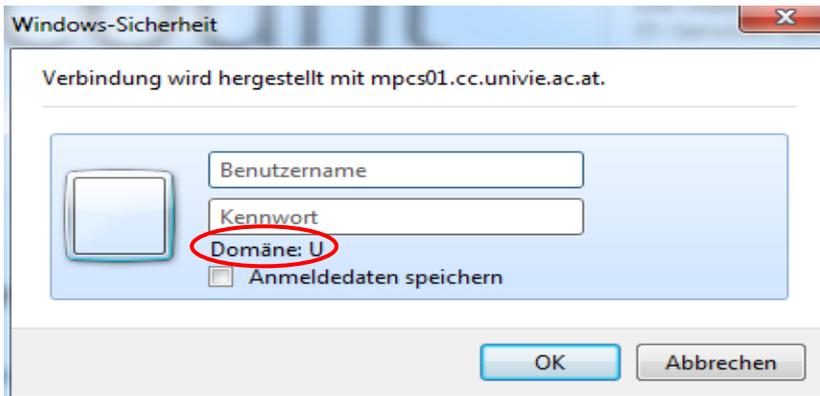


## Self Service Portal für Software – Bestellung managed und unmanaged Services

Dieses Dokument beschreibt die Softwarebestellung für managed und unmanaged Clients. Managed Client bedeutet, dass der Rechner zentral vom ZID bzw. den EDV-Verantwortlichen einzelner Einrichtungen der Universität Wien über Empirium verwaltet und mit Software beschickt wird.

Aufruf des Self Service Portals mit <https://sam.univie.ac.at/sps/portal> nur im Netzwerk der Universität Wien möglich. Von außerhalb des Datennetzes nur über VPN ( Beschreibung VPN: <http://zid.univie.ac.at/vpn/> ).

Durch Aufrufen der oben genannten Seite wird eine Verbindung zum Server `mpcs01.cc.univie.ac.at` hergestellt. Anmeldung mit `u\Domänenname` und `u:account-UserID` z.B. `u\musterm8` und dem entsprechenden `u:account-Passwort`.



Hinweis: Navigieren Sie nur über die Schaltflächen des Self Service Portals – nie mittels Vorwärts oder Zurück im Internet Explorer!



Personendaten werden aus der Personaldatenbank und Kostenstelleninfos aus SAP importiert. Berechtigungen werden anhand der hinterlegten Funktionen EDV-Beauftragte/r bzw. Kostenstellenverantwortliche/r bzw. Stellvertretende/r Kostenstellenverantwortlich/r vergeben. Fehlende Berechtigungen oder Kostenstellenzuordnungen müssen über die Personalabteilung oder Finanzwesen und Controlling (Quästur) geändert werden. Ebenso müssen Änderungen bei diesen Stellen beantragt werden.

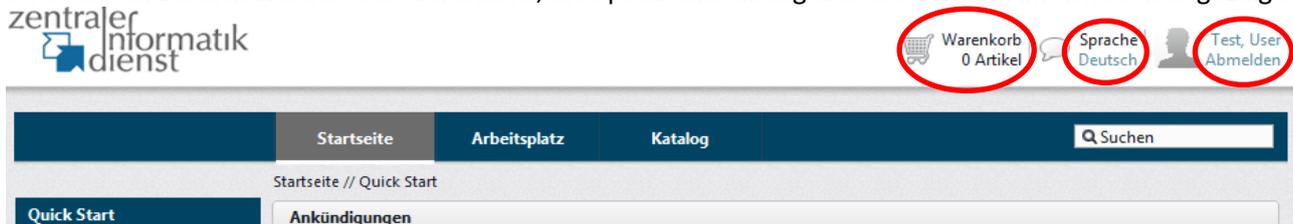
Je nach Berechtigung im Self Service Portal können bei den Menüs zusätzliche Punkte angezeigt werden. Nach Anmeldung erscheint die Startseite – *Startseite//Quick Start*.



Warenkorb 0 Artikel | Sprache Deutsch | Test, User Abmelden

In weiterer Folge werden die einzelnen Bereiche der **Startseite** erklärt.

Im obersten Bereich werden der Warenkorb, die Spracheinstellung und die Anmeldeinformation angezeigt.



Der Warenkorb wird später bei der Softwarebestellung behandelt.

Die Sprache kann gewählt werden. Englisch und Deutsch stehen zur Auswahl.

Die Anmeldeinformation zeigt wer im Self Service Portal angemeldet ist ([Name, Vorname](#)). Hier ist auch die Abmeldung vom Portal durch Klicken auf [Abmelden](#) möglich.

Im oberen blauen Balken befinden sich neben dem Suchfeld drei Schaltflächen:



Die ausgewählte Schaltfläche erscheint grau und in der Zeile darunter wird die entsprechende Seite angezeigt.



## Persönliche Daten

Auf der Startseite gibt es drei Möglichkeiten die persönlichen Daten anzuzeigen. Durch Klicken auf:

1. die Anmeldeinformation, in diesem Beispiel [Test, User](#)
2. **Persönliche Daten**
3. [Persönliche Daten anzeigen](#)



Persönliche Daten können nur angezeigt und nicht bearbeitet werden.

Startseite // Persönliche Daten

Quick Start

**Persönliche Daten**

⚠ Sie sind nicht berechtigt, die persönlichen Daten zu ändern! Wenden Sie sich an die Systemoperatoren, wenn Änderungen erforderlich sind.

 Vorname\*  Zweiter Vorname  Nachname\*   
 Anrede  Anrede für Brief   
 Position   
 E-Mail\*  E-Mail Format

Hochladen Entfern

**Vertretung**

Diese Person wird in der Lage sein, Ihre Genehmigungen zu verarbeiten. Wenn die Vertretung dauerhaft ist, lassen Sie die Datumsfelder leer.

Stellvertreter  Startdatum  Ablaufdatum

Entfern

**Kontaktdaten**

⚠ Sie sind nicht berechtigt, die Kontaktdaten zu ändern! Wenden Sie sich an die Systemoperatoren, wenn Änderungen erforderlich sind.

Nur das Eintragen einer **Vertretung** für Genehmigungen ist durch Klicken auf  möglich. Das Fenster **Objekt auswählen** wird geöffnet.

**Objekt auswählen**

Suchen Sie und wählen Sie das gewünschte Objekt aus

Stichwort:

Nachname ^	Vorname	E-Mail	OU
Abart	Rainer	rainer.abart@univie.ac.at	543 - Department für I
Abdel-Gawad	Hadir	a1400639@unet.univie.ac.at	Global
Abdolahpurmonikh	Fazel	fazel.abdolahpur.monikh@univie.ac.a	Global
Abdul Kader	Mohammed Jasid	jasid.abdulkader@univie.ac.at	408 - Institut für Gesch
Abdul-Hussain	Surur	surur.abdul-hussain@univie.ac.at	493 - Institut für Publi
Abdullah	Anusha	a1402266@unet.univie.ac.at	Global
Abed-Navandi	Daniel	daniel.abed-navandi@univie.ac.at	763 - Department für I
Abels	Simone	simone.abels@univie.ac.at	603 - Plattform für Did
Aberham	Doris	doris.aberham@univie.ac.at	781 - StudienServiceCe
Aberl	Mario Patrick	mario.aberl@univie.ac.at	493 - Institut für Publi
Aberle	Marion	marion.aberle@univie.ac.at	746 - Department für I
Abert	Christine	christine.abert@univie.ac.at	748 - Department für E
Abid	Lislotte	lislotte.abid@univie.ac.at	424 - Institut für Ori

1 - 50 von 12119

Die Vertretung kann entweder direkt durch Klicken auf die Person und Drücken auf  ausgewählt werden. Eine andere Möglichkeit ist es, die Person mittels Eingabe des Namens oder der Anfangsbuchstaben im Stichwortfeld und durch Klicken auf  zu finden.

