



AlfaPeople AMS

AGENDA

- Quem Somos

- O AlfaPeople AMS

- Modalidade de Contratação

- Equipe AlfaPeople

- Acordo do Nível de Serviço

- Adoção dos Serviços

- Benefícios do AlfaPeople AMS

- Referências

- Detalhamento do Catálogo de Serviços

- Perguntas e Respostas





Quem Somos?

AlfaPeople no Mundo

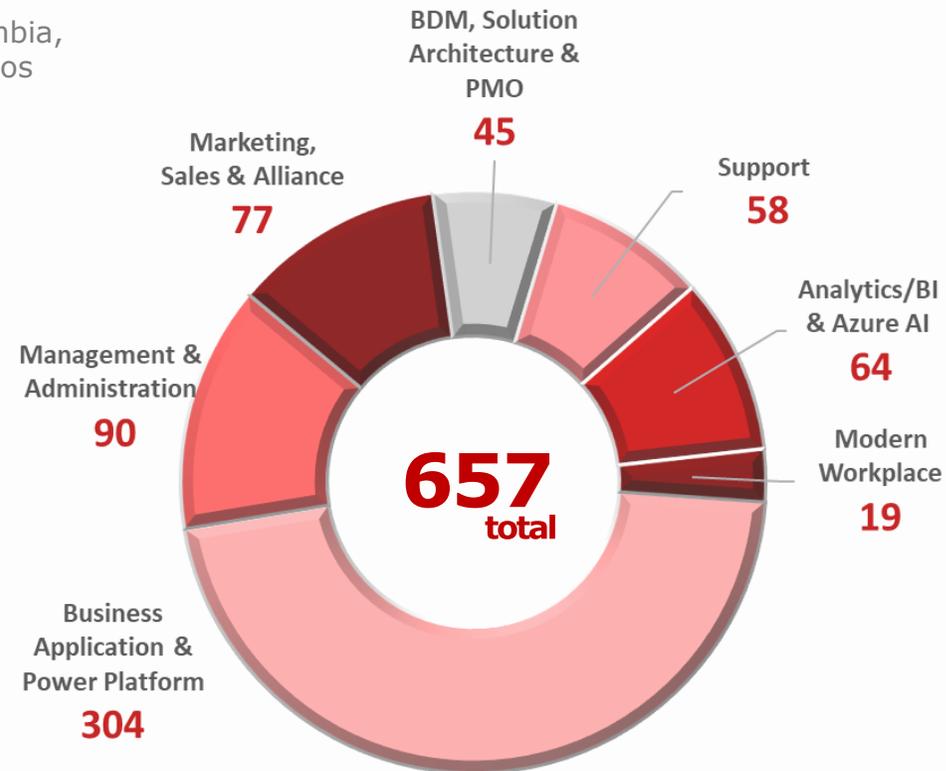


14 Países

Alemanha, Arábia Saudita, Brasil, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Dinamarca, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos, Equador, Guatemala, México e Suíça.



Colaboradores



Certificações

São mais de 600 certificações ativas distribuídas entre os colaboradores de todo o mundo.



Gold Cloud Business Applications
Gold Application Development
Gold Cloud Platform
Gold Cloud Productivity
Gold Data Analytics
Gold Enterprise Resource Planning

Reconhecimento

11x **2021/2022**
INNERCIRCLE
for Microsoft Business Applications



+4000

Projetos desde 2004



+50.000

Horas de Consultoria
por Mês



15 Especialidades

Marketing Digital, Vendas Ágeis, Customer Service, Gestão de Projetos, Field Services, Supply Chain/Manuf, Finance, Gestão de Pessoas, CSC, Real Estate, Financial Services e Professional Services, Retail e Fashion.

AlfaPeople no Brasil

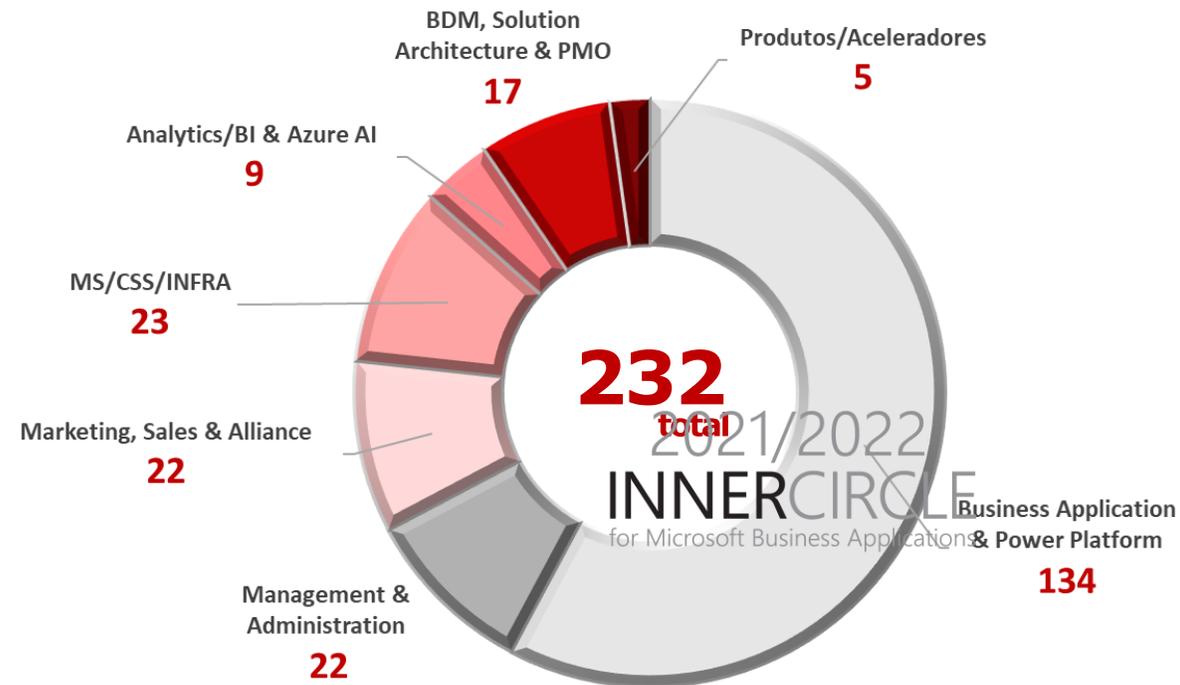


Brasil

São Paulo, Porto Alegre,
Belo Horizonte e Recife



Colaboradores



Certificações

São mais de 120 certificações ativas distribuídas entre os colaboradores da AlfaPeople Brasil.



