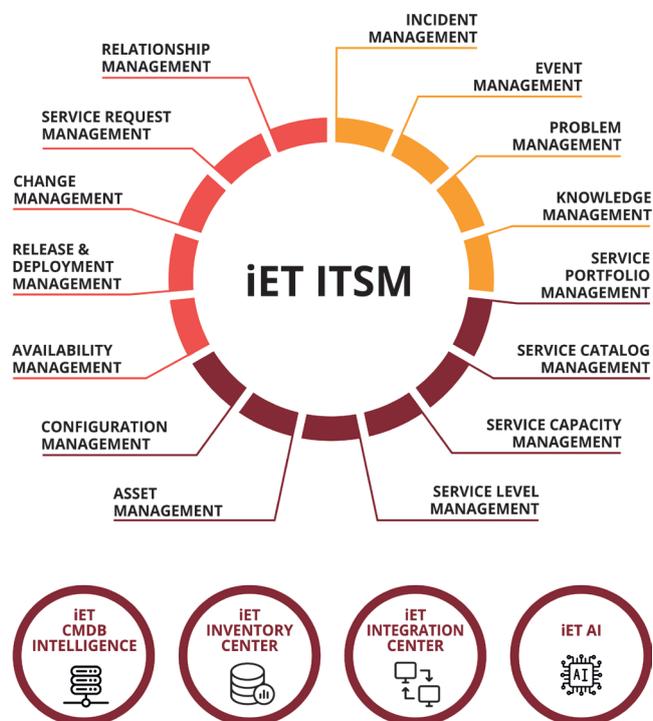


# iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



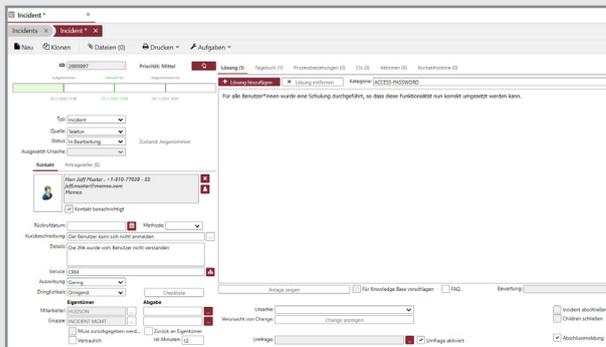
Die Lösungen von iET Solutions für das IT Service Management wurden mit dem PinkVERIFY®-Gütesiegel ausgezeichnet.

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.

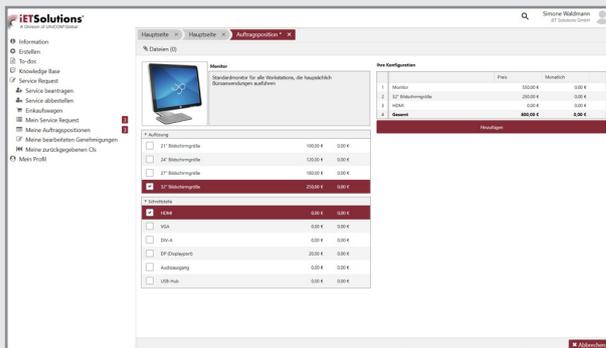
Detaillierte Informationen unseres gesamten Lösungsportfolios sind unter [www.iet-solutions.de](http://www.iet-solutions.de) abrufbar.

# iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



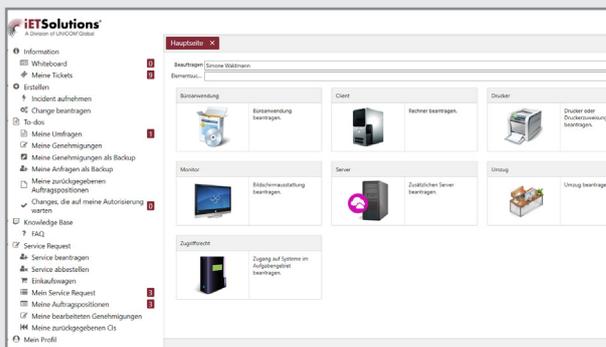
## Incident Management (Service Desk)

- ▶ 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
- ▶ Definieren von Major 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 die Knowledge Management Database
- ▶ Unterstützung von Mehrsprachigkeit

# iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

## Knowledge Management

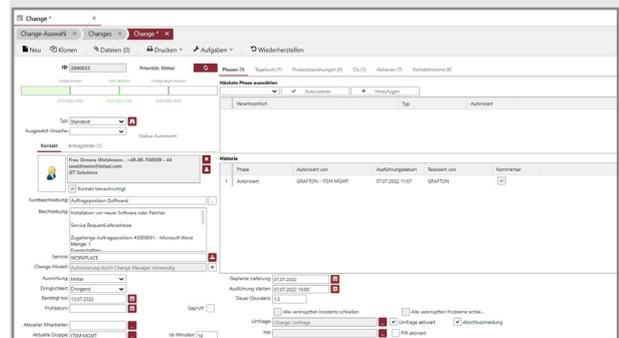
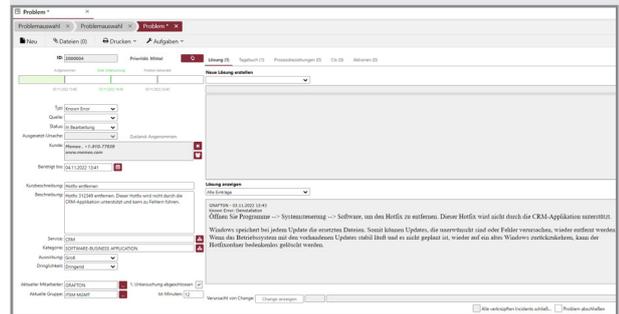
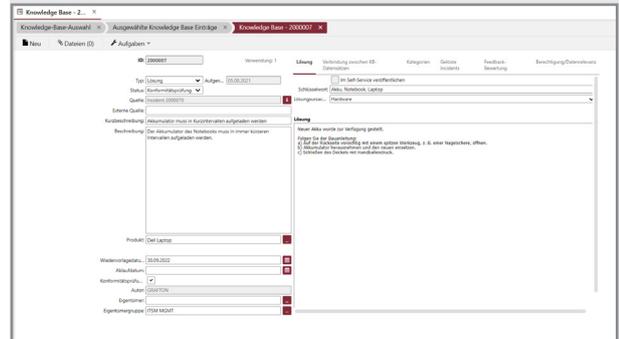
- ▶ automatische Übernahme von Einträgen aus dem Incident und Problem Management
- ▶ Priorisierung von Lösungen
- ▶ Definition von Gültigkeitsdaten
- ▶ redaktionelle Bearbeitung und Freigabe der Einträge
- ▶ Bewertung von Lösungen im Hinblick auf deren Qualität
- ▶ Einbettung von Multi-Media-Elementen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

## Problem Management

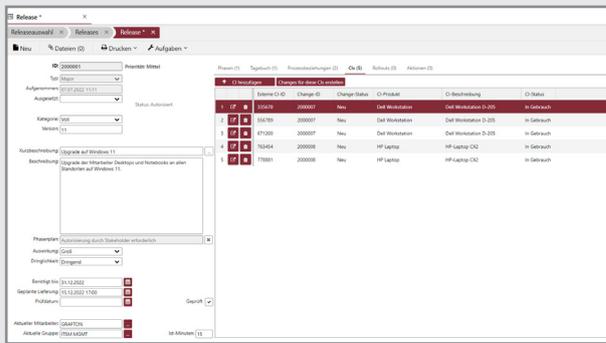
- ▶ Anlegen und Priorisieren von Problems
- ▶ SLA-Timeline zur Darstellung des Bearbeitungsfortschritts
- ▶ grafische Visualisierung betroffener CIs
- ▶ Klassifizierung durch Service und technische Kategorie
- ▶ Dokumentation von Workarounds und Known Errors
- ▶ automatische Überführung von Workarounds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