## Objekt auswählen

Suchen Sie und wählen Sie das gewünschte Objekt aus

Stichwort:



≈

pospi

Suchen

Nachname ▲	Vorname	E-Mail	OU
Pospiscek	Georg	georg.pospiscek@univie.ac.at	140 - Zentraler Inform.
Pospischil	Kevin	a1402077@unet.univie.ac.at	Global
Pospisil	Jan	jan.pospisil@univie.ac.at	494 - Institut für Politil

1 - 3 von 3



Abbrechen

Entfernen

Auswählen

Die gewünschte Person muss mit einem Mausklick markiert und durch Klicken auf **Auswählen** eingetragen werden.

## Vertretung

Diese Person wird in der Lage sein, Ihre Genehmigungen zu verarbeiten. Wenn die Vertretung dauerhaft ist, lassen Sie die Datumsfelder leer.

Stellvertreter

Startdatum

Ablaufdatum

Pospiscek, Georg



Entfernen

Für eine kurzzeitige Vertretung kann ein Start- und ein Ablaufdatum eingegeben werden.

Durch Klicken auf **Entfernen** wird die Vertretung wieder aus den persönlichen Daten gelöscht.

## Vertretung gelöscht



Ihre Vertretungsinformationen wurden erfolgreich gelöscht.

Klicken Sie OK um fortzufahren.

OK

Es kommt die Rückmeldung **Vertretung gelöscht**, die mit **OK** quittiert werden muss.

## Eigene Aktivitäten

Im Bereich **Eigene Aktivitäten** werden die Aktivitäten im Softwarekatalog als Übersicht angezeigt. Diese Aktivitäten werden später bei der Softwarebestellung detaillierter behandelt.

### Eigene Aktivitäten



Meine Bestellungen	Offen[0]	Alle[23]
Meine Genehmigungen	Offen[0]	Alle[0]
Meine Abnahmen	Offen[0]	Alle[23]

Eigene Aktivitäten verwalten und bearbeiten.

## Neue Software bestellen

Im Bereich **Neue Software bestellen** kann direkt in den Katalog gewechselt werden. Der Katalog wird in weiterer Folge bei der **Service Bestellung** behandelt.

### Neue Software bestellen



- Windows
- MAC
- UNIX / Linux

Software zur Installation auf dem eigenen PC bestellen

## Ankündigungen

Im Bereich **Ankündigungen** können Nachrichten, die für das Self Service Portal relevant sind, vom ZID bereitgestellt werden. Normalerweise ist dieses Fenster ausgeblendet.

Startseite // Quick Start

Quick Start

Persönliche Daten

### Ankündigungen

Testeintrag  
Die ist ein Testeintrag!

Für die Software XYZ gibt es ab sofort eine neue Version!

#### Neue Software bestellen

Anwendungen

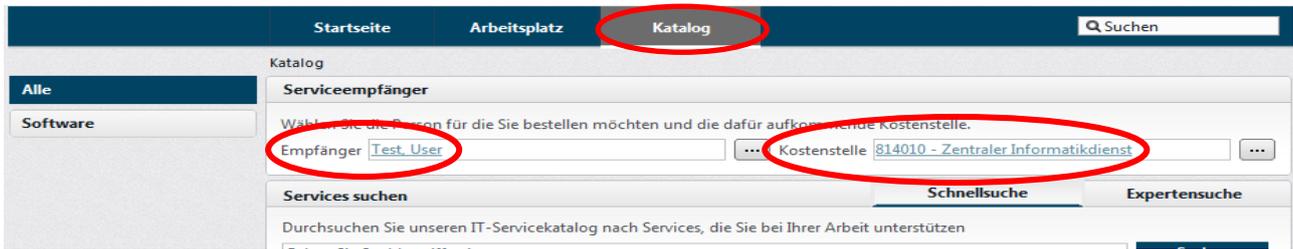
#### Eigene Aktivitäten

Meine Bestellungen Offen[0] Alle[23]

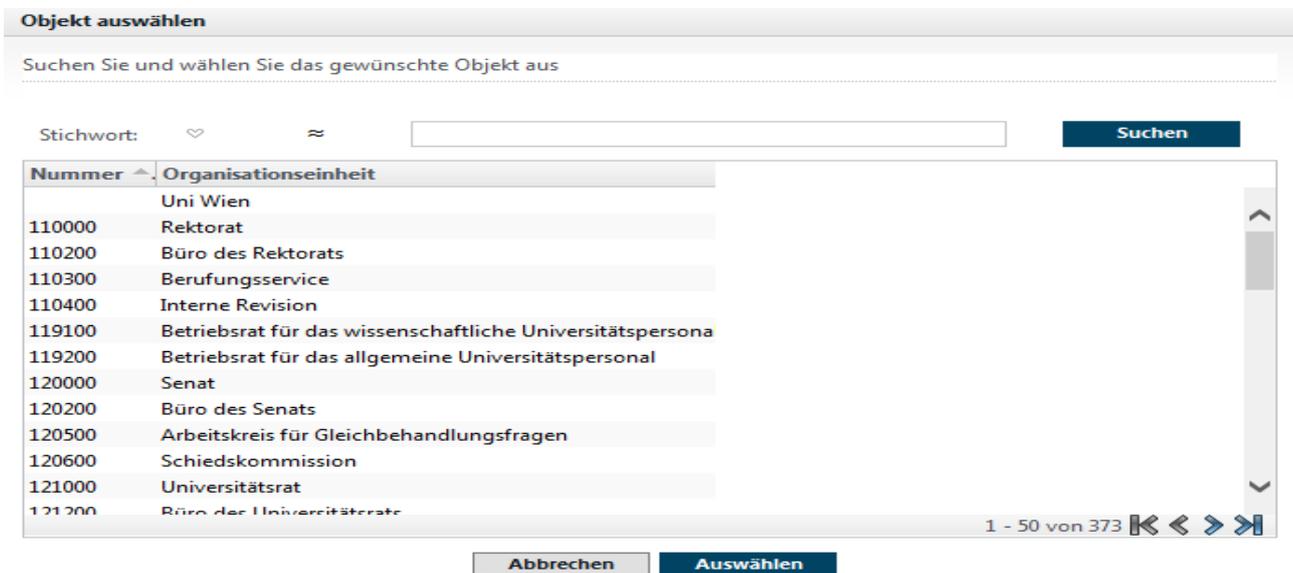
**Service Bestellung** *ACHTUNG: mindestens 10GB freier Festplattenplatz muss vorhanden sein!*

Durch Klicken auf **Katalog** wird die Seite – *Katalog* – geöffnet. Hier werden alle bestellbaren Softwarepakete aufgelistet.

