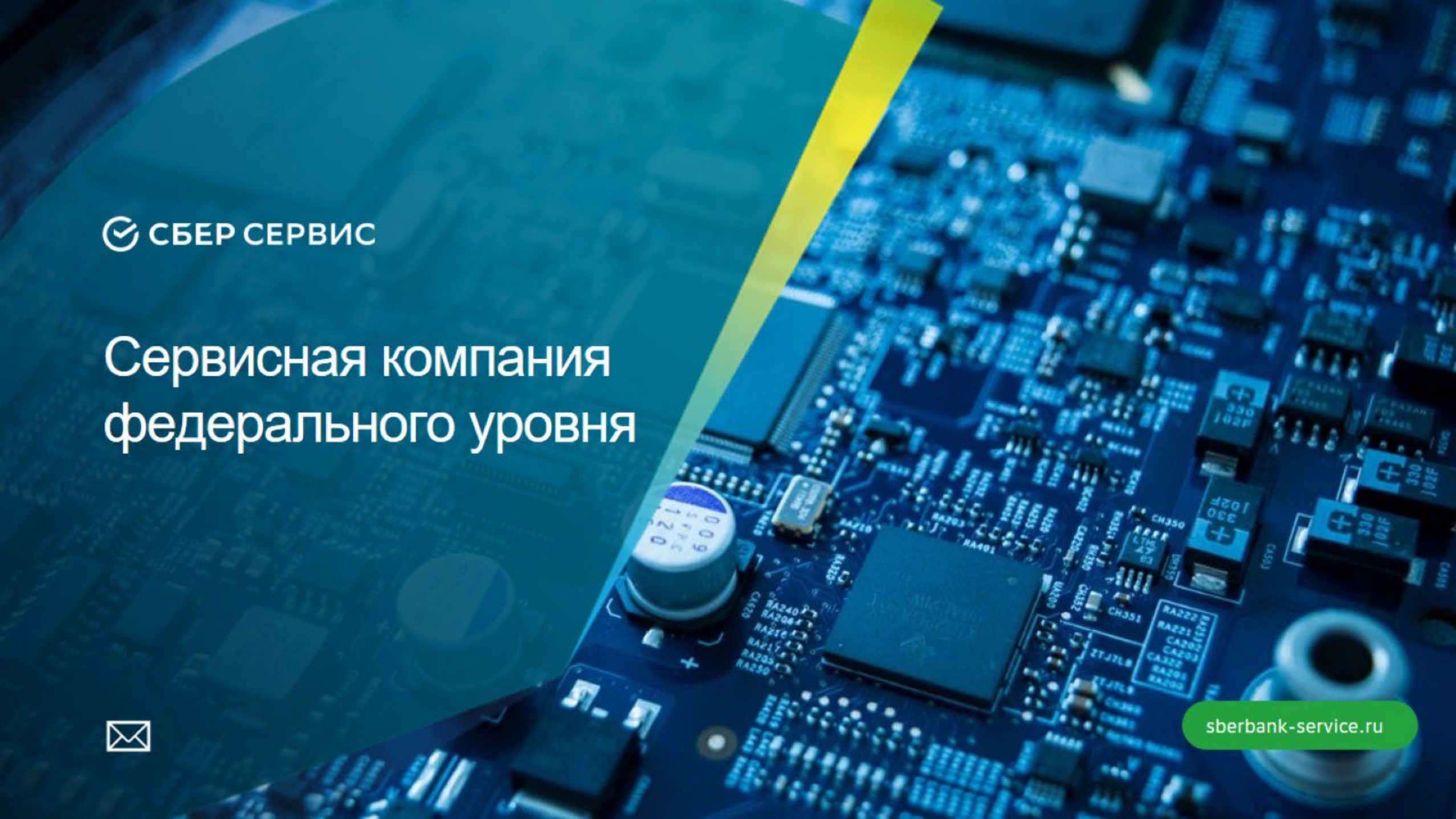

СБЕР СЕРВИС
Сервисная компания федерального уровня
sberbank-service.ru

СБЕР СЕРВИС

О компании

СберСервис – один из крупнейших системных ИТ-интеграторов России федерального значения

Оказывает широкий спектр услуг в области профессиональных сервисов и ИТ-аутсорсинга:

- Сервисные услуги по техническому обслуживанию оборудования: рабочих мест, офисной техники, систем управления очередью, банковского оборудования
- Управление ИТ-инфраструктурой: сопровождение телекоммуникационного и серверного оборудования
- Оказание услуг мониторинга на базе OpenSource продуктов
- Обслуживание систем безопасности

sberbank-service.ru



9 лет
Опыт сервисного обслуживания

5 000+
Собственных специалистов на всей территории РФ

2 000 000+
Объектов обслуживания

600+
Городов присутствия во всех регионах РФ

с 2013 года
Входит в группу компаний экосистемы Сбера

СБЕР СЕРВИС

Комплексный ИТ-аутсорсинг

- поддержка контрольно-кассового оборудования
- внедрение и сервис систем безопасности
- проектирование, строительство и поддержка централизованной инфраструктуры и ЦОД
- реализация проектов по переходу на отечественное ПО
- поддержка электронных очередей и инфопанелей
- поставка и обслуживание СХД, АРМ и оргтехники
- аутстаффинг ИТ-специалистов*
- ремонт и восстановление оборудования

* услуга может быть предоставлена в рамках заключенного сервисного контракта

СБЕР СЕРВИС

Проектно-ориентированный подход к реализации проектов

Полный цикл поддержки: от проектно-изыскательских работ до сопровождения систем на стадии эксплуатации

- Разработка комплексных решений совместно с партнерами
- Создание индивидуальных решений, учитывающих специфику конкретных бизнес-процессов и процедур, инфраструктуры каждого из объектов и действующих ИТ-решений
- Авторский контроль работ по внедрению



СБЕР СЕРВИС

Об услуге

комплексная услуга по сервисной поддержке ИТ-инфраструктуры клиента



Обслуживание рабочих мест

- Техническая поддержка компьютерной техники
- Оперативный ремонт
- Удаленная поддержка
- Обслуживание спец. оборудования*: POS, СБО (счетчики банкнот)
- Релокация оборудования



Обслуживание оргтехники

- Комплексное техническое обслуживание
- Система управления печатью
- Организация покопийной печати (стоимость за копию):
  - Аренда оборудования
  - Сервисное обслуживание
  - Поставка ЗИП
  - Ремонт оргтехники в ремцехах СберСервис с предоставлением подменного фонда

*как часть рабочего места

СБЕР СЕРВИС

Об услуге

комплексная услуга по сервисной поддержке ИТ-инфраструктуры клиента



Поддержка электронных очередей и информационных панелей

- Профилактические работы и ремонт оборудования
- Монтаж/ демонтаж/ перемещение оборудование
- Локальное и удалённое устранение сбоев



Дополнительные услуги

- ИТ-переезд
- Поддержка активного сетевого оборудования
- Оборудование в аренду
- Продажа нового оборудования

СБЕР СЕРВИС

Преимущества комплексного ИТ-аутсорсинга

01. Оптимизация затрат

- Не требуется содержание собственного штата ИТ-специалистов;
- Не требует расходов на складские, ремонтные и дополнительные офисные помещения;
- Не требуется закупка комплектующих и расходных материалов;
- Нет скрытых и косвенных затрат на учет оборудования, логистику, сопровождение договоров.

