



Microsoft Services

premier support

Worldwide Enterprise Support Services



Microsoft | Services

Agenda

O Suporte Premier

Suporte Preventivo

Resolução de Problemas

Relacionamento com a Microsoft

Suporte Consultivo

O Suporte Premier

Apoio ao cliente na prevenção de incidentes diminuindo sua frequência.

PREVENÇÃO



Uso Produtivo da Tecnologia Microsoft como medida de sucesso para minimizar a frequência e a duração dos incidentes



RESOLUÇÃO

Resolução de incidentes minimizando sua duração.

O que é o Suporte Premier ?



O Suporte Premier

Serviços de Pré-Produção

*Apoia o cliente no entendimento das demandas durante a fase de **Plano** e na **Mudança** do ambiente.*

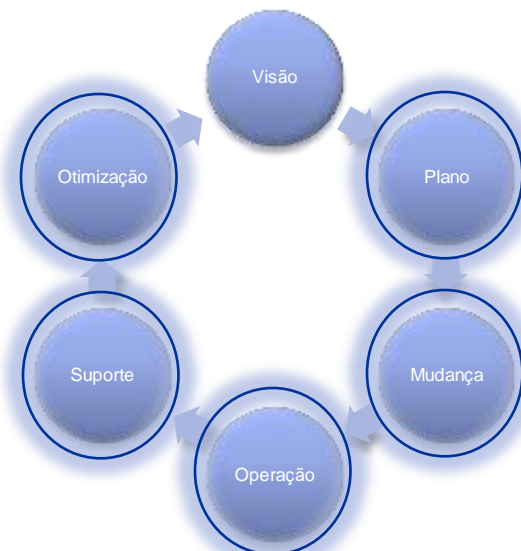
Serviços de Operação e Otimização

Otimiza o ambiente e permite uma maior previsibilidade das ocorrências.

Serviços Produção

*Resolução de problemas em caso de falhas inesperadas durante a fase de **Suporte**.*

Quando Usar o Suporte Premier?



O Premier no Ciclo de Vida de Serviços de TI :

- ❖ Pré-Produção
- ❖ Operação e Otimização
- ❖ Produção

O Suporte Premier



Componentes do Suporte Premier:



Suporte Preventivo

O que devo fazer para evitar incidentes e *downtime*?

Quais as tarefas devo realizar para evitar problemas?

Como posso maximizar os investimentos realizados na plataforma Microsoft?



Uma parceria com você para ajudar a identificar os problemas antes deles ocorrerem.

Incrementar o uso produtivo da plataforma permitindo focar seus recursos em tarefas mais estratégicas.

PRODUTOS

Recomendações prescritivas de serviços

Orientações para arquitetura e desenho de Soluções

Orientações para Desenvolvimento e Deployment de Soluções

Aconselhamentos na integração de outras plataformas e a Microsoft

Uso de Práticas recomendadas "*Best-Practices*"

"Health checks" e "code reviews"

Componentes do Suporte Premier:



Suporte Preventivo

Uso Produtivo e Adoção Acelerada de Propriedade Intelectual

Workshop SKUs

Risk Assessment for Messaging (ExRAP)	Exchange : Database Recovery
Risk Assessment Program for SQL Server (SQLRAP)	Active Directory: Troubleshooting
Risk Assessment Program for Active Directory (ADRAP)	Defense in Depth: Securing Windows Server
Desired Configuration Monitoring (DCM)	Strategic Enterprise Operations
Service Level Management (SLM)	Windows Server : Clustering Essentials
Migration Analysis for Lotus Notes	Exchange Server: Troubleshooting
Server and Domain Isolation for Security (SDI)	Windows Server : Automation & Administration Using Scripting
Service Management Assessment (SMA)	
Software Update Management (SUM)	SQL Server : Performance Tuning and Optimization

Componentes do Suporte Premier:



Suporte Preventivo

O meu time vai ser capacitado para ser auto-suficiente no futuro?

O meu plano de capacitação pode ser direcionado de acordo com o meu ambiente?



Utilização de práticas baseadas no ITIL (MOF – Microsoft Operations Framework).

Acesso às práticas recomendadas e certificadas pela Microsoft.

PRODUTOS

Acesso ao Microsoft Premier On-line

Acesso ao e ao TechNet

Participação em Workshops

Realização de treinamentos “hands-on”.

Chamados de Suporte para dirimir dúvidas.

Acesso a Seminários On-line

Componentes do Suporte Premier:



Resolução de Problemas

O Software Microsoft é preparado para ambientes críticos de negócio?

A Microsoft vai atuar diretamente no meu ambiente?

A Microsoft utilizará o meu staff de TI para resolver os problemas?



Atendimento Telefônico 24x7.

Resolução do incidente gerenciado por um TAM.

Acesso ao Suporte on-site e processo de "CRITSIT".

PRODUTOS

Suporte técnico 24x7 (Telefone e/ou Web)

Suporte de missão crítica com escalção automática

Resolução do incidente e gestão do problema (busca causa raiz)

Suporte de engenheiros da Microsoft on-site

Acesso on-line prático a hotfixes e service packs

Coordenação na solução de problemas entre fornecedores

Componentes do Suporte Premier:



Relacionamento com a Microsoft



PRODUTOS

Gerente Técnico – TAM (Technical Account Manager)

Orquestração dos serviços do suporte Premier

Mapeamento do ambiente de TI da Corporação

Reuniões de Acompanhamento (Status Report)

Elaboração do SDP - Services Delivery Plan

Apoio na mitigação de riscos do ambiente de TI

Componentes do Suporte Premier:



Suporte Consultivo

DSE é um serviço de relacionamento de longo prazo, cujo foco é auxiliar nas implementações, operações e otimizações da plataforma do cliente.

Atributos-chave

Recursos de engenharia atribuídos para a conta, de forma remota ou onsite, provendo um maior nível de atenção aos problemas do cliente

Engenheiros experientes que conheçam infraestruturas complexas de organizações de TI

Serviços personalizados para necessidades específicas de negócio e objetivos estratégicos da empresa

Trusted Advisor técnico que é a extensão natural da equipe de TI e compreende as metas e objetivos de negócio do cliente

Um guia técnico de implementação e operação, baseado no “Valor do Uso”

Componentes do Suporte Premier:



OBRIKADO!

Microsoft[®]

DÚVIDAS ?

Jzorzi@microsoft.com



Gêneses IT Consulting



Gêneses IT Consulting

(11) 2136-7800

www.geneses.com.br