Matrix42-Software Asset Management – SAM

Self Service Portal UUX – Unified User Experience

Dezember 2021, Version 2.0

Änderungen:

- 1. Zustimmungserklärungen bei Bestellungen
- 2. Software bestellen / Katalog: Neue Ansichtsoption Grid

Inhalt

SAM - Einführung
Was ist SAM?
Wo beginnt bzw. endet der Support des ZID? 4
Unterstützte Betriebssysteme
Das Self Service Portal 4
Erweiterte Funktionen
Managed / unmanaged Clients
Wie kommt ein client ins SAM?
SAM UUX – die Oberfläche
Sprache ändern7
Profil 7
Das Self Service Portal durchsuchen 🭳8
Navigationsbereich
Steuerung des Navigationsbereiches
Arbeitsbereich
Menüleiste
Erweiterte Suche ᆍ
Abfragen T 9
Navigationsbereich
Home
Entscheiden/Servicegenehmigungen11
Managementbereich/Berichte
Arbeitsplatz
Meine Bestellungen12
Meine Services
Meine Hardware13
Katalog13
Der Bestellvorgang
Service bestellen
Service zurückgeben
Service reparieren
Der Genehmigungsablauf
Erläuterungen
Die Zuordnung der KST – Verantwortlichen stimmt nicht, was ist zu tun?

Sie können Ihren client für Ihre Softwarebestellung nicht auswählen?	. 22
Benutzer*innen-Login funktioniert nicht	. 22
Inventarisierungstools: TIT/SAM	. 22

SAM - Einführung

Was ist SAM?

SAM (Software und Asset Management) ist eine Anwendung, die zur Verwaltung von Software und Nutzer*innen-Konten (bestellbare Services) und Hardware dient. Die Universität Wien setzt SAM ein, um im Sinne von Transparenz, einen Überblick, über die verwendete Software zu erhalten. Jede Software wird dabei (meist) einem eindeutig identifizierbaren Client (Asset) zugeordnet.

Wo beginnt bzw. endet der Support des ZID?

Der ZID (Zentraler Informatikdienst) stellt Software auf Basis eines Lizenzvertrages mit dem jeweiligen Hersteller zur Verfügung. Diese Software kann per SAM bestellt werden und unter den vom Hersteller bekannt gegebenen Rahmenbedingungen (technische Voraussetzungen) installiert werden. Der ZID leistet keinen Support für die Funktion der Software. Dies obliegt dem jeweiligen Hersteller.

Unterstützte Betriebssysteme

Software wird in unterschiedlichen Varianten angeboten (unterstütztes Betriebssystem, Prozessorarchitektur). Beachten Sie bei der Auswahl von Software auf die Präfixe *m*: , *m*: * und *u*: (Erläuterungen siehe weiter unten), Betriebssystemangaben und sonstige Hinweise. Grundsätzlich werden die folgenden Betriebssysteme unterstützt:

- Windows 10
- macOS
- Linux Ubuntu

Das Self Service Portal

Das Self Service Portal beinhaltet alle Informationen rund um Ihre Person und Ihre Assets. Jede*r Mitarbeiter*in der Universität Wien mit einem aufrechten Dienstverhältnis (inkl. pkey -Personalnummer) kann hier Software beziehen. Im Portal stehen u. a. folgende Funktionen zur Verfügung:

- Erhalten Sie Einblick in Ihre Bestellungen, Services und Hardware
- Bestellen oder retournieren Sie Services
- Genehmigen Sie Nutzungsbedingungen oder Bestellungen (KST Funktion)
- Erhalten Sie Zugriff auf Berichte (siehe Erweiterte Funktionen)

Erweiterte Funktionen

Benutzer*innen können noch über erweiterte Funktionen verfügen:

- ReportViewer: Die Funktion *ReportViewer* gibt herkömmlichen Benutzer*innen abseits der Funktionen EDV-Beauftragte*r und Kostenstellenverantwortliche*r die Möglichkeit, Zugriff auf diverse Reports zu erhalten - wie z. B. Quartalsrechnungen oder Buchungen. Beantragen Sie diese Funktion bei Bedarf über Ihre*n EDV-Beauftragte*n.
- KST Funktion: Jede*r Mitarbeiter*in mit Kostenstellenfunktion hat die Aufgabe Bestellungen zu genehmigen oder abzulehnen. Die Benachrichtigung über offene Entscheidungen erfolgt via E-Mail.
- EDV-Beauftragte*r: EDV-Beauftragten stehen für die Verwaltung von Assets und Personen in SAM neben dem Self Service Portal zwei weitere Anwendungen (Service-Katalog und Assets) zur Verfügung – siehe dazu WIKI – Informationen für EDV-Beauftragte.