Gold Cloud Business Applications
Gold Application Development
Gold Cloud Platform
Gold Cloud Productivity
Gold Data Analytics
Gold Enterprise Resource Planning

Reconhecimento



+500
Projetos desde 2004



+30.000
Horas de Consultoria
por Mês



14 Especialidades
Marketing Digital, Vendas Ágeis, Customer Service, Gestão de Projetos, Field Services, Supply Ch & Manuf, Finance, Gestão de Pessoas, CSC, Indústria, Real Estate, Financial Services, Professional Services, Manufatura

AlfaPeople no Brasil

One Stop Shop



Tecnologia & Processos

Soluções AlfaPeople

Microsoft Modern Workplace

Waterfall



MVP / Start&Go

Analytics & Azure AI

Soluções AlfaPeople

Organização & Pessoas

Estratégias & Negócios

0 AlfaPeople AMS

Por que o AMS?

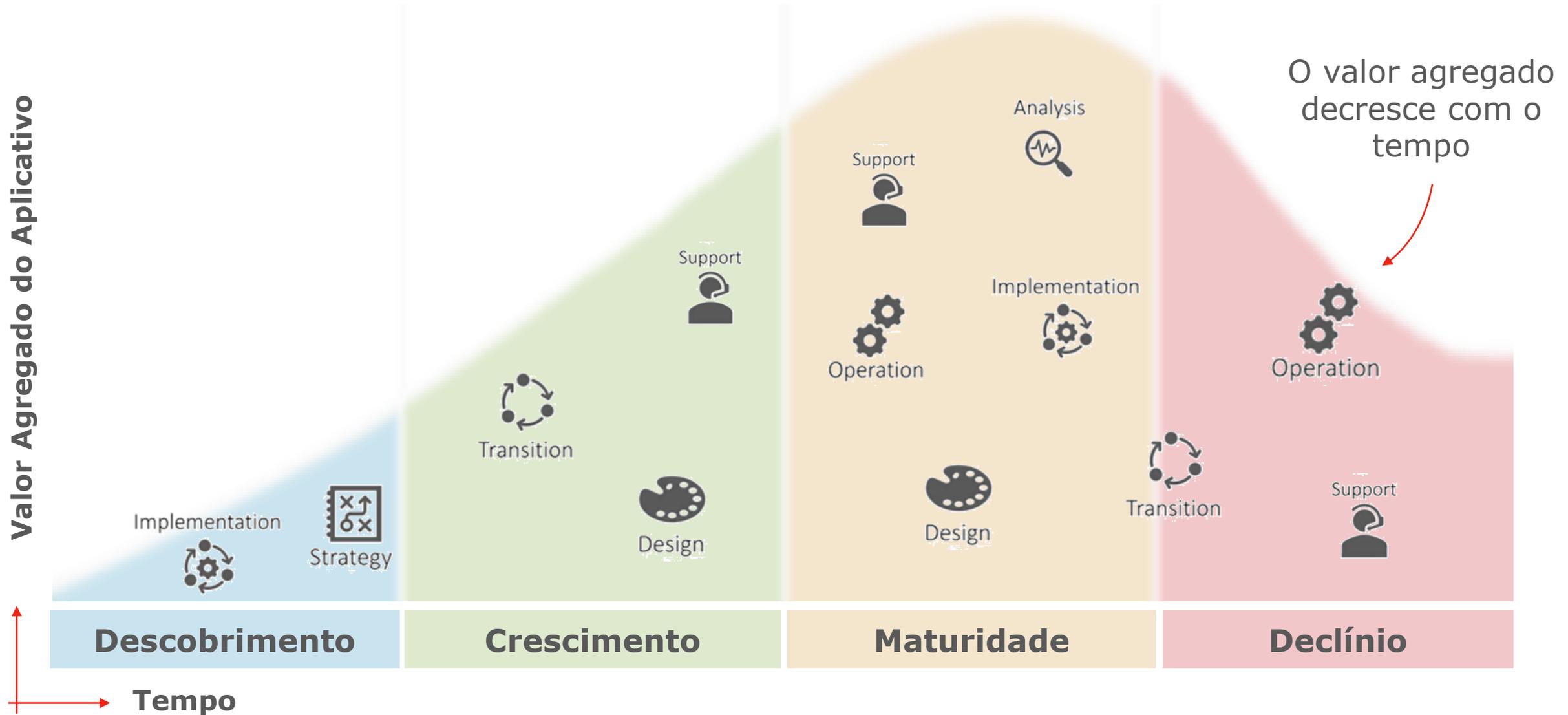
Desafios do pós-projeto nas plataformas Microsoft Dynamics 365, Power Platform e Azure.

- Precisa focar no seu “Core Business”;
- Não possui equipe interna de TI e Negócio pronta para o pós-projeto e implementação de melhorias contínuas;
- Precisa de SLA agressivo para solução de problemas e serviços de melhorias;
- Quer interlocutor único, independente da natureza da solicitação;
- Precisa de consultoria especializada e atualizada;
- Espera conhecimento prévio do projeto pela equipe de atendimento.



