



Een overzicht van het ZyLAB ONE SaaS onboardingsprogramma

# Onboardingsgids

# Customer Success

Al 35 jaar stelt ZyLAB talloze bedrijven, overheden en advocatenkantoren in staat om slimme beslissingen te nemen op basis van feiten. Dagelijks wordt meer dan 3 decennia ervaring toegepast om onze klanten wereldwijd van dienst te zijn.

Wij begrijpen dat uw succes volledig afhangt van het lonende gebruik van onze oplossing en we zijn toegewijd om u te helpen precies dat te bereiken.

## Wederzijdse investering

Een frisse nieuwe start kan alleen slagen als twee partijen hun krachten bundelen. Het is essentieel dat uw gebruikers een goed begrip hebben van de rijke functionaliteiten die beschikbaar worden gesteld via ZyLAB ONE. Een initiële investering in tijd om ervoor te zorgen dat het personeel in de eerste maand op de hoogte is, zorgt voor meer succes op de langere termijn.

Als nieuwe klant krijgt u een Service Delivery Manager toegewezen die zorgt voor de operationele coördinatie van alle onboarding- en opstartactiviteiten. Wij vragen u op onze beurt vriendelijk om een interne projectmanager aan te wijzen om de onboarding-activiteiten en -middelen binnen uw organisatie te coördineren.

Samen met u zorgt dit team voor een vlotte start en uitvoering van de eerste en toekomstige projecten.



# Een goed begin...

De onboarding-fasen worden als volgt gedefinieerd:

## **Kick Off en Oriëntatie**

In de Kick-Off en Oriëntatiebijeenkomst maakt u kennis met het Customer Success-team en de procedures rondom hoe u hulp kunt krijgen en waar specifieke informatie gevonden kan worden. In dit gesprek worden uw wensen en deadlines besproken. Tegelijkertijd demonstreren we het gebruik van ZyLAB ONE voor uw project, beoordelen we uw workflow en bevelen we best practices aan.

## **Beschikbaar stellen van ZyLAB ONE**

ZyLAB ONE is ontworpen voor verschillende gebruikssituaties. Na de kick-off- en oriëntatievergadering worden uw vereisten gedeeld met het technische team dat uw ZyLAB ONE-oplossing zal voorbereiden door de vereiste sjablonen te laden die het gedrag van de applicatie bepalen om aan uw vereisten te voldoen, zoals verwerking, automatische classificatie, tagging, workflow en productie.

Waar nodig kan ZyLAB uw omgeving configureren om te integreren met uw Azure Active Directory, waardoor eenmalige aanmelding mogelijk is.



## **Training en ondersteuning**

### *Introductie training*

Voorafgaand aan Go-Live organiseert een van onze consultants een training waarin de toepassing wordt gedemonstreerd.

Ook raden we gebruikers ten zeerste aan om een basiskennis van ZyLAB ONE te verwerven door onze online onboarding-video's en documentatie te volgen. Deze helpen uw team om de applicatie succesvol te gebruiken en de afhankelijkheid van ZyLAB Consultancy te verminderen.

### *Online training*

ZyLAB ONE-gebruikers krijgen toegang tot ons online leersysteem, waardoor ze kunnen blijven leren over ZyLAB ONE en, indien gewenst, kunnen profiteren van onze certificeringstrainingen en examens.

## **Voortgangsbewaking**

Tijdens de eerste maand van uw eerste project zal ons succesteam regelmatig contact met u houden om eventuele hindernissen te overwinnen of om eventuele vragen te beantwoorden. Bovendien houdt het team elk supportticket dat u ophaalt nauwlettend in de gaten en biedt het interne en externe begeleiding.

## **Go-Live**

Bij livegang wordt u overgedragen naar het reguliere klantenservice team. De Service Delivery Manager en het Customer Success-team zullen uw gebruik van ZyLAB ONE nauwlettend blijven volgen en zullen u helpen snel productief te worden.

## **Extra ondersteuning nodig?**

Als u aanvullende ondersteuning nodig heeft tijdens de go-live-periode of daarna, kan ZyLAB een van haar specialisten voor u reserveren om u van de benodigde ondersteuning te voorzien.

