ALP GROUP

ИТ-АУТСОРСИНГ ДЛЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОМПАНИЙ

ALP GROUP

alp-itsm.ru

О КОМПАНИИ ALP GROUP

ФОКУС

ИТ-аутсорсинг для международных компаний, ведущих бизнес в России и СНГ

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

ГЕОГРАФИЯ

- Россия и СНГ
- **600+ городов**

СЕРВИСНЫЕ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

- Служба поддержки пользователей ServiceDesk
- Поддержка офисной ИТ-инфраструктуры
- Поддержка приложений и ИТ-сервисов
- Поддержка fieldforce и филиалов
- Взаимодействие с Global IT

ПРОЕКТНЫЕ СПЕЦИАЛИЗАЦИИ

- Ведение проектов с координацией от Global IT
- Миграции на новые версии ПО (Windows, Office…)
- Модернизация ИТ-оборудования (ПК, ноутбуки, оргтехника, серверы, сетевое оборудование)
- «ИТ-переезды» офисов

ГЕОГРАФИЯ И ЦИФРЫ

Сотрудники ALP:
140

Число партнеров:
550

Специалисты партнеров:
2 150

Города обслуживания:
600+

Все регионы России, СНГ
600+ городов
Единый SLA

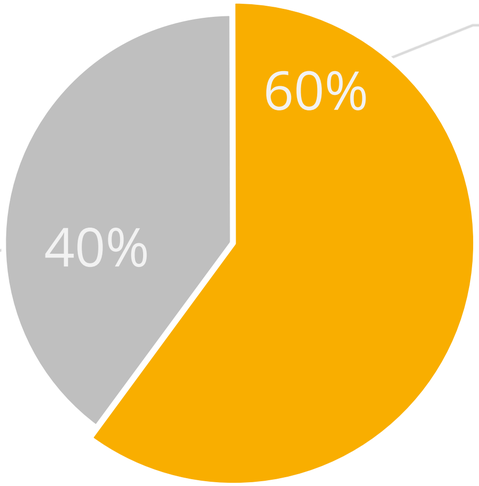
ОБЪЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ:

Офисы и филиалы:
3 260

Рабочие места:
12 700

Серверы:
1 100

КЛИЕНТЫ



МЕЖДУНАРОДНЫЕ КОМПАНИИ
работающие в России

- Офисы (от 15 до 100 сотрудников)
- Fieldforce (от 20 до 500 сотрудников)

РОССИЙСКИЕ КОМПАНИИ
требовательные к уровню сервиса

НЕКОТОРЫЕ ИЗ ИЗВЕСТНЫХ КЛИЕНТОВ ALP

СЕРВИСЫ ALP ДЛЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОМПАНИЙ

ИТ-ПОДДЕРЖКА ОФИСОВ

- Служба ServiceDesk – ИТ-поддержка из «одного окна»
- Поддержка рабочих мест и офисного оборудования
- Поддержка приложений (вкл. CRM, CLM)
- Поддержка серверной ИТ-инфраструктуры и сети

ПОДДЕРЖКА УДАЛЕННЫХ СОТРУДНИКОВ

- Поддержка Fieldforce
- Поддержка филиалов (600+ городов)
- Управление мобильными устройствами (MDM)

СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

- ИТ-поддержка цикловых конференций
- Локальное ведение ИТ-проектов
- ИТ-аудит и инвентаризация
- Управление ИТ-активами

СЛУЖБА SERVICEDESK ALP

- Единое окно для всех ИТ-запросов
- Русско- и англоязычный Helpdesk
- Режимы работы 8*5, 24*7
- Работа в соответствии с требованиями и регламентами Global IT

1. 1-я и 2-я линии ИТ-поддержки
2. Прием, регистрация, эскалация запросов
3. Решение быстрых и «экспертных» запросов
4. Поддержка офисных и полевых сотрудников
5. Взаимодействие с Global IT
6. Соответствие ITIL / ITSM

ПОДДЕРЖКА РАБОЧИХ МЕСТ И ОФИСНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

- Полный комплекс сервисов по ИТ-поддержке офисного оборудования
- Плановая замена оборудования в соответствии с требованиями Global IT
- Обновление программного обеспечения рабочих мест (Windows, Office)
- Соблюдение требований и регламентов клиента (комплаенс)

