

Onboarding-Paket

1. Communications Control

Überblick

Das Onboarding-Paket beschreibt Rollen, Verantwortlichkeiten und Leistungen innerhalb des Onboarding-Projekts zu Communications Control. Der Onboarding-Projekt-Beginn orientiert sich am Startdatum des Abonnements und beginnt mit einem Projekt Kick-Off, in dem gemeinsam die Unternehmensziele und Erfolgsfaktoren für die Einführung definiert werden. Anschließend arbeiten das Staffbase Projektteams sowie das Kunden-Projektteam gemeinschaftlich an der Projektumsetzung, um das technische Setup einzurichten, das Plattform-Training durchzuführen sowie Designanpassungen zu unterstützen. Das Onboarding-Projekt endet mit Finalisierung aller vorgesehenen Onboarding Termine.

Dienstleistungen	Beschreibung
Überblick Projektumfang	<p>Customer Success Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Analyse des Ist-Prozesses und der Definition des Soll-Prozesses • Unterstützung bei der Definition von Anwendungsfällen mittels eines Structure Mapping Workshops • ADMIN Training sowie Schulung der Nutzenden dem "Train-the-trainer"-Ansatz folgend • Frage-Antwort Termine zur Nutzung der Plattform <p>Technisches Onboarding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der technischen Einrichtung der Plattform (z. B. Nutzeranmeldung mittels SSO) • Einführung der grundlegenden technischen Themen entsprechend des eingekauften Produktumfangs (z. B. Kundenspezifische Anpassungen) • Einrichtung der Integration mit der Staffbase Plattform (falls zutreffend gemäß Vertragsumfang), ebenso wie weiterer standardisierter Drittanbieter-Integrationen (falls zutreffend gemäß Vertragsumfang) <p>Onboarding Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufbau einer vertrauensvollen Berater-Beziehung und Ausrichtung der Kontaktpunkte auf die kundenspezifischen Ziele, um das volle Potenzial der Lösung umsetzen zu können • Leiten und Überwachen der Einführung und Nutzung des Produktes
Leistungs- abgrenzung	<p>Die folgenden Punkte sind nicht im Onboarding enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schulungen außerhalb der vorgeschlagenen und budgetierten Onboarding-Termine • Rechtsdienstleistungen oder Rechtsberatung • weiterführende Vertragsverhandlungen über die Preisgestaltung nach Vertragsabschluss • Funktionale Weiterentwicklungen (Feature Requests), die über den Standardfunktionsumfang der Plattform hinausgehen
Optional	<p>Die folgenden optionalen Pakete können durch Abschluss einer Bestellung (Änderung) gegen Entrichtung einer Zusatzgebühr hinzugebucht werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Besuche beim Kunden innerhalb des Onboarding Projekts • Zusätzliche Trainingsmaßnahmen/Schulungen außerhalb des Onboarding-Prozesses • Zusätzliche Unterstützungsleistungen • Premier Success Support Paket (falls zutreffend) • Premier Success Plus Support Paket (falls zutreffend)

Projektorganisation

Rolle	Beschreibung
Mitarbeiter E-Mail Rollen und Ressourcen	<p>Customer Success Manager (CSM). Berät zur Nutzung der Plattform, zur Struktur und Austausch von Best Practices für eine erfolgreiche Kommunikationsplanung.</p> <p>Technical Onboarding Engineer (TOE). Unterstützt den Kunden bei allen technischen Themen für eine erfolgreiche Produktkonfiguration gemäß aller technischen Anforderungen.</p>

	<p>Onboarding Project Lead (OPL). Zentraler Ansprechpartner für den Kunden, um das Projekt von der Staffbase-Seite aus zu leiten. Koordiniert Aufgaben an das Team.</p> <p>Customer Care (CC). Technischer Support und Umsetzung ausgewählter technischer Aufgaben.</p>
Kunden Rollen und Ressourcen	<p>Project Owner (PO). Zentraler Ansprechpartner für Staffbase, der das Projekt von Kundenseite aus leitet, die Koordinierung von Workshops wie auch Trainingsterminen und nimmt an den Veranstaltungen teil. Stellt zeitnahe Reaktionen des Kunden auf erforderliche Mitwirkungshandlungen sicher und koordiniert diese.</p> <p>Executive Sponsor (ES). Hält das Projekt mit der Strategie und Ausrichtung des Unternehmens in Einklang. Regelt das Projektrisiko. Arbeitet mit anderen Sponsoren zusammen.</p> <p>Customer Legal. Stellt rechtlich basierte Leistungen und Anforderungen zur Verfügung.</p> <p>Customer IT. Stellt technisch basierte Leistungen und Anforderungen zur Verfügung.</p>
Projekt Management	<p>Zusammenarbeit. Alle oben genannten Themen des Onboarding-Pakets können von Staffbase remote (über eine Gruppen- oder Einzelsitzungen) über das Internet, per Telefon oder per Web-Sitzung oder in Person im nächstgelegenen Staffbase Büro durchgeführt werden. Vor-Ort-Termine beim Kunden können gegen eine zusätzliche Gebühr eingerichtet werden (nach vorheriger Vereinbarung zwischen Staffbase und dem Kunden).</p> <p>Umfang und Timing. Das Timing der Ausführung des Onboarding-Pakets wird weitgehend vom Kunden bestimmt. Die Möglichkeit von Staffbase, die Dienste bereitzustellen, hängt von der angemessenen und rechtzeitigen Mitwirkung des Kunden sowie der Genauigkeit und Vollständigkeit aller Informationen des Kunden ab, die für die Bereitstellung der Dienste erforderlich sind.</p>
Mitwirkungshandlungen des Kunden	<p>Im Folgenden werden die wichtigsten Mitwirkungshandlungen für ein erfolgreiches Onboarding beschrieben und können basierend auf dem gekauften Produktpaket variieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen der unterstützten kundenspezifischen Schriftarten im Dateiformat .ttf oder .wof (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist und anstatt der verfügbaren Standardschriftart benötigt wird) • Dokumentation des Ist-Standes und der damit verbundenen Herausforderungen • Dokumentation der Anwendungsfälle, die in der Plattform implementiert werden sollen • Vorbereitung der und Teilnahme an den Workshops • Netzwerkänderungen und Management der Infrastruktur auf Kundenseite, welche Communications Control beeinflussen • Einrichtung von Single-Sign-On (falls zutreffend gemäß Vertragsumfang)

