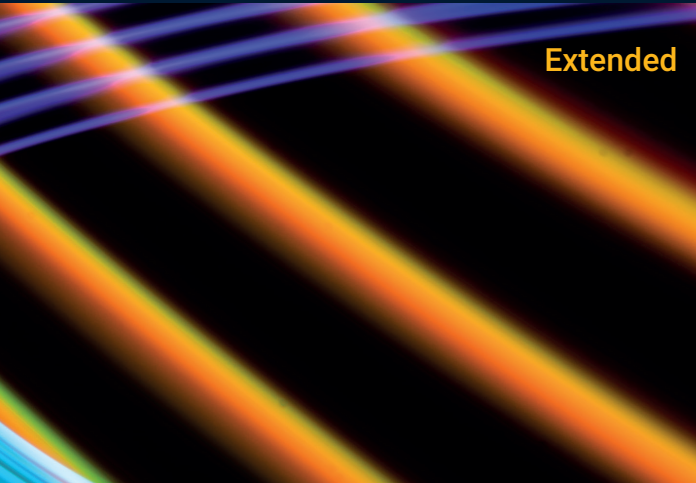




Basic

**AKKODIS**



Extended

---

## Premium Servicepakete

Absolute Transparenz  
Volle Kostenkontrolle  
Sorgenfreiheit

---



Exclusive

**Akkodis Germany IT Services GmbH**  
Make Incredible Happen

## Premium Servicepakete: Basic, Extended, Exclusive

Als IT-Dienstleister mit mehr als 25 Jahren Erfahrung kennen wir Ihre Bedürfnisse ganz genau. Daher entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen passende IT-Lösungen und schaffen eine IT-Infrastruktur, die langfristig Erfolge garantiert. Mit unseren drei Servicepaketen, Basic, Extended und Exclusive bieten wir für Ihre individuelle Ausgangssituation ein passendes Leistungspaket.

Servicepakete	Basic	Extended	Exclusive
Servicezeit	8.00 - 17.00 Uhr	7.00 - 19.00 Uhr	individuell - nach Vereinbarung
Mindestvolumen pro Monat	1.000 Tickets	2.000 Tickets	ab 2.500 Tickets
Eingangskanal	Telefon	Telefon, Mail, Ticketsystem	Telefon, MS Teams, Mail, Chat, Ticketsystem
KPV SLA	-	Erreichbarkeit 80 % in 30 sec. Sofortlösungsrate 70 %	individuell - nach Vereinbarung
Servicemanagement	Shared Service Management	Service Management	Dediziertes Service Management
ITSM Tool Basis	Hosted by Akkodis Germany IT Services GmbH	Hosted by Akkodis Germany IT Services GmbH	individuell - nach Vereinbarung
Reporting	Service Report Portal	Service Report Portal Monatliches Status Meeting	Service Report Portal Monatliches Status Meeting
Portfolio	1st Level Microsoft Workplace Portfolio	1st Level Microsoft Workplace Portfolio, Remote Assistance	individuell - nach Vereinbarung
Vertragslaufzeit	mind. 2 Jahre (Rahmenvertrag)	mind. 2 Jahre (Rahmenvertrag)	individuell - nach Vereinbarung
Ticketpreis	10,45 € pro Ticket	14,72 € pro Ticket	individuell - nach Vereinbarung
Transition	17.700 €	28.400 €	individuell - nach Vereinbarung
ITSM Tool Extended	x	✓	✓
Chatbot	x	x	✓
Self Help Portal	x	✓	✓
Kundenzufriedenheitsumfrage	✓	✓	✓
24/7 Support	x	✓	✓
Erweitertes Servicemanagement	x	✓	✓
Prozessberatung	✓	✓	✓

**Kontakt:** Akkodis Germany IT Services GmbH  
 Parsevalstraße 8-10  
 99092 Erfurt  
 T +49 361 606 606 00  
 E info@modis.de | ito.modis.de

**Head of Sales:** Uwe Kellermann  
 T +49 361 606 426 117  
 M +49 173 672 943 3  
 E uwe.kellermann@akkodis.com