

Accenture Software for
Human Capital Management

Ihr Erfolg ist unser Anliegen

Das Customer Success Assurance Program



Vorwort

Lösungen schneller finden – produktiver arbeiten!

Nutzen Sie bereits unsere Erweiterungen für SAP SuccessFactors in Ihrem HR-Arbeitsalltag? Oder planen Sie den Einsatz dieser Apps in Kürze?

Dann ist unser Customer Success Assurance (CSA) Programm genau das Richtige für Sie. Unsere erfahrenen Produktmanager helfen Ihnen, das Beste aus unseren Anwendungen herauszuholen. Und zwar effizient auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten und für Sie zeitsparend in virtuellen Treffen.

Denn Sie wissen wahrscheinlich auch, wie mühselig es sein kann, besonders in leistungsfähigen Apps schnell die eine Funktion zu finden, die Aufgaben beschleunigen kann und Ihre tägliche Arbeit erleichtert. Manchmal hilft zwar ein spontanes Gespräch mit Kollegen, um neue Funktionen und Möglichkeiten auch in vertrauten Anwendungen zu entdecken. Aber warum nutzen Sie nicht einfach die Gelegenheit, ein ebenso zwangloses Gespräch mit unseren erfahrenen Spezialisten zu führen? So verkürzen Sie Ihre Suche und finden schneller, was Ihnen hilft – ganz stressfrei.

Genau das wollen wir Ihnen bei Ihrem Einsatz unserer Erweiterungen für SAP SuccessFactors durch das Customer Success Assurance (CSA) Programm ermöglichen.

Wir begleiten Sie auf Ihrem Weg zum Erfolg.

Ihre



Dr. Luisa Contini Nemmert
Head of Customer Success Assurance Program
Accenture Software for Human Capital Management

l.contini.nemmert@accenture.com
+49 175 5768052



Silvia Strümpfer
Head of Product Management
Accenture Software for Human Capital Management

silvia.struemper@accenture.com
+49 1511 7156142



Ihr Erfolg ist unser Anliegen

Unsere Anwendungen und Services sollen nicht nur Ihre technischen Anforderungen erfüllen, sondern Ihnen nachweislich bessere Ergebnisse liefern. Deshalb unterstützen wir Sie und Ihr Team dabei, das volle Potenzial unseres Angebots auszuschöpfen.

Unser Support steht Ihnen auch nach der Inbetriebnahme bei allen Problemen und Fragen zur Seite. Auch noch nach dem Go-Live! Aber wir wollen noch mehr tun:

Wir möchten frühzeitig informelle Gespräche mit Ihnen führen, Ihnen Tipps geben, Tricks zeigen und Möglichkeiten suchen, Ihre Erfahrungen mit unseren Apps weiter zu verbessern.

Denn wenn wir ein tieferes Verständnis dafür bekommen, was Sie benötigen, desto besser können wir Ihnen auch in Zukunft passende Lösungen bieten und die richtige Hilfestellung geben.

Was leistet das CSA-Programm für Sie?

Unser CSA-Programm unterstützt Sie proaktiv. In virtuellen Treffen sprechen wir darüber, wie Sie Ihre Arbeit vereinfachen können und technische Hürden überwinden, um Ihre HR-Prozesse zu verbessern. Das alles geschieht live, „am System“ – informell und unkompliziert. Unser Programm gibt Ihnen den Rat, den Sie brauchen, wenn Sie ihn brauchen.

Dabei steht immer im Mittelpunkt, wie Sie unsere Apps bestmöglich nutzen. Wir erleichtern Ihnen den Einsatz unserer Anwendungen und zeigen Ihnen neue Möglichkeiten. In ausführlichen Gesprächen mit Ihnen können wir herausfinden, ob es nützliche Funktionen gibt, die Ihnen noch unbekannt sind, und erklären, wie Sie diese für sich nutzen können.

Vorab können Sie Fragen zu unseren Anwendungen und deren Funktionen stellen. So setzen Sie Ihre eigenen Themenschwerpunkte, bringen Ihre Wünsche und Ideen ein und regen neue Features an. Wir können unsere gemeinsamen Sitzungen aber auch vorstrukturieren, indem wir häufig gestellte Fragen aufgreifen, die auf den Erfahrungen anderer Nutzer basieren.

Sie legen fest, wer aus Ihrem Unternehmen an den virtuellen Treffen teilnimmt und selbstverständlich bestimmen Sie die für Sie passenden Termine.

Außerdem erhalten Sie Informationen über geplante Neuerungen unserer Software und haben die Möglichkeit, die Richtung der Weiterentwicklung unserer Apps mitzubestimmen. So werden unsere Erweiterung für SAP SuccessFactors in Zukunft noch wertvoller auch speziell für Ihre HR-Arbeit.



