



Melhores Práticas Transformacionais da Unify

Tudo que você precisa saber ao considerar um Serviço Gerenciado da Unify.

Índice

Sumário Executivo	3
Melhores práticas	4
ITIL@Unify	
PM@Unify	
Academia Global para Treinamento Profissional	
Constituindo o seu Programa de Serviços Gerenciados	7
Definindo o Nível de Serviço correto	9
Desenvolvendo SLAs globais	
O seu Gerente de Nível de Serviço	
Relatórios de Serviço	
Garantindo o fornecimento de serviços	12
Gerenciando relacionamentos complexos	15
Ambientes de fornecedores múltiplos	
Rede global de parceiros	
Fornecendo serviços gerenciados	17
Nossa diferença, seu diferencial	21

Sumário Executivo

Da transição à transformação – o compromisso dos Serviços Gerenciados Unify.

Se você está lendo este documento, significa que já tomou a decisão de terceirizar sua rede ou parte dela para um fornecedor de serviços gerenciados. Você certamente já interagiu com diversos especialistas – nós incluídos –, e talvez tenha enviado uma Solicitação de Proposta (Request for Proposal – RFP). Espero que tenhamos sido capazes de comunicar nossa experiência, nosso expertise e o mais importante: o valor que podemos agregar ao seu negócio por meio da nossa oferta de Serviços Gerenciados.

Você deve ter ouvido meus colegas e eu falarmos sobre confiança. Não há dúvidas que muitas das maiores, mais inovadoras e tecnicamente mais complexas empresas (e redes) do mundo confiam em nós. Tenho o orgulho de dizer que conquistamos essa confiança sendo transparentes, honestos e sempre cumprindo nossas promessas.

Foi nesse espírito de abertura que redigimos este documento, que esperamos que responda algumas perguntas que você pode ter agora – principalmente sobre o que acontecerá a seguir caso você escolha levar nosso relacionamento adiante.

Aqui há tudo o que ocorre desde o primeiro dia do programa, desde interação e transição até como estabelecer uma parceria corrente de serviços gerenciados.

Achamos que é de importância vital nos anteciparmos dessa forma – não só porque o sucesso do seu negócio representa o sucesso do nosso, mas porque acreditamos piamente que clareza e transparência alimentam a confiança... e isso é algo que não questionamos.

Foi nesse espírito de abertura que redigimos este documento, que esperamos que responda algumas perguntas que você pode ter agora.

Melhores práticas

Nosso compromisso em oferecer as melhores práticas se reflete em nosso portfólio de metodologias reproduzíveis de primeira linha e programas de treinamento holístico ao longo do ciclo de vida. Aqui nós os discutiremos em mais detalhes.

Na Unify, temos compromisso máximo com esse padrão em constante evolução.

O diferencial ITIL

Fornecendo um conjunto coeso de melhores práticas, o ITIL é a abordagem com maior aceitação no mundo para ITSM, ou Gestão de Serviços de TI (IT Service Management). Na Unify, temos compromisso máximo com esse padrão em constante evolução.

A estrutura do ITIL adequa-se perfeitamente à nossa metodologia:

- **Avaliar:** Mensurar sua tecnologia, seu desempenho, custo de fornecimento de serviço e níveis de segurança e conformidade
- **Projetar:** Utilizar nossos Serviços Profissionais para planejar sua solução e como ela se relaciona com seus objetivos comerciais
- **Implementar:** Utilizar nossos serviços de Implementação e Operacionais para pôr em funcionamento seus novos sistemas de comunicação, maximizando a eficiência e reduzindo despesas de capital
- **Operar:** Utilizar Serviços Gerenciados e de Manutenção baseados em ITIL para fornecimento transparente de comunicações empresariais de classe mundial
- **Aperfeiçoar:** Avaliar continuamente como a sua tecnologia está alinhada às necessidades comerciais em constante transformação, para garantir o fornecimento de melhorias por toda a vida útil, inovação e redução de custos.

ITIL no Catálogo de Serviços e no Fornecimento de Serviços

Mas, diferentemente de muitos fornecedores que usam o ITIL apenas para representar seus portfólios, nós alinhamos tanto o nosso catálogo de serviços quanto a real entrega de componentes de serviços à estrutura do ITIL v3, para garantir as melhores práticas na gestão de serviços global, de ponta a ponta. Isso inclui:

- Estratégia de Serviços
- Projeto de Serviços
- Transição de Serviços
- Operação de Serviços
- Aperfeiçoamento contínuo

Oferecendo suporte ao fornecimento de ITSM global, há uma equipe de mais de 250 engenheiros ITIL certificados, gerentes de projetos e pessoal do Suporte ao Cliente Global (Global Customer Support - GCS).

Através de nossa iniciativa ITIL@Unify, estamos estendendo a certificação ITIL v3 a todo o pessoal relevante, para garantir aperfeiçoamento contínuo e o melhor suporte do ramo para seus serviços gerenciados.

De forma similar, todos os nossos serviços são alinhados ao ITIL (e projetados para ele), para assegurar uma linguagem comum e transparência entre nós mesmos, os clientes e fornecedores de serviços terceiros - independentemente do seu estágio atual na jornada do ITIL.

Diagrama 1: Processo ITIL@Unify de Gestão de Serviços



Para garantir esse valor, e como reflexo do nosso compromisso com o aperfeiçoamento contínuo do nosso pessoal e do seu projeto, todos os gerentes de projetos precisam obter acreditação PMI ou IPMA.

ITIL e Parceiros de Fornecimento de Serviços

Você também pode ter a certeza de uma experiência de cliente globalmente consistente ao trabalhar com nossos parceiros. Todos os serviços de terceiros são especificamente alinhados ao ITIL e a padronização é obrigatória para a certificação ISO20000.

Para saber mais sobre como gerenciamos nossa rede de parceiros, veja Gerenciando Relacionamentos Complexos (p. 13).

PM@Unify

O PM@Unify é muito mais que um processo de gerenciamento de projetos: é uma metodologia usada em toda a empresa para gerenciar nosso negócio de projetos - desde identificar a necessidade inicial do cliente até a implementação bem-sucedida da solução em funcionamento.

O PM@Unify é uma estrutura de projetos e interação com o cliente de ponta a ponta. Ele rege marcos fundamentais e processos de qualidade para garantir que forneçamos com base nos requisitos do cliente, no prazo e dentro do orçamento. Apoia-se em ferramentas e metodologias PM@Unify comprovadas, assim como em melhores práticas internacionalmente reconhecidas, incluindo PMI e IPMA. Adotamos as principais ferramentas e adicionamos elementos extras para agregar o máximo de valor aos nossos clientes.

Para garantir esse valor, e como reflexo do nosso compromisso com o aperfeiçoamento contínuo do nosso pessoal e do seu projeto, todos os gerentes de projetos precisam obter acreditação PMI ou IPMA.

Um relacionamento bem-sucedido de serviços gerenciados baseia-se na confiança. E você pode ter certeza de que todo o nosso pessoal, desde os arquitetos de soluções até os operadores de suporte, são totalmente treinados e certificados em suas áreas eleitas.

