

Final draft



Norsec Delta Projects

#bestdeal

СОДЕРЖАНИЕ

Приветствие

О компании

Модель – Managed Services: IT Service Desk

Модель – Managed Services: DevOps

Модель – Staff augmentation

Поставка IT оборудования и ПО

О КОМПАНИИ

Norsec Delta Projects (NORSEC) – это лидер рынка системной интеграции и надежный партнер в сфере информационных технологий для крупного и среднего бизнеса в Казахстане и за рубежом.

Компания основана в 2007 году

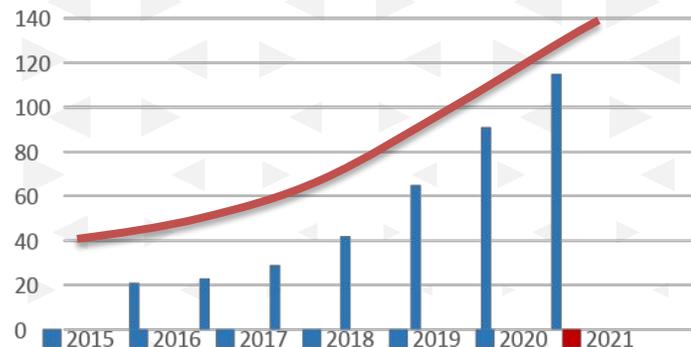
100% местная Казахстанская компания, офис в г. Атырау и представительства в г. Нур-Султан и г. Алматы

Количество сотрудников – более 200 человек

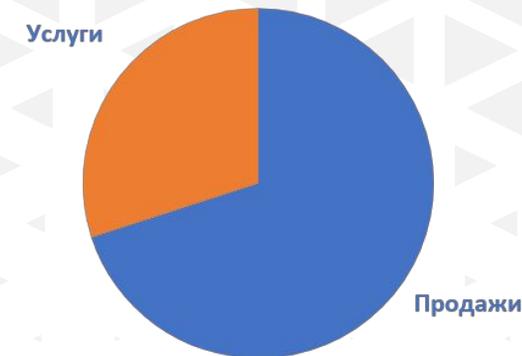
Штат сертифицированных специалистов: Microsoft, OSISO, SAP, ITIL, TOGAF, PMP, SAFe, Cisco, HP, Xerox, и т.д.

Более 320 успешно реализованных проектов

Реализованные проекты по годам



Структура доходов



Наша миссия

Делаем информационные технологии простыми для наших клиентов, повышая производительность и эффективность их бизнеса, минимизируя при этом его затраты и риски. Лучшее предложение на рынке, *#bestdeal*

Наше видение

Региональное и международное признание NORSEC как лучшего делового партнера и лучшего работодателя в ИТ сообществе.

Наша цель

Предоставлять передовые и лучшие в своем классе ИТ решения для эффективности и совершенства бизнеса, основанных на модели сотрудничества и партнерства с клиентом, следуя принципам:

- **Инновации.** NORSEC всегда предлагает инновационные решения, доступные на рынке.
- **Прозрачность.** NORSEC строит честную и прозрачную модель отношений с клиентом на основе взаимного доверия и взаимной выгоды.
- **Обязательность.** NORSEC уважает своих клиентов и ценит их время, поэтому мы выполняем все взятые обязательства качественно и в срок.

Уровень удовлетворенности клиентов

- 2021, средняя оценка 4,67 из 5
- 2020, средняя оценка 4,51 из 5
- 2019, средняя оценка 4,27 из 5



О КОМПАНИИ

Наши ценности

Долгосрочные отношения с клиентами и партнерами

NORSEC выражает свою благодарность клиентам и партнерам. Мы ценим и уважаем их. Изучаем потребности клиентов и оперативно реагируем на их нужды. Мы развиваемся вместе с ними, но стремимся быть на шаг впереди, чтобы превзойти их ожидания, предугадать и удовлетворить их будущие потребности. Мы стремимся развивать стойкие долгосрочные отношения, основанные на профессионализме и доверии.

Инновации и эффективность

NORSEC стремится достигать наилучшего результата, внедрять инновации, совершенствовать наши технологии и постоянно улучшать используемые решения и продукты. Мы должны опережать запрос клиента и предлагать новые решения и продукты.

Безопасность и деловая этика

Для NORSEC никакая цель не может оправдать нарушение требований охраны труда и окружающей среды или пренебрежение жизнью и здоровьем людей.

Мы создаем и поддерживаем безопасные условия труда и заботимся о здоровье наших сотрудников.

Универсальность и гибкость

Основной приоритет NORSEC – универсальные предложения для клиента. Мы способны предоставить ему полный цикл услуг в сфере ИТ и комплексные решения любого уровня сложности. Мы стремимся оперативно реагировать на меняющуюся ситуацию, максимально эффективно используя ресурсы и делая только те вещи, которые мы делаем лучше всех. Независимо от сложности задачи, у нас есть решение.

Высокий командный дух

NORSEC – команда единомышленников, разделяющих общие ценности.

Каждый из нас вносит свой вклад в выработку корпоративных и командных целей, а также путей их успешного достижения. Мы совместно вырабатываем и соблюдаем нормы, роли и правила поведения.

Наши действия основываются на доверии, взаимопомощи, ответственности за принятие и выполнение командных решений. Мы эффективно решаем сложные ситуации на благо организации, команды и сотрудников.

Стратегическое партнерство

NORSEC является официальным партнером ведущих мировых производителей ИТ оборудования и программного обеспечения. Это создает возможности и компетенции для предоставления полного спектра товаров и услуг для наших клиентов.

NORSEC IT Академия

IT LAB

В рамках развития местных кадров NORSEC открыла ИТ лабораторию для специалистов, желающих заняться повышением своей квалификации, а также с целью обмена опытом со специалистами в разных дисциплинах.

