



Microsoft Unified Service Onboarding for FPT

Quan Tran
Customer Success Account Manager - Microsoft

Introduction

Introducing Microsoft Unified Service

A modern support experience designed to enable your business transformation



Meet your Unified Enterprise team



Customer Success Account Manager (CSAM)

Your strategic partner to ensure your support services are contributing to your business objectives

Contact information

Name: [Quan Tran](#)

Phone: [+84904358135](#)

Email: quan.tran@microsoft.com



Incident Manager

Your primary advocate as our reactive support teams work to address reactive support issues

Contact information

Name: [Waris Yunu](#)

Email: v-warisyunu@microsoft.com



CSAM Manager

Your point-of-contact for feedback and customer satisfaction

Contact information

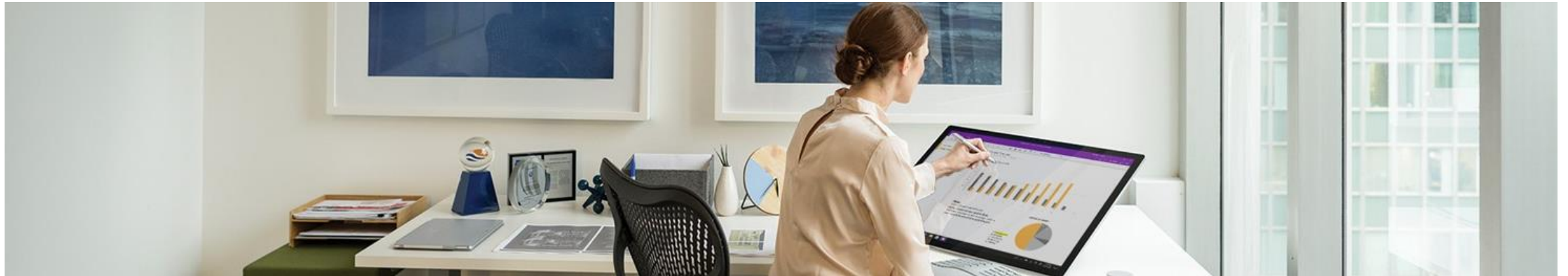
Name: [Surin Jedjariyakul](#)

Email: surin.jedjariyakul@microsoft.com

Support at-a-glance

The total Unified Enterprise experience

Your Unified Enterprise experience is comprehensive, providing digital, proactive, and solution-specific services



Service Delivery Management

Your Customer Success Account Manager (CSAM) is your direct line into Microsoft—helping drive initiatives, getting you the support, you need, and connecting you to the experts.



Reactive Support



Proactive Services*



Services Hub



Enhanced Solutions*

*Available through Flex Allowance or for purchase as add-ons

What's included

Basic Package:

Chi tiết	Mô tả	Kết quả
Gói hỗ trợ cơ bản (hỗ trợ Azure 24x7)	Gói hỗ trợ với khả năng đáp ứng và thời gian xử lý nhanh theo SLA đã cam kết	Các yêu cầu hỗ trợ của FPT sẽ được ưu tiên xử lý trong thời gian SLA đã cam kết và được xử lý bởi kỹ sư cấp cao
Người điều phối riêng (Customer Success Account)	Làm đầu mối liên lạc với các kênh nội bộ của Microsoft và FPT Chủ động hỗ trợ các dự án liên quan đến Azure tại FPT	Chủ động phối hợp trong thời gian hợp đồng Unified để giúp FPT tăng tốc sử dụng cloud
Đào tạo online không giới hạn	Tất cả nhân sự của FPT được miễn phí truy cập cổng đào tạo công nghệ online của Microsoft (không bao gồm thi chứng chỉ)	Nhân sự FPT tự nâng cao trình độ công nghệ
Tự thực hiện IT health-check không giới hạn	Hơn 30 kịch bản đánh giá IT health check được cung cấp miễn phí	FPT và các công ty con tự đánh giá chỉ số IT của các dự án
Tư vấn công nghệ không giới hạn	Miễn phí FPT mở case không giới hạn cho dịch vụ tư vấn chủ động	Nhân sự FPT hoàn toàn chủ động mở ticket để chuyên gia Microsoft tư vấn công nghệ ở mức tổng quát cho FPT và các dự án FPT

