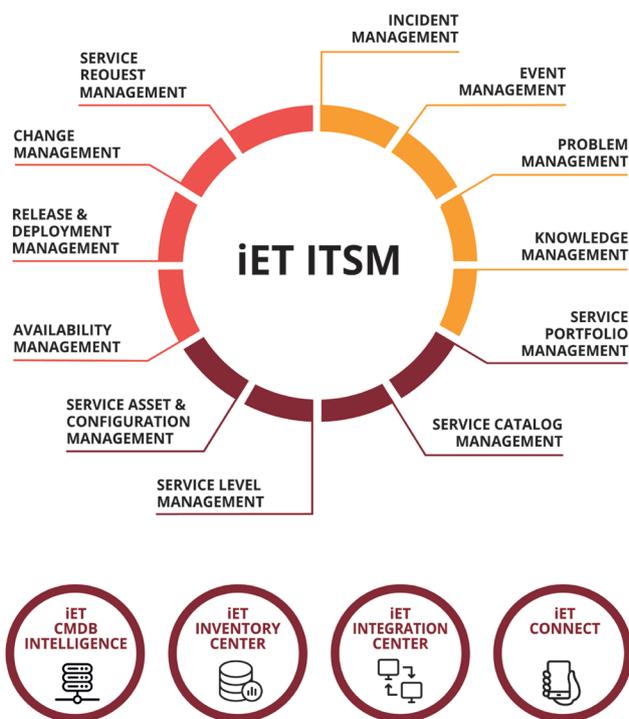


iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



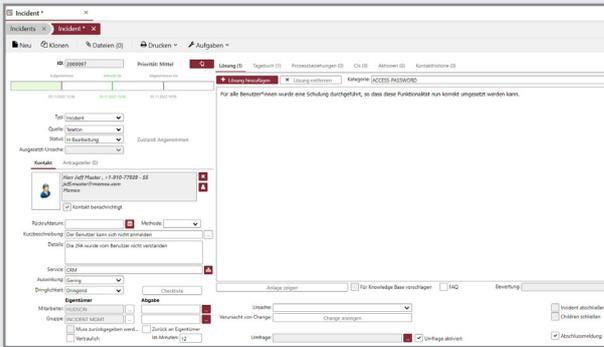
Die Lösungen von iET Solutions für das IT Service Management wurden mit dem PinkVERIFY®-Gütesiegel ausgezeichnet.

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.

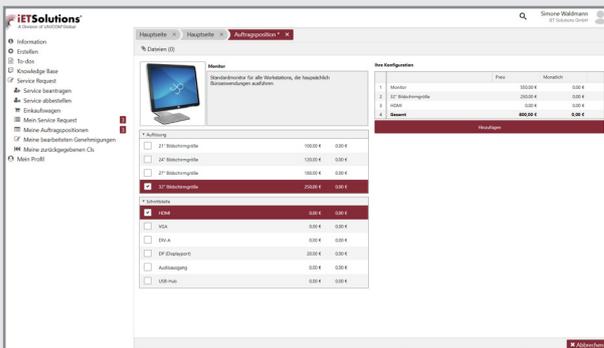
Detaillierte Informationen unseres gesamten Lösungsportfolios sind unter www.iet-solutions.de abrufbar.

iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



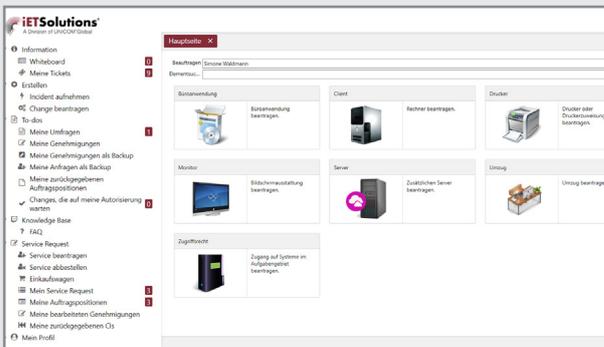
Incident Management (Service Desk)