Managed / unmanaged Clients

Software aus dem Softwareportfolio des ZID wird an der Universität Wien im Mietmodell angeboten und steht im SAM als bestellbares *Service* zur Verfügung. Dh., Software kann quartalsweise gemietet werden, die Verrechnung erfolgt jeweils zum Laufzeitende. Die Bestellung kann entweder im Self Service Portal durch Sie selbst oder durch Ihre*n EDV-Beauftragte*n aus der Verwaltungskonsole heraus durchgeführt werden. Den Bestellfortschritt können Sie im Self Service Portal unter *Arbeitsplatz / Meine Bestellungen* oder unter *Home* verfolgen.

Bei der Softwarebestellung gilt es zu unterscheiden, ob *managed* oder *unmanaged client*. Für managed clients dürfen ausschließlich Services beginnend mit *m*: (managed software) bestellt werden, für unmanaged clients nur jene beginnend mit *u*: (unmanaged software). Eine Besonderheit stellt Software beginnend mit *m*: * dar. Diese ist nicht für die automatische Verteilung vorgesehen und muss – obwohl für managed clients vorgesehen - von Hand installiert werden.

- m: Software: Für managed clients => Automatisierte Installation per Empirum
- m: * Software: Für managed clients => Manuelle Installation
- u: Software: Für unmanaged clients => Manuelle Installation

Hinweis: Der ZID unterscheidet zwischen managed und unmanaged clients. Erstere ergehen aus dem Softwareverteilungssystem Empirum (Managed Instanz) von Matrix42. Diese werden von EDV-Beauftragten entsprechend vorbereitet und können automatisiert mit einem Betriebssystem und zusätzlicher Software beschickt werden. Jegliche weitere von Ihnen bestellte managed software (Ausnahme m: *-Software) wird ebenfalls automatisiert auf Ihrem client zur Installation gebracht. *Unmanaged clients* werden durch den*die Anwender*in selbst und/oder EDV-Beauftragte*n betreut. Jegliche von Ihnen bestellte *unmanaged software* muss hierbei durch Sie oder Ihre*n EDV-Beauftragte*n manuell auf Ihrem client installiert bzw. im Fall einer Deinstallation wieder deinstalliert werden.

Wenn Sie nicht sicher sind, ob Sie einen *managed* oder *unmanaged client* verwenden, nachfolgend ein paar Tipps für die Unterscheidung:

- Melden Sie sich nach dem Einschalten des clients mit Ihrem u:account an der Domäne U an (Anmelden an: U)? Ja => Managed client
- Sehen Sie sporadisch bei der Anmeldemaske den Empirum Softwareverteilungsagenten? Ja
 > Managed client
- Erfahrene Anwender*innen können unter Windows per *msinfo* (unter Windows-Start: "msinfo" eintippen) unter *Softwareumgebung* nach der Umgebungsvariable *EmpirumServer* suchen. Ist diese vorhanden => *Managed client*
- Verwenden Sie ein Apple Gerät? => Unmanaged client

Im Zweifelsfall wenden Sie sich bitte an Ihre*n EDV-Beauftragte*n.

Wie kommt ein client ins SAM?

- Managed Empirum: Managed Empirum clients werden über die Empirumkonsole angelegt und installiert. Anschließend werden diese beim nächsten Empirum-Konnektorlauf ins SAM importiert. Für vollständig inventarisierte Geräte kann anschließend Software bestellt werden. Unterstützte Betriebssysteme: Windows 10, Linux Ubuntu.
- Unmanaged Empirum: Unmanaged Empirum clients werden durch den*die Benutzer*in oder den*die EDV-Beauftragte*n installiert und konfiguriert und per *TIT/SAM – Tool für macOS* inventarisiert (siehe letztes Kapitel). Diese werden ebenfalls durch den Empirum-Konnektor ins SAM importiert. Unterstützte Betriebssysteme: Windows 10, macOS

- Unmanaged manuell: Unmanaged clients mit der zugeordneten Verwaltungsart *manuell* entsprechen prinzipiell den unmanaged Empirum clients, mit dem Unterschied, dass diese manuell im SAM angelegt werden.