Сетевая Академия Cisco

NORSEC является аккредитованной Сетевой академией Cisco. А также при ИТ Академии предоставляется широкий спектр авторизованных курсов Microsoft, SAP, SAFe, Agile и других провайдеров.

Авторизованный тестовый центр

Авторизованный тестовый центр Pearson VUE при NORSEC позволяет всем желающим пройти тестирование и подтвердить свой уровень квалификации и профессиональных знаний в ИТ и др. сферах на международном уровне.



УСЛУГИ

NORSEC предоставляет полный спектр ИТ решений, оборудования и услуг, отвечающих высоким требованиям крупного и среднего бизнеса:

-  Консультация
-  ИТ аутсорсинг
-  Проекты под ключ
-  Поставка ИТ оборудования и программного обеспечения
-  Решение для рабочих мест (End-user)
-  Инфраструктурные решения
-  Оснащение и обслуживание ЦОД
-  Монтажные и пусконаладочные работы

Возможности и компетенции NORSEC:

-  Облачные решения
-  Автоматизирование бизнес процессов
-  Внедрение IoT
-  Большие данные (Big Data & Data Science)
-  Нейросети и машинное обучение
-  Диспетчерское управление и сбор данных
-  Промышленные Дроны и Роботы
-  Цифровой двойник
-  Виртуальная и дополненная реальность

Специалисты сертифицированы

в:



История успеха:

- Многократно удостоен звания «Service Champion» Cisco Systems Казахстан
- Первая 100% местная компания, получившая квалификацию системного интегратора OSISOFT/Plant Information system в Казахстане
- Поставщик услуг Managed Services Provider: Service Desk и DevOps для ТШО
- Успешное внедрение SAP S4/HANA HCM (OM, PA, PT, BN, PY, ESS/MSS), BPC, SAP Lumira в кратчайшие сроки
- «Лидер года» за вклад в государственный бюджет в Казахстане
- Первая компания в Казахстане, внедрившая ИТ-решение для ЦОД на базе VCE V-blocks (гиперконвергентных инфраструктурных устройств производства Cisco, Dell EMC и VMware)
- Реализованы собственные оптоволоконные каналы в Атырау, -30 км, до 40 Гбит/с, DWDM



ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УПРАВЛЯЕМЫХ ИТ УСЛУГ

MANAGED IT SERVICES PROVISION

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УПРАВЛЯЕМЫХ ИТ УСЛУГ

В рамках **Managed IT Services Provision (MSP)** поставщик услуг берет на себя полную ответственность за управление ИТ сервисами клиента, тем самым обеспечив заказчика возможностью сфокусироваться на своем основном бизнесе.

NORSEC имеет подтвержденный опыт в предоставлении ИТ услуг более 10 лет по модели MSP. В компании функционирует отдельное направление бизнеса (Smart ICT), в рамках которого услуги по ИТ поддержке оказываются методом «одного окна» для более чем 40 клиентов малого и среднего бизнеса.

Отчеты, выставление счетов, счета-фактуры

Модель MSP услуг:



Преимущества MSP:

- Фокус заказчика на своем основном бизнесе
- Предсказуемые и масштабируемые расходы (ОРЕХ)
- Масштабируемость услуг
- Минимальное время простоя
- Доверительные отношения
- Единая точка контакта с экспертами
- Уменьшение сопутствующих рисков
- Быстрая обратная связь

Распространённые проблемы у клиентов:

- Низкий уровень зрелости процессов
- Отсутствие полноценной архитектуры (бизнес, данные, решения, инфраструктура)
- Низкий уровень осведомленности о процессах
- Сопротивление к изменениям
- Текучесть кадров
- Недостаточные возможности офиса управления проектами (РМО)
- Сложности передачи знаний
- Низкая готовность к изменениям
- Низкое качество данных и информации
- Отсутствие культуры обслуживания клиентов

Люди:

- Высококвалифицированный персонал с опытом успешной реализации различных проектов на международном и региональном уровне
- Постоянное повышение уровня квалификации
- Система бонусов и поощрений

Процессы:

- Согласно ITIL, SAFe
- ISO20000 (ИТ менеджмента услуг)
- ISO27001 (Информационная безопасность)
- Уровень SLA и ключевые показатели
- Управление удовлетворенностью пользователей

Технологии и инструменты:

- Intelligent ITSM
- Современный Call Center
- База знаний
- Гибкая система формирования отчетности
- Каталог услуг
- Автоматизация рабочих процессов и сценариев

Наши сильные стороны

- Прочные деловые отношения с мировыми ИТ компаниями (50+)
- Широкая партнерская сеть
- Покрытие полного спектра услуг
- Комплексные ИТ услуги
- Гибкая модель оплаты:
 - Фиксированная цена (Fixed price)
 - Расчет по объему работ (Volume-based)
 - По запросу (On-demand)
 - По факту выполнения работ (T&M)

MSP IT Service Desk: опыт в Тенгизшевройл

NORSEC один из первых успешно прошел proof-of-concept новой модели MSP и организовал ее плавный переход по направлениям Service Desk и DevOps. Данные ИТ услуги оказываются на высоком уровне, в соответствии с лучшими мировыми практиками и требованиями ТШО по уровню SLA и ключевыми показателями.



Потенциальные трудности при переходе:

- Перевод персонала на другие проекты ТШО
- Неготовность персонала к изменениям
- Сжатый график на этапе исследования и транзита
- Ограничения COVID-19

Основные действия

- Мобилизация команд с обеих сторон
- Сбор данных
- Разработка плана «бесшовного» перехода
- Разработка плана управления услугами
- Разработка четких ролей и обязанностей
- Пересмотр и обновление KPI/SLAs
- Пересмотр и обновление структуры отчетности
- Согласование модели поддержки и механизма оплаты
- Согласование структуры коммуникаций
- Обновление условий и положений (SoW, и т.д.)

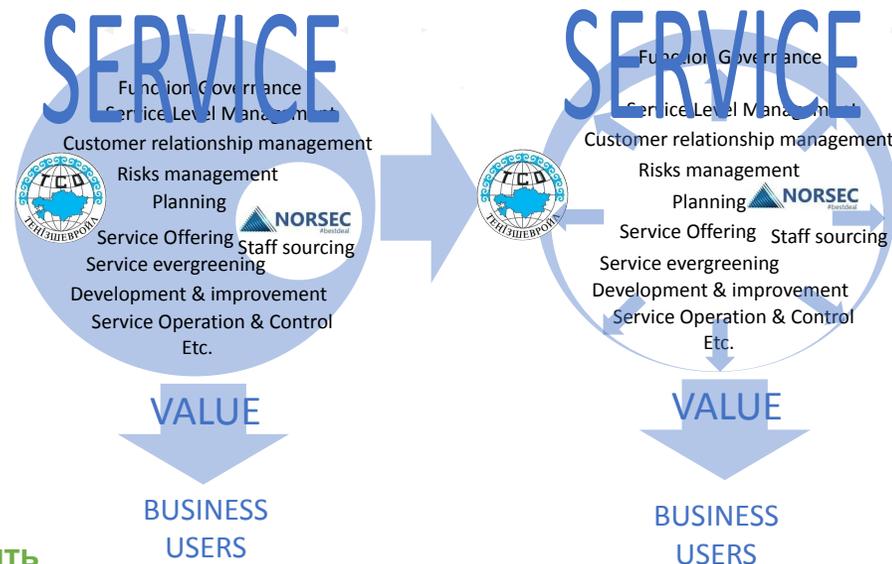
- Исполнение транзита сервиса
- Мониторинг и управление
- Анализ сложностей/проблем
- Разработка плана улучшений услуг

Критерии оценки (Success criteria)

- Услуги предоставляются на том же уровне KPI/SLA или превосходят:
 - First contact resolution
 - Кол-во пропущенных звонков
 - Эскалация на L2 в течение 24 часов
- Снижение текучести кадров
- Сохранение уровня местного содержания кадров

Действия после перехода

- Исполнение плана улучшения услуг
- Планирование предоставления услуг в долгосрочной перспективе



Хорошо продуманный план перехода повышает способность организации успешно управлять процессами с меньшими затратами труда, времени и рисков. После перехода на MSP необходимо регулярно контролировать, обновлять и улучшать уровень услуг.

MSP IT Service Desk: опыт в Тенгизшевройл

Managed IT Service Desk предоставляет конечным пользователям широкий спектр ИТ услуг в качестве первой линии поддержки методом «одного окна». Взаимодействует с другими ИТ командами и глобальной службой ИТ поддержки Chevron.

Кратко о сервисе:

- Управление инцидентами и запросами
- Обработка заявок Call Center
- Управление доступом пользователей
- Ежемесячная отчетность о ключевых показателях
- Мониторинг критических инцидентов
- Мониторинг удовлетворенности пользователей
- Управление базой знаний
- Ежедневная публикация новостей
- Участие в проектах и изменениях

Улучшения (Continuous Improvement)

- Внедрение Плана развития и карьерного роста персонала
- Автоматизация отчетов о показателях услуг
- Улучшение базы знаний
- Обновление документации
- Разработка Плана аварийного восстановления сервисов
- Внедрение процессов обеспечения качества
- Внедрение системы поощрения персонала

Звонки	16 000 + / m
Интеракции	11 000 + / m
Пользователи	16 000 +

Проведение мероприятий DCafe
Ежеквартальное проведение мероприятий DCafe для всего ТШО, посвященных актуальным темам и важным изменениям.



Ежемесячная отчетность с ТШО



- Уровень SLA и ключевые показатели
- Основные задачи и их исполнение
- Предложения по улучшению сервиса
- Стратегическое планирование





ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УПРАВЛЯЕМЫХ ИТ УСЛУГ
MSP DevOps

Разработка приложений

NORSEC имеет более чем 10-летний опыт разработки программного обеспечения в области веб-разработки, разработки мобильных приложений, PowerApps/SharePoint, а также реализации проектов «под ключ».



Вызовы

- Уровень зрелости проектного офиса (PMO)
- Вопросы перехода на поддержку (T2S)
- Низкая готовность к изменениям
- Отсутствие полноценной архитектуры (бизнес, данные, решения, инфраструктура)

Интеллектуальная собственность

Доступны различные варианты по передаче прав интеллектуальной собственности по окончании проекта.

Модели оплаты

Мы предлагаем гибкую модель оплаты:

- Фиксированная цена (Fixed price)
- Расчет по объему работ (Volume-based)
- По запросу (On-demand)
- По факту выполнения работ (T&M)

Предоставление инновационных решений:

- Внешние связи (External Affairs)
- Производственная безопасность (HSE)
- Человеческие ресурсы (Human Resources)
- Финансы (Finance)
- Корпоративные услуги (Corporate Services)
- Автоматизация производства (Production automation)
- Логистика (Logistics)
- Обслуживание скважин (Well Operations)

Наша команда высококвалифицированных специалистов с опытом успешной реализации различных проектов на международном и региональном уровне обладает глубокими знаниями и высокой компетенцией в области ИТ технологий, инфраструктуры, системного дизайна и проектного управления. Наш сертифицированный персонал специализируется на широком спектре инструментов, технологий и практик.

