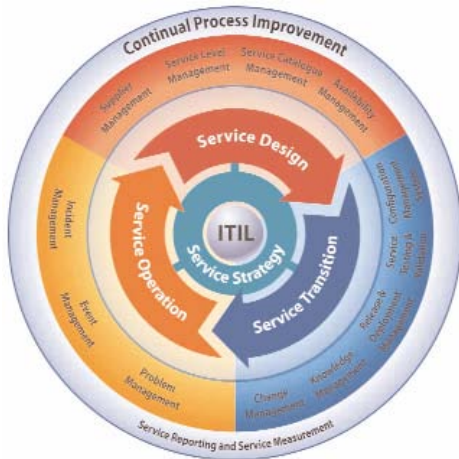


iET ITSM

IT Service Management nach ITIL und ISO/IEC 20000



Zur Gewährleistung eines möglichst störungsfreien IT-Betriebs müssen im Unternehmen Prozesse und Strukturen zur systematischen Abwicklung aller IT-Services definiert werden. Außerdem fordern externe Stellen wie Versicherungen und Wirtschaftsprüfer, Banken (Basel II-Vorschriften) und Gesetze wie der Sarbanes-Oxley-Act (SOX) den Nachweis funktionierender IT-Prozesse.

Neben der IT Infrastructure Library (ITIL) bietet die ISO/IEC 20000 eine Orientierungshilfe für Unternehmen zur Kontrolle der eigenen IT-Prozesse.

Die Lösung iET ITSM ist an den ITIL- und ISO/IEC 20000-Richtlinien ausgerichtet und unterstützt das IT Service Management in folgenden Prozessen:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Release Management
- Service Level Management
- Availability Management

iET Process Analyzer

Zur Optimierung des IT-Services bietet iET Solutions die Prozessanalyse-Lösung iET Process Analyzer an. Der iET Process Analyzer misst anhand der Daten aus der operativen Lösung iET ITSM die Prozessleistung und ermöglicht den Vergleich mit Key Performance Indicators (KPIs). Die Prozesse werden anhand von Grafiken übersichtlich dargestellt und bieten umfassende Möglichkeiten für Analysen und die Identifizierung von Optimierungspotenzialen.

iET CMDB Discovery & Intelligence

Akkurate und aktuelle Daten in der Configuration Management Database (CMDB) vorzuhalten, stellt für viele Unternehmen eine große Herausforderung dar. Aus diesem Grund wurde das Produkt iET CMDB Discovery & Intelligence entwickelt.

iET CMDB Discovery & Intelligence enthält eine Asset Discovery-Komponente zur Ermittlung des IT-Bestands sowie eine intelligente Schnittstelle, über welche die ermittelten Bestandsdaten in die Configuration Management Database importiert werden. Der dabei stattfindende Soll-/ Ist-Vergleich stellt sicher, dass alle Informationen in der CMDB stets aktuell und korrekt sind.

Für ausführliche Beschreibungen der Lösungen iET Process Analyzer und iET CMDB Discovery & Intelligence lesen Sie bitte die entsprechenden Produktbeschreibungen. Besuchen Sie dazu auch unsere Website www.iet-solutions.de.

ITIL V3 - Innovationen in der Anwendung der Best Practices

ITIL steht für Information Technology Infrastructure Library und liefert die Grundlage für ein erfolgreiches IT Service Management (ITSM). Darunter versteht man den Prozess, die Qualität und Quantität erbrachter IT-Service-Leistungen zu planen, zu steuern und zu kontrollieren. Dies geschieht unter Beachtung von Unternehmenszielen, Kostenfaktoren sowie der Kundenorientierung. ITIL ist eine Sammlung von Methoden zur Organisation des IT-Bereichs und stellt Richtlinien für den Aufbau einer serviceorientierten IT-Abteilung zur Verfügung.

ITIL V3 ist eine klare Weiterentwicklung von V2 und verbindet die ITIL Best Practices stärker als bisher mit dem Geschäftsnutzen. ITIL V3 legt den Fokus auf die Integration der IT-Services mit dem Geschäft des Kunden. Damit verbunden geht die Ausrichtung am Service-Lebenszyklus der IT einher. ITIL V3 beinhaltet alle Prozesse, die erforderlich sind, um Services innerhalb des Lebenszyklus zu erbringen. Die Library ist in der neuen Version praxisorientierter und leichter anzuwenden.

