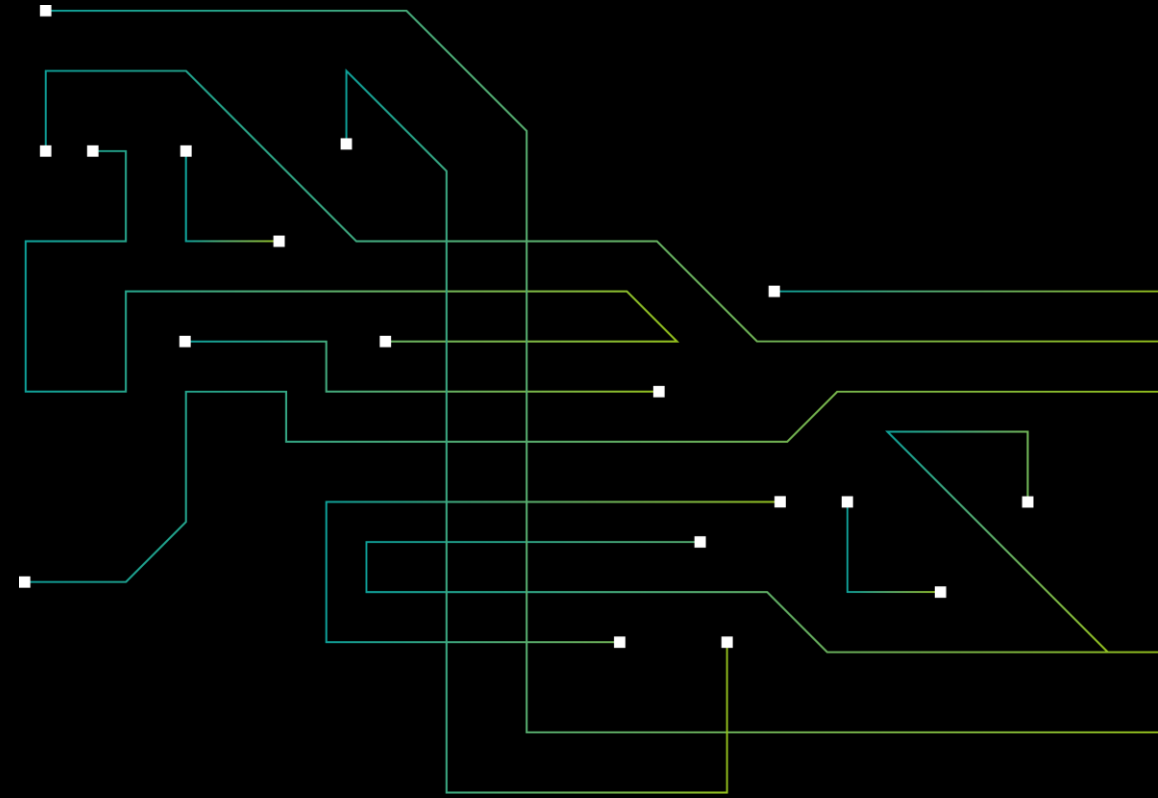


# STARTER PAKETE SERVICENOW



**professional.**  
**fast.**  
**secure.**

# ÜBERSICHT DER STARTER-PAKETE

Basierend auf den ServiceNow Modulen

baseit



## ITSM

IT-Prozesse in Unternehmen sind oftmals ineffizient und werden kaum gemessen. Standardisierung und Automatisierung in den einzelnen Prozessen ist somit schwer realisierbar.

- Analyse und Definition der wesentlichen ITSM Prozesse Incident- und Problem Management, Change- und Release Management sowie Service Request Fulfillment
- Implementierung der einzelnen Prozesse in einer agilen Projektumsetzung
- Analyse und Definition des Basis-Setups der CMDB
- Aufbau der CMDB und Import der wesentlichen CI's. Inkludiert sind hierbei Computer, Server und Mobile Devices
- Dokumentation und Schulung
- Projektkoordination während der gesamten Projektlaufzeit

Definierte und standardisierte IT Prozesse führen zu einer effizienteren Service-Erbringung sowie einer Messbarkeit über die gesamten IT Bereiche. Eine kontinuierliche Verbesserung dieser Themen ist somit möglich.

