

Гибридная инфраструктура, как первый шаг к цифровой трансформации

Бешков Андрей

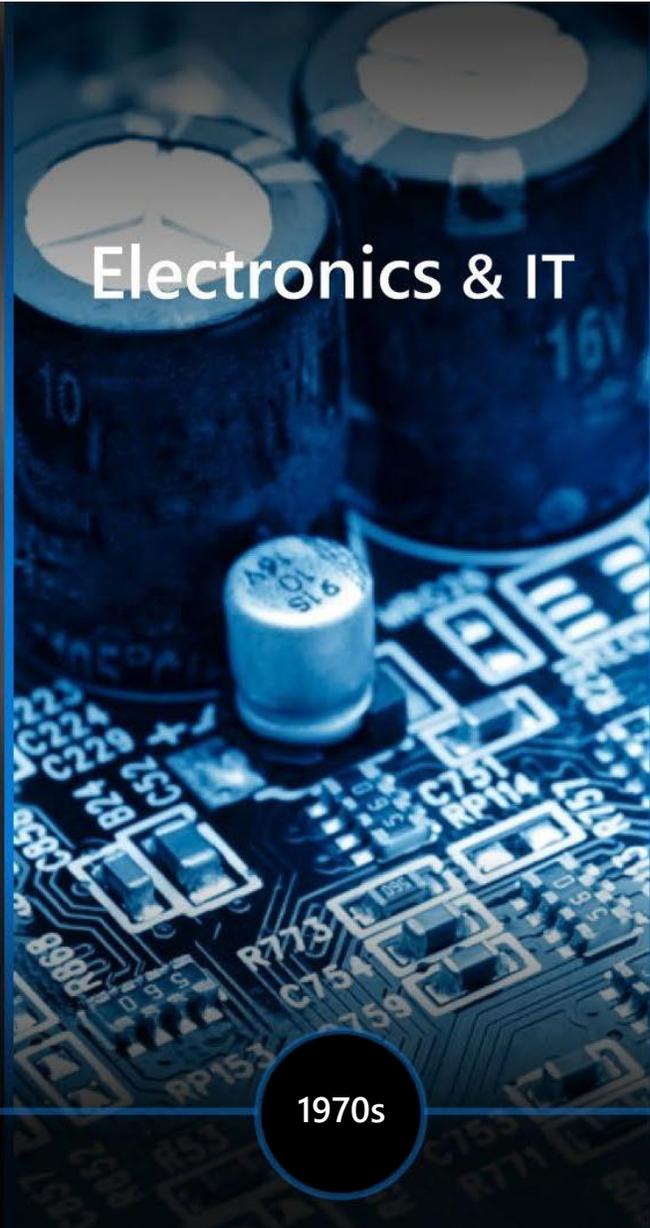
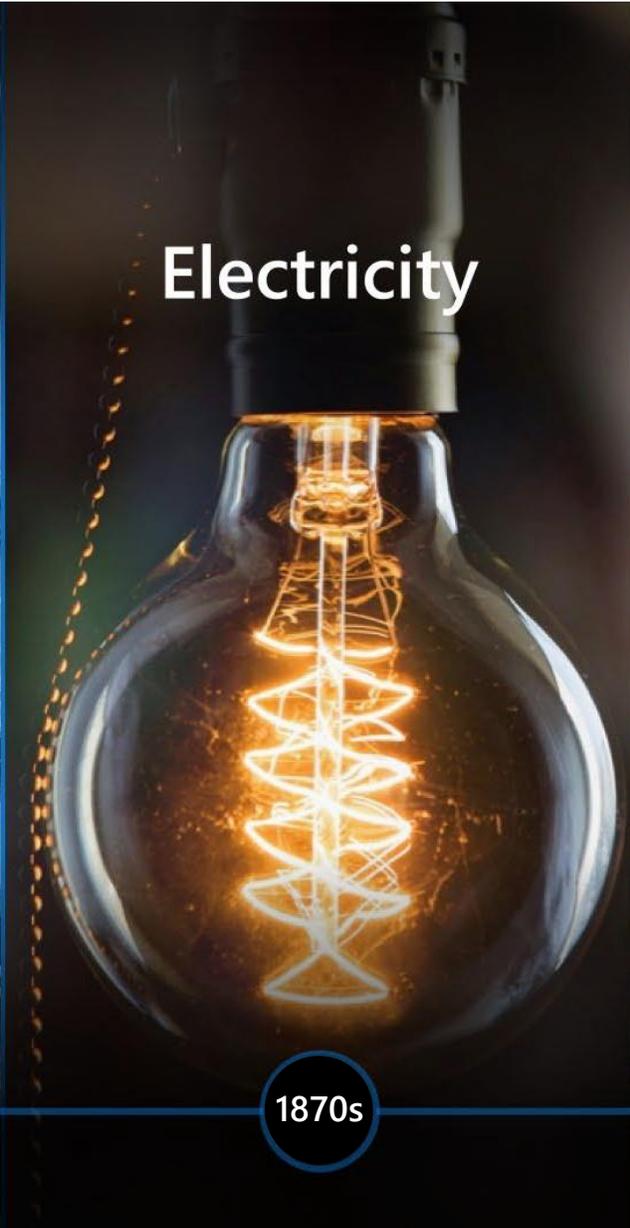
Руководитель направления развития бизнеса
a.beshkov@Softline.com



НУ ТЫ ГЛЯНЬ КАКИЕ БЕССТЫЖИЕ —
НА ГЛАЗАХ У ВСЕХ ЗАНИМАЮТСЯ
ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИЕЙ!

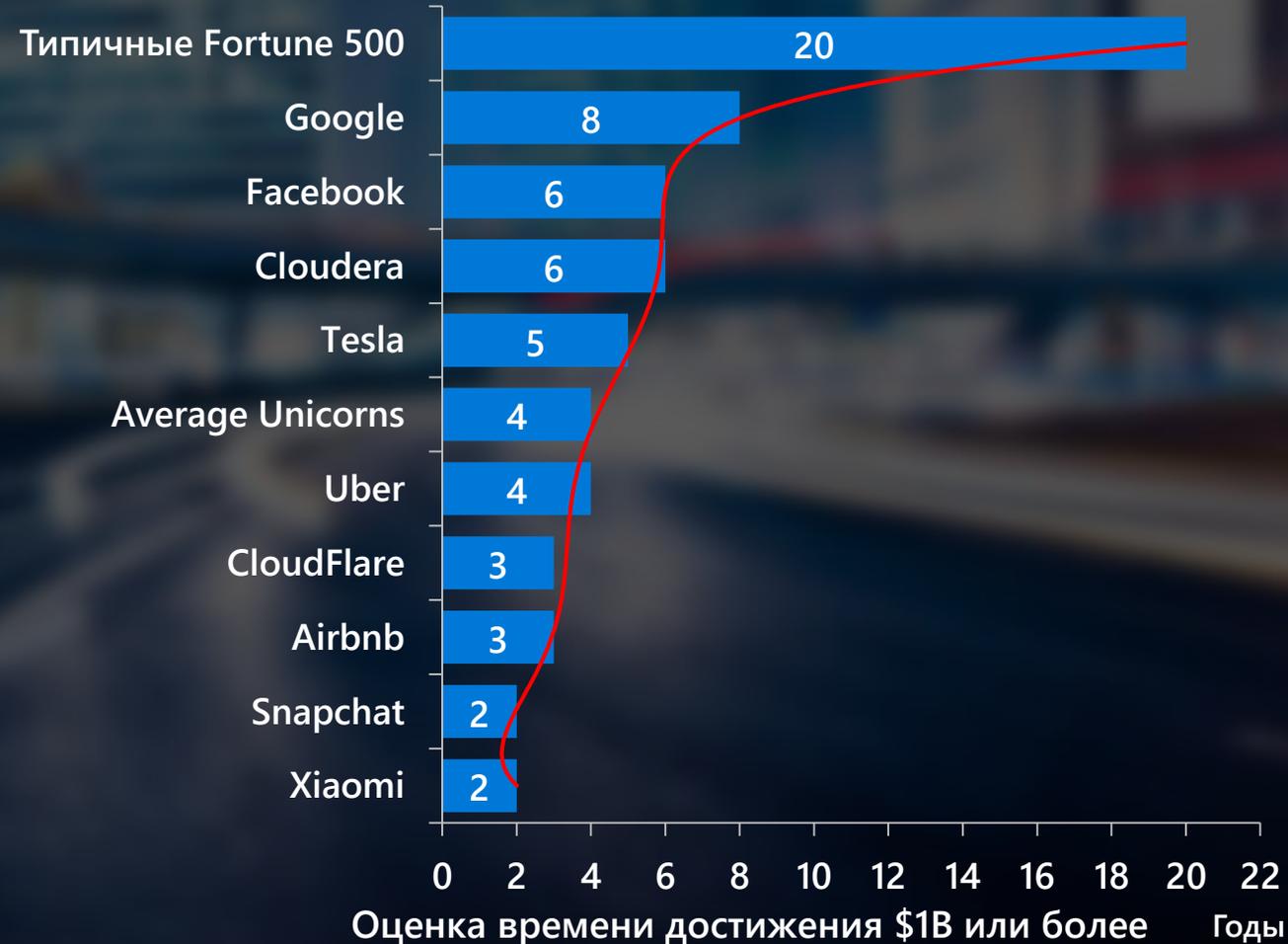
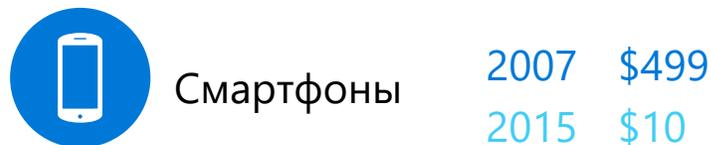
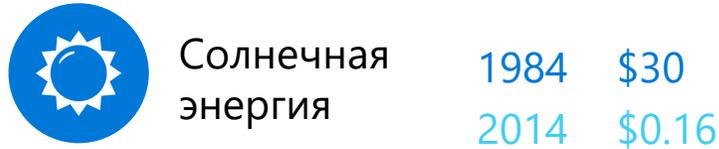


Цифровое разрушение в 4-ю индустриальную революцию



Масштабы и темпы изменений

Удивительные темпы перемен ускоряют процесс трансформации. Технологии более доступны, чем когда-либо прежде.



Демократизация технологий

с помощью гибридного облака



Агент



Приложения



Сервисы



Инфраструктура

Жил один маркетолог с котом 😊





Cats, Rats, A.I., Oh My! - Ben Hamm

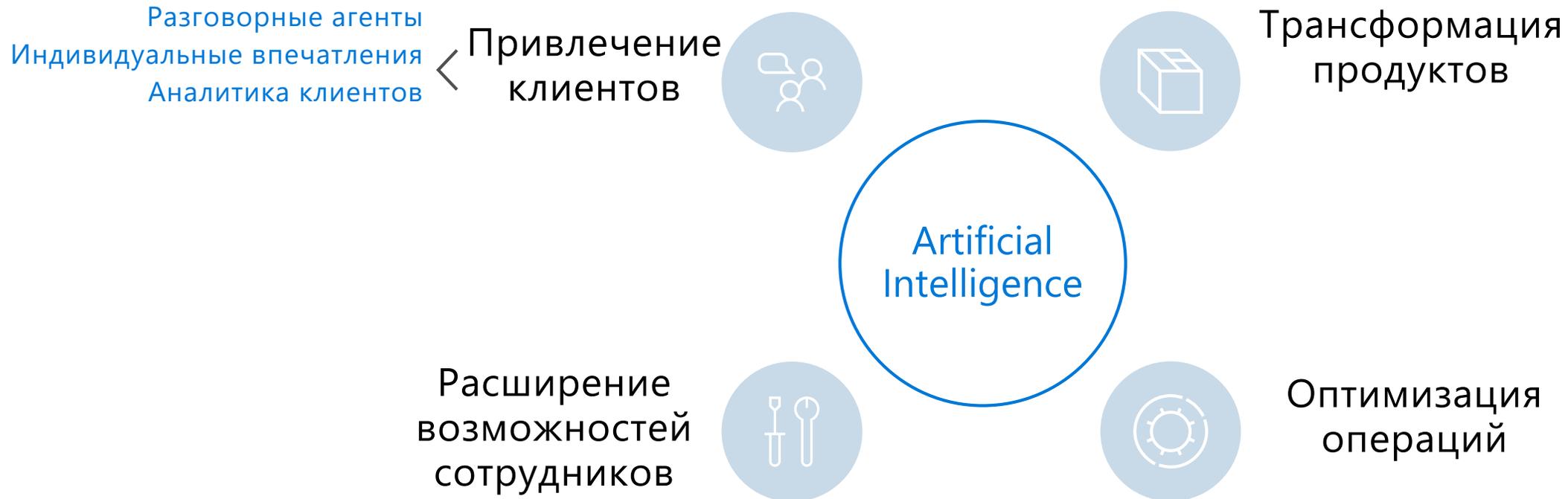
Тренировка AI

Image Type	No Cat	Cat not on approach	Cat on approach	Cat with prey
Count of Images	6,542	9,504	6,689	260
Example				

С мертвыми зверушками нельзя!!!