Diagrama 2: O portfólio de treinamento da Academia



Academia Global para Treinamento Profissional

Expertise técnico e tino comercial são elementos centrais para fornecer a melhor solução de serviços gerenciados – assegurando o alinhamento da tecnologia aos nossos objetivos comerciais. A cada ano, nossa Academia Global para Treinamento Profissional oferece cursos para mais de 60 mil colaboradores, parceiros e clientes da Unify – de 29 localidades em todo o mundo – justamente com esse propósito.

Desde a certificação ITIL v3 e PM@Unify, passando pelo programa Go Forward! para revendedores e distribuidores, pela certificação Hands On! para parceiros de fornecimento de serviços e por cursos sob medida para clientes, nós oferecemos milhares de soluções – conduzidas por instrutores e de aprendizado autônomo – nas línguas locais.

O portfólio da Academia

Nosso portfólio de treinamento oferece cursos técnicos para todos os produtos da Unify. Mas operar um mundo de fornecedores múltiplos exige que a Unify também ofereça treinamento e certificação de sistemas de terceiros – para criar um local único para suprir todos os requisitos do pessoal interno, dos parceiros e dos clientes. É por isso que atualmente possuímos mais de 2 mil certificações – em tecnologias que abrangem todo o espectro de fornecedores.

Um relacionamento bem-sucedido de serviços gerenciados baseia-se na confiança. E você pode ter certeza de que todo o nosso pessoal, desde os arquitetos de soluções até os operadores de suporte, são totalmente treinados e certificados em suas áreas eleitas – e no seu ambiente específico. Isso também significa que podemos aplicar nosso expertise para fornecer melhorias contínuas ao longo de toda a vigência do contrato.

Acesso aos treinamentos

Para os clientes que desejam usufruir dos nossos serviços de treinamento de primeira linha, o currículo e os cursos estão disponíveis para visualização e agendamento online por meio do nosso portal para clientes, ou entrando em contato com nossas equipes dedicadas aos clientes em todo o mundo.

Para saber mais, visite:
www.unify.com

Constituindo o seu programa de Serviços Gerenciados

Agora de volta às perguntas do "primeiro dia": Como lhe conduziremos a partir da oferta inicial e das discussões de contrato, passando pela consultoria e pelo projeto, até chegar à transição e à transformação? O que fazemos para fornecer atendendo suas expectativas e cumprindo nossas promessas? Esquemmatizando com base na nossa metodologia, as respostas começam na avaliação:

Avaliar

A compreensão detalhada do seu negócio, dos seus sistemas e dos seus dados é a base do sucesso. Liderada por um Gerente de Conta Sênior designado, nossa equipe identificará e colherá todos os dados relevantes da sua empresa e dos sistemas de gestão de serviços. Trabalharemos com você para apurar inconsistências e identificar elementos faltantes. O resultado, o relatório de Coleta e Validação de Dados, será disponibilizado a você e ao nosso Gerente de Vendas. Mediante aprovação, os dados serão coletados para estipulação de sistemas comerciais e de gestão de serviços, para implementação e transição de serviços.

Projetar

Conduziremos pesquisas detalhadas em campo, determinaremos o escopo do serviço, itens de configuração relevantes contratualmente (como o número de portas e licenças de dispositivos), confirmaremos a topografia e a arquitetura da solução e então especificaremos um procedimento de aceitação de serviço para o teste de aceitação de serviço e a transição (que virá depois). A seguir, confirmaremos sua aprovação por meio do documento de Especificação de Projeto Técnico. Paralelamente, nossos Arquitetos de Solução de Serviços projetarão o modelo mais apropriado de fornecimento de serviços - com base em processos completos ITIL e ITSM (e na Declaração de Trabalho) e com o apoio da nossa infraestrutura de serviço global - Centrais de Serviços, suporte de 2º e 3º níveis e Centros de Operação de Redes.

Implementar

O próximo estágio compreende a criação da equipe de projeto Unify para esclarecer o escopo do trabalho e chegar a um consenso nos passos a seguir. O seu Gerente de Projeto agora será seu principal contato para a instalação e transformação. Eles garantirão comunicação eficaz entre os membros da equipe, parceiros, terceiros e você, é claro - o cliente. Medidas de controle serão confirmadas e executadas para garantir gerenciamento completo de risco, custos, recursos e qualidade - para citar só alguns exemplos. A Aceitação do Projeto será obtida - a primeira interinamente, e mais tarde a final -, para garantir que a transferência para a equipe de operações seja perfeita.

Liderada por um Gerente de Conta Sênior designado, nossa equipe identificará e colherá todos os dados relevantes da sua empresa e dos sistemas de gestão de serviços.



Nossos clientes têm obrigações específicas, desde indicar um único contato responsável, organizar reuniões e workshops e até coordenar-se com terceiros (se relevante).

Durante esse período, nosso Escritório de Projetos ajudará a coordenar e oferecerá um gerenciamento estratégico consolidado dos projetos a seu cargo, em conformidade com o PM@Unify, e apoiará o Gerente de Projeto responsável monitorando o progresso em relação ao cronograma do projeto, para fornecer relatórios consolidados do status do programa.

Nossos clientes têm obrigações específicas, desde indicar um único contato responsável, organizar reuniões e workshops e até coordenar-se com terceiros (se relevante).

Durante a fase de transição, o seu Gerente de Projeto de Transição funcionará como o contato fundamental, e será responsável por todas as atividades durante o período de implementação do Serviço de Atendimento e dos Serviços de Gerenciamento Remoto. Um plano de Transição e Implementação de Serviço, um orçamento (esforço/custos estimados e controle de despesas) e metas de qualidade serão criados. O projeto da solução de serviço, as especificações de projeto técnico e outros documentos e dados requeridos do processo serão finalizados antes da fase de testes cruciais.

Com a aprovação do Teste de Aceitação de Serviço, de acordo com os critérios de Aceitação de Serviço contratados, sua responsabilidade será transmitida ao Suporte ao Cliente Global (Gerente Encarregado). Durante esse período, serão fornecidos treinamento e familiarização meticolosos para executivos de nível do serviço.

Operar e melhorar

Agora passamos para o gerenciamento em tempo real e para o aperfeiçoamento contínuo, e para a identificação, escalção e resolução de problemas. Neste ponto, a satisfação do cliente é o mais importante, mantida por meio de auditorias regulares de satisfação, elaboração e entrega de relatórios operacionais e técnicos e de um Relatório de Gestão de Serviços regular, com interface com o cliente. De caráter crítico, atividades de aperfeiçoamento contínuo de serviços (continuous service improvement - CSI) serão estabelecidas para viabilizar transformação real nos negócios, por meio do ITSM alinhado ao ITIL.



Definindo o Nível de Serviço correto

Nesta seção, detalharemos como aplicamos nosso expertise para fornecer o seu Acordo de Nível de Serviço e os relatórios relacionados.

Confiança global

O desenvolvimento de um catálogo comum de serviços e de uma metodologia ITSM consistente, alinhada ao ITIL, serve de catalisador para um nível único de serviço por toda a sua rede global. Ele garante suporte telefônico completo 24 horas por dia, sete dias por semana, para receber e encaminhar todos os incidentes para o Serviço de Atendimento especializado, a fim de monitorar, controlar e solucionar proativamente problemas e falhas. Tudo isso resulta na redução do seu risco e dos seus custos, e em maior transparência e disponibilidade do sistema.

Mas é a aplicação da metodologia o que garante o cumprimento do SLA, e não apenas a metodologia em si.

