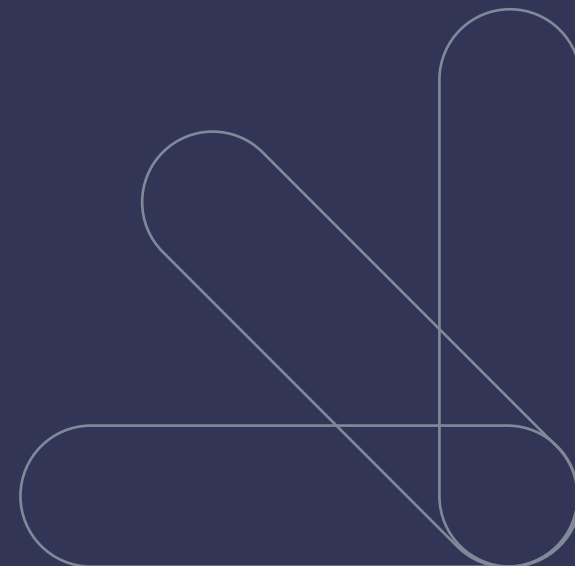


ИТ-поддержка офисов

Обеспечиваем непрерывность
ИТ в любых условиях



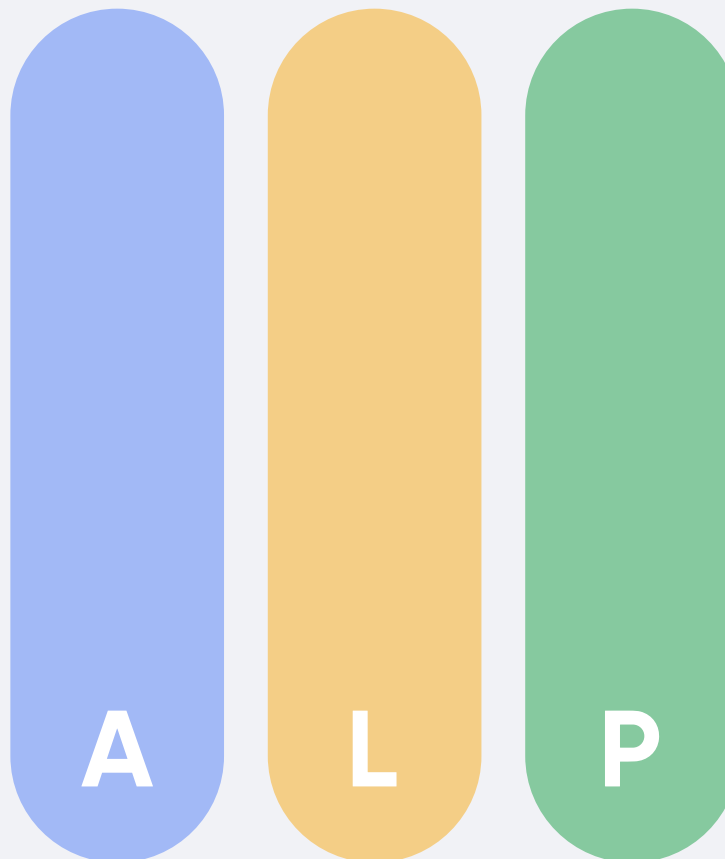
ALP ITSM – сервисная IT-компания в составе ALP Group