Mit den Software-Lösungen iET ITSM und iET Process Analyzer unterstützt iET Solutions auch die aktuellen ITIL V3 Best Practices sowie die ISO/IEC 20000 Norm.

Weiterführende Links im Internet:

www.itsmf.de
www.itsmi.de

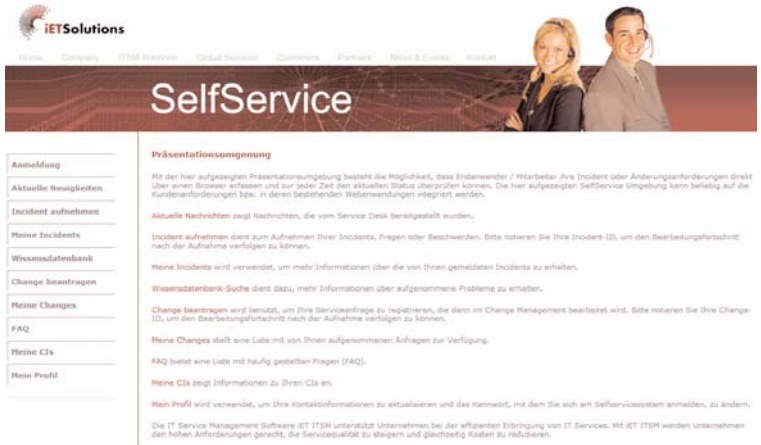
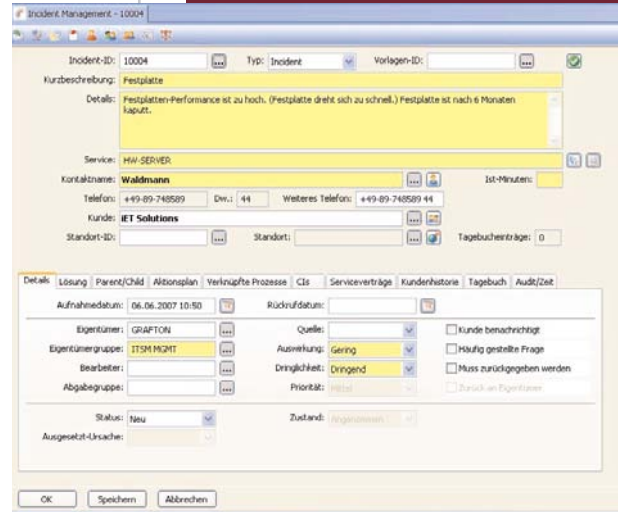
Leistungsmerkmale von iET ITSM

Service Desk / Incident Management

- Aufnahme, Priorisierung und Statusverfolgung von Incidents
- Grafische Visualisierung betroffener CIs
- Klassifizierung mittels Typisierungsbau oder Fragebogen
- Standardlösungen im Lösungsbaum/Standardlösungsdatenbank
- Wissensdatenbank
- Hinterlegung von Mustervorfällen
- Kopiermöglichkeit einzelner Incidents
- Reaktivieren bereits geschlossener Incidents
- Assoziieren übergeordneter Incidents (Eltern-/Kindbeziehung)
- Verteilung von Incidents im Zuweisungsbaum per Drag & Drop
- Verknüpfung zu Problems und Change Requests
- Dashboard (Ansicht aller Incidents eines Bearbeiters oder Teams)
- Historie

Self-Service

- Nutzung durch Anwender, Kunden und Partner/Lieferanten möglich
- Eingabe und Statusverfolgung von Incidents und Change Requests
- Online-Interaktion mit Service Desk-Mitarbeitern
- Wissensdatenbank, Volltextsuche und Frequently Asked Questions
- News-Ticker und Whiteboard für aktuelle Meldungen
- Ansicht der eigenen Configuration Items (CIs)
- Hinterlegung und Pflege des eigenen Anwenderprofils



