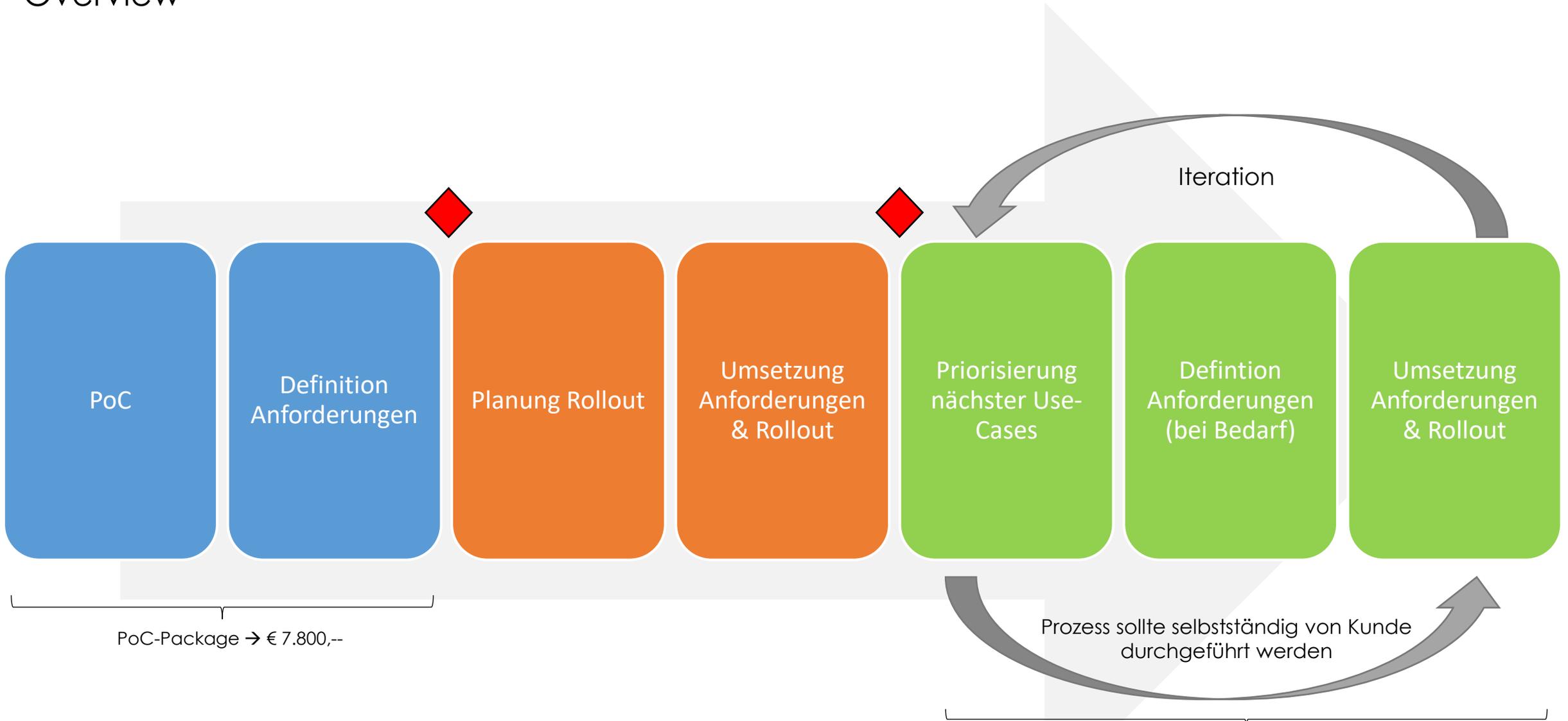




testify

Customer Success Model

Our approach to your Success



- Anforderungen individuell zu betrachten
- Support durch Testify bei Bedarf

Phasenplanung

Phase 1

PoC

Wissenstransfer

Pilot mit Testprotokollen

Klärung technischer Fragen

Vor Projektstart müssen Key-User seitens Kunde für fachliche und technische Fragen nominiert werden.

Ein konkreter Testfall (z.B. Audit, Warenübernahme, etc.) inkl. Test-User muss definiert werden.

Phase 2

Go-Live

Vertiefende Analyse

Konkretisierung erweiterter Anforderungen (bei Bedarf)

Support bei Fragen zur Implementierung

Ausgehend von in Phase 1 definierten Testfall soll in dieser Phase die Erweiterung gestartet werden. (z.B.: entlang der Prozesskette mit notwendigen weiteren Rollen, innerhalb des gewählten Bereichs oder Prozess innerhalb Konzerngruppe ausrollen)
Definition aller Erweiterungen bis Ende Phase 2.