SAM UUX – die Oberfläche

Direkter Link: <u>https://sam.univie.ac.at/wm</u>

- Anmeldung mit u:account (u\u:account)

Navigation ein-/ausble	nden		
C Wien Se	If Service Portal Home		
		Ankündigungen	Suche / Warenkorb / Profil
Entscheiden Servicegenehmigu Offen Managementbereich	 Führen Sie eine Bestellung aus. 	 NEU: m: Stata 16 f. Win. und u: Stata 16 f. Vise können die Statistiksoftware im Katalog wie folgt bestellen: SRV02132 m: Stata SE 16 für Win.10 englisch SRV02137 u: Stata SE 16 für Linux englisch SRV02138 u: Stata SE 16 für Mac OS 10.11+ englisch 	Win./Mac/Linux ab
Berichte Arbeitsplatz Meine Bestellungen Meine Services	 Meine Aktivitäten 		
Meine Hardware Katalog Software Anwendungen MAC	Ň	Arbeitsbereich	
Windows Navigation		Keine Daten	

Sprache ändern

Um die Sprache der Oberfläche zu ändern, klicken Sie den Profilbutton und wählen Sie die gewünschte Sprache. Es stehen Deutsch und Englisch zur Auswahl.

					۹		Ŧ	UT
		Us	ser	Test				
		8	I	Profil				
📕 Deutsch (Deut	schland)			Deutsc	h (Deut	schland)		•
 English (Unite	d Kingdom)		,	Help Ce	enter			
Empfänger	Antragsteller	Tec 🗙		Abmelo	len			

Profil TT

Im Profil können Sie u.a. Folgendes konfigurieren:

- Sprache der E-Mail-Benachrichtigungen
- Vertretung für Genehmigungen
- ein Bild von Ihnen hinterlegen

Hinweis zur Vertretung: Sie können für Ihre Abwesenheiten eine Vertretung definieren, welche Ihre SAM E-Mail-Benachrichtigungen zusätzlich in dieser Zeit erhält. Füllen Sie dafür die Felder *Stellvertreter, Starttermin* und *Endtermin* aus. Befüllen Sie lediglich das Feld *Stellvertreter*, ohne die beiden anderen Felder, gilt die Vertretungsregelung permanent. Ihre SAM E-Mail-Benachrichtigungen werden dann stets auch an Ihre Vertretung gesendet.

Das Self Service Portal durchsuchen 🔍

Im Self Service Portal gibt es eine Suchfunktion, die es ermöglicht alle Bereiche zu durchsuchen. Damit lassen sich bspw. die Bereiche *Katalog, Meine Bestellungen, Meine Hardware* und *Meine Services* in einem Vorgang durchsuchen.



Das Suchergebnis zeigt in diesem Fall Ergebnisse in drei Bereichen:

test					×				
Zu durchsuchende Berei	che (4) 🔨								
Meine Hardware Meine Bestellungen Meine Services Katalog									
MEINE BESTELLUNGEN 🚳		KATALOG 1							
A140-PCTVTEST03	Inventoraummer	Modell	Kostanstello	Ora Einhait	Asset / Typ Computer				
Unmanaged Clients	-	VMware Virtual Platform	814010 - Licensing & Training	140 - Zentraler Informatikdienst	Status Aktiv				

Navigationsbereich

Mit dem Navigationsbereich können Sie sich durch das Self Service Portal bewegen. Details zu den einzelnen Objekten werden Ihnen im Arbeitsbereich angezeigt. Weitere Informationen zu den Möglichkeiten finden Sie im Kapitel *Navigationsbereich*.

Steuerung des Navigationsbereiches

Neben den Navigationsobjekten sind der Verlauf und die Favoriten verfügbar. Die hier aufscheinende Suchfunktion beschränkt sich auf den Navigationsbereich.



Arbeitsbereich

Menüleiste

Die Menüleiste beinhaltet Elemente zum Sortieren, Suchen, Blättern, Aktualisieren der Darstellung, Einblenden der Abfragefilterleiste und erweiterten Suche sowie Einstellungen bezogen auf die Darstellung von Informationen.

Erweiterter Modus : Haben Sie eine Bestellung, Asset o. ä. ausgewählt, können Sie mit dem Rahmen-Symbol : in den erweiterten Modus umschalten, um die Schnellansicht zu vergrößern.

Hinweis: Das Abfragefilter-Symbol [▼] wird nur angezeigt, wenn Abfragen zur Verfügung stehen.



