

# Центр Технической поддержки



Игорь Корман  
Руководитель Центра Технической Поддержки  
[igork@softline.ru](mailto:igork@softline.ru) | [www.cl.support.ru](http://www.cl.support.ru)

- Центр технической поддержки
- Услуги Центра
- Информация о Центре (основные показатели, клиенты, статусы)

# Центр Технической поддержки

Центр Технической Поддержки Компании Softline в 2004 году был выделен из подразделения Softline Consulting Services как самостоятельная структура, с целью оказания более широкого спектра услуг своим клиентам.

## Основные направления деятельности:

- Техническая поддержка
- Проектирование IT структуры компаний SMB сектора
- IT-аутсорсинг
- Оборудование и программное обеспечение.

Центр технической поддержки имеет в своем штате более 20 сертифицированных инженеров по продуктам: *Microsoft, Citrix, Check Point, McAfee, Symantec, Trend Micro, Лаборатория Касперского, Abbyu, AutoDesk, VMWare, GFI, RSA, Fujitsu Siemens Computers, Nokia и др...*

## Миссия Softline IT Support

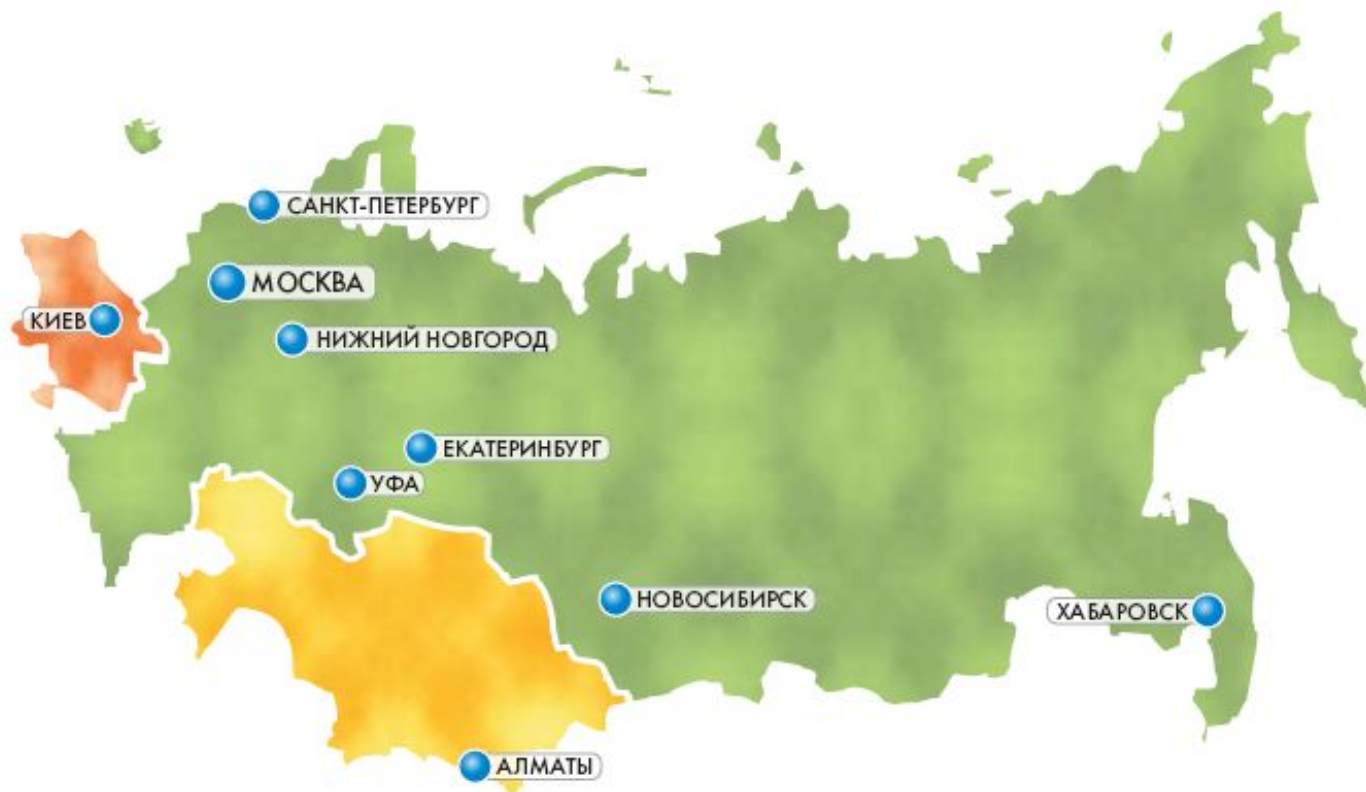
**«...Обеспечение квалифицированной и оперативной помощи развитию бизнеса клиентов на базе максимального использования современных IT технологий...»**



**ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ • ОБУЧЕНИЕ • КОНСАЛТИНГ**  
**13 СТРАН • 40 ГОРОДОВ**

# Единая информационная служба в режиме online по всей России

ТЕРРИТОРИАЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ



**softline**<sup>®</sup>

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ • ОБУЧЕНИЕ • КОНСАЛТИНГ  
13 СТРАН • 40 ГОРОДОВ

- **3 Центра Технической поддержки (Москва, Новосибирск, Хабаровск)**
  - Управляемые центры технической поддержки
  - Гибкие бизнес-процессы
  
- **Полное покрытие всех часовых поясов**
  - Возможность получения консультаций вне зависимости от территориального расположения
  - Реакция на заявку в рабочее время клиента
  - Режим Follow the Sun

## План

- Центр технической поддержки
- Услуги Центра
- Информация о Центре (основные показатели, клиенты, статусы)

Softline | IT-support

**Техническая поддержка**



# Виды технической поддержки

**I. Базовая техническая поддержка**

II. Стандартная техническая поддержка

**III. Расширенная техническая поддержка.**

IV. Инцидентная поддержка.

# Виды технической поддержки

**В рамках базовой поддержки** клиенты Softline получают возможность бесплатно консультироваться у специалистов компании по вопросам первичной инсталляции и активации программных продуктов.

**Стандартная поддержка** предусматривает широкий спектр оказываемых услуг, которые включают вопросы администрирования ПО, консультации по решению технических проблем с учетом моделирования IT-структуры сети на виртуальном стенде, предоставления критических обновлений, хот фиксов, новых версий и др...

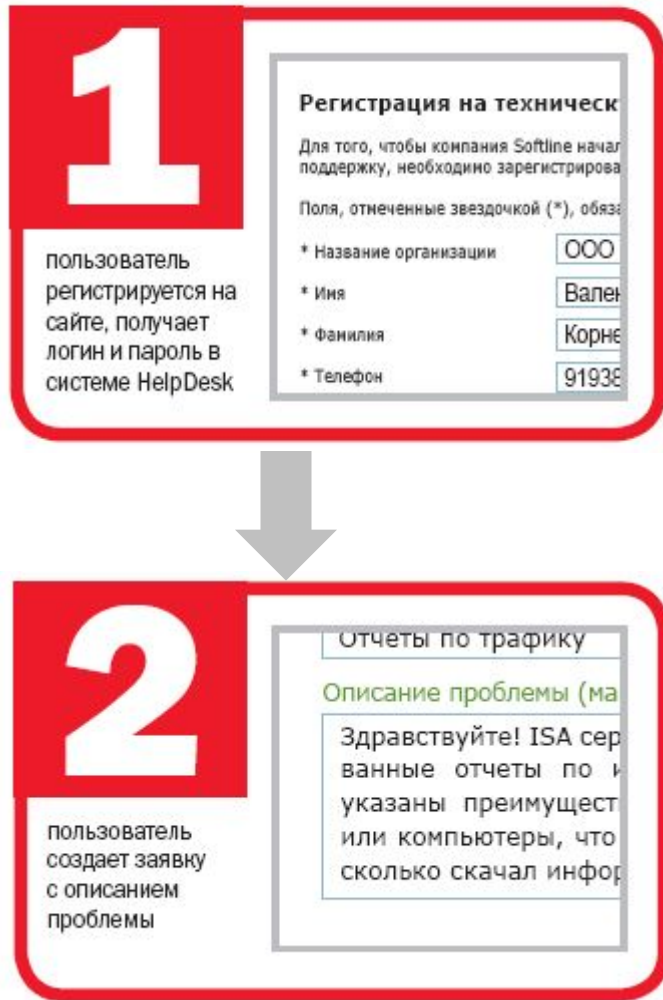
**Расширенная** подразумевает активное участие Центра технической поддержки Softline в работе IT-инфраструктуры клиента. Специалисты Центра помогут разобраться не только в текущих проблемах, но и предложат пути оптимизации и развития программного обеспечения компании, осуществят оперативные выезды для решения проблемы клиента.

