

Gold  
Microsoft Partner

# Tech Data Cloud Support Services (CSS)



## Datenblatt

### Einführung

Entsprechend ihren vertraglichen Vereinbarungen mit Microsoft müssen Partner, die Produkte über das Microsoft CSP Programm (Cloud Solutions Provider) verkaufen, ihren Endkunden technischen Post-Sales-Support bieten. Wir unterstützen Sie bei der Bereitstellung exzellenter Serviceleistungen für Ihre Kunden. Wir haben ein flexibles Angebot mit verschiedenen Optionen entwickelt, damit Sie ganz gezielt die Leistungen auswählen können, die Sie und Ihre Kunden wirklich benötigen.

Wenn Ihr Unternehmen schnell wächst, können Sie mit den Add-ons und mit Upgrades Ihres Abonnements weitere Features einbinden.

### Die Vorteile von CSS für die Partner

- Zugang zu hochqualifizierten technischen Supportleistungen
- Einsparung von Kosten für das interne Management des technischen Supports
- Gewährleistung minimaler Ausfallzeiten für Ihre Endkunden
- Auswahl des optimalen Plans zum Support Ihrer Endkunden
- SLAs mit garantierten Erstreaktionszeiten
- Abrechnung auf Abonnement-, Ticket- oder Verbrauchsbasis

### CSS-Plan Basic

Der Basic Plan unterstützt Sie beim Einstieg in die Cloud-Technologie.

- **Uneingeschränkter Support-Zugang rund um die Uhr**
- **SLA mit einer Erstreaktionszeit von 4/8/12 Stunden**
- **Abdeckung von CSP-Produkten**
- **Support für Partner**
- **Support auf Englisch**
- **Zugang zum Helpdesk per E-Mail**
- **Level 1 und 2 Incident Management zwischen 9:00 und 20:00 Uhr**
- **Level 3 wird über Standard-CSP zu Microsoft eskaliert**

### Nächster Schritt

Basic CSS ist in Ihrer Microsoft CSP-Lizenz bzw. in Ihrem Microsoft CSP-Abonnement enthalten. Sie sind sich nicht sicher, ob dieses CSS-Angebot das richtige für Sie und Ihre Kunden ist? Besuchen Sie unsere Website und führen Sie unsere zweiminütige Analyse durch, um sich näher über unsere Professional und Elite CSS-Pläne zu informieren.

- E-Mail
- Web

- LinkedIn
- Twitter

## CSS-Plan Professional

Wenn Sie bereits über Erfahrung mit der Cloud verfügen, dann unterstützt Sie unser Professional Plan beim Ausbau und der Skalierung Ihres Cloud-Geschäfts.

- **Monatliche Abo-Pauschale oder Paket mit 10 Tickets\***
- **Uneingeschränkter Supportzugang rund um die Uhr mit Incident Management**
- **SLA mit einer Erstreaktionszeit von 1/2/4 Stunden**
- **Abdeckung von CSP-Produkten**
- **Support für Partner**
- **Mehrsprachiger Support per Telefon (nur zu Geschäftszeiten\*\*), E-Mail und Live-Chat (24/7)**
- **Zugang zum Helpdesk über mehrere verschiedene Kanäle: E-Mail, Live-Chat, Telefon und Ticketing-Tool**

\*\*Geschäftszeiten sind Mo-Fr von 9:00 bis 18:00 Uhr MEZ (ausgenommen Wochenenden und Feiertage)

- **Internes Level 1 und Level 2 Incident Management**
- **Level 3 wird über Advanced Support für Partners zu Microsoft eskaliert**

### Nächster Schritt

Professional CSS können Sie mit Ihrer Microsoft CSP-Lizenz oder Ihrem Microsoft CSP-Abonnement über StreamOne erwerben. Sie sind sich nicht sicher, ob dieses CSS-Angebot das richtige für Sie und Ihre Kunden ist? Besuchen Sie unsere Website und führen Sie unsere zweiminütige Analyse durch, um sich näher über unsere Elite CSS-Angebote zu informieren.

-  E-Mail
-  Web
-  LinkedIn
-  Twitter

\* Sie können 10 Tickets für Azure oder 10 Tickets für Modern Workplace zur Nutzung innerhalb von 12 Monaten erwerben.

## CSS-Plan Elite

### Paket

Wenn Ihre Kunden komplexe IT-Projekte umsetzen und wenn Support für Hybrid-Umgebungen (Cloud und On-Premise) Kernbestandteil Ihres Geschäfts ist, dann ist der Elite Core Plan die richtige Option für Sie und Ihre Kunden.

- **Uneingeschränkter Supportzugang rund um die Uhr mit Incident Management**
- **SLA mit einer Erstreaktionszeit von 1/2/4 Stunden**
- **Abdeckung von Cloud-, Hybrid- und On-Premise-Umgebungen**
- **Support für Partner und Endkunden**
- **Gegebenenfalls 24/7 Microsoft Service Delivery Manager für kritische Störungen**
- **Zugang über mehrere verschiedene Kanäle: E-Mail, Live-Chat, Telefon und Ticketing-Tool**
- **Internes Level 1 und Level 2 Incident Management**
- **Level 3 wird über Premier Support für Partners zu Microsoft eskaliert**
- **Höchste Ticket-Priorisierung**
- **Zugang zu einer ganzen Reihe von Microsoft Proactive Services wie Root Cause Analysis, Risk Assessment und vielen weiteren Leistungen**

### Optionale Pakete

Sie wünschen sich ein maßgeschneidertes Supportpaket und möchten sich als Supportanbieter der Wahl für Ihre Kunden positionieren? Wählen Sie zusätzliche Services aus dem CSS-Add-on-Katalog, um Ihr Angebot noch individueller zu gestalten.

- **SLA mit kürzerer Erstreaktionszeit**
- **White-Label**
- **„Unterstützung für Sonderprojekte“ (z.B. Intensivbetreuung für SAP-Migrationen)**
- **Support für bestimmte Landessprachen**
- **Dedizierter Technical Account Manager (TAM)**
- **Mehrsprachiger Support außerhalb der Geschäftszeiten\***
- **Dedizierte Techniker-Arbeitsgruppe**
- **API-Entwicklung**

\* Geschäftszeiten sind Mo-Fr von 9:00 bis 18:00 Uhr MEZ (ausgenommen Wochenenden und Feiertage)

### Nächster Schritt

Vereinbaren Sie Termine für die Elite Bespoke Analyse und Implementierungsplanung mit Ihrem Tech Data Microsoft Account Manager, um Ihre speziellen Anforderungen zu besprechen.

-  E-Mail
-  Web
-  LinkedIn
-  Twitter