Was erwartet Sie?

Bewährte SAP SuccessFactors-Erweiterungen. Neue Features – unbekannte Funktionen. Ihre Fragen – unsere Antworten.

Format

Videokonferenz via Microsoft Teams, ca. 1 x im Quartal

Dauer

Jeweils ca. 45 Minuten

Ihr Kontakt

Ihre CSA-Kundenberater, unterstützt von erfahrenen Produktmanagern

Themen

Rund um Ihre Nutzung unserer Apps für SAP SuccessFactors auf der SAP Business Technology Platform

Setting

Sie und wir exklusiv im Gespräch: ein offener Dialog, kein Verkauf

Teilnahme

Auf Einladung von uns – Mitarbeiter Ihres Unternehmens

Voraussetzungen

Keine!

Verpflichtungen

Keine!

Kosten

Keine!

Was unsere Kunden sagen



Es war eine gute Gelegenheit für uns, tiefere Einblicke zu gewinnen und mehr Hintergrundwissen zu erlangen.

Es hat uns sehr geholfen, die Entwicklungsplanung für Ihre Produkte kennenzulernen.

Am besten hat uns gefallen, „das Team dahinter“ persönlich kennenzulernen.

Ich habe schon an mehreren CSA-Sessions teilgenommen und bin beeindruckt von dem außergewöhnlichen Service, den das Accenture Software-Team bietet.



Viele unserer Kunden profitieren bereits vom CSA-Programm

Unsere Kunden ziehen ganz nach ihren Bedürfnissen individuellen Nutzen aus unseren CSA-Sessions. Im Kleinen wie im Großen. Zum Beispiel:

Ein **SAP-HR-Spezialist eines österreichischen Mineralölkonzerns** fand die Kopierfunktion in Accenture Clone and Test for Cloud umständlich und langsam. Im Gespräch zeigte unser Software-Experte dem Kunden mit einer kurzen spontanen Live-Demo im System die Lösung.

Die **Projektleiterin eines niederländischen Unternehmens, die für die Migration auf SAP SuccessFactors** verantwortlich war, nutzte unsere CSA-Meetings, um den Statusbericht für ihr Senior Management vorzubereiten.

Derzeit profitiert bereits einer von drei unserer Cloud-Kunden von diesen regelmäßigen Gesprächen im Rahmen des CSA-Programms. Und die Zahl der teilnehmenden Kunden wächst weiter. Das Programm lebt dabei vom Input und der Erfahrung aller Teilnehmer.

Einige Teilnehmer unseres CSA-Programms:

Weltweit tätiges Pharmazieunternehmen

Über 50.000 Mitarbeiter

Accenture Clone and Test for Cloud



Internationaler Automobilzulieferer für Antriebs- und Fahrwerktechnik

160.000 Mitarbeiter weltweit

Accenture Clone and Test for Cloud, HR Data Loader und Document Composer



Regionales Energieversorgungsunternehmen

Ca. 2.800 Mitarbeiter

Accenture Clone and Test for Cloud



Familiengeführter Technologiekonzern

14.900 Mitarbeiter

Accenture Clone and Test for Cloud, HR Data Loader und HR Audit and Compliance as-a-Service



Integrierter Öl- und Gaskonzern

20.000 Mitarbeiter

Accenture Clone and Test for Cloud



Beratungsunternehmen für den Bau- und Immobiliensektor

3.700 Mitarbeiter

Accenture Document Composer



Das können Ihre Fragen an uns sein

Wie kann ich Erweiterungen für SAP Success-Factors in meinem Unternehmen noch besser nutzen?

Welche Funktionalitäten in der App könnten meine Arbeit weiter erleichtern?

Was ist die beste Vorgehensweise, um einen bestimmten Anwendungsfall optimal umzusetzen?

Wie hole ich bei Vertragsänderungen eine elektronische Signatur von Mitarbeitern ein?

Wie läuft das Testen nach neuen Releases ab?

Wie klonen ich einen Testdatensatz schnell und DSGVO-sicher?

Was muss ich beim Wechsel von der on-premise-Version der App auf die Cloud-Version beachten?