Phase 3

Extension / Iteration

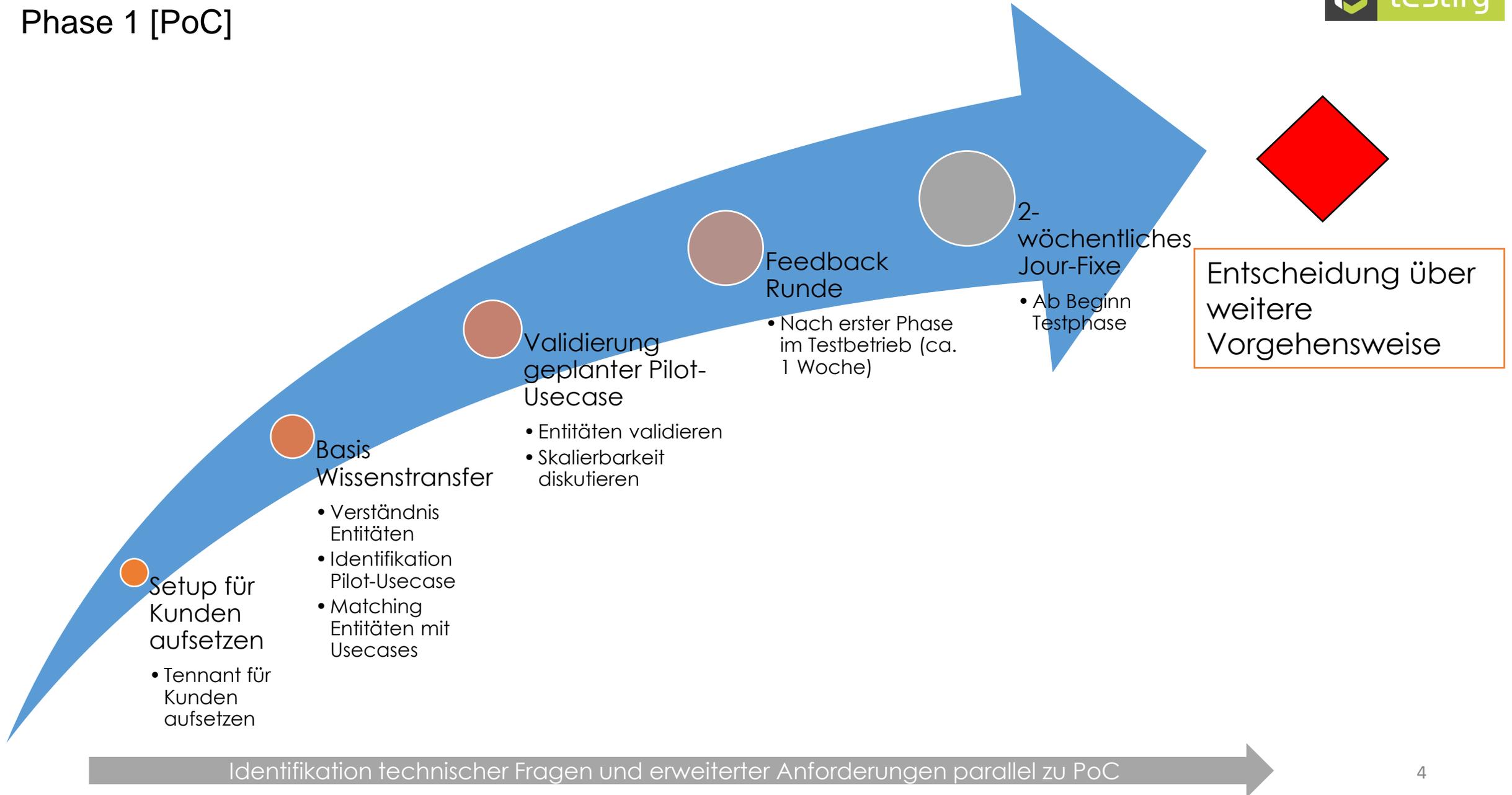
Entwicklung erweiterter Anforderungen (bei Bedarf)