Atualmente, nós fornecemos serviços gerenciados a mais de 2,5 milhões de usuários, com cobertura de 3 milhões de portas em mais de 80 países, e suporte a mais de 700 mil sistemas instalados, com mais de 30 milhões de linhas/portas/licenças instaladas.

Nossa rede conectada de centros remotos opera de acordo com um portfólio consistente baseado em ITIL, e ferramentas e processos comuns. Isso significa que você não só recebe uma qualidade de serviço globalmente consistente, mas também um único SLA para toda a sua empresa global – para a sua tranquilidade e como prova do nosso comprometimento em oferecer o maior nível de suporte, todos os dias, a todo minuto.

Garantindo a flexibilidade local

É claro que cada empresa é única e enfrenta desafios diferentes em diferentes instalações. Compreendendo isso e o seu ambiente global completo de comunicações, podemos oferecer Indicadores de Desempenho Chave (Key Performance Indicators - KPIs) e

SLAs específicos da região, que suportam o padrão global ao mesmo tempo em que lidam com questões locais. Criando soluções e mecanismos de relatórios sob medida para as necessidades do cliente, você obtém uma imagem precisa do desempenho do sistema e fornecimento consistente de serviços ao redor do globo.

Desenvolvendo SLAs globais

Para criar e chegar a um acordo quanto ao nível de serviço que se tornará o alicerce para todos os relatórios SLA, nós executamos o seguinte processo de descoberta e concordância:

- **Estágio 1:** Apresentação geral de serviço. Nossas discussões de nível de serviço começam bem cedo no nosso relacionamento. Na verdade, antes até de termos um contrato assinado. Nossa equipe de desenvolvimento de negócios se encontrará com você para discutir nossos requisitos de serviço gerenciado, e fornecerá um panorama da nossa abordagem para o projeto de níveis de serviço para a sua empresa.

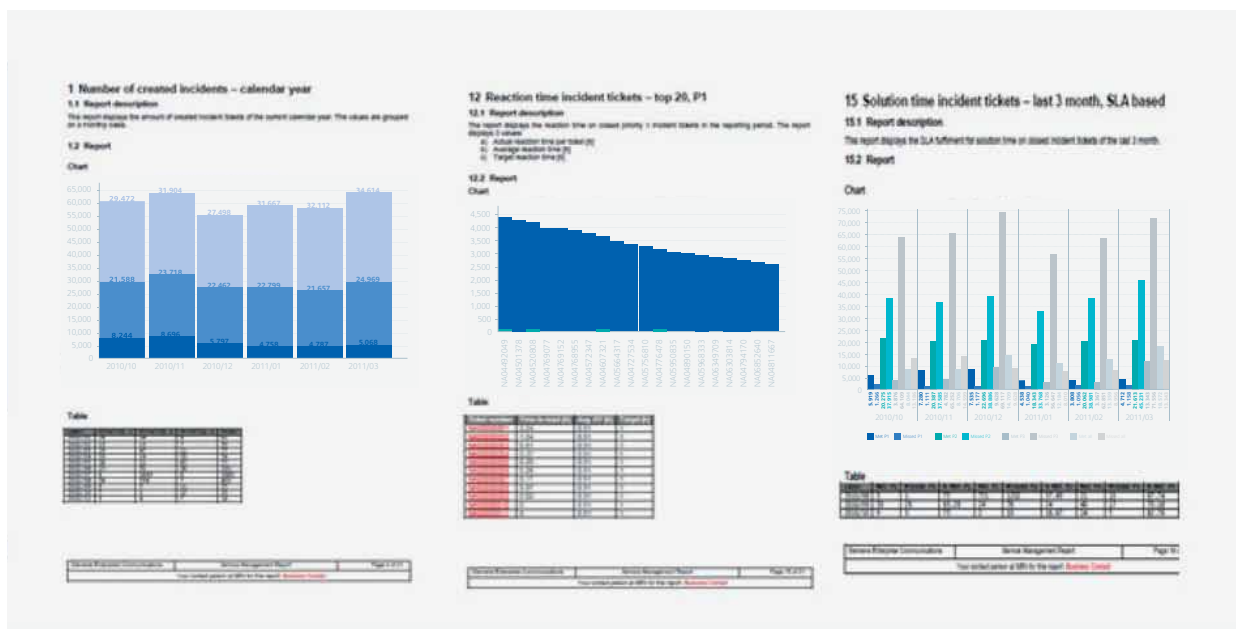
Mas é a aplicação da metodologia o que garante o cumprimento do SLA, e não apenas a metodologia em si.

O SLM é o seu representante dentro da Unify, o primeiro ponto de escalação e, geralmente, um dos elementos mais estratégicos de toda a parceria.

- **Estágio 2:** Elaboração do Escopo de Trabalho (Scope of Work - SoW). O SoW fornece especificações funcionais detalhadas e um relatório do escopo do projeto inteiro. Ele serve como o ponto de controle, garantindo que o programa não apenas respeite cronogramas e orçamentos, mas também atinja os SLAs estipulados. O SoW cobre todos os elementos do processo de planejamento e implementação do projeto, desde desenvolver uma lista do seu equipamento e dos seus locais até fornecer descrições de todos os elementos de serviço propostos - de call centers multilíngues a MAC no local, passando por monitoramento da rede (e muitos outros). Ele também documenta nossos níveis de serviço globais recomendados - por exemplo, nosso tempo de resposta para incidentes de prioridade 1, 2 ou 3.
- **Estágio 3:** Workshop de serviços. Uma vez entregue o SoW, conduziremos um workshop investigativo para discutir o documento, enfocando especificamente elementos de serviço do projeto. Esse workshop interativo nos oferecerá uma oportunidade de discutir e entrar em acordo quanto aos detalhes do projeto e os níveis de serviço recomendados. Com isso acordado, concluiremos o SoW como um plano para excelência consistente em serviços por toda a vida do relacionamento.
- **Estágio 4:** Confirmar e calcular. O estágio conclusivo do processo de descoberta do SLA compreende a resposta final à sua RFP, detalhando sua solução em geral, englobando tecnologia, serviços locais, remotos e profissionais, elementos de financiamento e, é claro, o Acordo de Nível de Serviço - que é o âmago do relacionamento. Com o acordo estabelecido, esse documento fornecerá a base para todos os relatórios correntes de Nível de Serviço.

Apresentando o seu Gerente de Nível de Serviço

Como seu contato para o fornecimento do contrato atribuído, o Gerente de Nível de Serviço (Service Level Manager - SLM) é responsável por reunir e verificar todos os dados locais, nacionais e internacionais de relatórios. É seu trabalho garantir que todos os elementos do SLA sejam cumpridos, e para tal, ele conduzirá exames mensais, trimestrais ou semestrais (de acordo com a sua preferência), com os Gerentes de Programa e de Conta. O SLM é o seu representante dentro da Unify, o primeiro ponto de escalação e, geralmente, um dos elementos mais estratégicos de toda a parceria.



O seu Gerente de Nível de Serviço dedicado irá:

- Fornecer análise do programa e relatórios de desempenho (ver exemplo de Relatório de Gestão de Serviços abaixo)
- Gerenciar programas de melhoria para remediar falhas
- Garantir serviços consistentes nas fases de operações e pós-venda, por todos os fornecedores
- Servir como seu ponto de escalação e de retorno para todas as questões de suporte
- Monitorar níveis de serviço e desempenho de todos os contratos de terceiros.

