

Техническое обслуживание компьютеров IT–аутсорсинг

Техническое обслуживание компьютеров – это комплекс мероприятий, который направлен на бесперебойную и надежную работу вычислительной и оргтехники, ПО, сетевого, терминального и другого сопутствующего оборудования.

Что входит в ТО компьютеров

Компьютерное техническое обслуживание – широкое понятие, которое объединяет большое количество разноплановых работ. У каждой операции своя специфика, регламент, уровень сложности и требования к ресурсам.

ТО серверов

В средних и крупных компаниях, где используются сложные вычислительные комплексы, техническое обслуживание компьютерной техники включает поддержание работоспособности серверов и систем хранения данных. Специалисты выбирают подходящую конфигурацию оборудования и настраивают его под конкретные бизнес-задачи, контролируют работу серверов, прогнозируют неисправности и сбои с помощью специального ПО для мониторинга. Отдельно настраивается сетевая политика – создается доменная зона, заводятся учетные записи пользователей, распределяются роли и права доступа.

ТО офисных ПК

Помимо выбора конфигурации новых ПК и ремонта, специалисты заменяют вышедшие из строя компоненты, восстанавливают данные на жестких дисках, обновляют драйвера по мере необходимости. На постоянной основе проводятся профилактические работы в рамках технического обслуживания компьютерных систем и комплексов.

ТО оргтехники и сети

В ходе технического обслуживания компьютерных систем и комплексов прокладывается локальная сеть, подбирается и настраивается оборудование для маршрутизации и беспроводного подключения. В процессе работы компании может потребоваться модернизация сети, внедрение новых технологий передачи данных, подключение дополнительных ПК.

Специалисты регулярно осматривают принтеры и МФУ, чтобы выявить поломки и определить актуальность ПО. По мере необходимости выполняется заправка картриджами как часть комплексной услуги по техническому обслуживанию компьютерных сетей.

Поддержка программного обеспечения

Техническое обслуживание и ремонт компьютеров предполагает диагностику офисных, бухгалтерских и других программ на предмет ошибок, установку и настройку ОС и нового ПО, восстановление ОС после сбоя, настройку сетевых подключений. В случае вирусного заражения специалисты устраняют его последствия и на постоянной основе контролируют работу и обновление баз антивирусного ПО.

Опционально проводятся мероприятия по защите конфиденциальной информации – это тоже важная часть технического обслуживания компьютерных систем.

Плановые и профилактические работы

Техническое обслуживание вычислительной техники и компьютерных сетей – это еще и предупреждающие меры, которые позволяют сократить количество простоев и аварийных ситуаций. Все оборудование тестируется под нагрузкой, для серверов настраивается непрерывный мониторинг работоспособности.

Формат услуги оказания компьютерной техподдержки

По умолчанию аутсорсинговая ИТ-компания в ходе технического обслуживания компьютеров и оборудования предлагает клиентскую систему HelpDesk. Сотрудники компании подают заявки, а специалисты оперативно обрабатывают ее после регистрации в системе. По каждому обращению отслеживается текущий статус, есть возможность просмотреть архивные заявки и оценить их на соответствие регламенту.

Более сложные задачи решаются техническими специалистами непосредственно на объекте – во время личного выезда или в режиме удаленного подключения к серверу или офисному ПК. Удаленный формат работы оптимален для предприятий с территориально-разветвленной структурой: сетью офисов, торговых точек, салонов красоты, медицинских клиник и т. п.

Делегирование компьютерного ТО

Ремонт и техническое обслуживание компьютерной техники обычно рассматривается в контексте аутсорсинговых услуг. Делегирование ИТ-функции – простой, удобный и недорогой способ получить желаемый результат в виде стабильно работающей ИТ-инфраструктуры.

Преимущества передачи технического обслуживания и ремонта компьютерных систем на аутсорс:

- Высокое качество работ и возможность его контроля (регламент прописан в договоре);
- Экономия на содержании штата собственных технических специалистов;
- Профессионализм и опыт привлеченных ИТ-сотрудников;
- Непрерывный мониторинг состояния компьютерных систем и ПО;
- Оперативное решение проблем с работой вычислительной и оргтехникой;
- Получение консультаций и технической помощи в системе HelpDesk;
- Регулярные профилактические работы, снижающие вероятность аварийных ремонтов.