

ALP GROUP

ИТ-АУТСОРСИНГ ДЛЯ ФИЛИАЛОВ И РОЗНИЧНЫХ СЕТЕЙ

Обеспечиваем непрерывность ИТ в любых условиях



О КОМПАНИИ ALP GROUP



ФОКУС

 Поддержка непрерывности работы ИТ в филиалах и магазинах

«КТ-АЛП» сервисная ИТ-компания. Входит в ALP Group



ГЕОГРАФИЯ

- Россия и СНГ
- 600+ городов и населенных пунктов



СЕРВИСНЫЕ ← СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

- Тех. поддержка офисов и магазинов
- Поддержка ИС и ИТ-сервисов
- Поддержка пользователей
- Поддержка ИТ-инфраструктуры
- Поддержка облачных сервисов



ПРОЕКТНЫЕ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

- Создание ИТ-инфраструктуры филиалов и магазинов
- Создание и модернизация серверной ИТ-инфраструктуры
- ИТ-аудит
- DevOps
- Оптимизация быстродействия ИС
- Миграция в облака

ГЕОГРАФИЯ И ЦИФРЫ



Сотрудники ALP:

140



Партнеры (ИП и ЮЛ):

600+

Специалисты партнеров:

2 150



Города обслуживания:

600+



ОБЪЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ:



Офисы и магазины:

3 260



Рабочие места:

12 700



Серверы:

