



Нужен ли Вам ИТ-аутсорсинг?



Фирстов Алексей Юрьевич

«В первую очередь, хотелось бы поздравить вас с наступлением календарного лета, все-таки мы живем в Сибири и по-особенному относимся к теплоте времени года. Первый летний месяц принес нам, помимо хорошего настроения, массу праздников: Международный День защиты детей и День России, с которыми мы вас от всей души и поздравляем!

Из июньского номера вы узнаете, как выбрать компанию-аутсорсера и избежать самых распространенных ошибок при пользовании ПК.

Герой сегодняшнего выпуска – директор агентства наружной рекламы Сергей Пискунов, расскажет вам об интересных подробностях размещения информации на широкоформатных рекламных конструкциях.

А также в рубрике «Вопрос-ответ» вы найдете ответы на самые интересные вопросы, которые мы получили в мае.

Подписать на Вестник ИТSG своих сотрудников, друзей и знакомых можно несколькими способами: выслать письмо на почту info@itsgr.ru, заполнив форму на сайте www.itsgr.ru или позвонив по телефону 289-29-13 (многоканальный). Подарите им актуальную информацию и полезные рекомендации!»

С уважением, директор ООО ИТ СервисГрупп
А. Ю. Фирстов

Поздравляем!

С Днем России

От всей души поздравляем вас с Днем России!

Наша страна доказала всему миру, что обладает колоссальным экономическим и культурным потенциалом, заняв почетное место на мировой арене.

Сегодня весь мир переживает непростые времена, но мы уверены, что наша страна достойно преодолеет все трудности, став еще более сильной и могучей.

Счастья, успехов, оптимизма Вам и Вашим близким!
С Днем России!

Как выбрать ИТ-аутсорсера

Каждый из нас постоянно сталкивается с выбором: утренний сон или полноценный завтрак, дополнительное образование или свободное время на хобби... продолжать этот список можно бесконечно. И, казалось бы, взвешивание «за» и «против» каждого варианта – легкий и доступный способ решения, но, тем не менее, выбор партнера-аутсорсера для передачи части типового функционала вызывает немало вопросов

читайте далее



Компания в лицах - дирекция по реализации проектов

В данном номере мы познакомим вас с дирекцией по реализации проектов «ИТ СервисГрупп». Необходимость формирования данной структурной единицы возникла сразу же после основания компании, так как практика показала, что большинство клиентов, обсуживающихся в «ИТ СервисГрупп», после проведения аудита, принимают решение о модернизации их ИТ инфраструктуры

читайте далее



Также, читайте в номере:

стр. 3

Интервью:
RM Visual

стр. 6

Достижения ИТSG:
Новостная лента

Совет месяца

Как выбрать ИТ-аутсорсера

Каждый из нас постоянно сталкивается с выбором: утренний сон или полноценный завтрак, дополнительное образование или свободное время на хобби... продолжать этот список можно бесконечно. И, казалось бы, взвешивание «за» и «против» каждого варианта — легкий и доступный способ решения поставленной задачи, но, тем не менее, выбор партнера-аутсорсера для передачи части типового функционала вызывает немало вопросов: А действительно ли это необходимо? На что обратить внимание при выборе партнеров? Как обезопасить себя и свою информацию от недобросовестных исполнителей?

Начнем с первого вопроса: **нужен ли вам аутсорсинг?** Для того чтобы дать взвешенный ответ, необходимо заранее определить те цели и задачи, которые вы планируете достичь при участии привлеченной компании. Снижение издержек, оптимизация организационной структуры (сокращение раздутого штата ИТ службы), повышение качества обслуживания ИТ-инфраструктуры и квалифицированные специалисты — вот те ключевые параметры, к которым стоит стремиться. Если же в ваших планах, параллельно с непосредственными задачами привлеченных специалистов, присутствует: передвижение мебели или выполнение курьерских поручений («ну не трудно же»), то ваш вариант - трудоустройство студента, который и по поручению сбегает и что-то подремонтирует. Но стоит ли платить за это полноценную зарплату? Решать вам.

Как из огромного числа компаний выбрать именно ту, которая станет надежным и профессиональным партнером?

