

АУТСОРСИНГ ОБСЛУЖИВАНИЯ РАБОЧИХ МЕСТ



Квалифицированное обслуживание рабочих мест пользователей позволяет повысить надежность и качество функционирования рабочих мест, снизить издержки и спрогнозировать расходы на обслуживание, получить четкий SLA, а также провести оптимизацию процессов обслуживания, не расширяя при этом внутренний штат специалистов.

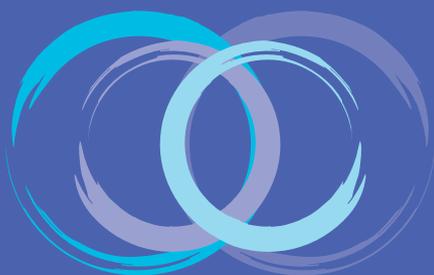
Услуги по обслуживанию рабочих мест наиболее актуальны, если:

- В компании есть трудности в обслуживании территориально распределенных офисов.
- Присутствуют проблемы с персоналом службы эксплуатации: с квалификацией, организацией рабочего процесса (болезни и отпуска, неравномерная загруженность), наймом и удержанием профильных специалистов.
- Процессы обслуживания слабо формализованы: отсутствует четкий SLA, инфраструктура рабочих мест и работы по обслуживанию не документируются.
- Стоимость обслуживания высокая: неаргументированный рост расходов на содержание рабочих мест.
- Процессы обслуживания и оценки качества работ плохо контролируются.
- Внутренний заказчик недоволен качеством обслуживания: претензии от пользователей, неудовлетворенность руководства, интересы внутреннего заказчика находятся на втором плане.

Привлечение ресурсов и компетенций Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» позволит быстро решить большинство проблем, связанных с эксплуатацией рабочих мест и офисной инфраструктурой, преодолеть организационные ограничения и перейти к обслуживанию пользователей на стабильно высоком уровне в соответствии с разработанным SLA.

Комплекс услуг включает:

- «Новый офис» – услуги по развертыванию технической инфраструктуры офиса.
- Разработку стандартов и спецификаций, закупку оборудования и ПО, инвентаризацию, разовую профилактику и т.д.
- Техническое обслуживание и администрирование.
- Услуги Help Desk: 1-я и 2-я линии поддержки пользователей.
- Резервное копирование пользовательских данных и восстановление в случае сбоя.
- Управление складом оборудования, запасных частей, инструментов и расходных материалов: организация, учет, пополнение, логистика и прочее.



СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

Объекты обслуживания:

- Настольные ПК, моноблоки, ноутбуки, тонкие клиенты (системный блок, монитор, мышь, клавиатура, сетевой фильтр, UPS, сетевые соединения)
- Программное обеспечение – операционные системы, офисное и прикладное ПО
- Офисная инфраструктура – серверы, службы каталогов, офисные системы (Mail, Active Directory, FTP, DNS, Backup и др.)
- Периферийные устройства – принтеры, сканеры, МФУ, телефоны, факсы и др.



СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР



Уровни обслуживания

- Режим обслуживания – 8x5, 12x5, 24x7 или любой другой необходимый режим
- Время реакции на запрос – от 1 минуты
- Время ремонта ПК – от 4 часов
- Любые другие регламентируемые параметры обслуживания

ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА

- **Повышение удовлетворенности** пользователей.
- **Решение проблем**, связанных со службой администраторов.
- **Экономия времени** и освобождение от рутины ключевых ИТ-специалистов.
- **Передача непрофильной деятельности** внешнему поставщику услуг.
- **Наличие Соглашения об уровне сервиса** (Service Level Agreement, SLA).
- **Гарантия качества работ**, финансовая ответственностью поставщика услуг.
- **Единая точка ответственности** за офисную инфраструктуру и рабочие места.

О СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ КОМПАНИИ «ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ»

Компания «Инфосистемы Джет» осуществляет полный комплекс работ по установке и сопровождению высоконадежных вычислительных комплексов в государственных, муниципальных и коммерческих организациях с 1991 года. Для обеспечения комплексной поддержки установленных у заказчиков масштабных информационных систем, исполняющих критичные к простоям, высокоответственные задачи, в 1993 году в компании «Инфосистемы Джет» был образован собственный Сервисный центр.

Область компетенции Сервисного центра – техническое обслуживание информационных систем на базе оборудования и программного обеспечения от ведущих компаний-производителей: Oracle Hardware (Sun Microsystems), Oracle Software, Hitachi Data Systems, Brocade Communications Systems, Symantec (VERITAS Software), Fujitsu Technology Solutions, NetApp, EMC, Cisco Systems, SAP, HP, IBM, Microsoft, VMware, Red Hat, а также решений в области информационной безопасности и банковских систем.

Сервисный центр оказывает услуги комплексной поддержки информационных систем и обеспечения рабочего взаимодействия оборудования и ПО от различных производителей и предлагает заказчикам широкий спектр программ сервисного обслуживания – от ремонта вышедшего из строя оборудования до полнофункционального аутсорсинга информационных систем. Качество услуг Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет» по достоинству оценили многие известные компании, среди которых: ОАО «ВымпелКом», ФГ «Лайф», «М.Видео», «Лето Банк», «ЛУКОЙЛ-Интер-Кард», ЗАО «Банк Русский Стандарт», ООО «Росгосстрах», «Многопрофильная Процессинговая Компания», Oriola-KD, ОАО АКБ «Связь-Банк».



КОНТАКТЫ

Россия, 127015, Москва
ул. Большая Новодмитровская, д. 14,
строение 1,
Офисный центр «Новодмитровский»
Тел.: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
E-mail: info@jetservice.ru
www.jetservice.ru