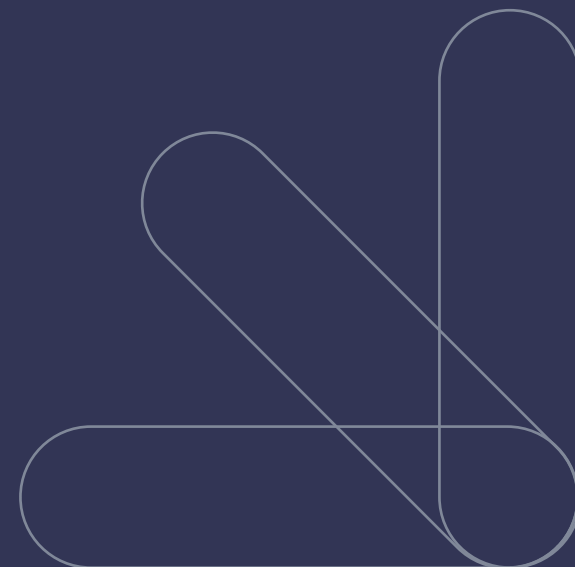


# ИТ-сервисы для корпоративных клиентов



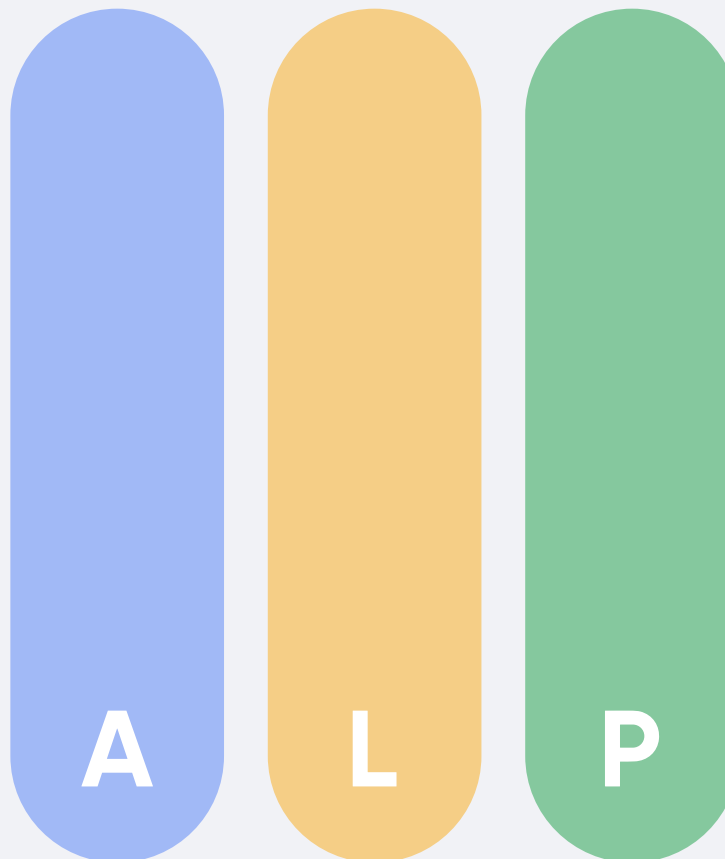
# ALP ITSM – сервисная IT-компания в составе ALP Group



