

Connect Office 365





01

¿Qué es la solución?

Qué es **Connect Office 365** y qué servicios ofrece



Connect Office 365

¿Que es Connect Office 365?

Es una solución que busca brindar servicios de administración y soporte de primer y segundo nivel de la plataforma O365 para el segmento SMB.

Controles Empresariales



Priorización de incidentes



Gestión de incidentes y peticiones



Vigencia de un año



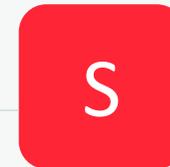
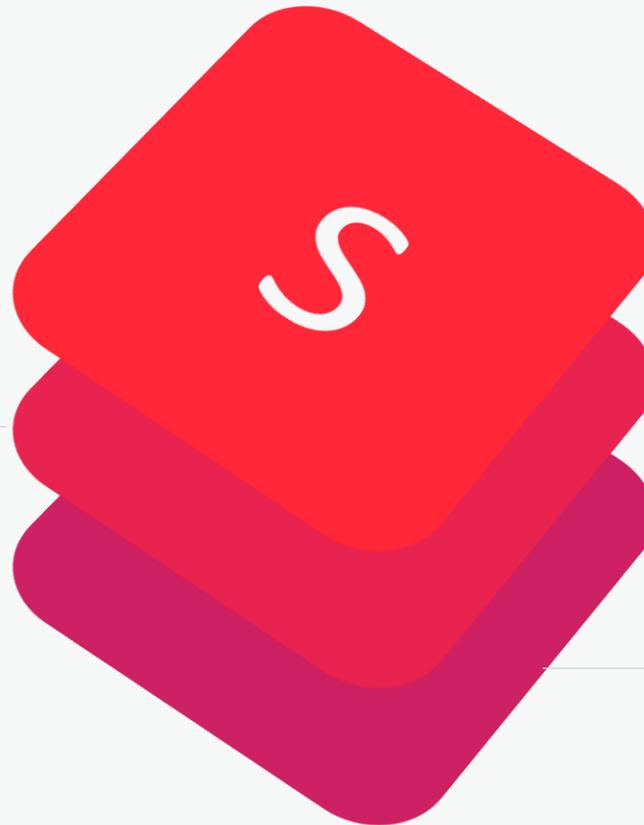
Recepción de casos 7x24

¿Cómo funciona Connect Office 365?

Un negocio de Connect Office 365 contiene los siguientes componentes:

Controles Empresariales

Informes
COEM entrega 7 tipos de informes al cliente, más un ScoreCard para mantener al cliente informado de la gestión de COEM y que pueda medir su ROI.



Servicios

Connect Office 365 incluye 10 servicios específicos que el cliente puede solicitar.



Niveles

Existen 3 niveles de servicios y un proceso de escalamiento para garantizar los menores tiempos de respuesta y solución a los tickets del cliente.

Servicios de Connect Office 365

**Controles
Empresariales**

El modelo de COEM Connect Office 365 es un empaquetado de soporte que incluye los siguientes servicios:



Administración de usuarios, contraseñas y grupos



Olvido de Contraseña



Revisión problemas del dominio DNS



Cancelar suscripción



Solución de problemas con el Skype Empresarial



Configuración y Sincronización del OneDrive



Configurar almacenamiento compartido de archivos



Solucionar problemas con el correo electrónico y el cliente de Outlook



Administrar límites y cuotas



Modificar permisos y listas en SharePoint, si éste ha sido configurado (la administración de Office 365 no incluye la creación de intranet ni portales para la compañía)

Informes del servicio

COEM Connect Office 365 entrega los siguientes informes del servicio al cliente:

01

Usuarios Activos

03

Grupos de Office 365

05

Uso de SharePoint, siempre y cuando este se encuentre configurado

07

Cientes de Skype Empresarial que se han usado

02

Uso de la aplicación de correo electrónico

04

Uso de OneDrive

06

Actividades de Skype Empresarial

08

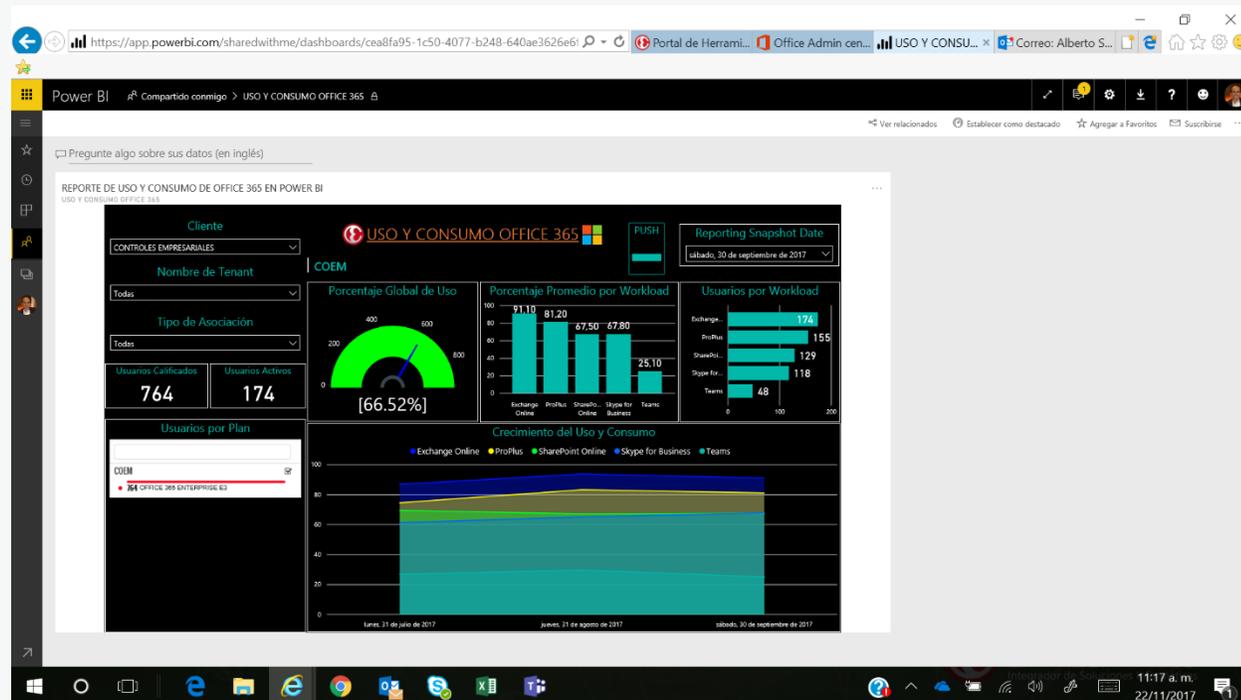
ScoreCard

Informes del servicio

COEM Connect Office 365 entrega los siguientes informes del servicio al cliente:

08

ScoreCard



- ✓ Revisar cada Tenant
- ✓ Medir el Porcentaje de uso Global
- ✓ Medir el Porcentaje promedio por Carga de Trabajo
- ✓ Revisar los usuarios por Carga de Trabajo
 - Exchange
 - ProPlus
 - SharePoint
 - Skype
 - Teams
- ✓ Medir el Crecimiento de uso y Consumo
- ✓ Revisar los usuarios activos por Plan

Niveles de servicio

Los reportes de incidentes se realizan por medio de la Mesa de Servicio y éstos lo escalarán de ser requerido.

Atención a incidentes

Soporte Nivel 1

**MESA DE
SERVICIO**

- Primer punto de contacto
- Soporte para solicitudes de servicio internas
- Soporte Nivel 1 para clientes con acuerdos de soporte

Soporte Nivel 2

**EQUIPO DE
INGENIERÍA**

- Soporte Nivel 2 para clientes con acuerdos de soporte
- Atención de incidentes no resueltos por Mesa de Servicio
- Soporte a productos no incluidos en la Mesa de Servicio

Soporte Senior

**EQUIPO DE
CONSULTORÍA**

- Soporte Especializado
- Implementación de soluciones de infraestructura

SOPORTE FABRICANTE

Soporte técnico y actividades programadas

Soporte Nivel 1

**MESA DE
SERVICIO**

- Atención inmediata
- Gestión de ANS
- Primer soporte
 - Diagnóstico
 - Toma de Información
- Seguimiento continuo

Soporte Nivel 2

DELIVERY

- Atención de Servicios no resueltos por la Mesa de Servicio
- Contacto directo con el cliente
- Gestión de casos
- Orientación a la solución

Soporte Nivel 3

PROYECTOS

- Implementaciones
- Apoyo a Nivel de Consultoría a Nivel 2

Se cuenta con garantía ANS de acuerdo al nivel de criticidad del incidente.



¡Gracias!