



IT-аутсорсинг и проекты для холдингов и групп компаний

Phone: +7 (495) 660 2863
Fax: +7 (495) 253 1211

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia

E-mail:
info@alp.ru



ALP Group

Группа компаний ALP работает на рынке IT-услуг с 1996 года.

Направления деятельности:

- **ИТ-Аутсорсинг и Сервис** в соответствии со стандартами ITSM;
- **1С: Автоматизация и поддержка**, пост-проектное сопровождение;
- **Монтаж кабельных сетей, СКС**
- **Заказное программирование;**
- **Разработка сайтов;**
- **Интернет – проекты.**



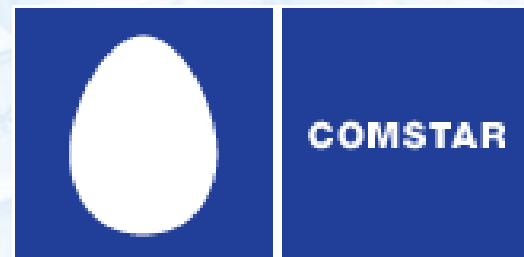
Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



Партнеры ALP Group



Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia





Некоторые клиенты ALP Group



**SOLVAY
PHARMA**



**UNITED COLORS
OF BENETTON.**

SALAMANDER 



Nestlé



DIEBOLD®

STRABAG

Schneider
 **Electric**

Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



Интродукция

ALP Group обладает богатым опытом построения инфраструктуры для осуществления поддержки компаний с **числом сотрудников более 500, работающих удаленно в регионах России и странах СНГ**

Такая услуга, как правило, необходима:

- фармацевтическим компаниям (поддержка активности **медицинских представителей** в регионах)
- производителям и дистрибьюторам (поддержка **торговых представителей**)

Phone:

+7 (495) 660 2863

Fax:

+7 (495) 253 1211

E-mail:

info@alp.ru

Address:

3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia





Объекты обслуживания

- **Бизнес-приложение** (CRM- или ERP-система, например)
- **Серверная инфраструктура**
- **Корпоративные IT-сервисы** (почтовая система, файловое хранилище, корпоративный портал)
- **Мобильные рабочие места сотрудников** (например, ноутбуки, с установленным на них специализированным ПО)

Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia





Формат работы

- **Полный IT-аутсорсинг**
- **Разделение сфер ответственности между Командами**
- **Совместное выполнение сложных проектов**
- **Консультации IT-службы Клиента**
 - По непрофильным **техническим вопросам**
 - По **методологии** оказания поддержки
- **Подключение к решению сложных задач**

Phone:

+7 (495) 660 2863

Fax:

+7 (495) 253 1211

E-mail:

info@alp.ru

Address:

3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



Методология поддержки - подготовка IT-инфраструктуры

- Производится **IT-аудит** существующего IT-ландшафта, результатом которого является Паспорт Клиента, описывающий текущую инфраструктуру, и **Техническое предложение** по ее созданию или модернизации, например:
 - Создание (модификация) доменной архитектуры;
 - Создание (модификация) корпоративной почтовой системы;
 - Создание (модификация) системы резервного копирования;
 - Создание (модификация) системы обеспечения бесперебойного питания;
 - Разработка (модификация) и внедрение политик безопасности.
 - Разработка и поддержка **единого образа** рабочего места пользователей;
 - **Объединение удаленных представительств в единую сеть** посредством защищенных VPN-туннелей;
 - **Внедрение и поддержка IP-телефонии**, объединение представительств в единый номерной пул.

Phone:

+7 (495) 660 2863

Fax:

+7 (495) 253 1211

E-mail:

info@alp.ru

Address:

3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia





Методология поддержки – внедрение службы ServiceDesk

Важным этапом организации поддержки является создание **службы поддержки пользователей ServiceDesk**, которая подразумевает:

- **Наличие трех уровней поддержки:** специалисты Helpdesk, инженеры, ведущие специалисты; **эскалацию задач** по уровням в соответствии с категорией сложности.
- **IT-менеджера во главе команды** для управления ресурсами и контролем за выполнением задач; управление взаимоотношениями с Клиентом.
- **Масштабируемость** - увеличение численности команды до 2-3х раз в случае необходимости (выполнение сложных проектов в сжатые сроки); поддержка во внерабочее время и выходные дни в случае необходимости.
- **Специализированное ПО для учета** и отслеживания задач - **ALP TimeManager**; предоставление отчетов по заявкам за неделю/месяц/год.
- Ведение **Базы Знаний** на базе технологии Wiki.

Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia





Методология поддержки – сотрудничество Команд

Компания ALP Group имеет богатый опыт **сотрудничества с IT-командами Клиентов:**

- **Совместное выполнение** сложных проектов
- **Разделение зон ответственности**
 - (например, серверная инфраструктура обслуживается ALP Group в соответствии со SLA, рабочие станции – командой Helpdesk Клиента)
- **Консультации IT-службы** Клиента по сложным или непрофильным вопросам
- Консультации IT-службы клиента по **методологии оказания поддержки**
- Подключение к решению **нетиповых задач**

Phone:

+7 (495) 660 2863

Fax:

+7 (495) 253 1211

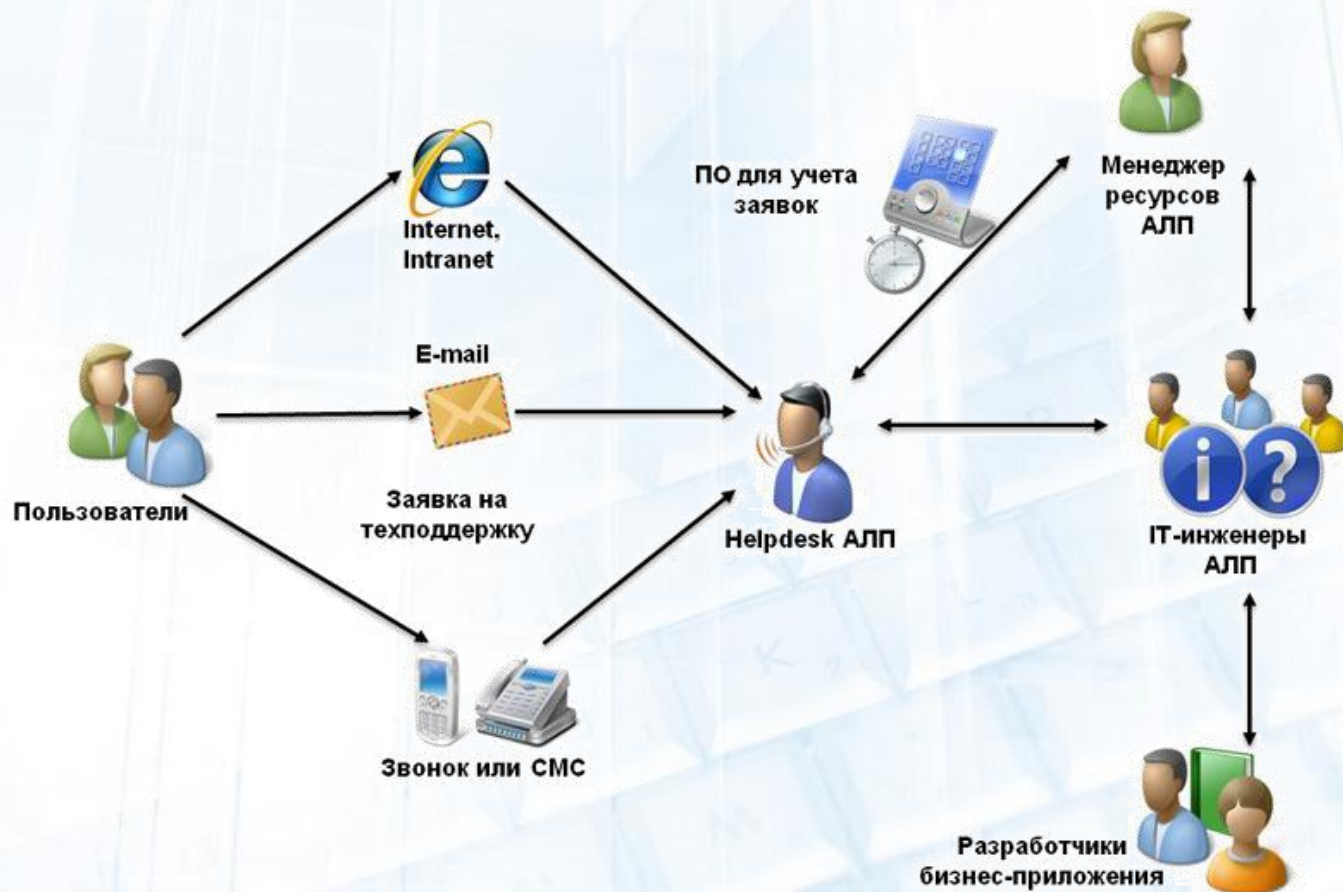
E-mail:

info@alp.ru

Address:

