



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

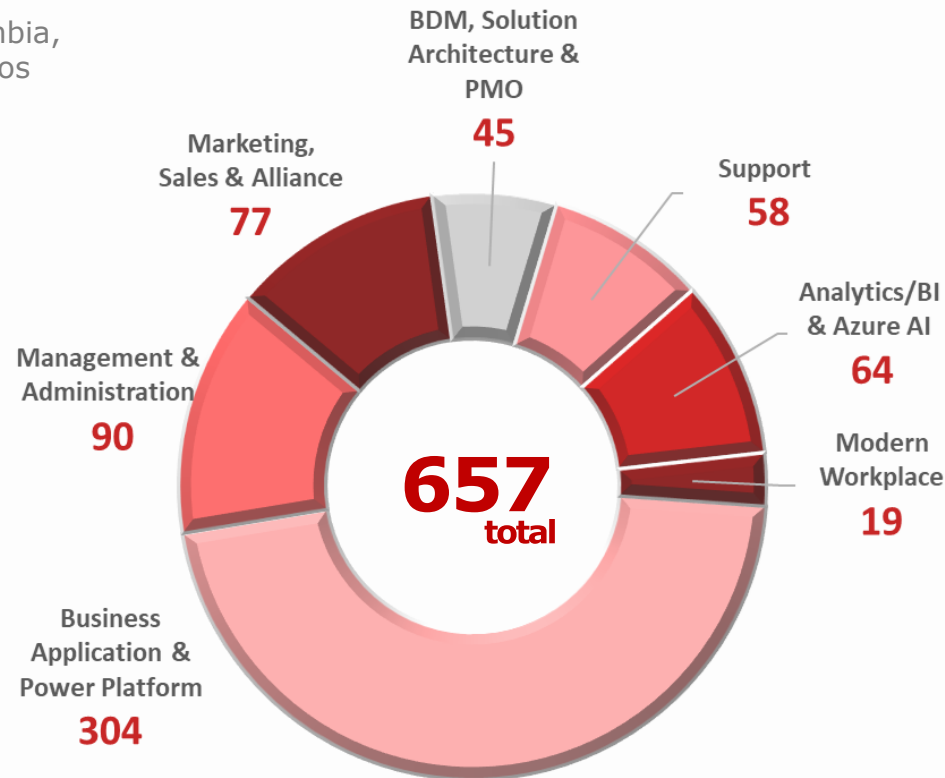


## 14 Países

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

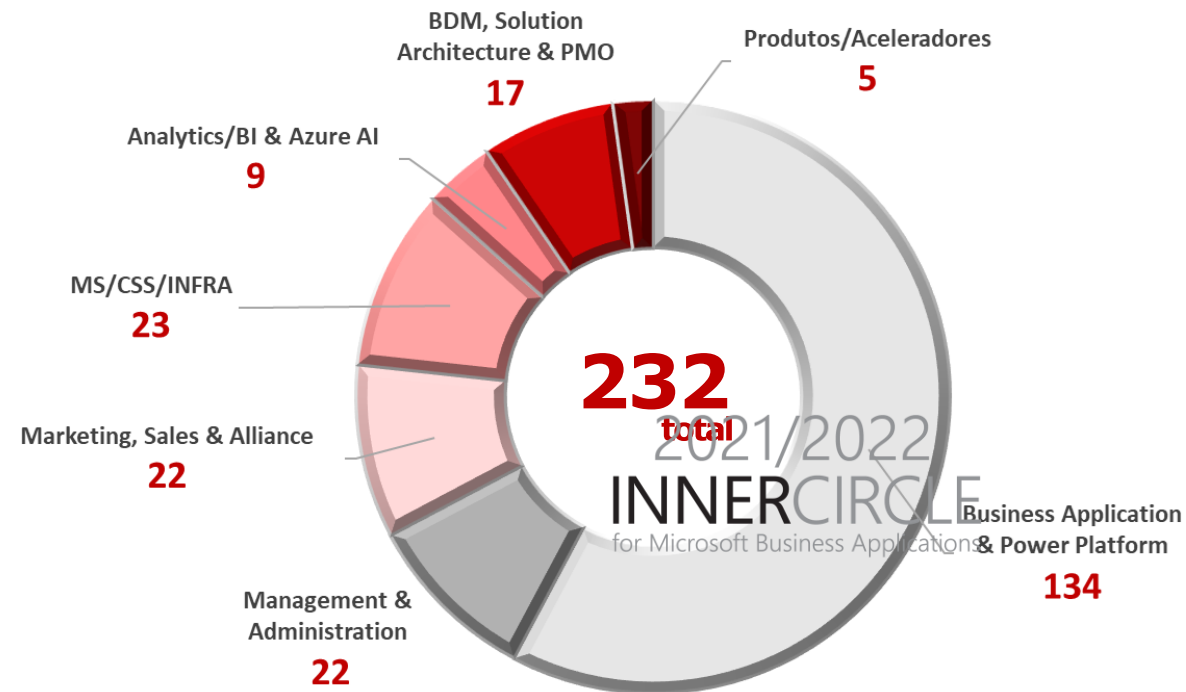


## Brasil

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

<b>Consultoria</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Análise de GAPs</li><li>Design Thinking</li><li>Diagnósticos</li><li>Lean Inception</li><li>Arquitetura, UX e UI</li><li>Implantação</li><li>Complementação e Melhorias</li><li>Migração</li></ul>	<b>Desenvolvimento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Especificação</li><li>Codificação</li><li>Análise de Código</li></ul>
<b>Parceria FYI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Cursos</li><li>Workshops</li><li>Jogos de Empresa</li><li>Aluguel de Infra</li></ul>	<b>Produtos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Campaign</li><li>Live Chat</li><li>Sites</li></ul>
<b>Licenciamento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Produtos AlfaPeople</li><li>Produtos Microsoft</li><li>Outros Produtos</li></ul>	

<b>Desenvolvimento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Especificação</li><li>Codificação</li><li>Análise de Código</li></ul>	<b>Soluções</b>