Reactive Support to minimize downtime

We will help you gain traction, from best practices to business-critical issues



Technical Support

Advisory

Critical Situations

<p>Everyone in your org is covered in the event of system outages or configuration errors</p>	<p>Advisory with “how to” scenarios which related Microsoft Technologies</p>	<p>Customers will receive 15-minute critical response time for Azure, with 1-hour response time for all other products</p>
<p>Submit tickets via Services Hub: serviceshub.microsoft.com</p>	<p>Advice, guidance, and knowledge transfer intended to help you deploy and implement Microsoft technologies in ways that avoid common support issues and that can decrease the likelihood of system outages.</p>	<p>Critical situations are determined by whether there is a loss of a core business process in which work cannot reasonably continue.</p>

Severity definitions

Take advantage of 24x7 problem resolution support for your Microsoft technologies





Severity definitions

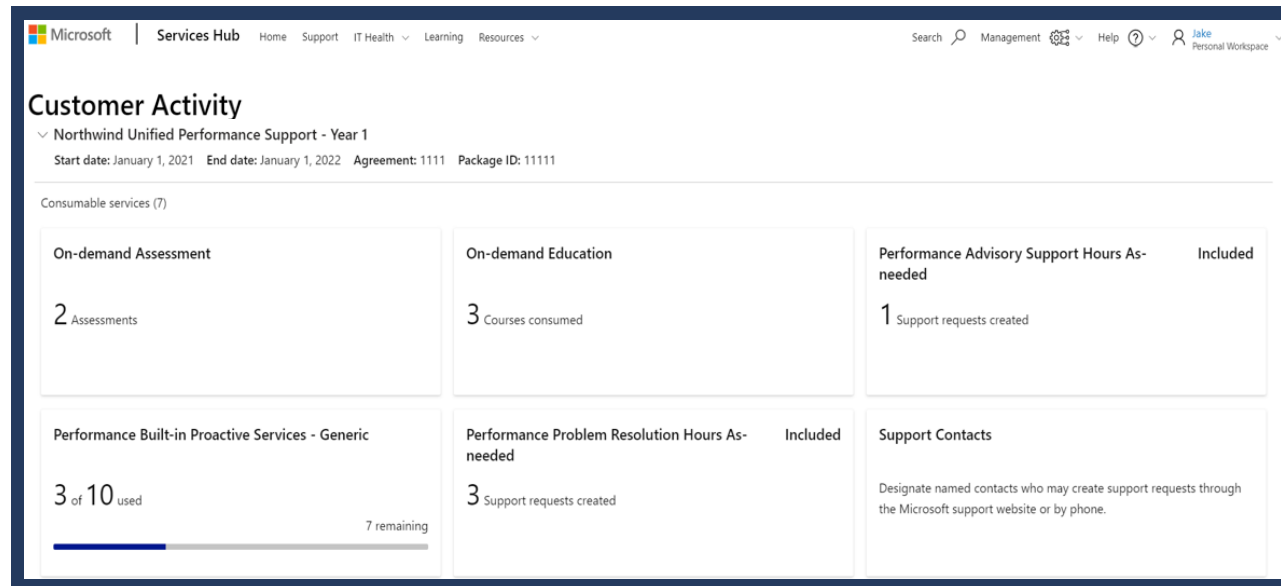
Severity	Name	Definition	Expected Response Times
1	Critical Business System Down	Business at risk. Complete loss of a critical application or solution.	< 15-minutes for Azure*; < 1-hour for all other products
A	Critical Business System Degraded	Significant loss or degradation of services.	< 1-hour for all products
B	Moderate Business Impact	Moderate loss or degradation of services, but work can reasonably continue in an impaired manner.	< 2-hour for all products
C	Minor Business Impact	Substantially functioning with minor or no impediments of services.	< 4-hour for all products

*Commercial cloud only; Does not apply to cases for Azure StorSimple, GitHub AE, Azure Communication Services or Billing & Subscription Management

Services Hub

Convenient, self-service tools and training to empower your IT team and optimize support efforts

 <p>View your contract details</p>	 <p>Contact support and easily manage your support activity</p>	 <p>Upskill with on-demand learning</p>	 <p>Stay on top of your IT environment health with On-Demand Assessments</p>
---	--	--	---



Microsoft | Services Hub Home Support IT Health Learning Resources Search Management Help Jake Personal Workspace

Customer Activity

Northwind Unified Performance Support - Year 1
Start date: January 1, 2021 End date: January 1, 2022 Agreement: 1111 Package ID: 11111

Consumable services (7)

On-demand Assessment 2 Assessments	On-demand Education 3 Courses consumed	Performance Advisory Support Hours As-needed Included 1 Support requests created
Performance Built-in Proactive Services - Generic 3 of 10 used 7 remaining	Performance Problem Resolution Hours As-needed Included 3 Support requests created	Support Contacts Designate named contacts who may create support requests through the Microsoft support website or by phone.

