

Администрирование и техническая поддержка

IT, wake up!
Екатеринбург
30 мая 2018



О себе

Федор Показаньев

Менеджер по продажам
Инфраструктурных сервисов

+79068077891

Fedor.Pokazanev@softline.com



Как возникает
проблема?



Поиск решения проблемы

Аппаратное обеспечение

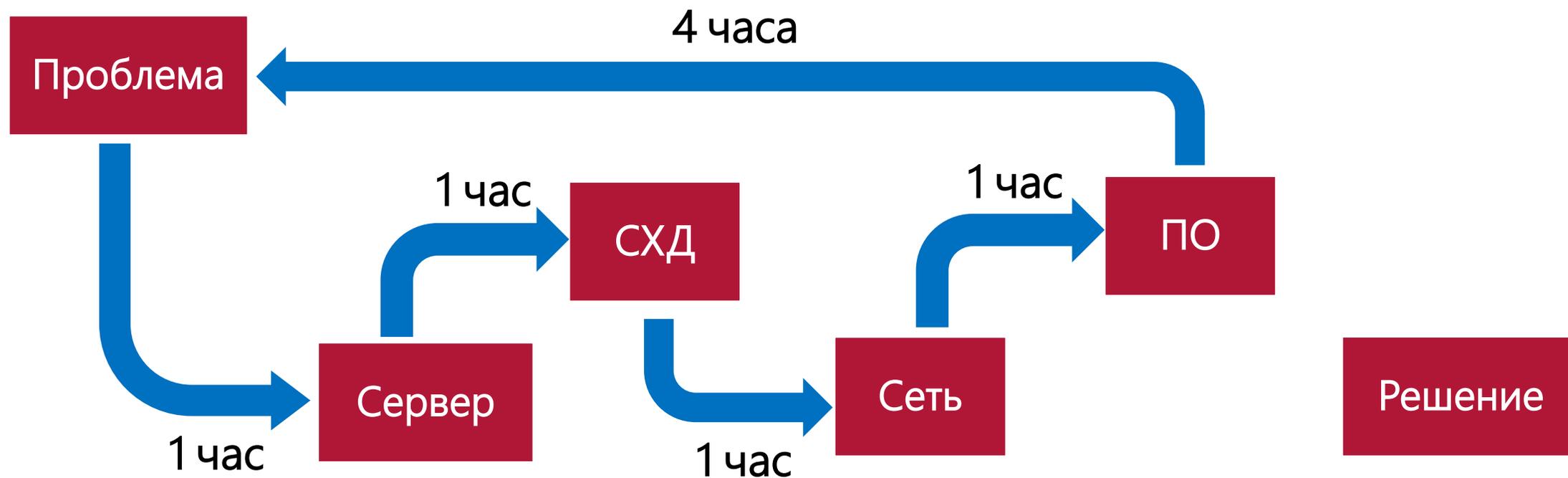
- Вычислительная подсистема
- Подсистема хранения данных
- Сетевая подсистема

Программное обеспечение

- Подсистема виртуализации
- Системное ПО
- Прикладное ПО



Время решения



Дополнительные требования к сотрудникам

- Обучение по непрофильным направлениям
- Необходимость в избыточности сотрудников
- «Незаменимые» люди



Поддержка заказчика

- **ПОЛНОЕ ПОКРЫТИЕ** всех часовых поясов, режим работы 24x7
- Обслуживание **ВСЕЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ** заказчика
- Выезд по инцидентам
- Решение проблем **НА СТЫКЕ ТЕХНОЛОГИЙ** производителей.

8000+

Проектов по аутсорсингу и поддержке

400+

Сертифицированных инженеров

200+

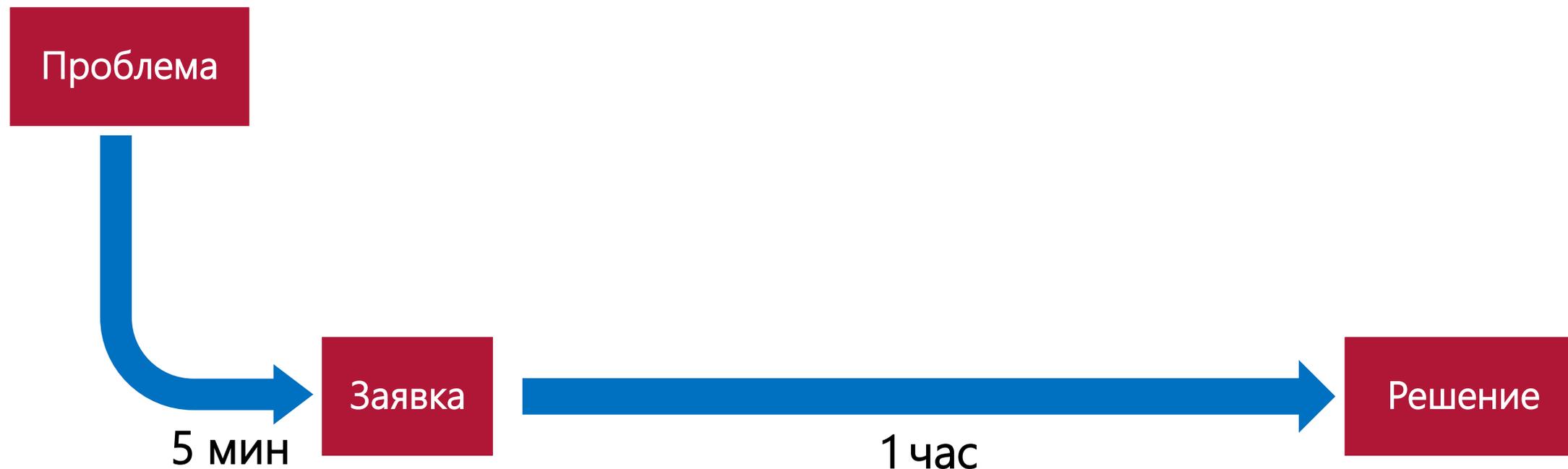
Поддерживаемых вендоров

Работа службы поддержки

- Параллельная работа нескольких инженеров
- Передача заявки между инженерами
- База знаний по закрытым заявкам



Решение заявки





GO GLOBAL



GO CLOUD



GO INNOVATIVE