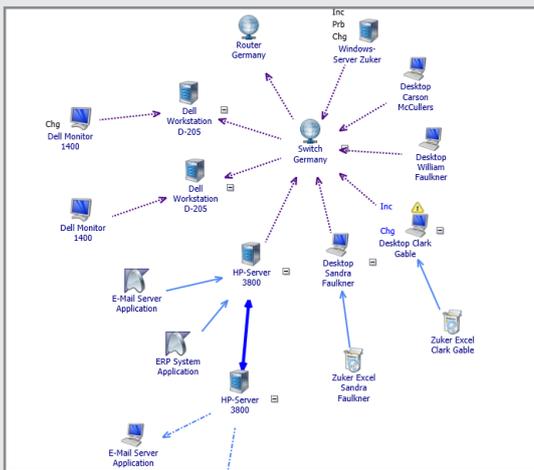


# iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



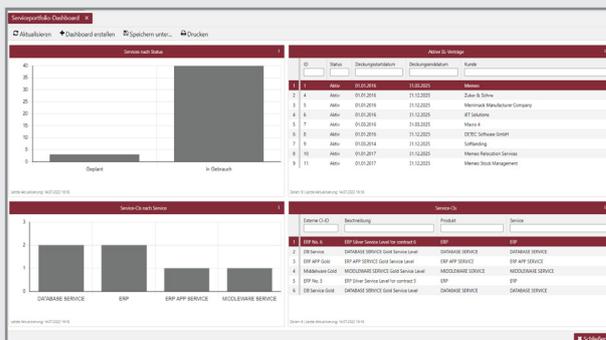
## Release & Deployment Management

- ▶ 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
- ▶ Klassifizierung in kritische CIs und Endanwender-CIs
- ▶ 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
- ▶ Autorisierung einzelner Phasen mit elektronischer Signatur
- ▶ 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 Capacity Management

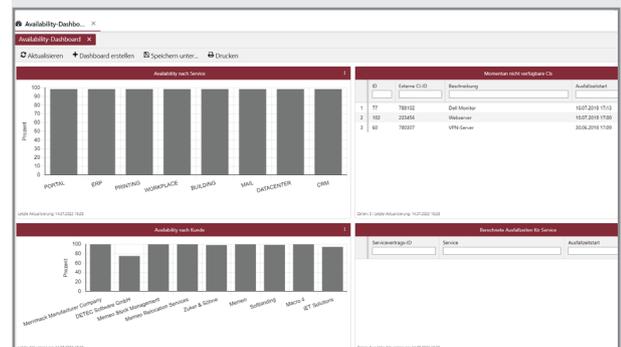
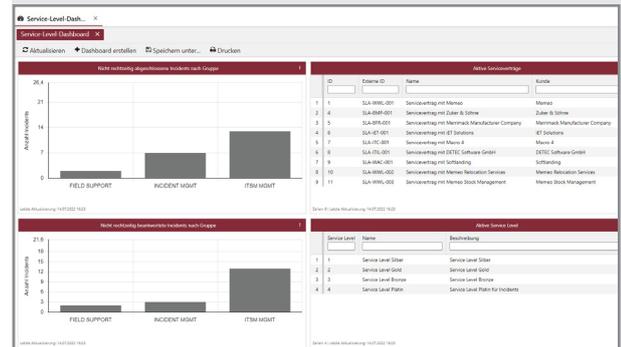
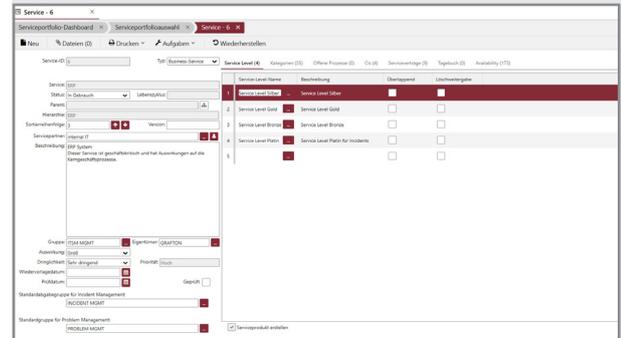
- ▶ Erstellung des Kapazitätsplanes für Services und CIs, um sicherzustellen, dass wichtige und/oder kritische Services die notwendige Leistung erbringen
- ▶ Definition der erwarteten, ausgelegten und vereinbarten Kapazität und Performance
- ▶ Messung der Performance
- ▶ Reaktionen bei einem Serviceausfall, um zu überprüfen, wie das Service Capacity Management für einen Serviceausfall gerüstet ist

## Service Level Management

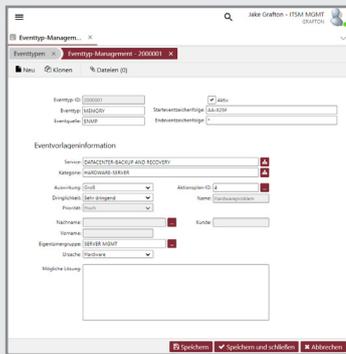
- ▶ SLAs mit Kunden, interne SLAs mit anderen Abteilungen und Supplier-SLAs mit Lieferanten
- ▶ Anlegen kundenspezifischer SLAs basierend auf Services, CIs, Kontakten und/oder Standorten
- ▶ Hinterlegung kundenspezifischer Preisvereinbarungen zur leistungsbezogenen Abrechnung
- ▶ Penalty Management
- ▶ Definition individueller Meilensteine
- ▶ Gültigkeitsprüfung
- ▶ Kalenderabgleich (Arbeitszeiten, Feiertage etc.)

