

Leistungsportfolio – Dienstleistungen

ONBOARDING-PAKET

Das Onboarding-Paket ist für Sie geeignet, wenn Sie Ihre Anwendung selbstständig administrieren und einen strukturierten Einstieg in die Lösung erhalten möchten. Mit dem Onboarding-Paket gewährleisten wir Ihnen einen gelungenen Projektstart, indem wir mit Ihnen eine Schulung durchführen. Durch die Schulung bekommen Sie einen geführten Einblick in das CMS und Sie lernen selbstständig Inhalte einzupflegen und zu verwalten. Damit legen wir gemeinsam den Grundstein für ein erfolgreiches Projekt.

Beinhaltete Leistungen

- 60 – 90 Minuten Kick-off mit CMS-Schulung via Videokonferenz
- Priorisierte Bearbeitung Ihrer Tickets über onboarding@polario.app
- Ticketkontingent im Wert von 3 Stunden über den gesamten Onboarding-Zeitraum
- 2 Folgetermine á 30 Minuten zur Beantwortung von Fragen zum CMS via Videokonferenz

Nicht enthaltene Leistungen

- Leistungen die über Content-Integration abgedeckt sind
- Leistungen die über Projektmanagement abgedeckt sind
- Beratung zu firmenfremden Tools

Laufzeit

Die Laufzeit des Onboarding-Pakets beginnt mit der Beauftragung und endet nach 30 Tagen. Leistungen, die bis dahin nicht abgerufen werden, verfallen. Nach Ablauf des Onboardings übernimmt die Betreuung das Customer Success Team über service@polario.app.

Wie verläuft das Onboarding

Für das Onboarding steht Ihnen ein:e Onboarding Manager:in aus unserem Team zur Seite und begleitet Sie bei der Einfügung unserer Produkte. Im Rahmen des Onboardings werden Sie nach einem didaktischen Plan auf die Nutzung der Anwendung als App-Manager:in vorbereitet und es wird das Handwerkszeug vermittelt, um langfristig in Ihrem Unternehmen die Anwendung selbstständig bedienen zu können.

Kick-off

Der Grundstein des Onboardings wird mit einem ersten gemeinsamen Kick-off Call gelegt. In dieser 60 – 90-minütigen Videokonferenz erhalten Sie die wichtigen Arbeitsabläufe vermittelt. Diese Schulung wird bereits in Ihrem eigenen Content-Management-System stattfinden, wenn dieses bereits angelegt wurde, so dass Sie Ihre Lernerfolge bereits hands-on umsetzen können.

Selbstständiges Arbeiten im CMS

Nach dem erfolgreichen Kick-off Termin folgt die Phase des selbstständigen Arbeitens im Content-Management-System. Über die für Sie eingerichtete Ticketbox onboarding@polario.app erreichen Sie dabei Ihre Kontaktperson aus unserem Onboarding-Team, die Ihnen Ihre Fragen via E-Mail beantwortet. Die Tickets werden dabei im Zeitraum des Onboardings priorisiert bearbeitet. Das Selbstständige Arbeiten im Content-Management-System erzeugt Sicherheit beim Umgang mit den Features und fördert in Verbindung mit der Beantwortung von Fragen eine steile Lernkurve.

Folgetermine

Die zwei Folgetermine dienen dazu in einer vertieften Q&A-Runde mit Ihrer Kontaktperson der plazz AG fundamental Fragen zu Ihren Umsetzungen mit der Anwendung zu besprechen und im Dialog offene Fragen zu klären. Wir empfehlen die beiden Termine in einem zeitlichen Versatz von 2 Wochen zu vereinbaren, um einen möglichst hohen Lernerfolg, in Verbindung mit dem selbstständigen Arbeiten im CMS, zu erreichen.

Das Onboarding endet nach 30 Tagen, beginnend mit Vertragsunterzeichnung. Nach Ablauf der 30 Tage steht Ihnen unser Customer Support Team über service@polario.app zur Bearbeitung Ihrer Tickets zur Verfügung. Wenn Sie weiterführende Unterstützung gewünscht ist, steht Ihnen darüber hinaus unser Leistungsportfolio zur Verfügung. Fragen Sie hier bei sales@plazz.ag nach.

Tipps & Empfehlungen

- Benennen Sie intern klare Rollen – App Manager:innen – die für die interne 1st Level Betreuung
- Bauen Sie sich zusätzlich zu unseren Ressourcen eine unternehmensinterne Wissensdatenbank zur Anwendung auf
- Definieren Sie zu Beginn spezifische Begriffe, um die Kommunikation zu erleichtern
- Legen Sie potenzielle „Stolpersteine“ und interne Hürden offen dar
- Sammeln Sie Fragen zu Ihrem CMS und senden Sie Screenshots mit

Wertvolle Ressourcen

- [Plazz Wissensdatenbank](#) – Hilfeartikel und schriftliche Anleitungen rund um die Anwendung
- [Blog](#) – Artikel, Beiträge & Release-Updates
- [Tutorial Videos](#) – Videos und CMS-Schulungen on Demand

Servicezeiten

- Betriebszeiten des Supports: Montag – Freitag | 09 – 17 Uhr CET/CEST | Deutsch & Englisch
- Samstags, Sonntags und an Feiertagen: kein Betrieb
- Erweiterte Servicezeiten: auf Anfrage
- Verfügbarkeit der [24/7 Knowledge-Base](#)
- [Tutorial Videos](#)
- Ticketsystem für Admins – service@polario.app
- Ticketsystem für App-User – support@polario.app

Stand: 26.04.2022