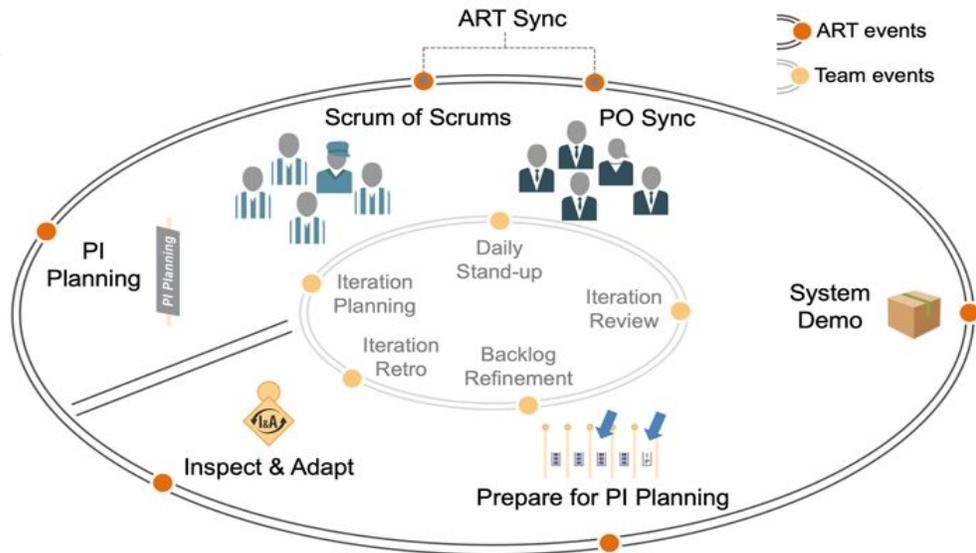


MSP DevOps: опыт в Тенгизшевройл

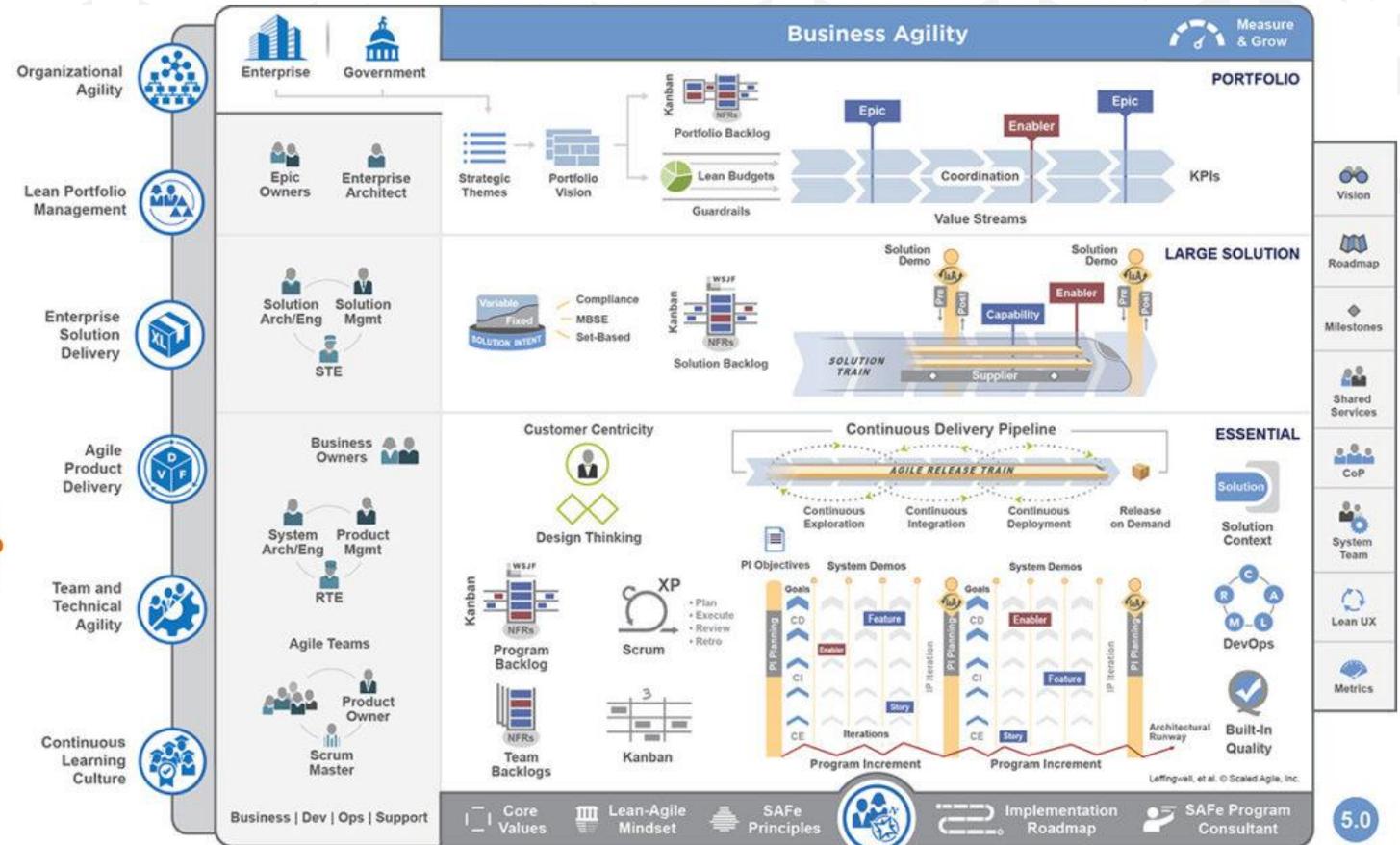
Наша команда следует методологиям Agile Scrum и SAFe Agile, работает в квартальных PI и двухнедельных итерациях, использует Microsoft Azure (DevOps) для процессов разработки, а также участвует во всех церемониях и процедурах по SAFe.

В рамках адаптации все новые члены команды, работающие над проектом, проходят сертификацию SAFe.

