



# Bechtle Prime Support für Microsoft Services.

**Gleicher Service. Weniger Kosten. Bessere Qualität.**

Mit dem Bechtle Prime Support bieten wir Ihnen eine leistungsstarke, flexible und **kosteneffiziente Alternative zum offiziellen Microsoft Unified Support**. Sie erhalten professionelle Unterstützung durch zertifizierte Engineers, kalkulierbare Kosten, schnelle Reaktionszeiten und persönliche Betreuung durch erfahrene Manager on Duty. Unser Support Team **mit mehr als 1'800 Microsoft Spezialist:innen** kümmert sich um Engineering Leistungen im technischen Umfeld, Störungsmeldungen und natürlich um die Problemlösung. Eine Einbindung von Microsoft als Lösungspartner ist dank dem höchsten Partnerstatus jederzeit gewährleistet und Bestandteil des Supports.

## **Nahtlose Unterstützung für Ihre digitale Entwicklung.**

Mit dem Bechtle Prime Support stellen wir sicher, dass Ihre Technologie immer perfekt auf Ihre Geschäftsanforderungen abgestimmt ist. Ihre IT bleibt damit stabil, effizient und zukunftsfähig – damit Sie sich ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.



### **Solution Architekt / Enterprise Consultant**

Wir begleiten und unterstützen Sie mit proaktiver Beratung und Koordination der technischen Ressourcen bei reaktiven Supportfällen. Der Solution Architekt / Enterprise Consultant kennt Ihre Geschäftsanforderungen und sorgt für die Anpassung und Weiterentwicklung der IT-Strategie zur Erreichung der Geschäftsziele.



### **Proaktiver Support**

Wir beraten Sie zu allen IT-Themen, bevor es brennt: Als Teil des Supports bieten wir für Sie abgestimmte Beratungen, Workshops, Engineering Leistungen im technischen Umfeld sowie Code Review für ihre Programmierer:innen an.



### **Reaktiver Support**

Wenn es dann doch mal brennt, sind wir für Sie da: Wir erweitern Ihr Support Team mit mehr als 1'800 Microsoft Spezialist:innen. Gibt es Störungen, welche wir nicht direkt lösen können, sind wir Ihr Bindeglied zum Microsoft Support Team.



Reduktion IT Support



IT Roadmap



Reduktion Ausfälle

**Fokus auf Business  
&  
Wertschöpfung**

## Das bietet Bechtle Prime Support.



### Zentrale Ansprechperson (Single Point of Contact).

- 24/7-Erreichbarkeit
- Koordination aller Supportanfragen und Eskalationen
- Einheitlicher Eingangskanal aller Add-on Services



### Microsoft Premier Support inkludiert.

- Zugriff auf Hersteller Engineers
- Reaktive und proaktive Leistungen (inkl. Workshops, Advisory Hours)
- Eskalationsmanagement und Root-Cause-Analysen



### Modular und erweiterbar.

- Basic Support als Fundament
- Add-ons: On-Premises, Microsoft 365 und Azure Support zubuchbar
- Kombinierbar und skalierbar

## Unsere Services im Überblick.

### Basic.

Zentrale Anlaufstelle für alle Tickets des Bechtle Prime Supports, Einsteuerung und Tracking aller nachgelagerten Einheiten, Absicherung durch Microsoft (Problem Resolution Hours / Advisory Hours).

### On-Premises.

Umfassender Support für Microsoft On-Premises-Lösungen, unterstützende Technologien wie Windows Server, SQL Server, Defender for Server u. v. m.

### Microsoft 365.

Umfassender Support für Microsoft Teams, Microsoft Admin Center, Power BI, Microsoft Defender, Outlook u. v. m.

### Azure.

Umfassender Support für Virtual Machines, Kubernetes Service (AKS), Azure Active Directory, Storage/Files, Services/Functions u. v. m.

## Servicequalität und Verfügbarkeit.

### Servicezeiten.



24/7  
Hersteller-Ticketeröffnung

24/7  
Interne Engineers von Bechtle

### Reaktionszeiten.



Ticketannahme innerhalb  
15 Minuten

Lösungszeit:  
Best Effort

### Reporting.



Monatliches Standard-Reporting mit Ticketstatistiken, Übersicht über genutzte Supportstunden und Microsoft Cases. Sie behalten den Überblick über Ihre Supportinvestitionen und erkennen Optimierungspotenziale.

Vertrauen Sie auf Bechtle Prime Support: Weil Ihr Business keine Kompromisse verdient.