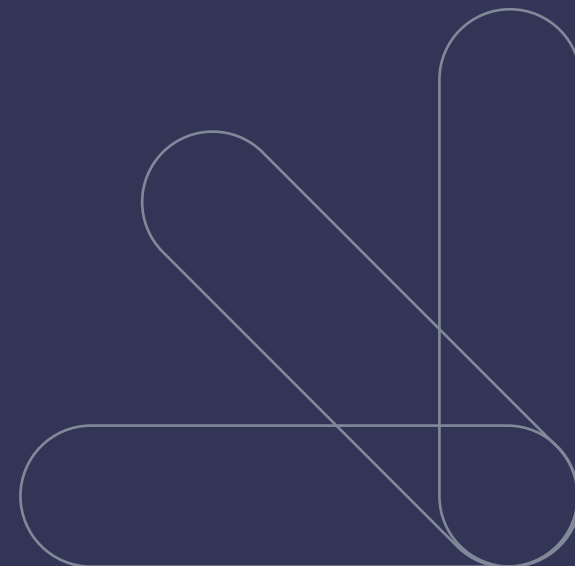


ИТ-сервисы для корпоративных клиентов



ALP ITSM – сервисная IT-компания в составе ALP Group



ФОКУС

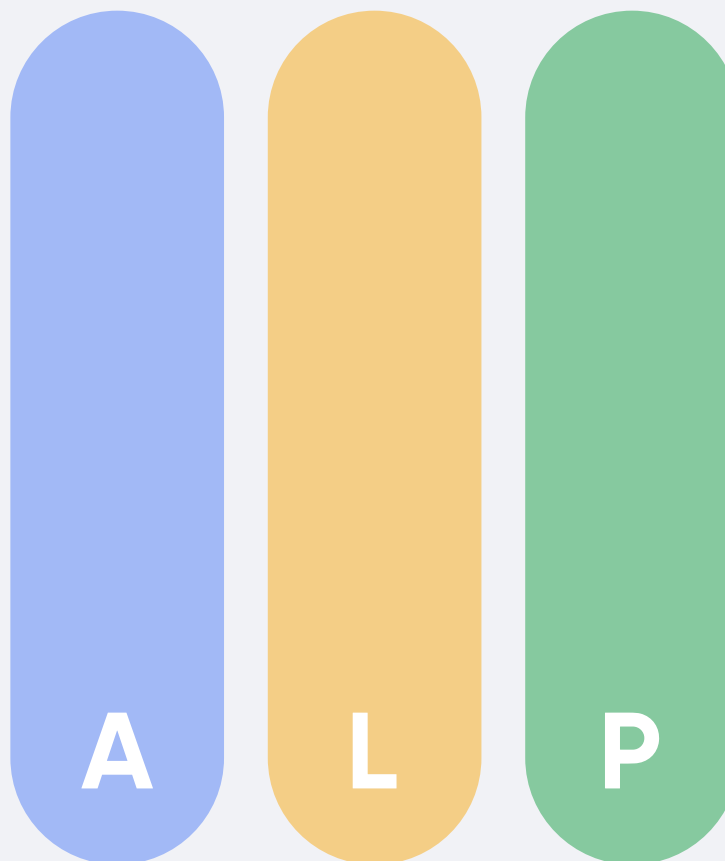
Аутсорсинг ИТ –
обслуживания пользователей,
ИС и ИТ-инфраструктура