- Support Contacts can open cases via the following methods:
 - From the [Services Hub](#) – Click on Support -> Contact Support
 - Through the main support phone number – **calling 1-(800) 400187 (VN) and providing your support AccessID**

Summary	Agreements	Deliveries	Cases	Utilization	CPE	CSPM			
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	1368981705	PAY-AS-YOU-GO	c2b602f5-22cd-4de2-9cd2-e...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	9237963149	LRC DEV/TEST	180989ec-0c67-4103-872a-1...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	9211976565	AIC DEVOPS	c55903f5-fc90-4ffb-bcce-f20...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	8969417569	FHO-FDL-PROD-01	3cfc13d0-7cdd-433a-a938-c...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	8969417569	FHO-SGTHINK-POC	cdfbf05a-6c03-44af-b469-5c...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	8969417569	FHO-FIM-SEC	08e4e449-17a9-4875-ad31-...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	8864968707	COX-AM DEV/TEST	a3078024-1475-417d-a0a5-f...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	8839107365	FSO SELF-SERVICE DATA	61ffa186-8dcb-4971-92a6-a...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	8721481595	JARVIS	487b9233-2393-49e6-8edd-...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153		8230345257	VISUAL STUDIO LICENSE ...	fb27a098-aec5-4ea0-bd7f-e...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153		8230345257	IT BOT CHAT	fc50fdb-2069-46e9-8ba3-d...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153	FPT Corporation	8651207639	JODC BOD TRAINING	e1b793b3-0bc9-4ff9-a7ff-22...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	
∨	<input type="radio"/>	4720153		8230345257	ITHO-WESTCENTRALUS	9ac429d7-8aa0-4dec-912c-b...	186005619	Y1 - Unified Enterprise Supp...	

Proactive Services | Our approach

Plan and scope activity with Microsoft Engineers. This will be focused on FPT specific requirements and desired outcomes

Jobs	Number	Outcomes	Cooperator	Timeline
Landing Zone	8 jobs + 200h Proactive Support	Having all the necessary things to optimize costs by 30%, increase the security index to 80 points, and manage and automate operations for thousands of projects.	Microsoft: Thanh Do FPT: Thu, Đạt	TBD
Datalake	3 jobs + 40h Proactive Support	Knowing the detailed status of Data Lake, improvement priority list, immediately improving the biggest vulnerabilities, increasing security, instructions on implementing Fsoft's complex use cases in Data Lake	Microsoft: Nguyen Luu + Microsoft Regional Engineer FPT: Dung, Viet	TBD