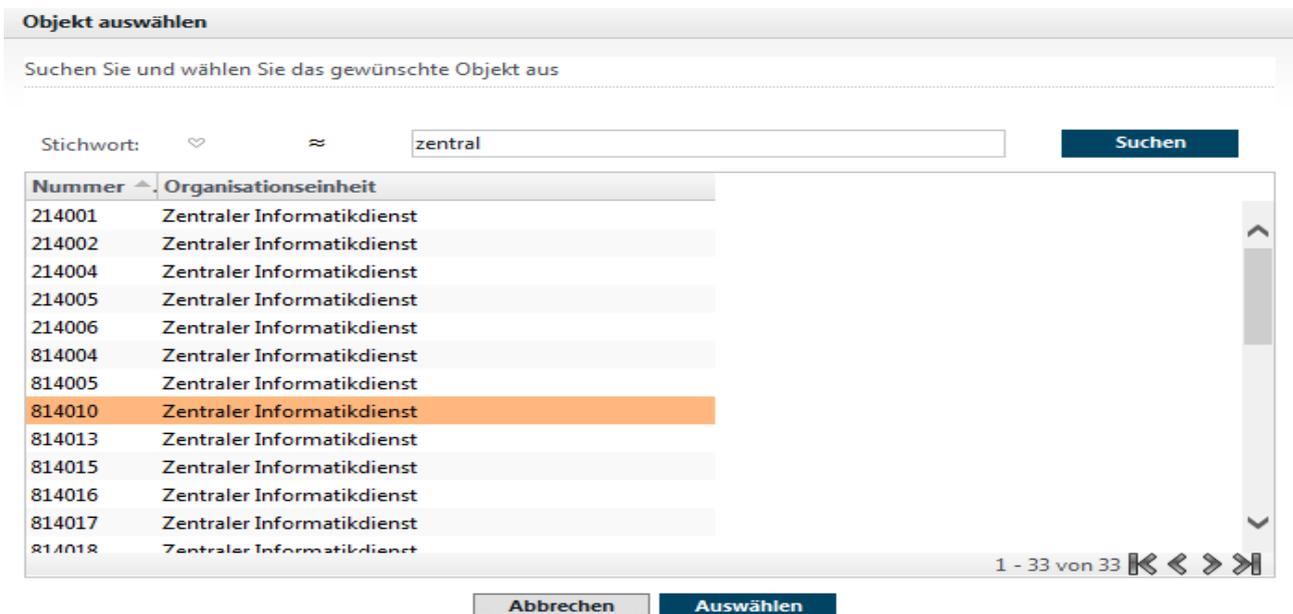
Es ist wichtig, dass der **Empfänger** und die **Kostenstelle** korrekt eingetragen sind.



Gegebenenfalls kann dies angepasst werden. Durch Klicken auf **...** öffnet sich das Fenster **Objekt auswählen**. Je nach Berechtigung im Self Service Portal, kann der **Serviceempfänger** ausgewählt werden. Auch die **Kostenstelle**, die mit der quartalsweisen Miete belastet wird, kann geändert werden.

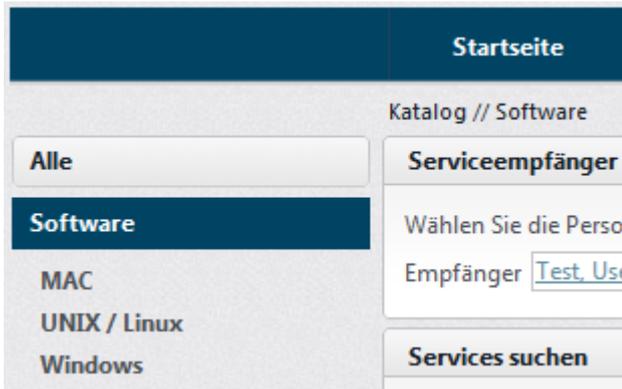


Die Organisationseinheit kann entweder direkt durch Mausklick auf die richtige Organisationseinheit und Klicken auf **Auswählen** ausgewählt werden. Eine andere Möglichkeit ist es, mittels Eingabe von Buchstaben oder Zahlen im Stichwortfeld und durch Klicken auf **Suchen** die gewünschte Organisationseinheit zu finden.

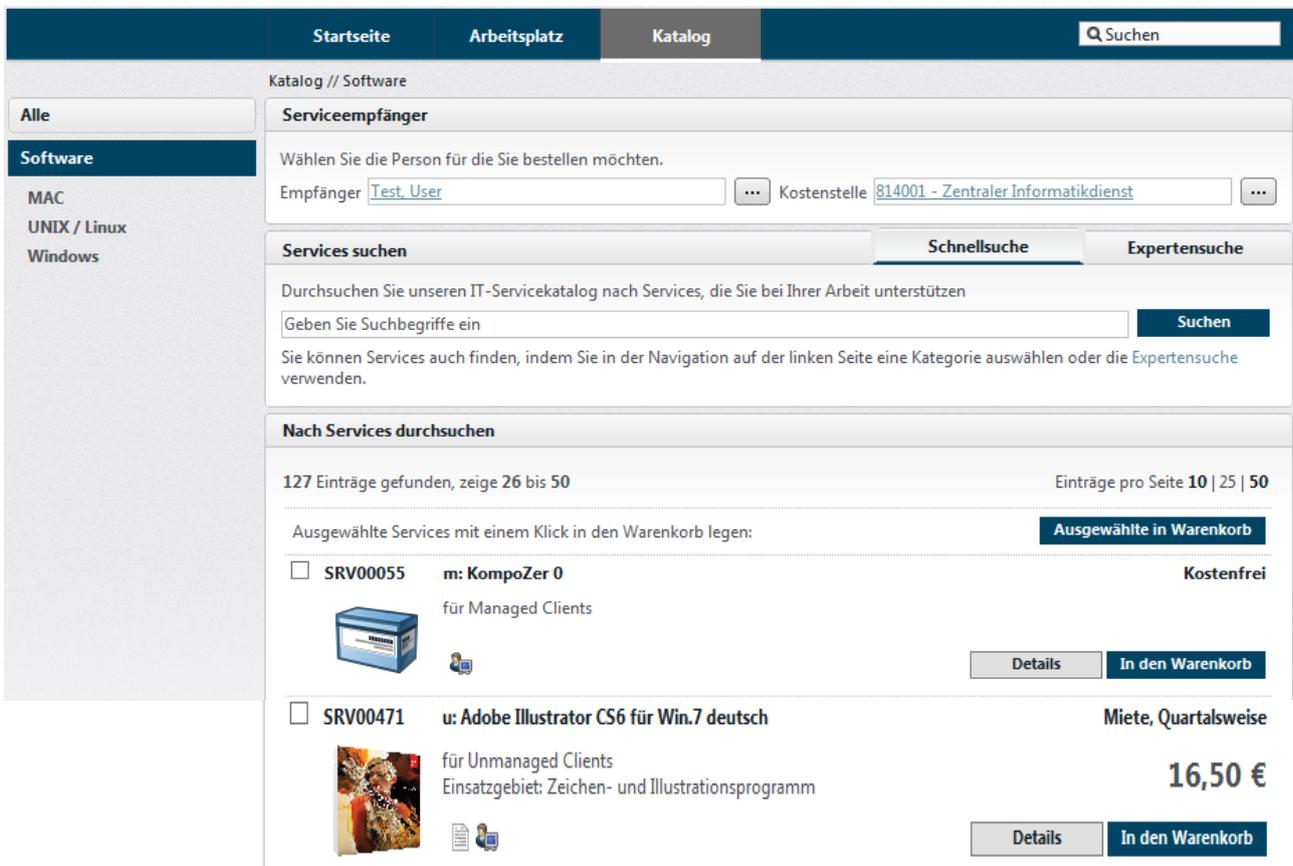


Die Organisationseinheit muss mit einem Mausklick markiert und durch Klicken auf **Auswählen** eingetragen werden.

Beim Klicken auf das Feld **Software** werden 3 Kategorien (MAC, UNIX/Linux und Windows) sichtbar. Durch Klicken auf die jeweilige Kategorie können die Softwarepakete gefiltert aufgelistet werden.



Die Softwareprodukte werden prinzipiell in 2 Arten von Softwarepaketen eingeteilt - Software für **Managed** und **Unmanaged Clients**. Bei den Namen der Softwarepakete wird durch **u:** für **Unmanaged** und **m:** für **Managed Client** unterschieden. Einige Softwarepakete können sowohl auf Managed als auch Unmanaged Clients installiert werden.



Neben der internen Servicenummer wird bei jedem Softwarepaket angegeben, wie die Software heißt und um welche Version es sich handelt. Weiters werden die Kosten angegeben und auf welchem Client die Software installiert werden kann. Teilweise gibt es auch Zusatzinformationen wie zum Beispiel das Anwendungsgebiet.

Bedeutet: Erfordert bei der Bestellung die Angabe eines Ziels (Zielrechner).