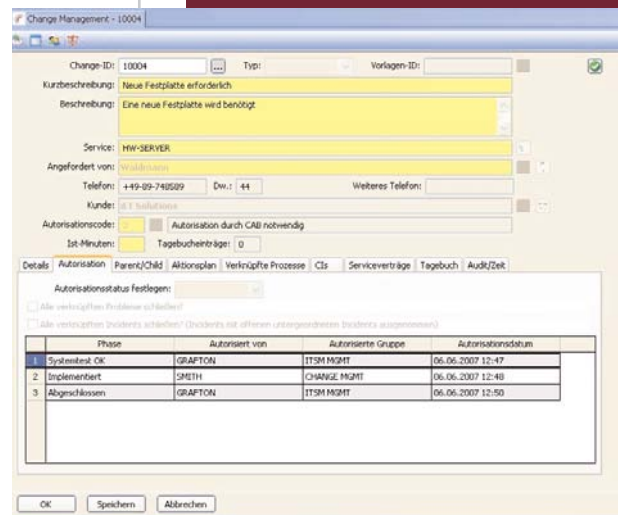
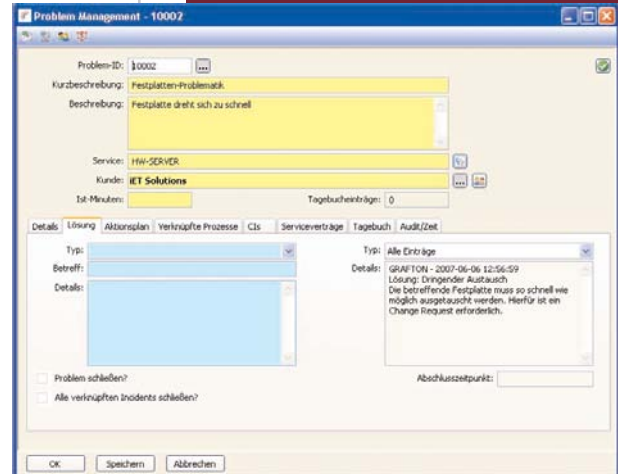
Leistungsmerkmale von iET ITSM

Problem Management

- Anlegen, Priorisierung und Statusverfolgung von Problems
- Grafische Visualisierung betroffener CIs
- Klassifizierung mittels Typisierungsbaum
- Dokumentation von Workarounds und Known Errors
- Assoziieren zugehöriger Incidents
- Verknüpfung mit Change Requests
- Dashboard (Ansicht aller Problems eines Bearbeiters/Teams)
- Wissensdatenbank
- Historie

Change Management

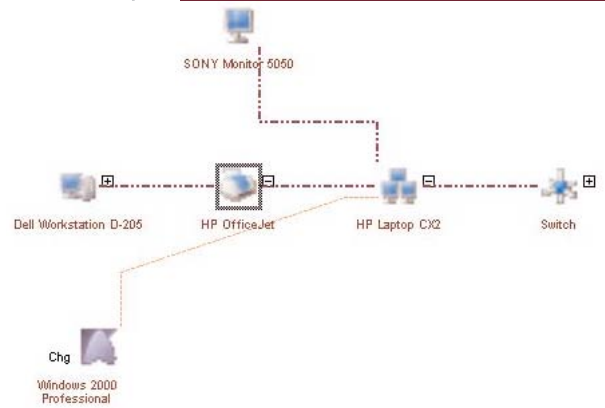
- Bearbeitungsstatus, Statusverfolgung, Prioritätenverfolgung
- Grafische Visualisierung betroffener CIs
- Klassifizierung mittels Typisierungsbaum
- Hinterlegung von Vorlagen für Change Requests
- Assoziieren zugehöriger Incidents und Problems
- Assoziieren übergeordneter Change Requests
- Kopiermöglichkeit einzelner Change Requests
- Mehrstufiger Autorisierungsprozess: parallel oder sequentiell
- Elektronische Unterschrift für Autorisierungen
- Hinzufügen eines Back out-Plans
- Forward Schedule of Change (FSC)
- Dashboard (Ansicht aller Change Requests eines Bearbeiters/Teams)
- Verknüpfung mit Incidents, Problems, Releases und
- Historie



