

Презентация  
по абонентскому обслуживанию  
компании «Администратор сети»

# Содержание

01 О компании

03 Абонентское обслуживание

05 Решения «Администратор сети»

09 Тарифные планы

11 Другие виды услуг

15 Список представительств

# О компании

## Компания «Администратор сети»

IT-Компания, с широким профилем деятельности в области компьютерных и телекоммуникационных технологий и услуг, предлагающая комплексные оригинальные решения для предприятий и организаций любой сферы деятельности и масштаба. Это позволяет максимально использовать возможности информационных систем, повышать производительность труда работников и максимизировать прибыль.

## Наши статусы

Компания «Администратор сети» является официальным сертифицированным партнером компании «Q-MATIC Россия», торговым партнером «Microsoft», франчайзи-партнером «1С», сертифицированным партнером «ESET», сертифицированным партнером «Lindex Technologies», авторизованным ресселером «D-Link», золотым партнером «EuroLAN», официальным сервисным центром «Brother».

## Подробная отчетность и постоянный контроль качества

Все работа максимально регламентирована - обращения и выполненные действия учитываются в системе ServiceDesk, по каждому выезду составляется отчет, в котором фиксируются показатели качества.

## Охват по всей России

Компания «Администратор сети» работает на рынке IT услуг Северо-западного региона с 2001 г. и активно развивает географию своей деятельности. На сегодняшний день компания имеет развитую сеть представительств по стране, что позволяет нашим заказчикам получать квалифицированную поддержку в разных регионах России.

## Наша команда

Сотрудники компании «Администратор сети» – это сплоченный коллектив профессионалов, способный качественно и добросовестно выполнять поставленные задачи. Наши специалисты постоянно проходят обучение и тестирование.



# Абонентское обслуживание

## Абонентское обслуживание компьютеров

При таком виде обслуживания заказчику предлагается комплексный набор услуг, позволяющий ему обойтись без собственного системного администратора или же значительно снизить его загрузку.

### Оперативно привлекать высококвалифицированных специалистов к решению проблем

У собственного персонала компании не всегда имеются соответствующие технические знания, а бюджет не позволяет нанять высококвалифицированных специалистов в области IT решений. Кроме того технический персонал зачастую не желает отказываться от существующей технологической базы, которую он хорошо знает, и не в состоянии принять оптимальное решение без помощи беспристрастного консультанта.

### Зафиксировать требуемое качество сервиса

Передача всех функций технической поддержки единому поставщику позволяет стандартизировать обслуживание и гарантировать определенный уровень обслуживания. «Администратор сети» дает гарантии и несет ответственность за качество выполняемых работ.

### Сконцентрировать ресурсы компании на профильном бизнесе

Не отвлекайте сотрудников от главного дела компании. Пусть о побочных вещах позаботятся другие. Передача второстепенных функций поставщику услуг IT-аутсорсинга позволяет управляющему персоналу сконцентрироваться на задачах, имеющих для компании первостепенное значение и за счет этого, добиться конкурентных преимуществ.