Erweiterte Suche 쿡

Mit der Erweiterten Suche können Sie Suchbegriffe mit UND/ODER kombinieren und mit Bedingungen versehen. Die Suche kann als Abfrage gespeichert werden.

Gefiltert nach: Erwei	iterte Suche: Kom	plexe Bedingung 🗙	FILTER LÖSCHEN		SUCHEN	ABFRAGEN
SRV01840	u: Adobe A	crobat Pro DC (20	018) for Win			_
	Bestellnr.	Buchungsnr.	Тур	Miete, Quartals	🛨 Bedingung Hinzuf	. 📑 Gruppe 📑 Speich
	ORD77818 Kostenstel	BOO01/9422 Empfänger An	. Technisch	3,50 €	~ Name Enthält	×
	814010 - L	Test, User Tes	A140-n47		Werte	
					Acrobat	
					🕑 Su	che Ausführen

Abfragen **T**

Abfragen sind gespeicherte Suchabfragen, die sich über die Abfragefilterleiste anzeigen oder im Navigationsbereich einbauen lassen. Sie finden diese unter *Erweiterte Suche / Abfragen*.

Beispiel 1: Eingeblendeter Abfragefilter SW Acrobat in der Abfragefilterleiste 🏅

=	• • •	*	≂ Na	ame 🔹	• Q Suchtext	1-1	l von 1	< >	C	T =	- 8	Suchen In Meine Services	-8ª X
Q, Ir	Navigation suchen		SW Acrob	bat								SUCHEN	ABFRAGEN
55	Home	>	SRV	01840	u: Adobe A	crobat Pro DC (2018) fo	r					Sortieren nach
	Arbeitsplatz	~			Bestellnr.	Buchungsnr.	Тур		Miete	e, Quarta	S	Q Filter	Titel 🔻
	Meine Bestellunger		[T.	ORD77818	BOO0179422	Softwar	9	\$	3,50 €		Laure et a	
	Meine Services			02-2-	Kostenstel	Empfänger ,	Technis	ch				SW Acrobat	
	Meine Hardware				814010 - L	Test, User T	€ A140-r	147				🕨 Abfrage Ausführen 🛛 🥒 Ä	ndern

Beispiel 2: Abfragefilter SW Acrobat in der Navigation

Q. In Navigation suchen		SRV01840	u: Adobe A	crobat Pro DC (:	2018) for		SUCHEN	ABFRAGEN
Home	> •	Ţ	Bestellnr. ORD77818	Buchungsnr. BOO0179422	Typ Software	Miete, Quartals 3,50 €	Q _{Filter}	Sortieren nach Titel 💌
Meine Bestellungen Meine Services	~	and an and a second	Kostenstel 814010 - L	Empfänger , Test, User To	Technisch A140-n47		SW Acrobat	≡v
SW Acrobat							Abfrage Ausführen	🖍 Ändern

Um den Abfrage-Filter in der Navigation anzuzeigen, setzen Sie in der Abfrage den folgenden Haken:

Abfrage in Navigation anzeigen

Ist der Haken nicht gesetzt, wird die Abfrage nur in der Abfragefilterleiste angezeigt.

Benötigen Sie eine Abfrage nicht mehr, entfernen Sie diese mit Ändern und klicken Sie unter *MEHR* auf *Löschen*:

Abfrage Be	Abfrage Bearbeiten -==									
SW Acroba	it									
×	~	-								
Abbrechen	Speichern	Fertigstellen	MEHR							
	Löschen									
Titel	Untergeordnet	es Element hinzu	fügen							
SW Acrobat			_							
Beschreibung										
TEST										
Position										
0										
V Übergeo	rdnete Filter ber	ücksichtigen								

Abfrage in Navigation anzeigen

Navigationsbereich

Im Navigationsbereich stehen Ihnen diverse Navigationsobjekte zur Verfügung, die Ihnen Informationen zu Ihren Bestellungen, Hardware und zugewiesenen Services geben. Weiters können Sie hier Software aus dem Katalog bestellen oder Einsicht in Genehmigungen und Berichte nehmen.

Hinweis: Es stehen Ihnen nur Navigationsobjekte zur Verfügung, für die Sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen (Entscheiden, Managementbereich).



Home

Unter Home können Sie

- per Einkaufswagen-Button Rented eine neue Bestellung ausführen.

Im Bereich Ankündigungen erhalten Sie einen Überblick über

- neue Software und Hilfestellungen sowie Informationen über geplante Wartungsarbeiten.

Unter Meine Aktivitäten werden Ihnen Informationen über

- anstehende Genehmigungen, Abnahmen und aktuelle Bestellungen angezeigt.