## ITOM

Interne sowie externe Kunden erwarten sich einen verlässlichen IT-Betrieb. Um diesen zu gewährleisten, müssen die notwendigen Informationen zu den wichtigsten Assets im Unternehmen vorhanden und aktuell sein, was jedoch nicht immer gegeben ist.

- Analyse der aktuellen Assets im Unternehmen und Definition der notwendigen Informationen
- Analyse und Definition der CMDB-Struktur
- Setup der Discovery Lösung zur laufenden Aktualisierung der notwendigen Informationen
- Analyse und Definition der Service Struktur und Erstellung des Service Mappings
- Erstellung eines einheitlichen Service Operations Reportings
- Dokumentation und Schulung
- Projektkoordination während der gesamten Projektlaufzeit

Durch eine verlässliche und laufend aktuell gehaltene Datenbasis in der CMDB ist es möglich IT-Services automatisierter und somit kosteneffizienter anzubieten. Zeitgleich ermöglicht es ein aktuelles Reporting über alle definierten Service-Bereiche.

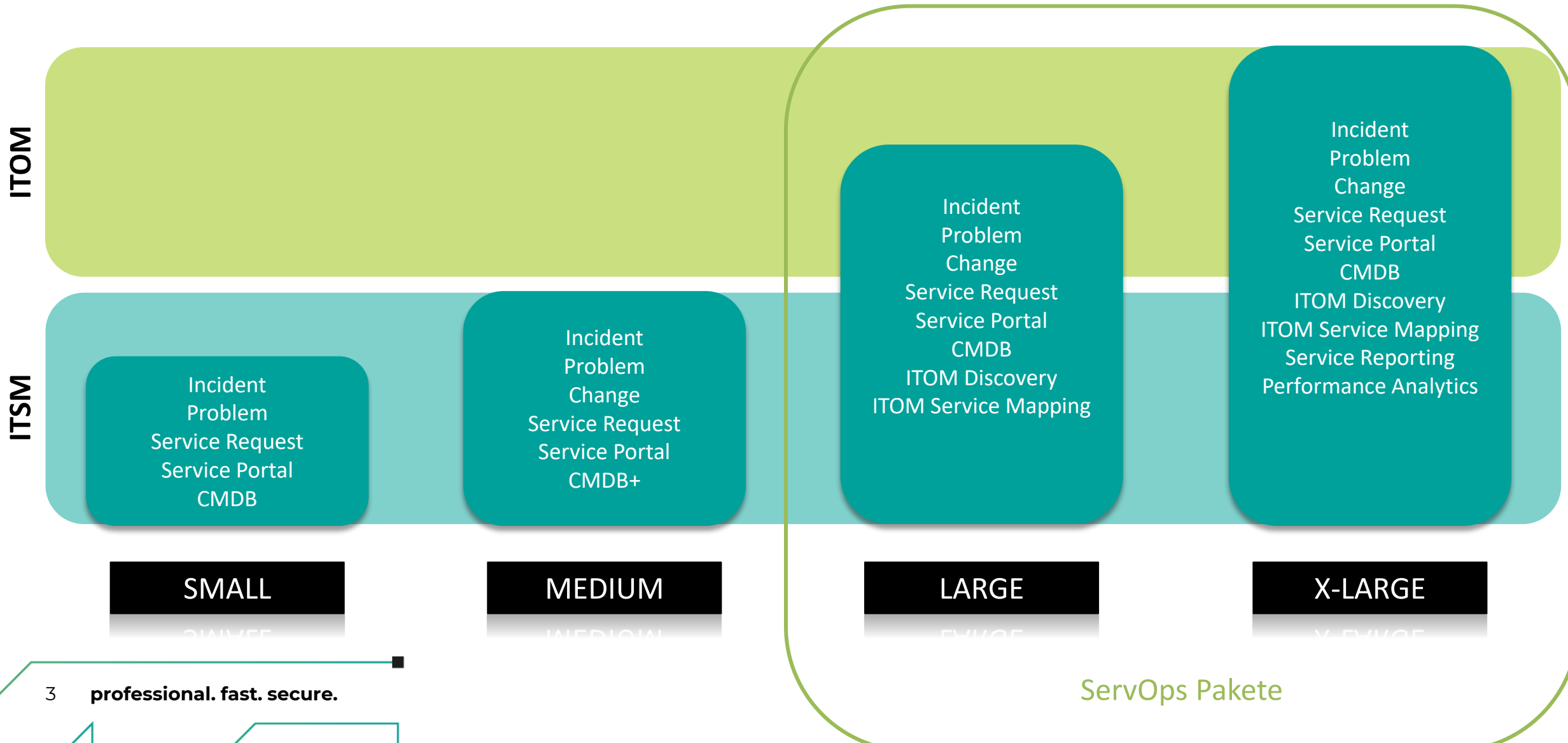
Consulting & Beratung

Managed Service & Betreuung

Cloud Services

On Premise-Datacenter

# ÜBERSICHT DER PAKETE ITSM UND ITOM



# DETAILS ITSM STARTER PAKET | SMALL



Themengebiet	Beteiligte Personen	In Scope	Out of Scope	Max. Aufwand
<b>Grundsetup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Input Admin seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initialsetup der Instanzen</li> <li>• Aktivieren der notwendigen Module und Plugins</li> <li>• Einrichten einer Mailbox und Definition des Mail-Designs</li> <li>• Corporate Branding der Instanz sowie Portal</li> <li>• Anbindung an AD/AAD für SSO und Gruppen- und Rollensetup</li> <li>• Workshop zur Erfassung der Stammdaten (Companies, Departments)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbinden mehrere AD / IAM-Systeme</li> <li>• Aufbau eines MID-Servers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop CMDB (0,5 Tage)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• CMDB-Verantwortliche/r seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der CI-Klassen Computer, Server und Mobile Devices</li> <li>• Definition der Attribute (maximal 2 zusätzliche Attribute pro CI-Klasse)</li> <li>• Definition der Schnittstellen dieser CI-Klassen</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle der Datenqualität</li> <li>• Weitere Attribute pro CI-Klasse</li> <li>• Keine zusätzlichen Views</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop Incident &amp; Problem (0,5 Tage)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der Prozesse (max. 2 