Bedeutet: Erfordert bei der Bestellung weitere Informationen (z.B. Bestätigung der Lizenzbedingungen).

Es gibt 2 Möglichkeiten der Bestellung:  
mehrere Services anhaken  und durch Klicken auf **Ausgewählte in Warenkorb** bestellen,

**Nach Services durchsuchen**

140 Einträge gefunden, zeige 1 bis 25 Einträge pro Seite 10 | 25 | 50

Ausgewählte Services mit einem Klick in den Warenkorb legen: **Ausgewählte in Warenkorb**

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>SRV00107</b>	<b>m: 7 Zip 9</b>	<b>Kostenfrei</b>
	für Managed Clients		
		<a href="#">Details</a>	<b>In den Warenkorb</b>
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>SRV00103</b>	<b>m: Adobe Acrobat 11 Professional</b>	<b>Miete, Quartalsweise</b>
	für Managed Clients		<b>13,00 €</b>
		<a href="#">Details</a>	<b>In den Warenkorb</b>
<input type="checkbox"/>	<b>SRV00067</b>	<b>m: Adobe Dreamweaver CS6</b>	<b>Miete, Quartalsweise</b>
	für Managed Clients		<b>16 50 €</b>

oder jedes Service einzeln durch Klicken auf **In den Warenkorb** bestellen.

**Nach Services durchsuchen**

140 Einträge gefunden, zeige 1 bis 25 Einträge pro Seite 10 | 25 | 50

Ausgewählte Services mit einem Klick in den Warenkorb legen: **Ausgewählte in Warenkorb**

<input type="checkbox"/>	<b>SRV00107</b>	<b>m: 7 Zip 9</b>	<b>Kostenfrei</b>
	für Managed Clients		
		<a href="#">Details</a>	<b>In den Warenkorb</b>
<input type="checkbox"/>	<b>SRV00103</b>	<b>m: Adobe Acrobat 11 Professional</b>	<b>Miete, Quartalsweise</b>
	für Managed Clients		<b>13 00 €</b>

Es wird nach dem Installationsziel (Computernamen) gefragt. Ist der bestellenden Person nur ein Rechner zugeordnet, so erscheint im Feld Computer der Name des zugeordneten Rechners.

**Installationsziel erforderlich**

Bitte geben Sie an, für welches Ziel Sie diesen Service bestellen möchten.  
**m: Adobe Acrobat 11 Professional**

Computer

Wenn der bestellenden Person mehrere Computer zugeordnet sind, erscheint durch Klicken auf  eine Auswahlmaske **Objekt auswählen**, wo durch Mausklick auf den Zielrechner und Klicken auf **Auswählen** das Installationsziel ausgewählt wird.

**Objekt auswählen**

Suchen Sie und wählen Sie das gewünschte Objekt aus

Stichwort:

Name	Inventarnummer	Typ	Modell
a140-lt-d002	a140-lt-d002	Desktop	5474WDL
a140-lt-ntest	a140-lt-ntest	Notebook	7659Y9F

1 - 2 von 2

Wird kein Computernamen angezeigt, wurde die Software bereits im Self Service Portal bestellt und am Gerät installiert, oder die Software passt nicht (Ein Unmanaged Paket wurde für einen Managed Client ausgewählt).

**Installationsziel erforderlich**

Bitte geben Sie an, für welches Ziel Sie diesen Service bestellen möchten.  
m: Adobe Acrobat 11 Professional

Computer

Nach Klicken auf **Absenden** wird die ausgewählte Software entweder zum Warenkorb geschickt oder wenn für diese Software eine Zusatzinformation (Nutzungsbedingung) notwendig ist, wird das Fenster **Zusatzinformationen erforderlich** automatisch geöffnet.

Die Zusatzinformation ist die Nutzungsbedingung der Software, die sich in einem eigenen Fenster öffnet. Diese Nutzungsbedingung muss mit Ja und OK bestätigt werden.

The screenshot shows a Windows-style window with a toolbar containing icons for 'Neu', 'Abbrechen', and 'OK'. The main content area displays a confirmation message: 'Hiermit erkläre ich mich mit den untenstehenden Nutzungsbedingungen einverstanden und stimme zu, diese einzuhalten.\*\*' followed by a blue button 'Bitte auswählen >' and a yellow button 'Ja'. Below the buttons, the text reads: 'Nutzungsbedingungen für Standardsoftware' and 'Allgemeine Nutzungsbedingungen für die Verwendung von Software aus dem Softwareportfolio des Zentralen Informatikdienstes (kurz ZID) der Universität Wien'. A sidebar on the right contains 'Aktionsleiste', 'Aktionen', and 'Objektdetails'.

Danach wird gefragt, ob der Einkauf abgeschlossen werden soll.

**Services dem Warenkorb hinzugefügt**

Die folgenden Services wurden Ihrem Warenkorb hinzugefügt.



m: 7 Zip 9  
m: Adobe Flash Player 12

Möchten Sie Ihren Einkauf abschließen oder weiter fortsetzen?

[Weiter](#) [Kasse](#)

Durch Klicken auf [Weiter](#) kann weitere Software bestellt werden.  
Durch Klicken auf [Kasse](#) kommt man zum Warenkorb.

**Warenkorb**

Ihr Warenkorb enthält die folgenden 2 Artikel. Bitte überprüfen Sie diese, bevor Sie die Bestellung abschicken.

Mng.	Service-ID	ServiceName	Zahlung	Preis
 1	 SRV00107	m: 7 Zip 9	Kostenfrei	0,00 €
 1	 SRV00392	m: Adobe Flash Player 12	Kostenfrei	0,00 €

**Gesamt 0,00 €**

---

**Lieferinformationen**

Geben Sie weitere Kommentare zu Ihrer Bestellung ein, falls nötig.

Kommentare (optional)

[Warenkorb](#) [Absenden](#)

Hier kann nochmals überprüft werden, ob alles korrekt ist und eventuell Software (ein Service) durch Klicken auf  aus dem Warenkorb gelöscht werden. Weiters kann ein Kommentar eingefügt werden.

In diesem Beispiel werden 2 Artikel im Warenkorb angezeigt.



Durch Klicken auf [Absenden](#) wird der Bestellprozess in Gang gesetzt, oder durch Klicken auf [Warenkorb](#) wird eine andere Ansicht des Warenkorbs aufgerufen, wo die Lieferinformation ausgeblendet ist.

Wir haben Rückmeldung von EDV-Verantwortlichen bekommen, dass der Button **Absenden** manchmal nicht sichtbar ist. Dies kann durch Einschalten der Kompatibilitätsansicht geändert werden.

**Warenkorb**

Ihr Warenkorb enthält 2 Artikel. **Kasse**

Mng.	Service-ID	Servicename	Zahlung	Preis
1	SRV00107	m: 7 Zip 9	Kostenfrei	0,00 €
1	SRV00392	m: Adobe Flash Player 12	Kostenfrei	0,00 €

**Gesamt 0,00 €**

Warenkorb leeren **Kasse**

In dieser Ansicht kann mittels **Warenkorb leeren** der Warenkorb gänzlich geleert, einzelne Services durch Klicken auf aus dem Warenkorb gelöscht oder die verbleibenden Services durch Klicken auf **Kasse** bestellt werden.

Es kommt folgende Rückmeldung, die mit **OK** quittiert werden muss.

**Bestellung versendet**

Ihre Bestellung wurde erfolgreich versendet.

**ORD00471 - Installation**

Klicken Sie auf OK, um weitere Detailinformationen anzuzeigen.

**OK**

Die Statusseite mit dem Bestellfortschritt wird angezeigt.

