

## SERVIÇOS PROFISSIONAIS DA MICROSTRATEGY



### O SUPORTE TÉCNICO DA MICROSTRATEGY É A BASE DO SEU INVESTIMENTO EM BUSINESS INTELLIGENCE

O Suporte Técnico da MicroStrategy garante o sucesso do seu investimento em business intelligence. Um ambiente de BI estável, confiável e de alta performance promove uma rápida adesão pelos usuários finais e aumenta o retorno sobre o investimento. O Suporte Técnico da MicroStrategy é amplamente reconhecido como o melhor do mercado de BI. A equipe da MicroStrategy ajudará a sua organização a manter um alto grau de performance corporativa necessária para competir com sucesso no mercado atual.

#### Planos de Suporte Técnico da MicroStrategy

Todos os planos de Suporte Técnico da MicroStrategy oferecem os principais benefícios do plano básico, intitulado MicroStrategy Standard Support. Recomendamos a todos os clientes contratar ao menos o plano Standard para proteger a integridade do seu investimento em BI.

##### Plano MicroStrategy Standard Support

O plano MicroStrategy Standard Support é recomendado para todos os clientes, durante o primeiro ano de aquisição do software, para garantir que o investimento em BI ofereça estabilidade e crescimento futuro. O plano Standard provê: acesso às últimas versões e atualizações do software da MicroStrategy; 2 pontos de contato na sua empresa para interagir com a equipe de Suporte Técnico da MicroStrategy; e suporte técnico direto durante o horário comercial. As formas de interação com Suporte Técnico podem ser por telefone, email, fax ou pelo Online Support Interface. A sua empresa terá acesso 24 horas, 7 dias por semana, através do website do Suporte Técnico da MicroStrategy, incluindo os serviços: Online Support Interface, Knowledge Base, Customer Forums, e o site de Download.

##### Plano MicroStrategy Extended Support

Os gerentes hoje sabem muito bem que os negócios não se limitam ao horário comercial. Optando pelo plano MicroStrategy Extended Support a sua empresa terá a tranquilidade de contar com o serviço de suporte 24 horas, 365 dias por ano. O plano Extended provê acesso aos engenheiros de suporte técnico, por telefone, durante emergências técnicas, como por exemplo, quando um sistema de produção cair, ou quando uma funcionalidade do sistema de produção for seriamente afetada. Isto significa, 24 horas, 7 dias por semana, 365 dias de suporte (24x7x365) da MicroStrategy.

“QUANDO TIVEMOS UM PROBLEMA DE DIFÍCIL RESOLUÇÃO COM UM SISTEMA DE PRODUÇÃO DE MISSÃO-CRÍTICA UTILIZADO PELOS NOSSOS PARCEIROS, O SUPORTE TÉCNICO DA MICROSTRATEGY RECONHECEU RAPIDAMENTE A URGÊNCIA DA SITUAÇÃO. SEUS ENGENHEIROS TRABALHARAM COM MUITA EFICIÊNCIA PARA GARANTIR QUE A QUESTÃO FOSSE RESOLVIDA COMPLETAMENTE. TENHO MUITA ADMIRAÇÃO PELO SEU PROFISSIONALISMO E COMPETÊNCIA TÉCNICA, E CONSIDERO A EQUIPE DO SUPORTE TÉCNICO DA MICROSTRATEGY A MELHOR.”

- ENGENHEIRO DE DATA WAREHOUSE SENIOR,  
CNET



### PERFIL DE UM ENGENHEIRO DE SUPORTE DEDICADO

O Engenheiro de Suporte Dedicado é um membro altamente treinado e experiente de duas equipes: da MicroStrategy e da sua organização

#### PERFIL DE UM ENGENHEIRO DE SUPORTE DEDICADO:

- » Tem desenvolvido sua carreira dentro da MicroStrategy.
- » É um expert em todas as áreas dos produtos da MicroStrategy.
- » Tem intensivo e constante treinamento em atendimento ao cliente.
- » É formado em disciplinas tecnológicas como Ciências de Computação, Sistemas de Informação, Sistemas de Suporte à Decisão, Engenharia, entre outros.

#### Plano MicroStrategy Managed Support

Muitos clientes preferem que a MicroStrategy tenha uma abordagem mais “hands-on”. O plano MicroStrategy Managed Support, além dos benefícios do plano Standard, oferece um gerente especialmente designado para atender as chamadas de suporte. Este gerente provê serviços básicos de gerenciamento de conta, incluindo revisão e monitoramento de todas as chamadas de suporte técnico e estabelecimento de contato contínuo sobre o status do projeto. Qualquer caso que necessite de escalada na hierarquia para resolução do problema, será levado à atenção do gerente e administrado por ele.

