



Сопровождение ИТ-инфраструктуры

Группа Компаний ХОСТ | hostco.ru

Группа Компаний ХОСТ предлагает комплексное сопровождение ИТ-инфраструктуры вашего предприятия для обеспечения его непрерывной работы.

Один час простоя информационных систем для современного бизнеса сопоставим со стоимостью автомобиля представительского класса. Чем больше время восстановления работоспособности, тем существеннее убытки. Поэтому так важно в кратчайшие сроки устранять возникающие проблемы в ИТ-инфраструктуре. Эффективное управление и поддержка аппаратного и программного обеспечения в режиме 24x7 способны минимизировать возникающие риски и сократить возможные убытки.

Только факты

По данным аналитического агентства Gartner, Meetingready, исследовательского агентства Research, Marketvisio и Orange Business Services.

- 1** 37% крупных российских компаний уже используют ИТ-аутсорсинг и планируют расширить его применение в будущем.
- 2** Наибольшую опасность для потери информации представляют человеческий фактор (32%) и логические повреждения данных (25%).
- 3** Из-за внеплановых простоев крупные компании теряют до 16% своего дохода.
- 4** К использованию аутсорсинга крупный бизнес побуждают недостаточная экспертиза в области информационных технологий, нехватка ИТ-персонала и отсутствие передовых технологий, доступных внешним ИТ-провайдерам.



Состав решения

1 Техническая поддержка

Группа Компаний ХОСТ имеет собственный сервисный центр, авторизованный у таких производителей, как HP, IBM, EMC и т.д. Это позволяет нам самостоятельно оказывать поддержку аппаратного и программного обеспечения в рамках заключенного контракта или гарантии от производителей.

2 Расширенное сопровождение

Обслуживание мультивендорного парка оборудования и программного обеспечения сопряжено с определенными сложностями: разными типами контрактов поддержки, множеством контактных лиц, влиянием работоспособности одного оборудования на другое или нехватке собственных специалистов. При решении подобных задач мы предлагаем вам использовать пакеты расширенного сопровождения от производителей или Группы Компаний ХОСТ. В последнем случае Вы можете сформировать свой индивидуальный набор услуг, выбрав необходимые опции:

- Время реакции (от 1 часа до 1 рабочего дня).
- Время обслуживания (9x5, 11x5, 24x7)
- Единая точка входа для решения всех технических вопросов.
- Доступ к истории инцидентов через web-интерфейс.
- Время прибытия инженера (в зависимости от месторасположения объекта, от 6 часов).
- Профилактические работы.
- Анализ производительности, поиск «узких» мест.
- Выделенный менеджер для работы с Заказчиком.
- Выделенный инженер.
- Решение проблем, прямо не попадающих под гарантию производителя.
- Составление технического паспорта обслуживаемого оборудования.

«Информационные системы критичны для бизнеса Корпорации, поэтому к их обслуживанию предъявляются довольно высокие требования. Для поддержания работоспособности программного обеспечения и оборудования IBM мы искали настоящего эксперта в этой области. Им стала ГК ХОСТ, которая ни разу не дала усомниться в компетентности своих специалистов. При наступлении критических событий время реакции всегда составляло менее одного часа.»