Arbeitsplatz // Meine Bestellungen // ORD00475 - Installation

**Zusammenfassung**

Empfänger:	Test, User	Antragsteller:	Test, User
Kostenstelle:	814010 - Zentraler Informatikdienst	Abgesendet:	17.07.2014 11:47:50
Status:	Genehmigt	Bestellart:	Installation

**Zurück**

**Bestellfortschritt**

**Bestellt** Test, User 17.07.2014 → **Genehmigung** Entscheider Genehmigt → **Bereitstellung** IT-Abteilung Offen → **Abnahme** Test, User Offen → **Abschluss** Offen

Für weitere Details klicken Sie bitte auf den aktuellen Schritt. **Zurück**

**Enthaltene Services**

Mng.	Service-ID	Servicename	Zahlung	Preis
1	SRV00093	m: Audacity 2	Kostenfrei	0,00 €
1	SRV00066	m: CDBurnerXP 4	Kostenfrei	0,00 €

**Gesamt 0,00 €**

**Zurück**

Damit wird der Bestellprozess in Gang gesetzt.

Unter Arbeitsplatz gibt es eine Liste der durchgeführten Bestellungen.

## Bestellungen

Durch Klicken auf **Arbeitsplatz** wird eine Liste aller Bestellungen und deren Status angezeigt.

Bestellnr.	Typ	Abgesendet	Antragsteller	Empfänger	Status / Gesamt
ORD00482	Installation	31.07.2014	Test, User	Test, User	In Bearbeitung 14,00 €
ORD00481	Installation	31.07.2014	Test, User	Test, User	Genehmigt 0,00 €
ORD00480	Installation	31.07.2014	Test, User	Test, User	Bereitgestellt 0,00 €
ORD00479	Deinstallation	25.07.2014	Test, User	Test, User	Geschlossen 0,00 €
ORD00470	Installation	14.07.2014	Test, User	Test, User	Abgelehnt 0,00 €

Je nach Bestell-/Buchungsfortschritt ist der Status der Bestellung wie folgt:

- **In Bearbeitung**  
Software wurde bestellt und die Genehmigung ist noch ausständig. In diesem Stadium gibt es die Möglichkeit mittels **Stornieren** die Softwarebestellung zu stornieren.
- **Genehmigt**  
Die Entscheiderinnen/Entscheider haben die Bestellung genehmigt. Das Softwarepaket wurde für die Installation bereitgestellt. Durch Klicken auf **Neu bestellen** kann dieselbe Software wiederholt für weitere PCs bestellt werden.
- **Bereitgestellt**  
Das Softwarepaket wurde am Zielrechner installiert. Die Abnahme ist noch ausständig.
- **Geschlossen**  
Die Abnahme wurde von der Person, die das Softwarepaket bestellt hat durchgeführt. Auch hier ist eine wiederholte Bestellung durch Klicken auf **Neu bestellen** möglich.
- **Abgelehnt**  
Die Entscheiderinnen/Entscheider haben die Bestellung nicht genehmigt und abgelehnt.

Nachfolgend wird der Bestell-/Buchungsfortschritt genauer beschrieben.

## Bestell-/Buchungsfortschritt (Bestellablauf)

- **Bestellung**

Wie vorangegangen beschrieben wurden Services (Software) im Softwareshop bestellt. Nach Bestellung bekommt die Person, die die Services bestellt hat eine Rückmeldung per E-Mail. Der Bestell-/Buchungsfortschritt zeigt an, dass die Bestellung genehmigt werden muss.

### Buchungsfortschritt

The diagram shows a five-step process flow: 1. **Bestellt** (Test, User, 14.07.2014) with a document icon; 2. **Genehmigung** (Entscheider, Offen) with a person icon; 3. **Bereitstellung** (IT-Abteilung, Offen) with a gear icon; 4. **Abnahme** (Test, User, Offen) with a person icon; 5. **Abschluss** (Offen) with a box icon. Arrows connect the steps from left to right.

Für weitere Details klicken Sie bitte auf den aktuellen Schritt.

[Erinnern](#) [Stornieren](#) [Zurück](#)

---

### Servicedetails

SRV00118      m: Adobe Illustrator CS6      **Miete, Quartalsweise**

für Managed Clients      **16,50 €**

- **Genehmigung**

Die technischen und finanziellen Entscheiderinnen/Entscheider bekommen eine Benachrichtigung und können die Bestellung genehmigen oder ablehnen. Wenn der Bestell-/Buchungsfortschritt länger auf **Genehmigung Entscheider offen** steht, kann durch Klicken auf **Erinnern** eine Erinnerung abgesendet werden. Folgende Fenster öffnen sich.

### Erinnerung bestätigen

Sie sind dabei, die derzeitigen Entscheider an die folgende Bestellung zu erinnern.

**ORD00470 - Installation**

Möchten Sie wirklich fortfahren?"

[Abbrechen](#) [Erinnern](#)

### Zusatzinformationen erforderlich

Bitte geben Sie eine Erinnerungsnachricht ein.

Bitte endlich Freigeben, da ich mit dem Programm arbeiten muss!!!

[Abbrechen](#) [Erinnern](#)

Nach Beendigung des Genehmigungsprozesses wird wieder eine Rückmeldung per E-Mail gesendet. Für kostenlose Software entfällt der Genehmigungsprozess.

Natürlich können die technischen und finanziellen Entscheiderinnen/Entscheider die Bestellung auch ablehnen.

Da die Entscheiderinnen/Entscheider andere Berechtigungen haben, werden im Softwareshop andere Menüpunkte angezeigt. In weiterer Folge wird der Genehmigungsprozess aus Sicht der Entscheiderinnen/Entscheider beschrieben.

## Genehmigungsprozess für Entscheiderinnen/Entscheider

Es kommt eine Benachrichtigung per E-Mail aus dem Bestellvorgang heraus.

Di 02.09.2014 16:05  
asp.zid@univie.ac.at  
Entscheidung erforderlich für Bestellung: ORD00516 - Installation  
An Pospiscek Georg

Sehr geehrte Genehmigerin, sehr geehrter Genehmiger,  
die folgende Bestellung wurde Ihnen zur Entscheidung vorgelegt.

ORD00516 - Installation für Test, User

Entscheider: Pospiscek, Georg  
Entscheiderrolle:  
Entscheidung:

Bestellte Services

Menge	Service ID	Service	Zahlung	Zahlungsperiode	Betrag
1	SRV00067	Adobe Dreamweaver CS6	Miete	Quartalsweise	16,50 EUR
1	SRV00111	Libre Office 4	Kostenfrei	Einmalig	0,00 EUR

Gesamtkosten der Bestellung: 66,00 EUR  
(hochgerechnet auf 1 Jahr):

Kommentar:

Bitte wählen Sie aus den folgenden Optionen:

**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.](#)

Mit freundlichen Grüßen

SAM - Software & Asset Management  
Team Licensing & Training  
E-Mail: [software.zid@univie.ac.at](mailto:software.zid@univie.ac.at)

Diese E-Mail wurde automatisch generiert. Bitte antworten Sie nicht darauf!

Durch Klicken auf den entsprechenden [Link](#) in der Benachrichtigung wird die Seite *Startseite//Entscheiden* im Self Service Portal aufgerufen und die Genehmigung/Ablehnung kann direkt durchgeführt werden. **ACHTUNG:** Anmeldung mit **u\**(Domänenname) und **u:account** z.B. **u\musterm8** und dem entsprechenden Passwort, sonst funktioniert die Anmeldung nicht! Aufruf des Programms ist nur im Netzwerk der Universität Wien möglich. Von außerhalb des Datennetzes nur über VPN ( Beschreibung VPN: <http://zid.univie.ac.at/vpn/> ).

Ist eine Vertretung definiert, bekommt die/der ursprüngliche Entscheiderin/Entscheider die E-Mail nur in CC.

Die Entscheiderinnen/Entscheider sehen im Self Service Portal auch unter **Eigene Aktivitäten**, dass eine Genehmigung noch offen ist.

Weiters ist wird auf der Startseite ein zusätzlicher Menüpunkt [Entscheiden](#) angezeigt.

