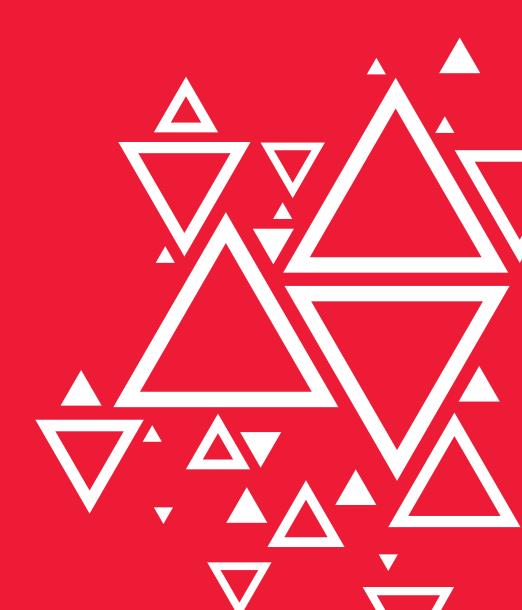


ТЕХПОДДЕРЖКА АУТСОРСИНГ



support.softline.ru services@softline.ru +7 (495) 741-00-32





Весь спектр ІТ-решений



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.

ТЕХПОДДЕРЖКА ОТ SOFTLINE:

ПОЛНОЕ ПОКРЫТИЕ ВСЕХ ЧАСОВЫХ ПОЯСОВ, РЕЖИМ РАБОТЫ 24X7

ОБСЛУЖИВАНИЕ ВСЕЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ЕЕ ЧАСТЕЙ

ЕДИНАЯ СЛУЖБА ТЕХПОДДЕРЖКИ В РЕЖИМЕ ONLINE ПО ВСЕЙ РОССИИ

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

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЗВОЛИТ ВАМ:

- ▶ снизить стоимость владения ІТ-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



