

softline[®] 20+
Cloud Software Hardware Services Years in IT

ТЕХПОДДЕРЖКА АУТСОРСИНГ

softline.by

consult@softline.by

+375 (17) 290-71-80



ТЕХПОДДЕРЖКА АУТСОРСИНГ

Виртуализация

ITSM

САПР и ГИС

видео-конференц-связь

МОНИТОРИНГ

ЕСМ

бизнес-решения

безопасность

аудит

лицензирование

аутсорсинг

облачные решения

microsoft

пилотные проекты

инфраструктура

аппаратные решения

ХОСТИНГ

SAM

обучение

web-разработка

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка — оказание консультационных и технологических услуг по поддержке существующего функционала программно-аппаратных комплексов и IT-систем.

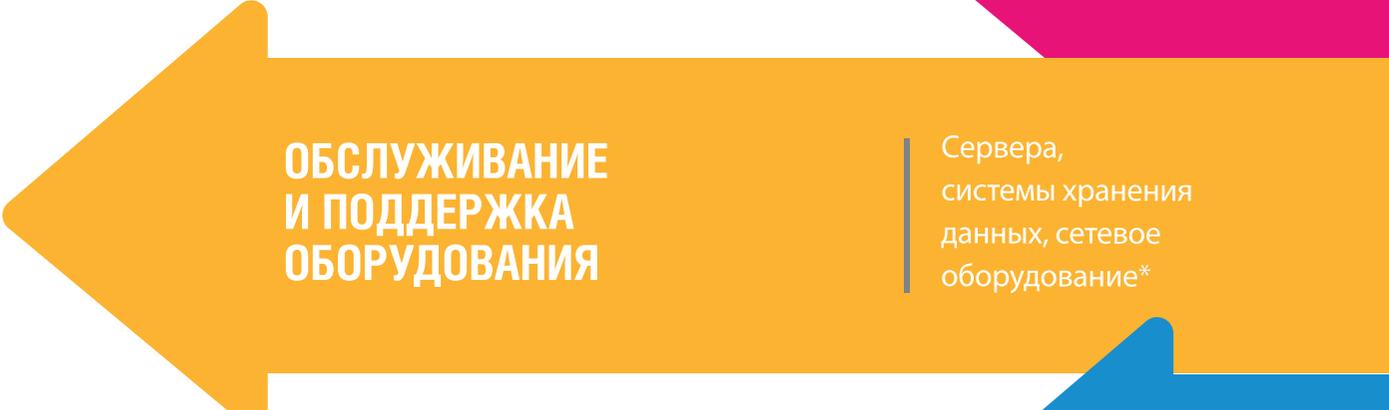
Опыт сертифицированных технических специалистов позволяет оказывать услуги, соответствующие высоким требованиям к качеству обслуживания.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ВКЛЮЧАЕТ СЛЕДУЮЩИЕ РАБОТЫ

Прием и разрешение технических запросов заказчика посредством телефона, e-mail, через систему Help Desk.

- ▶ Консультации по вопросам инсталляции, настройки и базового администрирования.
- ▶ Решение технических проблем с моделированием IT-структуры заказчика на виртуальном стенде.
- ▶ Сессии удаленного подключения для оказания поддержки.
- ▶ Эскалация запросов производителю (при необходимости).
- ▶ Разрешение технических проблем, возникающих на стыке программного обеспечения программных и аппаратных производителей.
- ▶ Удаленная диагностика сбоев и консультации по восстановлению работоспособности ПО включая координацию усилий по решению проблем заказчика (при наличии технической возможности заказчика).
- ▶ Устранение нештатных ситуаций с выездами специалистов исполнителя (опционально).
- ▶ Предоставление детализированной статистики по всем инцидентам, срокам реакции и решения по каждому инциденту.

ВИДЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА ОБОРУДОВАНИЯ



Сервера,
системы хранения
данных, сетевое
оборудование*

ТЕХПОДДЕРЖКА ОТ SOFTLINE:

ОБСЛУЖИВАНИЕ ВСЕЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ЕЕ ЧАСТЕЙ

ПОДДЕРЖКА ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ, ПО ТЕЛЕФОНУ
ИЛИ E-MAIL, НА ПЛОЩАДКЕ ЗАКАЗЧИКА

* список оборудования
не является исчерпывающим



РЕСУРСНАЯ ТЕХПОДДЕРЖКА

Часы и компетенции технических специалистов Softline (специалисты «в аренду»), которые можно использовать для выполнения необходимых работ