Bedingungen

Phase Projektbeginn. Der Kick-Off des Onboarding-Projektes wird in Abstimmung mit dem Kunden festgelegt. Der Kunde und Staffbase vereinbaren, dass das Onboarding-Projekt nicht eher als fünf Werktage nach Start des Abonnements beginnen wird. Der Kunde erhält Zugang zur entsprechenden Kundenumgebung nach erfolgtem Kick-Off des Onboarding-Projektes.

Geschätzte Gesamtstundenzahl. Die geschätzte Gesamtstundenzahl von Staffbase beträgt 20 Stunden, basierend auf der obigen Beschreibung. Wenn die Gesamtstundenzahl von Staffbase aufgrund geänderter Anforderungen des Kunden die oben genannte geschätzte Gesamtstundenzahl um mehr als 10 % übersteigt, behält sich Staffbase das Recht vor, zusätzliche Gebühren zu verlangen, die im Voraus zwischen Staffbase und dem Kunden vereinbart werden müssen.

Laufzeit. Dieses Onboarding-Paket muss innerhalb von 12 Wochen nach dem auf der Bestellung des Kunden angegebenen Startdatum des Abonnements abgerufen werden. Alle nicht in Anspruch genommenen Dienste verfallen am Ende des oben genannten Zeitraums von 12 Wochen, sofern Staffbase und der Kunde in einer schriftlichen und unterschriebenen Änderung nichts anderes vereinbart haben

2. Mitarbeiter-E-Mail

Überblick

Das Onboarding-Paket beschreibt Rollen, Verantwortlichkeiten und Leistungen innerhalb des Onboarding-Projekts für Mitarbeiter E-Mail. Der Onboarding-Projekt-Beginn orientiert sich am Startdatum des Abonnements und beginnt mit einem anberaumten Kick-Off zur Einweisung in die Unternehmensziele und um Erfolgsfaktoren zu definieren. Anschließend arbeiten das Mitarbeiter E-Mail-Projektteam und das Kunden-Projektteam zusammen, um das technische Setup, das Plattform Training sowie das Design von Mitarbeiter E-Mail zu unterstützen. Das Onboarding-Projekt endet mit Finalisierung aller vorgesehenen Onboarding Termine.

Dienstleistungen	Beschreibung
Überblick Projektumfang	<p>Customer Success Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Definition der Anwendungsfälle • Anleitung bei der Erstellung von E-Mail-Inhalten und Festlegen von messbaren Kennzahlen/Vergleichswerten • Einführung und Überwachung der Kundennutzung, Schulungen und Entwickeln von Best Practices (durchgeführt mittels Remote-Sitzung in englischer oder deutscher Sprache, eine Aufzeichnung dieser Schulung sowie unterstützendes Material können ggf. bereitgestellt werden) • Begleitende Beobachtung der Umsetzung sowie der Kundennutzung zur Motivation und Bestärkung des Kunden, die Anwendung entsprechend des gewünschten, idealen Einsatzes kontinuierlich weiterzuentwickeln <p>Technisches Onboarding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der technischen Einrichtung der Plattform (z. B. Nutzeranmeldung mittels SSO) • Einführung der grundlegenden technischen Themen (z. B. Einrichtung der Domäne, Nutzung Webanwendung oder als Add-In) • Unterstützung der Übernahme der Nutzerdaten (mittels Verzeichnissynchronisation oder Übernahme per CSV-Import) • Technische Unterweisung und Schulung des E-Mail Designers • Technische Unterweisung und Schulung zur Kennzahlenermittlung und zu Auswertungen • Technische Unterweisung und Schulung zu Integrationen (für Workday, Azure oder dem Hochladen von CSV-Dateien) ebenso wie für die Mitarbeiter E-Mail-Add-Ins • Einrichten der Integration mit der Staffbase Plattform (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) <p>Onboarding Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufbau einer vertrauensvollen Berater-Beziehung und Ausrichtung der Kontaktpunkte auf die kundenspezifischen Ziele, um das volle Potenzial der Mitarbeiter E-Mail-Lösung umsetzen zu können • Leiten und Überwachen der Einführung und Nutzung des Produktes
Leistungs- abgrenzung	<p>Die folgenden Punkte sind nicht im Onboarding enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestaltung der E-Mail-Vorlagen insofern der E-Mail Design Service nicht eingekauft wurde • Schulungen außerhalb der vorgeschlagenen und budgetierten Onboarding-Termine • Rechtsdienstleistungen oder Rechtsberatung • weiterführende Vertragsverhandlungen über die Preisgestaltung nach Vertragsabschluss • Funktionale Weiterentwicklungen (Feature Requests), die über den Standardfunktionsumfang der Plattform hinausgehen
Optional	<p>Die folgenden optionalen Pakete können durch Abschluss einer Bestellung (Änderung) gegen Entrichtung einer Zusatzgebühr hinzugebucht werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premier Success Plus Support Paket • Implementation noch nicht unterstützter Sprachen durch Mitarbeiter E-Mail • Zusätzliches Training und weitere Beratungsstunden außerhalb des Onboarding-Prozesses