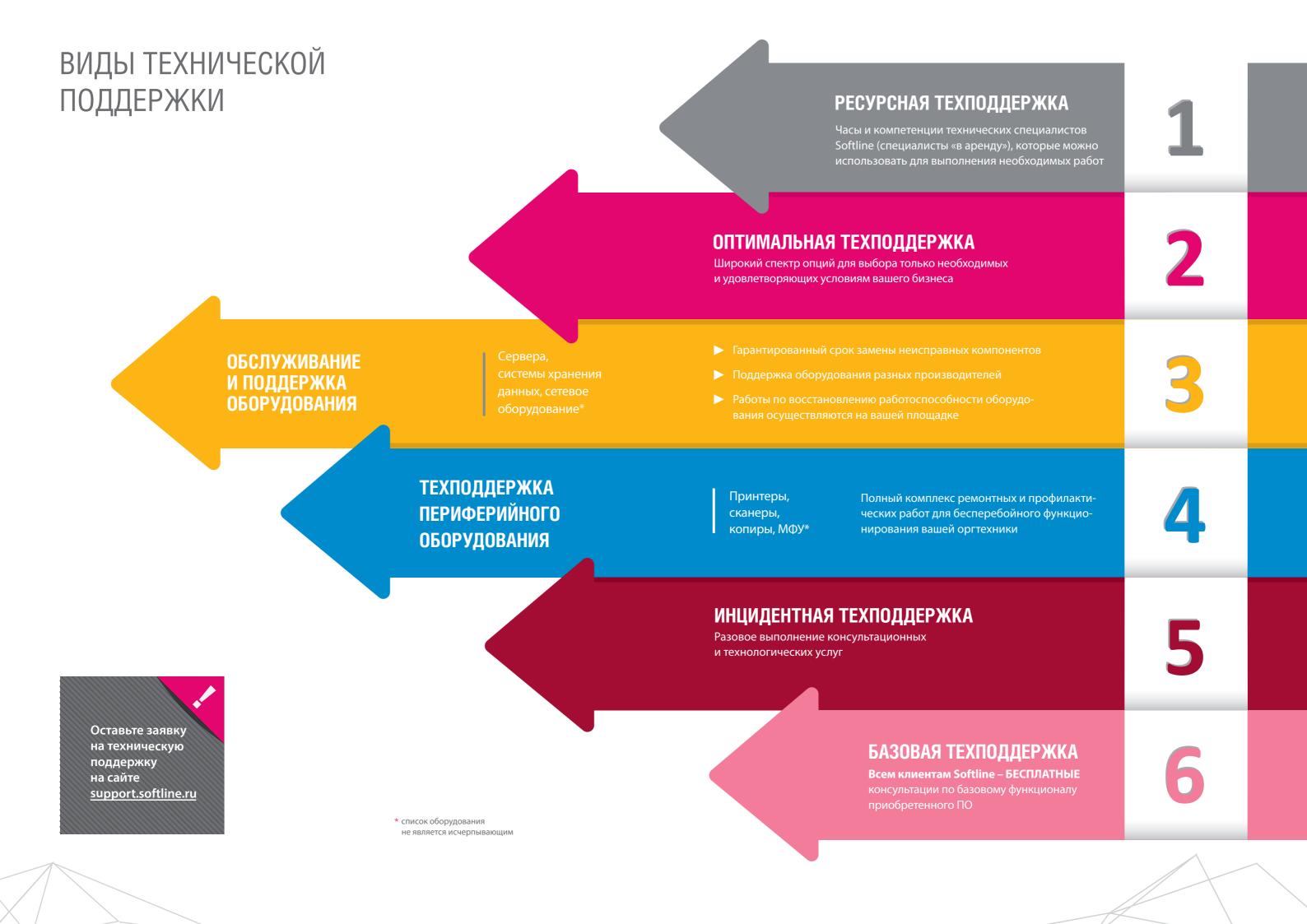














НАШИ ГАРАНТИИ:

- 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.



Система менеджмента качества ЗАО «СофтЛайн Трейд» соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2008

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ВКЛЮЧАЕТ СЛЕДУЮЩИЕ РАБОТЫ

Прием и разрешение технических запросов заказчика с использованием выделенной линии по телефону, 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.



УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Время оказания услуг	Срок реакции*
8x5	Не более 2 часов по срочному приоритету
24x7	Не более 2 часов по срочному приоритету

^{*} Параметры уровня обслуживания могут быть скорректированы согласно требованиям заказчика.



Мультивендорная техническая поддержка компании «АльфаСтрахование»



Директор департамента IT ОАО «АльфаСтрахование» А.В. Педоренко:

Мы не стоим на месте. Стремительно развиваясь, появляются новые бизнес-цели и задачи, которые требуют значительного участия сотрудников IT-департамента. Мы передали компании Softline на техническую поддержку доменную и почтовую инфраструктуры, систему терминального доступа, комплекс антивирусной защиты. Это позволяет нам перераспределять нагрузку сотрудников IT-департамента и уделять необходимое внимание новым проектам, направленным на решение бизнес-задач компании.

РЕЗУЛЬТАТ

ЗАДАЧА

Оптимизация работы IT-департамента, перераспределение времени специалистов для решения новых бизнес-задач.

РЕШЕНИЕ

Подключить к обслуживанию части IT-инфраструктуры технических специалистов Softline.



Был проведен общий аудит IT-систем, подготовлен отчет с рекомендациями по устранению найденных недостатков и модернизации инфраструктуры. Специалисты Softline взяли на обслуживание программное и аппаратное обеспечение Microsoft, Citrix, Symantec.

В рамках соглашения о технической поддержке предоставлен спектр услуг:

- УДАЛЕННАЯ ДИАГНОСТИКА СБОЕВ,
- ▶ КОНСУЛЬТАЦИИ РАЗЛИЧНОГО УРОВНЯ ПО ИСПОЛЬЗУЕМОМУ ПО,
- ► МОДЕЛИРОВАНИЕ ЗАЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ЛАБОРАТОРНОГО СТЕНДА SOFTLINE,
- ▶ ВЫЕЗД ИНЖЕНЕРА НА ПЛОЩАДКУ ЗАКАЗЧИКА В РАБОЧЕЕ И НЕРАБОЧЕЕ ВРЕМЯ (В ТОМ ЧИСЛЕ И В ДРУГИЕ РЕГИОНЫ).

Прием и разрешение технических запросов осуществляется по выделенной телефонной линии, через систему HelpDesk и по e-mail.



Сотрудники АльфаСтрахования владеют полной статистикой по инцидентам, срокам реакции и решениям по каждому из них.



Создание среды для проведения обучения, построение системы видеонаблюдения, аутсорсинг IT-инфраструктуры Лаборатории «Геометрические методы математической физики» мехмата МГУ



Профессор кафедры высшей геометрии и топологии, зам. зав. лабораторией геометрических методов математической физики механико-математического факультета МГУ им. М.В.Ломоносова Евгений Троицкий:

После завершения проектных работ мы передали на обслуживание в Softline сетевую инфраструктуру, портал, системы видеонаблюдения, серверы и рабочие станции. Мы уверены в качестве технической поддержки со стороны Softline, что гарантирует нам непрерывность технологического и учебного процесса.



