

Центр технической поддержки

softline®

Игорь Корман
Руководитель Центра технической
поддержки

igork@softline.ru |
www.sl-support.ru

- **Центр технической поддержки**
- Виды технической поддержки, ИТ-аутсорсинг
- Инфраструктурные проекты, решения на базе СПО, оборудование
- Итоги 2008 года, статусы, клиенты, примеры проектов

Центр технической поддержки

Центр технической поддержки компании Softline выделен в самостоятельную структуру в 2004 году.

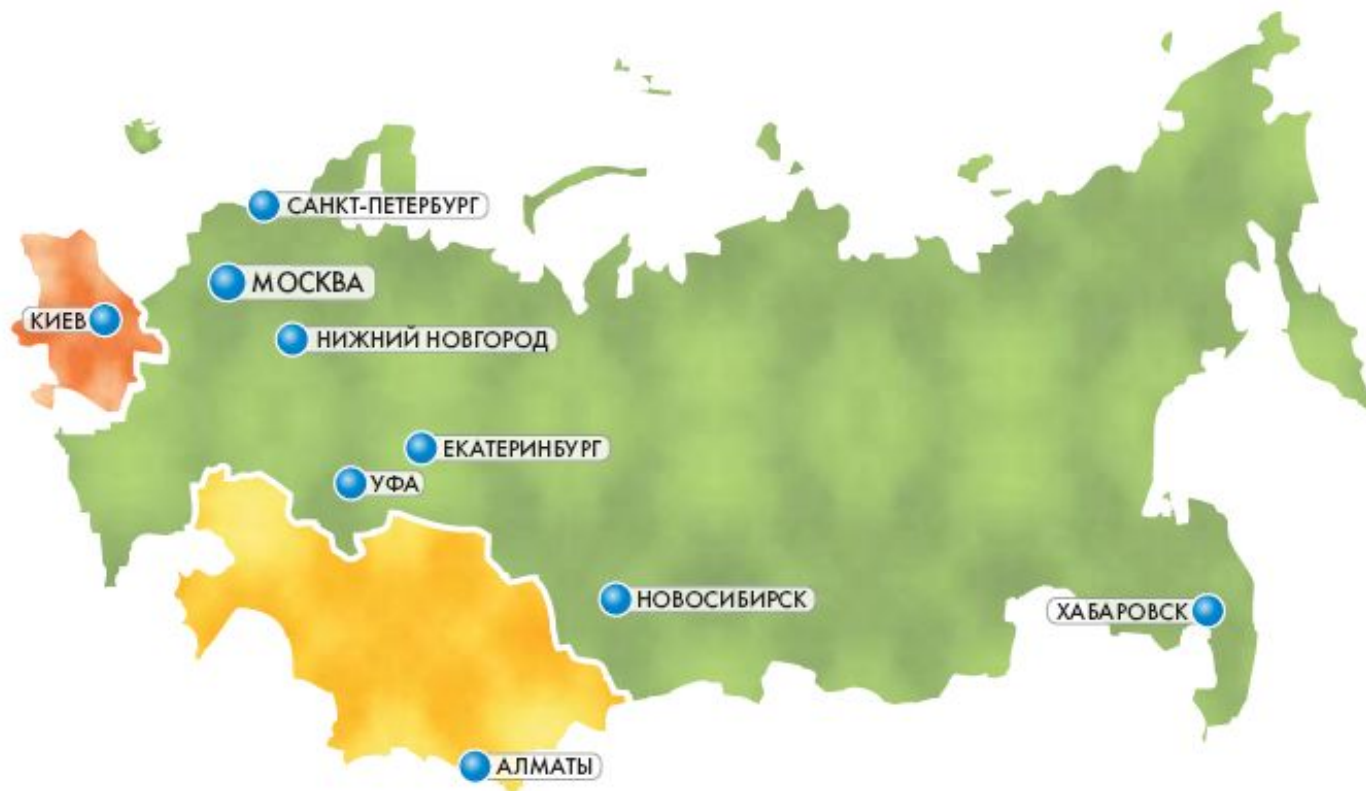
Основные направления деятельности:

- 1. Техническая поддержка**
- 2. ИТ-аутсорсинг**
- 3. Доставка программно-аппаратных решений**
- 4. Проекты модернизации ИТ структуры**
 - Инфраструктурные решения Microsoft
 - Решения на базе СПО (Linux, Novell и др..)
 - Антивирусные решения и системы безопасности

