

Customer Success Service – Service-Pakete im Überblick

	Basic	Standard	Premium
Betrieb der Plattform	X	X	X
Wartung- & Fehler-Behebung	X	X	X
System-Überwachung	X	X	X
Projekte und Leistungspakete	nach Angebot	nach Angebot	nach Angebot
Transportänderungen (außer Combox)	nach Angebot	X	X
Combox-Änderungen	nach Angebot	nach Angebot	X
Service	nach Aufwand / 1 Std. mind./15 Min.-Takt	nach Aufwand / 2 Std. inkl. - danach 15 Min.-Takt	nach Aufwand / 5 Std. inkl. - danach 15 Min.-Takt
Qualitätssicherung und technische Beratung	nach Angebot	nach Angebot	1 mal jährlich inklusive/ 2 Std. Workshop
Service-Level-Agreement	Standard-SLA	Standard-SLA	Premium-SLA
Garantierte Reaktionszeiten (nach SLA)	X	X	X
Self-Service-Portal	X	X	X
Wöchentliche Berichte	–	X	X
Preis pro Monat	–	200,00 €	500,00 € 10% Rabatt für jede weitere Servicestunde

Ihre Vorteile im Überblick

Wir bauen die Support- und Serviceleistung weiter aus und mit den neuen Paketen Basic, Standard und Premium können Sie den für Sie passenden Service wählen.

Die Angebotserstellung entfällt, da wir gemäß der aktuell gültigen Preisliste oder dem gebuchten Paket abrechnen werden. Ab dem Standard-Paket haben Sie ein Kontingent für Service-Leistungen.



Verbesserte Reaktionszeiten garantiert durch Service-Level-Agreement



Verbesserte Transparenz durch persönlichen Zugang zum Self Service Portal



Möglichkeit zur Buchung unterschiedlicher Servicepakete