Цифровая трансформация





ПРИВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ



Ориентация на клиента,
интегрированная в бизнес



Создание
сообществ и
сегментация

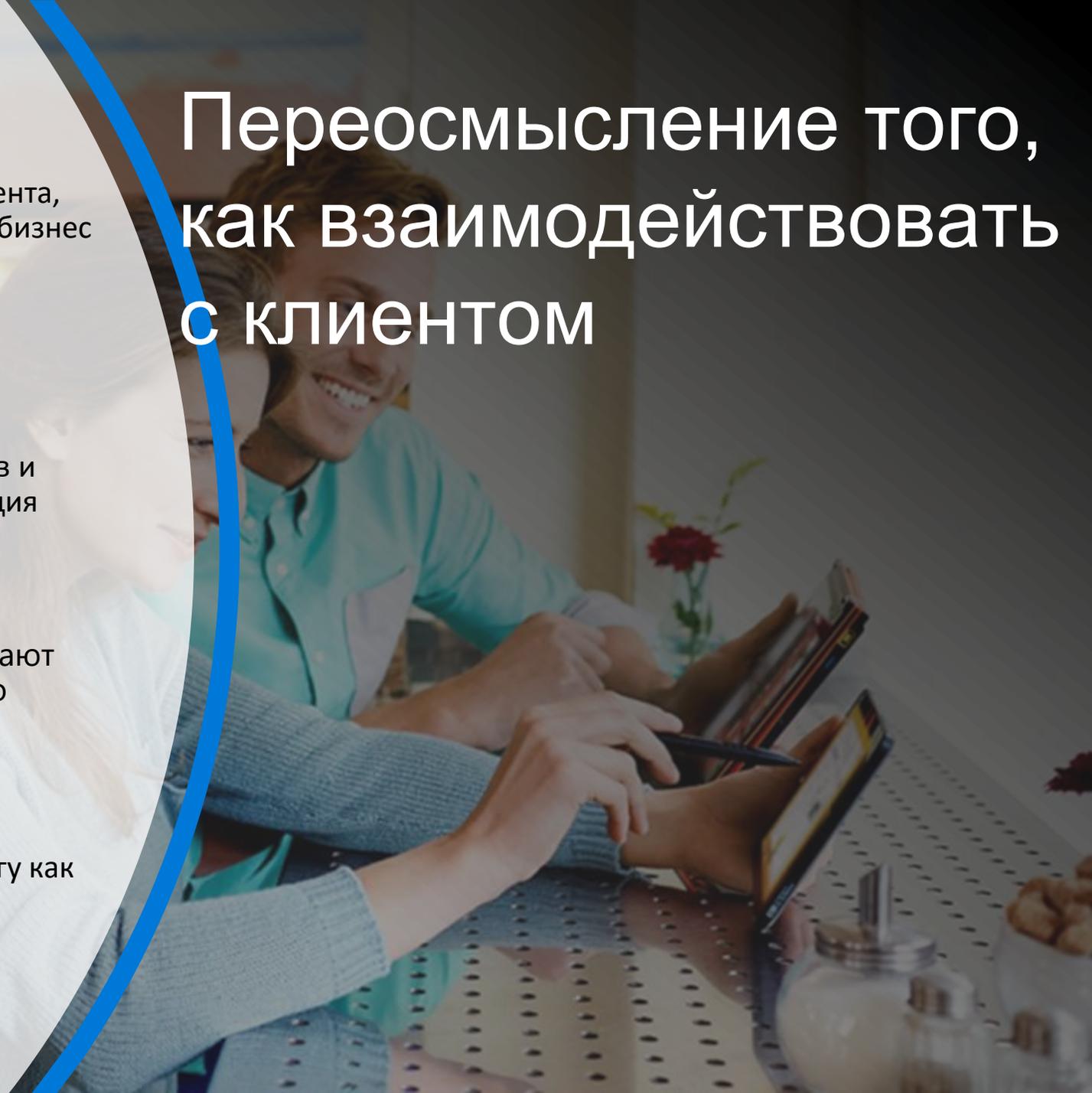


Данные дают
инсайты о
клиентах

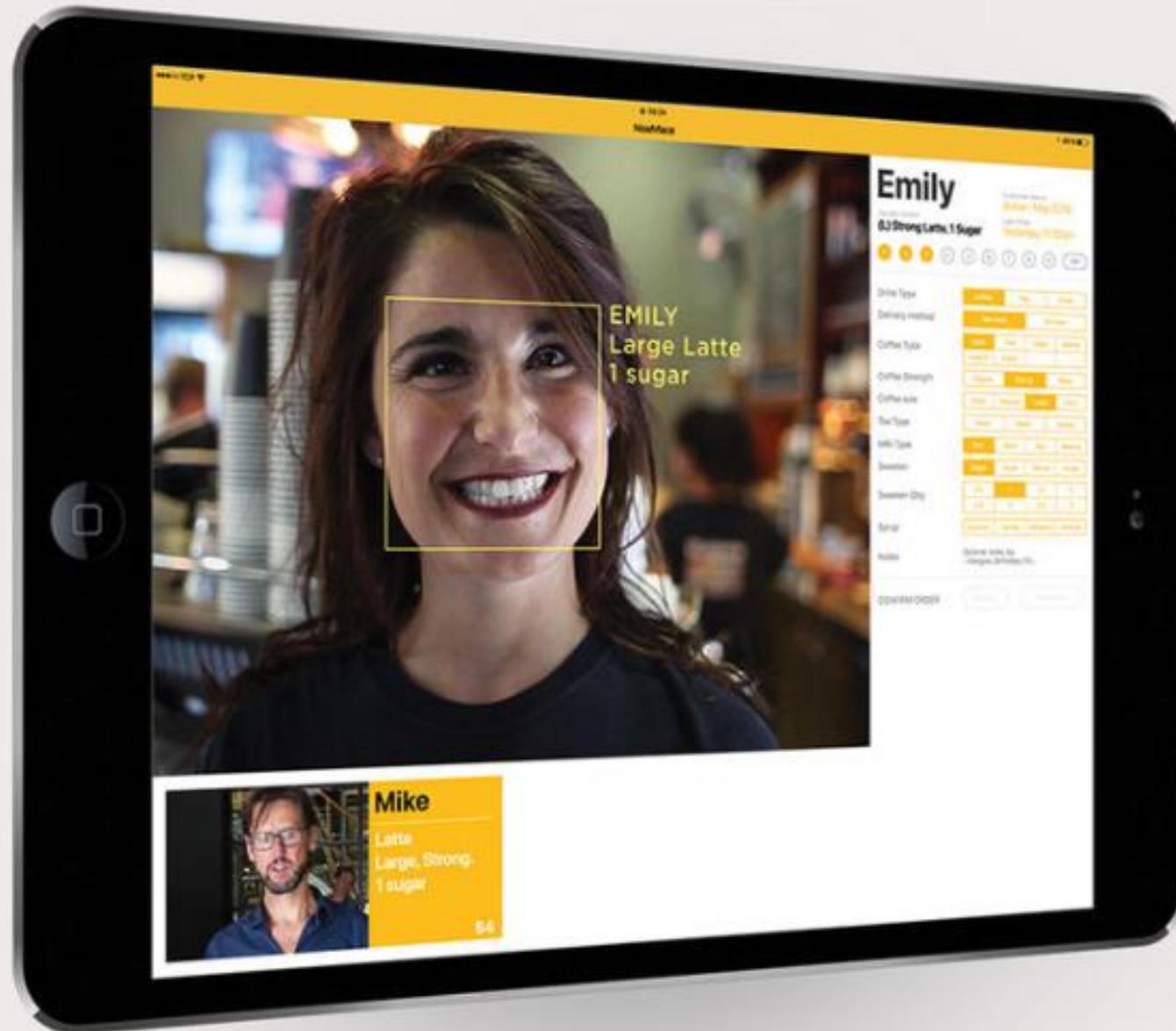


Лидеры по маркетингу как
производители
технологических
решений

Переосмысление того, как взаимодействовать с клиентом



Вам как обычно?