zusätzliche Felder)</li> <li>• Präsentation der Standardprozesse und Verwendung der Standard-Funktionalität</li> <li>• Ticket-Erstellung über Portal</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr als zwei zusätzliche Felder pro Ticket-Typ</li> <li>• Security Incident</li> <li>• Stati-Änderungen und Prozessänderungen</li> <li>• Datenmigration</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop Service Portal und Service Requests (0,5 Tage)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der Prozesse (max. 2 zusätzliche Felder), Portal mit Fokus auf generischer HW-Bestellung und SW-Bestellung und Ticket-Eröffnung</li> <li>• Präsentation der Standardprozesse und Verwendung der Standard-Funktionalität</li> <li>• Ticket-Erstellung über Portal</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On- und Offboarding Prozesse im Portal</li> <li>• Mehr als zwei zusätzliche Felder pro Ticket-Typ</li> <li>• Stati-Änderungen und Prozessänderungen</li> <li>• Knowledge Management</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 PT</li> </ul>
<b>Umsetzung der Prozessanforderungen für Incident, Problem, Service Request und Service Portal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementierung der definierten Anforderungen basierend auf den Prozessworkshops</li> <li>• Laufende Abstimmung mit dem Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei größeren Anforderungen von über 5 PT pro Prozess wird mit dem Kunden die Anforderung separat besprochen und im Bedarfsfall separat abgerechnet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 PT</li> </ul>
<b>Umsetzung der CMDB-Importe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Import der CI-Klasse Computer, Server und Mobile Devices</li> <li>• Import der notwendigen Stammdaten (Companies, Departments)</li> <li>• CSV-Importe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Import weiterer CI-Klassen per CSV-Import</li> <li>• Implementierung ohne ITOM Packages (zB Discovery, Visibility) oder andere Discovery Tools</li> <li>• Datenqualitätskontrolle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 PT</li> </ul>
<b>Dokumentation und Training sowie Projektmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM Consultant Base-IT</li> <li>• PM seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstimmung mit Projektleitung seitens Kunde</li> <li>• Erstellung einer High-Level Dokumentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordination der internen Ressourcen des Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 PT</li> </ul>

