

# Техническая поддержка и ИТ-аутсорсинг



# Портрет компании 2013FY

**2800**

сотрудников  
в штате:

**600+**

инженеров;

**1300+**

account managers



**Hardware:**

рост бизнеса

**+150%**



Оборот

**\$935 млн**

в 2013FY

**%**

**60 000**

корпоративных  
клиентов



**Региональная  
сеть:**

**27** стран



**79** городов

**В 2013FY:**

**Services:**

**1000+**

реализованных  
проектов

Более  
**20** ЛЕТ

на IT-рынке

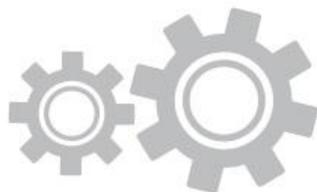


Лидирующий  
глобальный  
поставщик  
IT-решений и  
сервисов  
в России, СНГ,  
Латинской Америке,  
Индии и  
Юго-Восточной Азии



Рост за  
последние  
10 лет

**+40%**



**Cloud:**

**наивысшие статусы**

**партнерства:**

Microsoft Cloud Accelerate Partners;  
Google Apps Premier Enterprise Reseller;  
Google Apps Premier SMB Reseller

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

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

**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**

**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**

**Самый большой в России штат сертифицированных технических специалистов по программным и аппаратным решениям более чем 200 производителей**

# Принципы работы

-  Опыт и репутация компании
-  Территориальная присутствие
-  Наличие высококвалифицированного персонала
-  Техническая оснащенность
-  Комплексность услуг
-  Единый зафиксированный уровень сервиса

# Техническая поддержка

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



# Единая служба технической поддержки в режиме online по всей России

КУПИТЕ  
ТЕХПОДДЕРЖКУ  
в интернет-магазине  
[store.softline.ru](http://store.softline.ru)

- ⊕ Поддержка через интернет  
(HelpDesk [servicedesk.softlinegroup.com](http://servicedesk.softlinegroup.com))
- ⊕ По телефону +7 (495) 232-52-14  
(круглосуточно, вся Россия)
- ⊕ e-mail: [itsupport2@softline.ru](mailto:itsupport2@softline.ru)
- ⊕ Полное покрытие всех часовых  
поясов. Режим работы 24x7
- ⊕ Внедренная система Axios Assyst



# Представительства в городах России, странах СНГ и дальнего зарубежья + партнерская сеть

## СНГ и Европа

Азербайджан, Армения, Беларусь, Грузия, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Узбекистан, Украина, Румыния, Таджикистан, Туркменистан, Турция

## Россия

Москва,	Ижевск,	Нижний Новгород,	Томск,
Архангельск,	Иркутск,	Новосибирск,	Тюмень,
Барнаул,	Казань,	Омск,	Ульяновск,
Белгород,	Калининград,	Оренбург,	Уфа,
Владивосток,	Кемерово,	Пермь,	Хабаровск,
Волгоград,	Краснодар,	Ростов-на-Дону,	Челябинск,
Воронеж,	Красноярск,	Самара,	Ярославль,
Екатеринбург,	Мурманск,	Санкт-Петербург,	Сургут,
		Саратов,	Пенза

## SERVICES

SOFTWARE

CLOUD

HARDWARE

## США

## Латинская Америка

Аргентина, Бразилия, Венесуэла, Колумбия, Коста-Рика, Перу, Чили

## Азия

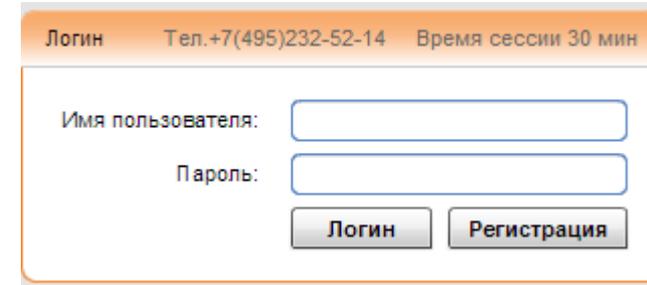
Вьетнам, Камбоджа, Малайзия, Монголия

## Индия

**Softline всегда рядом и говорит с вами на родном языке в 27 странах и 79 городах.**

# Единая политика работ в регионах

- ⊕ Единая точка входа
- ⊕ Партнеры работают в нашей системе
- ⊕ Единый SLA
- ⊕ Выделенные специалисты по работе с партнерами
- ⊕ Ежеквартальный анализ работ
- ⊕ Ежемесячная отчетность
- ⊕ Выделенный сервис-менеджер
- ⊕ База данных оборудования и ПО (CMDB)



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

Имя пользователя:

Пароль:

# Мультивендорная техническая поддержка



... и многих других.

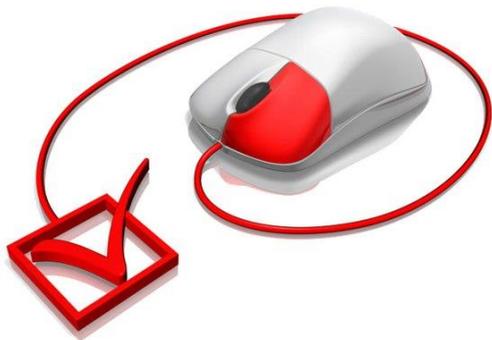
# Уровень сервиса

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 программного обеспечения.
-  **Гибкость, динамичность, готовность идти навстречу Заказчику**, предлагая дополнительные решения и услуги.
-  **Единая точка входа для решения задач** не только с конкретным ПО, но и с инфраструктурой в целом.
-  **Привлечение инженеров со стороны вендоров** Citrix, Symantec, VMWare, Cisco, Check Point, Red Hat Linux, IBM, Hewlett-Packard, Novell и др.

# ИТ-аутсорсинг



ИТ-аутсорсинг — передача на обслуживание специализированным организациям информационных систем



# Виды ИТ-аутсорсинга

- ⊕ **Функциональный аутсорсинг** - передача части функций ИТ-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 ИТ-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

- + Сокращение затрат на обслуживание ИТ
- + Рост производительности и стабильности ИТ-систем
- + Контроль качества оказываемых услуг
- + Минимизация простоев
- + Единая точка входа для решения всех задач
- + Быстрая реакция на изменения бизнес-стратегии компании

# 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**<sup>®</sup>

Cloud Software Hardware Services

**20+**

Years in IT

[support.softline.ru](http://support.softline.ru)

[it@softline.ru](mailto:it@softline.ru)

(495) 232-0023

8-800-100-00-23