Обратите внимание на несколько факторов: известность и хорошие рекомендации, штат сотрудников (компания с 2-мя специалистами вряд ли сможет обеспечить мобильное решение инцидентов), Internet-представительство компании (давно ли обновлялась информация на сайте). Также не лишним будет посмотреть и на размер обслуживаемых компаний, потому что если аутсорсер привык иметь дело с «небольшими» клиентами, то у него могут возникнуть трудности при работе с крупным игроком рынка.

Прозвоните все фирмы, приглянувшиеся при первом отборе, и сделайте выводы по следующим параметрам: на то, с какого раза удалось дозвониться до компании, как долго вас переключали до владеющего информацией сотрудника (заодно поймете, есть ли вообще ответственные за данное направление), дружелюбно ли с вами разговаривал менеджер, подробно ли он отвечал на ваши вопросы, предлагал ли альтернативные пути решения вашей задачи и осмотр ИТ-инфраструктуры вашей компании.

Если вам называют удивительно низкие цены — уточните про дополнительные платежи, которые, несомненно, появятся (выезд инженера, решение сложных инцидентов).

Хотелось бы добавить один немаловажный фактор — личные взаимоотношения с партнером. Подмечайте все мелочи, ведь вам требуется долгосрочное партнерство, не правда ли? Время, потраченное на поиски идеального аутсорсера, быстро окупится!

Как обезопасить себя и свою информацию от недобросовестных исполнителей?

Не смотрите на договор, заключаемый с аутсорсером, а изучайте его! Если он состоит из 2-х листов А4, то можем вас уверить, что на 99,9% в нем весьма смутно прописаны юридические аспекты взаимодействия, делающие ваше положение весьма уязвимым при возникновении форс-мажорных обстоятельств.

Изучите в сети Internet информацию об интересующем вас аутсорсере – не было ли ранее скандалов подобного рода, связанных с его именем.

Подведем итоги: аутсорсинг – это не модная игрушка, а действенный инструмент снижения издержек и повышения качества обслуживания ИТ инфраструктуры, работающий только в тандеме четко поставленных целей/ожидаемого результата и профессионализма компании-аутсорсера.

Необходимо взвесить все «за» и «против» перехода на аутсорсинг и наслаждаться результатами совместной работы.

Интервью

Агентство наружных конструкций «RM Visual»



ООО «RM Visual»

Телефон (383) 289-29-59

Год основания: 2008 г.

Сфера деятельности: Производство широкоформатных наружных конструкций, согласование наружной рекламы

Директор: Сергей Викторович Пискунов

Представляем вам директора агентства наружной рекламы «RM Visual» Пискунова Сергея Викторовича.

"RM Visual" специализируется на широкоформатной наружной рекламе, предлагая клиентам собственные наружные конструкции, спроектированные на универсальной базе, качественно отличаясь от большинства игроков рынка.

В своем интервью Сергей поделился с нами интересными подробностями, предоставляемых услуг.

Сергей Викторович, расскажите, пожалуйста, о Вашей компании.

«RM Visual» предлагает своим клиентам широкоформатную наружную рекламу на оживленных магистралях ведущих городов СФО (Новосибирск, Омск, Томск, Иркутск).

Мы размещаем свои конструкции на крышах заметных зданий города, выбирая при этом места с учетом достижения максимального количества рекламных контактов с широкой аудиторией (автомобильные и пешеходные развязки, наиболее загруженные автомагистрали города, близость к станциям метро и другим местам скопления населения).

В целом, масштабные и выразительные накрывные рекламные конструкции привлекают к себе внимание, являются заметными архитектурными элементами и выгодно выделяются среди стандартных городских рекламных поверхностей (рекламные щиты

Зхб, «сити-форматы», растяжки и т.д.). Дополнительным плюсом являются «эффект новизны» (изменение облика привычных зданий) и дальнейшая идентификация места размещения рекламы (например выражения «встречаемся в кофейне «под Скай Линком» и т.п.).

Мы гарантируем качественное исполнение и полную безопасность конструкции, подтвержденную проектированием и монтажом в самых авторитетных городских организациях, а также дополнительной финальной экспертизой. Мы обеспечиваем персонализированный подход, возможность корректировки формата конструкции под ваши нужды, удобные сроки инсталляции и замены рекламной информации и длительное закрепление рекламной поверхности под конкретного клиента.