## **Klantenservice team**

Vanaf het allereerste begin is ons Klantenservice team beschikbaar om ervoor te zorgen dat uw ZyLAB ONE-oplossing online is en geconfigureerd om aan uw behoeften te voldoen. Ze helpen u ook bij het oplossen van eventuele problemen.

Toegang tot online documentatie, trainingsvideo's en andere hulpbronnen, zoals het online ticketsysteem waarmee gebruikers hun ondersteuningsproblemen kunnen registreren, bijwerken en beheren, is 24 x 7 beschikbaar.

Live klantenondersteuning wordt geleverd tijdens de reguliere kantooruren van het ondersteuningscentrum, 8:45 uur - 17:45 uur en bestaat uit:

- Uitleg van softwarefuncties en -mogelijkheden
- Basisbegeleiding bij de bediening van ZyLAB ONE
- Foutverificatie en -analyse
- Datadiensten die het creëren en verwijderen van zaken omvatten, het laden van native data, het laden van standaard laadbestanddata (inclusief mapping), begeleiding bij dataverzameling en verwerkingsstrategieën.

Voor kritieke incidenten buiten kantooruren wordt een on-call ondersteuningdienst aangeboden. Een dienstdoende agent zal reageren via het ticketsysteem.

### **Professional Services**

Ons ervaren team van professionals kan adviesdiensten en projectmanagementdiensten leveren wanneer u maar wilt.

Activiteiten voor Professionele Services worden geleverd op een time & materiaal basis, gefactureerd en betaalbaar per uur (gefactureerd in stappen van 30 minuten), tegen de dan geldende tarieven van ZyLAB voor dergelijke diensten, tenzij anders overeengekomen in het toepasselijke bestelformulier. Voorbeelden van dergelijke activiteiten omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- Manipulatie van complexe data
- Cloudcollectie
- Verzameling op locatie
- Geavanceerde load-bestand-configuratie en -manipulatie
- Aanpassing zaak-specifieke sjablonen
- Controle van workflowontwikkeling en strategie-advies
- Zoek- en selectiestrategieën
- Complexe query's maken
- Overlay Support
- Configuratieservices en -advies voor Assisted Review en geavanceerde analyse
- Aangepaste entiteiten ontwikkelen voor extractie
- Aangepaste query's ontwikkelen voor automatische documentclassificatie
- Overdracht van productie aan derde partij
- Aangepaste producties



- Advisering over best practices voor productie
- Aangepaste rapporten
- Statusverzoeken en -rapporten, indien vereist door case team
- Aangepaste training en workshops

### Voortdurende betrokkenheid: updates ieder kwartaal, nieuwsbrieven & workshops

We laten u niet onbeheerd achter na de go-live. Naast de continue monitoring van onze systemen en het gebruik, zullen we periodiek met u in gesprek gaan om ervoor te zorgen dat u volledig op de hoogte bent van de laatste ontwikkelingen en ervaringen.

Daarnaast ontvangt u van ons per kwartaal een nieuwsbrief en worden er periodiek workshops georganiseerd die u gratis kunt bijwonen!

## Laat ons weten wat u vindt

Uw feedback is erg waardevol voor ons. Het zal helpen om ons product en onze diensten verder te verbeteren.

We kunnen uw feedback periodiek vragen: direct na de introductie, na het volgen van de online training en bij interactie met de klantenservice.

### Services summarized

	ONBOARDING				GO LIVE	PERIODIEK			
	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4		Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
<b>Kick off en orientatie overleg</b>	√								
<b>Introductie training</b>	√								
<b>Voortgangsbewaking</b>	√	√	√	√					
<b>Online certificering</b>	√	√	√	√		√	√	√	√
<b>Kwartaal Updates</b>						√	√	√	√
<b>Kwartaal Nieuwsbrief</b>						√	√	√	√
<b>Kwartaal Workshops</b>						√	√	√	√
<b>Klantenservice team</b>	√	√	√	√		√	√	√	√