<b>Produtos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Campaign</li><li>Live Chat</li><li>Sites</li></ul>	<b>Cross</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Marketing Digital</li><li>Vendas Ágeis</li><li>Customer Service</li><li>Gestão de Projetos</li><li>Field Services</li><li>Supply Ch &amp; Manuf</li><li>Finance</li><li>Gestão de Pessoas</li><li>CSC</li></ul>
	<b>Indústria</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Real Estate</li><li>Financial Services</li><li>Professional Services</li><li>Manufatura</li><li>Retail</li></ul>

<b>Serviços Gerenciados</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Aplicativos</li><li>Nuvem</li><li>Marketing Digital</li></ul>
---

Outsourcing

MVP / Start&Go

Analytics & Azure AI

Soluções AlfaPeople

Organização & Pessoas

Estratégias & Negócios

Soluções AlfaPeople

Microsoft Business Applications & Power Platform

Agile

0 AlfaPeople AMS

## Por que o AMS?

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

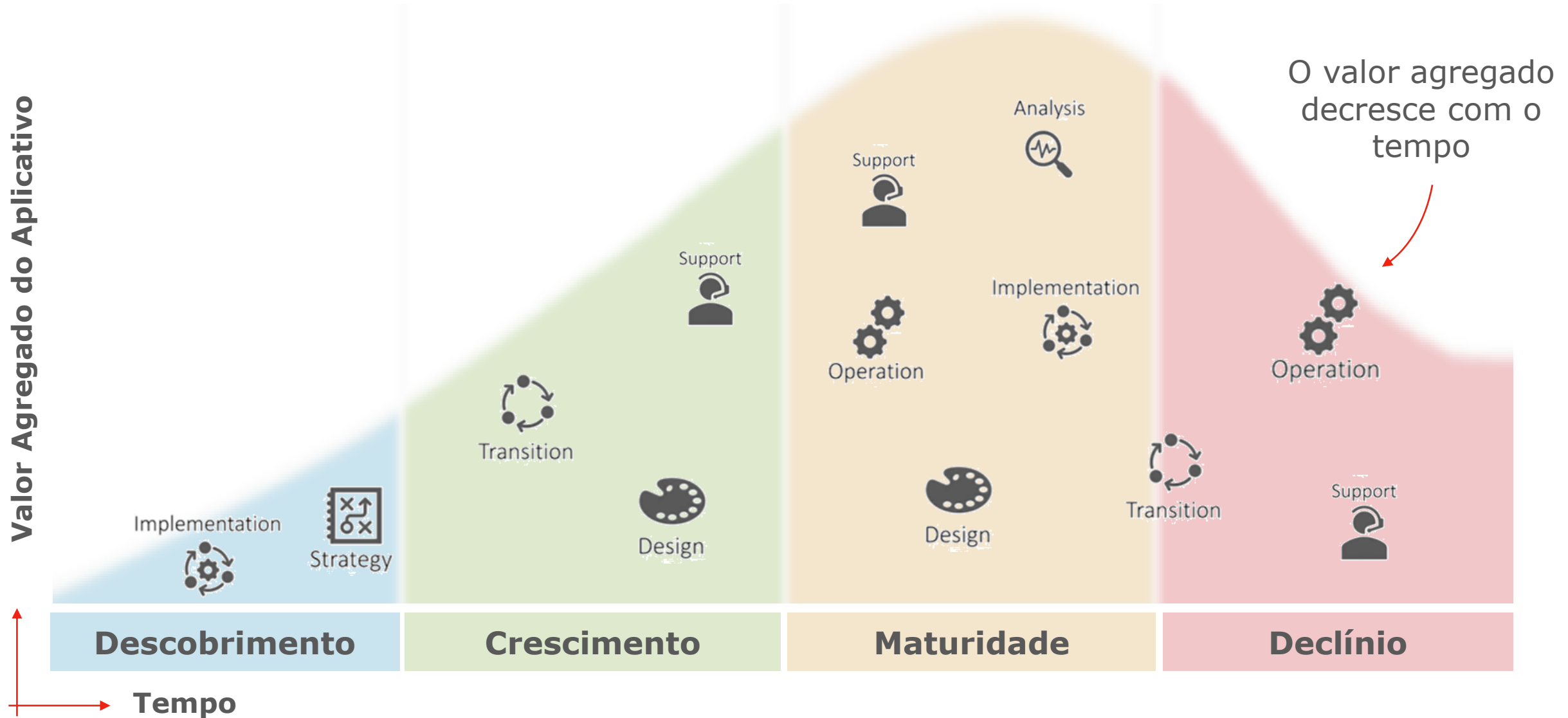
- Precisa focar no seu “Core Business”;
- Não possui equipe interna de TI e Negócio pronta para o pós-projeto e implementação de melhorias contínuas;
- Precisa de SLA agressivo para solução de problemas e serviços de melhorias;
- Quer interlocutor único, independente da natureza da solicitação;
- Precisa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