РЕЗУЛЬТАТ

- Обеспечена поставка программного обеспечения и оборудования.
- Произведена установка и настройка.
- Подключены интерфейсные и силовые кабели.
- Смонтирована структурированная кабельная система (СКС).
- Произведена диагностика, настройка параметров и тестирование рабочих мест.
- Осуществлены работы по монтажу локальной сети, установке и настройке сетевой инфраструктуры, портала на базе DeskWork.
- Построена защищенная сеть Wi-Fi, смонтированы система видеонаблюдения и интерактивная доска фронтальной проекции SMART Board.

В рамках годового аутсорсингового контракта:

- ОБЕСПЕЧИВАЕТСЯ БЕЗОТКАЗНАЯ РАБОТА СИСТЕМ
- ▶ ОКАЗЫВАЮТСЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И ИНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ ПО ПРОБЛЕМАМ, КАСАЮЩИМСЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И КОНФИГУРИРО-ВАНИЯ ПОСТАВЛЕННОГО ПО
- ПРОИЗВОДИТСЯ РЕШЕНИЕ ЗАДАЧ НА СТЫКЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ

















ІТ-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, ATC, 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.

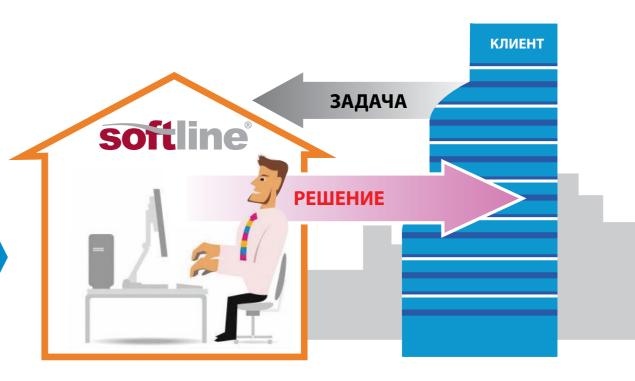
Комплексный аутсорсинг –

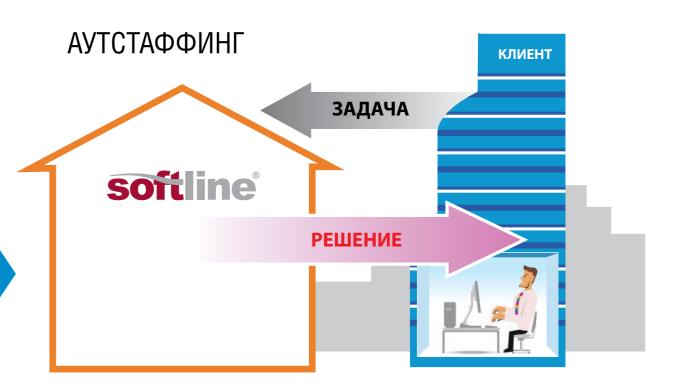
управление и поддержка операционных систем, офисных приложений, поддержка оргтехники и другие задачи, связанные с информационными технологиями. Такой вид аутсорсинга подходит **для малого бизнеса**. IT-специалисты осуществляют ежедневный мониторинг работы основных сервисов компании, при необходимости 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.

АУТСОРСИНГ





ІТ-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 димости 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 IT
- ▶ Добиться роста производительности и стабильности IT-систем
- Оперативно восстанавливать
 IT-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 IT

ВЫГОДЫ ОТ ПЕРЕХОДА НА ІТ-АУТСОРСИНГ:

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

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



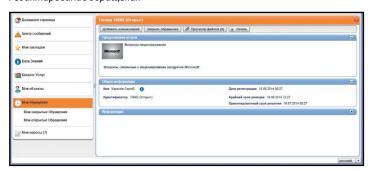
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

PEWEHNE ASSIST AXIOS SYSTEMS

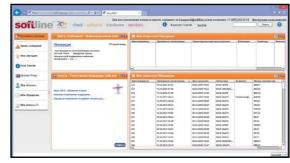
В Softline внедрена промышленная система поддержки и управления услугами Assist Axios Systems, которое позволяет оперативно принимать и обрабатывать запросы от коммерческих клиентов по контрактам технической поддержки и ІТ-аутсорсинга.

