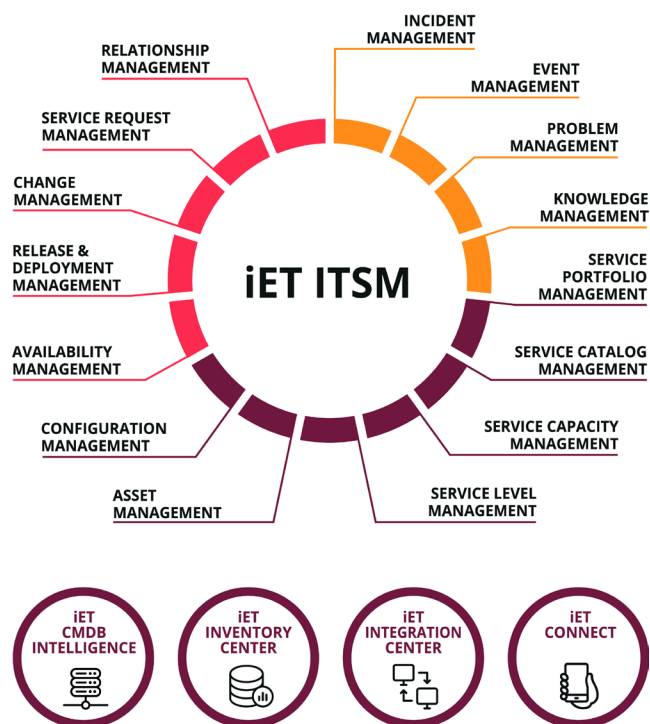


iET® ITSM:

Umfassende Lösung für Service Management



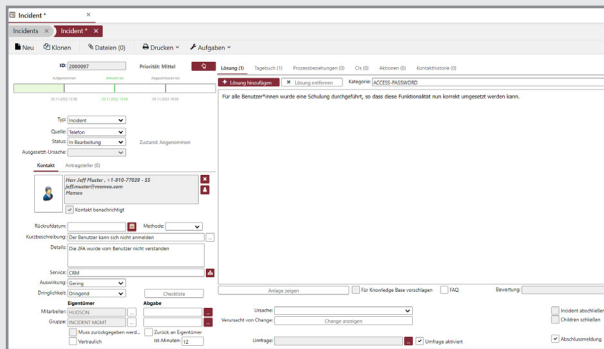
Die Lösungen von iET Solutions für das IT Service Management wurden mit dem PinkVERIFY®-Gütesiegel ausgezeichnet.

Mit unserem Lösungsportfolio für IT Service Management, Configuration Management Database und Configuration Management System sowie Software Asset Management unterstützen wir Sie

- ▶ bei einer proaktiven Serviceumgebung, in der Sie Störungen schnell beheben und Ausfallzeiten reduzieren,
- ▶ bei einer integrierten, unternehmensübergreifenden Sicht auf Ihre Business Services, IT-Services und Infrastruktur,
- ▶ bei der Integration von IT und Business sowie der wettbewerbsfähigen Erbringung kundenorientierter Dienstleistungen,
- ▶ bei kontrollierten, störungsfreien Änderungen an Business Services und Infrastruktur, die Compliance-Anforderungen nachweisbar gerecht werden.

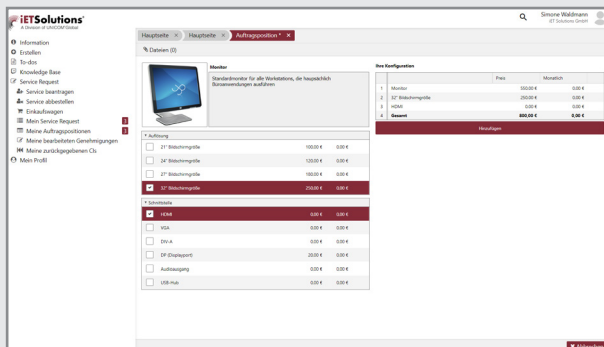
Detaillierte Informationen unseres gesamten Lösungsportfolios sind unter www.iet-solutions.de abrufbar.

iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



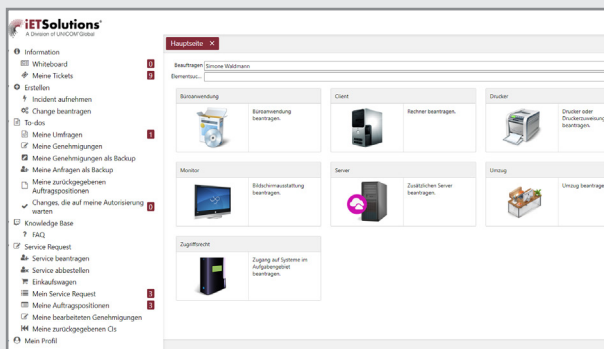
Incident Management (Service Desk)

- ▶ Aufnahme und Priorisierung von Incidents
- ▶ SLA*-Timeline zur Darstellung des Bearbeitungsfortschritts
*SLA: Service Level Agreement
- ▶ Klassifizierung durch Service und technische Kategorie
- ▶ Hinterlegung von Mustervorfällen
- ▶ Reaktivieren bereits geschlossener Incidents
- ▶ Definieren von Major Incidents (Eltern-/Kindbeziehung)
- ▶ Verknüpfung zu Problems, Change Requests und Configuration Items (CI)
- ▶ grafische Visualisierung betroffener CIs
- ▶ Zugriff auf Lösungen in der Knowledge Management Database, Suche über Kategorie und/oder Stichwort
- ▶ Incident-Checkliste



Service Request Management

- ▶ Bestellung und Abbestellung von IT-Services wie z. B. Hardware, Software, Zugriffsberechtigungen oder Daten-Wiederherstellung
- ▶ Lagerhaltung: Aus- und Einbuchung der IT-Services im Lager
- ▶ automatische Erstellung von Incidents, Changes und CIs abhängig von der Art des Service Requests
- ▶ automatische Initiierung von Workflows basierend auf der Art des Service Requests
- ▶ Autorisierungskonzept abhängig von Zeichnungs- und Budgetbefugnis



Self-Service

- ▶ Nutzung durch Anwender, Kunden und Partner/Lieferanten
- ▶ Eingabe und Statusverfolgung von Incidents, Change Requests und Service Requests
- ▶ Ansicht der eigenen CIs
- ▶ Hinterlegung und Pflege des Anwenderprofils
- ▶ Online-Interaktion mit Mitarbeitern im Service Desk
- ▶ Frequently Asked Questions und Zugriff auf die Knowledge Management Database
- ▶ Unterstützung von Mehrsprachigkeit

iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

Knowledge Management

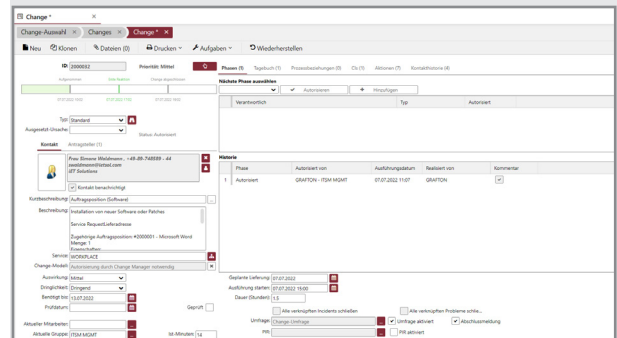
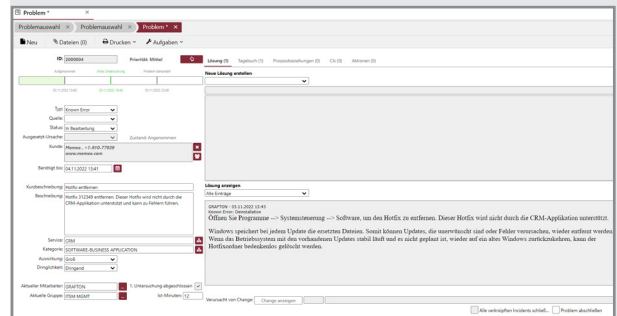
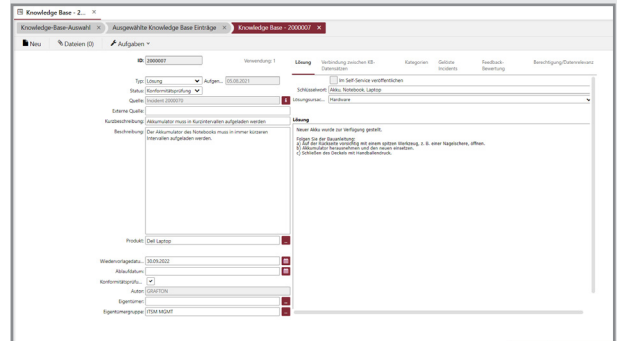
- ▶ automatische Übernahme von Einträgen aus dem Incident und Problem Management
- ▶ Priorisierung von Lösungen
- ▶ Definition von Gültigkeitsdaten
- ▶ redaktionelle Bearbeitung und Freigabe der Einträge
- ▶ Bewertung von Lösungen im Hinblick auf deren Qualität
- ▶ Einbettung von Multi-Media-Elementen wie z. B. Videos, Grafiken oder Links