# DETAILS ITSM STARTER PAKET | MEDIUM



Themengebiet	Beteiligte Personen	In Scope	Out of Scope	Max. Aufwand
<b>Grundsetup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Input Admin seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initialsetup der Instanzen</li> <li>• Aktivieren der notwendigen Module und Plugins</li> <li>• Einrichten einer Mailbox und Definition des Mail-Designs</li> <li>• Corporate Branding der Instanz sowie Portal</li> <li>• Anbindung an AD/AAD für SSO und Gruppen- und Rollensetup</li> <li>• Workshop zur Erfassung der Stammdaten (Companies, Departments)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbinden mehrere AD / IAM-Systeme</li> <li>• Aufbau eines MID-Servers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop CMDB (0,5 Tage)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• CMDB-Verantwortliche/r seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der CI-Klassen Computer, Server und Mobile Devices</li> <li>• Definition der Attribute (maximal 2 zusätzliche Attribute pro CI-Klasse)</li> <li>• Definition der Schnittstellen dieser CI-Klassen</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle der Datenqualität</li> <li>• Weitere Attribute pro CI-Klasse</li> <li>• Keine zusätzlichen Views</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop Incident, Problem und Change (1 Tag)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der Prozesse (max. 2 zusätzliche Felder)</li> <li>• Präsentation der Standardprozesse und Verwendung der Standard-Funktionalität</li> <li>• Ticket-Erstellung über E-Mails + Portal</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr als zwei zusätzliche Felder pro Ticket-Typ</li> <li>• Security Incident</li> <li>• Stati-Änderungen und Prozessänderungen</li> <li>• Datenmigration</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop Service Portal und Service Requests (1 Tag)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der Prozesse (max. 2 zusätzliche Felder), Portal mit Fokus auf generischer HW-Bestellung und SW-Bestellung und Ticket-Eröffnung</li> <li>• Präsentation der Standardprozesse und Verwendung der Standard-Funktionalität</li> <li>• Ticket-Erstellung über E-Mails + Portal</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On- und Offboarding Prozesse im Portal</li> <li>• Mehr als zwei zusätzliche Felder pro Ticket-Typ</li> <li>• Stati-Änderungen und Prozessänderungen</li> <li>• Knowledge Management</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Umsetzung der Prozessanforderungen für Incident, Problem, Change, Service Request und Service Portal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementierung der definierten Anforderungen basierend auf den Prozessworkshops</li> <li>• Laufende Abstimmung mit dem Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei größeren Anforderungen von über 5 PT pro Prozess wird mit dem Kunden die Anforderung separat besprochen und im Bedarfsfall separat abgerechnet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 PT</li> </ul>
<b>Umsetzung der CMDB-Importe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Import der CI-Klasse Computer, Server und Mobile Devices</li> <li>• Import der notwendigen Stammdaten (Companies, Departments)</li> <li>• CSV-Importe oder andere Schnittstellen-Arten (zB REST, SOAP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementierung ohne ITOM Packages (zB Discovery, Visibility) odere andere Discovery Tools</li> <li>• Datenqualitätskontrolle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 PT</li> </ul>
<b>Dokumentation und Training sowie Projektmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM Consultant Base-IT</li> <li>• PM seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstimmung mit Projektleitung seitens Kunde</li> <li>• Erstellung einer High-Level Dokumentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordination der internen Ressourcen des Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 PT</li> </ul>