#### Plano MicroStrategy Dedicated Support

Alguns clientes possuem ambientes de BI mais complexos do que outros, e eles se beneficiam fortemente do atendimento personalizado oferecido pelo plano MicroStrategy Dedicated Support. A principal diferença deste plano é o serviço de suporte efetuado por um engenheiro dedicado. Este engenheiro é altamente treinado, certificado pela MicroStrategy e que tem desenvolvido sua carreira dentro da organização. Além disto, é um expert em todos os produtos da MicroStrategy e recebe treinamento, constante e intensivo, em atendimento ao cliente. Porém, o principal benefício do plano Dedicated é a replicação do ambiente de BI da sua organização. Uma cópia dos seus metadados é mantida nas instalações da MicroStrategy, o que resulta em uma rápida resolução de casos que necessitem que o ambiente tecnológico da sua empresa seja recriado pela MicroStrategy. O engenheiro é capaz de testar e obter dados sobre um caso em questão, sem trabalho adicional da sua equipe de suporte.

#### Plano MicroStrategy Elite Support

Clientes do plano MicroStrategy Elite Support se beneficiam do forte relacionamento desenvolvido entre o Suporte Técnico da MicroStrategy e a sua organização. Os clientes deste plano recebem não só 100% dos serviços oferecidos pelo Suporte Técnico - incluindo um engenheiro dedicado, suporte 24x7x365, e replicação do ambiente tecnológico - mas também têm importante papel no desenvolvimento de novos produtos da MicroStrategy. Por exemplo, quase 30% dos problemas resolvidos pela área de serviços foram gerados pelos clientes do plano Elite, e quase 50% das correções de emergência foram geradas especificamente para os clientes deste plano. Além disto, estes clientes têm a oportunidade de participar dos programas de Beta Teste. O feedback obtido dos clientes do plano Elite permitem que a MicroStrategy aprimore seus futuros produtos. Todos os clientes do plano Elite têm acesso ao Suporte Técnico da MicroStrategy 24 horas. Isto inclui acesso telefônico aos engenheiros de suporte técnico após o horário comercial sobre qualquer questão crítica, assim como visitas regulares às instalações do cliente pelo nosso engenheiro de suporte dedicado. A MicroStrategy mantém uma cópia de seus metadados que resulta na redução do tempo de diagnóstico e resolução de problemas, assim como em uma resolução com maior precisão. Além de conhecer o seu ambiente, o engenheiro de suporte dedicado conhece como a sua empresa trabalha. Ele sabe o que a sua organização espera da implementação do BI e com qual rapidez deve ser feita. Trabalhando diretamente com a sua equipe, o engenheiro de suporte dedicado assegura que o seu ambiente se mantenha estável, disponível, e confiável em todos os momentos. Através do plano Elite, a MicroStrategy participa do crescimento da sua empresa.

## ESCOLHA O PLANO DE SUPORTE QUE MELHOR SE ADAPTA ÀS SUAS NECESSIDADES

A MicroStrategy compreende que as suas necessidades de suporte técnico são exclusivas e se modificam ao longo do tempo. Por isso, oferece 5 planos distintos de suporte técnico, um deles com certeza irá atender às suas necessidades. O Suporte Técnico da MicroStrategy provê um serviço inigualável aos seus clientes e parceiros mundialmente através do compromisso com a satisfação dos seus clientes e foco em um atendimento personalizado.

MICROSTRATEGY TECHNICAL SUPPORT PLANS					
SUPPORT COMPONENTS	ELITE	DEDICATED	MANAGED	EXTENDED	STANDARD
Regular On-Site Review Meetings	✓				
Prioritized Bug Requests	✓				
Priority Involvement in Beta Programs	✓				
Prioritized Product Enhancement Requests	✓				
Dedicated Support Engineer	✓	✓			
Environment Replication	✓	✓			
Weekly Status Reports	✓	✓			
Critical Issue Notification	✓	✓			
Assigned Case Manager	✓	✓	✓		
Recurring Project Status Conference Calls	✓	✓	✓		
24x7x365 Critical Tech Support	✓	option	option	✓	option
Weekend Assistance	✓	option	option	✓	option
New Software Releases and Updates	✓	✓	✓	✓	✓
Multi-Channel Communication	✓	✓	✓	✓	✓
Customer-Designated Support Liaisons	4	3	3	3	2
Knowledge Base Access	✓	✓	✓	✓	✓
Multi-Continent Support	option	option	option	option	option
Additional Support Liaisons	option	option	option	option	option

“O SUPORTE TÉCNICO DA MICROSTRATEGY É O MELHOR QUE JÁ VI NO MERCADO. O TEMPO DE RESPOSTA É EXCELENTE E A ESCALADA NA HIERARQUIA PARA RESOLUÇÃO DE QUESTÕES NUNCA FOI UM PROBLEMA. É ÓTIMO TER TAL COMPROMETIMENTO NA RESOLUÇÃO DE NOSSAS QUESTÕES DE SUPORTE.”

- CENTERFORCE TECHNOLOGIES, INC

“AGRADEÇO AO SUPORTE TÉCNICO DA MICROSTRATEGY POR SEMPRE FORNECER CONSELHOS TÉCNICOS PRECISOS E NO MENOR TEMPO POSSÍVEL. A MICROSTRATEGY ESTABELECEU O MAIS ALTO PADRÃO DE QUALIDADE EM SOFTWARE E SERVIÇOS.”

