ALP GROUP

ИТ-ПОДДЕРЖКА ОФИСОВ ДО 100 СОТРУДНИКОВ

Обеспечиваем непрерывность ИТ в любых условиях

ALP GROUP

alp-itsm.ru

О КОМПАНИИ ALP GROUP

«КТ-АЛП» - сервисная ИТ-компания Входит в ALP GROUP

ФОКУС

Поддержка непрерывности бизнеса клиентов за счет надежных ИТ-решений с финансовыми гарантиями

ГЕОГРАФИЯ

- Россия и СНГ

СЕРВИСНЫЕ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

- Служба поддержки пользователей ServiceDesk
- Поддержка офисной ИТ-инфраструктуры
- Поддержка приложений и ИТ-сервисов
- Поддержка филиалов и удаленных сотрудников

ПРОЕКТНЫЕ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

- Повышение отказоустойчивости ИТ-инфраструктуры
- Модернизация ИТ-оборудования (ПК, ноутбуки, оргтехника, серверы)
- «ИТ-переезды» офисов
- Миграция в «облака»

ГЕОГРАФИЯ И ЦИФРЫ

Сотрудники ALP:
140

Число партнеров:
550

Специалисты партнеров:
2 150

Города обслуживания:
600+

Все регионы России, СНГ
600+ городов
Единый SLA

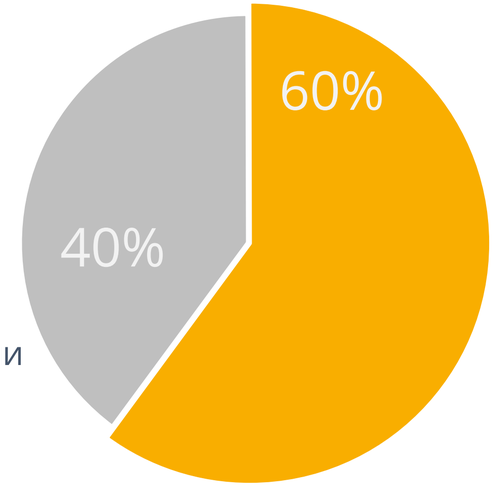
ОБЪЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ:

Офисы и филиалы:
3 260

Рабочие места:
12 700

Серверы:
1 100

КЛИЕНТЫ



Крупные российские и международные компании

Офисы до 100 компьютеров

- Российские компании, требовательные к уровню сервиса
- Международные компании

Международные клиенты

Требовательные российские клиенты

ИТ-УСЛУГИ ALP

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-АТС и пр.)

Компетентный ИТ-менеджмент

СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

ИТ-аудит

Поддержка филиалов и удаленных сотрудников

Поддержка выездных мероприятий

ОБЛАКА И ОТКАЗОУСТОЙЧИВОСТЬ ИТ

Резервное копирование в облако

Вынос в облако сервисов

«Горячий резерв»

ПОДДЕРЖКА НЕПРЕРЫВНОСТИ РАБОТЫ СЕРВЕРОВ И СЕТИ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАДЕЖНОЙ РАБОТЫ СЕРВЕРОВ И СЕТИ

Комплексная поддержка серверов и сервисов (1С, email, IP-АТС и пр.)

Устранение сбоев

Настройка оборудования и ПО

Управление правами доступа

Установка обновлений безопасности

МОНИТОРИНГ ЗДОРОВЬЯ КОРПОРАТИВНОЙ СЕТИ

Анализ «здоровья» серверов и сети

Предотвращение 80% сбоев

Анализ быстродействия систем

Антивирусный контроль сети

СОХРАННОСТЬ ДАННЫХ

Двойное резервное копирование – в сеть и в «облако»

Проверка целостности резервных копий

Восстановление данных по запросу

Результат: серверы и сеть работают надежно. Бизнес не простаивает

ПОДДЕРЖКА СОТРУДНИКОВ И ОФИСНОЙ ТЕХНИКИ

ИТ-ПОДДЕРЖКА ИЗ ОДНОГО ОКНА (СЛУЖБА SERVICEDESK ALP)

Прием и решение всех ИТ-обращений

Взаимодействие с подразделениями Клиента

Взаимодействие с провайдерами Интернет и телефонии

ПОДДЕРЖКА ОФИСНОЙ ТЕХНИКИ (ПРИНТЕРЫ, МФУ И ПР.)

Обеспечение работы офисной техники

Диагностика и сопровождение ремонта

Обеспечение расходными материалами

ПОДДЕРЖКА РАБОЧИХ МЕСТ СОТРУДНИКОВ

Установка, настройка, перемещение, демонтаж рабочих мест

Устранение сбоев

Модернизация оборудования

Установка обновлений безопасности

Результат: сотрудники работают в штатном режиме. Бизнес не простаивает

ИТ-МЕНЕДЖМЕНТ

ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСОМ

Контроль качества сервиса и условий договора

Представление интересов Клиента в отношениях с провайдерами

Консультации по оборудованию и лицензиям

Отчетность об оказании услуг

ВЕДЕНИЕ ИТ-ПРОЕКТОВ

Разработка востребованных ИТ-проектов (**повышение надежности ИТ, переезд,** открытие филиалов…)

Ведение проекта, контроль сроков и бюджета

Взаимодействие с другими участниками проекта (разработчики, монтажники, строители…)

СЕРВИС «ИТ-ДИРЕКТОР»

Выработка концепции развития ИТ Клиента на 1-5 лет

Консалтинг по сложным ИТ-вопросам

Бюджетирование ИТ

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 600+ 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 600+ городах России и СНГ

Взаимодействие с организаторами мероприятий по ИТ-вопросам

Монтаж/демонтаж, настройка оборудования.