3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia

ServiceDesk – схема приема и обработки заявок



Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



ServiceDesk – схема приема и обработки заявок

- Пользователь оставляет **заявку на поддержку** одним из доступных способов - Интернет, электронная почта, телефонный звонок или смс.
- Заявки принимаются **первой линией поддержки** - специалистами **Helpdesk**. Задача регистрируется в системе TimeManager и принимается к исполнению. Развитая База знаний и опыт сотрудников Helpdesk позволяют **решать более 90% задач удаленно** и в режиме он-лайн.
- В случае, если решение задачи по объективным причинам занимает более определенного времени (сложная, новая или нехарактерная проблема), например, 15-20 минут, задача **эскалируется на второй уровень поддержки** - ИТ-инженерам. Это позволяет подключать к задаче более квалифицированных специалистов и освобождать для приема звонков и решения типовых задач специалистов Helpdesk.
- ИТ-инженерами во главе с ведущим специалистом ищется решение задачи, документируется в Базе Знаний ход и порядок решения. При необходимости (ошибки в бизнес-приложении) делается запрос разработчикам. Благодаря документированию в **Базе Знаний** с большой вероятностью данная задача впоследствии будет решаться специалистами Helpdesk как типовая.
- ИТ-менеджер контролирует ход эскалации и решения задачи, при необходимости подключая дополнительные ресурсы.
- Специалисты отчитываются в **TimeManager** о ходе, статусе и решении задачи. Автоматически уведомляется Пользователь и ИТ-менеджер.

Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



Используемые решения

Для осуществления поддержки и организации IT-инфраструктуры компании ALP Group, как правило, использует следующие решения:

- **Доменная архитектура** на базе **MS Active Directory**
- Корпоративная почтовая система на базе **MS Exchange Server**
- Системы резервного копирования **Symantec BackupExec, Symantec NetBackup**
- **Серверное оборудование** ведущих вендоров - **IBM, HP, Dell, Intel**
- Сетевое оборудование **Cisco, Linksys**
- Системы обеспечения бесперебойного питания **APC**
- **База Знаний** на основе технологий **WIKI**
- Портальные решения на базе **MS Sharepoint**
- ПО учета заявок **ALP TimeManager**

Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

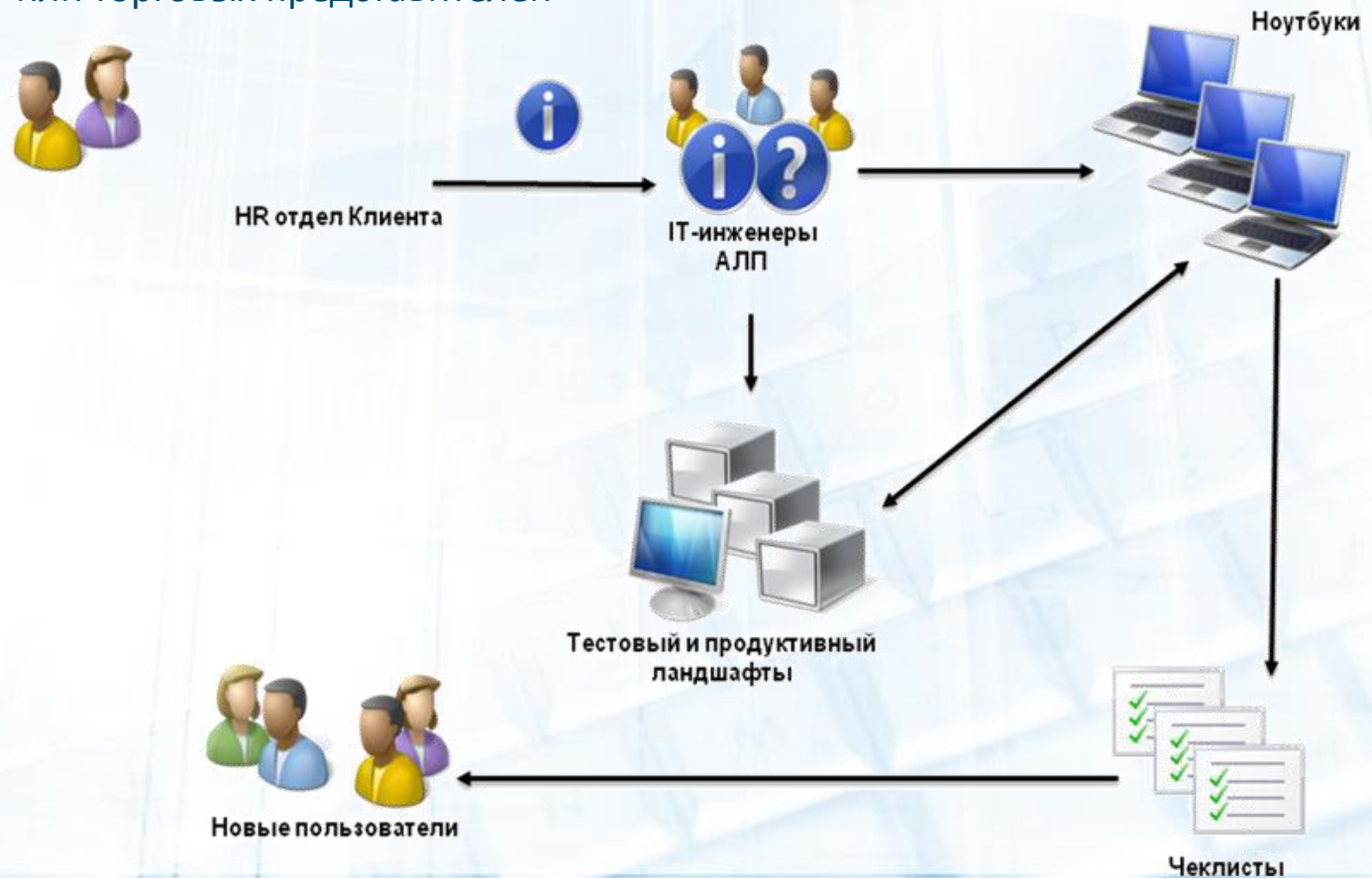
Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia





Пример сервиса – подготовка ноутбуков для учебного курса

В качестве примера поддержки одного из бизнес-процессов ниже приведена схема подготовки курса новых пользователей - медицинских или торговых представителей



Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



Пример проекта

Ниже приведены параметры одного из крупных клиентов, поддерживаемых ALP Group:

- Количество пользователей - **900** (из них медпредов, работающих удаленно - **750**)
- Количество серверов - **15**
- Количество стран поддержки- **9** (Россия и СНГ)
- Количество регионов поддержки в России - **10**
- Количество заявок в месяц - в среднем **650**, до **850**.
- Размер команды ServiceDesk - **9** человек, включая ИТ-менеджера
- Более **90%** консультаций проводится он-лайн.
- Удаленное решение **98%** задач.

Phone:

+7 (495) 660 2863

Fax:

+7 (495) 253 1211

E-mail:

info@alp.ru

Address:

3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia





Пример сервисов, поддерживаемых ALP Group (1/3)

- **Active Directory**
 - В полном объеме
- **VPN**
 - В полном объеме
- **Корпоративная почта**
 - Почта – полная поддержка
 - Антиспам – полная поддержка
 - Антивирусная защита – полная поддержка
 - Управление рассылками – полная поддержка
- **Веб-отчеты CRM**
 - Полная поддержка доступа к отчетам
- **Пользователи CRM**
 - Управление учетными записями
 - Поддержка модели репликации данных
 - Решение проблем со стандартным ПО, подключением к Интернет, синхронизацией и т.п.

Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



Пример сервисов, поддерживаемых ALP Group (2/3)

- **Предустановленное ПО**
 - ПО, предустановленное в образ
 - Полная поддержка
 - Ведение документации по использованию ПО
 - В полном объеме
 - Разработка утилит и приложений для пользователей
 - В полном объеме
 - Развитие и поддержка образа
 - В полном объеме
 - Установка обновлений
 - В полном объеме, включая разработку
- **BW**
 - Управление учетными записями
- **Подключение к Интернет**
 - Полная поддержка за исключением зоны ответственности ISP

Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



Пример сервисов, поддерживаемых ALP Group (3/3)

- **Служба ServiceDesk**
 - Удаленная поддержка:
 - Подключение к Интернет
 - В полном объеме до зоны ответственности ISP
 - Удаленное подключение по VPN
 - В полном объеме
 - ОС и ПО
 - В полном объеме
 - Mobile client
 - В полном объеме за исключением разработки ПО
 - Ведение Базы Знаний
 - В полном объеме
 - Эскалация проблем специалистам и разработчикам
 - В полном объеме

Phone:
+7 (495) 660 2863
Fax:
+7 (495) 253 1211

E-mail:
info@alp.ru

Address:
3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia



Контактная информация

+ 7 (495) 660 28 63

www.alp.ru

Отдел ITSM (ИТ-Аутсорсинг и сервис): www.alp.ru/itsm

Мы всегда рады Вам помочь!

Phone:

+7 (495) 660 2863

Fax:

+7 (495) 253 1211

E-mail:

info@alp.ru

Address:

3, Stolyarniy side st., Moscow
123022, Russia