Em suma, ele garantirá sua satisfação e trabalhará com você para assegurar melhoria contínua nos processos.

O Relatório de Gestão de Serviços

Qual é a aparência do relatório, e quais dados ele contém? Claro que a resposta é: da forma como combinamos com você. O relatório será entregue pelo seu SLM na frequência que você solicitar. Ele detalhará, por exemplo:

- Número de incidentes registrados até a data (ou no último trimestre ou mês)
- Número (e tipo) de tíquetes criados (no seu intervalo de tempo)
- Número de tíquetes abertos e fechados (no seu intervalo de tempo)
- Número de incidentes abertos e fechados, por localização ou tipo
- Tempos de reação e solução (e um ranking dos 20 melhores)
- Tempos de reação e solução confrontados com os SLAs.

Esses são apenas exemplos, e mesmo que os dados possam mudar, o objetivo é sempre o mesmo: fornecer transparência total do seu sistema e da eficácia do nosso serviço.

Nós somos líderes de mercado em "tempo para resolução" – mais de 35% do 1 milhão de tíquetes que tratamos anualmente são identificados e resolvidos automaticamente.

Em suma, ele garantirá sua satisfação e trabalhará com você para assegurar melhoria contínua nos processos.

Garantindo o fornecimento de serviços

Mais de 75% das 500 maiores corporações do mundo confiam em nós como fornecedores. E isso vem da certeza de que seus aplicativos e suas empresas contam com o apoio da rede global mais avançada, mais resiliente e mais escalável. No âmago da nossa capacidade de entrega de serviços estão a nossa poderosa infraestrutura global, mais de 4500 engenheiros de serviços totalmente certificados e um único fluxo de trabalho globalmente consistente que trata mais de 1 milhão de solicitações por ano.

Automatizando a separação e resolução de eventos, e evitando sua duplicação, ele nos permite aumentar a produtividade e otimizar a disponibilidade do serviço. Eventos de alta prioridade podem ser acompanhados rapidamente por grupos específicos, para minimizar o tempo de resolução de problemas.

Infraestrutura global

Rodando em um backbone globalmente centralizado, nosso centro de processamento certificado TIA-942 de nível 4 serve Centros de Operação de Rede (Network Operations Centers - NOCs) na Europa, na América do Norte e na América do Sul, além das nossas Centrais Especiais de Serviços de todo o mundo.

Nossos NOCs garantem identificação, diagnóstico e resolução de falhas e problemas de rede de todo o espectro de tecnologias - de desempenho de servidor e comunicações convergentes a infraestrutura de rede e aplicativos de comunicações do ambiente do fornecedor. As Centrais de Serviços Especiais e os Centros de Soluções de Tecnologia e Serviços oferecem suporte de 2º e 3º níveis em todo o mundo.

Conjunto de ferramentas globalmente consistente

Nosso conjunto de ferramentas global totalmente integrado utiliza essa rede para cumprir o seu Nível de Serviço. De Gerenciamento de Sistemas a Fluxo de Trabalho de Colaboração, passando por Gestão de Nível de Serviço, nós desenvolvemos a melhor solução do ramo alinhada ao ITIL para assegurar que nossos processos sejam tão eficientes quanto as nossas pessoas. Essa é a Infraestrutura Global de Serviços da Unify (Global Service Infrastructure - GSI): um conjunto único, global e consistente de ferramentas, totalmente integrado para disponibilidade remota, configuração e gerenciamento de mudança.

Ferramentas de fluxo de trabalho

Independentemente do fornecedor, nossas ferramentas de gerenciamento de sistema, de fluxo de trabalho e de relatórios online e offline incluem:

- **Solução de Garantia de Serviço > StableNet Enterprise.** Uma solução avançada, altamente integrada e escalável de garantia de serviço, o StableNet oferece funcionalidade de Gerenciamento de Sistema independente de vendedor, monitorando equipamentos da Unify, de múltiplos fornecedores e de terceiros. Ele fornece uma solução consolidada de gerenciamento de operações englobando processos, aplicativos, sistemas, redes e outros domínios, com foco em:
 - Gestão da infraestrutura
 - Gerenciamento de desempenho, incluindo monitoramento VoIP
 - Gestão de configuração
 - Gerenciamento de eventos e falhas
 - Relatórios e SLAs

Automatizando a separação e resolução de eventos, e evitando sua duplicação, ele nos permite aumentar a produtividade e otimizar a disponibilidade do serviço. Eventos de alta prioridade podem ser acompanhados rapidamente por grupos específicos, para minimizar o tempo de resolução de problemas.

- **Monitoramento e relatórios > Oblicore Guarantee.** O Oblicore, uma ferramenta global de monitoramento e relatórios, oferece monitoramento, cálculo e relatórios do SLA. Possibilitando gestão de Nível de Serviço alinhada ao ITIL, o Oblicore garante o máximo de otimização e precisão nos processos. Os dados do Oblicore são acessíveis para os SLMs da Unify e para os clientes por meio do Portal do Cliente.
- **Gestão de configuração > ICCM.** Como uma base de dados global e centralizada, o ICCM oferece um único local confiável para todos os dados relacionados aos serviços. Ele automatiza o processo através da troca de dados entre o CMDB e todo o conjunto de ferramentas GSI, com interface com nossos sistemas regionais SAP para dar suporte à nossa abordagem de dados mestres integrados.
- **Fluxo de trabalho > Remedy.** Possibilitando colaboração global de ponta a ponta, o Remedy oferece interfaces flexíveis para assegurar boa colaboração ao longo do processo, do trabalho em campo e dos sistemas de fluxo de trabalho do cliente até e-mails e interfaces web genéricos. Seu conceito

de tíquetes e tarefas possibilita controle e relatórios detalhados de todas as atividades relevantes, com o pacote de operações GSI. Fundamentalmente, o Remedy também é usado como base para interligar o fluxo de trabalho para parceiros e clientes via e-bonding SD.bridges, e uma solução fornecedora de integração para garantir um ambiente o mais conectado possível.

Fluxo de trabalho em ação: Gerenciamento de Incidentes

A empresa "a" é cliente de manutenção e reage a um incidente por meio do Portal de Suporte ao Cliente. A empresa "b" enfrenta o mesmo problema, mas como é cliente de Serviços Gerenciados, tanto o administrador no cliente quanto o na Unify são notificados automaticamente por nossa ferramenta proativa de monitoramento. Se o relatório de incidente pode diferir, o fluxo de trabalho até a resolução não varia.

O evento é registrado no fluxo de trabalho do Remedy, e então avaliado, priorizado... e alocado de acordo com os protocolos do gerenciamento de sistema StableNet. Veja a seguir as definições dos níveis de prioridade:

O Remedy oferece interfaces flexíveis para assegurar boa colaboração ao longo do processo, do trabalho em campo e dos sistemas de fluxo de trabalho do cliente até e-mails e interfaces web genéricos.

