



# XNET. ИТ-аутсорсинг нового поколения

**Анатолий Яхонтов**  
Технический директор

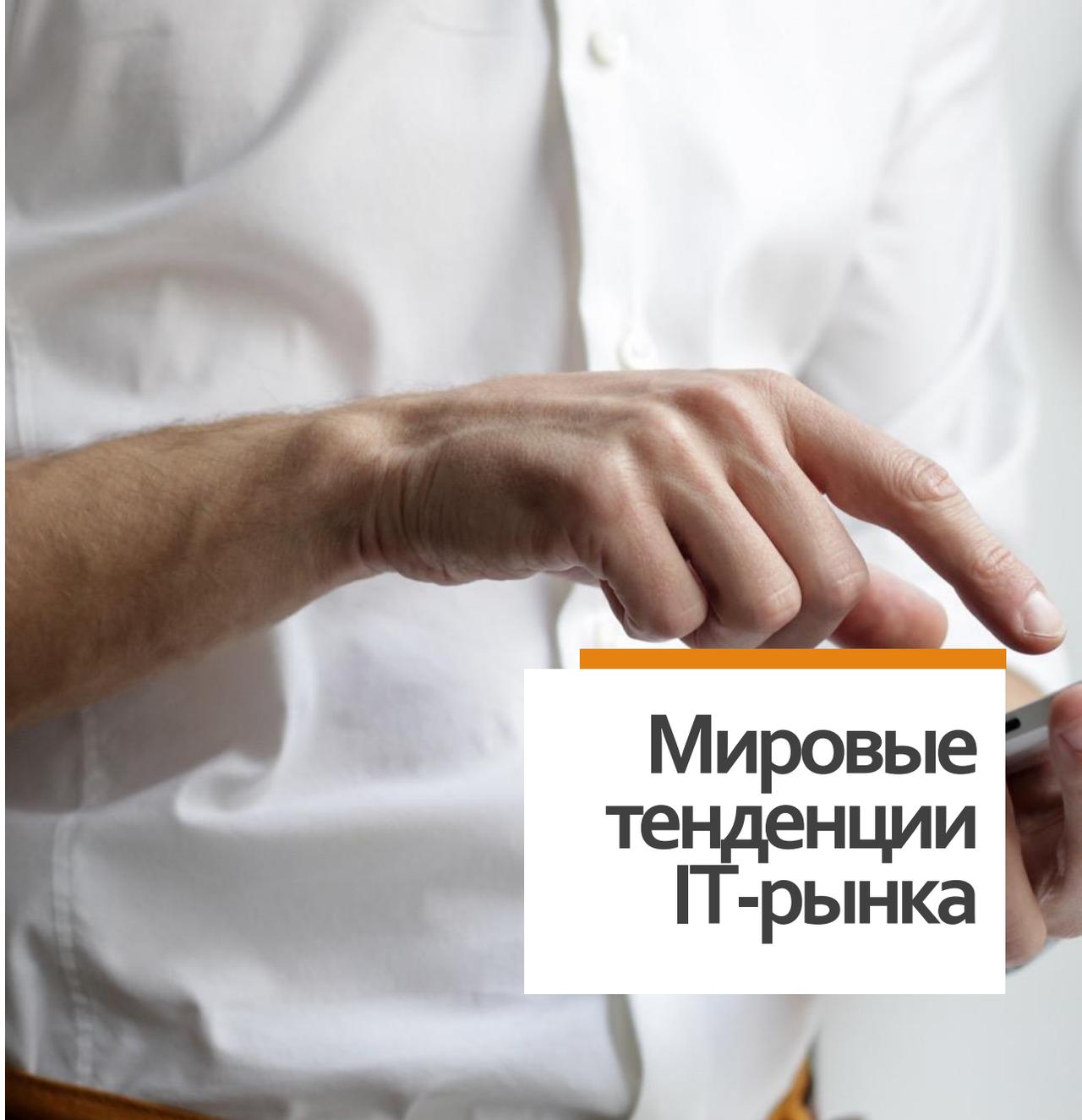
**Вячеслав Ким**  
Директор по региональному развитию