1

ОПТИМАЛЬНАЯ ТЕХПОДДЕРЖКА

Широкий спектр опций для выбора только необходимых и удовлетворяющих условиям вашего бизнеса

2

Гарантированный срок замены неисправных компонентов

- ▶ Поддержка оборудования разных производителей
- ▶ Работы по восстановлению работоспособности оборудования осуществляются на вашей площадке

3

ИНЦИДЕНТНАЯ ТЕХПОДДЕРЖКА

Разовое выполнение консультационных и технологических услуг

4

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЗВОЛИТ ВАМ:

- ▶ **снизить стоимость** владения IT-инфраструктурой
- ▶ получить **максимальную отдачу** от инвестиций в IT
- ▶ обеспечить **бесперебойную работу** всех систем и IT-сервисов
- ▶ **минимизировать время простоев систем** из-за технических неполадок
- ▶ **оперативно устранить** возникающие критические сбои
- ▶ **снизить риски** возникновения неисправностей
- ▶ **повысить производительность** систем
- ▶ отладить и проверить решения на тестовом стенде



IT-АУТСОРСИНГ

IT-аутсорсинг — частичная или полная передача сервисной компании работ по поддержке, администрированию, обслуживанию и модернизации IT-инфраструктуры.

Функциональный аутсорсинг –

передача части функций IT-отдела на обслуживание сервисной компании. Функциональный аутсорсинг совмещает наличие в штате IT-специалистов среднего звена и квалифицированную профильную поддержку сложных IT-решений — серверов, АТС, корпоративной почты, терминальных серверов, бизнес-приложений, систем управления базами данных.

Аутсорсинг системных сервисов –

обслуживание системных сервисов заказчика. Специалисты аутсорсинговых компаний осуществляют профилактику сбоев и контролируют работу ключевых сервисов заказчика: электронной почты, файловых, web-сервисов, сервисов информационной безопасности, сетевых сервисов, восстановления данных и др., а также решают задачи, связанные с функционированием информационных технологий.

Комплексный аутсорсинг –

управление и поддержка операционных систем, офисных приложений, поддержка оргтехники и другие задачи, связанные с информационными технологиями. Такой вид аутсорсинга подходит для малого бизнеса. IT-специалисты осуществляют ежедневный мониторинг работы основных сервисов компании, при необходимости выезжают к заказчику, а остальные действия проводятся дистанционно с использованием удаленного доступа.

Ресурсный аутсорсинг или аутстаффинг –

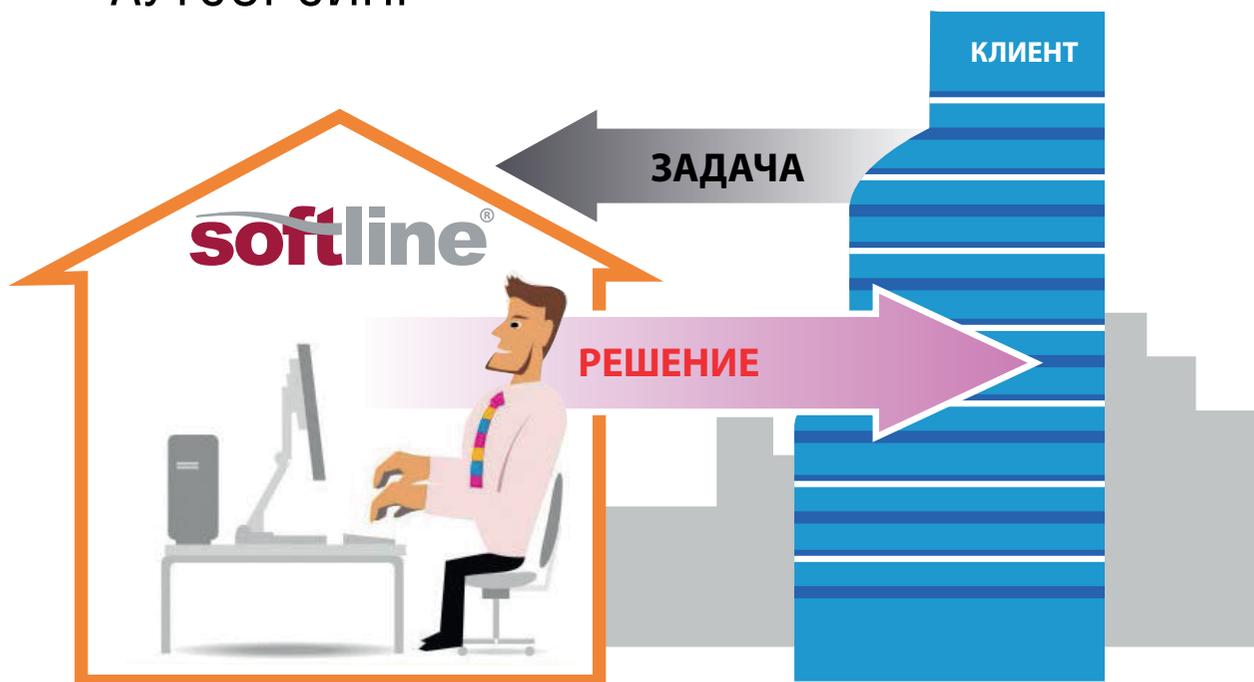
вывод IT-персонала за штат. Мы берем на себя расчет, выплату зарплаты, налогов, кадровое делопроизводство, а также управление и контроль за работой персонала.

