





Matrix42- Software Asset Management – SAM

Self Service Portal UUX – Unified User Experience

August 2020, Version 1.0

Inhalt

| | |
|---|----|
| SAM - Einführung | 4 |
| Was ist SAM? | 4 |
| Wo beginnt bzw. endet der Support des ZID? | 4 |
| Unterstützte Betriebssysteme..... | 4 |
| Das Self Service Portal | 4 |
| Erweiterte Funktionen: | 4 |
| Managed / unmanaged Clients | 5 |
| Wie kommt ein client ins SAM? | 5 |
| SAM UUX – die Oberfläche..... | 7 |
| Sprache ändern | 7 |
| Profil  | 7 |
| Das Self Service Portal durchsuchen  | 8 |
| Navigationsbereich..... | 8 |
| Steuerung des Navigationsbereiches | 8 |
| Arbeitsbereich | 9 |
| Menüleiste..... | 9 |
| Erweiterte Suche  | 9 |
| Abfragen  | 9 |
| Navigationsobjekte..... | 11 |
| Home | 11 |
| Entscheiden/Servicegenehmigungen..... | 11 |
| Managementbereich/Berichte..... | 11 |
| Arbeitsplatz | 12 |
| Meine Bestellungen..... | 12 |
| Meine Services | 12 |
| Meine Hardware..... | 13 |
| Katalog..... | 13 |
| Der Bestellvorgang | 14 |
| Software bestellen | 14 |
| Software zurückgeben..... | 19 |
| Software reparieren | 19 |
| Der Genehmigungsablauf:..... | 21 |
| Erläuterungen..... | 23 |
| Die Zuordnung der KST – Verantwortlichen stimmt nicht, was ist zu tun? | 23 |

| | |
|--|----|
| Sie können Ihren client für Ihre Softwarebestellung nicht auswählen? | 23 |
| Benutzer*innen-Login funktioniert nicht | 23 |
| Inventarisierungstools: TIT/SAM | 23 |

SAM - Einführung

Was ist SAM?

SAM (Software and Asset Management) ist eine Anwendung, die zur Verwaltung von Software (bestellbare Services) und Hardware dient. Die Universität Wien setzt SAM ein, um 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

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:

- Überblick über Ihre aktuellen Aktivitäten (Bestellungen, Genehmigungen)
- Überblick über Ihre
 - o Bestellungen
 - o Services
 - o Hardware
- Softwarebestellungen verwalten

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.

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 ergeben 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 => *ManagedClient*
- 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?

