



Soporte Unificado Microsoft

Ana María Orozco
CSAM
Customer Success Account Manager



Equipo de Cuenta



Equipo de cuenta principal



Lorena Hernández
Account Manager

TBD
Client Customer
Lead



Ana Maria Orozco
Customer Success
Account Manager



Jordan Saavedra
Incident Manager



Jonathan Taborda
Support Unified

Carolina Perez
Commercial Executive

Equipo de cuenta Extendido



Viviana Perdomo
Business App
Specialist



Sebastián Rincon
Azure Specialist



Francisco Castillo
Productivity
Specialist



Daniel Cerinza
Security
Specialist

TBD
Azure Data
Specialist



Partners
Customer Engineers
Architects
Global Black Belts
Product Groups Engineers

Equipo Arquitectura



Aparicio Luna
Architect -
Security



Alejandro florez
Architect – Apps
& Infra



Valentina Grajales
Architect – Data & AI

Soporte Ejecutivo a nuestro trabajo



Jaime Galviz
GM Andean South



Silvana Lara
PS Lead Andean
South



Marcela Jimenez
STU Lead Andean
South



David Tolosana
Azure Lead Andean
South



Cinthya Sanchez
Architects Lead
Andean South



Viviana Gonzalez
Architects Lead
Andean South



Jaime Pineda
CSAM Manager
Andean South

¿Qué es Soporte Unificado?



Soporte Unificado de Microsoft, un soporte integral a su medida



Modelo construido en torno a cuatro pilares fundamentales:

- 1** Acceso al soporte reactivo y consulta a demanda
- 2** Cobertura para toda su organización
- 3** Gestión de la prestación de servicios basada en resultados
- 4** Conexión más rápida a través de experiencias digitales

Soporte Unificado de Microsoft, un soporte integral a su medida

Diseñado para ayudarle a obtener el máximo valor de su inversión en Microsoft



Servicios incluidos en Soporte Unificado



1. Soporte Reactivo y de Consulta

Características y alcance del Soporte Unificado



Resolución de problemas
Acceso a los especialistas en situaciones críticas de Microsoft

Apertura de casos de Soporte Unificado:

- **Severidad A:** Solamente se puede hacer a través del teléfono Colombia: : **018000 910730 - 01800 7178701 - (571) 5870302**
- **Severidad B:** Se puede hacer a través del Services Hub con sus credenciales de acceso.
- **Severidad C:** Se puede hacer a través del Services Hub con sus credenciales de acceso.
Creación de casos Office 365 y Azure, respectivamente en su portal.
Tiempos de respuesta: 15 minutos para Catastróficos, 1 hora para crítico (24x7), 4 horas para estándar (24x7)

Incident Manager: Responsable de la gestión de casos reactivos de severidad A, B y C – Jordan saavedra

CritSit Manager: Los casos que sean de severidad A, tendrán asignado un CritSit Manager (asignado después de 1 hora), es una persona responsable por hacer el seguimiento de ese caso mientras esté en severidad A. Podrán contactar a esa persona por correo respondiendo a alguno de sus mails o llamando a la línea de soporte, pidiendo contactar al CritSit Manager del caso.

Soporte de revisión ampliado para productos selecto* (Productos dentro del soporte principal o extendido)

Soporte telefónico consultivo según sea necesario (limitado a seis horas o menos por incidente)



Apoyo preventivo
Asistencia guiada para entender sus riesgos

Evaluaciones de estado de salud y seguridad de sus plataformas Microsoft:

- On-demand assessment para más de 33 plataformas
- Creación de programas de remediación

Servicios proactivos que acompañen sus proyectos:

Catálogo de servicios proactivos que pueden ser utilizados a través de los Proactive Credits



Asistencia para la planificación
Soporte en la creación de un plan para mitigar el riesgo y optimizar su entorno

CSAM asignado que puede planear programas que combinan servicios proactivos para abordar sus resultados empresariales y de TI
Revisión de las próximas características y cambios en los servicios en línea a través de Services Hub
Revisiones periódicas y seguimiento de acciones para proyectos estratégicos de TI



Servicios Educativos
Recursos de formación digital desarrollados por ingenieros de soporte técnico de Microsoft

Empoderamiento de su equipo de IT:

- Acceso a plataforma de entrenamiento, con contenido por nivel, producto y objetivo de aprendizaje
- Incluye Learning paths, Webcast y Laboratorios con espacios exploratorios

Contrato Soporte Unified - 2023-2024

Unified Enterprise Support Colombia		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
Incluida	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Incluida	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Incluida	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Incluida	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Incluida	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Incluida	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Incluida	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Incluida	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Incluida	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support

Enhanced Designated Engineering Classic Colombia		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
200 hr	Enhanced Designated Engineering Development	Designated Support Engineering

Enhanced Designated Engineering On Prem Colombia		
Cantidad	Servicio	Tipo de Servicio
220 hr	Enhanced Designated Engineering SQL	Designated Support Engineering

Planeación de servicios SQL

Delivery Title	Ingeniero	Estado	Hours
Acompañamiento SQL 21::24Marzo	Rafael Ramirez	Confirmado / Programado	32
Acompañamiento SQL 18::21Abril	Rafael Ramirez	Confirmado / Programado	32
Acompañamiento SQL 15::19Mayo	Rafael Ramirez	Confirmado / Programado	40
Acompañamiento SQL 23::26Mayo	Rafael Ramirez	Confirmado / Programado	32
Acompañamiento configuración ODA SQL	TBD	Confirmado / Programado	Incluido en contrato
Acompañamiento SQL 26::30Junio	Rafael Ramirez	Confirmado / Programado	40
Acompañamiento SQL 12::14Julio	Rafael Ramirez	Confirmado / Programado	24
			200