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

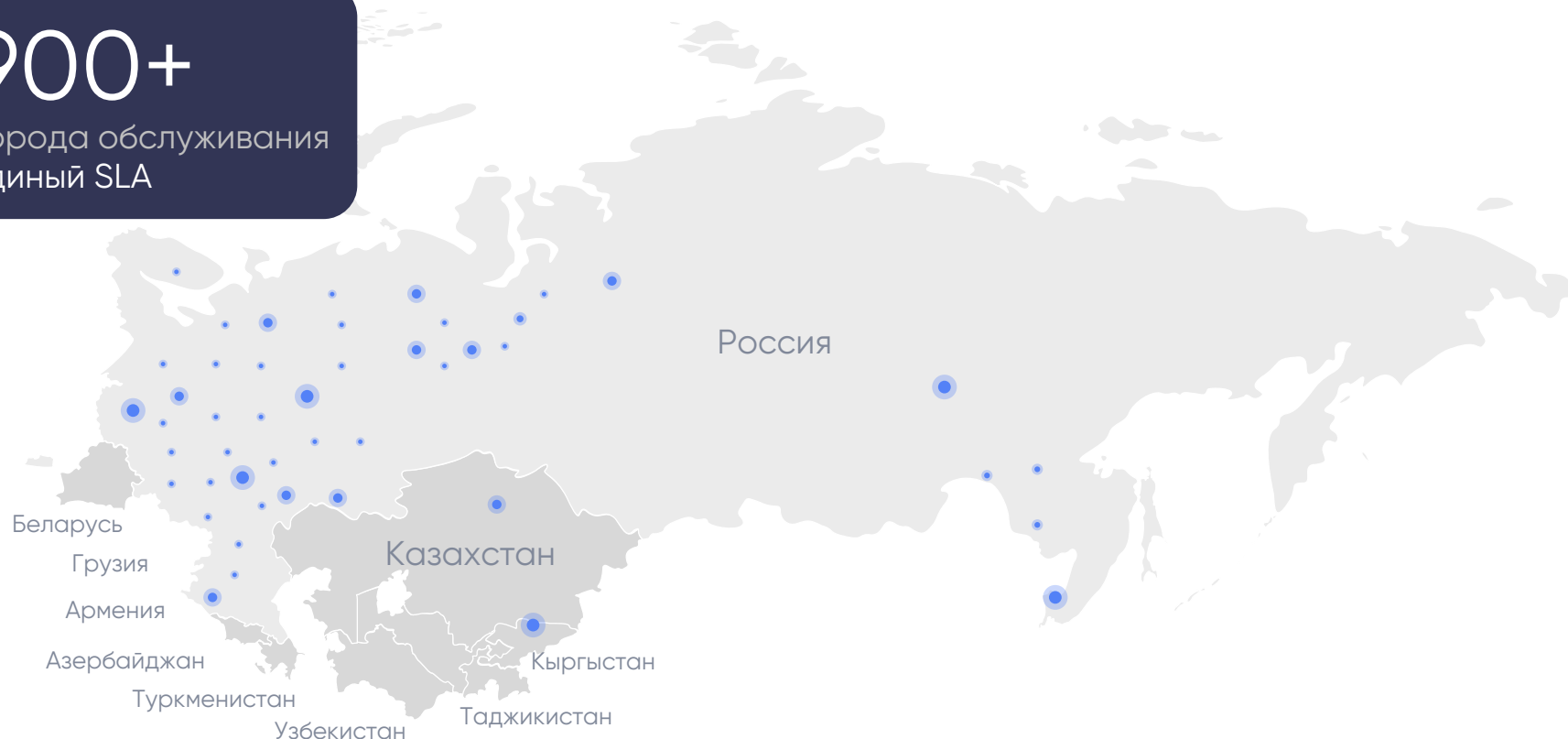
## ПРОЕКТНАЯ

- Создание и модернизация ИТ-инфраструктура Win/Linux
- ИТ-аудит и ИТ-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

Яндекс

X5Group

СБЕР

лента

KFC

CHERY

INVITRO

Hoff

PERFUMERIE  
ZIELINSKI & ROZEN  
רוקחות בשמים

Dior



BOSS  
HUGO BOSS

simplewine

Abbott  
A Promise for Life

четыре лапы

GJ

TCL

# Сервисы ALP ITSM



## ИТ-АУТСОРСИНГ ПОДДЕРЖКИ ОФИСОВ

- ИТ-поддержка из «одного окна»
- Поддержка рабочих мест и офисного оборудования
- Поддержка корпоративных приложений и сервисов

## АУТСОРСИНГ ИТ-КОМПЕТЕНЦИЙ

- ИТ-инфраструктура Win/Linux – проектирование, внедрение, поддержка
- В командах DevOps: создание, поддержка инфраструктуры и сред
- Импортозамещение в ИТ
- Информационная безопасность
- ИТ-аудит и ИТ-экспертиза





