

iET® Enterprise Technology: Plattform für Service Management, xRM und individuelle Applikationen

iET Enterprise Technology - Ihre Plattform für:

- ▶ IT Service Management ausgerichtet an FitSM®
- ▶ xRM: CRM, branchenspezifische Lösungen, Human Resource Management,...
- ▶ Facility Management
- ▶ Client Management
- ▶ individuelle Applikationen

Ihre Vorteile:

- ▶ gemeinsame Technologieplattform ermöglicht einfache Integration
- ▶ Nutzung bewährter Module von iET ITSM spart Entwicklungsaufwand
- ▶ individuelle Applikationsentwicklungen können Synergieeffekte nutzen, indem sie von Erweiterungen und Optimierungen der iET Enterprise Technology Plattform profitieren

Die Plattform iET Enterprise Technology ist die Basis der Service- und IT Service Management Lösungen von iET Solutions. iET Enterprise Technology ist hochflexibel, skalierbar und verfügt über umfangreiche Möglichkeiten zur bedarfsgerechten Konfiguration. Nahezu jedes Element der Software, einschließlich Formulare und Workflows, kann über die grafische Entwicklungsumgebung iET Developer Studio angepasst werden.

Partner und Kunden von iET Solutions setzen die Plattform iET Enterprise Technology zur Entwicklung eigener Anwendungen ein. Dabei bedienen sie sich der Client- und Server-Technologie von iET Enterprise Technology sowie der Prozesse und Module von iET ITSM. Die Integration von 3rd-Party-Software ist über das iET Integration Center out-of-the-box möglich. Mit dieser Lösung lassen sich Daten z. B. aus Personalsystemen, der Materialwirtschaft oder dem Einkauf in iET Enterprise Technology integrieren.



Service Management Lösungen von iET Solutions & Partnern

Service Management von iET Solutions

iET ITSM, die IT Service Management Lösung von iET Solutions, ist an FitSM® ausgerichtet und bildet 15 Prozesse ab. iET ITSM unterstützt Unternehmen dabei, ihre IT-Services zu managen, zu automatisieren und kontinuierlich zu optimieren. Ergänzend stehen Lösungen für die Verwaltung des IT-Bestands, der Lizenzen und Nutzungsrechte zur Verfügung.

Über das Management IT-bezogener Services hinaus sind Anwendungen für verschiedene Servicebereiche möglich. Aufbauend auf iET Enterprise Technology kann z. B. einfach eine Anwendung für das Facility Management konfiguriert werden. In dieser Anwendung können die technischen Installationen und Geräte eines Unternehmens wie Aufzüge, Beleuchtung, Klimaanlage etc. verwaltet werden. Neben der Erfassung aller für die Geräte relevanten Daten und Verträge, können zeit- und/oder verbrauchsgesteuert Aktionen ausgelöst sowie Wartungsintervalle geplant und überwacht werden.

Offen für neue Lösungen

Die Technologie-Plattform iET Enterprise Technology ist darauf ausgerichtet, dass Partner-Unternehmen eigene Anwendungen entwickeln und anbieten können. Außerdem ist iET Enterprise Technology für kundenspezifische Anpassungen offen. Da alle Applikationen auf derselben technologischen Plattform iET Enterprise Technology basieren, sind sie einfach zu integrieren und profitieren von Weiterentwicklungen sowie Optimierungen der zugrunde liegenden Technologie. Im Folgenden werden einige Anwendungen beschrieben, die von Partnern bereits umgesetzt wurden.

iET® Enterprise Technology: Plattform für Service Management, xRM und individuelle Applikationen

xRM

Basierend auf iET Enterprise Technology wurden bedarfsorientierte Lösungen für das Management der vielfältigen Beziehungen eines Unternehmens entwickelt. Diese reichen von Anwendungen für CRM und Personal Management bis hin zu branchenspezifischen Individual-Lösungen.

