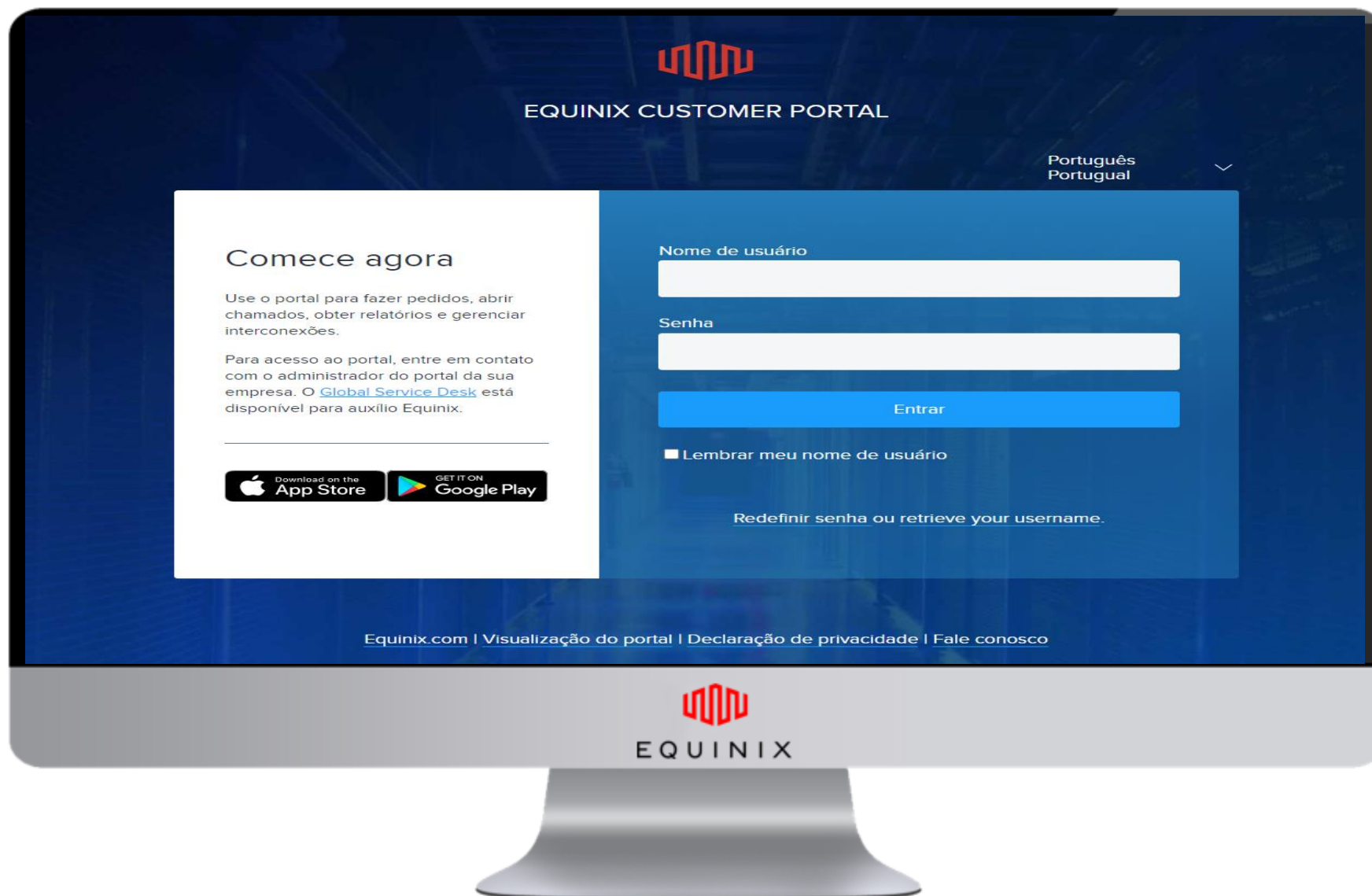


Trabalhando com a Equinix

PORTAL DO CLIENTE EQUINIX / EQUINIX CUSTOMER PORTAL (ECP)

<https://portal.equinix.com>



PORTAL DO CLIENTE EQUINIX / EQUINIX CUSTOMER PORTAL (ECP)

