

Support



Geben Sie mehr als das Übliche bei der Unterstützung Ihrer Kunden!

Cloud-Support-Services für das Microsoft CSP Programm:

Elite: Mehr als nur ein Support Plan

Für diejenigen mit einem hybriden Unternehmensmodell: Mehrsprachiger Support über mehrere Kanäle, auf den der Partner oder der Kunde zugreifen können, für Cloud-, On-Premise- und Hybride Szenarien. Hier ist die initiale Erstreaktionszeit SLA (Initial Response Time) 1/2/4/6 Stunden.

Basic: Standardmäßige Bereitstellung für alle CSP-Lizenzen

Unterstützung für Partner in englischer Sprache während der Geschäftszeiten* mit einer initialen Erstreaktionszeit IRT-SLA (Initial Response Time) von 4/8/12/16 Stunden, je nach Schweregrad des Problems.

** Nur während der Geschäftszeiten (9–18 Uhr MEZ)*

*** IRT: Initial Response Time (Erstreaktionszeit)*

Hauptmerkmale Elite

- Unbegrenzte Cloud-Tickets, optionale On-Premise-Unterstützung für ausgewählte Kunden
- Benutzerfreundliches Tool für Ticket-Verwaltung von Ihnen und Kunden
- Wahl zwischen Partner-Support und direktem Kunden-Support
- Mehrsprachige Unterstützung verfügbar
- Schnelle Reaktionszeit (IRT-SLA: 1/2/4/6 Stunden je nach Schweregrad)
- Upgrade-Option auf 15-minütige SLA für kritische Situationen
- White Labeling: Anpassung des Supports an Ihre Marke und Kundenbedürfnisse
- Stufe 1 und 2 Support durch TD SYNEX Ingenieure, Eskalation an Microsoft Premier Support bei Bedarf
- Kommunikation über verschiedene Kanäle



Zusatzangebote Elite

- Upgrade des IRT*-SLA mit Option für eine 15-minütigen Erstreaktionszeit für kritische Situationen
- On-Premise-Support sowie Support für hybride Umgebungen verfügbar
- Direkter Zugriff für den Kunden, ein CSS-Techniker arbeitet direkt mit Ihren Kunden zusammen
- Technischer Support im Rahmen eines Enterprise Agreement



Vorteile des Cloud-Support-Services

- ✓ Helpdesk mit hochqualifizierten und CSP-zertifizierten Ingenieuren
- ✓ Keine teuren internen Spezialisten für den technischen Support erforderlich
- ✓ Sicherstellen minimaler Ausfallzeiten und geschäftlicher Auswirkungen für Sie und Ihre Kunden
- ✓ Passen Sie den Support für Ihre Kunden mit Zusatzangeboten an
- ✓ Eskalation an Microsoft mit Premier-Support für Partner nach Bedarf