

Workday Support

Fachkundige Hilfe, wann immer Sie sie benötigen.

Wie alles in Workday ist auch unser Support nicht traditionell. Wir lassen Sie entscheiden, wie viel Hilfe Sie möchten oder benötigen. Lösen Sie das Problem selbst – mit der Unterstützung der Workday Community. Oder senden Sie einen Fall an einen Experten und teilen Sie uns mit, wie schwerwiegend er ist.

Sie möchten live mit uns sprechen? Wir rufen Sie an. Sie möchten es lieber online managen? Auch das ist uns recht. Wir kommen schnell auf Sie zurück. Wir betrachten das Problem so lange als nicht gelöst, bis Sie angeben, dass es gelöst ist.

Wenn ein Problem mit Workday Support für einen Kunden gelöst ist, ist es für alle gelöst, da alle Kunden von Workday mit derselben Version arbeiten. Dies macht die Problembeseitigung wichtig und relevant für alle unsere Kunden.

Wir messen Erfolg anhand der Kundenzufriedenheit, nicht der Zahl der abgeschlossenen Fälle. Workday Support ist ein SaaS-Bereitstellungsmodell, das 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche und 365 Tage im Jahr verfügbar ist. Es ist stets ein Manager im Dienst. Da alles online ist, müssen Sie sich nicht mit einem lästigen Call-Center befassen.

Workday Support bietet globale Unterstützung, um den Bedürfnissen unserer Kunden auf der ganzen Welt zu entsprechen. Es gibt drei primäre Support-Center: Pleasanton in Kalifornien, Dublin in Irland und Auckland in Neuseeland.

„Unsere Erfahrungen mit dem Workday Support waren erstklassig. Ich habe mit vielen Anbietern zusammengearbeitet, aber ihr Support kann mit dem von Workday einfach nicht mithalten.“

– Hitesh Patel, HRIS-Manager, Guidewire Software, Inc.

Gemeinsam sind wir erfolgreicher: Workday Community

Schließen Sie sich der Workday Community an, um sich mit anderen Kunden, Partnern und Experten zu verbinden sowie mit ihnen zu brainstormen und zusammenzuarbeiten. Hier finden Sie Möglichkeiten, Probleme selbst zu beheben, eine Dokumentationsbibliothek und Informationen zu neuen Funktionen, Fehlerbehebungen und Updates.

Ist uns ein Problem mit einem Produkt bekannt, weisen wir Sie darauf hin. Sollte dieses Problem Ihre Nutzung von Workday beeinträchtigen, öffnen wir einen Fall für Sie.

Besuchen Sie uns in der [Workday Community](#), wenn Sie mehr erfahren möchten.

Alle Vorteile auf einen Blick:

- Globale Abdeckung, verfügbar 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche und 365 Tage im Jahr
- Eine Lösung behebt das Problem für alle Kunden
- Eine einzige Anlaufstelle, um Probleme einzusenden, zu eskalieren und nachzuverfolgen
- Fehlerbehebungen und Verbesserungen basierend auf aktuellen Support-Themen
- Ratschläge und Support basierend auf Ihren individuellen Bedürfnissen
- Fälle werden nur dann abgeschlossen, wenn Sie mit den Ergebnissen zufrieden sind

So funktioniert's

1. Sie loggen sich bei der [Kundenbetreuung](#) ein.
2. Sie senden den Fall ein und geben an, wie schwerwiegend das Problem ist.
3. Die Kundenbetreuung leitet Ihre Anfrage direkt an einen Experten weiter.
 - > Fälle der Stufe 1 werden nach 60 Minuten automatisch eskaliert, damit Sie eine Antwort erhalten. Allerdings beträgt die durchschnittliche Antwortzeit nur 13 Minuten.
4. Ein Workday-Experte kontaktiert Sie und arbeitet mit Ihnen an der Lösung des Problems.
5. Der Workflow wird dokumentiert, bis Sie angeben, dass das Problem behoben wurde.

Workday Support bietet globale Unterstützung, um den Bedürfnissen unserer Kunden auf der ganzen Welt zu entsprechen. Es gibt drei primäre Support-Center: Pleasanton in Kalifornien, Dublin in Irland und Auckland in Neuseeland.