



SUPPORTUMFANG UND REAKTIONSZEITEN

Um Sie und Ihre Kunden*innen optimal zu unterstützen, wenden Sie sich bei Fehlermeldungen und Fragen zu den Microsoft Onlinediensten bitte an unseren Support unter:

✉ support@adn.de ☎ +49 2327 9912 345

Bei Fragen zu Lizenzen, Angeboten oder allgemeinen Themen kontaktieren Sie bitte Ihren ADN Ansprechpartner*in oder die cloud@adn.de Adresse.

Bei Fragen zur Abrechnung, Bestellung und Problemen bei der Nutzung des ADN Cloud Marketplaces wenden Sie sich bitte an marketplace@adn.de oder erstellen Sie über den ADN Cloud Marketplace ein Ticket.

Um den Prozess beim Einreichen von Tickets bei Microsoft zu optimieren, haben Sie die Möglichkeit uns direkt mitzuteilen welchen Schweregrad das Ticket hat, hierbei orientieren Sie sich bitte an den Schweregraden von Microsoft und stellen Sie sicher, dass Microsoft über Ihre richtigen Kontaktinformationen verfügt:

A	B	C
Schwerwiegende Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs Drastischer Verlust oder drastische Verschlechterung der Dienste im Geschäftsbetrieb des Kunden. Erfordert sofortige Bearbeitung.	Mittelschwere Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs Mittelschwerer Verlust oder mittelschwere Verschlechterung der Dienste im Geschäftsbetrieb des Kunden; Arbeit ist beeinträchtigt, kann jedoch in vernünftigem Umfang fortgesetzt werden.	Minimale Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs Geschäftsbetrieb des Kunden funktioniert mit kleineren Beeinträchtigungen des Diensts.
Das Problem erfordert eine sofortige Reaktion, und Sie verpflichten sich, jeden Tag kontinuierlich rund um die Uhr mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten, bis das Problem gelöst ist. Andernfalls kann Microsoft den Schweregrad nach eigenem Ermessen auf Stufe B senken.	Das Problem erfordert eine dringende Reaktion. Wenn Sie beim Senden der Supportanfrage die Option „24x7“ ausgewählt haben, verpflichten Sie sich, jeden Tag kontinuierlich rund um die Uhr mit dem Microsoft-Team zusammenzuarbeiten, bis das Problem gelöst ist. Andernfalls kann Microsoft den Schweregrad nach eigenem Ermessen auf Stufe C senken. Wenn Sie beim Senden eines Incidents mit Schweregrad B die Option „während der Geschäftszeiten“ ausgewählt haben, setzt sich Microsoft ausschließlich während der Geschäftszeiten mit Ihnen in Verbindung.	Bei einem Incident mit Schweregrad C setzt sich Microsoft ausschließlich während der Geschäftszeiten mit Ihnen in Verbindung.



CHECKLISTE TAN-TICKETS MS-SUPPORT:

ADN interne Informationen

- » Zugangsdaten Microsoft Partnerportal + Token (partner.microsoft.com)
- » Zugangsdaten Microsoft Premierportal + Token (support.microsoft.com)
- » Delegierte Administration (Supportberechtigung muss vom Partner / Kunden erteilt werden)

INFORMATIONEN, DIE VOM KUNDEN BENÖTIGT WERDEN

Fall 1 – Microsoft 365:

- Tenant des (End-)Kunden, Default-Domain
- Schweregrad / Dringlichkeit (Severity) – Normal „B“
- Name des Ansprechpartners
- Rufnummer des Ansprechpartners
- E-Mailadresse des Ansprechpartners
- Fehlerbeschreibung
- betroffene Anzahl der User, Usernamen,
- Screenshots / Dateien

Fall 2 – Azure:

- Tenant des (End-)Kunden, Default-Domain
- Azure Subscription
- Schweregrad / Dringlichkeit (Severity) – Normal „B“
- Abonnement
- Betroffener Dienst
- Ressourcengruppe und Ressource
- Problemtyp / -untertyp
- Name des Ansprechpartners
- Rufnummer des Ansprechpartners
- E-Mailadresse des Ansprechpartners
- Fehlerbeschreibung
- betroffene Anzahl der User, Usernamen,
- Screenshots / Dateien

Fall 3 – Dynamics 365:

- Tenant des (End-)Kunden, Default-Domain
- Schweregrad / Dringlichkeit (Severity) – Normal „B“
- Produktart
- Problemtyp
- Problembeschreibung
- Umgebung
- Dringlichkeit (Severity) – Normal „B“
- Name des Ansprechpartners
- Rufnummer des Ansprechpartners
- E-Mailadresse des Ansprechpartners
- Fehlerbeschreibung
- betroffene Anzahl der User, Usernamen,
- Screenshots / Dateien

Fall 4 – Prem Support:

- Auftragsbestätigung des Kunden für Inanspruchnahme des kostenpflichtigen MS-Prem-Supports
- Problembeschreibung mit Produkt und Dienst
- Kategorie / Ressourcentyp
- Fehlerbeschreibung
- betroffene Anzahl der User, Usernamen,
- Screenshots / Dateien
- Art des Supports (Priorität)
- Name des Ansprechpartners
- Rufnummer des Ansprechpartners
- E-Mailadresse des Ansprechpartners