Entscheiden/Servicegenehmigungen

Unter *Servicegenehmigungen* finden Sie Bestellungen in die Sie als Genehmiger*in involviert sind. Mit der Einführung der verpflichtenden Zustimmungserklärungen an der Uni Wien ist dieser Bereich nun nicht mehr ausschließlich EDV-Beauftragten und KST-Verantwortlichen vorbehalten, sondern jedem*r Benutzer*in, der*die Services in SAM bestellt. Wird eine Genehmigung für eine Bestellung von Ihnen benötigt, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt. Siehe auch Kapitel *Der Genehmigungsablauf*.

Filter *Offen*: Dieser Filter zeigt Ihnen offene Bestellungen, die auf Ihre Entscheidung warten. Die hier angezeigten Bestellungen sehen Sie ebenfalls unter *Home/Meine Aktivitäten*.

Managementbereich/Berichte

Dieser Punkt steht allen *ReportViewern* zur Verfügung. Das können Personen in leitender Tätigkeit und *EDV-Beauftragte* sein, sowie einfache Benutzer*innen, deren Tätigkeit es notwendig macht, Einblick in verschiedene Berichte zu nehmen. Es stehen folgende Berichte zur Verfügung:

- UniVie Assets
- UniVie Buchungen
- UniVie Kostenstellenrechnung
- UniVie Peripherie
- UniVie Quartalsrechnungen

Arbeitsplatz

Betrachten Sie den *Arbeitsplatz* als "Ihren" Arbeitsplatz. Sie finden dort Informationen zu Bestellungen, bestellten (und bereitgestellten) Services und Ihrer Hardware.



Meine Bestellungen

Hier erhalten Sie einen Überblick über sämtliche Bestellungen, die Sie getätigt haben. Klicken Sie eine Bestellung an, erhalten Sie weitere Details in der Schnellansicht. Beispielsweise den Bestellfortschritt:



Sie können dort auch die Bestellung (solange diese noch nicht genehmigt wurde) wieder stornieren, oder dem*der Genehmiger*in eine Erinnerungs-E-Mail schicken:

Bestellantrag	
ORD81934 - I	Installation
🖍 Stornieren	 Erinnern

Typen von Bestellungen:

- Installation: Beinhaltet Installationsbuchungen von Services
- Deinstallation: Beinhaltet Deinstallationsbuchungen von Services
- Reparatur: Beinhaltet Reparaturbuchungen von Services
 Beachten Sie hierzu die Erläuterungen im Kapitel Der Bestellvorgang/Software reparieren.
- Korrektur: Beinhaltet Korrekturbuchungen
 Dieser Typ von Bestellungen wird erzeugt, wenn ein dem jeweiligen Objekt (Person, Asset)
 zugewiesenes Service, durch Eigentümer- oder Hauptbenutzer-Korrektur, umgebucht wird.

Meine Services

Unter *Meine Services* erhalten Sie einen Überblick über Ihre Services. Die hier ersichtlichen Services haben den Status *bereitgestellt*, d.h. dass Software auf managed clients bereits installiert und auf unmanaged clients am SWD-Server zum Download bereitgestellt wurde. Klicken Sie ein Service an, öffnet sich die Schnellansicht mit den entsprechenden Buchungsdaten.

An dieser Stelle können Sie nicht mehr benötigte Services mit einem Klick auf Rückgabe auch wieder abbestellen:



Meine Hardware

Meine Hardware zeigt Ihnen Hardware, der Sie als Hauptbenutzer*in zugewiesen sind. Das betrifft in erster Linie Computerobjekte, aber auch Peripheriegeräte wie beispielsweise Monitore. Die Schnellansicht zeigt Ihnen weitere Details zu den einzelnen Objekten.

Katalog

Im *Katalog* finden Sie sämtliche für Sie bestellbare Services. Der Navigationspunkt *Software* beinhaltet zusätzliche Filter:



Weiters gibt es im Katalog die Möglichkeit oben rechts die Einstellungen zu öffnen (drei vertikale Punkte). An dieser Stelle können Sie unter *Ansicht* zwischen einer Kachel-Ansicht und einer Grid-Ansicht wechseln.



Der Bestellvorgang

Service bestellen

Sie können Services entweder über die Homepage des Self Service Portals,



oder aus dem Katalog bestellen. Geben Sie dazu beim *Suchtext* Teile des Servicenamen ein, und/oder begrenzen Sie die Auswahl mit den Filtern im Navigationsbereich, oder stöbern Sie direkt im Katalog.

