



**infor**

INFOR CUSTOMER SUCCESS PLUS

# Leistungen des Infor Customer Success Plus-Programms

Infor® Customer Success Plus unterstützt Kunden dabei, Infor-Produkte und -Dienstleistungen bestmöglich zu nutzen. Mit dem Programm profitieren Kunden von einem proaktiveren personalisierten Ansatz, mit dem sie in allen Phasen der Partnerschaft mit Infor einen hohen Nutzen aus ihrer Investition in Infor ziehen können. Über Infor Customer Success Plus erhalten Kunden professionelle Unterstützung, von den ersten Schritten über die Einführung sowie über die gesamte Laufzeit der entsprechenden Infor-Produkte und -Dienstleistungen.

## **Personalisierte Dienstleistungen**

Infor Customer Success Plus kann den Kunden helfen, die Nutzung ihrer lizenzierten Infor-Produkte zu optimieren - ein Customer Success Manager (CSM), ein geschulter Experte, fungiert als Fürsprecher des Kunden innerhalb von Infor.

## **Zugang zu wichtigen Ressourcen**

Infor Customer Success Plus bietet eine Beratungspartnerschaft und bei Bedarf regelmäßigen Austausch mit den entsprechenden Mitarbeitern bei Infor. Das Programm ermöglicht Zugang zu zusätzlichen Schulungen, wie empfohlene "Best Practices", relevante Produktschulungen und personalisierte Webinare. Über Customer Success Plus erhalten Kunden außerdem Unterstützung bei der Fehlerbehebung, Installationen und Updates.

## In Verbindung bleiben

Der Customer Success Plus CSM bringt Kunden mit dem jeweiligen Experten bei Infor in Kontakt, hilft den Kunden beim Zugang zu den entsprechenden Experten, welche die Kunden beim Erreichen ihrer Ziele mit Infor-Software helfen und unterstützt sie bei der Zusammenarbeit mit diesen bei Infor.

Mit dem Infor Customer Success Plus-Programm haben Sie folgende Möglichkeiten:

### Zusammenarbeiten - Engage

- Nutzen Sie den Vorteil von Einzelcoachings und einem begleiteten Zugang, um Informationen zu relevanten Infor-Ressourcen, Personen und Systemen zu erlangen
- Sie erhalten Unterstützung bei der Einführung der Produkte sowie eine koordinierte Bereitstellung
- Sie erhalten Empfehlungen zu relevanten Infor-Events sowie sonstigen Angeboten

### Software einführen - Deploy

- Sie erhalten Unterstützung zur beschleunigten Problemlösung während der Implementierung.
- Sie erhalten Unterstützung zur beschleunigten Supportfall-Lösung über prioritätsgesteuerte Warteschlangen.
- Bleiben Sie auf dem neuesten Stand mithilfe von personalisierten Benachrichtigungen und Updates zu technischen Änderungen.
- Sie können bei besonderen Aktionen Support für alle Schweregrade, einmal im Jahr, an einem Wochenende, anfordern.

### Ziele erreichen – Achieve

- Sie erhalten Zugriff auf Informationen zu Datennutzung, Nutzerzahlen und Möglichkeiten zur verbesserten Auslastung.
- Sie erhalten mittels einer konsolidierten jährlichen Nutzenanalyse der Infor-Tools und -Systemressourcen einen Überblick darüber, ob Ihr Unternehmen die vorhandenen Infor-Angebote bestmöglich nutzt.
- Sie erhalten Produktsystembenachrichtigungen und -warnungen.
- Sie erhalten Rabatte für Angebote zu Infor Education, TechEd und Inforum.

### Weiterentwickeln - Evolve

- Sie erhalten Unterstützung bei der Planung von Upgrades.
- Sie arbeiten bei hohen Produkthanforderungen mit erfahrenen Infor-Entwicklern zusammen.
- Sie nehmen regelmäßig an Business Reviews teil.
- Lassen Sie Ihren CSM - Ihr Fürsprecher bei Infor - Ihre Interessen in Kundenlenkungsausschüssen, Planungssitzungen und weiteren Meetings vertreten.

## Maximale Nutzung Ihrer Investition

Infor Customer Success Plus unterstützt Kunden dabei, ihre Investition in Infor bestmöglich zu nutzen. Über das Programm können Kunden mit einem geschulten Team in Kontakt treten, das auf die Probleme und Anforderungen der Kunden eingeht, Ideen und Unterstützung anbietet und zum Erfolg des Kunden beiträgt. Das Infor Customer Success Plus-Programm ist als Ergänzung zum Infor Premium Support-Plan erhältlich. Informationen zu den Leistungen des Infor Premium Support-Plans finden [Sie hier](#).

[Mehr dazu >](#)



Infor bietet Cloud-Applikationen für ausgewählte Branchen an. Das Unternehmen zählt 17.000 Angestellte und mehr als 68.000 Kunden in mehr als 170 Ländern. Mit Infor-Software können Anwender ihre Geschäftsprozesse optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf [www.infor.de](http://www.infor.de).

Folgen Sie uns: [in](#) [f](#) [t](#)