

Insight Managed Service (IMS) för Office 365 tillhandahåller organisationer med det mest omfattande supportpaket som finns tillgängligt på marknaden idag.

IMS är er IT-avdelnings förlängda arm.

Utmaningar för verksamheten

Office 365 har blivit ryggraden i den molnbaserade miljön. Mer än 80 procent av Fortune 500-företagen använder numera Office 365 och kunder över hela världen tar del av den bekvämlighet och effektivitet som molnsviten erbjuder.

Även om det är tveklöst så att Office 365 innebär ett paradigmskifte när det kommer till professionell produktivitet så vore det fel att påstå att det inte innebär administrativa omkostnader. Även om man slipper många av de arbetsuppgifter som kommer med traditionella lösningar så kräver Office 365 fortfarande en hel del administrativt arbete.

Vår lösning

Insight Managed Service för Office 365 minskar omkostnader kopplade till support vilket gör att er IT-avdelning istället kan arbeta för att vidareutveckla verksamheten. Vi erbjuder direktåtkomst till vårt team av specialister på Office 365 i ett servicepaket som vi anpassar för att motsvara era behov. Vårt proaktiva förhållningssätt gör att vår support blir en väsentlig del av er verksamhet. Supportens främsta fokus ligger på att diagnostisera och åtgärda fel och vid behov lyfta dessa till Microsoft.

Vår tjänst

Tillgänglig i två nivåer: Basic* och Standard. Tjänsten ger er tillgång till de personer och den information som ni behöver för era Office 365-lösningar. Båda servicenivåerna täcker obegränsat antal problem eller incidenter som uppstår i och med ert användande av Office 365-plattformen. Standardnivån täcker mer, bland annat värdefulla rådgivningstjänster som guidar och hjälper er genom optimeringen av Office 365-miljön, och inkluderar även problemlösning i större omfattning.

*Basic är vår gratistjänst som endast är tillgänglig för CSP-klienter

Viktiga fördelar

- Minskar fasta omkostnader kopplade till support för Microsoft-verktyg
- Direktåtkomst till Insights specialister på Office 365
- Möjlighet att utöka och skräddarsy supporten för Microsoft Office 365-tjänsten med tilläggsmoduler

Varför Insight?

Vi är partnern som hjälper er idag och förbereder er för morgondagens.

Manage

- Effektivitet
- Skalbarhet
- Pålitlighet
- Bekvämlighet
- Snabbhet

Transform

- Kompetens
- Innovation
 - Vision
- Konsulttjänster och lösningar
 - Nära samarbete
 - Partnerinriktning

Utöka och skräddarsy er tjänst

Kunder på standardnivån har möjlighet att utöka och skräddarsy supporten för Office 365 med tilläggsmoduler för att motsvara deras behov, bland annat:

- **Ytterligare Advisory Units** lägg till fler servicepoäng för rådgivning när ni behöver dem
- **Change Management** vi gör ändringar och konfigurationer å era vägnar
- **Säkerhet och compliance** rådgivande- och rapporteringssupport för tjänster gör att vi kan arbeta proaktivt med er för att implementera och upprätthålla säkerheten för Office 365
- **Slutanvändarsupport** gör att Insight kan agera som första anhalt för slutanvändare
- **OMS insikt och Analytic Management** rådgivande- och rapporteringssupport för övervakande och larmande tjänster
- **Licensiering och compliance** rådgivningstjänster för Microsoft Licensing Optimisation och tredje parts compliance

Kontakta er kontoansvariga hos Insight om ni vill veta mer om våra supporttjänster för Microsoft Office 365.

Office 365 Support	Basic	Standard
Grundläggande tjänst		
8 till 17, mån-fre, exklusive röda dagar	✓	✓
Dagar i veckan	5	5
Telefonsupport/ticket-baserad support	✓	✓
Servicenivåavtal och månatlig incidentrapport	Endast rapportering via e-post	✓
Svarstid efter första begäran om support (P1/P2 timmar)	2/4	2/4
Svarstid efter första telefonsamtal	30 sekunder	30 sekunder
Maximalt antal namngivna kontakter	1	5
Meddelanden om ändringar/uppdateringar av tjänsten	✓	✓
Meddelanden och rådgivande rapporter	✓	✓
Incident & Advisory Support		
Maximalt antal rådgivande enheter per år	Inga	20
Maximalt antal felförfrågningar	Obegränsat	Obegränsat
Faktureringsupport	✓	✓
Konfigureringar av Office 365 Portal & Admin Centre	Endast incident	✓
Användaradministration (exklusive återställningar)		✓
Online-utbyte (e-post)		✓
Mobil anslutning till e-posttjänster (ingen MDM)		✓
Nedladdningar och installationer av Office		✓
Support för Microsoft Outlook-anslutning och konfigurering		✓
Azure Active Directory		Gratis/Basic*
AAD Anslutning/mappsynkronisering		✓
E-Discovery (Basic)		✓
Data Governance (Basic)		✓
Fildelning via One Drive		✓
Videokonferenser och IM via Skype		✓
Företagsvideoportal		✓
Sändningar av möten		✓
SharePoint/Yammer/Teams		✓
Delve/PowerApps/Flow		✓
Rum och utrustning		✓
Formulär/bokningar/planerare		✓
MyAnalytics		✓
StaffHub		✓
Office 365 Security & Compliance	Endast problemlösning	
Visio Online/Project Online	x	
Mobila installationer av Office (telefon/surfplatta)	x	
ADFS/Identity Federation	x	
Röstsamtal via Skype (Cloud Native PSTN)	x	
Alla andra Office 365-tjänster som är allmänt tillgängliga (länk)	x	

*Hänvisar till Microsofts licensieringsnivå