

Manual de Atendimento

Ambiente de Comunicação e Colaboração

Office 365



Apresentação

Este manual foi desenvolvido para facilitar e agilizar os processos de atendimento dos serviços relacionados ao Ambiente de Colaboração e Comunicação do Office 365.

Com o intuito de gerar uma relação de confiança e parceria entre as partes envolvidas, este manual, através de orientações simples e objetivas, funciona como uma ferramenta para o usuário, esclarecendo os fluxos e padrões de atendimento bem como os papéis e responsabilidades de cada um.

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	4
2. SOBRE O AMBIENTE de COMUNICAÇÃO e COLABORAÇÃO OFFICE 365	4
3. PAPÉIS e RESPONSABILIDADES.....	4
4. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	6
4.1 CENTRAL DE ATENDIMENTO	6
4.2 SERVICE DESK	7
5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	9
6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS	9
7. POLÍTICA DE RETENÇÃO	9
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

1. OBJETIVO

Este documento tem o propósito de viabilizar o correto entendimento sobre os principais aspectos envolvidos no serviço de gestão do Ambiente de Comunicação e Colaboração Office 365.

2. SOBRE O AMBIENTE DE COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO OFFICE 365

Consiste em uma ferramenta que possibilita a comunicação e colaboração para integração de E-Mail, Agenda e Contatos do poder público, bem como permitir o uso do Microsoft Office On-Line e local, além de incluir recursos de Rede Social Corporativa, Mensagem Instantânea, Armazenamento On-line e Videoconferência.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Cliente:

- Indicar um administrador de conta responsável para acompanhar e validar a execução dos serviços através de mecanismos formais de comunicação;
- Administrar as contas da unidade;
- Gerir as demandas do Órgão referente ao Ambiente de Comunicação e Colaboração Office 365;
- Alterar e aplicar as licenças das contas do Office 365;
- Consultar, criar, alterar: usuários, sala de reunião, listas/grupos, caixas compartilhadas.

Prodeb:

- Treinamento para clientes no Office 365 (E-mail, OneDrive, Skype for business);
- Gestão das contas dos usuários, saldo e consumo de cada órgão, Inclusão/Exclusão de gestores;
- Criação de contas de usuário, listas de distribuição e contatos, caixas compartilhadas, aplicação de licenças, quando houver falha ou impossibilidade do órgão em administrar o Portal de Facilidades;
- Inclusão/Exclusão contatos externos;
- Exclusão/Restauração de contas;
- Compartilhamento de contas;

- Transferência de contas entre órgãos;
- Manutenção nas contas de usuário, listas e demais objetos do Office 365/Exchange;
- Criação de e-mail alternativo;
- Operações avançadas em salas de reunião e grupos de distribuição - Ex: Moderadores;
- Manutenção nas contas de usuário e licenças no Admin Center;
- Realização de pesquisas e elaboração de tutoriais, no intuito de orientar o cliente na administração do seu domínio dentro do portal de facilidades;
- Suporte/orientação na realização de Backups no Outlook;
- Criação de novos domínios no Office 365 através da configuração do AD Exchange, configuração de DNS, Dirsync e todas as atividades relacionadas à ativação do domínio;
- Manutenção do ambiente Exchange;
- Acompanhamento dos boletins ou mudanças no ambiente Office 365;

A administração das contas pelo cliente será feita pelo Portal de Administração, disponibilizado pela Prodeb.

Acesso: <https://portaldefacilidades.ba.gov.br/>

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

O cliente possui 2 (dois) canais de atendimento para interagir com a Prodeb, conforme descritos a seguir:

4.1 CENTRAL DE ATENDIMENTO

A Central de Atendimento se destina a atender aos clientes que desejem registrar um incidente. Um incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do mesmo ou uma redução da sua qualidade.

O **Gerenciamento de Incidentes** tem por objetivo restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, garantindo os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.

O tempo de normalização de um incidente é de até **4 horas**, a partir do registro. A Prodeb garante que até 80% dos incidentes serão normalizados nesse prazo.

