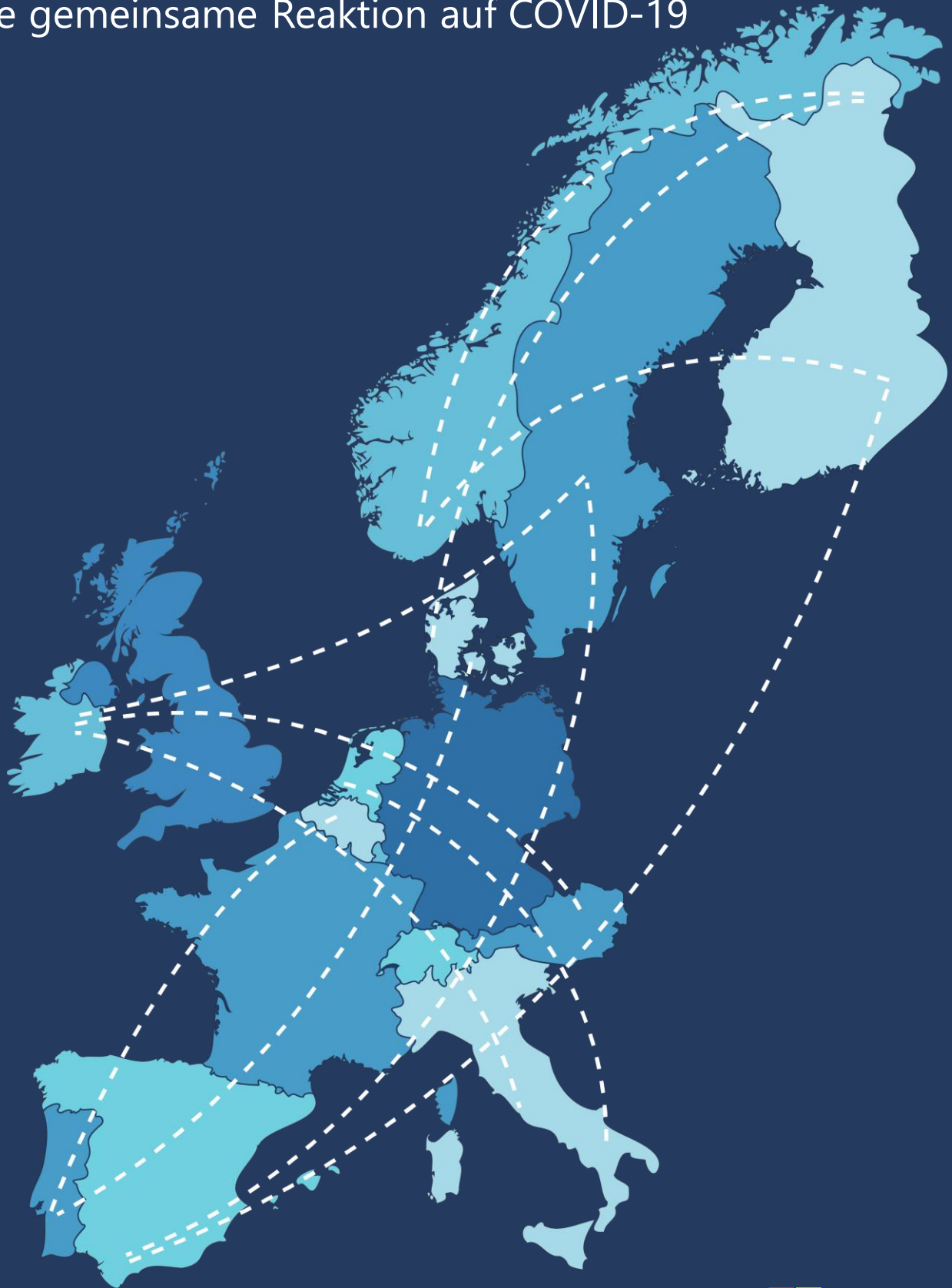


Geschäftskontinuität sicherstellen

Eine gemeinsame Reaktion auf COVID-19



Inhalt

10 Lösungsbereiche zur Unterstützung Ihres Unternehmens mit Remotevorgängen

- 01 Remotearbeit
- 02 Remotelösungen für das Gesundheitswesen
- 03 Remoteunterricht
- 04 Kunden- und Bürgerservices
- 05 Digitale Inklusion
- 06 Remote-Personalverwaltung
- 07 Digitales Marketing und E-Commerce
- 08 Digitale Lieferkette
- 09 Intelligente Sicherheit
- 10 Technischer Support von Microsoft

“ Da COVID-19 weiterhin Auswirkungen auf Menschen und Länder in der ganzen Welt hat, möchte ich meine Empathie mit unseren KundInnen und PartnerInnen in Westeuropa und darüber hinaus in dieser noch nie dagewesenen Situation ausdrücken. Die Pandemie hat unsere Arbeit, unser soziales Leben, unser Familienleben und unser Leben in der Gemeinschaft beeinflusst. Das war nicht einfach und wird wahrscheinlich für einige Zeit eine Herausforderung bleiben. Aber wir sind dankbar, dass wir über die Technologie verfügen, die uns belastbare Vorgänge für an vorderster Front Tätige sowie für Menschen ermöglicht, die im Bildungsbereich, in Unternehmen und in Regierungen arbeiten, die sich aus der Entfernung miteinander in Verbindung setzen und zusammenarbeiten müssen. Unsere Mission, alle Personen und Unternehmen auf der Welt zu unterstützen, hat sich noch nie wichtiger angefühlt. ”

-Vahé Torossian, President und CVP, Microsoft Westeuropa

Schnelles und effektives Reagieren auf Ihre sich ändernden Bedürfnisse

Wir alle müssen unsere Arbeitsweise, unseren Alltag und unsere Kommunikation neu organisieren. Ob Behörden, soziales Leben, Geschäftswelt oder Familie – in allen Bereichen geht es tagtäglich darum, uns gegenseitig zu schützen und die Belastung für das Gesundheitswesen sowie wichtige Infrastruktur zu verringern.

Wir bei Microsoft möchten Sie dabei unterstützen, sich so schnell und effektiv wie möglich an diese neue Normalität anzupassen.

Wir hören unseren Kunden zu und haben erfahren, wie Unternehmen jeder Grösse mit Herausforderungen umgehen, die sich stark von dem unterscheiden, was sie sich Anfang des Jahres vorgestellt hatten. In erster Linie geht es darum, die Geschäftskontinuität zu sichern. Wie stelle ich sicher, dass die zentralen Bedürfnisse meiner MitarbeiterInnen und KundInnen erfüllt werden können? Welche Dienste kann ich weiterhin anbieten und wie?

Während wir uns an die Situation anpassen, haben wir Zeit, über die erweiterten Bedürfnisse unserer Organisationen nachzudenken. Wie bauen wir weiterhin vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Kunden auf, wenn alle Vorgänge digital ablaufen müssen? Wie können Organisationen weiterhin intern zusammenarbeiten, wenn keine physische Interaktion möglich ist? Wie gewährleisten wir einen sicheren Zugriff auf Daten und Systeme? Wie erhalten Fachkräfte aus dem Gesundheitswesen Zugriff auf die Tools, die sie benötigen, um sich selbst zu schützen, und wie führen Lehrkräfte weiterhin einen effektiven Unterricht durch? Das sind nur einige Fragen, auf die Organisationen eine Antwort finden müssen.

