



ГРУППА
КОМПАНИЙ

Сервисный центр 4x4

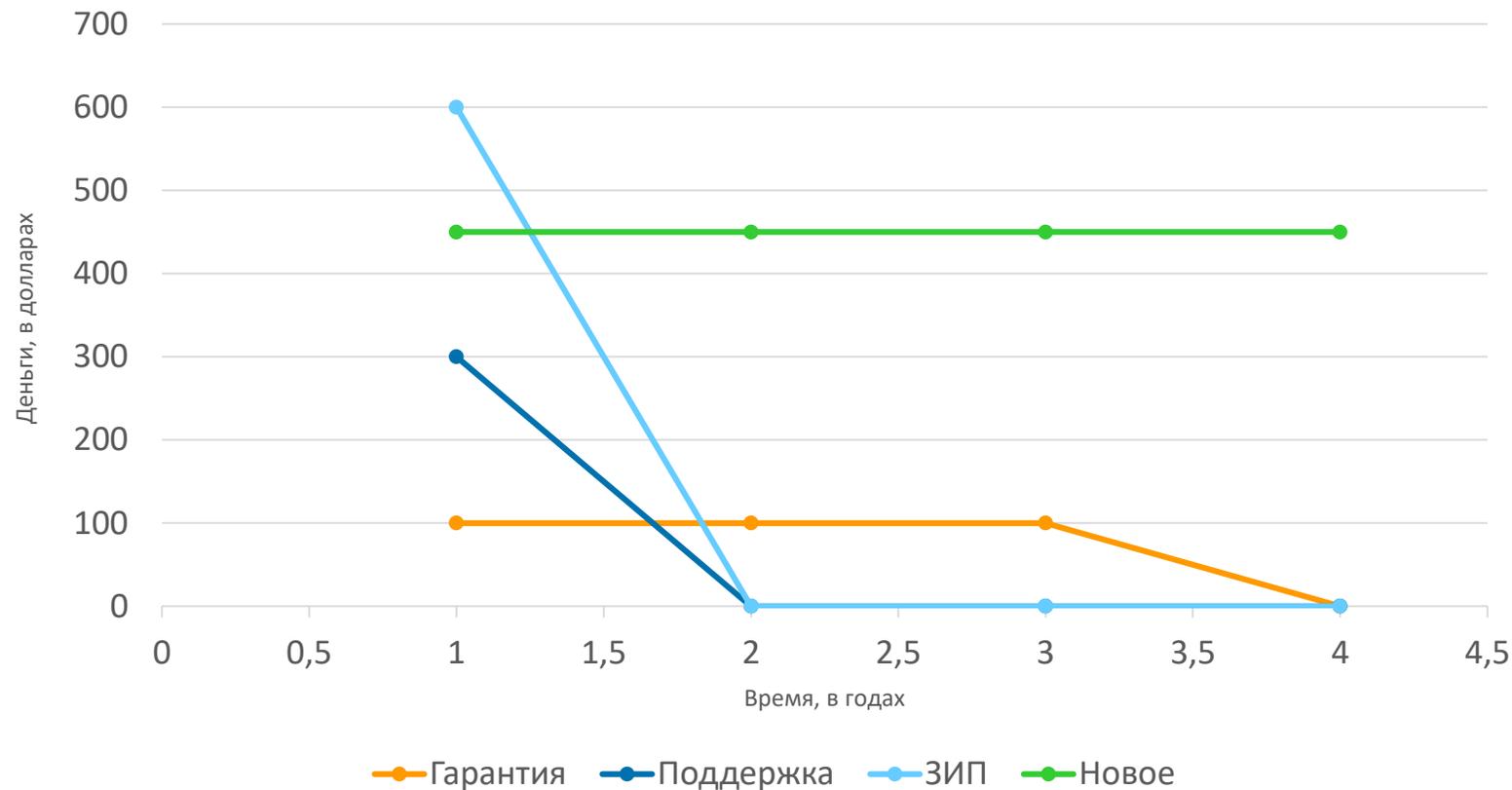
ООО «4x4 УК»
117587, Москва
Варшавское шоссе, д.125 Ж, к.6
тел. 8(499) 753 23 44
факс 8(499) 753 23 44
inbox@4by4.ru