Problem Management

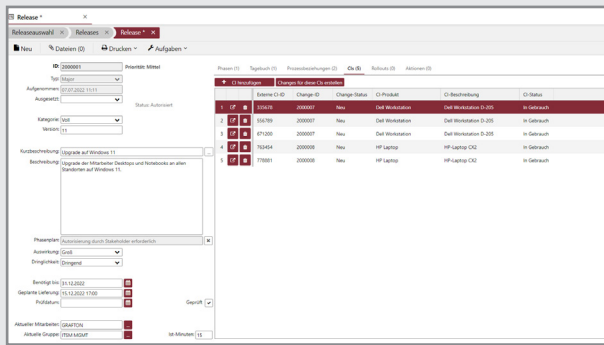
- ▶ Anlegen und Priorisieren von Problems
- ▶ SLA-Timeline zur Darstellung des Bearbeitungsfortschritts
- ▶ grafische Visualisierung betroffener CIs
- ▶ Klassifizierung durch Service und technische Kategorie
- ▶ Dokumentation von Workarounds und Known Errors
- ▶ automatische Überführung von Workarounds in die Knowledge Management Database
- ▶ Verknüpfen zugehöriger Incidents, Change Requests und CIs

Change Management

- ▶ Anlegen und Priorisieren von Change Requests
- ▶ SLA-Timeline zur Darstellung des Bearbeitungsfortschritts
- ▶ grafische Visualisierung betroffener CIs
- ▶ Klassifizierung durch Service
- ▶ Hinterlegung von Vorlagen
- ▶ mehrstufiger Autorisierungsprozess: parallel oder sequentiell
- ▶ elektronische Unterschrift für Autorisierungen
- ▶ Hinzufügen eines Back-out-Plans
- ▶ Anzeige von Wartungsfenstern und Frozen Zones
- ▶ Verknüpfung mit Incidents, Problems, Releases und CIs
- ▶ Impact-Analyse
- ▶ Prozessmonitoring (grafische Darstellung des Change Workflows)
- ▶ Risikoanalyse

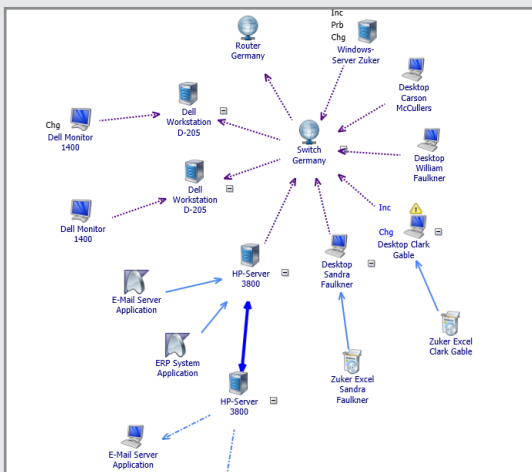


iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



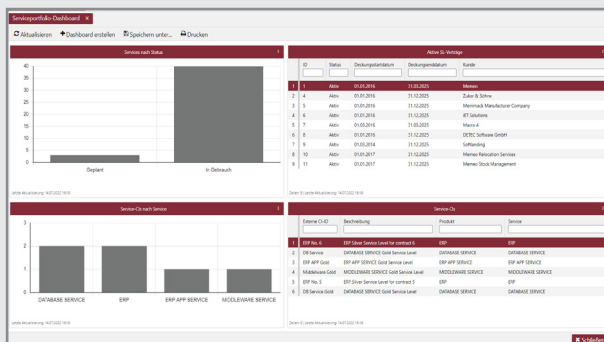
Release & Deployment Management

- ▶ Anlegen, Verwalten, Priorisieren und Statusverfolgung von Releases
- ▶ Hinterlegung und Pflege von Rollouts
- ▶ grafische Visualisierung betroffener CIs
- ▶ Hinterlegung von Vorlagen
- ▶ mehrstufiger Autorisierungsprozess: parallel oder sequentiell
- ▶ elektronische Unterschrift für Autorisierungen
- ▶ Hinzufügen bestehender Change Requests zu einem Release
- ▶ Verknüpfung mit CIs
- ▶ Automatische Aktualisierung der CMDB