Incidente de Prioridade 1	Incidente de Prioridade 2	Incidente de Prioridade 3
<p>Um evento de serviço catastrófico que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tem impacto severo na operação comercial dos produtos cobertos, ou em suas funções e aplicações em um ambiente de produção • Causa problemas severos de desempenho e impacto no cliente devido a disfunção total de produtos cobertos, ou de suas funções ou aplicações • É uma interrupção de serviço contínua ou remittente, sem paliativo disponível • Restringe significativamente o uso dos produtos cobertos por mais de 25% dos usuários em uma única localidade. 	<p>Um evento de serviço relevante que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provoca disponibilidade restrita dos produtos cobertos ou de suas funções e aplicações, ou resulta em qualidade reduzida de desempenho, como ruídos em segundo plano, falhas de transmissão, alteração no processamento de chamadas e degradação da qualidade do serviço ou do processamento de dados empresariais • Provoca a falência de um único componente, de um módulo ou de um roteador • Provoca disrupção intermitente do serviço, sem disponibilidade de um paliativo estável; ou restringe o uso dos produtos cobertos por até 25% dos usuários em uma única localidade. 	<p>Um evento de serviço de relevância menor que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Causa ligeira restrição no uso dos produtos cobertos, ou de suas funções ou aplicações • É uma falha de linhas de assinantes, linhas tronco, hardware ou aplicações que são comercialmente cruciais para o cliente • Restringe o uso dos produtos cobertos por menos de 5% dos usuários em uma única localidade.

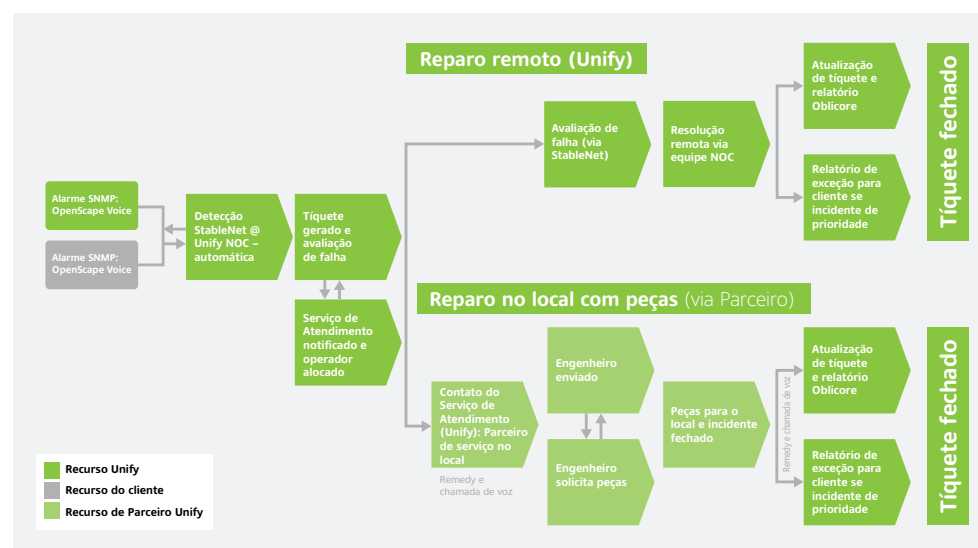
Um recurso-chave para o máximo de responsividade, transparência e satisfação do cliente é o Portal de Suporte ao Cliente da Unify (Global Customer Support Portal – CSP). Com acesso seguro e personalizado, você pode navegar pelos relatórios, fazer perguntas para a nossa base de conhecimento e muito mais.

O evento é resolvido remotamente ou em campo, e devolvido ao Serviço de Atendimento para fechamento. O incidente será destacado e os Níveis de Serviço atuais serão monitorados, com geração de novo relatório para o cliente usando a ferramenta de monitoramento e relatórios Oblicore Guarantee.

Para uma visão mais detalhada do nosso processo de detecção e resolução de incidentes, veja Fornecendo serviços gerenciados (p. 16) para:

- Como fornecemos suporte de 1º nível
- Como escalamos para o suporte de 2º nível e o fornecemos
- Como escalamos para o suporte de 3º nível e o fornecemos.

Diagrama 3: Fluxo de trabalho de resposta a incidentes remotos



Portal de Suporte ao Cliente Global (CSP)

Um recurso-chave para o máximo de responsividade, transparência e satisfação do cliente é o Portal de Suporte ao Cliente da Unify (Global Customer Support Portal – CSP). Com acesso seguro e personalizado, você pode navegar pelos relatórios, fazer perguntas para a nossa base de conhecimento e muito mais. Ele também é o lugar para criar suas solicitações de serviços e monitorar status online 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

Uma poderosa ferramenta online de autosserviço, o CSP oferece:

- Um local centralizado para levantamento de MAC e incidentes, com acompanhamento completo de status de suporte de 1º para 2º e 3º níveis, se requerido
- Uma biblioteca padronizada de erros e soluções conhecidos, para permitir que o administrador do cliente solucione problemas por conta própria
- Busca automatizada por "código de erro", para identificação imediata do incidente e respectivo procedimento de solução

- Um arquivo de todos os incidentes solucionados totalmente exportável, para análise detalhada do cliente
- Um único ponto de acesso aos Relatórios de Gestão de Serviços
- Notificações de lançamento de atualizações e downloads de software, automaticamente
- Acesso a abundantes recursos técnicos, informativos e tutoriais online
- Os administradores do cliente podem atualizar dados de dispositivo, equipamento e localização, para garantir dados mestres precisos.

Comece já

O processo de ingresso não poderia ser mais simples. Seus dados de login de administrador da conta na web serão fornecidos no início do nosso relacionamento. Você pode solicitar contas adicionais para colegas diretamente pelo portal.

Gerenciando relacionamentos complexos

Quanto mais global o seu negócio, mais provável que enfrentemos multitecnologias cada vez mais complexas, ambientes de fornecedores múltiplos e a necessidade de acionar a nossa rede de parceiros para projetar e entregar a solução certa.

Ambientes de fornecedores múltiplos

Possuímos mais de 2000 creditações em plataformas de voz, aplicativos de comunicação, redes de dados e fornecimento e manutenção de serviços IP e de comunicações de mais de 20 parceiros de tecnologia, incluindo:

- ACME
- Checkpoint
- Cisco
- Fortinet

- Genesys
- Juniper Networks
- Lifesize
- Microsoft
- Nortel
- Polycom
- Tippingpoint
- Isso quer dizer que você pode confiar em nós para gerenciar seu ambiente de fornecedores múltiplos.

Nós oferecemos suporte a ambientes de multifornecedores de três principais maneiras:

1. Gerenciamento de Contratos	2. Gerenciamento Direto	3. Gerenciamento Completo
<ul style="list-style-type: none">• Forneça suporte de primeira linha a solicitações de serviço de terceiros por meio do Serviço de Atendimento Central• Elimine custos de administração e interfaces múltiplas para diferentes fornecedores de serviços com o gerenciamento básico de contratos• Negocie novas tarifas com fornecedores ou reestruture SLAs para chegar a um nível comum de serviço, com gerenciamento proativo de contratos de terceiros	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciamento de Contratos, mais:• Adicione suporte de 2ª e 3ª linha à sua escalação e facilidades de acompanhamento no gerenciamento de contratos com gerenciamento direto• Beneficie-se de serviços adicionais, incluindo serviços de manutenção e gerenciamento fornecidos por profissionais de serviço remoto ou em campo	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciamento de Contratos e Direto, mais:• Escolha o gerenciamento completo de terceiros, com recursos de Serviço de Atendimento e serviços de manutenção e gerenciamento

Rede global de parceiros

Nossa capacidade de suportar a sua empresa global é inigualável. Os técnicos certificados SOCA/SOCP da Unify oferecem serviços líderes do setor diretamente aos clientes, em mais de 30 países, enquanto nossa rede de parceiros Hands On! e de Fornecimento de Serviços estende nosso alcance para todo o mundo.