<https://portal.equinix.com>

- Criar, ver e gerenciar os usuários
- Gerenciar notificações de preferência

Usuários

- Cross Connects
- Produtos de Redes
 - Internet Exchange
 - Cloud Exchange
 - Metro Cross Connects
- Smart Hands
- Trouble

Submeter e Modificar solicitações

- Remessa de entrada
- Remessa de saída
- Visita de Trabalho
- Acesso
- Sala de Reunião
- Tour

Agendamento

- Ver notas fiscais e faturamento
- Verificar inventário
- Verificar itens armazenados pendentes de aprovação

Funcionalidades

- Pedidos recentes
- Agenda de manutenção agendada
- Incidentes
- Avisos do IBX

Consultar

- Autoatendimento via Portal
 - Portas ocupadas
 - Relatório de auditoria do usuário
 - Relatório do usuário
 - Base de instalação
- Disponível através do Smart Hands:
 - Histórico de acesso ao IBX
 - Registro de acesso ao IBX
 - Uso de energia e temperatura

Relatórios

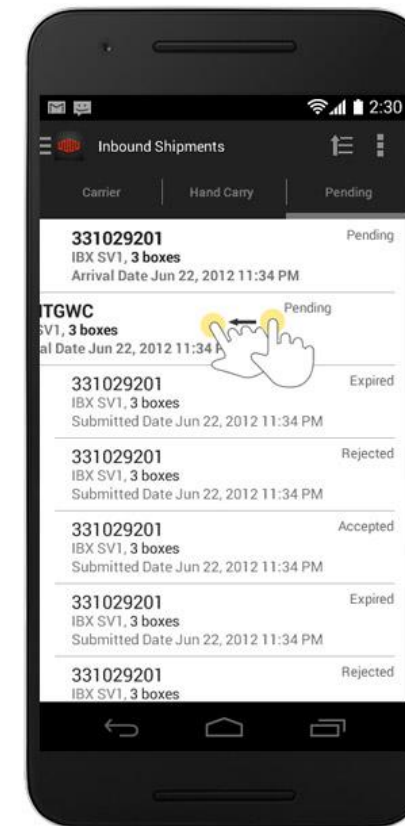
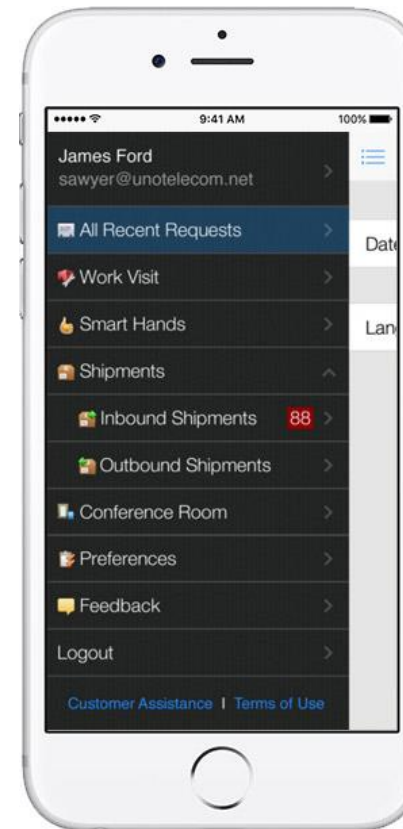


APLICATIVO EQUINIX CUSTOMER PORTAL

Disponível para iOS e Android

Agenda

- Visitas ao trabalho
- Mãos inteligentes
- Embarques de entrada
- Embarques de saída
- Acesso à segurança
- Chamados de problema
- Salas de conferências
- Ver os pedidos existentes





INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE CHAMADOS

Abrir chamados através do Portal do Cliente Equinix (ECP)

<https://portal.equinix.com>

- Smart Hands, Cross Connects, problemas, acesso e chamados de visita de trabalho
- Cross Connects faltando informações necessárias serão atualizados no chamado do pedido

Abrir chamados com um mínimo de 24 horas de antecedência

As solicitações com menos de 24 horas estão sujeitas à aprovação e incluem uma taxa de agilação

Para atualizar os chamados

- Visite o <https://portal.equinix.com>
- Ligue para 0800.892.5065 - para resolução imediata ou;
- Email support@equinix.com - pode levar até 4 horas.



INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE CHAMADOS

PROBLEMAS, SMART HANDS E MANUTENÇÃO

Ticket de Problema

- Caso aconteça uma interrupção do serviço
- Tempo de resposta de 30 minutos
 - Bilhetes problemáticos para assistência transformando-se um novo Cross Connect terá um tempo de resposta de aproximadamente 2 horas

Chamado de Smart Hands

- Necessário para que o trabalho seja realizado em seu cage/rack
- SLO é de 24 horas - Pedidos mais complexos podem levar mais tempo
- Proporcionar total margem de trabalho para evitar atrasos
- Indicar nas notas do chamado se IBX deve chamar antes do início do trabalho (fornecer informações de contato)
- Indicar nas notas do chamado se a Equinix deve acompanhar antes de fechar bilhete

Chamado de manutenção

- O mesmo que acima, exceto quando necessário que o trabalho deva ser concluído em uma data e hora específicas
- O bilhete será colocado na fila de negociação do site para confirmar a disponibilidade de IBX para o tempo solicitado
- Se o tempo não puder ser acomodado, o IBX aconselhará os horários disponíveis
- As melhores práticas são abrir bilhetes de manutenção com pelo menos 36 horas de antecedência



INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE INGRESSOS

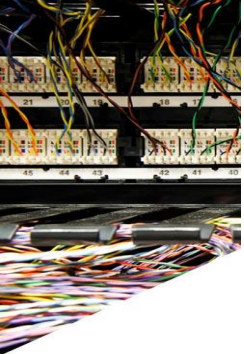
REMESSAS

Remessa de entrada

- Necessário para todas as remessas recebidas
- Fornecer transportadora, número de rastreamento, número de pacotes etc
- Os pacotes serão armazenados por 3 dias úteis ou podemos entregar e armazenar dentro de seu cage (Smart Hands Fees (tarifa) à aplicar)
- Se um pacote for recebido sem chamado, duas coisas podem acontecer:
 - Você receberá um e-mail que um pacote está armazenado; Faça login no portal, acesse "página de itens de armazenamento pendentes" para recuperar ou visualizar o status da remessa - Por favor, note que você tem 3 dias úteis para recuperar itens ou eles serão devolvidos ao remetente
 - As remessas serão rejeitadas se mais de 5 caixas ou peso for superior a 60kg
- As remessas devem ser agendadas durante o horário de carregamento da doca
 - Visite o Guia do Cliente Equinix para o horário de doca do SEU IBX
 - <http://welcome.equinix.com/login/> ; A senha é "Welcome", Políticas e procedimentos -> Envio e Recebimento -> Tempos de encaixe
 - Após o horário comercial, a solicitação de envio está sujeita à aprovação e inclui taxas de Smart Hands

Remessa de saída

- Necessário para remessa de saída
- Os clientes são responsáveis pelo agendamento com a transportadora, completando toda a documentação necessária e fornecendo materiais de embarque



INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE INGRESSOS

CROSS CONNECTS

Tempos de conclusão

- Standard Cross Connects - 1 dia a partir do recebimento da ordem gerada (IBX)
- Extended Cross Connects - 10 dias úteis

LOAs são fortemente recomendadas

LOA é o termo de compromisso do provedor (Ponta Z), que contém as informações técnicas da sua interconexão. Isso ajudará o técnico a conduzir de forma assertiva sua interconexão.

Cross Connects são executados de Patch Panel para Patch Panel

- A Equinix pode estender o Cross Connect para os equipamentos via Smart Hands



INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE INGRESSOS

ACESSO AO IBX

Visita de trabalho

- Necessário quando uma pessoa não tem acesso permanente ao seu cage/rack.
- O chamado deve corresponder à identificação legal que é necessária no momento do check-in
- O chamado deve especificar se o indivíduo está autorizado a remover o equipamento
- Se você gostaria que o IBX permanecesse no cage/rack enquanto o visitante estiver no local, um ticket de manutenção smart hands é necessário para supervisão

Acesso permanente

Necessário para acesso permanente ao seu cage/rack para pessoas selecionadas

- O indivíduo deve primeiro ser adicionado à lista de acesso no portal pelo Administrador Master da conta
- Novos chamados de acesso são necessários para novas gaiolas
- O acesso expirará com 365 dias sem uso

Remoção de acesso

- Necessário remover um indivíduo com acesso aos seus cages/rack
- Lembre-se de atualizar a lista de acesso via portal quando aplicável



IMPORTANTE SABER!

