

Аутсорсинг ИТ-инфраструктуры

Обеспечим комплексное сопровождение ИТ-инфраструктуры в режиме 24/7. Окажем поддержку рабочих мест, прикладного ПО и периферийного оборудования удаленно и онсайт, по всей России.

В условиях, когда нужно сохранить стабильную работу ИТ-сервисов, сетей передачи данных, корпоративной телефонии, ВКС и контакт-центров и минимизировать риски для бизнеса, команда ИТ-аутсорсинга КРОК поможет:

- оперативно находить инженеров под новые задачи
- гибко управлять ИТ-ресурсами в условиях неопределенности
- оптимизировать затраты без ущерба работе ИТ-инфраструктуры

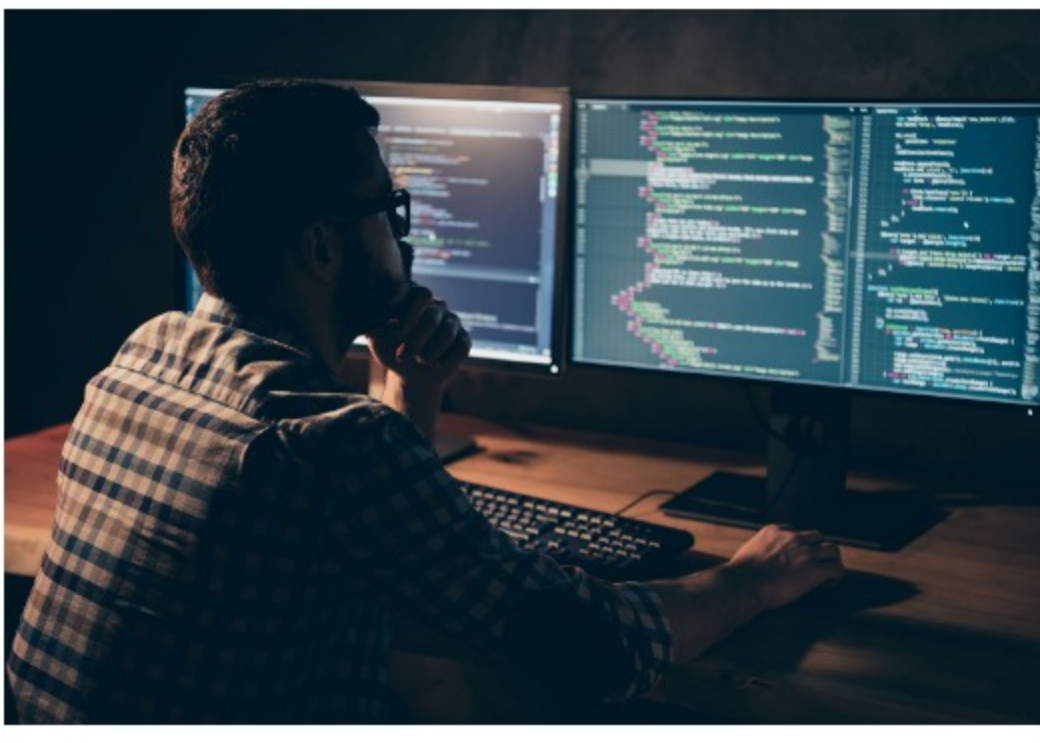


Портфолио решений



Удаленная техническая поддержка (1-я, 2-я линии технической поддержки)

Обеспечиваем комплексную поддержку прикладного ПО и периферийного оборудования удаленно. Организуем глобальную первую линию поддержки.



Онсайт-поддержка (поддержка рабочих мест)

Оказываем комплексную поддержку пользовательских рабочих мест с присутствием инженеров разной категории на площадке (onsite support)



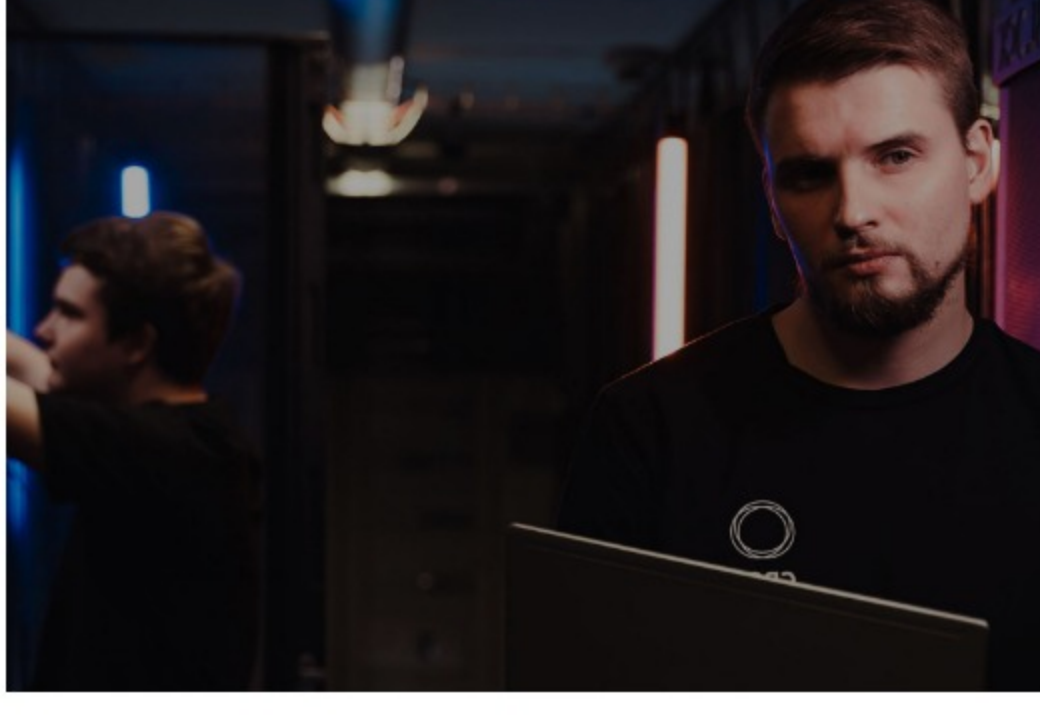
Поддержка территориально-распределенных офисов, площадок, магазинов