ВЫГОДЫ ОТ ПЕРЕХОДА НА АУТСТАФФИНГ:

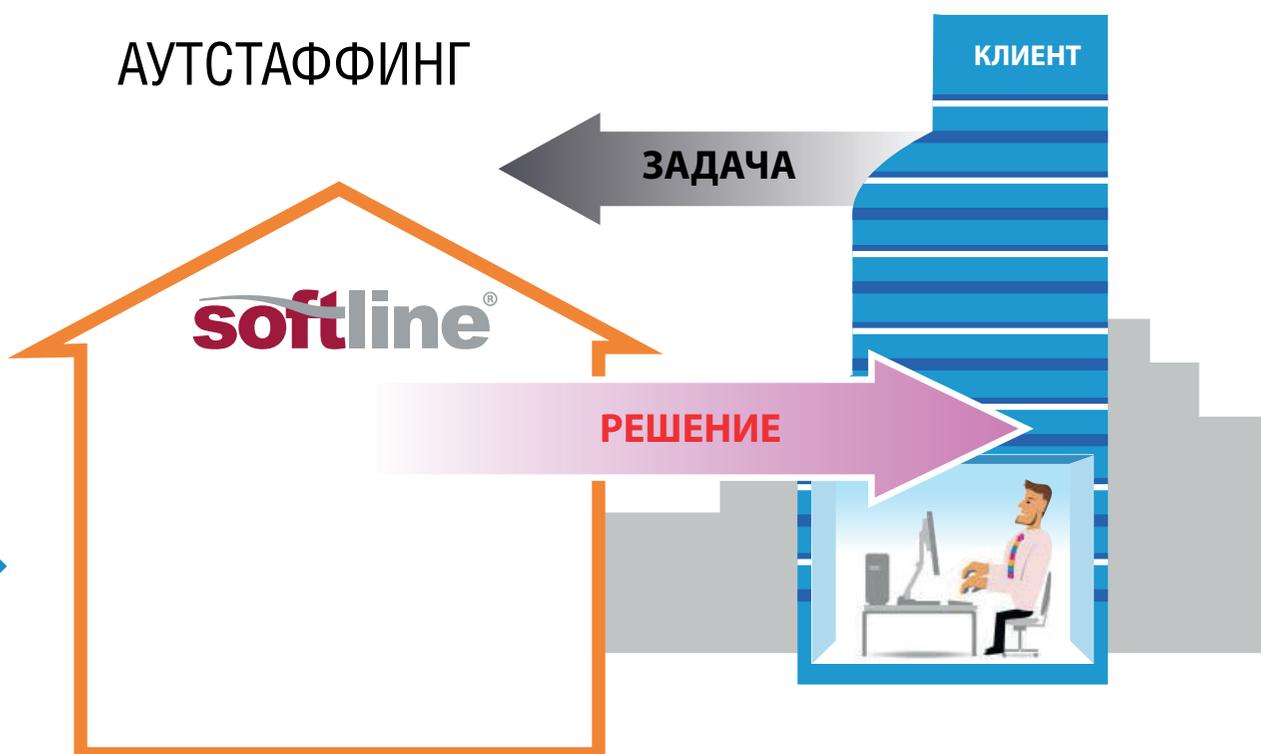
- ▶ Прозрачное и понятное разделение рисков между заказчиком и сервисной компанией
- ▶ Совмещение в одной сервисной компании разных видов деятельности
- ▶ Снижение нагрузки по принятию оперативных рутинных решений
- ▶ **Гарантии качества** выполняемых работ, достижение мировых стандартов
- ▶ **Прозрачность и предсказуемость** затрат
- ▶ **Качество услуг** для требований бизнеса
- ▶ Географическое присутствие
- ▶ Скорость изменений как конкурентное преимущество
- ▶ Использование инженерных ресурсов в виде сервиса