## ПОДДЕРЖКА ФИЛИАЛОВ

- Поддержка филиалов «на выезде» в 900 городах
- Аутсорсинг печати
- Проекты: открытие / закрытие филиалов, модернизация, инвентаризации

# ИТ-Аутсорсинг поддержки офисов



# Служба service desk ALP

-  Единое окно для всех ИТ-запросов
-  Русско- и англоязычный Helpdesk
-  Режим работы 8/5, 24/7
-  Работа в соответствии с требованиями и регламентами ИТ-службы клиента



**01** 1-я и 2-я линии ИТ-поддержки

**02** Прием, регистрация, эскалация запросов


**03** Решение быстрых и «экспертных» запросов


**04** Поддержка офисных и полевых сотрудников


**05** Взаимодействие с ИТ-службой клиента


**06** Соответствие ITIL / ITSM

# Поддержка рабочих мест и офисного оборудования

 Полный комплекс сервисов по ИТ-поддержке офисного оборудования

 Плановая замена оборудования в соответствии с требованиями ИТ-службы Клиента

 Соблюдение требований и регламентов Клиента (комплаенс)

 Обновление программного обеспечения рабочих мест (Windows, Office)



**01** Администрирование ПО и аппаратной части рабочих мест

**02** IMAC-сервис для офиса и salesforce

**03** Поддержка локальной сети (СКС)

**04** Поддержка офисного и мультимедийного оборудования

**05** Поддержка корпоративного «образа» ОС

**06** Администрирование прикладных систем



# Поддержка приложений



Опытная команда поддержки корпоративных приложений



Взаимодействие с ИТ Клиента и разработчиками приложений



Поддержка миграции на новые версии приложений



**01** Управление запросами, консультации пользователей

**02** Поддержка CRM, CLM, EDMS, BI, ERP, корпоративных порталов

**03** Управление правами доступа

**04** Разработка инструкций и обучение пользователей и Helpdesk

**05** Администрирование, поддержка работоспособности

**06** Ведение Базы знаний приложений (инструкции, регламенты)

# Аутсорсинг ИТ-специалистов

 Дополнительные специалисты в ИТ-отдел или на проект

 Выделенный ИТ-специалист или команда. В офис или удаленно

## ПРЕИМУЩЕСТВА АУТСОРСИНГА ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ

- Соответствие компетенций Вашим требованиям
- Замену предоставленного специалиста на сотрудника с аналогичными компетенциями в случае больничного или отпуска
- Соблюдение трудового распорядка Вашей компании
- Информационная безопасность
- Следование правилам информационной безопасности Вашей компании

**01** Быстрый подбор ИТ-специалистов

**02** Оформление в штат ALP ITSM на постоянной или временной основе

**03** Подмена ИТ-специалиста на время отпуска, больничного

**04** Соответствие hard skills и soft skills требованиям заказчика

**05** Выполнение работ в 900+ городах и населенных пунктах России и СНГ

# Кейсы ALP: поддержка офисов среднего размера

## 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

# Кейсы ALP:

## Крупные компании

### **KFC**

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

### **Abbott** A Promise for Life

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

### **CHERY**

- Поддержка пользователей и сервисов командой специалистов
- Проекты по улучшению информационной безопасности
- Разработка и реализация ИТ-стратегии на три года
- Количество пользователей:  
**600**

# Аутсорсинг компетенций

ИТ-инфраструктура



# Компетенции ALP ITSM в ИТ-инфраструктуре



## 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
- Symantec / Veritas 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 АЛЪТ
- OpenLDAP, Samba DC, FreeIPA
- PostgreSQL / Postgres Профессиональный, MySQL, MongoDB
- CommunigatePro, SOGo, 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:

- Mail Cloud (MCS)
- Amazon (AWS)
- Yandex Cloud
- Selectel
- Azure



## ИТ-сервисы для Devops

- 01 Создание сред разработки
- 02 Подготовка продуктивных кластеров Kubernetes
- 03 Установка дополнительных сервисов (СУБД, брокеры сообщений, резервное копирование и пр.)