Planeación de servicios DevOps



Delivery Title	Ingeniero	Estado	Hours
Acompañamiento DevOps 28Mar	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	3
Acompañamiento DevOps 2::5Mayo	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	16
Acompañamiento DevOps 13::16Junio	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	16
Acompañamiento DevOps 4::7Julio	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	16
Acompañamiento DevOps 31::4Agosto	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	20
Acompañamiento DevOps 28::1Sept	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	20
Acompañamiento DevOps 18::22Sept	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	20
Acompañamiento DevOps 9::13Oct	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	20
Acompañamiento DevOps 20::24Nov	Jhobany Peña	Confirmado / Programado	20
			151

2. Enfoque preventivo: Evaluaciones de plataformas Microsoft a Demanda

Available on-demand assessments



Active Directory



Active Directory Operational Survey



Active Directory Security



Active Directory Security Survey



Exchange Server



Exchange Server Operational Survey



Exchange Server Security Survey



Modern Service Management
Capability Assessment



Office 365 Exchange



Office 365 Operational Survey



Office 365 SharePoint



Office 365 Skype and Teams



SharePoint



SharePoint Operational Survey



SharePoint Security Survey



Skype for Business



SQL Server



SQL Server Operational Survey



SQL Server Security Survey



System Center Configuration Manager
Operational Survey



System Center Operations Manager