02. Единая точка входа

- Формат «одного окна» для всех услуг в «пакете», единый стандарт обслуживания по всей России
- На связи 24x7
- Гибкая система управления – индивидуальная настройка ITSM под потребности клиента

03. Широкие возможности

- Эффективность. Комплексный подход в управлении всеми услугами
- Мультивендорность. Предоставление широкого модельного ряда оборудования в аренду
- Удобство. Возможность подмены оборудования на период ремонта. Электронные акты выполненных работ

СБЕР СЕРВИС

Поддержка рабочих мест пользователей

- Установка нового рабочего места, настройка оборудования и ПО, модернизация оборудования
- Подключение внешних устройств к стационарному и мобильному рабочему месту, их настройка
- Планово-профилактические работы, устранение сбоев, восстановление работы системного и прикладного ПО
- Мелкоузловой ремонт с заменой комплектующих на месте
- Крупноблочный ремонт с подменой неисправного оборудования

1 СКС – структурированные кабельные сети
2 ИБП – источник бесперебойного питания
3 АСО – активное сетевое оборудование



Дополнительные услуги

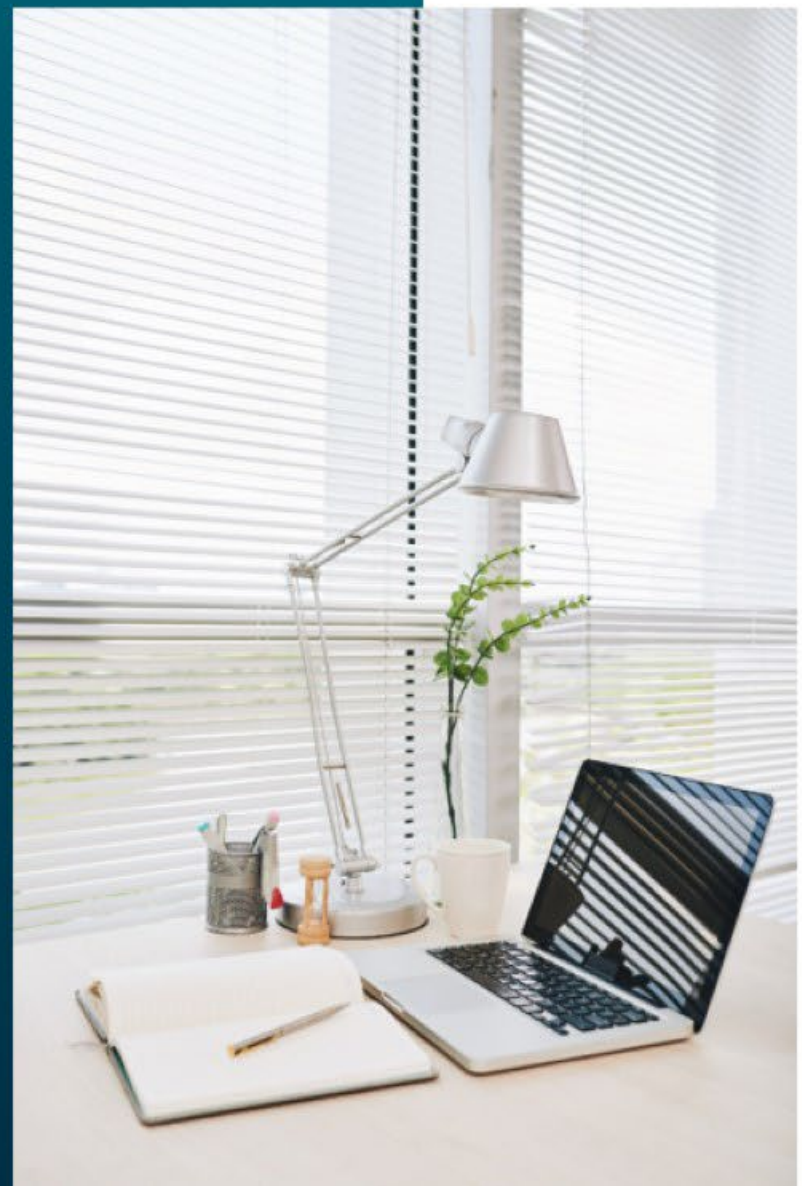
ИТ-переезд: сборка и разборка, подключение и настройка оборудования в новой локации

Поддержка СКС[1], установка и подключение ИБП[2], коммутация и крупно-узловой ремонт АСО[3]

СБЕР СЕРВИС

Решение по удалённой поддержке рабочих мест

Специалисты СберСервис помогут подготовить рабочие места сотрудников в условиях удаленной работы и поддерживать их в работоспособном состоянии



- Установка и настройка ПО (мессенджеры / программы удаленного доступа к рабочему столу / программы проведения вебинаров / другое системное и прикладное ПО)
- Устранение проблем на ПК через специализированную программу удаленного доступа
- Проведение профилактических работ через удаленный доступ (чистка кэша, обновление антивирусных баз, обновление системного и прикладного ПО)
- Консультационная поддержка пользователей

СБЕР СЕРВИС

Поддержка оргтехники и МФУ

- Установка и настройка оргтехники;
- Проведение регулярных профилактических работ;
- Диагностика неисправностей и восстановление работоспособности оборудования;
- Изменение настроек конфигурации и обновление встроенного ПО;
- Проведение ремонтно-восстановительных работ в офисе заказчика либо в ремонтном цехе СберСервис;
- Доставка, установка и настройка подменного оборудования;
- Поставка и замена расходных материалов и ЗИП по мере их износа или выхода из строя;
- Подготовка и актуализация регламентов и пользовательских инструкций по оборудованию.