- Интуитивно-понятный пользовательский интерфейс
- <mark>Толноценный личный кабинет с</mark> возможностью заведения заявок и отслеживания статусов по ним
- Уведомления по всем возможным каналам: e-mail, sms, телефон
- Единая точка входа посредством e-mail, web-интерфейса или телефонного звонка
- ▶ Группа технический специалистов круглосуточно принимает и отслеживает все поступающие запросы.
- Уведомление об уровне сервиса в случае запросов, подразумевающих немедленное реагирование позволяет оперативно и максимально точно разрешить инцидентную ситуацию.
- Удобная система мониторинга и анализа всех запросов, настройки времени реагирования, возможность оценить и прокомментировать любое выполненное действие, а в случае необходимости эскалировать запрос вендору.
- ▶ Возможность интеграции с ITSM решениями клиентов

Редактирование обращения



Домашняя страница



Опросы

▲ Центр сообщений	обро пожаловать в си	стему опросов					
A design of the second		етить на наш опрос.					
★ Мои закладия	Это позволит н	ам упучшить качество предо	ставляемым усл	nye			
база Знаний							
Kazanor Ycnyr							
🤱 Мои объекты	Просрочениие овросы						
	Дата публика		Идентификат	Объект	Kateropes	Of spee	
Мои объекты Мои обращения	Дата публика 09 12 2013 12	Анкета оценки качества услуг	4967	Объект Другие ородукты	NCDENT		
	Дата публика 09 12 2013 12- 14 11 2013 13-	Анкета оценки качества услуг Анкета оценки качества услуг	4967 3605		EXCEDENT Category Missing From I		
	Дата публика 09.12.2013 12: 14.11.2013 13: 17.11.2013 21:0	Анкета оценки качества услуг Анкета оценки качества услуг Анкета оценки качества услуг	4967 3605 1370	Другие продукты Другие продукты Продукты РБМПСН	Excess TR PSWTCH		
Мом обращения	Дата публика 09.12.2013 12: 14.11.2013 13: 17.11.2013 21:0 02.10.2013 14:5	Анкета оценки качества услуг Анкета оценки качества услуг Анкета оценки качества услуг Анкета оценки качества услуг	4907 3605 1370 2996	Другие продукты Другие продукты Продукты РБWПСН Продукты Microsoft	NCDENT Category Making From Secretar TIT PSWITCH Secretar TIT Microsoft		
Мом обращения	Дата публика 09.12.2013 12: 14.11.2013 13: 17.11.2013 21:0 02.10.2013 14:5	Анкета оценки качества услуг Анкета оценки качества услуг Анкета оценки качества услуг	4907 3605 1370 2996	Другие продукты Другие продукты Продукты РБМПСН	BICDENT Category Masing From: Seconds TIT PSWITCH Seconds TIT Microsoft Seconds TIT Microsoft		
Мом обращения	Дита публика 09 12:2013 12: 14.11:2013 13: 17.11:2013 21: 02:00:2013 16: 04:00:2013 16: 21.05:2013 16:	Анкета одения качества услуг Анкета оцения качества услуг	4907 3605 1370 2996 2456 901	Другие гродукты Другие гродукты Продукты Исговой Продукты Исговой Продукты Исговой Продукты Исговой	SICCENT Category Making From Secretar TIT PSWITCH Secretar TIT Microsoft Secretar TIT Microsoft Secretar TIT Microsoft Secretar TIT Microsoft Technology TIT Microsoft		
	Дита публика 09 12:2013 12: 14.11:2013 13: 17.11:2013 21: 02:00:2013 16: 04:00:2013 16: 21.05:2013 16:	Ажета одения качества услуг Анкета одения качества услуг Ажета одения качества услуг Ажета одения качества услуг Ажета одения качества услуг	4907 3605 1370 2996 2456 901	Другие продукты Другие продукты Предукты РБМПСН Продукты Microsoft Продукты Microsoft	BICDENT Category Masing From: Seconds TIT PSWITCH Seconds TIT Microsoft Seconds TIT Microsoft		

Письмо-уведомление



VODACO

Обеспечение бесперебойного сервисного обслуживания программно-аппаратных комплексов компании «ВОДАКО»



Заместитель генерального директора по IT компании «ВОДАКО» Николай Чибритов:

После перехода на IT-аутсорсинг мы получили ряд преимуществ, которые обеспечили бесперебойную и отказоустойчивую работу наших ІТ-систем, оптимизировали расходы на внедрение и поддержку программных комплексов, повысили качество обслуживания и снизили простои.