Você pode ter certeza da mesma alta qualidade do suporte e da aderência completa ao seu Nível de Serviço, independentemente da empresa de fornecimento. E como cada parceiro assinou um contrato com a Unify padronizado e gerenciado de forma centralizada, nós gerenciaremos o relacionamento enquanto você mantém um único ponto de contato conosco.

De forma similar, nossos parceiros certificados Hands On! oferecem as melhores capacidades e competências da categoria em fornecimento de serviços. Somente depois de cumprir os serviços, processos e habilidades descritos em nosso Programa de Parceria de Serviços.

Nossos parceiros

Nossos Parceiros de Fornecimento de Serviços são líderes em seus próprios mercados locais, e passaram por um rigoroso processo de avaliação e adesão. Eles contam com o mesmo treinamento, a mesma certificação e logística e os mesmos recursos que nossas próprias equipes diretas.

Como parte do programa de parceiros Go Forward!, nós temos uma rede completa de mais de 500 parceiros locais de vendas e serviços que trabalham por projeto, e neles podem oferecer suporte adicional a necessidades específicas do seu país. O relacionamento com eles é duradouro, e apoia-se no sucesso comprovado com os clientes.

De forma similar, nossos parceiros certificados Hands On! oferecem as melhores capacidades e competências da categoria em fornecimento de serviços. Somente depois de cumprir os serviços, processos e habilidades descritos em nosso Programa de Parceria de Serviços, terceiros podem se tornar certificados no Hands On! e integrar a nossa rede mundial.

Você pode contar com a mesma alta qualidade no suporte, e com aderência completa ao seu Nível de Serviço, independentemente da empresa de fornecimento. E como cada parceiro assinou um contrato com a Unify padronizado e gerenciado de forma centralizada, nós gerenciaremos o relacionamento enquanto você mantém um único ponto de contato conosco.

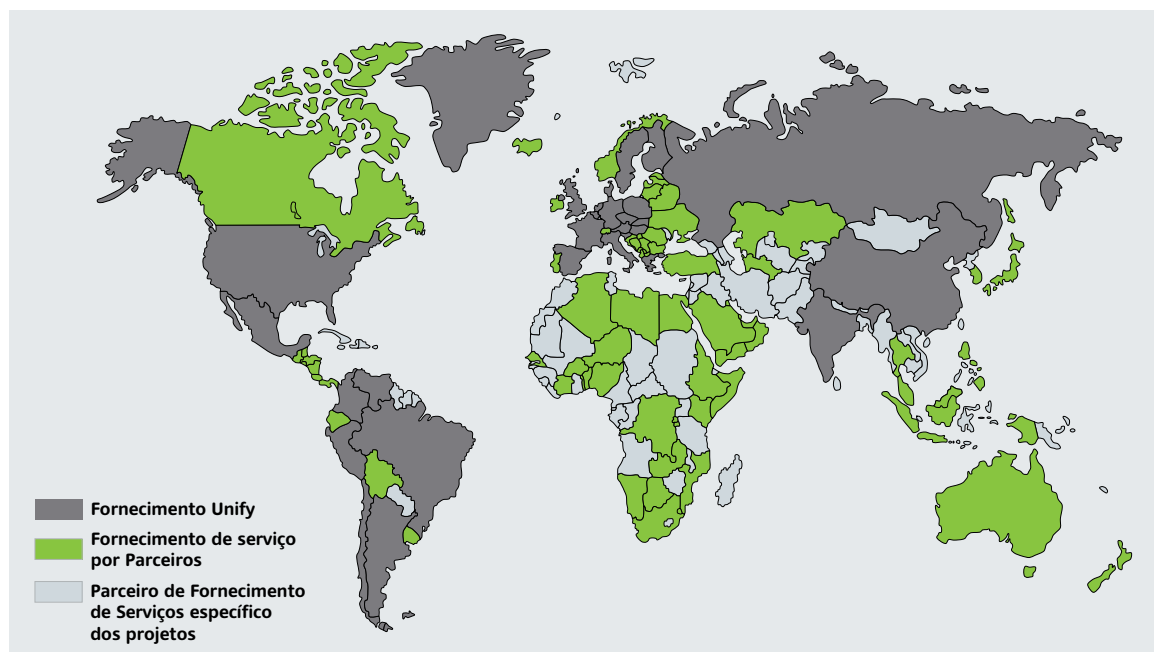
Os principais elementos do nosso Programa de Parceria Hands On! incluem:

- *Due diligence* inicial de serviços, para comprovar as capacidades de fornecimento de serviços do parceiro
- Comprometimento com nossos requisitos e critérios específicos de serviço, incluindo SOCA/SOCP, ISO 20000 e ITL
- Certificações, treinamento contínuo e conhecimento especializado da nossa tecnologia, de nossos produtos e serviços
- Integração à nossa infraestrutura de TI e serviços
- Aderência a nossos processos de serviços próprios, assim como aos padrões do setor
- Avaliação Regular de Desempenho KPI, para garantir a qualidade dos serviços
- Aderência a procedimentos de escalação definidos e aprovados

Auditorias, treinamentos e Reuniões de Revisão de Serviços regulares asseguram status contínuo de Parceiro Hands On!.

Colaborando apenas com tais parceiros de serviços que realmente cumprem as exigências de serviços dos nossos clientes internacionais, somos capazes de fornecer um portfólio de serviços padronizado mundialmente - e garantir o fornecimento de ambos os Níveis de Serviço, globais e locais.

Diagrama 5: Cenário global de Parceiros



Fornecendo serviços gerenciados

Esta seção oferece um panorama do portfólio e se aprofunda em como fornecemos os elementos mais cruciais do seu programa de serviços gerenciados.

1. Serviços de Atendimento

Com tratamento de mais de 1 milhão de chamadas por ano e contando com diagnóstico de erros de primeiro nível, gerenciamento de incidentes remotos e escalação de problemas não solucionados, nosso portfólio de suporte e serviços de linha de frente oferece uma resposta instantânea para as questões do cliente. Nosso portfólio inclui Central de Atendimento, Atendimento de Serviços Gerenciados e Suporte de 1º Nível.

