

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 von 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

In dieser Broschüre erhältst du einen **vollständigen Überblick über den Customer Care Service** und Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen.



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 aufgezeichnetes 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 & Antworten (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	✓ Limitiert	✓ Vollständiger Zugang	✓ Vollständiger Zugang, unbegrenzt
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 Sprache und Kataloge
Go1 Kurs Content	✗	✓ 5 Kurse je nach Saison	✓ 5 Kurse je nach Saison
Clip Training Kurs Content *	✗	✓ 5 Kurse je nach Saison	✓ 5 courses based on seasonality

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 Kurs- administratoren. Sie benötigen einen Anmelde- schlüssel, der an Ihr Microsoft-Konto gebunden ist.



Go1 Kursinhalte

Go1 ist ein Partner von LMS365 und bildet den weltgrößten Marktplatz für Schulungsinhalte. LMS365 wird mit unseren Care-Plus- und Premium-Kunden daran arbeiten, Kurse zu Ihrem Katalog bereitzustellen, aus dem aus Ihre Lerner sie belegen können. Die Kurse hängen von der Saisonalität ab, entsprechend ihrer Veröffentlichung durch Go1.



Microsoft Power BI

LMS365 bietet ein Microsoft Power BI Starter Kit mit vordefinierten Berichten und Anleitungen zur Konfiguration der Verbindung von LMS365 zu Power BI über OData. Vordefinierte Berichte sind sofort einsatzbereit, ohne oder mit nur minimalen Anpassungen. Wenn Ihre Organisation besondere Anforderungen an das Reporting hat oder Daten aus anderen Quellen zusammenführen muss, empfehlen wir, diese Personalisierung durch Ihre Organisation, einen Partner oder durch unser Professional-Services-Team (verursacht zusätzliche Kosten). Die Fachexperten (SMEs) von LMS365 wird komplexe Fragen zu Microsoft Power BI bei Q&A-Anfragen bearbeiten, die das Help Center nicht beantworten kann. Bei Power BI Desktop handelt es sich um eine lizenzfreie Version von Power BI, die zur Anzeige, Anpassung, Wartung und Datenanalyse eingesetzt wird. Um die vordefinierten Berichte nutzen zu können, ist keine Power-BI-Lizenz erforderlich, sofern Ihre Organisation nicht die Funktionen einer Power BI Online Paid License nutzen will. Power BI ist Teil Ihres Microsoft 365-Abonnements und hängt davon ab, ob bei Ihrer Abo-Lizenz Online-Nutzung enthalten ist.



LMS365 Academy

LMS365 Academy ist unsere On-Demand-Schulung für das Selbststudium von Produkten. Je nach Ihrem Care-Programm hat sie unterschiedliche Einstiegslevel, siehe nachfolgend.

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



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



ClipTraining Kursinhalte

ClipTraining ist ein Partner von LMS365 und stellt eine E-Learning-Bibliothek von Point-to-Point-Videolektionen dar. LMS365 wird mit unseren Care-Plus- und Premium-Kunden daran arbeiten, Kurse zu Ihrem Katalog bereitzustellen, aus dem aus Ihre Lerner sie belegen können. Die Kurse hängen von der Saisonalität ab, entsprechend ihrer Veröffentlichung durch ClipTraining.



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 Learning Pathways

Microsoft 365 Learning Pathways ist eine anpassbare On-Demand-Lernlösung, entwickelt mit dem Ziel, die Nutzung und Übernahme von Microsoft 365-Diensten in Ihrem Unternehmen steigern zu können. MLPs streben einen vierteljährlichen Update-Zyklus der Inhalte an. Die Kurse werden derzeit in 8 Sprachen zu ihrem Katalog bereitgestellt, aus dem aus Ihre Lerner sie belegen können.



On-Demand LMS365 Subject Matter Expert

Die SMEs decken folgende Themen ab:

- Überprüfung der Anwendungsszenarien und Empfehlungen
- Fragen zur Nutzung von Funktionen und Funktionalitäten
- Empfehlungen und allgemeine Anleitungen für bewährte Verfahren
- Im begrenzten Umfang auch Fragen zu LMS365 API und MS PowerSuite
- Import historischer Datensätze, Import von Inhaltspaketen, massenhafte Erstellung und Migration von Kursen
- Basis-SharePoint Branding
- Kleine, kundenspezifische Lösungen, die auf MS Power Automate basieren und kein LMS365-Design erfordern / Einbeziehung des Design-Teams für insgesamt bis zu 40 Stunden.

Das Care Premium Team ist über folgende Wege erreichbar: Premium-Kanal in Microsoft Teams (Erstreaktionszeit/FRT 8 Stunden) oder E-Mail (16 Stunden). Bei Supportanfragen sollen die Kunden unser Helpdesk nutzen. Weitere SME-Stunden können hinzugebucht werden.



Support Response Time Commitment

Mehr Informationen finden Sie hier in der SaaS-Vereinbarung.

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