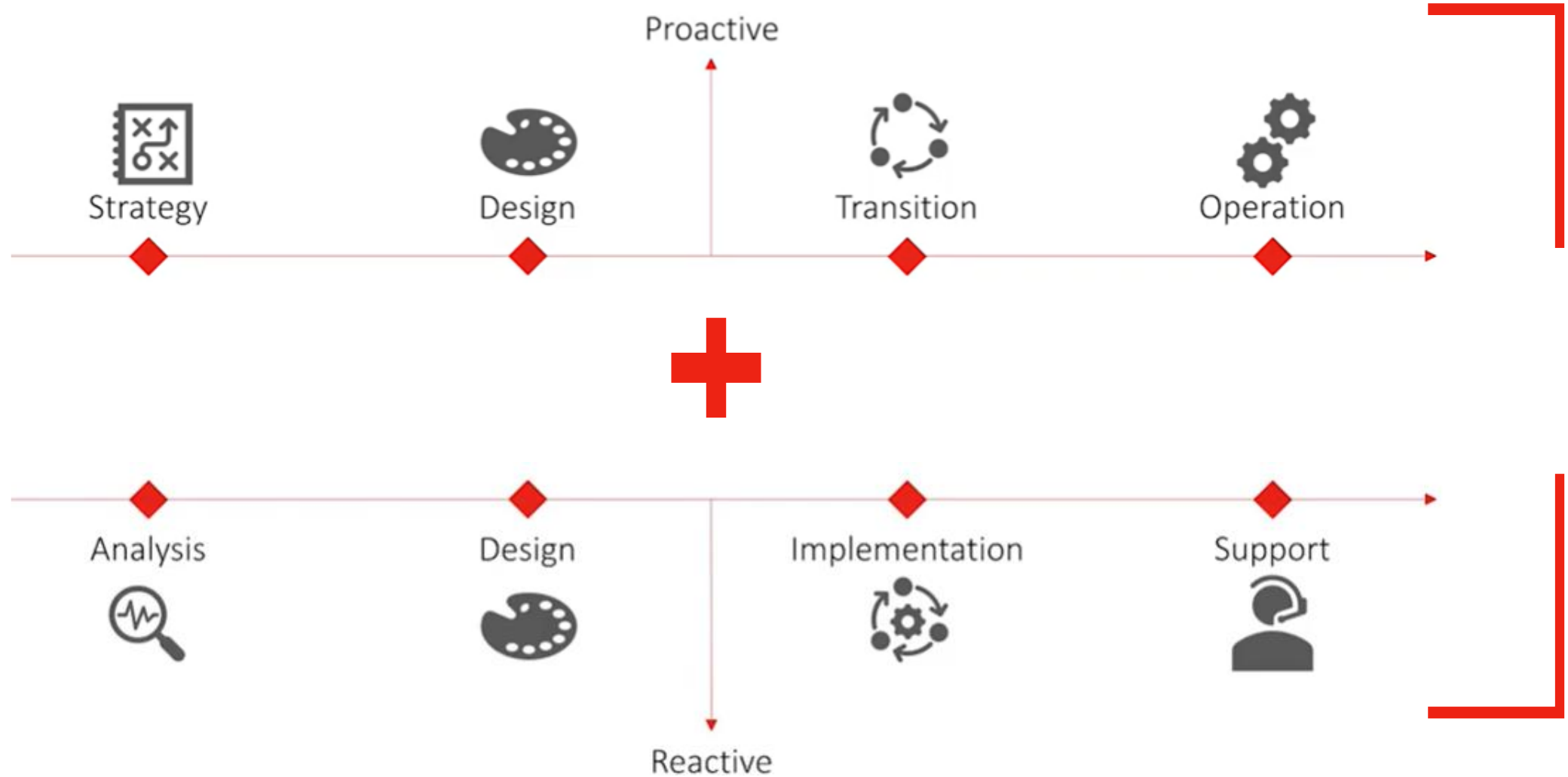


# Por que o AMS?







# O Catálogo de Serviços do