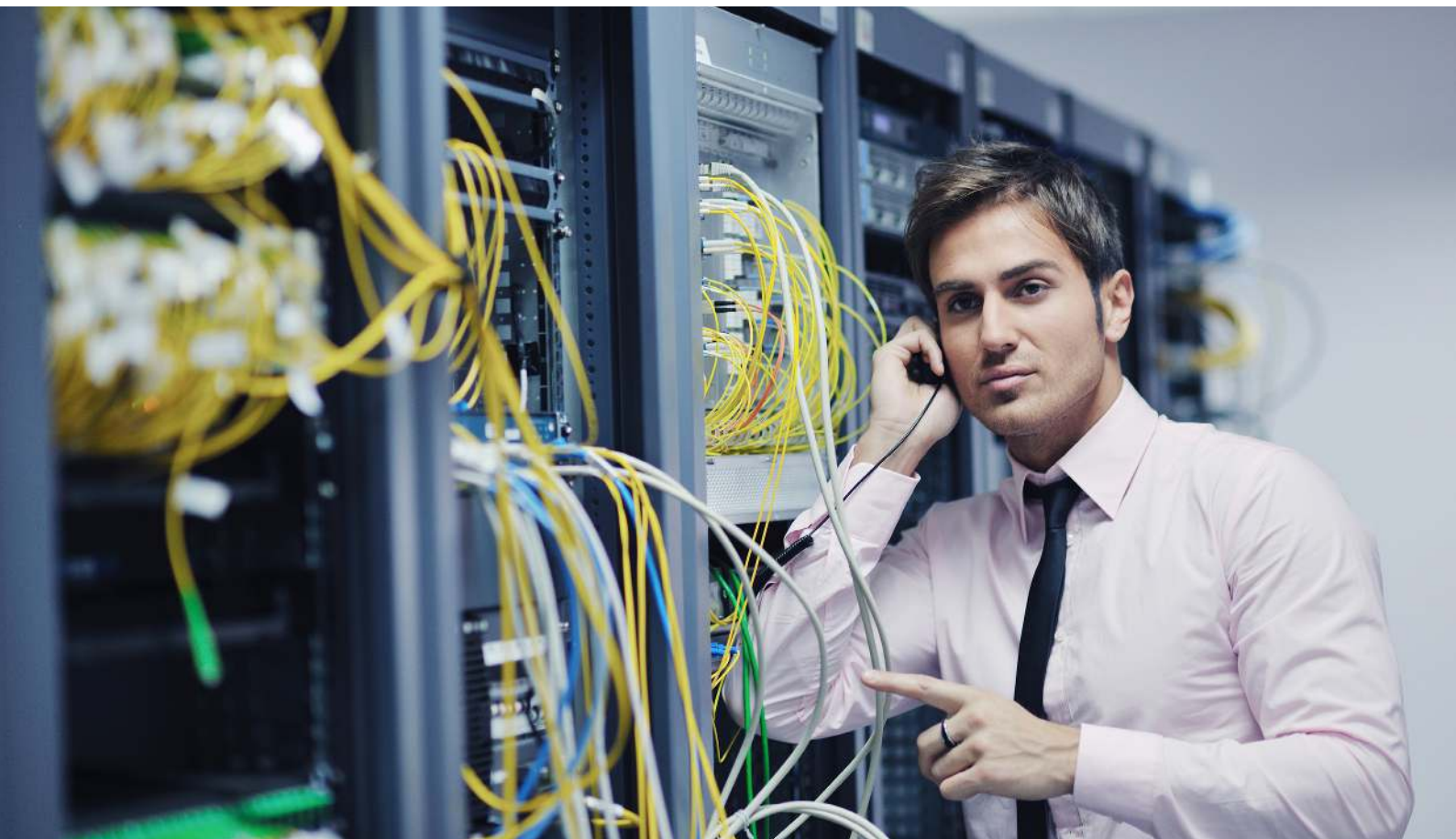
Ковальнов Павел Геннадьевич

Начальник управления информационных технологий ОАО «Корпорация ВСМПО-АВИСМА»

