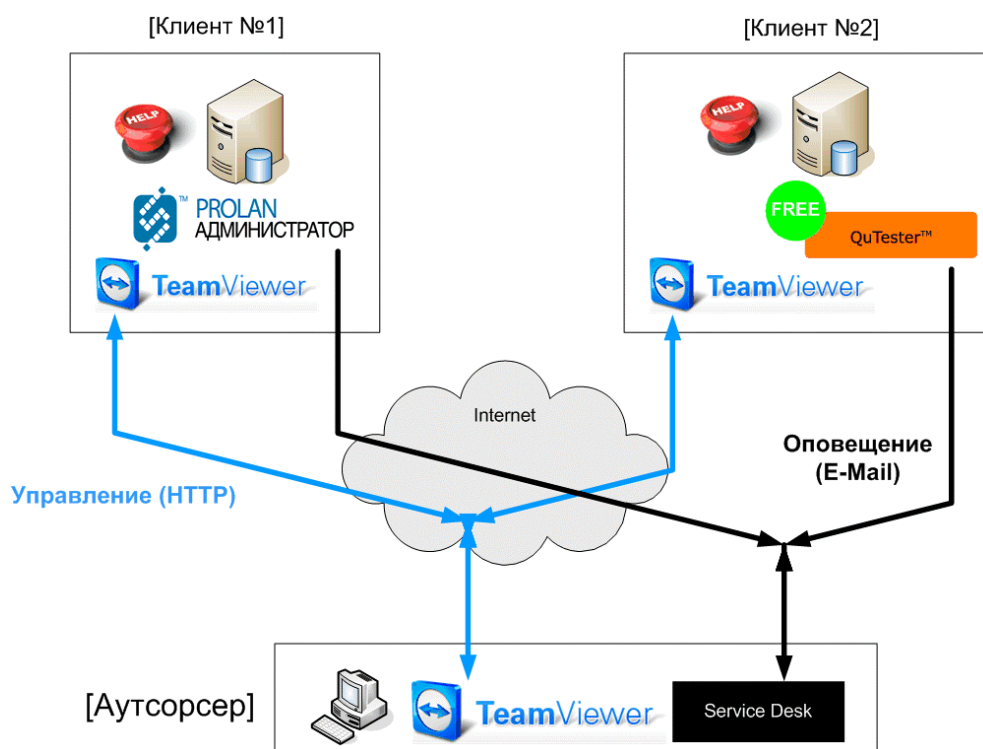


[TeamViewer + Красная Кнопка]

Технико-Коммерческое предложение

Элитарное Доступно

Сегодня - время экономичных решений. Это касается не только автомобилей и электрооборудования, но и систем управления ИТ-Инфраструктурой. "Тяжелые" системы всё чаще уступают место экономичным решениям, позволяющим получать тот же результат, но за другие деньги. Ключевые слова: " тот же результат", т.к. многие продукты, гордо называющие себя «системами управления ИТ-Инфраструктурой», на самом деле являются измерителями метрик здоровья ИТ-Инфраструктуры, позволяющими, в лучшем случае, контролировать доступность оборудования и сервисов. В первую очередь это относится к продуктам Open Source. Поэтому очень важно, чтобы решение было не только экономичным, но и функциональным. Примером такого решения является [TeamViewer +Красная Кнопка]. Архитектура решения показана на рисунке.



Техническая концепция [TeamViewer +Красная Кнопка]: управление здоровьем ИТ-Инфраструктуры выполняется централизованно. Сбор и хранение информации - распределено. Эта концепция делает данное решение наиболее эффективным в компаниях, оказывающих услуги ИТ-аутсорсинга. О методике применения данного решения читайте в статье: ["\[TeamViewer + Красная Кнопка\]. Техническое описание"](#).

Краткий прайс-лист

Для получения полного прайс-листа напишите по адресу: sales@prolan.ru

1. Красная Кнопка

ProLAN-Администратор Лайт (250 метрик здоровья ИТ-Инфраструктуры одновременно, 3 Снимка Инцидента в час). **19 950¹ руб.**

Опционально. Удаленное управление компьютерами пользователей сети (одна консоль управления, число управляемых компьютеров не ограничено). **14 995 руб.**

Опционально. Возможность дополнительно контролировать 100 метрик здоровья ИТ-Инфраструктуры (одновременно). **12 000 руб.**

Опционально. Возможность дополнительно принимать 5 Снимков Инцидента в час. **7 249 руб.**

Опционально. Возможность включать в Снимок Инцидента название выполняемой пользователем операции (в момент нажатия «красной кнопки»). **350² руб.**

2. TeamViewer

Лицензия Business (1 консоль управления, неограниченное число хостов) **19 950³ руб.**



Упрощенной версией решения Красная Кнопка ([Красная Кнопка Лайт](#)) можно пользоваться БЕСПЛАТНО.