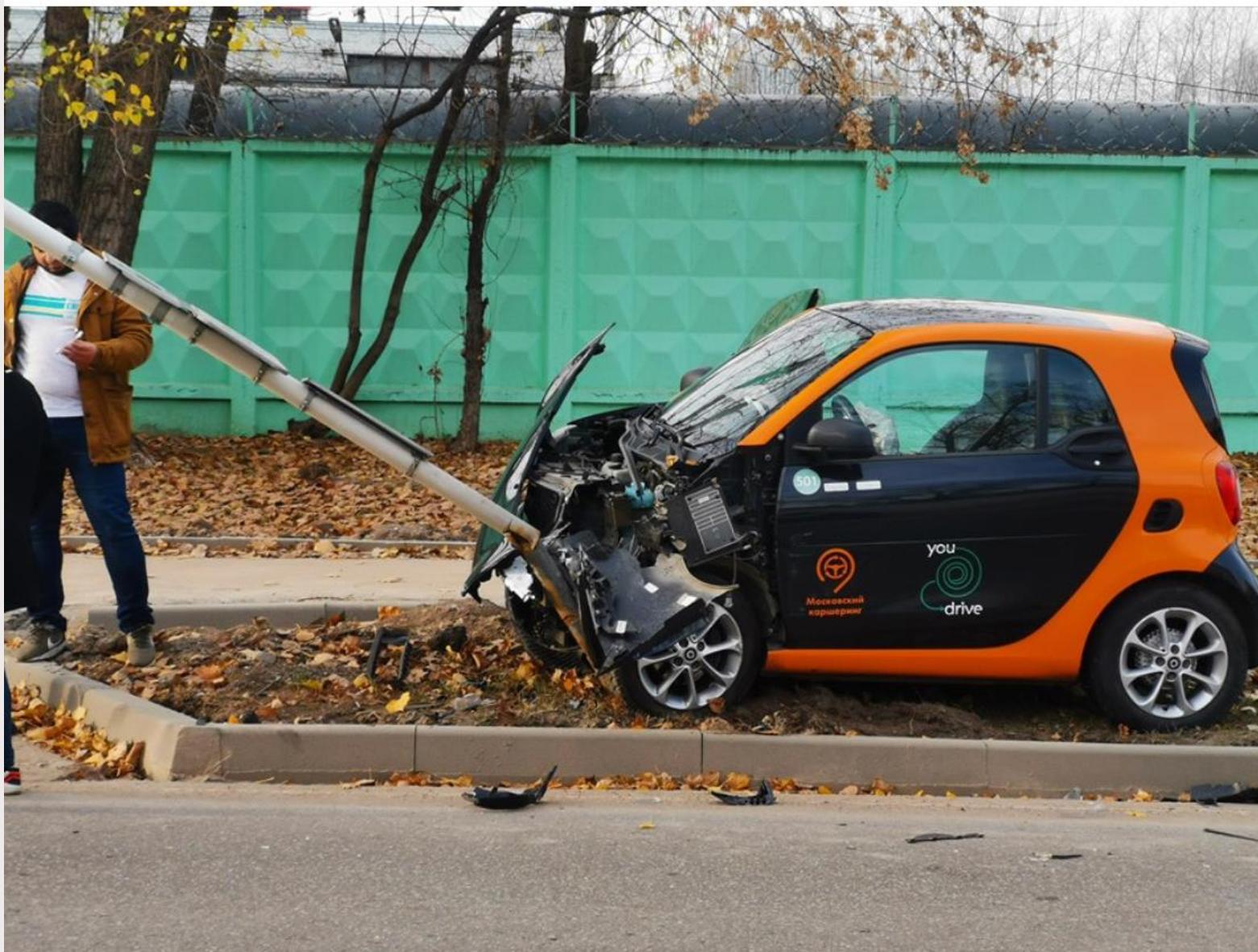


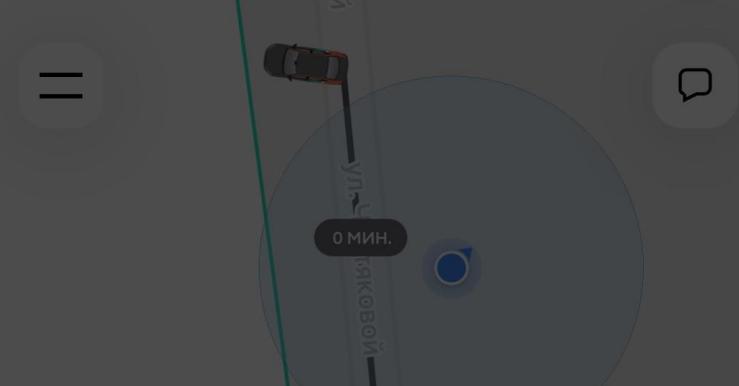
Подстройка к клиенту!





Столб винз!!!!



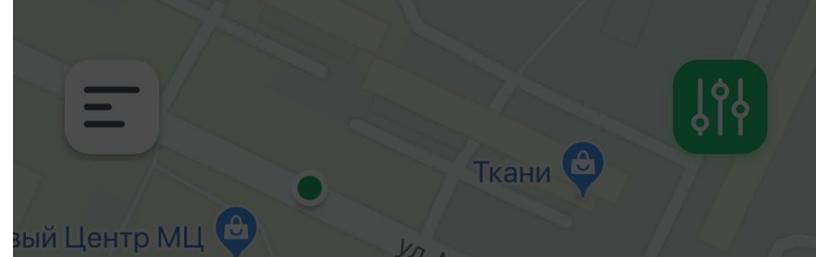


следим за чистотой, курением
и пристегнутыми ремнями безопасности.

в салоне установлена камера, **без звука.**
здороваться не обязательно



ПОНЯТНО



Вам начислены баллы рейтинга за поездку

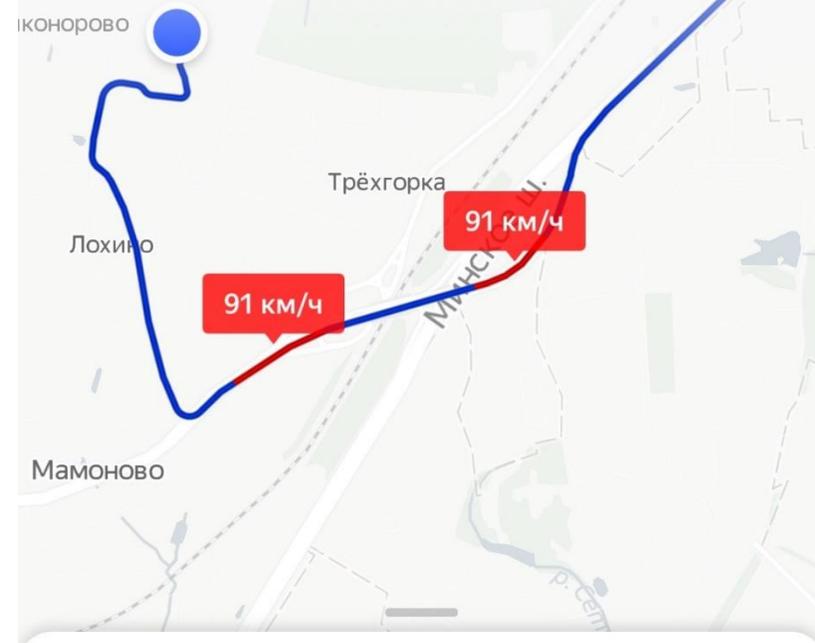
Начислено 6 баллов к
вашему рейтингу:
поездка - 4,
стоимость поездки - 2

Ок

Автопоиск
Найти авто

Такси
Вызвать

Поездка завершена



Итого

192,24 ₺

Закреть

✕ **Мой профиль**



Андрей Бешков



Текущий
уровень
рейтинга



Баллов
рейтинга
набрано

-  Мои карты
>
-  Мои поездки на каршеринге
>
-  Мои поездки на такси
>
-  Мои штрафы
>
-  Ночная парковка
>
-  Страховые продукты
>
-  Договор
>
-  Системные уведомления

< **Что дает рейтинг**

Отрицательный рейтинг

Уровень / баллы	Повышенные тарифы
-1	Тариф Использование – 12 рублей/минута Тариф Парковка – 3 рубля/минута Тариф Парковка вне зеленой зоны ночью (с 20:00 до 8:00) - 0 рублей/минута 20 минут бронирования автомобиля – 3 рубля/минута
-2	Тариф Использование – 13 рублей/минута Тариф Парковка – 3.5 рубля/минута Тариф Парковка вне зеленой зоны ночью (с 20:00 до 8:00) - 2.5 рублей/минута 20 минут бронирования автомобиля – 3.5 рубля/минута
меньше -200	блокировка аккаунта

Аккуратному и страховка дешевле!!!!

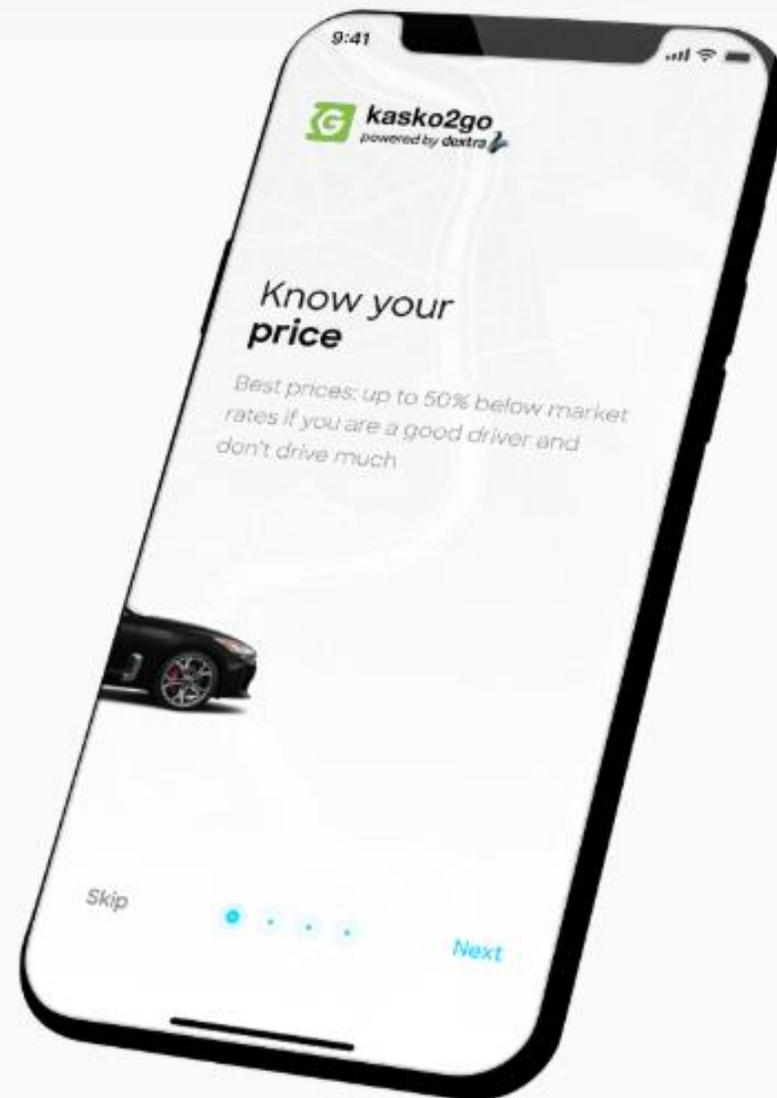
Save up to 50%

with intelligent vehicle insurance

PREMIUM CALCULATOR



kasko2go: how it works





LaLiga



Цели:

- Поддержание долгосрочного фундамента в качестве Европейского премьер-футбольного опыта
- Знать желания болельщиков по содержанию лиги до, во время и после игры
- Лучше защитить своих спортсменов



Решения:

- Azure
- Power BI



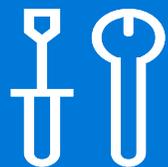
Результаты:

- Повышено социальное слушание, знание клиентов и бизнес-аналитика
- Можем обеспечить прямой, персонализированный, и релевантный контент для фан-групп.

