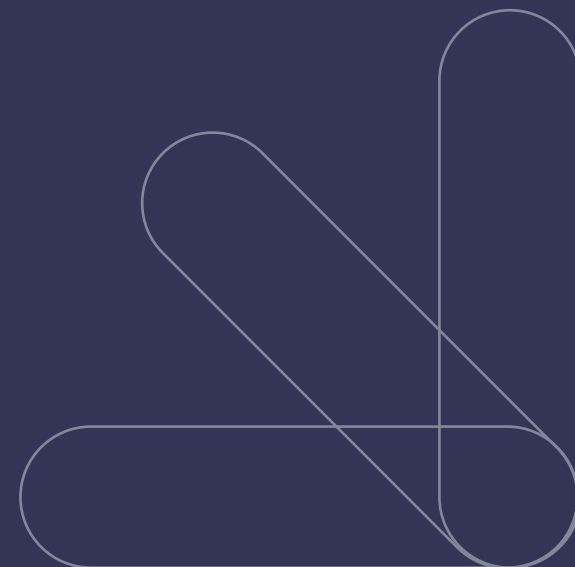


ИТ-аутсорсинг для международных компаний



ALP ITSM – сервисная IT-компания в составе ALP Group



ИТ Аутсорсинг для международных компаний, ведущих или локализующих бизнес в России и СНГ



- Россия и СНГ
- **900+**
городов

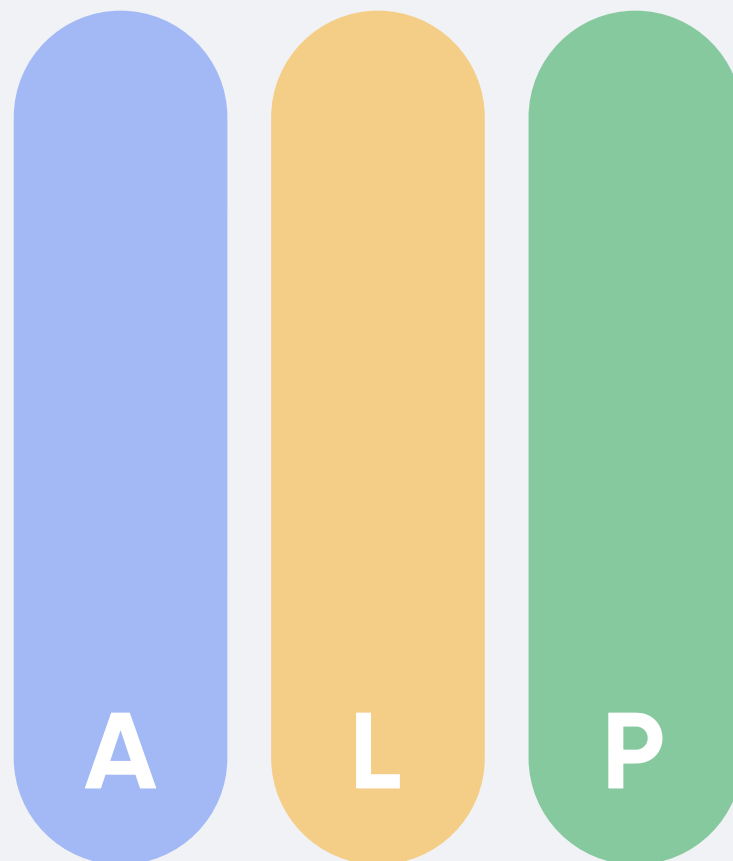


СЕРВИСНАЯ

- Поддержка санкционно-независимых ИТ-решений
- Служба поддержки пользователей Service Desk
- Поддержка офисной ИТ-инфраструктуры
- Поддержка приложений и ИТ-Сервисов
- Поддержка fieldforce и филиалов