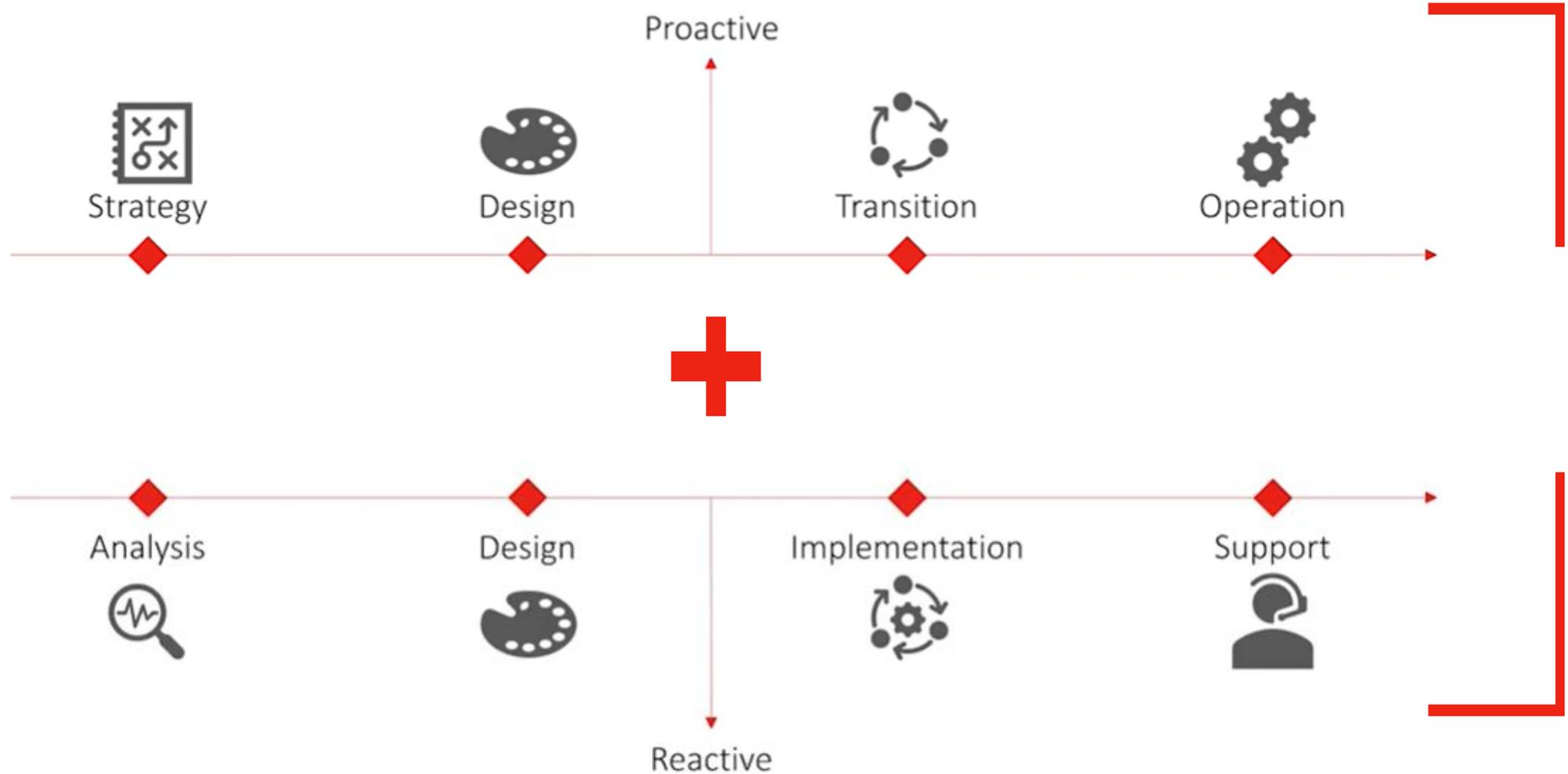
O projeto foi implantado com sucesso! E agora, quem vai mantê-lo? Contar com uma equipe pronta de especialistas é a resposta.

Por que o AMS?



O Catálogo de Serviços do AMS

AMS



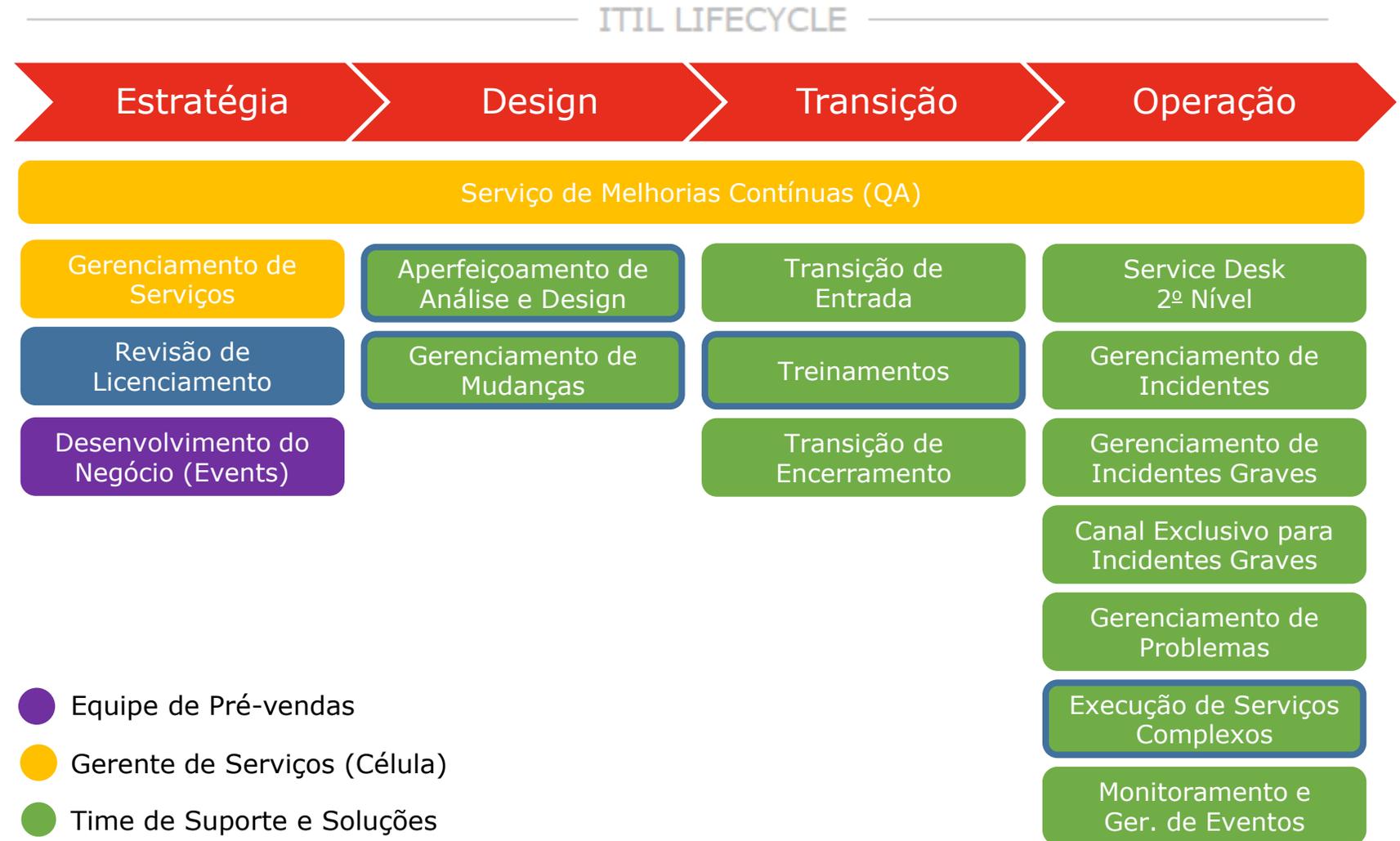
Por que um Catálogo de Serviços?