Um Ihnen und Ihrer Organisation zu helfen, diese Herausforderungen zu meistern, haben wir die folgenden Informationen zusammengestellt. In einem auf unsere globalen und lokalen Erfahrungen gestützten Leitfaden bieten wir Ihnen Lösungsansätze für die Herausforderungen, denen Sie momentan gegenüberstehen. Wir werden den Inhalt regelmässig aktualisieren, über bewährte Vorgehensweisen informieren und Sie wissen lassen, was bei anderen gut funktioniert hat – und was nicht. Und wir freuen uns auf Ihr Feedback dazu, was Sie benötigen, damit wir Ihnen das bereitstellen können, was Ihre Anforderungen am besten erfüllt. Unsere Kundenbetreuungs- und Partnerteams sind für Sie da.

In dieser Zeit möchten wir unsere Technologie einsetzen, um unsere Belegschaft, unseren Kundenstamm, unser Partnernetzwerk und die Lieferkette bei einer effektiven und sicheren Zusammenarbeit zu unterstützen.

01 Remotearbeit

Vernetzt bleiben

Angesichts der aktuellen Situation arbeiten Millionen Menschen im Homeoffice. Die Technologie spielt eine entscheidende Rolle dabei, dass Organisationen jeder Grösse die Arbeit im Homeoffice ermöglichen können, ohne dass dies zu Lasten der Zusammenarbeit, der Produktivität und der Sicherheit geht. Es geht jedoch nicht nur um Effizienz und Produktivität. Es geht auch darum, sicherzustellen, dass sich Ihre Mitarbeitenden nicht isoliert fühlen. Unterstützen Sie sie, damit sich die Mitarbeitenden im Homeoffice nicht allein gelassen fühlen.

Microsoft unterstützt die Arbeit im Homeoffice schon lange, aber in der aktuellen Situation gehen wir an die Grenzen des Möglichen. Im Laufe der Zeit haben wir einiges darüber gelernt, wie wir Ihre Organisation und Ihre Mitarbeitenden am besten unterstützen, um erfolgreich zu sein – und diese Erfahrungen möchten wir mit Ihnen teilen.



Erste Schritte

Das Einrichten eines effektiven Arbeitsplatzes ist das Wichtigste – egal, ob es ein richtiges Büro oder nur eine Arbeitsecke ist. Eine Anwendung oder Suite für cloudbasierte Produktivität hilft Ihnen dabei, von jedem Standort aus auf Dateien und Tools zuzugreifen. Mit [Microsoft 365](#) können alle auf Ressourcen zugreifen, Dateien freigeben und über Office-Apps im Web, auf Mobilgeräten sowie auf Desktop-PCs gemeinsam bearbeiten und Inhalte standardmässig in der Cloud speichern. Ausserdem bleiben Sie über Chats, Anrufe und Besprechungen mit KollegInnen in Verbindung. Office-Apps, Outlook Mobile, Microsoft Teams und OneDrive können auf allen Geräten und in allen Browsern bereitgestellt werden, damit der Zugriff auf E-Mails, Kalender und Dateien überall möglich ist. BenutzerInnen können ihre Dateien ganz einfach in OneDrive oder SharePoint speichern, und zwar ganz genauso, wie sie Dateien traditionell im Laufwerk „C“ gespeichert haben. Das ist wichtig, wenn Dateien in der Cloud gespeichert werden sollen.

Nicht jedes Unternehmen kann Geräte für die Remotearbeit bereitstellen, aber Sie können den Zugriff auf Unternehmensdaten auf persönlichen Geräten ermöglichen – mit den Richtlinien zum App-Schutz von [Microsoft Intune](#) in Verbindung mit dem [bedingten Azure AD-Zugriff](#). So hat Ihre Organisation weiterhin das richtige Mass an Kontrolle über die Informationen, auf die zugegriffen wird. Wenn Sie mehr Kontrolle über die Umgebungen benötigen, über die Ihre BenutzerInnen auf die Unternehmensressourcen zugreifen, dann ist [Windows Virtual Desktop](#) in Microsoft Azure das Richtige für Sie. Wenn Sie neue Geräte benötigen, damit die Mitarbeitenden remote arbeiten können, bieten Ihnen Windows 10- und Surface-Geräte integrierte Sicherheitsfeatures.



In Verbindung bleiben – mit Besprechungen und Nachrichten

Wenn spontane Gespräche auf dem Flur nicht mehr möglich sind, ist es notwendig, häufiger zu kommunizieren, sei es in virtuellen Besprechungen oder in Chats. Daher ist es wichtig, eine Möglichkeit zu finden, wie die Teams zusammenkommen können – für Projektbesprechungen, informelle Diskussionen oder auch für Geburtstagsfeiern. Und dabei ist es nicht nur wichtig, weiterzuarbeiten und die Projekte weiterzuentwickeln, sondern auch den zwischenmenschlichen Austausch zu fördern.

Persönliche Treffen im Besprechungszimmer sind nun nicht mehr möglich, und einige Personen nehmen vielleicht zum ersten Mal in ihrer Laufbahn an einem Online-Meeting teil. [Microsoft Teams](#) ist der Hub für Zusammenarbeit, der es Ihnen ermöglicht, Besprechungen vorzubereiten, Ihren Bildschirm oder Präsentationen freizugeben, die Besprechung für später aufzuzeichnen und anschließende Aktionen zu planen, damit alle auf dem gleichen Stand sind, beispielsweise indem Sie Inhalte freigeben. Das hilft insbesondere den Personen, die an der Besprechung nicht teilnehmen konnten. Sie können Dateien sicher an Speicherorten aufbewahren, auf die nur berechtigte Personen zugreifen können, auf Whiteboards zusammenarbeiten und Anrufen und Besprechungen schnell beitreten. Wenn Sie möchten, können Sie in Besprechungen auch Ihre Kamera nutzen. Dadurch wird die Besprechung persönlicher, was den Kontakt unter den Teilnehmenden und somit auch die Motivation verbessert. Ermutigen Sie alle Teilnehmenden, Fragen zu stellen und sich am Gespräch zu beteiligen – auch das fördert die Interaktion.

Wie Sie sehen, bietet Microsoft Teams umfassende Features. Sehen Sie sich also an, wie Sie damit konstruktiver und produktiver arbeiten können. [„Nutzen Sie Microsoft Teams bei der Remotearbeit optimal?“](#) ist ein Artikel, der Sie genau dabei unterstützt. Lesen Sie ihn unbedingt durch.



Verwalten Sie Ihre Zeit und Ihr Wohlbefinden

Remotearbeit kann auch für erfahrene Mitarbeitende belastend sein. Ihre Kolleginnen und Kollegen müssen wissen, dass sie auch Grenzen setzen und andere darüber informieren können, wann sie arbeiten – und wann nicht. Mithilfe der Anwesenheitsanzeige und der Statusmeldung in Teams können sie ihre Verfügbarkeit anzeigen und Benachrichtigungen festlegen, wenn sie nicht gestört werden wollen oder nicht erreichbar sind. Pausen sind genauso wichtig, wie auf sich und andere zu achten. Für jeden ist es von grosser Bedeutung, das Gleichgewicht zwischen zwischenmenschlicher Interaktion und Arbeit zu finden. Die Arbeit von zu Hause in dieser Situation hat spezifische Herausforderungen.