≡	universität wien	Self Servic	e Portal	Katalog		
	≡ •9	*	\$ =	Name	🗕 snagit	
Q	In Navigation suchen		Gefiltert nac	ch: Stichw	rt: sr <mark>lagit ×</mark>	FILTER
25	Home	>	Empfänge		Test,	Thomas (1
G.	Arbeitsplatz	>				
Ä	Katalog	~				
	Nutzer*innen-Kont	en	SRV0224	6	***	**
	Software macOS UNIX / Linux Windows	Ť	m: Snagil multilingu ma für Manag	t 2021 für W ual	in.7/8.1/10	s und -
			videos	알 IN DEN W/ 인€ Miete, 0	ARENKORB Quartalsweis	se

Hinweis: Möchten Sie Software für eine andere Person bestellen, klicken Sie zunächst das Zahnrad-

Symbol 🌞 und wählen anschließend die andere Person.

\$	π.	Name	•	Q Suchtext	1 - 50 von 318	<	>	G	-	-
Emp	pfänger					2.	-	_		
<u>Te</u>	<u>est, Th</u>	<u>omas (14</u>	<u>10)</u>		1.	_		•	x	۹

Haben Sie das gewünschte Service gefunden, legen Sie es in den Warenkorb und wählen ggf. das technische Ziel (*Computer als Ziel wählen/AD-Konto als Ziel wählen*). **Beachten Sie**, dass Sie im Falle von Ziel=Computer nur clients auswählen können, denen Sie als Hauptbenutzer*in zugewiesen sind (siehe *Arbeitsplatz/Meine Hardware*).

😫 Aktion	0	-	×
In den Warenkorb für u: Snagit 2021 für Win.10 multilingual			
学 Der/die folgende(n) Service(s) wird/werden Ihrem Ware hinzugefügt.	enko	rb	
SRV02222 U. Shight 2021 full with to the Preis: 3,00 € Miete, Quartalsweise Computer als Ziel wählen <u>a140-lt-s005 (server5)</u> × C	<u>.</u>		
Erforderlich Besteht aus 1 Elementen	^		
SRV02310 Nutzungsbedingungen Software f Koste	nfrei		
ABBRECHEN WEITERE DATEN ERFO	RDER	RLICH	

Zustimmungserklärungen: Seit Juli 2021 müssen zwingend durch den*die Empfänger*in die Nutzungsbedingungen von der Uni Wien und/oder des Softwareherstellers akzeptiert werden. Dies muss in der Regel nur einmal passieren, die Zustimmung gilt dann für alle weiteren Bestellungen, solange das Service nicht wieder retourniert wird. **Entsprechend notwendige Services werden dem Warenkorb automatisch hinzugefügt**.

Hinweis: Beachten Sie bei der Auswahl der Services die Erläuterungen zu den unterschiedlichen Paketarten im Teil *SAM Einführung – Managed / Unmanaged clients.*

Benötigen Sie weitere Services, suchen Sie diese nun ebenfalls aus dem Katalog und fügen Sie diese dem Warenkorb hinzu. Fahren Sie fort per *WEITERE DATEN ERFORDERLICH*.

Stimmen Sie nun den Nutzungsbedingungen zu und legen Sie die Services in den Warenkorb.

堂 Aktion		а – ×
In den Warenkorb für u: Snagit	t 2021 für Win.10 mu	Itilingual
Weitere Daten erforderlich		
Hiermit stimme ich den Nutz Mitarbeiter*innen zu. Nutzungsbedingungen Software	zungsbedingungen Softwar für Mitarbeiter innen	e für
	[
ZURÚCK	ABBRECHEN	IN DEN WARENKORB

Beachten Sie an dieser Stelle das Warenkorbsymbol, welches sich mit jedem zusätzlichen Service

verändert

Hinweis Kostenstelle: Wenn Sie die Kostenstelle der Bestellung ändern möchten, können Sie dies an dieser Stelle erledigen (*Empfängerinformationen*).

Aktion	□ — >
enkorb	
🔀 Artikel im Warenkorb	× löschen
SRV02222 u: Snagit 2021 für Win.10 multilingual	× 3,00 € Miete, Quartalsweise
SRV02310 Nutzungsbedingungen Software für Mitarb	eiter*innen Kostenfrei
Installationsgebühr (einmalig) Summe einmalige Kosten	
Summe wiederkehrender Kosten (jährlich)	12,00 €
Gesamtpreis (inkl. Kosten für erstes Jahr)	12,00 €
Empfängerinformationen	
814010 - Licensing & Training Notizen	× Q
ABBRECHEN	=> Geben Sie die Bestellu

Mit diesen Schritten haben Sie eine Bestellung aufgegeben. Über den weiteren Verlauf Ihrer Bestellung werden Sie per E-Mail informiert.

Hinweis managed client/zeitnaher Installationsbeginn: Wurde die Software für einen managed client angefordert, kann dieser 10 Minuten nach Aufgabe der Bestellung neu gestartet werden, um den Installationsprozess unmittelbar anzustoßen (Voraussetzung ist aber die genehmigte Bestellung). Melden Sie sich anschließend nicht am client an, da ansonsten die Installation nicht durchgeführt wird.

Hinweis managed client/Versionsaustausch: Möchten Sie eine Software auf eine neue Version bringen (z.B. MS Office 2016 auf MS Office 2019), beachten Sie dabei, zuerst die Deinstallation zu beauftragen, **die Fertigstellung abzuwarten** und erst danach die neue Version zu bestellen. Damit vermeiden Sie Probleme während der De-/Installation.

Hinweis Plattform: Es kommt zu Problemen, wenn Sie ineinandergreifende Software mit unterschiedlicher Plattform auf einem client installieren möchten. Beispielsweise verträgt sich MS Office x32 nicht mit MS Visio x64. Wählen Sie in diesen Situationen Versionen mit gleicher Plattform.

Beispielhafter Bestellfortschritt:

06.12.2021

Hinweis Zugriff auf den SWD Server: Beachten Sie für den Fall, dass Sie Software für andere Kolleg*innen bestellen, dass lediglich der*die Empfänger*in Zugriff auf die Software am SWD–Server hat. Nur diese*r kann die Software herunterladen.

Hinweis zur Installation von unmanaged software: Beachten Sie die am SWD-Server angegebenen Installationshinweise für die heruntergeladene Software. Dadurch vermeiden Sie Probleme bei der Installation.

Service zurückgeben

Um nicht mehr benötigte Software zurückzugeben, wählen Sie unter Arbeitsplatz/Meine Services das entsprechende Service aus, klicken anschließend auf die Aktion Rückgabe



und bestätigen diesen Vorgang mit einem Klick auf den Rückgabebutton.



Sie haben hiermit erfolgreich die Rückgabe einer Software angefordert. Über den Bestellfortschritt werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

Beachten Sie die Installationshinweise am Ende des Kapitels Service bestellen.

Beachten Sie, dass Sie unter "Meine Services" nur Ihre bereitgestellten (nicht deinstallierten) Installationsbuchungen sehen. Bei der Rückgabe ist es jedoch so, dass eine Deinstallationsbuchung generiert wird, welche unter "Meine Bestellungen" zu finden ist. Auch der Verlauf der Rückgabe spiegelt sich nicht in der sichtbaren (ehemals fertig gestellten) Installationsbuchung unter "Meine Services" wider, sondern unter "Meine Bestellungen", da ja der Auftrag zur Deinstallation Inhalt einer neuen Bestellung ist und nicht der "alten" Installationsbuchung.

Service reparieren

Bei Problemen mit installierter Software kann eine Neuinstallation der Software helfen. Bei unmanaged Softwarepaketen muss dies selbst erledigt werden, für managed Softwarepakete gibt es die Funktion *Software reparieren*.



Klicken Sie dafür unter Arbeitsplatz/Meine Services das gewünschte Service an und klicken Sie den Reparaturbutton.



Über den Bestellfortschritt werden Sie wieder per E-Mail benachrichtigt.

Wichtig: Beachten Sie, dass bis zum Abschluss der Reparatur keine weiteren Bestellungen für diesen client möglich sind.

Beachten Sie die Installationshinweise am Ende des Kapitels Service bestellen.

Der Genehmigungsablauf

Um eine Bestellung zu genehmigen oder abzulehnen, wählen Sie diese aus dem Bereich *Home* oder *Home/Entscheiden/Servicegenehmigungen/Offen* aus und klicken anschließend in der sich öffnenden Schnellansicht entweder *Alles genehmigen* oder *Alles ablehnen*.



Möchten Sie nur Teile der Bestellung genehmigen, entfernen Sie den Haken bei den entsprechenden Buchungen und klicken anschließend auf *Entscheiden*.