Leistungsmerkmale von iET ITSM

Configuration Management

- Aufsetzen und Pflege der CMDB
- Ermittlung des IT-Bestands mit der optionalen Lösung iET CMDB Discovery
- Import und Soll-/Ist-Abgleich zwischen IT-Infrastruktur und CMDB-Daten mit der optionalen Lösung iET CMDB Intelligence
- Massenerzeugung bzw. -verwaltung von Configuration Items
- Pflege von System-CIs, d.h. Abbildung von Shared Services: Zuordnung eines CIs mit unterschiedlichen Services zu mehreren Kunden
- Definition und Pflege von Komponenten und Attributen von CIs
- Hinterlegen der Back-up-Relationen von CIs
- Anlegen von Vorlagen zur Erstellung von CIs
- Anwender-Verweis
- Incident-, Problem-, Change-, Release- und Availability-Historie
- Anzeige von CI-Querweisen als dynamischer Baum (CI Cross Reference)
- Grafische Anzeige von CIs inklusive deren Verknüpfungen
- Pflege des Definitive Hardware Store (DHS) und der Definitive Software Library (DSL)
- Supplier Management



Release Management

- Anlegen und verwalten von Releases
- Hinterlegung und Pflege von Rollouts
- Bearbeitungsstatus, Statusverfolgung, Prioritätenverfolgung
- Grafische Visualisierung betroffener CIs
- Kopiermöglichkeit einzelner Releases
- Hinterlegung von Vorlagen für Releases
- Mehrstufiger Autorisierungsprozess: parallel oder sequentiell
- Elektronische Unterschrift für Autorisierungen
- Hinzufügen bestehender Change Requests zu einem Release
- Verknüpfung mit CIs
- Dashboard (Ansicht aller Releases eines Bearbeiters/Teams)

The screenshot shows the 'Release Management - 10001' window. It contains the following information:

- Release-ID: 10001, Typ: Minor, Vorlagen-ID: [empty]
- Kurzbeschreibung: CRT Monitor ersetzen
- Beschreibung: Alle CRT Monitore müssen durch TFT Flachbildschirme ersetzt werden.
- Autorisierungscode: 2, Autorisation durch Release Manager notwendig
- Kategorie: voll
- Version: [empty], Ist-Minuten: [empty]
- Root-Version: [empty], Tagebuchbeiträge: 0

Below this is a table titled 'Rollouts zu diesem Release':

ID	Aufnahmedatum	Kurzbeschreibung	Benötigt bis	Status	Aktuelle Gruppe
10001	06.06.2007 13:18	Rollout - Austausch der Monitore	31.07.2007 13:20	Geplant	ITSM MGMT

Buttons at the bottom include 'OK', 'Speichern', and 'Abbrechen'.

Leistungsmerkmale von iET ITSM

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:
 - No Impact** - keine Auswirkung auf den Service
 - Direct Impact** - wenn das CI down ist, ist auch der Service nicht mehr verfügbar
 - Potential Impact** - durch z.B. Backup-Systeme kann der Service trotz Ausfall oder Störung aufrecht erhalten werden
- 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

The screenshot shows the 'SLM-Cockpit' interface for Jake Grafton. It features a navigation bar with options like 'Verträge', 'Incident Service Level', 'Problem Service Level', 'Change Service Level', 'Incident', 'Problem', 'Change', and 'Aktionen'. Below this are input fields for 'Eigentümer', 'Eigentümergruppe', 'Kunde', and 'Kontaktname'. To the right, there are dropdown menus for 'Incident Typ', 'Priorität', 'Status', and 'Aufholzeitpunkt'. The main area contains a table with the following data:

ID	Status	Priorität	Service	Eingabepunkt	Zurechnungspunkt	Kunde	KI
1	10004 Neu	Hoch	HW-LAPTOP	06.06.2007 13:08	06.06.2007 13:08	Aischen Automotive	Mude
2	22 Neu	Mittel	HW-SERVER	18.03.2005 14:04	05.01.2007 23:26	ITC Datacenter	Smith
3	10 In Bearbeitung	Hoch	SW-WWW	10.03.2005 14:12	10.03.2005 14:12	ITC Datacenter	Smith
4	17 Neu	Hoch	SW-ERP	18.03.2005 13:54	18.03.2005 13:54	ITC Solutions	Miller
5	15 Benachrichtigt	Hoch	SW-CRM	18.03.2005 13:41	18.03.2005 13:41	Blue Field Research	Higgin
6	13 In Bearbeitung	Mittel	HW-WORKSTATION	18.03.2005 13:41	18.03.2005 13:41	Blue Field Research	Hann
7	10 Neu	Niedrig	HW-WORKSTATION	18.03.2005 13:37	05.01.2007 23:26	Bank of Midwest Pacific	Green
8	7 Neu	Niedrig	HW-NET	18.03.2005 13:20	05.01.2007 23:26	ITC Solutions	Wald
9	3 Neu	Mittel	SW-WWW	18.03.2005 13:14	05.01.2007 23:26	Bank of Midwest Pacific	Brown

