



PREMIER

Wenn's drauf ankommt auf dem ersten Platz

Service Bereich	USER
Gruppe	SUPPORT
Voraussetzung	<ul style="list-style-type: none"> - SERVICE DESK - Gültiger Outsourcing Vertrag oder - OPERATION Service

Beschreibung

Mit fortschreitender Digitalisierung und steigender Komplexität der IT Systeme, wird es immer wichtiger bei Problemen Zugriff auf einen erstklassigen Support zu haben. Über UPGREAT erhalten Sie den Zugang zu den Vorzügen des «Microsoft Premier Supports» und können auf diese Weise unseren Standard-Support durch einen erstklassigen Support ergänzen. Dieser Zusatzsupportvertrag garantiert eine Bearbeitung mit der höchsten Priorität bei schwerwiegenden oder komplexen Support-Fällen. Als Cloud Solution Provider (CSP) von Microsoft können wir die Cloudprodukte Azure, Office 365, Intune, Enterprise Mobility Suite, Dynamics CRM etc. direkt aus einer Hand anbieten, verwalten und betreuen. Wir haben die dafür notwendigen Investitionen getätigt, um Ihnen auch bei gravierenden Störungen schnell und fachkundig helfen zu können. Auf diese Weise haben Sie den bestmöglichen Support für Ihre IT Services.

Der Microsoft Premier Support ist Teil der Strategie auf dem Weg der digitalen Transformation, welchen Microsoft eingeschlagen hat, um Enterprise Services anbieten zu können. Hochspezialisierte Fachleute wie Digital Advisors, Engineers, Consultants und Support Spezialisten, welche bisher nur für Grosskunden zugänglich waren, stehen Ihnen zur Verfügung. Sie befassen sich tagtäglich mit den herausforderndsten Problemstellungen und sind oft auch an der Entwicklung der Produkte mitbeteiligt. In der Schweiz haben nur wenige Partner Zugriff auf diese erstklassigen Microsoft Ressourcen. Dank dem Premier Zusatz hat unser Support Zugriff auf die Premier Support Spezialisten und kann bei entsprechender Komplexität oder Dringlichkeit eine Eskalation zum Level 3 verlangen. Ab dem Zeitpunkt arbeitet der Premier Support rund um die Uhr an Ihrem Problem.

Die Nutzung von Cloud Services ist längst zum Standard geworden und dazu zählen primär auch die Microsoft Azure und Office 365 Services. Bezogen auf den Support bei den Online Services, dürfte enthaltende «Standard Support» für viele Firmen nicht ausreichen. Es liegt auf der Hand, dass Microsoft bei den Supportleistungen differenziert und seitens der Kunden auch unterschiedliche Ansprüche bestehen.

UPGREAT Kunden, welche den PREMIER Service beziehen sind hier klar im Vorteil, da ihre Online Service Support Anfragen ebenfalls vom Premier Support das Microsoft bearbeitet werden. Dies bedeutet unter anderem eine 24x7x365 Problemlösung. Dies notabene alles (analog zum Standard Support) ohne weitere Kostenfolge.

Die Umsetzung einer Strategie oder Vision verlangt oftmals Expertisen, welche in Unternehmen nicht rechtzeitig oder nur beschränkt zur Verfügung stehen. Hier helfen die Premier Spezialisten dabei, Ihre Enterprise Services zu implementieren und dabei Microsoft Services, Software und Geräte erfolgreich zu adaptieren. Damit entstehen neue Möglichkeiten für Ihr Business und Ihre Kunden. Letztendlich schützen Sie damit Ihre Investitionen, welche Sie bereits in Microsoft Lösungen getätigt haben. Zusammen mit den UPGREAT Leistungen, eine Lösung für die Zukunft.

Ein hohes Mass an Expertise und Erfahrung ist auch dann von Vorteil, wenn Projekte umgesetzt werden sollen. Dank dem Premier Service haben Sie Zugang auf die erwähnten Experten und können diese somit pro-aktiv buchen. Zu den weiteren pro-aktiven Leistungen zählen auch spezielle Premier Trainings, welche von Top Experten gehalten werden und exklusiv nur Premier Kunden offenstehen.

Nutzen

- [Microsoft Premier Support bei den Microsoft Online Services](#)
Bei Problemen mit den Microsoft Online Services (Azure & Office 365), werden Ihre Tickets nicht vom Standard Self-Service behandelt, sondern von der Premier Support Organisation
- [Priorisierte Unterstützung von kritischen Systemen](#)
Sie erhalten die schnellsten, priorisierten Antwortzeiten sowie in den dringendsten Fällen Support in kritischen Situationen - rund um die Uhr
- [Enterprise Support](#)
Top Microsoft Spezialisten welche sonst bloss Grosskunden zur Verfügung stehen, lösen Ihre System und Software Probleme
- [Garantierte Reaktions- und Bearbeitungszeiten](#)
Passend zu einem erstklassigen Service, bietet Premier garantierte Reaktionszeiten und Microsoft arbeitet bei Bedarf rund um die Uhr für Sie
- [Abdeckung sämtlicher Systeme und Service](#)
Stabiler Betrieb und mehr Sicherheit für Ihre ICT Infrastruktur – Cloud, hybrid und on-premises
- [Proactive](#)
Neben den reaktiven Support Leistungen, steht ihnen die Tür offen, um proaktive Consulting Leistungen zu beziehen oder einen Premier Kurs zu besuchen

Auf einen Blick

Die Grafik zeigt die unterschiedlichen Support Unterstützung, welche Ihnen mit dem PREMIER Service offenstehen. Die vier Bereiche (Support, Stabilisierung, Verbesserung und Ausbildung) teilen sich auf in Service erhaltende Leistungen und Service verbessernde Leistungen. In Summe werden Sie damit Ihre Ziele erreichen, nämlich einen stabilen Betrieb und parallel eine Weiterentwicklung der IT Services.