# DETAILS SERVOPS STARTER PAKET | LARGE



Themengebiet	Beteiligte Personen	In Scope	Out of Scope	Max. Aufwand
<b>Grundsetup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Input Admin seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initialsetup der Instanzen</li> <li>• Aktivieren der notwendigen Module und Plugins</li> <li>• Einrichten einer Mailbox und Definition des Mail-Designs</li> <li>• Corporate Branding der Instanz sowie Portal</li> <li>• Anbindung an AD/AAD für SSO und Gruppen- und Rollensetup</li> <li>• Workshop zur Erfassung der Stammdaten (Companies, Departments)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbinden mehrere AD / IAM-Systeme</li> <li>• Aufbau eines MID-Servers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop CMDB (1 Tag)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• CMDB-Verantwortliche/r seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der CI-Klassen Computer, Server und Mobile Devices</li> <li>• Definition der Attribute (maximal 2 zusätzliche Attribute pro CI-Klasse)</li> <li>• Definition der Schnittstellen dieser CI-Klassen</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle der Datenqualität</li> <li>• Weitere Attribute pro CI-Klasse</li> <li>• Keine zusätzlichen Views</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop Incident, Problem und Change (1 Tag)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der Prozesse (max. 2 zusätzliche Felder)</li> <li>• Präsentation der Standardprozesse und Verwendung der Standard-Funktionalität</li> <li>• Ticket-Erstellung über E-Mails + Portal</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr als zwei zusätzliche Felder pro Ticket-Typ</li> <li>• Security Incident</li> <li>• Stati-Änderungen und Prozessänderungen</li> <li>• Datenmigration</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop Service Portal und Service Requests (1 Tag)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der Prozesse (max. 2 zusätzliche Felder), Portal mit Fokus auf generischer HW-Bestellung und SW-Bestellung und Ticket-Eröffnung</li> <li>• Präsentation der Standardprozesse und Verwendung der Standard-Funktionalität</li> <li>• Ticket-Erstellung über E-Mails + Portal</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On- und Offboarding Prozesse im Portal</li> <li>• Mehr als zwei zusätzliche Felder pro Ticket-Typ</li> <li>• Stati-Änderungen und Prozessänderungen</li> <li>• Knowledge Management</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Umsetzung der Prozessanforderungen für Incident, Problem, Change, Service Request und Service Portal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementierung der definierten Anforderungen basierend auf den Prozessworkshops</li> <li>• Laufende Abstimmung mit dem Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei größeren Anforderungen von über 5 PT pro Prozess wird mit dem Kunden die Anforderung separat besprochen und im Bedarfsfall separat abgerechnet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 PT</li> </ul>
<b>Umsetzung der CMDB-Importe mit ITOM Discovery</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Import der CI-Klasse Computer, Server und Mobile Devices</li> <li>• Import der notwendigen Stammdaten (Companies, Departments)</li> <li>• Mid-Server Installation</li> <li>• Implementierung mit ITOM Discovery &amp; Service Mapping</li> <li>• Service Operations Workspace &amp; Virtual Agent with Teams Integration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance Analytics</li> <li>• Service Reporting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 PT</li> </ul>
<b>Dokumentation und Training sowie Projektmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM Consultant Base-IT</li> <li>• PM seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstimmung mit Projektleitung seitens Kunde</li> <li>• Erstellung einer High-Level Dokumentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordination der internen Ressourcen des Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 PT</li> </ul>