System Center Operations Manager
Operational Survey



Windows Client



Windows Client Security Survey



Windows Server

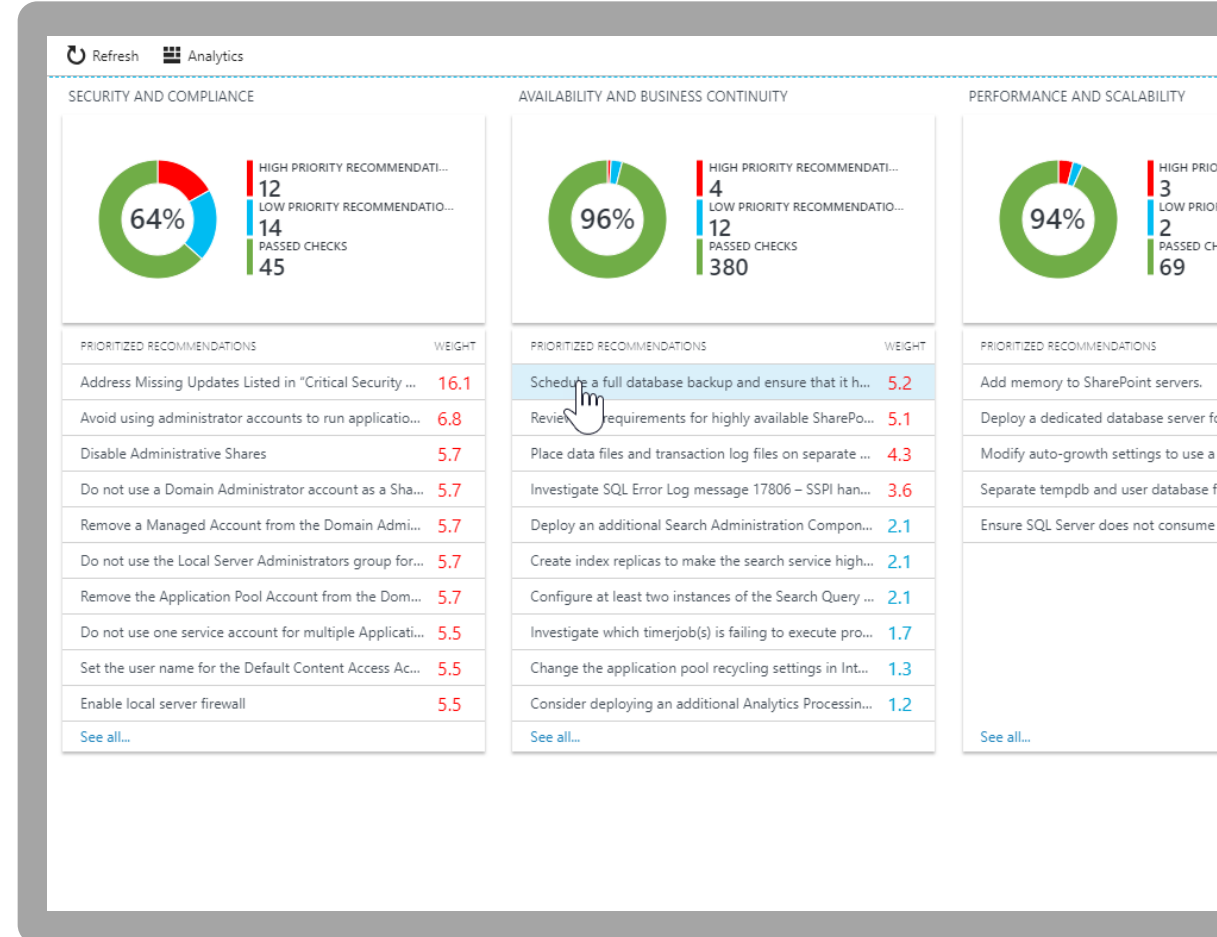


Windows Server Security Survey

2. Enfoque preventivo: Evaluaciones de plataformas Microsoft a Demanda

Mantenga sus entornos de TI saludables con evaluaciones bajo demanda

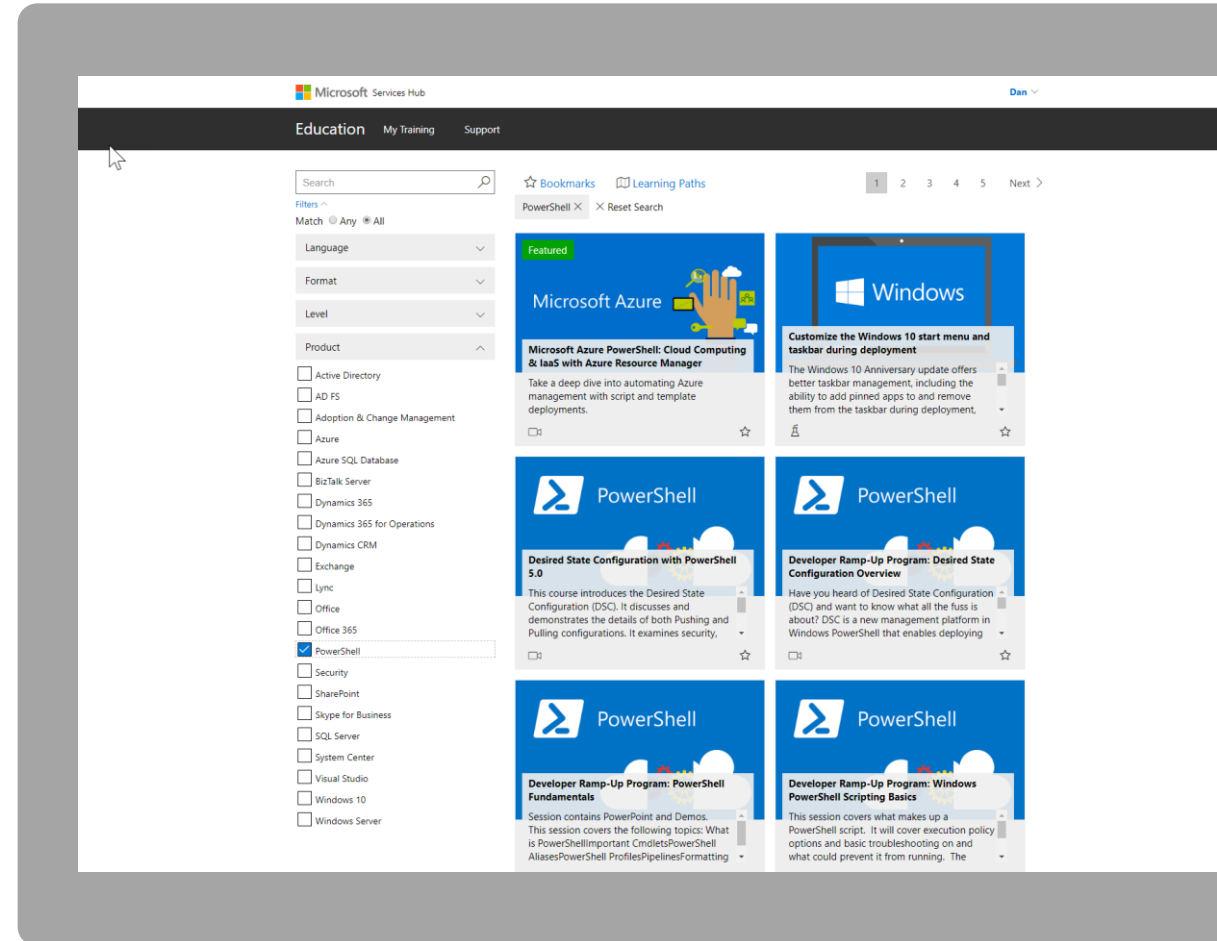
- **Gestione** de forma proactiva el estado de su entorno con análisis predictivos basados en análisis expertos de Microsoft
- **Profundice** en la información de la causa raíz con recomendaciones fáciles de entender
- **Configure** una vez y ejecútese a petición según su programación



3. Servicios educativos: On-demand learning

Mejore el conocimiento de su equipo con el aprendizaje bajo demanda de Microsoft

- **Aprende** en cualquier momento, en cualquier lugar y en cualquier dispositivo
- **Acceda** a una variedad de experiencias de aprendizaje, como videos y laboratorios prácticos virtuales
- Unirse a webcasts en vivo dirigidos por instructores o aprender por su cuenta con caminos de aprendizaje auto-faced



4. Enfoque preventivo: Built-In Proactive Services

Áreas de enfoque



Adopción de tecnologías

Asistencia para evaluar y probar nuevas tecnologías y características

Tecnologías foco: Microsoft Azure, Office 365, Windows 10, SQL Server



Seguridad

Asistencia guiada para entender sus riesgos y mejorar su postura de seguridad

Tecnologías foco: Active Directory, Windows 10



Optimización de operaciones

Mitigación de riesgos y planificación de la optimización del entorno y los procesos

