Абонентське обслуговування

Текст1.

Абонентське обслуговування має сенс для тих бізнесів, для яких неробочий стан інформаційної інфраструктури є критичним. Тобто, якщо ви спокійно можете обходитись декілька днів без сервера, одного з комп’ютерів або інтернету – для вас більш прийнятним буде інцидентне обслуговування.

Текст2.

Що входить до абонентського обслуговування

|  |  |
| --- | --- |
| Регламентні виїзди | Взагалі, обмеження за кількістю виїздів відсутні. Кількість регламентних візитів визначаємо ми, виходячи з потреб інфраструктури клієнта. Час погоджуємо з клієнтом. Ці візити потрібні для того, що б ми могли здійснювати моніторинг стану IT-інфраструктури клієнта та здійснювати ті заходи, які потрібні для її стабільного функціонування.  Виходячи з аналізу логів серверів та пристроїв, стану жорстких дисків та іншої інформації, ми можемо надавати клієнту своєчасну інформацію про поточний стан інфраструктури та рекомендації щодо заходів, які сприятимуть збереженню її працездатного стану.  Також під час цих візитів ми виконуємо поточні запити клієнта. Це можуть буть, наприклад, зміна прав доступу певних користувачів до певних ресурсів, підключення нового обладнання (принтера, БФП), встановлення програмного забезпечення та багато іншого. |
| Аварійні виїзди | Це термінові виїзди, викликані аварією. Аварія – це відмова одного чи декількох елементів інфраструктури, що робить неможливим функціонування одного чи декількох сервісів, які є необхідними бізнесу.  Обмеження на кількість виїздів відсутні.  Час реакції на аварійну ситуація становить 15 хвилин. Час прибуття фахівця до офісу клієнта – від двох годин.  Ви сплачуєте нам гроші, а ми беремо на себе відповідальність за вашу інформаційну інфраструктуру. А кожен аварійний виклик збільшує наші витрати. Тому ми дуже зацікавлені в тому, що б в наших клієнтів все працювало як годиться. |
| Віддалене адміністрування | Більшість запитів можна виконати, користуючись засобами віддаленого адміністрування. За такого способу користувач отримує допомогу практично миттєво. Обмежень на кількість звернень нема.  Зашкодить може тільки відсутність інтернету. А для таких випадків буде здійснений аварійний виїзд. |
| Ведення взаємовідносин з телекомунікаційними провайдерами та сервіс-центрами | Ви не будете мати потреби витрачати час своїх робітників на аналіз в нюансів тарифних планів інтернет провайдерів, провайдерів ip телефонії та надавачів інших сервісів. Ми то зробимо для вас.  Ви будете мати повну інформацію про всі сервіси, які надає ваш провайдер, про ті з них, якими ви користуєтесь, а також їх вартість й вартість таких сервісів в конкурентів.  Якщо вам буде треба замовити додаткову послугу, чи відмовитися від якоїсь послуги, вам не доведеться витрачати свій час на пошук інформації про те, чи це можливо, скільки це коштує, скільки займе часу й до кого треба звернутися. Це все зробимо ми. |

Це стандартний набір послуг, які ми включаємо в договір на абонентське обслуговування. Звісно, в кожного бізнесу свої потреби й ми до того готові.

Так шо звертайтеся, порозуміємось!

Обслуговування комп'ютерів.

Окрім звичайних заходів, таких як періодична діагностика жорстких дисків, вентиляторів охолодження, стану блоків живлення, ми для наших клієнтів створюємо базу даних комп’ютерів, які використовуються, й заносимо в цю базу всі зміни, які відбуваються. В цій базі даних зберігається інформація про апаратну конфігурацію та встановлене програмне забезпечення. Завдяки цьому клієнт завжди має інформацію про те, що він використовує, й що відбувалося з його обладнанням протягом періоду обслуговування.

Доступ до цієї інформації має тільки клієнт та наш спеціаліст, який виконує роботи для клієнта.

Обслуговування локальної мережі.

Перед початком обслуговування ми проводимо аудит локальної мережі, результатом чого є мапа мережі та база даних мережевих пристроїв (маршрутизаторів, комутаторів, точок доступу, серверів, мережевих сховищ, комп’ютерів та інших).

Це дає клієнту повну уяву про його інфраструктуру, а нам – можливість швидко втілити зміни, коли вони є необхідними.

Обслуговування серверів.