The screenshot shows the user interface of the Self Service Portal. At the top, there is a navigation bar with the logo 'zentraler Informatik dienst' and user information: 'Warenkorb 0 Artikel', 'Sprache Deutsch', and 'Test, SAM Abmelden'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Startseite', 'Arbeitsplatz', and 'Katalog'. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a 'Quick Start' section with a button labeled 'Entscheiden' circled in red. Below it is 'Persönliche Daten'. The main content area has two columns. The left column is titled 'Neue Software bestellen' and lists options for 'Windows', 'MAC', and 'UNIX / Linux'. The right column is titled 'Eigene Aktivitäten' and shows a list of activities: 'Meine Bestellungen' (Offen[2], Alle[7]), 'Meine Genehmigungen' (Offen[2], Alle[25]), and 'Meine Abnahmen' (Offen[0], Alle[2]). The 'Offen[2]' status for 'Meine Genehmigungen' is circled in red. Below this, there is a section for 'Persönliche Daten'.

Durch klicken auf [Offen\[2\]](#) wird das Fenster – *Startseite//Entscheiden* – geöffnet.

Hier wird die anstehende Genehmigung angezeigt.

Startseite // Entscheiden

Quick Start

**Entscheiden**

Servicegenehmigungen  
Änderungsgenehmigungen

Persönliche Daten

In Ihren Genehmigungen suchen

Suchen Sie in Ihren Genehmigungen nach beliebigen Servicegenehmigungen oder Änderungsgenehmigungen, die Ihnen zugewiesen sind.

Suchbegriffe

Eigene Aktivitäten

Meine Bestellungen Offen[2] Alle[7]

Meine Abnahmen Offen[0] Alle[2]

Verwalten und bearbeiten Sie ihre Aktivitäten.

**Servicegenehmigungen** Änderungsgenehmigun...

2 Bestellungen gefunden, zeige 1 bis 2 Einträge pro Seite 10 | 25 | 50

Mehrere Bestellungen auswählen und gleichzeitig entscheiden:

Bestellnr.	Typ	Abgesendet	Antragsteller	Empfänger	Status / Gesamt
<input type="checkbox"/> ORD00562	Installation	17.09.2014	Test, User	Test, User	In Bearbeitung 26,00 €
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>  <p>Enthaltene Services m: Citavi 4 Team, m: EndNote X7</p> <p>EDV Verantwortliche</p> </div> <div style="text-align: right;"> <input type="button" value="Details"/> <input type="button" value="Ablehnen"/> <input type="button" value="Genehmigen"/> </div> </div>					
<input type="checkbox"/> ORD00561	Installation	17.09.2014	Test, User	Test, User	In Bearbeitung 132,00 €
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>  <p>Enthaltene Services m: Adobe Dreamweaver CS6, m: Adobe Illustrator CS6</p> <p>EDV Verantwortliche</p> </div> <div style="text-align: right;"> <input type="button" value="Details"/> <input type="button" value="Ablehnen"/> <input type="button" value="Genehmigen"/> </div> </div>					

Einträge pro Seite 10 | 25 | 50

Die Rolle der Person  **EDV Verantwortliche** wird angezeigt.

Es gibt die Möglichkeit mehrere Bestellungen (Order) mittels  auszuwählen und gleichzeitig durch klicken auf  oder  zu entscheiden.

Jede Bestellung kann auch einzeln durch klicken auf  oder  entschieden werden.

Wenn eine Bestellung (z.B. ORD00561) mehrere Services enthält, werden die Services auf der Seite – *Startseite//Entscheiden//ORD00561* – durch klicken auf  angezeigt.

Startseite // Entscheiden // ORD00561 - Installation

**Zusammenfassung**

Empfänger:	Test, User	Antragsteller:	Test, User
Kostenstelle:	814010 - Licensing & Training	Abgesendet:	17.09.2014 09:00:21
Status:	In Bearbeitung	Bestellart:	Installation
Genehmigungsstufe:	EDV Verantwortliche	Vertretung:	_G_a_A140_EDV_Responsibliche Mitglied Test, SAM

**Bestellfortschritt**



**Bestellt**  
Test, User  
17.09.2014



**Genehmigung**  
Entscheider  
Offen



**Bereitstellung**  
IT-Abteilung  
Offen



**Abnahme**  
Test, User  
Offen



**Abschluss**  
Offen

Für weitere Details klicken Sie bitte auf den aktuellen Schritt.

**Enthaltene Services**

Mng.	Service-ID	Servicename	Zahlung	Preis
<input type="checkbox"/> 0	SRV00067	m: Adobe Dreamweaver CS6	Miete, Quartalsweise	16,50 €
<input checked="" type="checkbox"/> 1	SRV00118	m: Adobe Illustrator CS6	Miete, Quartalsweise	16,50 €
<b>Gesamte laufende Kosten auf 1 Jahr</b>				<b>132,00 €</b>
Vierteljährliche Kosten				33,00 €

**Gesamt 132,00 €**

Auf dieser Seite können die einzelnen Services mittels  ausgewählt und genehmigt werden. Die Entscheiderinnen/Entscheider werden über die Ablehnung und Genehmigung nochmals informiert. Nicht auswählen bedeutet **Ablehnen**. Die ausgewählten Services werden angezeigt.

### Teilweise Genehmigung bestätigen

 Sie sind dabei, die folgenden Service-Buchungen zu genehmigen. Wir weisen Sie darauf hin, dass mit diesem Vorgang **alle nicht ausgewählten Buchungen abgelehnt** werden.

**m: Adobe Illustrator CS6**

Möchten Sie wirklich fortfahren?

Durch klicken auf  wird das Fenster Zusatzinformationen erforderlich geöffnet, wo eine Begründung für die Ablehnung einer Software eingegeben werden muss.

### Zusatzinformationen erforderlich

Bitte geben Sie eine Begründung für die Ablehnung ein.

Die Software ist zu teuer!

Durch klicken auf  wird der Genehmigungsprozess abgeschlossen und die erhaltenen Services werden angezeigt. Hier ist ersichtlich, dass das Service 67 abgelehnt wurde.

Enthaltene Services				
Mng.	Service-ID	ServiceName	Zahlung	Preis
1	SRV00067	m: Adobe Dreamweaver CS6	Miete, Quartalsweise	16,50 €
1	SRV00118	m: Adobe Illustrator CS6	Miete, Quartalsweise	16,50 €
			<b>Gesamte laufende Kosten auf 1 Jahr</b>	<b>66,00 €</b>
			Vierteljährliche Kosten	16,50 €
				<b>Gesamt 66,00 €</b>

Wird die Bestellung abgelehnt, bekommt die Person die bestellt hat eine Benachrichtigung per E-Mail und auf der Seite – *Arbeitsplatz//Meine Bestellungen* – sieht sie, dass die Bestellung abgelehnt wurde.

Startseite Arbeitsplatz Katalog

Arbeitsplatz // Meine Bestellungen

**Meine Bestellungen**

Meine Änderungsanfragen

Meine Services

Meine Hardware

**Suchfilter zum Finden Ihrer Bestellungen**

Status:  Typ:

Antragsteller:  Empfänger:

Kostenstelle:  Bestellnr.:

**Eigene Bestellungen**

29 Bestellungen gefunden, zeige 1 bis 25 Einträge pro Seite 10 | 25 | 50

ORD00470	Installation	14.07.2014	Test, User	Test, User	<b>Abgelehnt</b>
	m: Adobe Illustrator CS6 für Managed Clients			0,00 €	<input type="button" value="Details"/>
ORD00469	Installation	14.07.2014	Test, User	Test, User	Geschlossen
	m: Adobe Shockwave Player 12 für Managed Clients			0,00 €	

Durch Klicken auf **Details** wird die entsprechenden Bestellung geöffnet (zum Beispiel: Seite – *Arbeitsplatz//Meine Bestellungen//ORD00470-Installation*). Hier wird angezeigt, wer die Bestellung abgelehnt hat und warum sie abgelehnt wurde.