Service Asset & Configuration Management

- ▶ Aufsetzen und Pflege der Configuration Management Database (CMDB) und des Configuration Management Systems (CMS)
- ▶ Ermittlung des IT-Bestands mit iET Inventory Center oder 3rd Party Discovery Tools
- ▶ Import und Soll-/Ist-Abgleich zwischen IT-Infrastruktur und CMDB-Daten mit iET CMDB Intelligence
- ▶ Massenerzeugung bzw. -verwaltung von CIs
- ▶ Pflege von System-CIs, d. h. Abbildung von Shared Services: Zuordnung eines CI mit unterschiedlichen Services zu mehreren Kunden
- ▶ Definition und Pflege von Komponenten und Attributen von CIs
- ▶ Berechtigungskonzept (Entitlement) für Attribute z. B. für hinterlegte Kosten
- ▶ Hinterlegen der Back-up-Relationen von CIs
- ▶ Klassifizierung in kritische CIs und Endanwender-CIs
- ▶ Historie für Incidents, Problems, Changes, Releases und Availability
- ▶ grafische Anzeige und Bearbeitung von CIs inklusive der Verknüpfungen sowie Zurückschreiben von CIs in die CMDB
- ▶ Erstellung der Baseline
- ▶ Vergleich der Baseline mit den verschiedenen Versionen



Service Portfolio Management

- ▶ Zusammenstellen des Service Portfolios einschließlich der Service-Hierarchie zur strukturierten Darstellung der Services
- ▶ Autorisierung einzelner Phasen mit elektronischer Signatur
- ▶ freie Attributierung von Services

iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

Service Catalog Management

- ▶ Verwaltung des Servicekatalogs
- ▶ Unterscheidung nach technischem Servicekatalog (IT-Sicht) und Business Service Katalog (Kundensicht)
- ▶ Shopping Cart: Überführen des Servicekatalogs in den Service-Request-Prozess

Service Capacity Management

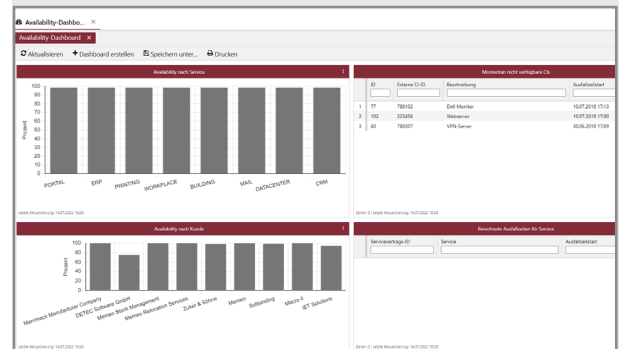
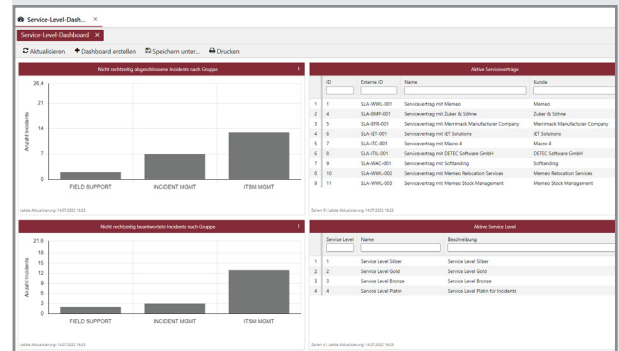
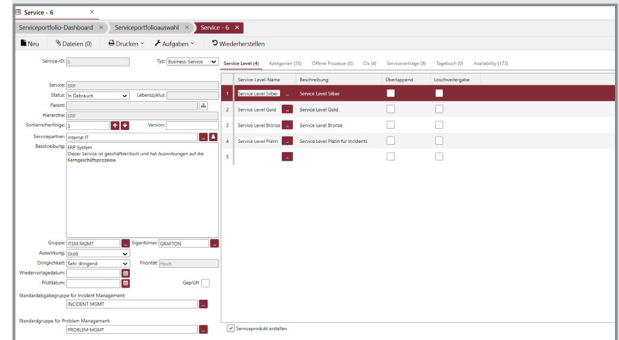
- ▶ Erstellung des Kapazitätsplanes für Services und CIs, um sicherzustellen, dass wichtige und/oder kritische Services die notwendige Leistung erbringen
- ▶ Definition der erwarteten, ausgelegten und vereinbarten Kapazität und Performance
- ▶ Messung der Performance
- ▶ Reaktionen bei einem Serviceausfall, um zu überprüfen, wie das Service Capacity Management für einen Serviceausfall gerüstet ist