РЕЗУЛЬТАТ

Руководство компании «ВОДАКО» получило:

- Единую точку входа для решения задач.
- Прозрачную систему отчетности.
- Гарантии конфиденциальности информации.
- Максимальный эффект от использования продуктов и решений.
- Оперативные ответы на вопросы по выделенной линии поддержки (телефон/электронная почта/Help Desk).

В рамках соглашения Softline осуществляет:

- МОНИТОРИНГ И ПОДДЕРЖКУ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ СИСТЕМ
- АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И ПОДДЕРЖКУ АНТИВИРУСНОГО КОМПЛЕКСА
- ПРОВЕРКУ ПОЛУЧЕНИЯ И УСТАНОВКИ ОБНОВЛЕНИЙ ДЛЯ АНТИВИРУС-НОГО КОМПЛЕКСА
- УПРАВЛЕНИЕ, НАСТРОЙКУ И КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ СЕРВИСОВ. РЕЗЕРВНОГО КОПИРОВАНИЯ НА БАЗЕ ПРОДУКТОВ SYMANTEC BACKUP **EXEC И СЛУЖБЫ NTBACKUP**
- СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ СЕТЕВОЙ ДОМЕННОЙ И ФАЙЛОВОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, ПОЧТОВОЙ СИСТЕМЫ, МЕЖСЕТЕВОГО ФИЛЬТРА
- ОБСЛУЖИВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СЕРВИСОВ
- ДИАГНОСТИКУ ПРОБЛЕМ
- ▶ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОМПАНИЯМИ-ПРОВАЙДЕРАМИ: ИНТЕРНЕТ-УСЛУГИ, УСЛУГИ ХОСТИНГА DNS-3OH
- ДИАГНОСТИКУ, АНАЛИЗ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И МОДЕРНИЗАЦИЮ СЕРВЕРНОГО ІТ-ОБОРУДОВАНИЯ
- ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИКЛАДНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ ПРОГРАММ







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





Москва

8 (800) 232-00-23 info@softline.ru

Санкт-Петербург

+7 (812) 777-44-46 info.spb@softline.ru

Архангельск

+7 (8182) 63-59-22 info.arh@softline.ru

Барнаул

+7 (3852) 53-50-01 info.brl@softline.ru

Белгород

+7 (4722) 58-52-55 Info.bgd@softline.ru

Владивосток

+7 (423) 260-00-10 info.vlk@softline.ru

Волгоград

+7 (8442) 60-25-00 info.vgd@softline.ru

Воронеж

+7 (473) 250-20-23 info.vrn@softline.ru

Екатеринбург

+7 (343) 278-53-35 info.ekt@softline.ru

Ижевск

+7 (3412) 93-66-51 Info.izh@softline.ru

Иркутск

+7 (3952) 50-06-32 info.irk@softline.ru

Казань

+7 (843) 526-55-26 info.kzn@softline.ru

Калининград

+7 (4012) 77-76-50 info.kld@softline.ru

Кемерово

+7 (3842) 45-59-25 info.kmr@softline.ru

Краснодар

+7 (861) 992-47-08 info.krd@softline.ru

Красноярск

+7 (391) 252-59-91 info.krs@softline.ru

Мурманск

+7 (8152) 42-03-33 Info.mrk@softline.ru

Нижний Новгород

+7 (831) 220-00-36 info.nnov@softline.ru

Новосибирск

+7 (383) 347-57-47 info.nsk@softline.ru

Омск

+7 (3812) 43-31-90 info.oms@softline.ru

Оренбург

+7 (3532) 45-20-10 info.orb@softline.ru

Пенза

+7 (8412) 20-00-51 Info.pnz@softline.ru

Пермь

+7 (342) 214-42-01 info.prm@softline.ru

Ростов-на-Дону

+7 (863) 268-92-00 info.rd@softline.ru

Самара

+7 (846) 270-04-80 info.sam@softline.ru

Саратов

+7 (8452) 24-77-32 info.srt@softline.ru

Ставрополь

+7 (8652) 20-57-77 info.stl@softline.ru

Сургут

+7 (3462) 22-35-00 info.sqt@softline.ru

Томск

+7 (3822) 90-00-81 info.tmk@softline.ru

Тюмень

+7 (3452) 69-60-63 info.tmn@softline.ru

Ульяновск

+7 (8422) 41-99-09 Info.ulk@softline.ru

Уфа

+7 (347) 292-44-50 info.ufa@softline.ru

Хабаровск

+7 (4212) 74-77-24 info.khb@softline.ru

Челябинск

+7 (351) 222-40-10 info.chk@softline.ru

Ярославль

+7 (4852) 58-88-09 info.yar@softline.ru

















