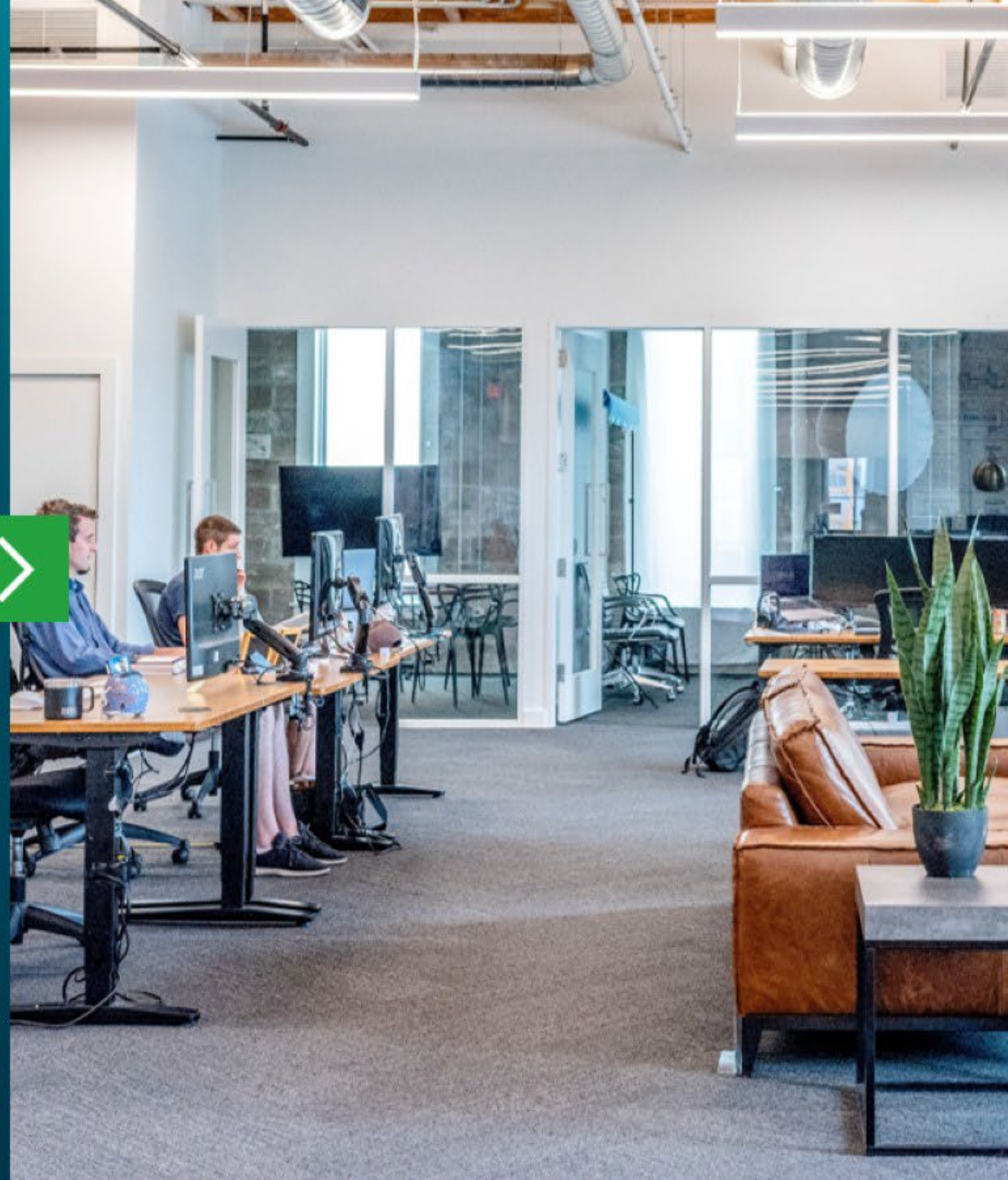
Наши компетенции

Olivetti
YSOFT
brother at your side
Lexmark
OKI
myQ
PANTUM
hp
xerox

СБЕР СЕРВИС

Система управления печатью

- Проектирование архитектуры решения системы управления печатью;
- Установка и настройка системы;
- Настройка пользовательских политик печати;
- Мониторинг работы системы;
- Изменение настроек конфигурации и обновление встроенного ПО;
- Генерация отчетов и формирование dashboard по:
  - активностям печати в разрезе пользователей;
  - статусам расходных материалов;
  - ошибкам и работоспособности устройств печати.



СБЕР СЕРВИС

Поддержка электронных очередей и информационных панелей

- Первичная установка оборудования и программного обеспечения компонентов систем управления очередью;
- Профилактические работы;
- Ремонт систем управления очередью;
- Локальное и удалённое устранение сбоев.



СБЕР СЕРВИС

Обслуживание систем безопасности

- Создание комплекса систем безопасности «под ключ»: от проекта до монтажа оборудования и сетей систем безопасности;
- Монтаж систем;
- Модернизация систем;
- Восстановление работоспособности (включая ремонт с использованием подменного фонда СберСервис).



СберСервис возьмет на обслуживание:

- Системы охранной и пожарной сигнализации
- Системы пожаротушения
- Системы видеонаблюдения
- Системы контроля и управления доступом (СКУД)
- Системы организации и управления эвакуацией (СОУЭ)

СБЕР СЕРВИС

Техническая поддержка оборудования

СберСервис обеспечит бесперебойное функционирование оборудования и программного обеспечения на месте установки и эксплуатации в любой точке России.

Услуги по диагностике, проведению ремонтно-восстановительных работ (с заменой неисправных узлов и переустановкой ПО) и регулярному техническому обслуживанию следующих видов оборудования:

- банкоматов;
- контрольно-кассовой техники;
- POS терминалов;
- вычислительной техники и средств хранения данных (АРМ, сервера);
- средств печати;
- систем управления очередями;
- камер видеонаблюдения;
- средств связи (телефонных аппаратов, маршрутизаторов, коммутаторов, АТС, МСЭ, средств шифрования и фильтрации данных).