AMS

**AMS**



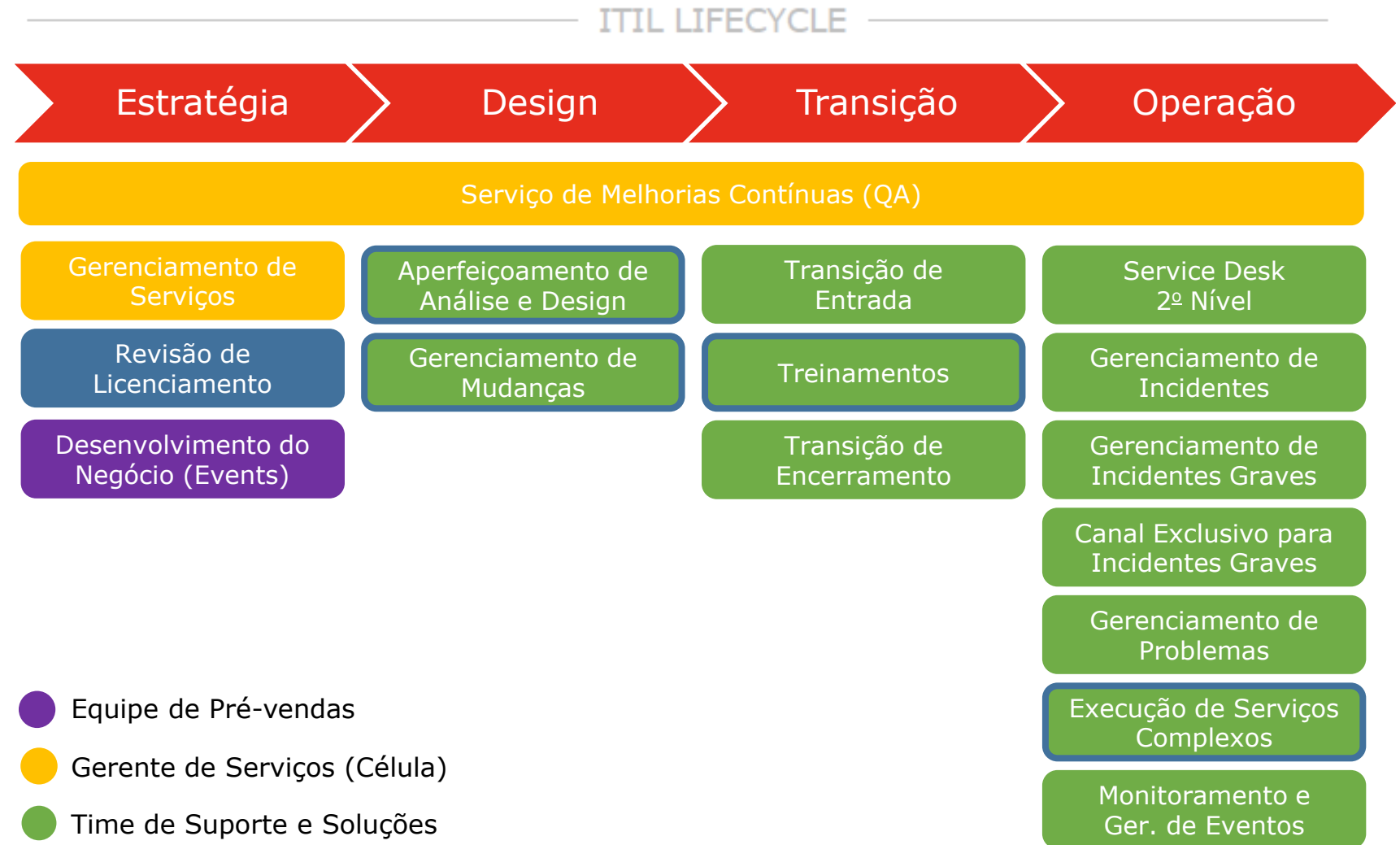
# Por que um Catálogo de Serviços?