Аутсорсинг IT –
обслуживания пользователей,
ИС и IT-инфраструктура



- Россия и СНГ
- **900+**
городов

**СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ**

СЕРВИСНАЯ

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

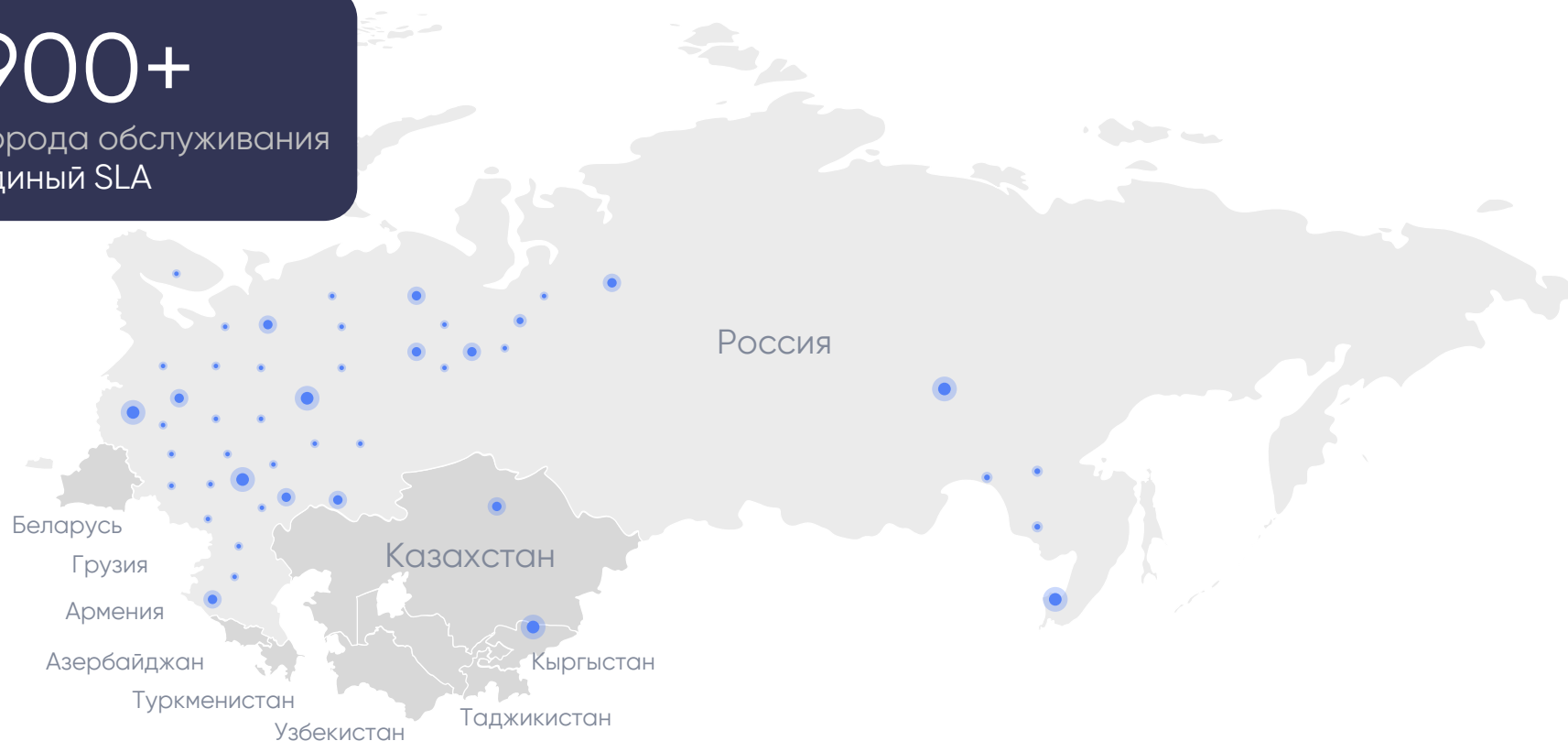
ПРОЕКТНАЯ

- Создание и модернизация
IT-инфраструктура Win/Linux
- IT-аудит и IT-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-ATC 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

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



Как быстро моя заявка поступит в работу?

Время решения



Когда моя заявка будет решена?

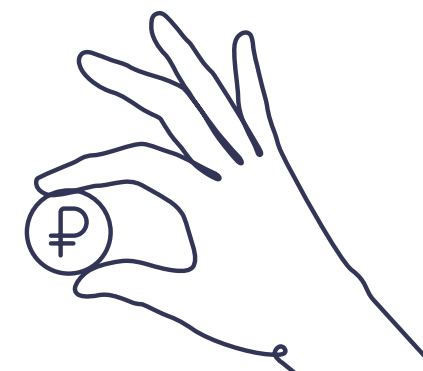
ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ ALP

Не решили Ваш запрос вовремя?

Вернем 1 500 ₽ за каждый час нарушения

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

30 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