

# Premier Success Pläne

BAHNEN SIE IHREN WEG ZUM ERFOLG SCHNELLER

Ihr Erfolg hat für Salesforce oberste Priorität. Jeder Kunde erhält daher einen Standard Success Plan für Support, sowie Anleitungen und Zugang zu unserer Lernplattform Trailhead. Darüber hinaus nutzen unsere erfolgreichsten Kunden die Vorteile von Premier Success Plänen, um schnellere Ergebnisse zu erzielen.



## Wie schaffen Sie das mit Premier?

Premier verhilft Ihnen nicht nur zu einem schnelleren Start mit Salesforce, sondern unterstützt Sie kontinuierlich dabei, Ihre Implementierung zu optimieren - und gewährleistet so langfristig den maximalen Nutzen aus der Plattform. Unabhängig von Ihrer Cloud (Sales, Service, Pardot, Marketing) verfolgt Premier drei Hauptziele, welche die Grundlage für Ihren strategischen Erfolg schaffen:

### Steigerung der Benutzer-Akzeptanz:

Exklusiver Zugriff auf Success-Programme und direkter Kontakt über Accelerators und Success-Manager für Best Practices, Akzeptanzstrategien, proaktive Empfehlungen und aktuelle Versionsinformationen.

### Support:

Sie erhalten direkten Zugang zu unserem hochqualifizierten Support-Team: Egal, ob Sie Nutzungshinweise benötigen, technische Schwierigkeiten haben oder Unterstützung bei der Fehlerbehebung im Programmcode wünschen – unsere Experten beantworten gern alle Ihre Fragen.

### Produktivitätssteigerung:

Ein hochqualifiziertes Team von erfahrenen Salesforce-Experten steht Ihnen zur Seite, um auf Ihre individuellen Geschäftsziele einzugehen und so unmittelbar Ihren Mehrwert aus Salesforce zu maximieren.



„Premier hat uns zu **schnellerem Erfolg** mit Salesforce verholfen.“

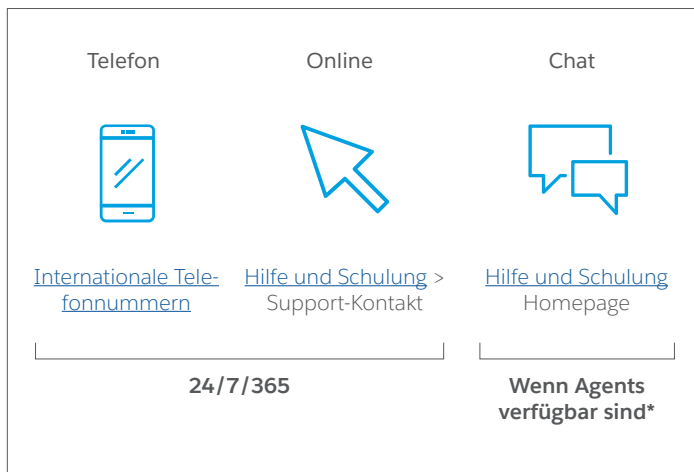
Lydia Jackson  
Sales Operations Mgr,  
Signal Labs

## Inhalt Ihres Premier Success Plans

	Standard	Premier	Premier +
	Telefonischer Support rund um die Uhr an Werktagen Reaktionszeit 2 Tage	Online- und Telefonsupport rund um die Uhr die ganze Woche Reaktionszeit 1 Stunde bei kritischen Einsatzfällen	
Journeys: Coaching durch geführte Abläufe	●	●	●
Success Community	●	●	●
Trailhead	●	●	●
Diskussionsrunden: Circles of Success	○	●	●
Interaktive Webinare	○	●	●
Support rund um die Uhr die ganze Woche		●	●
Success Management		●	●
Entwickler-Support		●	●
Accelerators		Mehr als 50	Mehr als 120
Konfigurationsdienste			●
Produktivitätsdienste			●

○ Einige Circles of Success und interaktive Webinare werden exklusiv für Premier Success Plan und höher angeboten.

## Wie erhalten Sie Support?



### Profi-Tipp:

Registrieren Sie gleich zu Beginn Ihre [zuständige Kontaktperson](#) und notieren Sie Ihren Premier-Zugangscode, um direkt und schnell mit unserem Support-Team in Kontakt zu treten.

Weitere Tipps und Ressourcen finden Sie im [Premier-Toolkit](#), Ihrer zentralen Anlaufstelle für die optimale Nutzung von Premier.