Lösungen

Microsoft 365 und Teams, Windows Virtual Desktop, Azure Active Directory, Microsoft Surface

02 Remotelösungen für das Gesundheitswesen

Unterstützung für Pflegepersonal mit neuen Tools

Fachkräfte im Gesundheitswesen sind von zentraler Bedeutung, um die Gesundheit, Sicherheit und das Wohlbefinden der Menschen auf der ganzen Welt sicherzustellen. ÄrztInnen, Pflegepersonal und andere Fachkräfte im Gesundheitswesen, deren Arbeit durch die aktuelle Situation noch komplexer ist als sonst, benötigen Zugriff auf Tools, die eine Zusammenarbeit ermöglichen, um eine optimale Versorgung der PatientInnen sicherzustellen. Sowohl PatientInnen als auch ÄrztInnen benötigen eine grössere Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit, um standortübergreifend miteinander in Verbindung zu treten.

Die Lösungen von Microsoft unterstützen das Krankenhauspersonal mit einer schnellen Remotediagnose und -behandlung. Eine schnelle Kommunikation und zuverlässige Systeme sind von grösster Bedeutung, insbesondere wenn eine Skalierung über mehrere Krankenhäuser, Unternehmen oder Regionen hinweg stattfindet.



Planen virtueller Visiten

Die Menschen bleiben zu Hause, und persönliche Beratungen finden nur sehr eingeschränkt statt. Videokonferenzen stellen dabei eine Möglichkeit dar, wie ÄrztInnen den Menschen die erforderlichen Ratschläge und Diagnosen zur Verfügung stellen. Die Besprechungsplattform in Teams ermöglicht in Verbindung mit der neuen [Bookings-App](#) das Planen, Verwalten und Durchführen virtueller Patientenbesuche.



Kommunikation, Zusammenarbeit und Koordination

[Microsoft Teams](#) bietet Fachkräften im medizinischen Bereich einen integrierten Hub für die Zusammenarbeit, der auch die Teamkoordination, Kommunikation und den Datenzugriff ermöglicht, um den Patienten auf effiziente Weise die Versorgung zu bieten, die sie benötigen. So erhalten klinische und nicht klinische Teams zeitnahe Empfehlungen, können sicherstellen, dass die Unterlagen aktuell sind, und haben jederzeit in Echtzeit Zugriff auf die entsprechenden Informationen.

In der Pflege ist wichtig, zu wissen, wer Dienst hat, und die entsprechenden Personen erreichen zu können, damit eine zeitnahe Patientenversorgung sichergestellt ist. Häufig wird wertvolle Zeit dafür aufgewendet, die richtigen Kontaktinformationen für Teams im Gesundheitswesen zu finden. Mit einer zielgerichteten Kommunikation in Teams können Sie manuell Tags erstellen, um Benutzer auf Grundlagen von Attributen wie Rolle, Qualifikation oder Standort zu organisieren. Anschliessend können Sie allen entsprechend getaggt Personen gleichzeitig in einem Chat oder einer Konversation eine Nachricht zukommen lassen: Sie können beispielsweise alle @porters in einer Abteilung kontaktieren.



Apps für Notfallmassnahmen

Die [Emergency Response-Beispiellösung für Power Platform](#) bietet eine Reihe von Funktionen für Gesundheitsdienstleister, um Daten für das Situationsbewusstsein verfügbarer Betten und Verbrauchsmaterialien, COVID-19-bezogener Patienten, Personal und ausstehender Entlassungen zu sammeln. Die Lösung bietet auch Dashboards, in denen wichtige Daten und Erkenntnisse zusammengefasst werden, damit Sie fundierte Entscheidungen treffen können, die zu einer effizienten Bereitstellung und Nutzung von Ressourcen führen. Mit [Microsoft Power Automate](#) können Sie Abläufe mit mehreren Schritten für zahlreiche Dienste erstellen. Erstellen Sie beispielsweise einen Ablauf zwischen E-Mails, Kalendern und Tabellen, und stellen Sie sicher, dass die richtigen Business-Apps miteinander verbunden werden können, um eine maximale Effektivität und Effizienz sicherzustellen.

Es ist nicht nur wichtig, die medizinische Versorgung sicherzustellen, sondern es müssen auch Informationen bereitgestellt werden, damit die Entscheidungsfindung möglich ist und das Gesundheitssystem nicht überlastet wird. Mithilfe des [Healthcare Bot](#)-Dienstes von Microsoft Azure für Organisationen, die während der Coronakrise von zentraler Bedeutung sind, unterstützen wir die Untersuchung von PatientInnen auf potenzielle Infektionen sowie deren Versorgung.



Sicherer und skalierbarer Zugriff auf Anwendungen

Mit [Windows Virtual Desktop](#) können Gesundheitsdienstleister Ihren Pflegefachkräften Zugriff auf wichtige Daten auf sichere und kontrollierte Weise bereitstellen. Da die Daten nicht auf dem Gerät direkt gespeichert werden, sind die Patientendaten auch dann sicher, wenn das Gerät verloren geht oder beschädigt wird.



Remoteunterstützung

[Remote Assist](#) auf HoloLens bietet Fachkräften im Gesundheitsbereich auch remote eine Übersicht in Echtzeit, damit Probleme schneller gelöst werden können und einer schnellerer Wissenstransfer möglich ist. Es kombiniert Videos, Screenshots und holografische Anmerkungen, damit an vorderster Front Tätige Zugriff auf Empfehlungen von Fachkräften haben.

Lösungen

Microsoft 365 und Teams, Windows Virtual Desktop, Microsoft Power Automate, Microsoft Power BI, Microsoft PowerApps, Microsoft HoloLens, Windows 10-Geräte

03 Remoteunterricht

Direkt einsatzbereite, intelligente Lehr- und Lernplattformen und -ressourcen

Nachdem Schulen, Hochschulen und Universitäten geschlossen wurden, benötigen Lehrkräfte, Eltern, Studierende und SchülerInnen nun Zugriff auf Bildungsressourcen, damit die Lehre remote fortgesetzt werden kann. Wenn der Unterricht zum ersten Mal remote durchgeführt wird, ist dies eine besondere Herausforderung. Die gute Nachricht ist: Wir unterstützen Sie mit kostenlosen Tools und Ressourcen, wie u. a. unserer sicheren App für den Onlineunterricht, Microsoft Teams. Diese Tools eröffnen Ihnen auch zahlreiche Möglichkeiten für Ihre persönliche und berufliche Weiterentwicklung.



Remoteunterricht für Schulen in einem sicheren Onlineklassenzimmer

Damit Sie und Ihre Organisation die Möglichkeit des Remotelernens nutzen können, stellt [Microsoft Office 365](#) mit [Microsoft Teams for Education](#) eine Umgebung für den Onlineunterricht bereit, damit sich Studierende, SchülerInnen und Lehrkräfte weiterhin auf das Lernen konzentrieren können. Teams ist für Schulen und Universitäten kostenlos und ermöglicht virtuelle Direktverbindungen, Hausarbeiten, Dateien und Gespräche von einer zentralen Stelle über Smartphones, Tablets, Computer oder Browser. Microsoft Stream ermöglicht es, dass Sie jederzeit arbeiten können. Dabei handelt es sich um eine Onlineplattform zum Speichern und Wiedergeben von Videos, über die Sie und Ihre Teams aufgezeichneten Unterricht für die Lernenden bereitstellen können, die diesen dann on-demand abrufen. Wir unterstützen Lehrkräfte und IT-Fachkräfte mit Schulungsmaterialien, Kursen und Dokumenten und stellen auch Inhalte für Eltern, Studierende und SchülerInnen bereit, damit sie schnell loslegen können.

Und während Ihre Teams remote arbeiten, ermöglicht Windows Virtual Desktop den Zugriff auf wichtige Unternehmensanwendungen, damit die Arbeit an Bildungseinrichtungen, der Unterricht und auch die Zusammenarbeit reibungslos funktionieren.



Motivation für SchülerInnen und Studierende

Eine Herausforderung besteht darin, das Engagement und die Konzentration der SchülerInnen und Studierenden ausserhalb des Klassenzimmers zu fördern. Tools wie [Flipgrid](#), [Skype in the Classroom](#) und [Minecraft: Education Edition](#) (verfügbar bis Juni 2020 für alle Lehrkräfte, SchülerInnen und Studierenden mit einer gültigen Office 365-Lizenz) sorgen für Abwechslung und unterstützen unterschiedliche Lernweisen.

Mithilfe von [Microsoft Forms](#) können Lehrkräfte auch Fragebögen erstellen und beispielsweise ein Quiz durchführen. Die SchülerInnen bzw. Studierenden beantworten die Fragen online, und ihre Antworten werden anschliessend von den Lehrkräften gesammelt und zusammengefasst. Mithilfe der Chatfunktion fördert Microsoft Teams die Zusammenarbeit und Kommunikation. SchülerInnen und Studierende können mit Lehrkräften sowie miteinander interagieren. So fühlen sie sich nicht nur weniger isoliert, sondern es ist auch möglich, die Unterrichtssituation so gut wie möglich nachzubilden. Das [Microsoft Educator Center](#) bietet auch Ressourcen, Unterrichtspläne und Aktivitäten, mit denen Sie SchülerInnen und Studierende remote einbeziehen können.



Kontinuierliche persönliche Entwicklung – Schulungen für Lehrkräfte und Teams

Microsoft hat eine aktive [Gemeinschaft an Lehrkräften](#). Sie tauschen sich regelmässig über bewährte Verfahren aus und lernen voneinander. Mit unserer Teams-Plattform haben wir eine globale Remotelerngemeinschaft ermöglicht und bringen Microsoft-Produktexperten mit Ihren Teams in Kontakt, um Support zu leisten, Fragen zu beantworten, Ressourcen freizugeben und Sie bei der Implementierung des Remotelernens zu unterstützen.

Unser [Microsoft Educator Center](#) hat zusammen mit Lehrkräften und für Lehrkräfte Onlinelehrinhalte entwickelt. Dieser kostenlose, personalisierte, professionelle Entwicklungs-Hub unterstützt die unabhängige Entwicklung von Qualifikationen mithilfe von Kursen, Unterrichtsplänen und Lernwegen.

LinkedIn hat mit Feedback von der University of North Carolina eine [Reihe von Kursen](#) identifiziert, die Unterstützung dabei bieten. Sie bieten die perfekte Mischung aus grundlegenden Informationen für Personen, die den Bereich Onlinelehre gerade erst kennenlernen, ohne sie zu überfordern, und ausreichenden Details, um eine schnelle und effiziente Einführung zu ermöglichen. Diese Kurse sind für alle LinkedIn-Mitglieder kostenlos.

All diese Ressourcen bieten Chancen für eine kontinuierliche professionelle und persönliche Weiterentwicklung. Insbesondere das „Level Up“-Programm von Microsoft empfiehlt Onlinekurse, mit denen Sie Ihre Cloudkompetenzen ausbauen können – was heute mehr denn je von Bedeutung ist. Sie müssen lediglich [einen kurzen Fragebogen ausfüllen](#), um festzustellen, welche Kurse für Sie am besten geeignet sind.



Remotezusammenarbeit für Teammitglieder

Es ist wichtiger denn je, dass sich Lehrkräfte treffen können, um bewährte Methoden und Herausforderungen bei dieser neuen Art der Lehre zu besprechen. Teams unterstützt Gruppen-Videoanrufe, -Chats und -Konversationen, die Integration digitaler Notizbücher, Dateispeicher für die einfache Freigabe von Unterrichtsplänen und -informationen sowie die Aufzeichnung von Besprechungen und Veröffentlichung für einen späteren Zeitpunkt.

Lösungen

Microsoft 365 for Education, Microsoft Teams, Microsoft Stream, Microsoft Forms, Flipgrid, Skype in the Classroom, Minecraft: Education Edition, Windows Virtual Desktop, Windows 10-Geräte

04 Kunden- und Bürgerservices

Unterstützung beim Beantworten von Kunden- und Bürgerfragen

Organisationen im öffentlichen sowie im privaten Sektor werden derzeit mit Anfragen zu einer noch nie dagewesenen Bandbreite an Themen überschwemmt, die sie mit einer verringerten Belegschaft bearbeiten müssen, die remote arbeitet. Mehr als je zuvor sind daher Optionen interessant, die Ihnen eine bessere Interaktion mit KundInnen ermöglichen, um Fragen und Anträge schnell zu analysieren, Prioritäten zu setzen und andere Anfragen mithilfe von FAQs oder Chatbots zu beantworten.

Da Organisationen in einer Umgebung arbeiten, in der sie grossem Druck ausgesetzt sind, ist es von wesentlicher Bedeutung, Zugriff auf Daten in Echtzeit sowie auf Insights zu erhalten. Die Skalierbarkeit von Azure ermöglicht es, grosse Mengen an Daten schnell und effizient zu verarbeiten, zu transformieren und abzufragen.



Schnelle und effektive Kommunikation

In Zeiten von Anwendungsplattformen, die nur wenig Code erfordern, wie etwa Microsoft Power Platform, ist das schnelle und sichere Bereitstellen von Innovationen und Lösungen für neu auftretende Herausforderungen problemlos möglich. Organisationen können ihre App-Entwicklung mit vorab erstellten Vorlagen beschleunigen: Beispielsweise die [Crisis Communications Power Platform](#)-Vorlage ermöglicht einen schnellen Informationsaustausch und die Kommunikation in Bezug auf Bedingungen, die während einer Krise entstehen. Mithilfe der Vorlage können Mitarbeitende den Status ihrer Arbeit mitteilen und Anfragen stellen, um so aktuelle Informationen sowohl innerhalb der Organisation als auch von externen Quellen wie etwa der WHO oder lokalen Behörden abzurufen.

Im Fall einer Krise haben MitarbeiterInnen wie auch KundInnen logischerweise viele Fragen, die schnell beantwortet werden müssen. Mithilfe von Power Virtual Agents können Sie einen intelligenten [Krisenmanagement-Chatbot](#) einrichten und verwalten, der einige der häufigsten Fragen beantwortet.