В ближайшие **3-5 лет** клиенты захотят  
получать более качественные бизнес-  
услуги  
– KPMG (2017)

**31%** ИТ-услуг передаются на аутсорсинг, и  
организации будут продолжать делать это  
еще долгие годы  
– Deloitte

**2018:** Расходы на ИТ-сервисы и бизнес-  
услуги превысили **\$1 трлн**  
— IDC

**89%** клиентов удовлетворены  
аутсорсинговыми контрактами  
– Whitelane Research



# Мировые тенденции ИТ-рынка

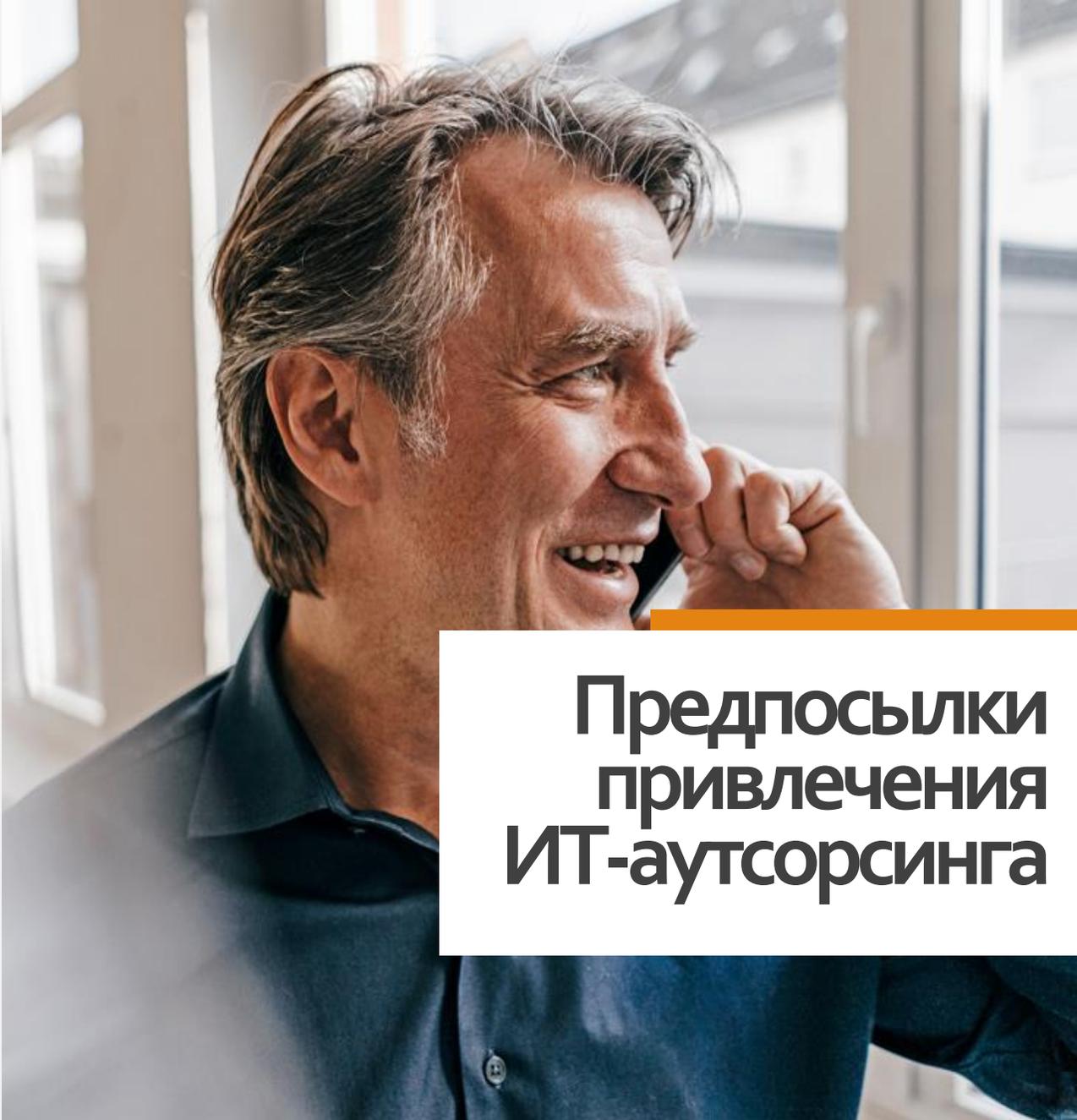
**Непрозрачность работы IT отдела**

**Затянутые сроки по решению задач**

**Сложность управления большим количеством  
IT-персонала**

**Отсутствие ресурсов на организацию  
автоматического управления  
собственного IT отдела**