ПРОЕКТНАЯ

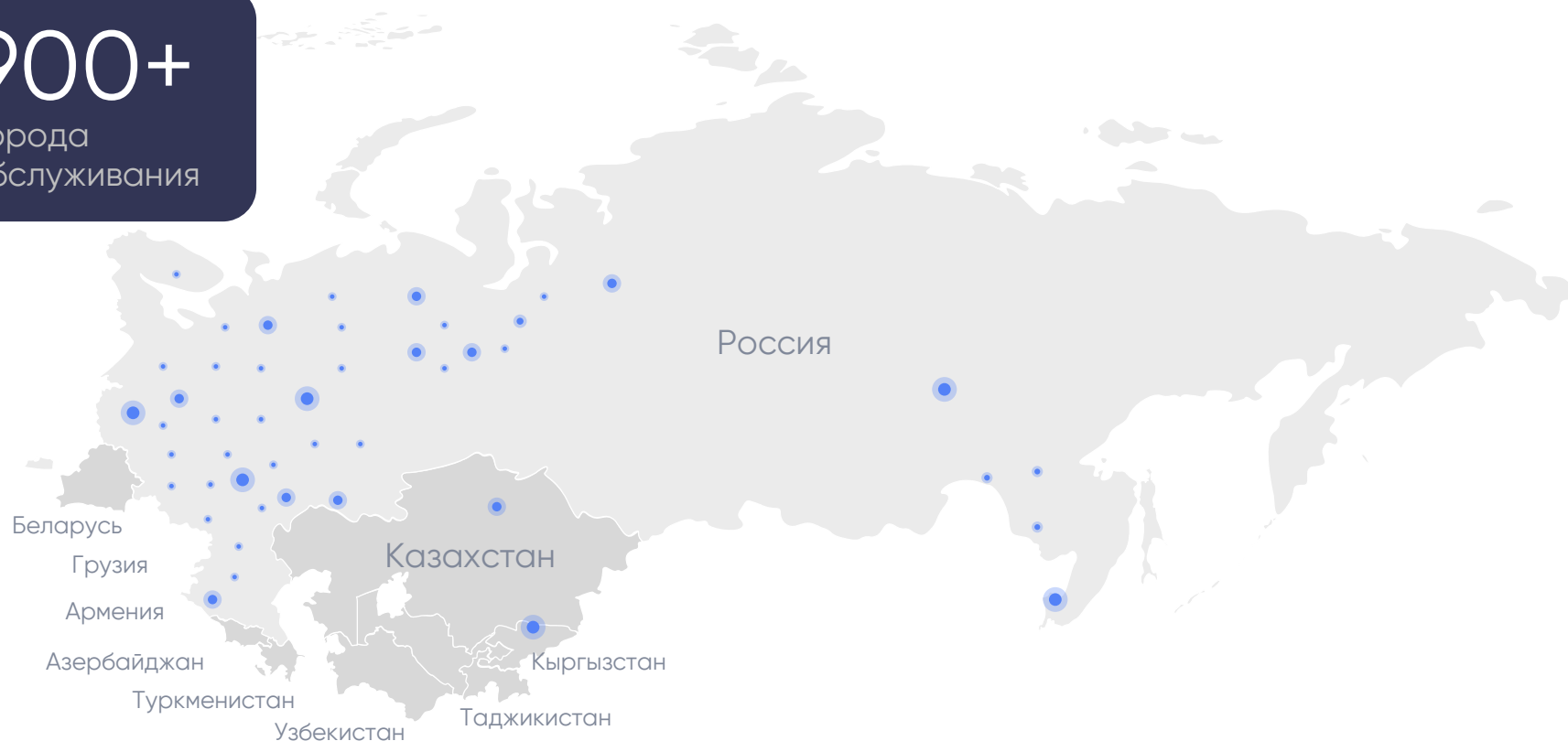
- Миграция на санкционно-независимые ИТ-решения
- Ведение проектов с координацией от Global IT
- Локализация ИТ-инфраструктуры
- «ИТ-переезды» офисов