- 04 Настройка процессов CI /CD
- 05 Комплексная поддержка и мониторинг сред и сервисов
- 06 Обеспечение отказоустойчивости и катастрофоустойчивости сред и сервисов

## Используемые продукты

- Kubernetes
- Docker
- PostgreSQL
- MongoDB
- Elasticsearch
- RabbitMQ
- GitLab
- Jira
- Ansible / AWX
- Terraform
- Prometheus
- Redis
- Nginx

# Центр компетенции ALP ITSM по импортозамещению и Open Source



## Задачи центра

01

Обеспечение экспертизой команд внедрения и поддержки импортозамещающих продуктов

02

Подбор импортонезависимых продуктов

03

Тестирование и стендирование импортонезависимых продуктов

04

Взаимодействие с сообществом Open Source и российскими вендорами



# Компетенции центра

|  ЧТО ЗАМЕЩАЕТСЯ |  НА КАКОЕ ПО |
|--|---|
| ● ОС Microsoft Windows   | ● ОС АЛЪТ Рабочая станция   |
| ● Microsoft Active Directory   | ● SAMBA DC / Free IPA   |
| ● Microsoft Exchange Server  | ● SOGo, CommuniGate Pro   |
| ● Microsoft Outlook  | ● Thunderbird / Kmail   |
| ● СУБД Microsoft SQL Server  | ● СУБД Postgres Professional / PostgreSQL   |
| ● Файловый сервис на Microsoft Windows Server  | ● Файловый сервер SAMBA   |
| ● Microsoft Office   | ● LibreOffice / «МойОфис Профессиональный»  |
| ● Системы резервного копирования Microsoft Windows Backup  | ● Система резервного копирования Bacula   |
| ● Виртуализация от VMware и MS Hyper-V   | ● KVM, PVE  |
| ● Microsoft Group Policy   | ● Система управления инфраструктурой Puppet, Ansible  |

# Комплекс сервисов для импортозамещения



## ЗАДАЧА

Обеспечить успешное внедрение и эксплуатацию российских ИТ-решений

## Охватывает все этапы проекта импортозамещения

### 01 ДО НАЧАЛА ВНЕДРЕНИЯ

- ИТ – аудит возможности импортозамещения
- Стендирование и тестирования ПО
- Оценка достаточности аппаратных ресурсов

### 02 В ХОДЕ ВНЕДРЕНИЯ

- Мультивендорная техподдержка решений по принципу «одного окна»
- Обучение ИТ – службы и пользователей (совместно с разработчиком решений)
- Разработка топовых образов АРМ

### 03 ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ

- Мультивендорная поддержка решений по принципу «одного окна»
- Поддержка тиражирования внедренных решений
- Обучение ИТ – службы и пользователей

# Аутсорсинг компетенций

Оптимизация быстродействия  
информационных систем



# Оптимизация быстродействия ИС

## ПРОБЛЕМАТИКА

Качество работы крупных инсталляций ИС со временем может деградировать (сбои, низкая производительность)

**Это снижает доверие к компетенции внедренца и к внедренному решению.**

**В 80% СЛУЧАЕВ ПРОБЛЕМА – В ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЕ, ТО ЕСТЬ**

- Не в компетенции внедренца
- Зачастую – и не в компетенции вендора

## РЕШЕНИЕ ОТ ALP ITSM

Комплекс сервисов по оптимизации быстродействия ИС

**Фокус ALP ITSM: ИТ-инфраструктура ИС**

В том числе IAAS



# Комплекс сервисов по оптимизации ИС

## НА ПОСТОЯННОЙ ОСНОВЕ

## РАЗОВЫЕ УСЛУГИ

01

**Поддержка ИТ-инфраструктуры ИС**  
«Замена ИТ-службы клиента»

03

**Проектирование ИТ-инфраструктуры под решение.** В т.ч. для IAAS

05

**Экспресс-аудит за 1 день**  
Когда информация требуется незамедлительно

07

**Повышение надежности ИТ-инфраструктуры**

02

**Мониторинг и контроль ИТ-инфраструктуры ИС**  
«Усиление ИТ-службы клиента»: экспертная линия поддержки + инструмент мониторинга

04

**Ит-аудит инфраструктуры**  
(поиск «бутылочных горлышек»)

06

**Оптимизация быстрогодействия**

08

**Решение сложных инцидентов с ИТ-инфраструктурой**

# Кейс



## Клиент

Государственная компания (ФГУП)



