

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
Regeltermin mit Customer Care & Onboarding	nach Angebot	nach Angebot	X
Workshop zur Prozess- und Abrechnungsoptimierung	nach Angebot	Jährlich	je Quartal
Service-Level-Agreement	Standard-SLA	Standard-SLA	Premium-SLA
Garantierte Reaktionszeiten (nach SLA)	X	X	X
Self-Service-Portal	X	X	X
EDIFACT Vorlage für Ihre Geschäftspartner	nach Angebot	nach Angebot	X
FXM Engagement (IWOofurn)	nach Angebot	bis Ende 2026 ohne monatliche Gebühren	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