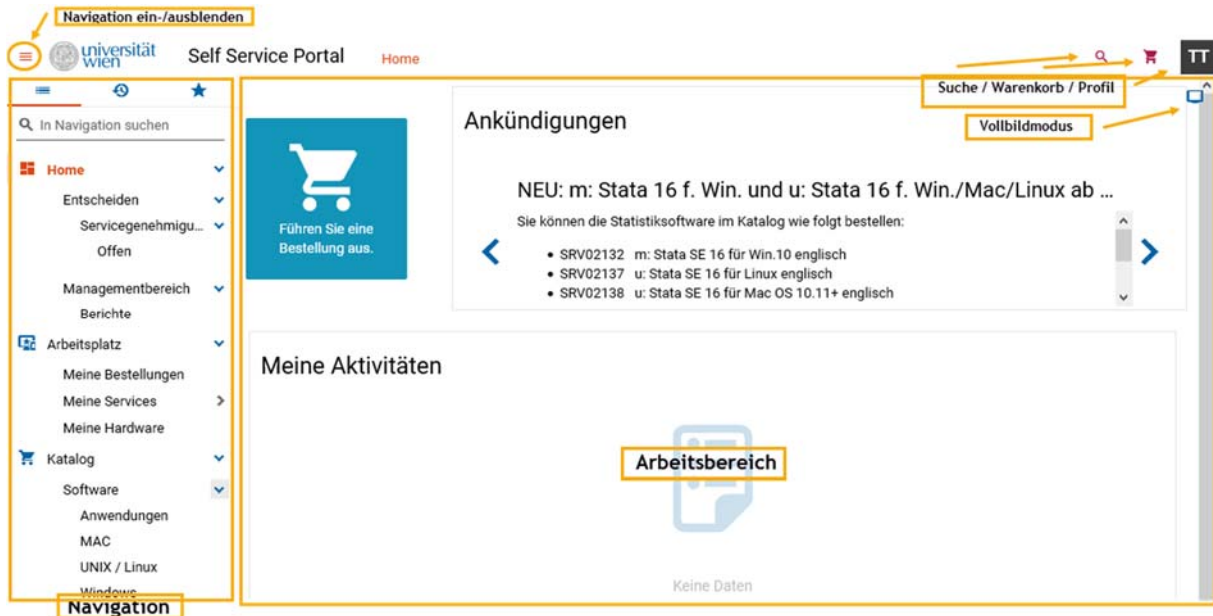
- Managed Empirum: Managed Empirum clients werden über die Empirumkonsole angelegt und installiert. Anschließend werden diese beim nächsten Empirumkonnektorlauf ins SAM importiert. Für vollständig inventarisierte Geräte kann anschließend Software bestellt werden. Unterstützte Betriebssysteme: Windows 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 inventarisiert (siehe letztes Kapitel). Diese werden ebenfalls durch den Empirumkonnektor 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. Es wird kein Inventory des Geräts erstellt.

SAM UUX – die Oberfläche

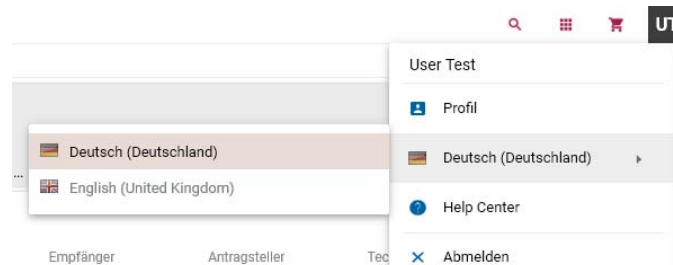
Direkter Link: <https://sam.univie.ac.at/wm>

- Zugriff mit allen Browsern möglich
- Anmeldung mit u:account (u\account)



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.



Profil



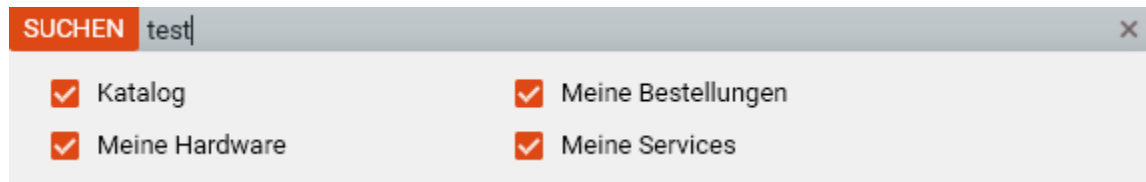
Im Profil können Sie u.a. folgendes konfigurieren:

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

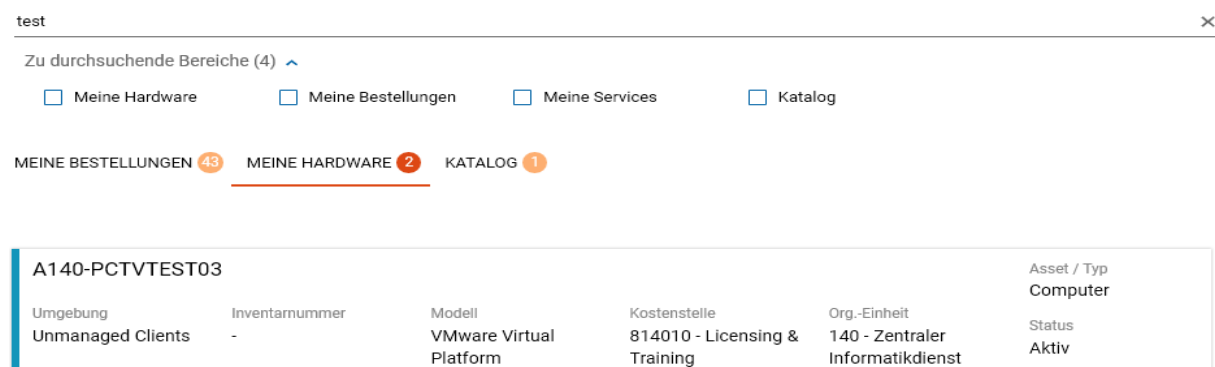
Hinweis zur Vertretung: Sie können für Ihre Abwesenheiten eine Vertretung definieren, welche Ihre SAM - E-Mail-Benachrichtigungen zusätzlich in dieser Zeit erhält. Füllen Sie dafür die Felder *Stellvertreter*, *Starttermin* und *Endtermin* aus. Befüllen Sie lediglich das Feld *Stellvertreter*, ohne die 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:



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 im Kapitel *Navigationsobjekte*.

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 erweiterter Suche sowie Einstellungen bezogen auf die Darstellung von Informationen.

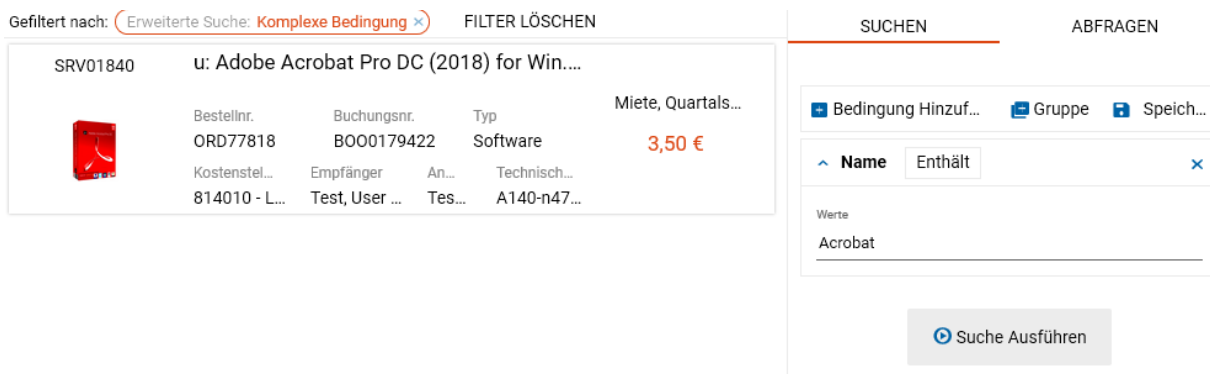
Erweiterter Modus  : Haben Sie eine Bestellung, Asset o. ä. ausgewählt, können Sie mit dem Rahmen-Symbol  in den erweiterten Modus umschalten, um die Schnellansicht zu vergrößern.

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




Erweiterte Suche

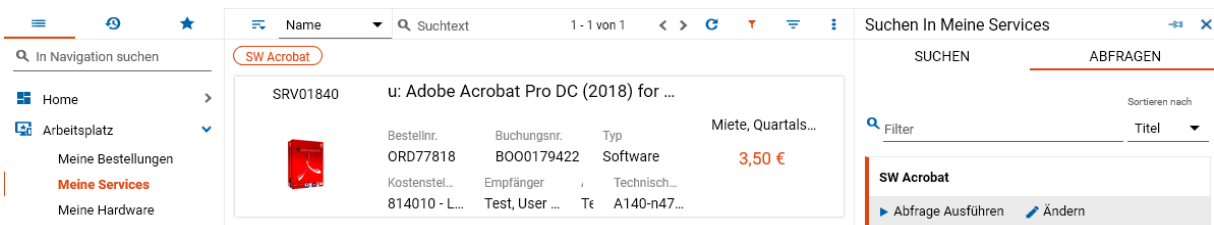
Mit der Erweiterten Suche können Sie Suchbegriffe mit UND/ODER kombinieren und mit Bedingungen versehen. Die Suche kann als Abfrage gespeichert werden.



