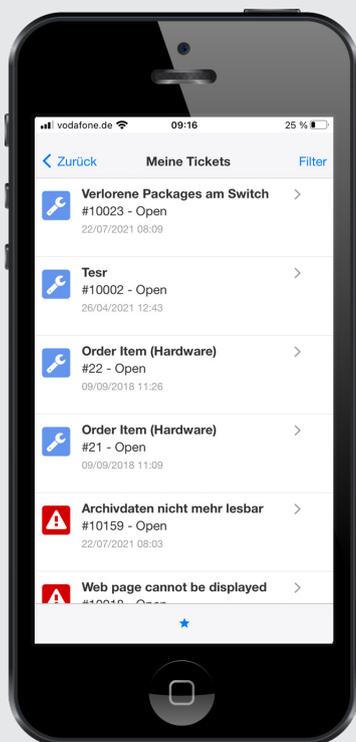


# iET® Mobile: Jederzeit und überall Zugriff auf betriebsrelevante Daten

## Ihr Nutzen mit iET Mobile

- ▶ 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 haben Sie über mobile Endgeräte wie Smartphones oder Tablets jederzeit Zugriff auf die in iET ITSM gespeicherten Daten. Servicevorfälle und Change Requests 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 4G. 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

- ▶ App für iOS und Android
- ▶ mehrsprachige Bedienoberfläche, kann über lokale Einstellungen angepasst werden
- ▶ vollständig in iET ITSM integriert, keine Schnittstelle oder Synchronisierung notwendig
- ▶ 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.

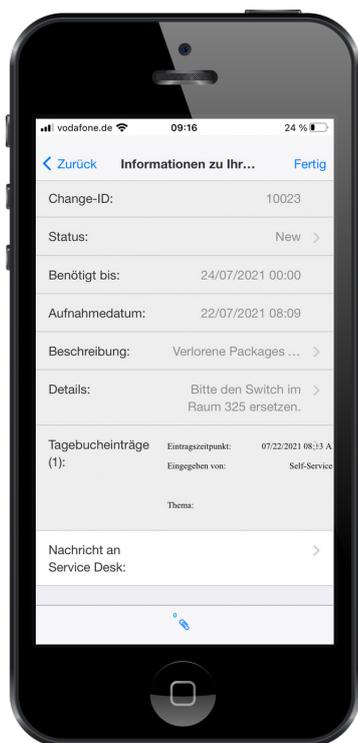
# iET<sup>®</sup> Mobile: Jederzeit und überall Zugriff auf betriebsrelevante Daten

## Sichere Datenübertragung

Mitarbeiter können auf aktuelle Informationen und Vorfälle über jedes beliebige TCP/IP-Netzwerk sowie über ihr lokales Netzwerk zugreifen. Die Datenkommunikation kann verschlüsselt via HTTPS erfolgen. 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 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<sup>®</sup> 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