

KATALOG USŁUG

SPIS TREŚCI

3. WSTĘP

5. USŁUGI WDROŻENIOWE

- 5. • Doradztwo
- 5. • Audyt infrastruktury IT
- 6. • Projektowanie Data Center
- 7. • Implementacja rozwiązań

8. USŁUGI WSPARCIA TECHNICZNEGO

- 8. • InnMANAGE
- 9. • InnMONITOR
- 10. • InnMONITOR DC
- 11. • InnBACKUP

12. Serwis systemów

- 14. • InnREPAIR
- 15. • InnHOT STOCK
- 15. • InnTECH CHECK

16. Szkolenia

17. OUTSOURCING ZASOBÓW IT

- 17. • Outsourcing zasobów sprzętu i oprogramowania
- 18. • Outsourcing pracowników

19. KONTAKT

SZANOWNI PAŃSTWO!

Budowane przez lata doświadczenie umożliwia nam profesjonalną realizację szerokiej gamy usług z obszaru nowoczesnego ICT. Nasza oferta została opracowana w sposób umożliwiający indywidualny dobór pakietu usług dostępnych w jednym miejscu i realizowanych przez jeden zespół – specjalistów Innergo Systems.

Działamy w następujących obszarach technologicznych:

- Systemy komunikacji głosowej i wideo
- Przewodowe i bezprzewodowe sieci IP
- Środowiska serwerów, składowania danych i backupu
- Aplikacje dla Contact Center
- Rozwiązania mobilne
- Infrastruktura Data Center

Grono naszych klientów tworzą firmy z wielu branż: Przemysł, Energetyka, Administracja Publiczna, Handel i Usługi, Resorty Mundurowe, Finanse i Ubezpieczenia, Hotelarstwo, Placówki Medyczne, Edukacja.





NASI STALI KLIENCI OTRZYMUJĄ:

HELPDESK

DOSTĘPNOŚĆ 24/7

**WYGODNY WGLĄD W HISTORIĘ
I HARMONOGRAM ZDARZEŃ**

**KOMPLEKSOWĄ OFERTĘ
W JEDNYM MIEJSCU**

USŁUGI WDROŻENIOWE

DORADZTWO

Dostarczamy pełny zakres usług związanych z szeroko pojętym doradztwem w obszarze ICT. Usługi te obejmują wsparcie na każdym etapie realizacji projektów informatycznych.

- Audyt obecnie istniejącej infrastruktury i środowiska IT
- Planowanie i projektowanie nowych rozwiązań
- Analiza technologii IT dostępnych na rynku
- Szacowanie budżetu projektów IT
- Wsparcie w biznesowej ocenie koncepcji i zwrotu z inwestycji
- Przygotowanie i optymalizacja środowiska pod wdrożenia systemów

AUDYT INFRASTRUKTURY IT

Celem realizacji audytu jest weryfikacja, czy poszczególne obszary środowiska teleinformatycznego działają zgodnie z ich przeznaczeniem i dobrymi praktykami IT.

Informacje pozyskane w ramach audytu pozwalają na optymalizację w planowaniu zakupów oraz w projektowaniu wszelkich działań mających na celu poprawę funkcjonowania infrastruktury oraz jej bezpieczeństwa.

Wynikiem audytu jest:

- Raport ogólny, przedstawiający stan wykorzystywania infrastruktury IT, kosztów, zabezpieczeń
- Raport szczegółowy dotyczący danych technicznych poszczególnych elementów infrastruktury IT
- Analiza bezpieczeństwa dla wszystkich segmentów infrastruktury informatycznej



BOGATĄ OFERTĘ PRODUKTOWĄ UZUPEŁNIAMY SZEROKĄ GAMĄ USŁUG ZWIĄZANYCH Z OCENĄ WYMAGAŃ, PLANOWANIA I PROJEKTOWANIA ROZWIĄZAŃ. TWORZYMY KONCEPCJE SYSTEMU Z UWZGLĘDNIENIEM POTRZEB, POSIADANEGO BUDŻETU, ISTNIEJĄCEJ INFRASTRUKTURY, A TAKŻE PROCESÓW BIZNESOWYCH FUNKCJONUJĄCYCH W ORGANIZACJI KLIENTA.

PROJEKTOWANIE DATA CENTER

Oferujemy kompleksowe usługi w zakresie przygotowania koncepcji, projektowania, realizacji, rozbudowy, serwisu infrastruktury teleinformatycznej dla Centrów Przetwarzania Danych [Data Centers]. Nasze projekty realizujemy w oparciu o rozwiązania kilkunastu sprawdzonych dostawców systemów energetycznych, sanitarnych, teletechnicznych, bezpieczeństwa i ochrony termicznej wraz z klimatyzacją.