Service Level Management

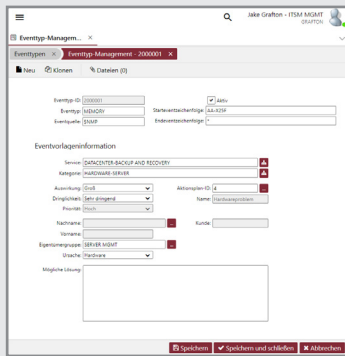
- ▶ SLAs mit Kunden, interne SLAs mit anderen Abteilungen und Supplier-SLAs mit Lieferanten
- ▶ Anlegen kundenspezifischer SLAs basierend auf Services, CIs, Kontakten und/oder Standorten
- ▶ Hinterlegung kundenspezifischer Preisvereinbarungen zur leistungsbezogenen Abrechnung
- ▶ Penalty Management
- ▶ Definition individueller Meilensteine
- ▶ Gültigkeitsprüfung
- ▶ Kalenderabgleich (Arbeitszeiten, Feiertage etc.)

Availability Management

- ▶ Berechnung von CI- und Service-Verfügbarkeit auf Basis der im Incident, Problem und Change Management hinterlegten Downtimes
- ▶ farbliche Kennzeichnung der CI-Verfügbarkeit im Incident, Problem und Change Management
- ▶ Berücksichtigung definierter Werte bei der Berechnung der Verfügbarkeit wie z. B.
 - ▶ vereinbarte Wartungsfenster
 - ▶ Back-up-Systeme



iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



- ▶ tatsächlich betroffene Anwender
- ▶ hinterlegter Service Impact

- ▶ Identifizieren von Ziel-Abweichungen (Vergleich von Ist-Werten und SLA-Vereinbarungen)
- ▶ grafische Visualisierung von CI-Downtimes
- ▶ Auswertung von Mean Time To Repair (MTTR) und Mean Time Between Failure (MTBF)
- ▶ Ausfall-Protokolle

Event Management

- ▶ Event Designer zur Definition unternehmensindividueller Regeln
- ▶ automatische Generierung von Events basierend auf Daten aus Monitoring-Systemen
- ▶ automatisches Erzeugen eines Events aus einer E-Mail oder einem File-Output
- ▶ Zuordnung von Templates gemäß dem Event-Typ
- ▶ eigenständige Erstellung von Incidents basierend auf dem Event-Typ

ID	Name	Status	Priority	Zugeordnet
1	IT Solutions	OPEN	3	John Doe
2	IT Solutions	OPEN	3	John Doe
3	IT Solutions	OPEN	3	John Doe
4	IT Solutions	OPEN	3	John Doe
5	IT Solutions	OPEN	3	John Doe

Financial Management

- ▶ Kostenkontrolle
- ▶ Verwaltung von Kosten pro CI
- ▶ Verwaltung von Arbeitskosten
- ▶ Management der Kostenarten
- ▶ Vergleich von Kosten und SLA-Umsätzen aus Sicht des Service Providers

Account Management/Supplier Management

- ▶ Standort-/Adressverwaltung
- ▶ elektronisches Adressbuch für Ansprechpartner
- ▶ Kunden-/Lieferantenprofil
- ▶ Profil des Ansprechpartners
- ▶ Kontakthistorie
- ▶ detaillierte Stammdaten

Relationship Management

- ▶ Verwaltung der Stakeholder
- ▶ Bestimmung der Stakeholder auf Kunden-, Supplier- und Mitarbeiterebene

iET® ITSM:

Umfassende Lösung für Service Management

- ▶ Zuordnung der Stakeholder zu den Services, an denen sie ein berechtigtes Interesse haben
- ▶ Auswertungen zu den Störungen und Changes der Stakeholder-Services

Aktionsmanagement/Aktionspläne

- ▶ Definition und Pflege prozessabhängiger Aktionspläne
- ▶ To-Do-Listen
- ▶ Gruppen- und Personenkonzept
- ▶ Bearbeitungsstatus
- ▶ Ressourcenplanung
- ▶ vom System automatisch ausgeführte Aktionen basierend auf vordefinierten Aktionsplänen

