



## ANWENDERBERICHT UNIVERSITÄT WIEN

Die Universität Wien verwaltet 15.000 Arbeitsplätze mit Matrix42 und TAP.DE, profitiert so von Automatisierung, standardisierten Prozessen und einem besseren Überblick über Assets, Lizenzen und Kosten.

Mit rund 9.600 Mitarbeitern, 92.000 Studierenden, 19 Fakultäten und Zentren und mit 178 ordentlichen Studien ist die Universität Wien die größte Forschungs- und Bildungsinstitution in Österreich. Der Zentrale Informatikdienst (ZID) sowie mehr als 200 EDV-Beauftragte in den Fakultäten und Zentren der Universität Wien verwalten rund 15.000 Arbeitsplätze. Darunter fallen nicht nur die Arbeitsplätze von wissenschaftlichem und administrativem Personal, sondern auch Seminarräume für Studierende, also für wechselnde Anwender.

„TAP.DE hat ein hervorragendes Konzept ausgearbeitet und uns bei der Umsetzung flexibel und lösungsorientiert unterstützt.“

Eva Schadinger, Managed Services | Licensing & Training, Zentraler Informatikdienst der Universität Wien

In der Vergangenheit wurden hierfür zwei unterschiedliche Deployment-Systeme eingesetzt. „Wir hatten unter anderem eine eigene Lösung im Einsatz, deren Weiterentwicklung nicht gesichert war und haben daher nach einer kommerziellen Lösung gesucht, die eine vereinheitlichte Verwaltung aller Arbeitsplätze ermöglicht, und zwar nicht nur organisatorisch und technisch, sondern auch lizenzrechtlich korrekt. Die Wahl fiel nach einer Ausschreibung auf Matrix42, weil diese Gesamtlösung zum Workspace Management alle unsere Anforderungen umfassend abdecken konnte und das Angebot auch preislich innerhalb unserer Möglichkeiten lag“, erklärt Eva Schadinger, verantwortlich für Licensing & Training der Abteilung Managed Services am Zentralen Informatikdienst der Universität Wien. 2012 wurde mit der Einführung von Empirum (Software für die Verwaltung von Arbeitsplätzen) gestartet. 2013 wurde dies mit dem Service Catalog, über den die Anwender wie in einem Webshop lizenzpflichtige Software beziehen können, ergänzt. In der Folge kamen das Lizenz- und Vertragsmanagement dazu.

## ALLE ARBEITSPLÄTZE IM GRIFF

6.000 der zu verwaltenden Arbeitsplätze sind „fully managed“-Instanzen. Darunter fallen PCs und Laptops der Universität Wien, die in einer einheitlichen Domäne organisiert und weitestgehend standardisiert sind. Die anderen rund 9.000 Geräte sind „unmanaged“-Instanzen. Darunter sind von der Universität Wien zur Verfügung gestellte, aber vom Benutzer selbst verwaltete Endgeräte verschiedenster Hersteller mit unterschiedlichen Betriebssystemen zu verstehen. Den Projektverlauf kommentiert Eva Schadinger trotz dieser Ausgangssituation positiv: „Es war eine besondere Leistung, diese heterogene Gerätelandschaft in die Matrix42-Lösung zu integrieren. Gemeinsam mit Matrix42 haben wir dafür im managed Bereich etwa einen ubuntu Linux-Client entwickelt, um auch Linux-Geräte abdecken zu können. Gemeinsam mit den Experten der TAP.DE haben wir darüber hinaus für unmanaged Windows-Geräte ein Tool entwickelt, das eine Inventarisierung im Selfservice ermöglicht, um auch diese Geräte einfach und schnell ins System zu bringen. In Eigenentwicklung, weil wir intern über das notwendige Know-how verfügen, haben wir auch für alle Apple-Geräte der Anwender eine entsprechende Lösung entwickelt. Damit werden jetzt auch alle „unmanaged“ Geräte über verschiedene Mechanismen inventarisiert.“



universität  
wien

Die Universität Wien ist eine der ältesten und größten Universitäten Europas: An 19 Fakultäten und Zentren arbeiten rund 9.600 Mitarbeiter, davon 6.700 Wissenschaftler. Die Universität Wien ist damit die größte Forschungsinstitution Österreichs sowie die größte Bildungsstätte: An der Universität Wien sind derzeit rund 92.000 nationale und internationale Studierende inskribiert. Mit 178 ordentlichen Studien verfügt sie über das vielfältigste Studienangebot des Landes. Die Universität Wien ist auch eine bedeutende Einrichtung für Weiterbildung in Österreich. 1365 gegründet, feierte die Alma Mater Rudolphina Vindobonensis im Jahr 2015 ihr 650-jähriges Gründungsjubiläum.