Verwalten gesteigerter Workloads

Momentan erhalten Fluggesellschaften viele Anfragen zu stornierten Flügen, und Supermärkte müssen Lösungen bereitstellen, um ältere Menschen und Risikogruppen zu versorgen. [Microsoft Dynamics 365 Customer Service](#) unterstützt Regierungsorganisationen auf Bundes- und Landesebene sowie lokal und kommerzielle Unternehmen verschiedenster Branchen dabei, über alle Interaktionskanäle hinweg die besten Ergebnisse bereitzustellen und eine zentrale Übersicht über alle Kundendaten und aktuelle Informationen der Organisation zu ermöglichen. Eine nahtlose Vereinheitlichung von Daten und Technologien ist ebenfalls möglich, die das Verwalten äusserst komplexer Fälle erlaubt. Sie können diese Lösung innerhalb weniger Tage bereitstellen, um auch sehr komplexe Fälle so produktiv wie möglich zu handhaben.



Erfassen, Analysieren und Visualisieren von Daten

Wenn Organisationen in einer solchen Umgebung und unter solch hohem Druck arbeiten, ist es von zentraler Bedeutung, wie schnell sie grosse Mengen an Daten in verwertbare Insights verwandeln. Die Microsoft-Lösungen für die Interaktion mit KundInnen und BürgerInnen wenden KI-gestützte Insights an, die auftretende und zeitaufwendige Themen identifizieren und automatisieren und die Auswirkungen der auf die Aktionen angewandten Strategien in Echtzeit überwachen. Diese Lösungen, wie etwa [Customer Service Insights](#), [Power Virtual Agents](#) und [Portals](#) können innerhalb weniger Stunden ohne oder mit nur minimalen Programmieraufwand bereitgestellt werden.



Optimieren und Automatisieren von Antworten

Von einfachen Aufgaben bis hin zu unternehmensweiten Prozessen ermöglicht [Power Automate](#) das Erstellen sicherer, intelligenter und automatisierter Abläufe zur effektiven Verwaltung manueller Routineaufgaben mit minimalen Programmieraufwand. So können sich Mitarbeitende in Zeiten der Krise auf wichtige Herausforderungen und Chancen konzentrieren.



Vertrauen Sie auf die Verfügbarkeit und Skalierbarkeit von Azure

Heute ist es mehr denn je von Bedeutung, alle Datenquellen Ihrer Organisation zusammenzuführen, um verwertbare Insights zu gewinnen. Es ist aber auch wichtig, Nachfragen zu antizipieren und die erforderliche Unterstützung zu identifizieren. Mithilfe von KI, Machine Learning und Cognitive Services verfügt Microsoft Azure über Möglichkeiten, um Organisationen nach Bedarf zu unterstützen.

Mit der [Ausfallsicherheit in Azure für das Krisenmanagement](#) erhalten Sie Hochverfügbarkeit, Notfallwiederherstellung und Sicherungen, damit Ihre wichtigen Anwendungen und Daten geschützt sind. Azure ist ISO-22301-zertifiziert, d. h. unter dem ersten internationalen Standard, der es ermöglicht, Vorfälle, die zu Unterbrechungen führen, zu verhindern, abzuschwächen, darauf zu reagieren und sie zu überstehen.

Lösungen

Microsoft Power Platform, PowerApps, Power BI, Power Automate, Power Virtual Agents, Microsoft Dynamics Customer Service, Microsoft Planner, Microsoft Azure

05 Digitale Inklusion

Tools, mit denen Sie in Verbindung bleiben und niemand ausgeschlossen ist

Inklusion sollte immer unser Ziel sein. Nun, da wir remote arbeiten, ist es noch wichtiger, sicherzustellen, dass die Bedürfnisse aller erfüllt sind. Eine inklusive Kommunikation und Barrierefreiheit für Teams und KollegInnen verliert auch dann nicht an Bedeutung, wenn es keinen täglichen persönlichen Kontakt gibt.



Bleiben Sie in Verbindung

Wenn alle Teammitglieder remote arbeiten, sind eine breit angelegte Kommunikation und menschliche Interaktion wichtig. Mit Microsoft Teams können Sie in Besprechungen die Audio- und Videofunktionen einschalten, um mehr als nur schriftliche Nachrichten zu übermitteln. Mit animierten GIFs und Stickers bringen Sie in der Konversation Emotionen und Ihre Persönlichkeit zum Ausdruck.



Barrierefreie Technologie

Eine von fünf Personen gibt an, dass sie eine Behinderung hat, und 70% der Behinderungen sind unsichtbar. Und manchmal ist auch situationsbedingt Unterstützung oder Hilfe bei der Technologie erforderlich. Die Integration von Barrierefreiheit und Inklusion in alles, was wir tun, ist zentral bei der Art und Weise, wie wir an unsere Produkte herangehen.

Sicherzustellen, dass Dokumente, Präsentationen und Mitteilungen für alle geeignet sind, ist immer wichtig, aber gerade wenn die Menschen remote arbeiten, muss sichergestellt sein, dass sie alle Zugriff auf Inhalte haben, die sie verwenden können. Untertitel, Aufzeichnungen und Transkriptionen von Besprechungen erlauben es Ihren Mitarbeitenden, die Themen in ihrem eigenen Rhythmus durchzuarbeiten. Microsoft 365 bietet all diese Funktionen. [Besuchen Sie unsere Website](#), und erfahren Sie, wie wir Sie unterstützen können.



Nutzen Sie Zeit und Aufmerksamkeit richtig

Es ist wichtig, dass sich Ihre Mitarbeitenden im Homeoffice wohlfühlen und ihre Work-Life-Balance wahren können. Dabei ist es hilfreich, im Kalender Zeit für konzentriertes oder ungestörtes Arbeiten zu blockieren. Die Produktfunktionen in [Windows 10](#) sind darauf ausgelegt.



Kognitive Fähigkeiten für die Integration

Für Entwickler steigert die Integration von Spracherkennung, maschinellem Sehen und anderen kognitiven Funktionen in Anwendungen deren Barrierefreiheit und Nutzung. [Azure Cognitive Services](#) kann Sie dabei unterstützen.



Direkter Zugriff

Bei Inklusion geht es auch darum, Benutzer zu den digitalen Prozessen hinzuzufügen, die zuvor nicht in den digitalen Informationsfluss einbezogen waren. Ihre wichtigsten Mitarbeitenden sind möglicherweise vor Ort und benötigen Tools für die Kommunikation und die Zusammenarbeit, um mit der Organisation in Verbindung zu bleiben. Die in Teams und Stream integrierten Features für die Zusammenarbeit unterstützen Organisationen dabei, mit den Mitarbeitenden in Verbindung zu bleiben, die an vorderster Front tätig sind.