СберСервис обеспечит обслуживание:

В режиме “единого окна”

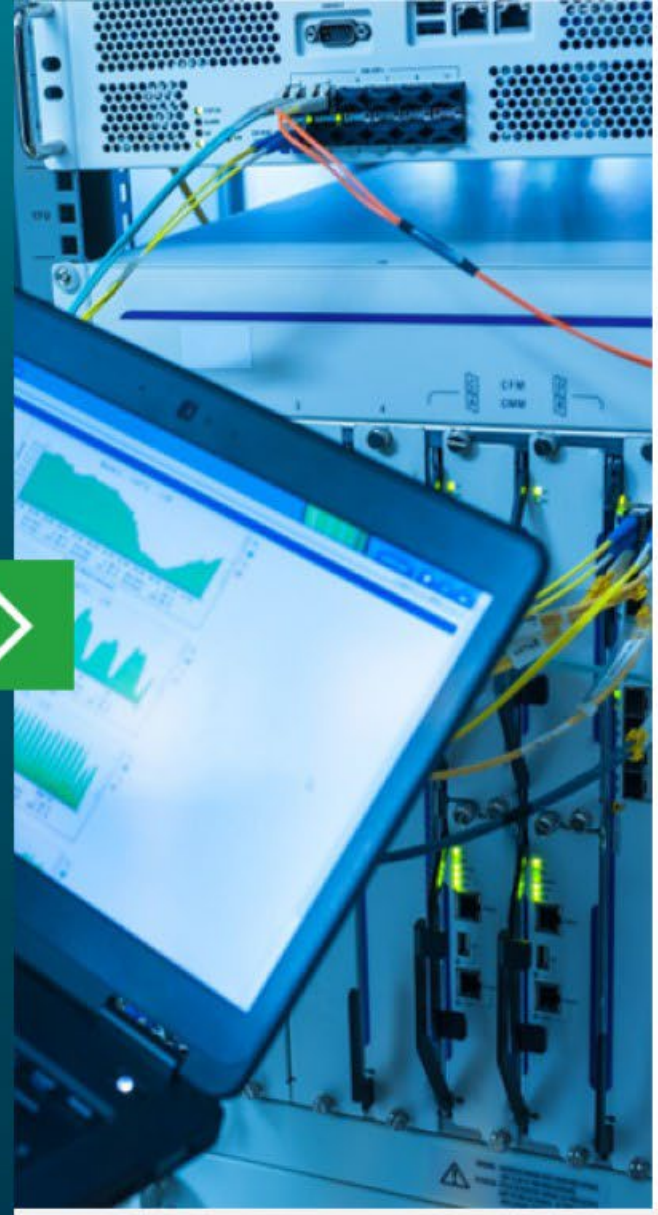
24 часа / 7дней в неделю

На всей территории России

СБЕР СЕРВИС

Поддержка централизованной инфраструктуры

- Комплексное техническое обслуживание:
  - АСО,
  - Вычислительное оборудование,
  - Системы и сети хранения данных,
  - Корпоративные сервисы (служба каталогов, электронная почта, ВКС и телефония).
- «Умные руки» для ЦОДов;
- Переезд ИТ-инфраструктуры.



Уровень обслуживания

- время реакции – **менее 20 минут**
- время восстановления – **от 1 часа**
- 1, 2 и 3-я линии поддержки

Ответственность

- 99,5% уровень соблюдения параметров SLA
- Финансовая ответственность за выполнение условий SLA

Специалисты

- 240 сертифицированных инженеров по России
- 14 инженеров экспертного уровня

Использование лучших практик ITSM

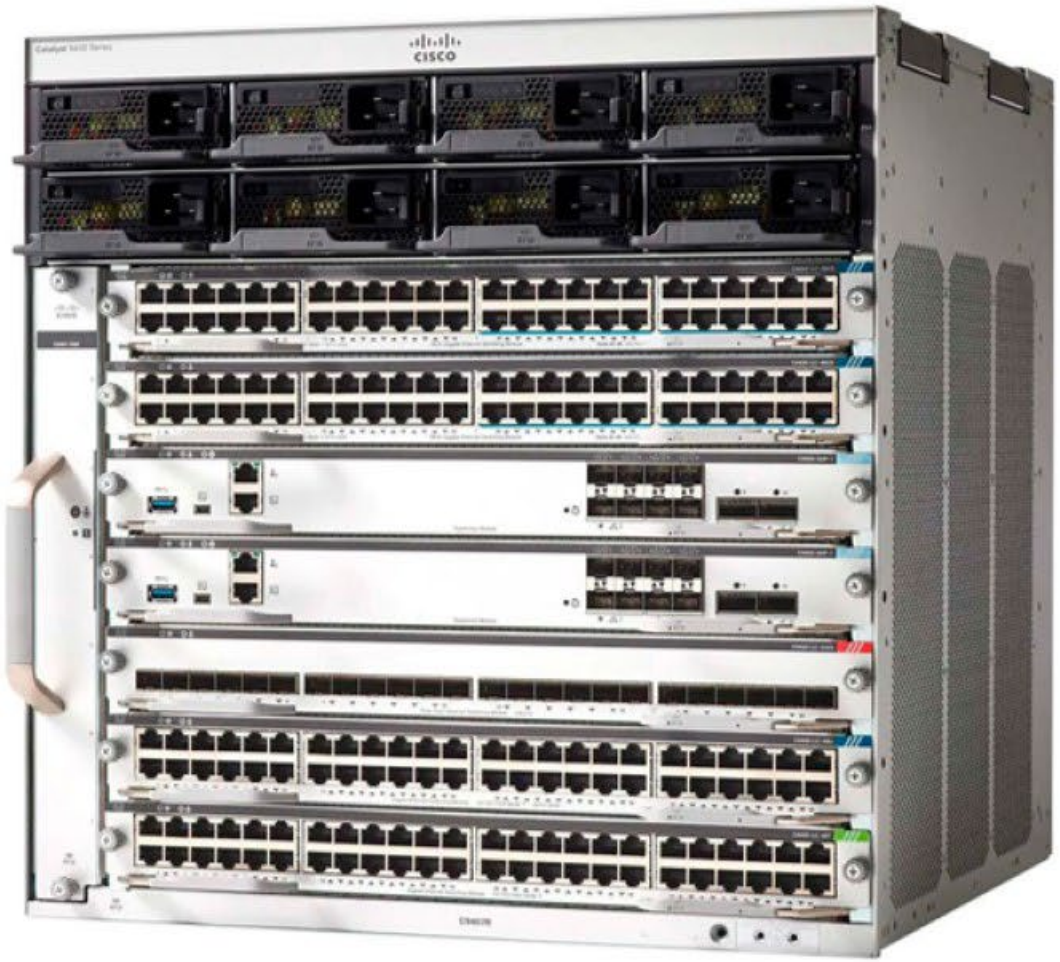
Наши компетенции

DELL EMC, Hewlett Packard Enterprise, ELTEX, IBM, HUAWEI, HITACHI, cisco, ORACLE, JUNIPER NETWORKS

СБЕР СЕРВИС

Поддержка сетевого оборудования

- Решение инцидентов и проблем;
- Поддержка аппаратного и микропрограммного обеспечения;
- Анализ сетевой инфраструктуры на предмет наличия уязвимостей, потенциальных рисков отказа;
- Выдача рекомендаций по изменению архитектурных решений на сети, оптимизация работы сети;
- Поддержка работ по внедрению технических решений на оборудовании заказчика;
- Пуско-наладочные работы;
- Модульный ремонт.