Projektorganisation

Rolle	Beschreibung
-------	--------------

Mitarbeiter E-Mail Rollen und Ressourcen	<p>Customer Success Manager (CSM). Berät zu Inhalt, Struktur und Austausch von Best Practices für eine erfolgreiche Mitarbeitendenkommunikation.</p> <p>Technical Onboarding Engineer (TOE). Unterstützt den Kunden bei allen technischen Themen für eine erfolgreiche Produktkonfiguration gemäß aller technischen Anforderungen.</p> <p>Onboarding Project Lead (OPL). Zentraler Ansprechpartner für den Kunden, um das Projekt von der Staffbase-Seite aus zu leiten. Koordiniert Aufgaben an das Team.</p> <p>Customer Care (CC). Technischer Support und Umsetzung ausgewählter technischer Aufgaben.</p>
Kunden Rollen und Ressourcen	<p>Project Owner (PO). Zentraler Ansprechpartner für Staffbase, der das Projekt von Kundenseite aus leitet. Stellt zeitnahe Reaktionen des Kunden auf erforderliche Mitwirkungshandlungen sicher und koordiniert diese.</p> <p>Executive Sponsor (ES). Hält das Projekt mit der Strategie und Ausrichtung des Unternehmens in Einklang. Regelt das Projektrisiko. Arbeitet mit anderen Sponsoren zusammen.</p> <p>Customer Legal. Stellt rechtlich basierte Leistungen und Anforderungen zur Verfügung.</p> <p>Customer IT. Stellt technisch basierte Leistungen und Anforderungen zur Verfügung.</p>
Projekt Management	<p>Zusammenarbeit. Alle oben genannten Themen des Onboarding-Pakets können von Staffbase remote (über eine Gruppen- oder Einzelsitzungen) über das Internet, per Telefon oder per Web-Sitzung durchgeführt werden. Vor-Ort-Termine beim Kunden können gegen eine zusätzliche Gebühr eingerichtet werden (nach vorheriger Vereinbarung zwischen Staffbase und dem Kunden).</p> <p>Umfang und Timing. Das Timing der Ausführung des Onboarding-Pakets wird weitgehend vom Kunden bestimmt. Die Möglichkeit von Staffbase, die Dienste bereitzustellen, hängt von der angemessenen und rechtzeitigen Mitwirkung des Kunden sowie der Genauigkeit und Vollständigkeit aller Informationen des Kunden ab, die für die Bereitstellung der Dienste erforderlich sind.</p>
Mitwirkungshandlungen des Kunden	<p>Im Folgenden werden die wichtigsten Mitwirkungshandlungen für ein erfolgreiches Onboarding beschrieben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen der unterstützten kundenspezifischen Schriftarten im Dateiformat .ttf (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist und anstatt der verfügbaren Standardschriftart benötigt wird) • Integration der Kontaktdatenbank (z. B. Azure Active Directory oder Workday) oder - im Falle der E-Mail-Web-App Nutzung - einer CSV-Datei • Im Falle Nutzung der Web-App erfolgt die Konfiguration dieser sowie die Prüfung der Datenqualität der Kontaktdaten (Stammdatenqualität) • Verwalten der kundeneigenen Netzwerkinfrastruktur zur Sicherstellung einer reibungslosen Integration • Der Kunde ist für Netzwerk Anpassungen sowie Management der eigenen Infrastruktur verantwortlich, insofern diese den Mitarbeiter E-Mail-Dienst betreffen • Zusammenstellen von benutzerdefinierten Verteilerlisten im Falle der Nutzung der Web-App Anwendung (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) • Bereitstellung von Nutzerkonten für eine breitere Nutzerbasis • Einrichtung von Single-Sign-On (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) • Installation von Erweiterungen für Nutzer im Falle der Nutzung einer E-Mail-Client-Anwendung (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) • Erstellung der am häufigsten genutzten E-Mail-Vorlagen • Versenden von mindestens drei E-Mails mit Nachverfolgung an eine breite Zielgruppe • Übernahme von Mitarbeiter E-Mail als führende E-Mail-Anwendung im Bereich interner / mitarbeiterbezogener Kommunikation • Kommunikation und Anwendung der Metrik innerhalb des Kernteams und anderer Stakeholder

Onboarding Funktionsumfang

In Abhängigkeit des erworbenen Produktumfangs wird innerhalb des Onboardings die Umsetzung von den folgenden Arbeitspaketen als Teil des Projektumfangs unterstützt. Weiterführende Informationen bezüglich spezifischer Funktionen finden Sie in Anhang 2 (Staffbase Pakete und Funktionen) und/oder im Onboarding-Projektplan.

MITARBEITER E-MAIL

FUNKTIONEN	PRODUKTPAKET		
	Starter	Business	Enterprise
Kundenspezifische Schriftart(-en)	x	✓	✓
Kundenspezifische E-Mail-Domäne (ausschließlich US Hosting)	x	x	✓
Kundenspezifische Verteilerlisten	x	✓	✓
Hochladen von CSV-Dateien	x	✓	✓
Synchronisation mit Azure Active Directory	x	✓	✓
Kontakt-Synchronisation mit Workday	x	x	✓

Bedingungen

Phase Projektbeginn. Der Kick-Off des Onboarding-Projektes wird in Abstimmung mit dem Kunden festgelegt. Der Kunde und Staffbase vereinbaren, dass das Onboarding-Projekt nicht eher als fünf Werktage nach Start des Abonnements beginnen wird. Der Kunde erhält Zugang zur entsprechenden Kundenumgebung nach erfolgtem Kick-Off des Onboarding-Projektes.

Geschätzte Gesamtstundenzahl. Die geschätzte Gesamtstundenzahl für Mitarbeiter E-Mail beträgt 20 Stunden, basierend auf der obigen Beschreibung. Wenn die Gesamtstundenzahl von Staffbase aufgrund geänderter Anforderungen des Kunden die oben genannte geschätzte Gesamtstundenzahl um mehr als 10 % übersteigt, behält sich Staffbase das Recht vor, zusätzliche Gebühren zu verlangen, die im Voraus zwischen Staffbase und dem Kunden vereinbart werden müssen.