1 100

КЛИЕНТЫ

































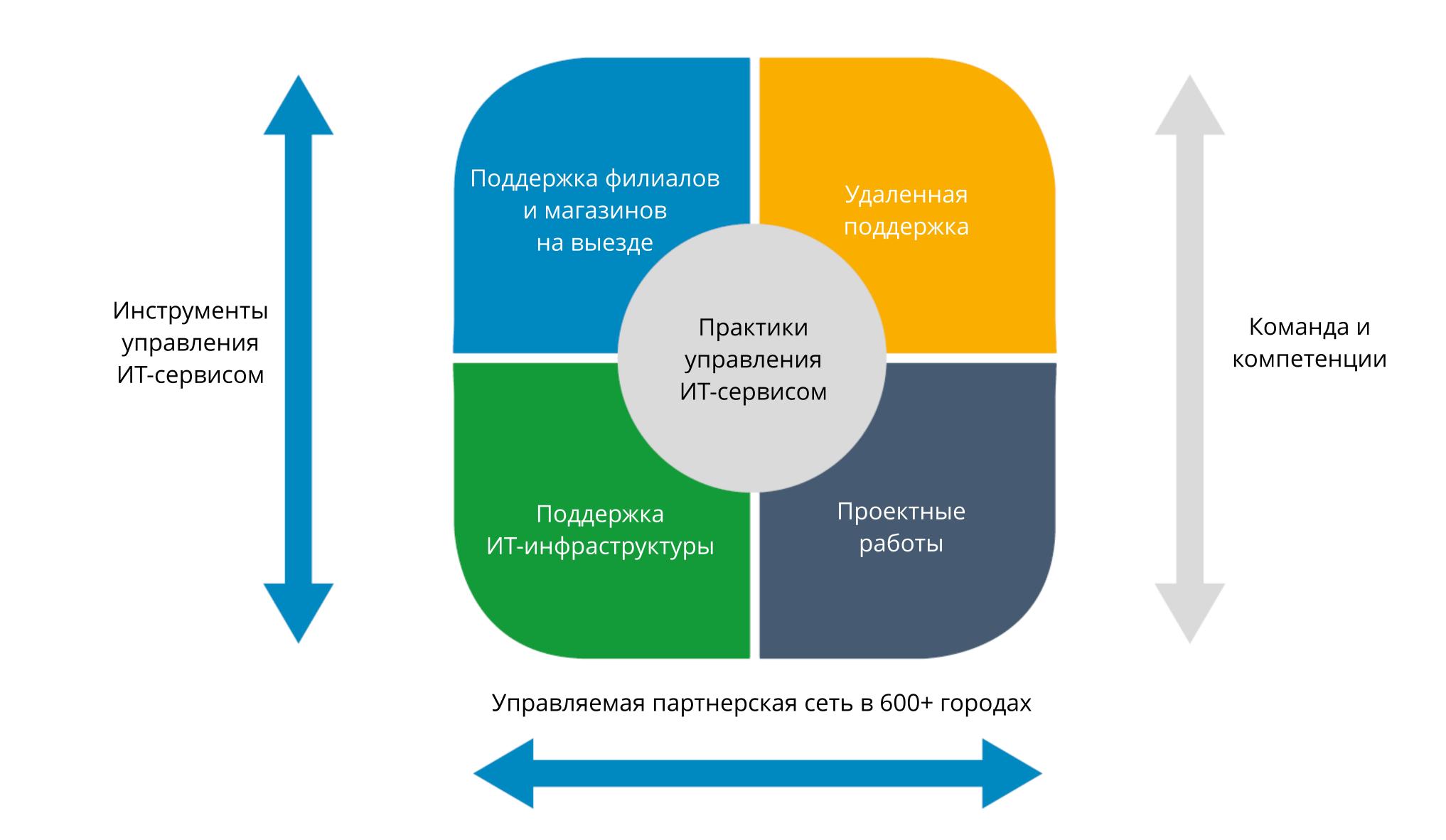








ИТ-СЕРВИСЫ ДЛЯ ФИЛИАЛОВ И РОЗНИЧНЫХ СЕТЕЙ



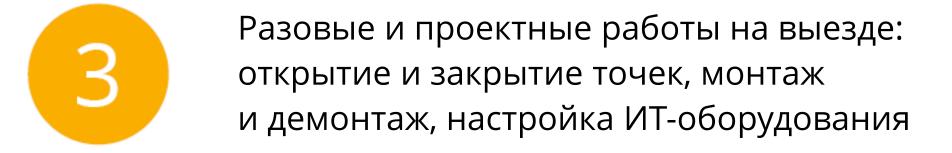
ПОДДЕРЖКА НА ВЫЕЗДЕ

- Оперативная инцидентная поддержка филиалов и торговых точек на выезде
- Полный перечень услуг, прозрачные сроки выезда и решения задач
- Работающий контроль качества выполненных работ





Обслуживание APM, серверов, ККТ, СКС, WiFi, оргтехники, видеонаблюдения, счетчиков посетителей, Digital Signage





Работа 24*7



Единый SLA для всех регионов

УДАЛЕННАЯ ПОДДЕРЖКА





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

- Поддержка информационных систем, сервисов, пользователей и ИТ-инфраструктуры (серверы, СХД, сеть)
- Выделенные команды 1-й, 2-й, 3-й линий поддержки

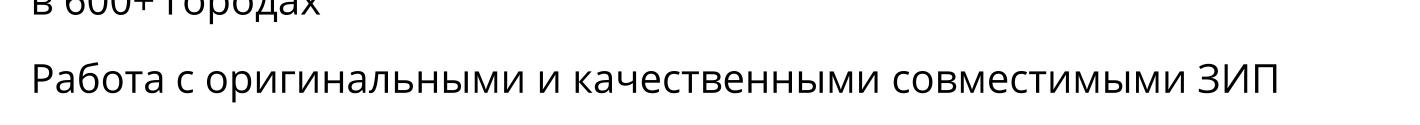
SLA по срокам реакции и решения запросов

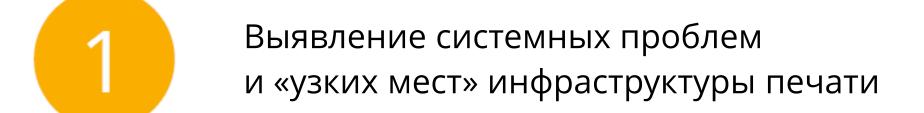
Режимы работы 9*5, 15*7, 24*7

5 Интеграция с ServiceDesk Заказчика

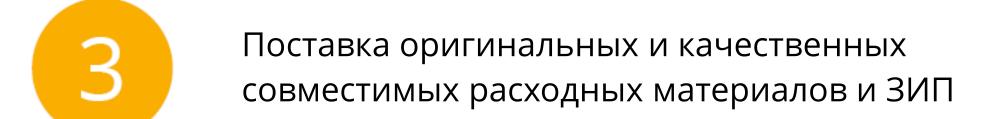
АУТСОРСИНГ ПЕЧАТИ

- Системное сопровождение сервиса печати
- Поддержка оргтехники и поставка расходных материалов «точно в срок» в 600+ городах