Todos os chamados abertos junto à Central de Atendimento serão registrados em sistema informatizado para acompanhamento e controle da sua execução, seguindo o fluxo abaixo:



Contato:

(71) 3115-7777

Nossa Central de Atendimento funciona **24 horas** por dia, **7 dias** por semana, para abertura de registro de incidentes.

As intervenções técnicas demandadas pelo cliente, assim como seu tempo de SLA (Acordo de Nível de Serviço) só ocorrerão em dias úteis e no horário comercial.

4.2 SERVICE DESK

Através do **Service Desk** (<http://www.servicedesk.ba.gov.br/>) o cliente solicita os serviços constantes no catálogo de serviços técnicos, conforme orientações abaixo:

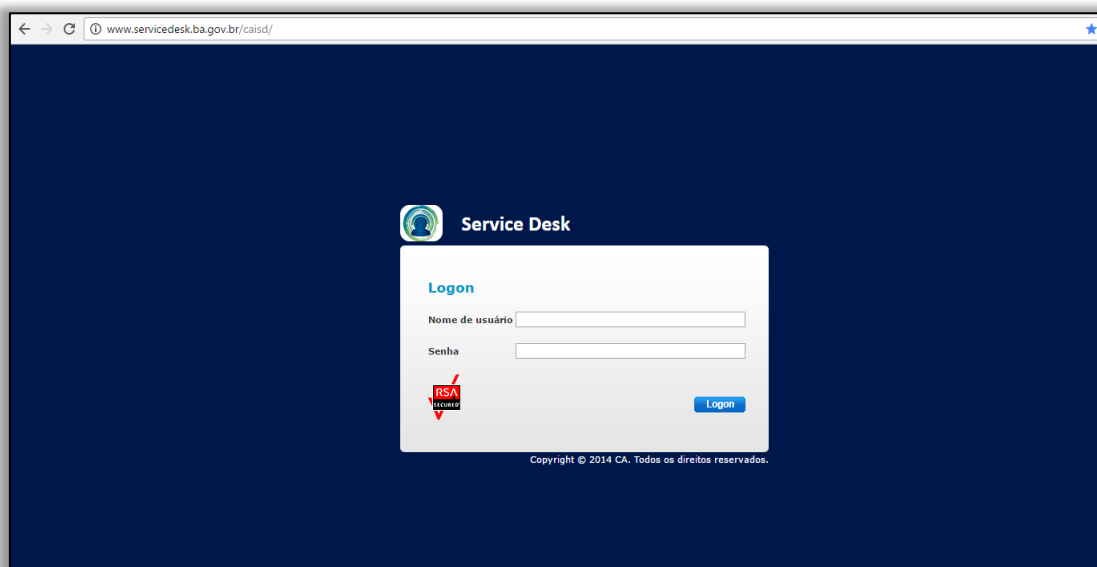


Figura 01: Realizar Logon com a sua conta e senha do Office365, no Service Desk.