Jak zaprojektować Data Center?

Data Center tworzy sieć systemów odpowiedzialnych za bezpieczeństwo i ciągłość dostępu do danych. Współcześnie projektowane Data Centers często budowane są przy wykorzystaniu technologii i trendów „green Data Center”. Dzięki wykorzystaniu alternatywnych źródeł zasilania, chłodzenia, czy klimatyzacji, ograniczamy koszty utrzymania Centrum Danych i jego wpływ na środowisko.



IMPLEMENTACJA ROZWIĄZAŃ

Projektujemy, wdrażamy i utrzymujemy szeroką gamę nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych.

W ZAKRES NASZEGO PORTFOLIO WCHODZĄ:

SYSTEMY TELEKOMUNIKACYJNE

- Systemy telefonii IP i TDM
- Unified communications
- Wideokonferencje
- Szpitalne systemy komunikacji bezprzewodowej
- Szpitalne systemy przyzywowe

PRZEWODOWE I BEZPRZEWODOWE SIECI IP

- Sieci LAN / WAN
- Sieci WLAN [WiFi]
- Zabezpieczenia dostępu do sieci

SYSTEMY PRZETWARZANIA DANYCH

- Środowiska serwerowe
- Macierze i biblioteki taśmowe,
- Wirtualizacja OS i desktopów
- Backup
- Usługi w modelu Cloud

ŚRODOWISKA OBSŁUGI KLIENTA

- Aplikacje Contact Center
- Quality Monitoring
- WorkForce Management

INFRASTRUKTURA DATA CENTER

- Okablowanie strukturalne
- Instalacje elektryczne
- Kontrola dostępu
- Zabudowa szaf serwerowych
- Klimatyzacja precyzyjna
- Zasilanie gwarantowane
- Komora IT

USŁUGI WSPARCIA TECHNICZNEGO

InnMANAGE

W ramach tej usługi zapewniamy klientom zarządzanie i administrowanie rozwiązaniami komunikacji głosowej, transmisji danych, systemami przetwarzania danych, wirtualizacji oraz Contact Center. Usługa InnMANAGE jest realizowana zdalnie przez specjalistów z Centrum Serwisowego Innergo.

Elementy usługi:

- Administrowanie urządzeniami
- Rekonfiguracja zgodnie z oczekiwaniami klienta
- Aktualizacja oprogramowania zgodnie z zaleceniami producentów
- Przeglądanie zdarzeń w sieci [logi]

Korzyści:

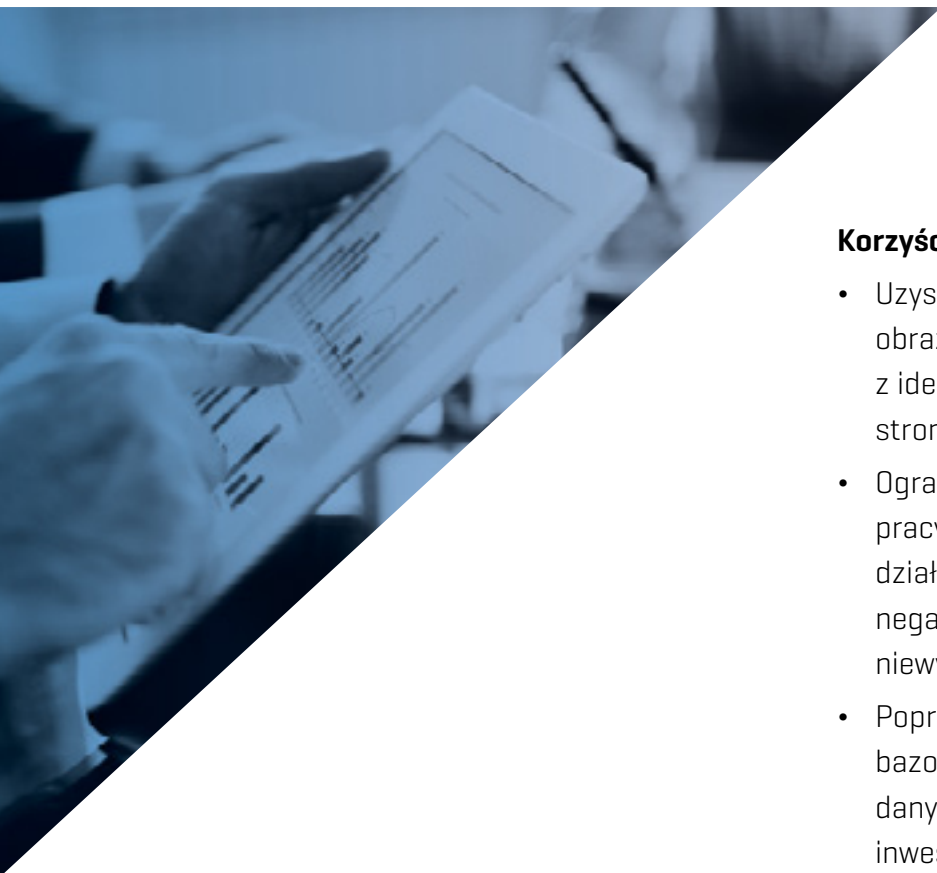
- Dostęp do natychmiastowych i udokumentowanych zmian w konfiguracji systemów ICT, zgodnie z potrzebami pracowników i celami biznesowymi przedsiębiorstwa
- Zwiększenie elastyczności i efektywności wykorzystania zasobów informatycznych
- Zwiększenie efektywności kosztowej i poprawa zarządzania zasobami firmy
- Aktualna wiedza o dostępności wykorzystywanych zasobów IT, pozwalająca planować konieczną modernizację infrastruktury ICT oraz utrzymywać bezpieczne wersje oprogramowania