	 Negócio	 Aplicação	 Técnico	 Gerenciamento
Suporte	Entender os usuários finais	Verificar configurações e padrões	Corrigir código e integrações	Gerenciamento da entrega dos serviços
Desenvolvimento	Entender os requisitos e realizar treinamento	Configurações padrões e customizadas	Desenvolvimento de Software	Gerenciamento da entrega dos projetos
Manutenção	Analisar o impacto no negócio	identificar e resolver impactos na aplicação	Desenvolvimento, migração e gerenciamento de software	Gerenciamento de versões e stakeholders
Microsoft	Analisar oportunidades para o negócio	Identificar e resolver impactos funcionais	identificar e resolver impactos técnicos	Criação de Business Cases

O AlfaPeople AMS

O Serviço de Gerenciamento de Aplicativos **AlfaPeople AMS** é uma suíte de serviços, baseada no ITIL Lifecycle, que abrange a gestão funcional e técnica do Microsoft Dynamics 365, tecnologias Power Platform e Azure relacionadas.

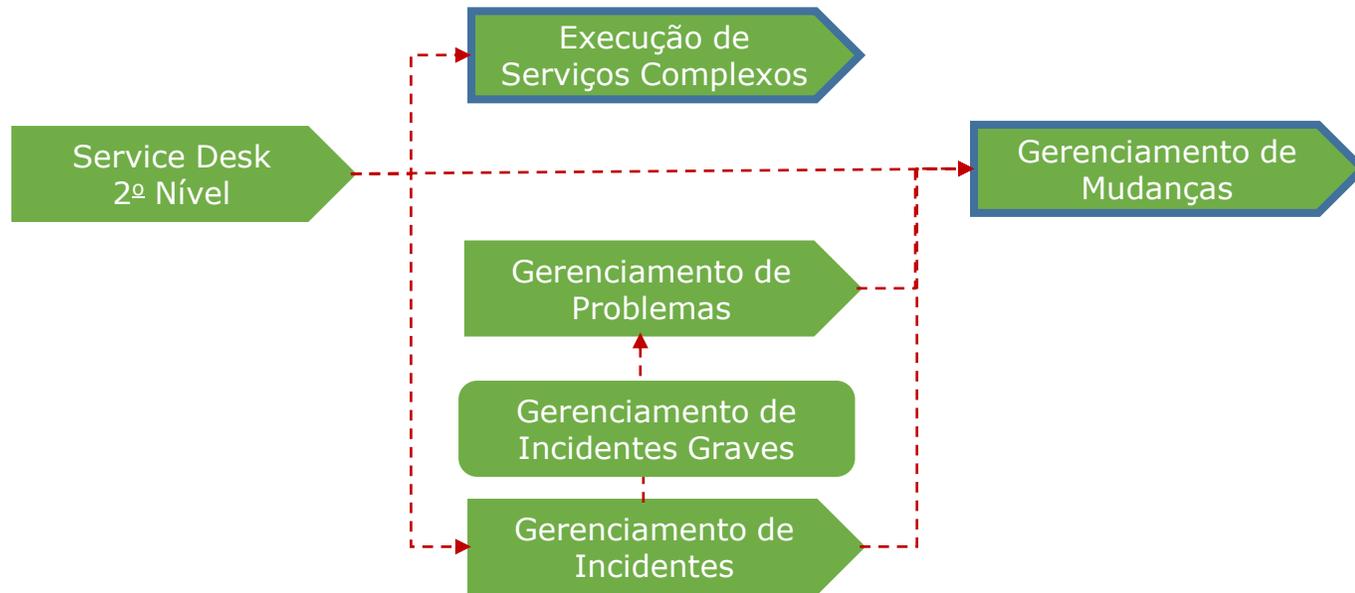
O objetivo do AlfaPeople AMS é apoiar todo ciclo de vida do aplicativo, para que se obtenha uma operação bem-sucedida, se incorporando perfeitamente à rotina de suporte e organização do Cliente.



