



## Microsoft | Partner Programm

### Partner Technical Consultant (PTC, ehemals TSC)

#### Beratung von unseren Spezialisten

Proaktive Services und reaktive Beratung bei technischen Post-Sales Problemen - das ist das Ziel des Partner Technical Consultants (PTC, ehemals TSC), ein Exklusivangebot für Microsoft Gold Certified Partner. Sie erhalten Ihren eigenen Partner Technical Consultant als direkten Ansprechpartner. Mit dieser Maßnahme unterstützt Microsoft Sie aktiv und präventiv und hilft Ihnen, Projekte bei Ihren Kunden nachhaltig zu sichern. Das PTC-Team deckt ferner die [ISV Advisory Hours](#) ab.

PTC sind technische Partner Account Manager, die Ihnen eine verbesserte Support-Beratung bieten. Unsere Gold Certified Partner stehen im Mittelpunkt unseres Handelns, wir verstehen unsere Partner und ihre Anforderungen und tragen so dazu bei, deren Potential voll auszuschöpfen und Neues zu erreichen. Eine intensive Zusammenarbeit von Microsoft mit seinen Partnern ermöglicht es, Technologien konsequent weiter zu entwickeln. Damit ebnet wir unseren Kunden gemeinsam mit unseren Partnern neue Wege in die Zukunft.

Wir als PTC kennen Microsoft, und wir kennen das Anforderungsprofil unserer Gold Certified Partner. Dieses Wissen nutzen wir, um Ihnen einen entscheidenden Vorteil gegenüber dem Wettbewerb zu verschaffen. Mit unserem technischen Support, der präventiven Beratung und aktuellen Produktinformationen stellen wir den reibungslosen Einsatz der Microsoft Technologien bei Ihren Kunden und damit den gemeinsamen Erfolg im Markt sicher.

<b>Leistungen</b>	<p>Mit Hilfe des Partner Technical Consultants (PTC, ehemals TSC) greifen Gold Certified Partner auf Spezialisten zu, die technische Fragen schnell beantworten oder durch interne Eskalation rasch eine Lösung finden. Der Service umfasst darüber hinaus den aktiven Kontakt von Microsoft zum Partner.</p> <p><b>Proaktive Services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Rechtzeitige Informationen zu speziellen Themen, Security Bulletins, Patches, Hotfixes, relevante Whitepaper etc.</li> <li>● Monatliche Statusberichte über Ihre Supportanfragen</li> <li>● Advisory Services für "How-to" Fragen</li> <li>● Webcasts und Workshops für gezielten Wissenstransfer</li> </ul> <p><b>Reaktive Beratung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Beratung bei technischen Post-Sales Problemen</li> <li>● Auskunft über bestehende Supportanfragen</li> <li>● Koordination von Anfragen bei Microsoft</li> </ul>
<b>Zielgruppe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● PTC (ehemals TSC): Ausschließlich Microsoft Gold Certified Partner; Identifikation mit Contract ID sowie Access ID</li> </ul>



Ihr Wegbegleiter zum Gipfel des Erfolgs: der Microsoft-Partner-Support

## Microsoft | Partner Programm

### Partner Technical Consultant (PTC, ehemals TSC)

	<p><u>Reaktive Break-Fix-Anfragen</u>: Falls Sie den Support für Break-Fix-Anfragen auf telefonischem Weg in Anspruch nehmen wollten, hatten Sie bisher die entsprechende Telefonnummer gewählt, über die Sie mit dem Technical Service Coordinator (TSC, jetzt: Partner Technical Consultant) verbunden wurden. Ab dem 13. August 2007 bekommen Sie jetzt eine telefonische Ansage, die es Ihnen ermöglicht, über ein Auswahlménú mittels Ihrer Telefontastatur den für Sie passenden Service auszuwählen. Für die Erstellung reaktiver Break-Fix-Anfragen aus ihrem 5-Pack wählen Sie dazu bitte die Menü Option 2.</p> <p><u>Advisory Services</u>: Falls Sie Eskalationsunterstützung für bestehende Support-Anfragen benötigen, wenden Sie sich bitte über die Menü Option 4 an Ihren PTC. Wenn Sie Beratung bei technischen Post-Sales Problemen benötigen, bzw. Ihre Advisory Hours in Anspruch nehmen möchten, wenden Sie sich bitte ebenfalls über die Menü Option 4 an Ihren PTC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>ISV Advisory Hours</u>: Registered Member, die an der Empower-Initiative teilnehmen; Certified und Gold Certified Partner mit der Kompetenz ISV/Software Solutions</li> </ul>
<p><b>Ihr Nutzen</b></p>	<p>Unser Ziel ist eine zeitnahe Beratung und proaktive Vermittlung relevanten Fachwissens zu spezifischen Microsoft Technologien und Lösungen. Um zukünftige Probleme und aufwendige, reaktive Supportaktivitäten möglichst zu vermeiden, versorgen wir Sie vorausschauend mit den auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Informationen.</p> <p>Somit agiert der Partner Technical Consultant als „Trusted Advisor“, d.h. als Ihr persönlicher Ansprechpartner und Interessenvertreter, der Sie im Rahmen Ihrer Advisory Services im Hause Microsoft unterstützt.</p> <p>Darüber hinaus können Sie erweiterte Support-Optionen erwerben, mit denen sie Ihre Kunden rund um die Uhr betreuen können. Ihr PTC berät Sie sehr gerne darüber, wie Ihre Firma sich mit solchen Service-Angeboten von Ihren Mitbewerbern abheben kann.</p>
<p><b>Kontakt</b></p>	<p><b>Deutschland</b></p> <p>Telefon: +49 (1805) 67 25 89 E-Mail: <a href="mailto:depstsc@microsoft.com">depstsc@microsoft.com</a></p> <p><b>Österreich</b></p> <p>Telefon: +43 (136) 02 77 25 81 E-Mail: <a href="mailto:atpstsc@microsoft.com">atpstsc@microsoft.com</a></p> <p><b>Schweiz</b></p> <p>Telefon: +41 (848) 68 77 73 E-Mail: <a href="mailto:chpstsc@microsoft.com">chpstsc@microsoft.com</a></p>
<p><b>Geschäftszeiten</b></p>	<p>Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:30 Uhr (ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen)</p>
<p><b>Hinweise</b></p>	<p>Der Service umfasst maximal 40 TSC-Stunden pro Partner pro Mitgliedschaftsjahr. Die Leistung des Partner Technical Consultants (ehemals: technischen Servicekoordinators) gliedert sich in 20 Stunden Account-Management und 20 Stunden reine Servicezeit für Anfragen.</p>



Ihr Wegbegleiter zum Gipfel des Erfolgs: der Microsoft-Partner-Support

## **Microsoft** | Partner Programm

### Partner Technical Consultant (PTC, ehemals TSC)

Für Supportanfragen kann kein bestimmtes Zeitfenster bis zur endgültigen Klärung garantiert werden.

Eine Eskalation an das Supportteam geht unter Umständen zu Lasten Ihrer fünf kostenfreien Supportanfragen.

Der Service umfasst keine Microsoft-Premier-Partnerservices.