Abfragen

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


Beispiel 1: Eingeblandeter Abfragefilter *SW Acrobat* in der Abfragefilterleiste 



Beispiel 2: Abfragefilter *SW Acrobat* in der Navigation

Q In Navigation suchen

- Home >
- Arbeitsplatz
 - Meine Bestellungen
 - Meine Services
 - SW Acrobat

| | | | | |
|---|--|----------------|--------------|--------------------|
| SRV01840 | u: Adobe Acrobat Pro DC (2018) for ... | | | Miete, Quartals... |
|  | Bestellnr. | Buchungsnr. | Typ | |
| | ORD77818 | B000179422 | Software | 3,50 € |
| | Kostenstel... | Empfänger | Technisch... | |
| | 814010 - L... | Test, User ... | Te | A140-n47... |

SUCHEN ABFRAGEN

Filter Sortieren nach Titel

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 Bearbeiten ↔ ✕

SW Acrobat

Abbrechen
 Speichern
 Fertigstellen
 MEHR

Löschen
 Untergeordnetes Element hinzufügen

Titel

SW Acrobat

Beschreibung

TEST

Position

0

Übergeordnete Filter berücksichtigen

Abfrage in Navigation anzeigen

Navigationsobjekte

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 (Entscheiden, Managementbereich) zur Verfügung, für die Sie die erforderlichen Berechtigungen besitzen.

The screenshot shows the 'Self Service Portal' interface. The top navigation bar includes the University of Vienna logo, 'Self Service Portal', and 'Home'. A search bar is on the left. The main navigation menu on the left has 'Home' and 'Katalog' highlighted with orange boxes. The 'Home' section contains a shopping cart icon and the text 'Führen Sie eine Bestellung aus.'. The 'Ankündigungen' section shows a notification for Stata 16 software. The 'Meine Aktivitäten' section shows a document icon and the text 'Keine Daten'.

Home

Unter *Home* können Sie

- per Einkaufswagen-Button  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

Genehmigungen sind ausschließlich für EDV-Beauftragte und Kostenstellenverantwortliche relevant. Diese haben die Aufgabe Bestellungen zu bewerten und zu genehmigen bzw. abzulehnen. In die unter *Servicegenehmigungen* angezeigten Bestellungen sind Sie als Genehmiger*in involviert.

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.

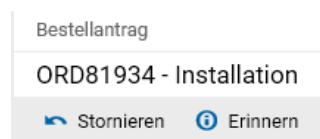


Meine Bestellungen

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 Sie noch nicht genehmigt wurde) wieder stornieren, oder dem*der Genehmiger*in eine Erinnerungs-E-Mail schicken:



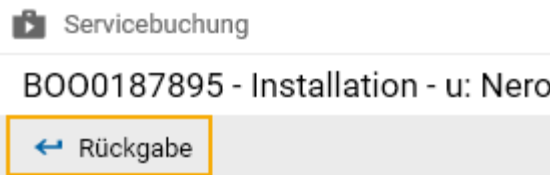
Typen von Bestellungen:

- 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, umbucht wird.

Meine Services

Unter *Meine Services* sehen 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 wieder abbestellen:

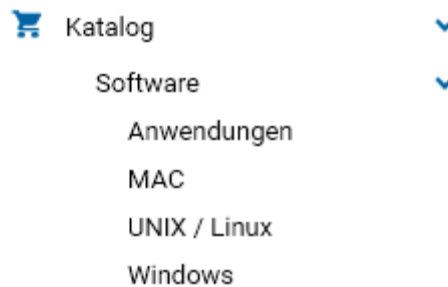


Meine Hardware

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

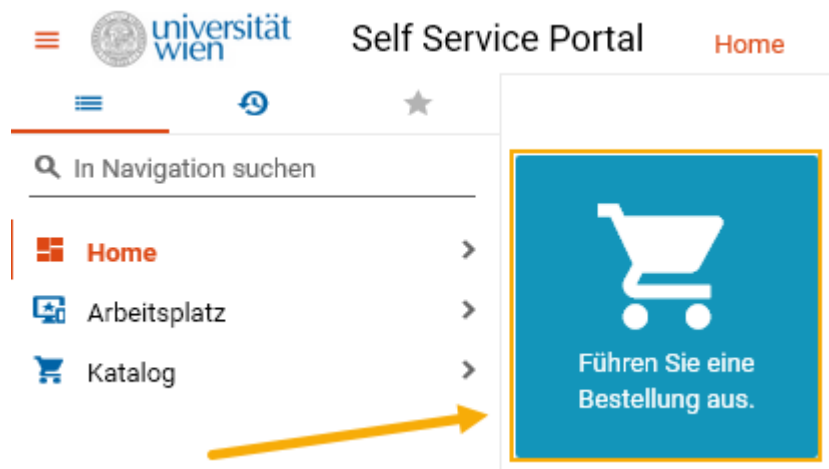
Im *Katalog* finden Sie sämtliche für Sie bestellbare Services. Der Navigationspunkt *Software* beinhaltet zusätzliche Filter:



Der Bestellvorgang

Software 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 oder begrenzen Sie die Auswahl mit den Betriebssystemfiltern *MAC*, *Unix/Linux*, *Windows* und stöbern Sie direkt im Katalog.

The screenshot shows the 'Self Service Portal' interface. On the left, the 'Katalog' menu is highlighted with a yellow box. The main search area shows 'Gefiltert nach: Stichwort: snagit' with a search bar containing 'snagit'. Below this, a search result for 'SRV01874' is shown, including a star rating, a description 'm: Snagit 2019 für Win.7/8. /10 multilingual', and an image of a laptop and server rack with the text 'managed Emprium'. A yellow arrow points from the 'Katalog' menu to the search bar, and another points from the search bar to the 'IN DEN WARENKORB' button. The price '3,00 € Miete, Quartalsweise' is displayed at the bottom of the result card.

Hinweis: Möchten Sie Software für eine andere Person bestellen, klicken Sie zunächst das Zahnrad-Symbol  und wählen anschließend die andere Person.

This screenshot shows the user selection dropdown menu. At the top, there is a gear icon (highlighted with a yellow box) and a search bar containing 'Suchtext'. Below the search bar, the selected user is 'Empfänger Test, Thomas (140)'. To the right, there are navigation arrows and a search icon. Two yellow arrows point from the gear icon to the search bar and from the search bar to the search icon.

Haben Sie das gewünschte Service gefunden, legen Sie es in den Warenkorb und wählen ggf. das technische Ziel mit: *Computer als Ziel wählen*. **Beachten Sie**, dass Sie hier nur Computer auswählen können, denen Sie als Hauptbenutzer*in zugewiesen sind (siehe *Arbeitsplatz/Meine Hardware*).

Aktion

In den Warenkorb für u: Snagit 2019 für Win.7/8.1/10 multilingual

Der/die folgende(n) Service(s) wird/werden Ihrem Warenkorb hinzugefügt.

SRV01875

u: Snagit 2019 für Win.7/8.1/...

Preis:
3,00 €
Miete, Quartalsweise


Computer als Ziel wählen
a140-lt-UUXTest1

ABBRECHEN





IN DEN WARENKORB

Benötigen Sie weitere Services, suchen Sie diese nun ebenfalls aus dem Katalog und fügen Sie diese dem Warenkorb hinzu.