АУТСОРСИНГ



АУТСТАФФИНГ



ВЫГОДЫ ОТ ПЕРЕХОДА НА ИТ-АУТСОРСИНГ:

- ▶ Получение финансовых гарантий работоспособности ИТ-инфраструктуры
- ▶ Увеличение инвестиционной привлекательности (выход на IPO)
- ▶ Увеличение доходности на сотрудника
- ▶ **Снижение налогооблагаемой базы**
- ▶ Увеличение капитализации
- ▶ **Увеличение доходов компании** (по EBITDA)





**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Техническая поддержка ключевых сервисов,
модернизация IT-инфраструктуры, внедрение
системы объединенных коммуникаций в
Белорусском государственном экономическом
университете

КЕЙС



Начальник ЦРИТ БГЭУ Геннадий Писарик:

«Наш вуз идет по пути современной информатизации, которая подразумевает создание высокоинтеллектуальной электронной образовательной среды и обеспечение комплексной автоматизации всех процессов университета.

Помимо модернизации IT-инфраструктуры и внедрения новейшего необходимого ПО, университет доверил техническим специалистам Softline поддержку большинства своих сервисов. Мы уверены в качестве техподдержки со стороны Softline, которая гарантирует нам непрерывность технологического и учебного процесса.»

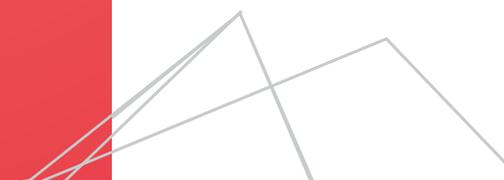


РЕЗУЛЬТАТ

- ▶ Спланированы работы по модернизации IT-инфраструктуры
- ▶ Обеспечена поставка программного обеспечения и оборудования
- ▶ Произведена установка и настройка
- ▶ Построена катастрофоустойчивая система с помощью технологии Microsoft Hyper-V Replica, проведена миграция сервисов на новое оборудование
- ▶ Внедрен Microsoft Lync и настроена видеоконференцсвязь

В РАМКАХ АУТСОРСИНГОВОГО КОНТРАКТА:

- ▶ обеспечивается безотказная работа систем
- ▶ оказываются консультации и иные информационные услуги по проблемам, касающимся использования и конфигурирования поставленного ПО
- ▶ производится решение задач на стыке производителей



IT-АУТСОРСИНГ

АУТСОРСИНГ ВКЛЮЧАЕТ СЛЕДУЮЩИЕ РАБОТЫ

- ▶ Предконтрактное обследование на предмет **общего состояния** сервисов.
- ▶ Составление или корректировка имеющейся **эксплуатационной документации** в рабочем формате исполнителя, поддержание эксплуатационной документации в актуальном состоянии.
- ▶ **Поддержка работоспособности** обслуживаемых сервисов, если нет необходимости привлекать службу технической поддержки производителя. В случае необходимости привлечения службы технической поддержки производителя, заказчик обеспечивает такую возможность.
- ▶ **Восстановление работоспособности** обслуживаемого оборудования и ПО вместе со службой технической поддержки производителя (эскалация, контроль исполнения работ службой производителя, поиск обходных решений) в случае наличия соответствующих контрактов у заказчика.
- ▶ **Обновление обслуживаемого ПО**, включая микрокоды и патчи по мере выпуска производителями (при наличии контрактов технической поддержки).
- ▶ Проведение **работ по перенастройке** конфигурации ОС, сетевых маршрутов.
- ▶ Работы по **заведению и изменению учетных записей**.
- ▶ Контроль журналов событий.
- ▶ **Контроль использования** доступного пространства на логических разделах сервера.