Laufzeit. Dieses Onboarding-Paket muss innerhalb von 12 Wochen nach dem auf der Bestellung des Kunden angegebenen Startdatum des Abonnements abgerufen werden. Alle nicht in Anspruch genommenen Dienste verfallen am Ende des oben genannten Zeitraums von 12 Wochen, sofern Staffbase und der Kunde in einer schriftlichen und unterschriebenen Änderung nichts anderes vereinbart haben.

3. Staffbase Mitarbeiter-App und/oder Front-Door Intranet

Überblick

Das Onboarding-Paket beschreibt Rollen, Verantwortlichkeiten und Leistungen innerhalb des Onboarding-Projekts zur Mitarbeiter App und/oder Front-Door Intranet. Der Onboarding-Projekt-Beginn orientiert sich am Startdatum des Abonnements und beginnt mit einem anberaumten Kick-Off zur Identifikation der Unternehmensziele, zur Entwicklung von Anwendungsfällen und zur Einführung in den Projektplan. Anschließend arbeiten das Staffbase-Projektteam und das Kunden-Projektteam zusammen, um die Technologie, die Struktur der Anwendung, die Launch-Strategie sowie Inhalte zu finalisieren. Das Onboarding-Projekt endet mit der Auslieferung der Mobilen App, entweder direkt an den Kunden oder in öffentlichen App Stores, sowie nach Erbringung der im Onboarding-Paket enthaltenen Leistungen durch Staffbase.

Dienstleistungen	Beschreibung
Überblick Projektumfang	<p>Customer Success Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Definition der App Anwendungsfälle • Beratung zum inhaltsbasierten Konzept (insbesondere im Hinblick auf Nutzerrollen, lokale und globale Inhalte, sowie Persona) sowie zur Struktur der Plattform • Admin Training (eine Schulung als Remote-Sitzung in englischer oder deutscher Sprache, eine Aufzeichnung dieser Schulung kann ebenso bereitgestellt werden wie eine Linksammlung zum Staffbase-Support Portal) • Wiederkehrende App-Reviews (einschließlich abschließender Prüfung kurz vor Launch) und Bereitstellen von Best Practices • Bereitstellen von Best Practices für Einführungsstrategien sowie Ansätzen zur Nutzerschulung <p>Technisches Onboarding</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Nutzerverwaltung / Authentifizierung sowie der App Verteilung • Implementierung von kundenspezifischen App-Grafiken und CI-Anforderungen (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist - individuelle Anpassungen / Lokalisierungen) • Implementierung von technischen Themen (z.B. kundenspezifische Domäne insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) • Beratung bei der Integration von Drittanbietern • Technische Bereitstellung der Web-App sowie der Mobilen App (App Build und App Bereitstellung) • Mobile App-Bereitstellung, veröffentlicht von Staffbase oder durch zur Verfügung gestellte Pakete, sodass die App vom Kunden eigenständig veröffentlicht werden kann • Verwaltung von Nutzer-Einladungen / Nutzer-Onboarding/ Nutzer-Offboarding • Unterstützung innerhalb des App-Submit Prozesses (in Abhängigkeit der gewählten Verteilungsmethode) für den Apple App Store sowie den Google Play Store <p>Projekt Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Management des grundlegenden Projekt-Setups • Onboarding-Projektmanagement (einschließlich Begleitung des Kunden, Projektplanung, Organisation der Projekttermine sowie Bereitstellung eines/einer zentrale/-n Ansprechpartners/-in) • Unterstützung beim Management von Datensicherheit und Compliance Aspekten • Unterstützung beim Management der Implementierung der benötigten rechtlichen Dokumente für die Mobile App sowie die Web-App • Unterstützung im Stakeholder Management (z.B. Betriebsrat) • Unterstützung bei kundenspezifischen Anforderungen (z.B. individuelle Testanforderungen)
Leistungs- abgrenzung	<p>Die folgenden Punkte sind nicht im Onboarding enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulieren von App-Anwendungsfällen • Erstellung von App-Inhalten sowie deren Realisierung • Erstellung von App-Grafiken • Integrationen von Drittanbietern • Kundenspezifische Integrationen • Erstellung einer Einführungsstrategie • Erarbeitung von Personas • Definition einer übergreifenden App-Strategie und Zielsetzung

	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung von Intranet-Strategie und -Konzeptionierung, Informationsarchitektur, Intranet-Anwendungsfälle, Intranet-Einführungsstrategien, Integration und Migration, Intranet-Design und -Layout • Rechtsdienstleistungen oder Rechtsberatung • Weiterführende Vertragsverhandlungen über die Preisgestaltung nach Vertragsabschluss • Funktionale Weiterentwicklungen (Feature Requests), die über den Web und Native App Standard hinausgehen • App Submit für einen anderen Anbieter oder Store als Apple oder Google
	Für Kunden, die über App Stores verteilen möchten, werden die Onboarding-Dienste von Staffbase durch die Übermittlung an die entsprechenden App Stores ergänzt. Die Veröffentlichung im jeweiligen App Store bedarf der Zustimmung des App Store-Anbieters.
Optional	<p>Die folgenden optionalen Pakete können durch Abschluss einer Bestellung (Änderung) gegen Entrichtung einer Zusatzgebühr hinzugebucht werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Besuche beim Kunden innerhalb des Onboarding Projekts • Implementierung von Sprachen, die nicht bereits von den Staffbase-Diensten unterstützt werden • Zusätzliche Trainingsmaßnahmen/Schulungen außerhalb des Onboarding-Prozesses • Zusätzliche Unterstützungsleistungen außerhalb der beschriebenen Leistungen • Premier Success Support Paket • Premier Success Plus Support Paket