Центр Технической Поддержки объединяет более 40 сертифицированных специалистов в Москве и в регионах России

Единая информационная служба в режиме online по всей России

территория покрытия



softline[®]

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ • ОБУЧЕНИЕ • КОНСАЛТИНГ
16 СТРАН • 57 ГОРОДОВ

- **Центры технической поддержки (Москва, Екатеринбург, Новосибирск, Хабаровск)**
 - Управляемые центры технической поддержки
 - Гибкие бизнес-процессы

- **Полное покрытие всех часовых поясов (Россия)**
 - Возможность получения консультаций вне зависимости от территориального расположения
 - Реакция на заявку в рабочее время клиента
 - Режим Follow the Sun

Содержание

- Центр технической поддержки
- **Виды технической поддержки, ИТ-аутсорсинг**
- Инфраструктурные проекты, решения на базе СПО, оборудование
- Итоги 2008 года, статусы, клиенты, примеры проектов

ПОДДЕРЖКА В РАМКАХ ПОСТАВКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

- Базовая поддержка

ВСЕ клиенты Softline получают возможность бесплатно консультироваться у специалистов компании по вопросам первичной инсталляции ключей и активации программных продуктов.

- Линия Технической Поддержки Microsoft

уникальный проект* предусматривающий решение 2 инцидентов бесплатно в рамках программы Open License и решение 5 инцидентов и осуществление 1 (!) выезда по программе Annuity (Open Value Subscription, Open Value, Software Assurance, Enterprise Agreement, Enterprise Agreement Subscription).

* Компания Softline - единственная в России ИТ-компания, реализующая подобный проект.

ПОДДЕРЖКА ПО ОТДЕЛЬНЫМ КОНТРАКТАМ

- Стандартная поддержка

включают вопросы администрирования ПО, консультации по решению технических проблем с учетом моделирования IT-структуры клиента на виртуальном стенде, предоставление критических обновлений, эскалацию запросов производителю и др...

- Расширенная поддержка

включает помимо услуг по стандартной поддержке аудит и документирование IT систем, проактивный мониторинг и контроль работы ключевых сервисов, выработку рекомендаций по повышению производительности, устойчивости и защищенности инфраструктуры, оперативные и профилактические выезды на площадку Заказчика.

Преимущества технической поддержки Softline

- Единая точка входа по всем вопросам, связанным с поддержкой и эксплуатацией ИТ структуры
- Оптимизация затрат на поддержку ИТ структуры и специализированных сервисов
- Мультивендорный подход (решение комплексных задач ИТ) и поддержка более чем по 10 вендорам и 50 программным продуктам
- Выполнение проактивного мониторинга, аудит, документирование ИТ структуры
- Широкая региональная сеть от Хабаровска до Санкт Петербурга (поддержка в режиме Follow the Sun)
- Оперативные реакции: срок реакции 0,5 часа, срок прибытия (Москва) – 2,5 часа
- Выделенная линия поддержки у вендоров

Продукты, по которым оказывается поддержка:

Microsoft

- Windows Server (вся линейка серверов)
- Windows Small Business Server/Essential Business Server
- ISA Server (2000/2004/2006)
- Exchange Server (2003/2007)
- SQL Server (общие вопросы администрирования)
- System Center Essentials
- Windows XP Professional/Vista, Office Professional 2003/2007

Антивирусы и системы безопасности:

- Trend Micro
- Symantec, Symantec/Veritas Backup Exec
- McAfee
- Eset
- Check Point
- Kerio
- Websense