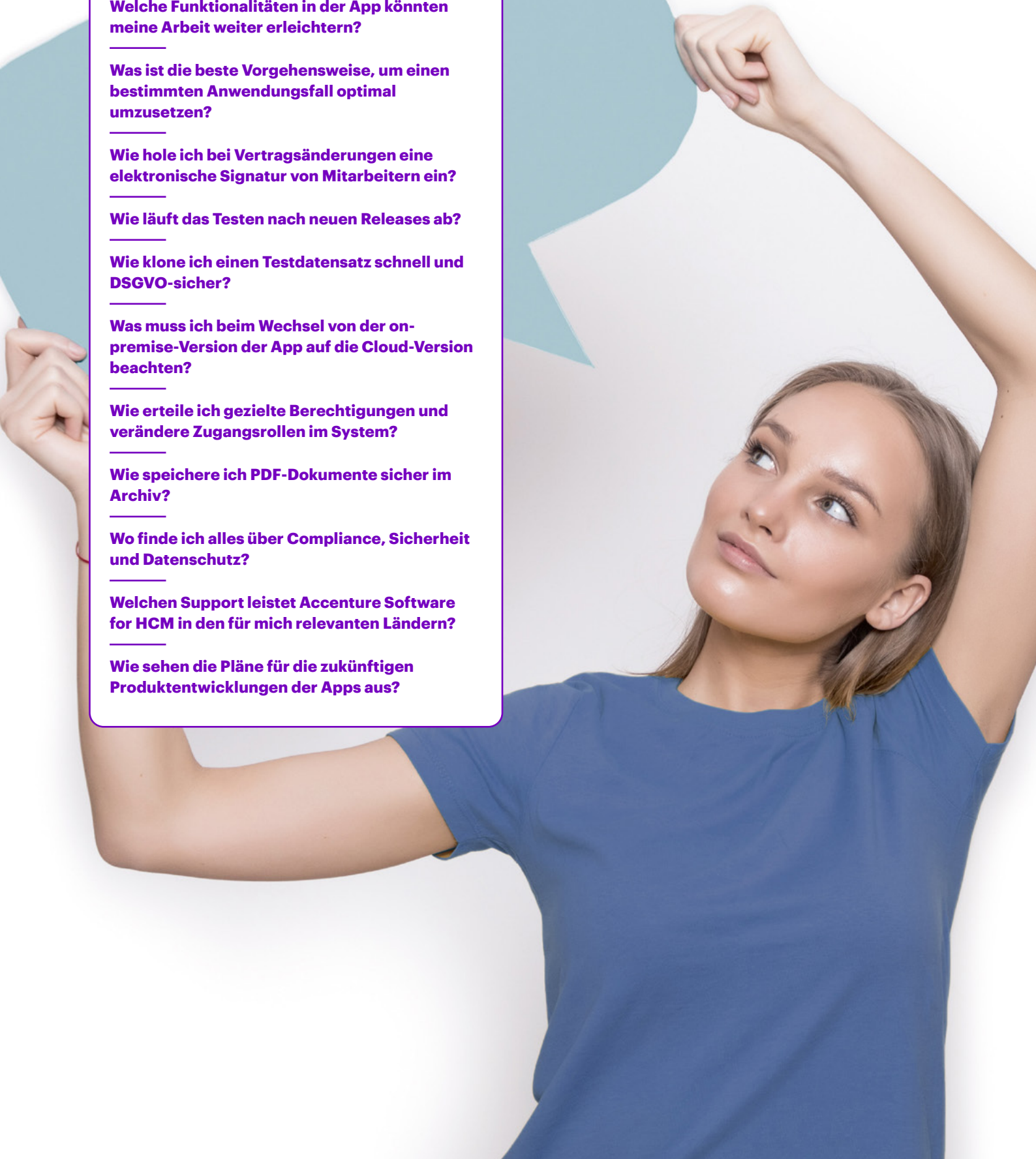
Wie erteile ich gezielte Berechtigungen und verändere Zugangsrollen im System?

Wie speichere ich PDF-Dokumente sicher im Archiv?

Wo finde ich alles über Compliance, Sicherheit und Datenschutz?

Welchen Support leistet Accenture Software für HCM in den für mich relevanten Ländern?

Wie sehen die Pläne für die zukünftigen Produktentwicklungen der Apps aus?



Das Beste aus unseren Software-as-a-Service-Angeboten ziehen

Unsere SAP SuccessFactors Software-Erweiterungen haben ein solides Fundament aus Technologie und Services (Cloud Operations) sowie ausgefeilter IT-Sicherheit und Datenschutz (Security & Privacy).