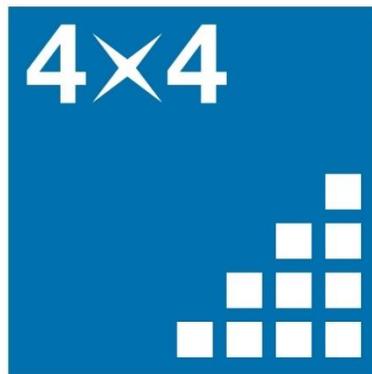
Риски для бизнеса в случае сбоя

РИСКИ

- Потеря денег
- Потеря времени
- Потеря и денег и времени

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ





Многолетний опыт в сервисном обслуживании ИТ-инфраструктуры



Гибкий подход к задачам клиентов



Команда высококлассных инженеров



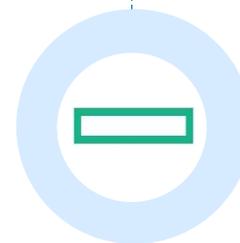
Лаборатория для отработки и тестирования решений клиента



Круглосуточный современный ServiceDesk



Наличие клиентского портала для получения оперативной информации



Авторизованный сервисный партнер HPE по направлениям Installation and startup и Break and fix

География оказания услуг

- Покрытие всей территории России и СНГ
- Основные офисы: Москва, Санкт-Петербург

24 x 7 x 365

Наши возможности



4x4

- Участие в проектировании и внедрении объекта
- Соблюдение регламентов обслуживания, заданных производителем
- Анализ причин сбоев в течение всего срока службы, своевременная реакция
- Изучение потребностей заказчика с целью совершенствования продуктов и услуг

Компетенции компании



Уровень партнёрских отношений с ИТ-вендорами

Partner Ready Services Delivery Certificate

4x4 AM, Ltd
Russian Federation

Validity date: October 31st, 2018.

Silver Services Delivery

Server Break&Fix
3PAR installation&Startup
Server Installation&Startup



Paul Hunter
WW Head of Partner Sales



Ulrich Seibold
Vice President,
Channels & Alliances,
Enterprise Group
DACH and Russia



Hewlett Packard
Enterprise



Hewlett Packard
Enterprise

Gold
Partner

Server Specialist



Hewlett Packard
Enterprise

Gold
Partner

Data Center Specialist



Hewlett Packard
Enterprise

Gold
Partner

Services Specialist



Уровень партнёрских отношений с ИБ-вендорами



Сервис партнера vs Сервис производителя

ПАРТНЕР

ВЕНДОР

1	1-ая и 2-ая линия поддержки на русском языке		Возможны варианты
2	Поддержка мультивендорных решений		Моновендорность
3	Проактивный мониторинг и предупреждение отказов		Зачастую возможен мониторинг только части оборудования, произведенного вендором
4	Гарантированное время восстановления (SLA)		Гарантированное время реакции
5	Поддержка бизнес-процессов клиента вместо поддержки оборудования		Поддержка своего оборудования

Услуги сервисного центра 4x4



Полный комплекс сервисных услуг в рамках поддержки, эксплуатации и обслуживания информационных систем на любом этапе проекта



Гарантийный ремонт оборудования



Поддержка отдельных ИТ-систем, ИТ-инфраструктуры в целом и ИТ-сервисов, реализованных сторонними подрядчиками



Послегарантийное обслуживание



Мониторинг работоспособности ИТ-инфраструктуры с помощью инструментов Microsoft, а также разработок на базе ПО с открытым кодом



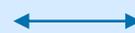
Аутсорсинг и аутстаффинг с возможностью постоянного присутствия ИТ-специалиста на территории заказчика

Как это работает

ЕДИНЫЙ ЦЕНТР ОБРАЩЕНИЙ

ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ЗАЯВОК

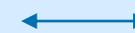
*SD построен на базе Intraservice



МОНИТОРИНГ И ДИАГНОСТИКА



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВЕНДОРАМИ/
СУБПОДРЯДЧИКАМИ



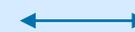
КОНСУЛЬТАЦИИ



РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ



КОНФИГУРИРОВАНИЕ



РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ



ЗАМЕНА ОБОРУДОВАНИЯ

Варианты поддержки

БАЗОВЫЙ НАБОР СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

- Консультации инженеров по ИТ-инфраструктуре и программным решениям
- Решение проблем функционирования инфраструктуры в режиме 8*5
- Круглосуточный мониторинг
- Замена вышедшего из строя оборудования в режиме 8*5*NBD
- Взаимодействие с провайдерами, предоставляющими каналы связи

Цель – оказание минимально необходимых услуг для поддержания работоспособности некритичных систем.

РАСШИРЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА

Включает в себя БАЗОВЫЙ НАБОР СЕРВИСНЫХ УСЛУГ, а также:

- Удаленное решение инцидентов в режиме 24*7
- Обновление ПО и микрокодов, включая тестирование в лаборатории
- Выделенная команда инженеров
- Выделенный сервис-менеджер
- Кастомизированные регламенты обработки заявок
- Предоставление демостендов, а также оборудования в аренду

Цель - достижение максимального уровня надежности эксплуатируемых систем и оптимизации расходов

АУТСОРСИНГ

Направления аутсорсинга:

- Виртуализация VMware, Hyper-V, Citrix
- Комплексные работы с СХД, SAN
- Продукты Microsoft
- Сетевая и информационная безопасность
- Служба мониторинга
- NOC

Цель – повышение качества работы ИТ, оптимизация издержек и перенос 100% ответственности на исполнителя

Аутсорсинг

Решение задач бизнеса при помощи аутсорсинга

ЗАДАЧА

РЕШЕНИЕ ПРИ РАБОТЕ С ПАРТНЕРОМ

Повышение качества работы ИТ

- Качество услуг Партнера выше качества работы ИТ-службы: партнер вынужден конкурировать, а внутренняя служба обладает монополией
- Качество услуг зафиксировано в SLA, измеримо и подкреплено штрафами

Оперативное изменение штата ИТ-службы за счет привлечения квалифицированных инженеров

- Гибкое управление объемом и уровнем обслуживания
- У исполнителя много инженеров с глубокими знаниями в различных предметных областях
- Квалификация сотрудников исполнителя подтверждена сертификатами

Повышение эффективности обслуживания ИТ-инфраструктуры

- У исполнителя процессы эксплуатации построены в соответствии методологией ITIL и стандартами ISO
- За счет регламентов, инструкций, стандартов и методик КПД сотрудников исполнителя выше

Контроль расходов на ИТ

- Затраты на ИТ становятся ясно выделенными, понятными и прогнозируемыми

Оптимизация издержек за счет сокращения затрат на ИТ персонал

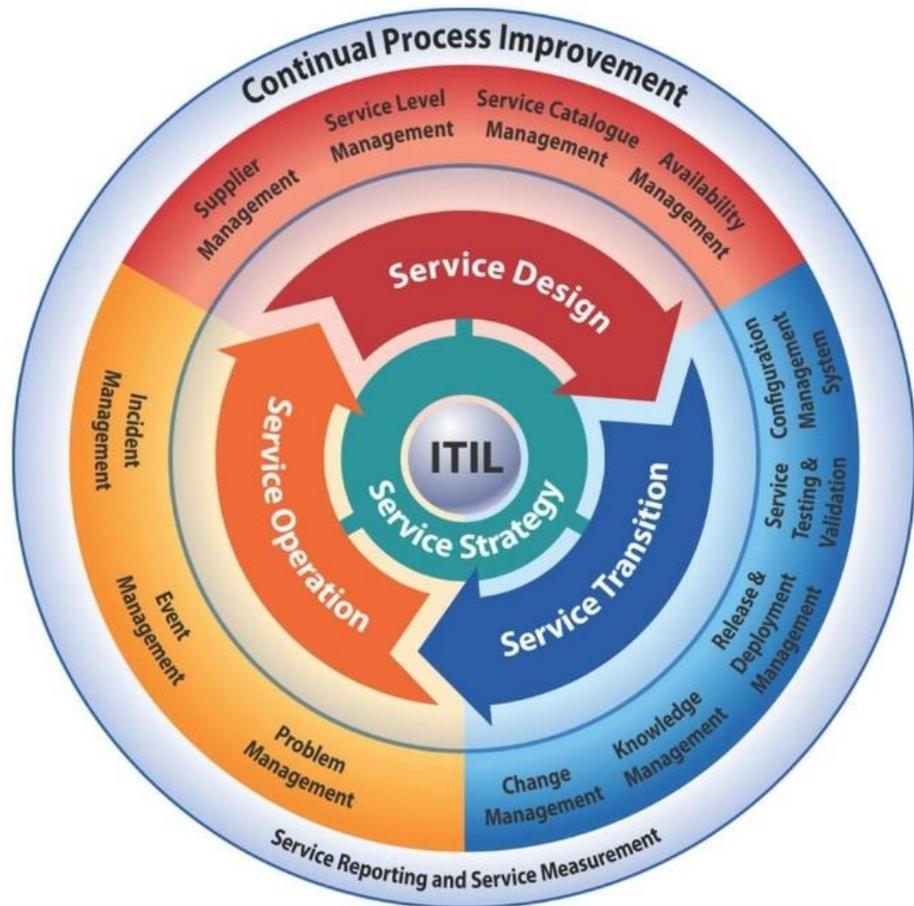
- Гибкое управление объемом и уровнем обслуживания
- Отсутствие рисков непредвиденных простоев инфраструктуры из-за собственного персонала
- Распределение исполнителей между несколькими заказчиками – эффект масштаба