## Объем

84  
Филиала

300  
Серверов

14 000  
Пользователей



## Платформа

1С:Предприятие



## Проблема

Нестабильная работа ИС в филиалах.  
Сбои, низкая производительность

### ЗАДАЧИ

Компетенций региональных ИТ-команд заказчика недостаточно для устранения проблемы. Клиент формирует претензии к качеству решения

01

Повысить быстродействие  
надежность решения

За счет устранения проблем в ИТ-инфраструктуре 1С филиалов

02

Обеспечить мониторинг  
и контроль

Эксплуатации решения  
во всех филиалах

03

Разработать рекомендации  
по масштабированию

ИТ-инфраструктуры  
1С на 3 года

# Кейс

## ПОДХОД К РЕАЛИЗАЦИИ

01

**ИТ-аудит инфраструктуры 1С**  
в каждом филиале. Поиск «бутылочных горлышек»

02

**Разработка стандарта «Типовая конфигурация инфраструктуры 1С»**

- Определяет настройки компонентов ПАК 1С: серверы, ОС, СУБД, платформа, терминальная ферма

03

**Проект: приведение инфраструктуры к стандарту**

04

**Подготовка инструкций**  
Для ИТ-служб филиалов по эксплуатации серверов 1С

05

**Внедрение СЦМК «Аргус»**  
на всех серверах. Запуск сервиса мониторинга и контроля:

- Мониторинг состояния здоровья
- Контроль отклонений от стандарта
- Помощь ИТ-службам в решении сложных инцидентов

06

**Разработка рекомендаций по масштабированию инфраструктуры ПАК**  
На основании объективных данных о нагрузке, собранных СЦМК «Аргус»



## Результаты

Сокращение числа инцидентов, приводящих к остановке 1С, на 95%

Повышение быстродействия основных операций в 1С в среднем на 30–50%, в отдельных филиалах – в несколько раз

Рекомендации к масштабированию приняты заказчиком и успешно реализуются

# Некоторые другие кейсы

## НЕФТЯНАЯ КОМПАНИЯ №1

- Аудит ИТ-инфраструктуры ИС
- Решение проблем с быстродействием и блокировками транзакций
- Миграция на СУБД IBM DB2

## НЕФТЯНАЯ КОМПАНИЯ №2

- Аудит ИТ-инфраструктуры ИС
- Разработка рекомендаций по повышению быстродействия и масштабированию инфраструктуры

## АО «КРАСНОГОРСКЛЕКСРЕДСТВА»

- Аудит ИТ-инфраструктуры ИС
- Модернизация инфраструктуры для повышения надежности и отказоустойчивости решения



# Аутсорсинг компетенций

Информационная  
безопасность



# Информационная безопасность



Анализ защищенности и выявление уязвимостей в ИТ-инфраструктуре или ИС



Тестирование на проникновение, имитируя реальную атаку (пентест)