«ОБЛАКО» ALP

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

Возможные сценарии использования облака:

РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ В ОБЛАКО

Защита данных от кражи, порчи, вирусов-шифровальщиков

ПЕРЕНОС В ОБЛАКО ОТДЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ

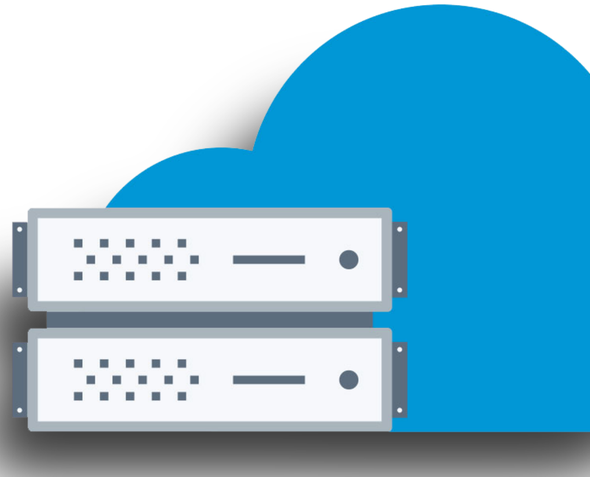
Надежная работа 1С, email и пр. без покупки серверов и лицензий

ДУБЛИРОВАНИЕ В ОБЛАКЕ КЛЮЧЕВЫХ СЕРВИСОВ

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

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 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.

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

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

Управление регламентными работами. Резервные копии, антивирусная защита, мониторинг серверов. Профилактика простоев ИТ.

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

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

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

МОНИТОРИНГ ИНФРАСТРУКТУРЫ: СЦМК «АРГУС»

АРГУС™

1. Сервис централизованного мониторинга и контроля (СЦМК) «АРГУС» — **решение ALP для мониторинга и поддержки серверов**.
2. **Предотвращает до 80% потенциальных сбоев**
3. **В 3–5 раз сокращает время решения сложных инцидентов** за счет автоматической диагностики
4. Выявляет **проблемы «на стыках»** технологий
5. Состав сервиса: развитая система мониторинга + команда экспертов ALP
6. Собран и доработан ALP на базе «открытых» компонентов. Использование у клиентов не требует лицензий.

КОМПЕТЕНЦИИ КОМАНДЫ ALP GROUP

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

КОМПОНЕНТЫ	ИМПОРТНЫЕ РЕШЕНИЯ	OPEN SOURCE И РОССИЙСКИЕ РЕШЕНИЯ
Сеть	Cisco, Mikrotik, Checkpoint, HP	VyOS (Vyatta), pfSense, Quagga, Squid
Серверы, СХД	HP, IBM, Dell, Huawei	Kraftway, Depo, iRU, Эльбрус
Виртуализация	VMware vSphere, Microsoft HyperV	KVM, Docker, OpenVZ, Proxmox, OpenStack
Операционные системы	Microsoft Windows, Windows Server	CentOS, Debian, RHEL, ОС АЛЬТ
Общесистемные сервисы	Microsoft AD и сетевые службы	OpenLDAP, Samba DC, FreeIPA
СУБД	Microsoft SQL, IBM DB2, Oracle DB	PostgreSQL, MySQL, MongoDB
Средства коллективной работы	Microsoft: Exchange, Skype for Business, SharePoint, Office 365	CommuniGate, Postfix, Exim, Cyrus, Courier, Ejabberd, «Мой офис»
Управление инфраструктурой	Microsoft System Center	Zabbix, Graylog, Puppet, Ansible
Системы резервного копирования	BackupExec, Microsoft DPM, Veeam Backup	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 500р за каждый час нарушения.

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

КЕЙСЫ ALP: ТРЕБОВАТЕЛЬНЫЕ РОССИЙСКИЕ КЛИЕНТЫ

1

БУДУ МАМОЙ

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

2

UNK PROJECT

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

3

КРЕМ РОЯЛ

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

КЕЙСЫ ALP: ОФИСЫ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОМПАНИЙ

4

DIOR

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

5

FISCHER

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

6

NOSTRUM

- 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

ГОТОВЫЙ СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД

- Готовый, проверенный подход к ИТ-сервису, который успешно работает в 150 компаниях
- ИТ поддерживает развитие Вашего бизнеса, а не тормозит его.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ СБОЕВ

- За Вашей инфраструктурой следит мощная система мониторинга «здоровья ИТ» АРГУС
- 80% сбоев предотвращаются АРГУС-ом
- Вы избегаете потери денег от простоев бизнеса – сотрудники работают в штатном режиме.

НИКАКИХ СТУДЕНТОВ

- Только сертифицированные специалисты
- Никакого обучения за Ваш счет.

ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ

- Реальные финансовые гарантии, закрепленные в договоре и SLA
- Сбой не устранен вовремя? Получите скидку 1500р за каждый час просрочки.

ВАШ НОВЫЙ ИТ-ОТДЕЛ

- Ваши задачи решает команда специалистов различного профиля, а не «Специалист 3-в-1»
- Пользователи общаются с теми, кто любит людей, а машины с теми, кто любит железо
- Каждый вопрос решается быстро и до конца
- Компетентный ИТ-менеджер управляет сервисом
- Экономия бюджета на ИТ - не надо нанимать команду для достижения результата.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Вадим Суслов

Менеджер по развитию

Vadim.Suslov@alp-itsm.ru
+7 (495) 785 51 51 (4473)
+7 (977) 984 16 15

Роман Безрученок

Руководитель отдела продаж

Roman.Bezruchenok@alp-itsm.ru
+7 (495) 785 51 51 (4164)
+7 (964) 768 86 81