Więcej informacji o usłudze

[POBIERZ PDF](#)

InnMONITOR

Usługa zaawansowanego monitoringu środowiska ICT przedsiębiorstwa InnMONITOR obejmuje zbieranie i analizę parametrów wydajnościowych infrastruktury, usług i aplikacji biznesowych klienta. Typowe jej wykorzystanie obejmuje nadzór nad rozwiązaniami komunikacyjnymi [głos, video], sieciami LAN, WAN i WLAN, farmami serwerów i drukarek oraz infrastrukturą towarzyszącą [zasilanie, klimatyzacja, ppoż.]. Do realizacji usługi wykorzystujemy zaawansowane oprogramowanie pracujące w zabezpieczonym centrum przetwarzania danych. Usługa jest skalowalna i w założeniu przeznaczona dla średnich i dużych instytucji.



Elementy usługi:

- Monitorowanie sieci i dostępu do Internetu
- Monitorowanie dostępności serwerów
- Monitorowanie działania zdefiniowanych procesów
- Informowanie klienta o zdarzeniach i reagowanie zgodnie z ustalonymi zasadami

Korzyści:

- Uzyskanie dokładnego i prawdziwego obrazu stanu infrastruktury ICT wraz z identyfikacją jej mocnych i słabych stron
- Ograniczenie przestojów i spowolnionej pracy sieci poprzez prewencyjne działania korygujące. Minimalizacja negatywnego wpływu usterek niewykrytych
- Poprawa efektywności kosztowej, dzięki bazowaniu na prawdziwych i mierzalnych danych podczas podejmowania decyzji inwestycyjnych
- Redukcja kosztów sieci rozległych poprzez zakup pasma transmisyjnego adekwatnego do potrzeb firmy
- Polepszenie organizacji i wykorzystania zasobów ICT, odciążenie specjalistów, szybka identyfikacja problemu i sugestie dalszych działań

Monitorowanie infrastruktury możliwe jest przez 24h/7dni w tygodniu.

Więcej informacji o usłudze

[**POBIERZ PDF**](#)

InnMONITOR DC

Pozycja ta jest uzupełnieniem usługi InnMONITOR, przeznaczonym dla centrów danych [Data Center] i serwerowni. Jej celem jest utrzymanie właściwego nadzoru nad infrastrukturą serwerowni [zasilanie, klimatyzacja, systemy gaszenia itp.], co z kolei umożliwia zapewnienie właściwego poziomu dostępności dla systemów IT. Odpowiednie zarządzanie i analiza pozwalają na prognozowanie przyszłego wykorzystania zasobów i planowy rozwój kompletnego Data Center.

Korzyści:

- Podniesienie bezpieczeństwa działania Data Center, dzięki stałemu nadzorowi elementów infrastruktury towarzyszącej
- Zapewnienie systemom serwerowym i archiwizującym pracy w optymalnych warunkach klimatycznych
- Obniżenie kosztów obsługi Data Center, dzięki wykorzystaniu synergii z usługą InnMONITOR

Więcej informacji o usłudze

[POBIERZ PDF](#)



InnBACKUP

Usługa obejmuje tworzenie, przechowywanie i zarządzanie kopiami zapasowymi systemów ICT klienta. Jest ona jednym z podstawowych elementów strategii bezpieczeństwa informatycznego każdego przedsiębiorstwa, gdyż skutecznie chroni dane narażone na utratę podczas awarii urządzeń, błędu personelu lub zamierzonego ataku. W ramach usługi InnBACKUP obsługujemy technologie wielu producentów, a typowe wykorzystanie obejmuje tworzenie kopii zapasowych konfiguracji rozwiązań komunikacyjnych, sieci IP, farm serwerów i wszelkich zasobów aplikacyjnych.

Elementy usługi:

- Administrowanie systemem backupu
- Administrowanie biblioteką taśmową lub/i innym sprzętem przeznaczonym do realizacji backupu
- Realizacja ustalonych zasad polityki backupowej przez system backupu
- Modyfikacja konfiguracji backupu zgodnie z zaleceniami klienta
- Odzyskiwanie danych na zlecenie klienta
- Monitorowanie działania systemu backupowego
- Okresowa weryfikacja poprawności wykonania backupów
- Doradztwo



Korzyści:

- Zapewnienie profesjonalnej ochrony danych i informacji koniecznych do prawidłowego funkcjonowania firmy i zachowania ciągłości procesów biznesowych
- Szybkie usuwanie usterek w systemach ICT, ograniczające ich wpływ na działanie firmy
- Zwiększenie efektywności kosztowej i poprawa zarządzania zasobami firmy, eliminacja konieczności odtwarzania konfiguracji od podstaw
- Dostęp do informacji historycznych obejmujących wymagany okres czasu

Więcej informacji o usłudze

[POBIERZ PDF](#)

SERWIS SYSTEMÓW

Naszym klientom oferujemy kompleksowy pakiet usług serwisowych, których realizację opieramy na najlepszych praktykach zgodnych z biblioteką ITIL. Każdy incydent rejestrowany jest w aplikacji typu Service Desk i na podstawie uzgodnionej klasyfikacji zdarzenia zostaje skierowany do odpowiedniej linii wsparcia. Klienci mogą kontaktować się z serwisem za pomocą dedykowanej aplikacji, poczty elektronicznej oraz telefonu w trybie 24/7.

Elementy usługi:

- Rejestracja zgłoszenia w dedykowanym systemie
- Podjęcie działań mających na celu rozwiązanie zlecenia
- Przekazanie zgłoszenia na wyższy poziom wsparcia w przypadku braku możliwości natychmiastowej pomocy
- Bieżące monitorowanie i modyfikowanie statusu zgłoszenia
- Koordynacja działań zespołów i specjalistów zajmujących się zgłoszeniem
- Budowanie bazy wiedzy w oparciu o obsłużone zgłoszenia



Korzyści:

- Wewnętrzne Systemy Zarządzania Wiedzą pozwalają na dostęp do repozytorium znanych błędów, które można wykorzystać w diagnostyce i rozwiązywaniu problemów
- Skraca czas rozwiązywania problemów pojawiających się w strukturach IT, oraz daje możliwość bezpośredniego kontaktu z doświadczonym specjalistą, który pomoże rozwiązać problem

A blue-tinted photograph of three business professionals in an office setting. A man in the foreground on the right is looking down at a document. Two other people, a man and a woman, are in the background, also looking at the document. The image is split diagonally, with the top-left portion being blue-tinted and the bottom-right portion being white.

ELEMENTAMI SKŁADOWYMI
PAKIETU SERWISOWEGO
SĄ USŁUGI:



InnREPAIR
InnHOT STOCK
InnTECH CHECK

InnREPAIR

W ramach tej usługi zapewniamy wsparcie techniczne dla rozwiązań komunikacji głosowej, transmisji danych, systemów przetwarzania i składowania danych oraz Contact Center. Usługa InnREPAIR obejmuje interwencję realizowaną przez specjalistów firmy Innergo oraz gwarancję czasu naprawy zgodnie z ustalonym SLA.



Elementy usługi:

- Diagnostyka zdarzeń
- Naprawa i wymiana urządzeń
- Wsparcie dla oprogramowania i konfiguracji
- Zarządzanie eskalacją

Korzyści:

- Zapewnienie ciągłości procesów biznesowych poprzez szybkie usuwanie usterek w systemach ICT, ograniczające ich wpływ na działanie firmy
- Dostęp do danych historycznych pozwalających planować modernizację infrastruktury ICT

Więcej informacji o usłudze

[**POBIERZ PDF**](#)

InnHOT STOCK

Usługa udostępnia stok magazynowy i zapewnia wymianę elementów sprzętowych takich jak obudowy, karty, zasilacze, procesory, terminale końcowe, przełączniki sieciowe, aparaty telefoniczne, modemy, itp. W ramach usługi InnHOT STOCK wadliwy sprzęt jest naprawiany lub wymieniany w czasie zgodnym z ustalonym SLA.