Startseite Arbeitsplatz Katalog

Arbeitsplatz // Meine Bestellungen // ORD00470 - Installation

**Meine Bestellungen**

Meine Änderungsanfragen

Meine Services

Meine Hardware

**Zusammenfassung**

Empfänger: Test, User      Antragsteller: Test, User  
 Kostestelle: 814010 - Zentraler Informatikdienst      Abgesendet: 14.07.2014 13:43:46  
 Status: Abgelehnt      Bestellart: Installation

**WER WARUM** Birnbacher, Eva () hat diese Bestellung am 28.07.2014 09:12:41 mit folgender Begründung abgelehnt:  
Das geht gar nicht!!!

**Bestellfortschritt**

Bestellt (Test, User, 14.07.2014) → Genehmigung (Entscheider, Abgelehnt) → Bereitstellung (IT-Abteilung, Storniert) → Abnahme (Test, User, Storniert) → Abschluss (Storniert)

Für weitere Details klicken Sie bitte auf den aktuellen Schritt.

**Enthaltene Services**

Mng.	Service-ID	Servicename	Zahlung	Preis
1	SRV00118	m: Adobe Illustrator CS6	Miete, Quartalsweise	16,50 €

**Gesamt 0,00 €**

**Lieferinformationen**

Während der Bestellung wurde der folgende Kommentar angegeben.

Kommentare (optional)

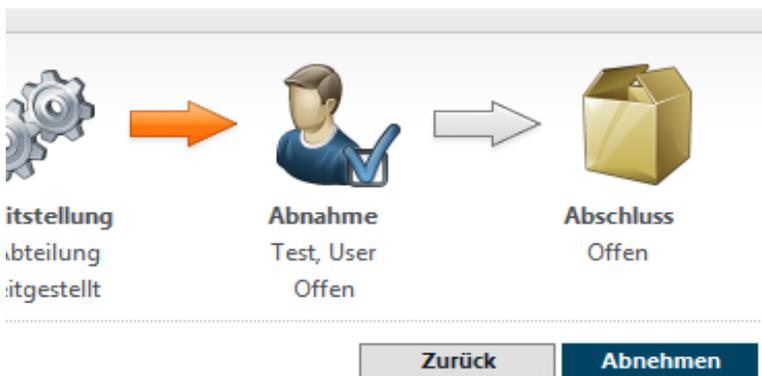
- **Bereitstellung/Installation**

Dabei wird das Softwarepaket im Hintergrund auf den Rechner kopiert. Dies kann länger dauern. Es kommt dann ein E-Mail mit dem Hinweis, dass die Bereitstellung erfolgt ist. Beim nächsten Start des Rechners wird die Installation gestartet. Dabei erscheint vor der Anmeldemaske das Matrix-Logo und es wird darauf hingewiesen, dass sich keiner anmelden soll. Dies kann wieder etwas dauern. Nachdem das Matrix-Logo verschwunden ist sollte noch einige Minuten gewartet werden, danach ist ein normales Anmelden wieder möglich. Die bestellte Software sollte ordnungsgemäß am Rechner installiert sein und kann verwendet werden.

- **Abnahme**

Um die Softwarebestellung abzuschließen, muss durch Klicken auf **Abnehmen** die Abnahme entweder im

Bestell/Buchungsfortschritt oder



unter **Arbeitsplatz** **Meine Bestellungen** **Eigene Bestellungen** durchgeführt werden.

ORD00469	Installation	14.07.2014	Test, User	Test, User
	m: Adobe Shockwave Player 12 für Managed Clients			Bereitgestellt
				0,00 €
				<b>Details</b> <b>Abnehmen</b>

Es erscheint das Abnahmefenster.

**Bereitgestellte Bestellung abnehmen**

Bitte geben Sie an, wie Sie mit der Bereitstellung Ihrer Bestellung zufrieden waren. (1 Stern = mangelhaft, 5 Sterne = vollste Zufriedenheit)

Abnahme:

Zufriedenheit: ★ ★ ★ ☆ ☆

Kommentar:

**Abbrechen** **Absenden**

Hier kann mittels der Sterne eine Bewertung über die Zufriedenheit bei der Bestellabwicklung und ein Kommentar abgegeben werden.

Durch Klicken auf **Absenden** wird die Abnahme abgesendet.

Durch Klicken auf **OK** wird die Abnahme bestätigt

### Bestellung abgenommen



Ihre Bestellung wurde erfolgreich abgenommen.

Ihre Bewertungsinformationen wurden gespeichert.

**OK**

und auch noch optisch im Bestell-/Buchungsfortschritt dargestellt.

### Bestellfortschritt

Für weitere Details klicken Sie bitte auf den aktuellen Schritt. **Zurück**

### Enthaltene Services

Mng.	Service-ID	Service-Name	Zahlung	Preis
1	SRV00055	m: KompoZer 0	Kostenfrei	0,00 €

**Gesamt 0,00 €**

**Zurück**

Damit ist der Bestellvorgang samt Installation abgeschlossen.

## Arbeitsplatz

Durch Klicken auf **Arbeitsplatz** wird auf die Seite – *Arbeitsplatz* – umgeschaltet, bei der ein Überblick über die Aktivitäten im Softwareshop angezeigt wird.

Durch Klicken auf **Meine Bestellungen** wird die Seite – *Arbeitsplatz//Meine Bestellungen* – aufgerufen. Hier werden ein Überblick und der Status der einzelnen getätigten Bestellungen gezeigt. Der mögliche Status wurde bereits vorangegangen bei Bestellungen beschrieben.

Durch Klicken auf **Meine Hardware** wird die Seite – *Arbeitsplatz//Meine Hardware* – aufgerufen. Hier wird gezeigt, welche Hardware der bestellenden Person zugeordnet ist.

In diesem Beispiel sind 2 Geräte zugeordnet – einen Desktop PC und ein Notebook.

Durch Klicken auf **Details** werden detaillierte Angaben zum jeweiligen Gerät angezeigt.

Durch Klicken auf **Meine Services** wird die Seite – *Arbeitsplatz//Meine Services* – aufgerufen. Hier wird ein Überblick über die bestellten Services (Software) und deren Installation angezeigt.

Startseite Arbeitsplatz Katalog

Arbeitsplatz // Meine Services

Meine Bestellungen  
Meine Änderungsanfragen  
**Meine Services**  
Meine Hardware

Suchfilter zum Finden Ihrer Services

Typ: Alle   
Suchen

Kostenstelle:  Bestellnr.:

Eigene Services

9 Services gefunden, die Ihnen zugewiesen sind, zeige 1 bis 9 Einträge pro Seite 10 | 25 | 50

[Zurückgeben](#)

