

# Welches Paket ist das richtige für uns?

## Care Basic

Unser Basisangebot richtet sich an alle Kunden, die bereits Erfahrung hinsichtlich der Einführung eines Lernmanagementsystems mitbringen und die Implementierung und Konfiguration vom LMS365 ohne Unterstützung des LMS365-Teams durchführen möchten. Das Care Basic Paket beinhaltet deshalb keine Einführungsbegleitung oder Q&A Sessions mit unseren technischen Fachexperten.

*Bereits enthalten*

## Care Plus

Unser meistgekauftes Paket richtet sich an alle Kunden, die bereits Erfahrung mit der Einführung eines Lernmanagementsystems mitbringen, für die Implementierung und Konfiguration des LMS365 aber gerne Unterstützung vom LMS365-Team in Anspruch nehmen möchten. Das Care Plus Paket umfasst die Einführungsbegleitung, Q&A Sessions mit unseren technischen Fachexperten sowie die Bereitstellung eines Power BI Starter Kits.

*Empfohlener Service*

## Care Premium

Das allumfassende Paket für alle Kunden, die eine Rund-um-Unterstützung vom LMS365-Team während des gesamten Implementierungs- und Konfigurationsprozesses wünschen. Das Care Premium Paket enthält eine umfassende Einführungsbegleitung und zusätzliche Q&A Sessions über die Care Plus Option hinaus sowie einen dedizierten MS Teams-Kanal, über den Sie jederzeit Kontakt zu unseren technischen Fachexperten aufnehmen können und innerhalb eines Tages Rückmeldung erhalten.

*Premium Service*

Care Basic

Care Plus

Care Premium

## Begleitung bei der Einführung

LMS365 Basis Installation und Konfiguration	✗	✓ Installation von 2 Katalogen	✓ Installation beliebig vieler Kataloge
Kunden Onboarding Session mit einem CSM*	✓ 1 Infopaket	✓ Bis zu 2 live Meetings	✓ Bis zu 6 live Meetings
Fragen & Antwort (Q&A) Sessions*	✓ 1 Q&A	✓ 3 Q&A, Sessions werden aufgezeichnet	✓ 6 Q&A, Sessions werden aufgezeichnet

## Laufende Begleitung

Power BI Starter Kit*	✗	✓ Zugriff auf Standard-Reports	✓ Zugriff auf Standard-Reports
Customer Success Manager (CSM)*	✓ Vierteljährliches Meeting	✓ Vierteljährliches Meeting	✓ monatliche Meetings, dedizierter CSM
Fragen & Antwort (Q&A) Sessions*	✗	✓ 1 Q&A pro Quartal	✓ 1 Q&A pro Quartal
Dedizierter Microsoft Teams Channel	✗	✗	✓
LMS365 Fachexperte* auf Anfrage	✗	✗	✓
Zugang zur LMS365 Akademie	✓	✓	✓
LMS365 Akademie Webinare	✓ Live verfügbar	✓ Live und auf Abruf verfügbar	✓ Live und auf Abruf verfügbar
Yammer Kunden Community	✓	✓	✓

## Lerninhalte in LMS365

Microsoft Learning Pathways*	✗	✓ 22 Kurse, 2 Sprachen, 2 Kataloge	✓ 22 Kurse, unbegrenzte Sprachen und Kataloge
Go1 Kursinhalte*	✗	✓ 5 Kurse	✓ 5 Kurse
365 Akademie*	✗	✓ 5 Lernvideos	✓ 5 Lernvideos

## Technischer Support

Zugang zum Helpcenter*	✓	✓	✓
Zugang zum On-Demand Support über den Antwort Bot	✓	✓	✓
Zugang zum technischen Support Ticket System*	✓	✓	✓
Support-Reaktionszeitverpflichtung*	16 Geschäftsstunden	10 Geschäftsstunden	6 Geschäftsstunden

# FAQ

- ▶ **Kunden Onboarding Sessions mit einem CSM**  
Onboarding Sessions mit einem CSM umfassen jeweils bis zu 1 Stunde und unterstützen Sie bei der Einführung und optimalen Nutzung Ihres neuen LMS.

- ▶ **Fragen & Antwort (Q&A) Sessions**  
Q&A Sessions mit einem technischen Fachexperten umfassen bis zu 1 Stunde und können dazu genutzt werden, grundsätzliche Anwendungsfälle zu besprechen oder Anleitungen und Hilfestellungen durchzugehen.

- ▶ **Zugang zum technischen Support Ticket System**  
Autorisierte Benutzer, die das Zendesk Ticket System nutzen können, sind alle LMS365-Administratoren, Kurskatalog- und Kursadministratoren. Sie benötigen einen Anmelde-schlüssel, der an Ihr Microsoft-Konto gebunden ist.

- ▶ **Customer Success Manager (CSM)**  
Der Customer Success Manager gibt Ihnen Best Practice Beispiele und Tipps und Tricks, die Ihnen dabei helfen, das LMS optimal zu nutzen. Er ist außerdem Ansprechpartner für alle Fragen bezüglich Ihres LMS-Abonnements, der LMS365 Akademie und Kunden-Community sowie die Schnittstelle zwischen Ihnen und den technischen Fachexperten.