Projektorganisation

Rolle	Beschreibung
Staffbase Rollen und Ressourcen	<p>Customer Success Manager (CSM). Berät zu Inhalt, Struktur und Austausch von Best Practices für eine erfolgreiche Mitarbeitendenkommunikation.</p> <p>Technical Onboarding Engineer (TOE). Unterstützt den Kunden bei allen technischen Fragen für eine erfolgreiche (Mobile / Web-) App gemäß aller technischen Anforderungen.</p> <p>Onboarding Project Lead (OPL). Zentrale/-r Ansprechpartner/-in für den Kunden, um das Projekt von der Staffbase-Seite aus zu leiten. Koordiniert Aufgaben an das Team.</p> <p>Customer Care (CC). Technischer Support und Umsetzung ausgewählter technischer Aufgaben.</p>
Kunden Rollen und Ressourcen	<p>Project Owner (PO). Zentraler Ansprechpartner für Staffbase, der das Projekt von Kundenseite aus leitet. Stellt zeitnahe Reaktionen des Kunden auf erforderliche Mitwirkungshandlungen sicher und koordiniert diese.</p> <p>Executive Sponsor (ES). Hält das Projekt mit der Strategie und Ausrichtung des Unternehmens in Einklang. Regelt das Projektrisiko. Arbeitet mit anderen Sponsoren zusammen.</p> <p>Customer Legal. Stellt rechtlich basierte Leistungen und Anforderungen zur Verfügung.</p> <p>Customer IT. Stellt technisch basierte Leistungen und Anforderungen zur Verfügung.</p>
Projekt Management	<p>Zusammenarbeit. Alle oben genannten Themen des Onboarding-Pakets können von Staffbase remote (über eine Gruppen- oder Einzelsitzungen) über das Internet, per Telefon, per Web-Sitzung oder persönlich in der nächstgelegenen Staffbase-Niederlassung durchgeführt werden. Termine beim Kunden können gegen eine zusätzliche Gebühr eingerichtet werden (nach vorheriger Vereinbarung zwischen Staffbase und dem Kunden).</p> <p>Umfang und Timing. Das Timing der Ausführung des Onboarding-Pakets wird weitgehend vom Kunden bestimmt. Die Fähigkeit von Staffbase, die Dienste bereitzustellen, hängt von der angemessenen und rechtzeitigen Mitwirkung des Kunden sowie der Genauigkeit und Vollständigkeit aller Informationen des Kunden ab, die für die Bereitstellung der Dienste erforderlich sind.</p>
Mitwirkungshandlungen des Kunden	<p>Im Folgenden werden die wichtigsten Mitwirkungshandlungen für ein erfolgreiches Onboarding beschrieben, diese können abhängig vom gekauften Produktpaket abweichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellen von Anwendungsfällen sowie Überprüfung der Anwendungsfälle und Entscheidung über die endgültigen Anwendungsfälle, die den Umfang des Projekts repräsentieren • Prüfung und einmalige Entscheidung für eine Verteilungsmethode • Bereitstellung von App-Grafiken, kundenspezifische Schriftarten (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist und anstatt der verfügbaren Standardschriftart benötigt wird), Apple- und

	<p>Google-Konten, Support E-Mail-Adresse, App-Name und Entscheidung über die Aktivierung des Content Delivery Networks (CDN)</p> <ul style="list-style-type: none"> Nur bei Verteilung über die öffentlichen App Stores: Bereitstellung von Datenschutzrichtlinien und Bestätigungseinstellungen, Erstellung der Inhalte mit öffentlicher Relevanz, Mobile App-Store-Titel und regionale Einschränkungen
--	---

Onboarding Funktionsumfang

In Abhängigkeit des erworbenen Produktumfangs wird innerhalb des Onboardings die Umsetzung von den folgenden Arbeitspaketen als Teil des Projektumfangs unterstützt. Weiterführende Informationen bezüglich spezifischer Funktionen finden Sie in Anhang 2 (Staffbase Pakete und Funktionen) finden und/oder im Onboarding-Projektplan.

FUNKTIONEN	PRODUKTPAKET		
	Starter	Business	Enterprise
MITARBEITER-APP			
Kundenspezifische Schriftart(-en)	x	✓	✓
Kundenspezifisches CSS	x	✓	✓
Lokalisierungen der Benutzeroberfläche	x	✓	✓
Kundenspezifische E-Mail-Vorlage	x	✓	✓
APIs & SDKs	x	✓	✓
Microsoft Integrationen	x	✓	✓
Integrationen mittels Links Plugins und eingebetteten Seiten Plugins	✓	✓	✓
Verteilung über App Stores	✓	✓	✓
Mobile Device Management Verteilung	✓	✓	✓
Apple Business Manager	x	x	✓
Direkte Download-Seite	x	x	✓
FRONT-DOOR INTRANET			
Kundenspezifische Schriftart(-en)	x	✓	✓
Kundenspezifisches CSS	x	✓	✓
Kundenspezifische Web Domäne	x	✓	✓
Lokalisierungen der Benutzeroberfläche	x	✓	✓
Kundenspezifische E-Mail-Vorlage	x	✓	✓
APIs & SDKs	x	✓	✓
Microsoft Integrationen	x	✓	✓
Integrationen mittels Links Plugins und eingebetteten Seiten Plugins	✓	✓	✓

Bedingungen

Phase Projektbeginn. Der Kick-Off des Onboarding-Projektes wird in Abstimmung mit dem Kunden festgelegt. Der Kunde und Staffbase vereinbaren, dass das Onboarding-Projekt nicht eher als fünf Werktage nach Start des Abonnements beginnen wird. Der Kunde erhält Zugang zur entsprechenden Kundenumgebung nach erfolgtem Kick-Off des Onboarding-Projektes.