Leistungsmerkmale von iET ITSM

Business Relationship Management (Kunden- und Lieferantenverwaltung)

- Standort-/Adressverwaltung
- Elektronisches Adressbuch für Ansprechpartner
- Kunden-/Lieferantenprofil
- Profil des Ansprechpartners
- Kontakthistorie
- Detaillierte Stammdaten
- Mandantenfähigkeit

Action Management/Aktionspläne

- Definition und Pflege prozessabhängiger Aktionspläne
- Eskalation für einzelne Aktionen
- To Do-Listen
- Gruppen- und Personenkonzept
- Bearbeitungsstatus
- Historie in Form von Tagebuch-Einträgen (Diaries)

Termin-Management

- Aktivitäten in Tages-, Wochen- und Monatsansicht
- Abgleich mit MS Outlook
- Terminsuche über mehrere Kalender
- Autorisierungskonzept

Whiteboard

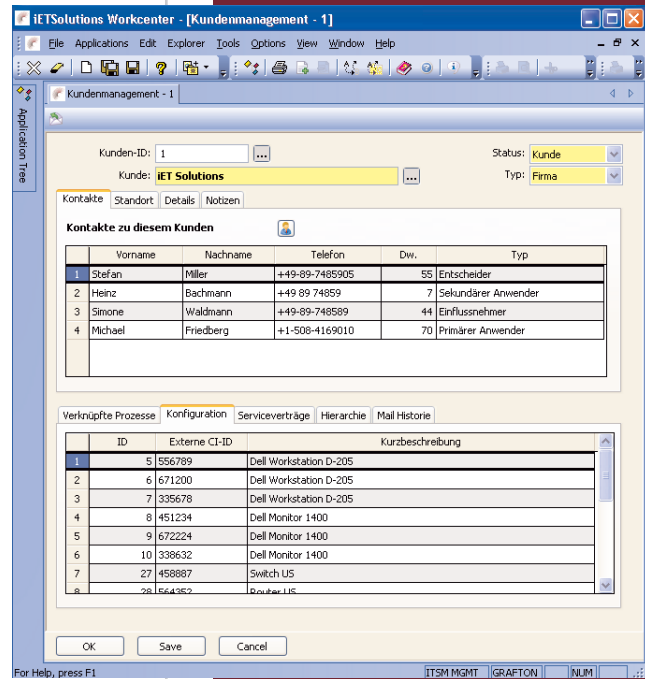
- Eintragung von Notizen in ein virtuelles Schwarzes Brett

Funktionale Administration

- Frei definierbares Prioritätsmanagement
- Rollenbasiertes Berechtigungskonzept bis auf Feldebene
- Verwalten der Inhalte von Pull-Down-Menüs

Volltextsuche

- Suche auf interner Datenbank
- Suche auf externen Dokumenten
- Erweiterte Suche mittels Operatoren (und, oder, nicht etc.)
- Thesaurus
- Fuzzylogic (Rechtschreibung etc.)



Leistungsmerkmale von iET ITSM

Automatismen

- Automatische Generierung eines Vorfalls aus einem eMail
- Automatische Generierung eines Vorfalls aus einem Fax
- Automatische Generierung eines Vorfalls aus einem File Output

Benachrichtigungswesen

- Frei zu definierendes Benachrichtigungskonzept

Eskalationsmanagement

- Frei zu definierende Eskalationsmechanismen

Workflow Management

- Frei zu definierende, automatisierte Workflows
- Windows Pop-up-Fenster

Reports und Auswertungen

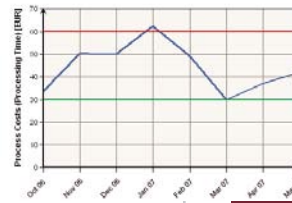
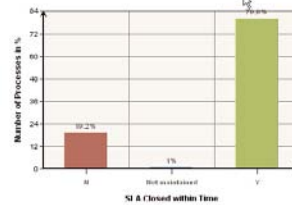
- Standardauswertungen
- Unterstützung von Crystal Reports für frei definierbare Auswertungen (Report Generator)
- Ad hoc-Auswertungen
- Grafische und listenbasierte Auswertungen