**Нехватка персонала собственного IT отдела  
для решения задач по специфическим  
системам**



**Предпосылки  
привлечения  
IT-аутсорсинга**

Основана в Караганде  
в **2006** году

**5** офисов в Казахстане и  
России

**72** сотрудника

**5** НАПРАВЛЕНИЙ  
ИТ-СЕРВИСА:

- ИТ-сопровождение
- Интеграция
- Построение ЦОДов
- ИТ-аудит
- Монтаж СКС

**52**  
технических  
специалиста

**300+** успешно реализованных проектов

**20** партнерских контрактов различными вендорами  
(производителями) в области IT

О нас

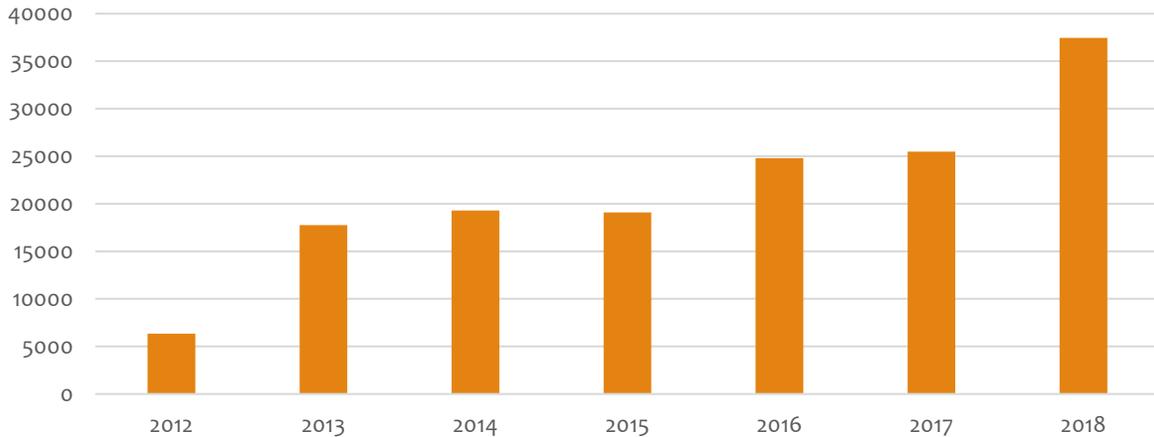
X NET в цифрах сегодня

Сопровождение

**23** типов  
систем

**19 636** единиц  
техники на сопровождении

Количество обращений с 2012г.



