

ИТ-поддержка на аутсорсе: сопровождение и эксплуатация АРМ для крупного российского банка

Бизнес-задача

Крупному российскому банку потребовалось сопровождение и эксплуатация автоматизированных рабочих мест (АРМ) для обеспечения стабильной работы ИТ-инфраструктуры с заданными параметрами качества.

Решение

Т1 Сервионика взяла на себя сопровождение и эксплуатацию систем и приложений банка. Комплекс мероприятий позволил поддерживать ИТ-инфраструктуру в оптимальном состоянии и обеспечивать её доступность. В регулярные задачи вошли:

- Решение инцидентов удалённо и на территории заказчика
- Администрирование
- Профилактика и обслуживание оборудования и ПО
- Координация ремонта, выполняемого сторонними организациями
- Поддержка ВКС
- Сопровождение системы управления очередью
- Обслуживание ИТ-оборудования на уровне региона
- Поддержка пользователей корпоративной сотовой связи

Результат

Сопровождение и эксплуатация ИТ-инфраструктуры со стороны Т1 Сервионика позволили менеджменту банка сфокусироваться на ключевых бизнес-задачах. Мы выстроили процессы для поддержки систем и приложений с необходимым уровнем качества. Работа с несколькими заказчиками одновременно дала возможность снизить стоимость услуг для клиента и подключить опытную техническую команду.

Ключевые цифры

- 1100+ офисов банка на обслуживании
- 40 000+ рабочих мест пользователей

Преимущества для компании

- Снижение себестоимости услуг
- Доступ к глубокой экспертизе вендоров
- Улучшение качества сервиса для пользователей систем и приложений