Поддерживаем подразделения компаний во всех регионах России с гарантированными SLA



Оперативный подбор ИТ-компетенций под задачу

Помогаем быстрее HR находить ресурсы для решения конкретных ИТ-задач



Поддержка и сопровождение инфраструктуры специалистами КРОК

Осуществляем комплексный сервис вычислительного оборудования, системного ПО и средств защиты информации

Услуги ИТ-аутсорсинга актуальны, если:



Нет собственной команды сервис-деска и компетенций по выставлению процесса поддержки



Запрет или долгий процесс найма ИТ-сотрудников в штат



Не хватает ресурсов/компетенций для поддержки инфраструктуры



Необходимо оптимально использовать ресурсы ИТ-персонала

Наши преимущества



20+ лет опыта в ИТ-аутсорсинге



200+ сертифицированных инженеров



Развитая партнерская экосистема



Гарантированное соблюдение KPI и SLA



Встроенные процессы на основе методологии ITIL



Собственная служба servicedesk



Решение инцидентов в течение 4-8 часов



Быстрый приезд специалистов: 2 часа по Москве, 1 час в регионах

Успех в действии



Поддерживаем работу сотрудников в офисах FMCG-компаний по всей России

Разработали аналитическую платформу по работе с производственными данными, которая позволила сократить затраты на сырье, повысить качество готовой продукции и улучшить контроль за производственным процессом.

Задача

Снизить риски остановки производства продукции и недоступности систем отчетности по продажам, связанные с простоями в работе ИТ-систем.

Решение

КРОК поддерживает рабочие места, бизнес-приложения и производственные системы, администрирует учетные записи, ведет учет оборудования и весь его жизненный цикл. Контролирует работу серверной, облачной и сетевой инфраструктур. Проект реализуется во всех регионах присутствия компании.

Результат

На поддержку КРОК 3 000+ сотрудников компании. SLA выполняется на 100%.

Чем мы можем вам помочь?

Получите ответы на вопросы о продуктах, продажах, поддержке и многом другом.

Больше кейсов



Предоставляем услуги 1-й линии технической поддержки бизнес-сервисов в режиме 24/7 для промышленной компании

КРОК предоставил необходимые ИТ-компетенции в виде услуги по оптимальной цене за счет удаленного формата поддержки. Команда КРОК оказывает 500+ ИТ-услуг пользователям (сотрудникам компании) от настройки компьютеров до обновления ПО. Если сотрудник сталкивается со сложностями с работой ПК или бизнес-систем, он обращается на service desk, где его заявку регистрирует, решает инженер КРОК или, при необходимости, эскалируется на 2-ю или 3-ю линию поддержки. Инженеры в связи в режиме 24/7. Они обрабатывают 60 000 + заявок пользователей в месяц.



Создали многоуровневую службу поддержки и помогли международной компании сэкономить 50 млн рублей на устранение простоев

КРОК создал многоуровневую службу поддержки в соответствии со стандартами методологии ITIL. Наши специалисты выстроили процессы взаимодействия службы поддержки с пользователями, упорядочили процесс управления инцидентами, проблемами и знаниями. KPI содержали четкие требования к службе поддержки, благодаря которым бизнес перестал терять деньги из-за простоев сервисов. Решение заявок ускорилось на 20%, количество пропущенных заявок было минимизировано с 15% до 2%, среднее время решения инцидентов сократилось на 1 час. Все это позволило заказчику сэкономить от 40 до 50 млн рублей за год.

Реализуйте свой цифровой потенциал с КРОК

Наша команда



Светлана Врублевская
Руководитель направления



Александр Чубов
Эксперт по ИТ-аутсорсингу

КРОК

Адрес: 111033, Москва, ул. Волочаевская, д. 5, корпус 1
Время работы: 10.00 – 20.00
Тел.: +7 (495) 974-22-74, +7 (495) 797-47-99

Политика в области обработки данных

© КРОК, 2022