Lösungen

Microsoft 365, Windows 10, Azure Cognitive Services, Microsoft 365 Firstline

06 Remote-Personalverwaltung

Helfen Sie Ihren Mitarbeitenden, auch in schwierigen Zeiten weiterzuarbeiten

Ihre Personalabteilung muss sich jetzt mehr denn je um das körperliche und mentale Wohlbefinden Ihrer Belegschaft kümmern. Es ist wichtig, dass sich die Belegschaft der Unternehmensführung sowie untereinander verbunden fühlt. Bewährte Verfahren für die Remotearbeit müssen von der Führungsebene unterstützt werden. Und eine konstante und konsistente Kommunikation ist dafür von zentraler Bedeutung.



Engagement von Mitarbeitenden

Wenn sich die Menschen isoliert fühlen, ist es wichtig, so oft wie möglich zu kommunizieren, damit sie sich eingebunden fühlen. Mit [Yammer](#) kann auf Team- und auf Organisationsebene über viele Themen gesprochen werden, was den Teammitgliedern die Flexibilität bietet, sich mit allen in Verbindung zu setzen, mit denen sie sprechen möchten. Und auch die Personalabteilung kann auf diese Weise Aktualisierungen zeitnah bekannt geben.

Sie können auch eine [interne Krisenmanagementseite](#) aufbauen, um Menschen und Informationen zusammenzubringen und Ihre KollegInnen und MitarbeiterInnen über Aktualisierungen, Neuigkeiten, entsprechende Ressourcen und Fragen und Antworten zum Thema informieren.



Fördern der Organisationskultur

Es ist wichtig, dass die Belegschaft sich Ihnen und untereinander verbunden fühlt. Bewährte Verfahren für die Remotearbeit werden von der Führungsebene vorgegeben und ausgehend von Beispielen unterstützt. Und die Belegschaft muss natürlich mit den verfügbaren Tools, Schulungen und Ressourcen unterstützt werden, die sie benötigt, um erfolgreich zu arbeiten. Genauso wichtig ist es aber auch, dass die Mitarbeitenden praktische Tipps dazu erhalten, wie sie das körperliche und mentale Wohlbefinden von sich und ihren Angehörigen unterstützen können. Zeigen Sie Ihrer Belegschaft, dass sie Ihnen wichtig ist und Sie für sie da sind – das fördert das Vertrauen in Ihrer Organisation in dieser schwierigen Zeit. Hier finden Sie einige praktische Tipps dazu, wie [Ihr Remoteteam engagiert und produktiv bleibt](#). Videokonferenzen mit Teams ermöglichen direkte Kontakte in Besprechungen, und SharePoint und Whiteboard ermöglichen den Zugriff auf Dokumente und die Zusammenarbeit wie bei persönlichen Treffen. Wenn Sie Tools benötigen, die Ihre Organisationskultur unterstützen, ist Teams die richtige Wahl.



Apps und Programme für das Personalwesen

Intelligente Einstellung von Mitarbeitenden: Die Akquise neuer Mitarbeitender ist remote besonders schwierig. [Microsoft Dynamics 365 HR](#) mit LinkedIn ist eine grossartige Plattform für den Arbeitsplatz, die Einstellungsverfahren, intelligenten Abgleich von Talenten, Verwaltung von Vorstellungsgesprächen und Einarbeitungsphasen, Schulungen und andere Prozesse abdeckt.

Intelligentes Personalportal: Wenn der Druck auf die Personalabteilung zunimmt, können einige Anfragen auch über KI und Chatbots erledigt werden, insbesondere in grossen Organisationen.

Talententwicklungssystem: Damit Einstellungsprozesse wie gewohnt ablaufen, ermöglicht es Dynamics 365 den Personalabteilungen, Inventarsysteme einzurichten, die die Nachfolgeplanung, das Leistungsmanagement und Feedbackprozesse ermöglichen.



Insights zur Belegschaft

Mithilfe von [Power BI](#) kann Ihre Personalabteilung auf Self-Service-Berichte und Übersichten im gesamten Talentpool zugreifen.

Personalabteilungen müssen Fluktuationen antizipieren und die Mitarbeitenden identifizieren können, die aufgrund ihrer Krankengeschichte von einer Krankheit womöglich stärker betroffen sein könnten. Azure Rapid Process Automation, Machine Learning und Cognitive Services unterstützen Sie dabei.



Geräte

Mit Surface- oder Windows 10-Geräten können Sie sich sicher sein, dass Ihre Belegschaft über die richtige Technologie verfügt, um Aufgaben fertigzustellen und sicher remote mit KollegInnen und KundInnen zu interagieren.

Lösungen

Microsoft 365, SharePoint Online, Yammer, Microsoft Dynamics Human Resources, Microsoft Power Platform, Windows 10-Geräte

07 Digitales Marketing und E-Commerce

Entwicklungen im schnelllebigen digitalen Marketing und E-Commerce

Die Welt hat sich schlagartig verändert. Diese Veränderungen wirken sich auch darauf aus, wie die Interaktion mit KundInnen und andere Aktionen gestaltet werden. Die meisten Unternehmen müssen ihre Marketingstrategie weiterentwickeln, skalieren und auf eine vollständig digitale Strategie umstellen. Dazu gehören Daten, Kunden-Insights, Compliance, E-Mails, digitale Veranstaltungen sowie Zugang zu einer passenden Marketingtechnologie. Viele unserer KundInnen und PartnerInnen benötigen Unterstützung dabei, Veranstaltungen in digitale Ereignisse umzuwandeln und den Onlinehandel so reibungslos wie nur möglich zu gestalten und dabei weiterhin eine positive Kundenerfahrung zu bieten.



Digitale Marketingstrategien und Marketingtechnologie

Im Marketing ist es heute erforderlich, Kundenerwartungen zu verwalten, die Produktverfügbarkeit mitzuteilen und den Vertrieb umzugestalten und dabei das richtige Gleichgewicht zu finden, anstatt sich auf Werbung und Lead-Generierung zu konzentrieren. [Dynamics 365 Marketing](#) ermöglicht eine konsistente Kommunikation und personalisierte Customer Journeys und stellt Informationen bereit, wann und wo sie benötigt werden – und zwar sicher und unter Einhaltung der Compliance. Es ermöglicht Ihnen auch, fundierte Entscheidungen und datengestützte Priorisierungen zu treffen.



Digitale Transformation persönlicher Veranstaltungen

Nachdem persönliche Treffen und Veranstaltungen abgesagt oder verschoben werden mussten, müssen Unternehmen über die Kommunikation mit KundInnen anders nachdenken und neue Möglichkeiten finden, um Treffen, Schulungen oder Konferenzen durchzuführen. Wir haben diese digitale Transformation selbst durchlaufen und haben [einige der Erfahrungen](#) zusammengestellt, die wir bei der Veranstaltungsorganisation und beim vollständigen Wechsel zu digitalen Veranstaltungen gemacht haben.



Schutz des Onlineumsatzes

Die Nachfrage verlagert sich in den Onlinebereich, und Ihre Onlineverkäufe nehmen zu. Dabei ist eine Echtzeitlösung, die von KI unterstützt wird, perfekt, um Ihr Unternehmen vor durch Betrug entstehenden Kosten zu schützen. [Dynamics 365 Fraud Protection](#) ist eine Lösung, die zum Schutz bei Onlinezahlungen und beim Erstellen von Kundenkonten dient. Das Fraud Protection-Netzwerk informiert über betrügerische Aktivitäten auf der ganzen Welt. Wenn sich im Laufe der Krise die Muster von VerbraucherInnen ändern, bleiben Regeln und der Schutz vor Betrug immer aktuell.