Наши компетенции

HUAWEI ELTEX cisco JUNIPER NETWORKS

СБЕР СЕРВИС

Поддержка вычислительного оборудования, сетей и систем хранения данных

- Решение инцидентов и проблем;
- Поддержка аппаратного и микропрограммного обеспечения;
- Регулярное техническое, регламентное и профилактическое обслуживание оборудования;
- Пуско-наладочные работы;
- Модульный ремонт.



Наши компетенции

IBM HUAWEI HITACHI Inspire the Next Lenovo

DELL EMC BROCADE ORACLE Hewlett Packard Enterprise

СБЕР СЕРВИС

Техническое сопровождение средств криптографической защиты информации и межсетевых экранов

- Решение инцидентов и проблем;
- Поддержка аппаратного и микропрограммного обеспечения;
- Анализ инфраструктуры ИБ на предмет наличия уязвимостей, потенциальных рисков отказа;
- Выдача рекомендаций по изменению архитектурных решений по ИБ, оптимизация работы СКЗИ;
- Поддержка работ по внедрению технических решений на оборудовании заказчика;
- Пуско-наладочные работы;
- Техническое сопровождение межсетевых экранов.



Наши компетенции

ELTEX КОД безопасности s•terra®

СБЕР СЕРВИС

«Умные руки» для централизованной инфраструктуры

- Поддержка на объекте
- Проектный резерв специалистов
- ИТ переезд оборудования «под ключ»

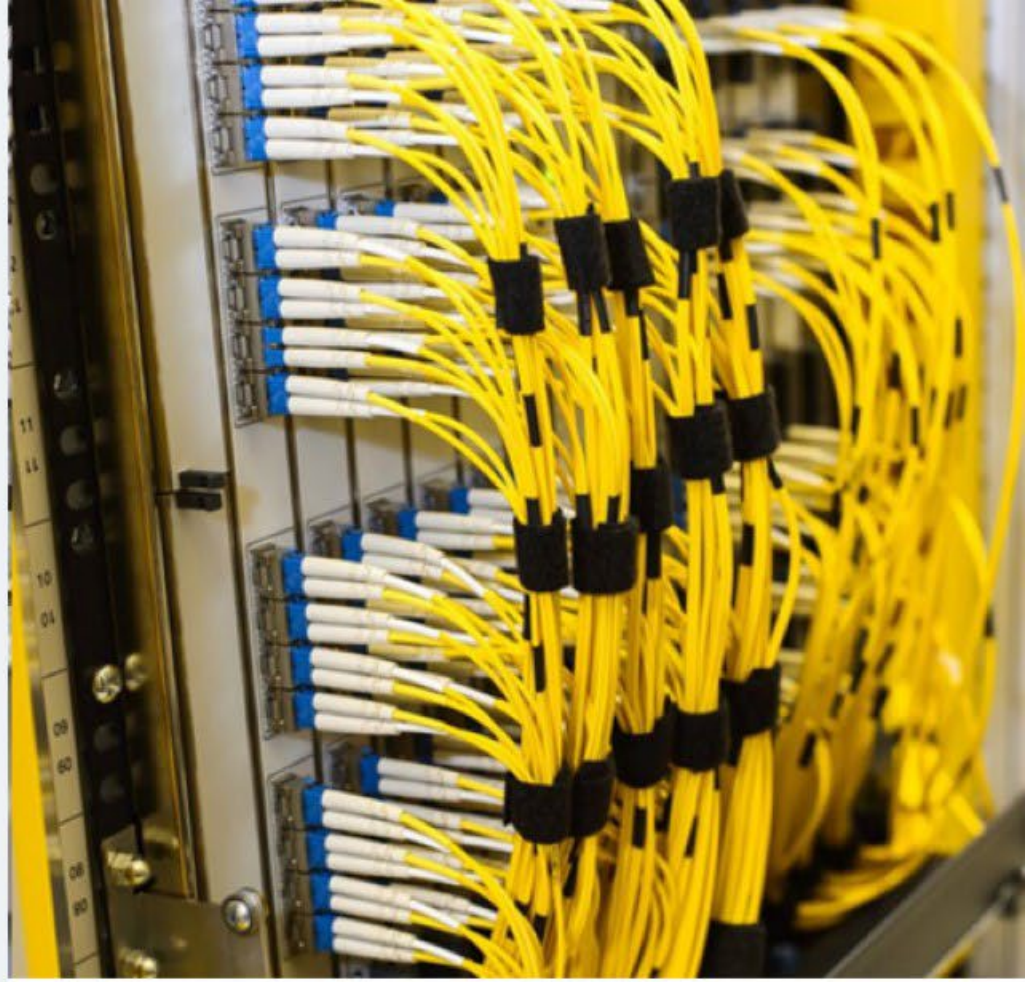
Оперативный резерв квалифицированных инженеров для выполнения работ в Центрах обработки данных

- Монтаж / демонтаж оборудования;
- Маркировка / демаркировка оборудования и кабелей;
- Коммутация / декоммутация / перекоммутация оборудования и кабелей, проверка корректности коммутации;
- Первичная настройка оборудования;
- Перезагрузка и выключение оборудования;
- Контроль функционирования оборудования, сбор дампов и логов;
- Мелкий ремонт оборудования;
- Пусконаладочные работы;
- Перемещение оборудования, в том числе погрузочно-разгрузочные работы;
- Инвентаризация оборудования и ЗИП (получение / отправка, проверка наличия).

СБЕР СЕРВИС

Сопровождение инженерной инфраструктуры и эксплуатация объектов недвижимости

- Обслуживание инженерных систем (свет, вода, газ, вентиляция);
- Текущий ремонт и техническое обслуживание (фасад, кровля, подвал);
- Обеспечение чистоты на объекте;
- Пожарная безопасность.



