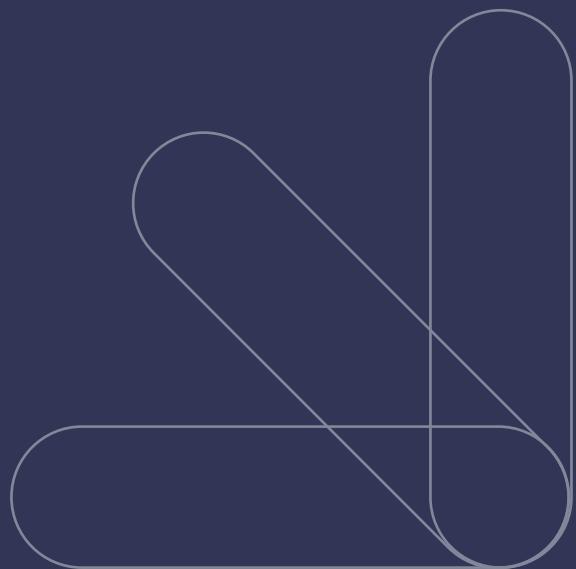


ИТ-сервисы для корпоративных клиентов



ALP ITSM – сервисная IT-компания в составе ALP Group



ФОКУС

Аутсорсинг ИТ –
обслуживания пользователей,
ИС и ИТ-инфраструктура



ГЕОГРАФИЯ

- Россия и СНГ
- **900+** городов

A L P



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

СЕРВИСНАЯ

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

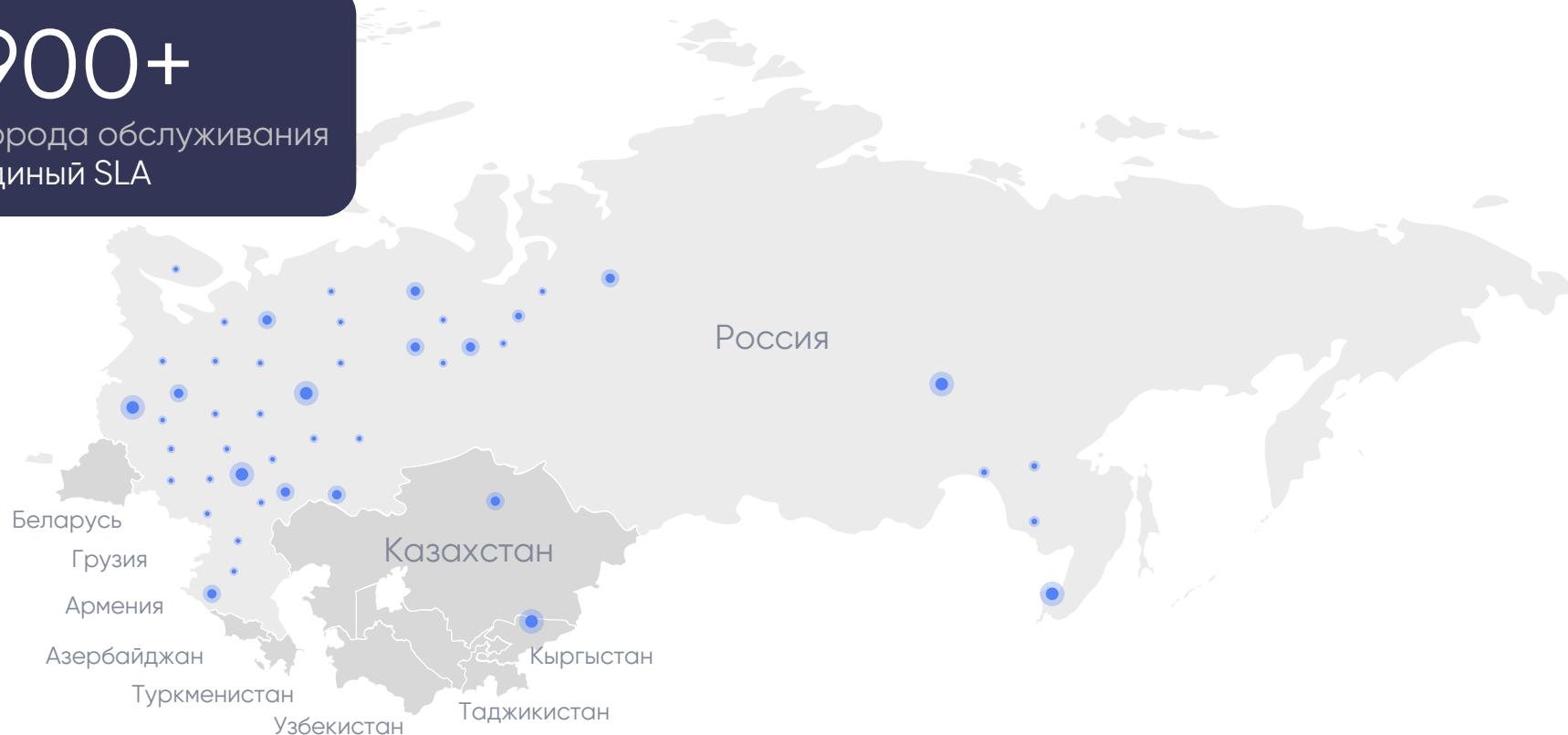
ПРОЕКТНАЯ

- 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

KFC

CHERY

PERFUMERIE
ZIELINSKI & ROZEN
רוכחות בשמות

Dior

Abbott
A Promise for Life

четыре
лапы

ALP
ITSM

СБЕР

Лента

INVITRO

Hoff

BOSS
HUGO BOSS

simplewine

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, инвентаризация

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



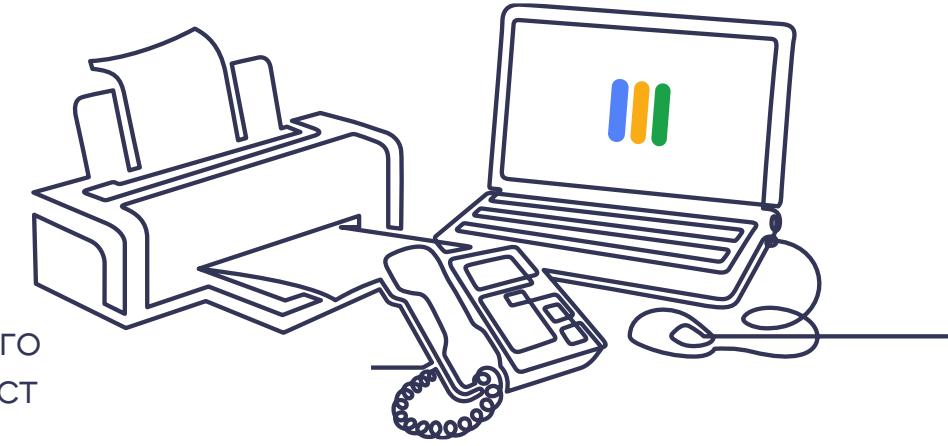
Плановая замена оборудования в соответствии с требованиями ИТ-службы Клиента



Соблюдение требований и регламентов Клиента (комплаенс)



Обновление программного обеспечения рабочих мест (Windows, Office)



01 Администрирование ПО и аппаратной части рабочих мест

04 Поддержка офисного и мультимедийного оборудования

02 IMAC-сервис для офиса и salesforce

05 Поддержка корпоративного «образа» ОС

03 Поддержка локальной сети (СКС)

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

01 Быстрый подбор ИТ-