## Availability Management

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



# iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management



- ▶ 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

In-Minuten						
ID	Status	Gruppe	Datum	Zugeordnet Ziel / Minuten	Status	Prozess
1	ET Solutions	ITSM MGMT	16.02.2020 09:53	4	6,0	Incident
2	ET Solutions	ITSM MGMT	16.02.2020 09:53	9	5,0	Incident
3	ET Solutions	ITSM MGMT	16.02.2020 09:55	4	6,0	Incident
4	ET Solutions	ITSM MGMT	16.02.2020 09:55	5	6,17	Incident
5	ET Solutions	ITSM MGMT	16.02.2020 09:55	5	6,17	Incident

Altenen						
ID	Status	Gruppe	Datum	Zugeordnet Ziel / Minuten	Status	Prozess
1	ET Solutions	INCIDENT MGMT	04.10.2021 09:47	13	14,0	Incident
2	ET Solutions	INCIDENT MGMT	04.10.2021 09:47	13	14,0	Incident
3	ET Solutions	INCIDENT MGMT	04.10.2021 09:47	26	28,17	Incident
4	ET Solutions	INCIDENT MGMT	04.10.2021 09:58	13	14,0	Incident
5	ET Solutions	INCIDENT MGMT	04.10.2021 09:59	13	14,0	Incident

## Event Management

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

## Financial Management

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

## Account Management/Supplier Management

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

Kontakt		Ordnung	Name	Telefon	Dir.	Typ
1	ET Solutions	1	ET Solutions	+49 89 1481000	33	Interne Ansprechpartner
2	ET Solutions	2	ET Solutions	+49 89 1481000	33	Interne Ansprechpartner
3	ET Solutions	3	ET Solutions	+49 89 1481000	33	Interne Ansprechpartner
4	ET Solutions	4	ET Solutions	+49 89 1481000	33	Interne Ansprechpartner
5	ET Solutions	5	ET Solutions	+49 89 1481000	33	Interne Ansprechpartner

ID	Name	Anschrift	Land	Postleitzahl
1	Unternehmen	DEUTSCHENHOF 10	Deutschland	10585
2	Unternehmen	25 Duv-Road	Canada	UNITED STATES

## Relationship Management

- ▶ Verwaltung der Stakeholder
- ▶ Bestimmung der Stakeholder auf Kunden-, Supplier- und Mitarbeiterebene

# iET® ITSM:

## Umfassende Lösung für Service Management

- ▶ Zuordnung der Stakeholder zu den Services, an denen sie ein berechtigtes Interesse haben
- ▶ Auswertungen zu den Störungen und Changes der Stakeholder-Services

### Aktionsmanagement/Aktionspläne

- ▶ Definition und Pflege prozessabhängiger Aktionspläne
- ▶ To-Do-Listen
- ▶ Gruppen- und Personenkonzept
- ▶ Bearbeitungsstatus
- ▶ Ressourcenplanung
- ▶ vom System automatisch ausgeführte Aktionen basierend auf vordefinierten Aktionsplänen

### Übergordnete Funktionalität für alle Prozesse

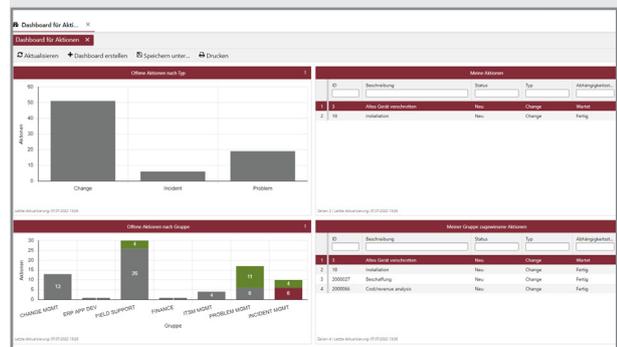
- ▶ vom Anwender definierbare Dashboards zur Anzeige der wichtigsten Informationen im Überblick
- ▶ vom Anwender frei definierbare Charts
- ▶ Daten-Drill-Down innerhalb der Dashboards
- ▶ Tagebucheinträge
- ▶ Historie
- ▶ konfigurierbares Benachrichtigungskonzept
- ▶ frei zu definierende Eskalationsmechanismen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

### Parameterverwaltung

- ▶ 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 Dateiebene
- ▶ erweiterte Suche mittels Operatoren (und, oder, nicht etc.)



# iET® ITSM: Umfassende Lösung für Service Management

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