Tecnologías foco: Microsoft Azure, Office 365

Resultados clave para la organización

- Identifica y previene posibles y futuros problemas de soporte
- Amplía la confianza técnica de TI
- Acelere la configuración de su proyecto e incluya pruebas de concepto
- Mejora los procesos operativos y ayuda a reducir los costos

5. Services Hub: Resumen de funcionalidades

Cuadro de mandos (Dashboard) de Servicios



- Tendencias de incidentes y tecnologías usadas
- Conexión con servicios personalizados y temas críticos
- Asistencia para contactar a Microsoft

Beneficios del Contrato



- Incidentes en curso o cerrados
- Detalles del contrato (*solo para perfiles administradores*)
- Control de uso del contrato

Revisiones a demanda



- Recomendaciones sobre acciones concretas para mejorar la infraestructura
- Alertas proactivas de problemas críticos para evitar que afecten negativamente
- Always-on para mantenerse seguro y optimizado

Capacitación continua a demanda



- Acceso a todas las capacitaciones a demanda
- Contenido actualizado mensualmente
- Acceso a laboratorios virtuales

Catálogo de Servicios



- Acceso al Catálogo de Servicios en línea y con actualización permanente
- Recomendaciones del equipo de entrega de Servicios y de expertos en la tecnología Microsoft

Service Hub Office 365 Update Center



- Información de producto de Office 365 nueva y actualizada
- Seguimiento de cambios y actualizaciones
- Registro a eventos

<https://serviceshub.microsoft.com/>

¿Cómo usar los servicios de Soporte Unificado en el Services Hub?



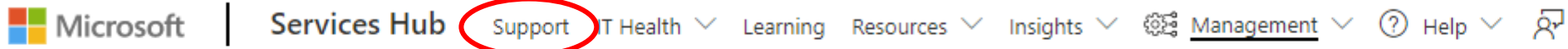
1. Creación de un caso de soporte reactivo/consulta o revisión de casos antiguos para **productos onpremise (vía telefónica)**

Línea 018000-910-730

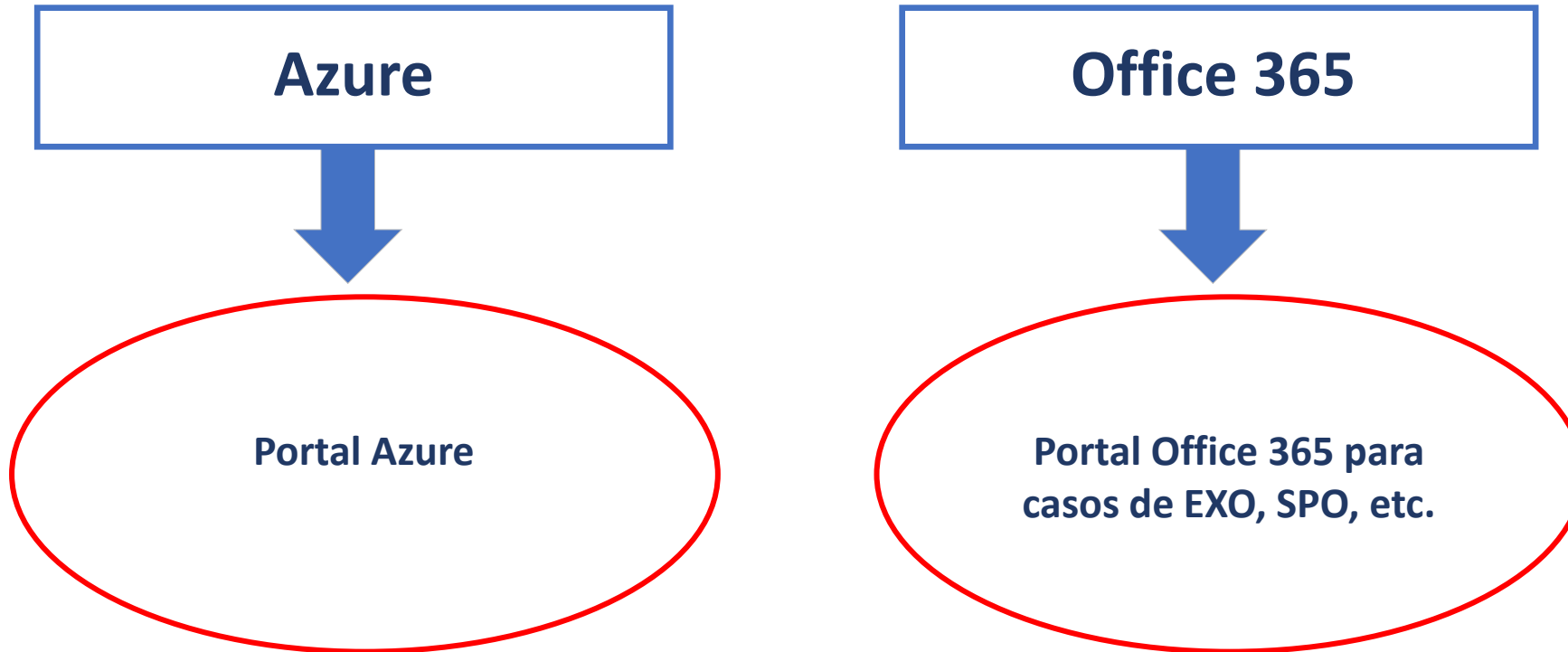


Access ID xxxx a nombre
de Juan Idarraga

1. Creación de un caso de soporte reactivo/consulta o revisión de casos antiguos para **productos onpremise (vía online)**



