

# 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
<b>Persönlicher Ansprechpartner</b>	Spart Wiederholungen, löst schneller	Gibt es eine feste Kontaktperson?	Persönlicher Ansprechpartner
<b>Deutschsprachiger Support</b>	Versteht HR-Prozesse & deutsche Vorgaben	Telefon/Chat auf Deutsch verfügbar?	Support made in Germany
<b>Reaktionszeit (SLA)</b>	Ausfälle kosten Umsatz	Verbindliche Antwortzeiten (< 24h)?	Support mit planbaren Reaktionszeiten
<b>Erreichbarkeit &amp; Kanäle</b>	Digitaler Erstkontakt, Mensch bei komplexen Fällen	Telefon, Chat, E-Mail, Self-Service?	Telefon, Chat, Help-center & Statusseite
<b>Onboarding &amp; Schulung</b>	Nutzungstiefe = Nutzen	Gibt es strukturierte Einführung & Trainings?	Tiefgehendes Onboarding
<b>Proaktive Betreuung</b>	Probleme lösen, bevor sie eskalieren	Regelmäßige Check-ins/Optimierung?	Optimierungs-Service im Expert-Tarif
<b>Datenpflege &amp; Korrekturservice</b>	Verhindert „Datenmüll“	Unterstützt der Anbieter bei Korrekturen?	Bestandteil erweiterter Services (Expert)
<b>Doku &amp; Wissensdatenbank (DE)</b>	Selbsthilfe spart Zeit	Vollständige, aktuelle Hilfeartikel?	Helpdesk & Tutorials verfügbar
<b>Nachweise &amp; Reputation</b>	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](https://papershift.com/blog/saas-support-kmu) [Stand: Oktober 2025].
- **HR-Software-Report-2024**, personal manager/HRM Institute, [personal-manager.at/hr-software-report-2024](https://personal-manager.at/hr-software-report-2024) [Stand: Oktober 2025].
- **Professional User Rating Human Resources 2026**, techconsult, [techconsult.de/pur-hr-2026](https://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](https://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](https://www.papershift.com/support-services)

**Papershift GmbH**  
Amalienbadstraße 41d  
76227 Karlsruhe  
[sales@papershift.com](mailto:sales@papershift.com)  
+49 721 50 95 79 69