### Быстро наладить бесперебойную работу ИТ-систем

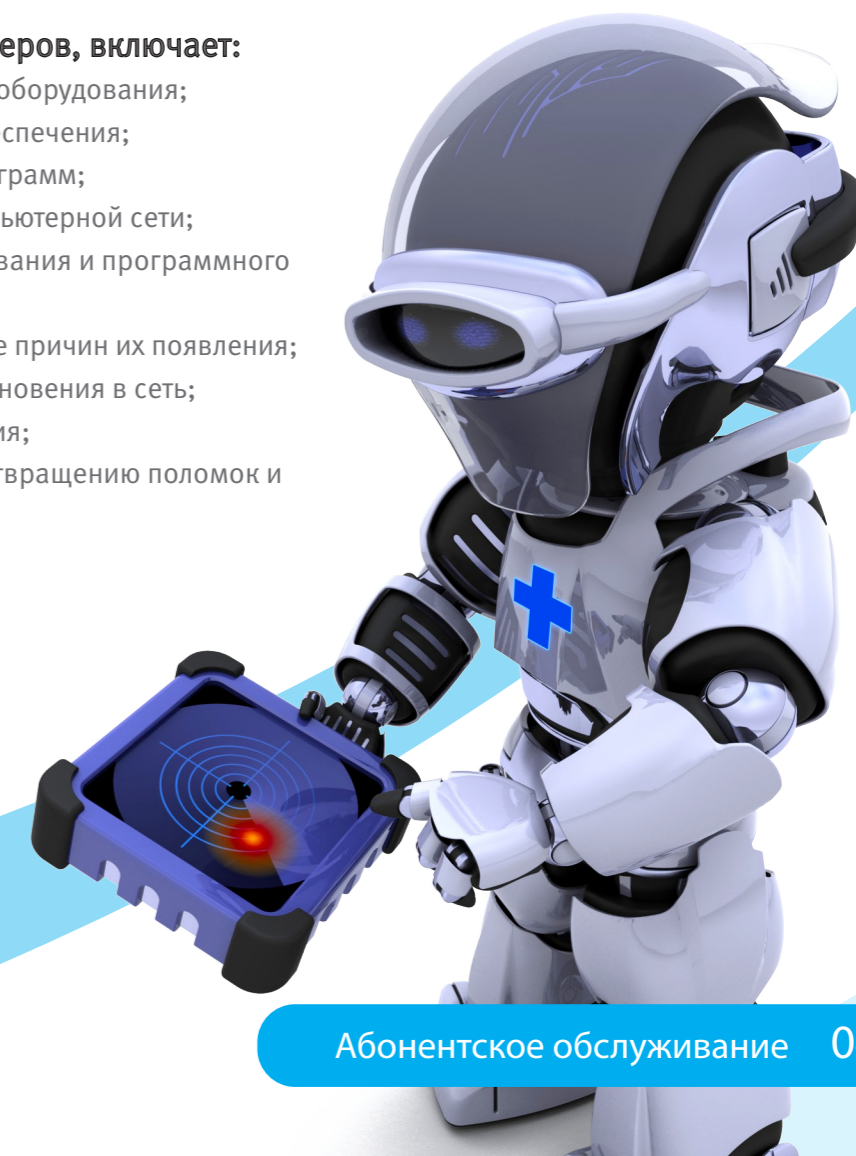
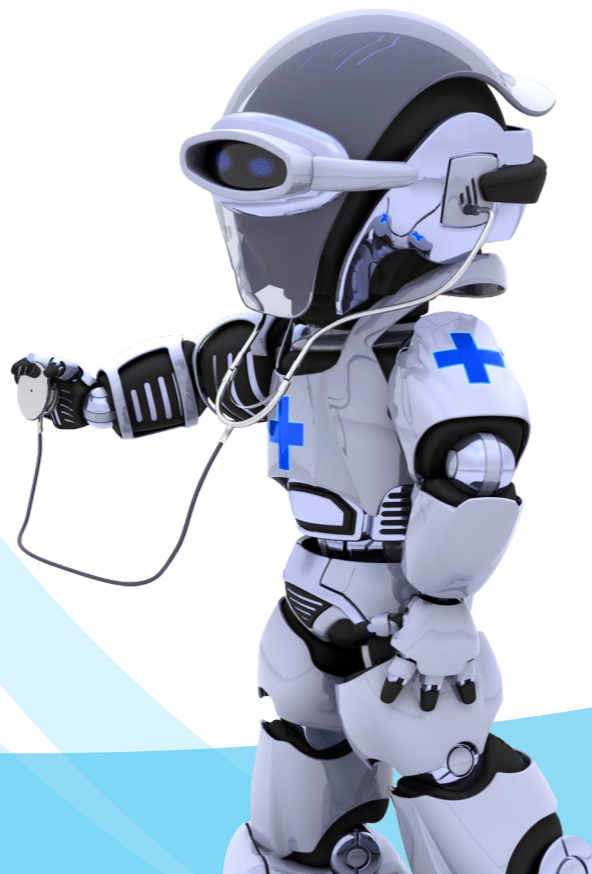
В кратчайшие сроки наладить и оперативно поддерживать бесперебойную работу информационных систем, снизить риск потери важных данных, сделать более прозрачными и прогнозируемыми затраты на информационное и техническое обеспечение.

