

Concentre-se nos seus negócios em vez de apagar incêndios de TI

Os princípios do Essential Support

- Duas ofertas de suporte pré-empacotadas e acessíveis da Microsoft
- Acesso prioritário pelo telefone a profissionais de contas técnicos da Microsoft que conhecem o seu tipo de ambiente comercial e o seu histórico de suporte
- Respostas rápidas para a resolução de problemas para ajudar a minimizar o dispendioso tempo de inatividade
- Suporte proativo para o design, o desenvolvimento, a implantação e questões operacionais contínuas
- Acesso total a serviços de informações online para ajudar a manter sua equipe de TI atualizada sobre as tecnologias e os produtos da Microsoft

Atualmente, departamentos de TI em todo o mundo enfrentam o desafio de colaborar de forma mais estratégica com as atividades centrais de suas empresas. No entanto, muitas empresas continuam a relutar quanto a obter assistência técnica externa, acrescentando as tarefas de suporte à carga de trabalho, já substancial, de seus departamentos de TI. O resultado? A equipe técnica gasta todo o seu tempo reagindo a uma variedade de problemas, o que deixa pouco tempo para a implementação de soluções estratégicas que ajudem a aumentar a produtividade e melhorar os resultados. Mas agora existe uma solução econômica.

O Microsoft® Services Essential Support é uma família de ofertas de suporte pré-empacotadas e acessíveis que pode dar à sua equipe de TI mais tempo para se concentrar na otimização de suas soluções tecnológicas. Com o Essential Support, você tem acesso prioritário pelo telefone a uma equipe de profissionais de contas técnicos da Microsoft que oferece muito mais do que a resolução de problemas reativa. Esses especialistas altamente qualificados concentram-se em fornecer a você valiosas orientações proativas passo-a-passo para manter seus sistemas ativos e em execução. Tudo isso ajuda a aumentar a eficiência de sua equipe de TI e o uso proativo de sua tecnologia da Microsoft.

“É ótimo poder ajudar os clientes fornecendo assistência quando eles mais necessitam.”

Erik Ludlow
Especialista de conta técnico

Essential Support

Indo além da resolução básica de problemas

Acesso prioritário direto a especialistas técnicos da Microsoft

Com o Essential Support, sua equipe de TI tem acesso direto pelo telefone a qualificados profissionais de contas técnicas da Microsoft. Essa equipe de suporte trabalhará com você para desenvolver uma compreensão de seus requisitos comerciais e de tecnologia, para que ela possa atuar como sua advogada dentro da Microsoft para ajudar a garantir que suas necessidades sejam atendidas. Esses profissionais:

- Acompanharão seus problemas técnicos ao longo de todo o processo de resolução e o manterão informado sobre o status
- Facilitarão a escalação de problemas graves para engenheiros sênior e equipes de produto
- Farão um acompanhamento para ajudar a garantir que o problema tenha sido resolvido da forma como você queria
- Fornecerão informações de forma proativa sobre as suas questões de suporte, como alertas de segurança, correções e artigos técnicos de solução de problemas

Orientação preventiva e aconselhamento prático para otimizar sistemas de TI

Com o Essential Support, você obtém suporte proativo para ajudar a prevenir a ocorrência de problemas. Se você precisa migrar de uma plataforma de servidor Microsoft Windows® para outra ou se deseja que um de nossos técnicos revise um código, nossos serviços de suporte proativos oferecem os recursos e a orientação para ajudar a maximizar a disponibilidade do sistema e minimizar suas tarefas de suporte ao longo do tempo.

- Aconselhamento e recomendações passo-a-passo sobre a operação de soluções de tecnologia com base na experiência da própria Microsoft
- Acesso a profissionais de suporte experientes para ajudar a garantir que os sistemas sejam implantados corretamente e otimizados de acordo com as suas necessidades
- Facilitação pelo telefone por um profissional de conta técnico da Microsoft com acesso a seu perfil e uma compreensão de seu tipo de empresa e de sua infra-estrutura de TI



Eu soube que o Essential Support inclui os serviços de assistência de suporte e resolução de problemas. Qual é a diferença entre os dois?