1. Creación de un caso de soporte reactivo/consulta o revisión de casos antiguos para **productos de nube (vía online)**

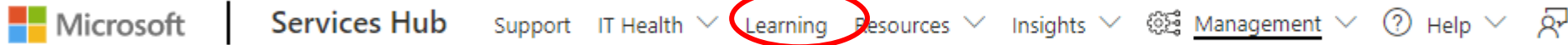


2. Configuración de evaluaciones de plataformas Microsoft a Demanda



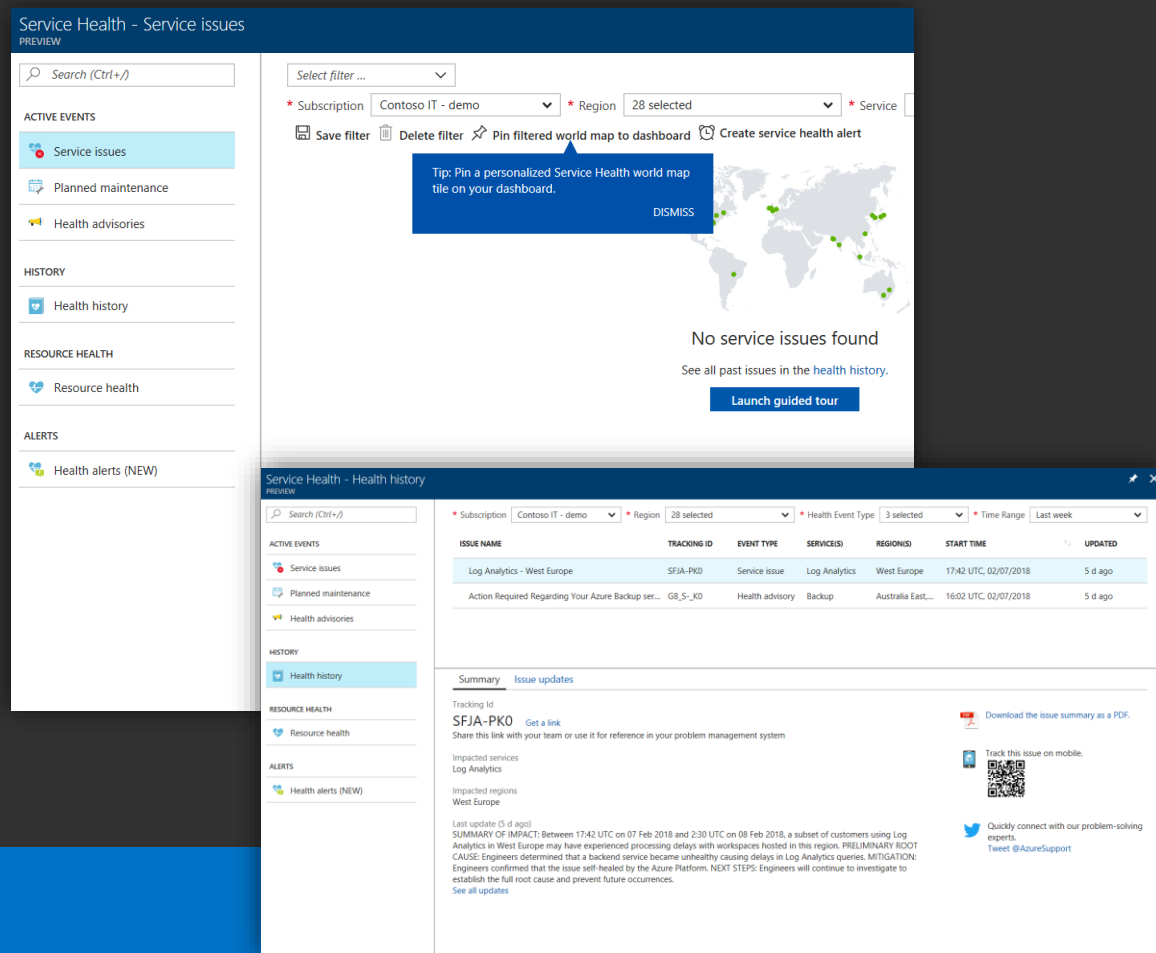
Microsoft | Services Hub Support **IT Health** Learning Resources Insights Management Help

3. Ingreso al portal de entrenamiento en línea



Anexo:

Configuración de Alertas Azure y O365



Service Health - Service issues

PREVIEW

Search (Ctrl+J)

Select filter ...

* Subscription: Contoso IT - demo * Region: 28 selected * Service: [dropdown]

Save filter Delete filter Pin filtered world map to dashboard Create service health alert

Tip: Pin a personalized Service Health world map tile on your dashboard. DISMISS

No service issues found

See all past issues in the health history.

Launch guided tour

Service Health - Health history

PREVIEW

Search (Ctrl+J)

* Subscription: Contoso IT - demo * Region: 28 selected * Health Event Type: 3 selected * Time Range: Last week

ISSUE NAME	TRACKING ID	EVENT TYPE	SERVICE(S)	REGION(S)	START TIME	UPDATED
Log Analytics - West Europe	SFJA-PKO	Service issue	Log Analytics	West Europe	17:42 UTC, 02/07/2018	5 d ago
Action Required Regarding Your Azure Backup set...	GB_S_KD	Health advisory	Backup	Australia East...	16:02 UTC, 02/07/2018	5 d ago

Summary Issue updates

Tracking Id: SFJA-PKO Get a link

Share this link with your team or use it for reference in your problem management system

Download the issue summary as a PDF.