- ▶ 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
- ▶ Assoziieren übergeordneter 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 Knowledge Management Database
- ▶ News-Ticker und Whiteboard für aktuelle Meldungen
- ▶ Unterstützung von Mehrsprachigkeit

iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

Knowledge Management

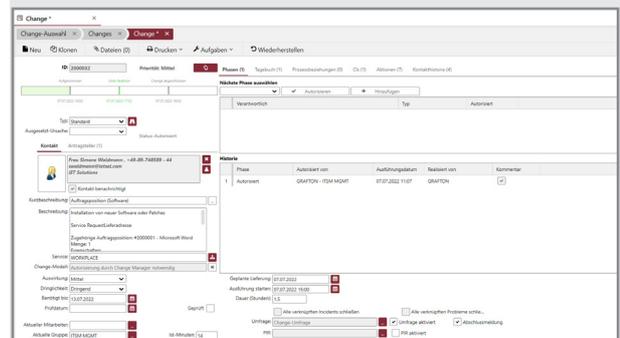
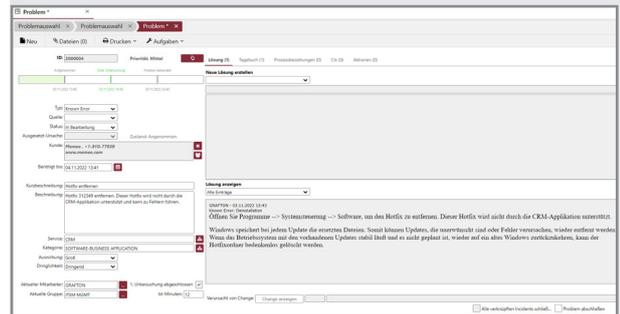
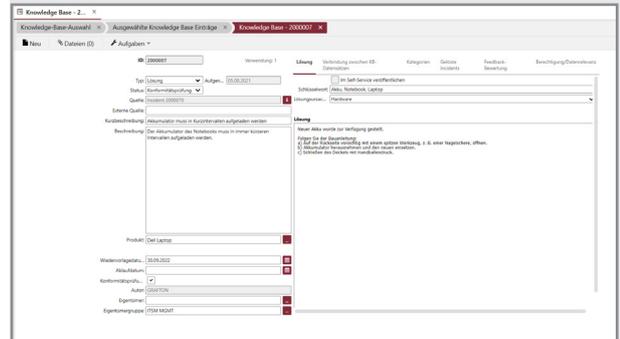
- ▶ automatische Übernahme von Einträgen aus dem Incident und Problem Management
- ▶ Priorisierung von Lösungen
- ▶ Definition von Gültigkeitsdaten
- ▶ redaktionelle Bearbeitung und Freigabe der Einträge
- ▶ Bewertung von Lösungen im Hinblick auf deren Qualität
- ▶ Einbettung von Multi-Media-Elementen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

Problem Management

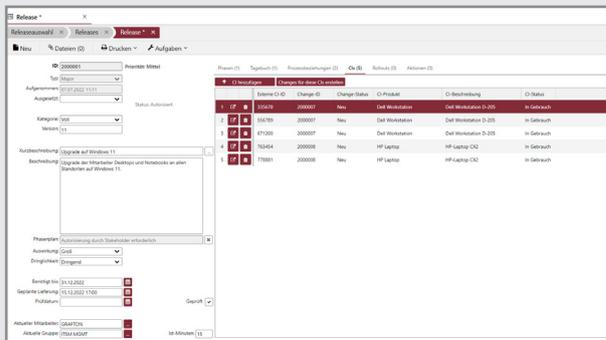
- ▶ Anlegen und Priorisieren von Problems
- ▶ SLA-Timeline zur Darstellung des Bearbeitungsfortschritts
- ▶ grafische Visualisierung betroffener CIs
- ▶ Klassifizierung durch Service und technische Kategorie
- ▶ Dokumentation von Workarounds und Known Errors
- ▶ automatische Überführung von Workarounds 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