### Оптимизировать и сделать более предсказуемыми затраты

Фиксированная ежемесячная стоимость услуг на обслуживание, с сокращением расходов до 50%. Кроме того отсутствуют проблемы с привлечением, обучением и удержанием квалифицированного персонала, а также затраты, обеспечивающие непрерывность бизнес-процессов (замена персонала на время отпуска, болезни, обучения и т. д.).


### Абонентское обслуживание компьютеров, включает:


- настройку и обновление аппаратной части оборудования;
- настройку и обновление программного обеспечения;
- настройку и обновление антивирусных программ;
- настройку и обслуживание локальной компьютерной сети;
- оптимизацию работоспособности оборудования и программного обеспечения;
- анализ возникающих проблем и устранение причин их появления;
- создание защиты против взломов и проникновения в сеть;
- оперативный ремонт и замену оборудования;
- профилактические мероприятия по предотвращению поломок и износа оборудования






# Наши решения

 Отсутствует прозрачность в работе. Не понятно - какие работы производятся и почему.


 Нет регистрации обращений, подтверждения получения заявки. Заявки теряются, действия после обращений не предпринимаются.


 Отсутствие отчета о проделанной работе, фиксации времени начала и окончания работ.




## ServiceDesk

Круглосуточно работающая on-line система, позволяет учитывать все поступающие от заказчика заявки, отслеживать выполненные работы, срок их выполнения и конкретных исполнителей. При работе с нами формируется полная отчетность, доступная постоянно.

 Трудности с дозвоном до системного администратора.


 Медленная скорость реакции. Долго не приступают к работе после оставления заявки.


 Работы проводятся только на объекте заказчика. Для работ с компьютерами необходимо ждать администратора, который долго добирается.





## Удаленное администрирование


Позволяет эффективно осуществлять администрирование компьютеров и серверов в любой точке мира. По нашей статистике 80% проблем решается удаленно.


 Ограничение по способу подачи заявки – телефон (ср, skype etc.), который может быть занят или недоступен и электронная почта, которая обрабатывается не постоянно и с задержками. Не возможность оставления заявки в не рабочее время.

 Нет статистики заявок с подробным описанием неполадки и мероприятий по её устранению, статистики выявленных проблем и их решений.

 Нет возможности одновременной работы в нескольких офисах.

 Ограниченное количество «рук» системных администраторов. Приходится ждать, пока администратор освободиться на других объектах.

 Отсутствие возможности влиять на системных администраторов – сотрудников сторонней компании.


 Отсутствие оценки качества выполнения заявок.

 Нет поддержки в других городах.



## Система контроля качества


Позволяет осуществлять как внутренний, так и внешний контроль качества оказываемых услуг. На каждом выезде заполняется отчет, где фиксируются произведенные работы и их оценка. Качество – главный приоритет компании.

 Отсутствие обратной связи.



## Полный охват по России

Компания имеет развитую сеть представительств по всей стране, что позволяет нашим заказчикам получать квалифицированную поддержку в любом регионе России. Это может способствовать и вашему региональному развитию!

 Нет возможности организовать единую точку обращения для поддержки филиальной структуры или межрегиональных проектов. Приходится работать с разными поставщиками ИТ услуг.

Нет информации недостаточной надежности компонентов IT-структуры.

Повторяемость идентичных проблем.

Отсутствие профилактики.

### IT-аудит

позволяющий выявить узкие места в вашей IT-структуре. На основании полученных данных мы разрабатываем меры по улучшению работы инфраструктуры, оптимизации бизнеса и снижению расходов на обслуживание.

Постоянное повторное изучение структуры.

Не документированы используемые IT сервисы. IT структура и ее роль не доведены до руководства.

Не оценено возможное время восстановления и техническая возможность критичных IT сервисов.

### SLA (Service Level Agreement)

Соглашение об уровне предоставления услуги, где подробно прописываются предоставляемые сервисы, сроки реагирования и восстановления в зависимости от уровня обслуживания сервиса, способы и время оставления заявок и проведения работ, поставок, составления предложений и т.д. Также прописывается ответственность исполнителя за качество предоставления сервиса в соответствии с уровнем обслуживания.

Медленная реакция. Не понятные сроки восстановления IT сервисов.