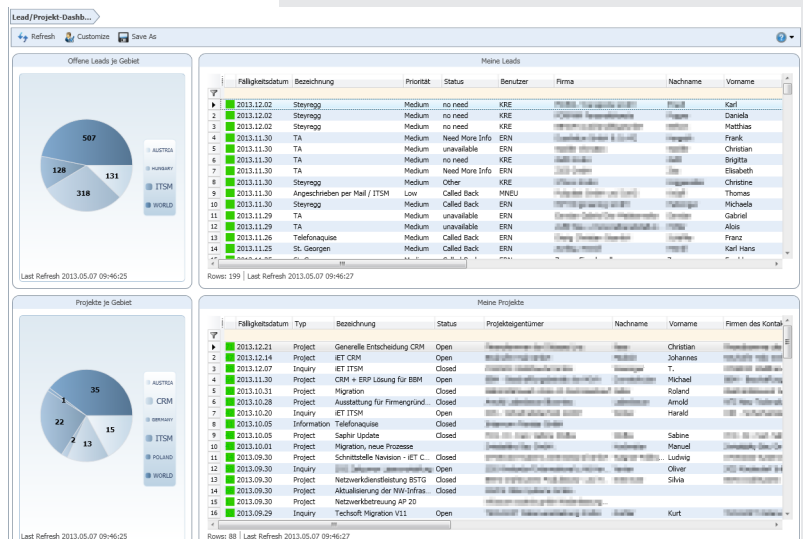
Customer Relationship Management (CRM)

Die klassische CRM-Anwendung unterstützt Unternehmen bei der Optimierung ihrer kundenorientierten Geschäftsprozesse und deckt die Bereiche Marketing, Vertrieb und Kundenservice ab. Dazu wurden u. a. die folgenden Prozesse in einer Lösung integriert:

- ▶ **Lead Management**
Verwaltung von Interessenten
- ▶ **Account Management**
Abbildung aller Daten eines Unternehmens (Kunden, Lieferanten, Investoren,...)
- ▶ **Kontakt Management**
Erfassung der personenbezogenen Daten aller Kontakte eines Unternehmens
- ▶ **Projekt- und Produkt Management**
Verwaltung aller relevanten Informationen zur Produktpalette des Unternehmens bzw. zu Projekten; Hinterlegung von Projektgröße, Wahrscheinlichkeit des Abschlusses, Mitbewerber, ...
- ▶ **Angebotsmanagement**
Import von Angeboten aus ERP-Systemen und/oder Anlegen von Angeboten im CRM-System
- ▶ **Forecast Management**
Erstellung von Verkaufsprognosen basierend auf den vorhandenen Angeboten
- ▶ **Bonitätsmanagement**
Übersicht offener Posten und der Kreditwürdigkeit von Kunden
- ▶ **Kundenservice Management**
Dokumentation von Reklamationen und Servicevorfällen
- ▶ **Marketing**
Erstellung und Versand von Serienbriefen, E-Mail-Kampagnen und Nutzung für Telefonmarketing
- ▶ **Vertragsmanagement**
Verwaltung von Kunden- und Lieferantenverträgen

xRM

xRM steht für *extended relationship management* und ist eine Weiterentwicklung des CRM (Customer Relationship Managements). Das x steht dabei für *extended* oder *anything*, da neben Kundendaten beliebige Beziehungen eines Unternehmens, z. B. zu Lieferanten, Partnern oder Investoren, in einem System abgebildet werden. Hinzu kommt die Verwaltung unterschiedlichster Informationen wie beispielsweise von Projektdaten, Verträgen, Immobilien etc.



Übersicht offener Leads und Projekte in einer CRM-Anwendung basierend auf iET Enterprise Technology

iET® Enterprise Technology: Plattform für Service Management, xRM und individuelle Applikationen

Branchenspezifisches Beziehungsmanagement

Über das Kunden- und Lieferanten-Management hinaus, wurde basierend auf iET Enterprise Technology z. B. eine branchenspezifische Lösung für Hausverwaltungen realisiert. Diese beinhaltet u. a. die folgenden Bereiche:

Wohnung	Fläche	Anzahl	Loggia	Fläche	Anzahl	Zimmer	Stück
Wohnung	132,00	1	Loggia	0,00	0	Zimmer	5
Hausbesorgerwohnung	0,00	0	Veranda	0,00	0	Kabine	0
Lüftung	0,00	0	Balkon	0,00	0	Küche	1
Garagen	0,00	0	Terrassen	0,00	0	Küchenschenkel	1
Garten	0,00	0	Dachboden	0,00	0	Vorküche	1
Abstellplätze	0,00	0	Hobbyräume	0,00	0	Abstellkammer	1
Zweitgeschosse	0,00	0	Keller	0,00	0	WC	1
Sonstiges	0,00	0				Badzimmer	1
US:	0,00					Sonstiges	0