специалистов

04 Соответствие hard skills
и soft skills требованиям
заказчика

02 Оформление в штат
ALP ITSM на постоянной
или временной основе

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

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

03 Подмена ИТ-
специалиста на время
отпуска, больничного

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



- 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 АЛЬТ
- 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)
- Yandex Cloud
- Azure
- Amazon (AWS)
- Selectel

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 | ● Jira |
| ● Docker | ● Ansible / AWX |
| ● PostgreSQL | ● Terraform |
| ● MongoDB | ● Prometheus |
| ● Elasticsearch | ● Redis |
| ● RabbitMQ | ● Nginx |
| ● GitLab | |

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 стендингование импортонезависимых продуктов

04

Взаимодействие с сообществом Open Source и российскими вендорами

Компетенции центра

ЧТО ЗАМЕЩАЕТСЯ	НА КАКОЕ ПО
● ОС Microsoft Windows	● ОС АЛЬТ 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

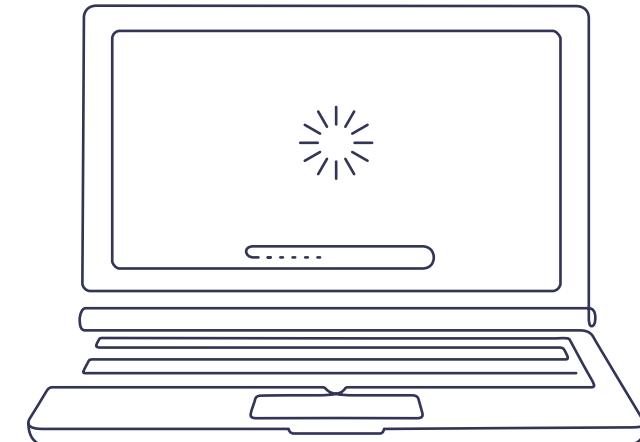
- Не в компетенции внедренца
- Зачастую – и не в компетенции вендора

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
быстродействия

08

Решение сложных
инцидентов
с ИТ-инфраструктурой

Кейс



Клиент

Государственная
компания (ФГУП)