1. Администрирование ПО и аппаратной части рабочих мест
2. IMAC-сервис для офиса и salesforce
3. Поддержка корпоративного «образа» ОС
4. Поддержка офисного и мультимедийного оборудования
5. Поддержка локальной сети (СКС)
6. Администрирование системы контроля доступа (СКУД)

ПОДДЕРЖКА ПРИЛОЖЕНИЙ

- Опытная команда поддержки корпоративных приложений
- Взаимодействие с Global IT и разработчиками приложений
- Поддержка миграции на новые версии приложений

1. Управление запросами, консультации пользователей
2. Поддержка CRM, CLM, EDMS, BI, ERP, корпоративных порталов
3. Администрирование, поддержка работоспособности
4. Разработка инструкций и обучение пользователей и Helpdesk
5. Управление правами доступа
6. Ведение Базы знаний приложений (инструкции, регламенты)

ПОДДЕРЖКА FIELD FORCE И ФИЛИАЛОВ

- Выстроенные процессы поддержки полевых сотрудников и филиалов
- Удаленное администрирование и выезды в 600+ городах России и СНГ
- Выделенная команда поддержки

1. Управление запросами, консультации пользователей
2. Управление мобильными устройствами (MDM)
3. Администрирование ноутбуков, планшетов, смартфонов
4. Поддержка CRM, CLM, локальных приложений
5. Коммуникация с Интернет-провайдерами и телеком-операторами
6. Обучение в ходе учебных курсов. Подготовка инструкций

ПОДДЕРЖКА ЦИКЛОВЫХ КОНФЕРЕНЦИЙ

- Опыт ИТ-поддержки 100+ цикловых конференций
- Обновление и замена оборудования без участия сотрудников (сдал – получил)
- Индивидуальный подход к каждой конференции

1. ИТ-поддержка мероприятия по РФ и за рубежом
2. Стенд Helpdesk для оперативного решения вопросов сотрудников
3. Централизованная замена или обновление оборудования
4. Презентация новых сервисов и обучение пользователей
5. Взаимодействие с разработчиками CRM
6. Централизованная настройка iPhone / iPad

АУТСОРСИНГ ПЕЧАТИ

- Системное сопровождение сервиса печати
- Поддержка оргтехники и поставка расходных материалов «точно в срок» в 600+ городах
- Работа с оригинальными и качественными совместимыми ЗИП

1. Выявление системных проблем и «узких мест» инфраструктуры печати
2. Поставка оригинальных и качественных совместимых расходных материалов и ЗИП
3. Предоставление подменного фонда
4. Оперативная удаленная и выездная поддержка. Инциденты и регламентное обслуживание
5. Единый SLA для всех филиалов
6. Утилизация высокотоксических отходов от расходных материалов

ИТ-АУДИТ И ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ

- Получение достоверной информации о наличии и состоянии ИТ-активов
- Помощь в прохождении внутренних аудитов (в т.ч. SOX) с точки зрения ИТ
- Опытная команда аудиторов

1. Детальное описание имеющейся ИТ-инфраструктуры
2. Инвентаризация оборудования и ПО
3. Выявление системных проблем и «узких мест» ИТ-инфраструктуры
4. Определение и анализ бизнес-рисков, связанных с ИТ
5. Разработка плана действий по устранению недостатков
6. Разработка рекомендаций по оптимизации и развитию ИТ-инфраструктуры

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-АКТИВАМИ

- Актуально для средних и крупных компаний
- Управление движением и жизненным циклом оборудования и программного обеспечения
- Работа в соответствии с регламентами клиента

1. Управление перемещением ИТ-активов
2. Контроль жизненного цикла
3. Управление хранением (ИТ-склад)
4. Инвентаризация и проверки
5. Управление ремонтом
6. Ведение учета ИТ-активов в ITAM-системе клиента

ПОДДЕРЖКА И РАЗВИТИЕ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ

- Опытная команда поддержки и развития ИТ-инфраструктуры
- Типовые и сложные конфигурации, требующие экспертных компетенций.
- Собственный Центр компетенции по инфраструктурным решениям и open source

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

КЕЙСЫ ALP: ПОДДЕРЖКА ОФИСОВ СРЕДНЕГО РАЗМЕРА

1

DIOR

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

2

FISCHER

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

3

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

КЕЙСЫ ALP: КРУПНЫЕ КОМПАНИИ

1

KFC

- Поддержка серверной инфраструктуры и ИС
- Обслуживание оргтехники
- Создание и поддержка инфраструктуры киосков самообслуживания
- Количество пользователей: 1 000