- ▶ **Interessenten Management**
Anlegen von Kontaktdaten und Suchprofilen
- ▶ **Objekt Management**
Verwaltung von Immobilien nach Wohneinheit, Haus, ...
- ▶ **Mieter Management**
Verwaltung von Kontaktdaten, gemieteten Objekten, ...
- ▶ **Beschwerde Management**
Erfassung der Kommunikation mit Interessenten und Mietern
- ▶ **Dienstleister Management**
Übersicht aller Dienstleister wie Klempner, Installateure, ...
- ▶ **Management von Versicherungsfällen**
Dokumentation von Schäden, Korrespondenz etc.

Immobilienverwaltung basierend auf iET Enterprise Technology

Personalverwaltung

Speziell für Personaldienstleister wurde die Anwendung Personalverwaltung konzipiert. Sie bietet Unterstützung im gesamten Bewerbungsprozess - von der Ausschreibung der offenen Stelle, über die Korrespondenz bis hin zur Auswahl und Einstellung. Im Rahmen der Mitarbeiterverwaltung deckt die Lösung das Management von Urlaub, Krankheit, Verträgen etc. ab. Die Personalverwaltung umfasst:

Auftragsnummer	übermittelt	Kunde	Position
1829	übermittelt	Kunde	Konstrukteur/in
1823	übermittelt	Kunde	Qualitätsvorausplaner (m/w)
1803	übermittelt	Kunde	Konstruktion

Personalverwaltung basierend auf iET Enterprise Technology

- ▶ **Management von Stellenanzeigen**
Veröffentlichen von Stellen-Ausschreibungen auf der eigenen Webseite sowie in externen Job-Börsen
- ▶ **Bewerber Management**
Erfassung aller relevanten Informationen zur Person, deren Qualifikation und Lebenslauf
- ▶ **automatisierte Erfassung von Online-Bewerbungen**
automatischer Versand von Absagen, Einladungen, Angeboten etc.
- ▶ **Mitarbeiter Management**
Erfassung aller Mitarbeiter-relevanten Daten

- ▶ **Einsatz- und Einzelvereinbarungsverwaltung**
Dokumentation aller geplanten und erfolgten Einsätze eines Mitarbeiters
- ▶ **Vertragsmanagement**
Ablage von vertraglichen Vereinbarungen mit Mitarbeitern; Hinterlegen gewerkschaftlicher Vereinbarungen für künftige Gehaltsanpassungen
- ▶ **Management von Urlaubs- und Krankentagen**
Übersicht genommener und offener Urlaubstage sowie von Krankmeldungen

iET® Enterprise Technology: Plattform für Service Management, xRM und individuelle Applikationen

Client Management

Die tägliche Arbeit eines IT-Administrators beinhaltet eine Vielzahl wiederkehrender Routinetätigkeiten. Häufig nehmen diese viel Zeit in Anspruch, sodass für wichtige Aufgaben „außerhalb der Routine“ kaum Zeit bleibt. Die Client Management Suite automatisiert zeitaufwändige und redundante Aufgaben, um den Arbeits- und Kostenaufwand für Bereitstellung, Patch-Management und Unterstützung von Client-Systemen und Software zu reduzieren. Hierzu zählen z. B.:

- ▶ automatische Installation und Aktualisierung von Betriebssystemen und Software
- ▶ Verteilung sicherheitsrelevanter Patches
- ▶ automatische Inventarisierung der gesamten Unternehmens-IT
- ▶ flexible Schnittstellen zur Teilung von Inventardaten mit beliebigen Anwendungen
- ▶ Lizenz Management
- ▶ zentrale Datensicherung

Volltextsuche

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

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
- ▶ extreme Skalierbarkeit
- ▶ offen gelegtes Datenmodell
- ▶ einfache Anpassung über die grafische Entwicklungsumgebung iET Developer Studio
- ▶ Unterstützung der relationalen Datenbankmanagementsysteme MS SQL und Oracle
- ▶ 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 Support (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

Detaillierte Informationen zu den Lösungen iET ITSM und iET Integration Center finden Sie auf der Webseite www.iet-solutions.de. Bei Interesse an einer der Partner-Lösungen kontaktieren Sie uns bitte direkt. Wir vermitteln Ihnen gerne den entsprechenden Kontakt.