Weiterführende Analysen mit iET Process Analyzer

- Messung von Key Performance Indicators (KPIs)
- Schwachstellenanalyse
- Geschäftsprozessoptimierung
- Grafische Abbildung der Ist-Prozesse

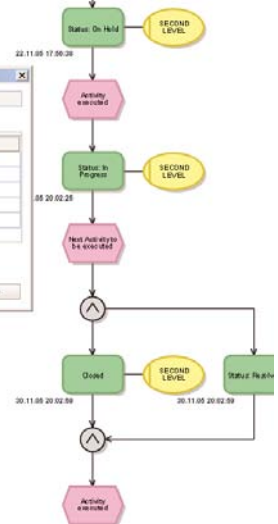
Computer Telephony Integration (CTI) mit iET Connect

- Automatische Anzeige der gesamten Anruferdaten bei eingehenden Anrufen - inklusive Historie
- Weitergabe der Anruferdaten bei Weiterleitung
- Standard-Telefoniefunktionen über die iET ITSM Oberfläche wie z.B. Anwahl einer Telefonnummer, Annahme/Beenden/Übernehmen eines Gesprächs, Gespräch auf Halten setzen
- Unterstützung von ACD-Funktionen wie Weiterleitung (Makeln) von Gesprächen, Nachfragefunktion, Konferenzschaltung, An-/Abmelden des Mitarbeiters an der ACD-Anlage, Nachbearbeitungszeit, Pausenschaltung etc.



CI Name	Number of Processes
Internet Explorer (45)	4
HP Laptop CQ2 (2)	5
Switch (36)	5
Deel Workstation D-205 (25)	8
Deel Workstation D-205 (18)	12
E-Mail Server (50)	12
HP OfficeJet (51)	21
Router US (28)	70

Attribut	Nachfolgende Objekte	Vorgangende Objekte
Attributgruppe		
Objektattribute		
Dimensionen		
Kennzahlen		
Systemattribute		
iET ITSM		
Audit alter Wert	In Progress	
Audit neuer Wert	On Hold	
On-Hold Ursache	Parts delivery	
Prozess ID (iET)	BS440	
ProzessTyp (iET)	IRD	



Leistungsmerkmale von iET ITSM

Technologie

- Windows- und Web Client mit demselben Funktionsumfang
- Unterstützung gängiger Datenbanken wie SQL und Oracle
- Extreme Skalierbarkeit
- Offen gelegtes Datenmodell
- Einfache Anpassung über die eigene grafische Entwicklungsumgebung iET Developer's Studio
- API-Schnittstelle

Integration von 3rd Party Software:

- SMS/Pager
- E-Mail (SMTP/POP3, MAPI, VIM)
- Fax
- Asset Discovery-, ERP-Systeme etc.

Über iET Solutions

iET Solutions ist globaler Anbieter von IT Service Management-Lösungen. Die Lösungen unterstützen Unternehmen weltweit bei der effizienten Erbringung interner IT-Serviceleistungen sowie im externen Kundenservice. Zur Prozessanalyse und -optimierung sowie für das Management von IT-Assets bietet iET Solutions integrierte Prozess Management- und CMDB Intelligence Lösungen an. Die Lösung iET ITSM ist ITIL-basierend und wurde von PinkVerify zertifiziert. Weltweit arbeiten in 26 Ländern über 600 Unternehmen mit einer Lösung von iET Solutions.

Niederlassungen

Europäische Zentrale

iET Solutions GmbH
 Boschetsrieder Straße 67
 81379 München, Deutschland
 Telefon: +49 89 74 85 89 0
 Fax: +49 89 74 85 89 20
 info@iet-solutions.de
 www.iet-solutions.de

Weltweite Zentrale

iET Solutions, LLC
 959 Concord Street
 Framingham, MA 01701, USA
 Telefon: +1-508-416-9010
 Fax: +1-508-416-9008
 sales@iet-solutions.com
 www.iet-solutions.com

Großbritannien

iET Solutions Ltd
 No. 1 Liverpool Street
 London, EC2M 7QD
 Großbritannien
 Telefon: +44/207-956-2031
 Fax: +44/207-956-2001
 info@iet-solutions.co.uk
 www.iet-solutions.co.uk