Geschätzte Gesamtstundenzahl. Die geschätzte Gesamtstundenzahl von Staffbase beträgt 150 Stunden, basierend auf der obigen Beschreibung. Wenn die Gesamtstundenzahl von Staffbase aufgrund geänderter Anforderungen des Kunden die oben genannte geschätzte Gesamtstundenzahl um mehr als 10 % übersteigt, behält sich Staffbase das Recht vor, zusätzliche Gebühren zu verlangen, die im Voraus zwischen Staffbase und dem Kunden vereinbart werden müssen.

Laufzeit. Dieses Onboarding-Paket muss innerhalb von 20 Wochen nach dem auf der Bestellung des Kunden angegebenen Startdatum des Abonnements abgerufen werden. Alle nicht in Anspruch genommenen Dienste verfallen am Ende des oben genannten Zeitraums von 20 Wochen, sofern Staffbase und der Kunde in einer schriftlichen und unterschriebenen Änderung nichts anderes vereinbart haben.

4. Kombinierte Staffbase Dienstleistungen

Überblick

Das Onboarding-Paket beschreibt Rollen, Verantwortlichkeiten und Leistungen innerhalb des Onboarding-Projekts des Staffbase-Dienstes. Der Onboarding-Projekt-Beginn orientiert sich am Startdatum des Abonnements und beginnt mit einem anberaumten Kick-Off zur Identifikation der Unternehmensziele, zur Entwicklung von Anwendungsfällen und zur Einführung in den Projektplan. Anschließend arbeiten das Staffbase-Projektteam und das Kunden-Projektteam zusammen, um die Technologie, die Anwendungsstruktur, die Launch-Strategie sowie Inhalte zu finalisieren. Das Onboarding-Projekt endet mit der Auslieferung der Nativen App, entweder direkt an den Kunden oder in öffentlichen App Stores, sowie nach Erbringung der im Onboarding-Paket enthaltenen Leistungen durch Staffbase.

Dienstleistungen	Beschreibung		
Überblick Projektumfang	Mitarbeiter-App	Front-Door Intranet	Mitarbeiter E-Mail
	Customer Success Management <ul style="list-style-type: none"> Unterstützung bei der Definition der App Anwendungsfälle Beratung zum inhaltsbasierten Konzept (insbesondere im Hinblick auf Nutzerrollen, lokale und globale Inhalte sowie Persona) sowie zur Struktur der Plattform Admin Training (eine Schulung als Remote-Sitzung in englischer oder deutscher Sprache, eine Aufzeichnung dieser Schulung kann ebenso bereitgestellt werden wie eine Linksammlung zum Staffbase-Support Portal) Wiederkehrende App-Reviews (einschließlich abschließender Prüfung kurz vor Launch) und Bereitstellen von Best Practices Bereitstellen von Best Practices für Einführungsstrategien sowie Ansätzen zur Nutzerschulung 		Customer Success Management <ul style="list-style-type: none"> Unterstützung bei der Definition der Anwendungsfälle Anleitung bei der Erstellung von E-Mail-Inhalten und Festlegen von messbaren Kennzahlen/Vergleichswerten Einführung und Überwachung der Kundennutzung, Schulungen und Entwickeln von Best Practices (durchgeführt mittels Remote-Sitzung in englischer oder deutscher Sprache, eine Aufzeichnung dieser Schulung sowie unterstützendes Material können ggf. bereitgestellt werden) Begleiten der Umsetzung sowie der Kundennutzung zur Motivation und Bestärkung des Kunden, die Anwendung entsprechend des gewünschten, idealen Einsatzes kontinuierlich weiterzuentwickeln
Technisches Onboarding <ul style="list-style-type: none"> Unterstützung bei der Nutzerverwaltung / Authentifizierung sowie der App Verteilung Implementierung von kundenspezifischen App-Grafiken und CI-Anforderungen (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist - individuelle Anpassungen / Lokalisierungen) Implementierung von technischen Themen (z.B. kundenspezifische Domäne insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) Beratung bei der Integration von Drittanbietern Technische Bereitstellung der Web-App sowie der Mobilien App (App Build und App Bereitstellung) Mobile App-Bereitstellung, veröffentlicht von Staffbase oder durch zur Verfügung gestellte Pakete, sodass die App vom Kunden 		Technisches Onboarding <ul style="list-style-type: none"> Unterstützung bei der technischen Einrichtung der Plattform (z. B. Nutzeranmeldung mittels SSO) Einführung der grundlegenden technischen Themen (z. B. Einrichtung der Domäne, Nutzung Webanwendung oder als Add-In) Unterstützung der Übernahme der Nutzerdaten (mittels Verzeichnissynchronisation oder Übernahme per csv-Import) Technische Unterweisung und Schulung des E-Mail Designers Technische Unterweisung und Schulung zur Kennzahlenermittlung und zu Auswertungen Technische Unterweisung und Schulung zu Integrationen (für Workday, Azure oder das Hochladen von CSV-Dateien) ebenso wie für die Mitarbeiter E-Mail-Add-Ins Einrichten der Integration mit der Staffbase Plattform (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) 	

