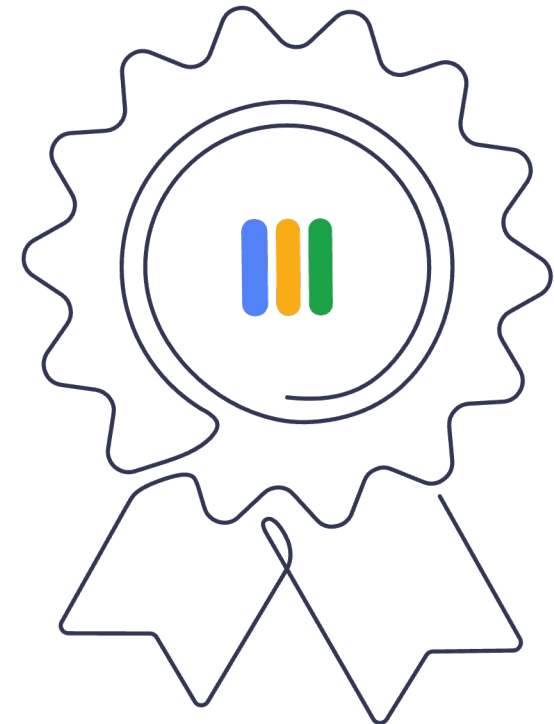
### 02 Сквозное управление качеством

Все компоненты сервиса:  
ИТ-процессы, управление  
партнерами и клиентами

### 03 Сертифицирующий орган

Международная  
компания DNV GL

### 04 СМК Сертифицирована по ISO 9001:2015






# Контактная информация



**Никита Смушкин**  
Менеджер по продажам

 [Nikita.Smushkin@alp-itsm.ru](mailto:Nikita.Smushkin@alp-itsm.ru)

 +7 (499) 681-91-12

