

## Wählen Sie das für Sie passende ITSM-Paket

Tauchen Sie in unsere ITSM-Lösungspakete ein und finden Sie das passende Angebot für Ihre Organisation – egal, wo Sie auf Ihrer ITSM-Transformationsreise stehen. Ob Einstieg oder vollständig anpassbare Lösung: Wir unterstützen Sie dabei.



	Starter Kit	Professional	Enterprise
	Dieses Paket enthält alle wesentlichen Funktionen sowie einen Trainings-Workshop, der Ihre Teams befähigt, die Lösung optimal zu nutzen – der ideale nächste Schritt hin zu einem reiferen ITSM-Angebot.	Beschleunigen Sie Ihre Servicebereitstellung mit dem Professional-Paket, dem nächsten Schritt nach unserem „Starter Kit“ – inklusive erweiterter Tool-Installation und -Konfiguration sowie einem maßgeschneiderten Ansatz, um Integrationen und Automatisierung einzubinden und Ihre Service-Reife voranzutreiben.	Unser Enterprise-Paket ist für große Organisationen konzipiert und bietet Ihnen eine vollständig anpassbare Lösung. So erhalten Sie eine umfassende, sichere, konforme und skalierbare Plattform, um Ihre Servicebereitstellung effektiv zu steuern und an den Zielen der Gesamtorganisation auszurichten.
<b>Vorteile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Schnelle Umsetzung</li> <li>● Out-of-the-box</li> <li>● Proof of Value</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mehr Eigenständigkeit</li> <li>● Produktivität und Performance der Teams steigern</li> <li>● Erweiterte Reports und Analytics</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Volle Anpassbarkeit</li> <li>● Sicherheit und Compliance</li> <li>● Hohe Skalierbarkeit und Agilität</li> </ul>

## Leistungsumfang

	Starter kit	Professional	Enterprise
	<b>Optimieren Sie ihr Service Management</b>		
Analyse (Discovery Assessment) des aktuellen ITSM-Reifegrads in der Organisation	✗	✓	✓
Implementierung von Jira Service Management mit Incident Management und Service Request Fulfilment	✓	✓	✓
Design und Implementierung von Change Enablement und Problem Management	✗	✓	✓
Design und Implementierung von Demand Management, IT Asset Management und Event Management	✗	✗	✓
Integration von Event Management mit Incident Management sowie Best Practices für Major Incident Management	✗	✗	✓
Design und Konfiguration der CMDB	✗	✗	✓
	<b>Zeitersparnisse durch Automatisierung</b>		
Best-Practice-Automatisierung und -Konfiguration	✓	✓	✓
Bis zu 10 Automatisierungen aus unserer Bibliothek	✗	✓	Auf Anfrage
Unbegrenzte Anzahl an Automatisierungen	✗	✗	✓
	<b>Look and feel</b>		
Best-Practice-Portalanpassungen für die bereitgestellten Request-Typen	✓	✓	✓
Zusätzliche Portalanpassungen	✗	✗	✓
	<b>Produktivität und Performance</b>		
Konfiguration von SLAs auf Basis des ITSM-Templates	✓	✓	✓
Konfiguration von zusätzlich 4 SLAs, 15 Request-Typen und 10 dynamischen Formularen	✗	✓	Auf Anfrage
Unbegrenzte Konfiguration zusätzlicher SLAs, Request-Typen und dynamischer Formulare	✗	✗	✓

	Transparenz über Performance		
Einrichtung von Reporting und Konfiguration eines Dashboards (Out-of-the-box-Funktionen)	✓	✓	✗
Bis zu 5 neue Service-Desk-Reports und 2 Dashboards	✗	✓	Auf Anfrage
Konfiguration unbegrenzter Service-Desk-Reports und Erstellung von Dashboards auf Basis der im System verfügbaren Daten	✗	✗	✓
	Wissen ist Macht		
Wissensdatenbank: Einrichtung eines Confluence-Bereichs (Out-of-the-box-Funktionen)	✓	✓	✗
Vollständige Anpassung der Wissensdatenbank	✗	✗	✓
	Sicherheit		
Konfiguration von Atlassian Access, SSO und Integration mit dem User Directory	✗	✗	✓
	User Engagement und Development priorisieren		
Jira Service Management Schulung für Anwender:innen und Administrator:innen	✗	✗	✓

## Workshops und Beratung

Workshop Stunden	3 Std.	4 Std.	Abhängig von den Anforderungen
Person/Tag Beratungsbudget	3 Personen/Tag Beratungsbudget	5 Personen/Tag Beratungsbudget	Abhängig von den Anforderungen

## Erweitern Sie jedes unserer ITSM-Lösungspakete mit zusätzlichen Modulen

Modul	Beschreibung
Discovery-Workshop	Wir analysieren den Ist-Zustand Ihrer ITSM-Landschaft, um eine Projekt-Roadmap zu erstellen, die sich an Ihren Zielen und Anforderungen orientiert.
Major Incident Management	Alarmieren Sie Stakeholder oder binden Sie nahtlos Bereitschaftsteams in Jira Service Management oder Opsgenie ein. Eliminieren Sie doppelte Support-Tickets und umständliche E-Mail-Verteiler, indem Sie Ihren Nutzern mit Statuspage Statusaktualisierungen in Echtzeit bereitstellen.
SSO und Integration mit Benutzerverzeichnis (Atlassian Access)	Konfiguration und Implementierung von Atlassian Access zur Aktivierung von Identity- und Access-Management-Funktionen in Enterprise-Qualität in Ihrer zentralen Administrationskonsole.
Asset- & Configuration-Management mit Atlassian	Verwalten Sie die physischen und virtuellen Assets Ihrer Organisation über deren gesamten Lebenszyklus sowie deren Beziehungen zueinander – alles in einer „Single Source of Truth“ und vollständig in Ihre Prozesse integriert.
Reporting und BI	Wir verschaffen Ihnen einen umfassenden Überblick über Ihre Geschäftsabläufe, sodass Sie Kennzahlen nachverfolgen und analysieren, Trends visualisieren und fundierte, datenbasierte Entscheidungen treffen können.
Formulare, Scripting und Prozessanpassung	Verbessern Sie die User Experience mit Scriptrunner und Jira Service Management, indem Sie individuelle und dynamische Formulare erstellen.
Konversationelles Ticketing	Erstellen Sie eine nahtlose Chat-Integration mit Standard-Apps wie Slack und Microsoft Teams.
Integrationen von Drittanbietern	Verbinden und integrieren Sie Atlassian-Tools mit anderen Systemen und Anwendungen, einschließlich Cloud-Services, APIs und weiteren Applikationen.

## Brauchen Sie Hilfe, das richtige ITSM-Paket auszuwählen?

Nehmen Sie Kontakt mit unserem Team aus ITSM-Experten auf, damit wir Sie auf Ihrer Transformationsreise begleiten können.

[Mehr erfahren](#)