	<p>eigenständig veröffentlicht werden kann</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwaltung von Nutzenden-Einladungen / Nutzenden-Onboarding/ Nutzenden-Offboarding • Unterstützung innerhalb des App-Submit Prozesses (in Abhängigkeit der gewählten Verteilungsmethode) für den Apple App Store sowie den Google Play Store 	
	<p>Projekt Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Management des grundlegenden Projekt-Setups • Onboarding-Projektmanagement (einschließlich Begleitung des Kunden, Projektplanung, Organisation der Projekttermine sowie Bereitstellung eines/einer zentrale/-n Ansprechpartners/-in) • Aufbau einer vertrauensvollen Berater-Beziehung und Ausrichtung der Kontaktpunkte auf die kundenspezifischen Ziele, um das volle Potenzial der Mitarbeiter E-Mail-Lösung umsetzen zu können • Leiten und Überwachen der Einführung und Nutzung des Produktes • Unterstützung beim Management von Datensicherheit und Compliance Aspekten • Unterstützung beim Management der Implementierung der benötigten rechtlichen Dokumente für die Mobile App sowie die Web-App • Unterstützung im Stakeholder Management (z.B. Betriebsrat) • Unterstützung bei kundenspezifischen Anforderungen (z.B. individuelle Testanforderungen) 	
<p>Leistungs-abgrenzung</p>	<p>Die folgenden Punkte sind nicht im Onboarding enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulieren von App-Anwendungsfällen • Erstellung von App-Inhalten sowie deren Realisierung • Erstellung von App-Grafiken • Integrationen von Drittanbietern • Kundenspezifische Integrationen • Erstellung einer Einführungsstrategie • Erarbeitung von Personas • Definition einer übergreifenden App-Strategie und Zielsetzung • Erstellung von Intranet-Strategie und -Konzeptionierung, Informationsarchitektur, Intranet-Anwendungsfälle, Intranet-Einführungsstrategien, Integration und Migration, Intranet-Design und -Layout • Rechtsdienstleistungen oder Rechtsberatung • Weiterführende Vertragsverhandlungen über die Preisgestaltung nach Vertragsabschluss • Funktionale Weiterentwicklungen (Feature Requests), die über den Web und Native App Standard hinausgehen • App Submit für einen anderen Anbieter oder Store als Apple oder Google • Gestaltung der E-Mail-Vorlagen insofern der E-Mail Design Service nicht eingekauft wurde • Schulungen außerhalb der vorgeschlagenen und budgetierten Onboarding-Sessions <p>Für Kunden, die über App Stores verteilen möchten, werden die Onboarding-Dienste von Staffbase durch die Übermittlung an die entsprechenden App Stores ergänzt. Die Veröffentlichung im jeweiligen App Store bedarf der Zustimmung des App Store-Anbieters.</p>	
<p>Optional</p>	<p>Die folgenden optionalen Pakete können durch Abschluss einer Bestellung (Änderung) gegen Entrichtung einer Zusatzgebühr hinzugebucht werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor-Ort-Besuche beim Kunden innerhalb des Onboarding-Projekts • Implementierung von Sprachen, die nicht bereits von den Staffbase-Diensten unterstützt werden • Zusätzliche Trainingsmaßnahmen/Schulungen außerhalb des Onboarding-Prozesses • Zusätzliche Unterstützungsleistungen außerhalb der beschriebenen Leistungen • Premier Success Support Paket • Premier Success Plus Support Paket (wo verfügbar) 	

Projektorganisation

Rolle	Beschreibung
Staffbase Rollen and Ressourcen	<p>Customer Success Manager (CSM). Beratung zu Inhalt, Struktur und Austausch von Best Practices für eine erfolgreiche Mitarbeiterkommunikation.</p> <p>Technical Onboarding Engineer (TOE). Unterstützt den Kunden bei allen technischen Themen für eine erfolgreiche Produktkonfiguration gemäß aller technischen Anforderungen.</p> <p>Onboarding Project Lead (OPL). Zentraler Ansprechpartner für den Kunden, um das Projekt von der Staffbase-Seite aus zu leiten. Koordiniert Aufgaben an das Team.</p> <p>Customer Care (CC). Technischer Support und Umsetzung ausgewählter technischer Aufgaben.</p>
Kunden Rollen und Ressourcen	<p>Project Owner (PO). Zentraler Ansprechpartner für Staffbase, der das Projekt von Kundenseite aus leitet. Stellt zeitnahe Reaktionen des Kunden auf erforderliche Mitwirkungshandlungen sicher und koordiniert diese.</p> <p>Executive Sponsor (ES). Hält das Projekt mit der Strategie und Ausrichtung des Unternehmens in Einklang. Regelt das Projektrisiko. Arbeitet mit anderen Sponsoren zusammen.</p> <p>Customer Legal. Stellt rechtlich basierte Leistungen und Anforderungen zur Verfügung.</p> <p>Customer IT. Stellt technisch basierte Leistungen und Anforderungen zur Verfügung.</p>
Projekt Management	<p>Zusammenarbeit. Alle oben genannten Themen des Onboarding-Pakets können von Staffbase remote (über eine Gruppen- oder Einzelsitzungen) über das Internet, per Telefon, per Web-Sitzung oder persönlich in der nächstgelegenen Staffbase-Niederlassung durchgeführt werden. Termine beim Kunden können gegen eine zusätzliche Gebühr eingerichtet werden (nach vorheriger Vereinbarung zwischen Staffbase und dem Kunden).</p> <p>Umfang und Timing. Das Timing der Ausführung des Onboarding-Pakets wird weitgehend vom Kunden bestimmt. Die Fähigkeit von Staffbase, die Dienste bereitzustellen, hängt von der angemessenen und rechtzeitigen Mitwirkung des Kunden sowie der Genauigkeit und Vollständigkeit aller Informationen des Kunden ab, die für die Bereitstellung der Dienste erforderlich sind.</p>
Mitwirkungshandlungen des Kunden	<p>Im Folgenden werden die wichtigsten Mitwirkungshandlungen für ein erfolgreiches Onboarding beschrieben, diese können abhängig vom gekauften Produktpaket abweichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Anwendungsfällen sowie Überprüfung der Anwendungsfälle und Entscheidung über die endgültigen Anwendungsfälle, die den Umfang des Projekts repräsentieren • Prüfung und einmalige Entscheidung für eine Verteilungsmethode • Bereitstellung von Web- und Mobile-App-Grafiken, kundenspezifischen Schriftarten sowie deren Lizenzierung (nur bei Bedarf falls die Standardschriftarten von Staffbase nicht verwendet werden sollen), Apple- und Google-Konten, Support E-Mail-Adresse, App-Name und Entscheidung über die Aktivierung des Content Delivery Networks (CDN) • Nur bei Verteilung über die öffentlichen App Stores: Bereitstellung von Datenschutzrichtlinien und Nutzungsbedingungen, Erstellung der Inhalte mit öffentlicher Relevanz, App-Store-Titel und regionale Einschränkungen • Bereitstellen der unterstützten kundenspezifischen Schriftarten im Dateiformat .ttf (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist und anstatt der Standardschriftart benötigt wird) • Integration der Kontaktdatenbank (z. B. Azure Active Directory oder Workday) oder - im Falle der E-Mail-Web-App Nutzung - einer CSV-Datei • Im Falle Nutzung der Web-App erfolgt die Konfiguration dieser sowie die Prüfung der Datenqualität der Kontaktdaten (Stammdatenqualität) • Verwalten der Netzwerkinfrastruktur des Kunden zur Sicherstellung einer reibungslosen Integration • Der Kunde ist für Netzwerk Anpassungen sowie Management der eigenen Infrastruktur verantwortlich, insofern diese den Mitarbeiter E-Mail-Dienst betreffen • Zusammenstellen von benutzerdefinierten Verteilerlisten im Falle der Nutzung der Web-App Anwendung (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) • Bereitstellung von Nutzerkonten für eine breitere Nutzerbasis • Einrichtung von Single-Sign-On (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) • Installation von Erweiterungen für Nutzende im Falle der Nutzung einer E-Mail-Client-Anwendung (insofern dies Teil des gekauften Pakets ist) • Erstellung der am häufigsten genutzten E-Mail-Vorlagen • Versenden von mindestens drei E-Mails mit Nachverfolgung an eine breite Zielgruppe