Reaktionszeiten für den Support:

Reaktionszeit 1 Stunde: Schweregrad 1: Geschäftskritisch – Schwerwiegendes Produktionsproblem, das alle Benutzer betrifft; Systemausfall;

Problem mit der Datenintegrität

Reaktionszeit 2 Stunden: Schweregrad 2: Dringend – Permanentes Problem, das zahlreiche Benutzer betrifft; wesentliche Funktionen sind beeinträchtigt; deutliche Leistungsbeeinträchtigung

Reaktionszeit 4 Stunden: Schweregrad 3: Hoch – Problem mit der Systemleistung oder ein Bug, der einige, jedoch nicht alle Benutzer betrifft









Reaktionszeit 8 Stunden: Schweregrad 4: Normal – Anfragen zu technischen Routineproblemen; Informationsanfragen zur Funktionalität, Navigation, Installation oder Konfiguration von Anwendungen.

Wochenende und Feiertage sind vom Standardsupport und dem Premier-Support Schweregrad 3 und 4 ausgeschlossen.

\*Chat ist mit Pardot oder Marketing Cloud nicht verfügbar.

# Premier Accelerators

Accelerators helfen bei geschäftlichen Herausforderungen und bringen schnelleren Erfolg. Diese Coaching-Termine mit einem Salesforce-Experten unterstützen Sie bei der Implementierung der neuesten Funktionen, verbessern die Nutzerakzeptanz und steigern die Produktivität Ihres Teams.

Mehr als 50 für Premier   Mehr als 120 für Premier+   Über alle Clouds hinweg							
Unsere beliebtesten Accelerators nach Cloud							
							
Vertrieb	Service	Marketing/ Pardot	Community	Analysen	Plattform	Mobile Umgebungen	Governance
Sales Cloud Dashboard	Service Cloud Knowledge Planning Essentials	Journey Builder Base	Chatter Adoption	Building Einstein Analytics Dashboards	Lightning Configuration & Customization	Salesforce1 Mobile App Design	Org Health Assessment
Getting Started with Sales Cloud	Service Cloud Console Design	Social Listening and Analyze Configuration	Customer Community QuickStart	Sales Analytics QuickStart	Lightning Configuration QuickStart	Salesforce1 Mobile Adoption	Design a Center of Excellence
Prevent Duplicate Records	Service Cloud Dashboard	Reporting Configuration and Automation	Employee Community Planning	Einstein Analytics Platform QuickStart	Access Controls & Shield Compliance Tools	Salesforce Mobile Quickstart	Salesforce Org Strategy Design

Wer kann einen Accelerator anfordern?	Zuständige Kontaktperson mit dem Premier/+ Success Plan
Wie viele Accelerators können Sie nutzen?	So viele Sie möchten (nur einen nach dem anderen)! Sie haben unbegrenzten Zugang zu unserem <a href="#">Katalog</a> von mehr als 50 Accelerators für Premier und mehr als 120 für Premier+.
Wie wählen Sie einen Accelerator aus?	Analysieren Sie Ihre aktuellen geschäftlichen Zielsetzungen. Im Katalog finden Sie eine vollständige Beschreibung der Möglichkeiten der einzelnen Accelerators, um den für Sie am besten geeigneten zu finden.
Sie wissen nicht, wo Sie anfangen sollen?	Hier finden Sie – abhängig vom Fortschritt Ihrer Salesforce-Implementierung – einige Empfehlungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neu bei Salesforce: Lightning Configuration Quickstart</li> <li>• Pflege/Aktualisieren von Salesforce Org Health Assessment</li> <li>• Sales Cloud: Getting Started with Sales Cloud</li> <li>• Service Cloud: Service Cloud Console Design</li> <li>• Marketing Cloud: Marketing Cloud Lists vs. Data Extensions</li> </ul>
Wie fordern Sie einen Accelerator an?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rufen Sie unser "Hilfe und Schulungs"-Portal auf und wählen Sie "Accelerator anfordern" aus.</li> <li>• Wählen Sie Ihren Accelerator und klicken Sie auf „Request“ (Anfordern).</li> <li>• Ihr Cloud-Spezialist kontaktiert Sie zeitnah, um einen ersten Termin mit Ihnen zu vereinbaren.</li> </ul>