Para mais detalhes sobre políticas e procedimentos, visite o Guia do Cliente Equinix no Portal

- <http://welcome.equinix.com/>

Reveja as políticas globais do IBX

- <http://www.equinix.com/ibxpolicies/>

Lembre-se de remover todos os itens de papelão ou outros materiais inflamáveis do seu espaço

As câmeras fornecidas pelo cliente precisam ser pré-aprovadas. Fale com seu CSM

- Modelo da câmera não pode ter recursos pan/tilt/zoom ou áudio




SEUS CONTATOS EQUINIX

Entre no ECP: <https://portal.equinix>

- Navegue pela página “Suporte”

“Meus contatos Equinix” você encontrará:


- O representante de vendas
- O Gerente de contas
- O Engenheiro de Vendas
- O Gerente de Relacionamento

 PORTAL DO CLIENTE EQUINIX

Pedidos e ingressos ▾ Operações ▾ Gerenciamento de rede ▾ Relatórios ▾ Administração ▾ Suporte ▾

Painel de controle de pedidos

Último



92
PEDIDO RECEBIDO

EM J

Meus contatos Equinix
Localize seu gerente de contas Equinix, gerente de sucesso do cliente, engenheiro de vendas ou contato de cobrança

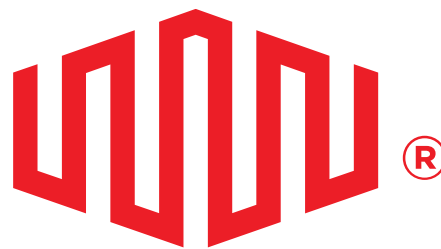
Guia do Cliente Equinix
Exibir informações globais de produtos, políticas e IBX da Platform Equinix

Global Service Desk
Uma equipe de engenheiros, técnicos e especialistas em atendimento ao cliente do data center IBX® oferece suporte técnico e logístico no local 24 horas por dia, sete dias por semana e 365 dias por ano

Visualizar do portal
Compartilhar nossa ferramenta de integração do portal publicamente acessível

Número de pedido ▾	Tipo de Produto ou Bilhete ▾	IBX (s)	Contato Solicitar
	Visita de trabalho	RJ1	
	Visita de trabalho	RJ1	
	Visita de trabalho	SP3	
	Visita de trabalho	SP4	
	Visita de trabalho	RJ2	

**Equipe de
Contas Equinix**



E Q U I N I X

EQUIPES EQUINIX

CONTATOS E RESPONSABILIDADES

GSD

Global Support Desk

Cobertura de Suporte 7x24x365

Telefone: 08008925065

Email: support@equinix.com

- Apoiar com dúvidas e solicitações gerais.
- Dúvidas e **Ajudas com ações** no Portal, tais como: Abertura de chamados, criação e permissões dos usuários, etc.
- Escalonamento de chamados e de problemas

CSM

Customer Success Manager

CSM informado no Portal Equinix

(ECP> suporte>meus contatos Equinix)

E-mail: br-csm@Equinix.com

- Promover a comunicação e alinhamento dos objetivos do cliente
- Defender os interesses do cliente
- Mostrar o valor da plataforma Equinix

GERENTE DE CONTA

Gerente de Contas

GC informado no Portal Equinix

(ECP> suporte>meus contatos Equinix)

- Expansão de mercados existentes e globais
- Mudança de produtos ou acordos de preço
- Revisão de arquitetura

Quando escalar um atendimento?

FASES DO ATENDIMENTO

A Equinix protege e conecta as empresas mais exigentes do mundo com uma equipe de suporte ao cliente confiável, acessível e experiente para operações de missão crítica.

Nossa equipe de data center, engenheiros de IBX, técnicos e especialistas em atendimento ao cliente oferecem suporte técnico e logístico.

Nós nos esforçamos pela resolução dos problemas e conclusão de solicitações. Caso a resolução de sua solicitação não atenda às suas expectativas, você poderá acessar diferentes níveis de suporte:

✓ **Nível 1:** Primeiro contato (Analista)

Inicie seu atendimento pelo analista. Ele dará as primeiras instruções e realizará seu atendimento para concluir sua solicitação ou incidente. Caso não atenda suas expectativas, você poderá escalar o assunto para o próximo nível.

