

Insight Managed Service

voor Office 365



Insight Managed Services (IMS) voor Office 365 biedt organisaties het meest uitgebreide managed supportpakket dat op dit moment op de markt te verkrijgen is.

IMS biedt een daadwerkelijke toegevoegde waarde aan uw IT-team.

Zakelijke uitdaging

Office 365 is de ruggengraat geworden van cloudgebaseerde productiviteit. Meer dan 80 procent van de Fortune 500 maken nu gebruik van Office 365 en klanten wereldwijd maken gebruik van het gemak en de efficiëntie die de cloudsuite biedt.

Hoewel er geen twijfel over bestaat dat Office 365 heeft gezorgd voor een aardverschuiving in professionele productiviteit, is het een misvatting om te zeggen dat er geen administratieve overheads zijn. Office 365 zorgt er weliswaar voor dat een groot deel van de traditionele oplossingen op locatie worden geëlimineerd, maar het cloudplatform vereist nog steeds een aanzienlijk gedeelte administratieve verantwoordelijkheid.

Onze oplossing

Insight Managed Service voor Office 365 verlaagt de overheads gekoppeld aan Microsoft-productiviteitstools, zodat IT-teams hun tijd kunnen steken in het voorhelpen van de business.

Wij bieden u directe toegang tot ons specialistenteam van Office 365-professionals, binnen een modulair servicepakket dat we speciaal aan uw zakelijke behoeften aanpassen. Onze proactieve aanpak zorgt ervoor dat IMS-support een essentieel onderdeel van uw bedrijf wordt.

Belangrijke IMS-functies zijn foutdiagnose, foutoplossing en waar nodig escalatie naar Microsoft.

Onze service

Beschikbaar in twee lagen: Basic* en Standard, de service biedt u toegang tot de mensen en informatie die u nodig hebt ter ondersteuning van uw Office 365-journey. De basis van beide serviceniveaus is dat u dekking krijgt voor een onbeperkt aantal problemen of incidenten gerelateerd aan uw Office 365-platform. Standard-niveau support biedt uitgebreidere dekking, inclusief waardevolle 'Advisory'-services voor begeleiding en hulp bij het optimaliseren van uw Office 365-omgeving en een uitgebreidere probleemoplossing.

*Basic is onze gratis service, die alleen beschikbaar is voor CSP-klanten

Belangrijke voordelen

- Verlaagt de overheads gekoppeld aan de ondersteuning voor Microsoft-productiviteitstools
- Directe toegang tot het Insight-specialistenteam van Office 365-professionals
- Optie om IMS voor Microsoft Office 365-service met Add-On-modules uit te breiden en op maat te maken

Waarom Insight

We are the partner
to manage today and
transform tomorrow

Manage

- Efficiëntie
- Schaalbaarheid
- Betrouwbaarheid
- Gebruiksgemak
 - Snelheid

Transform

- Uiterst bekwaam
 - Innovatie
 - Visie
- Focus op advies en oplossingen
 - Relatie-investering
 - Partner-alignment

Uw service uitbreiden en op maat maken

Klanten met Standard-niveau hebben de optie om de IMS-service voor Microsoft Office 365 uit te breiden en op maat te maken via Add-On-modules, zoals:

- **Advisory Units** voeg meer servicecredits voor advies toe op het moment dat u deze nodig hebt
- **Change Management** wij voeren aanpassingen en configuratie namens u uit
- **Office 365 Security and compliance** advies en rapportagesupport voor Office 365 beveiligings- en compliance-services die Insight de mogelijkheid geven om op proactieve wijze met u samen te werken bij de implementatie en het onderhoud van uw beveiliging rondom Office 365
- **Direct End User Support** geef Insight de mogelijkheid om te dienen als het eerste contactpunt/ servicedesk voor uw Office 365-eindgebruikers
- **OMS Insight and Analytics Management** advies en rapportagesupport voor monitoring- en alertservices
- **Licensing and Compliance** adviesdiensten voor Microsoft Licensing Optimisation en compliance van derde partijen

Neem contact op met uw Insight-accountmanager voor meer informatie over onze Microsoft Office 365 beheerde supportservices.

Office 365 Support	Basic	Standard
Basic Core Service		
8x5, Ma-Vr, exclusief feestdagen	✓	✓
Dagen per week	5	5
Telefoonsupport / Ticketgebaseerde Support	✓	✓
SLA en Maandelijkse Incidentrapportage	Alleen e-mailrapportage	✓
Responstijd op Eerste Ticketaanvraag (P1/P2 Uur)	2/4	2/4
Responstijd op Eerste Telefoontje	30 sec	30 sec
Maximaal Aantal Genoemde Contacten	1	5
Servicewijzigingen / updatemeldingen	✓	✓
Meldingen en Adviesrapportages	✓	✓
IMS Incident- en Adviesupport		
Maximaal Aantal Advisory Units per jaar	Geen	20
Maximaal Aantal Foutaanvragen	Onbeperkt	Onbeperkt
Factuursupport	✓	✓
Office 365 Portal en Admin Centre-configuraties	Alleen Incidenten	✓
Gebuikersadministratie (exclusief resets)		✓
Exchange Online (e-mail)		✓
Mobiele connectiviteit voor e-mailservices (Geen MDM)		✓
Office Download en Installatie		✓
Microsoft Outlook connectiviteits- en configuratieondersteuning		✓
Azure Active Directory		Gratis / Basic*
AAD Connect / Directory Synchronisation		✓
E-Discovery (Basic)		✓
Data Governance (Basic)		✓
One Drive File Sharing		✓
Skype IM en Video Conferencing		✓
Corporate Video Portal		✓
Meeting Broadcasts		✓
SharePoint / Yammer / Teams		✓
Delve / PowerApps / Flow		✓
Kamers en Apparatuur		✓
Formulieren / Boeking / Planner		✓
MyAnalytics		✓
StaffHub		✓
Office 365 Beveiliging en Compliance	Alleen troubleshooting	✓
Visio Online / Project Online		x
Mobile Office-installaties (Telefoons/Tablets)		x
ADFS / Identity Federation		x
Skype Voice (Cloud Native PSTN)		x
Alle andere Office 365 Services in General Availability (Link)		x

* Refereert naar Microsoft-licentieniveau