

Servizio gestito Insight

per Office 365



Il servizio di assistenza gestito Insight (Insight Managed Service, IMS) per Office 365 offre alle organizzazioni il pacchetto di assistenza gestita più completo disponibile oggi sul mercato.

IMS è una reale estensione del vostro team IT.

Sfida aziendale

Office 365 è diventato la spina dorsale della produttività basata su cloud. Oggi, oltre l'80 per cento delle società della classifica Fortune 500 utilizzano Office 365 e i clienti di tutto il mondo usufruiscono della convenienza e dell'efficienza offerta da questa suite per il cloud.

Anche se Office 365 rappresenta indubbiamente un cambio di paradigma nella produttività professionale, sarebbe un errore affermare che non comporta costi amministrativi. Anche se Office 365 rimuove molti dei carichi di lavoro legati alle tradizionali soluzioni on-premise, la piattaforma cloud richiede ancora una notevole proprietà amministrativa.

La nostra soluzione

Il Servizio gestito Insight per Office 365 riduce i costi associati al supporto degli strumenti di produttività Microsoft, e consente ai team IT di concentrare i propri sforzi su come far prosperare l'attività.

Forniamo l'accesso diretto al nostro team specializzato costituito da professionisti di Office 365, all'interno di un pacchetto di assistenza modulare che possiamo personalizzare per soddisfare i vostri bisogni aziendali. Il nostro approccio proattivo garantisce che l'assistenza IMS diventi parte integrante del vostro business.

Le funzionalità principali di IMS comprendono diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti e, ove necessario, segnalazione a Microsoft.

Il nostro servizio

Disponibile in due livelli, Basic* e Standard, offre l'accesso al personale e alle informazioni necessarie per accompagnarvi nel vostro viaggio in Office 365. In generale, entrambi i livelli di servizio offrono una copertura per problemi o incidenti illimitati relativi alla vostra piattaforma Office 365. L'assistenza di livello Standard offre una copertura maggiore, compresi gli importanti servizi "Advisory" per offrirvi linee guida e aiutarvi a ottimizzare il vostro ambiente Office 365 e comprende una gamma più ampia di risoluzione dei problemi.

*Basic è il nostro servizio gratuito, disponibile solo per i clienti CSP.

Vantaggi principali

- Riduce i costi associati al supporto degli strumenti di produttività Microsoft
- Consente l'accesso diretto al team di specialisti su Office 365 di Insight
- Permette di estendere e personalizzare l'IMS per il servizio Microsoft Office 365 mediante moduli add-on

Perché Insight?

Siamo il partner giusto per gestire oggi e trasformare domani.

Gestire

- Efficienza
- Scalabilità
- Affidabilità
- Comodità
- Velocità

Trasformare

- Profondità di capacità
 - Innovazione
 - Visione
- Consulenza e orientamento alle soluzioni
- Investimento relazionale
- Allineamento partner

Servizio gestito Insight

per Office 365



Estensione e personalizzazione del vostro servizio

I clienti di livello Standard hanno la possibilità di estendere e personalizzare il servizio IMS per Microsoft Azure e Microsoft Office 365 per soddisfare i loro bisogni utilizzando i moduli aggiuntivi, fra cui:

- **Unità di consulenza:** aggiungono ulteriori crediti per i servizi di consulenza come opportuno
- **Gestione delle modifiche:** eseguiamo modifiche e configurazioni per voi
- **Sicurezza e conformità di Office 365:** assistenza di consulenza e reporting per servizi di sicurezza e conformità di Office 365 che consentono a Insight di lavorare proattivamente con voi per implementare e mantenere la vostra situazione di sicurezza in merito a Office 365
- **Assistenza diretta agli utenti finali:** consente a Insight di intervenire come primo call center/helpdesk di riferimento per gli utenti finali di Office 365
- **Gestione di analisi e informazioni dettagliate per OMS:** assistenza di consulenza e reporting per i servizi di monitoraggio e avviso
- **Licenze e conformità:** servizi di consulenza per Microsoft Licensing Optimisation e la conformità di terzi

Contattate il vostro responsabile account di Insight per saperne di più sui nostri servizi di supporto gestito per Microsoft Office 365.

Supporto di Office 365	Basic	Standard
Servizio base Basic		
8x5, lun-ven escluse festività	✓	✓
Giorni per settimana	5	5
Supporto telefonico/Supporto basato su segnalazioni	✓	✓
SLA e Rapporto mensile sugli incidenti	Solo rapporto e-mail	✓
Tempo di risposta alla richiesta su segnalazione iniziale (ore P1/P2)	2/4	2/4
Tempo di risposta alla chiamata telefonica iniziale	30 sec	30 sec
Numero massimo di contatti nominali	1	5
Modifiche del servizio/notifiche di aggiornamento	✓	✓
Notifiche e rapporti consultivi	✓	✓
Supporto su incidenti e consultivo di IMS		
Numero massimo di unità consultive per anno	Nessuno	20
Numero massimo di richieste di malfunzionamento	Nessun limite	Nessun limite
Supporto fatturazione	✓	✓
Configurazioni del portale e del centro di amministrazione di Office 365	Solo incidenti	✓
Amministrazione degli utenti (esclusi ripristini)		✓
Exchange Online (e-mail)		✓
Connettività mobile a servizi e-mail (no MDM)		✓
Download e installazioni di Office		✓
Supporto per connettività e configurazione di Microsoft Outlook		✓
Azure Active Directory		Gratuito/Basic*
AAD Connect/Directory Synchronisation		✓
E-Discovery (Basic)		✓
Governance dati (Basic)		✓
Condivisione file One Drive		✓
Messaggistica istantanea e videoconferenza Skype		✓
Portale video aziendale		✓
Broadcast riunioni		✓
SharePoint/Yammer/Teams		✓
Delve/PowerApps/Flow		✓
Sale e attrezzature		✓
Moduli/Prenotazioni/Planner		✓
MyAnalytics		✓
StaffHub		✓
Sicurezza e conformità di Office 365	Solo risoluzione dei problemi	
Visio Online/Project Online	x	
Installazioni di Mobile Office (telefoni/tablet)	x	
ADFS/Identity Federation	x	
Skype Voice (PSTN nativo del cloud)	x	
Qualsiasi altro servizio Office 365 di disponibilità generale (link)	x	

* Si riferisce al livello di licenza di Microsoft