

## Funktionen und Support-Services

**1**

**Wählen Sie eine beliebige Anzahl lizenzierter Benutzer**

**2**

**Wählen Sie Ihre Basis: Starter, Advanced oder Pro**

**3**

**Fügen Sie Extras hinzu**

- KI-Credits
- Speicherplatz (TB)
- Assets/  
Konfigurationselemente
- SMS-Benachrichtigungen
- Vor-Ort-Service
- Premium-Services
- Zusätzliche Verträge

Funktionsname	Beschreibung	Starter	Advanced	Pro
		Einfaches Ticketing mit Workflows	Erweitertes Ticketing mit Outbound-Integrationsfunktionen und Künstlicher Intelligenz	Erweiterte Funktionen, flexibler Support und KI- Funktionen
<b>Self-Service und Ticketverwaltung</b>				
<b>Self-Service-Portal</b>	Externe Schnittstelle für Ihre Kunden, um Tickets zu registrieren und Services anzufordern	✓	✓	✓
<b>Wissensmanagement (FAQ)</b>	Wissensdatenbank für Ihre Produkte und Dienstleistungen. Häufig gestellte Fragen (FAQ)	✓	✓	✓
<b>Ticketverwaltung</b>	Dokumentation, Zeiterfassung, transparente Kommunikation aller eingehenden Anfragen.	Basic	Advanced	Expert
<b>KI-Credits</b>	Zugriff auf die OTRS-KI-Services: Zusammenfassung, Klassifizierung, Stimmungsanalyse (Sentiment Analysis) und Antwortvorschläge	Add-on	1 200 KI-Credits enthalten	12 000 KI-Credits enthalten
<b>Automatisierung &amp; Betrieb</b>				
<b>Prozessmanagement</b>	Entwerfen Sie Ihre eigenen Workflows, erstellen Sie Formulare und automatisieren Sie Prozesse	✓	✓	✓
<b>Benutzeroberfläche &amp; Zusammenarbeit</b>				
<b>Anpassung von Geschäftsprozessen</b>	Hinzufügen zusätzlicher Felder, Ändern der Formularstruktur und Sammeln von Daten	✓ Unlimitiert	✓ Unlimitiert	✓ Unlimitiert
<b>Termin- und Ressourcenplanung</b>	Erstellen Sie Kalender, Teams, planen Sie Remote-Sitzungen/Meetings oder Außendienst-Workshops	✓	✓	✓
<b>Kanban-Ansicht</b>	Eine neue Methode in OTRS, um Aufgaben zuzuweisen und zu organisieren	🔒	✓ Drag & Drop	✓ Drag & Drop
<b>Berichte und Analysen</b>				
<b>Berichte und Analysen</b>	Erstellen Sie Ihre eigenen Dashboards und Statistiken und versenden Sie diese automatisch. Berichte jeden Montagmorgen.	✓	✓	✓
<b>Asset Management</b>				
<b>CMDB &amp; Asset Management</b>	Verwalten Sie Ihre Hardware-, Software-Assets, Verträge, Maschinen und vieles mehr	1,000 Assets	5,000 Assets	Unbegrenzte Assets
<b>Integrationen &amp; Assets</b>				
<b>Webservice-Integration</b>	Implementierung von Drittanbieter-Anwendungen über Rest-API	🔒	✓	✓
<b>Sicherheit &amp; Kontrollen</b>				
<b>Sandbox / Testsystem</b>	Testen Sie Ihre Änderungen, bevor Sie sie in Ihr Produktionssystem übernehmen*	On-Demand (4 Wochen kostenlos)	✓	✓