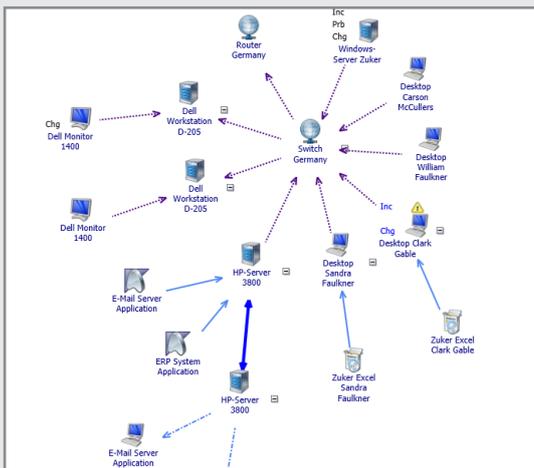


iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



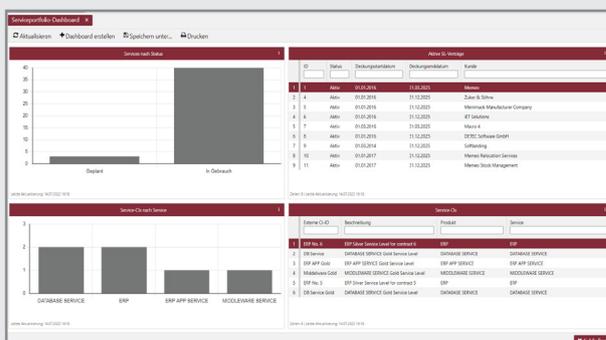
Release & Deployment Management

- ▶ 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
- ▶ Anlegen von Vorlagen zur Erstellung von CIs
- ▶ Anwender-Verweis
- ▶ 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
- ▶ Lifecycle View des Service Portfolios
- ▶ freie Attributierung von Services

iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

Service Catalog Management

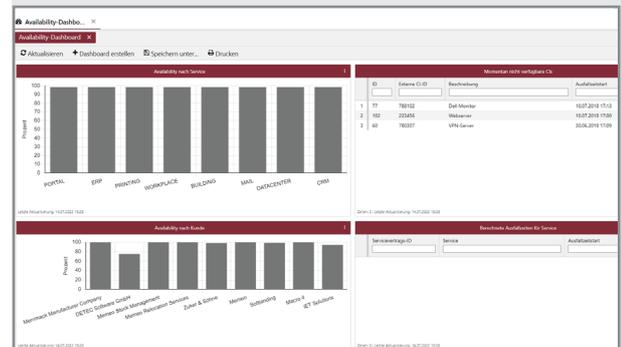
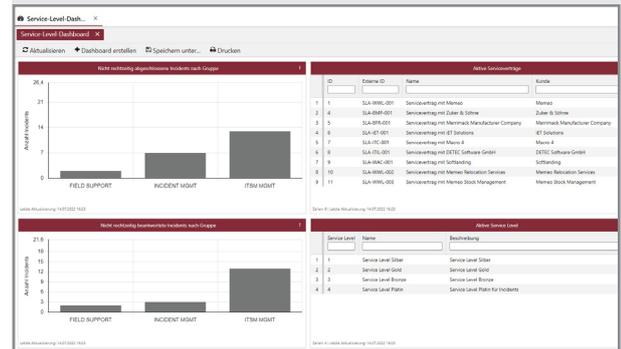
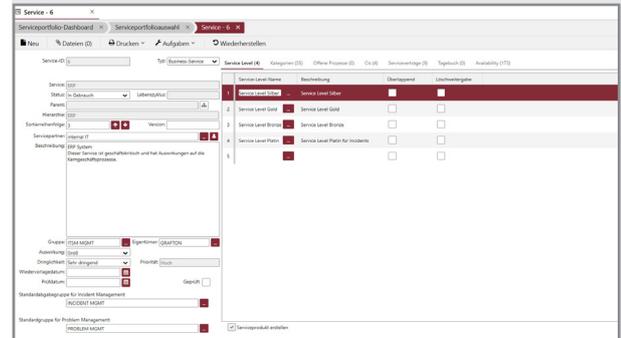
- ▶ Verwaltung des Servicekatalogs
- ▶ Unterscheidung nach technischem Servicekatalog (IT-Sicht) und Business Service Katalog (Kundensicht)
- ▶ Shopping Cart: Überführen des Servicekatalogs in den Service-Request-Prozess

Service Level Management

- ▶ Hinterlegung von Verträgen: Service Level Agreements, Operational Level Agreements, Underpinning Contracts
- ▶ 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...)