АУТСОРСИНГ ПОЗВОЛИТ ВАМ:

- ▶ Сосредоточиться на основном бизнесе
- ▶ Сократить затраты на обслуживание ИТ
- ▶ Добиться **роста производительности** и стабильности ИТ-систем
- ▶ **Оперативно восстанавливать** ИТ-системы после сбоев
- ▶ Иметь **систему контроля качества** оказываемых услуг
- ▶ Работать с высококвалифицированными специалистами
- ▶ Получать **прозрачную систему отчетности**
- ▶ Повышать качество обслуживания и минимизировать простои
- ▶ Иметь **единую точку входа** для решения всех задач, связанных с обслуживанием ИТ



ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА В ГОРОДАХ БЕЛАРУСИ, РОССИИ, СТРАНАХ СНГ И ДАЛЬНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ + ПАРТНЕРСКАЯ СЕТЬ

Беларусь

Минск
Брест
Гомель

Гродно
Витебск
Могилев

Россия

Москва,
Архангельск,
Барнаул,
Белгород,
Владивосток,
Волгоград,
Воронеж,
Екатеринбург,
Ижевск,

Иркутск,
Казань,
Калининград,
Кемерово,
Краснодар,
Мурманск,
Нижний Новгород,
Новосибирск,
Омск,

Оренбург,
Пенза,
Пермь,
Ростов-на-Дону,
Самара,
Санкт-Петербург,
Саратов,
Сургут,
Томск,

Тюмень,
Ульяновск,
Уфа,
Хабаровск,
Челябинск,
Ярославль

США

Майами,
Редмонд



Латинская Америка

Аргентина,
Бразилия,
Венесуэла,
Колумбия,

Коста-Рика,
Перу,
Чили

СНГ и Европа

Азербайджан,
Армения,
Беларусь,
Грузия,
Казахстан,

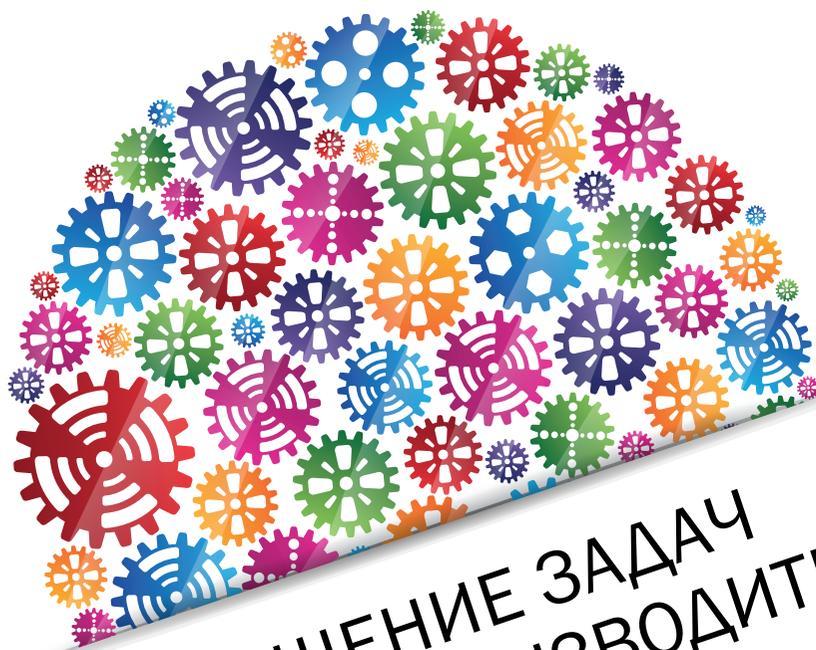
Кыргызстан,
Молдова,
Узбекистан,
Украина,
Румыния,

Таджикистан,
Туркменистан,
Турция

Азия

Вьетнам,
Камбоджа,
Малайзия,
Монголия





РЕШЕНИЕ ЗАДАЧ НА СТЫКЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ



и ещё более 100

НАШИ ГАРАНТИИ:

- ▶ качество услуг в соответствии с международным стандартом ISO 9001;
- ▶ использование ведущих мировых практик по управлению и контролю услуг: CobiT, ITSM и других;
- ▶ взаимодействие на основании Соглашения об уровне сервиса (SLA);
- ▶ выделенный менеджер и команда инженеров;
- ▶ работа в режиме 24/7, широкая региональная сеть представительств;
- ▶ конфиденциальность и защищенность данных;
- ▶ обеспечение полного комплекса услуг по всему спектру решений.

Минск

220040, ул. Богдановича, д. 155, офис 1215

+375 (17) 290-71-79, +375 (17) 290-71-80

Брест

224005, ул. Советская, д. 12, офисы 311, 313

+375 (162) 22-03-84

Гомель

246050, ул. Гагарина, д. 46

+375 (232) 21-20-43

Гродно

230025, ул. Заводская, 13, офис 26

+375 (152) 68-16-58

Витебск

210026 ул. Замковая, д. 4, офис 215

+375 (212) 35-95-78

Могилев

212030, ул. Первомайская, д. 29, офис 327

+375 (222) 23-02-67

softline.by

consult@softline.by

+375 (17) 290-71-80