Цифровая трансформация



Переосмысление того, как расширятся права и возможности сотрудников



РАСШИРЕНИЕ ПРАВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ СОТРУДНИКОВ



Люди приоритеты и
связанные с ними
стратегии



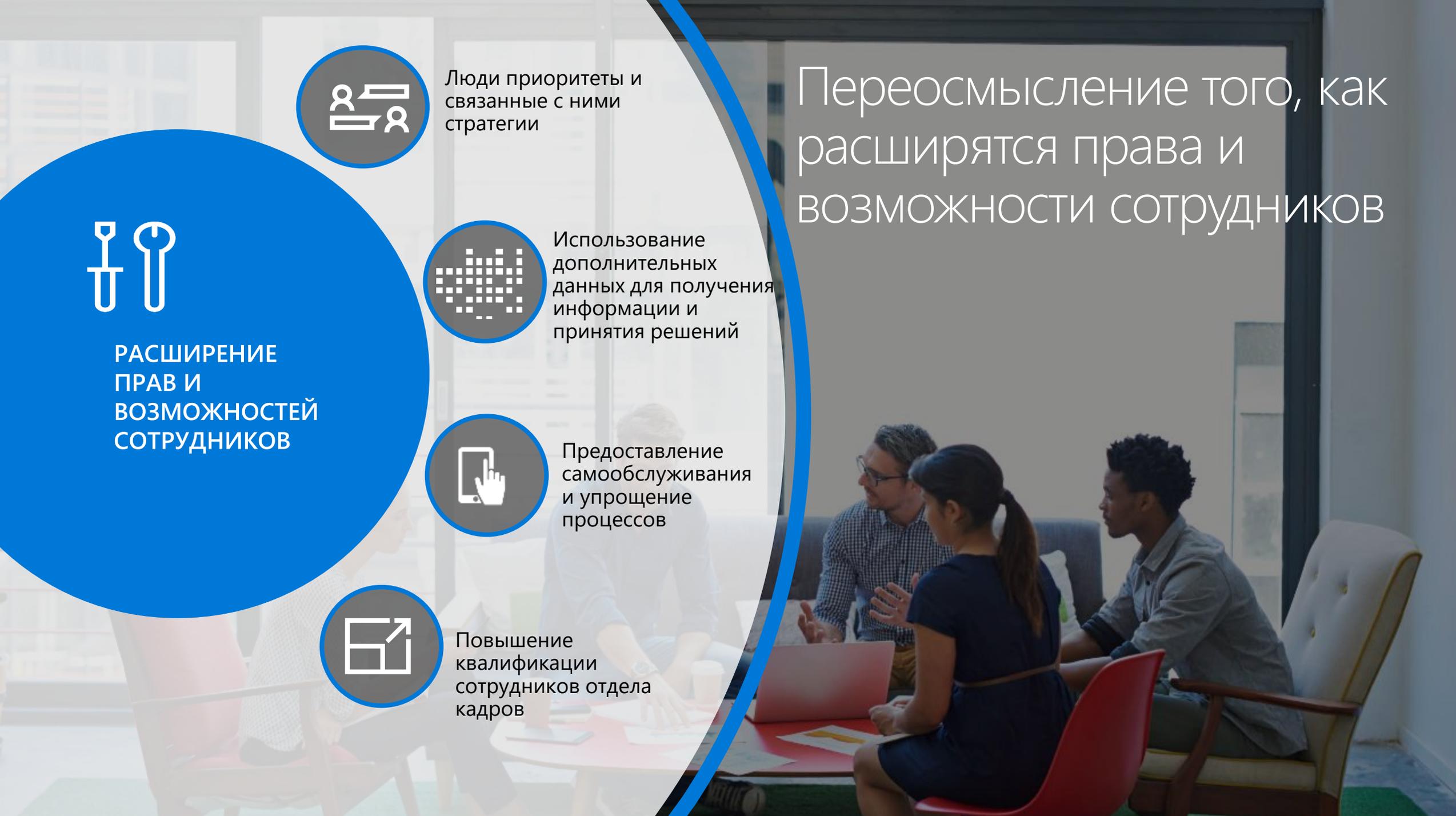
Использование
дополнительных
данных для получения
информации и
принятия решений



Предоставление
самообслуживания
и упрощение
процессов



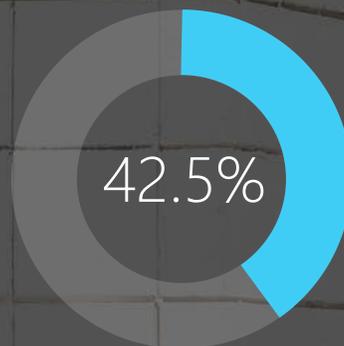
Повышение
квалификации
сотрудников отдела
кадров





Расширение прав и возможностей сотрудников

Меняется технология того как, когда и где выполняются рабочие задачи.



Глобальная мобильная рабочая сила достигнет 1 870 000 000, или 42,5% от общей численности мировой рабочей силы к 2020





HERSHEY
THE HERSHEY COMPANY

“ Херши предложила сотрудникам более спонтанную, мобильную совместную рабочую среду. Мы используем Microsoft Office 365, чтобы освободить людей от их устройств, чтобы они **могли быть продуктивными, когда и где и как они хотят**, имея легкий доступ к коллегам и данным, чтобы выполнять совместную работу. ”

Carlos Amesquita / Chief Information Officer
The Hershey Company

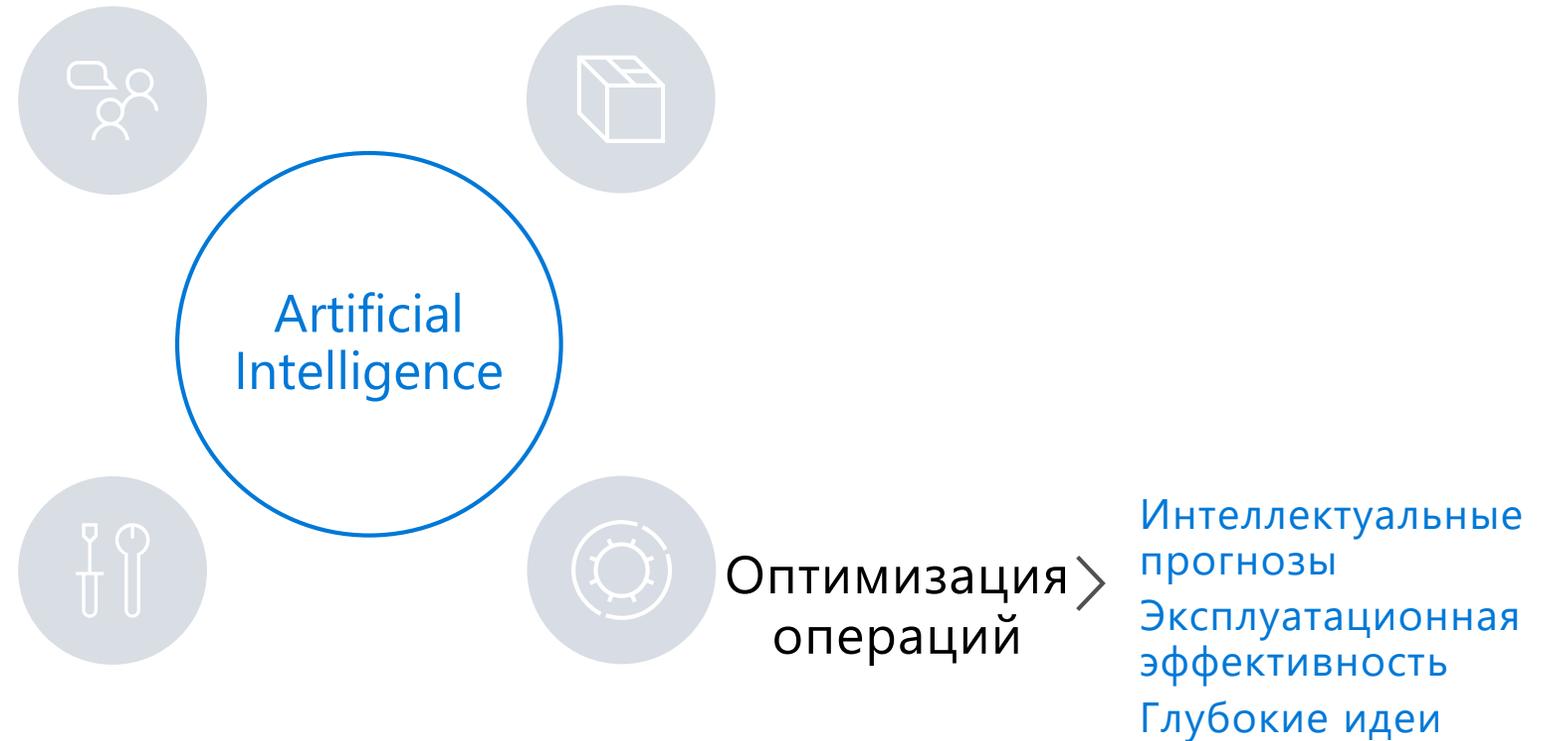


В 2017 году «Почта России» пошла по пути стандартизации и автоматизации процедур контроля качества данных. Работа по сверке данных была поручена роботам — ежедневно они сверяют до полумиллиона учетных данных из разных информационных систем.

РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение роботов повысило скорость и точность сверок более чем на 50%, позволив сделать проверки более комплексными.

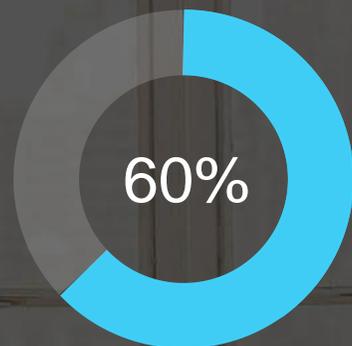
Цифровая трансформация





Оптимизация операций

Достижение сегодняшних бизнес-целей и прогнозирование будущих потребностей



организаций уже приступили к реализации инициативы IoT.

Новые пути оптимизации операций



ОПТИМИЗАЦИЯ ОПЕРАЦИЙ



Использование
технологии для
следующего уровня
эффективности



Использование
цифровых
платформ для
сокращения
сроков доставки



Тестирование
новых продуктов и
услуг на долю
стоимости



Прогнозирова
ние и решение
проблем
клиентов до того,
как они станут
проблемами

Оптимизация операций



Технология
цифрового
двойника



Расширенная
аналитика и
IoT



Машинное
обучение

Технология цифрового двойника
позволяет повышать
производительность за счет
сокращения производственных
издержек и простоев.





Цифровой двойник



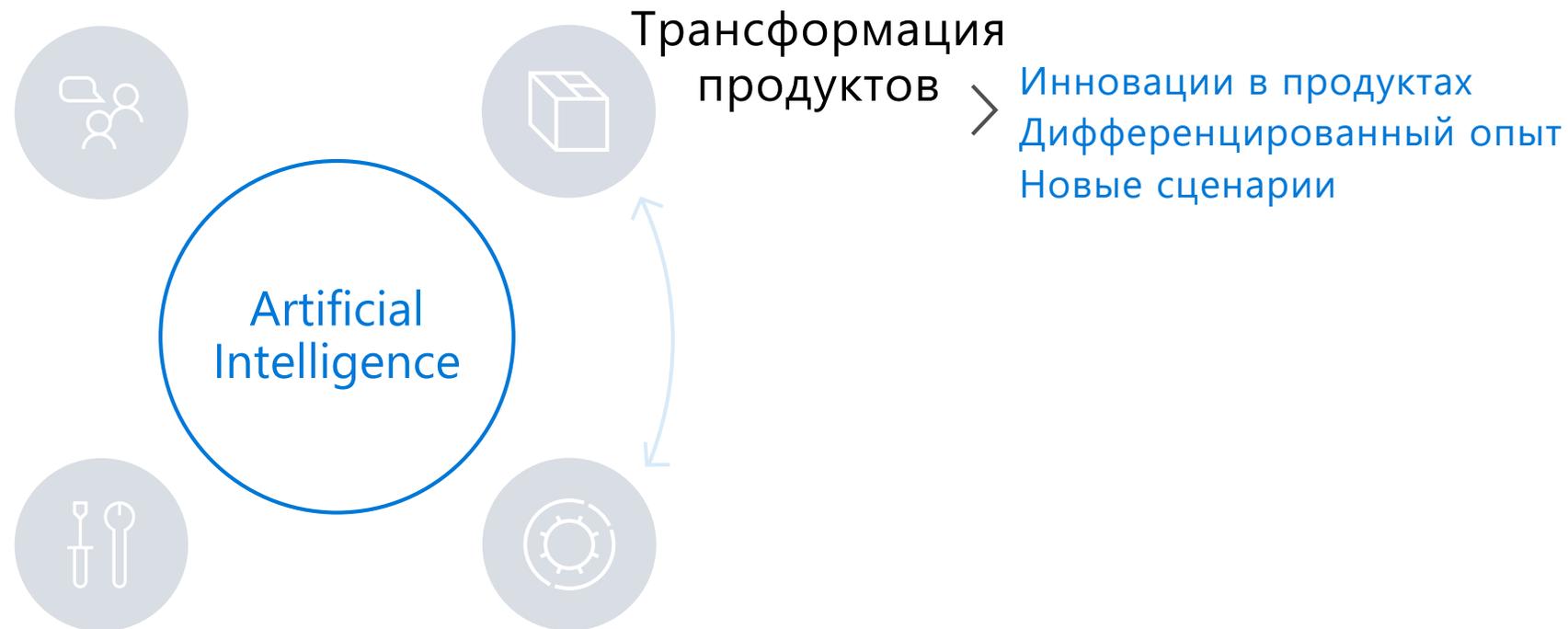
Цифровой двойник месторождения



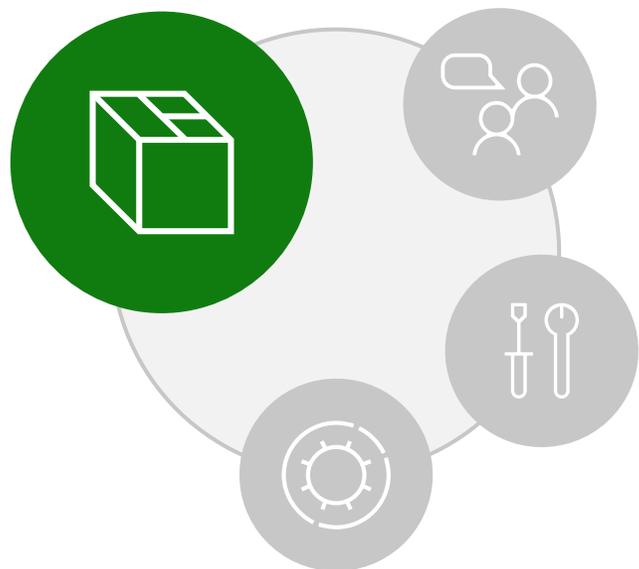
+35% добычи нефти

-25% издержки

Цифровая трансформация + AI



Трансформируйте свои продукты





ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРОДУКТОВ



Использование
данных для входа
на новые рынки



Пересмотр бизнес-
моделей с целью
определения
приоритетности
гибкости и новых
тенденций