Сосредоточение на основном бизнесе

- Фокусировка на основном бизнесе
- Использование эффективных менеджеров на основном направлении бизнеса
- Повышение ROI

Взаимодействие с 4x4

Процессы сервисной поддержки организованы на базе методологии ITIL



Все услуги оказываются в соответствии с SLA, Соглашением об уровне обслуживания

В SLA описываются все оказываемые услуги, метрики, финансовые аспекты, порядок взаимодействия в процессе оказания услуг

В рамках договорных обязательств проводится оценка выполнения SLA

- Доступность для заказчиков метрик в системе Service Desk
- Эскалации, сервис менеджмент
- Анализ анкет, при необходимости открытие проблем

Особое внимание уделяется контролю качества оказываемых услуг

4x4 сертифицирована по стандарту ISO 9000

Контроль соблюдения SLA производится следующим образом:

- Опрос удовлетворенности по закрытию заявки
- Контроль и эскалация заявок в Service Desk на сервис-менеджеров и руководство компании.
- Периодические отчеты по заявкам (если предусмотрены контрактом).
- Периодические отчеты по выполнению
- Контроль достаточности ресурсов

Наши заказчики

Более 500 ведущих компаний и государственных организаций, среди которых:



Ритейл

Бристоль

LEROYMERLIN

РОСНО
медицинское страхование

Ю
ЮЛМАРТ

vfs
VFS.GLOBAL



Госсектор

ВГТРК
ТЕЛЕВИДЕНИЕ И РАДИО

НИКИМТ-АТОМСТРОИ

ГРИНАТОМ

Северсталь

НЛМК



Финансовый сектор

ВТБ Капитал

ТСВ
ТРАНСКАПИТАЛБАНК

ГАЗПРОМБАНК

БТА БАНК

ФОНБЕТ



Промышленность

СИБУР
ЦЕНТР ОБСЛУЖИВАНИЯ БИЗНЕСА

ЛУКОЙЛ
НЕФТЯНАЯ КОМПАНИЯ

ГАЗПРОМ
РЕГИОНГАЗ

СИБУР

НЭВЗ

Расширенный перечень: <http://4by4.ru/clients>

Примеры реализованных проектов



VTB Капитал: Создание для нужд заказчика NOC (network operation center) в составе 5 высококвалифицированных инженеров с режимом доступности с 7⁰⁰ до 23⁰⁰. В отборе приняли участие более 500 кандидатов. 5 человек, максимально соответствующие всем предъявленным критериям, вошли в состав группы, осуществляющей эксплуатацию сети передачи данных заказчика.



KFC: Проведение приемо-сдаточных испытаний сетевой, серверной инфраструктуры и систем хранения данных. Аудит, оптимизация настроек. Принятие на сервисное обслуживание ИТ-инфраструктуры. Круглосуточная доступность ответственных инженеров и реакция на аварии в режиме 24/7.



Леруа Мерлен: В сжатые сроки реализован проект по миграции ИТ-инфраструктуры на новые решения на более чем 50 территориально распределенных объектах заказчика.



ГРУППА
КОМПАНИЙ

Спасибо за внимание!

www.4by4.ru

sales@4by4.ru

ООО «4x4 УК»
117587, Москва
Варшавское шоссе, д.125 Ж, к.6
тел. 8(499) 753 23 44
факс 8(499) 753 23 44
inbox@4by4.ru