Service-ID	Name			Laufende Kosten
<input type="checkbox"/> SRV00107	m: 7 Zip 9			Kein(e)
	Typ: Software Zielcomputer: a140-It-d002 Instanz: Kein(e) Bereitgestellt: 15.07.2014 14:45:02	Kostenstelle: 814010 - Zentraler Info...	Buchungsnr.: BOO0000597 Bestellnr.: ORD00471 Antragsteller: Test, User	0,00 € Deinstallationsgebühr: Kostenlos
<a href="#">Reparatur</a> <a href="#">Rückgabe</a> <a href="#">Details</a>				
<input type="checkbox"/> SRV00392	m: Adobe Flash Player 12			Kein(e)
	Typ: Software Zielcomputer: a140-It-d002 Instanz: Kein(e) Bereitgestellt: 15.07.2014 14:45:02	Kostenstelle: 814010 - Zentraler Info...	Buchungsnr.: BOO0000598 Bestellnr.: ORD00471 Antragsteller: Test, User	0,00 € Deinstallationsgebühr: Kostenlos
<a href="#">Reparatur</a> <a href="#">Rückgabe</a> <a href="#">Details</a>				
<input type="checkbox"/> SRV00028	m: Adobe Shockwave Player 12			Kein(e)
	Typ: Software Zielcomputer: a140-It-d002 Instanz: Kein(e) Bereitgestellt: 15.07.2014 07:50:02	Kostenstelle: 814010 - Zentraler Info...	Buchungsnr.: BOO0000595 Bestellnr.: ORD00469 Antragsteller: Test, User	0,00 € Deinstallationsgebühr: Kostenlos
<a href="#">Reparatur</a> <a href="#">Rückgabe</a> <a href="#">Details</a>				
<input type="checkbox"/> SRV00093	m: Audacity 2			Kein(e)
	Typ: Software Zielcomputer: a140-It-ntest Instanz: Kein(e) Bereitgestellt: 17.07.2014 12:00:02	Kostenstelle: 814010 - Zentraler Info...	Buchungsnr.: BOO0000602 Bestellnr.: ORD00475 Antragsteller: Test, User	0,00 € Deinstallationsgebühr: Kostenlos
<a href="#">Reparatur</a> <a href="#">Rückgabe</a> <a href="#">Details</a>				

Durch Klicken auf **Details** wird wieder der Bestellfortschritt angezeigt. Da Services unter **Meine Services** nur aufscheinen, wenn sie installiert wurden, dient der Bestellfortschritt nur zur Information, außer die Abnahme fehlt noch.

Durch Klicken auf **Reparatur** ist es möglich ein fehlerhaftes und abgenommenes Service nochmals installieren zu lassen.

**Reparatur der ausgewählten Services beauftragen**

 Sie sind im Begriff die Reparatur der folgenden Artikel zu beauftragen.

**SRV00093 - m: Audacity 2**

Möchten Sie wirklich fortfahren?

[Abbrechen](#) [Fortfahren](#)

Durch Klicken auf **Fortfahren** werden die Installationsdateien wie bei der Erstinstallation nochmals zum Rechner gesendet und nach einem Neustart des Rechners installiert.

Durch Klicken auf **Rückgabe** kann ein Service (eine Software) zurückgegeben werden. Es kommt die Bestätigungsabfrage.

### Ausgewählte Services zurückgeben

 Sie sind dabei, die folgenden Services zurückzugeben.

**SRV00055 - m: KompoZer 0**

Möchten Sie wirklich fortfahren?

**Abbrechen** **Fortfahren**

Durch Klicken auf **Fortfahren** wird die Seite – *Arbeitsplatz// Services zurückgeben//Kasse* – angezeigt, wo auch ein Kommentar eingegeben werden kann.

Startseite Arbeitsplatz Katalog

Arbeitsplatz // Services zurückgeben // Kasse

Meine Bestellungen  
Meine Änderungsanfragen  
**Meine Services**  
Meine Hardware

#### Warenkorb

Sie sind im Begriff die folgenden 1 Artikel zurückzugeben. Bitte prüfen Sie diese Zusammenfassung abschließend, bevor Sie die ...Bestellung abschicken.

Mng.	Service-ID	ServiceName	Zahlung	Preis
1	SRV00055	m: KompoZer 0	Kostenfrei	0,00 €

**Gesamt 0,00 €**

#### Abholinformationen

Geben Sie weitere Kommentare zu Ihrer Bestellung ein, falls nötig.

Kommentare (optional)

**Warenkorb** **Absenden**

Durch Klicken auf **Absenden** wird die Rückgabanforderung bestätigt

### Rückgabanforderung versendet

 Ihre Rückgabanforderung wurde erfolgreich versendet.

**ORD00479 - Deinstallation**

Klicken Sie auf OK, um weitere Detailinformationen anzuzeigen.

**OK**

und mit Klicken auf **OK** wird die Rückgabe als Bestellung wie folgt angezeigt.

Startseite Arbeitsplatz Katalog

Arbeitsplatz // Meine Bestellungen // ORD00479 - Deinstallation

**Meine Bestellungen**  
 Meine Änderungsanfragen  
 Meine Services  
 Meine Hardware

**Zusammenfassung**

Empfänger: Test, User      Antragsteller: Test, User  
 Kostenstelle: 814010 - Zentraler Informatikdienst      Abgesendet: 25.07.2014 13:35:17  
 Status: Genehmigt      Bestellart: Deinstallation

**Zurück**

**Bestellfortschritt**



Für weitere Details klicken Sie bitte auf den aktuellen Schritt.

**Zurück**

**Enthaltene Services**

Mng.	Service-ID	Servicename	Zahlung	Preis
1	SRV00055	m: KompoZer 0	Kostenfrei	0,00 €

**Gesamt 0,00 €**

**Zurück**

**Lieferinformationen**

Während der Bestellung wurde der folgende Kommentar angegeben.

Kommentare (optional)

Unter **Arbeitsplatz** **Meine Bestellungen** Seite – *Arbeitsplatz//Meine Bestellungen* – wird die angeforderte Deinstallation der Software als Order mit fortlaufender Nummer angezeigt.

Startseite Arbeitsplatz Katalog

Arbeitsplatz // Meine Bestellungen

**Meine Bestellungen**  
 Meine Änderungsanfragen  
 Meine Services  
 Meine Hardware

**Suchfilter zum Finden Ihrer Bestellungen**

Status:  Typ:  **Suchen**

Antragsteller:  Empfänger:

Kostenstelle:  Bestellnr.:

**Eigene Bestellungen**

29 Bestellungen gefunden, zeige 1 bis 25 Einträge pro Seite 10 | 25 | 50

Bestellnr.	Typ	Abgesendet	Antragsteller	Empfänger	Status / Gesamt
ORD00479	Deinstallation	25.07.2014	Test, User	Test, User	Genehmigt
	m: KompoZer 0 für Managed Clients				<b>0,00 €</b>

**Details**

Die Anweisung zur Deinstallation wird zum Rechner geschickt. Wenn der User einige Zeit nicht angemeldet ist, wird die Software deinstalliert. Bei der Deinstallation von größeren Programmpaketen kann nach dem Systemstart das Matrix-Logo erscheinen. Analog zur Installation sollte sich keine Person am Rechner anmelden, bis das Logo verschwindet. Danach ist das Anmelden wieder erlaubt und die Software ist am Rechner deinstalliert.

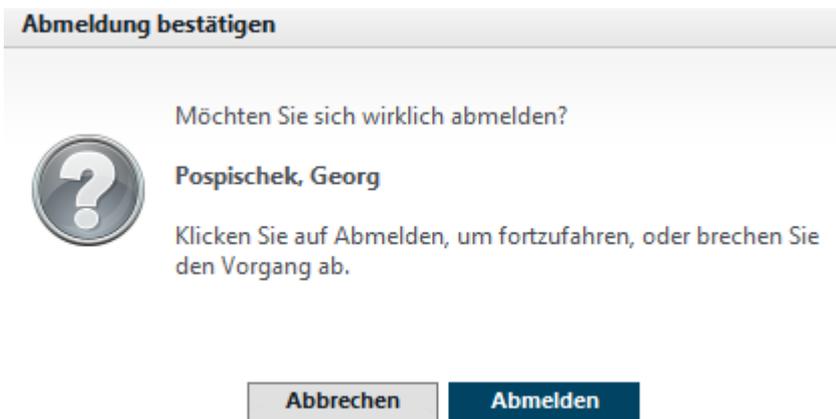
Ab dem nächsten Quartal wird die Miete nicht mehr verrechnet.

## Abmeldung vom Shop

Durch Klicken auf [Abmelden](#) wird die Abmelderoutine aufgerufen.



Es kommt die Bestätigungsabfrage.



Durch Klicken auf [Abmelden](#) wird das Self Service Portal geschlossen.