	 <b>Negócio</b>	 <b>Aplicação</b>	 <b>Técnico</b>	 <b>Gerenciamento</b>
<b>Suporte</b>	Entender os usuários finais	Verificar configurações e padrões	Corrigir código e integrações	Gerenciamento da entrega dos serviços
<b>Desenvolvimento</b>	Entender os requisitos e realizar treinamento	Configurações padrões e customizadas	Desenvolvimento de Software	Gerenciamento da entrega dos projetos
<b>Manutenção</b>	Analisar o impacto no negócio	identificar e resolver impactos na aplicação	Desenvolvimento, migração e gerenciamento de software	Gerenciamento de versões e stakeholders
<b>Microsoft</b>	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.

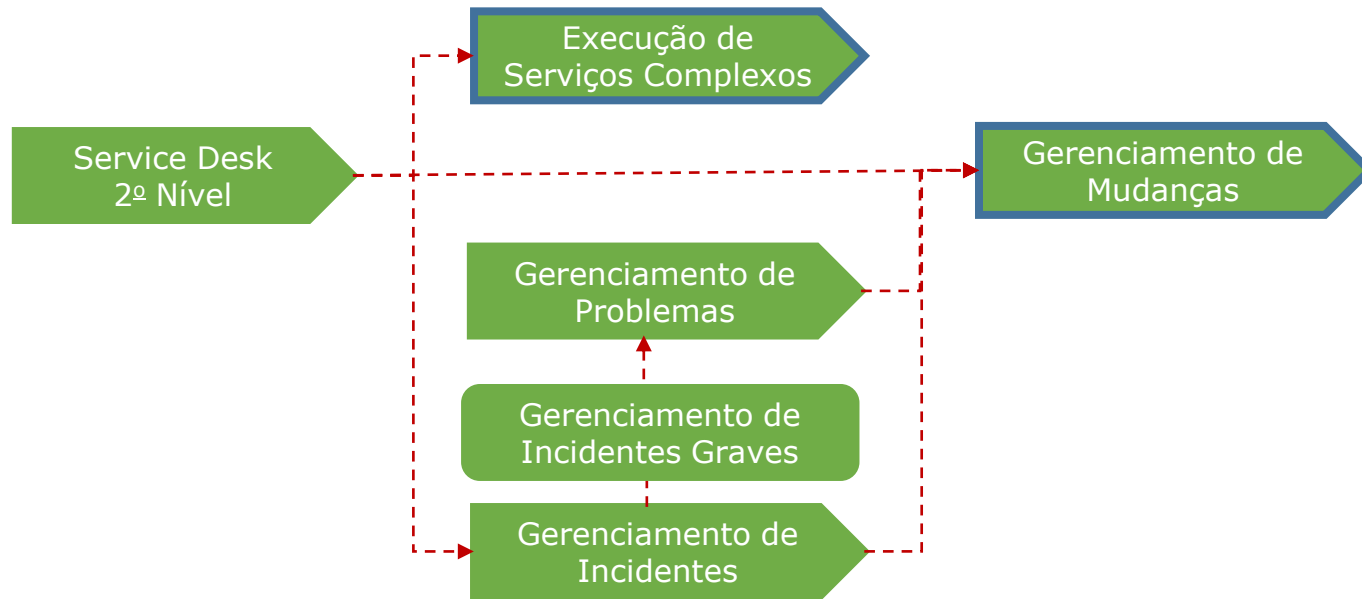
O objetivo do AlfaPeople AMS é apoiar todo ciclo de vida do aplicativo, para que se obtenha uma operação bem-sucedida, se incorporando perfeitamente à rotina de suporte e organização do Cliente.



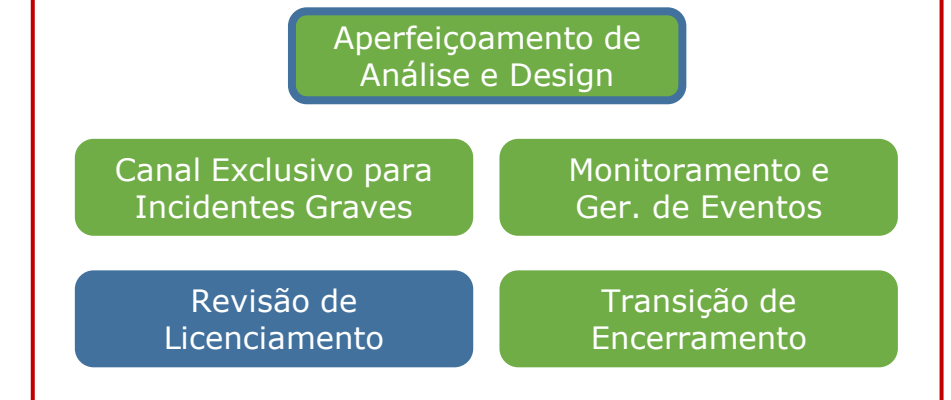
\* Necessário um contrato ativo de Success Manager.