# DETAILS SERVOPS STARTER PAKET | X-LARGE



Themengebiet	Beteiligte Personen	In Scope	Out of Scope	Max. Aufwand
<b>Grundsetup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Input Admin seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initialsetup der Instanzen</li> <li>• Aktivieren der notwendigen Module und Plugins</li> <li>• Einrichten einer Mailbox und Definition des Mail-Designs</li> <li>• Corporate Branding der Instanz sowie Portal</li> <li>• Anbindung an AD/AAD für SSO und Gruppen- und Rollensetup</li> <li>• Workshop zur Erfassung der Stammdaten (Companies, Departments)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einbinden mehrere AD / IAM-Systeme</li> <li>• Aufbau eines MID-Servers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop CMDB (1 Tag)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• CMDB-Verantwortliche/r seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der CI-Klassen Computer, Server und Mobile Devices</li> <li>• Definition der Attribute (maximal 2 zusätzliche Attribute pro CI-Klasse)</li> <li>• Definition der Schnittstellen dieser CI-Klassen</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle der Datenqualität</li> <li>• Weitere Attribute pro CI-Klasse</li> <li>• Keine zusätzlichen Views</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop Incident, Problem und Change (1 Tag)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der Prozesse (max. 2 zusätzliche Felder)</li> <li>• Präsentation der Standardprozesse und Verwendung der Standard-Funktionalität</li> <li>• Ticket-Erstellung über E-Mails + Portal</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehr als zwei zusätzliche Felder pro Ticket-Typ</li> <li>• Security Incident</li> <li>• Stati-Änderungen und Prozessänderungen</li> <li>• Datenmigration</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Prozessworkshop Service Portal und Service Requests (1 Tag)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Workshop zur Definition der Prozesse (max. 2 zusätzliche Felder), Portal mit Fokus auf generischer HW-Bestellung und SW-Bestellung und Ticket-Eröffnung</li> <li>• Präsentation der Standardprozesse und Verwendung der Standard-Funktionalität</li> <li>• Ticket-Erstellung über E-Mails + Portal</li> <li>• Erstellen der Anforderungsliste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On- und Offboarding Prozesse im Portal</li> <li>• Mehr als zwei zusätzliche Felder pro Ticket-Typ</li> <li>• Stati-Änderungen und Prozessänderungen</li> <li>• Knowledge Management</li> <li>• Erstellen weiterer Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 PT</li> </ul>
<b>Umsetzung der Prozessanforderungen für Incident, Problem, Change, Service Request und Service Portal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementierung der definierten Anforderungen basierend auf den Prozessworkshops</li> <li>• Laufende Abstimmung mit dem Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei größeren Anforderungen von über 5 PT pro Prozess wird mit dem Kunden die Anforderung separat besprochen und im Bedarfsfall separat abgerechnet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 PT</li> </ul>
<b>Umsetzung der CMDB-Importe bzw. Service Operations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technical Consultant Base-IT</li> <li>• Process Responsible seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Import der CI-Klasse Computer, Server und Mobile Devices</li> <li>• Import der notwendigen Stammdaten (Companies, Departments)</li> <li>• Mid-Server Installation</li> <li>• Implementierung mit ITOM Discovery &amp; Service Mapping and Service Reporting</li> <li>• Performance Analytics</li> <li>• Service Operations Workspace &amp; Virtual Agent with Teams Integration</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 PT</li> </ul>
<b>Dokumentation und Training sowie Projektmanagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM Consultant Base-IT</li> <li>• PM seitens Kunde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstimmung mit Projektleitung seitens Kunde</li> <li>• Erstellung einer High-Level Dokumentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordination der internen Ressourcen des Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 PT</li> </ul>



**baseit**

Ansfelden | Salzburg | Wien

+43 7229 87800 - 0 | [office@baseit.at](mailto:office@baseit.at) | [www.baseit.at](http://www.baseit.at)

[Unsere digitale Unternehmensbroschüre](#)

