

Manual de Atendimento

Ambiente de Comunicação e Colaboração
Corporativa - Office 365



Apresentação

Este manual foi desenvolvido para facilitar e agilizar os processos de atendimento dos serviços relacionados ao Ambiente de Comunicação e Colaboração Corporativa 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.....	5
4.1. CENTRAL DE ATENDIMENTO	5
4.2. SERVICE DESK PRODEB	6
5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	7
5.1. DISPONIBILIDADE.....	8
5.2. RESOLUÇÃO DE CHAMADOS	8
6. POLÍTICA DE RETENÇÃO.....	9
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9

1. OBJETIVO

Este documento tem o propósito de viabilizar o correto entendimento sobre os principais aspectos envolvidos na Solução 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 das ferramentas 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;
- Gerir as demandas do Órgão referente ao Ambiente de Comunicação e Colaboração Office 365;
- Realizar configuração local no Outlook (*backups*).

Prodeb:

- Realizar treinamento para clientes no Office 365 (E-mail, OneDrive, etc.);
- Gerir as contas dos usuários, saldo e consumo de cada órgão, Incluir/Excluir gestores;
- Restaurar contas;
- Prestar orientação na realização pelo usuário/moderador, configuração local no Outlook (*backup*);
- Migrar contas entre órgãos;
- Realizar manutenção nas contas de usuário, listas e demais objetos do Office 365/Exchange;
- Realizar operações avançadas em salas de reunião e grupos de distribuição – Ex.: Moderadores;
- Manutenção nas contas de usuário e licenças no AdminCenter.

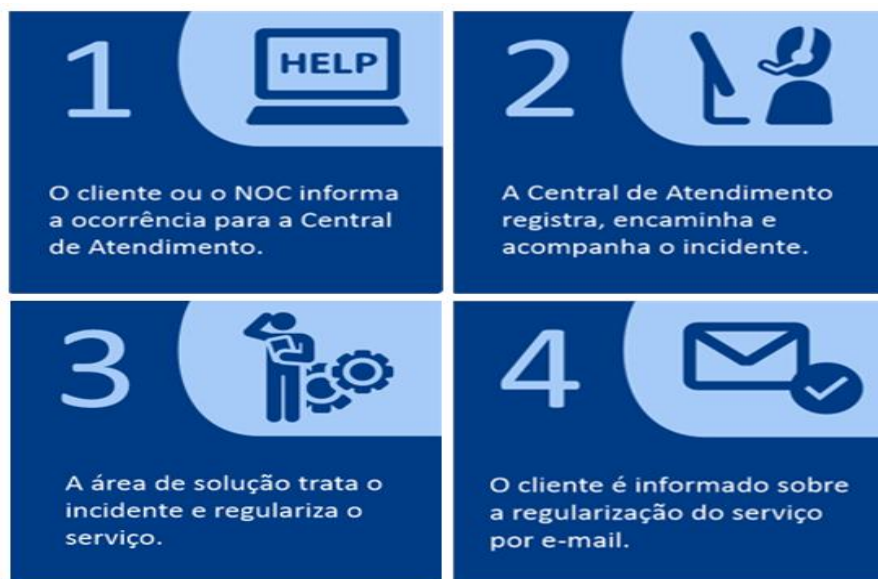
4. CANAIS DE ATENDIMENTO

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 e que não tenham acesso via Service Desk PRODEB. 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.

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 PRODEB

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

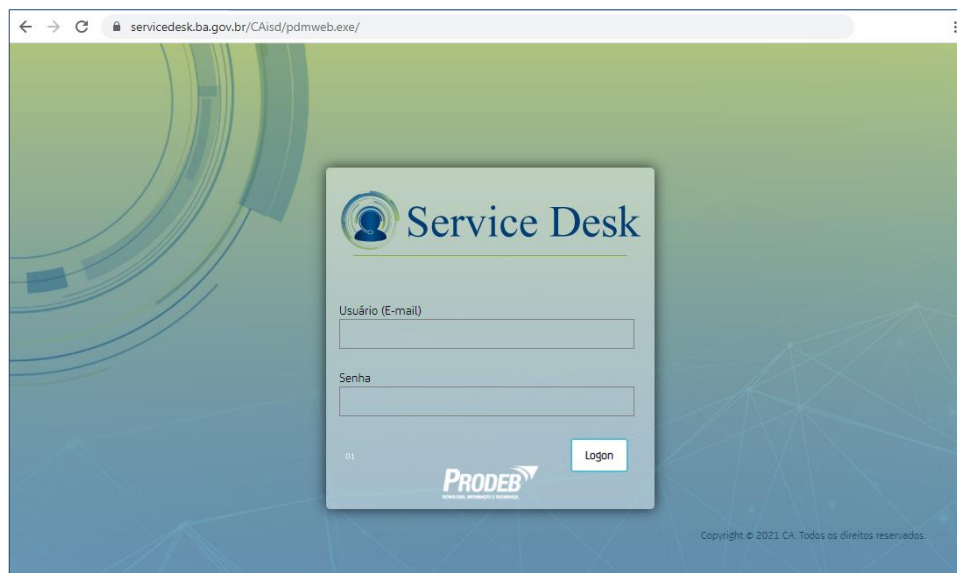


Figura 1 Realizar Logon com a sua conta e senha do Office365, no Service Desk PRODEB.