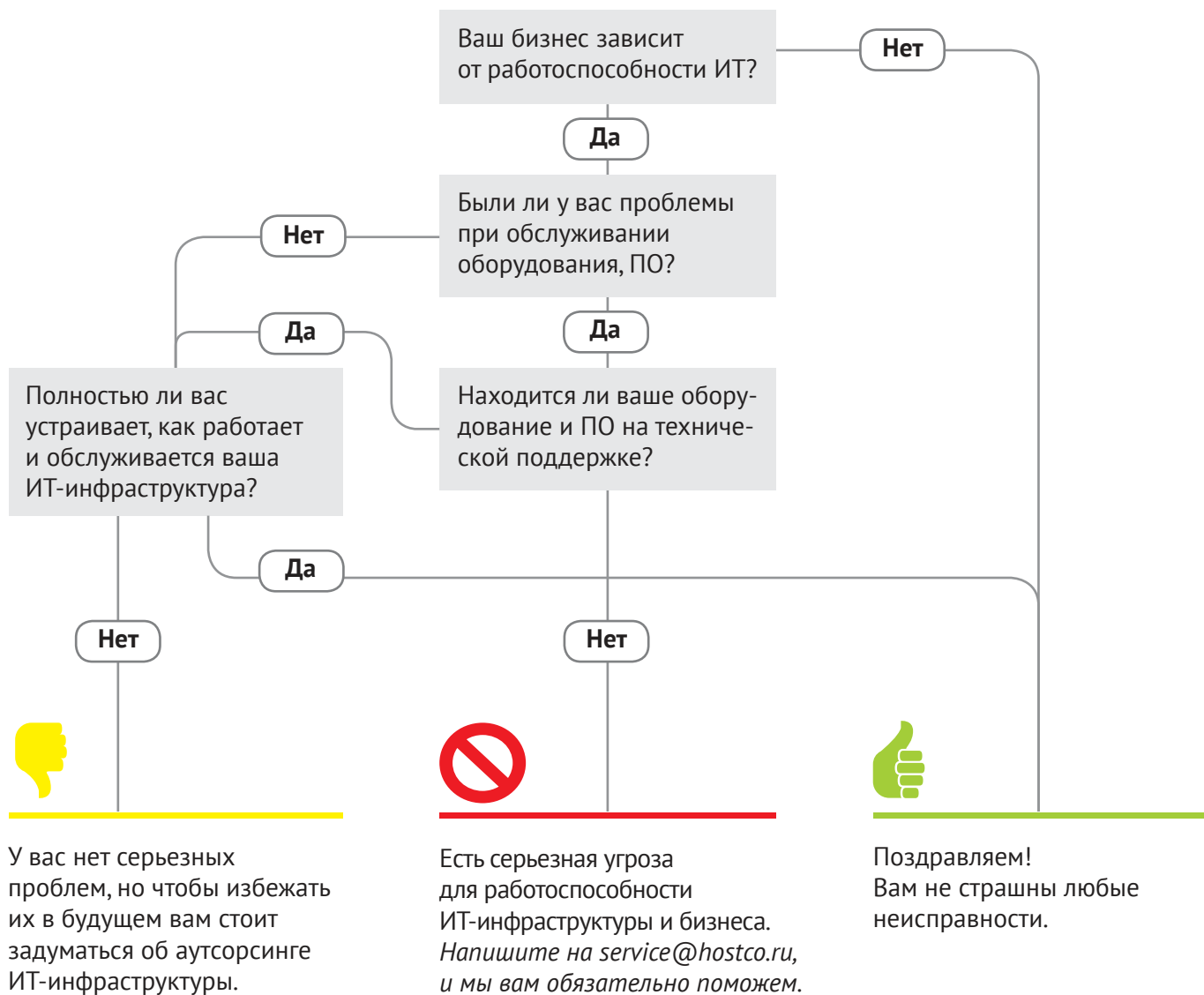
Подход ГК ХОСТ к реализации

Для максимально быстрого восстановления работоспособности ИТ-инфраструктуры предприятия и качественного обслуживания наших Заказчиков в Группе Компаний ХОСТ используются автоматизированные процессы оказания услуг и контроля их исполнения:

- Регистрация сервисного запроса по телефону или электронной почте в системе ГК ХОСТ, где указывается номер инцидента, время реакции, ответственный инженер и его контакты.
- Инженер связывается с Заказчиком или выезжает на место для выяснения причины неисправности и возможностей ее устранения.
- Консультирование.
- В случае необходимости предоставляются запасные компоненты.
- Осуществляется технический контроль решений специалистов производителей.
- Эскалация запросов. Если технический специалист производителя не может дать ответ на поставленный вопрос или взаимодействие идет не так быстро как хотелось бы, мы подключим все наши связи для разрешения ситуации.
- Проводятся необходимые работы для устранения неисправности.
- Подписывается акт выполненных работ.
- Автоматически закрывается инцидент в системе.
- В любой момент времени вам может быть предоставлена полная история обращений по вашему запросу.
- Доступ к истории инцидентов через web-интерфейс, разграниченный по правам.



Проверьте работоспособность ИТ-инфраструктуры !



Группа Компаний ХОСТ | hostco.ru

Москва:
123100, Пресненская наб., 12,
Тел./Факс: +7 (495) 792-50-70

Санкт-Петербург:
196158, Дунайский проспект, 13, корп. 1, офис 318
Тел./Факс : +7 (812) 449-65-75

Тюмень:
625000, ул. Пермякова, 1, стр.5, офис 1304
Тел./факс: +7 (3452) 565-720, 565-721

Пермь:
614000, ул. Советская, 67
Тел./Факс: +7 (342) 257-02-12

Екатеринбург:
620026, Энгельса, 36
Тел./факс +7 (343) 216-16-30

Единый сервисный центр
Тел.: +7 (343) 216-16-32
E-mail: service@hostco.ru