

Премьер-Поддержка Microsoft

Качественно новый уровень планирования и сопровождения ИТ систем

Алексей Захаров
alexeiza@microsoft.com

+7 (495) 795 67 04

people  ready

Содержание

- Информационные системы сегодня
- Потенциальные вопросы внедрения и сопровождения информационных систем
- Назначение Премьер-Поддержки
- Премьер-Поддержка: Обзор услуг
- Премьер-Поддержка: Предложения
- Взаимодействие с регионами
- Возможная схема взаимодействия

Информационные системы сегодня

Целостность и
цикличность



Потенциальные вопросы при внедрении решений

- Выбор правильной архитектуры
- Выбор модели администрирования
- Планирование эксплуатационных регламентов
- Проблемы с взаимодействием продуктов
- Технические сложности продуктов
- Эксплуатация в процессе внедрения крупных проектов
- Устранение ошибок продуктов

Вопросы эксплуатации решений

- Нет контроля изменений
- Нет ресурсов
- Не определены причины проблем

- Что-то забыли
- Нет процедур
- Ошибки Backup/Security



Оборудование, ПО, Сеть...

Премьер-Поддержка: Назначение Правильная эксплуатация – ключевой фактор определяющий эффективность ИТ системы

Правильная эксплуатация позволяет

- Повысить время доступности и производительности информационных систем
- Увеличить степень предсказуемости жизненного цикла информационных систем
- Сократить количество технических проблем, в частности, критических ситуаций
- Уменьшить «избыточность» информационной системы
- Обеспечить единую точку входа для всех технических вопросов, связанных с решениями и технологиями Microsoft

Премьер-Поддержка: Обзор услуг

Премьер-поддержка предоставляет услуги технического обслуживания и поддержки по продуктам и технологиям Microsoft, которая:

- учитывает специфические потребности конкретной организации,
- помогает повысить уровень эффективности использования и эксплуатации отдельных технологий и инфраструктуры в целом



Премьер-поддержка: Устранение нештатных ситуаций

- Лаборатории – Глобальный центр технической поддержки (GTSC). Работа по схеме 24x7 вплоть до выпуска индивидуальных исправлений HotFix.
 - Основные центры: США, Европа, Азия. Обеспечивают круглосуточный режим работы
 - Дополнительные «фронт-энд» подразделения для эффективности обработки обращений на локальных языках
- Инженер “быстрого реагирования” (ROSS)
 - Выезд на территорию заказчика в течение 1 часа



Премьер-поддержка: Экспертиза систем

- Системная проверка практики применения, изменения или обновления компонентов ИТ системы
- Анализ проектов и архитектурных решений
- Набор тестов для анализа эксплуатационных рисков ключевых систем, например:
 - Анализ системы Exchange (ExRAP)
 - Анализ Active Directory (Health Check Program)
 - Анализ системы безопасности (Security Health Check Program)
 - Анализ SQL Server Health Check Program
- Тестирование/оценка применимости систем и решений
- Специализированные семинары. Передача знаний ИТ специалистам заказчика



Премьер-поддержка: Консультации по эксплуатации

Направлены на снижение риска возникновения потенциальных проблем и минимизации времени простоя ИТ систем посредством:

- Рекомендации по рассматриваемым проектам и планам модернизации ИТ заказчика
- Рекомендации по эксплуатации ИТ систем на базе ITIL \ MOF
- Работа с другими поставщиками решений, направленная на обеспечение совместимости систем

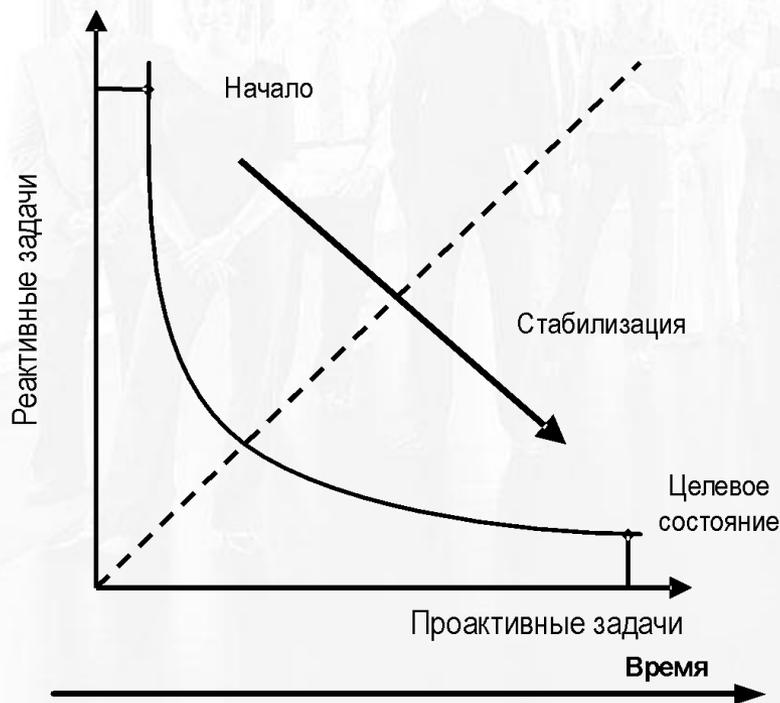


Премьер-поддержка: Доступ к информационным ресурсам

- Доступ к информационному WEB узлу Microsoft. Высокий уровень доступа
 - Бюллетени новостей о программных продуктах
 - Извещения о критических проблемах
- Распространения программных средств Microsoft и информации по их сопровождению
 - Программные ревизии (Service Pack)
 - Специальные исправления (HotFix)



Премьер-поддержка: Планирование и Управление услуг – Технический менеджер Премьер-поддержки (ТАМ)



- Определение и согласование с заказчиком приоритетов работ по поддержке
- Формирование плана работ, поддержание его актуальности на ежемесячной/ежеквартальной основе.
- Непосредственное участие в работах (фокус – экспертиза систем и консультации по эксплуатации)
- Обеспечение и Контроль качества работ со стороны Microsoft
- Координация работ, контроль прохождения ключевых точек и достижения критериев успеха работ

Премьер-Поддержка: Предложения

Мы готовы обсудить с Вашими специалистами индивидуальный набор услуг.

Premier Plus

1600 + часов

- **Выделенная команда поддержки (100%)**
- Максимально сложный/ разнообразный набор услуг

Premier Standard

330 – 1300 часов

- Индивидуальный** (настраиваемый набор услуг)
- **Закрепленный Менеджер Поддержки (TAM)**

Premier Foundation

230 Часов

- **Фиксированный** набор услуг
- Превалирует удаленный режим работы

Взаимодействие с регионами

- Текущие точки присутствия
 - Москва
 - Санкт-Петербург
 - Екатеринбург
- Планируемые точки присутствия
 - Новосибирск
 - Ростов
 - Самара

Возможная схема работы

Центральное подразделение

- Поддержка основных корпоративных сервисов
- Планирование работ
- Координация деятельности и ресурсов Microsoft

Региональные подразделения

Удаленная работа

- Телефонная связь и E-mail
- Регулярные Интернет конференции (Live Meeting)
 - Проведение семинаров
 - Тестирование и помощь в настройке систем

Плановые выезды в регионы

- Регулярные выезды в регионы (рекомендация не реже 1 раза в квартал)
- Длительность 4–5 дней

Наши заказчики



ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
СУРГУТНЕФТЕГАЗ



- 35 контрактов

Ваши способности. Наше вдохновение.
Microsoft

ВОПРОСЫ ?

people  ready