



*We work for*  
**tomorrow**

# Michaela Fetz-Salchinger



- Seit 2006 an der Uni Graz/unilT
- Im Bereich assistance
- Projekt und Qualitätsmanagement

# Uni Graz



- 1585 gegründet – zweitälteste Universität in Österreich
- 4.700 MitarbeiterInnen
- 30.000 Studierende

# Welche Atlassian Tools werden eingesetzt?



- Jira Servicemanagement
- Jira Software
- Confluence

# Projektanforderungen



- Assetmanagement (Insight)
- Schnittstelle zu SAP (PC Bestellungen)
- Anbindung an IPAM
- Anbindung an ein Bezahltool – Softwarebezug
- Zusammenarbeit mit externen Firmen (z.B. Handybestellprozess)
- Verleihprozess (Notebooks und AV Geräte)
- Portal für Bedienstete und Studierende getrennt
- Div. interne Supportprozesse

# Self-Service Portal



Womit können wir Ihnen helfen?

## Anfrage/Störung

Arbeitsplatz

Drucken & Scannen

E-Mail

Moodle

Online-Umfragen

Hardware

Software

Server

Sicherheit

Webauftritt

Verleih

Mobiltelefonie

Keycloak

Self Service



Eine Störung melden - Student



Eine Störung melden



Kundenanfrage - Student



Kundenanfrage

# Ausblick



- Go Live im Juli
- Elektronischer Anlagenabgang
- Assetaktionen wie z.B. jährlicher Reminder bei Webseiten/E-Mailadressen
- Anbindung an unsere Vidierungsplattform

*We work for*  
**tomorrow**



2021 © Universität Graz, Kommunikation und  
Öffentlichkeitsarbeit