✓ **Nível 2:** Escalonamento do nível 1 (Liderança)

Acione o nível 2 quando identificar a demora de atendimento e conclusão da solicitação, ou quando apresentar insatisfação na solução do chamado. Caso a solução dada por esse nível ainda não seja satisfatória, você poderá escalar o assunto para o próximo nível.

✓ **Nível 3:** Escalonamento (Gerência ou Diretoria)

Certifique-se que os atendimentos anteriores foram concluídos, e caso sua insatisfação com a solução do incidente ou chamado persista, acione o nível 3 do escalonamento.

Contatos de Escalonamento

Escalonamento Atendimento e Gestão de Conta

Listas de Escalonamento CSM e Vendas

Gerente de Relacionamento CSM	Gerente de Contas
Nível 1 Gerente de Relacionamento Consta no Equinix Customer Portal br-csm@equinix.com	Nível 1 Executivo de Vendas Cleber Alves, Senior Account Executive, Corporate Sales clalves@equinix.com
Nível 2 Carla Romera, Liderança Sucesso do Cliente C: +55 11 96479-0024 cromera@equinix.com	Nível 2 Karpov Landgraf, Director Sales C +55 11 35244387 klandgraf@equinix.com
Nível 3 Jim Flewellyn, Diretoria Sucesso do Cliente jflewellyn@equinix.com	

ESCALONAMENTO - ATENDIMENTO E GESTÃO DE CONTA

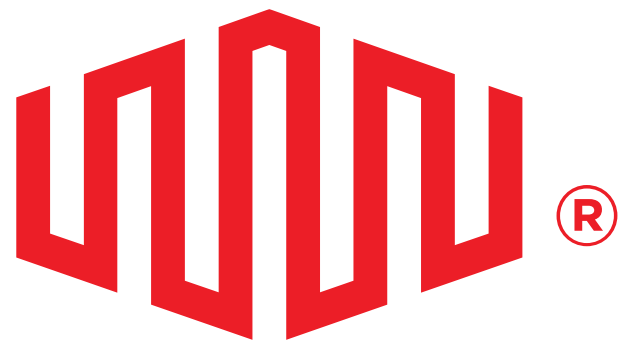
Listas de Escalonamento Equinix Service Desk (Support/GSD) e Faturamento

Global Service Desk (GSD)	Faturamento
Nível 1 Analista de Global Service Desk (GSD) T: 55 08008925065 support@equinix.com	Nível 1 Analista de faturamento Consta no Equinix Customer Portal billing@equinix.com
Nível 2 GSD Service Recovery Team T: 08008925065 GSDServiceRecovery@equinix.com	Nível 2 Sheila Oliveira, Gerente local de Faturamento sholiveira@equinix.com
Nível 3 Líder local de Global Service Desk Em processo de contratação	Nível 3 Elizabeth Rico, Gerente de Faturamento lrico@equinix.com
Nível 4 Debbie Olmos, Líder de Global Service Desk - Américas dolmos@equinix.com	

ESCALONAMENTO - EQUIPE TÉCNICA

Listas de Escalonamento NOC e Hosting Operations

Hosting Operations	NOC
<p>Nível 1</p> <p>Paulo Faria, Gerencia Hosting C: +55 21 98719-5805 pfaria@Equinix.com</p> <p>Rodrigo de Araujo, Gerencia Hosting C: +55 21 96717-5572 rdearaujo@equinix.com</p> <p>Vinicius Machado, Gerencia Hosting C: +55 21 99620-7624 vmachado@equinix.com</p>	<p>Nível 1</p> <p>BR NOC br-noc@equinix.com</p> <p>Felipe Oliveira, Gerencia NOC C: +55 21 96709-5388 foliveira@equinix.com</p>
<p>Nível 2</p> <p>Heitor Gakia, Gerencia Hosting C: +55 (11) 97295-4913 hgakia@equinix.com</p>	
<p>Nível 3</p> <p>André Machado, Diretoria Hosting amachado@equinix.com</p>	
<p>Nível 4</p> <p>Nelson Mendonça, Diretoria Hosting nmendonca@equinix.com</p>	



EQUINIX