

Ihr Customer Success Team von KnowBe4

Wir geben allen KnowBe4-Kund:innen ein besonderes Versprechen: Onboarding und laufender Kundensupport sollen **so einfach wie möglich** und **von Erfolg gekrönt** sein.

Ihr:e feste:r Customer Success Manager:in (CSM) ist Hauptansprechperson und zuverlässige:r Berater:in. Gemeinsam stimmen Sie die Programmanforderungen auf die Ziele Ihrer Organisation und die gewünschten Ergebnisse ab. Das Customer Success Team von KnowBe4 ist über den gesamten Globus verteilt und kann Sie im Rahmen Ihres Produktabonnements daher überall zeitnah unterstützen.

Dieses Team ist eines der Geheimnisse unseres (und Ihres) Erfolgs. Nicht zuletzt zeigt sich das in der höchsten Nutzerzufriedenheit der gesamten Branche, deren Ergebnisse ausschließlich auf dem Feedback der Nutzer:innen basieren. Das Customer Success Team von KnowBe4 sorgt für Folgendes:



Schnelles und einfaches Onboarding

Nach erfolgreichem Abonnementabschluss meldet sich Ihr:e feste:r CSM:in während der regulären Geschäftszeiten innerhalb von 24 Stunden bei Ihnen. Ihr:e KnowBe4 CSM:in sorgt dafür, dass Ihr Onboarding zeitnah erfolgt und so einfach und effektiv wie möglich verläuft – hierbei entstehen Ihnen keine zusätzlichen Kosten.

Da Ihr:e CSM:in den Großteil des Onboardings für Sie erledigt, werden Sie und Ihr Team **erheblich entlastet** und profitieren schneller von Ihrem Abonnement.



Unterstützung im Verlauf Ihrer Customer Journey

Unsere Expert:innen aus dem Customer Success Team stellen auch nach dem Onboarding kontinuierlich sicher, dass Sie mit unserer Plattform Erfolge erzielen – heute, morgen und in Zukunft. Wir sorgen dafür, dass Sie stets über neue Inhalte und Funktionen sowie Produktupdates und vieles mehr informiert sind, damit Sie **das Maximum aus der KnowBe4-Plattform herausholen** können.

CSM:innen von KnowBe4 kennen sich mit allen KnowBe4-Produkten bestens aus und unterstützen Sie kontinuierlich, persönlich und engagiert, damit Sie maximalen Nutzen aus allen KnowBe4-Produkten ziehen können. Ihr:e CSM:in agiert darüber hinaus als Bindeglied zum technischen Support und **reduziert damit den Zeit- und Arbeitsaufwand für Ihr Team**.



Maximale Wertschöpfung

In regelmäßigen Meetings und Reviews hilft Ihnen Ihr:e CSM:in dabei, **wichtige Kennzahlen proaktiv im Blick zu behalten** und Ihr KnowBe4-Abonnement **optimal zu nutzen**. Oder anders ausgedrückt – Ihr:e CSM:in setzt sich engagiert dafür ein, dass Ihr Programm **von Erfolg gekrönt** ist und Ihre Nutzer:innen davon begeistert sind.

Es ist eigentlich nicht verwunderlich, dass wir von unseren Kund:innen einen branchenführenden Net Promoter Score (NPS) erhalten haben. Der NPS gibt an, inwiefern Kunden eine bestimmte Plattform weiterempfehlen würden. Die durchschnittliche Kundenzufriedenheit liegt bei über 98 Prozent.

