

HR Tech Buyers' Guide: Support & Service Checkliste

Support & Service Checkliste – weil echter Support zählt.
Schneller. Näher. Persönlicher.



Hotline

Rufen Sie uns bei Fragen einfach an!

Live-Chat

Bitte geben Sie Ihre Frage ein ➤

Helpcenter

Hier finden Sie Antworten
auf alles Wichtige.

Warum Support über Projekterfolg entscheidet

Unternehmen scheitern selten an Funktionen – **sie scheitern an fehlender Unterstützung im Alltag.**

- **42%** der Befragten gaben an, mit dem **Service des Anbieters unzufrieden** zu sein. **15%** planen innerhalb von 12 Monaten den **Wechsel der HR-Software**. Das kostet Zeit, Nerven und Budget.
- Service & Support sind in unabhängigen **Anwenderbewertungen** ein zentrales Unterscheidungsmerkmal (z. B. techconsult **PUR HR 2025**).
- **Praxisnaher Kundensupport** ist gerade für KMU erfolgskritisch – ohne eigene IT setzt sich nur durch, was **schnell** hilft und **verständlich** bleibt.



Warum deutscher Support in DACH ein echter Vorteil ist

- **Recht & Compliance verstehen:** Wer täglich in deutschem Kontext arbeitet, kennt u. a. **Pflichten zur Arbeitszeiterfassung** (BAG-Beschluss 1 ABR 22/21; BMAS-FAQ) und vermeidet Fehlberatung.
- **Sprache & Nuancen:** Schnell auf den Punkt kommen, Missverständnisse vermeiden. Studien zeigen: Kunden **nutzen digitale Kanäle für den Erstkontakt**, erwarten aber **menschliche Hilfe bei komplexen Fällen** – genau dort zahlt sich lokaler, telefonischer Support aus.
- **Datenschutz & Vertrauen:** EMEA-Unternehmen priorisieren **Datensicherheit** in der Customer Experience – klare Prozesse in der eigenen Sprache schaffen Akzeptanz.

Ihre Checkliste: Jetzt Support richtig prüfen

Kriterium	Warum es zählt	Was Sie prüfen sollten	Papershift-Beleg
Persönlicher Ansprechpartner	Spart Wiederholungen, löst schneller	Gibt es eine feste Kontaktperson?	Persönlicher Ansprechpartner
Deutschsprachiger Support	Versteht HR-Prozesse & deutsche Vorgaben	Telefon/Chat auf Deutsch verfügbar?	Support made in Germany
Reaktionszeit (SLA)	Ausfälle kosten Umsatz	Verbindliche Antwortzeiten (< 24 h)?	Support mit planbaren Reaktionszeiten
Erreichbarkeit & Kanäle	Digitaler Erstkontakt, Mensch bei komplexen Fällen	Telefon, Chat, E-Mail, Self-Service?	Telefon, Chat, Help-center & Statusseite
Onboarding & Schulung	Nutzungstiefe = Nutzen	Gibt es strukturierte Einführung & Trainings?	Tiefgehendes Onboarding
Proaktive Betreuung	Probleme lösen, bevor sie eskalieren	Regelmäßige Check-ins/Optimierung?	Optimierungs-Service im Expert-Tarif
Datenpflege & Korrekturservice	Verhindert „Datenmüll“	Unterstützt der Anbieter bei Korrekturen?	Bestandteil erweiterter Services (Expert)
Doku & Wissensdatenbank (DE)	Selbsthilfe spart Zeit	Vollständige, aktuelle Hilfeartikel?	Helpdesk & Tutorials verfügbar
Nachweise & Reputation	Unabhängige Bestätigung	Auszeichnungen, Reviews, Case Studies?	PUR HR 2026 Champion; 89 % Anwender-zufriedenheit

➡ Jetzt können Sie Support wie ein Profi bewerten – **bevor** Sie unterschreiben.

Was guter Support konkret leistet (Erwartungsmanagement)

- **Erste Antwort in < 24 h** bei Business-Anfragen, klarer Eskalationspfad.
- **Ein fester Ansprechpartner**, der **Ihre Historie kennt** und Lösungen priorisiert.
- **Telefon & Chat** für akute Themen, **Helpcenter** für Selbsthilfe, **Statusseite** für Transparenz.
- **Strukturiertes Onboarding** mit klaren Schritten – damit die Software **in der Tiefe** genutzt wird, nicht nur „installiert“.
- **Proaktive Optimierung**: wiederkehrende Check-ins, Best Practices, Nutzungstipps.

Support-Pakete – passend zu Ihrem Bedarf

Basic

Schnelle Hilfe über Helpcenter und Tickets, inkl. digitalem Onboarding. Ideal für Standardfragen.

- ✓ 24/7 Mail-Support
- ✓ Telefonischer Support von 11:00 bis 15:00 Uhr

Plus

Erweiterter Funktions-Support mit persönlichem Ansprechpartner und Onboarding – für wachsende Unternehmen.

- ✓ 24/7 Mail-Support
- ✓ Telefonischer Support von 10:00 bis 16:00 Uhr
- ✓ Live-Chat-Support
- ✓ Backup-Feature

Expert

Umfassende Einführung für Admins und Führungskräfte. Perfekt für komplexe Organisationen.

- ✓ 24/7 Mail-Support
- ✓ Telefonischer Support von 09:00 bis 17:00 Uhr
- ✓ Live-Chat-Support
- ✓ Backup-Feature
- ✓ Optimierungs-Service
- ✓ Remote-Support

Ihr nächster Schritt – Service erleben

- 1 Service-Fit-Gespräch:**
Wir schätzen gemeinsam ab, welches Paket **Ihre internen Aufwände** (Administration, Datenpflege) am stärksten reduziert.
- 2 Vom Angebot profitieren:**
 - **Support Plus:**
2 Monate kostenlos
 - **Support Expert:**
1 Monat kostenlos



Voraussetzungen

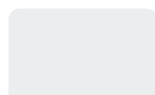
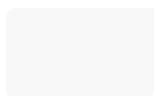
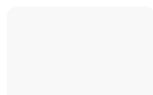
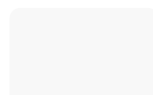
Der Supportvertrag wird für ein Jahr abgeschlossen – unabhängig davon, ob Sie monatlich oder jährlich zahlen. Am Ende der Laufzeit genießen Sie die letzten Monate Ihres Supportpakets **kostenfrei**.

[Beraten lassen & Angebot sichern](#)

Wir freuen uns, von Ihnen zu hören

Quellen

- **Blogartikel** „Warum SaaS-Support für KMUs entscheidend ist“, Papershift GmbH, papershift.com/blog/saas-support-kmu [Stand: Oktober 2025].
- **HR-Software-Report-2024**, personal manager/HRM Institute, personal-manager.at/hr-software-report-2024 [Stand: Oktober 2025].
- **Professional User Rating Human Resources 2026**, techconsult, techconsult.de/pur-hr-2026 [Stand: Oktober 2025].
- **Zendesk CX Trends 2024: Unlock the power of intelligent CX**, Zendesk, d1eipm3vz40hy0.cloudfront.net/pdf/Zendesk-CX-Trends-2024-Report-English.pdf [Stand: Oktober 2025].



Mehr Infos über unsere Support-Pakete finden Sie auch auf www.papershift.com/support-services

Papershift GmbH
Amalienbadstraße 41d
76227 Karlsruhe
sales@papershift.com
+49 721 50 95 79 69