Наши компетенции

PANDUIT

C3 SOLUTIONS

SYSTIMAX SOLUTIONS

VERTIV

LEVITON

СБЕР СЕРВИС

Роботизация бизнес-процессов

Robotics Process Automation (RPA) позволяет автоматизировать бизнес-процессы за счет применения программных роботов. Повторение рутинных действий пользователя роботом высвобождает рабочее время сотрудников для выполнения других задач



Консалтинг/Техническая поддержка

- Проведение консультаций по работе робота
- Техническая поддержка в области написания алгоритмов
- Поддержка развёртывания ПО на КТС заказчика



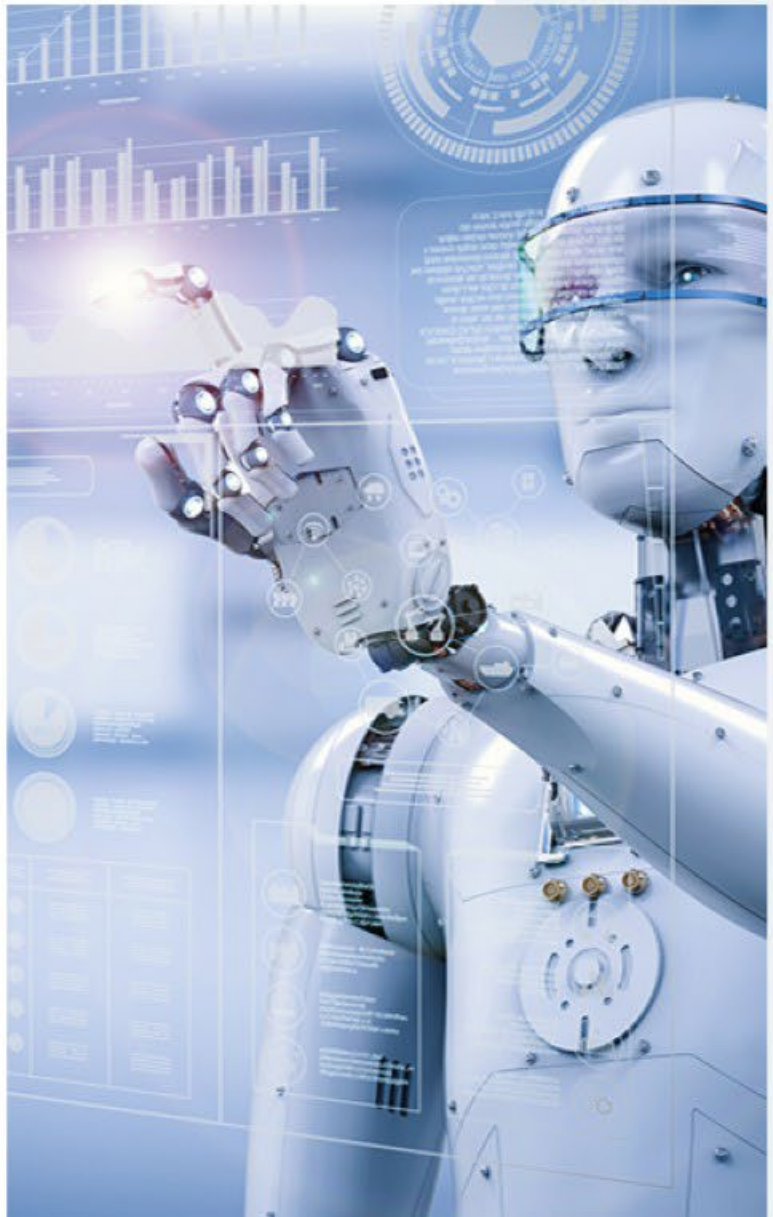
Роботизация на архитектуре заказчика/СберСервиса

- Анализ процессов для автоматизации
- Описание БТ и написание ТЗ
- Развертывание ПО на ресурсах заказчика/СберСервиса
- Написание алгоритмов
- Поддержка работоспособности роботов

СБЕР СЕРВИС

Автоматизируем бизнес-процессы в любой отрасли

- внедрение технологии RPA
- поддержка и оптимизация систем автоматизации
- консультирование по сценариям и применению автоматизации
- поддержка при сбоях и отклонениях в процессах автоматизации
- архитектура SaluteRPA



>100 часов
оптимизировано

>1000 процессов
автоматизировано

>90% уровень
удовлетворенности клиентов

>95% экономии
времени на процессы

>99,9%
стабильность функционирования

СБЕР СЕРВИС

Системы мониторинга качества

Решения для бизнеса

> 150
реализованных дашбордов

> 300
показателей мониторинга

> 2000
пользователей одновременно

> 99,9%
доступность дашбордов



Стратегический дашборд

для топ-менеджмента

- Обзор состояния верхнего уровня
- Оперативная оценка ключевых метрик
- Контроль достижения целей

Операционный дашборд

для линейного менеджмента

- Мониторинг состояния услуг в реальном времени
- Контроль отклонений

Аналитический дашборд

для аналитиков и экспертов

- Декомпозиция до систем и объектов
- Анализ динамики показателей
- Разбор отклонений и точек роста

СБЕР СЕРВИС

Варианты развертывания

систем мониторинга

Минимальное

- Без выделения сервера
- Одностраничный дашборд
- Стандартный дизайн
- Один источник данных
- До 3х метрик
- Пересчет показателей 1 раз в сутки

Выделенное

- Выделенный сервер
- Многостраничный дашборд
- Уникальный дизайн
- Несколько источников данных
- Неограниченное число показателей
- Пересчет показателей 1 раз в час

Обособленное

- Инфраструктура заказчика
- Многостраничный дашборд
- Уникальный дизайн
- Несколько источников данных
- Неограниченное число показателей
- Любая частота обновления

+ Редактор ролей и целей

+ Прогнозирование показателей

СБЕР СЕРВИС

Диспетчерский центр



1 линия поддержки

- Регистрация заявок
- Обработка вызовов
- Решение простых проблем
- Маршрутизация на профильные подразделения
- Консультация клиентов