Revenue breakdown, 20M USD



© Scaled Agile, Inc.



Lean-Agile Leadership

MSP DevOps: опыт в Тенгизшевройл

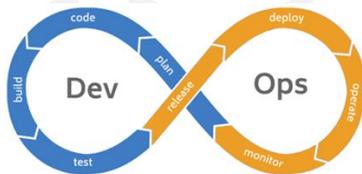


Цель:

Плавный переход команды на новый формат управления без ущерба в скорости работы и объема выполняемых задач

Вызовы и Риски:

- Новый формат сотрудничества
- Состав команды
- Оценка потенциала и показателей производительности команды
- Выполнение всех принятых обязательств в срок
- Недостаток полной информации о проектах
- Показатели состояния команды (Team health)



Взаимодействие с командой ТШО:

- Работа в рамках SAFe и участие во всех церемониях и мероприятиях
- Переходный период и период управления под руководством NORSEC
- Активное участие в обсуждении и оценке новых инициатив

Улучшения:

- Новая система оценки задач с учетом сложности реализации и тестирования
- Улучшения текущей функциональности на основе предложений команды
- Увеличение прозрачности готового инкремента после каждой итерации (Показы для PO)
- Введение новых метрик по оценке продуктивности команды
- Оценка инициатив с переходом реализации в новый проект

Наши результаты

1. **All PI objectives are completed (PPM)** as-is or more (100%) ✓ 100%
2. **Velocity (story points / capacity)** as-is or higher ✓ Stable
3. **Product Owner satisfaction (survey)** Feedback (survey) ✓ Fully satisfied
4. **Team Health (5 stars)** Survey (≥ 4.0) ✓ 4.6
5. **Team Composition** As-is or better ✓ Stable team

Radar Chart Data	Score
Product Ownership Health	93%
PI Health	94%
Iteration Health	95%
Team Health	96%
Technical Health	86%
Average Score	92.8%

- ✓ **Завершенный Well Surveillance Data Dashboard**
- ✓ **Команда разработала новые усовершенствования для WSDD, которые были одобрены PO и реализованы командой.**

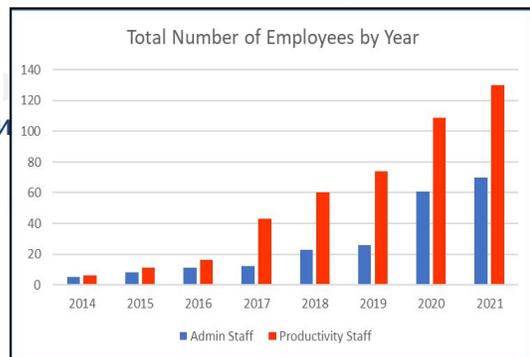


**СТРАТЕГИЯ АУТСОРСИНГА
ПО СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ**
Staff Augmentation

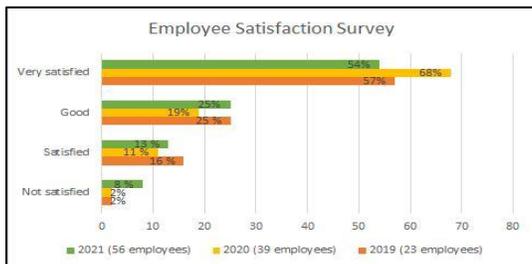
Staff Augmentation: опыт в Тенгизшевройл

Staff Augmentation - это стратегия аутсорсинга, которая используется для планирования и эффективного управления ресурсами (персоналом) в проекте. NORSEC обеспечивает готовность своей команды с первого дня проекта за счет быстрой мобилизации квалифицированных ИТ специалистов и фокусируется на постоянном совершенствовании следующих направлений:

1. Найм персонала
 - Найм и мобилизация
 - Адаптация с ИТ средой ТШО (MS Productivity Tools)
 - Программа развития выпускников
 - Реферальная программа Bring-your-friend
2. Развитие персонала:
 - ИТ Академия, Тестовый центр и ИТ лаборатории
 - Программа High Potential
 - Поддержка ИТ мероприятий и Хакатонов
3. Корпоративная культура:
 - Поощрение сотрудников
 - Тимбилдинг
 - Социальный пакет
 - Поддержка спортивных мероприятий и встреч выпускников
4. Оценка эффективности:
 - Опрос удовлетворенности сотрудников
 - Опрос удовлетворенности клиентов
 - Ежегодный Town hall



94% наших сотрудников рекомендуют NORSEC своим друзьям в качестве лучшего работодателя.



Более 200 сотрудников задействованы в проектах и услугах для ТШО в следующих областях:

- Управление проектом
- Бизнес анализ
- Разработка приложений (разработчики, QA-тестировщики, DevOps, технические руководители и т.д.)
- Поддержка приложений
- Поддержка инфраструктуры, включая хостинг и хранение, сеть и телекоммуникации
- Поддержка конечных пользователей

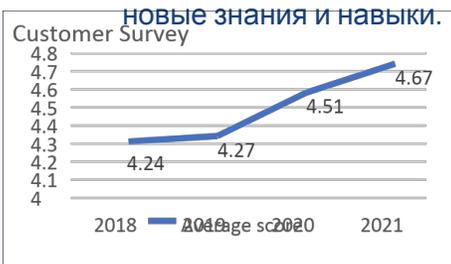
Местное содержание: 93,6%

Развитие персонала включает в себя план обучения и сертификацию по различным ИТ дисциплинам.

Мы поощряем развитие и проводим тренинги для наших сотрудников через Norsec ИТ Академию. С 2020 года было обучено более 200 сотрудников.

Нами внесен большой вклад в развитие местного ИТ сообщества. 450 специалистов были успешно сертифицированы в тестовом центре Pearson VUE - NORSEC за последние 4 года. Мы вручили более 100 ваучеров на бесплатное прохождение международной сертификации нашим сотрудникам.