Track this issue on mobile.

Quickly connect with our problem-solving experts. Tweet @AzureSupport

Impacted services: Log Analytics

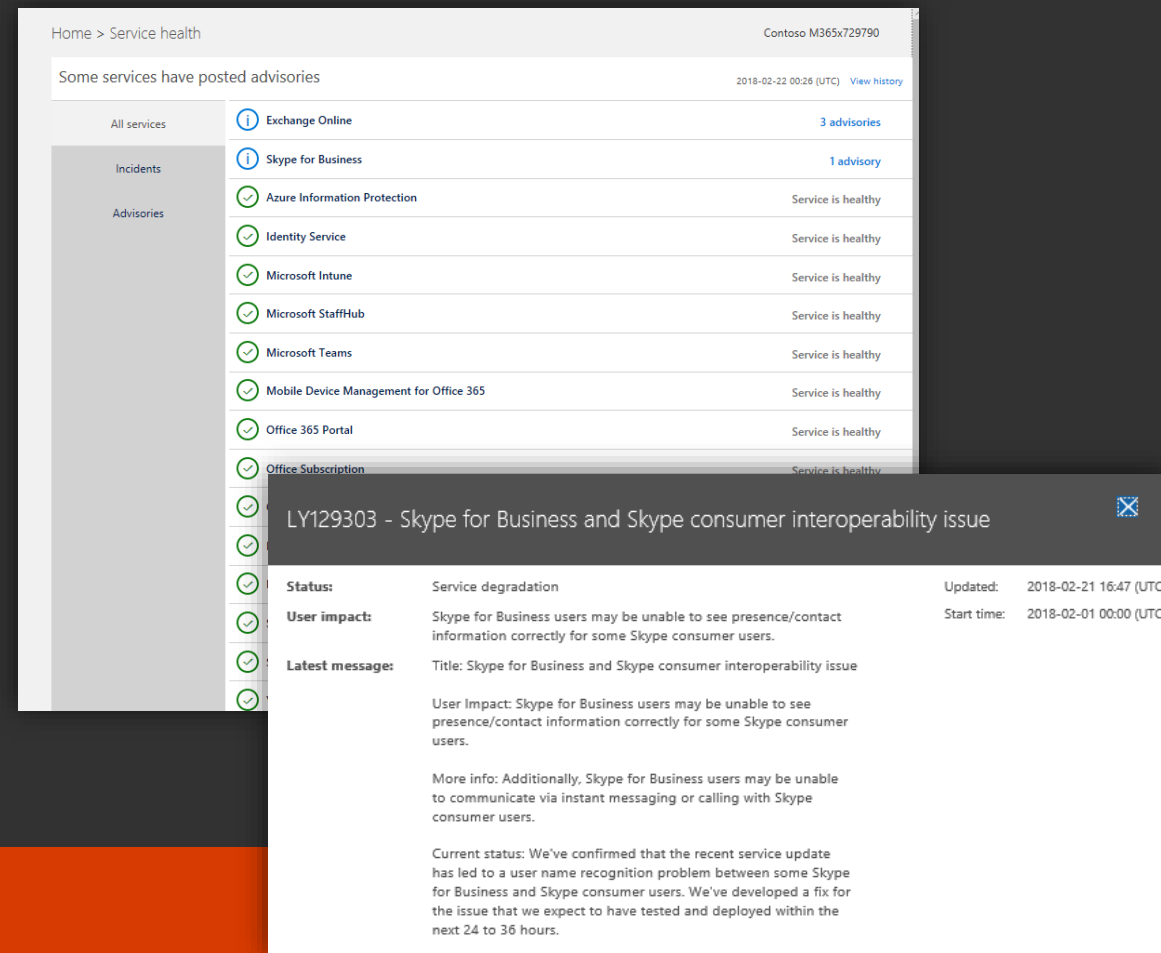
Impacted regions: West Europe

Last update (5 d ago): SUMMARY OF IMPACT: Between 17:42 UTC on 07 Feb 2018 and 2:30 UTC on 08 Feb 2018, a subset of customers using Log Analytics in West Europe may have experienced processing delays with workspaces hosted in this region. PRELIMINARY ROOT CAUSE: Engineers determined that a backend service became unhealthy causing delays in Log Analytics queries. MITIGATION: Engineers confirmed that the issue self-healed by the Azure Platform. NEXT STEPS: Engineers will continue to investigate to establish the full root cause and prevent future occurrences. See all updates

Azure Service Health

azure.microsoft.com/features/service-health/

Azure Service Health provides personalized guidance and support directly to customers, when issues in Azure services affect them. Customers can see a personalized dashboard in the portal, set up targeted notifications (email/SMS/webhook), receive guidance & support, and share details easily.