Обеспечение
клиентов деловыми
партнерами



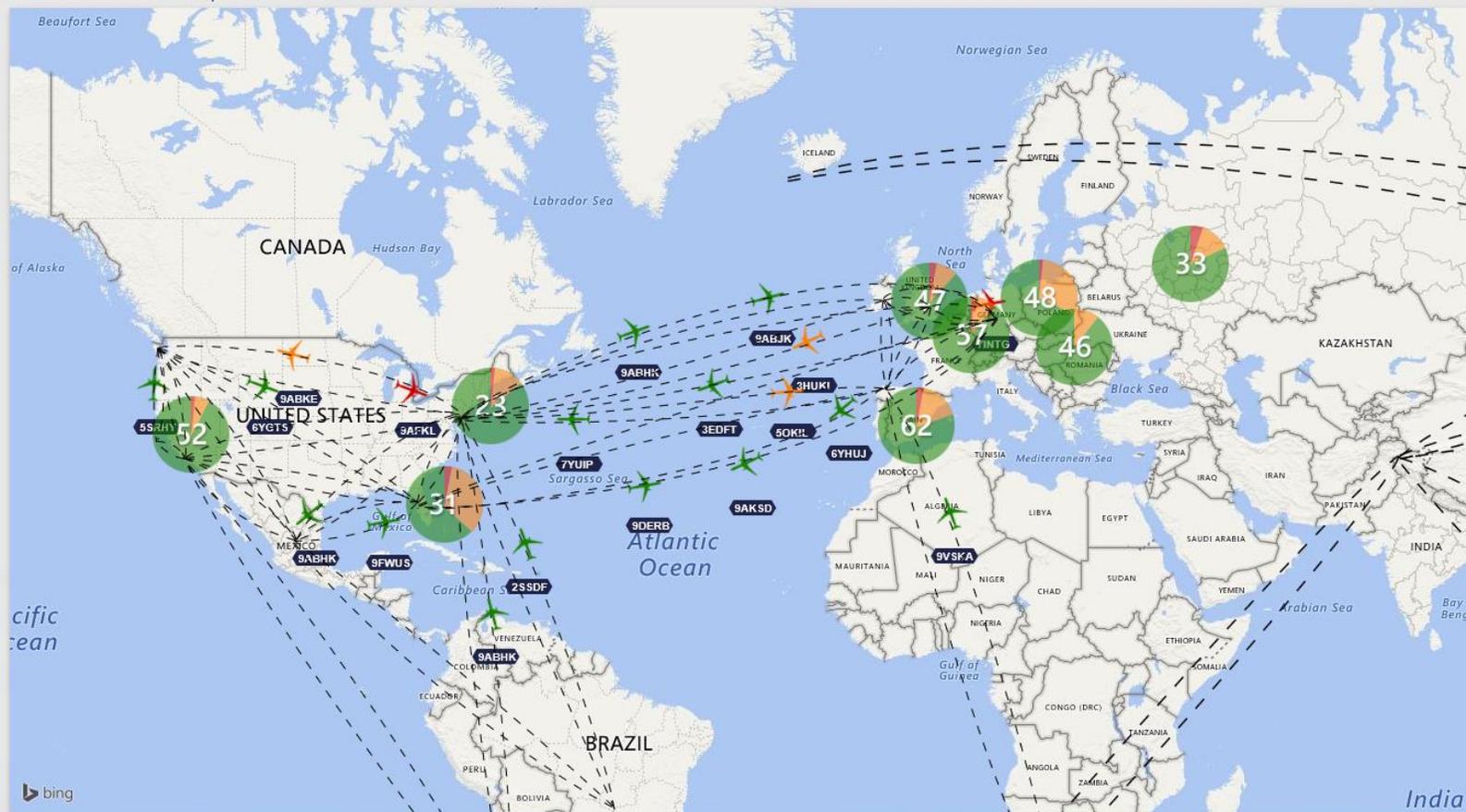
Подключение
продуктов для
усиления и
переопределения их
стоимости

Переосмысление способов преобразования продуктов





Fleet Location Map



Operating KPI's

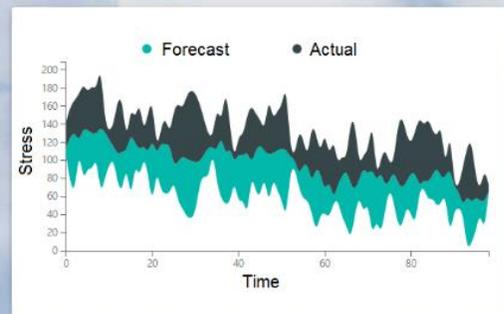
NORMALIZED FUEL EFFICIENCY

89%

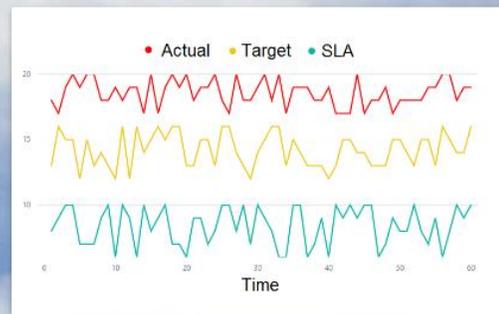
FLEET UTILIZATION

91%

Schedule Stress



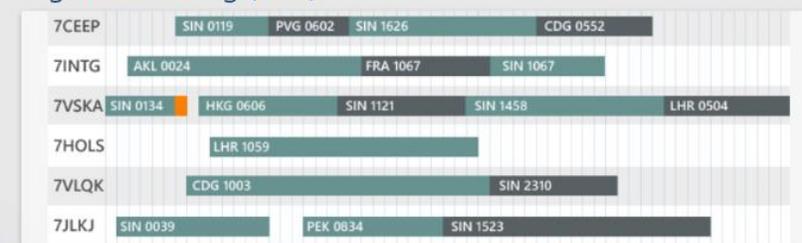
On-time Performance



Fleet Status

STATUS	TAIL ID#	TYPE	DEST	TIME REM	ADVISORY
Early Watch List					
🔴	7INTG	A350	LHR	3:45 (hr)	Primary Fuel Pump
🟡	7IALK	787	FRA	7:16 (hr)	Hydraulic System
🟡	7TJWB	A350	KEF	0:18 (hr)	Control Surface
🟡	7CEEP	A380	DFW	2:11 (hr)	Main Door Seal
🟡	7JLJW	787	CDG	0:45 (hr)	Engine Bleed Air
🟡	7VSKA	777	GVA	12:18 (hr)	Oxygen System
🟡	7HOLS	A320	DTW	2:10 (hr)	Scheduled Maintenance
🟡	7VLQK	757	LAX	0:08 (hr)	Landing Gear

Flight Scheduling (UTC)



Maintenance Scheduling

TAIL ID#	TYPE	LOC	TIME REM	SYSTEM	Service
7SKAJ	A380	FRA	16 hrs	Engine	Engine Wash Service
7ASKO	A320	LHR	2 hrs	Fuel Pump	Preventative Maintenance
7MNLW	777	FRA	2 days	ALL	Scheduled Service
7XOWK	787	FRA	2 days	Engine	Engine Overhaul
7PLKA	A350	CDG	6 hrs	Hydraulic System	Preventative Maintenance
7WKAL	747	FRA	5 days	ALL	Scheduled Service
7UOSL	A340	CDG	1.5 hrs	Fuel Pump	Preventative Maintenance
7QKAO	737	FRA	18 hrs	Engine	Engine Wash Service



Engine Details

TAIL NUMBER	7INTG
TYPE	Airbus A350
ENGINE	TRENT XWB
SERIAL#	21001
LAST SERVICE DATE	02/15/2016
CYCLES SINCE LAST SERVICE	3,100
NEXT WASH DATE	07/24/2016

Performance

92%

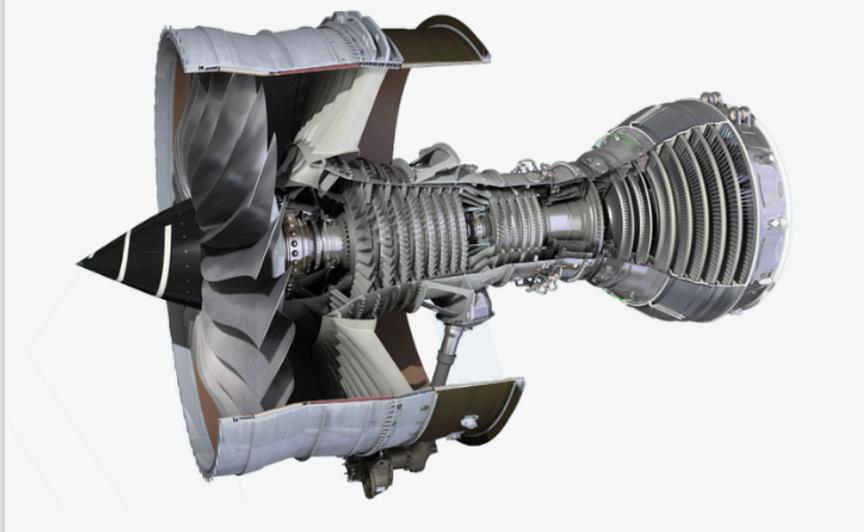


Aircraft Service Notes

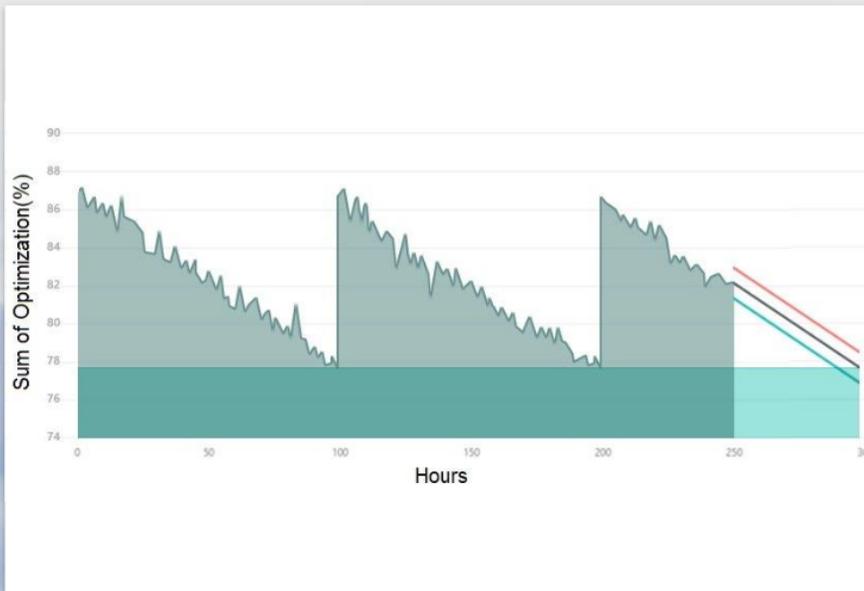
DATE	TECHNICIAN	LOC	SERVICE
1/5/2015	Joe Healy	FRA	Full Inspection
1/31/2015	Chen Yang	LHR	Engine Wash
2/6/2015	Lola Jacobsen	FRA	Landing Gear Repair
2/15/2015	Katie Jordan	DTW	Door Seal Repair
2/17/2015	Hamish Hill	LGA	Full Inspection
2/25/2015	Jiri Karpeta	FRA	Bleed Air Valve Repair
3/1/2015	Christian Kemp	HAJ	Light Replacement
3/15/2015	Jim Kim	FRA	Control Surface Repair
3/21/2015	Manuel Machado	LGA	Engine Wash
3/1/3015	Jacek Maśliński	FRA	Full Inspection
4/15/2015	Amie Mondloch	FRA	Blade Replacement

