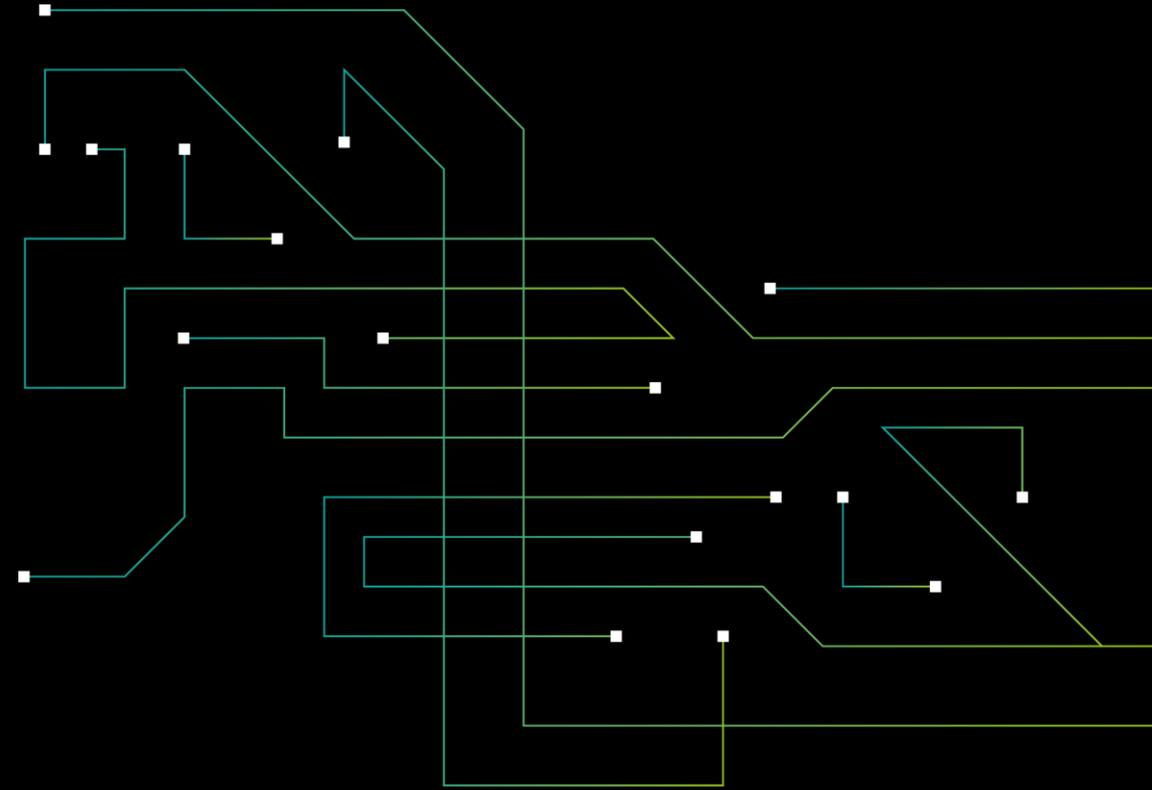


STARTER PAKETE SERVICENOW



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.

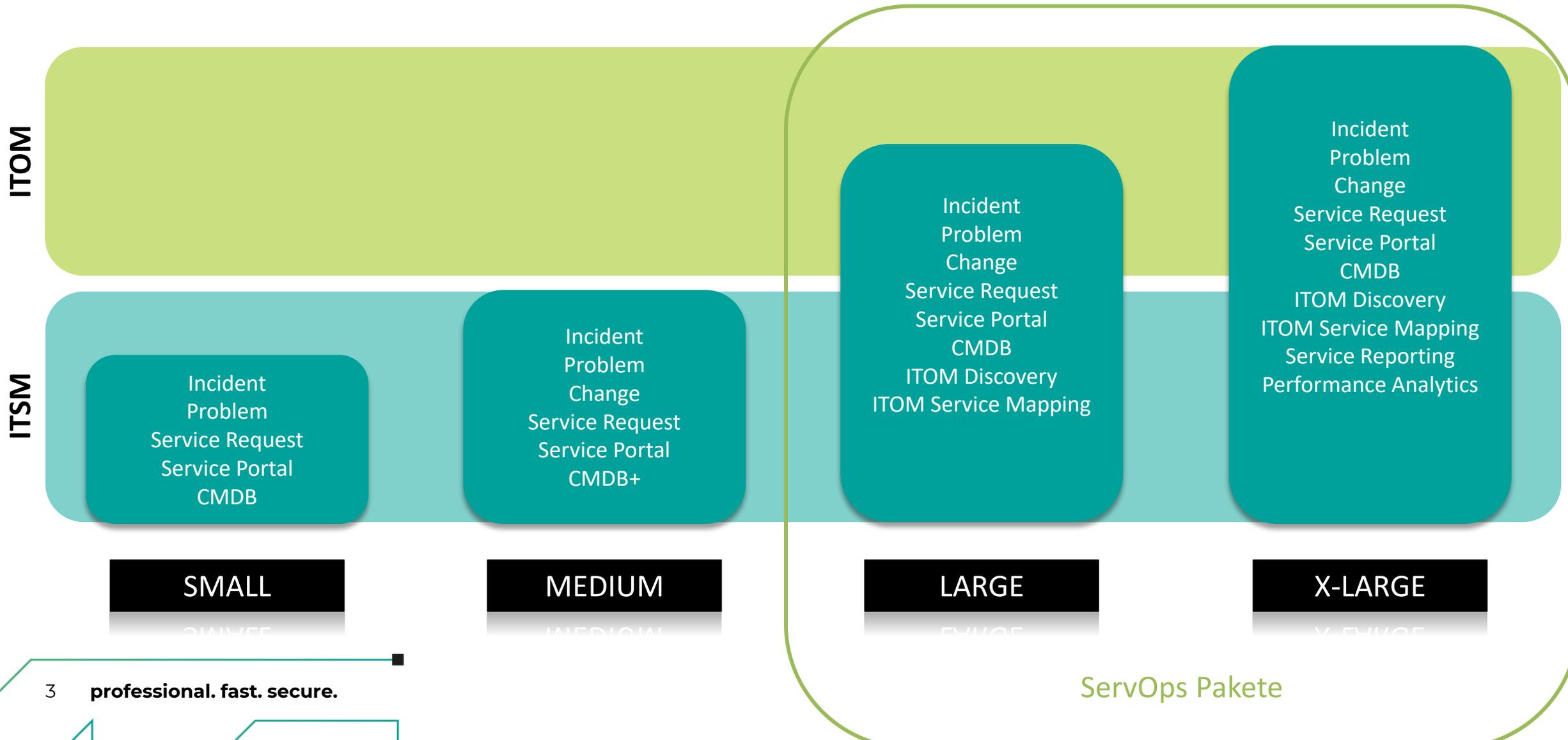
Consulting & Beratung

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

DETAILS ITSM STARTER PAKET | MEDIUM



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

DETAILS SERVOPS STARTER PAKET | LARGE



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

DETAILS SERVOPS STARTER PAKET | X-LARGE



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



baseit

Ansfelden | Salzburg | Wien

+43 7229 87800 - 0 | office@baseit.at | www.baseit.at

[Unsere digitale Unternehmensbroschüre](#)