O suporte para resolução de problemas fornece correções para problemas de TI encontrados durante o uso de um produto da Microsoft, como um servidor inoperante ou uma violação de código de acesso. A assistência de suporte, por outro lado, serve para aqueles momentos em que você procura por conselhos prescritivos e orientações, mas não tem um problema específico. Por exemplo, se sua equipe de TI quisesse trabalhar com um profissional de suporte na revisão de um código ou para preparar um plano para a migração de uma versão de produto da Microsoft para a próxima, ela precisaria da assistência de suporte. A assistência de suporte também se aplica a questões de integração com produtos de hardware e software de terceiros.



O que faz a equipe de profissionais de contas técnicas?



Os profissionais de contas técnicas o ajudarão a encontrar uma resposta para a sua pergunta de suporte o mais rapidamente possível. Normalmente, sua chamada será roteada para o primeiro recurso disponível. Qualquer profissional de suporte com quem você falar terá acesso em tempo real ao perfil da sua conta e ao seu histórico de suporte. Isso permite que os especialistas respondam com eficiência à sua situação e aos seus requisitos exclusivos de TI ao escalar seu problema de suporte apropriadamente e acompanhar esse problema até a resolução.

“Uma de minhas funções mais importantes como Especialista de conta técnica é colaborar com meus clientes e com os engenheiros de suporte da Microsoft para resolver situações críticas que afetam a capacidade dos clientes de conduzir seus negócios. Como uma equipe, nós gerenciamos essas situações de maneira proativa, assegurando que a questão técnica seja resolvida e que a empresa do cliente volte a ficar online o mais rapidamente possível.”

Maureen Eagan
Especialista de conta técnica

“Eu ajudo os clientes diariamente colocando-me em seu lugar para compreender melhor suas questões, frustrações e preocupações.”

Asad Ali
Especialista de conta técnico

Resolução de problemas oportuna para uma retomada mais rápida dos negócios

Seja o seu problema uma mensagem de erro de aplicativo ou uma questão mais crítica, os serviços de resolução de problemas podem ajudar a garantir que ele seja sanado dentro do período mais curto possível. E, graças ao serviço ágil do Essential Support, você pode economizar dinheiro, uma vez que seu contrato é baseado em horas e não no número de questões reportadas.

- Tempos de resposta priorizados com base na gravidade do problema e no impacto sobre a sua empresa, que são definidos por você
- Respostas para problemas críticos em uma hora ou menos, com o máximo de recursos de suporte aplicado para um esforço 24x7 contínuo
- Escalação de problemas críticos até o máximo necessário dentro da organização técnica da Microsoft a fim de solucionar os problemas

“A equipe do Essential Support estabelece um relacionamento de suporte direto entre nossos clientes e a Microsoft. Estamos aqui para compreender suas necessidades comerciais por meio do gerenciamento de contas pelo telefone, da defesa do cliente e do gerenciamento de casos. Nos orgulhamos por ajudar nossos clientes a atingir todo o seu potencial comercial.”

Cynthia Keough-Erdmann
Especialista de conta técnica

Q: **Eu já tenho o suporte do Software Assurance. Por que eu preciso do Essential Support?**

A: Ao adquirir o Essential Support além do Software Assurance, você obtém uma experiência de suporte avançada que inclui melhores tempos de resposta para suas solicitações de resolução de problemas do Software Assurance, além de acesso a informações proativas e do relacionamento com um profissional de conta técnico experiente. Com o Software Assurance e o Essential Support, você tem uma oferta abrangente para o suporte e a manutenção de seus investimentos em tecnologias da Microsoft.

Q: **Eu já possuo uma ótima equipe técnica. Por que eu preciso do Essential Support?**

A: Até mesmo uma equipe técnica altamente qualificada pode estar gastando uma quantidade considerável de tempo corrigindo problemas que poderiam ser resolvidos com mais eficiência por nossos profissionais de suporte. A enorme maioria dos problemas que encontramos já foi observada antes e já está registrada em nosso banco de dados interno de suporte. Portanto, um problema que a sua equipe poderia levar semanas para pesquisar e resolver pode ser solucionado em questão de horas com o uso de nosso banco de dados. Nós também tentamos transferir nossas habilidades e nosso conhecimento para a sua equipe, para que ela possa resolver questões com mais eficiência no futuro — enviando proativamente informações técnicas relevantes ao seu ambiente de TI, trabalhando com você para ajudá-lo a planejar sua próxima implementação de TI e fornecendo-lhe acesso a nossos serviços de informações online.