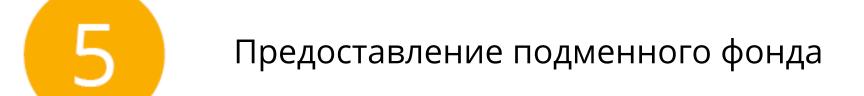




Оперативная удаленная и выездная поддержка. Инциденты и регламентное обслуживание



Единый SLA для всех точек





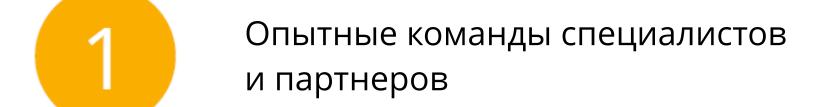
Утилизация высокотоксических отходов от расходных материалов

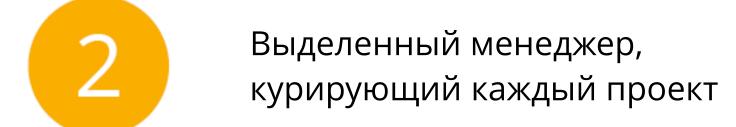
ОТКРЫТИЕ, ЗАКРЫТИЕ ФИЛИАЛОВ И ТОРГОВЫХ ТОЧЕК

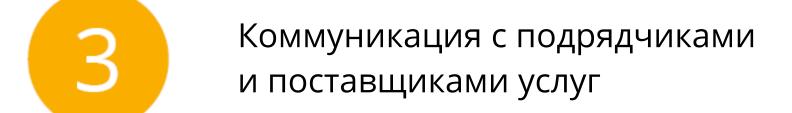


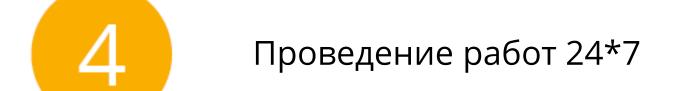


- Создание сети, монтаж и настройка ИТ-оборудования и рабочих мест «под ключ»
- Также «ИТ-закрытие» точек: инвентаризация, демонтаж, упаковка и вывоз ИТ-оборудования







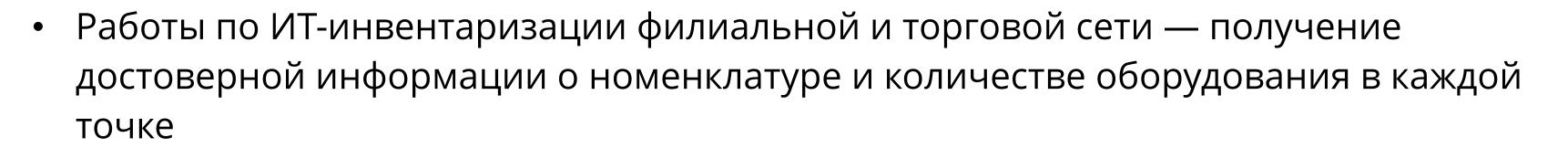






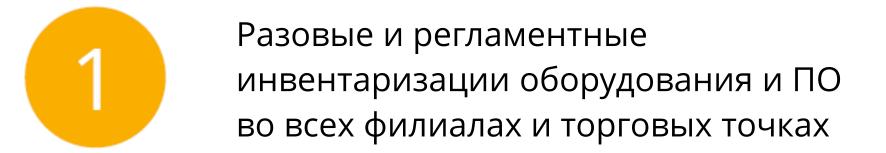
Сдача работ с полным фотоотчетом

ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ ИТ-ОБОРУДОВАНИЯ





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



2

Внеплановые инвентаризации — при закрытии магазина, замене оборудования, смене материально-ответственного лица

Строгий регламент выполнения работ, согласованный с Клиентом

4

Маркировка оборудования по стандарту Клиента

Внесение информации в систему Клиента 6

Прозрачные отчеты, включая фотоотчёт

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

8

При необходимости — упаковка и вывоз оборудования на склад Клиента.