Home > Service health

Contoso M365x729790

Some services have posted advisories

2018-02-22 00:26 (UTC) View history

Service	Status
Exchange Online	3 advisories
Skype for Business	1 advisory
Azure Information Protection	Service is healthy
Identity Service	Service is healthy
Microsoft Intune	Service is healthy
Microsoft StaffHub	Service is healthy
Microsoft Teams	Service is healthy
Mobile Device Management for Office 365	Service is healthy
Office 365 Portal	Service is healthy
Office Subscription	Service is healthy

LY129303 - Skype for Business and Skype consumer interoperability issue

Status: Service degradation Updated: 2018-02-21 16:47 (UTC)

User impact: Skype for Business users may be unable to see presence/contact information correctly for some Skype consumer users. Start time: 2018-02-01 00:00 (UTC)

Latest message: Title: Skype for Business and Skype consumer interoperability issue

User Impact: Skype for Business users may be unable to see presence/contact information correctly for some Skype consumer users.

More info: Additionally, Skype for Business users may be unable to communicate via instant messaging or calling with Skype consumer users.

Current status: We've confirmed that the recent service update has led to a user name recognition problem between some Skype for Business and Skype consumer users. We've developed a fix for the issue that we expect to have tested and deployed within the next 24 to 36 hours.

Microsoft 365 Service Health

aka.ms/O365SH

A dashboard that provides real-time insight into **Microsoft 365** service incidents – administrators can see any active incidents or advisories relevant to Microsoft 365 or Dynamics 365. To set up relevant automatic notifications, customers can use the Office 365 Admin mobile app.

Microsoft Azure

SALES 1-800-867-1389

MY ACCOUNT

PORTAL

Search

Why Azure

Solutions

Products

Documentation

Pricing

Training

Marketplace

Partners

Support

Blog

More

FREE ACCOUNT

Azure status

RSS

Last updated 5 seconds ago

Services are operating normally.

Status history

Get a personalized view of the health of your Azure services

Go to your personalized dashboard

Refresh every

2 minutes

Good

Warning

Error

Information

Americas

Europe

Asia Pacific

Azure status page

status.azure.com

This public-facing page (which does not require signing in) is only used to provide updates for major incidents – or when there are known issues preventing access to Azure Service Health in the portal. **Customers should only refer to this page if they are not able to access Azure Service Health.**

Microsoft

Microsoft 365 Service health status

There are currently no known issues preventing you from signing in to your Office 365 service health dashboard.

View your Microsoft 365 Service health.

