

Техническая поддержка и ИТ-аутсорсинг



О компании Softline



Глобальное присутствие как элемент стратегии

СНГ и Европа

Азербайджан,
Армения,
Беларусь,
Грузия,
Казахстан,
Кыргызстан,
Молдова,

Узбекистан,
Украина,
Румыния,
Таджикистан,
Туркменистан,
Турция

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

Азия

Вьетнам,
Камбоджа,
Малайзия,
Монголия

Лаос,
Индия

Техническая поддержка. Аутсорсинг. Аутстаффинг.

8000+

заказчиков
на постоянной
техподдержке

200+

поддерживаемых
вендоров

400+

сертифицированных
инженеров

24/7



Единая служба техподдержки
в режиме online по всей России.



Полное покрытие всех часовых
поясов, режим работы 24x7.



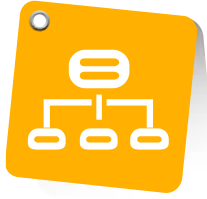
Обслуживание всей
инфраструктуры заказчика.



Решение проблем на стыке
технологий производителей.

support.softline.ru | itsupport@softline.ru | [+7\(495\) 232-0023](tel:+74952320023)

Softline – весь спектр IT-решений



Softline – единая точка входа для решения всех IT-задач:

от лицензирования ПО до внедрения сложных комплексных IT-решений, от обучения IT-специалистов до технического сопровождения IT-системы заказчика.



Комплексный подход в предоставлении IT-услуг.

С каждым клиентом мы работаем комплексно, анализируя и строя IT-инфраструктуру со всех сторон.



Самый большой в России штат сертифицированных технических специалистов по программным и аппаратным решениям более чем 1000 производителей.

Большой опыт по реализации IT-проектов различной сложности для компаний разных рынков и размеров в т.ч. в государственных учреждениях, производственных и промышленных компаниях, финансовом, нефтегазовом, FMCG, телекоммуникационном секторах

Принципы работы



Опыт и репутация компании, техническая оснащенность



Высочайший технический экспертный уровень компании, подтвержденный сертификатами и статусами ведущих производителей решений



Лучшие финансовые условия, индивидуальный подход



Широчайшая сеть покрытия территории РФ от Владивостока до Калининграда: техподдержка любого оборудования инженерами Softline или от производителя








Комплексность услуг и единый зафиксированный уровень сервиса

Техническая поддержка

Оказание консультационных и технологических услуг по поддержке существующего функционала программно-аппаратных комплексов и ИТ-систем.



Единая служба технической подде в режиме online по всей России

-  Поддержка через интернет
-  По телефону +7 (495) 232-52-14
(круглосуточно, вся Россия)
-  e-mail: itsupport2@softline.ru
-  Полное покрытие всех часовых
поясов. Режим работы 24x7
-  Система Axios Assyst



Подробнее на support.softline.ru

Единая политика работ в регионах

1 | Единая точка входа

2 | Партнеры работают в нашей системе

3 | Единый SLA

4 | Выделенные специалисты по работе с партнерами

5 | Ежеквартальный анализ работ и отчетность

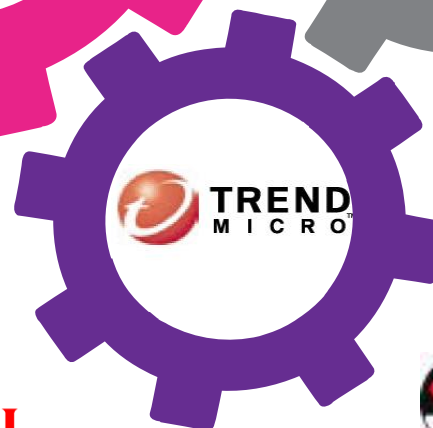
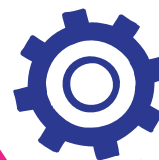
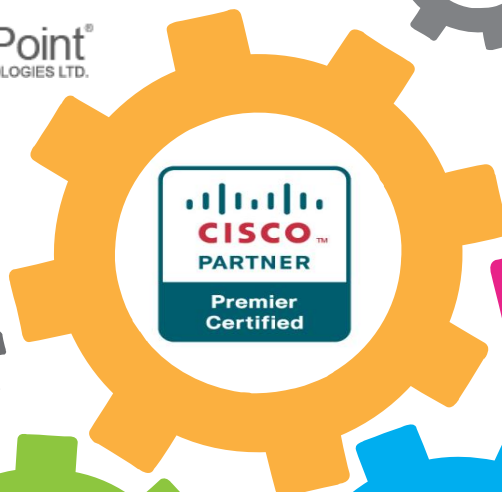
6 | База данных оборудования и ПО (CMDB)