NORSEC имеет собственную ИТ лабораторию для специалистов, которые хотят обмениваться и делиться своим опытом с другими, а также получать



Ценность

Нами проведено более 3000 интервью и мобилизовано на проекты 310 специалистов. Мы генерируем большую ценность для нашего клиента в лице ТШО, переняв на себя большой пласт работы и обеспечив заказчику возможность сфокусироваться на своем основном бизнесе.

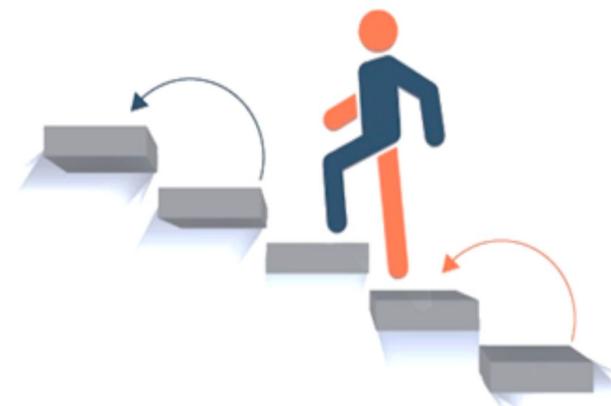
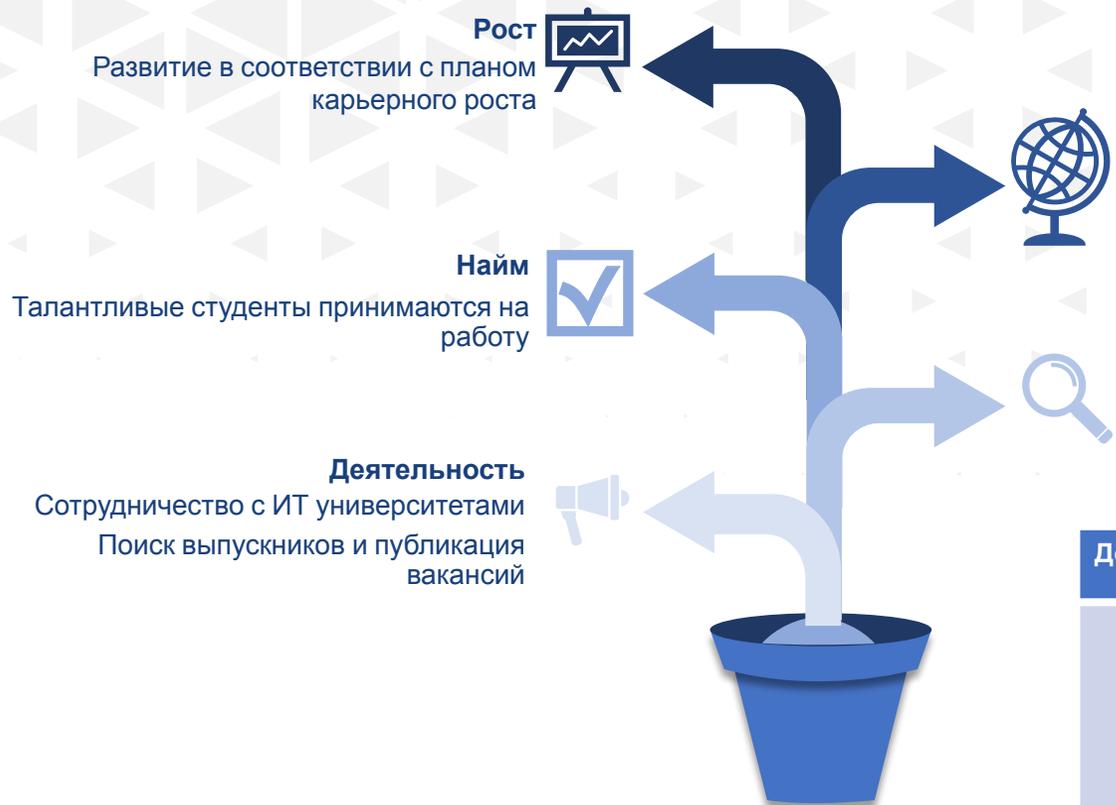


Развитие персонала

Наша программа развития персонала направлена на карьерный рост и мы поддерживаем активное сотрудничество с университетами, где в этом году в программе развития выпускников «Norsec HiPo» приняло участие более 1000 студентов.

Следуя видению компании «быть лучшим работодателем в ИТ сообществе», Norsec Delta Projects уделяет особое внимание своим сотрудникам и социальной поддержке региона.

Мы активно поддерживаем корпоративные и благотворительные мероприятия, способствуем развитию и дальнейшему трудоустройству молодых специалистов. Реализовываем свою социальную ответственность в сфере спорта и здорового образа жизни.



Должность	Уровень	Низкий	Средний	Высокий
Позиция	Уровень 1	Матрица компетенций - Роли и обязанности - Необходимые навыки и опыт		
	Уровень 2			
	Уровень 3			
	Уровень 4			
	Уровень 5			



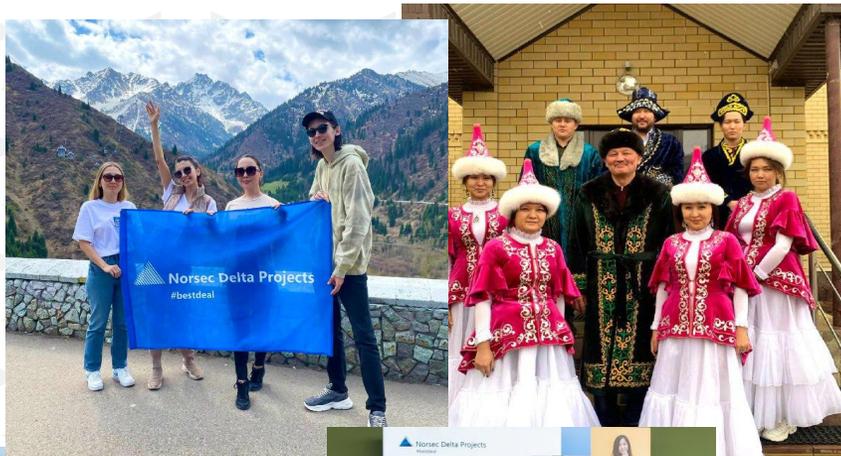
Социально-культурная жизнь

Корпоративные мероприятия NORSEC:

- Тимбилдинги
- Спортивные мероприятия
- Праздничные корпоративы
- Тематические вечеринки

Социальная поддержка региона:

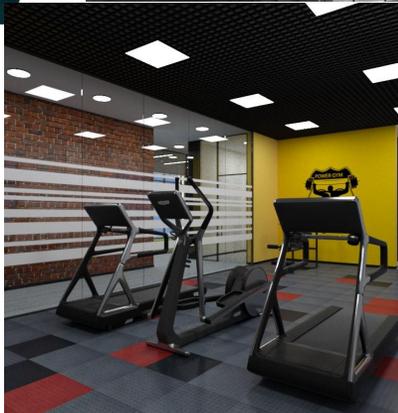
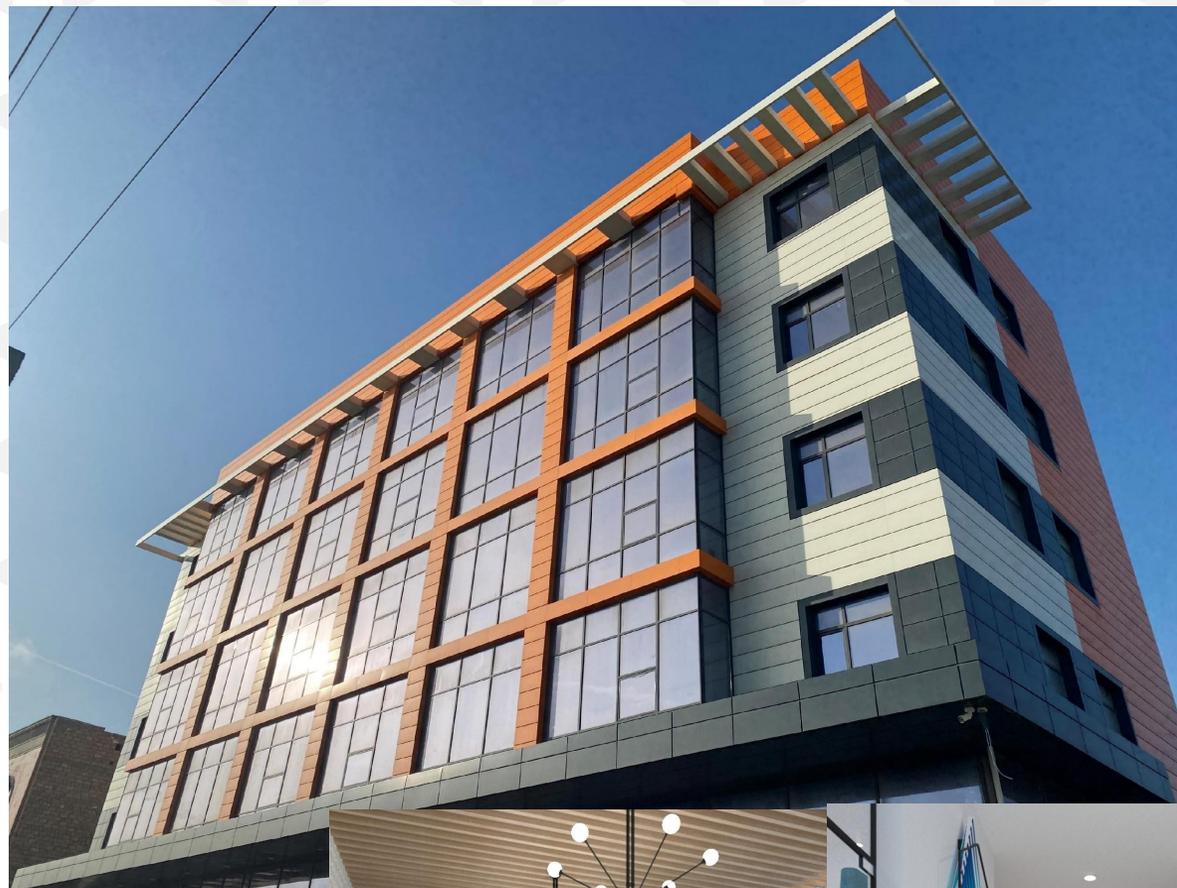
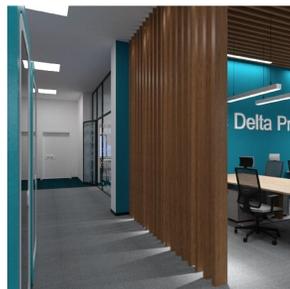
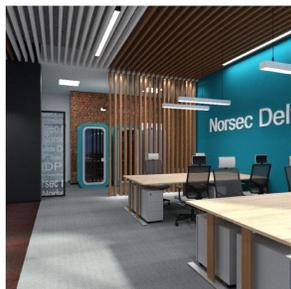
- Мероприятия для выпускников университетов
- Футбольная команда
- Соревнования IronMan



Новый офис NORSEC

Общая площадь: 2800 м², 5 этажей, зона парковки, велопарковка:

- Конференц-залы, VIP-зал
- ИТ Академия, ИТ Лаборатория
- Библиотека
- Тренажерный зал
- Кафе
- Зона отдыха





Поставка ІТ оборудования и ПО

IT solutions & equipment supply

Наши партнеры

NORSEC - крупнейший поставщик технологических решений, оборудования и услуг, отвечающих высоким требованиям крупного и среднего бизнеса. Мы предоставляем широкий ассортимент продукции от ведущих мировых производителей: ноутбуки, ПК, сервера, СХД, телекоммуникационное и периферийное оборудование, мобильные устройства и многое другое.