География и цифры

900+

Города
обслуживания



2 150 Специалисты
партнеров

140 Сотрудники
ALP ITSM

1 150+ Число
партнеров

Объекты обслуживания



3 260

Офисы и филиалы



12 700

Рабочие места



1 100

Серверы

Клиенты



Сервисы ALP ITSM для международных компаний



ИТ-ПОДДЕРЖКА ОФИСОВ

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

ПОДДЕРЖКА УДАЛЕННЫХ СОТРУДНИКОВ

- Поддержка Fieldforce
- Поддержка филиалов (900+ городов)
- Управление мобильными устройствами (MDM)

СПЕЦИАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ

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

ЛОКАЛИЗАЦИЯ ИТ

- Локализация ИТ-инфраструктуры
- Внедрение и поддержка санкционно-независимых ИТ-решений
- Миграция ИТ-инфраструктуры в российские облака

Локализация и импортозамещение ИТ



Для кого

Иностранные компании,
локализующие бизнес в России



ПРОБЛЕМАТИКА

01

Невозможность использования
иностранного оборудования
и ПО из-за санкций

02

Риски остановки бизнеса
из-за отделения от
глобального ИТ-ландшафта

03

Необходимость в построении
независимой стабильной
ИТ-инфраструктуры

Решения и услуги ALP ITSM

по локализации и импортозамещению ИТ

01 Аудит текущей ИТ-инфраструктуры

02 Сбор и анализ требований бизнеса

03 Подбор санкционно-независимых решений

04 Проектирование и запуск пилотного проекта

05 Полная миграция и пост-проектная поддержка



Преимущества локализации и импортозамещения с ALP ITSM

Опыт и экспертиза



20+ локализованных
ИТ-инфраструктур



Бесшовная миграция
без остановки работы



Успешные проекты с
международными компаниями



Персонализированные
решения под конкретные
потребности бизнеса



Поддержка внедренных
ИТ-решений с финансовыми
гарантиями по SLA







Центр компетенций
по импортозамещению
с 2015 года

ИТ-сервисы

для международных
компаний



Служба Service Desk ALP ITSM

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



01 1-я и 2-я линии ИТ-поддержки

02 Прием, регистрация, эскалация запросов

03 Поддержка санкционно-независимых ИТ-решений

04 Поддержка офисных и полевых сотрудников

05 Взаимодействие с Global IT

06 Соответствие ITIL / ITSM

Поддержка рабочих мест и офисного оборудования



Полный комплекс сервисов по ИТ-поддержке офисного оборудования



Соблюдение требований и регламентов Клиента (комплаенс)



Плановая замена оборудования в соответствии с требованиями Global IT



Установка и поддержка российского оборудования



01 Администрирование ПО и аппаратной части рабочих мест

02 IMAC-сервис для офиса и salesforce

03 Поддержка корпоративного «образа» ОС

04 Поддержка офисного и мультимедийного оборудования

05 Поддержка локальной сети (СКС)

06 Администрирование системы контроля доступа (СКУД)

Поддержка приложений



Опытная команда поддержки корпоративных приложений



Взаимодействие с Global IT и разработчиками приложений



Поддержка санкционно-независимого ПО



01 Управление запросами, консультации пользователей

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


03 Администрирование, поддержка работоспособности


04 Разработка инструкций и обучение пользователей и Helpdesk


05 Управление правам доступа

06 Ведение Базы знаний приложений (инструкции, регламенты)

Поддержка Field Force и филиалов

 Выделенная команда поддержки

 Выстроенные процессы поддержки полевых сотрудников и филиалов

 Удаленное администрирование и выезды в 900+ городах России и СНГ



01 Управление запросами, консультации пользователей

02 Администрирование ноутбуков, планшетов, смартфонов

03 Коммуникация с интернет-провайдерами и телеком-операторами

04 Обучение в ходе учебных курсов. Подготовка инструкций

05 Управление мобильными устройствами (MDM)