Логин Тел.+7(495)232-52-14 Время сессии 30 мин

Имя пользователя:

Пароль:

Мультивендорная техническая поддержка

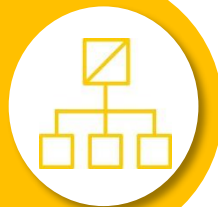


Уровень сервиса

Условия	ПО	Оборудование
Время поддержки	9*5, 24*7	9*5, 24*7
Время реакции	0,5 часа, 1 час, 2 часа, следующий рабочий день	0,5 часа, 1 час, 2 часа, следующий рабочий день
Инженер на площадке	2 часа, 4 часа, 6 часов, 8 часов ...	3 часа, 4 часа, 6 часов, 8 часов ...
Фиксированное время восстановления	-----	4 часа, 6 часов, 12 часов, 24 часа...
Индивидуальная группа поддержки	Да	Да
Замена комплектующих, подменное оборудование	-----	Да

Преимущества технической поддержки

Снижение затрат на техническую поддержку по сравнению с поддержкой от вендора.



В поддержку Softline включены часы поддержки разработчиков ПО



Гибкость, динамичность, готовность идти навстречу, предлагая дополнительные решения и услуги.



Единая точка входа для решения задач не только с конкретным ПО, но и с инфраструктурой в целом.



Привлечение инженеров от вендоров: Citrix, Symantec, VMWare, Cisco, Check Point, Red Hat Linux, IBM, Hewlett-Packard, Novell и др.



ИТ-аутсорсинг

Передача на обслуживание специализированным организациям информационных систем.



Аутсорсинг. Аутстаффинг

Функциональный аутсорсинг



передача части функций IT-отдела на обслуживание сервисной компании.

Аутсорсинг системных сервисов - обслуживание системных сервисов заказчика.

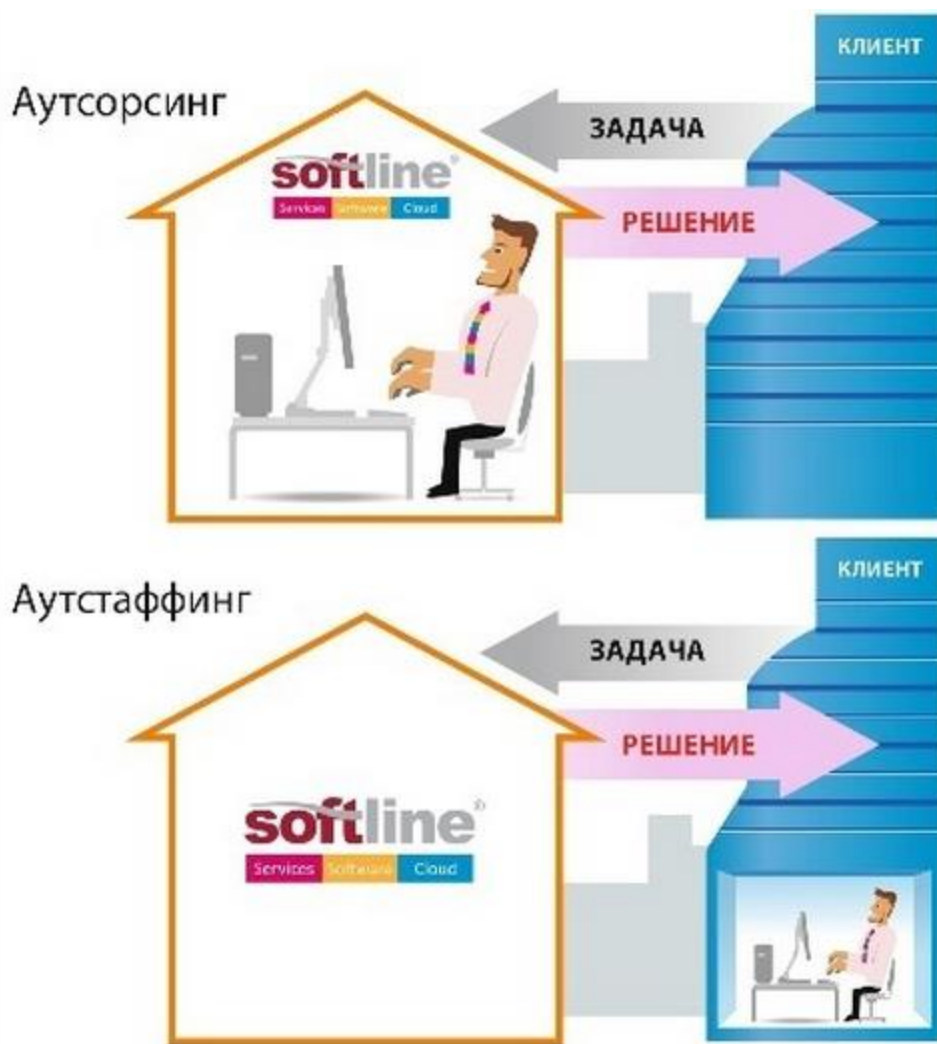
Комплексный аутсорсинг - управление и поддержка операционных систем, офисных приложений, поддержка оргтехники и другие задачи, связанные с информационными технологиями.