# Derivação e Gatilhos entre os Serviços

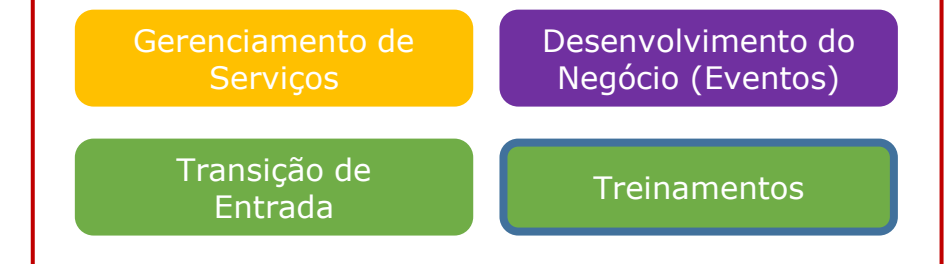
## Operacional



## 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

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



## CANAIS MULTIMÍDIA

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

## EQUIPE DE ATENDIMENTO

A Equipe AlfaPeople AMS realiza uma recepção rápida e eficaz.

## BASE DE CONHECIMENTO

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

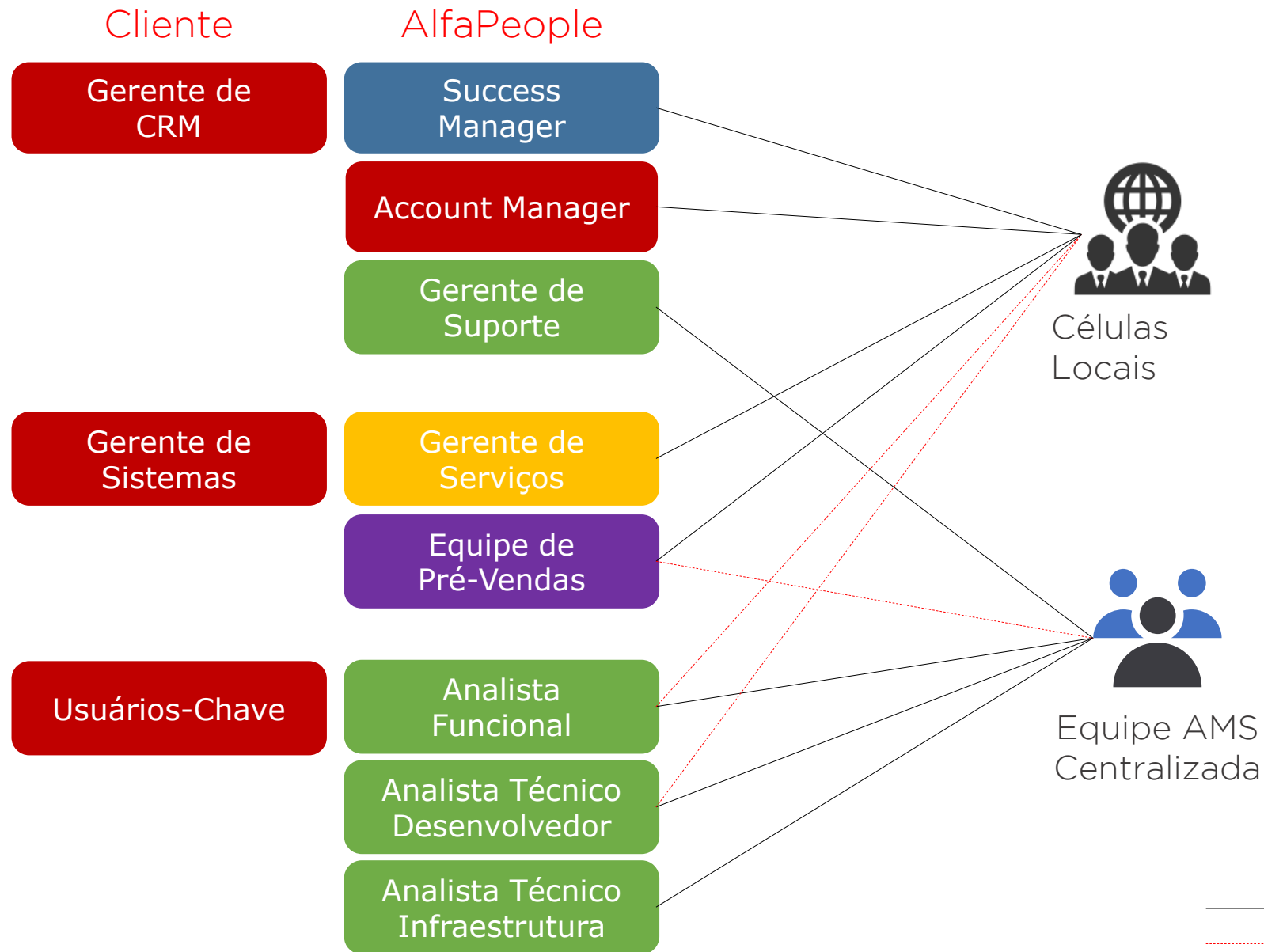
