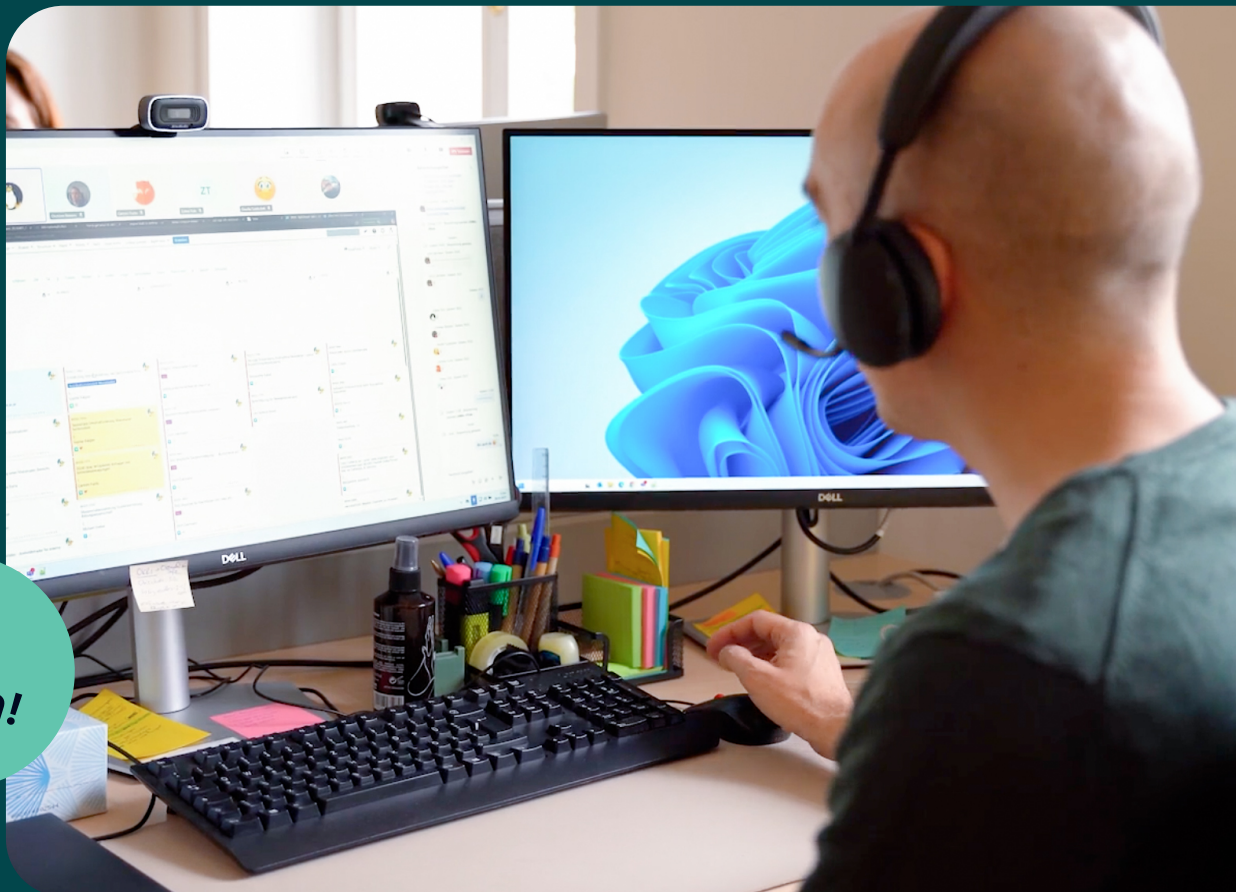


ESM und Asset- Verwaltung an der Uni Wien

Die Uni Wien hat bei über 125 interne Teams in digitale Services eingeführt. Von klassischen IT-Anfragen, über Genehmigungsworkflows bis hin zur Mikroskopverwaltung. Die Universität Wien hat mit Jira Service Management und Seibert Solutions eine zentrale Plattform für alle Fachbereiche aufgebaut. Schau dir hier das [Video](#) dazu an.