*„Die Abbildung der heterogenen Gerätelandschaft und der komplexen Organisationsstruktur im System war eine großartige Leistung, die von Matrix42 und TAP.DE gemeinsam erbracht wurde.“*

Eva Schadinger, Managed Services | Licensing & Training, Zentraler Informatikdienst der Universität Wien

## KOMPLEXE ORGANISATIONS- UND BERECHTIGUNGSSTRUKTUR

Die Größe und organisatorische Komplexität der Universität Wien stellte das Projekt vor große Herausforderungen. Neben dem Zentralen Informatikdienst sind mehr als 200 EDV-Beauftragte in den Fakultäten und Zentren für die IT verantwortlich. Diese müssen ihre Daten pflegen, Zugriff auf die richtigen Daten haben und über die richtigen Berechtigungen verfügen, um ihre Aufgaben erledigen zu können. „TAP.DE hat uns mit Importdefinitionen und Workflows wirklich ausgezeichnet unterstützt. Jetzt haben wir in unseren einzelnen Einrichtungen optimal angepasste Versionen von Asset Management und des Service Catalog im Einsatz“, lobt Schadinger die Flexibilität und Kompetenz ihres Implementierungspartners. Um das zu ermöglichen, mussten die umfangreichen Stammdaten – Kostenstellenstruktur, Personen, Organisationseinheiten –, auf denen die gesamte Logik des Systems – Bereitstellungen, Entscheidungen, Berechtigungen – basiert, berücksichtigt werden. Diese mussten sauber in einer granularen Hierarchiestufe importiert und verarbeitet werden, und zwar unter der Berücksichtigung, dass die Stammdaten sehr dynamisch sind und sich innerhalb kürzester Zeit ändern können.

Jetzt haben die Verantwortlichen im ZID als auch die EDV-Beauftragten einen klaren Überblick über die eingesetzten Geräte – sowohl „managed“ als auch „unmanaged“.

## HOHE EFFIZIENZ MIT DEM MATRIX42 SERVICE CATALOG

Über den Matrix42 Service Catalog, mit dem ein selbst programmiertes System abgelöst wurde, bietet der ZID den Anwendern der Universität Wien lizenzpflichtige Software an. Zuvor war Software der nutzenden Person, nicht jedoch dem Gerät zugeordnet. Um lizenzrechtlich korrekt zu arbeiten, muss aber klar sein, welche Software auf welchem Gerät installiert ist. Für „managed“-Geräte kann daher Software im Service Catalog

per Klick bestellt werden. Nach der Genehmigung wird sie automatisch installiert. Bei „unmanaged“-Geräten erhält der Anwender eine Berechtigung, die gewünschte Anwendung vom Software-Verteilungsserver herunterzuladen. Dafür wurde eine eigene direkte Schnittstelle zu diesem Server erstellt. Die Anwender profitieren somit im managed Bereich von den Self-Service-Funktionalitäten, ohne sich um Updates, etc. kümmern zu müssen. Und zwar auch im Bereich der lizenzfreien Software, die direkt über Empirum zur Verfügung gestellt wird. Schadinger: „TAP.DE hat ein sehr gutes Konzept für uns ausgearbeitet und für jedes Problem, das im Zuge des Projekts aufgetaucht ist, zeitnah eine Lösung gefunden. Diese Flexibilität und Kompetenz war ausschlaggebend für den Erfolg.“

## MEHR ÜBERSICHT IM LIZENZ- UND VERTRAGSMANAGEMENT

Der genaue Überblick über Assets und Softwarebestellungen ermöglicht den Verantwortlichen nun auch eine bessere Übersicht und Steuerungsmöglichkeiten im Lizenzmanagement. In Folge können die vielfältigen Lizenzverträge der Universität Wien auf den tatsächlichen Bedarf angepasst werden. Auch die Transparenz im Hinblick auf die Abnahmen und die damit in Zusammenhang stehenden Kosten hat sich deutlich verbessert.