Stufenweiser Ausbau beim Kunden

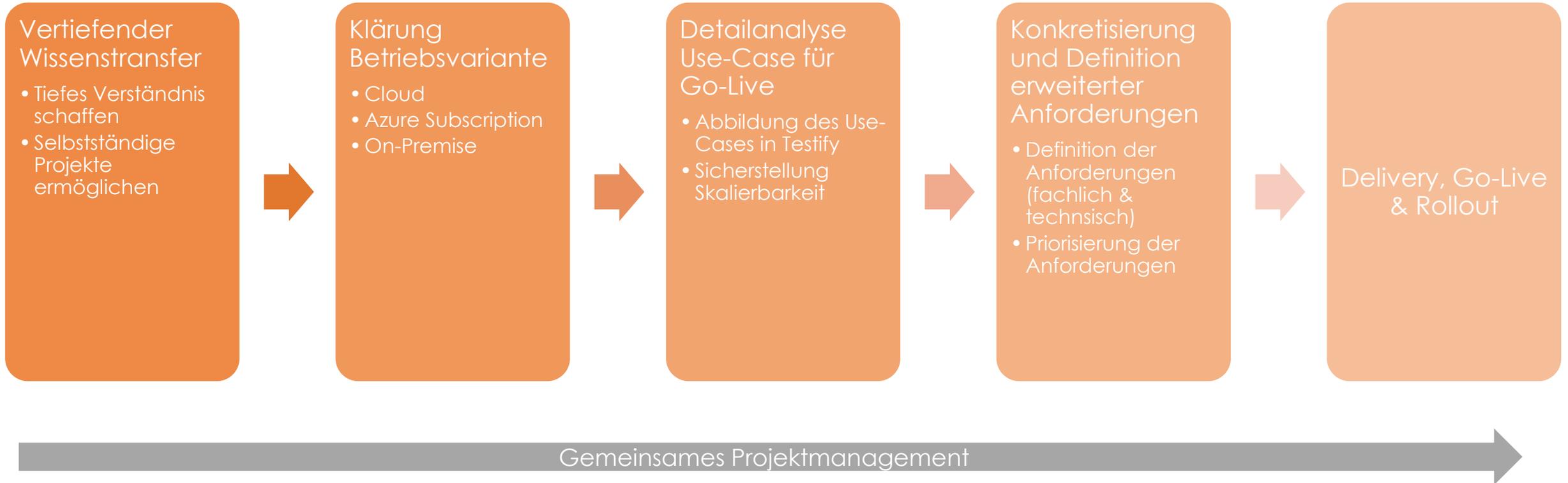
„Projektende“: Roll-Out und laufende Erweiterung/Wartung

In Phasen 1 und 2 identifizierte Erweiterungsanforderungen können hier umgesetzt werden.