Go
Team!



Platinum
Solution Partner





Von der reinen IT zum Herzstück der digitalen Verwaltung

2016 startete die Universität Wien mit Jira Service Management – zunächst im eigenen Atlassian-Team, später im Zentralen Informatikdienst. Heute können alle Mitarbeitenden ein eigenes Service-Projekt beantragen – egal ob IT, Lehre oder Verwaltung. Über 125 Teams tun das bereits.



Seit der Einführung von Jira Service Management haben über 125 (Projekt)-Teams die Vorteile des Produktes schätzen gelernt und bilden ihre Use Cases darin ab. Mittlerweile sind wir bei der Abbildung von Arbeitsabläufen, die in anderen Tools nicht möglich sind, gelandet.

Sophie Riegler
Stabsstelle Portfolio- und Prozessmanagement
Verwaltungs-IT | Uni Wien

Was macht die Uni Wien besonders?



Nutzerzentrierter Ausbau

Kein Top-down, sondern Nutzung nach Bedarf



Große Bandbreite

Über 125 Teams arbeiten inzwischen mit Jira Service Management



Beratung und Umsetzung

Technisch, strategisch und operativ. Mit dabei: Bestellworkflows, Genehmigungen, Helpdesks und viele weitere clevere Automatisierungen.



Use Cases, die zeigen, was möglich ist

Die Universität Wien nutzt Jira Service Management nicht nur für klassische IT-Tickets. Besonders spannend sind die „untypischen“ Use Cases – also Anwendungen außerhalb der IT. Genau hier zeigt sich, wie vielseitig das System ist – und wie wertvoll Seibert als Umsetzungspartner wird.

Beispiele aus der Praxis



Studienabschluss einreichen – digital

Kein Papier, keine Wege. Studierende reichen ihren Abschlussantrag online ein. Die Fachabteilung bearbeitet ihn direkt über ein Serviceprojekt.



Fahrzeugpool verwalten

Fahrzeuge werden direkt über JSM gebucht, verwaltet und gepflegt – mit Rollen- und Rechtekonzept, automatisierter Dokumentation und Benachrichtigungen.



Confluence-Bereiche per Formular anlegen lassen

Einfaches JSM-Formular – automatisierte Bereichs-Erstellung – sofort einsatzbereit. Spart Zeit und Aufwand für alle Beteiligten.



Genehmigungsworkflows in fünf Stufen

Dienstreisen, Förderungen oder IT-Bestellungen durchlaufen genau definierte Freigabeschritte – ganz ohne Mail-Chaos.



Mikroskopverwaltung & externe Anfragen

Geräte buchen, Berechtigungen vergeben oder Kontakte verwalten – alles läuft über benutzerfreundliche Formulare und strukturierte Workflows.



Aus dem Arbeitsbereich unseres Teams bietet die automatische Erstellung eines Confluence-Bereichs über ein JSM-Formular eine große Erleichterung in der Servicebetreuung. Aus dem Studierendennalltag wird in vielen Studiengängen [...] die Einreichung zum Studienabschluss über JSM getriggert. Somit ersparen sich die Studierenden den physischen Weg zur richtigen Stelle an der Uni.

Andreas Bunzl
DevOps Engineer
Zentraler Informatikdienst | Uni Wien



Wirkung, die sich messen lässt

Das Projekt rund um Jira Service Management an der Universität Wien zeigt deutlich: Digitalisierung funktioniert, wenn sie verständlich, skalierbar und nah an den Bedürfnissen der Menschen umgesetzt wird. Inzwischen sind über 125 aktive JSM-Projekte im Einsatz – Tendenz steigend. Für ein weiteres Großprojekt sind bereits mehr als 150 Agents in Planung.