Como fornecemos... Serviço de Atendimento

- Receber os incidentes / as solicitações de serviço do cliente pelos meios de acesso definidos
- Validar dados de clientes e usuários finais
- Confirmar os direitos dos incidentes / solicitações de serviço do cliente
- Para solicitações de serviço que incluam aquisição de hardware ou software, fornecer o contato de vendas do cliente ou transferir a ligação com intermediação

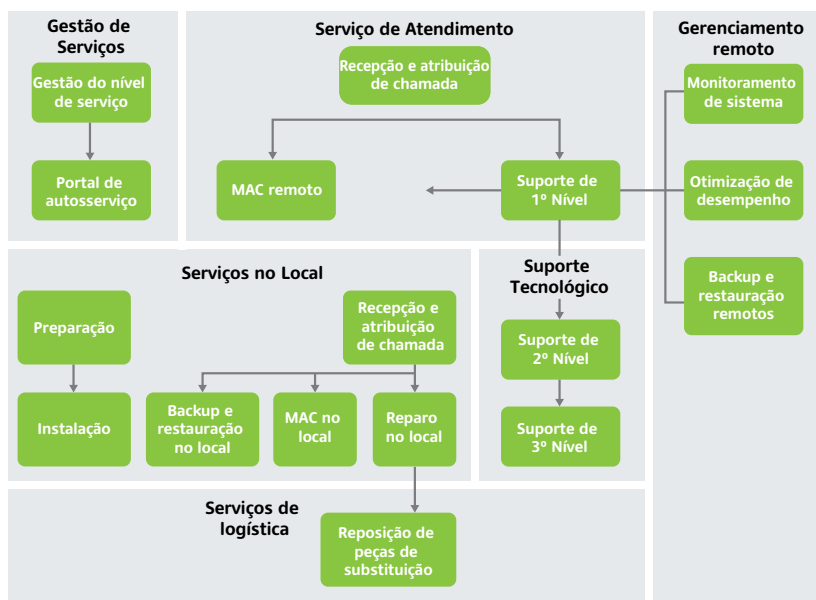
- Registrar incidentes / solicitações de serviço no sistema de gestão de serviços
- Definir a prioridade de incidentes / solicitações de serviço (prioridade 1, 2 ou 3)
- Distribuir incidentes e solicitações de serviço para a organização correspondente de suporte a serviços (como Suporte de 1º Nível, Serviços no Local, Serviços de Logística)
- Fornecer assistência técnica aprimorada para clientes / usuários finais referente à utilização de recursos e operação de equipamentos e serviços dentro do escopo.

Como fornecemos... Suporte de 1º Nível

- Receber incidente do Sistema de Gestão de Serviços
- Executar a verificação inicial do incidente
- Entrar em contato com usuário final / cliente para
 - Reconhecer incidente
 - Qualificar incidente
 - Informar sobre incidente
- Fechar incidente

Com tratamento de mais de 1 milhão de chamadas por ano e contando com diagnóstico de erros de primeiro nível, gerenciamento de incidentes remotos e escalação de problemas não solucionados, nosso portfólio de suporte e serviços de linha de frente oferece uma resposta instantânea para as questões do cliente.

Diagrama 6: Visão geral de elementos do catálogo de serviços



Fornecendo capacidades especializadas de solução de problemas, suporte técnico de 2º e 3º níveis e gerenciamento de fornecedores terceiros.

- Executar atividades de suporte remoto para diagnosticar e solucionar o incidente, o que pode incluir
 - Conectar-se remotamente ao ambiente do cliente
 - Conduzir diagnóstico remoto no sistema com falha
 - Aconselhar usuário final / cliente sobre potenciais soluções
 - Percorrer o processo de resolução
 - Executar resolução de incidente remoto
- Iniciar uma investigação de problema vindo do suporte de 2º nível
- Identificar questões subjacentes que requeiram investigação adicional de problema
- Direcionar incidente ao grupo apropriado de suporte a serviços, para execução de atividades de resolução (se requerido)
- Interface e-bonding (apenas em projetos específicos).
- Registrar os eventos na base de dados de acordo com os limites definidos
- Filtrar para desconsiderar eventos irrelevantes, de acordo com critérios-padrão definidos para o produto
- Processar e correlacionar as informações de eventos de acordo com regras-padrão definidas
- Criar automaticamente um incidente para o sistema com falha relatada, no Sistema de Gestão de Serviços do Suporte de 1º Nível
- Gerar relatórios com base nas informações de eventos registradas
- Fornecer relatórios à Gestão de Nível de Serviços
- Fornecer informações de gestão de solicitações de serviço processadas para a Gestão de Nível de Serviços

2. Gestão de Serviços

Com as melhores práticas asseguradas pela metodologia ITIL e pelo seu próprio Gerente de Serviços dedicado, nosso portfólio de Gestão de Serviços supre as necessidades em constante transformação das empresas e fornece melhoria contínua com mensuração, controle e relatórios de desempenho confrontados com os SLAs acordados.

Como fornecemos... Gestão de Nível de Serviço - Ver Definindo o Nível de Serviço correto. p. 8

Como fornecemos... Portal de Autosserviço do Cliente - Ver Garantindo o fornecimento de serviços. p. 10

3. Gerenciamento Remoto

De detecção remota de falhas a otimização de performance, nossos serviços de Gerenciamento Remoto observam e registram continuamente a integridade do sistema, medindo o desempenho confrontado com os níveis de serviço definidos para assegurar níveis máximos de confiabilidade, funcionalidade e segurança.

Como fornecemos... Monitoramento Remoto:

- Monitorar a disponibilidade da infraestrutura física do sistema definido
- Receber os eventos ou pesquisar o sistema definido

4. Suporte Tecnológico

Fornecendo capacidades especializadas de solução de problemas, suporte técnico de 2º e 3º níveis e gerenciamento de fornecedores terceiros, nossos serviços de Suporte Tecnológico garantem diagnóstico preciso e resolução imediata mesmo das questões mais complexas.

Como fornecemos... Escalação para o Suporte de 2º Nível

- Receber problema (relacionado a um ou vários incidentes) do Sistema de Gestão de Serviços
- Verificação inicial do problema
- Contatar 1º Nível para qualificação mais aprofundada do problema
- Executar investigação do problema e pesquisa de solução, que pode incluir
 - Ambiente de teste de configuração em laboratórios para reproduzir o ambiente do cliente
 - Executar diagnóstico, determinar e testar potenciais soluções
- Manter a atribuição do problema ao longo do seu ciclo de vida
- Solicitar resolução de problema do suporte de 3º nível do fornecedor
- Gerenciar e coordenar resolução de problema de acordo com OLAs acordados (Operational Level Agreements - Acordos de Nível Operacional)
- Manter o Suporte de 1º Nível informado sobre o progresso

- Fornecer instruções de resolução do problema e aconselhar o Suporte de 1º Nível

Como fornecemos... Escalação para o Suporte de 3º Nível (acesso direto a P&D):

- Receber problema (relacionado a um ou vários incidentes) do Sistema de Gestão de Serviços
- Verificação inicial do problema
- Contatar 2º Nível para qualificação mais aprofundada do problema
- Executar investigação do problema e pesquisa de solução, que pode incluir
 - Ambiente de teste de configuração em laboratórios para reproduzir o problema
 - Executar diagnóstico
 - Desenvolver e testar potenciais soluções
- Fornecer resolução de problema de acordo com OLAs acordados, podendo incluir
 - Atualizar plano de lançamento de software
 - Fornecer hotfixes ou nova versão de firmware
 - Fornecer instruções de resolução ou paliativas e aconselhar o Suporte de 2º Nível
- Manter o Suporte de 2º Nível informado sobre o progresso

5. Serviços no Local

Complementando o Gerenciamento Remoto e contando com suporte local completo em 65 países, nossos 1800 engenheiros de serviço em campo e nossa rede de parceiros especializados garantem gerenciamento da continuidade global. O portfólio de Serviços no Local inclui Backup e Restauração Locais, Deslocamentos, Adições e Mudanças (MAC) e Reparos no Local.