Fortsetzung auf Seite 2

Funktionsname	Beschreibung	Starter	Advanced	Pro
		Einfaches Ticketing mit Workflows	Erweitertes Ticketing mit Outbound-Integrationsfunktionen und Künstlicher Intelligenz	Erweiterte Funktionen, flexibler Support und KI-Funktionen
<b>Remote-Zugriff</b>	EV Reach für Remote-Zugriff, Softwarebereitstellung und Automatisierungsaufgaben	Add-on	Add-on	Add-on
<b>Operative Services</b>				
<b>Incident Management</b>	Eine ungeplante Unterbrechung eines Services oder eine Verringerung der Servicequalität, z. B. Leistungsminderung oder Nichtverfügbarkeit.	✔ Unlimitiert	✔ Unlimitiert	✔ Unlimitiert
<b>Informationsanfrage</b>	Bezeichnet eine Anfrage nach Informationen und/oder Wissen	✔ Unlimitiert	✔ Unlimitiert	✔ Unlimitiert
<b>Notfall-Telefonsupport</b>	Sie können unser Service- und Support-Team gemäß unserem Service Level Window anrufen	🔒	✔	✔
<b>Service Level Window (SLW)* für Vorfälle</b>	Definiert die vereinbarten Zeiträume, in denen die Bearbeitungs- und Reaktionszeiten für Vorfälle gemessen werden. Nur Stunden innerhalb dieses Fensters zählen für die Service-Level-Ziele (z. B. Montag bis Freitag, 8 bis 18 Uhr). Vorfälle, die außerhalb dieses Fensters gemeldet werden, werden registriert, aber erst nach Wiederaufnahme des SLW bearbeitet.	Montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr	Montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr	24/7/365
<b>Zeit für die erste Reaktion innerhalb des SLW bei Vorfällen mit geringen Auswirkungen</b>	Legt die maximal zulässige Zeit innerhalb des Service-Level-Fensters fest, um eine erste Reaktion auf Vorfälle, die als geringfügig eingestuft werden, zu geben. Diese Vorfälle sind in der Regel mit minimalen Störungen verbunden und beeinträchtigen keine kritischen Funktionen.	ein Geschäftstag	ein Geschäftstag	ein Geschäftstag
<b>Erste Reaktionszeit im SLW bei Vorfällen mit mittleren Auswirkungen</b>	Gibt die maximal zulässige Zeit innerhalb des Service-Level-Fensters an, um eine erste Reaktion auf Vorfälle mit mittleren Auswirkungen zu geben. Diese Vorfälle können den normalen Betrieb für eine Untergruppe von Benutzern oder Funktionen beeinträchtigen, führen jedoch nicht zu einem vollständigen Ausfall des Dienstes.	4 Stunden	4 Stunden	4 Stunden
<b>Erste Reaktionszeit im SLW bei Vorfällen mit kritischen Auswirkungen</b>	Spezifiziert die maximal zulässige Zeit innerhalb des Services, um eine erste Reaktion auf Vorfälle mit kritischen Auswirkungen zu geben. Diese Vorfälle beinhalten in der Regel größere Service-Unterbrechungen, Ausfälle oder Probleme, die sich erheblich auf den Geschäftsbetrieb auswirken und sofortige Aufmerksamkeit erfordern.	2 Stunden	2 Stunden	2 Stunden
<b>Verwaltung berechtigter Benutzer</b>	Verwenden Sie diesen Service, um die berechtigten Benutzer für Ihr Konto zu verwalten. Diese Benutzer sind berechtigt, sich an den OTRS-Service-Desk zu wenden sowie Vorfälle und Serviceanfragen zu melden.	✔	✔	✔
<b>SaaS-Dienst (nicht für On-Premise)</b>				
<b>Maximal zulässiger Speicherplatz</b>	Umfasst Tickets, Anhänge, Knowledge-Base-Artikel und Backups	100 GB	500 GB	1.000 GB
<b>OTRS-Patch-Level-Management</b>	Aktualisierungen Ihres OTRS-Systems während unserer Wartungsfenster	✔	✔	✔
<b>Backup und Wiederherstellung</b>	Backups werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt. Die Wiederherstellungsoptionen sind im Servicekatalog aufgeführt.	1x pro Woche	1x pro Tag	1x pro Tag
<b>Wartung von Server-Komponenten</b>	Betriebssystem, Datenbank, Elastic Search, Perl, Webserver und mehr	✔	✔	✔
<b>Lösungszeit für Vorfälle an kritischer Infrastruktur</b>	Festplattenausfall, CPU-Überhitzung, defekte Kabel – alles ist abgedeckt.	24 Stunden	8 Stunden	4 Stunden
<b>E-Mail-Verwaltung</b>	Technische Verwaltung der Verbindung zwischen OTRS und E-Mail-Konten (z. B. Antivirus und Spam)	✔	✔	✔
<b>Netzwerkverwaltung</b>	Einstellungen für SPF-Einträge, Bereitstellung von Zertifikaten.	✔	✔	✔