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


Beachten Sie an dieser Stelle das Warenkorbsymbol, welches sich mit jeder zusätzlichen Software verändert . In unserem Beispiel wurde noch ein weiteres Service dem Warenkorb hinzugefügt plus noch unterschiedliche Hardware ausgewählt.


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





 Aktion   

Warenkorb

 Artikel im Warenkorb löschen


SRV01875 u: Snagit 2019 für Win.7/8.1/10 multilingual 


(Computer)





   

Miete,
Quartalsweise

3,00 €

SRV01613 u: Nero 2017 Premium für Win.7/8/10 multilingual 

(Computer)

Miete,
Quartalsweise

3,50 €

| | |
|---|----------------|
| Installationsgebühr (einmalig) | |
| Summe einmalige Kosten | - |
| Summe wiederkehrender Kosten (jährlich) | 26,00 € |
| Gesamtpreis (inkl. Kosten für erstes Jahr) | 26,00 € |

Empfängerinformationen

Kostenstelle
814010 - Licensing & Training  

Notizen

Ich brauche diese Software.



ABBRECHEN

ZUSÄTZLICHE BESTELLINFORMATIONEN

Klicken Sie auf *Zusätzliche Bestellinformationen* und bestätigen Sie auf der folgenden Dialogseite die *Nutzungsbedingungen für Standardsoftware*:

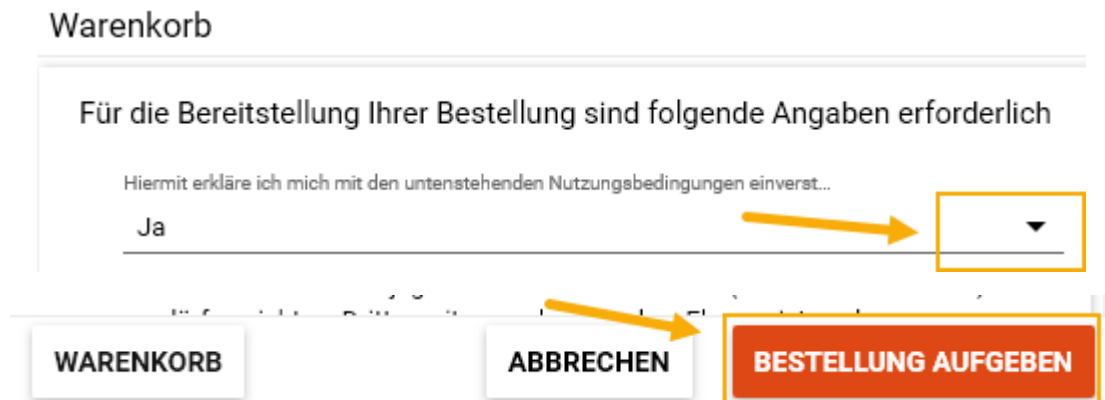
Warenkorb

Für die Bereitstellung Ihrer Bestellung sind folgende Angaben erforderlich

Hiermit erkläre ich mich mit den untenstehenden Nutzungsbedingungen einverst...

Ja

WARENKORB **ABBRECHEN** **BESTELLUNG AUFGEBEN**



Mit diesen Schritten haben Sie eine Bestellung aufgegeben. Wurde diese erfolgreich abgearbeitet (genehmigt und bereitgestellt), werden Sie im Anschluss auf der Homepage dazu aufgefordert die Bestellung abzunehmen.

Hinweis managed client/zeitnahe 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.

Während des gesamten Bestellprozesses werden Sie per E-Mail über den Bestellfortschritt benachrichtigt.

Beispielhafter Bestellfortschritt:

Bestellfortschritt

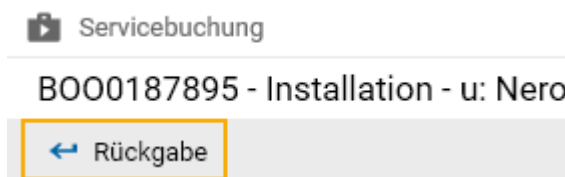


Hinweis Zugriff auf den SWD Server: Beachten Sie für den Fall, dass Sie Software für andere Kolleg*innen bestellen, dass lediglich der*die Empfänger*in Zugriff auf die Software am SWD-Server hat. Nur diese*r kann die Software herunterladen.