В каких районах города Вы предлагаете наружные конструкции?

На данный момент мы можем предложить нашим клиентам целый перечень объектов:

- Депутатская, 1 (въезд на Димитровский мост)
- Депутатская, 1 (выезд с Димитровского моста)
- пр. Карла Маркса, 2 (площадь К.Маркса)
- ул. Линейная, 27 (площадь Трубникова)
- ул. Федосеева, 2 (развязка ул. Фрунзе / ул. Кошурникова / ул. Красина)
- ул. Широкая, 1/1 (площадь Труда)
- ул. Фрунзе, 57А (развязка ул. Ипподромская / ул. Фрунзе)



Все заявленные рекламные конструкции прошли этап необходимых экспертиз, согласований и проектирования, то есть существует полная готовность к монтажу под требования клиентов.

Что выделяет Ваши конструкции среди массы подобных предложений?

Наши конструкции спроектированы на универсальной базе, то есть у клиента есть широкий выбор вариантов размещения:

- освещаемый рекламный щит;
- объемные световые логотипы или буквы;
- нестандартные конструкции (динамические и т.п.).

При этом мы не считаем свою работу законченной сразу же после того, как смонтировали вашу рекламу. Нам нравится то, чем мы занимаемся, поэтому мы контролируем объекты на наличие надлежащего освещения и целостности рекламного сообщения. Наверное, каждый из нас видел на щитах

Для того, чтобы стать героем рубрики «Интервью» и рассказать о своей компании нашим подписчикам, достаточно позвонить по телефону **289-29-13 или оставить свою заявку на сайте компании www.itsgr.ru.**

Давайте знакомиться

Дирекция по реализации проектов



Директор по реализации проектов
Александр Уралев

клиентов, обсуживающихся в «ИТ СервисГрупп», после проведения аудита, принимают решение о модернизации их ИТ инфраструктуры.

В компании была произведена масштабная работа: для соответствия мировым критериям качества при предоставлении

В данном номере мы познакомим вас с дирекцией по реализации проектов «ИТ СервисГрупп». Необходимость формирования данной структурной единицы возникла сразу же после основания компании, так как практика показала, что большинство

оторвавшиеся куски баннерной ткани, согласитесь, что это жалкое зрелище. Ведь именно из мелочей складывается представление о вашей компании, и мы делаем все, чтобы оно было как можно привлекательнее.

Сергей Викторович, как вы оцениваете влияние аутсорсинга на общий результат деятельности компании?

Деятельность нашей компании зависит от работоспособности ИТ, так как мы работаем с большими объемами информации, потеря которой может повлечь за собой серьезные убытки, да и ударить по репутации. Когда нашу компанию начали обслуживать инженеры «ИТ сервисГрупп», мы забыли о существовании проблем с компьютерами.

Регулярные профилактические работы позволяют нам работать без форс-мажорных ситуаций, что позитивно сказывается на эффективности работы компании.

Спасибо за интересное интервью!

проектных услуг был внедрен стандарт по управлению проектами РМВОК (один из самых распространенных и признанных стандартов в мире), а все сотрудники дирекции прошли специализированное обучение. В настоящий момент все реализуемые «ИТ СервисГрупп» проекты выполняются и контролируются согласно методологии РМВОК.

Во главе дирекции по управлению проектной деятельностью стоит Уралев Александр, являющийся специалистом в области управления проектами, реинжиниринга и автоматизации бизнес-процессов предприятия. Александр обладает международным сертификатом PMI.

Александр: «Я считаю, что современные стандарты ведения бизнеса, внедренные в «ИТ СервисГрупп», позволяют нам выполнять работу на самом высоком уровне и выгодно



отличают нас от конкурентов на рынке.

На мой взгляд, управление проектами — весьма интересное занятие, ведь в процессе работы менеджер проекта разрабатывает производственные и финансовые планы, оперативно взаимодействует заказчиками и контролирует выполнение работ участниками проекта. Но с другой стороны, управление проектом — это ответственная работа, так как менеджер проекта должен уложиться в утвержденные с заказчиком сроки и точно распределить отведенные на проект ресурсы.

