



Saleslogics

Saleslogics Operations

SaaS platform



Horários de atendimento

24/7

24 Horas, 7
dias por
semana

8/5

8 Horas, 5 dias
por semana em
horário comercial



Suporte@kumulus.com.br

Esclarecimento de dúvidas, Requisição de Serviço e Identificação de incidentes.



(11) 4862 0058

Esclarecimento de dúvidas, Requisição de Serviços, Atuação em incidentes.



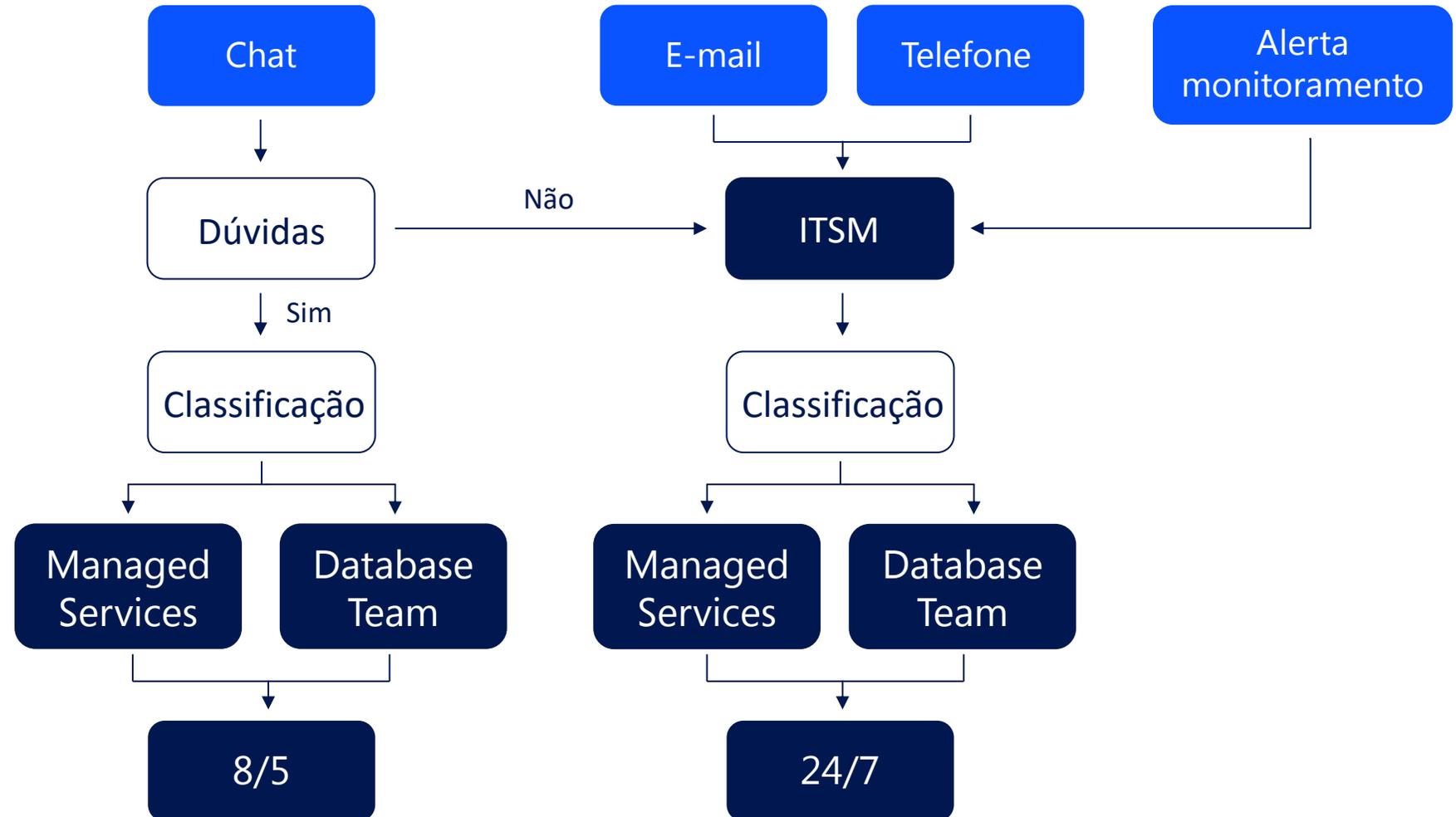
Microsoft Teams

Esclarecimento de dúvidas e Requisição de serviços.

Abertura de Tickets

Tickets podem ser abertos através de quatro canais:

- Chat
- Via E-mail
- Via Telefone
- Via ferramenta de monitoramento



Qualquer evento que não seja parte padrão de um serviço e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução na qualidade de determinado serviço, será atendido de acordo com o SLA ilustrado na tabela.

Nível	SLA de atendimento	SLA de resolução
Crítico	Até 30 Minutos	Até 04 horas
Alto	Até 01 hora	Até 08 horas
Médio	Até 06 horas	Até 24 horas
Baixo	Até 24 horas	Até 72 horas
Planejado	Até 7 dias	N/A

Serviços



Service Delivery Management

Deployment, parametrização e automatização de novos serviços de maneira inteligente e eficiente



Proactive Services

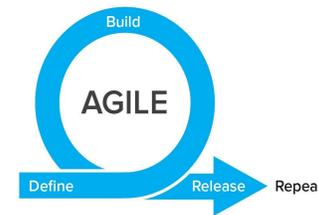
Monitoramento proativo proporcionando maior visibilidade do ambiente na perspectiva de performance, capacidade e Errors



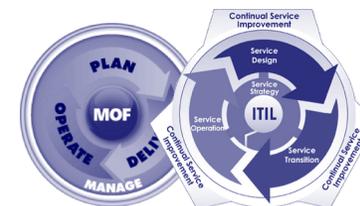
Problem Resolution Services

Time experiente e especializado nas principais soluções em Nuvem publica e Sistemas Operacionais e Banco de Dados

Metodologias



Metodologia Ágil no gerenciamento de projetos



Atendimento orientado à práticas recomendadas com base nos **modelos ITIL e MOF**



Ricardo Copriva

Head of Product Delivery

Networking Security, Messaging,
Collaboration & Unified
Communication

(11) 4862 0058 | Ramal 2005

Mobile (11) 96346 0770

Ricardo.copriva@kumulus.com.br



Jefferson Camargo

Head of Product Delivery

Database and Cloud Services,
Managed Services Microsoft and
Open Source

(11) 4862 0058 | Ramal 2003

Mobile (15) 99143 4548

jefferson.camargo@kumulus.com.br



Thiago Iacopini

Chief Executive Officer (CEO)

(11) 4862 0058 | Ramal 2012

Mobile (11) 9 7174 2242

Thiago.Iacopini@kumulus.com.br