- DIRETOR DE SISTEMAS DE SUPORTE À DECISÃO, ESTÉE LAUDER

“TER UM ENGENHEIRO DE SUPORTE DEDICADO QUE CONHEÇA O NOSSO AMBIENTE, OS PLANOS DO PROJETO, E OS NOSSOS PRAZOS TEM SIDO DE ENORME VALOR. CONSTRUÍMOS UMA FORTE PARCERIA COM A ÁREA DE SUPORTE TÉCNICO E COM O NOSSO ENGENHEIRO DE SUPORTE DEDICADO DURANTE O ANO PASSADO, E ISTO FOI CRUCIAL PARA O SUCESSO DO NOSSO PROJETO COM A MICROSTRATEGY.”

- DIRETOR, DESENVOLVIMENTO DE APLICAÇÕES, PREMIER INC.

**MicroStrategy foi Classificada a No. 1 na Categoria “Qualidade de Suporte” de Acordo com a Pesquisa “The BI Survey 7”**

A qualidade do suporte de um fornecedor tem se tornado uma característica crítica à medida que o BI tem se integrado cada vez mais às operações das empresas. Um bom suporte frequentemente resulta em um maior sucesso das aplicações e garante aos clientes maior retorno sobre o investimento em BI. Pelo terceiro ano consecutivo, o suporte da MicroStrategy foi avaliado como “Excelente” pela pesquisa “The BI Survey 7”. O “The BI Survey” é uma pesquisa independente e a mais abrangente do mundo no mercado de BI.

PRODUCT	RANK – PRODUCT SUPPORT QUALITY RATING	PRODUCT SUPPORT QUALITY RATING	% OF RESPONDENTS WHO RECEIVED EXCELLENT PRODUCT SUPPORT
MicroStrategy	1	7.05	31.5
Cognos Analysis	2	6.29	25.5
Cognos Reporting	3	5.83	14.0
SAP BW	4	5.73	10.0
Crystal Reports	5	3.72	10.6
Hyperion Essbase	6	3.50	6.7
BusinessObjects	7	2.73	7.0

Fonte: Tabela compilada pela MicroStrategy a partir de dados extraídos da pesquisa “The BI Survey 7”

Forma de Classificação: O número de maior grandeza significa melhor suporte; números de maior grandeza significam a porcentagem de clientes que qualificaram o suporte como ‘Excelente’.

Observação: A classificação é realizada entre os fornecedores da mesma categoria.

“Mais uma vez a MicroStrategy foi o fornecedor de BI de melhor performance na sua categoria em relação à qualidade e rapidez do suporte”, relatou Nigel Pense, autor da pesquisa “The BI Survey 7”. “Dentre os fornecedores desta categoria, a MicroStrategy obteve a melhor classificação pelo nível de suporte oferecido e pelo menor número de clientes que reclamaram da má qualidade deste serviço. Isto se deve, parcialmente, à estabilidade e consistência dos produtos da MicroStrategy, os quais foram desenvolvidos por uma única empresa utilizando uma única arquitetura”.

Para mais informações, ligue para +55 11 3044-4811 ou visite nosso site em: [www.microstrategy.com.br/services/support](http://www.microstrategy.com.br/services/support).

MicroStrategy Brasil Ltda

Av. Dr. Cardoso de Melo, 1340, cj 52 • São Paulo - SP • CEP 04548-004

Tel (11) 3044-4811 • [microstrategybrasil@microstrategy.com.br](mailto:microstrategybrasil@microstrategy.com.br) • [www.microstrategy.com.br](http://www.microstrategy.com.br)

Copyright ©2009. Todos os direitos reservados.

**SUORTE TÉCNICO DA MICROSTRATEGY**

O Suporte Técnico da MicroStrategy garante o sucesso do seu investimento na tecnologia MicroStrategy. A MicroStrategy fornece aos seus clientes e parceiros mundialmente um nível de serviço inigualável com base em seu compromisso com a satisfação dos seus clientes e foco em um suporte personalizado. Para mais informações sobre o Suporte Técnico da MicroStrategy, ligue para +55 11 3044-4811 ou visite o nosso site [www.microstrategy.com.br/services/support](http://www.microstrategy.com.br/services/support).

**SOBRE A MICROSTRATEGY**

Líder mundial na tecnologia de business intelligence, o software da MicroStrategy proporciona a criação de relatórios, análises e monitoramento integrados, auxiliando as empresas a tomar melhores decisões de negócios todos os dias. Empresas escolhem a MicroStrategy por sua capacidade técnica avançada, análises sofisticadas e superior escalabilidade de dados e de usuários. Com uma interface web intuitiva, a MicroStrategy permite aos usuários de negócios acessarem os dados corporativos com um alto nível de confiabilidade. O software da MicroStrategy foi meticulosamente projetado para oferecer confiança, escalabilidade, segurança e gerenciamento de pequenas a grandes corporações.

