



# PEOPLEDOC PREMIUM SUCCESS SERVICE

## PRODUKTIVITÄT UND SICHERHEIT

Unser großes Engagement für unsere Kunden hat uns die beste Loyalitätsquote in der Branche beschert. Diese hohe Erfolgsbilanz ist vor allem dem herausragenden Standard-Service, den wir jedem Kunden beim Kauf unserer cloudbasierten Personalmanagementlösungen zur Verfügung stellen, zu verdanken. Kunden, die eine engere Partnerschaft wünschen, um die komplexe Transformation der HR verlässlich zu steuern sowie den erwarteten Return on Investment (ROI) und die gewünschte Akzeptanz zu erreichen, bietet PeopleDoc den Premium Success Service. Dieser Service stellt dem Kunden einen permanent verfügbaren Customer Success Manager zur Seite, gewährt exklusiven Zugang zu Experten und Informationen sowie zusätzliche technische Ressourcen, wie den unbegrenzten Zugriff auf eine Staging-Umgebung.

### Zusammenarbeit mit dem Customer Success Manager

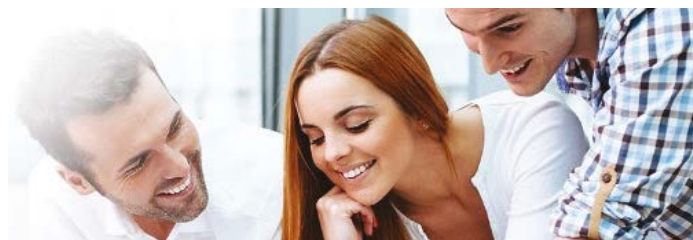
Kunden mit einem Premium Success Service arbeiten eng mit einem Customer Success Manager (CSM) zusammen, der ihnen langfristig zur Seite gestellt wird. Der CSM verfügt über eine große Erfahrung im Personalbereich, einen ausgeprägten Geschäftssinn und ein technisches Verständnis, um sicherzustellen, dass Sie mit Ihrer Investition sowohl die Leistungskennzahlen in der HR als auch den wirtschaftlichen Erfolg erreichen können. Der Customer Success Manager arbeitet eng mit Ihnen zusammen, um:

- ▶ die Ziele und den erwarteten ROI aus Ihrer Sicht vom ersten Tag an zu verstehen.
- ▶ Ihnen zu helfen, Reporting und Analysen zu entwickeln, mit denen ROI und Akzeptanz gemessen werden können.
- ▶ einen ausführlichen Quartalsbericht zu erstellen, mit dem Sie die Analysen und die Erkenntnisse aus den Aktivitäten der letzten 90 Tage überprüfen, die eigentlichen Ursachen für technische und operative Probleme identifizieren sowie einen Strategieplan für die nächsten 90 Tage entwickeln können, so dass Sie dann auch Ihre Ziele realisieren.
- ▶ Ihnen frühzeitig Ressourcen und Services bereitzustellen, damit Sie Ihre Ziele erreichen können.
- ▶ Sie beim Change-Management mit Trainingsprogrammen zu unterstützen, sobald Sie eine neue Technologie einführen oder sich Ihre IT-Landschaft oder Ihre Prioritäten in der HR verändern.
- ▶ bei Bedarf in Ihrem HR-Governance-Team mitzuarbeiten.

### Expertenrat und exklusiver Zugang zu Fachwissen

Profitieren Sie vom Know-how und von der Zusammenarbeit mit HR-Technologie-Experten im PeopleDoc-Netzwerk. Dies beinhaltet:

- ▶ Vier Sessions mit Experten, maßgeschneidert auf die von Ihnen gewählten Themen und Ziele.
- ▶ Vier Teilnehnergutscheine für die PeopleDoc University mit unbegrenztem Online-Training.
- ▶ Lernen und Vernetzen mit anderen Premium-Kunden.



### Zusätzliche technische Ressourcen und mehr Support

Kunden mit einem Premium Success Service erhalten zusätzliche technische Ressourcen und mehr Support. Dazu zählen:

- ▶ ein unbegrenzter Zugriff auf eine Staging-Umgebung zum Testen und zur Durchführung von "Was-Wäre-Wenn-Szenarien".
- ▶ eine Direktverbindung, um Anforderungen an Produkteigenschaften an das Entwicklerteam weiterzugeben.
- ▶ ein 24x7 Level-1-Telefonsupport sowie eine vorrangige Bearbeitung eingehender Anfragen.
- ▶ eine Systemüberwachung und Kontrolle aller Support-Tickets durch den CSM.





	Standard Service	Premium Success Service
<b>Customer Success Management</b>		
Customer Success Manager		✓
Business Reviews	bei Bedarf	vierteljährlich
Standard Reporting	✓	✓
Erweitertes Reporting		✓
<b>Erfahrungsaustausch mit PeopleDoc</b>		
PeopleDoc Wissensdatenbank & Release Notes	✓	✓
PeopleDoc Training	✓	✓
Teilnehmergeutscheine für PeopleDoc University	2	4
Informationen über neue Funktionen		✓
Kundenspezifische Sessions mit Experten (4 pro Jahr)		✓
<b>Netzwerken mit Kunden</b>		
PeopleDoc Online-Community	✓	✓
PeopleDoc Events	✓	✓
Von Premium-Kunden lernen		✓
<b>Technische Ressourcen und Support</b>		
Staging-Umgebung (nach Inbetriebnahme)	verfügbar für 6 Monate	verfügbar für Dauer der Vertragslaufzeit
Frühe Einbindung ins Beta-Programm	✓	✓
Support während Geschäftszeiten		✓
24x7 Level-1-Telefon-Support		✓
Vorrangige Ticket-Bearbeitung		✓

## Über PeopleDoc by Ultimate Software

PeopleDoc by Ultimate Software setzt Mitarbeiter an die erste Stelle. Mit der Software für Personalmanagement von PeopleDoc verbessern Unternehmen ihre Employee Experience, steigern die Agilität ihrer HR und vereinfachen die Einhaltung der weltweiten Compliance.

Die cloudbasierte HR-Service-Delivery-Plattform von PeopleDoc reicht vom Employee File Management über Employee Case Management inklusive Mitarbeiterportal bis zur Prozessautomatisierung.

PeopleDoc wurde 2018 Teil von Ultimate Software, einem führenden Anbieter von cloudbasierten Human-Capital-Management-Lösungen. Ultimate Software betreut derzeit über 4.500 Kunden mit Mitarbeitern in 180 Ländern. Mehr Informationen über PeopleDoc by Ultimate Software finden Sie unter [www.people-doc.de](http://www.people-doc.de).