06 Поддержка CRM, CLM, локальных приложений

Поддержка цикловых конференций



Опыт IT-поддержки
100+ цикловых конференций



Обновление и замена оборудования
без участия сотрудников (сдал-получил)



Индивидуальный подход
к каждой конференции



01 IT-поддержка мероприятия
по РФ и за рубежом

02 Стенд Helpdesk для
оперативного решения
вопросов сотрудников

03 Взаимодействие с
разработчиками CRM

04 Презентация новых сервисов
и обучение пользователей

05 Централизованная замена
или обновление оборудование

06 Централизованная
настройка Iphone / Ipad

Аутсорсинг печати



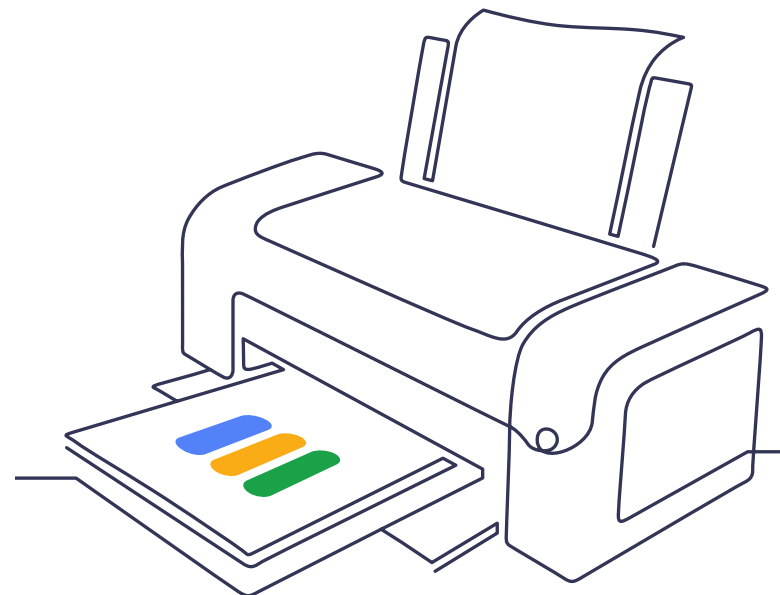
Системное сопровождение сервиса печати



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



Работа с оригинальными и качественными совместимыми ЗИП



01 Выявление системных проблем и «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

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 аудитов



01 Детальное описание имеющейся ИТ-инфраструктуры

02 Инвентаризация оборудования и ПО

03 Выявление системных проблем и «узких мест» ИТ-инфраструктуры

04 Определение и анализ бизнес-рисков, связанных с ИТ

05 Разработка плана действий по устранению недостатков

06 Разработка рекомендаций по оптимизации и развитию ИТ-инфраструктуры

Управление ИТ-активами



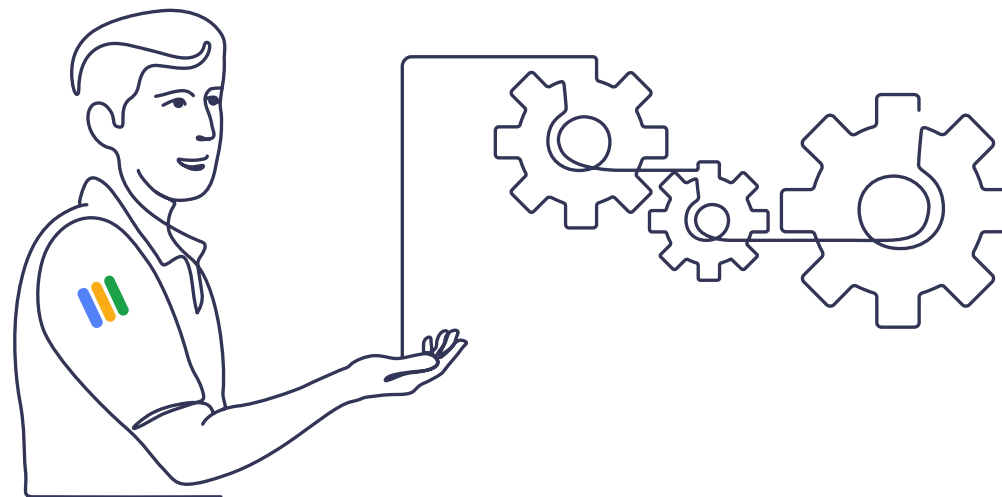
Актуально для средних и крупных компаний



Управление движением и жизненным циклом оборудования и программного обеспечения



Работа в соответствии с регламентами клиента



01 Управление перемещением ИТ-активов

02 Контроль жизненного цикла




03 Управление хранением (ИТ-склад)

04 Инвентаризация и проверки

05 Управление ремонтом

06 Ведение учета ИТ-активов в ИТАМ- системе клиента

Поддержка и развитие ИТ-инфраструктуры

 КОМПОНЕНТЫ	 ИМПОРТНЫЕ РЕШЕНИЯ	 САНКЦИОННО-НЕЗАВИСИМЫЕ РЕШЕНИЯ
<ul style="list-style-type: none"> Сеть 	<ul style="list-style-type: none"> Cisco, Mikrotik, Checkpoint, HP 	<ul style="list-style-type: none"> VyOS (Vyatta), pfSense, Quagga, Squid
<ul style="list-style-type: none"> Серверы, СХД 	<ul style="list-style-type: none"> HP, IBM, Dell, Huawei 	<ul style="list-style-type: none"> Эльбрус, Kraftway, Depo, iRU
<ul style="list-style-type: none"> Виртуализация 	<ul style="list-style-type: none"> VMware vSphere, Microsoft HyperV 	<ul style="list-style-type: none"> KVM, Docker, OpenVZ, Proxmox, OpenStack
<ul style="list-style-type: none"> Операционные системы 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows, Windows Server 	<ul style="list-style-type: none"> CentOS, Debian, RHEL, ОС АЛЪТ, Астра Линукс
<ul style="list-style-type: none"> Общесистемные сервисы 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft AD и сетевые службы 	<ul style="list-style-type: none"> OpenLDAP, Samba DC, FreeIPA
<ul style="list-style-type: none"> СУБД 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft SQL, IBM DB2, Oracle DB 	<ul style="list-style-type: none"> PostgreSQL / Postgres Профессиональный, MySQL, MongoDB
<ul style="list-style-type: none"> Средства коллективной работы 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft: Exchange, Skype for Business, SharePoint, Office 365 	<ul style="list-style-type: none"> CommuniGatePro, SOGo, Postfix, Exim, Cyrus, Courier, Ejabberd, «Мой офис»
<ul style="list-style-type: none"> Управление инфраструктурой 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft System Center 	<ul style="list-style-type: none"> Zabbix, Graylog, Puppet, Ansible
<ul style="list-style-type: none"> Системы резервного копирования 	<ul style="list-style-type: none"> Symantec / Veritas BackupExec, Microsoft DPM, Veeam Backup 	<ul style="list-style-type: none"> Bacula, Duplicity

Аутсорсинг ИТ-специалистов

 Дополнительные специалисты
в ИТ-отдел или на проект

 Выделенный ИТ-специалист или
команда. В офис или удаленно

Преимущества ALP ITSM

- Соответствие компетенций Вашим требованиям
- Замена специалиста в случае больничного или отпуска на сотрудника с аналогичными компетенциями
- 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