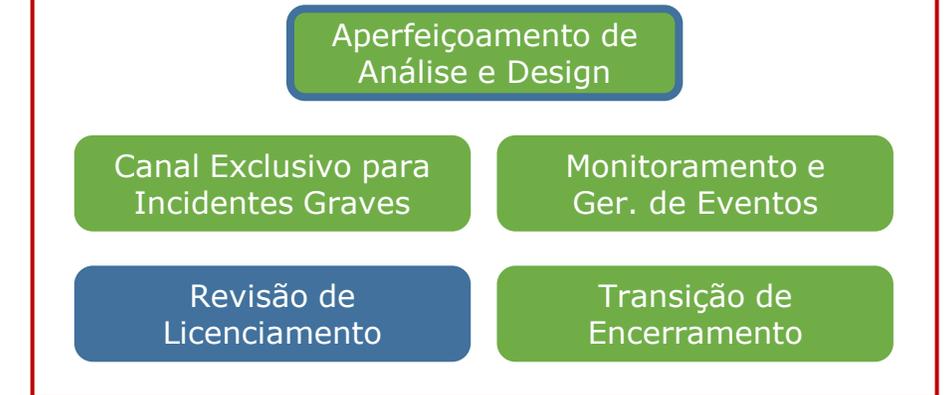
* Necessário um contrato ativo de Success Manager.

Derivação e Gatilhos entre os Serviços

Operacional



Sob Demanda



Gerenciamento



Modalidade de Contratação

SERVIÇOS PRINCIPAIS (inclusos)

Banco de Horas

Service Desk
2º Nível

Gerenciamento de
Mudanças

Gerenciamento de
Incidentes

Gerenciamento de
Serviços

Gerenciamento de
Incidentes Graves

Transição de
Entrada

Gerenciamento de
Problemas

Treinamentos

Execução de Serviços
Complexos

Free (*)

Serviço de Melhorias
Contínuas (QA)

Desenvolvimento
do Negócio (Events)

- Equipe de Pré-vendas
- Gerente de Serviços (Célula)
- Success Manager (*)
- Time de Suporte e Soluções

SERVIÇOS COMPLEMENTARES (opcionais)

Valor Fixo

Monitoramento e
Ger. de Eventos

Canal Exclusivo para
Incidentes Graves

Revisão de Licenciamento

T&M

Aperfeiçoamento de
Análise e Design

Transição de
Encerramento

- Success Manager
- Time de Suporte e Soluções

CONTRATO
AMS

**Serviços
Principais**
(Banco de Horas)



**Serviços
Complementares**
(Valor Fixo ou T&M)

CONTRATO AMS

BANCO DE 32 HORAS	Aquisição mensal de um Banco Mínimo de 32 horas, com saldo das horas não consumidas podendo ser consumido até o mês seguinte.
AJUSTES BIMESTRAIS	O cliente poderá ajustar bimestralmente o Banco de Horas contratado, para que o mesmo se mantenha adequado à sua demanda ou ao seu orçamento, respeitando um mínimo de 32 horas.
VALIDADE E RENOVAÇÃO	O Contrato AMS tem validade mínima de 6 meses, podendo ser renovado por igual período ou superior.
NÍVEIS DE SERVIÇO	A AlfaPeople garante o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados (SLA), para excedente de até 20% acima do total de horas contratado.
HORÁRIO DE ATENDIMENTO	Todos os Serviços Principais do Contrato AMS serão realizados dentro do horário comercial e em dias úteis.
SERVIÇOS COMPLEMENTARES	Durante a vigência do Contrato AMS, o cliente poderá utilizar os Serviços Complementares sempre que necessário, respeitando cada modelo de contratação (Valor Fixo ou T&M).



Equipe AlfaPeople AMS

Equipe AlfaPeople AMS



Gold
Microsoft
Partner



**CANAIS
MULTIMÍDIA**

**EQUIPE DE
ATENDIMENTO**

**BASE DE
CONHECIMENTO**

**EQUIPE DE
CONSULTORES**

**PARCERIA
MICROSOFT**

Sua empresa faz contato por meio dos multicanais disponibilizados pelo AlfaPeople AMS.

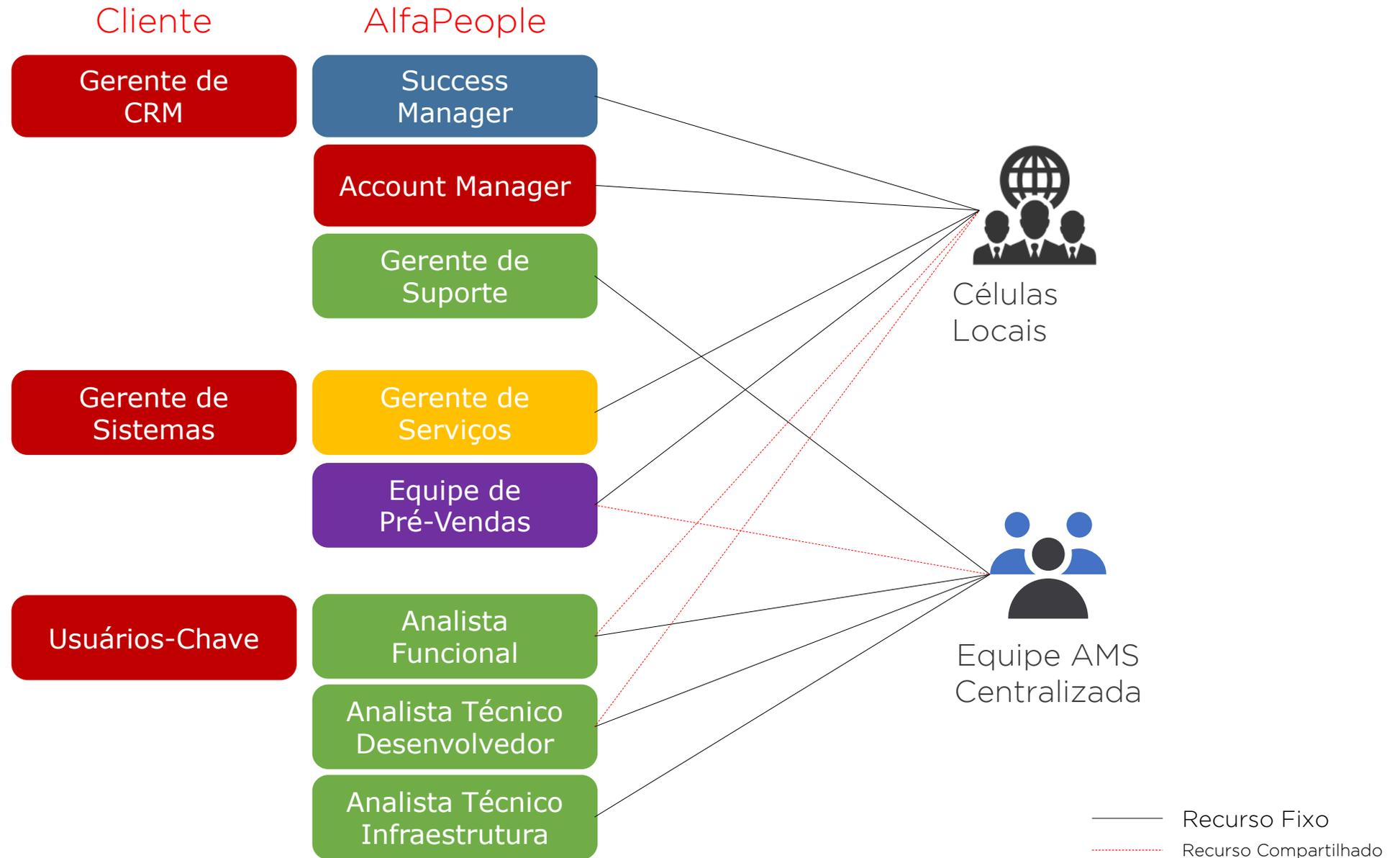
A Equipe AlfaPeople AMS realiza uma recepção rápida e eficaz.