Hier finden Sie einen Überblick über Vorzüge unserer Lösungen:

Customer Success Assurance



- Customer Success Manager
- Regelmäßige Gespräche
- Ratschläge und Unterstützung bei der Verwendung des Tools
- Onboarding Service
- Kundenzufriedenheitsumfrage

Support



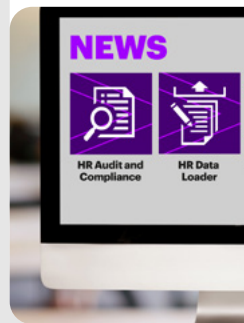
- Support Portal
- 24/7-Helpdesk für Störungen der Stufe 1
- Kostenfreie Servicenummer

Kompetenzen aufbauen



- Anwendertreffen
- Newsletter
- Nutzer-Community und Wissensdatenbank
- Online-Training für Endanwender und Administratoren

Extended Productivity Services



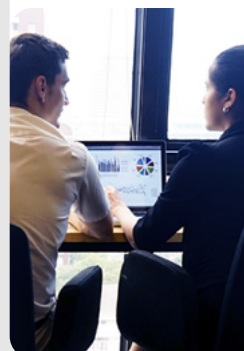
- Fernzugriff durch Produktexperten
- Entwicklung von Regeln und Templates
- Remote-Schulung für Endanwender und Administratoren
- Anpassungen von Einstellungen

Cloud-Betrieb auf der SAP Business Technology Platform



- Vertragsmanagement für SAP
- Technisches Ressourcenmanagement
- Installation und Bereitstellung von Updates
- SAP BTP HyperCare nach dem Go-Live
- Monitoring und Reporting
- Platform User Access Management
- Wind-Down Services

Sicherheit & Datenschutz



- Accenture Security Operations Center (ASOC)
- Support zu Datenschutz

So starten Sie mit uns in das CSA-Programm

Ihr erster Kontakt ist eine Beraterin oder ein Berater bei der Implementierung der Software bis zum Go-Live.

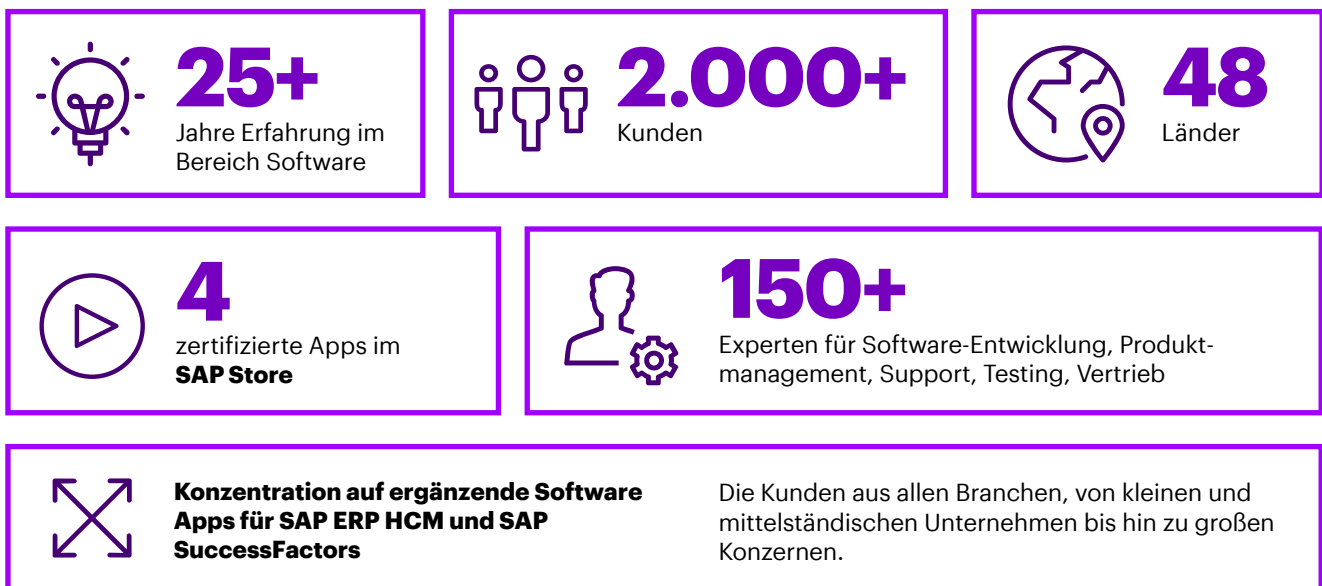
Nach der Implementierung steht Ihnen Ihr persönlicher CSA-Ansprechpartner weiterhin zur Seite.

Ihr CSA-Ansprechpartner organisiert Gespräche im Rahmen des Programms mit Ihnen, kümmert sich um Ihre Fragen und

Themen und koordiniert falls erforderlich die weitere Abstimmung mit wichtigen internen Betroffenen.

Für das CSA-Programm gibt es keine formelle Anmeldung. Aber wir setzen uns gerne mit Ihnen in Verbindung und laden Sie ein, gemeinsam Ihren Weg zur HR-Transformation zu ebnen.

Ihr Erfolg ist unser Ziel



www.accentur.com/hcmssoftware
www.accenture.de/hcmssoftware
www.accenture.com

hcmssoftwaresales@accenture.com
+1 416 402 7114