Engine Overview

TRENT XWB



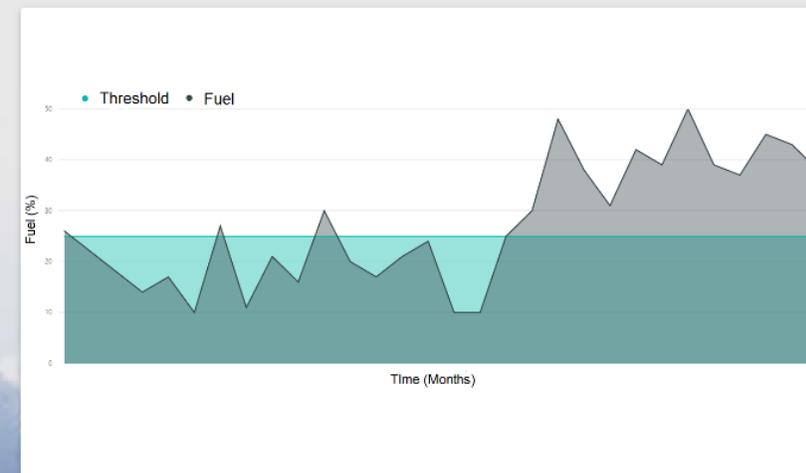
Engine Wash Optimization



Engine Systems

STATUS	ATA CODE	COMPONENT	RUL
WARNING	ATA 28	PRIMARY FUEL PUMP	
OK	ATA 71	POWER PLANT	
OK	ATA 74	IGNITION	
OK	ATA 75	BLEED AIR SYSTEM	
OK	ATA 76	ENGINE CONTROLS	
OK	ATA 78	EXHAUST	
OK	ATA 79	OIL SYSTEM	
OK	ATA 82	WATER INJECTION	
OK	ATA 83	ACCESSORY GEARBOX	

Normalized Fuel Burn



Engine Lead Indicators

TGT Margin

88%

RUL

52%

RESOURCE SCHEDULING VIEW INITIAL PUBLIC VIEW

Filter & Map View

FILTER **MAP VIEW**

MAP VIEW SETTINGS WO NUMBER:

Map navigation: N, Road, Legend

© 2016 Microsoft Corporation © 2016 HERE

HOURS 7/11/2016 ACTIONS

RESOURCE	7:00 AM	8:00 AM	9:00 AM	10:00 AM	11:00 AM	12:00 PM	1:00 PM	2:00 PM	3:00 PM	4:00 PM	5:00 PM	6:00 PM
Carlos Grilo 9:00 90%		Work Order: 00457 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			Work Order: 00236 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			Work Order: 00417 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE				
David So 8:15 83%		Work Order: 00432 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE		Work Order: 00413 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			Work Order: 00375 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE		Work Order: 00376 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			
Diane Prescott 7:45 78%		Work Order: 00373 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			Work Order: 00376 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE							
Jamie Reding 4:30 45%		Work Order: 00403 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			Work Order: 00371 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			Work Order: 00434 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE				
Ty Carlson 9:00 90%		Work Order: 00399 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			Work Order: 00371 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE			Work Order: 00434 Account: Rolls Royce - Frankfurt DE				

Unscheduled Work Orders

WORK ORDER NUMBER	PRIMARY INCIDENT DESCRIPTION	WORK ORDER TYPE	PRIMARY INCIDENT TYPE	PRIORITY	PRIMARY INCIDENT ESTIMATED DURATION	SERVICE TERRITORY	PREFERRED RESOURCE
00471	Replace Primary Fuel Pump (ID: 845D7889) on Engine 1, A...	Service Call	Fuel Pump Replacement	Critical	210	DE	Jamie Reding
00465	Landing light on left side Airbus A350 is completely burne...	Service Call	Light Replacement	High	120	DE	
00464	Minor repairs to landing gear. Ensure retraction is smooth...	Service Call	Landing Gear Replacement	High	45	DE	
00460	Technician noted on the service report that Bleeder valve...	Service Call	Bleed Air Valve Repair	High	45	DE	
00458	Engine 2 blades are up to be replaced due to aging parts.	Service Call	Blade Replacement	High	120	DE	
00455	Automated alert was triggered for 727 (711) indicating	Service Call	Bleed Air Valve Repair	High	210	DE	

Шины как сервис



LIEBHERR

Цели

Предоставление ультрасовременной коммерческой лаборатории и медицинских холодильников и морозильных камер

Решения

Windows 10 IoT Core

Azure Stream Analytics

Dynamics CRM

Office 365

Power BI

Impact

Интеллектуальный, подключенный фармацевтический Холодильник

Интегрировать предпочтения клиентов в следующей итерации продукта



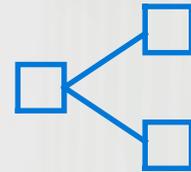
Трансформация продуктов



Power BI

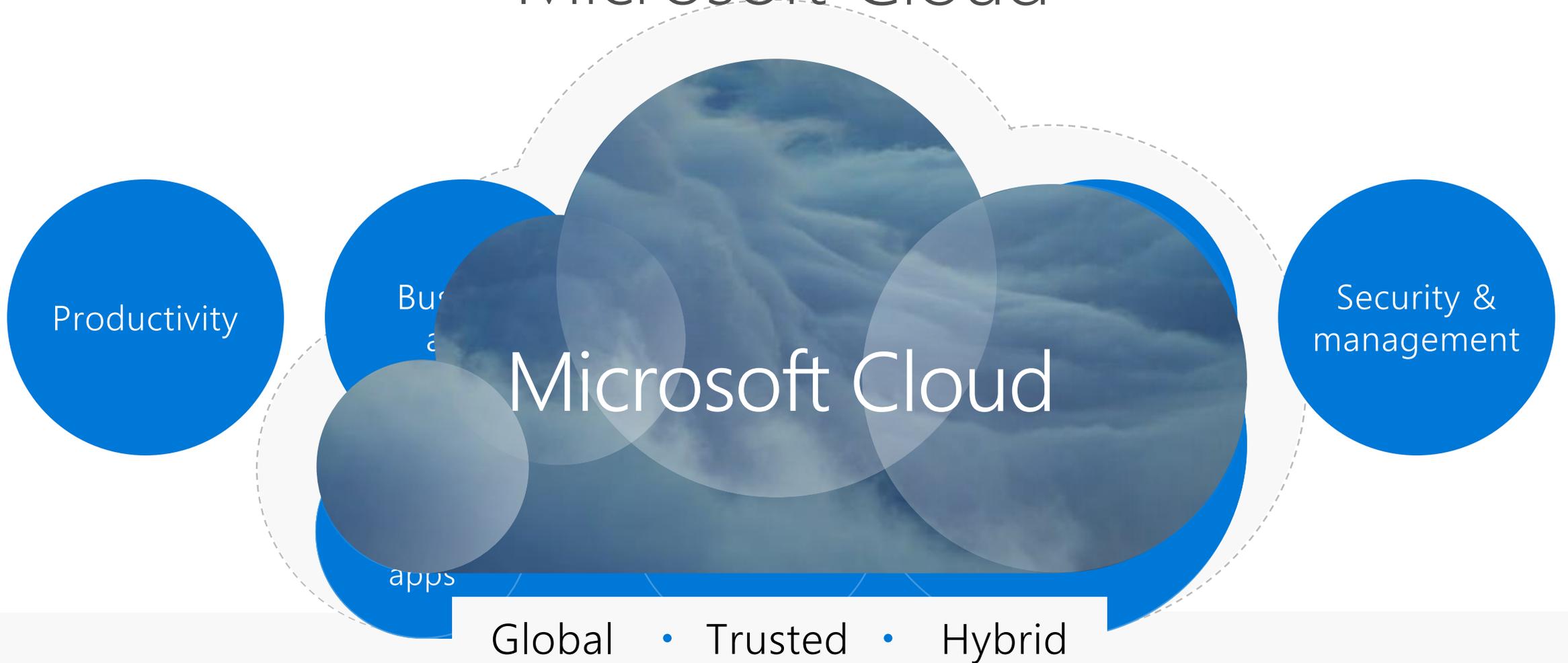


Machine Learning



Blockchain

КЛЮЧЕВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОБЛАКА



Productivity

Business
apps

Microsoft Cloud

Security &
management

Global • Trusted • Hybrid

Управляемые
сервисы от Softline.

От оценки
инфраструктуры до
реализации
перехода

Бешков Андрей

Руководитель направления развития
бизнеса a.beshkov@Softline.com



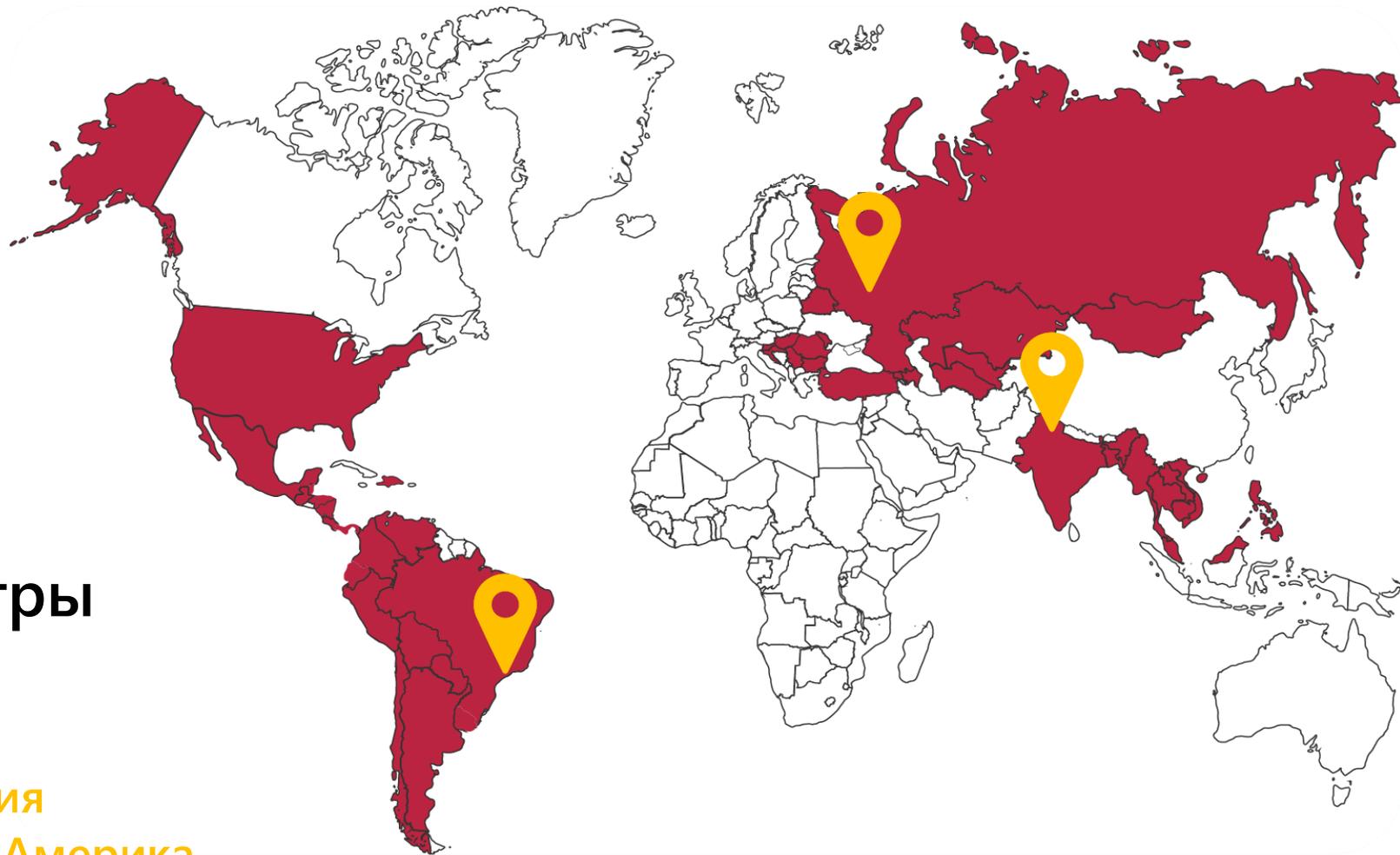
Глобальное присутствие как часть нашей стратегии