Como fornecemos... Backup e Restauração Locais:

- Produzir mídias de boot para restauração completa de sistema
- Executar recuperação de sistema no local
- Executar recuperação de dados no local
- Administrar conjunto de ferramentas de Backup e Restauração requeridas para completar a restauração do sistema e de dados

Como fornecemos... MAC no local:

- Receber solicitação de serviço do Sistema de Gestão de Serviços
- Verificação da solicitação de serviço
- Entrar em contato com o cliente para qualificação mais aprofundada
- Executar solicitação de serviço de acordo com instruções e configuração padrão de trabalho
- Verificar que a solicitação de serviço tenha sido implementada com sucesso
- Informar o cliente sobre o sucesso do fechamento da solicitação de serviço
- Fornecer informações de gestão de solicitações de serviço processadas para a Gestão de Nível de Serviços

Como fornecemos... Reparos no local:

- Receber incidente do Sistema de Gestão de Serviços
- Verificar e reconhecer atribuição do problema
- Visitar usuário final / cliente no local
- Executar atividades de suporte no local para diagnosticar e solucionar o incidente, o que pode incluir:
 - Conduzir diagnóstico no sistema com falha
 - Identificar potenciais soluções
 - Solicitar peças de substituição e agendar próxima visita para resolução final
- Executar resolução de incidentes no local para componentes de hardware e software
- Enviar componentes substituídos à logística para reparo ou descarte
- Conduzir testes para confirmar o sucesso da solução
- Informar o cliente sobre a resolução do incidente
- Fechar incidente no Serviço de Gestão de Serviços

Complementando o Gerenciamento Remoto e contando com suporte local completo em 65 países.

A Gestão de Transição planeja e executa a configuração e implementação dos serviços contratados de Serviço de Atendimento e Serviços de Gerenciamento Remoto para o cliente de Serviços Gerenciados.

6. Serviços de Logística

Oferecendo grande variedade de opções de mesa a mesa, de porta a porta e de troca em operação no mesmo dia, nossos 175 Coordenadores de Entrega e Logística em idioma local oferecem resposta rápida, substituição e gerenciamento completo de pedido de hardware da Unify e de terceiros. Trabalhando em mais de 65 países, com 6.000 tipos de peças de substituição disponíveis para pedido e mais de 134 mil entregas por ano, nosso nível de serviço passa dos 97%.

Como fornecemos... Serviço de Peças de Substituição:

- Troca de telefone ou parte defeituosa no próximo dia útil / entrega em 2h / 4h antes do reparo
- Autorização de Material de Retorno (RMA) incluída na expedição
- Reparo (quando possível) do módulo ou telefone que foi devolvido
- Um pedido de RMA é registrado e o módulo ou telefone defeituoso é substituído mediante aprovação do requerimento de garantia
- Substituição avançada no próximo dia útil (EC e US) para partes, dispositivos ou telefones inoperantes na chegada
- Peças de substituição estão disponíveis para Enterasys, Avaya, Cisco e Genesys, assim como Unify

Como fornecemos... Depósito de Peças de Substituição:

- Para países da UE: Fornecer endereço acessível de entrega (ponto de recebimento) de peças de substituição (24h), para entrega direta de peças de substituição
- Para países fora da UE: Autorização e transporte local de peças de substituição para o depósito local
- Fornecer estoque de peças de substituição/caixa de ferramentas no Serviço
- Depósito/divisão dos fornecedores
- Manter lista de peças de substituição estocadas no depósito
- Transporte local das peças solicitadas/necessárias para a localidade do cliente
- Transporte local de peças de substituição usadas de volta para o depósito/divisão do Fornecedor de Serviço

- Pedir peças de substituição para o depósito no fabricante
- Devolução de peças de substituição defeituosas para o fabricante

Como fornecemos... Reposição de Peças de Substituição:

- Receber solicitação de peças de substituição
- Validar dados do solicitante e verificar disponibilidade da peça de substituição requisitada
- Preparar peça de substituição para transporte a ponto de entrega pré-definido
- Programar e confirmar ao solicitante o prazo e o ponto de entrega
- Iniciar a entrega da peça de substituição ao ponto de entrega
- Monitorar conclusão da entrega da peça de substituição dentro dos OLAs definidos
- Coordenar coleta da peça de substituição trocada para descarte ou reparo
- Iniciar coleta de peça de substituição trocada
- Monitorar conclusão da coleta da peça de substituição
- Receber e confirmar chegada da peça de substituição trocada

7. Gerenciamento de Projetos

A Gestão de Transição planeja e executa a configuração e implementação dos serviços contratados de Serviço de Atendimento e Serviços de Gerenciamento Remoto para um cliente de Serviços Gerenciados. A Gestão de Transição trabalha bem de perto com as unidades gerais responsáveis de Gerenciamento de Projetos e fornecimento de serviços para garantir preparação estruturada e completa dos processos requeridos de suporte remoto e sua integração à operação geral de serviços.

Nossa diferença, seu diferencial

Esperamos que este documento tenha antecipado e respondido algumas das suas perguntas e fornecido mais informações sobre quem somos e como trabalhamos.

Acreditamos que oferecemos uma abordagem diferente - especializada e baseada em melhores práticas, globalmente padronizada e consistentemente alinhada aos seus objetivos de comunicação e metas de negócios.

Com essa abordagem, você pode confiar em nós para impulsionar a produtividade da sua força de trabalho, reduzir custos e otimizar suas comunicações. O resultado final será ajudar a tornar a sua empresa mais competitiva. E no desafiador ambiente econômico dos dias de hoje, esse é um ponto crucial de diferenciação.

Por meio dessa abordagem, você pode confiar em nós para impulsionar a produtividade da sua força de trabalho, reduzir custos e otimizar suas comunicações.

Sobre a Unify

A Unify - anteriormente conhecida como Siemens Enterprise Communications - é uma das empresas líderes de software de comunicação e serviços do mundo. Nossas soluções propiciam a unificação de múltiplos dispositivos e aplicativos em uma mesma plataforma fácil de usar, que permite que equipes interajam em diálogos ricos e significativos – sendo indispensável a contratação de uma operadora de telecomunicações. O resultado é uma transformação na maneira como a empresa se comunica e colabora, que amplifica o esforço coletivo, energiza os negócios e aumenta o desempenho. Criada a partir do DNA de engenharia da Siemens AG, Unify ergue-se sobre seu legado de confiabilidade de produtos, inovação, padrões abertos e segurança para fornecer soluções integradas de comunicação aproximadamente 75% das 500 maiores corporações do mundo. Unify é uma joint venture entre The Gores Group e Siemens AG.

unify.com



Copyright © Unify GmbH & Co. KG 2013
Hofmannstr. 51, D-81379 Munique, Alemanha
Todos os direitos reservados.
Nº de referência: A31002-P3010-D101-2-7629

As informações disponibilizadas neste documento contêm apenas descrições gerais ou características de desempenho que, em caso de uso real, nem sempre se aplicam como descrito, ou que podem mudar como resultado do desenvolvimento dos produtos. A obrigação de fornecer as respectivas características somente existirá se expressamente acordado em termos de contrato. Disponibilidade e especificações técnicas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

Unify, OpenScape, OpenStage e HiPath são marcas registradas da Unify GmbH & Co. KG. Todos os outros nomes de empresas, marcas, produtos e serviços são marcas comerciais ou marcas registradas de seus respectivos proprietários.

UNIFY Harmonize
your enterprise

Formerly Siemens Enterprise Communications