Коли ми беремо на обслуговування інформаційну інфраструктуру, окрему увагу приділяємо серверам. Кожен сервер виконує свою функцію, але поєднує їх те, що від роботи серверів залежить працездатність певної частини інформаційної інфраструктури.

Під час профілактичних візитів ми аналізуємо логи серверів, стан жорстких дисків. З певною періодичністю здійснюємо контроль цілісності резервних копій.

Ru

Абонентское обслуживание

Текст1.

Абонентское обслуживание имеет смысл для тех бизнесов, для которых не рабочее состояние инфраструктуры является критичным. То есть, если вы можете без финансовых потерь обходиться несколько дней без сервера, одного из компьютеров или интернета – то для вас, скорее всего, более приемлемым будет инцидентное обслуживание.

Текст2.

Что включает в себя абонентское обслуживание

|  |  |
| --- | --- |
| Регламентные визиты | Вообще, ограничения на количество выездов отсутствуют. Количество регламентных визитов определяем мы сами исходя из потребностей инфраструктуры. Время согласовываем с клиентом. Эти визиты нужны для того, чтобы мы могли осуществлять мониторинг состояния IT-инфраструктуры клиента и выполнять те действия, которые необходимы для ее стабильного функционирования.  Анализируя логи серверов и устройств, состояние жестких дисков и других данных, мы можем предоставлять клиенту актуальную информацию о текущем состоянии инфраструктуры и рекомендации по мероприятиям, которые будут способствовать сохранению ее работоспособного состояния.  Также, во время регламентных визитов мы выполняем текущие запросы клиента. Это может быть, например, изменение прав доступа определенных пользователей к определенным ресурсам, подключение нового оборудования (принтера, МФУ), установка программного обеспечения и много другого. |
| Аварийные выезды | Это срочные выезды, вызванные аварией.  Авария – это отказ одного или нескольких элементов инфраструктуры, что делает невозможным функционирование одного или нескольких сервисов, необходимых бизнесу.  Ограничения на количество выездов отсутствуют.  Время реакции на аварийную ситуацию составляет 15 минут. Время прибытия специалиста в офис клиента – от двух часов.  Вы платите нам деньги, а мы берем на себя ответственность за вашу информационную инфраструктуру. А каждый аварийный вызов увеличивает наши затраты. Поэтому мы крайне заинтересованы в том, чтобы у наших клиентов все работало так, как должно. |
| Удаленное администрирование | Большинство запросов можно выполнить, используя средства удаленного администрирования. При таком способе обслуживания пользователь получает помощь практически мгновенно.  Ограничений на количество обращений нет.  Помешать может только отсутствие интернета. А для таких случаев будет осуществлен аварийный выезд. |
| Взаимоотношения с коммуникационными провайдерами и сервис-центрами | У вас не будет необходимости тратить время своих сотрудников на анализ нюансов тарифных планов провайдеров интернета, ip телефонии и других сервисов. Мы все это сделаем для вас.  У вас будет полная информация о всех услугах, которые предоставляет ваш провайдер, про те из них, какими вы пользуетесь, а также про их стоимость и стоимость таких услуг у конкурентов.  Если вам будет нужно заказать дополнительную услугу, или отказаться от какой-либо услуги, вам не придется тратить свое время на поиск информации о том, возможно ли это, сколько это стоит и к кому нужно для этого обращаться. Все это сделаем мы. |

Это стандартный набор услуг, которые мы включаем в договор абонентского обслуживания. Естественно, у каждого бизнеса свои потребности.

Так что обращайтесь, договоримся!

Обслуживание компьютеров.

Кроме обычных мероприятий, таких как периодическая диагностика жестких дисков, вентиляторов систем охлаждения, состояния блоков питания, мы для наших клиентов создаем базу данных компьютеров, которые используются, и заносим в эту базу все изменения, которые происходят. В этой базе данных сохраняется информация об аппаратной конфигурации и об установленном программном обеспечении. Благодаря этому клиент у клиента всегда есть актуальная информация о том, что он использует и что происходило с его оборудованием за время обслуживания.

Доступ к этой информации имеет только клиент и наш специалист, который выполняет работы для клиента.

Обслуживание локальной сети.

Перед началом обслуживания мы проводим аудит локальной сети, результатом которого является карта сети и база данных сетевых устройств (маршрутизаторов, коммутаторов, точек доступа, серверов, сетевых хранилищ, компьютеров и т.д.).