## EQUIPE DE CONSULTORES

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

## PARCERIA MICROSOFT

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

# Equipe AlfaPeople AMS



— Recurso Fixo  
- - - Recurso Compartilhado

# Acordo de Nível de Serviço

# Incidentes

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



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

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

### INCLUSOS NO PACOTE MÍNIMO:

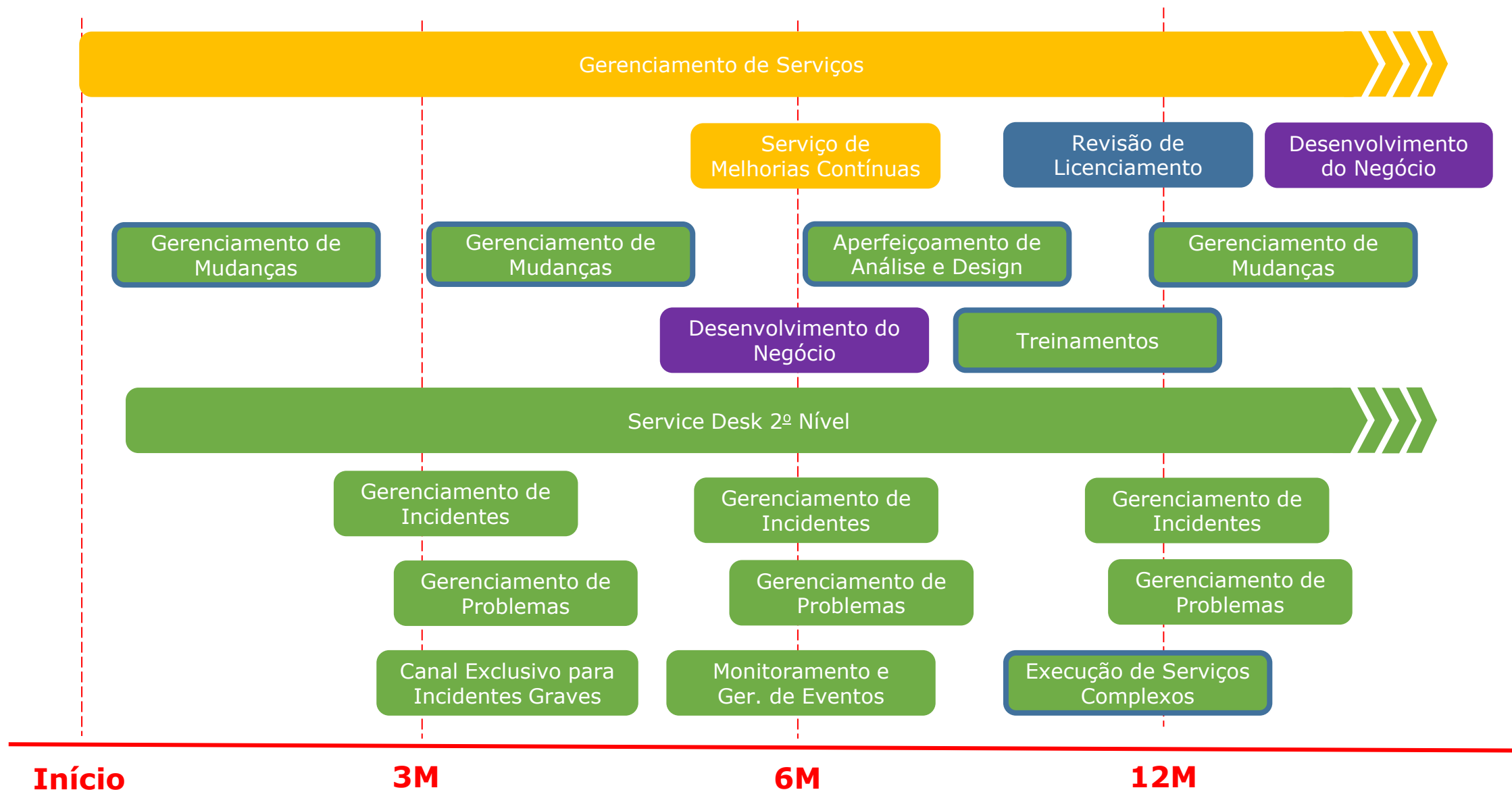
Serviços com Atendimento em Horário Comercial (09h às 18h).