a. Landing Zone	8 công việc + 200 giờ proactive support	Hướng đến: Có đủ quyền và công cụ cần thiết để tối ưu chi phí 30%, nâng cao chỉ số bảo mật lên 80 điểm, quản trị vận hành tự động hóa cho hàng nghìn dự án ở dưới		
Tên công việc	Phạm vi	Mục tiêu đạt được	Đầu mối phối hợp	Thời gian
Hướng dẫn nâng cao - Tối ưu chi phí Azure	Giới thiệu chuyên sâu về các công cụ hỗ trợ quản lý chi phí của Microsoft Azure	Giúp FPT hiểu và nắm rõ khả năng của các công cụ quản lý chi phí, chọn được sơ bộ các dịch vụ cần có để đáp ứng được yêu cầu	MS: Thanh Do FPT: Thu Dinh Thi; Dat Nguyen Thanh	2
Đánh giá tối ưu chi phí dựa trên kiến trúc chuẩn	Sử dụng các công cụ đánh giá của Microsoft và thông tin về kiểm soát chi phí trong môi trường Azure của Fsoft để đưa ra báo cáo đánh giá và khuyến nghị theo khung thiết kế của Microsoft.	Đưa ra báo cáo chuyên sâu về kiểm soát chi phí cho Fsoft với các khuyến nghị với mức độ ảnh hưởng từ cao tới thấp với mức độ phù hợp với môi trường thực tế	MS: Thanh Do FPT: Thu Dinh Thi; Dat Nguyen Thanh	2
Kiểm tra Security khi sử dụng Cloud	Dựa vào khung kiến trúc về triển khai landing zone của Microsoft để đánh giá các thiết kế bảo mật khi sử dụng điện toán đám mây và đưa ra các khuyến nghị cần thiết.	Tạo báo cáo chuyên sâu theo các chuyên đề bảo mật của môi trường Azure, đảm bảo môi trường Landing Zone đang được triển khai sẽ đáp ứng đủ các yêu cầu về bảo mật của FPT cũng như có khả năng đảm bảo bảo mật trong tương lai	MS: Thanh Do FPT: Thu Dinh Thi; Dat Nguyen Thanh	3
Đánh giá an ninh dựa trên kiến trúc chuẩn	Đánh giá an ninh bảo mật chuyên sâu cho môi trường Landing Zone sau thời gian vận hành của Fsoft để đảm bảo tuân thủ với các thiết kế đã đưa ra trước đây khi triển khai Landing Zone	Báo cáo tuân thủ bảo mật cho môi trường LZ, khuyến nghị để cải thiện tình trạng bảo mật hoặc các điểm cần cải thiện nếu có theo mức độ nghiêm trọng và độ phù hợp với tình trạng vận hành thực tế của Fsoft	MS: Thanh Do FPT: Thu Dinh Thi; Dat Nguyen Thanh	3
Lập phương án quản trị Azure	Giới thiệu và hướng dẫn ứng dụng các thông lệ và khuôn khổ tốt nhất về quản trị môi trường Azure một cách hiệu quả trên tất cả các hạng mục chính	Fsoft sẽ có phương án quản trị và ứng dụng các khả năng tự động hóa của Azure để hỗ trợ việc quản trị môi trường Azure dựa theo kế hoạch được đưa ra bởi chuyên gia của Microsoft với việc phân quyền chi tiết cho các nhân sự của Fsoft	MS: Thanh Do FPT: Thu Dinh Thi; Dat Nguyen Thanh	5
Tối ưu quản lý quản trị Azure	Đánh giá và tối ưu hóa các hạng mục về quản trị môi trường Azure sau thời gian vận hành của Fsoft, xác định các mục tiêu về quản trị cũng như các điểm cần cải thiện để đạt được mục tiêu này	Fsoft sẽ có các bảng biểu để hỗ trợ theo dõi các mục tiêu được xác định trong thời gian này cũng như các sản phẩm tối thiểu cần sử dụng để đạt được các mục tiêu này.	MS: Thanh Do FPT: Thu Dinh Thi; Dat Nguyen Thanh	5
200 giờ	Kỹ sư Microsoft lên phương án và làm trực tiếp/hướng dẫn các tính năng nâng cao trên hệ thống cùng nhân sự Fsoft			

b. Data Lake	3 công việc + 40 giờ proactive support	Hướng đến: biết tình trạng chi tiết của Data Lake, danh sách ưu tiên cải thiện, thực hiện cải thiện ngay những lỗi hỏng lớn nhất, gia tăng bảo mật, hướng dẫn thực hiện use case phức tạp		
Tên công việc	Phạm vi	Mục tiêu đạt được	Đầu mối phối hợp	Thời gian
Đánh giá chi tiết hệ thống	Chuyên gia Microsoft thực hiện đánh giá chuyên sâu hệ thống hiện tại của FPT	Biết được tình trạng hiện giờ của hệ thống, đưa ra phương án tối ưu, danh sách đầu mục cần cải thiện để FPT chọn	MS: Nguyen Luu, TBD CSA FPT: Dung, Viet	3
Cải thiện an ninh	Thực hiện cải thiện vấn đề an toàn thông tin của Lake	Nâng cao chỉ số Security Score của hệ thống Data Lake	MS: Nguyen Luu, TBD CSA	5
Công việc tối ưu	Thực hiện cải thiện một phương án tối ưu của Microsoft dựa trên kết quả đánh giá chi tiết Data Lake	Cải thiện một mảng dựa theo lựa chọn của FPT	MS: Nguyen Luu, TBD CSA FPT: Dung, Viet	3
40 giờ	Kỹ sư Microsoft lên phương án và làm trực tiếp/hướng dẫn các tính năng nâng cao trên hệ thống cùng nhân sự FPT	Hướng dẫn và chuyển giao cách thực hiện vận hành nâng cao cho FPT Giúp khắc phục những lỗi hỏng nghiêm trọng		

Next steps

Next steps

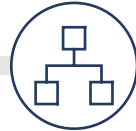
Here's what to expect moving forward

Getting started with Microsoft Unified Enterprise



Reactive Support

We will work with you to provide organization-wide access to open support cases as-needed.



Services Hub

We'll do a full onboarding for you and your team on the Services Hub!



Proactive Services

For each Proactive Accelerator or service, we'll have a kickoff session to begin.



Enhanced Solutions

Your support engineers will contact you to begin working on your solutions.

Let's stay connected!

Scheduled for: [DATE]

Kickoff date: [DATE]

Next steps: [DATE]

Thank you