Skalierbare Infrastrukturen für eine neue Nachfrage

Wir verfügen über flexible Methoden und Technologien, die schnell skaliert werden können und Sie dabei unterstützen, eine gestiegene Nachfrage zu erfüllen. Sie können Ihre Infrastruktur schnell hoch- oder herunterskalieren. Auf [Azure](#) ist das fast sofort möglich, um mit Spitzen im Datenverkehr Ihrer E-Commerce-Plattform umzugehen. Diese Skalierbarkeit unterstützt Sie dabei, weiterhin eine hervorragende Kundenerfahrung und Kostenkontrolle zu bieten, da Sie in der Regel nur für die Services bezahlen, die Sie nutzen.



Moderner E-Commerce

Einzelhandelsunternehmen, die ihre Läden schließen mussten und noch nicht in den Onlinehandel eingestiegen sind, können mithilfe von [Dynamics 365 Commerce](#) loslegen. Damit erhalten Sie ein skalierbares Einkaufserlebnis – online und mobil – und können Tools wie Machine Learning und KI für eine intelligente Lieferkette und bessere Geschäftserkenntnisse einsetzen. Da sich das Verhalten und die Nachfrage der VerbraucherInnen schnell ändert, ist es wichtig, immer zu wissen, was sie gerade brauchen, um fortlaufend eine gute Erfahrung zu bieten.

Lösungen

Microsoft Dynamics Fraud Protection, Microsoft Teams, Azure, Microsoft Dynamics 365 Marketing, Microsoft 365, Yammer

08 Digitale Lieferkette

Unterstützen einer fortlaufenden und vorhersehbaren Lieferkette

Noch nie war der Bedarf grösser, VerbraucherInnen und Fachkräfte im Gesundheitswesen zu beliefern. Der Zugang zu wichtigen Gesundheitsprodukten wie etwa persönlicher Schutzausrüstung war noch nie dringender, weshalb eine vollständige Transparenz über Ihre gesamte Lieferkette hinweg von grösster Bedeutung ist.

Sie müssen sich auch sicher sein können, dass Sie sich auf die Resilienz Ihrer wichtigsten Geschäftsanwendungen verlassen können. Sie müssen sicherstellen, dass alles auch in Zeiten mit hoher Intensität und hohem Datenverkehr weiterhin effektiv funktioniert.



Supply Chain Management

[Dynamics 365 Supply Chain Management](#) bietet umfassende End-to-End-Lösungen, die Planung, Beschaffung, Speicherung und Transport, Produktion und Distribution für Hersteller verschiedener Branchen umfassen. Diese Lösungen lassen sich schnell implementieren, um Unternehmen jeder Grösse mit schnellen, skalierbaren und leistungsstarken Apps und Services zu unterstützen.

Azure Data Services ermöglicht Unternehmen das Erstellen von Dashboards und das Bereitstellen einer Übersicht über die gesamte Lieferkette, die Planung, Bestellungen, Inventar, Logistik, Personal, Ausrüstung, Qualität und Kosten umfasst. Die Leistung und Skalierbarkeit von Azure erlaubt es, dass grosse Datenmengen verarbeitet und analysiert und hypothetische Szenarien entwickelt werden können. Und da das alles auf Azure basiert, können Sie digital mit PartnerInnen, LieferantInnen und KundInnen zusammenarbeiten.



Azure IoT Central für die Nachverfolgung und Analyse

Sie müssen sicherstellen, dass Ihre Lieferkette effektiv funktioniert, damit Ihre Produkte und Dienstleistungen bereitgestellt werden können. Mit [Prognoseanalysen](#) ist es möglich, die Planung, Bereitstellung, Beschaffung und Logistik Ihrer Lieferkette zu optimieren.

Für viele Unternehmen ist es jetzt wichtiger denn je, Daten über viele verschiedene Geräte hinweg zu kontrollieren und zu verwalten. Die anpassbare Weboberfläche von [IoT Central](#) erlaubt es Administratoren, Gerätebedingungen zu überwachen, Regeln zu erstellen und Millionen von Geräten zu verwalten. Die API-Oberfläche in IoT Central bietet Ihnen programmgesteuerten Zugriff für die Konfiguration und Interaktion mit Ihrer IoT-Lösung zu einem bestimmten Zeitpunkt.



KI und Machine Learning für die Optimierung

Sie müssen Ihre Lieferkettenprozesse ggf. verändern, damit sie flexibler und anpassbarer sind. Mit Microsoft Azure-Funktionen wie KI, IoT und RPA ist das möglich. Und mehr noch: Mithilfe von Machine Learning können sich diese Prozesse im Laufe der Zeit weiterentwickeln.

09 Intelligente Sicherheit

Schutz vor zunehmenden Cybersicherheitsrisiken

Cyberkriminelle nutzen derzeit die Angst der Menschen und den Wunsch nach Informationen mit Phishing-Angriffen aus, um vertrauliche Informationen zu stehlen oder Schadsoftware zu verbreiten, um damit Gewinn zu machen. Daher müssen Sie im Hinblick auf Ihre Netzwerke wachsam bleiben, um Daten und Geräte vor Angriffen zu schützen, insbesondere dann, wenn Ihre Belegschaft sich nicht am gewohnten Arbeitsplatz befindet. Wir haben verschiedene Lösungen, die branchenführenden Schutz bieten, die Integration für eine umfassende Abdeckung optimieren und Ihre Sicherheitsteams dabei unterstützen, mit intelligenten Funktionen mehr zu erreichen.



Schutz vor Phishing-Angriffen im Homeoffice

Sie haben uns gefragt, wie Microsoft Sie beim Schutz vor solchen Angriffen unterstützt und wie Sie Ihre Organisation besser schützen können. Daher möchten wir unsere Arbeit im Hinblick auf die automatisierte Erkennung und Signal-Sharing mit Ihnen teilen. Ausserdem haben wir einige bewährte Methoden zusammengestellt, wie Sie sich vor Phishing-Versuchen schützen und [auch im Homeoffice sicher arbeiten](#). Lesen Sie ausserdem etwas über den [Datenschutz in Microsoft Teams](#). Sie finden diese Informationen sicherlich beruhigend und hilfreich.



Sichtbarkeit für Ihre digitalen Ressourcen

Es ist äusserst wichtig, Sicherheitsrisiken im gesamten Unternehmen erkennen zu können. [Azure Sentinel](#) bietet Ihnen einen Überblick. Mit integrierter KI können Risikoerkennung und -behebung sowie Massnahmen zur Vorbeugung und Reaktion intelligenter, schneller und automatisiert ablaufen.

Nachdem ein grosser Teil Ihrer Belegschaft nun nicht mehr im Büro, sondern im Homeoffice arbeitet, ist es wichtiger denn je, die verfügbaren Sicherheitskontrollen zu priorisieren und zu verstehen, damit Sie ihre Sicherheit verbessern können, ohne dass dies sich auf die Produktivität auswirkt. Die [Microsoft-Sicherheitsbewertung](#) liefert Ihnen Informationen dazu, wie gut die Sicherheit Ihrer Organisation ist. Die Sicherheitslösungen von Microsoft werden von [Microsoft Security Graph](#) unterstützt, das jeden Tag Milliarden Signale empfängt. Dies ermöglicht eine schnelle Bedrohungserkennung und Reaktion ausgehend von Sicherheits-Intelligence, Machine Learning und Verhaltensanalysen.



