



**Booklet**

# Premium Support



[www.channable.de](http://www.channable.de)

# Was ist Premium Support?

Mit dem Premium-Support steht Ihnen ein persönlicher Technischer Account Manager (TAM) zur Seite, der Sie proaktiv berät und bei der technischen Einrichtung Ihres Channable-Kontos unterstützt. Der TAM ist ein erfahrener Support-Mitarbeiter, der für die Umsetzung der verschiedenen Premium-Support-Angebote verantwortlich ist:



**Fester  
Ansprechpartner**



**Abstimmung  
mit Ihrem CSM**



**Monatliche  
technische Reports**



**Signifikante  
Zeitersparnis**



**Zuwachs an  
Tool-Wissen**

## Fester Ansprechpartner

Ihr TAM ist Ihr Kontakt für technische Fragen. Der TAM hat den Überblick über Ihr Konto und Ihren E-Mail- und Telefonkontakt mit dem Support und kann Ihnen daher bei technischen Fragen oder Problemen am besten helfen. Der TAM ist immer über neue Funktionen, Regeln und Optimierungsmöglichkeiten innerhalb von Channable informiert und kann Sie dabei unterstützen, Ihr Konto clever und effizient zu organisieren.

## Einrichten von Verbindungen

Auf Wunsch kümmert sich Ihr TAM um das Setup Ihrer Channel. Dabei zeigen wir Ihnen nützliche Tipps & Tricks, die Ihnen später im Umgang mit dem Tool helfen können.

## Regelmäßige Meetings und Reports

Die Arbeit mit einem TAM bietet Ihnen die Gelegenheit, Ihr Channable-Konto so fehlerfrei und schnell wie möglich einzurichten oder anzupassen. Dies kann durch eine regelmäßige Überprüfung der Kontostruktur, die Besprechung von Fragen oder Problemen sowie Ihrer zukünftigen Pläne mit Channable geschehen. Wir vereinbaren monatliche Meetings und teilen Reports, die Sie ein Stück näher an Ihr Ziel bringen.

## Anpassungen von Verbindungen

Der TAM kann immer einspringen, wenn es komplizierter wird. Auf diese Weise können Sie sich auf die weitere Optimierung Ihrer Channable-Strategie konzentrieren!

**Wenn Sie mehr über den Premium-Support erfahren möchten,  
nehmen Sie direkt Kontakt mit uns auf.**

**Kontakt**

# FAQ

## Was ist der Unterschied zwischen Premium-Support und dem normalen Support?

Während der Support immer reaktiv ist, wird Ihr TAM proaktiv mit Ihnen mitdenken. Wir erledigen Maintenance-Aufgaben in Ihrem Account (was Ihnen wiederum Zeit spart) und planen daher proaktiv Meetings. Wir sorgen dafür, dass zukünftige Projekte von Anfang an reibungslos ablaufen und auf die effizienteste und technisch korrekte Weise ausgeführt werden. Außerdem stellen wir sicher, dass Sie einen festen Ansprechpartner mit viel Erfahrung haben.

## Was ist der Unterschied zwischen Customer Success und Premium-Support?

Ihr Customer Success Manager hat vor allem Ihren Erfolg im Blick und behandelt Fragen wie: Was sind Ihre Anforderungen? Welche Features bringen Sie noch weiter voran? Welche Kosten kommen auf Sie zu? Ihr Technischer Account Manager kümmert sich rein um die technische Seite Ihres Channable-Accounts und ergänzt die CS-Strategie mit noch mehr technischem Know-How. Der TAM ist auch das Bindeglied zwischen Ihnen, dem Support und unseren Fachabteilungen. Auf diese Weise können wir auch Ihren kompliziertesten Problemen, die ggf. den Einsatz des Developments erfordern, die notwendige Aufmerksamkeit und Priorität geben.