2019:
продажи в
50+ странах,
95+ городах



Глобальные центры обслуживания

- Москва, Россия
- Большая Нойда, Индия
- Бразилия, Латинская Америка



Наши клиенты

Транснациональные корпорации



Крупные корпоративные клиенты



Средний и малый бизнес



Госорганы и госкомпании



Образовательные и медицинские учреждения



Нефтегаз, промышленность



Cloud | Security | Big Data | Mobility

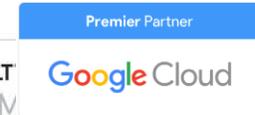
Digital Transformation and Cybersecurity Solution Service Provider

softline[®]

Softline – партнерская экосистема и компетенции

Microsoft Partner

- Gold Hosting
- Gold Application Development
- Gold Application Lifecycle Management
- Gold Cloud Platform
- Gold Cloud Productivity
- Gold Collaboration and Content
- Gold Communications
- Gold Customer Relationship Management
- Gold Data Analytics
- Gold Data Platform
- Gold Datacenter
- Gold Devices and Deployment
- Gold Application Integration
- Gold Identity and Access
- Gold Intelligent Systems
- Gold Software Asset Management
- Gold Messaging
- Gold Midmarket Solution Provider
- Gold OEM
- Gold Small Business
- Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
- Gold Volume Licensing
- Silver Project and Portfolio Management
- Silver Learning



Этапы перехода в облако



Инструменты оценки и миграции, мониторинга, управления, оптимизации, автоматизации и ITSM

Биллинг сервис-провайдеров, управление эксплуатацией и автоматизация, интеграция CSP

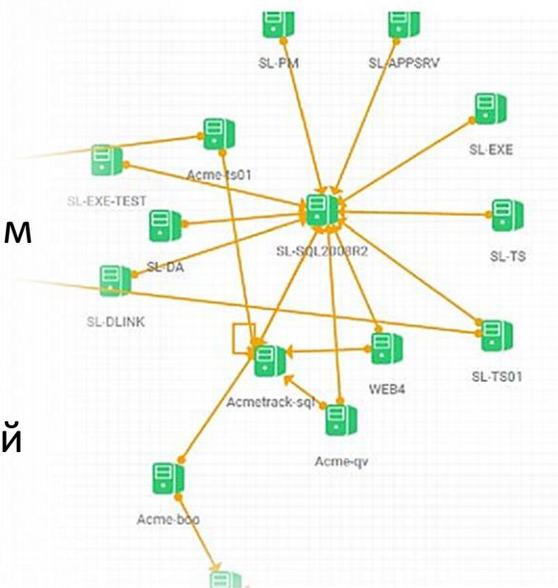


Инструменты
оценки облачных
сервисов

Softline International

Составляющие оценки облака

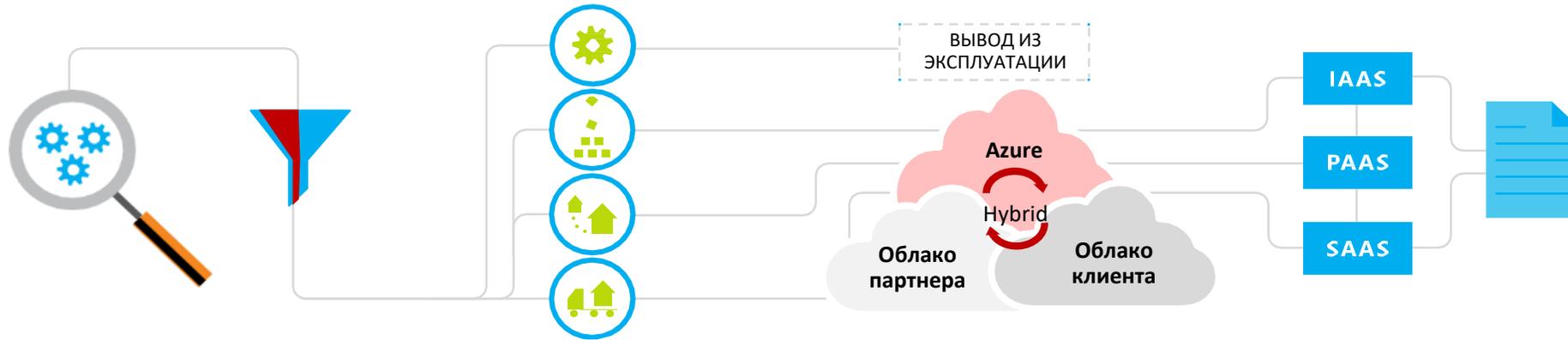
- Подготовка инструментов для обнаружения локальной инфраструктуры и инфраструктуры приложений
- Анализ зависимостей инфраструктуры и приложений
- Анализ совместимости с Azure для определения подхода к миграции
- Анализ использования ресурсов для определения размеров инфраструктуры и планирования ресурсов
- Анализ топологии локальной корпоративной инфраструктуры, требований клиента к сети и каналам
- Анализ TCO, ROI и эксплуатационных расходов для инфраструктуры Azure и ее переноса
- Общее планирование облачной стратегии и цифровой трансформации

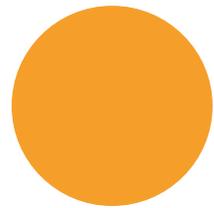
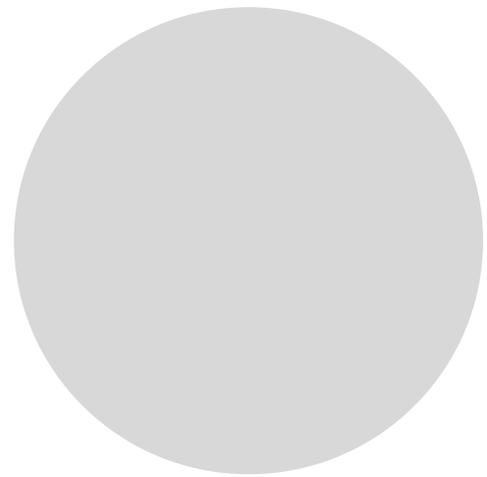


Plan

- Discover your infrastructure
- Map application dependencies
- Build move groups and design your migration plan
- Identify optimal cloud configuration for each workload to migrate to

Подход к оценке





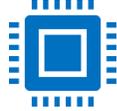
Сервисы миграции в облако

Softline International



REHOST РЕХОСТИНГ

Подход Lift&Shift
Сохранение и расширение
имеющейся инфраструктуры в
Azure
Недостаточная оптимизация
инфраструктуры
Более низкая экономия
расходов *(на 30%)*



REFACTOR РЕФАКТОРИНГ

Сохранение имеющейся
архитектуры в Azure
Перемещение ОС и/или БД
Реконфигурирование/перенос
приложений в облачные
сервисы (PaaS)
Ускорение времени вывода
продуктов на рынок



REVISE ПЕРЕСМОТР

Критически важный подход
для устаревающей
инфраструктуры
Модернизация
унаследованного кода
локальных приложений
Развертывание приложений с
использованием рехостинга и
рефакторинга
Повышение разовой
стоимости стоимости
миграции, но повышенный ROI
в отдаленном сроке



REBUILD ПЕРЕСОЗДАНИЕ

Перепроектирование решения
Отказ от старого кода
локальных приложений и
разработка нового кода с
использованием
инновационных сервисов
Ускорение выхода продукта на
рынок и миграции
Снижение OPEX и повышение
ROI



REPLACEMENT ЗАМЕНА

Отказ от имеющихся
приложений
Использование
коммерческого ПО,
предоставляемого по модели
SaaS
Необходима модернизация и
миграция данных
Более высокая стоимость
лицензий

Softline рекомендует подход Gartner 5R для перехода в облако

Методология миграции в облако

Подход к миграции

ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ РАБОТЫ

НЕДЕЛЯ 1 и 2

- Введение в курс дела проектной группы
- Предоставление доступа
- Развертывание базовых сервисов (сеть, подключение к сети, хранилище, сервисы AD)
- Защита подписок и применение политик

ПЛАНИРОВАНИЕ

НЕДЕЛЯ 3 и 4

- Планирование миграции
- Фазы миграции и приоритезация рабочих нагрузок
- Создание проекта конечного состояния архитектуры
- Снижение рисков при миграции и отключении ресурсов

МИГРАЦИЯ, ТЕСТИРОВАНИЕ И ПЛАН ПЕРЕНОСА

НЕДЕЛЯ 5 – 12

- Устранение факторов, препятствующих миграции
- Миграция «вхолостую» с использованием тестовых рабочих нагрузок
- Тестирование функциональности и производительности приложений
- Планирование переноса (*этапы отключения локальных ресурсов, планирование переноса и план возврата*)

ПЕРЕНОС И ЗАПУСК В ЖИВУЮ

НЕДЕЛЯ 13

- Отключение локальных ресурсов
- Настройка службы Azure Backup
- Адаптация управляемых услуг
- Валидация сервисов
- Запуск в эксплуатацию облачной инфраструктуры и сервисов

Инструменты оценки инфраструктуры и переноса в облако

Инструменты оценки



Инструменты миграции



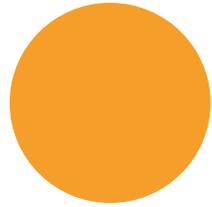
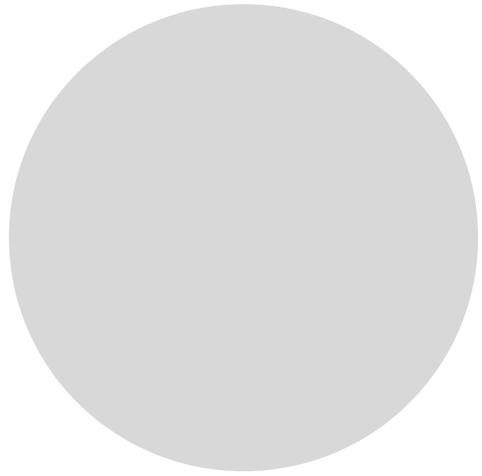
Инструменты управления