- Übernahme von Mitarbeiter E-Mail als führende E-Mail-Anwendung im Bereich interner / mitarbeiterbezogener Kommunikation
- Kommunikation und Anwendung der Metrik innerhalb des Kernteams und anderer Stakeholder

Onboarding Funktionsumfang

In Abhängigkeit des erworbenen Produktumfangs wird innerhalb des Onboardings die Umsetzung von den folgenden Arbeitspaketen als Teil des Projektumfangs unterstützt. Weiterführende Informationen bezüglich spezifischer Funktionen finden Sie in Anhang 2 (Staffbase Pakete und Funktionen) und/oder im Onboarding-Projektplan.

FUNKTIONEN	PRODUKTPAKET		
	Starter	Business	Enterprise
MITARBEITER E-MAIL			
Kundenspezifische Schriftart(-en)	x	✓	✓
Kundenspezifische E-Mail-Domäne (ausschließlich US Hosting)	x	x	✓
Kundenspezifische Verteilerlisten	x	x	✓
Hochladen von CSV-Dateien	x	✓	✓
Synchronisation mit Azure Active Directory	x	✓	✓
Kontakt-Synchronisation mit Workday	x	x	✓
MITARBEITER-APP			
Kundenspezifische Schriftart(-en)	x	✓	✓
Kundenspezifisches CSS	x	✓	✓
Lokalisierungen der Benutzeroberfläche	x	✓	✓
Kundenspezifische E-Mail-Vorlage	x	✓	✓
APIs & SDKs	x	✓	✓
Microsoft Integrationen	x	✓	✓
Integrationen mittels Links Plugins und eingebetteten Seiten Plugins	x	✓	✓
Verteilung über App Stores	✓	✓	✓
Mobile Device Management Verteilung	✓	✓	✓
Apple Business Manager	✓	✓	✓
Direkte Download-Seite	x	x	✓
FRONT-DOOR INTRANET			
Kundenspezifische Schriftart(-en)	x	✓	✓
Kundenspezifisches CSS	x	✓	✓

Kundenspezifische Web Domäne	x	✓	✓
Lokalisierungen der Benutzeroberfläche	x	✓	✓
Kundenspezifische E-Mail-Vorlage	x	✓	✓
APIs & SDKs	x	✓	✓
Microsoft Integrationen	x	✓	✓
Integrationen mittels Links Plugins und eingebetteten Seiten Plugins	✓	✓	✓

Bedingungen

Phase Projektbeginn. Der Kick-Off des Onboarding-Projektes wird in Abstimmung mit dem Kunden festgelegt. Der Kunde und Staffbase vereinbaren, dass das Onboarding-Projekt nicht eher als fünf Werktage nach Start des Abonnements beginnen wird. Der Kunde erhält Zugang zur entsprechenden Kundenumgebung nach erfolgtem Kick-Off des Onboarding-Projektes.

Geschätzte Gesamtstundenzahl. Die geschätzte Gesamtstundenzahl von Staffbase beträgt 170 Stunden, basierend auf der obigen Beschreibung. Wenn die Gesamtstundenzahl von Staffbase aufgrund geänderter Anforderungen des Kunden die oben genannte geschätzte Gesamtstundenzahl um mehr als 10 % übersteigt, behält sich Staffbase das Recht vor, zusätzliche Gebühren zu verlangen, die im Voraus zwischen Staffbase und dem Kunden vereinbart werden müssen.

Laufzeit. Dieses Onboarding-Paket muss innerhalb von 25 Wochen nach dem auf der Bestellung des Kunden angegebenen Startdatum des Abonnements abgerufen werden. Alle nicht in Anspruch genommenen Dienste verfallen am Ende des oben genannten Zeitraums von 25 Wochen, sofern Staffbase und der Kunde in einer schriftlichen und unterschriebenen Änderung nichts anderes vereinbart haben.