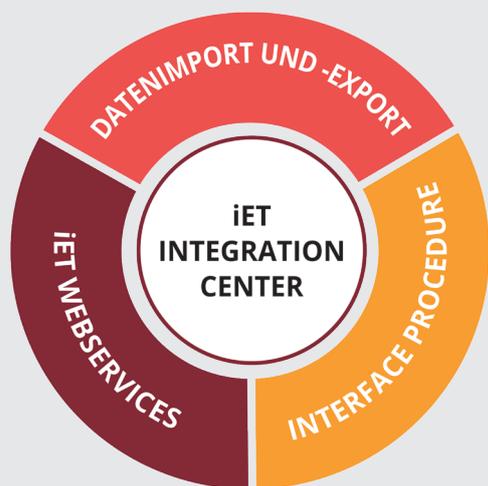


iET® Integration Center

Wege zur Datenintegration in iET® ITSM



iET Integration Center:

Ihr Nutzen

- ▶ reibungsloser Informations- und Datenaustausch
- ▶ Daten der technischen Infrastruktur werden zielgerichtet für Prozess-Informationen verwendet
- ▶ Austausch, Abgleich und Integration von Daten basierend auf Standardprotokollen

Die Module:

- ▶ Daten-Import
- ▶ Daten-Export
- ▶ iET Webservices
- ▶ Interface Procedure

Die Module können je nach Bedarf einzeln oder in Kombination eingesetzt werden.

Mit dem iET Integration Center bietet iET Solutions eine Lösung, um Drittsysteme mit der IT Service Management Suite iET ITSM nahtlos zu verbinden. Die Integration von Daten aus z. B. HR-Systemen, der Materialwirtschaft oder dem Einkauf führt zu transparenteren Prozessen, Zeitersparnis bei wiederkehrenden Abläufen und hoher Datenintegrität.

Daten-Import und Daten-Export: Automatisierte Datenübernahme

Der Daten-Import und Daten-Export sind ideal, um Daten zeitgesteuert zusammenzuführen. Die Konsolidierung erfolgt zu festgelegten Zeitpunkten über XML-, Excel- oder CSV-Dateien, relationale Datenbanken oder Webservices. Der Daten-Import und Daten-Export können genutzt werden, um z. B. iET ITSM an ein ERP-System anzubinden und Daten aus der Materialwirtschaft und dem Einkauf zu übernehmen. Durch einen beidseitigen, strukturierten Datenaustausch können die Stammdaten und die Configuration Management Database so mit Daten aus dem ERP-System aktualisiert werden und umgekehrt werden neue Informationen aus dem IT-Bereich automatisiert an das ERP-System übermittelt. Für den Einsatz des Daten-Imports und Daten-Exports ist ein uneingeschränkter Zugriff auf alle zu integrierenden Systeme notwendig. Alternativ liefern Fremdsysteme ihre Daten an iET ITSM. Dabei behalten alle Systeme die Kontrolle über ihre Daten. Die Datenintegration...

- ▶ ...erfolgt standardisiert,
- ▶ ...ist einfach durchzuführen,
- ▶ ...und schnell zu implementieren.

Nutzen und technische Merkmale

- ▶ umfangreiche Funktionen für das Mapping und Zusammenführen von Daten
- ▶ volle Integration in die Zeitsteuerung von iET ITSM (Hinterlegung komplexer Zeitpläne im iET Task Scheduler)
- ▶ intelligente, prozessgesteuerte Zusammenführung von Daten unterschiedlichster Quellen
- ▶ Konfiguration der Datenquellen im grafischen User Interface von iET ITSM
- ▶ Definition von Mapping-Regeln im Business Layer
- ▶ umfassende Test-Mechanismen
- ▶ Anbindung an alle LDAP V3.0 kompatiblen Verzeichnisdienste wie Active Directory, NDS, Notes Domino, ADAM, Sun eDirectory
- ▶ Datenimport vom FTP-Server oder über http-Request möglich
- ▶ Erweiterung um das SSL-Protokoll möglich, um den Sicherheitsstandard zu erhöhen
- ▶ zentrale Rechteverwaltung durch Integration in die unternehmensweiten Regeln und Prozesse des Identity- und Access Managements
- ▶ einfache Handhabung und Ausführung durch Bedienung über die Oberfläche von iET ITSM