Citrix

VMware

Red Hat Linux, Alt Linux, Novell

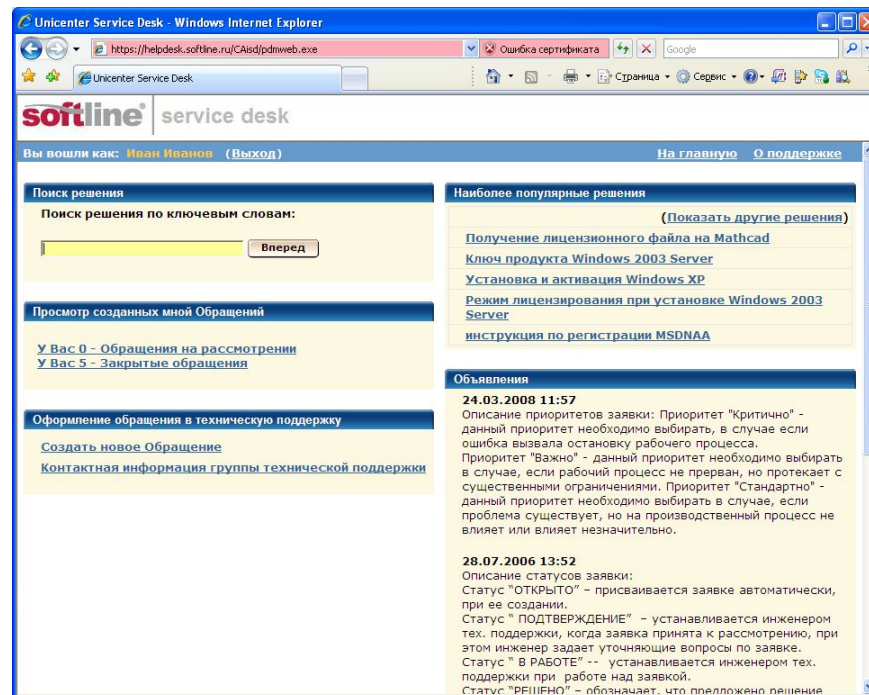
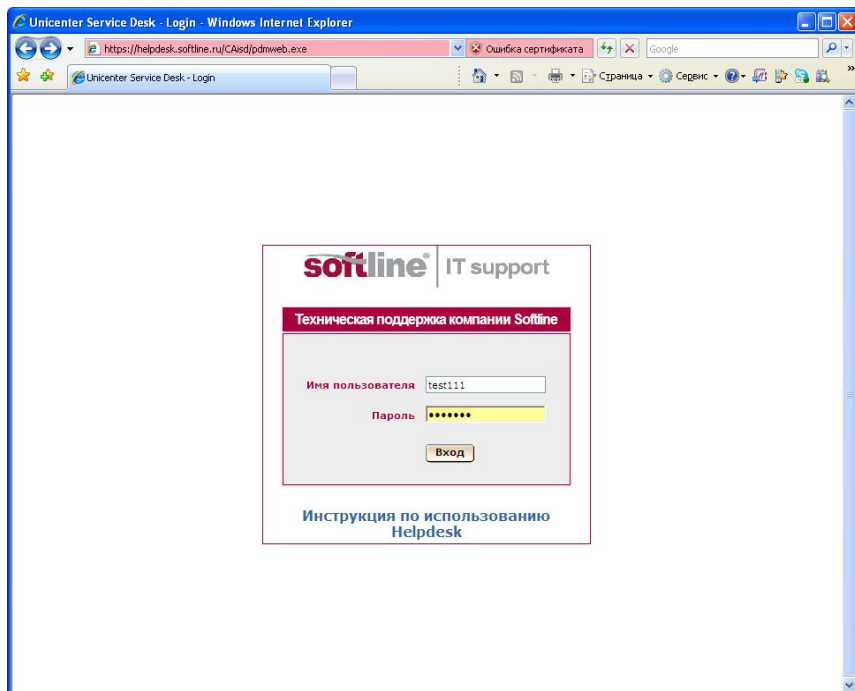
Другие - по запросу.

Help Desk – единая точка входа – система поддержки on-line

- Все заявки контролируются, помимо специалиста, руководителем группы и координатором.
- В случае отсутствия на рабочем месте заявка автоматически переназначается на другого инженера.
- В Helpdesk клиенты могут отслеживать статус выполнения своей заявки.
- В зависимости от типа ПО, заявка автоматически будет назначена на инженера (всего в Центре 40 специалистов) .
- В helpdesk можно формировать полную статистику по всем заявкам (описание заявки, статусы, сроки решения, количество и др.).
- Наличие базы знаний (типовые заявки и проблемы).