Informações e treinamento dos mais recentes produtos da Microsoft

Com o ritmo acelerado do desenvolvimento tecnológico, talvez você esteja preocupado com a desatualização das habilidades e do conhecimento de produtos de sua equipe. O Essential Support fornece acesso conveniente a uma variedade de serviços de informações para ajudar as equipes de TI a atualizar com regularidade seus conhecimentos e suas habilidades.

- O Microsoft Premier Online é um site seguro que fornece um repositório abrangente de recursos de suporte, como artigos exclusivos da Base de Dados de Conhecimento Microsoft; boletins de segurança, notícias sobre produtos e alertas de problemas críticos; webcasts de suporte; e o Web Response para o envio e a verificação de status de solicitações de resolução de problemas online
- O Microsoft TechNet, com 12 edições mensais em CD ou DVD, coloca em suas mãos uma grande variedade de informações técnicas abrangentes sobre os produtos da Microsoft
- Os seminários online (Webinars) que serão sugeridos por seu profissional de conta técnico com base no seu ambiente de TI e nas suas necessidades de suporte para ajudá-lo a enriquecer os conhecimentos de sua equipe de TI
- Os workshops e outros seminários fornecem treinamento técnico prático nos produtos de desktop e servidor da Microsoft, dentro do contexto de cenários comerciais comuns, e estão disponíveis mediante o pagamento de uma taxa adicional

Pacotes do Essential Support

O Microsoft Services Essential Support tem ofertas de suporte pré-empacotadas econômicas e facilmente acessíveis que dão à sua equipe de TI mais tempo para se concentrar em projetos estratégicos, mantendo o seu orçamento sob controle. O Premier Support é uma oferta de suporte personalizada, criada para as organizações com necessidades de suporte mais complexas.

Esta tabela fornece uma visão geral rápida dos pacotes de serviços disponíveis para você por meio do Essential e do Premier Support.

Tipo de oferta		Essential	Premier Foundation	Premier Standard	Premier Plus
Principais benefícios	Principais recursos				
Serviços proativos	Assistência de suporte	Valor fixo	Valor fixo	Flexível	Personalizado
	Serviços de suporte personalizados	Não disponível	Não disponível	Não disponível	Personalizado
	Profissional de suporte dedicado	Não disponível	Não disponível	Não disponível	Disponível
	Equipe de suporte dedicada	Não disponível	Não disponível	Não disponível	Disponível
	Workshop de verificação da integridade e infra-estrutura	Não disponível	Incluído	Disponível	Disponível
	Workshops globais e regionais	Disponível	Incluído	Disponível	Incluído
Suporte para resolução de problemas	Suporte para resolução de problemas	Valor fixo	Valor fixo	Flexível	Personalizado
	Cobertura 24x7	Incluído	Incluído	Incluído	Incluído
	Gerenciamento da escalção de situações críticas 24x7	Não disponível	Incluído	Incluído	Incluído
	Suporte onsite rápido	Não disponível	Incluído	Incluído	Incluído
Transferência de conhecimento	Distribuição proativa de informações	Incluído	Incluído	Incluído	Incluído
	Microsoft Premier Online	Incluído	Incluído	Incluído	Incluído
	TechNet with Online Concierge	Disponível	Disponível	Incluído	Incluído
Relacionamento direto	Representante da conta*	Compartilhado, contato não designado	Compartilhado, contato designado	Compartilhado, contato designado	Contato designado
	Recurso remoto versus onsite	Remoto	Principalmente remoto	Parcialmente no local	Principalmente no local
	Criação de perfis e relatórios de conta	Trimestral	Mensal	Mensal	Personalizado
	Monitoramento de casos e gerenciamento de escalção	Horário comercial	24x7	24x7	24x7

*No idioma local

Maximize o valor de seus investimentos em TI

Garantir que você obtenha o máximo de seus investimentos em TI é a missão do Microsoft Services. Esteja você procurando melhorar seus resultados, aumentar a produtividade ou usar a tecnologia para concretizar novas oportunidades de negócios, a Microsoft está pronta para ajudá-lo. Do suporte à empresa à consultoria estratégica, nós oferecemos um conjunto completo de serviços de suporte para qualquer fase de seu ciclo de vida de TI.

Para obter mais informações ou adquirir o Essential Support, visite o site do Essential Support em www.microsoft.com/essentialsupport ou contate um representante local do Microsoft Services.

Na América do Norte (EUA e Canadá), você também pode adquirir o Essential Support por meio do Essential Web Portal em www.buysupport.microsoft.com.

Microsoft | Services
Essential Support