

# Insight Managed Service

für Office 365



Der Insight Managed Service (IMS) für Microsoft Office 365 bietet Organisationen das umfassendste Paket mit Managed Services, das derzeit auf dem Markt erhältlich ist.

IMS ist eine echte Erweiterung Ihres IT-Teams.

## Herausforderung für Unternehmen

Mehr als 80 Prozent der 500 weltweit umsatzstärksten Unternehmen nutzen inzwischen Microsoft Office 365, weil sie die Effizienz und den einfachen Umgang mit dieser Cloud Suite schätzen.

Insofern stellt Office 365 einen Paradigmenwechsel für unternehmerische Produktivität dar. Allerdings wäre es falsch zu glauben, dass damit nicht auch zusätzlicher Aufwand einherginge. Zwar entlastet Office 365 die Unternehmen von vielen Problemen mit traditionellen unternehmenseigenen Lösungen, aber zugleich erfordert die Cloud-Plattform einen nicht unerheblichen administrativen Aufwand.

## Unsere Lösung

Mit Insight Managed Service für Office 365 können Sie den Aufwand beim Support der Produktivitätstools von Microsoft verringern, sodass sich Ihr IT-Team auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann.

Sie haben direkten Zugang zu unserem Spezialisten-Team für Office 365 und erhalten ein modulares Service-Paket, das genau auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten ist. Dank unseres proaktiven Ansatzes wird der IMS-Support zum integralen Bestandteil Ihres Unternehmens.

Die zentralen IMS-Funktionen sind Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung sowie, falls nötig, der direkte Kontakt zu Microsoft.

## User Service

Erhältlich in zwei Versionen: Basis\* und Standard. Mit diesem Service haben Sie Zugang zu allen Experten und Informationen, die Sie für Ihre Arbeit mit Office 365 benötigen. In beiden Service-Versionen können Sie unbegrenzt Probleme oder Vorfälle mit Ihrer Office 365-Plattform melden. Der Standard-Support bietet darüber hinaus erweiterte Unterstützung, hilfreiche „Tipps“ mit Anleitungen und Hilfen zur Optimierung Ihrer Office 365-Umgebung sowie ein umfassenderes Angebot an Problemlösungen.

\*Basis ist unser kostenloser Service und nur verfügbar für CSP-Kunden.

## Hauptvorteile

- Verringerung des Aufwands für den Support der Produktivitätstools von Microsoft
- Direkter Zugang zum Insight Experten-Team für Office 365
- Erweiterung und maßgeschneiderte Anpassung des IMS für Microsoft Office 365 mit Add-On-Modulen

## Die Vorteile von Insight

**Wir sind der Partner,  
mit dem Sie Ihr  
Geschäft heute  
effizient verwalten und  
auf morgen vorbereiten**

### Manage

- Effizienz
- Skalierbarkeit
- Zuverlässigkeit
- Einfacher Umgang
- Schnelligkeit

### Transform

- Kompetenzumfang
  - Innovation
  - Vision
- Beratung und Lösungsorientierung
- Investition in Beziehungen
- Partnerkonzertierung

# Insight Managed Service

für Office 365



## Ausweitung und maßgeschneiderter Service

Kunden des Standard-Supports können ihren IMS-Service für Microsoft Office 365 mit Add-On-Modulen auf ihre Anforderungen zuschneiden, einschließlich:

- **Beratungseinheiten:** Hinzufügen von Einheiten nach Bedarf
- **Chance Management:** Durchführung Ihrer Änderungen und Konfiguration durch uns
- **Sicherheit und Compliance für Office 365:** Tipps und Support zur Berichterstattung für Sicherheits- und Compliance-Services für Office 365, sodass Insight in enger Zusammenarbeit mit Ihnen Ihre Sicherheitseinstellungen rund um Office 365 implementieren und aufrechterhalten kann
- **Direkter Endbenutzer-Support:** Machen Sie Insight zum ersten Ansprechpartner Ihrer Endbenutzer von Office 365
- **OMS Insight und Analyse-management:** Tipps und Support zur Berichterstattung für Überwachungs- und Alarm-Services
- **Lizenzierung und Compliance:** Tipps zur Optimierung Ihrer Microsoft-Lizenzierung und zur Compliance Dritter

