



Booklet

Premium Support



www.channable.nl

Wat is Premium support?

Met Premium Support krijg je een Technical Account Manager (TAM), die jullie adviseert op het gebied van technische vraagstukken en helpt met de technische inrichting van jullie Channable-account. De TAM is een ervaren medewerker die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de verschillende aanbiedingen binnen Premium Support.



Vast technisch
contactpersoon



Afstemming
CSM



Maandelijkse
technische
rapportages



Flinke
tijdsbesparing



Groei van
toekennis

Vast contactpersoon

Jouw TAM is ook jouw contactpersoon voor technische zaken. De TAM is op de hoogte van alles omtrent jouw account, mails en telefoontjes met de Support-afdeling en kan je zo het best bijstaan bij technische vragen of problemen!

Exportkanalen opzetten

Je TAM neemt werk uit handen door kanalen op afspraak op te zetten en laat handige tips & tricks zien die jou later kunnen helpen bij je eigen werk in de tool!

Periodieke meetings en rapportage

De TAM biedt een unieke kans om je Channable-account zo efficiënt, foutloos en snel mogelijk in te richten of aan te passen. Indien gewenst kunnen we maandelijkse rapportages creëren waarbij we alle lopende en toekomstige zaken doornemen. Daarnaast is het ook mogelijk om online overleg te hebben.

Aanpassingen in kanalen

De TAM voert de meest gecompliceerde aanpassingen in je Channable-account door, zodat jij je kunt focussen op verdere optimalisatie van je Channable-strategie!

Wil je meer weten over Premium Support,
neem dan contact met ons op.

Contact

FAQ

Wat is het verschil tussen Premium Support en een SLA?

Wanneer je een Service Level Agreement (ofwel SLA) afneemt, heb je contractuele garantie op o.a. betere uptime en een hogere reactiesnelheid van support. Premium Support richt zich niet op algemene garanties voor je account maar juist op het bieden van uitgebreide technische ondersteuning binnen je account. Wij willen proactief meedenken met een vaste TAM die technische kwesties oppakt en zorgen bespreekt. De garanties binnen een SLA blijven dus apart staan van het Premium Support pakket.

Wat is het verschil tussen Premium Support en de normale Support?

Waar Support altijd reactief is, gaan we als TAM proactief met jullie mee denken. We doen zelf veel meer werk in jullie account (wat jullie erg veel tijd zal gaan besparen) en plannen dus zelf meetings in. Hierin zorgen we ervoor dat toekomstige projecten van meet af aan soepel verlopen en op de meest efficiënte en technisch correcte wijze worden uitgevoerd. Bovendien zorgen we er hiermee voor dat je in principe, waar nodig en mogelijk, een vaste contactpersoon met veel ervaring hebt!

Wat is het verschil tussen de Customer Success Manager en de TAM?

Het verschil met je Customer Success Manager (CSM), die ook als rechtstreeks contactpersoon dient, is dat je met Premium Support echt ingaat op de technische dimensie van je Channable-account. De CSM heeft tot doel jou zo succesvol mogelijk te maken en kijkt naar zaken als: wat heb je nodig, waar kun je aanvullen en hoeveel gaat dat kosten en opleveren. Door gebruik te maken van het Premium Support-pakket heb je de beschikking over een TAM met de technische knowhow om dit, samen met jou, te implementeren. De TAM is ook het schakelpunt tussen jou, Support, en onze technische afdelingen. Zo geven we ook je meest gecompliceerde issues, waar development-uren voor nodig zijn, de nodige aandacht en prioriteit!

	Support	Customer Success Manager	Premium Support
Gratis reactieve technische support voor alle klanten	✓	✓	✓
Vast aanspreekpunt voor strategische vragen omtrent Channable		✓	✓
Proactief contact en mogelijkheden tot training		✓	✓
Vaste ervaren technische accountmanager voor technische issues			✓
Proactieve hulp in de vorm van het opzetten en aanpassen van feeds en APIs			✓
Maandelijks technische rapportages om het gebruik van de tool te verbeteren			✓

FAQ

Hoe kan Premium Support ons helpen bij het starten met Channable?

In overleg met jullie CSM zetten wij een onboarding-traject op. Daarbij helpen we mee met het bouwen van kanalen en projecten zodat jullie zo snel mogelijk van start kunnen gaan. Verder wordt de TAM jullie aanspreekpunt voor technische vragen en advies betreffende zaken in de tool. Hierdoor kunnen we jullie account zo efficiënt en schaalbaar mogelijk opzetten! Na de initiële onboarding, blijven we in contact en maken we maandelijkse rapportages waarin we terugblikken op de afgelopen maand. Dit is ook het moment om technische vragen en wensen te bespreken. De TAM blijft een ondersteunende rol vervullen bij het verder opzetten van jullie account. Voor technische vragen over de tool, is ons technische support team beschikbaar. Ten slotte, is jullie CSM in het algemeen het aanspreekpunt voor Channable en alle strategische zaken zoals jullie die van een accountmanager gewend zijn!

Waarom werken jullie opeens met een contract?

- ✓ Dat is een goede vraag want uiteraard kennen jullie Channable met een maandelijks abonnement. Wij willen met Premium Support er voornamelijk voor zorgen dat wij, op de langere termijn, jullie technische adviseur en partner worden. Hierbij kunnen we ervoor zorgen dat de samenwerking tussen jullie en Channable soepel blijft verlopen en technische frustraties de deur uit zijn. We vertrouwen erop dat we met deze offerings een langdurige samenwerking aan kunnen gaan. Met Premium Support willen we echt een paar stappen verder gaan dan fungeren als een tijdelijke extensie voor, bijvoorbeeld, een paar setups.
- ✓ Daarnaast moet ik jullie account eerst leren kennen voordat ik optimaal advies kan geven. Vandaar dat wij kijken naar de langere termijn in plaats van een maandelijks opzegbaar Premium Support-abonnement. Mocht je tegen het einde van het contract twijfelen over de toegevoegde waarde van het pakket dan kunnen we het natuurlijk daarbij laten!
- ✓ Tot slot is Premium Support bedoeld om vooruit plannen mogelijk te maken en samen te kijken naar optimaal gebruik van jullie account. Dit doen we in overleg met jullie CSM, zodat we jullie account echt op zowel strategisch als technisch niveau helemaal goed kunnen inrichten; afgestemd op jullie wensen. Premium Support is daarmee dus de beste manier om langdurige projecten in Channable soepel te laten verlopen!
- ✓ To be sure: wanneer je stopt met Channable stop je natuurlijk ook met het Premium Support-abonnement.

€349 p/m

Op basis van een contract van 6 maanden

Heb je interesse in Premium Support, neem dan contact op met onze Technische Accountmanagers

Ik heb interesse