Работа только по факту появления проблемы и подачи заявки. Отсутствие мероприятий по предотвращению возможных сбоев в работе.

Отсутствие развития, усовершенствования IT-структуры. Предложений по улучшению и оптимизации имеющихся IT-ресурсов.

Не фиксированное время реакции и восстановления сервисов.

Отсутствие ответственности за выполнение работы и предоставляемый сервис.

Не фиксированные рамки обслуживания.

Медленная скорость устранения неполадок.

Не всегда быстро могут разобраться в проблеме.

Не качественное выполнение работ.

### Команда профессионалов

IT-специалисты нашей компании проходят регулярные тестирования и проверки знаний (начиная с устройства на работу). Проводятся постоянные мероприятия по повышению уровня знаний. В нашей компании работают сертифицированные специалисты.

Недостаточная компетенция.

Выявление проблем в нерабочее время – невозможность подачи заявки.

Ограничение по времени работы.

### 24 часа в сутки

Круглосуточная поддержка вашей компьютерной техники и программного обеспечения, позволяет вам ежедневно получать помощь в любое время суток.

Нет возможности устранения неполадок в не рабочие часы и дни.

# Тарифные планы

## Стандартный

Обслуживание компьютеров для малого и среднего бизнеса. Включает в себя один плановый визит в месяц и бесплатное решение неограниченного количества заявок. Срок реагирования по тарифу Стандартный – 8 часов.

## Спасатель

Тариф для компаний любого размера. Он рассчитан на выполнение работы по восстановлению или настройке сети или её части с переменной тарификацией.

## Продвинутый

Обслуживание компьютеров для малого и среднего бизнеса. Тариф Продвинутый в себя включает полный комплекс работ по обслуживанию, гарантированное реагирование в течении 4 часов.

## Удаленное

Тариф для компаний любого размера. Он рассчитан на выполнение через сеть интернет, на территории России и других странах.

## VIP

Обслуживание компьютеров для среднего и крупного бизнеса с индивидуальными требованиями к ИТ инфраструктуре и персоналу. Возможно ежедневное присутствие, закрепление индивидуального телефона поддержки и администратора.

## SLA

При обслуживании по тарифу SLA заключается Соглашение об уровне предоставления услуги (Service Level Agreement), где досконально регламентируется весь процесс обслуживания. Данный тариф максимально регламентирует отношения между поставщиком сервиса и заказчиком – поддерживаемые сервисы, уровень их поддержки, ответственность исполнителя. Рекомендуется для крупного корпоративного сегмента и ИТ-зависимых отраслей.



# Другие виды услуг

## IT-мониторинг

Организация и доступ к on-line Internet системе, реализованной компанией «Администратор сети», для контроля работоспособности IT-структуры (компьютерного и серверного оборудования, доступности сервисов и программ)

## Хостинг и Collocation

Аренда и размещение серверного оборудования в России и за рубежом.

## Монтаж сетей

Проектирование, монтаж и настройка слаботочных сетей с 20-летней гарантией, в т.ч. СКС, ЛВС, телефонии, АТС, системы видеонаблюдения, видеоконференцсвязи, контроля доступа, а также беспроводных сетей Wi-Fi. Подробнее на [www.net-administrator.ru](http://www.net-administrator.ru).

## IT-аудит

Подробный и экспресс аудиты IT структуры, стратегический аудит и постановка работы IT службы, аудит информационной безопасности и ЛВС.

## Разовое обслуживание

компьютерного оборудования и программного обеспечения, информационная безопасность, компьютерная помощь.

## IP-телефония

Разработка необходимого решения под запросы заказчика. Подбор оборудования, тарифов. Монтаж, настройка, внедрение и обслуживание системы.





### Поставки оборудования и ПО

Большой выбор компьютерной и офисной техники различного назначения – от оборудования для телефонии и систем электронной очереди – до высокопроизводительных серверных систем и копировальных аппаратов. Подробнее на [www.pc-administrator.ru](http://www.pc-administrator.ru).

