

**LICENSA
Empowered
2025 Wien**

Microsoft Support ohne Microsoft? Genau das ist der Trick!

Referenten:

Martin Garstenauer,
Senior Teamlead – Software & Cloud

Marcel Sauerwein,
Presales Consultant MVPS Enterprise & International



Agenda

- 01 Microsoft Support - aber woher?

- 02 Passgenau oder One-Size-Fits-All?

- 03 Individueller Support mit SoftwareOne

- 04 Questions & Answers

Microsoft Support, aber woher?





Microsoft Support – aber woher?

- **Hersteller Support**
 - Unified Enterprise Support
 - Einzelverträge
 - Notfallticket 5er-Paket
 - Free Basic Support
- **3rd Party Support Vertrag**
 - mit Hersteller-Einbindung
 - ohne Hersteller-Einbindung
- Individueller Notfall-Support



Umfrage: Worauf achten Sie bei der Wahl Ihres Microsoft Supports am meisten?

- a) Kosten
- b) Qualität
- c) Flexibilität
- d) Transparentes Vertragsmodell
- e) Direkte & klare Kommunikation
- f) Zusätzliche Leistungen
- g) Vertrauen & langfristige Partnerschaft

Passgenau oder One-Size-Fits-All?



Individueller Support von SoftwareOne



Unsere Philosophie

Microsoft Support bei SoftwareOne ist keine pauschale Dienstleistung, sondern ein genau auf den jeweiligen **Kundenbedarf abgestimmter** und **flexibler Service**, welcher den **reaktiven Support** mit individuellen und passgenauen **proaktiven Services** vereint.



Microsoft Support von Software One in Zahlen

3

globale Delivery
Standorte

24/7

Support Verfügbarkeit

30 Jahre

Premium Support-Service
für unsere Kunden

350+

Kunden Vertrauen auf
unseren Service

7 Jahre

durchschnittliche
Team-Zugehörigkeit

55%

Eigenlösungsquote ohne
Herstellereinbindung



**LICENSA
Empowered
2025 Wien**

Service Success Manager

Sicherstellung von kontinuierlichem Service und Support

Single Point of Contact

Tickets

Ihre Tickets und Incidents werden ganzheitlich überwacht und nötige Eskalationen zentral gesteuert.



Qualität

Eine konstante Überwachung und Abstimmung von individuellen Maßnahmen, Tickets und Eskalationen.



Reviews

Regelmäßige Service und Support Reviews garantieren volle Transparenz sowie eine agile Anpassung aller Prozesse.



Service

Ihr Supportbedarf wird individuell analysiert und proaktive Services entsprechend Ihrer Wünsche und Anforderungen realisiert.



24/7

Ein Service Success Manager on Duty ist in geschäftskritischen Fällen 24 Stunden täglich für Sie erreichbar.



Flexibles Vertragsmodell

Service- und Rufbereitschafts-Pauschale

SoftwareOne Service-Stunden

Hersteller-Stunden

Wandelbar in alle SoftwareOne Servicelines
sowie in Herstellerstunden

Consulting

Betriebs-
unterstützung

Software Lifecycle
Management

IT-Campus

Proaktive Hersteller
Leistungen

Workshops
Application Modernisation
Hands-on Unterstützung
Technische Vor-Ort-Einsätze
Migrationen
Risk Assessment Program
etc.

**Cloud Consumption
Monitoring & Improvement**
Regelmäßige Vor-Ort-
Betriebsunterstützung
**Operative
Unterstützungsleistungen**
Outtasking & Outsourcing

Kosten-Optimierung
Cashflow frei setzen
Betriebskosten senken
Compliance
Audit-Unterstützung
etc.

Technische Trainings
Projektmanagement-Trainings
Lizenzschulung
Classroom,- Virtual und
Inhouse Schulungen
**Adoption & Chance
Management**

On-Demand Assessments
Schulungen& Workshops
aus den Unified Support Portfolio
Enhanced Designated Engineering (DSE)
On-Demand Learning

Transparenter Ticketprozess

Ticketerstellung

Der Kunde erstellt seine Tickets via Telefon, E-Mail oder Kundenportal basierend auf dem Prioritätslevel und der Hersteller-Einbindung.

Supportreaktion im Rahmen der SLA

0

<1 Std.

A

<1 Std.

B

<4 Std.

C

<8 Std.

SoftwareOne-Support

SoftwareOne Service Engineers bearbeiten und Begleiten den Case und folgen dabei den auf den Kunden angepassten Serviceprozessen. Auf Grundlage dieser kommt es entweder zur Eigenlösung oder zur Hersteller-Einbindung.

Hersteller-Support

Im Falle einer Hersteller-Einbindung begleiten die SoftwareOne Engineers den kompletten Prozess. Dabei ermöglichen wir unseren Kunden eine direkte Kommunikation, egal ob im Standard- oder Critical Situation Process.



Key Takeaways



Der richtige Support für jeden Kunden

Professioneller Microsoft Support muss nicht ausschließlich vom Hersteller kommen, sondern kann auch individuell auf das Kundenprofil abgestimmt durch einen Partner wie SoftwareOne abgebildet werden.



Individuell und Passgenau

Das Serviceportfolio muss nicht pauschal und allgemeingültig sein, sondern kann auf den direkten Kundenbedarf abgestimmt werden, um unnötige Kosten für ungenutzte Leistungen zu vermeiden.



Flexible & transparente Kostenstruktur

Eine flexible und transparente Kostenstruktur für alle reaktiven und proaktiven Servicebestandteile bietet die Möglichkeit auch während der Vertragslaufzeit individuell auf sich ändernde Bedingungen im IT-Umfeld des Kunden zu reagieren.

A large, abstract, glowing shape composed of overlapping, wavy, organic forms in shades of blue and cyan. The shape has a bright, ethereal glow around its perimeter and is centered on a solid black circle.

Q&A

Get in Touch

Marcel Sauerwein

Presales Consultant MVPS
Enterprise & International

marcel.sauerwein@softwareone.com

Martin Garstenauer

Senior Teamlead – Software & Cloud

martin.garstenauer@softwareone.com



Disclaimer

This publication contains proprietary information that is protected by copyright. SoftwareOne reserves all rights thereto.

SoftwareOne shall not be liable for possible errors in this document. Liability for damages directly and indirectly associated with the supply or use of this document is excluded as far as legally permissible.

The information presented herein is intended exclusively as a guide offered by SoftwareOne. The publisher's product use rights, agreement terms and conditions and other definitions prevail over the information provided herein. The content must not be copied, reproduced, passed to third parties or used for any other purposes without written permission of SoftwareOne

Copyright© by SoftwareOne. All Rights Reserved. SoftwareOne is a registered trademark of SoftwareOne. All other trademarks, service marks or trade names appearing herein are the property of their respective owners.

A large, abstract graphic composed of several overlapping, wavy, petal-like shapes in shades of blue and cyan. The shapes are arranged in a circular pattern, creating a sense of depth and movement. The colors transition from a deep blue at the edges to a lighter cyan in the center of the swirls. The entire graphic is set against a solid black background.

Thank you