


# Managed
# Microsoft 365

## Ihre kompetente Entlastung im Cloud-Bereich




**Wir hören diese Herausforderungen täglich - und haben die passende Lösung.**

# Unsere Antwort: **Managed Services,** die wirklich helfen.

**Unsere Managed Services bieten Ihnen proaktive Betreuung, höchste Sicherheit und maßgeschneiderte Lösungen – für eine IT, die einfach funktioniert.**

# Ihre IT-Herausforderung – **unsere Verantwortung**

**Immer mehr Unternehmen setzen auf Microsoft 365 in der Cloud – für mehr Flexibilität, bessere Zusammenarbeit und moderne Arbeitsprozesse. Doch mit der Umstellung steigen auch die Anforderungen an die IT.**

**Unser Service wurde entwickelt, um genau hier zu unterstützen:**
**Wir übernehmen die grundlegenden Aufgaben wie Lizenzzuweisung, Lizenzverwaltung und die administrative Betreuung Ihrer Cloud-Umgebung – zuverlässig, sicher und transparent.**



### 1. Vorbereitende Massnahmen

Bevor wir Ihre Microsoft 365 Umgebung aktiv betreuen, bieten wir Ihnen einen kostenfreien 2-stündigen Workshop an.

Ziel ist es, Ihre aktuelle IT-Struktur zu analysieren, erste Maßnahmen vorzubereiten und gemeinsam den Übergang in unsere Managed Services zu gestalten.

### 2. Account-und Lizenzmanagement

- Erstellung, Bearbeitung und Deaktivierung von Benutzer-konten im Microsoft 365 Admin Center
- Lizenzzuweisung und -verwaltung
- Pflege von Benutzer-Profilen und Zugriffsrechten
- Optimierung der Rollen- und Rechtevergabe auf Applikations- und Dienste-Ebene

### 3. Sicherheit und Datenschutz

- Anpassung und Verwaltung der Sicherheitsfunktionen wie Multi-Faktor-Authentifizierung und Conditional Access
- Hilfestellung beim Umgang mit Phising-Versuchen und anderen Sicherheitsvorfällen



## 4. Anwender-Support

- Erste Anlaufstelle für alle Anfragen, Störungen und Probleme rund um Microsoft 365
- Unterstützung bei Fehlerbehebungen bei der Nutzung von Office-Kernanwendungen wie Outlook, Word, Excel, PowerPoint
- Behebung von Login-Problemen, Passwort-Reset, Zwei-Faktor-Authentifizierung
- Fehlerbehebung rund um die Synchronisation der User-Identitäten
- Kommunikation mit dem 2nd Level Support von Microsoft bei schwerwiegenden oder systemweiten Problemen

## 5. Qualitätsmanagement und Optimierung

- Regelmässige Auswertung von Supportanfragen zur Identifikation wiederkehrender Probleme und Verbesserungspotentiale
- Feedbackschleifen mit Nutzern zur Optimierung der Supportprozesse und Servicequalität
- Dokumentation und Pflege einer Wissensdatenbank für typische und neue Problemstellungen
- Fortlaufende Schulung und Qualifizierung des Helpdesk-Personals in Bezug auf neue Microsoft 365 Features und IT-Sicherheitsstandards

## Nicht enthaltene Leistungen

- Umzüge und Migrationen von Daten (z.B. Mails, Daten)
- Schulungen und Trainings
- Problembehebung vom Auftraggeber verschuldeter Störungen und Ausfälle
- Betreuung von Software, die im End-of-Life-Status ist
- Betreuung von One Drive, Sharepoint und Teams

### Nicht enthaltene Leistungen? Kein Problem.

Spezifische Anforderungen oder individuelle Erweiterungen, die über unsere Managed Services hinausgehen, bieten wir Ihnen gerne als mass-geschneiderte Projektdienstleistung an.

CCS365
Cloud | Consulting | Services

# Wir werden Teil Ihres Unternehmens – **gemeinsam** gestalten wir Ihre digitale Arbeitswelt.

**Jetzt Kontakt aufnehmen!**

**089-666 17 66-0**

### Erreichbarkeit

- Mo – Fr, 9 Uhr – 17 Uhr
- Reaktionszeiten von 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten (schnellere Reaktionszeiten nach Absprache möglich)
- Kommunikation per E-Mail, Telefon, oder direkt über das Ticketsystem
- Transparente Statuskommunikation bei laufenden oder bereits behobenen Anfragen

### 4,00€* pro User / Monat

Die Abrechnung erfolgt auf Basis der Gesamtanzahl Ihrer Microsoft 365 Office-Hauptlizenzen – klar, fair und skalierbar.

- Jahresabo
- Vorlaufzeit 4 Wochen
- Kündigungsfrist 3 Monate

**Führen Sie mit uns Ihre IT in die Zukunft.**

MANAGED SERVICES

**CCS365 GmbH**
Ramersdorfer Straße 1
D-81669 München

www.ccs365.de
089-666 17 66-0
info@ccs365.de

* Alle angegebenen Preise verstehen sich als Nettopreise zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer