

# Quinyx Customer Success Pläne

Schnellere Optimierung mit kompetenter Beratung  
und Unterstützung

# Holen Sie das Beste aus Quinyx heraus mit unseren Customer Success Plänen

Bei Quinyx liegt uns der Erfolg unserer Kunden am Herzen und wir möchten, dass Sie erfolgreich sind. Aus diesem Grund bieten wir vier gebündelte Success Pläne an, die Ihnen dabei helfen, Ihre individuellen Geschäftsanforderungen zu erfüllen. Ganz gleich, ob Sie eine persönliche Beratung, einen individuellen Plan oder etwas dazwischen suchen, wir haben den richtigen Plan für Sie.

## Erhalten Sie das richtige Maß an Unterstützung

Unsere Support-Pläne sind so konzipiert, dass Sie die richtige Mischung aus Tools und Zugang zu Fachwissen erhalten. Erfahren Sie im Folgenden mehr über die Success Pläne und das dazugehörige Glossar.

### Bronze

Der Bronze Success Plan hilft Ihnen beim Erreichen Ihrer Ziele mit unterstützenden Hilfsmitteln und Zugang zu 8/5 Support.

### Silber

Holen Sie mehr aus Quinyx heraus mit einem zugewiesenen Customer Success Manager und Zugang zum 8/5-Support per Telefon (inbound und ausgehend).

### Gold

Profitieren Sie von erweiterten SLAs und einer jährlichen Konfigurationsüberprüfung durch einen Quinyx-Experten. Erhalten Sie exklusive Einblicke in die Quinyx Strategie, Roadmap und mehr.

### Platin

Maximieren Sie den Erfolg Ihres Unternehmens mit unserem Platinum Success Plan. Zusätzlich zu den Vorteilen des Bronze, Silber- und Gold-Tarifs erhalten Sie 24/7 Support, eine jährliche Datenübung zur Optimierung und mehr.

**Vier Success Pläne für Ihr Unternehmen, aus denen Sie wählen können:**  
Bronze, Silber, Gold und Platin. Jeder Plan bietet eine angepasste Beratung und Unterstützung durch unsere Experten bei Quinyx.

	Bronze	Silber	Gold	Platinum
Customer Support Community (Launch 2022)	✓	✓	✓	✓
8 x 5 Online-Support	✓	✓	✓	✓
Zugang zum Support-Portal	✓	✓	✓	✓
Outbound-Support per Telefon von Quinyx an Sie	✓	✓	✓	✓
Telefonischer Inbound-Support von Ihnen zu Quinyx		✓	✓	✓
Dedizierter Customer Success Manager		✓	✓	✓
Erweitertes SLA (Service Level Agreement)			✓	✓
24/7-Support über Telefon und Online				✓
Dedizierter Kundenbetreuer (Customer Support Advisor)				✓
Dedizierter Quinyx Executive Sponsor				✓
Systemnutzungsprüfung		2x pro Jahr	Quartalsweise	Quartalsweise
Überprüfung von Konfiguration und Konformität			Jährlich	2x pro Jahr
Präsentation der Roadmap			2x pro Jahr	2x pro Jahr
Datenübung zur Optimierung für KI-Kunden				2x pro Jahr
<b>Zusätzliche Investition (% der Jahresgebühr)</b>	<b>Inklusive</b>	<b>+5 %</b>	<b>+10 %</b>	<b>+20 %</b>
<b>Jährlicher Mindestvertragswert mit Quinyx</b>		<b>&gt; € 10K</b>	<b>&gt; € 30K</b>	<b>&gt; € 50K</b>

# Glossar

## **24/7 Support via Telefon und Online**

Sie können das Kundensupport-Team 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche erreichen, online oder über eingehende und ausgehende Anrufe (inbound und outbound).

## **8x5 Online Support**

Sie erhalten Antworten auf Ihre Fragen **online** von unserem Support-Team zwischen 8 und 17 Uhr Ortszeit. Die von uns unterstützten Zeitzonen sind EET, CET, GMT, EST, CST, MST, PST, ACT, AET. Tickets werden gemäß dem Quinyx Standard Service Level Agreement bearbeitet.

## **Datenübung zur Optimierung für KI-Kunden**

Sie erhalten zweimal im Jahr eine Sitzung mit einem Quinyx AI Solutions Consultant, der mit Ihnen eine Datenübung durchführt. Der Zweck dieser Sitzung ist es, zu überprüfen, ob die KI-Einrichtung immer noch mit Ihren Geschäftszielen übereinstimmt, um potenzielle Verbesserungen zu finden und Empfehlungen zu erhalten. Diese Übung gilt nur für Kunden, die KI-Lösungen von Quinyx nutzen.

## **Dedizierter Customer Success Manager**

Holen Sie sich den Wert, den Sie von Quinyx erwarten, mit einem Ihnen zugewiesenen Customer Success Manager. Customer Success Manager bringen Sie mit anderen WFM-Expert:innen innerhalb von Quinyx zusammen, um Ihren Erfolg durch alle Arten von Überprüfungen und Rücksprachen zu maximieren, und führen regelmäßige Business Reviews durch. Die Customer Success Manager erhöhen den Kenntnisstand der Produkte, Dienstleistungen und Lösungen von Quinyx sowie deren Fähigkeiten und Wert. Sie sind Ihre Fürsprecher bei Quinyx.

### **Dedizierter Kundenbetreuer (Customer Support Advisor)**

Ihr ernannte:r Kundenbetreuer:in wird mehr über Ihr Unternehmen erfahren, damit unser Customer Support Team Ihren Quinyx-Nutzer:innen einen noch besseren Service bieten kann. Die Kontaktperson wird Ihnen bei der Übergabe der Implementierung vorgestellt, damit wir zum richtigen Zeitpunkt damit beginnen können, das Wissen und die Beziehung zu Ihnen aufzubauen. Der Support-Berater steht auch in Verbindung mit Ihrem Customer Success Manager, um Sie bei Support-Themen auf dem Laufenden zu halten.

### **Dedizierter Executive Sponsor**

Sie erhalten einen Partner innerhalb des Quinyx-Managements mit einem Executive Sponsor. Executive Sponsoren bietet einen Dialog an, um Markttrends sowie Ihre Geschäftsanforderungen zu diskutieren und wie diese in die Geschäftsentwicklung von Quinyx passen und worauf sich Quinyx konzentriert. Executive Sponsoren werden Ihnen helfen, Ihre WFM-Anforderungen innerhalb von Quinyx zu formulieren.

### **Erweitertes SLA (Service Level Agreement)**

Das erweiterte Service Level Agreement bietet Ihnen noch kürzere Antwortzeiten auf Ihre Support-Anfragen. Anstelle einer Antwortzeit von 24 Stunden werden Ihre Fragen nun innerhalb von 8 Geschäftsstunden beantwortet.

### **Outbound-Support per Telefon von Quinyx an Sie**

Mit einem Telefonanruf von Quinyx bei Ihnen lassen sich Probleme schneller lösen. In diesem Fall wird unser Quinyx-Kundensupportteam einen Anruf mit Ihnen vereinbaren, um ein Ticket zu lösen.

### **Präsentation der Roadmap**

Bleiben Sie regelmäßig auf dem Laufenden über die Quinyx Produktentwicklung. Das Quinyx-Produktteam führt regelmäßig Webinare für unsere Kunden mit einem Gold- und Platin-Plan durch, um die Roadmap und die Entwicklungsschwerpunkte zu erläutern und Fragen zur Produktentwicklung zu beantworten.

### **Systemnutzungsprüfung**

Erhalten Sie regelmäßig Einblicke und Berichte über Ihre Nutzung des Quinyx-Systems. Sie erhalten Empfehlungen, wie Sie die Nutzung von Quinyx steigern und den Wert des Systems erhöhen können.

### **Telefonischer Inbound-Support von Ihnen zu Quinyx**

Rufen Sie unser Customer Support Team direkt zwischen 9 und 16 Uhr **Ortszeit** an, um Antworten auf Ihre Fragen zu erhalten. Die von uns unterstützten Zeitzonen sind EET, CET, GMT, EST, CST, MST, PST, ACT, AET.

### **Überprüfung von Konfiguration und Konformität**

Die Überprüfung der Konfiguration und der Einhaltung der Vorschriften (Konformität) ist eine gemeinsame Aufgabe, um sicherzustellen, dass Sie die beste Lösung für Ihren aktuellen Bedarf haben. Auf der Grundlage Ihres Feedbacks und des Bedarfs Ihres Unternehmens führen wir eine Überprüfung durch, analysieren den aktuellen Stand und geben Empfehlungen für Verbesserungen.

### **Zugang zur Customer Support Community**

Vernetzen Sie sich mit anderen Quinyx-Kunden in unserer Online-Community-Umgebung. Hier können Sie Erfahrungen, Tipps und Tricks mit Gleichgesinnten in Ihrer Branche und darüber hinaus austauschen.

### **Zugang zum Support-Portal**

Nehmen Sie über unser Support-Portal Kontakt mit dem Quinyx Kunden-Support-Team auf. Sie erhalten Zugang zu FAQs, können Fragen stellen und den Status ausstehender Support-Tickets verfolgen.

## Noch Fragen?

Zögern Sie nicht uns zu kontaktieren.

[esm@quinyx.com](mailto:esm@quinyx.com)