Korzyści:

- Szybkie usuwanie usterek w systemach ICT, ograniczające ich wpływ na działanie firmy
- Minimalizacja kosztów generowanych przez awarie sprzętowe
- Eliminacja ryzyka braku dostępu do części zamiennych dla starszych rozwiązań

Więcej informacji o usłudze

[POBIERZ PDF](#)

InnTECH CHECK

Usługa obejmuje cykliczne wizyty prewencyjne, podczas których dokonywany jest przegląd techniczny serwisowanych urządzeń/systemów.

Elementy usługi:

- Ogólny przegląd systemu
- Testy komponentów sprzętowych
- Analiza logów systemu

Korzyści:

- Zapobieganie potencjalnym przestojom infrastruktury
- Wczesne wykrywanie symptomów problemów i usuwanie potencjalnych źródeł awarii

Po wizycie inżyniera Innergo, klient otrzymuje raport dotyczący stanu systemu oraz rekomendowanych działań, wynikających ze zidentyfikowanych ryzyk i mających na celu ich wyeliminowanie.

Więcej informacji o usłudze

[POBIERZ PDF](#)



SZKOLENIA

Wdrażanie nowych technologii często powoduje konieczność zdobycia wiedzy i umiejętności, dlatego naszym klientom zapewniamy dostęp do pełnego pakietu profesjonalnych usług szkoleniowych z zakresu obsługi oferowanych przez nas rozwiązań.

Szkolenia odbywają się w jednym z naszych oddziałów z wykorzystaniem sprzętu demo lub w siedzibie klienta przy wykorzystaniu

rozwiązań i technologii, które docelowo mają być obsługiwane przez szkolonych pracowników.

Poza standardowym programem szkoleniowym przewidzianym dla danej technologii, oferujemy również stworzenie szkoleń specjalnie dostosowanych dla indywidualnych potrzeb klienta, tak by mógł dzięki nim osiągnąć zamierzone efekty.

Obszary szkoleń:

- Systemy telekomunikacyjne: Alcatel-Lucent, Cisco, Retia, Genesys
- Urządzenia sieci IP: Alcatel-Lucent, Cisco, HPE/Aruba
- Systemy monitoringu sieci HPE IMC
- Zarządzanie urządzeniami mobilnymi AirWatch



OUTSOURCING ZASOBÓW IT



OUTSOURCING SPRZĘTU I OPROGRAMOWANIA

Nowoczesne rozwiązania IT są dziś niezbędne do funkcjonowania każdej firmy, czy organizacji. Alternatywą dla zakupu własnych narzędzi jest ich outsourcing. Takie rozwiązanie daje elastyczność w planowaniu wydatków na realizację projektów informatycznych oraz pozwala na szybszą modernizację, reorganizację i optymalizację procesów wspieranych przez narzędzia IT. Klienci Innergo Systems, którzy korzystają z opcji outsourcingu, nie tylko użytkują rozwiązanie finansowane z OPEX, ale również otrzymują gwarancję jego poprawnego działania zgodnie z ustalonym SLA.

Korzyści:

- Niskie koszty uruchomienia nowych rozwiązań
- Narzędzia finansowane w ramach wydatków operacyjnych
- Brak dodatkowych kosztów związanych z utrzymaniem rozwiązań
- Gwarantowana pomoc techniczna w utrzymaniu sprzętu IT

OUTSOURCING PRACOWNIKÓW

Wraz ze wzrostem każda organizacja staje przed wyzwaniem zbudowania i utrzymania na wysokim poziomie własnego działu IT. Alternatywną drogą dającą dostęp do kompetencji najlepszych inżynierów jest outsourcing pracowników IT. Elastyczna współpraca pozwala na redukcję formalności wynikających z procesów rekrutacyjnych i kadrowych, a szeroki wybór kompetencji umożliwia szczególne dopasowanie usługi do potrzeb klienta. Naszym klientom oferujemy dostęp do inżynierów IT o różnych specjalizacjach i o różnych obszarach kompetencji.

Korzyści:

- Dostęp do najlepszych specjalistów w dziedzinie IT
- Redukcja kosztów związanych z obsługą kadrową działu IT
- Dopasowanie usługi do indywidualnych potrzeb klienta





KONTAKT

INNERGO SYSTEMS
22 87 37 700
WWW.INNERGO.PL