### Создание сайтов

Разработка Web-проектов. Дизайн и создание сайтов, фирменный стиль, визуальные коммуникации, трехмерное моделирование, возможна раскрутка и поддержка сайта. Также процесс оптимизации работы с сайтом. Привязки к 1С: Предприятие 8. Подробнее на <http://www.web-administrator.ru/>

### Автоматизация бизнеса

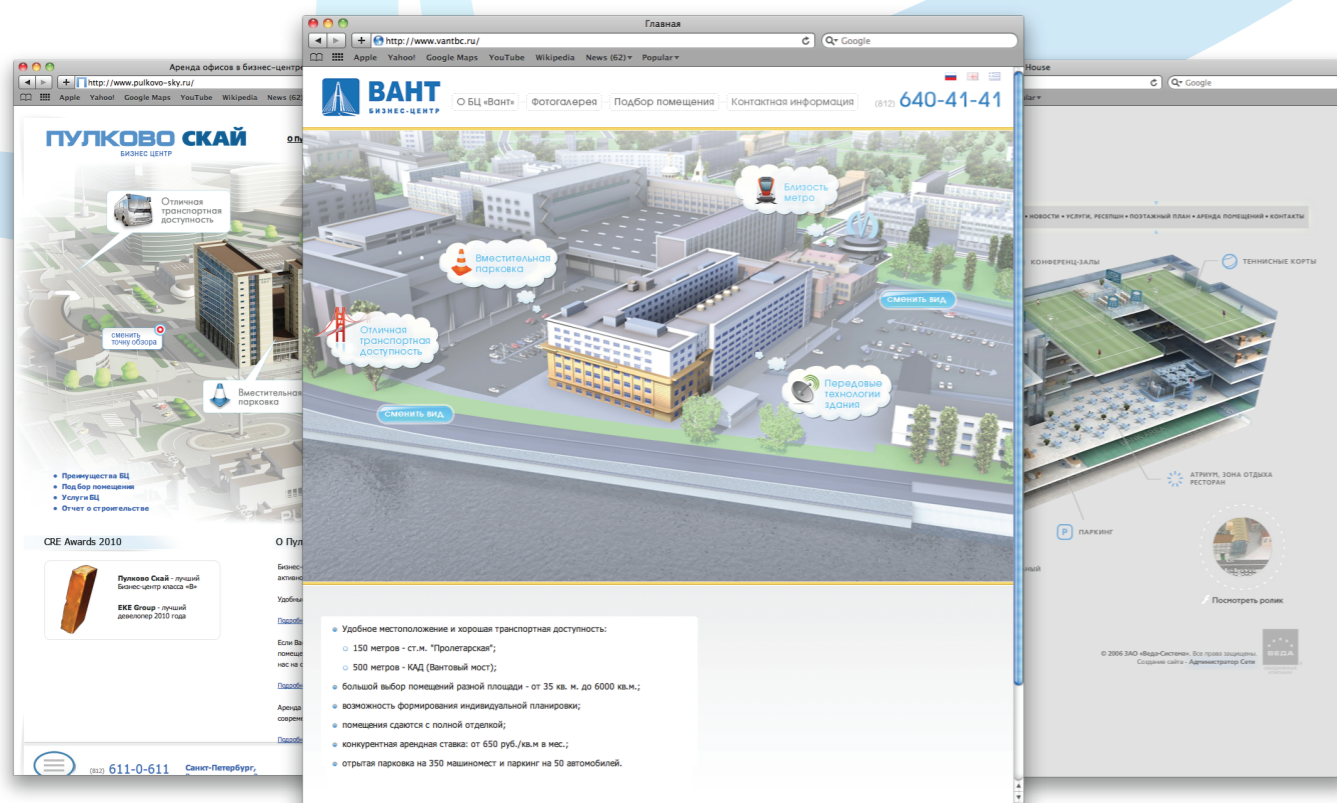
Автоматизация бизнес-процессов. Поставка готовых типовых и совместимых решений на платформе программ 1С: Предприятие 8. Разработка, внедрение и сопровождение индивидуальных проектов по автоматизации бизнеса.

### Электронная очередь Q-matic

Современное высококачественное решение в области автоматизации процесса приема посетителей. Этот программно-аппаратный комплекс, позволяет формализовать и оптимизировать управление потоком посетителей, что способствует избеганию скопления людей в местах приёма клиентов, тем самым изменяя и повышая качество обслуживания.