Experiência em clientes, histórico de serviços e base de conhecimento.

A equipe de AlfaPeople AMS, conta com centenas de consultores especialistas para a melhor solução.

Com o contrato Microsoft ASfP a Alfapeople tem linha direta com Engenheiros da Microsoft.

Equipe AlfaPeople AMS



Acordo de Nível de Serviço

Incidentes

Acordo do Nível de Serviço (SLA) - Solução de Contorno



	Urgência		CRÍTICO	ALTO	MÉDIO	BAIXO
Impacto	Incidentes		Todas as tarefas impossíveis	Piorando e algumas tarefas críticas impossíveis	Algumas tarefas impossíveis	Algumas tarefas impactadas
EXTENSO	Todos os usuários afetados		4h	8h	12h	24h
ALTO	Muitos usuários afetados		8h	12h	24h	24h
MÉDIO	Poucos usuários afetados		12h	24h	24h	48h
BAIXO	Um usuário afetado		24h	24h	48h	48h

SERVIÇOS PRINCIPAIS:

Serviço com Atendimento em Horário Comercial (09h às 18h).

Gerenciamento de Incidentes

SERVIÇO COMPLEMENTAR:

Serviço com Atendimento em Horário Estendido (24x7).

Canal Exclusivo para Incidentes Graves

Melhorias

Acordo do Nível de Serviço (SLA) – Atendimento



	Urgência		CRÍTICO	ALTO	MÉDIO	BAIXO
Impacto						
	Solicitação de Serviços		Prazo expirado	Prazo no risco	Prazo razoável (standard task)	Sem prazo imediato
	Solicitação de Mudanças		Provocando Problema no momento	Provocará problema em breve	Problemas mais simples ou defeitos	Melhorias para aumentar valor
EXTENSO	Todos os usuários afetados ou VIP	Impacto financeiro significativo	8h	8h	12h	12h
ALTO	Muitos usuários afetados ou VIP	Impacto financeiro evidente	8h	8h	12h	12h
MÉDIO	Poucos usuários afetados ou VIP	Impacto financeiro limitado	8h	8h	12h	16h
BAIXO	Um usuário afetado	Sem impacto financeiro	12h	12h	16h	16h

INCLUSOS NO PACOTE MÍNIMO:

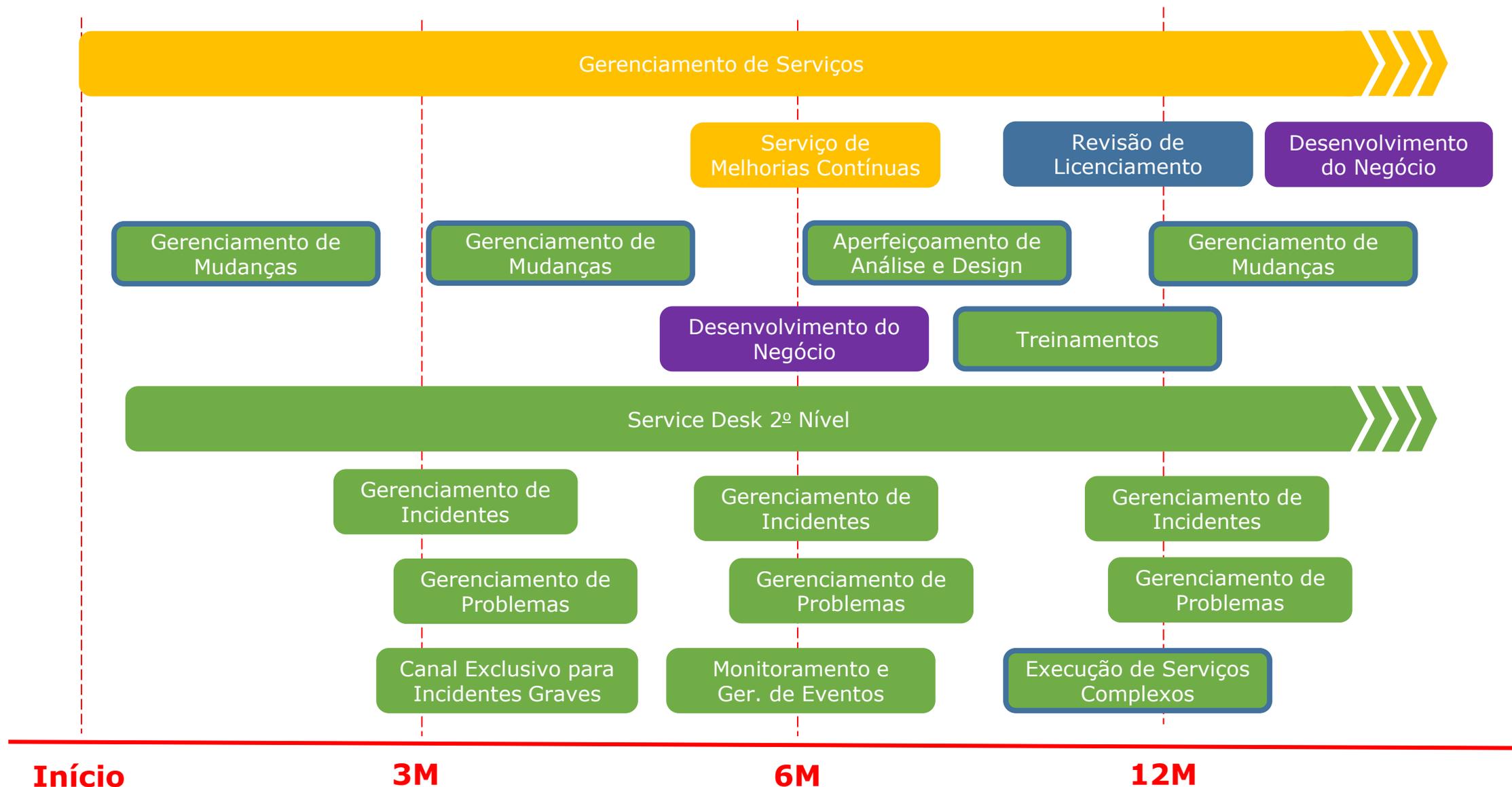
Serviços com Atendimento em Horário Comercial (09h às 18h).

Gerenciamento de Serviços

Gerenciamento de Mudanças

Adoção dos Serviços

Curva de Adoção ao Longo de 12 Meses



Benefícios do AlfaPeople AMS

Principais Benefícios do AlfaPeople AMS



Escalabilidade

A equipe AlfaPeople AMS funciona como uma extensão do seu departamento de TI e se adapta automaticamente à demanda, liberando recursos próprios para outras necessidades



Eficiência

Facilidade na contratação e no uso, com acesso simplificado aos serviços. Gerenciamento e monitoramento constante da execução dos serviços, permitindo ao cliente manter-se focado em seu core business e obter a melhor relação custo x benefício.



Know-how

Poder contar com uma equipe multidisciplinar, especializada e certificada nas plataformas Microsoft, constantemente em processo de atualização, com domínio e experiência reconhecidos pelo mercado.



Evolução/Inovação

Serviços voltados à capacitação, identificação de melhorias e boas práticas, desenvolvimento e atualização tecnológica, revisões de licenciamento, além de contar com workshops inspiracionais.

Principais Benefícios do AlfaPeople AMS



■ **Cliente** ■ **Fornecedor** ■ **Variável**

		AlfaPeople AMS			
		Equipe Interna	Equipe Estendida	Equipe Gerenciada	Serviço Gerenciado
Contratação	Disponibilidade de talentos no mercado, entrevistas, demissões, salário, custos de contratação (headhunter).	■ Cliente	■ Fornecedor	■ Fornecedor	■ Fornecedor
HR	Férias, doença, educação, custos de escritório, desenvolvimento de equipes.	■ Cliente	■ Fornecedor	■ Fornecedor	■ Fornecedor
Turnover	Replanejamento de alocações, recrutamento e onboarding de novos colaboradores.	■ Cliente	■ Cliente	■ Fornecedor	■ Fornecedor
Onboarding	Treinamento de colaboradores sobre melhores práticas de projeto e procedimentos internos.	■ Cliente	■ Cliente	■ Fornecedor	■ Fornecedor
Gerenciamento Diário	Planejamento e condução do gerenciamento diário de recursos e entregas.	■ Cliente	■ Cliente	■ Fornecedor	■ Fornecedor
Melhores Práticas	Desenvolvimento e aplicação das práticas para execução das atividades e a melhoria contínua destas práticas.	■ Cliente	■ Cliente	■ Variável	■ Fornecedor
Processos de Trabalho	Desenvolvimento e aplicação de processos de trabalho entre colaboradores e equipes, e a melhoria contínua destes.	■ Cliente	■ Cliente	■ Variável	■ Fornecedor
Níveis de Serviço Acordados	Garantir que todas as atividades sejam priorizadas e resolvidas no prazo acordado.	■ Cliente	■ Cliente	■ Cliente	■ Fornecedor
Escalabilidade	Garantir a capacidade técnica e alocações de profissionais, removendo o custo do tempo ocioso e o risco de demora nas entregas devido ao aumento da demanda.	■ Cliente	■ Cliente	■ Cliente	■ Fornecedor
Lições Aprendidas	Desenvolvimento e aplicação de um programa que garanta o melhor aproveitamento de lições aprendidas de outros projetos semelhantes.	■ Cliente	■ Cliente	■ Cliente	■ Fornecedor