## Was ist der Unterschied zwischen dem Premium-Support und einer SLA?

Wenn Sie ein Service Level Agreement (SLA) unterschreiben, haben Sie eine vertragliche Garantie auf eine bessere Verfügbarkeit und schnellere Antworten des normalen Support-Teams auf akute Probleme und Fragen. Der Premium-Support arbeitet nicht mit allgemeinen Garantien für Ihr Konto, sondern konzentriert sich auf die Bereitstellung proaktiver Unterstützung. Die Garantien innerhalb einer SLA gelten daher nicht für den Premium-Support.

	Support	Customer Success Manager	Premium Support
Unterstützung bei Problemen und Tool-Fragen	✓	✓	✓
Fester Ansprechpartner für strategische Fragen rund um Channable		✓	✓
Proaktiver Kontakt und erweiterte Trainingsmöglichkeiten		✓	✓
Erfahrener Kundenbetreuer speziell für technische Fragen			✓
Proaktive Hilfe beim Setup und Änderungen an Ihren Feeds und APIs			✓
Monatliche technische Reports, um Ihre Tool-Nutzung zu verbessern			✓

# FAQ

## Wie kann der Premium-Support mir beim Start mit Channable helfen?

Gemeinsam mit Ihrem Customer Success Manager erstellen wir einen Onboarding-Plan. Außerdem helfen wir bei der Einrichtung von Kanälen und Projekten, damit Sie so schnell wie möglich loslegen können. Darüber hinaus wird der TAM der Ansprechpartner für technische Fragen und Beratung zum Tool sein. Auf diese Weise können wir Ihren Account so effizient und skalierbar wie möglich einrichten. Nach dem Onboarding bleiben wir in Kontakt und erstellen monatliche Reports, um auf den vergangenen Zeitraum zurückzublicken. Bei diesem monatlichen Treffen können auch technische Fragen oder Wünsche besprochen werden. Der TAM wird immer eine unterstützende Rolle spielen, während Ihr Account wächst. Ihr CSM wird Ihr allgemeiner Ansprechpartner bei Channable sein und unser Kundensupport wird für Ihre schnellen technischen Fragen zur Verfügung stehen.

## Warum gibt es einen Vertrag für den Premium-Support?

- ✓ Normalerweise arbeiten wir bei Channable mit monatlichen Abonnements. Beim Premium-Support wollen wir allerdings sichergehen, dass wir auch längerfristig Ihr technischer Berater und Partner sind. Ein vernünftiger Zeitraum dafür beginnt für uns bei 6 Monaten. Nur dann können wir eine reibungslose Zusammenarbeit garantieren und technische Unzufriedenheiten beseitigen. Ihr TAM entwirft ein Konzept, das monatlich herangezogen und evaluiert wird - wir gehen mit dem Premium-Support also einige Schritte weiter als der temporäre Support, den wir für akute Fragen anbieten.
- ✓ Darüber hinaus muss der TAM Ihren Account erst kennenlernen, bevor die optimale Unterstützung erfolgen kann. Daher setzen wir auf Weitblick und sehen nicht viel Sinn in einem monatlich kündbaren Premium-Abo. Wenn Sie mit Ablauf des Vertrages Zweifel an Ihrem Premium-Paket haben, können Sie es natürlich unabhängig von Ihrem Channable-Account kündigen.
- ✓ Zu guter Letzt besteht der Sinn des Premium-Supports auch darin, Ihnen selbst einen Weitblick zu ermöglichen. In Absprache mit dem CSM können wir langfristig sehen, welches Account-Setup Ihnen auf strategischem und technischem Level Erfolge verspricht. Der Premium-Support ist daher der beste Weg, um Langzeitprojekte in Channable bestmöglich umzusetzen.
- ✓ Und natürlich gilt: Wenn Sie Ihre Zusammenarbeit mit Channable stoppen, endet auch Ihr Vertrag über das Premium-Support Paket.

**€349** pro Monat  
Basierend auf einem 6-monatigen Vertrag

**Wenn Sie Interesse an unserem Premium-Support haben,  
nehmen Sie Kontakt mit dem Technical Account Management auf.**

**Ich will mehr erfahren**