Add this page to your favorites

©2017 Microsoft Corporation

Legal

Privacy

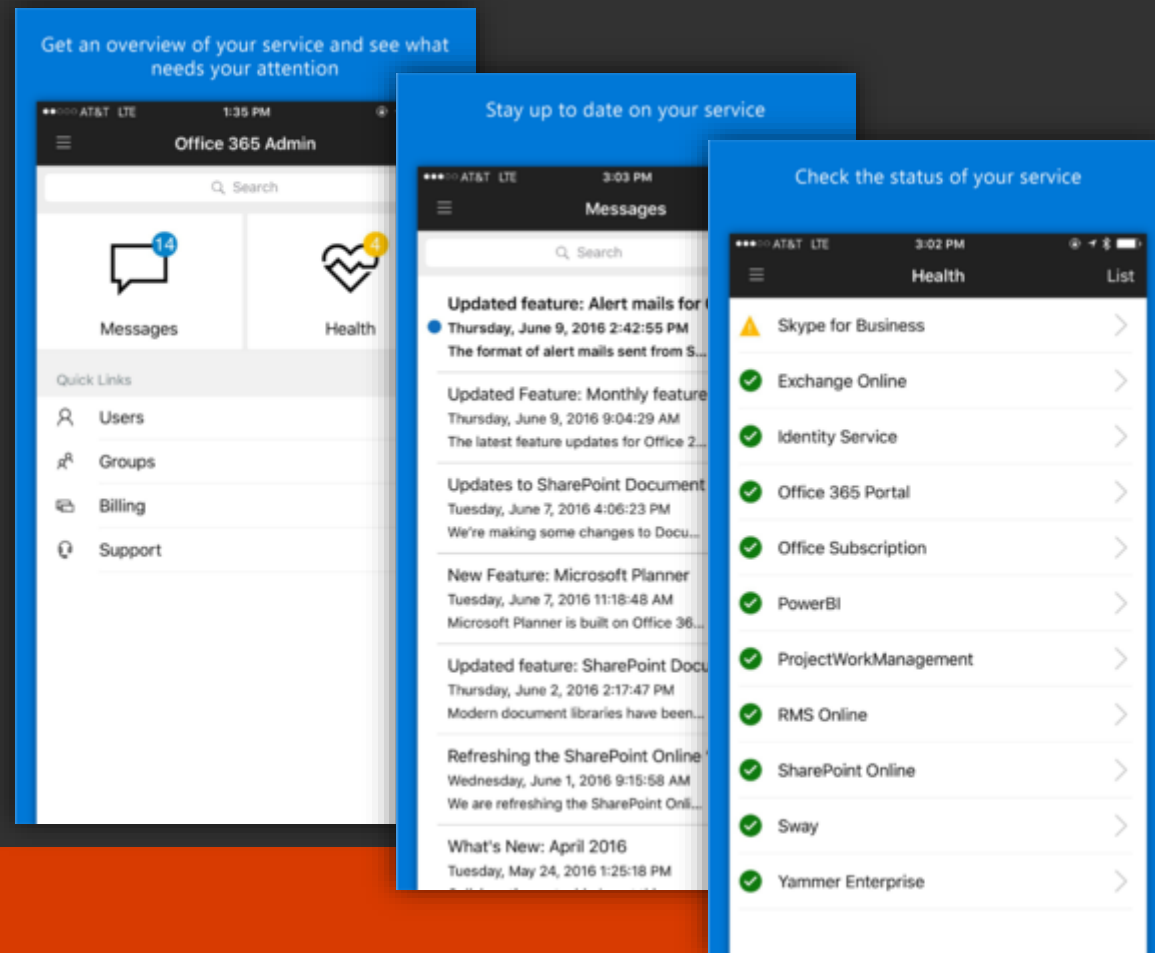
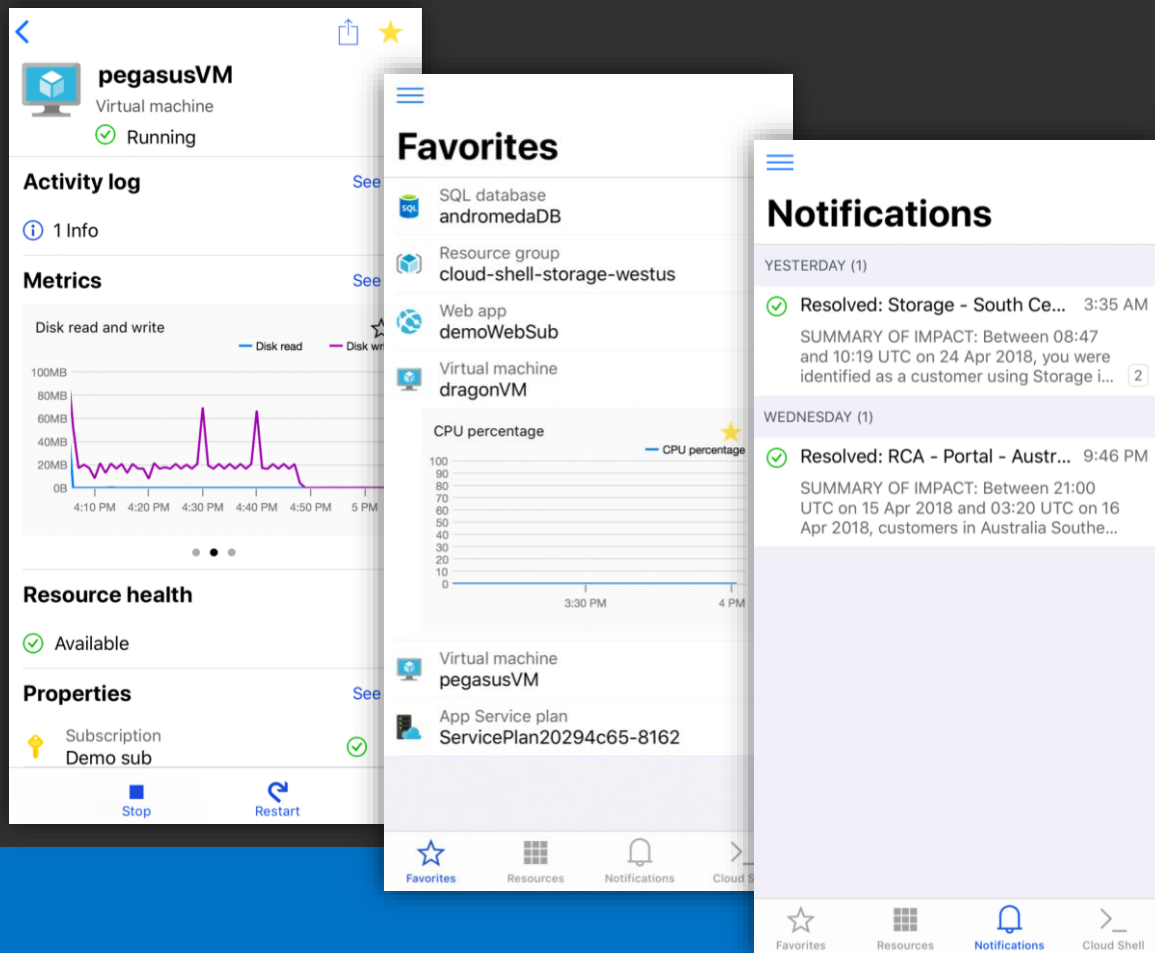
Community

Feedback

Microsoft 365 status page

status.office365.com

This public-facing page (which does not require signing in) is only used to provide updates when issues are preventing access to the Microsoft 365 service health dashboard within the admin center. **Customers should only refer to this page if they are not able to access M365 Service Health.**



Azure Mobile App

azure.microsoft.com/features/azure-portal/mobile-app/

The Azure mobile app helps customers to keep track of their Azure resources while on-the-go. Alerting for service incidents is possible with push notifications using the mobile app, customers can create a Service Health alert using Azure Service Health and set it to trigger the 'Azure app' action.

Office 365 Admin

products.office.com/business/manage-office-365-admin-app

The Office 365 Admin app allows customers to receive notifications, add users, reset passwords, create support requests, and more, while on the go. Most importantly, service health and change notifications can be delivered directly to administrators phones by enabling push notifications.

Contactos

Ana María Orozco

CSAM

ana.orozco@microsoft.com

+57 317 3720719

Jordan Saavedra

Incident Manager

v-jaavedra@microsoft.com

M-F (6:00 AM to 03:00 PM CST, UTC/GMT-6)

Colombia: +57 18009171068 ext. 30234224

Jonathan Taborda

Especialista Comercial Soporte

jonathant@microsoft.com

+57 318 5442811