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
<b>Contratação</b>	Disponibilidade de talentos no mercado, entrevistas, demissões, salário, custos de contratação (headhunter).				
<b>HR</b>	Férias, doença, educação, custos de escritório, desenvolvimento de equipes.				
<b>Turnover</b>	Replanejamento de alocações, recrutamento e onboarding de novos colaboradores.				
<b>Onboarding</b>	Treinamento de colaboradores sobre melhores práticas de projeto e procedimentos internos.				
<b>Gerenciamento Diário</b>	Planejamento e condução do gerenciamento diário de recursos e entregas.				
<b>Melhores Práticas</b>	Desenvolvimento e aplicação das práticas para execução das atividades e a melhoria contínua destas práticas.				
<b>Processos de Trabalho</b>	Desenvolvimento e aplicação de processos de trabalho entre colaboradores e equipes, e a melhoria contínua destes.				
<b>Níveis de Serviço Acordados</b>	Garantir que todas as atividades sejam priorizadas e resolvidas no prazo acordado.				
<b>Escalabilidade</b>	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.				
<b>Lições Aprendidas</b>	Desenvolvimento e aplicação de um programa que garanta o melhor aproveitamento de lições aprendidas de outros projetos semelhantes.				

# 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
<b>Serviço de Melhorias Contínuas (QA)</b>	Revisão e Acompanhamento da Qualidade dos Serviços.	Gerente de Serviços	<b>FREE</b>	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.
<b>Desenvolvimento do Negócio (Eventos)</b>	Execução de eventos e workshops sobre Dynamics e outras tecnologias adjacentes	Pré-Vendas	<b>FREE</b>	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.
<b>Gerenciamento de Serviços</b>	Gerenciamento da execução dos serviços e consumo do saldo do Contrato AMS.	Gerente de Serviços	<b>Serviços Principais</b>	Comercial e Dias Úteis	Recorrente	<b>Sim</b>	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.
<b>Gerenciamento de Mudanças</b>	Adicionar ou modificar funcionalidades no Dynamics.	Success Manager	<b>Serviços Principais</b>	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.
<b>Execução de Serviços Complexos</b>	Resolução de solicitações de serviços que estejam além da capacidade e conhecimento do usuário.	Success Manager e Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Principais</b>	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.
<b>Treinamentos</b>	Treinamento de usuários finais ou usuários-chave (multiplicadores).	Success Manager e Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Principais</b>	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
<b>Service Desk 2º Nível</b>	Registro e triagem das solicitações realizadas pelo cliente e atribuição às áreas resolutivas.	Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Principais</b>	Comercial e Dias Úteis	Solicitado pelo Cliente	<b>Sim</b>	01h	Contrato AMS Ativo > 1 mês.	Registro e gerenciamento das solicitações;	N/A	Melhor qualidade e agilidade na classificação e resolução dos chamados.
<b>Gerenciamento de Incidentes</b>	Resolução de incidentes de menor impacto (algumas tarefas e alguns usuários).	Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Principais</b>	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.
<b>Gerenciamento de Incidentes Graves</b>	Resolução de incidentes de urgência crítica (todas as atividades) e grande impacto (todos os usuários).	Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Principais</b>	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.
<b>Gerenciamento de Problemas</b>	Identificação da causa raiz do problema criação de plano de resolução (mudança).	Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Principais</b>	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.
<b>Transição de Entrada</b>	Transição do suporte e/ou conhecimento para a AlfaPeople para abertura do contrato AMS.	Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Principais</b>	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
<b>Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (preview)</b>	Monitoramento do desempenho do ambiente de produção e identificação de possíveis incidentes.	Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Complementares (Valor Fixo)</b>	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;
<b>Canal Exclusivo para Incidentes Graves (preview)</b>	Canal de comunicação dedicado para atendimento fora do horário comercial.	Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Complementares (Valor Fixo)</b>	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.
<b>Revisão de Licenciamento</b>	Revisão do licenciamento atual e necessário para o ambiente de produção.	Success Manager	<b>Serviços Complementares (T&amp;M)</b>	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.
<b>Aperfeiçoamento de Análise e Design</b>	Análise e design detalhados de uma solicitação de mudança complexa (maior que o saldo contratado).	Time de Suporte e Sucess Manager	<b>Serviços Complementares (T&amp;M)</b>	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.
<b>Transição de Encerramento</b>	Transição do suporte para terceiros em caso de rescisão do contrato AMS.	Time de Suporte e Soluções	<b>Serviços Complementares (T&amp;M)</b>	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](mailto:fbonifacio@alfapeople.com.br)

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