VIP-поддержка

1 линия поддержки

+ Минимальное время ожидания
+ Выделенный номер
+ Консультация VIP-клиентов

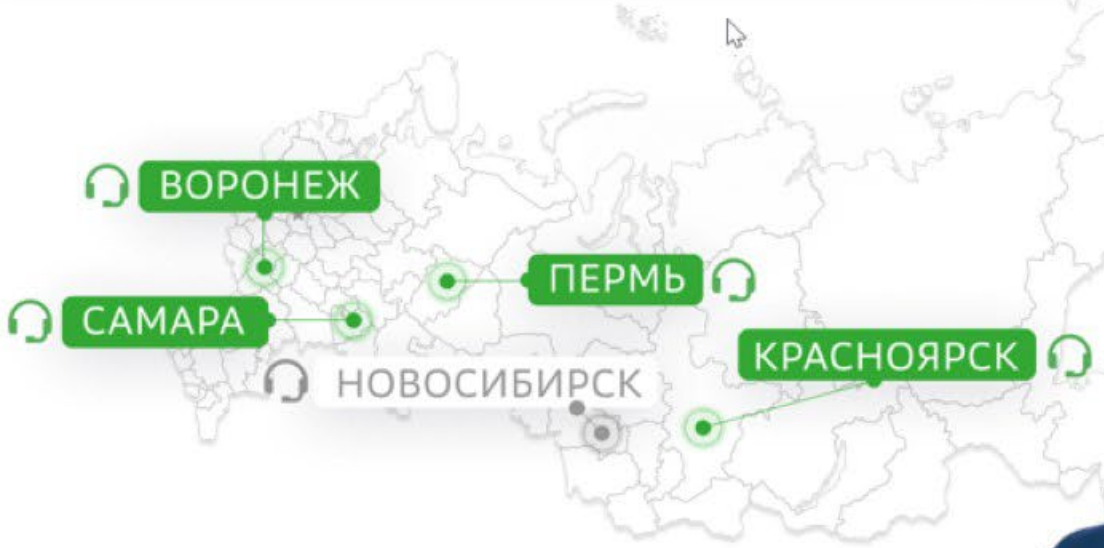
Удаленная техническая поддержка

1 линия поддержки

+ Минимальное время ожидания
+ Дистанционное решение проблем
+ Настройка ПО и оборудования