Wenden Sie sich an Ihren Insight Account Manager, um mehr über unsere Managed Support Services für Microsoft Office 365 zu erfahren.

| Office 365 Support   | Basis                  | Standard             |
|--|------------------------|----------------------|
| <b>Kernservice</b>   |                        |                      |
| 5 Tage/Woche, 8 Std./Tag, Mo.-Fr. (nicht an gesetzl. Feiertagen) | ✓                      | ✓                    |
| Tage pro Woche   | 5                      | 5                    |
| Telefon-Support/Ticket-Support                                   | ✓                      | ✓                    |
| SLA und monatlicher Vorfallsbericht                              | Bericht nur per E-Mail | P                    |
| Reaktionszeit nach Ticket-Anfrage (P1/P2 Stunden)                | 2/4                    | 2/4                  |
| Reaktionszeit nach Telefonanruf                                  | 30 Sekunden            | 30 Sekunden          |
| Maximal genannte Ansprechpartner                                 | 1                      | 5                    |
| Benachrichtigungen zu Serviceänderungen/Updates                  | ✓                      | ✓                    |
| Benachrichtigungen und Beratungsberichte                         | ✓                      | ✓                    |
| <b>IMS-Vorfall- und Beratungssupport</b>                         |                        |                      |
| Max. Anzahl der Beratungseinheiten pro Jahr                      | Keine                  | 20                   |
| Max. Anzahl der Fehleranfragen                                   | Unbegrenzt             | Unbegrenzt           |
| Support bei der Rechnungsstellung                                | ✓                      | ✓                    |
| Office 365 Portal- und Admin Centre-Konfigurationen              | Nur bei Vorfällen      | ✓                    |
| Benutzeradministration (mit Ausnahme von Resets)                 |                        | ✓                    |
| Exchange Online (E-Mail)   |                        | ✓                    |
| Mobile Konnektivität zu E-Mail-Services (Kein MDM)               |                        | ✓                    |
| Office-Download und Installationen                               |                        | ✓                    |
| Microsoft Outlook-Konnektivitäts- und -Konfigurationssupport     |                        | ✓                    |
| Azure Active Directory   |                        | Kostenfrei/Basis*    |
| AAD Connect/Directory-Synchronisierung                           |                        | ✓                    |
| E-Discovery (Basis)  |                        | ✓                    |
| Data Governance (Basis)  |                        | ✓                    |
| One Drive-Dateifreigabe  |                        | ✓                    |
| Skype IM und Videokonferenzen                                    |                        | ✓                    |
| Corporate Video-Portal   |                        | ✓                    |
| Meeting Broadcasts   |                        | ✓                    |
| SharePoint/Yammer/Teams  |                        | ✓                    |
| Delve/PowerApps/Flow   |                        | ✓                    |
| Räume und Ausrüstung   |                        | ✓                    |
| Formulare/Buchungen/Planner                                      |                        | ✓                    |
| MyAnalytics  |                        | ✓                    |
| StaffHub   |                        | ✓                    |
| Office 365-Sicherheit und -Konformität                           |                        | Nur Fehlerbehandlung |
| Visio Online/Project Online                                      |                        | X                    |
| Mobile Office-Installationen (Telefone/Tablets)                  |                        | X                    |
| ADFS/Identity Federation   | X                      |                      |
| Skype Voice (Cloud Native PSTN)                                  | X                      |                      |
| Alle anderen allgemein verfügbaren Office 365-Services (Link)    | X                      |                      |

\*Microsoft-Lizenzstufe