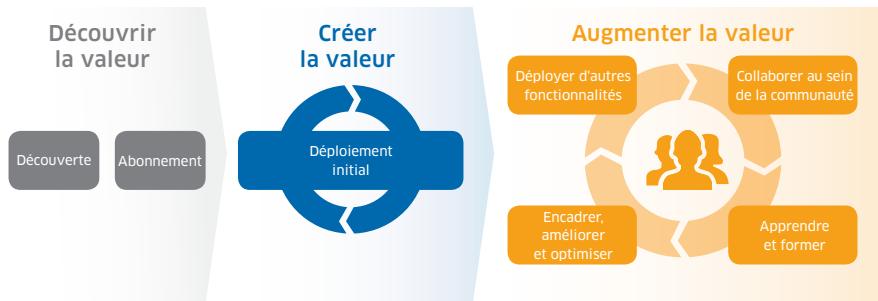


## Premium Customer Success

Grâce à une assistance personnalisée, Workday aide ses clients à tirer le meilleur parti de leur investissement. Un Customer Success manager est désigné pour être votre conseiller personnel au sein de l'organisation Workday. Ainsi, nous nous assurons que vous disposez des ressources dont vous avez besoin pour que votre utilisation de Workday soit un grand succès.



Vous allez commencer par établir une « feuille de route pour l'adoption des fonctionnalités ». Ce document vivant est un exercice destiné à vous aider à maximiser le retour sur votre investissement Workday et à planifier les évolutions à venir. Une fois vos objectifs définis, vous allez travailler avec votre Customer Success Manager pour concrétiser cette vision.

Vous effectuerez ensemble des revues trimestrielles visant à :

- Mettre à jour votre feuille de route et l'harmoniser avec celle des produits Workday au fur et à mesure que vos besoins évoluent.
- En fonction de l'analyse des indicateurs de succès, recommander les différentes options de formation et d'amélioration de l'utilisation de Workday.
- Analyser les incidents que vous avez signalés pour mieux comprendre le type de problème que vous rencontrez et vous conseiller sur la façon dont tirer parti des offres Workday.
- Procéder à une revue de valeur associée à des recommandations sur la façon de rentabiliser davantage votre investissement Workday.

### Valeur

- Revues trimestrielles de votre utilisation actuelle de Workday et de vos plans futurs
- Un conseiller personnellement attitré chez Workday
- Navigation dans l'organisation Workday
- Planification de votre feuille de route
- Analyse des incidents
- Accès aux ressources internes Workday

En plus de ces revues trimestrielles, votre Customer Success Manager :

- Participe aux sessions de planification et aux réunions du comité de pilotage quand vous déterminez vos souhaits de mise en place de nouvelles fonctionnalités.
- Fournit des présentations de fonctionnalités pour vous aider à identifier celles qui sont disponibles et que vous pourriez adopter.
- Personnalise les communications Workday en fonction des besoins de votre organisation.
- Mène une communication proactive pour vous mettre en relation avec les groupes de conception (clients de la première heure qui définissent en partenariat avec Workday la conception de nouvelles fonctionnalités), les groupes de travail (groupe élargi de clients qui donnent leur avis sur les fonctionnalités et fournissent des indications sur les nouvelles fonctionnalités utilisateur) et les sessions de brainstorming sur le site web Workday Community pour être informé des problèmes signalés et des idées d'améliorations.

Mais surtout, le Customer Success Manager qui vous est affecté est votre porte-parole chez Workday. Grâce à cette relation privilégiée, vous obtenez les ressources dont vous avez besoin de la part de Workday, comme de ses partenaires, et augmentez la valeur de votre investissement.



Workday | Téléphone : +33 (0)1 84 88 34 44 | [www.workday.com/fr](http://www.workday.com/fr)