Figura 2 No módulo “Atendimento ao cliente”, acessar “Criar solicitação” ou “Criar Incidente”.

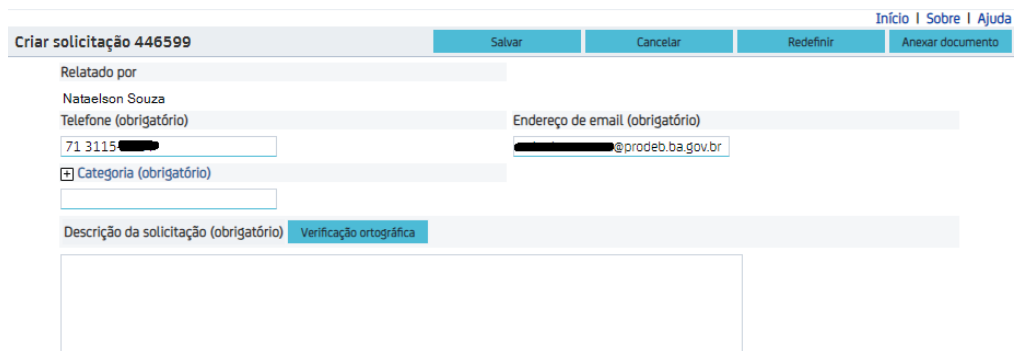


Figura 3 Acessar o item “Categoria (obrigatório)” para abertura de solicitação ou Incidente.

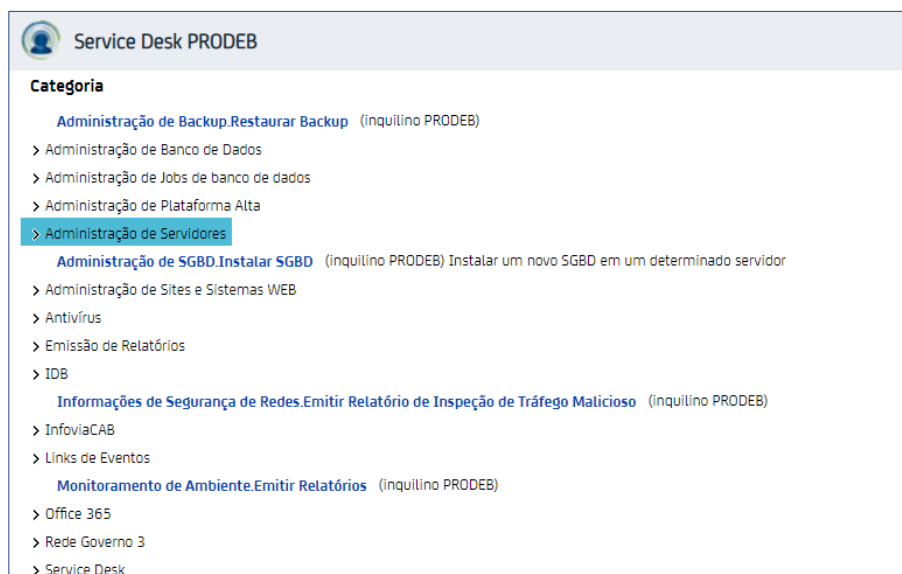


Figura 4 Para solicitação, acessar a categoria “Ambiente colaborativo Office365” e selecionar uma das opções.



Figura 5 Para Incidente, acessar a categoria “Correção de falhas em Ambiente colaborativo Office365”.

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.

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.

5.1 DISPONIBILIDADE

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

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

5.2 RESOLUÇÃO DE CHAMADOS

5.2.1 Tempo de solução para atendimento de Serviços (Catálogo)

Os serviços especificados abaixo, quando solicitados à Prodeb, possuem os seguintes tempos de solução:

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

5.2.2 Tempo de solução para atendimento de incidentes

Abaixo, estão relacionados os tempos para atendimento de incidentes de acordo com o nível de impacto:

NÍVEL DE IMPACTO DO INCIDENTE	TEMPO DE SOLUÇÃO
1 (todo o estado ou cidadão)	Até 4 horas
2 (vários clientes)	Até 8 horas
3 (um cliente)	Até 16 horas
4 (setores ou grupos de usuários)	Até 24 horas
5 (um usuário)	Até 24 horas

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

6. 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 seja 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 PRODEB.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As alterações no ambiente são realizadas sem aviso prévio ao usuário final e não terão impacto para uso.

Além do “Portal de Facilidades”, o acesso ao e-mail corporativo do Office 365 também pode ser acessado através do seguinte endereço: <https://portal.office.com>