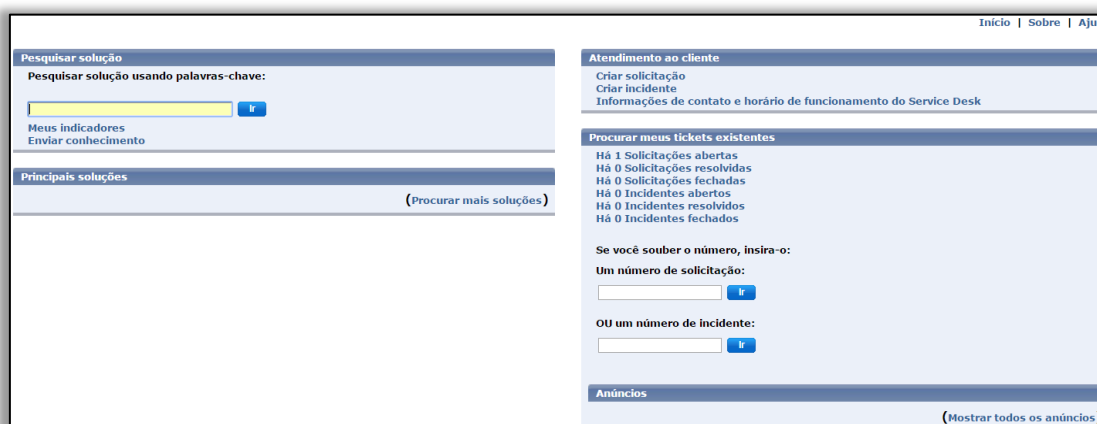


Figura 02: No módulo “Atendimento ao cliente”, acessar “Criar solicitação” ou “Criar Incidente”.

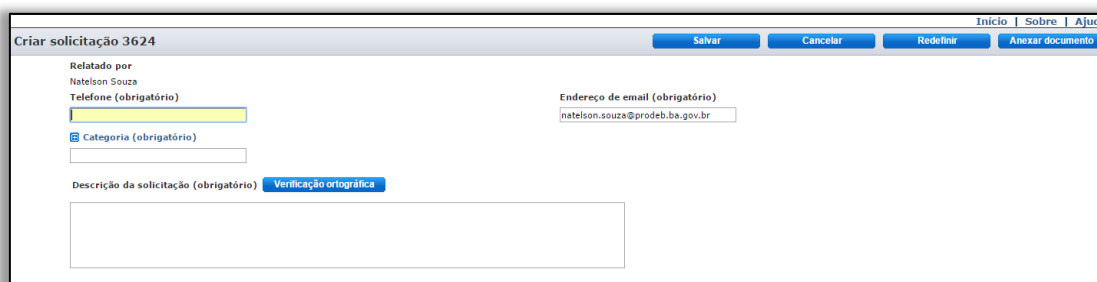


Figura 03: Acessar o item “Categoria (obrigatório)” para abertura de solicitação ou Incidente.

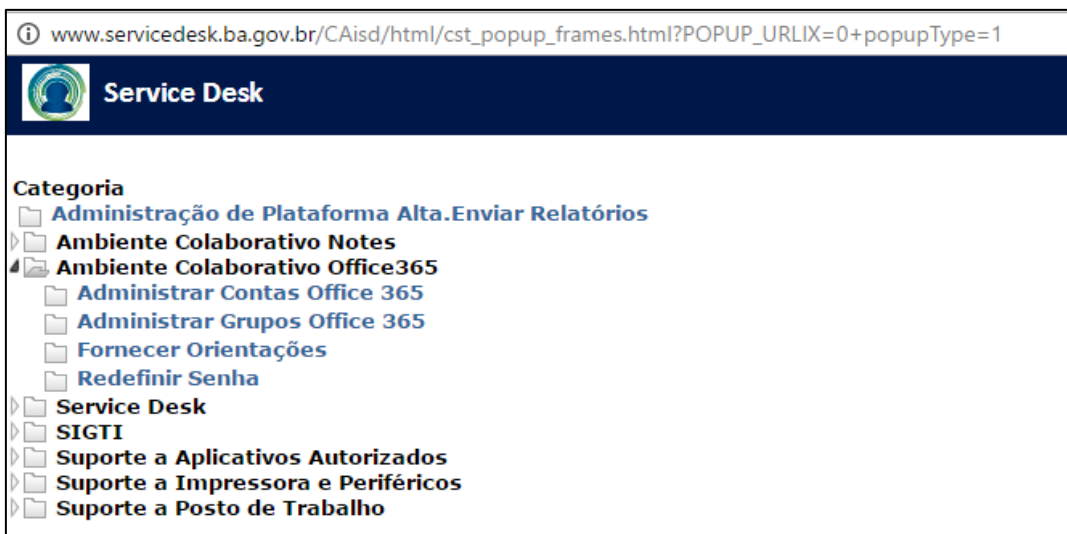


Figura 04: Para solicitação, acessar a categoria “Ambiente colaborativo Office365” e selecionar uma das opções.