По завершению проекта главная задача менеджера и залог успеха компании — удовлетворить ожидания заказчика.

Хотелось бы отметить, что нашей командой реализованы проекты для таких крупных заказчиков, как «АСУ-Информ» (дочерняя компания Группы компаний «Оптима»), ОАО «Сибирьтелеком», ООО «Сиб МИР», ЗАО «РИСС-телеком» и т.д. В настоящее время ведется работа по модернизации ИТ инфраструктуры и внедрению системы 1С «Управление производственным предприятием» для Группы компаний «РусЭнергоМир».

Вопрос — ответ

► Что входит в базовый комплект услуг аутсорсинга?



Алексей Фирстов (директор): Как правило, речь идет о сопровождении рабочих станций пользователей, предоставлении сетевых сервисов (корп. сеть, Интернет, электронная почта), поддержке серверной и сетевой инфраструктуры.

► Сколько стоит обслуживание в компании-аутсорсере? Сопоставимо ли оно с месячной зарплатой системного администратора?



Антон Дьячков (коммерческий директор): Сравнение стоимости услуг аутсорсера и зарплаты штатного специалиста не совсем корректно. Ведь необходимо учитывать не только прямые, но и дополнительные расходы, включающие в себя как налогообложение расходов на ФОТ, так и:

1. Стоимость обучения и повышения квалификации;
2. Стоимость, связанная с простоями и ремонтами;
3. Стоимость обслуживания ИТ другими подразделениями (бухгалтерия рассчитывает зарплату для ИТ, юристы проверяют договоры и т.д.), плюс занимаемая ИТ площадь (ее можно использовать эффективнее);

4. Стоимость рабочих мест и канцтоваров, используемых ИТ подразделением;

Общие накладные расходы компании, по нашей статистике, увеличивают затраты более чем вдвое по отношению к заработной плате. При том что компания-аутсорсер полностью снимает данные вопросы и связанные с ними затраты с плеч заказчика.

Точная стоимость услуг аутсорсера будет рассчитана во время аудита, исходя из количества ПК и требуемых вам характеристик: скорость реагирования, время присутствия инженера и др.

Обратите внимание, что если количество сотрудников в вашей компании уменьшится, например, на время отпусков, то и стоимость услуг будет меньше, по причине уменьшения обслуживаемых компьютеров.

Вы можете задавать интересующие вас вопросы по телефону **289-29-13, по почте info@itsgr.ru или на сайте www.itsgr.ru.**

Полезные советы от Андрея Рогова

Ошибки, которые мы совершаем



Поговорим сегодня о самых распространенных ошибках, которые совершают как начинающие, так и опытные пользователи ПК.

1. Неправильное выключение компьютера

Не секрет, что многие не выключают компьютер неделями (наверное, каждый из нас не раз ставил на ночь блокировку на компьютере), в то время как операционной системе вашего любимого ПК требуется корректное завершение работы - то есть через кнопку «Пуск» и пункт меню «Выключение» или «Завершение работы».

Постоянная блокировка компьютера может привести к печальным последствиям: некорректное резервирование данных, повышение вероятности выхода из строя комплектующих или потеря сделанной работы при внезапном отключении электричества ночью.

2. Выдергивание или вытаскивание внешних запоминающих устройств без их «остановки» (программного завершения работы)

Не забывайте о значке «Безопасное извлечение устройства» - при вставке накопи-

теля он появляется в правом углу рядом с часами. Многие пользователи даже не обращают на него внимания! Если нужно достать флешку, щелкните по этому значку мышкой и нажмите на появившуюся надпись с буквой, присвоенной вашему внешнему накопителю.

3. Установка на ПК кучи ненужных программ, с которыми когда-то возможно захочется «поработать»

Некоторые программы прописываются в автозагрузку и при запуске компьютера начинают работать в фоновом режиме, отнимая у ПК часть ресурсов (процессорное время и память). А вы в этот момент думаете: «Почему это компьютер так «тормозит»?

