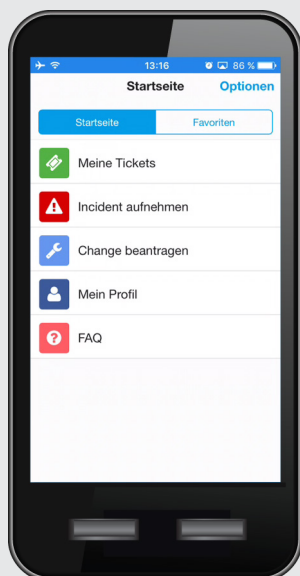


iET® Mobile SelfService:

Jederzeit und überall Zugriff auf betriebsrelevante Daten

Ihr Nutzen mit iET Mobile SelfService

- ▶ Sie erhöhen die Anwenderzufriedenheit, da diese die Möglichkeit haben, ortsunabhängig auf ihre Tickets zuzugreifen - vom Incident bis hin zum Change.
- ▶ Das Call-Volumen im Servicedesk wird reduziert.
- ▶ Sie gewinnen an Transparenz und Übersicht und vermindern damit das Risiko einer Mehrfach-Erfassung von Vorfällen.
- ▶ Sie entlasten Ihre Mitarbeiter und reduzieren Kosten durch den geringeren administrativen Aufwand aufgrund einer lückenlosen elektronischen Unterstützung.
- ▶ Es ist keine gesonderte Web- oder App-Entwicklung notwendig, um Ihre Daten auf einem Mobile Device zur Verfügung zu stellen.



Mit der App iET Mobile SelfService haben Sie über mobile Endgeräte wie Smartphones oder Tablets jederzeit Zugriff auf die in iET ITSM gespeicherten Daten. Servicevorfälle und Changes können damit an jedem Ort eingegeben und aktualisiert werden.

Zur Bearbeitung seiner Vorfälle meldet sich der Anwender einmalig an der App an. Die ihm zugeordneten Tickets werden anschließend automatisch auf dem mobilen Endgerät angezeigt.

Hierzu ist lediglich eine Netzwerk-Verbindung zum Server erforderlich, z. B. WLAN oder 3G. Durch die Online-Aktualisierung sind Daten stets aktuell und müssen nicht gesondert synchronisiert werden.

Funktionsübersicht

- ▶ Erstellung neuer Incidents
- ▶ Beantragung neuer Changes
- ▶ Zugriff auf den aktuellen Status von Incidents und Changes
- ▶ Aktualisierung laufender Vorfälle
- ▶ Zugriff auf Frequently Asked Questions (FAQ)
- ▶ Pflege der Profildaten
- ▶ Austausch von Nachrichten zwischen dem Servicedesk und den Ticket-Eigentümern

Eigenschaften von iET Mobile SelfService

- ▶ App für iOS und Android
- ▶ mehrsprachige Bedienoberfläche, kann über lokale Einstellungen angepasst werden
- ▶ vollständig in iET ITSM integriert, keine Schnittstelle oder Synchronisierung notwendig
- ▶ Two-Up-Support für Tablets mit einfacher und übersichtlicher Navigation
- ▶ Kamera-Unterstützung
- ▶ Teilen von Bildern und Dateianhängen mit anderen Apps
- ▶ Barcode-Scanning
- ▶ Unterstützung farblicher Icons
- ▶ Favoriten: Definition von Favoriten durch die Benutzer, Anzeige der Favoriten auf einem separaten Reiter
- ▶ Reihenfolge von Menüeinträgen kann vom Anwender je Endgerät individuell festgelegt werden
- ▶ Anhänge: Datei-Anhänge, die z. B. im iET Workcenter mit einem Ticket gespeichert wurden, können abgerufen werden.

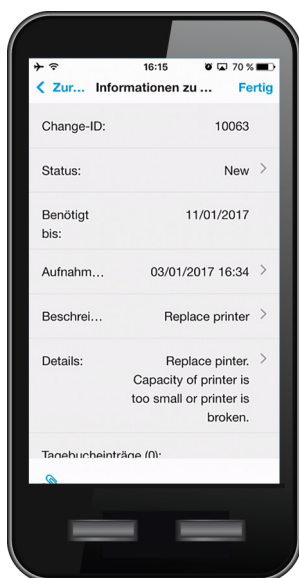
iET® Mobile SelfService: Jederzeit und überall Zugriff auf betriebsrelevante Daten

Sichere Datenübertragung

Mitarbeiter können auf aktuelle Informationen und Vorfälle über jedes beliebige TCP/IP Netzwerk (GPRS, UMTS, HSDPA, WiFi, BlueTooth) sowie über ihr lokales Netzwerk zugreifen. Die Datenkommunikation erfolgt verschlüsselt via HTTPS. Es werden keine Daten lokal auf dem mobilen Endgerät gespeichert, was selbst bei Verlust des Geräts eine hohe Sicherheit garantiert.

Mobil und flexibel

iET Mobile SelfService kann an kundenspezifische Anforderungen angepasst werden. Dazu zählen die Entwicklung neuer Formulare sowie das Hinzufügen von Feldern auf bestehenden Formularen innerhalb der selben Entwicklungsumgebung wie für den Windows- oder Web-Client.



ÜBER iET SOLUTIONS

iET Solutions, ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global, verfügt über 20 Jahre Branchen-erfahrung und ist einer der führenden globalen Anbieter von Lösungen für IT Service Management (ITSM) und Software Asset Management (SAM). Über 51.000 Anwender in 26 Ländern arbeiten mit einer Software-Lösung von iET Solutions, um IT-Betrieb und IT-Infrastruktur optimal zu unterstützen. Das Produktportfolio von iET Solutions richtet sich an mittelständische sowie an Großunternehmen.

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