ENTSCHEIDEN Bitte fahren Sie mit der Entscheidung fort. Ausges Services (grün hervorgehoben) werden freigegeb ausgewählte Services (rot hervorgehoben) werde							Ausgewäl igegeben, werden a	hlte nicht bgelehnt.
					Meine Genehm	igungen	Alle an	zeigen
Ser	vice	Genehmi	gungen	Anza	ahl	Zahlur	ngsart	Preis
	u: MS Off	fice 20	Ich		Miete,	, Quartalsw	veise	6,00€
Office 2016	SRV01678	۲						
	u: MS Vis	sio 201	lch		Miete,	, Quartalsw	veise	6,50 €
	SRV01581	۲						

Begründen Sie anschließend Ihre Entscheidung und gehen Sie weiter mit Buchungen genehmigen.



Hinweis E-Mail-Benachrichtigungen: Sie können die auf Ihre Entscheidung wartenden Bestellungen auch direkt aus der Benachrichtigungs-E-Mail heraus genehmigen, ablehnen oder diese zur Ansicht öffnen:

Genehmigen:Klicken Sie hier für eine direkte Genehmigung.Ablehnen:Klicken Sie hier für eine direkte Ablehnung.Bestelldetails:Klicken Sie hier, um die Bestellung mit Ihrem Webbrowser zu öffnen.

Mittlerweile müssen nicht nur EDV-Beauftragte und Kostenstellenverantwortliche bei Bestellungen genehmigen, sondern auch die Empfänger*innen der Services.

Die Services SRV02313 - Datenschutzerklärung Uni Wien und SRV02310 - Nutzungsbedingungen Software für Mitarbeiter*innen müssen einmalig bei der ersten Bestellung einer Software, für eine*n User*in, von dem*der User*in genehmigt/bestätigt werden. Durch eine Rückgabe der Services kann der*die User*in seine Genehmigung wieder entziehen – Siehe dazu *Service zurückgeben*.

Das Service SRV02314 - Benutzungsordnung Adobe-Software muss bei der ersten Bestellung einer Adobe Software genehmigt werden. Durch eine Rückgabe des Services kann der*die User*in seine Genehmigung wieder entziehen – Siehe dazu *Service zurückgeben*.

Erläuterungen

Die Zuordnung der KST – Verantwortlichen stimmt nicht, was ist zu tun?

Wenden Sie sich an die DLE Finanzwesen und Controlling (Quästur).

Sie können Ihren client für Ihre Softwarebestellung nicht auswählen?

Wenden Sie sich an Ihre*n EDV-Beauftragte*n, diese*r kann Sie bei dem Problem unterstützen.

Benutzer*innen-Login funktioniert nicht

Benutzer*innen-Konten werden nach fünf fehlerhaften Anmeldeversuchen gesperrt. Diese Sperre wird nach 60 Minuten wieder aufgehoben. Sollte es weiterhin nicht möglich sein sich anzumelden, erstellen Sie ein Ticket im Servicedesk unter:

https://servicedesk.univie.ac.at/servicedesk/customer/portal/17

Inventarisierungstools: TIT/SAM

Die Inventarisierung von unmanaged clients mit Verwaltungsart *Empirum* in SAM kann mit Hilfe der folgenden Tools erfolgen:

- TIT (TAP Inventory Trigger) für Windows clients
- SAM für macOS clients

Hinweis: Linux clients müssen durch Ihre*n EDV-Beauftragte*n manuell angelegt werden.

Beachten Sie, dass es keine laufende Aktualisierung des *Inventory* gibt. Die Ausführung von TIT/SAM ist eine einmalige Sache. Änderungen am client müssen manuell durch Ihre*n EDV-Beauftragte*n nachgetragen werden (IP, MAC, etc.).

Zur Inventarisierung eines clients gehen Sie wie folgt vor:

- Melden Sie sich an dem zu inventarisierenden client mit einem*r administrativen Benutzer*in an.
- Laden Sie die Inventarisierungssoftware vom SWD-Server <u>https://swd.univie.ac.at</u> (Gratissoftware) herunter und folgen Sie den Anweisungen.

Beachten Sie, dass der gerade inventarisierte client erst bis zu vier Stunden später in SAM sichtbar sein kann, da dieser zunächst in der unmanaged Empirum-Instanz angelegt und erst mit dem nächsten Empirum-Konnektorlauf ins SAM übertragen wird. Die Zuordnung zu OE/KST und Hauptbenutzer erfolgt in weiteren Schritten.