Мониторинг

Защиты

Поддержка





Облачные центры управления сетью

Softline International

Управляемый облачный сервис: Центр управления сетью



Мониторинг и оповещение

Доступность сервисов
Использование ресурсов
Критические события в инфраструктуре
Производительность инфраструктуры

✓ **24 x 7 служба техподдержки**

✓ **< 7 мин SLA на запросы**



Управление

Конфигурации
Управление патчами
Резервное копирование и восстановление
Превентивное обслуживание

✓ **Консультация по архитектуре Microsoft Azure**



Безопасность

I&AM, RBAC и MFA
Управление антивирусами
Управление сертификатами и ключами
Политики управления конечными точками (ресурсами)

✓ **Сертифицированные ЦУС по ISO 27001 и 20000**



Оптимизация

Анализ трендов и использования закономерностей
Планирование ресурсов
Подбор правильного размера инфраструктуры
Запланированный автоматический запуск/отключение/пауза

✓ **Microsoft Premier Support для Azure**

Управляемый облачный сервис: расширенный центр управления сетью



Управляемые базы данных

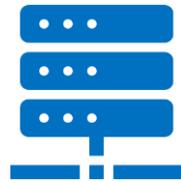
Валидация резервного копирования и проверки

Профилактическое обслуживание

Управление производительностью и тонкая настройка

Управление средой

(Softline поддерживает все корпоративные базы данных в Azure, включая PaaS)



Управляемая сеть

Группы безопасности Azure для подсетей и виртуальных сетей

Соединения Express Route и Site-to-Site

Azure Traffic Manager и Load Balancer

Файерволл веб-приложений и сетевой файерволл

(Softline Managed Services предоставляет поддержку всех нативных сетевых устройств Azure и сетевых устройств от сторонних поставщиков)



Управляемое резервное копирование и восстановление

Синхронизация резервного копирования и восстановления

Инфраструктура и доступность сети

Управление рисками и изменениями

Запланированные проверки аварийного восстановления

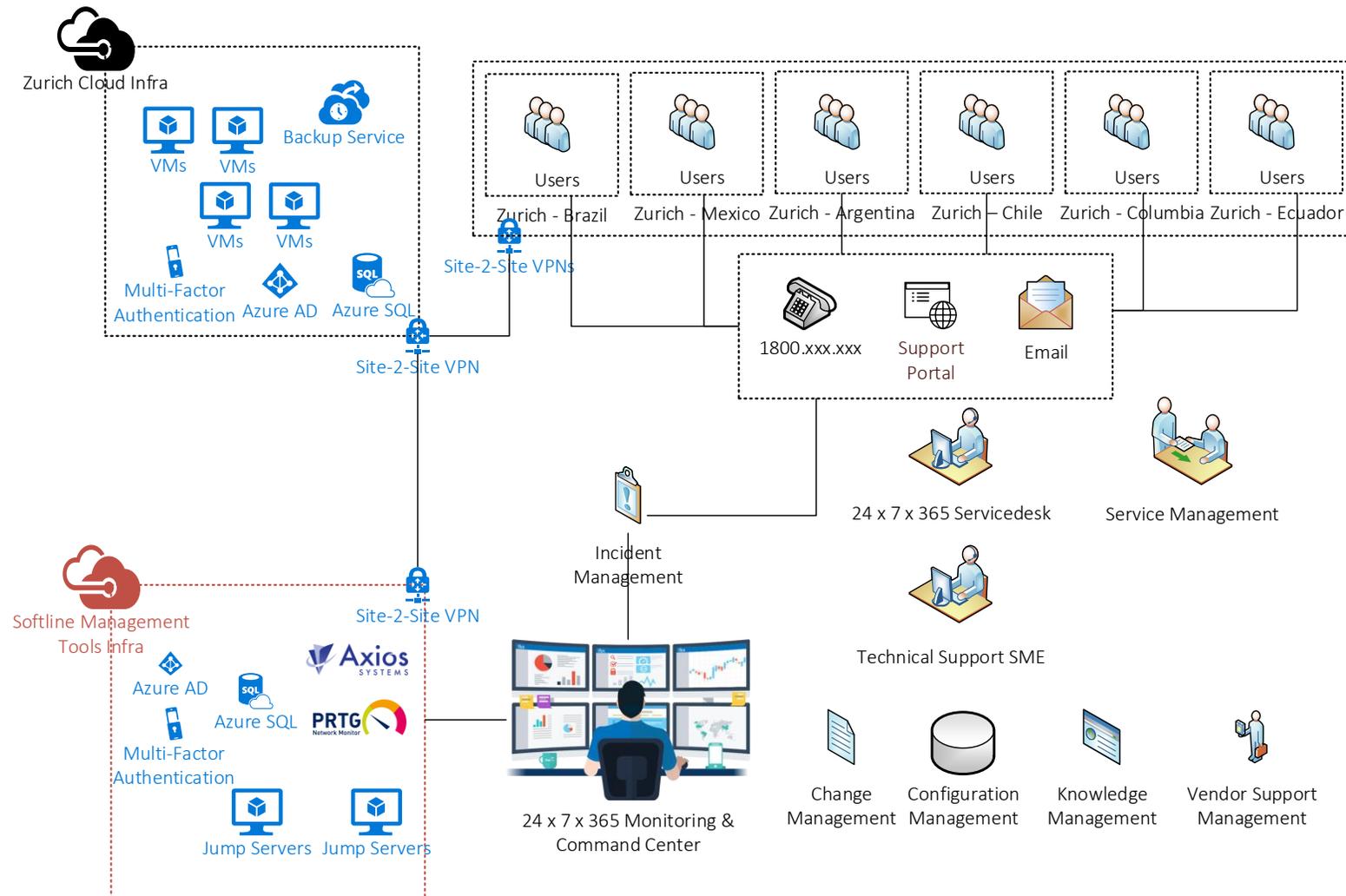
Управление политика резервного копирования и восстановления и нормативно-правовым соответствием

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ	ОПОВЕЩЕНИЕ SOC AZURE	ОБНАРУЖЕНИЕ И РЕАГИРОВАНИЕ SOC AZURE SENTINEL	УПРАВЛЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯМИ SOC AZURE SENTINEL	ISOC AZURE
Безопасность инфраструктуры (Azure – ОС, сетевая безопасность)	Да	Да	Да	Да
Безопасность инфраструктуры (Azure – ОС, сетевая безопасность, приложения, базы данных)	Нет	Нет	Да	Да
Безопасность инфраструктуры (Локальная среда и Azure – ОС, сетевая безопасность, приложения, базы данных, антивирус)	Нет	Нет	Нет	Да
Оповещение по инцидентам уровня L1	Да	Да	Да	Да
Оповещение по инцидентам и реагирование на них уровня L2	Нет	Да	Да	Да
Устранение и расследование инцидентов уровня L3	Нет	Да	Да	Да
Мониторинг нестандартного оборудования или приложений	Нет	Нет	Да	Да
Пользовательские правила обнаружения и реагирования	Нет	Нет	Да	Да
Преимущества и недостатки	Низкая стоимость / отсутствие функции реагирования на инциденты	Средняя стоимость / реагирование только на инциденты Azure	Средняя-высокая стоимость / реагирование на инциденты Azure и клиентских приложений	Высокая стоимость / нет ограничений

Управляемые сервисы Azure – Центр управления безопасностью

Пакеты облачных управляемых сервисов Softline

Basic (клиенты CSP)	Silver	Gold	Platinum
<ul style="list-style-type: none">▪ SLA по реагированию 48 часов▪ Управление подписками▪ Управление удостоверениями и доступом▪ Поддержка потребления ресурсов и биллинга в Azure▪ Поддержка Microsoft Azure Premier Support (платная)	<ul style="list-style-type: none">▪ SLA по реагированию 24 часа▪ Проактивный мониторинг и оповещение в режиме 24x7▪ Ежемесячное управление патчами▪ Управление удостоверениями и доступом▪ Управление резервным копированием▪ Поддержка антивирусов и реагирование на вредоносное ПО▪ Ежемесячные отчеты в информационных панелях▪ Поддержка Microsoft Azure Premier Support (платная)	<ul style="list-style-type: none">▪ SLA по реагированию 2 часа▪ Проактивный мониторинг и оповещение в режиме 24x7▪ Технический архитектор на линии поддержки (не закреплен за клиентом)▪ Технический аккаунт-менеджер (не закреплен за клиентом)▪ Ежемесячное управление патчами▪ Управление удостоверениями и доступом▪ Резервное копирование и восстановление Point-in-Time▪ Поддержка антивирусов и реагирование на вредоносное ПО, а также аналитика по угрозам▪ Отчеты в информационных панелях в реальном времени▪ Поддержка Microsoft Azure Premier Support	<ul style="list-style-type: none">▪ SLA по реагированию 7 мин▪ Проактивный мониторинг и оповещение в режиме 24x7▪ Прямой доступ к поддержке уровня L3▪ Проактивное планирование инфраструктурных ресурсов, производительности и оптимизации расходов▪ Технический архитектор на линии поддержки▪ Выделенный технический аккаунт-менеджер▪ Ежемесячное управление патчами▪ Управление удостоверениями и доступом▪ Резервное копирование и восстановление: < 15 мин. RPO и 1 час RTO▪ Продвинутая безопасность (WAF, DDOS, аналитика угроз, антивирус, защита электронной почты и защита от вредоносного ПО)▪ Расширенная аналитика и настраиваемые отчеты по использованию, производительности, управлению и расходам в Microsoft Azure Premier Support



Команда

- Техническая поддержка 24x7x365
- Сервис-менеджер 24x7x365
- Менеджер по предоставлению сервисов
- Выделенный аккаунт-менеджер
- Выделенный технический ПМ/ПМ по стране

Процессы

- Сертифицированные по ISO 20000 процессы обслуживания
- KPI по процессам на основе ITIL v4

Инструменты

- Softline инвестирует в лучшие в отрасли инструменты облачного мониторинга (например Axios, PRTG и т.д...)
- Лучшие практики в отрасли, проверенные методы и процедуры оказания услуг

Сертифицированный по ISO 27001, доступный в режиме 24x7x365
 Глобальный центр управления сетью и безопасностью

Уровни обслуживания

Серьезность инцидента	Время реагирования	Обновление статуса
Приоритет 1 (Критический)	< 7 мин	1 час
Приоритет 2 (Высокий)	< 30 мин	2 часа
Приоритет 3 (Средний)	< 60 мин	4 часов
Приоритет 4 (Низкий)	< 120 мин	8 часов

Запрос на обслуживание	Время реагирования
Приоритетные запросы на обслуживание	< 1 час
Обычные запросы на обслуживание	< 8 часов

Запросы, связанные с проблемами	
Анализ исходной причины и составление плана урегулирования	<72 часов

Примечание:

- *Softline осуществляет анализ исходной причины для всех приоритетов с Приоритетом 1 или в случае обнаружения технических проблем 3 раза в течение 10 рабочих дней с момента исправления.*
- *Все разрешенные инциденты должны автоматически закрываться, если от клиента не приходит подтверждения разрешения инцидента в течение 24 часов с момента 3 последующих коммуникаций по телефону и электронной почте.*

Отчеты по управляемым сервисам



Ежемесячная инвентаризация и статусы используемых/снятых с использования услуг



Ежемесячный/еженедельный/ежедневный отчет о статусах резервного копирования



Информационные панели в реальном времени и еженедельные/ежемесячные отчеты по SLA (*Доступность, инциденты и т.п.*)



Информационные панели в реальном времени и ежемесячный отчет по соответствию политикам установки патчей



Максимальные и минимальные значения за месяц



Ежемесячная информация по CIP и SIP



Ежемесячное использование сервисов и биллинг



GO GLOBAL



GO CLOUD



GO INNOVATIVE