

# HATAHET Success Story

## IKT Linz GmbH

Informations- und  
Kommunikationstechnologie **L\_inz**



HATAHET Workplace Automation macht die Nutzung von Microsoft Teams durch eine Vollautomatisierung einfach und schafft ein neues Web-Angebot für die IKT Linz GmbH

Die IKT Linz GmbH ist die Partnerin der Stadt Linz auf dem Weg zur digitalen Verwaltung und zur innovativsten Stadt Österreichs. Hierbei stützt sich das Unternehmen auf zufriedene und hoch qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sowie auf Partnerschaften mit führenden Technologieunternehmen. Stabile Service- und Projektleistungen bilden dabei die Basis für eine moderne IT. Die IKT ist Innovationstreiberin, Digitalisierungsberaterin und Lösungsanbieterin für den Magistrat und die Unternehmensgruppe Stadt Linz.

Dabei hat das Unternehmen ein breites Aufgabenspektrum. Im Auftrag des Magistrats Linz werden zahlreiche Service-Anwendungen für die BürgerInnen betreut, für die gesamte Unternehmensgruppe Stadt Linz wird die ITK-Struktur bereitgestellt. Ausnahme ist hier nur die Linz AG. Für ihre Kundinnen und Kunden betreibt die IKT Linz einen eigenen Webshop, über den etwa Software-Lizenzen oder auch Hardware bestellt werden können. Das Unternehmen hat etwa 120 MitarbeiterInnen.

### VERTRAUEN VERBINDET

Bereits vor einiger Zeit hat das Unternehmen begonnen mit Microsoft Teams zu arbeiten. HATAHET fungierte dabei als Berater, wie Andreas Kritzer, Teamleitung Collaboration Services & Innovation, Abteilung Workplace, erzählt. „HATAHET hat uns bei der technischen und später auch bei der organisatorischen Umsetzung geholfen. Wir haben in dieser Zeit den Firmenchef Nahed Hatahet sehr schätzen gelernt. Er hat die Dinge auf den Punkt gebracht und uns dank seiner Erfahrung auch immer wieder auf kritische Stolpersteine hingewiesen“, erzählt Kritzer über das Kennenlernen. Die gute Zusammenarbeit schuf gegenseitiges Vertrauen und Wertschätzung. Sie war mit ein Grund, warum HATAHET auch bei dem neuesten Projekt als Partner auftreten durfte. „Wir haben einige Berater dazu befragt und haben hier eine Empfehlung für HATAHET bekommen. Der sind wir dann gefolgt“, sagt Projektleiter Kritzer.

### ZIEL: VEREINFACHTER ZUGANG ZU MICROSOFT TEAMS

Ziel des Projektes war es, einen Weg zu finden, über den dem Nutzer schnell und unkompliziert ein digitaler Arbeitsraum in Microsoft Teams zur Verfügung gestellt

### Unternehmensgröße

120 MitarbeiterInnen

### Technologie

- HATAHET Workplace Automation für Microsoft 365 und Teams
- Microsoft Teams
- SharePoint Online
- Azure Webjobs
- Microsoft Graph
- Microsoft OneNote
- SharePoint Wiki

### Herausforderung

Ziel des Projektes war die Umsetzung eines Automatismus für MS Teams, über den per Knopfdruck unterschiedliche Kollaborationsräume generiert werden können. Diese Arbeitsräume sollten Ready-to-Use sein und im Gegensatz zu den von Microsoft bereitgestellten Templates keine weitere Konfiguration mehr benötigen.

### Lösung

Um die Anforderungen zu erfüllen, wurde auf die „Ready-to-use-Lösung“ von HATAHET zurückgegriffen, die in den bestehenden Webshop der IKT integriert wurde. Durch Übermittlung eines einfachen Formulars werden alle zur Provisionierung notwendigen Daten an das HATAHET Automatisierungstool weitergeleitet. Dieses erstellt dann den gewünschten Raum, inklusive aller zusätzlichen Inhalte wie Planner, OneNote oder SharePoint Dokumentationsbibliotheken.

### Vorteile

- Erstellen von Microsoft Teams Kollaborationsräumen über ein einfaches Formular
- Keine manuelle Konfiguration und damit auch kein Vorwissen notwendig
- Enorme Zeitersparnis beim Erstellen der Teams-Räume
- Anpassung der angebotenen Räume und Inhalte jederzeit durch IKT möglich
- Angebot der automatisierten Teams-Räume über den Webshop monetarisierbar
- Vermeidung menschlicher Fehler
- automatisches Erstellen von Kanälen, Registerkarten uvm.

werden kann, und zwar ohne eine langwierige händische Konfiguration. Dazu wurde auf die HATAHET Workplace Automation zurückgegriffen, die bereits bei vielen anderen KundenInnen erfolgreich eingesetzt wird. Teams ist nämlich nicht nur ein Tool für Videokonferenzen und Chats, sondern vor allem auch ein Kollaborationstool mit einer gemeinsamen Dokumenten-, Notizen- und Aufgabenverwaltung, Kalenderintegration und vielem mehr. Die Konfiguration des komplexen Werkzeugs ist aber bisweilen nicht einfach. Sie kostet jedes Mal viel Zeit und benötigt auch einiges an Fachwissen.

Microsoft stellt zwar zur Vereinfachung Templates für Kollaborationsräume zur Verfügung, doch diese Templates müssen in mühsamer Handarbeit angepasst werden. Datenablagen, Registerkarten für Microsoft Planner, OneNote oder SharePoint müssen nach der initialen Anlage manuell konfiguriert und mit finalen Inhalten befüllt werden.