ПОДДЕРЖКА И РАЗВИТИЕ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ

- Выделенные команды по поддержке ИТ-инфраструктуры
- Типовые и сложные конфигурации, требующие экспертных компетенций.
- Собственный Центр компетенции по инфраструктурным решениям и open source

КОМПОНЕНТЫ

ИМПОРТНЫЕ РЕШЕНИЯ

Сеть Cisco, Mikrotik, Checkpoint, HP Серверы, СХД HP, IBM, Dell, Huawei Виртуализация VMware vSphere, Microsoft HyperV Операционные системы Microsoft Windows, Windows Server Общесистемные сервисы Microsoft AD и сетевые службы СУБД Microsoft SQL, IBM DB2, Oracle DB Microsoft: Exchange, Skype for Business, Средства коллективной работы SharePoint, Office 365 Управление инфраструктурой Microsoft System Center BackupExec, Microsoft DPM, Системы резервного копирования Veeam Backup

OPEN SOURCE И РОССИЙСКИЕ РЕШЕНИЯ

VyOS (Vyatta), pfSense, Quagga, Squid Kraftway, Depo, iRU, Эльбрус KVM, Docker, OpenVZ, Proxmox, OpenStack CentOS, Debian, RHEL, OC АЛЬТ OpenLDAP, Samba DC, FreeIPA PostgreSQL, MySQL, MongoDB CommuniGate, Postfix, Exim, Cyrus, Courier, Ejabberd, «Мой офис» Zabbix, Graylog, Puppet, Ansible Bacula, Duplicity

ИТ-СЕРВИСЫ ДЛЯ РАЗРАБОТЧИКОВ В КОМАНДАХ DEVOPS

- Проектирование, создание и поддержка ИТ-инфраструктуры и сред в составе Devops-команд
- Живой опыт и знание специфики облаков: Azure, Amazon (AWS), Mail Cloud (MCS), Yandex Cloud, Selectel

ИТ-СЕРВИСЫ ДЛЯ DEVOPS

- Создание сред разработки
- Подготовка продуктивных кластеров Kubernetes
- Настройка процессов CI / CD
- Установка дополнительных сервисов (СУБД, брокеры сообщений, резервное копирование и пр.)
- Обеспечение отказоустойчивости и катастрофоустойчивости сред и сервисов
- Комплексная поддержка и мониторинг сред и сервисов

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРОДУКТЫ

Kubernetes

Docker

PostgreSQL

MongoDB

Elasticsearch

RabbitMQ

GitLab

Jira

Ansible / AWX

Terraform

Prometheus

Radis

Nginx

КЕЙСЫ

SUNLIGHT

1

- Обслуживание ИТ, торгового и кассового оборудования
- Открытие/закрытие магазинов
- Монтаж СКС и систем видеонаблюдения
- Число точек обслуживания: 400







- Обслуживание ИТ, торгового и кассового оборудования
- Модернизация ИТ-инфраструктуры магазинов
- Открытие/закрытие магазинов
- Число точек обслуживания: 460



HOFF



- Обслуживание ИТ, торгового и кассового оборудования
- Поддержка ИТ-инфраструктуры магазинов
- Открытие офисов и гипермаркетов «под ключ»
- Регион обслуживания: Липецкая область



КЕЙСЫ

ADIDAS



- Инвентаризация ИТ оборудования в сети магазинов
- Монтаж Wi-Fi точек
- Хранение и логистика ИТ оборудования
- Число точек обслуживания: 600