ГЕОГРАФИЯ

- Россия и СНГ

• **900+**
городов



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

СЕРВИСНАЯ

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

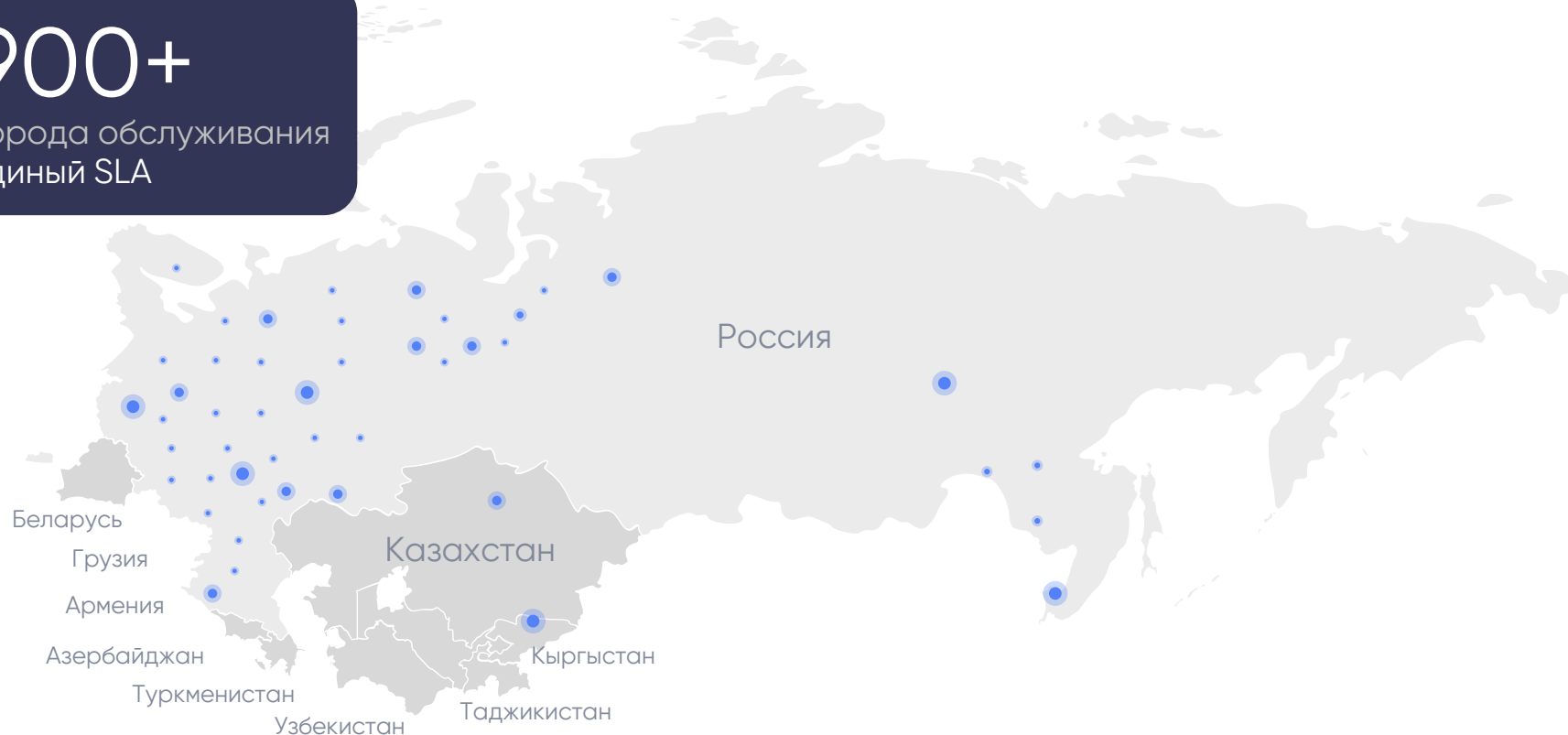
ПРОЕКТНАЯ

- 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



Соблюдение требований и регламентов Клиента (комплаенс)



Плановая замена оборудования в соответствии с требованиями ИТ-службы Клиента



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



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



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



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



ИТ-сервисы для Devops

- | | |
|---|--|
| 01 Создание сред разработки | 04 Настройка процессов CI /CD |
| 02 Подготовка продуктивных кластеров Kubernetes | 05 Комплексная поддержка и мониторинг сред и сервисов |
| 03 Установка дополнительных сервисов (СУБД, брокеры сообщений, резервное копирование и пр.) | 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 стендирование импортонезависимых продуктов

04

Взаимодействие с сообществом Open Source и российскими вендорами

Компетенции центра

 ЧТО ЗАМЕЩАЕТСЯ	 НА КАКОЕ ПО
● OC Microsoft Windows	● OC 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

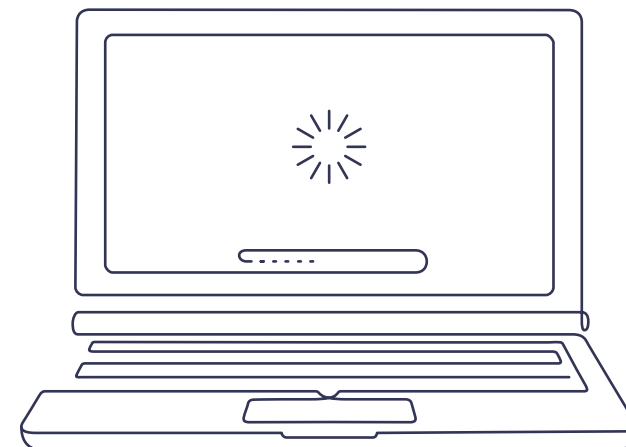
- Не в компетенции внедренца
- Зачастую — и не в компетенции вендора

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

01
**Поддержка
ИТ-инфраструктуры ИС**
«Замена ИТ-службы клиента»

02
**Мониторинг и контроль
ИТ-инфраструктуры ИС**
«Усиление ИТ-службы клиента»:
экспертная линия поддержки
+ инструмент мониторинга

РАЗОВЫЕ УСЛУГИ

03
Проектирование
ИТ-инфраструктуры под
решение. В т.ч. для IAAS

04
Ит-аудит
инфраструктуры
(поиск «бутылочных горлышек»)

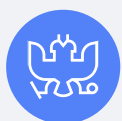
05
Экспресс-аудит за 1 день
Когда информация требуется
незамедлительно