СБЕР СЕРВИС

Качество в масштабе страны



> 5000
инженеров на поддержке

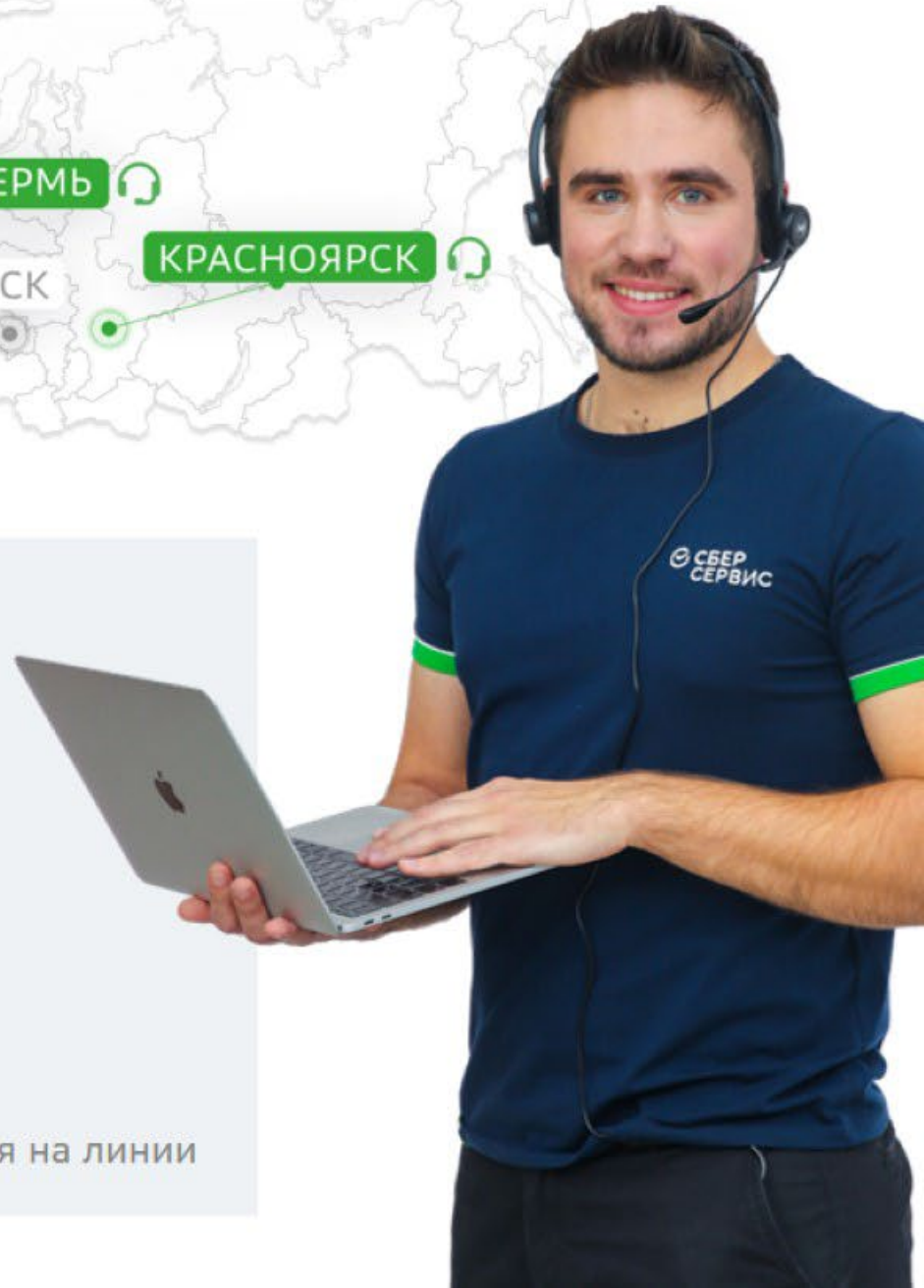
> 2 млн
объектов сервиса

> 95%
доступность линий

> 98% SLA
по удаленной работе

600 тыс.
обращений ежемесячно

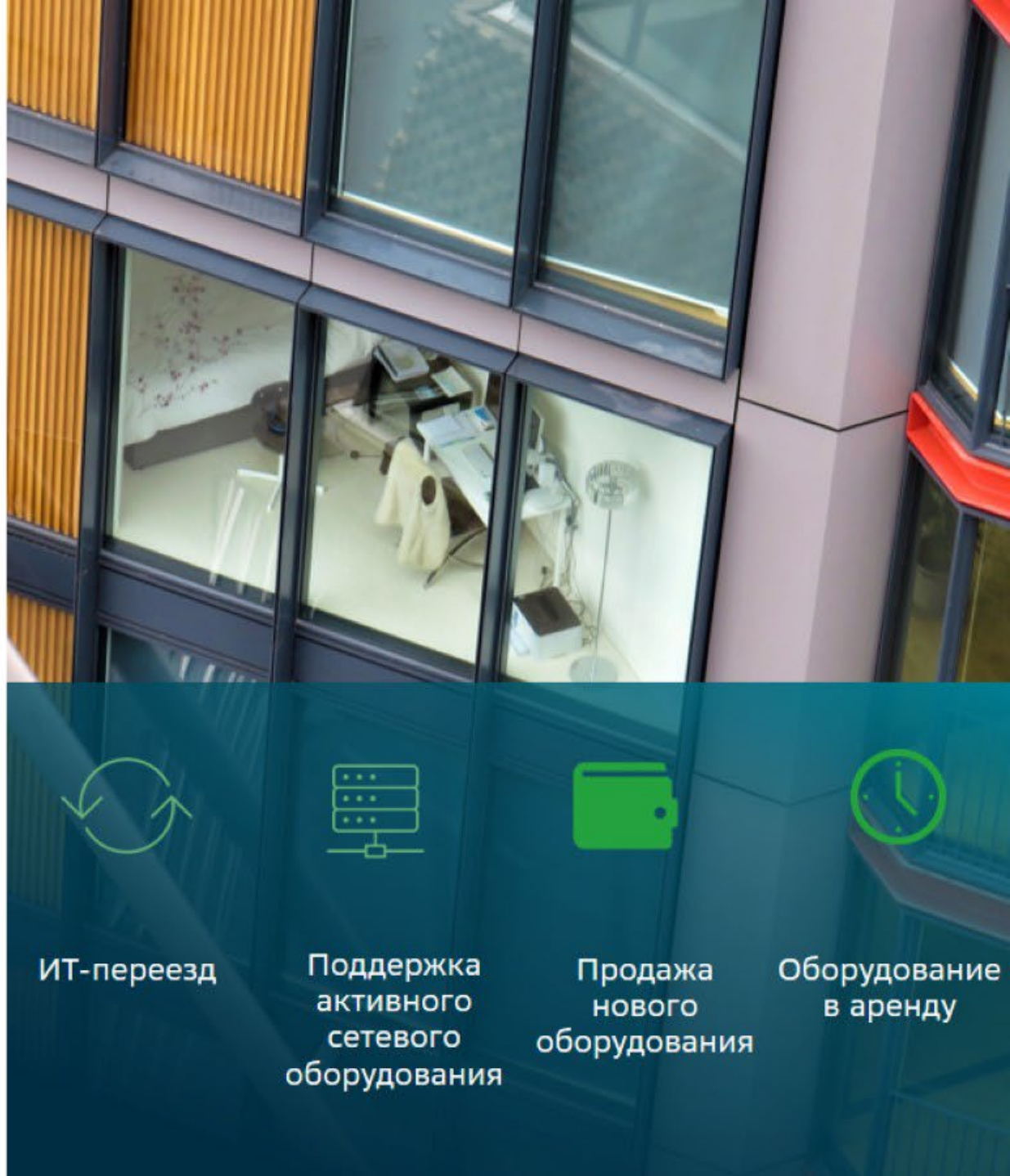
< 2 мин.
время ожидания на линии



СБЕР СЕРВИС

Дополнительные услуги

- Релокация оборудования (ИТ-переезд):
  - Сборка и разборка оборудования рабочего места и офисной техники;
  - подключение, настройка оборудования в новой локации.
- Коммутация и крупно-узловой ремонт АСО;
- Доставка, установка и настройка арендованного оборудования;
- Продажа нового оборудования по выгодным ценам.



СБЕР СЕРВИС

Преимущества СберСервиса

Федеральный охват

Более 600 точек присутствия во всех регионах РФ

Сертифицированные инженеры

Более 5 000 специалистов по всей России

Развитая служба Service Desk

Режим 24×7, более 8 миллионов запросов в год

Собственные ремонтные цеха

Более 150 складов и 50 ремонтных цехов по всей России



Обеспечение подменным фондом

Подменный фонд – более 7% от парка.
У конкурентов – не более 5%

Высокое качество услуг

Процент удовлетворенности заказчика в 2021 году – более 90% по методике CSI

Строгое соблюдение SLA

Выполнение запросов в срок – более 98%

Гибкий подход

Выкуп или замена оборудования (при необходимости)

СБЕР СЕРВИС

СберСервис доверяют



СБЕР

Ростелеком

СОГЛАСИЕ страхование

Ростелеком ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

ВЭБ РФ

BURGER KING

HYOSUNG

Правительство Ленинградской области

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

Райффайзен БАНК

открытие БАНК

МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК

БАНК ОРЕНБУРГ

СБЕР СЕРВИС

Сейчас на обслуживании у СберСервис находятся

- ✓ **17 000+** офисов клиентов
- ✓ **83** субъекта РФ

1 600 000
POS-терминалов и онлайн-касс

300 000
Активного сетевого оборудования

200 000
Офисных и мобильных рабочих мест

60 000
Банкоматов и терминалов

100 000
Принтеров и МФУ

10 000
Серверов и систем хранения данных в ЦОДах

СБЕР СЕРВИС

Наши компетенции

Оргтехника	PANTUM, brother at your side, EPSON EXCEED YOUR VISION, hp, KYOCERA, Lexmark, myQ, OKI, Olivetti, RICOH, Xerox
Банкоматы и ИПТ	NCR, HYOSUNG, DORS, Diebold Nixdorf, Gdamask, SFOUR, НОВЫЙ ГОРОД
POS-терминалы	YARUS Рожденный в России, Verifone, ingenico GROUP, CASTLES TECHNOLOGY, PAX
Контрольно-кассовая техника	ЭВОТОР, ШТРИХ-М, АТОЛ, ИНЖЕНЕРНЫЙ СТАПЕЛЬ, aQsi, paymob
Спец. банковское оборудование	DoCash, TOSHIBA, MAGNER, SCAN COIN, LAUREL, KISAN, MULTIVAC, StrongPoint, GLORY
Серверы и СХД	DELL EMC, Hewlett Packard Enterprise, HITACHI, HUAWEI, BROCADE, IBM, ORACLE, NetApp
Активное сетевое оборудование	HUAWEI, ELTEX, CISCO, JUNIPER NETWORKS
Инженерная инфраструктура	SYSTIMAX SOLUTIONS, PANDUIT, C3 SOLUTIONS, VERTIV, LEVITON, ISS, MITSUBISHI ELECTRIC, RiT, Полигон
Системы видеонаблюдения	BOLID СИСТЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ, C.Nord, ИНТЕГРАЛ+, центр Протон, TEKO, ritm, ADEMCO, ironLogic, MITSUBISHI ELECTRIC, PERCo, HIKVISION, SIGUR, axxonsoft, TRASSIR, ACOT, SKYROS, Honeywell

СБЕР СЕРВИС

г. Москва, ул. Сущёвский Вал, 18
+7 (495) 921-37-01

sberbank-service.ru

2022 ГОД