**Инцидентная поддержка** предполагает разовое выполнение услуг по устранению сбоев информационной системы клиента.

## Решаемые задачи

- **Оптимизация расходов на обслуживание компьютерной сети**
- Поддержка передовых технологий, повышение эффективности работы компьютеров и персонала
- **Высокий уровень ответственности и надежность в обслуживании ИТ-инфраструктуры**
- Обеспечение постоянной работоспособности информационной структуры
- **Оперативное решение технических проблем с программным обеспечением и ИТ-инфраструктурой, предложения по оптимизации и развитию**
- Безопасность и сохранность данных и оборудования
- **Обучение пользователей**

# Как происходит решение проблемы (Help Desk)



Help Desk – единая точка входа для всех пользователей;

- система технической поддержки on-line.

## Преимущества использования Help Desk

- Прозрачная система отчетности
- Организация форумов с инженерами
- Предоставление информации о новых версиях и исправлениях программного обеспечения
- Примеры типовых решений различных ситуаций и проблем
- Гарантия конфиденциальности для клиентов
- Доступ к базе знаний по категориям

# Как происходит решение проблемы (Help Desk)

**3**

инженер технической поддержки анализирует обращение

ип. с адресами 192.168.100.68 и 192.168.100.68  
нетях присутствует и тот, и другой  
main\username. Это происходит по следующему  
действию 3 типа клиентов: Webпроху,  
ewallClient. По первому типу логики всегда  
де: domain\username, поскольку происходит  
я авторизация, по второму типу клиентов авт  
держивается, поэтому будут выставлены И  
дьяему типу клиентов поддерживается авто  
я многих правил выставлена группа пользо  
ers", а это значит, что авторизоваться они не  
о сделано потому, что некоторые запросы пр  
рживают авториз., такие как smtp/pop3, DN  
зультате, в отчетах трафик считается, но о  
машину, с которой исходит. Итог таков: Если  
ссия возн., то она будет анонимной. Слиш



**4**

инженер объясняет причины возникновения проблемы и предлагает варианты решения

Прикреплен документ	Прикреплен документ
Комментарий	IP адреса вместе с "обязательной" группой правил. Выставлены правила для авторизации по IP адресам: 192.168.100.68 и 192.168.100.68. Другой, так же для других причин: Securenat, Firewall в виде: domain\c



**5**

найдено эффективное решение

сессии. В результате, отписывается на машину. Если анонимная сессия

В этом случае для вас предложим решение

Рекомендуем вам следовать

Проблема  
решена!



Softline | IT-support

**IT-Аутсорсинг**

## Виды IT-аутсорсинга:

- Аутсорсинг отдельных сервисов
- Комплексный IT-аутсорсинг
- «Сервис выходного дня»
- Хостинг выделенных сервисов

IT-аутсорсинг - это полная или частичная передача текущих функций по поддержке IT-инфраструктуры на профессиональное обслуживание в стороннюю организацию.

**Аутсорсинг выделенных сервисов** заключается в обслуживании ключевых компонентов IT-структуры компаний малого и среднего бизнеса, таких как: Active Directory, корпоративной почты, корпоративного FireWall, антивируса, Backup и т.д.

**Комплексный IT-аутсорсинг** предполагает полное обслуживание информационной системы клиента (серверов, рабочих станций, оргтехники). Инженеры Центра поддержки берут на себя функции поддержки информационной по системному администрированию системного администратора, обслуживая с помощью системы удаленного доступа, консультаций по телефону, on-line/HelpDesk и регулярных выездов на площадку клиента.



«Сервис выходного дня» обеспечивает непрерывность бизнес процессов во время отсутствия системного администратора. Квалифицированные инженеры Центра заменят вашего администратора, и решат все IT-задачи, включая постоянное присутствие инженера на площадке заказчика.

Хостинг выделенных сервисов. Специалисты проведут комплексный анализ инфраструктуры, выявят эффективное решение и перенесут сервис на отдельную площадку, где будет поддерживаться гарантированная работоспособность и сохранность сервера.

Softline | IT support

**Проектирование IT структуры  
компаний SMB сектора**

# Построение IT-инфраструктуры малого и среднего бизнеса



## Построение IT-инфраструктуры малого и среднего бизнеса. Этапы.

- 1 этап: на этапе проведения аудита определяется текущее состояние информационной системы заказчика и формулируются задачи по модернизации информационной системы
- 2 этап: разрабатывается техническое задание по модернизации информационной системы, идет выбор программно-аппаратного комплекса и оптимальной схемы лицензирования, исходя из бизнес задач клиента.**
- 3 этап: тестирование разработанной схемы на виртуальном стенде и внедрение .
- 4 этап: непосредственное внедрение и модернизация IT-структуры на площадке клиента. Полный спектр действий инженера по наладке и настройке программного обеспечения и оборудования. Проведение необходимого консультирования и обучения специалистов**
- 5 этап: запуск в эксплуатацию
- 6 этап: обслуживание – IT-аутсорсинг**

Softline | IT Support

**Оборудование и программное  
обеспечение**

# Оборудование от ведущих производителей

В качестве серверного оборудования мы предлагаем решения от ведущих производителей (Fujitsu Siemens Computers, IBM и HP).