**98,87%**

заданий 2018 года  
выполнено в рамках  
контрактных SLA

**79,49%**

заданий решено в  
день обращения

# Статистика

X NET по ИТ-аутсорсингу  
с 2012 года

# Какие системы мы сопровождаем?

**23** типа систем

Консультации и обучение и поддержка пользователя  
Отопление, вентиляция, Печать / сканирование  
автоматизация и кондиционирование  
Активное сетевое оборудование

Монтаж и пассивное оборудование

Wi-Fi

Интернет

Видеонаблюдение

Телефония и ВКС

Мультиязычное оборудование

Оборудование обеспечения и управления питанием

Email

Информационные системы

Поддержка рабочих мест

Виртуализация

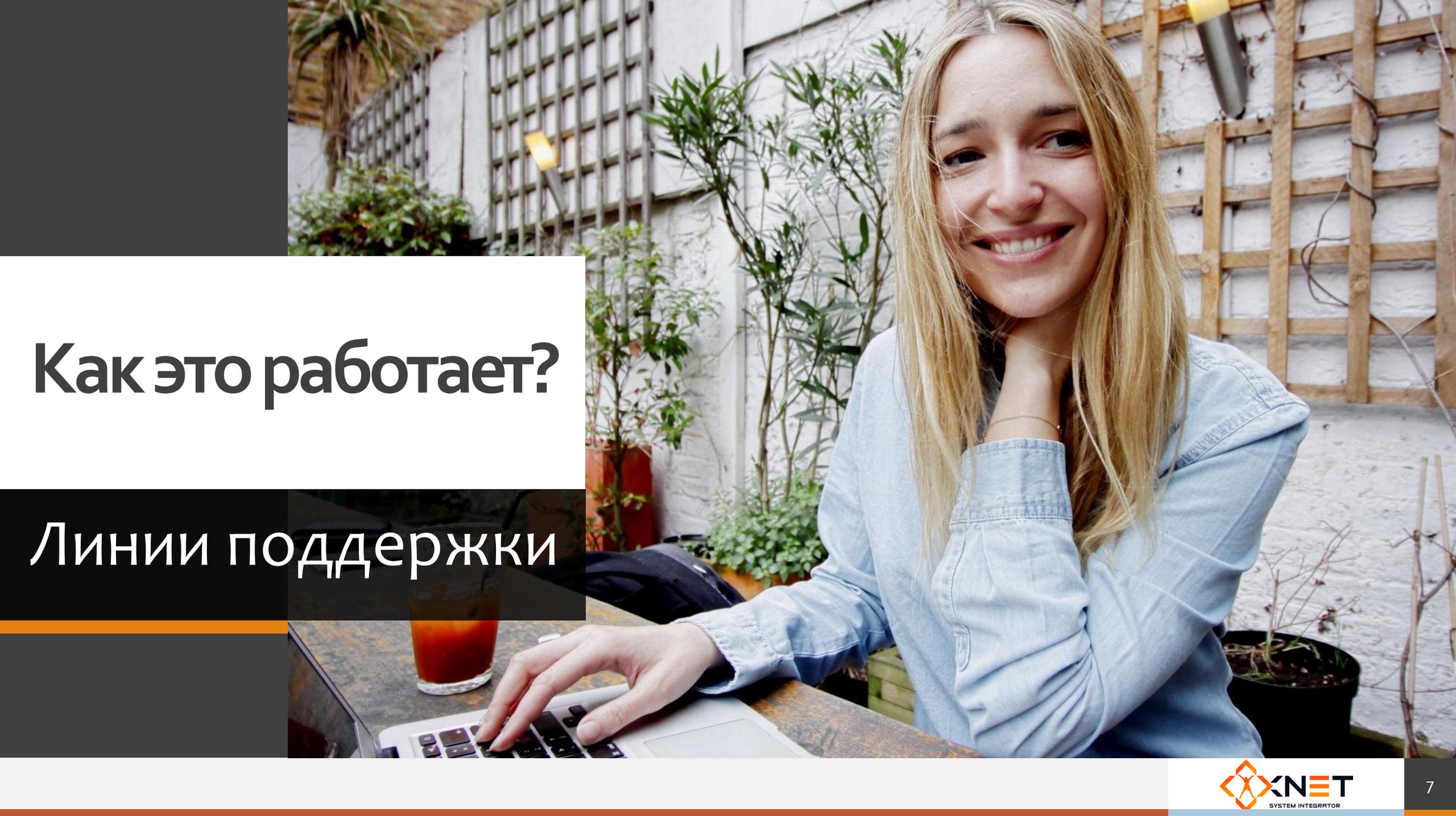
Оборудование контроля доступа

Серверное оборудование и ПО

Резервное копирование и восстановление данных

Перемещение и управление физическим оборудованием

СХД



**Как это работает?**

**Линии поддержки**



## 4 линии поддержки

**1я линия поддержки –**  
квалифицированные работники call-центра

**2я линия поддержки –**  
инженеры общего назначения

**3я линия поддержки –**  
интеграционный отдел X NET

**4я линия поддержки –**  
вендоры и разработчики решений

# 1 линия поддержки (операторы)



- Прием и регистрация сообщений в режиме 24/7;
- Телефонные консультации;
- Решение обращений без визита к заказчику;
- Управление расходными материалами

## 2 линия поддержки (инженеры общего назначения)

- Удаленное решение обращений;
- Решение обращений с визитом к заказчику;
- Проведение плановых работ;
- Взаимодействие с внешними службами поддержки

## 3 линия поддержки (интеграционный отдел)

- Решение особо сложных случаев;
- Внесение изменений в инфраструктуру заказчика



## 4 линия поддержки (вендоры)



Hewlett Packard  
Enterprise



### Разработчики решений

- Предоставление документации, доступной исключительно партнерам;
- Быстрая замена оборудования;
- Предоставление тестового оборудования

# Превентивные меры

1. Постоянный мониторинг оборудования, за которое мы отвечаем;
2. Анализ и документирование инфраструктуры заказчика, выявляем слабые места;