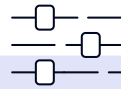
Dank der Kombination aus intelligenter Konfiguration, passenden Add-ons und der engen Zusammenarbeit mit Seibert Solutions lassen sich Prozesse einfach automatisieren und flexibel skalieren. Besonders positiv: Die Akzeptanz in Verwaltung und Lehre ist hoch – vor allem, weil die Workflows klar strukturiert und leicht verständlich sind.



Mehr als
125 aktive JSM-
Projekte im
Einsatz



Bereits über
150 Agents in
einem neuen Pro-
jekt geplant



einfache
Automatisierung
und **flexible**
Skalierung



Akzeptanz bei
Verwaltung und
Lehre ist hoch,
deshalb **verständnis**
in Workflows



Vor der Einführung von Jira Service Management verliefen unsere Prozesse sehr manuell. Bei vielen Prozessen gab es diese eine Person, die unabhängig an mehrere Personen Emails schickt, auf deren Antworten wartet, diese weiterleitet etc. Seit der verstärkten Nutzung von Jira Service Management konnten wir zahlreiche Prozesse aus der Verwaltung der Uni Wien digitalisieren und optimieren.

Andreas Bunzl
DevOps Engineer
Zentraler Informatikdienst | Uni Wien



Mehr als Berater – Seibert als Sparringspartner

Von der Auswahl der Tools über Custom Workflows bis hin zur Schnittstellenumsetzung – der zentrale Informatikdienst der Uni Wien arbeitet eng mit unseren Consultants zusammen. > Aktuell entsteht ein neues Projekt zur Verwaltung externer Personen – mit bis zu 200 Bearbeitenden. Jira Service Management wird damit zur zentralen Plattform für noch mehr Bereiche der Universität. Das zeigt: Die Uni Wien geht auch die komplizierten Themen an. Mit Seibert an ihrer Seite.

So arbeiten wir zusammen:

- ✓ Wöchentliche Check-ins mit festen Ansprechpartner*innen
- ✓ Begleitung neuer Use Cases mit technischer und methodischer Expertise
- ✓ Workload-Aufteilung und Projektleitung durch Seibert
- ✓ Schulungen und Trainings über Seibert Academy & individuelle Formate



Bei schwierigeren oder neuen Themen wie beispielsweise Schnittstellen nehmen wir gerne einen unserer Consultants direkt zum ersten Termin mit den Kolleg*innen mit, um von Anfang an die bestmögliche Expertise zu haben.

Sophie Riegler
Stabsstelle Portfolio- und Prozessmanagement
Verwaltungs-IT | Uni Wien

Unsere Kunden:



Du hast **noch** **Fragen?**

Bei allen weiteren Fragen rund um die Atlassian Cloud wende dich gerne an uns. Als Atlassian Platinum Solution Partner mit Erfahrungen aus tausenden von Atlassian-Projekten beraten wir dich bei der Evaluation eines für dich optimalen Lizenzmodells, kümmern uns um sämtliche Fragen rund um dein Lizenz- Set-up und unterstützen dich bei allen Aspekten rund um die Skalierung deiner Atlassian-Produkte.

Exklusiver Lizenzverkauf

Bei uns erhältst du alle Lizenzen, die du für deine individuelle Atlassian-Lösung benötigst. Darüber hinaus profitierst du beim Kauf deiner Atlassian-Lizenzen über Seibert von vielen zusätzlichen Vorteilen.

Lizenzen



Migration & Einführung

Wir helfen dir bei der Planung und Umsetzung der Daten- und User-migration von Server oder Data Center zu Atlassian Cloud. Außerdem stehen wir dir bei der Betreuung der laufenden Prozesse zur Seite – bis hin zur Abrechnung.

Migration

Cloud Training & Workshops

Wir bieten umfangreiche Trainings und Workshops im Cloud-Umfeld. Vereinbare noch heute einen Termin mit einer*unserer erfahrenen Consultants.

Workshops

Kontaktiere uns

Website: seibert.group/atlassian/

Telefon: + 49 611 20570 42

E-Mail: solutions@seibert.group