В поставляемые решения входит полный комплекс оборудования:

- Напольные, стоечные или Blade серверы,
- серверные стойки (включена доставка и монтаж),
- Тонкие клиенты Wyse
- устройства резервного копирования (сетевые диски, стримеры, автолоудеры или ленточные библиотеки).

# Программное обеспечение

Специалисты компании Softline помогут разобраться во всех тонкостях лицензирования и предложат оптимальный вариант покупки программного обеспечения, что позволит, помимо легализации программного обеспечения, оптимальным образом инвестировать средства.

- Центр технической поддержки
- Услуги Центра
- Информация о Центре (основные показатели, клиенты, статусы)



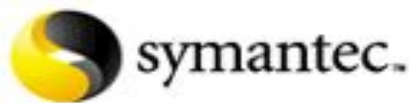
## ■ Выполненные проекты

- <http://www.microsoft.com/Rus/CaseStudies/CaseStudy.aspx?id=554>
- <http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies/CaseStudy.aspx?id=418>
- <http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies/CaseStudy.aspx?id=372>
- <http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies/CaseStudy.aspx?id=294>
- <http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies/CaseStudy.aspx?id=378>
- <http://www.microsoft.com/Rus/Casestudies/CaseStudy.aspx?id=380>
- <https://www.microsoft.com/Rus/CaseStudies/CaseStudy.aspx?id=330>
- <http://www.slconsulting.ru/project.php?id=12>

# Статусы Центра технической поддержки Softline



Citrix  
Platinum Solution  
Advisor



Symantec Technical  
Assistance Partner Program



Kaspersky Business



Authorized Technical  
Support Center of



Check Point Certified  
Collaborative

Support Providers



Authorized Technical Support  
Center Of Trend Micro



Business Partner

Advanced Infrastructure Solutions  
Information Worker Solutions  
Networking Infrastructure Solutions  
Microsoft Business Solutions  
Mobility Solutions  
Security Solutions  
Data Management Solutions



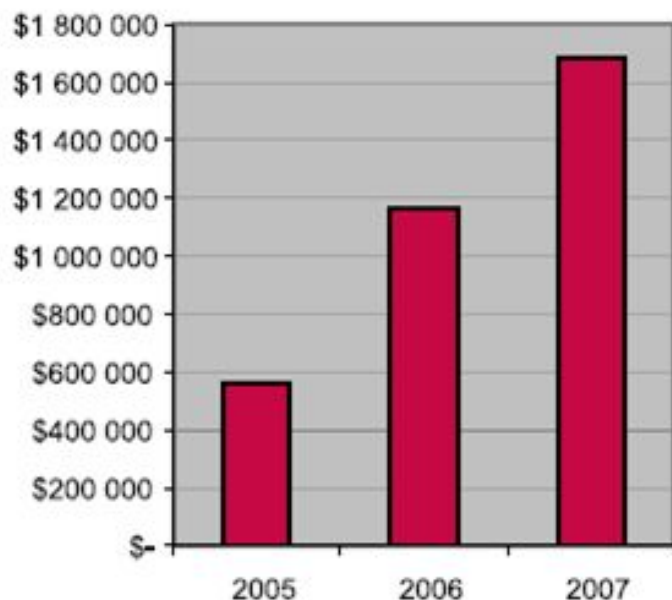
ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ • ОБУЧЕНИЕ • КОНСАЛТИНГ  
13 СТРАН • 40 ГОРОДОВ

# Наши клиенты



ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ • ОБУЧЕНИЕ • КОНСАЛТИНГ  
13 СТРАН • 40 ГОРОДОВ

# Основные показатели



Рост оборота Центра

Рост оборота по услугам Центра технической поддержки по сравнению с 2006 годом составляет 83%. Суммарный оборот Центра Технической Поддержки в 2007 году составил 1 млн. 760 тысяч долларов.

# Softline IT Support

Подробную информацию об услугах  
Центра технической поддержки  
Softline вы найдете по адресу:

[www.sl-support.ru](http://www.sl-support.ru)

Вопросы: Игорь Корман

+7 (495) 232-52-14

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

[www.sl-support.ru](http://www.sl-support.ru)

**softline**<sup>®</sup>

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ • ОБУЧЕНИЕ • КОНСАЛТИНГ  
13 СТРАН • 40 ГОРОДОВ