Обеспечение безопасности данных и работоспособности сети



Специалисты сертифицированы CISA, CISSP, CEH, OSCP



**01** Управляемый фишинг (социотехническое тестирование)

**02** Внешнее тестирование на проникновение (модель BlackBox)

**03** Внутреннее тестирование на проникновение (модель GreyBox)

**04** Анализ защищенности Web-и мобильных приложений

**05** Подготовка регламентов и инструкций по ИБ

**06** Рекомендации по устранению уязвимостей и повышению уровня защищенности

# Аутсорсинг компетенций

ИТ-экспертиза



# Антикризисное управление в ИТ

## ПРЕДПОСЫЛКИ



Произошел технический сбой, и компания несет убытки



ИТ-служба не справляется или ушла, и некому «подхватить» текущие задачи



Не получается восстановить работу после аварии своими силами



ИТ-сервисы работают со сбоями

**01** Выявление и устранение имеющихся технологических проблем

**02** Восстановление работоспособности ИТ-инфраструктуры

**03** Восстановление работоспособности ИТ-инфраструктуры

**04** Оперативное управление ИТ-службой

**05** Оценка компетенций имеющейся ИТ-команды заказчика

**06** Организация процессов администрирования и поддержки

# Выстраивание ИТ-службы предприятия

## ПРЕДПОСЫЛКИ



Работа ИТ не прозрачна, а затраты завышены и непредсказуемы



ИТ-служба «тушит пожары», а не устраняет причины сбоев



Задачи теряются или решаются долго



Руководство, бизнес и его клиенты не удовлетворены работой ИТ

**01** Формирование ИТ-службы:  
– анализ – оценка  
– оптимизация

**02** Разработка оптимальной модели работы:  
– собственный штат – аутсорсинг  
– гибридная модель

**03** Внедрение системы ServiceDesk


**04** Развертывание инструментов совместной работы


**05** Внедрение KPI и соответствующей отчетности для ИТ-службы


**06** Оптимизация ИТ-инфраструктуры:  
– дорожная карта – миграция в облако  
– проекты – лицензирование

# Стратегическое развитие ИТ

## ПРЕДПОСЫЛКИ

 Предприятие выходит на новые рынки, расширяет портфель продуктов и услуг

 У ИТ-службы отсутствует план развития, решаются только сиюминутные задачи

 Используются устаревшие подходы и решения в ИТ

 Низкая отдача от инвестиций в ИТ

**01** Разработка целевой архитектуры и карты ИТ-сервисов с описанием требований

**02** Проработка моделей расчета финансовой эффективности ИТ-инвестиций

**03** Оптимизация ИТ-службы (в рамках практики реорганизации)

**04** Оценка необходимости и подготовка к полному или частичному переходу на аутсорсинг

**05** Составление графика инвестиций в ИТ

**06** Разработка ИТ-стратегии на ближайшие три-пять лет

# Поддержка филиалов

В 900+ городах



# Поддержка филиалов 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



# Проектные работы в филиалах



Проектные работы по подготовке новых площадок к открытию



Создание сети, монтаж и настройка ИТ-оборудования и рабочих мест «под ключ»



Также «ИТ-закрытие» точек: инвентаризация, демонтаж, упаковка и вывоз ИТ-оборудования



**01** Опытные команды специалистов и партнеров

**02** Коммуникация с подрядчиками и поставщиками услуг

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

**04** Выделенный менеджер, курирующий каждый проект

**05** Проведение работ 24/7

**06** Сдача работ с полным фотоотчетом

# Инвентаризация ИТ-оборудования в филиалах



Работы по ИТ-инвентаризации филиальной сети – получение достоверной информации о номенклатуре и количестве оборудования на каждой площадке



С подписью материально-ответственного лица (директора площадки)



