

ЭКОНОМЬТЕ ВРЕМЯ И ДЕНЬГИ, ИСПОЛЬЗУЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ZABBIX



Турулина Елена Александровна
ZABBIX Менеджер по продажам

ZABBIX 2019
Conference
RUSSIA

Что такое Zabbix?

Клиенты

Пользователи

Партнёры

Услуги

Программное
обеспечение

Бизнес

План развития

Функциональность

Выпуски

Open source

Что такое Zabbix?





Клиенты = Бизнес = Zabbix



Техническая поддержка

ЭКОНОМЬТЕ ВРЕМЯ И ДЕНЬГИ,
ИСПОЛЬЗУЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ZABBIX

ZABBIX 2019

Conference

RUSSIA



Альфа Банк



Техническая поддержка – это:

- Годовой контракт с чётко определённым уровнем качества сервиса и каналами предоставления услуг
- Цена зависит от количества Zabbix серверов и Zabbix прокси, используемых в инсталляции

- Отдельную учётную запись в системе Службы поддержки
- С зависимости от приобретённого уровня поддержки – прямой телефон Службы поддержки, адрес прямой электронной почты и имя персонального технического менеджера

Что видит клиент?



Создать задачу

Добавление запроса на устранение неполадок или общую консультацию



Оптимизация производительности

Запланировать удаленную сессию оптимизации производительности в случае проблем с производительностью или стабильностью системы



Ревизия инфраструктуры

Попросить команду Zabbix провести аудит Вашей инсталляции в соответствии с нашими лучшими практиками



Обновление системы

Запланировать сеанс удаленного обновления, чтобы получить последнюю стабильную версию Zabbix



Предложить улучшение

Предложить новую функцию для рассмотрения в будущих выпусках



Обслуживание аккаунта

Запросить изменения в Вашем текущем списке контактов и уровне поддержки

Как зарегистрировать инцидент?



Zabbix support / Enterprise Agreement

Create a support ticket

Raise this ticket on behalf of

Sergey Sorokin

Summary

Short summary of the request

Priority *(optional)*

Trivial

Problem's impact on the instance

Description

Detailed description of the issue with instructions to reproduce it, if possible.

Attachment *(optional)*

Drag and drop files, paste screenshots, or [browse](#)

Any additional files which may help identifying the problem

Просмотр всех инцидентов

Zabbix support

Запросы


Открытые запросы

Созданные мной

Любой тип запроса

Поиск запросов



Тип	Ссылка	Тема	Служба поддержки	Статус	Инициатор запроса
	ERP-33	Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки	Enterprise Agreement (2nd level)	WAITING FOR CUSTOMER	Sergey Sorokin

1-1 из 1

Что внутри созданного инцидента?



Zabbix support / Enterprise Agreement (2n... / ERP-33

Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки **WAITING FOR SUPPORT**



Прокомментировать запрос...



Подробнее Сегодня 01:45

Priority

Trivial

Initial research conducted

Данный инцидент открыт с целью показать, как инциденты обрабатываются в рамках технической поддержки

Zabbix version

4.0.3

Не уведомляйте меня

Поделиться

Решить эту проблему

Cancel request

Escalate this issue

Передано

Sergey Sorokin
Инициатор

Zabbix SIA

Ответ получен!



Zabbix support / Enterprise Agreement (2n... / ERP-33

Мне нужно показать клиентам работу системы Службы поддержки

WAITING FOR CUSTOMER



Прокомментировать запрос...



Активность

Статус Вашего запроса изменён на **Waiting for Customer**. воскресенье 01:59 **ПОСЛЕДНИЙ**



Kaspars Mednis воскресенье 01:59

День добрый, Сергей!

Это ответ службы поддержки. Удачи в подготовке презентации :)

С уважением

Kaspars

Подробнее воскресенье 01:45

Priority

Trivial

Initial research conducted

Данный инцидент открыт с целью показать, как инциденты обрабатываются в рамках технической поддержки

Zabbix version

4.0.3

Не уведомляйте меня

Поделиться

Решить эту проблему

Cancel request

Передано

Sergey Sorokin
Инициатор

Zabbix SIA

Разные уровни для разных потребностей

Bronze

Запросите предложение

Количество инцидентов

4

Количество контактов [?]

1

Доступность поддержки (ч х д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

2 дня

Поддержка по телефону

Нет

Silver

Запросите предложение

Количество инцидентов

8

Количество контактов [?]

1

Доступность поддержки (ч х д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

1 день

Поддержка по телефону

Да

Gold

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов [?]

2

Доступность поддержки (ч х д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

Platinum

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов [?]

3

Доступность поддержки (ч х д)

24 x 7

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

Enterprise

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов [?]

7

Доступность поддержки (ч х д)

24 x 7

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

Стоимость технической поддержки

Gold

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов [?]

2

Доступность поддержки (ч x д)

8 x 5

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

360,000 ₺ в год

Удаленное устранение неполадок [?]

Распределенный мониторинг с Zabbix прокси [?]

Стоимость технической поддержки

Platinum

Запросите предложение

Количество инцидентов

Не ограничено

Количество контактов [?]

3

Доступность поддержки (ч x д)

24 x 7

Гарантированное время ответа

4 часа

Поддержка по телефону

Да

690,000 [₽] в год

Удаленное устранение неполадок [?]

Распределенный мониторинг с Zabbix прокси [?]

Экстренная реакция в течении 90 минут

Оптимизация производительности [?]