Availability Management

- ▶ Berechnung von CI- und Service-Verfügbarkeit auf Basis der im Incident-, Problem- und Change Management eingetragenen 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
 - ▶ 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



iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

The screenshot shows the 'Event Management' configuration screen. It includes fields for 'Event ID', 'Name', 'Kategorie', and 'Zuweisung'. There are also dropdown menus for 'Anforderung' and 'Dringlichkeit'. The 'Eventvorlageninformation' section contains a 'Name' field with a value 'CONNECTED-SUPPORT AND RECORD', a 'Kategorie' field with 'Incident', and an 'Anforderung' dropdown set to 'Sehr dringend'. Other fields include 'Priorität', 'Nachname', 'Vorname', 'Eigentümername', and 'Mögliche Lösung'.

Event Management

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

Financial Management

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

The screenshot displays two data tables. The first table, 'In-Minuten', has columns for 'Kunde', 'Gruppe', 'Datum', 'Aufgewandete Zeit / Minuten', 'Kosten', 'Prozess', and 'ID'. It lists five rows of incident minutes for 'IT Solutions' under the 'ITSM MGMT' group. The second table, 'Kosten', has columns for 'Kunde', 'Gruppe', 'Datum', 'Aufgewandete Zeit / Minuten', 'Kosten', 'Prozess', and 'ID'. It lists five rows of costs for 'INCIDENT MGMT' under the 'ITSM MGMT' group.

Supplier Management/Account Management

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

The screenshot shows a customer profile for 'Kunde -1'. It includes fields for 'Kunde-ID', 'Status', 'Kategorie', 'Standard-Call Center', 'Telefon', 'Fax', 'E-Mail', and 'Webseite'. Below this is a table of 'Kontakte' with columns for 'ID', 'Vorname', 'Nachname', 'Telefon', 'Fax', and 'Typ'. The table lists three contacts: 'Michael', 'Mike', and 'Emma'. Below the contacts table is a 'Standorte' table with columns for 'ID', 'Name', 'Postleitzahl', 'Adresse 1', 'Adresse 2', 'Stadt', 'Land', and 'Postleitzahl 2'. It lists two locations: 'Unternehmen' and 'Unternehmen'.

Übergeordnete Funktionalität für alle Prozesse Funktionen

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

iET® ITSM:

Umfassende Lösung für Service Management

Action Management / Aktionspläne

- ▶ Definition und Pflege prozessabhängiger Aktionspläne
- ▶ To-Do-Listen
- ▶ Gruppen- und Personenkonzept
- ▶ Bearbeitungsstatus
- ▶ Ressource-Planning
- ▶ "System Automatic Actions": vom System automatisch ausgeführte Aktionen basierend auf vordefinierten Aktionsplänen

Funktionale Administration

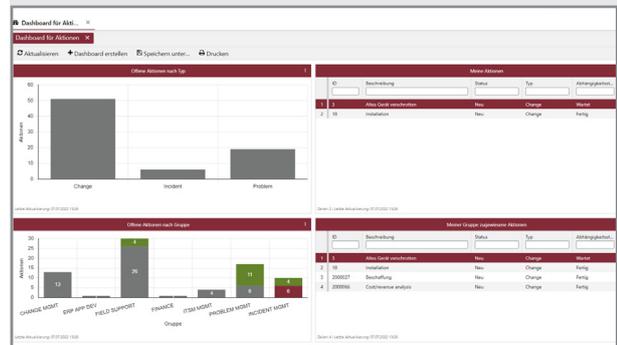
- ▶ frei definierbares Prioritätenmanagement
- ▶ rollenbasiertes Berechtigungskonzept bis auf Feldebene
- ▶ Verwalten der Inhalte von Pull-Down-Menüs

Volltextsuche

- ▶ Suche über alle Prozesse, die dem Anwender zur Verfügung stehen
- ▶ Suche auf Datenbank und 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



iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

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 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