Schadinger: „Wir haben in diesem Projekt sehr von der Erfahrung und Lösungsorientierung der Experten bei Matrix42 und TAP.DE profitiert. Probleme wurden mit smarten Lösungen rasch behoben. Die zu bewältigende Komplexität und die Tatsache, dass wir die Lösung auf einem Automatisierungsniveau nutzen, das nicht selbstverständlich ist, haben wohl auch bei Matrix42 und TAP.DE für Herausforderungen gesorgt. Alle Beteiligten haben diese nicht nur sehr gut gemeistert, sondern unser Projekt auch zu einem Vorzeigeprojekt für andere Universitäten, Institutionen und Unternehmen gemacht.“

*„Unsere Anwender können Software im Service Catalog bestellen, die nach erfolgreicher Genehmigung für den managed Bereich automatisch am Gerät installiert wird.“*

Eva Schadinger, Managed Services | Licensing & Training, Zentraler Informatikdienst der Universität Wien

## HERAUSFORDERUNG

Die Universität Wien verwaltet rund 15.000 Arbeitsplätze. Dazu gehören „managed“- und „unmanaged“-Geräte. Diese setzen sich aus Arbeitsplätzen, die einem Mitarbeiter zugeordnet sind, und solchen, die von wechselnden Personen genutzt werden, zusammen. Eine vereinheitlichte Verwaltung aller Arbeitsplätze, und zwar organisatorisch, technisch und lizenzrechtlich korrekt, sollte zwei parallel betriebene Systeme ablösen und gleichzeitig mehr Transparenz über Assets, Lizenzen und Kosten bringen.

## LÖSUNG

Die Universität Wien hat in aufeinanderfolgenden Schritten das Matrix42 Asset Management, den Service Catalog sowie das Lizenz- und Vertragsmanagement eingeführt. Damit verfügen die IT-Verantwortlichen jetzt über eine einheitliche Arbeitsplatzverwaltung, die die verschiedenen Arten an Geräten sowie die komplexe Struktur berücksichtigt, automatisierte und standardisierte Softwareverteilung ermöglicht und einen klaren Überblick über Assets, Lizenzen und Kosten gibt.

„Das Projekt bei der Universität hat uns sehr gefordert, aber mit der Technologie der Matrix42 und unserem Know-how konnten wir die Anforderungen bestens umsetzen. Wenn am Ende der Kunde zufrieden und seine Erwartung erfüllt ist, sind wir mit unserer Arbeit zufrieden!“

Michael Krause, CEO TAP.DE Unternehmensgruppe

## TAP.DE SOLUTIONS GMBH

Das Ziel der TAP.DE Unternehmensgruppe ist es, Lösungen zu allen Abläufen und Anforderungen rund um den IT Workplace des Anwenders zu finden, die beim Kunden nachhaltig Mehrwert generieren und die Effizienz sowie Produktivität der Anwender steigern.

Mehr denn je stehen Unternehmen und öffentliche Einrichtungen im Zusammenhang mit Compliance-Anforderungen, gesteigerten Anwenderansprüchen und Kostendruck vor der Herausforderung, innerhalb ihrer IT Abläufe zu optimieren, Transparenz zu schaffen und Kommunikationsbrüche zu vermeiden. Nach dem Motto „die Lösung ist meist einfach, man muss sie eben nur finden“, erstellen und implementieren die IT Consultants der TAP.DE individuelle Lösungskonzepte, die sich nahtlos in die Geschäftsprozesse der Kunden integrieren.

Die Mission des Unternehmens stellt die Spezialisierung und Fokussierung auf Lösungen sowie Abläufe rund um IT Workplaces und Anwender dar. Durch diese Spezialisierung ist die TAP.DE der kompetente Berater, Systemintegrator und Dienstleister für den Bereich Workplace Infrastruktur, Endpoint Security, IT Service & Finance Management sowie Process Consulting und Business Analytics.



Die TAP.DE hat ihren Hauptsitz in Straubing und ist mit weiteren Niederlassungen in Deutschland und Österreich vertreten. Namhafte Unternehmen wie Magna, Puma, Software AG, Georg Fischer, die DRF Luftrettung, das Landratsamt Karlsruhe uvm. lassen sich von den Consultants der TAP.DE beraten.

Neben Matrix42 ist TAP auch Partner von renommierten Software-Herstellern wie beispielsweise Citrix, Microsoft, HEAT/ Lumension und EgoSecure.



TAP.DE Solutions GmbH  
Walter-Gropius-Straße 17  
80807 München

Telefon: +49 89 / 4 11 47 47 10  
Telefax: +49 89 / 4 11 47 47 11  
kontakt@tap.de



Matrix42 AG  
Dornhofstraße 44-46  
D - 63263 Neu-Isenburg

Telefon: +49 (0) 6102 / 816-0  
Telefax: +49 (0) 6102 / 816-100  
info@matrix42.de

[www.tap.de](http://www.tap.de)