iET Webservices: ereignisgesteuerter Datenaustausch in Echtzeit

Mit iET Webservices können Daten unternehmensübergreifend zusammengeführt werden. iET Webservices kommt beispielsweise zum Einsatz, wenn ein Unternehmen einen Datenaustausch in Echtzeit mit seinem Service Provider durchführen möchte. So kann das beim Unternehmen eingesetzte iET ITSM mit dem Service-Desk-System des Service Providers verbunden werden. Öffnet ein Endanwender im Unternehmen einen

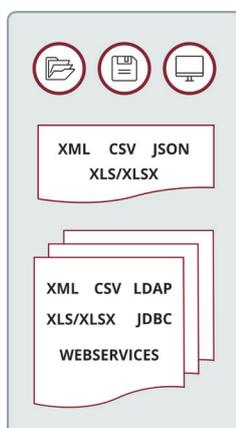
iET® Integration Center

Wege zur Datenintegration in iET® ITSM

Incident, kann dieser automatisiert zur Bearbeitung an den Service Provider übergeben werden. Der Enduser hat dabei dennoch die Möglichkeit, jederzeit den Status seines Incidents einzusehen. Ebenso können natürlich der unternehmensinterne Service Desk sowie der Service Provider jederzeit auf den Incident zugreifen, den Status einsehen bzw. diesen bearbeiten. Die Datenübergabe erfolgt dabei in Echtzeit. Für Unternehmen bietet diese standardisierte Schnittstelle den Vorteil, den Service Provider bei Bedarf schnell und unproblematisch wechseln zu können, da alle Daten im Unternehmen verfügbar sind.

Nutzen und technische Merkmale

- ▶ Integration von iET ITSM mit nahezu jeder externen Datenquelle
- ▶ ereignisgesteuerter Datenaustausch auf Basis gängiger Standards wie REST und SOAP
- ▶ generische Webservices-Schnittstelle
- ▶ Übernahme des gesamten Prozessmodells von iET ITSM
- ▶ Konfiguration in der grafischen Entwicklungsumgebung iET Developer Studio
- ▶ umfangreiche Test-Möglichkeiten
- ▶ basierend auf .NET und ASP.NET
- ▶ verbesserte Datenqualität und -integrität
- ▶ reduzierte Implementierungszeit



Interface Procedure: Konfigurierbare, automatisierte Aktionen

Mit den Interface-Prozeduren lassen sich Schnittstellen und die daraus resultierenden Aktionen schnell in bestehende Prozessformulare einbinden – z. B. in das Incident Management. Das Einbinden erfordert einzig einen kleinen Code-Schnipsel in der Java-Implementierung des Prozessformulars. Standardaktionen wie der Aufruf eines Webservices oder eines PowerShell-Scripts sind bereits implementiert und müssen lediglich konfiguriert werden.

Weitere Aktionen können über virtuelle Formulardefinitionen hinzugefügt werden. Dadurch wird die Änderung in den Prozessformularen so gering wie möglich gehalten und das Einbinden von Schnittstellenaktionen gekapselt. Damit kann einfach auf Veränderungen im Prozessformular sowie beim Schnittstellen-Partner reagiert werden.

Das iET Integration Center liefert ein erweitertes E-Mail-Management zur automatischen Erstellung und Aktualisierung von beispielsweise Incidents oder Changes auf Basis des Interface-Procedure-Moduls. Hier werden eingehende E-Mails nach vorab definierten Mail-Inhalten mittels regulärer Ausdrücke oder XPath-Abfragen geparkt. Die Ergebnisse lassen sich über Datenbank-Abfragen validieren. Nach der Prüfung können die verifizierten Inhalte benutzt werden, um Schnittstellenaktionen auszuführen.

Nutzen und technische Merkmale

- ▶ Integration in iET ITSM Prozesse durch JAVA API
- ▶ schnellere Implementation von Schnittstellen zu externen Systemen
- ▶ Kapselung der Schnittstellen-Implementierung

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
Worthing, Crawley
West Sussex RH10 4SS, United Kingdom

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