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.

Software 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 dem Rückgabebutton.

Empfängerinformationen

Notizen

Ich brauche die Software nicht mehr ...]

ABBRECHEN RÜCKGABE



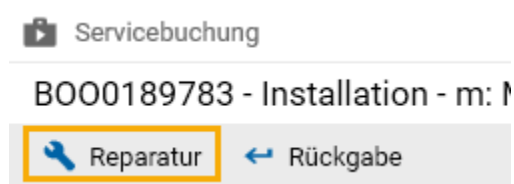
The screenshot shows a service booking interface. At the top, there is a camera icon and the text 'Servicebuchung'. Below that, the service ID 'BOO0189783 - Installation - m: I' is displayed. At the bottom, there are two buttons: 'Reparatur' with a wrench icon and 'Rückgabe' with a left-pointing arrow. The 'Rückgabe' button is highlighted with a yellow border. An orange arrow points from the 'Notizen' field to the 'Rückgabe' button.

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 Teils *Software bestellen*.

Software 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.

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



Beachten Sie die Installationshinweise am Ende des Teils *Software 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*.

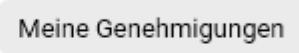

Bestellantrag





ORD82574 - Installation

 Alles genehmigen  Alles ablehnen

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

 Bitte fahren Sie mit der Entscheidung fort. Ausgewählte Services (grün hervorgehoben) werden freigegeben, nicht ausgewählte Services (rot hervorgehoben) werden abgelehnt.

| Service | Genehmigungen | Anzahl | Zahlungsart | Preis |
|--|---|--------|----------------------|--------|
| <input checked="" type="checkbox"/>  u: MS Office 20... SRV01678 | Ich  | | Miete, Quartalsweise | 6,00 € |
| <input type="checkbox"/>  u: MS Visio 201... SRV01581 | Ich  | | Miete, Quartalsweise | 6,50 € |

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

Notizen

Visio ist zu teuer ...

Falls verfügbar, bitte weitere Anhänge anfügen

Filter Sortieren nach: Name   Ausgewählte heruntergeladen    
 Alles herunterladen

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.](#) (Sie werden nach einer Begründung gefragt)

Bestelldetails: [Klicken Sie hier, um die Bestellung mit Ihrem Webbrowser zu öffnen.](#)

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 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 <https://swd.univie.ac.at> (Gratissoftware) herunter und folgen Sie den Anweisungen.

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

Bekannte Probleme mit TIT:

- Gelegentlich kann es vorkommen, dass die Übermittlung der Inventardaten nicht einwandfrei funktioniert. Unternehmen Sie in diesem Fall einen erneuten Anlauf. Warten Sie zunächst vier Stunden ab und prüfen erneut im SAM, ob der client sichtbar ist. Sollte der client auch nach dem zweiten Versuch nicht sichtbar sein, eröffnen Sie ein Ticket im Servicedesk unter:
<https://servicedesk.univie.ac.at/servicedesk/customer/portal/17>
Hinweis VPN: Für die Übermittlung der Daten von außerhalb des Datennetzes der Universität Wien ist eine VPN Verbindung erforderlich.
- Verwenden Sie nicht Ihre E-Mail-Adresse der Universität Wien (vorname.nachname@univie.ac.at), funktioniert die Hauptbenutzer-Zuordnung nicht korrekt. Bei einer erneuten Ausführung von TIT, erhalten Sie in diesem Fall eine E-Mail, mit der

Information, dass der Rechnername bereits vorhanden ist. Eröffnen Sie in diesem Fall ein Ticket im Servicedesk unter:
<https://servicedesk.univie.ac.at/servicedesk/customer/portal/17>