3. Регулярное профилактическое обслуживание основных узлов инфраструктуры;
4. Оптимизация излишне усложненных систем.

# Постоянное обучение персонала

1. Все технические сотрудники компании обязаны сдавать сертификационные экзамены вендоров;
2. Ежегодный бюджет на обучение сотрудников более 10 млн тенге;
3. Доступ к обучающим порталам крупнейших производителей оборудования.



**Нам доверяют**



ArcelorMittal

**Заказчик:** АО Арселор Миттал Темиртау

**Отрасль:** Горнодобывающая, производственная

1. Сопровождение ЦОДа с 2016 года по настоящее время без единой остановки сервиса.
2. На сопровождении следующие системы:
  - Охлаждение;
  - Электропитание;
  - Вентиляция;
  - Слаботочные системы



**Заказчик:** Кока-Кола Алматы Боттлерс

**Отрасль:** производство

1. Сопровождение 100 пользователей завода.
2. Беспроводная сеть
3. Системы виртуализации
4. Информационные системы
5. Мультимедиа оборудование
6. Оборудование обеспечения питания
7. Серверное оборудование
8. Система хранения данных
9. Система телефонии



**Заказчик:** Карагандинский Государственный  
Медицинский Университет

**Отрасль:** Образование

1. Сопровождение с 2011 года;
2. 8416 единиц техники на сопровождении;
3. 1200+ рабочих мест;
4. 2459 сотрудников и 14 910 студентов



**Lamb Weston**   
SEEING POSSIBILITIES IN POTATOES

# Белая Дача

**Заказчик:** Lamb Weston Belaya Dacha (Липецк, Россия)  
**Отрасль:** Производство

1. Беспроводная сеть из 150 точек доступа
2. По условиям контракта, производство должно работать 24/7
3. 95% обращений решается удаленно
4. Заказчик удален от нас на 3000 км

# Клиент в результате получает

- Квалифицированную ИТ-команду в режиме 24/7;
- SLA – контрактные сроки решения задач;
- Оплата только за вовремя оказанные услуги, согласно контракта;
- Документирование ИТ-инфраструктуры – хранение и актуализация;
- Обоснованное основание для бюджетирования на следующий период;
- Регулярную отчетность по требованию в любой момент



[www.xnet.kz](http://www.xnet.kz)