Это дает клиенту полное представление о его инфраструктуре, а нам – возможность быстро воплотить изменения тогда, когда они необходимы.

Обслуживание серверов.

Когда мы берем на обслуживание информационную инфраструктуру, отдельное внимание уделяем серверам. Каждый сервер выполняет свою задачу, но объединяет их то, что от работы серверов зависит работоспособность определенной части информационной инфраструктуры.

Во время профилактических визитов мы анализируем логи серверов, состояние жестких дисков. С определенной периодичностью осуществляем контроль целостности резервных копий.

Текст5.

Ми здійснюємо абонентське обслуговування інформаційної інфраструктури замовника в Києві.

Мета нашої діяльності полягає в тому, що б у клієнта працювали ті сервіси, яких потребує його бізнес.

Ми досягаємо цієї мети в такий спосіб:

Проводимо аудит інфраструктури (в разі підписання договору на абонентське обслуговування - безкоштовно).

За підсумками аудиту надаємо клієнту звіт, який містить перелік слабких місць інфраструктури й рекомендації з їх усунення.

Виправляємо недоліки, або, в разі неможливості їх швидкого виправлення, складаємо узгоджений з клієнтом план їх усунення в процесі обслуговування.

Після чого приступаємо безпосередньо до абонентського обслуговування.

Зазвичай, в договір на абонентське обслуговування включаємо такі послуги:

1. Періодичний (профілактичний) виїзд спеціаліста до клієнта з метою діагностики обладнання, вивчення логів, контролю резервного копіювання даних, здійснення запланованих дій й таке інше.

Періодичність та час визначаються технічними потребами та узгоджуються з клієнтом.

1. Терміновий (аварійний) виїзд спеціаліста – в разі виникнення аварійної ситуації. Термін - 4 години.
2. Беремо на себе стосунки з провайдерами зв’язку, постачальниками та сервіс-центрами.
3. Здійснюємо ремонт обладнання.
4. Робимо інвентаризацію обладнання клієнта та ведемо облік руху.
5. Виробляємо рекомендації щодо модернізації інфраструктури з метою збільшення надійності й ефективності й зменшення вартості володіння.

Впроваджуємо та обслуговуємо IP телефонію.

Розгортаємо та обслуговуємо сервери (windows, linux, FreeBSD).

Обслуговуємо локальну мережу.

Заправляємо картриджі, ремонтуємо принтери.

Що таке «абонентське обслуговування».

Абонентським обслуговування - це такий спосіб обслуговування інформаційної інфраструктури замовника, при якому виконавець бере на себе певні зобов’язання, а замовник сплачує фіксовану суму за певний період обслуговування.

Інформаційна інфраструктура – це сукупність апаратних, програмних та комунікаційних ресурсів. Тобто це комп’ютери, принтери, системи відеоспостереження, локальна мережа (комутатори, маршрутизатори), операційні системи та інше програмне забезпечення, сервери, канали зв’язку, хмарні сервіси.

Всі ці елементи в процесі функціонування бізнесу взаємодіють один з одним. Сучасний бізнес і IT дуже пов’язані. Сьогодні IT є не просто одним з ресурсів. Інформаційні технології є частиною бізнесу. А для ефективного використання IT потрібна інфраструктура. Тому наша діяльність – це не просто обслуговування комп’ютерів, серверів або комп’ютерної мережі. Це обслуговування саме інформаційної інфраструктури.

Вартість абонентського обслуговування.

Загальноприйнятою практикою є прив’язувати вартість обслуговування до кількості робочих місць та серверів. Кінцева вартість обслуговування конкретної інфраструктури може істотно відрізнятись від розрахованої за такою методикою.

Орієнтовну вартість обслуговування вашої інфраструктури ви можете розрахувати за допомогою калькулятора на нашому сайті.

Calculator

Ця вартість є саме орієнтовною. На кінцеву вартість можуть вплинути багато факторів.

Стан інфраструктури на момент початку обслуговування впливає на те, скільки часу треба витрачати на підтримку її працездатності.

На це також впливає кількість й складність програмного забезпечення.

Також бувають різними вимоги до

Як організувати друк. Який купити принтер. Яке МФУ краще для офісу.

WiFi чи дріт?

Ноутбук чи десктоп?

Windows чи Linux?

Як не втратити інформацію.

Як захистити інформацію.

Чи є сенс ремонтувати старий монітор?

Чи ремонтувати блок живлення до комп’ютера?