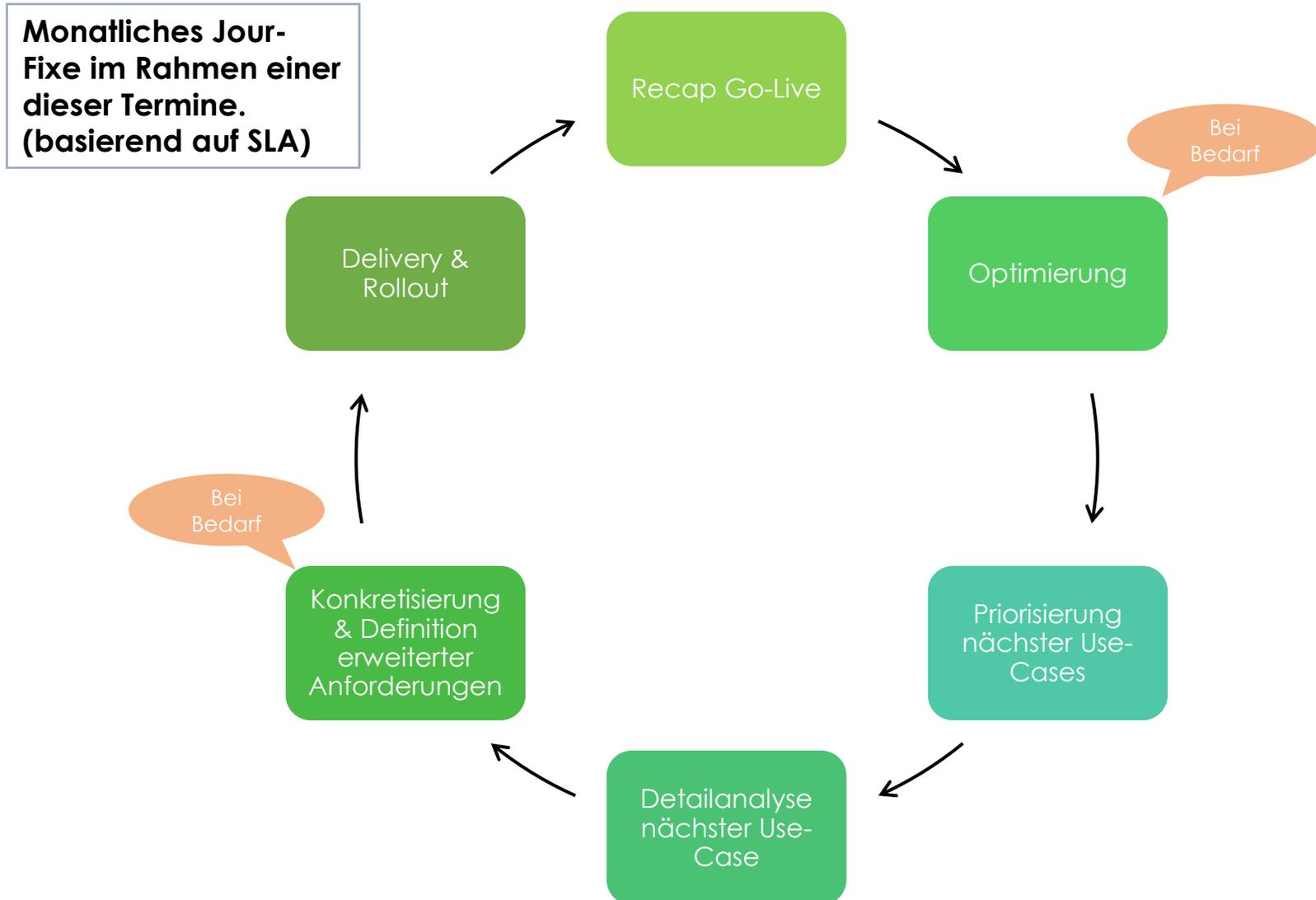
Phase 1 [PoC]



Phase 2 [Go-Live]



Phase 3 [Extension/Iteration]



Monatliches Jour-Fixe im Rahmen einer dieser Termine. (basierend auf SLA)

Input und Erfahrungswerte werden durch Testify eingebracht. Testify bei erweiterten Anforderungen immer bereit zu unterstützen.

SLA zur Abarbeitung der Tagesanfragen und erweiterten Anforderungen.



testify

Customer Success Model

ANHANG

Vorkehrungen zum Projektstart

- Bekanntgabe Key-User seitens Kunde für fachliche und technische Fragen
 - Empfehlung: Die gleichen Key-User für alle Projektphasen
- Kick-Off Meeting
 - Teilnehmer: Projektlead (Kunde), Key User fachlich, Key User IT, Sebastian Spindler (Testify), Dominik Hatzmann (Testify)
 - Ziel ist es, gemeinsam einen konkreten Plan für die Projektphase 1 mit Deadlines und Milestones zu erstellen. (inkl. Terminkoordination)
- Start-Workshop

Rollen und Verantwortungen [Poc]

Fachlicher Key User (Kunde)

- Person, welche im laufenden Betrieb Admin-Rolle einnimmt
- Definiert fachliche Anforderungen
- Lernt Testify für Bedürfnisse von Fachbereich bei Kunden einzusetzen und aufzusetzen (Checklisten, Mängel, Prüfobjekt-Struktur, User/Gruppen, Rollen/Berechtigungen)
- Verantwortung für Pilot-Test (inkl. **Auswahl + Schulung Tester**)

Testify

- Ermöglicht fachlichem Key-User selbstständig in Testify Use-Cases abzubilden (Wissenstransfer)
 - Ansprechpartner für alle Fragen zum System
 - Unterstützt bei erster Schulung in Phase 1
- Definiert gemeinsam mit Kunden Möglichkeiten, die vorherrschende Struktur in Testify abzubilden
- Koordiniert fachliche und technische Anforderungen
 - Stimmt Testify Entwicklung auf Anforderungen vom Kunden ab
- Bringt Erfahrungen aus anderen Projekten ein

Technischer Key-User (Kunde)

- Person, welche für weitere Projektphasen als interner Ansprechpartner dienen kann
- Definiert technische Anforderungen (z.B.: Betriebsvariante, Schnittstellen)
- Hat Verständnis für Entitäten (Checklisten, Mängel, Prüfobjekte, User) und kann diese für Roll-out in Phase 3 auf Kunden umlegen.