Информационная безопасность



Анализ защищенности и выявление уязвимостей в ИТ-инфраструктуре или ИС



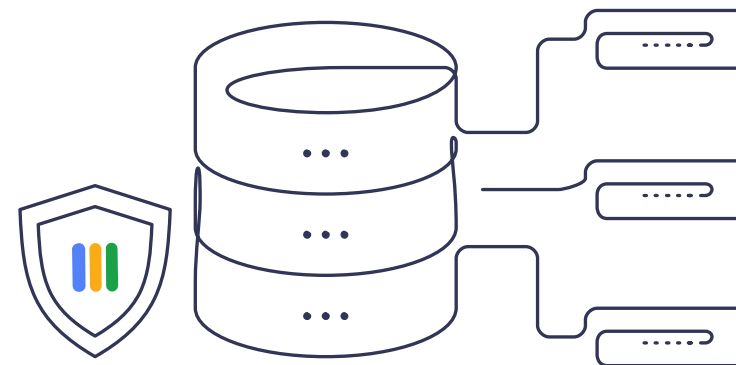
Тестирование на проникновение, имитируя реальную атаку (пентест)



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

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

adidas

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

Управление ИТ-сервисом

Подходы и
инструменты




Система ИТ-процессов ALP ITSM

обеспечивающая высокий уровень сервиса

Вместе с сервисом ALP ITSM Вы получаете 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

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

Управление качеством ALP



Система менеджмента
качества ISO 9001



ServiceReview
с Клиентом



Опросы удовлетворенности
клиентов 2 раза в год



Служба качества
Q@alp-itsm.ru



Внешние и внутренние
аудиты качества услуг





Работающие SLA

Финансовые гарантии качества



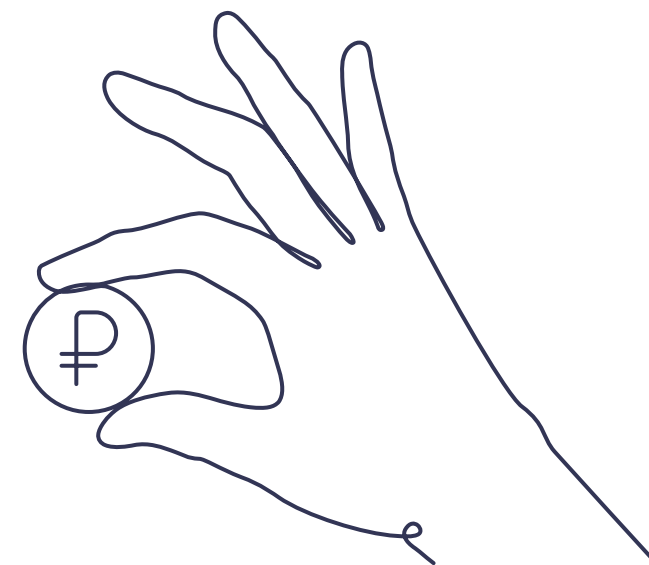
Качество сервиса ALP гарантируется юридически, в [Соглашении об уровне сервиса \(SLA\)](#)

SLA ALP ОПРЕДЕЛЯЕТ

Время реакции	ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ ALP
 Как быстро моя заявка поступит в работу?	Не решили Ваш запрос вовремя? Вернем 1 500 ₽ за каждый час нарушения
Время решения	
 Когда моя заявка будет решена?	

ФАКТ

9 из 10 ИТ – компаний не могут обеспечить финансовые гарантии качества



Преимущества работы с ALP ITSM

- 30 лет опыта в оказании ИТ-сервиса международным компаниям
- Отличное знание бизнес-процессов и специфики
- Большой опыт работы с корпоративными сервисами



- Юридически- и финансово-значимые гарантии качества, закрепленные в договоре и SLA
- 1500 ₺
Компенсация за каждый час нарушения договора и SLA

• Полный портфель ИТ-сервисов

• Единый SLA для 900+ городов России и СНГ

• Работающие процессы по управлению уровнем сервиса

Контактная информация



Никита Смушкин
Менеджер по продажам

 Nikita.Smushkin@alp-itsm.ru

 +7 (499) 681-91-12