▲ Сеть и телекоммуникации:



▲ ИТ инфраструктура:



▲ Программное обеспечение:



▲ Прямые поставки:



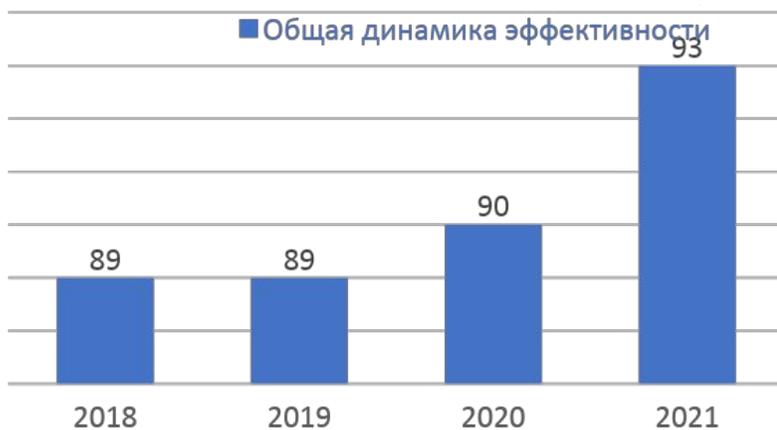
Управление процессом поставок

NORSEC обеспечивает максимально возможный ассортимент, поддерживает постоянное наличие товара на складе, выстроенная система логистики и проработанные бизнес-процессы позволяют удовлетворить высокие требования наших клиентов.

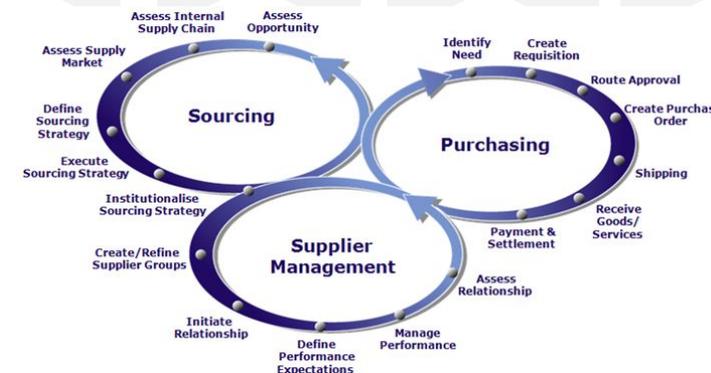
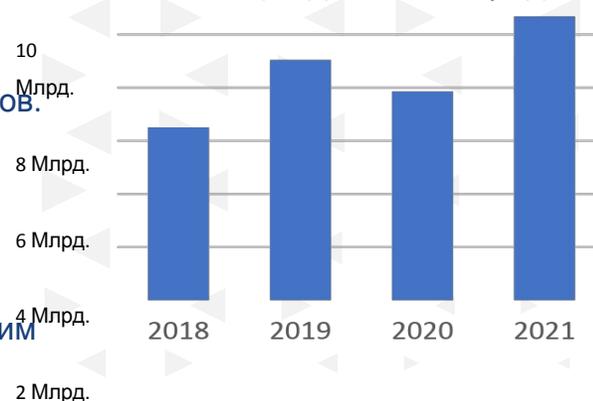
Наши преимущества:

- Индивидуальный подход, выделенный менеджер
- Консолидация отгрузок в целях минимизации затрат заказчиков.
- Широкий продуктовый портфель
- Авторизованный партнер мировых производителей
- Гибкий подход к ценообразованию
- Выгодные условия оплаты
- Информационная и техническая консультация
- Проведение семинаров, конференции и форумов по последним тенденциям рынка ИТ

NORSEC регулярно проводит опрос удовлетворенности клиентов в целях оценки и повышения эффективности на каждом этапе продаж.

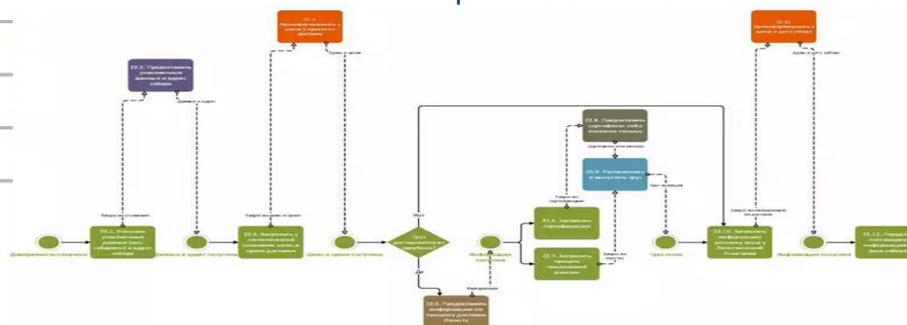


Общая динамика продаж



В рамках своих контрактных обязательств NORSEC успешно поставляет ИТ оборудование и решения для Тенгизшевройл, включая проект ПБР (FGR) более 7 лет.

Понимая важность своевременных поставок для производственной деятельности компании Тенгизшевройл, мы уделяем особое внимание нашим показателям эффективности и смогли улучшить их, несмотря на сложную ситуацию с COVID-19, которая сильно повлияла на весь мировой рынок, включая ИТ.





Norsec Delta Projects

#bestdeal

СПАСИБО!