„Geschwindigkeit ist alles in unserem Markt und der Zugriff auf die richtigen Informationen kann von entscheidender Wichtigkeit sein. **Accelerators zeigten uns, wie wir wertvolle Informationen schneller teilen können.**“

[Von NTN genutzte Accelerators: Lightning Accelerator Live Online, Org Health Assessment, Customer Master Data Harmonization, Sales CloudDashboard, Employee Community Design, Sandbox Design]

Scott Eiss  
Director, Field Sales  
NTN

# Premier+ Konfigurationsservices

Sparen Sie Zeit und konzentrieren Sie sich auf die wirklich wichtigen Dinge, indem Sie zeitaufwendige Routineaufgaben unserem Team zertifizierter Experten überlassen, die die Arbeit für Sie erledigen.

Mehr als 100 Routineaktualisierungen der Konfiguration – Unbegrenzte Nutzung!

## Die beliebtesten Konfigurationsdienste

Sales Cloud



Service Cloud



Marketing Cloud



Community Cloud



Einstein Analytics



Plattform und Anwendungen



### Setup und Anpassung

Erstellen und Pflege von Benutzern  
Profile und Rollen  
Benutzerdefinierte und Formelfelder  
Seitenlayouts und Listenansichten  
Workflows und Genehmigungen

### Datenmanagement

Datenimport/Aktualisierung/  
Übertragung  
Regeln für das Duplikatsmanagement  
Deaktivieren der Verschlüsselung  
Massenerstellung/Übertragung von  
Datensätzen  
Erstellen/Aktualisieren von  
Datensätzen  
[Vollständige Liste anzeigen](#)

### Analysen/Einblicke

Dashboards  
Berichte  
Ordner und Freigabe  
Datenset-Erstellung  
Lenses erstellen und ändern

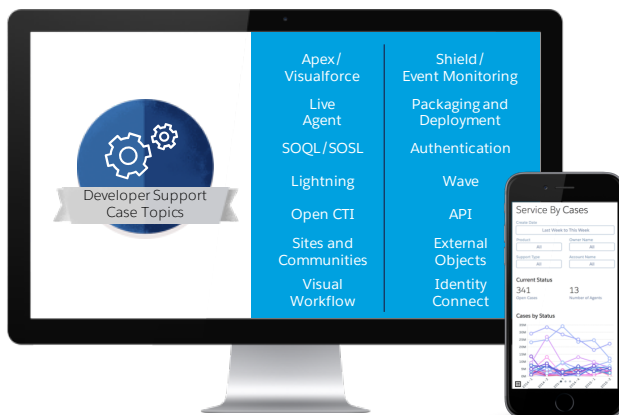
„Wir mussten 600 Felder für eine Implementierung hinzufügen. Zu dem Zeitpunkt hatten wir einen Salesforce-Administrator für mehr als 200 Nutzer. Allein hätte er diese Arbeit nicht bewältigen können.“

Melissa Grammatico  
CRM Product Solutions Administrator

## Wie fordern Sie Konfigurationsdienste an?

Zuständige Kontaktpersonen: Gehen Sie zu [Hilfe und Schulung](#) > Kontakt zum Kundensupport > Konfigurationsdienste > Ziel auswählen (z. B. Setup/Anpassung oder Datenverwaltung) > Füllen Sie das Formular mit Ihre besonderen Anforderungen aus.

## Premier-Support für Entwickler



Sie erhalten einen raschen Zugang zu Experten für Apex, API-Integration, AMPScript und Visualforce, um die Produktivität von Administratoren und Entwicklern zu maximieren.

„Erst gestern konnte ich dank Premier+ und der Unterstützung des Entwickler-Supportteams gut 10 Stunden an Arbeitszeit sparen. Auch in der Forschung und Entwicklung erreichen wir mit Premier+ erhebliche Zeiteinsparungen.“

Alex Correa  
Shutterstock

## Wie fordern Sie Support für Entwickler an?

Gehen Sie zu [Hilfe und Schulung](#) > Kontakt zum Kundensupport > Entwicklung > Apex/Visual Force > Wenn Sie keine Lösung für Ihren Bedarf in den bereitgestellten Inhalten sehen, klicken Sie auf „Neuen Kundenvorgang protokollieren“ und geben Sie Ihre Informationen ein. (Brauchen Sie mehr Details? Erfahren Sie alles über [Entwicklersupport](#) und sehen Sie die Liste aller verfügbaren Angebote an.)