Платформа

1С:Предприятие



Объем

84
Филиала

300
Серверов

14 000
Пользователей

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



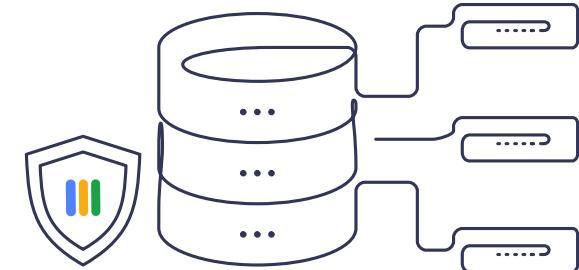
Информационная безопасность

 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, СЕН, 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

 Не получается восстановить работу после аварии своими силами

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

 ИТ-сервисы работают со сбоями

01 Выявление и устранение имеющихся технологических проблем

04 Оперативное управление ИТ-службой

02 Восстановление работоспособности ИТ-инфраструктуры

05 Оценка компетенций имеющейся ИТ-команды заказчика

03 Восстановление работоспособности ИТ-инфраструктуры

06 Организация процессов администрирования и поддержки

Выстраивание ИТ-службы предприятия

ПРЕДПОСЫЛКИ

 Работа ИТ не прозрачна, а затраты завышены и непредсказуемы

 Задачи теряются или решаются долго

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

 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

 Используются устаревшие подходы и решения в ИТ

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

 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»

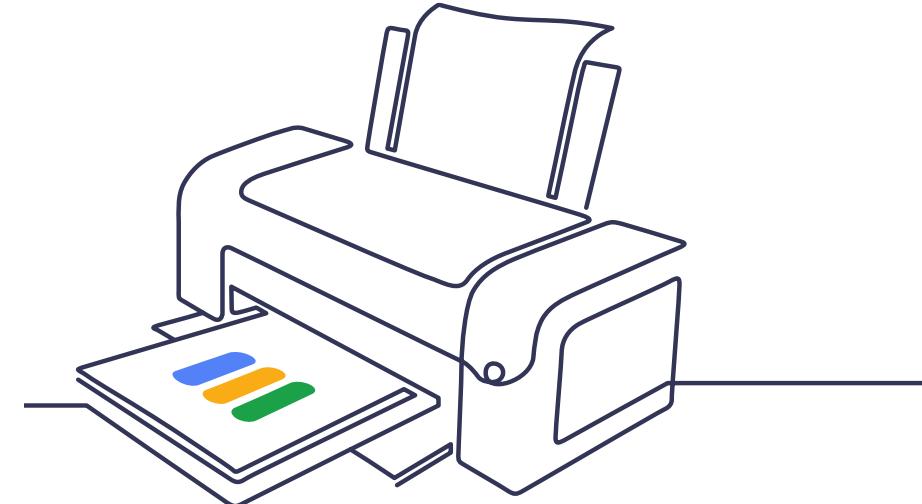
08 При необходимости – упаковка и вывоз оборудования на склад клиента

Аутсорсинг печати

 Системное сопровождение сервиса печати

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

 Работа с оригиналными и качественными совместимыми ЗИП



01 Выявление системных проблем «узких мест» инфраструктуры печати

02 Поставка оригиналных 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



- 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**



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



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

Финансовые гарантии качества



Качество сервиса ALP гарантировуется 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?

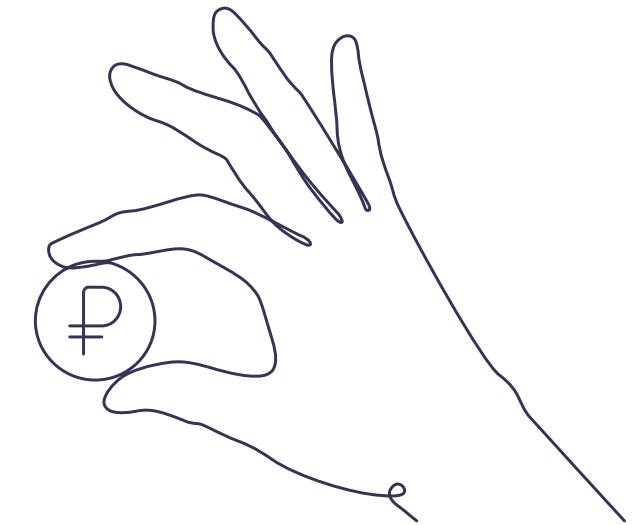
ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ ALP

Не решили Ваш запрос вовремя?

Вернем 1 500 ₽ за каждый час нарушения

ФАКТ

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



Преимущества работы с ALP ITSM

30 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
- 10 000 000 ₽
Страховая сумма на покрытие ущерба
- 1 500 ₽
Компенсация за каждый час нарушения договора и SLA



Контактная Информация Кон Информация Контактная Инф



Никита Смушкин
Менеджер по продажам



Nikita.Smushkin@alp-itsm.ru



+7 (499) 681-91-12