

Insight Managed Service

para Office 365



Insight Managed Service (IMS) para Office 365 ofrece a las organizaciones el paquete de soporte gestionado más completo que existe actualmente en el mercado.

IMS es una verdadera extensión de su equipo de TI.

Reto empresarial

Office 365 se ha convertido en la espina dorsal de la productividad en cloud. Más del 80 % de las empresas Fortune 500 usan en la actualidad Office 365, y los clientes de todo el mundo están sacando provecho a la conveniencia y la eficacia que ofrece la nube.

Aunque no cabe duda de que Office 365 representa un cambio de paradigma en la productividad profesional, sería un error afirmar que no conlleva una sobrecarga administrativa. Aunque Office 365 elimina muchas de las cargas que conllevan las soluciones tradicionales on-premise, la plataforma en cloud todavía supone una importante carga administrativa directa.

Nuestra solución

Insight Managed Service para Office 365 reduce las sobrecargas asociadas al soporte de las herramientas de productividad de Microsoft, permitiendo que los equipos centren sus esfuerzos en impulsar el negocio.

Ofrecemos acceso directo a nuestro equipo especializado de profesionales de Office 365, como parte de un paquete de servicios modulares que personalizamos para satisfacer sus necesidades de negocio. Nuestro enfoque proactivo garantiza que el soporte de IMS se convierta en parte integral de su negocio.

Algunas de las características principales de IMS son el diagnóstico de fallos, su resolución y, cuando sea necesario, su envío a Microsoft para estudiar el caso.

Nuestro servicio

Disponible en dos niveles: Basic* y Standard; el servicio le proporciona acceso a las personas y a la información que necesita para acompañarle en su periplo hacia Office 365. Como base, ambos niveles de servicio cubren un número ilimitado de problemas o incidencias relacionados con su plataforma Office 365. El nivel de soporte Standard le proporciona una mayor cobertura, incluyendo valiosos servicios de asesoramiento para orientar y ayudar a optimizar su entorno de Office 365, y facilitar el acceso a un espectro de resolución de problemas más amplio.

*Basic es nuestro servicio gratuito, y solo está disponible para clientes CSP

Beneficios clave

- Reduce las sobrecargas asociadas a los servicios de soporte para las herramientas de productividad de Microsoft
- Acceso directo al equipo de especialistas de Insight para Office 365
- Opción de ampliar y adaptar IMS para Microsoft Office 365 mediante módulos adicionales

¿Por qué Insight?

Somos su socio para
gestionar el presente y
transformar el futuro

Gestionar

- Eficiencia
- Escalabilidad
- Fiabilidad
- Conveniencia
- Agilidad

Transformar

- Amplitud de capacidades
 - Innovación
 - Visión
- Asesoría y orientación a soluciones
- Inversión en la relación
- Alineamiento con los socios

Ampliar y personalizar su servicio

Los clientes de nivel Standard tienen la opción de ampliar y adaptar IMS para Microsoft Office 365 de acuerdo a sus necesidades utilizando los módulos adicionales, como por ejemplo:

- **Unidades de asesoramiento** añade créditos para el servicio de asesoramiento a medida que los necesite.
- **Gestión del cambio** llevamos a cabo cambios y configuraciones por usted.
- **Seguridad y cumplimiento de Office 365** Asesoramiento y soporte para la elaboración de informes para los servicios de seguridad y cumplimiento para Office 365, que permiten que Insight trabaje con usted proactivamente para implementar y mantener sus políticas de seguridad respecto a este paquete de software.
- **Soporte directo al usuario final** permite que Insight actúe como el primer punto de contacto del servicio de soporte para los usuarios finales.
- **Gestión de análisis y OMS de Insight** asesoramiento y soporte para la elaboración de informes para los servicios de monitorización y alertas.
- **Licencias y cumplimiento de requisitos** servicios de asesoramiento para optimización de licencias de Microsoft y cumplimiento de terceros.

Póngase en contacto con su administrador de cuentas de Insight para saber más acerca de nuestros servicios de soporte gestionado de Microsoft Office 365.

Asistencia de Office 365	Basic	Standard
Basic Core Service		
Servicio de 8 horas diarias, de lunes a viernes excepto festivos	✓	✓
Días por semana	5	5
Asistencia telefónica/Asistencia mediante sistema de tickets	✓	✓
Informe mensual sobre acuerdo de nivel de servicios e incidencias	Informe solo mediante email	✓
Tiempo de respuesta a la solicitud inicial de incidencia (horario P1/P2)	2/4	2/4
Tiempo de respuesta a la llamada inicial	30 segundos	30 segundos
N.º máximo de contactos designados	1	5
Notificaciones sobre cambios y actualizaciones de servicio	✓	✓
Notificaciones e informes consultivos	✓	✓
IMS Incident & Advisory Support		
Número máximo de unidades de asesoramiento por año	Ninguno	20
Número máximo de solicitudes por fallos	Ilimitadas	Ilimitadas
Soporte de facturación	✓	✓
Configuración del portal y el centro de administración de Office 365	Solo incidencias	✓
Administración de usuarios (no incluye restablecimiento de cuentas)		✓
Exchange Online (email)		✓
Servicios de conectividad móvil a email (MDM excluido)		✓
Descargas e instalaciones de Office		✓
Asistencia de conectividad y configuración para Microsoft Outlook		✓
Azure Active Directory		Gratuita/Basic*
Sincronización de directorio y conexión a servicio AAD		✓
E-Discovery (Basic)		✓
Manejo de datos (Basic)		✓
Uso compartido de archivos en One Drive		✓
Mensajería instantánea y videoconferencia en Skype		✓
Portal de vídeo corporativo		✓
Retransmisión de reuniones		✓
SharePoint/Yammer/Teams		✓
Delve/PowerApps/Flow		✓
Salas y equipo		✓
Forms/Bookings/Planner		✓
MyAnalytics		✓
StaffHub		✓
Seguridad y cumplimiento para Office 365	Solamente resolución de problemas	
Visio Online/Project Online	x	
Instalaciones de Office Mobile (teléfonos/tablets)	x	
Active Directory/Federación de identidades	x	
Skype voz (aplicación RTC nativa en cloud)	x	
Otros servicios de Office 365 en Disponibilidad general (Link)	x	

*Se refiere al nivel de licenciamiento de Microsoft