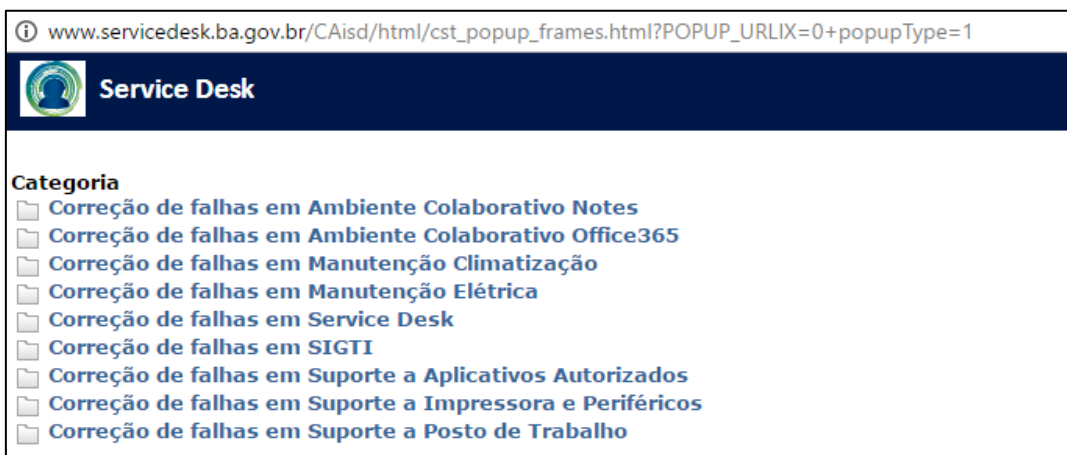


Figura 05: Para Incidente, acessar a categoria “Correção de falhas em Ambiente colaborativo Office365”.

5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O acordo de nível de serviço, também conhecido pela sigla em inglês SLA (*Service level Agreement*), abrange os tempos de disponibilidade e de resolução do chamado do serviço.

Tempo de disponibilidade: **99,99%**.

*As manutenções programadas e avisadas com antecedência mínima de até 48 horas, não serão contabilizadas para efeito de indisponibilidade.

6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

São especificados os seguintes serviços para serem solicitados para a Prodeb:

SERVIÇOS	TEMPO DE SOLUÇÃO
Administrar Contas Office 365	16 horas
Administrar Grupos Office 365	16 horas
Enviar Mailing list	16 horas
Fornecer Orientações	08 horas
Redefinir Senha	08 horas

A Prodeb garante que até **80%** dos chamados sejam atendidos dentro dos prazos determinados.

7. POLÍTICA DE RETENÇÃO

As contas de e-mail do Ambiente Colaborativo Office 365 utilizam a seguinte política de retenção:

- O usuário final tem **30 dias** para resgatar o e-mail excluído por ele;
- Caso a conta do usuário for excluída, terá um prazo de **30 dias** para recuperar a caixa de e-mail completa. Este serviço deverá ser solicitado à Prodeb através do Service Desk.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- A Rede Social Corporativa só será liberada posteriormente à publicação do documento que contemple a política de uso;
- As alterações no ambiente são realizadas sem aviso prévio ao usuário final e não terão impacto para uso.
- O usuário final pode solicitar, se desejar, alterações/mudanças para o produto diretamente a Microsoft através do ícone "Configurações do Office 365/Comentários".
- A realização de *upgrade* ou *downgrade* das contas somente se fará possível mediante solicitação formal da contratada à Prodeb, e após a avaliação dos impactos pela última.
- Novas contas do Office 365 deverão ser adquiridas através do Consultor de Negócio da Prodeb.
- Além do “Portal de Facilidades”, o Ambiente de Comunicação e Colaboração Office 365 também pode ser acessado pelo seguinte endereço:

<http://portal.office.com>