06
**Оптимизация
быстродействия**

07
Повышение надежности
ИТ-инфраструктуры

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

02

Обслуживание АРМ, серверов, ККТ, СКС, WiFi, оргтехники, видеонаблюдения, счетчиков посетителей, Digital Signage

03

Работа 24/7

04

Единый SLA для всех регионов

Проектные работы в филиалах



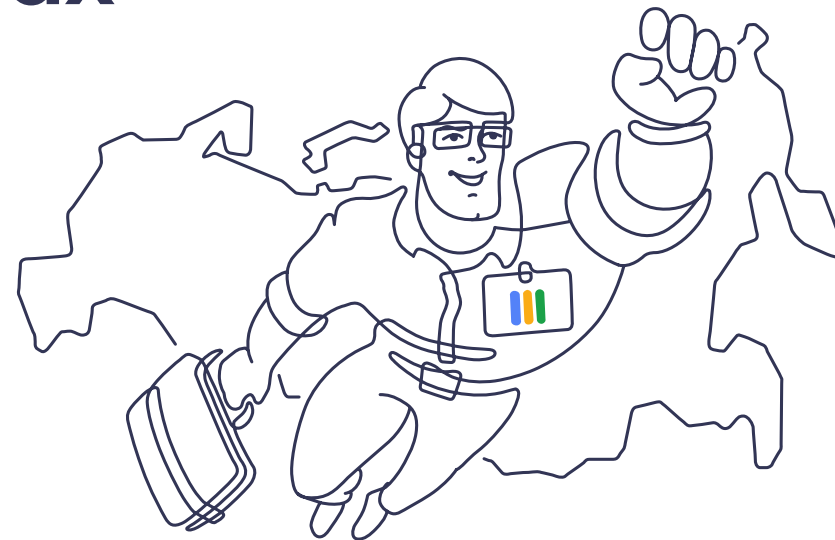
Проектные работы по подготовке новых площадок к открытию



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



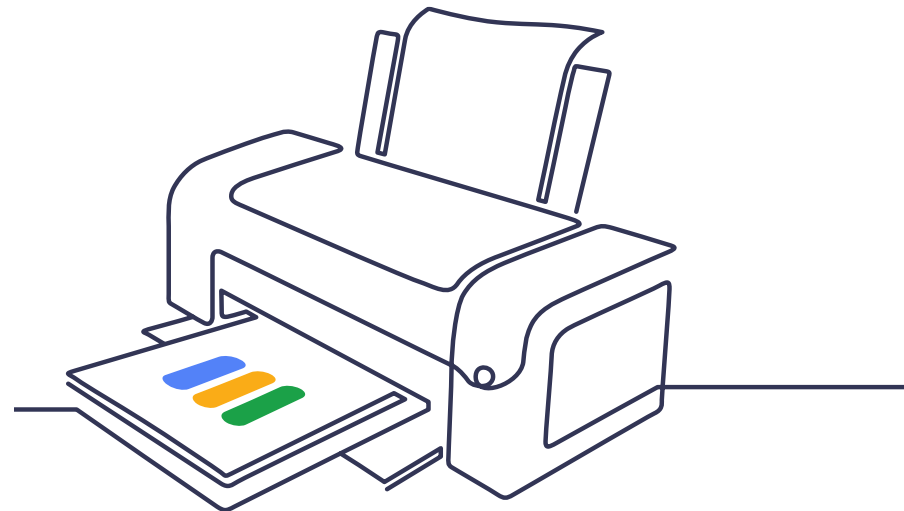
Системное сопровождение
сервиса печати



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



Работа с оригинальными
и качественными совместимыми ЗИП



01 Выявление системных
проблем «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

S U N L I G H T

- 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?

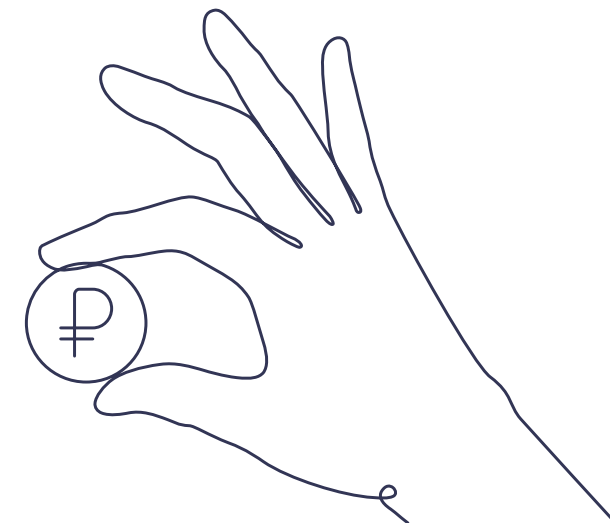
ФИНАНСОВЫЕ ГАРАНТИИ ALP

Не решили Ваш запрос вовремя?

Вернем 1 500 ₽ за каждый час нарушения

ФАКТ

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



Никита Смушкин
Менеджер по продажам



Nikita.Smushkin@alp-itsm.ru



+7 (499) 681-91-12