Система Help Desk

<https://helpdesk.softline.ru/>



Как происходит решение проблемы (Help Desk):

1. Регистрация <https://sl-support.ru>

1

Регистрация на техническ

Для того, чтобы компания Softline начал поддержку, необходимо зарегистрирова

Поля, отмеченные звездочкой (*), обяза

* Название организации

* Имя

* Фамилия

* Телефон

пользователь регистрируется на сайте, получает логин и пароль в системе HelpDesk

2. Размещение заявки

2

Отчеты по трафику

Описание проблемы (ма

Здравствуйте! ISA сер
ванные отчеты по к
указаны преимущест
или компьютеры, что
сколько скачал инфор

пользователь создает заявку с описанием проблемы

Как происходит решение проблемы (Help Desk):

3. Анализ проблемы

3

инженер технической поддержки анализирует обращение

ип. с адресами 192.168.100.68 и 192.168.100.68 присутствуют и тот, и другой main\username. Это происходит по следующему адресу: Существует 3 типа клиентов: Webproхu, etailClient. По первому типу логины всегда: domain\username, поскольку происходит авторизация, по второму типу клиентов авторизация поддерживается, поэтому будут выставлены IP этого типа клиентов поддерживается авторизация. Во многих правилах выставлена группа пользователей", а это значит, что авторизоваться они не могут. Это сделано потому, что некоторые запросы принимают авториз., такие как smtp/pop3, DNS. В результате, в отчетах трафик считается, но с IP-адресом, с которой исходит. Итог таков: Если проблема возникла, то она будет анонимной. Слишком

5. Проблема решена!

4. Выработка рекомендаций

4

инженер объясняет причины возникновения проблемы и предлагает варианты решения

Прикреплен документ	Прикреплен документ
Комментарий	IP адреса вместе с обязательной авторизацией по многим правилам. Вы можете использовать IP-адреса 192.168.100.68 и другой, так же для других причин: Securenat, Firewall в виде: domain\c

5

найдено эффективное решение

сессии. В результате, отписывается на машине. Если анонимная сессия. В этом случае для дальнейшего предложить Вам решение. Рекомендуем вам следовать

Виды аутсорсинга информационной структуры:

ИТ аутсорсинг (IT-outsourcing) -

это передача функций по поддержке ИТ в стороннюю организацию.

Аутсорсинг системных сервисов

Заключается в обслуживании ключевых сервисов системы: службы каталогов, корпоративной почты, межсетевого экрана, антивирусного комплекса, Backup, терминального сервиса и др. Инженеры осуществляют удаленный мониторинг работы в режиме online, т.е. полностью отвечают за поддержку сервисов.

Комплексный ИТ-аутсорсинг

Полный вывод штата ИТ и функций поддержки на внешнего аутсорсера (Softline IT Support).

Содержание

- Центр технической поддержки
- Виды технической поддержки, ИТ-аутсорсинг
- **Инфраструктурные проекты, решения на базе СПО, оборудование**
- Итоги 2008 года, статусы, клиенты, примеры проектов

Типы инфраструктурных проектов:

- Аудит инфраструктуры, выработка рекомендаций по оптимизации информационной системы.
- Создание и модернизация службы каталога Microsoft Active Directory, обновление Active Directory до актуальных версий без/с изменения/ем домена, оптимизация Active Directory.
- Разработка и модернизация почтовой инфраструктуры в новую организацию с сохранением почтовых баз.
- Развертывание систем безопасности, антивирусной защиты, резервного копирования.
- Внедрение решений на базе СПО.

Предлагаемые инфраструктурные решения на базе СПО:

- Развертывание и миграция службы каталогов
- Внедрение сервиса корпоративной почты (сервисов корпоративной работы)
- Внедрение системы безопасности (Антивирусные решения, межсетевые экраны)
- Настройка систем баз данных совместимых с 1С
- Лицензирование рабочих станций и офисных приложений на базе СПО
- Модернизация инфраструктуры в соответствии с требованиями закона 152-ФЗ

Мы предлагаем решения от ведущих производителей (Fujitsu Computers, IBM, Hewlett Packard, Dell, Cisco, Wyse и других).

В поставляемые решения входит полный комплекс оборудования:

- Напольные, стоечные или Blade серверы
- Сетевое оборудование
- Рабочие станции
- Тонкие клиенты Wyse
- Устройства резервного копирования (хранилища, стримеры, автолоудеры, библиотеки)

Этапы инфраструктурного проекта:

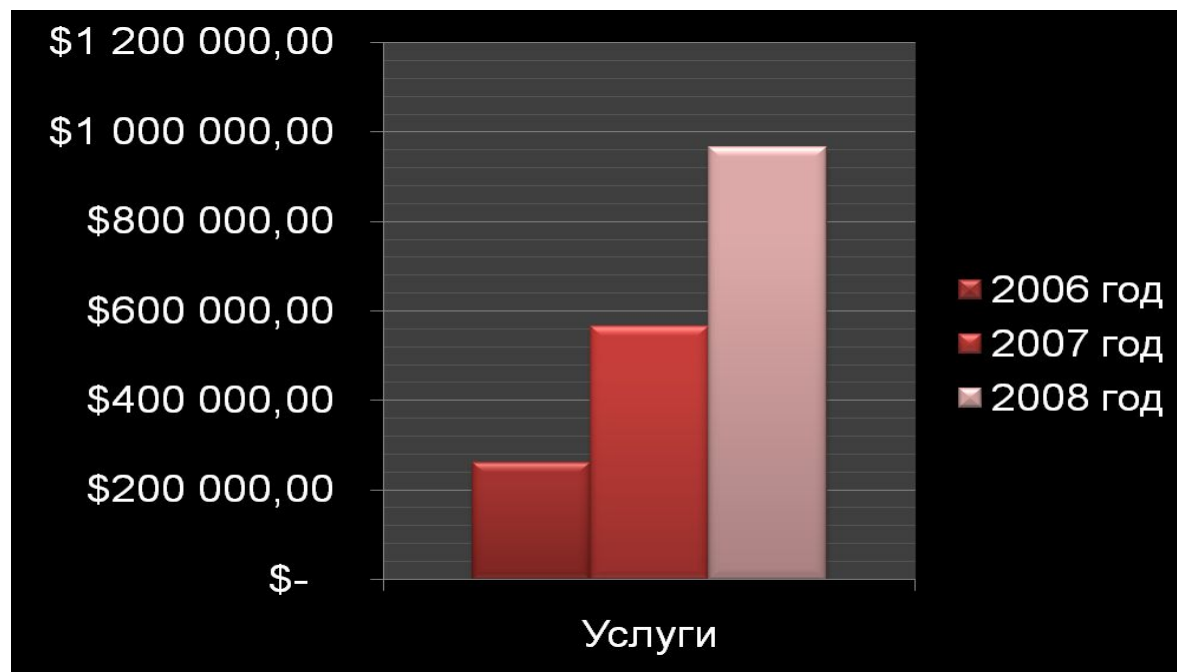


Содержание

- Центр технической поддержки
- Виды технической поддержки, ИТ-аутсорсинг
- Инфраструктурные проекты, решения на базе СПО, оборудование
- **Итоги 2008 года, статусы, клиенты, примеры проектов**

Финансовые показатели (общая маржа):

**Рост
ДОХОДОВ**



С момента своего основания Центр Технической Поддержки динамично развивается, демонстрируя ежегодный рост по услугам на уровне 90%. Рост доходов в 2008 году составил 71%, рост оборота в 2008 г. 44%.

Общие и финансовые показатели (общая маржа):

1. С момента своего основания Центр Технической Поддержки динамично развивается, демонстрируя ежегодный рост на уровне 90%. Рост доходов в 2008 году составил 71% в долларовом эквиваленте и составил **970 000\$**
2. В рейтинге 25 самых крупных аутсорсеров России 2008 года, составленном CNews.ru, Центр технической поддержки Softline занимает 4 место по росту объема доходов

<http://www.outsourcing.ru/content/rus/281/2813-article.asp>

Клиенты Центра технической поддержки:



МЕГАФОН
Будущее зависит от тебя



Амбир
Экспресс



<http://www.sl-support.ru/about.php?id=87>



ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ • ОБУЧЕНИЕ • КОНСАЛТИНГ
16 СТРАН • 57 ГОРОДОВ

Примеры выполненных проектов (Москва):

- Государственный Заказчик** Модернизация инфраструктуры, внедрение Windows Server 2008, миграция почты на Exchange Server 2007.
- ВНИИГАЗ** Внедрение систем комплексной безопасности.
- Фонд Вольное Дело (Русал)** Разработка технического задания для национального проекта «Школьный ноутбук».
- НЭК** Модернизация доменной структуры, внедрение Windows Server 2008, миграция корпоративной почты на Exchange Server 2007
- ХК Топфлор Инвест** Поставка программно-аппаратного комплекса, модернизация сетевой, доменной и почтовой структуры.
- Цюрих.Ритейл** Модернизация компьютерного парка и приведение в соответствие со стандартами Заказчика, внедрение систем безопасности
- Ампир Декор** Модернизация почтовой системы, миграция служб глобального каталога.
- АКРИХИН (Польские лекарства)** Миграция служб каталога с Novell на MS AD,, объединение инфраструктуры Акрихин и Польские Лекарства И др... <http://www.sl-support.ru/projectcases.php>