¹ При оплате решения до 15 ноября 2011 г.

² Стоимость указана за одно рабочее место пользователя сети. Для поддержки данной функциональности на компьютере пользователя (или в терминальной сессии) устанавливается «фотоаппарат» рабочего дня – приложение ProLAN SelfTrace.

³ Только при приобретении в комплекте с Красной Кнопкой

Business value для ИТ-компаний (Аутсорсера)

Сегодня [TeamViewer](#) - стандарт de facto для организации удаленного доступа к компьютерам в Internet. Зрелый, экономичный и удобный в использовании сервис, позволяющий удаленно управлять компьютерами пользователей, находящимися за NAT-ом. По-настоящему эффективный инструмент для удаленного оказания помощи пользователям бизнес-приложений. Поэтому [TeamViewer](#) – комильфо для компании, оказывающей услуги ИТ-аутсорсинга (далее - Аутсорсер) в сегменте SMB.

Если клиент – небольшая компания и Аутсорсер поддерживает только бизнес-приложения (например, 1С Предприятие), то такого инструмента, как правило, достаточно. Если же Аутсорсер поддерживает не только бизнес-приложения, но и ИТ-Инфраструктуру клиента, то не менее важно иметь систему мониторинга сети. Если, при этом, у клиента есть и собственная ИТ-Служба, то дополнительно нужен инструментарий, позволяющий устанавливать корневые причины инцидентов и таким образом определять, «кто виноват»: ИТ-Служба, Аутсорсер или «уборщица».

Сегодня для мониторинга ИТ-Инфраструктуры, Аутсорсеры обычно используют продукты Open Source. Инструментом же диагностики часто являются «палка и веревка». Такой инструментарий как-то задачу решает, но высокий уровень сервиса не обеспечивает, т.к. не позволяет увидеть «слона целиком», т.е. установить причинно-следственные связи между инцидентом и действиями пользователей, сбоями в ИТ-Инфраструктуре, ошибками приложений. Это усложняет диагностику корневых причин инцидентов (если только они не очевидны, например, «упал» сервер) и поэтому ухудшает качество сервиса: увеличивает Mean Time To Repair (MTTR), уменьшает Mean Time Between Failures (MTBF).

У продуктов Open Source есть еще одно ограничение. **При их использовании качество услуг часто зависит от тайных знаний, которыми обладают исполнители (сотрудники службы поддержки).** Поэтому, если уходит исполнитель, то вместе с ним часто уходят и клиенты. Наличие же инструментария, позволяющего автоматизировать диагностику инцидентов, позволяет не только обеспечить высокое качество сервиса, но и застраховать себя от капризов «звезд».

Обращаем ваше внимание, что внедрение процессного подхода в соответствии с методикой ITIL (о чем сегодня так много говорят), при всех своих достоинствах, данную задачу не решает. В этом случае не менее важно (а может быть и более) иметь эффективную систему управления, «заточенную» на оказание ИТ-услуг. Примером такой системы является решение [Красная Кнопка + TeamViewer] .

[Красная Кнопка + TeamViewer] - это мощная система мониторинга здоровья ИТ-Инфраструктуры и диагностический инструментарий, позволяющий быстро устанавливать причины инциденты, являющиеся следствием:

1. Сбоев в работе ИТ-Инфраструктуры и бизнес-приложений.
2. Неправильных действий пользователей.

Но на этом достоинства данного решения не ограничиваются. Его внедрение позволяет существенно упростить процедуру регистрации инцидентов. В результате сокращаются трудозатраты как специалистов Аутсорсера, так и пользователей ИТ-сервисов. Это повышает производительность труда Аутсорсера и лояльность клиентов. Если при этом Аутсорсер биллингует время технической поддержки, то увеличивается объем работ, т.к. пользователи будут чаще обращаться за помощью (почему бы не обратиться, если для этого достаточно нажать «красную кнопку»).

Но и это еще не всё. Внедрение решения [Красная Кнопка + TeamViewer] обеспечивает возможность оказания клиентам дополнительных услуг. Подробнее читайте в статье [«Мониторинг персонала как ИТ-Услуга»](#). При этом Аутсорсер может не только использовать данное решение для оказания услуг, но и продавать его, получая за это соответствующее вознаграждение.



Подробнее о решении читайте: [\[TeamViewer + Красная Кнопка\]](#)
[Техническое описание.](#)