2

ABBOTT

- Поддержка пользователей корпоративных сервисов
- Администрирование корпоративных информационных систем
- Поддержка системного ПО
- Количество пользователей: 1 700

3

ADIDAS

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

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

ПРЕИМУЩЕСТВА ALP ДЛЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОМПАНИЙ

25 ЛЕТ ОПЫТА

- Глубокая экспертиза в оказании ИТ-сервиса международным компаниям
- Отличное знание бизнес-процессов и специфики
- Отличный опыт работы с корпоративными сервисами

УПРАВЛЯЕМЫЙ СЕРВИС

- Полный портфель ИТ-сервисов
- Единый SLA для 600+ городов России и СНГ
- Работающие процессы по управлению уровнем сервиса

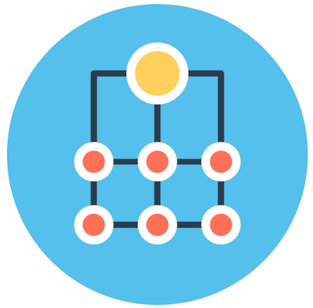
ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ

- Юридически- и финансово-значимые гарантии качества
- Гарантии закреплены в договоре и SLA
- 1 500р – компенсация за каждый час нарушения договора и SLA

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСОМ:

ПОДХОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ

СИСТЕМА ИТ-ПРОЦЕССОВ И ПРАКТИК ALP



1. Основывается на ITIL v3 — библиотеке ИТ-практик
2. Процессный подход к управлению сервисом
3. ALP ITSM — система связанных ИТ-процессов. Обеспечивают комплексный ИТ-сервис:

- Решение инцидентов JIT (Just-in-Time, «точно в срок»)
- Устранение «проблем» — причин инцидентов
- Управление изменениями в ИТ
- Выполнение регламентных работ
- Достаточность мощностей
- Заданный уровень доступности ИТ
- Контроль доступа к данным
- Соответствие сервиса заданному качеству

SLA И МЕТРИКИ СЕРВИСА

1. Время реакции и время решения запроса
2. Доля запросов, решенных в установленный SLA срок
3. Доля рекламаций и эскалаций
4. Доля запросов, решенных с первого звонка (FCR)
5. Доля пропущенных звонков (LCR)
6. Уровень доступности ИТ-инфраструктуры
7. Удовлетворенность пользователей (CSI)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ALP

1. Система менеджмента качества ISO 9001
2. Служба Качества Q@alp.ru
3. ServiceReview с Клиентом
4. Внутренние аудиты качества услуг
5. Опросы удовлетворенности клиентов 2 раза в год
6. Работающие SLA

МОНИТОРИНГ ИНФРАСТРУКТУРЫ: СЦМК «АРГУС»™

АРГУС™

1. Сервис централизованного мониторинга и контроля (СЦМК) «Аргус»™ — **решение ALP для поддержки инфраструктуры**.
2. Фокус: **проактивное выявление проблем** о состоянии ИТ-инфраструктуры **(выявляет до 70% потенциальных сбоев)**
3. Выявляет **проблемы «на стыках»** (платформа-СУБД-ОС-система виртуализации-аппаратная часть)
4. Интегрирован с ALP ServiceDesk (автоматическое создание инцидентов).
5. Состав сервиса: развитая система мониторинга + команда экспертов ALP
6. **Сокращает в 3–5 раз время решения сложных инцидентов** за счет диагностики
7. Собран и доработан ALP на базе open source компонентов (Zabbix, Graylog, Grafana, Elasticsearch, Influxdb)

СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЦМК «АРГУС»

АРГУС™

В ПОДДЕРЖКЕ ИТ

1. Контроль состояния здоровья инфраструктуры и сервисов
2. Оценка достаточности аппаратных ресурсов
2. Проактивное выявление проблем
3. Сокращение времени решения сложных инцидентов

В ИТ-ПРОЕКТАХ

1. Автоматизированные ИТ-аудиты (в т.ч. экспресс, «однодневные»)
2. Сайзинг, оценка требуемых мощностей
2. Управление изменениями — объективная оценка инфраструктуры и сервисов «до» и «после» изменения
3. Оптимизация быстродействия ИС (может интегрироваться с APDEX-тестами)

СЦМК «АРГУС»™

- работающий механизм повышения надежности и быстродействия ИС

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