- ▶ **LMS365 Fachexperte auf Abruf**  
Für alle technischen Themen, wie spezifische Anwendungsszenarien, Empfehlungen und Anleitungen zur Funktionalität des LMS, LMS365-API-Schnittstellen und Power-Apps, steht Ihnen der LMS365 Fachexperte zur Verfügung. Über den im Premium Paket enthaltenen Teams-Channel ist er täglich und per E-Mail innerhalb von 16 Geschäftsstunden erreichbar.

- ▶ **Zugang zum Helpcenter**  
Das Helpcenter bietet Ihnen How-To-Videos, Benutzerhandbücher und Tutorials, die Sie bei der erfolgreichen Implementierung des LMS365 unterstützen können. Im Helpcenter finden Sie ebenso die aktuellen Versionshinweise, die Produkt-Roadmap sowie die Ideenplattform für Kundenfeedback.

- ▶ **Microsoft Power BI**  
LMS365 bietet allen Kunden mit einem Care Plus oder Care Premium Paket ein Power BI Starter Kit mit vordefinierten Berichten und Anleitungen zur Konfiguration individueller neuer Berichte an. Die vordefinierten Berichte sind direkt einsatzbereit und können selbstverständlich angepasst werden. Sollten spezielle Anforderungen an die Berichterstattung bestehen, empfehlen wir diese Anpassungen gemeinsam mit unserem Serviceteam durchzuführen (dies ist mit zusätzlichen Kosten verbunden). In den angebotenen Q&A-Sessions können sämtliche Fragen bezüglich Power BI gemeinsam mit unseren Fachexperten besprochen werden.

Power BI Desktop ist die lizenzfreie Version von Power BI zum Anzeigen, Ändern und Pflegen Ihrer Daten sowie für Datenanalysen. Eine kostenpflichtige Lizenz für Power BI ist nicht erforderlich, um unsere vordefinierten Berichte nutzen zu können. Selbstverständlich kann jederzeit eine kostenpflichtige Power BI Online-Lizenz genutzt werden. Power BI ist Teil des Microsoft 365 Abonnements und je nach Abonnement können bereits Lizenzen für die Online-Nutzung enthalten sein.

- ▶ **LMS365 Akademie**  
Die LMS365 Akademie ist unsere on-demand Produktschulungsplattform, auf der unterschiedliche Einführungskurse angeboten werden, die Ihnen den Einstieg ins LMS365 erleichtern. Je nach gebuchter Care Option stehen Ihnen unterschiedliche Kurse zur Verfügung:

Care Basic	Care Plus	Care Premium
Limitierter Kurszugriff (3)	Voller Kurszugriff (25)	Voller Kurszugriff (25)
Basis Akademie	Fortgeschrittene Akademie, Rollenbasiertes Lernen	Fortgeschrittene Akademie, Rollenbasiertes Lernen
Bis zu 2 Nutzer	Hinzufügen von neuen Lernenden während der Vertragslaufzeit	Hinzufügen von neuen Lernenden während der Vertragslaufzeit
	Zugang zu neuen Inhalten, die vierteljährlich veröffentlicht werden	Zugang zu neuen Inhalten, die vierteljährlich veröffentlicht werden
	Bis zu 25 Nutzer	Unbegrenzte Nutzer

- ▶ **365 Akademie**  
365 Akademie ist ein Partner von LMS365, der sich auf die Entwicklung digitaler Lernvideos zu den Microsoft 365 Produkten spezialisiert hat. Kunden, die sich für die Care Plus oder Care Premium Option entschieden haben, erhalten Zugriff auf 5 Lernvideos des Anbieters 365 Akademie.

- ▶ **Go1 Kursinhalte**  
Go1 ist ein Partner von LMS365 und einer der größten Anbieter von Schulungsinhalten weltweit. Kunden, die sich für die Care Plus oder Care Premium Option entscheiden, erhalten Zugriff auf 5 Kurse des Anbieters Go1. Die jeweiligen Inhalte der Kurse können variieren.

- ▶ **Microsoft Learning Pathways**  
Microsoft 365 learning Pathways (MLPs) ist eine anpassbare On-Demand-Lernlösung, die darauf ausgelegt ist, die Nutzung und Akzeptanz von Microsoft 365-Diensten in Ihrem Unternehmen zu erhöhen. Sämtliche Kursinhalte werden vierteljährlich aktualisiert und auf den neusten Stand gebracht. Derzeit stehen 22 Kurse in 8 Sprachen zur Verfügung, die in Ihren Kurskatalog integriert werden können.

- ▶ **Support-Reaktionzeit-Verpflichtung**  
Weitere Informationen dazu finden Sie in der [SaaS-Vereinbarung](#).

Care Basic	Care Plus	Care Premium
Dringende Anliegen <b>8 Geschäftsstunden</b>	Dringende Anliegen <b>4 Geschäftsstunden</b>	Dringende Anliegen <b>1.5 Geschäftsstunden</b>
Hohe Priorität <b>12 Geschäftsstunden</b>	Hohe Priorität <b>6 Geschäftsstunden</b>	Hohe Priorität <b>3 Geschäftsstunden</b>
Normale Priorität <b>16 Geschäftsstunden</b>	Normale Priorität <b>10 Geschäftsstunden</b>	Normale Priorität <b>6 Geschäftsstunden</b>
Niedrige Priorität <b>24 Geschäftsstunden</b>	Niedrige Priorität <b>16 Geschäftsstunden</b>	Niedrige Priorität <b>8 Geschäftsstunden</b>