Identitäts- und Zugriffsverwaltung

Beim Phishing versuchen Kriminelle, Identitäten zu kompromittieren. Jedes Jahr verdoppelt sich die Menge der Angriffe. Die [mehrstufige Authentifizierung](#) verhindert 99,9 % solcher Angriffe und stellt somit eine der effektivsten Schutzmassnahmen für Ihre Organisation dar. [Einmaliges Anmelden](#) verbindet Identitäten aller Apps an jedem Standort miteinander und erzwingt so eine strenge Authentifizierung, die eine Kompromittierung verhindert. Der bedingte Zugriff und die Identitätsverwaltung stellen sicher, dass nur die richtigen Personen Zugriff auf Ressourcen haben.



Bedrohungsschutz

Vor Kurzem gab es Spear-Phishing-Angriffe, bei denen Angreifer E-Mails erstellt haben, die wie Lieferkettenmeldungen in Bezug auf COVID-19 aussahen. [Office 365 Advanced Threat Protection](#) hat den Angriff bei der Übertragung identifiziert und blockiert und die Signale an Microsoft Defender weitergegeben, um so all unsere Kunden zu schützen.



Geräteverwaltungsfunktionen

Viele Ihrer Mitarbeitenden verwenden im Homeoffice bestimmte firmeneigene Laptops. Dennoch wird die Anzahl der eigenen Geräte, über die auf Unternehmensdaten zugegriffen wird, sicher zunehmen. Die Kombination aus dem [bedingten Azure AD-Zugriff](#) und den Sicherheitsrichtlinien von Microsoft Intune-Apps unterstützen Sie dabei, Unternehmensdaten in genehmigten Apps auf persönlichen Geräten zu verwalten und zu schützen.



Sicherer Zugriff auf lokale Apps

Die meisten Unternehmen verfügen über viele wichtige Apps, auf die ausserhalb des Unternehmensnetzwerks nicht zugegriffen werden kann. Der [Azure AD-Anwendungsproxy](#) ist ein einfacher Agent, der Zugriff auf lokale Apps ermöglicht, ohne dass dabei auf Ihr Netzwerk zugegriffen werden kann. In Verbindung mit der bestehenden Azure AD-Authentifizierung und den Richtlinien für den bedingten Zugriff sind Ihre BenutzerInnen und deren Daten sicher.

Lösungen

Microsoft Security Graph, Azure Active Directory, Microsoft Intune, Advanced Threat Protection, Azure Sentinel

10 Technischer Support von Microsoft

Unterstützung für Unternehmen, um neue Herausforderungen mithilfe von Technologie zu meistern

Viele Menschen, angefangen bei Büroangestellten bis hin zu Studierenden, arbeiten jetzt remote, und für manche ist es das erste Mal überhaupt. Der Einsatz neuer Technologien nimmt damit zu. Zusammen mit unseren Technologiepartnern unterstützen wir Sie, indem wir die Einführung neuer Tools reibungslos gestalten und Ihnen dabei helfen, diese Tools optimal zu nutzen.



FAQ zur Remotearbeit

Wir haben Antworten auf [häufig gestellte Fragen](#) dazu zusammengestellt, wie IT-Administratoren die grössere Anzahl an Personen, die remote arbeiten, verwalten können. Mit diesen Informationen können Sie Ihre Belegschaft dabei unterstützen, auch im Homeoffice produktiv zu arbeiten.



Microsoft FastTrack

Microsoft FastTrack unterstützt Sie beim Beschleunigen der Bereitstellung, Migration und Einführung von Microsoft 365-Abonnements, ohne dass Ihnen dafür Mehrkosten entstehen. Es unterstützt Organisationen jetzt beim Einrichten von Remotearbeit und -unterricht. Melden Sie sich einfach an, und füllen Sie ein [Formular](#) aus, um Hilfe anzufordern.



Microsoft Consulting Services

Microsoft verfügt über verschiedene Tarife, um Ihnen die Unterstützung zu bieten, die Ihr Unternehmen benötigt. Angefangen bei rund um die Uhr verfügbarem Premium-Support bis hin zu Optionen, bei denen Sie für die einzelnen Vorfälle zahlen.

[Microsoft Consulting Services](#) trägt zur Unterstützung unserer Kunden während der Krise bei, um wichtige Projekte zu ermöglichen und zu beschleunigen oder um neue Funktionen schnell einzuführen. Wir haben unsere Herangehensweise überprüft und nach Möglichkeit überarbeitet, damit wir unsere Optionen auch remote anbieten und die gewünschten Ergebnisse bereitstellen können.



Einheitlicher Premium-Support

Premier Support for Enterprise ist eine umfassende Support-Plattform, mit der Sie den Wert Ihrer lokalen und cloudbasierten Softwareinvestitionen zusammen mit einem Technical Account Manager maximieren können. Unsere Services zur Problembehebung bringen Sie mit Fachleuten zur jeweiligen Thematik in Kontakt, die Probleme schnell und effektiv lösen können, damit Ihre Systeme hochverfügbar bleiben. Das Ergebnis davon sind verringerte Risiken, eine verbesserte Ausfallsicherheit und eine produktivere Belegschaft.



Azure Event Management

Azure Event Management ist ein Support-Service, der Probleme untersucht und behebt, um die Ausfallsicherheit von Anwendungen zu optimieren und bei kritischen Ereignissen Informationen und Unterstützung zu bieten. Mithilfe bewährter Vorgehensweisen und umfassender Erfahrung identifiziert Azure Event Management Lücken, die sich unter Umständen negativ auf die Leistung oder Verfügbarkeit auswirken, und informiert über Schritte, wie diese schon vor einem Ereignis geschlossen werden können. Während des Ereignisses sind verschiedene Teams bei Microsoft auf Abruf verfügbar, um auf unvorhergesehene Probleme zu reagieren, die den Erfolg beeinträchtigen könnten.



Optimierte Lösungen

Technologiespezifische, umfassende Supportservices, die auch komplexe Anforderungen meistern und geschäftliche Ergebnisse verbessern. Zu den Optionen zählen Support für unternehmenskritische und optimierte Anwendungen sowie für spezielle Engineering-, Cloud- und Entwickler-Apps.

Lösungen

Microsoft Unified Support, Azure Event Management, Enhanced Solutions

Wir sind für Sie da

Auch wenn die Krise noch nicht vorüber ist, kennen wir die wichtige Rolle, die die Technologie dabei spielt, Menschen und Organisationen tagtäglich zu unterstützen. Wir sind überzeugt, dass Sie und Ihre Organisation während dieser Zeit Resilienz aufbauen und Ihre digitalen Fähigkeiten weiterentwickeln, um mit dieser Unsicherheit bestmöglich umzugehen.

Sprechen Sie mit den Kundenbetreuungs- oder Partnerteams – wir sind für Sie da.

Weitere Informationen finden Sie unter aka.ms/WEResilientoperationsreport