**01** Разовые и регламентные инвентаризации оборудования и ПО во всех магазинах и филиалах

**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

# Аутсорсинг печати



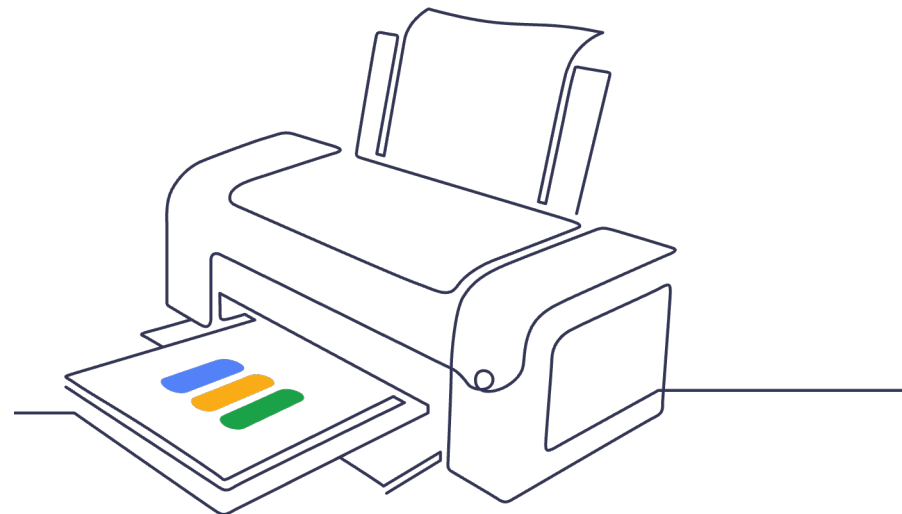
Системное сопровождение сервиса печати



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



Работа с оригинальными и качественными совместимыми ЗИП



**01** Выявление системных проблемы «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

# Кейсы

## X5Group

- Монтаж и настройка ИТ-оборудования магазинов (кассы и клавиатуры, прайс-чекеры, весы, сканеры, терминалы)
- Модернизации системы аудио сопровождения
- Монтаж и пуско-наладка касс самообслуживания
- Число точек обслуживания  
**1 000**

## ZENDEN

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

## SUNLIGHT

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

# Финансовые гарантии качества



Качество сервиса ALP гарантируется юридически, в [Соглашении об уровне сервиса \(SLA\)](#)

## SLA ALP ОПРЕДЕЛЯЕТ

### Время реакции



Как быстро моя заявка поступит в работу?

### Время решения



Когда моя заявка будет решена?

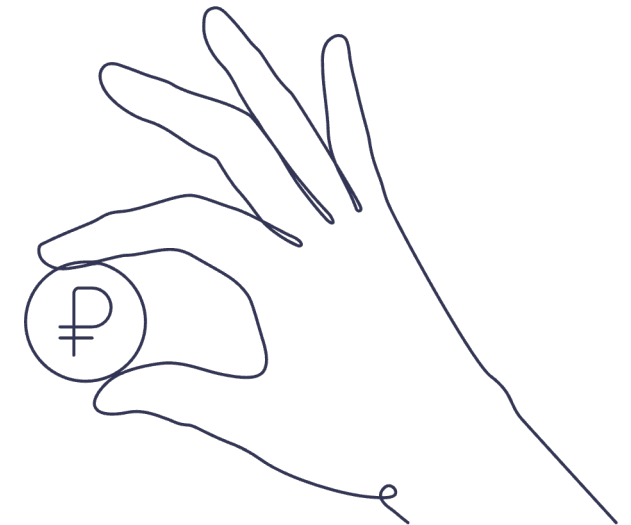
### ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ ALP

Не решили Ваш запрос вовремя?

**Вернем 1 500 ₽ за каждый час нарушения**

### ФАКТ

ALP ITSM обеспечивает финансовые гарантии качества даже небольшим и средним компаниям



# Преимущества работы с ALP ITSM

**25** Лет опыта



Глубокая экспертиза в оказании ИТ-сервиса



Быстрое погружение в специфику бизнес-процессов клиентов



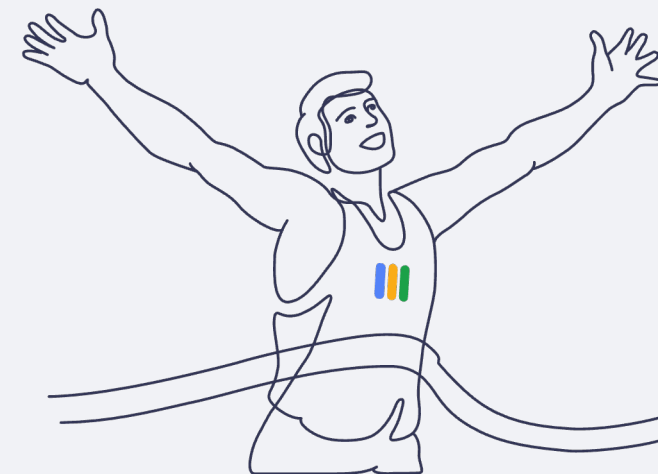
Отличный опыт работы с корпоративными сервисами

## УПРАВЛЯЕМЫЙ СЕРВИС

- Полный портфель ИТ-сервисов
- Единый SLA для 900+ городов России и СНГ
- Работающие процессы по управлению уровнем сервиса

## ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ

- Юридически- и финансово-значимые гарантии качества
- **1 500 ₺**  
Компенсация за каждый час нарушения договора и SLA




# Контактная информация



**Никита Смушкин**  
Менеджер по продажам

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

 +7 (499) 681-91-12