Referências

Referências no Brasil

A AlfaPeople provê suporte para +7.000 usuários finais em 17 países



Detalhamento do Catálogo de Serviços

Detalhamento do Catálogo de Serviços



SERVIÇOS	Descrição	Quem	Contrato	Horário	Ativação	Compulsória	Duração	Requisitos	Entregáveis	Frequência	Benefícios
Serviço de Melhorias Contínuas (QA)	Revisão e Acompanhamento da Qualidade dos Serviços.	Gerente de Serviços	FREE	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Máximo de 4h	Contrato AMS Ativo > 6 meses.	Pesquisa de Satisfação; Revisão QA.	Trimestral	Manutenção da Qualidade de Serviços.
Desenvolvimento do Negócio (Eventos)	Execução de eventos e workshops sobre Dynamics e outras tecnologias adjacentes	Pré-Vendas	FREE	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Máximo de 08h	Contrato AMS Ativo > 3 meses.	Webinars; Workshops Motivacionais.	Trimestral	Ampliação do conhecimento sobre recursos não explorados e novas aplicações.
Gerenciamento de Serviços	Gerenciamento da execução dos serviços e consumo do saldo do Contrato AMS.	Gerente de Serviços	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Recorrente	Sim	08h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Relatório Mensal Tickets; Controle de Consumo; Controle de Recursos;	Mensal	Consumo adequado do saldo de horas contratado e continuidade dos serviços.
Gerenciamento de Mudanças	Adicionar ou modificar funcionalidades no Dynamics.	Success Manager	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Mínimo de 02h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Estimativa; Proposição; Implementação e Testes;	N/A	Mudanças implementadas com melhores práticas e menores riscos.
Execução de Serviços Complexos	Resolução de solicitações de serviços que estejam além da capacidade e conhecimento do usuário.	Success Manager e Time de Suporte e Soluções	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Mínimo de 02h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Execução do serviço;	N/A	Padronização da aplicação, e aplicação das melhores práticas. Agilidade na execução das atividades.
Treinamentos	Treinamento de usuários finais ou usuários-chave (multiplicadores).	Success Manager e Time de Suporte e Soluções	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Mínimo de 04h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Treinamento Online com turmas de até 05 alunos simultâneos.	N/A	Maior aderência de usuários e manutenção do conhecimento.

Detalhamento do Catálogo de Serviços



SERVIÇOS	Descrição	Quem	Contrato	Horário	Ativação	Compulsória	Duração	Requisitos	Entregáveis	Frequência	Benefícios
Service Desk 2º Nível	Registro e triagem das solicitações realizadas pelo cliente e atribuição às áreas resolutivas.	Time de Suporte e Soluções	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Sim	01h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Registro e gerenciamento das solicitações;	N/A	Melhor qualidade e agilidade na classificação e resolução dos chamados.
Gerenciamento de Incidentes	Resolução de incidentes de menor impacto (algumas tarefas e alguns usuários).	Time de Suporte e Soluções	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Mínimo de 04h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Resolução do incidente; Notificações automáticas através de e-mail e portal;	N/A	Agilidade na resolução de incidentes menores.
Gerenciamento de Incidentes Graves	Resolução de incidentes de urgência crítica (todas as atividades) e grande impacto (todos os usuários).	Time de Suporte e Soluções	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Mínimo de 08h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Resolução do Incidente; Relatório de Incidente Grave.	N/A	Documentação da solução de contorno e lições aprendidas. Agilidade na resolução.
Gerenciamento de Problemas	Identificação da causa raiz do problema criação de plano de resolução (mudança).	Time de Suporte e Soluções	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pela Equipe AMS e aprovado pelo cliente.	Não	Mínimo de 04h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Plano de resolução; Solicitação de mudança;	N/A	Desenvolvimento de soluções de contorno permanentes e eficazes.
Transição de Entrada	Transição do suporte e/ou conhecimento para a AlfaPeople para abertura do contrato AMS.	Time de Suporte e Soluções	Serviços Principais	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Sim	Mínimo de 04h	Contrato AMS Ativo.	Reunião de passagem de conhecimento;	N/A	Transparência e suporte à continuidade dos serviços do cliente.

Detalhamento do Catálogo de Serviços



SERVIÇOS	Descrição	Quem	Contrato	Horário	Ativação	Compulsória	Duração Mínima	Requisitos	Entregáveis	Frequência	Benefícios
Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (preview)	Monitoramento do desempenho do ambiente de produção e identificação de possíveis incidentes.	Time de Suporte e Soluções	Serviços Complementares (Valor Fixo)	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Sob Medida	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Relatório do monitoramento; Itens de atenção;	N/A	Evidência antecipada de possíveis incidentes;
Canal Exclusivo para Incidentes Graves (preview)	Canal de comunicação dedicado para atendimento fora do horário comercial.	Time de Suporte e Soluções	Serviços Complementares (Valor Fixo)	Horário Estendido	Solicitado pelo Cliente	Não	Sob Medida	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Relatório de Incidente Grave;	N/A	Canal exclusivo para situações críticas e atendimento fora do horário comercial.
Revisão de Licenciamento	Revisão do licenciamento atual e necessário para o ambiente de produção.	Success Manager	Serviços Complementares (T&M)	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Sob Medida	Contrato AMS Ativo > 6 meses.	Relatório de licenciamento atual e necessário.	Anual	Compliance com licenciamento e redução de custos.
Aperfeiçoamento de Análise e Design	Análise e design detalhados de uma solicitação de mudança complexa (maior que o saldo contratado).	Time de Suporte e Sucess Manager	Serviços Complementares (T&M)	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pela Equipe AMS e aprovado pelo cliente.	Não	Sob Medida	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Documento de design, e/ou; Prova de Conceito.	N/A	Documentação do design adicional para a solicitação de mudança.
Transição de Encerramento	Transição do suporte para terceiros em caso de rescisão do contrato AMS.	Time de Suporte e Soluções	Serviços Complementares (T&M)	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	Não	Sob Medida	Contrato AMS Ativo > 6 meses.	Repasse da documentação existente; Reunião de passagem de conhecimento;	N/A	Transparência e suporte a continuidade dos serviços do cliente.

Perguntas e Respostas



Fábio Bonifácio
Regional Sales Executive
AlfaPeople
fbonifacio@alfapeople.com.br

Al Araguaia, 2044 – Conj 314 – Torre 1
Alphaville Industrial, Barueri | SP, Brazil
contato@alfapeople.com.br
+55 11 4082 3232