Übergordnete Funktionalität für alle Prozesse

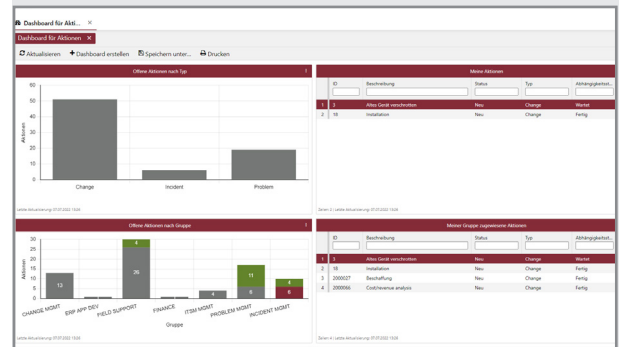
- ▶ vom Anwender definierbare Dashboards zur Anzeige der wichtigsten Informationen im Überblick
- ▶ vom Anwender frei definierbare Charts
- ▶ Daten-Drill-Down innerhalb der Dashboards
- ▶ Tagebucheinträge
- ▶ Historie
- ▶ konfigurierbares Benachrichtigungskonzept
- ▶ frei zu definierende Eskalationsmechanismen
- ▶ individuelle, automatisierte Workflows

Parameterverwaltung

- ▶ frei definierbares Prioritätenmanagement
- ▶ rollenbasiertes Berechtigungskonzept bis auf Feldebene
- ▶ Verwalten der Inhalte von Pull-Down-Menüs

Volltextsuche

- ▶ Suche über alle Prozesse, die dem Anwender zur Verfügung stehen
- ▶ Suche auf Datenbank- und Dateiebene
- ▶ erweiterte Suche mittels Operatoren (und, oder, nicht etc.)



iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

Reports und Auswertungen

- ▶ Standardauswertungen
- ▶ Integration von Crystal Reports und JasperReports für frei definierbare Auswertungen und Berichte
- ▶ Ad-hoc-Auswertungen
- ▶ grafische und listenbasierte Auswertungen

Technologie

- ▶ vollwertiger Webclient im Responsive Design
- ▶ Microsoft .NET Framework basierender Smart Client
- ▶ hohe Skalierbarkeit
- ▶ offen gelegtes Datenmodell
- ▶ einfache Anpassung über die grafische Entwicklungsumgebung iET Developer Studio
- ▶ Unterstützung der relationalen Datenbankmanagementsysteme Oracle und MS SQL Server
- ▶ Datenaustausch via Webservices, XML, JSON etc.
- ▶ Integration von KI-Modellen in die eigene Anwendung
- ▶ API-Schnittstelle
- ▶ Integration von 3rd Party Software (E-Mail, ERP etc.)
- ▶ Integration von mobilen Endgeräten (iOS, Android)
- ▶ Computer Telephony Integration
- ▶ Mandantenfähigkeit
- ▶ Zwei-Faktor-Authentifizierung inklusive zeitbasiertem Einmal-Kennwort
- ▶ Hash-basierte Passwörter
- ▶ Multi-Browser-Unterstützung (Edge, Firefox, Chrome)
- ▶ WebSockets für eine optimierte Client-Server-Kommunikation

ÜBER iET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, unterstützt große wie mittelständische Unternehmen beim effizienten IT-Betrieb und sicheren Management ihrer IT-Infrastruktur. Weltweit setzen internationale Organisationen die Software-Lösungen von iET Solutions für IT Service Management (ITSM), Software Asset Management (SAM) sowie Enterprise Service Management (ESM) ein. iET Solutions verfügt über drei Jahrzehnte an Erfahrung im Service-Management-Bereich; das gesamte Produktportfolio lässt sich branchenunabhängig einsetzen.

Standorte

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC.
UNICOM Global HQ
UNICOM Plaza Suite 310
15535 San Fernando Mission Blvd.
Mission Hills, CA 91345, United States

Telefon: +1 818 838 0606
info@unicomglobal.com
www.unicomglobal.com

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
Humboldtstr. 10
85609 Aschheim, Deutschland

Telefon: +49 89 74 85 89 0
info@iet-solutions.de
www.iet-solutions.de

UK Zentrale

iET Solutions
Macro 4 Limited
The Orangery
Turners Hill Road
Worth, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

Telefon: +44 12 93 87 23 00
info@iet-solutions.co.uk
www.iet-solutions.co.uk