



**customer  
summit**  
World Tour

# Customer Success Management - Gemeinsam erfolgreich

Nach dem Projekt geht die Reise weiter



# customer summit

## World Tour

## Bernhard Werner

Customer Success Manager, DACH & Nordics

## Balázs Türk

Customer Success Manager, DACH



## Nach dem Lunch Break...



# Wie können wir SIE dabei unterstützen, die Möglichkeiten von Liferay für IHREN Erfolg nutzbar zu machen?

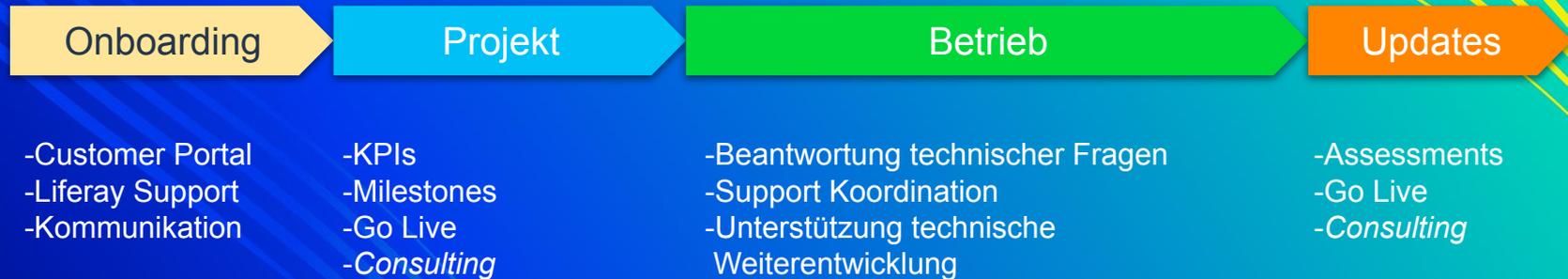
## Liferay Subscription Services

- Support
- Maintenance
- Indemnification
- QA
- Security Tests
- Security Patches
- Hotfixes
- Service Packs / Updates
- Dokumentation / Extended Blogs

## Customer Success Management

- Onboarding
- Unterstützung in der Projektphase zur Erreichung der KPIs / Go Live
- Adaption der Lösung
- Koordination von Supportanfragen (bei Bedarf)
- Unterstützung bei der Lösungsfindung bei neuen Anforderungen
- Zusammenarbeit mit Ihrem gewählten Partner
- Road Map Präsentationen

# Wann unterstützt CSM



# Wann unterstützt CSM

## Onboarding

- Customer Portal
- Liferay Support
- Kommunikation

## Projekt

- KPIs
- Milestones
- Go Live
- Consulting

## Adaption

- Wie können Features eingesetzt werden
- Abgleich Anforderungen Roadmap
- Informationen zu neuen Entwicklungen
- Einbindung CSTA
- Regelmäßiger Austausch
- Feedback an Produktentwicklung

## Neue Anforderungen

## Betrieb

- Beantwortung technischer Fragen
- Support Koordination
- Unterstützung technische Weiterentwicklung

## Updates

- Assessments
- Go Live
- Consulting

# Wer sind meine Ansprechpartner?

## Liferay Global Services

Projektbegleitende Consultancy Services (optional)



## Vertrieb

Unterstützung bei Erweiterung

## Support & Service

Enterprise Grade Support (versch. Level)



## Customer Success Manager

Zentraler Ansprechpartner ausserhalb Support

## Product Team

Feedback, Feature Requests, Roadmap



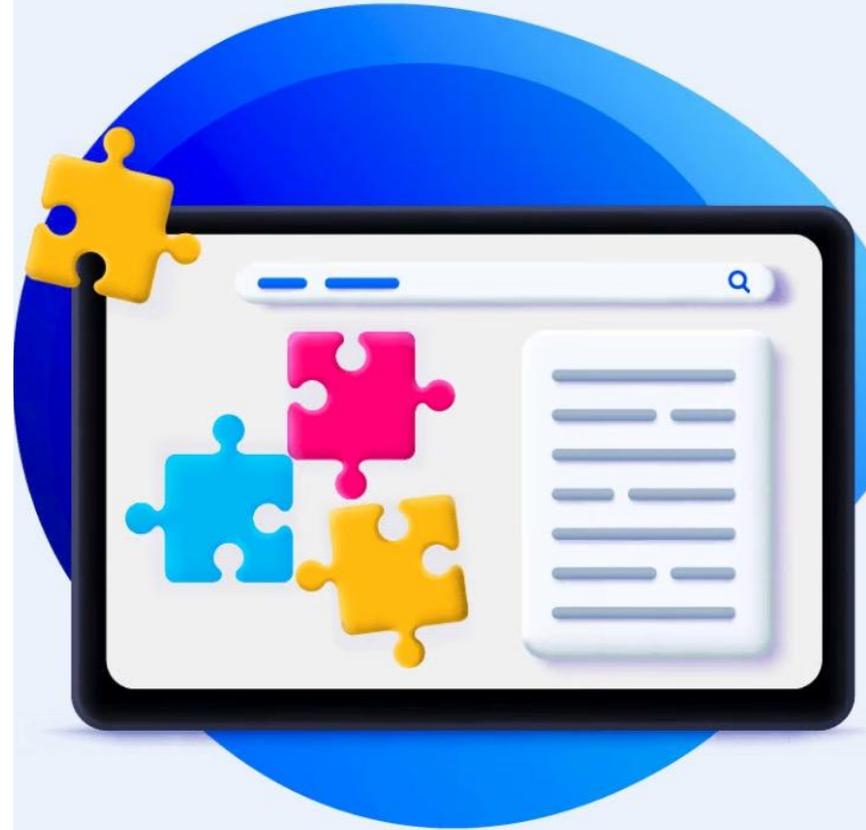
## Renewal

Vorabinformation und Unterstützung im Beschaffungsprozess

# Upgrade Prozess nutzen

Einstieg in die Nutzung neuer Möglichkeiten

- Upgrade Preparedness
  - GS (optional)
- Business Case Review
- Neue Funktionen / Features
- Adaption no-code / low-code
- Einfachere Extensions





# customer summit

## World Tour

**Vielen Dank!**

**Balázs Türk**

[balazs.turk@liferay.com](mailto:balazs.turk@liferay.com)

**Bernhard Werner**

[bernhard.werner@liferay.com](mailto:bernhard.werner@liferay.com)  
[@linkedin.com/in/bernhard-werner](https://www.linkedin.com/in/bernhard-werner)