4. Не установленный или отключенный антивирус

О последствиях можно рассказывать очень долго! По всей вероятности - все закончится переустановкой операционной системы.

Не допуская этих простейших ошибок, вы сэкономите свое время, сделанную работу и нервные клетки.



Лучший инженер марта

Амельченко Антон



По результатам работы за апрель 2009 года был выбран лучший инженер отдела сервиса ИТ Сервис-Групп - Амельченко Антон Васильевич.

Отличное выполнение должностных обязанностей,

профессиональный рост и способность к быстрому поиску решения вывели Антона в лидеры.

Антон, что повлияло на выбор профессии?

Я могу сказать даже точную дату, когда проснулся мой интерес к компьютерам, 1 сентября 1992 года. Это был первый в моей жизни день в школе. А вечером папа подарил мне компьютер Радио 86РК, который то и компьютером назвать сложно. Но примерно тогда-то я и решил кем хочу стать. И закрутилось... Один компьютер сменялся на другой, а компьютерные курсы сменились на программу Высшего Учебного Заведения.

Конечно, с тех пор мои представления и о компьютерах и о тех, кто с ними работает, очень сильно видоизменились, но я очень доволен своей профессией.



Как Вы считаете, какими качествами должен обладать ИТ профессионал?

Так как настоящий ИТ специалист не может быть профессионалом во всех областях ИТ сферы, то и ответ на данный вопрос может быть очень обширен, ведь для каждой области требуются свои качества.

Могу сказать только то, что специалист должен быть компетентен в своей области деятельности и уметь быстро найти правильное решение, применив свои знания на практике.

Какие профессиональные подвиги Вы можете отметить за время работы в компании?

За то время, что я работаю в «ИТ Сервис-Групп», я значительно увеличил свой багаж знаний. Это не первая работа в моей жизни, но именно в этой компании, оглядываясь назад, я понимаю, как сильно вырос в профессиональном плане. Думаю, что раньше я не смог бы решить часть известных мне теперь проблем, либо решение было бы не самым правильным.

Новая услуга ИТСГ

Сервисное обслуживание копировально-множительной оргтехники

Компания ООО «ИТ СервисГрупп» предоставляет новую услугу – сервисное обслуживание копировально-множительной оргтехники, а так же заправку и восстановление картриджей.

Первые клиенты уже успели оценить преимущества нововведения, ведь доверяя обслуживание оргтехники нашей сервисной службе, они получили сразу 3 преимущества:

- Единую точку контакта по всем вопросам,

связанным с функционированием ИТ в Вашей организации;

- Оперативное и качественное выполнение работ (как на производственной базе сервисного центра, так и на территории Заказчика);
- Существенную экономическую выгоду, так как восстановление и заправка картриджей в компании ООО «ИТСГ» позволяет достигнуть в среднем 50%-ной экономии по сравнению с покупкой новых картриджей (даже при условии их повторной заправки).

Наименование устройства	Ресурс картриджа, страниц	Стоимость картриджа (оригинал), руб	Стоимость заправки, руб	Стоимость восстановления, руб	Себестоимость печати (покупка новых картриджей), коп/страница*	Себестоимость печати (восстановление в ООО «ИТСГ»), коп/страница*
SAMSUNG ML 1010, 1020M, 1210, 1220, 1250, 1200, 1430, 4100	2500	2498,00	351,00	1215,00	43	26
HP Laser Jet 1010, 1012, 1015, 1018, 1020, 1022	2000	2512,95	248,00	954,00	50	24
HP Laser Jet 1300, 1310	4000	3310,58	360,00	1080,00	34	15

* расчёт проведён на основе среднестатистического количества заправок картриджа до следующего восстановления, равного 2-м.

Подробную информацию о ценах, услугах и порядке их предоставления Вы можете узнать по тел. 289-04-04 или эл. адресу: sales@itsgr.ru

Прейскурант на работу с оргтехникой. (см. приложение)

Вестник ИТСГ – информационное издание об ИТ. Выпускается коллективом ИТ СервисГрупп. Распространяется по подписке.

Контактная информация:

www.itsgr.ru, info@itsgr.ru
Единая справочная +7 (383) 289-29-13
Факс +7 (383) 362-06-01