



Cloud Support Services-Plan (CSS) Elite

Datenblatt

Wenn Sie oder Ihre Enduser kritische Workloads haben, die entweder in der Cloud oder lokal ausgeführt werden und garantierte Reaktionszeiten sowie höchste Fehlerbehebungspriorität erfordern, ist der CSS-Plan Elite von Tech Data genau richtig für Sie. Lagern Sie Ihren technischen Support an Tech Data aus, damit Ihre qualifizierten Mitarbeiter mehr Zeit für andere, strategisch wichtige Aufgaben haben. Ihre Kunden können sogar rund um die Uhr direkt auf unseren Service zugreifen und Sie können das Serviceangebot für jeden Kunden individuell anpassen.

Was sind die Vorteile von CSS Elite?

- Zugriff für Sie und Ihre Kunden über mehrere Kanäle
- Höchste Priorität bei Ticket- und Fehlerbehebung
- Gewährleistung minimaler Ausfallzeiten für Sie und Ihre Kunden
- Zugriff auf das Ticketing-Tool zur Erstellung von Tickets und für Berichte
- Zugang zu hoch qualifizierten Cloud-Technikern
- Keine sKosten für interne Supportmitarbeiter
- SLAs mit garantierten Erstreaktionszeiten
- Unbegrenzte Anzahl von Cloud-Tickets
- Lokale Tickets (Pay-as-you-go), keine Vorabinvestitionen
- 24/7-Vorfallmanagement (je nach Schweregrad)
- Zusätzliche Services zur Anpassung an Ihre Supportanforderungen

Kaufoptionen		Jahresvertrag (Mindestlänge)
Support kann angefordert werden von	>	Partner und Enduser
Erstreaktionszeit (IRT) SLA	>	1/2/4/6 Stunden (je nach Schweregrad)
Zugriffsmethoden	>	Telefon, E-Mail, Live-Chat und Ticketing-Tool
Mehrsprachiger Support ¹	>	Telefon (Geschäftszeiten)*, E-Mail und Live-Chat (24/7)
Produktabdeckung	>	Cloud, hybrid und lokal
Microsoft-Eskalationspfad	>	Premier Support
Management kritischer Vorfälle	>	Ja
Zugriff auf Microsoft Proactive Services	>	Ja (Bewertung für Angebotserstellung erforderlich)

* Geschäftszeiten sind MO–FR, von 9:00 bis 18:00 Uhr MEZ (ausgenommen Wochenenden und Feiertage). ¹ Verfügbare Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch

Beispiele für zusätzliche Optionen

- SLA mit angepasster Erstreaktionszeit (IRT)
- White-Label-Service
- Unterstützung bei besonderen Projekten, z. B. Intensivbetreuung für SAP-Migrationen
- Mehrsprachiger Support außerhalb der Geschäftszeiten
- Dedizierte Techniker-Arbeitsgruppe

Nächste Schritte

Besprechen Sie die Elite CSS-Services mit Ihrem lokalen CSS-Spezialisten, um ein auf Ihre individuellen Anforderungen zugeschnittenes Angebot zu erhalten.

Sie sind sich nicht sicher, ob dieses CSS-Angebot das richtige für Sie und Ihre Kunden ist? Besuchen Sie unsere [website](#) und nehmen Sie an unserer zweiminütigen **Bewertung** teil, um mehr über unsere CSS-Angebote zu erfahren.

Sie eine E-Mail an: cloud-business@techdata.at
+43 / 1 / 488 01 254
www.techdatacloud.at/css

