

Gold
Microsoft Partner

Nieuw aanbod Cloud Support Services Microsoft (CSS)



Sales Battlecard

Elevator Pitch

Tech Data introduceert drie nieuwe plannen voor Cloud Support Services (CSS).

Dit betekent dat u nu actief het CSS-plan kunt selecteren dat volgens u geschikt is voor uw cloud-bedrijf. U kunt zelfs uw eigen portfolio uitbreiden met een aanbod op maat voor uw eindklanten.



Partnervoordelen

- ✓ Kies actief het ondersteuningsplan dat u voor uw klanten vereist
- ✓ Kies uw SLA op basis van de behoeften van uw klanten
- ✓ Opties voor Engels of meerdere talen
- ✓ Toegang voor alleen partner, of toegang voor partner en eindgebruiker
- ✓ 24/7 toegang tot helpdesk via meerdere kanalen (e-mail, live chat, telefoon en ticketing tool)
- ✓ Personaliseer uw ondersteuningspakket met add-ons zoals white label en andere line card opties
- ✓ Variërende Microsoft Level 3 escalatieniveaus

Vragen voor inzicht in pijnpunten van eindklant



? Ik begin net pas in cloud en ik vereis enkel een Basic supportservice-plan.

Het Basic support-plan is in dat geval voor u geschikt – kosteloos. U kunt altijd upgraden naar een ander CSS-plan naargelang uw cloudonderneming floreert. Ook kunt u een vast aantal tickets aanschaffen.

? Ik wil geen maandelijkse betalingstoezegging voor ondersteuning. Wel wil ik graag de optie om technische uitdagingen van mijn eindgebruikers te kunnen oplossen. Dit met een hoger ondersteuningsniveau dan Basic, indien ik dit nodig acht.

Het pakket van 10 tickets bij het Professional CSS-plan is voor u geschikt, aangezien dit pakket precies dit voordeel biedt. Eenmaal aangeschaft zijn de tickets 12 maanden geldig. U heeft dus genoeg tijd om ze te gebruiken.

? Ik wil mijn klanten snellere responstijden bieden in het geval van een technische storing.

Naast vele extra diensten en functies bieden onze Professional- of Elite CSS-modellen onze kortste Initial Response Times en een sneller escalatiepad van Microsoft voor Level 3, wat zal bijdragen aan het prioriteren van uw technische tickets.

? Ik wil dat mijn klanten 24/7 toegang hebben tot ondersteuning, zonder dat mijn organisatie hierbij betrokken is.

Ons Elite CSS-plan biedt diverse opties op maat – of u geeft toestemming voor toegang voor uw eindklanten tot Tech Data's ondersteunende engineers, of whitelabel uw CSS en maak ondersteunende diensten onderdeel van uw bedrijfsportfolio.

? Ik wil mijn ondersteunende diensten kunnen personaliseren voor cloud, hybride en on-premise. Ik heb de hoogste ticket-prioriteitsstelling voor mijn klanten en indien nodig, Premier Support For Partners als Microsoft-escalatiepad.

Tech Data's Elite CSS-model kan technische vraagstukken in de bovengenoemde omgevingen dekken - cloud, hybride en on-premise. Zo geniet u van alle voordelen van Microsoft Premier Support for Partners, zonder een enorme startinvestering.

Waardestatement

Of u nu actief cloud verkoopt of net pas begint; wij hebben de juiste Cloud Support Services voor uw bedrijf en eindklanten. Als indirecte provider geeft Tech Data u de mogelijkheid te genieten van de voordelen van ons team ervaren engineers, alsook van Microsofts eigen ondersteuningsplannen – Advanced en Premier Support for Partners.

Begint u net pas met cloud, dan helpt ons **Basic CSS**-plan u om kosteloos te starten met een 4/8/12 uur uur SLA op basis van initial response time. U heeft 24/7 toegang tot ondersteuning voor Microsoft CSP-producten via e-mail in het Engels.

Het laten groeien van uw cloud-bedrijf kan uitdagend zijn. Heeft u reeds ervaring met cloud en Microsoft CSP, dan helpt ons **Professional CSS**-plan u om uw cloud-praktijk via een maandelijks abonnement uit te bouwen en op te schalen. Dat kan zonder jaarlijkse verplichtingen en met een 1/2/4 uur SLA op basis van initial response time. U

heeft 24/7 toegang tot ondersteuning voor Microsoft CSP-producten via e-mail/live chat/telefoon en onze ticketing tool. U kunt te allen tijde 10 tickets voor Microsoft Azure of Modern Workplace aanschaffen, inclusief de features van Professional CSS. U kunt deze tickets binnen twaalf maanden gebruiken.

Elite CSS-model (kernfuncties)

Veel scenario's van eindgebruikers zijn niet alleen cloud of on-premise, maar zijn eigenlijk hybride omgevingen. Tech Data's Elite CSS-plan dekt al deze scenario's en biedt u en uw eindklanten het hoogste ondersteuningsniveau via een jaarlijks contract met een maandelijks betaling van het abonnement. Met een maximale initial response time SLA van 1/2/4 uur, krijgen uw tickets de allerhoogste prioriteit. Dit plan geeft zowel u als uw eindgebruikers toegang tot ondersteuning in meerdere talen en via meerdere kanalen. Ook krijgt u toegang tot een uitgebreide catalogus van Microsofts Proactive Services.

Features	Basic	Professional	Elite
IRT* SLA	4/8/12 uur	1/2/4 uur	
Wie kan tickets openen?	Partner		Partner en eindgebruikers
Toegang tot helpdesk	24/7		
Incidentmanagement	Kantooruren**	24/7	
Microsoft escalatiepad	CSP Standard	Advance Support for Partners	Premier Support for Partners
Dekking	Microsoft CSP Cloud		Microsoft CSP Cloud, op locatie on-premise** en hybride
Bedrijfsmodel en factuuropties	Kosteloos – zit bij elke Microsoft-licentie of -abonnement	Vast tarief (maandelijks abonnement) of pakketje tickets (eenmalige betaling)	Op basis van Tiered consumption (jaarlijks abonnement met maandelijks factuur)
Toegangskanaal	E-mail	E-mail, live chat, telefoon*** en ticketing tool	
Taal	Engels	Meerdere talen	
Toegang tot Microsoft Proactive Services	Nee		Ja**
Op maat te maken	Nee		Ja**

* Initial Response Time **extra kosten *** Kantooruren van 9-18 uur

Volgende stappen

- Basic CSS hoort standaard bij uw CSP-licentie.
- Professional CSS kan worden besteld via onze StreamOne Cloud Marketplace.
- Elite CSS- (Core & Bespoke) model vereist een beoordeling van uw regionale Tech Data-team.

Neem voor meer informatie a.u.b. contact op met uw Microsoft Cloud Solutions-team

Email: microsoft@techdata.nl

Web: www.techdatacloud.nl/css