Предкомпилированное ПО в соответствии с запросом

Важные факторы:

- Зарплата специалистов Zabbix
- Среднее время решения проблем
- На сколько критичен мониторинг для бизнеса клиента
- Сложность вашего проекта

Если вам кажется, что цена высокая, посоветуйтесь со своим начальником или представителем бизнеса в вашей компании

Объявляя конкурс на покупку услуг Zabbix, в требованиях указывайте:

- Наличие статуса Zabbix партнёра у поставщика
- Подтверждение, что Zabbix будет вовлечён в процесс предоставления поддержки

Обучение

ЭКОНОМЬТЕ ВРЕМЯ И ДЕНЬГИ,
ИСПОЛЬЗУЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ZABBIX

ZABBIX 2019
Conference
RUSSIA

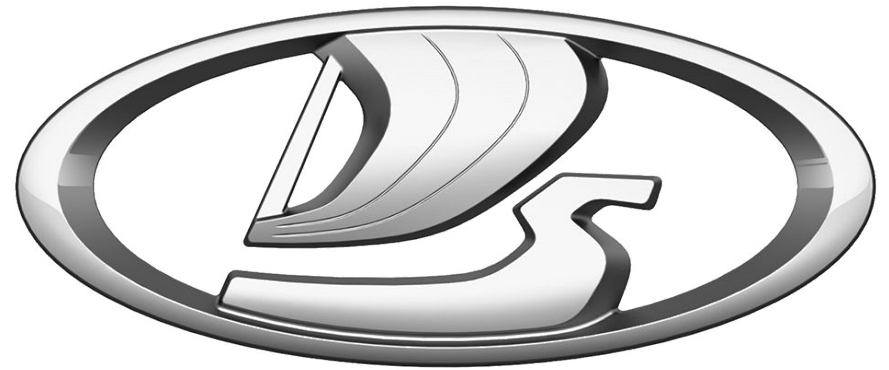
Что такое профессиональное обучение?

- Курсы и экзамены, разработанные командой Zabbix и предоставляемые сертифицированными тренерами Zabbix
- Доступны в режиме он-лайн и в личном присутствии тренера
- Публичные, приглашённые (3+ студента) и

Закрытое обучение



МЕГАФОН



- Обучение проводится на русском языке
- Обучающие материалы на русском языке
- Вопросы экзаменов на русском языке

Стандартные курсы

ZCU	ZCS	ZCP	ZCE
Zabbix сертифицированный пользователь	Zabbix сертифицированный специалист	Zabbix сертифицированный профессионал	Zabbix сертифицированный эксперт
1 день	3 дня	2 дня	3 дня
Требования Отсутствуют	Требования Продвинутая компьютерная грамотность и знания операционных систем	Требования Экзамен или сертификат обучения на курсе Zabbix сертифицированный специалист	Требования Экзамен Zabbix сертифицированный профессионал
24,500 ₺	69,000 ₺	59,000 ₺	79,000 ₺

Комплект
119,000

ZCSU

Обновление
Zabbix
сертифицированный
специалист

1
дочл

Требовани
Сертификат Zabbix
сертифицированный
специалист 2.2 и выше

29,000 ₺

ZCPU

Обновление
Zabbix
сертифицированный
профессионал

1
дочл

Требовани
Сертификат Zabbix
сертифицированный
профессионал 2.2 и выше

29,000 ₺

ZCUE Экзамен Zabbix сертифицированный пользователь 30 МИНУТ Требования Отсутствуют 3,000 ₺	ZCSE Экзамен Zabbix сертифицированный специалист 60 МИНУТ Требования Продвинутая компьютерная грамотность и знания операционных систем 17,500 ₺	ZCPE Экзамен Zabbix сертифицированный профессионал 75 МИНУТ Требования Экзамен или сертификат обучения на курсе Zabbix сертифицированный специалист 17,500 ₺
---	--	---

Следующие сессии

26-30 августа	Москва	Профессионал + эксперт
9-13 сентября	Петербург	Специалист + профессионал
11-13 сентября	Москва	Сертифицированный эксперт
23-27 сентября	Москва	Специалист + профессионал
21-25 октября	Москва	Специалист + профессионал
11-15 ноября	Краснодар	Специалист + профессионал
20-22 ноября	Москва	Эксперт

ДОСТУПНЫ НА

12

ЯЗЫКАХ

ПРОЙДУТ В

43

СТРАНАХ

ЗАПЛАНИРОВАНО

167

ПУБЛИЧНЫХ СЕССИЙ

КОМАНДА ИЗ

36

ТРЕНЕРОВ

Услуга разработки

ЭКОНОМЬТЕ ВРЕМЯ И ДЕНЬГИ,
ИСПОЛЬЗУЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ZABBIX

ZABBIX 2019

Conference

RUSSIA

Что такое Услуга разработки?

- Расширение функционала Zabbix в соответствии с требованиями клиента
- Цена зависит от «привлекательности» функционала для всех пользователей Zabbix и сложности разработки

Что получает клиент?

- Новый функционал, отвечающий требованиям клиента и доступный из коробки
- Официальная поддержка функционала и совместимость/поддержка в новых версиях

Решение «под ключ»

ЭКОНОМЬТЕ ВРЕМЯ И ДЕНЬГИ,
ИСПОЛЬЗУЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ZABBIX

ZABBIX 2019
Conference
RUSSIA

Что такое Решение «под ключ»?

- Установка и конфигурация Zabbix в соответствии со спецификациями клиента
- Цена зависит от сложности устройств и программ, которые нужно мониторить, однородности среды и требований к интеграции и визуализации

Что получает клиент?

- Решение, сделанное с учётом лучших практик и накопленного опыта
- Гарантию поставки решения в оговоренные сроки
- Скидку на услуги Технической поддержки

ВОПРОСЫ?
СПАСИБО!



Турулина Елена Александровна
ZABBIX Менеджер по продажам

ZABBIX 2019
Conference
RUSSIA



twitter.com/zabbix_ru



habr.com/ru/company/zabbix/