

USE CASE

Geobasierte Ereignisse und Datenanreicherung für ITSM Software



AUF EINEN BLICK

- Incidenterfassung inklusive Standortdaten
- Datenanreicherung durch Import von POIs



TECHNISCHE UMSETZUNG

Auf dem gesamten Areal werden Bluetooth Low Energy (BLE) Beacons installiert. Zum Erstellen eines geobasierten Incident-Tickets wird eine mobile App mit Locator SDK von infsoft benötigt. Das mobile Endgerät (Smartphone) empfängt die Bluetooth-Signale der im Gebäude installierten Beacons, die App nutzt die Messung der Signalstärke zur Positionsbestimmung. Über eine Schnittstelle zu einem CAFM System (Gebäudemanagement Software) wird die virtuelle Geokoordinate in Gebäude-, Ebenen- und Raum-ID aufgelöst und die Daten werden der ITSM Software übergeben. Diese kann nun ein Ticket inklusive Standortinformation generieren.

Über eine Schnittstelle kann die ITSM Lösung außerdem POIs aus dem infsoft CMS importieren. Zu den nun im ITSM Tool hinterlegten POIs können ebenfalls Incidents erstellt werden.

PROBLEMSTELLUNG

Software-Lösungen für IT Service Management (ITSM) erfreuen sich großer Beliebtheit. Was den Systemen jedoch fehlt ist eine Standortinformation zu den erstellten Ereignissen (Incidents). Wird etwa ein Defekt oder ein Problem gemeldet, kann es insbesondere in großen, weitläufigen Bürokomplexen problematisch werden, das betreffende Gerät schnell und einfach zu lokalisieren.

LÖSUNG

Eine native App und eine Schnittstelle zu den Systemen von infsoft ermöglichen das Erstellen geobasierter Incident-Tickets im ITSM Tool. Möchte ein Mitarbeiter beispielsweise einen Defekt eines Gerätes melden, wird bei Erstellen des Tickets automatisch auch die aktuelle Position des Nutzers und somit der Standort des betroffenen Gerätes an das ITSM Tool übermittelt. Bearbeiter des Incidents sehen die genaue Gebäude-, Ebenen- und Raum-ID und können das Problem entsprechend schnell und unkompliziert adressieren. Des Weiteren können die Daten durch einen Import von POIs und POI-Informationen (Bilder, Beschreibung etc.) aus dem infsoft CMS angereichert werden.

Imprint

© infsoft GmbH 2020. This content is protected by copyright. All rights to content and design are with infsoft GmbH. You may not copy, republish, modify or transfer this work without prior written and agreed consent of infsoft. Our content is regularly edited and carefully checked. However, we do not accept any liability with respect to the correctness, completeness and current status of the information offered here. All mandatory legal details can be found under: www.infsoft.com/company/contact



infsoft GmbH
Ingolstädter Str. 13
85098 Großmehring
Germany

Contact
Phone +49 8407 939 680 0
Fax +49 8407 939 680 12
contact@infsoft.com
www.infsoft.com