„All diese Schritte sind durch unsere bewährte Ready-to-use Lösung, die HATAHET Workplace Automation, nicht mehr notwendig“, freut sich Alexander Grill, Projektleiter auf Seiten HATAHETs. „Damit werden alle Vorteile von Microsoft Teams auch für MitarbeiterInnen ohne großes Vorwissen verfügbar gemacht.“ Weitere Vorteile: Die IT wird entlastet und die MitarbeiterInnen können innerhalb weniger Minuten ihre maßgeschneiderten digitalen Zusammenarbeitsbereiche nutzen.

### MASSGESCHNEIDERTE TEMPLATES

Um ein neues Microsoft Teams zu erstellen, genügt es bei der nun umgesetzten Lösung ein einfaches Formular auszufüllen. Die Art dieses Formulars ist dabei flexibel. Power Apps, SPFx oder Microsoft Forms können genauso verwendet werden, wie etwa auch Google Forms. Die HATAHET Workplace Automation Lösung, die unter anderem Microsoft Azure Webjobs und Microsoft Azure Functions als Automatisierungskomponenten verwendet, legt anschließend selbstständig den digitalen Zusammenarbeitsbereich an. Dies dauert nur wenige Minuten. Das HATAHET Tool bietet dabei eine große Palette an Optionen. Es kann Wiki-Texte und OneNote Abschnitte erstellen, Registerkarten und Dateiablagen anlegen, Kanäle hinzufügen und konfigurieren und sogar Apps und Fremddaten einbinden.

Wie die Templates bei der IKT im Detail ausschauen sollen und was sie leisten müssen, wurde im Vorfeld von den beiden Projektpartnern in Workshops festgelegt. Diese Templates wurden implementiert und anschließend mit dem HATAHET Tool umgesetzt.

### AUCH RECHTLICHE FRAGEN GEKLÄRT

Bei den Workshops ging es auch um rechtliche Aspekte. „Da die ITK den Datenschutz sehr ernst nimmt, haben wir auch zu juristischen Fragen, wie etwa der DSGVO beraten“, sagt Nahed Hatahet, der diese Themen in den Projekten bearbeitet. Doch auch hier bietet das nun implementierte System Unterstützung. Bei der Erstellung der Räume werden etwa alle Berechtigungen automatisch berücksichtigt, Besitzer und Teammitglieder festgelegt und es können auch Gäste sicher mit eingebunden werden.

Die Anzahl der abrufbaren Vorlagen ist mit dem HATAHET-Tool nicht beschränkt. Die IKT kann jederzeit neue definieren oder alte anpassen - auch ohne Hilfe von HATAHET. Technisch gesehen wird dazu einfach ein neuer Header an das Workplace Automation Tool übermittelt, indem die angeforderten Inhalte kodiert sind. Das System provisioniert dann die gewünschten Konfigurationen entsprechend dem übermittelten „Bauplan“.

### BEREITSTELLUNG ÜBER WEBSHOP

Die Bereitstellung der Teams-Räume erfolgt bei IKT über den bestehenden Webshop. Das ist ungewöhnlich. „Üblicherweise geschieht das aus Microsoft Teams heraus, und nicht über eine Webapplikation“, so Grill. Den Grund hierfür erklärt Kritzer: „Derzeit



**„Wir werden die Anwendung bald über unseren Webshop anbieten. Damit bekommen 2.800 Menschen einen einfachen Zugang zu allen Funktionen von Microsoft Teams“**

**Andreas Kritzer, Projektleiter IKT**

nutzen wir bei der IKT die Anwendung zwar noch hauptsächlich selbst, aber schon bald wollen wir sie über den Webshop auch unseren KundenInnen

zur Verfügung stellen. Dann bekommen 2.800 Menschen einfachen Zugriff auf alle Funktionen von Microsoft Teams“. Der Webshop in Kombination mit der automatischen Konfiguration bietet einen niederschweligen Zugang für die Endnutzer und löst nach erfolgter Bestellung die Verrechnung durch die IKT aus.

### REIBUNGSLOSE ZUSAMMENARBEIT

„Die Implementierung des Projektes fand parallel zum Tagesgeschäft statt, was einen hohen Zeitdruck erzeugte. Wir freuen uns deshalb besonders, dass sie auch unter diesen schwierigen Bedingungen erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Aufgrund der guten internen Vernetzung der Projektleitung mit den Auftraggebern und der Geschäftsleitung der IKT konnten wir unsere Entscheidungsprozesse enorm verkürzen“, sagt Kritzer.

Hinzu kommt, dass auch dieses Projekt ein „Corona-Projekt“ war. Das heißt: Es gab kaum persönliche Kontakte, die Abstimmungen erfolgten alle über Microsoft Teams, bei vertraglichen Fragen auch schon mal per Mail. „Das hat aber letztlich alles sehr gut funktioniert“, freut sich Nahed Hatahet. Insbesondere auch die Arbeiten für die Anbindungen an den Webshop liefen ganz ohne Probleme ab. „Wir haben der IKT mitgeteilt welche Daten wir brauchen, und die IKT hat sie uns geliefert. Das war eine wirklich effektive Teamarbeit“, lobt Grill. Auch bei IKT freut man sich über das Ergebnis. „Es gab nur wenige Probleme, und wenn, dann wurden diese sehr schnell gelöst. Nun ist das System im Einsatz und wir haben effektiv Null Wartungsaufwand“ sagt Kritzer. „Ich muss sagen: Das Vertrauen, dass wir in HATAHET gesetzt haben, war wirklich berechtigt.“