КОРАБЛИК



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



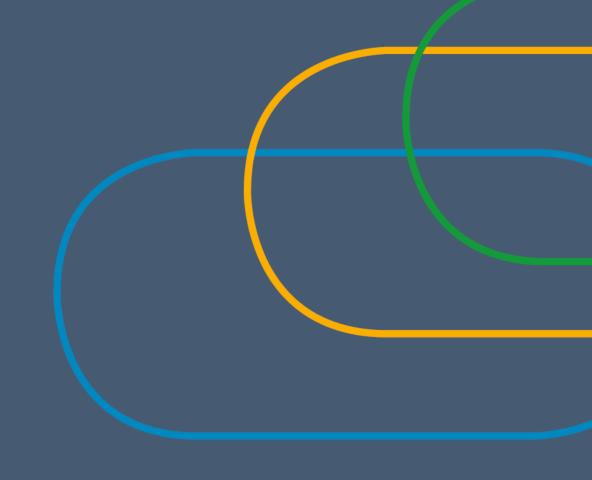
GULLIVER



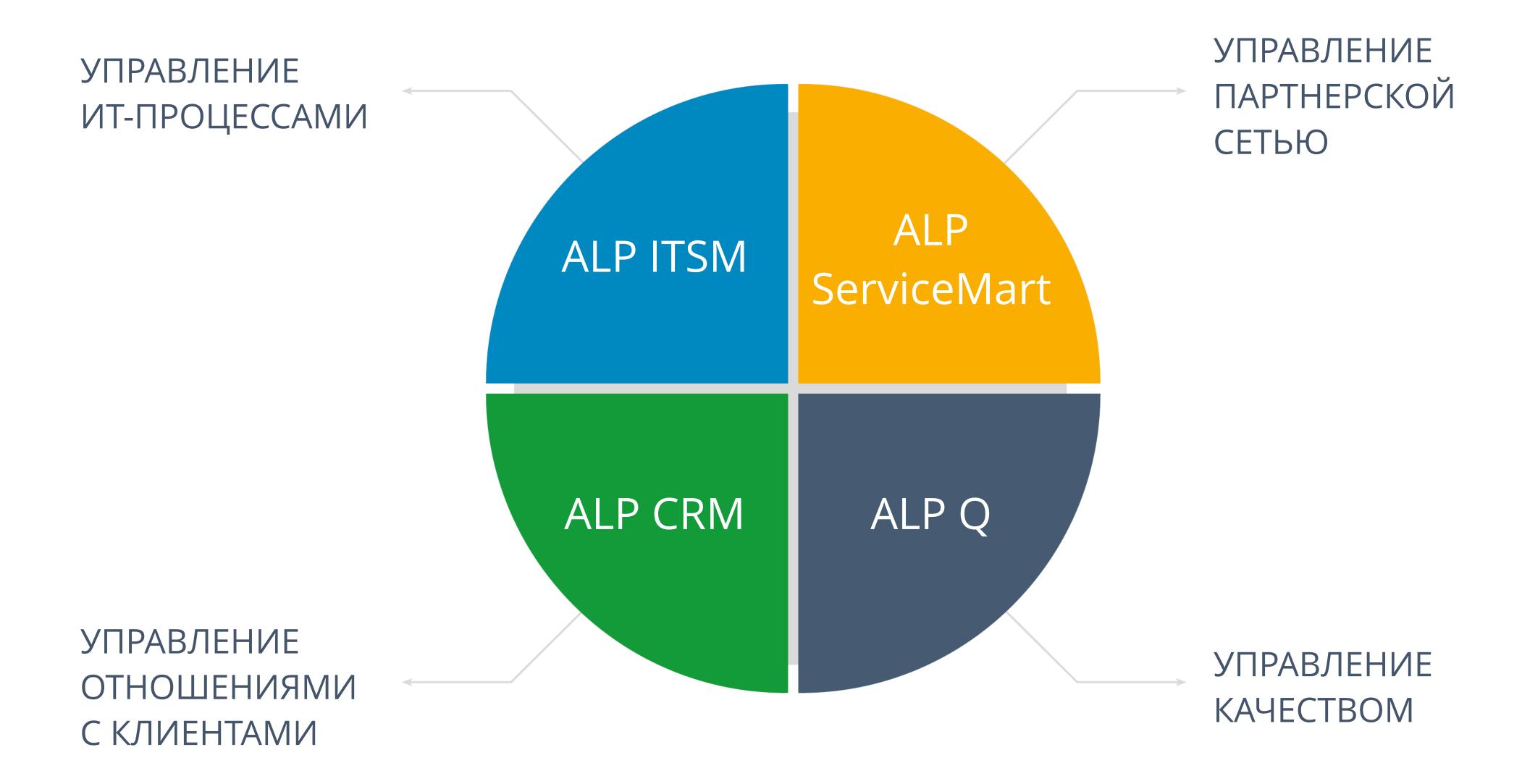
- Модернизация парка ККТ
- Открытие/закрытие магазинов
- Число точек обслуживания: 100



УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ



4 ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСОМ



ALP ITSM — УПРАВЛЕНИЕ ИТ-ПРОЦЕССАМИ

- Основывается на ITIL библиотеке ИТ-практик
- 7 Процессный подход к управлению сервисом
- 3 ALP ITSM система связанных ИТ-процессов. Обеспечивают комплексный сервис:



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



Устранение «проблем» — причин инцидентов



Управление изменениями в ИТ



Выполнение регламентных работ



Достаточность вычислительных мощностей



Заданный уровень доступности ИТ



Контроль доступа к данным



Соответствие сервиса заданному уровню качества

ALP CRM — УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

ОСНОВНОЙ ПРИНЦИП: долгосрочное (5+ лет) предоставление ИТ-сервиса клиентам

3A CHET:

- Предоставления сервиса «по размеру» и «по потребностям»
- Компетентного ИТ-менеджмента (нет «менеджеров-диспетчеров»)

Фокуса на предотвращении сбоев

Повышении ценности ИТ за счет полного комплекса сервисов

Б Системы контроля качества, в которую вовлечен клиент

alp-itsm.ru

ALP Q — УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

ОСНОВНОЙ ПРИНЦИП:

прикладное, а не «бумажное» управление качеством

1 СКВОЗНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ.
Все компоненты сервиса: ИТ-процессы, управление партнерами и клиентами

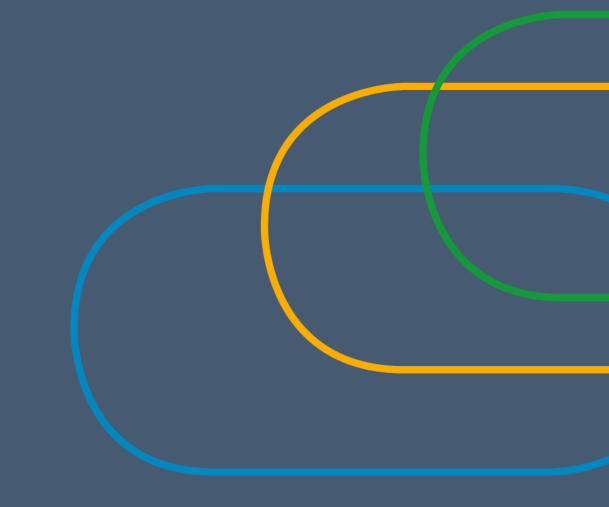
«КАЧЕСТВО, ВСТРОЕННОЕ В ПРОЦЕСС».
Выявление отклонений в режиме он-лайн

СМК сертифицирована по ISO 9001:2015 4

СЕРТИФИЦИРУЮЩИЙ ОРГАН: международная компания DNV GL

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:



Привлечение партнеров



Тестирование и профилирование партнеров



Обучение партнеров



Контроль партнеров



Взаиморасчеты с партнерами

ПРОФИЛИ ПАРТНЕРОВ

СРЕДНИЙ ПАРТНЕР

ШТАТ: 15–20 человек

УСЛУГИ: обслуживание АРМ, СКС,

оргтехники, ККМ

- Имеет устойчивое положение на местном рынке
- Имеет представительства в 3–5 соседних регионах
- Может участвовать в проекте как полноценный игрок

КОЛИЧЕСТВО: 100+

ГЕОГРАФИЯ: 200 городов

ОБЪЕМ: 50% от общего

количества заявок

НЕБОЛЬШОЙ ПАРТНЕР

ШТАТ: 3–5 человек

УСЛУГИ: обслуживание АРМ,

ККМ. Простые вопросы по СКС и оргтехнике

- «Своих» клиентов недостаточно. Заинтересован в работе с крупными аутсорсерами
- Работает в одном городе и спутниках
- Выполняет заявки средней сложности.

КОЛИЧЕСТВО: 200+

ГЕОГРАФИЯ: 150 городов

ОБЪЕМ: 25% от общего

количества заявок

ИП И САМОЗАНЯТЫЕ

ШТАТ: нет

УСЛУГИ: обслуживание АРМ,

ККМ. Простые вопросы по СКС и оргтехнике

- Работа с АЛП основная деятельность или подработка
- Работает в небольшом населенном пункте. Может выехать в соседние
- Привлекается на несложные инциденты и мини-проекты

КОЛИЧЕСТВО: 300+

ГЕОГРАФИЯ: 250 населенных

ПУНКТОВ

ОБЪЕМ: 25% от общего

количества заявок

ПРОЦЕСС РАБОТЫ С ПАРТНЕРСКОЙ СЕТЬЮ



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРИЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПАРТНЕРАМИ



2-5 партнеров в регионе: «отказоустойчивость» и конкуренция



Стресс-тесты для партнеров: заявки с высоким приоритетом в «неудобное» время



«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.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Постнов Виталий

Заместитель руководителя подразделения по работе с филиальными сетями

Vitaliy.Postnov@alp-

<u>itsm.ru</u>

+7 (495) 785 5151 (4318)

+7 (919) 727-73-23

Голубов Максим

Руководитель подразделения по работе с филиальными сетями

Maxim.Golubov@alp-itsm.ru

+7 (495) 785 5151 (4512)

+7 (916) 270-40-20