

Einzelanfrage oder Support Vertrag? Finden Sie das passende Supportangebot

Premier Support Services im Überblick:

Präventive Serviceleistungen (zum Beispiel durch Health Check oder Risk Assessment Program)

Priorisierter technischer Support rund um die Uhr (auch vor Ort)

Know-how-Transfer durch Schulungen und Expertenwissen

Individuelles Servicemanagement durch Microsoft Technical Account Manager



Professional Support (Einzelanfrage) im Überblick:

Telefonischer Support für geschäftskritische Probleme rund um die Uhr

Technischer Support für nicht-geschäftskritische Probleme während der Geschäftszeiten via Internet oder Telefon

Der Microsoft Premier Support sichert die Leistungsfähigkeit Ihrer spezifischen Microsoft-Architektur mit einer Vielzahl hochwertiger und individueller Services und trägt damit zum Erfolg Ihres Unternehmens bei.

Mit dem Microsoft Professional Support (Einzelanfrage) erhalten Sie reaktive Unterstützung zu allen Produkten im Rahmen des Microsoft Support Lifecycle.

Wie unterscheiden sich die beiden Support Angebote?

Premier Support - Leistungen

Der Microsoft® Premier Support ist ein umfangreiches Angebot für Ihr Unternehmen.

- Speziell ausgebildete [Microsoft Technical Account Manager](#) bieten das komplette Servicemanagement und unterstützen Sie dabei, Ihre Microsoft-Technologien optimal zum Einsatz zu bringen. Dabei liegt der Fokus auf präventiver Problemvermeidung und effizienten Problemlösungen.
- Präventive Serviceleistungen wie [Risk Assessment Program](#), [Health Check](#) und [Best Practice Review](#). Die technischen Stärken und Schwächen Ihrer IT werden analysiert und ein umfassender Ergebnisbericht erstellt
- In unseren maßgeschneiderten [Workshops](#) liefern Ihnen zertifizierte Microsoft Support-Spezialisten technisches Know-how und Trainings aus erster Hand.
- Der [technische Support](#) ist rund um die Uhr erreichbar und bietet bei geschäftskritischen Problemfällen auch eine Vor-Ort-Unterstützung.

Professional Support (Einzelanfrage) - Leistungen

Der Professional Support bietet technische Unterstützung via Telefon oder Internet.

- Wenn Sie eine Anfrage online melden, garantiert Ihnen Microsoft eine Eingangsbestätigung innerhalb des nächsten Arbeitstages. Wenn Sie eine Anfrage telefonisch melden, wird diese nach dem Schweregrad bewertet. Eine Rückmeldung erfolgt, je nach Einstufung in der Regel innerhalb von 4-8 Arbeitsstunden während der Geschäftszeiten von 08:00-18:00 Uhr von Mo-Fr.
- Bei dem Ausfall eines Systems, eines Netzwerkes, eines Servers oder eines wichtigen Programms, der die Produktivität oder Rentabilität Ihres Unternehmens gefährdet, können Sie den Support für geschäftskritische Probleme außerhalb der Geschäftszeiten nutzen. Der Support außerhalb der Geschäftszeiten erfolgt nur für geschäftskritische Vorfälle bei Produkten in der englischen Version und in englischer Sprache.

Weitere Informationen zu Beratungs- und Supportangeboten von Microsoft erhalten Sie von Ihrem Ansprechpartner bei Microsoft Services oder unter www.microsoft.de/Premier

Sie können auch eine E-Mail an servicesde@microsoft.com schreiben oder Sie rufen unsere Vertragsberatung unter +49 (0)69 2999 3993* an.

*(Es gelten die jeweils gültigen Tarife Ihres Telefonanbieters für Anrufe zu deutschen Festnetznummern)

This data sheet is for informational purposes only. MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, IN THIS SUMMARY.

	Professional Support Einzelanfrage	Professional Support Einzelanfrage für geschäftskritische Probleme	Premier Support
Geschäftszeiten	Telefonisch: 08:00-18:00 Uhr, Mo-Fr Web: 24*7	Telefonisch: 18:00-08:00 Uhr und 24*7 am Wochenende/Feiertagen Web: nicht verfügbar	Telefonisch:24*7 Web: 24*7
Reaktionszeit bei Problemfällen <= 1 Stunde	nicht verfügbar Dringlichkeitsstufe 1: nicht verfügbar Dringlichkeitsstufe A: nicht verfügbar Dringlichkeitsstufe B: in der Regel 4 Stunden* Dringlichkeitsstufe C: in der Regel 8 Stunden* *innerhalb der Geschäftszeiten	nicht verfügbar Dringlichkeitsstufe 1: nicht verfügbar Dringlichkeitsstufe A: 2 Stunden	 Dringlichkeitsstufe 1: <= 1 Stunde** Dringlichkeitsstufe A: <= 1 Stunde** Dringlichkeitsstufe B: 2 Stunden*** Dringlichkeitsstufe C: 4 Stunden* *innerhalb der Geschäftszeiten von 08:00-18:00 Uhr ** nur telefonisch *** 18:00-08:00 Uhr nur telefonisch
Abrechnungsmethode für Supportanfragen	Abrechnung pro Anfrage	Abrechnung pro Anfrage	Abrechnung nach Zeitaufwand
Eskalationsmanagement	nicht verfügbar	nicht verfügbar	 persönliche Betreuung durch dedizierten Ansprechpartner 24*7 Eskalationsmanagement im Supportcenter
Zugriff auf technische Informationen und KB Artikel	begrenzt auf öffentlich verfügbare Onlineinformationen	begrenzt auf öffentlich verfügbare Onlineinformationen	erweiterter Zugriff über Premier Online Portal
Zahlungsart	ausschließlich per Kreditkarte	ausschließlich per Kreditkarte	per Rechnung jährlich vorab
Support Spezialist vor Ort Einsatz bei Problemen	nicht verfügbar	nicht verfügbar	 bei geschäftskritischen Problemen steht ein Pool von Support Spezialisten auf Abruf bereit
Support Spezialist vor Ort Einsatz für Proaktive Services	nicht verfügbar	nicht verfügbar	
Proaktive Services (Health Check, Konzept Review, Workshops, How-To Anfragen)	nicht verfügbar	nicht verfügbar	
Extended Hotfix Support	nicht verfügbar	nicht verfügbar	
Custom Support	nicht verfügbar	nicht verfügbar	
Proaktiver Developer Support	nicht verfügbar	nicht verfügbar	