Примеры региональных проектов (Россия и зарубежье)

Elvarg (Южносахалинск) Модернизация информационной системы

Орскнефтеоргсинтез (Орск) Развертывание ПО для централизованного управления и администрирования

Краснодарсельмаш (Краснодар) Комплексная модернизация ИТ структуры и легализация парка ПО в масштабе всего предприятия

ИК Трансфер (Самара) Модернизация доменной структуры, миграция корпоративной почты на Exchange Server 2007, развертывание систем безопасности

Новотроицкий Цементный Завод (Новотроицк) Модернизация сетевой ИТ структуры на базе Cisco

Экостройзаказчик (Оренбург) Модернизация службы каталогов, объединение в единую инфраструктуру с Московским офисом, настройка сетевых сервисов

Министерство сельского хозяйства Jahad (Иран) Внедрение систем антивирусной защиты

Метро (Иран) Внедрение систем безопасности и антивирусной защиты
И др..

Клиенты на технической поддержке (Россия):

Государственный Заказчик (расширенная поддержка уровня Microsoft Premier Support)

Банк Возрождение (расширенная поддержка уровня Microsoft Premier Support, расширенная поддержка систем терминального доступа Citrix)

МЕГАФОН (техническая поддержка систем терминального доступа Citrix)

Дальсвязь (техническая поддержка Check Point)

Юнимилк (расширенная техническая поддержка систем безопасности)

Сургутнефтегаз (расширенная техническая поддержка антивирусного комплекса)

РОСБАНК (расширенная техническая поддержка антивирусного комплекса)

Сбербанк (Воронеж, Тамбов) (техническая поддержка антивирусного комплекса)

ЦВ Протек (расширенная техническая поддержка Citrix)

НЭК (расширенная техническая поддержка инфраструктуры Microsoft)

American Chamber of Commerce in Russia (комплексный ИТ аутсорсинг)

Ампир Декор (ИТ аутсорсинг системных сервисов)

Campbells (комплексный ИТ аутсорсинг)

Клиенты на технической поддержке (международные контракты):

FOZZY Украина (техническая поддержка систем терминального доступа Citrix)

Карачаганак Петролиум Оперейтинг Б.В. Казахстан (техническая поддержка систем терминального доступа Citrix)

Банк Электрон Украина (техническая поддержка систем терминального доступа Citrix)

АСБ Белорус Банк Белоруссия (техническая поддержка систем терминального доступа Citrix)

Министерство сельского хозяйства (Jahad) Иран (расширенная поддержка антивирусного комплекса)

Метро - Иран (расширенная поддержка антивирусного комплекса и систем безопасности)

Статусы

- Microsoft Gold Certified
- Microsoft Large Account Reseller
- Microsoft Advanced Infrastructure Solutions
- Microsoft Information Worker Solutions
- Microsoft Authorized Healthcare Reseller
- **Microsoft Authorized Government Reseller**
- **Microsoft Services Partner Advantage** (*выделенная линия поддержки уровня разработчиков Microsoft*)
- Microsoft Security Solution
- Microsoft Mobility Solutions
- Microsoft Unified Communications Solutions
- Microsoft Data Management Solutions
- Microsoft Service-Oriented Architecture and Business Process
- Microsoft Business Intelligence
- Citrix Platinum Solution Advisor (*1 из 2 компаний в России имеющих Platinum статус*)
- IBM Premium Business Partner
- Trend Micro Affinity One Partner
- Symantec Platinum Partner
- Symantec Authorized Technical Assistance Partner Program (ТАРР) (*Softline – первая компания в России получившая данный статус*)
- McAfee Security Alliance Elite Partner
- ESET Corporate Premier Partner
- VMware Authorized Consultant Gold, VIP Premier Partner, VMware Authorized Training Center
- Check Point Certified Collaborative Support Providers
- *И многие другие* http://softline.ru/about_a.php?id=130

Softline IT Support

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

www.sl-support.ru

www.sl-linux.ru

Вопросы: Игорь Корман

+7 (495) 232-52-14

itsupport@softline.ru

www.sl-support.ru

softline[®]

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ • ОБУЧЕНИЕ • КОНСАЛТИНГ

16 СТРАН • 57 ГОРОДОВ