Ресурсный аутсорсинг



Аутстаффинг - вывод IT-персонала за штат. Сервисная компания берет на себя расчет, выплату зарплаты, налогов, кадровое делопроизводство, а также управление и контроль за работой персонала.

Аутсорсинг и аутстаффинг



Выгоды от перехода на аутсорсинг

1 Сокращение затрат на обслуживание ИТ

2 Рост производительности и стабильности ИТ-систем

3 Контроль качества оказываемых услуг
Минимизация простоев

4 Единая точка входа для решения всех задач

5 Быстрая реакция на изменения бизнес-стратегии компании



Система комплексного мониторинга

Преимущества использования

- ❖ Снижение совокупной стоимости владения за счет снижения расходов на оплату «ручного» наблюдения за ее компонентами.
- ❖ Сокращение простоев работы сервисов за счет проактивного обнаружения потенциальных инцидентов и сбойных ситуаций.
- ❖ Повышение уровня удовлетворенности пользователей за счет своевременного реагирования на возникающие и потенциальные инциденты.
- ❖ Снижение рисков длительного перерыва в работе пользователей.
- ❖ Повышение степени утилизации аппаратных ресурсов и своевременное планирование развития ИС.

Решаемые задачи

- ❖ Автоматическое обнаружение новых объектов наблюдения установленных типов.
- ❖ Мониторинг аппаратных устройств, операционных систем, сетевых сервисов, прикладного ПО.
- ❖ Обнаружение предсбойных и сбойных состояний объектов мониторинга, регистрация соответствующих предупреждений в системе управления запросами.
- ❖ Автоматическое оповещение ответственного персонала о возникших в ИС сбоях с использованием различных каналов связи (электронная почта, SMS и др.).

В Softline обращаются



ведущие игроки рынка



средние и малые компании



государственные заказчики



образовательные
некоммерческие компании

ПРОМЫШЛЕННОСТЬ и ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИКА



ИНТЕР РАОЕЭС



РусГидро



АЛРОСА ALROSA



РУСАЛ

РИТЕЙЛ



БАНКИ



ТЕЛЕКОМ



ГАЗ и НЕФТЬ



ГОС.ЗАКАЗЧИКИ



Мы - рядом, чтобы помочь вам добиться успеха!

softline[®]

Cloud Software Hardware Services

20+

Years in IT

support.softline.ru

it@softline.ru

(495) 232-0023

8-800-100-00-23