### Сервис-центр

Диагностика, настройка, профилактика и ремонт компьютерной и офисной оргтехники, прочего оборудования, замена комплектующих и расходных материалов



# Список представительств

Ангарск	Красноярск	Саратов
Армавир	Курган	Северодвинск
Архангельск	Курск	Смоленск
Астрахань	Липецк	Сочи
Балашиха	Магнитогорск	Ставрополь
Барнаул	Махачкала	Старый Оскол
Белгород	Москва	Стерлитамак
Бийск	Мурманск	Сургут
Благовещенск	Набережные Челны	Сыктывкар
Братск	Нальчик	Таганрог
Брянск	Нижневартовск	Тамбов
Великий Новгород	Нижекамск	Тверь
Владивосток	Нижний Новгород	Тольятти
Владикавказ	Нижний Тагил	Томск
Владимир	Новокузнецк	Тула
Волгоград	Новороссийск	Тюмень
Волжский	Новосибирск	Улан-Удэ
Вологда	Норильск	Ульяновск
Воронеж	Омск	Уфа
Дзержинск	Орёл	Хабаровск
Екатеринбург	Оренбург	Химки
Златоуст	Орск	Чебоксары
Иваново	Пенза	Челябинск
Ижевск	Пермь	Череповец
Иркутск	Петрозаводск	Чита
Йошкар-Ола	Петропавловск-Камчатский	Шахты
Казань	Подольск	Энгельс
Калининград	Прокопьевск	Якутск
Калуга	Псков	Ярославль
Каменск-Уральский	Ростов-на-Дону	
Кемерово	Рыбинск	
Киров	Рязань	
Комсомольск-на-Амуре	Самара	
Кострома	Санкт-Петербург	
Краснодар	Саранск	



# Наши Заказчики

- «МТС»  
(Оператор сотовой связи)
- Петербургский Государственный Университет Путей Сообщения
- Северо-западное бюро «Первый канал» (ОРТ)
- «СЭБ Банк»
- Садовые машины  
(Розничная продажа садовой техники Санкт-Петербурга)
- «Издательство Лань»  
(Выпуск учебной литературы для вузов)
- «Энерг»  
(Комплексные проекты в области энергообеспечения и автоматизации)
- «Трансэт-Авто»  
(Транспортно-экспедиторская компания)
- «Веда-Хаус»  
(Бизнес-центр)
- «Пулково Скай»  
(Бизнес-центр)
- «Империял»  
(Бизнес-центр)
- «Вант»  
(Бизнес-центр)
- «МТ Сервис»  
(Гарантийный и послегарантийный ремонт мобильных телефонов)
- «Примекс»  
(Клининговой компании)
- РосЕвроБанк
- Уралсиб  
(Страховая компания)
- ТНК-ВР  
(British Petroleum, ведущая нефтяная компания России)
- «Гильдия риелторов Санкт-Петербурга»  
(Развитии рынка недвижимости в Санкт-Петербурге и Ленинградской области)
- «Мир»  
(Учебное парусное судно, заказчик Государственная Морская Академия им. адм. С.О. Макарова )
- «Магистраль-Карт»  
(Ведущий российский оператор безналичных расчетов за топливо )
- Чипита  
(Кондитерская продукция 7 DAYS)
- ЖАСО  
(Одна из крупнейших российских страховых компаний)
- Позитив-ТВ  
(Телестудия, программа «Городок»)
- Институт Финляндии  
в Санкт-Петербурге

## Официальные статусы IT-компания «Администратор сети»



Торговый партнер  
компании «Microsoft»



Сертифицированный партнер  
компании «Q-MATIC» Россия



«1С»:Франчайзи



Золотой партнер «EuroLAN»



Авторизованный реселер  
компании «D-Link»



Официальный сервисный  
центр компании «Brother»



Сертифицированный партнер  
компании «Lindex Technologies»



Сертифицированный партнер  
компании «ESET»



**Санкт-Петербург**, пр. Елизарова, д.34, к. 2  
тел./факс: (812) 777-55-66

**Москва**, проспект Мира дом 101Б,  
тел./факс: (495) 777-23-80

e-mail: [info@administrator.net.ru](mailto:info@administrator.net.ru)  
[www.administrator.net.ru](http://www.administrator.net.ru)

