



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Weiterbildung  
Ausstellungsstrasse 70  
8090 Zürich



# Diplomarbeit Lizenzen

Diplomand: Fabio Oehninger

Klasse: ITSE 21a

Schulexperte: Philipp Albrecht

Firmenexperte: Friedrich Oesch

Firma: Ergon Informatik AG



Fabio Oehninger

## Ausgangslage

Als im Jahr 2023 das ganze Airlock Backoffice Team die Abteilung Airlock der Firma Ergon verlassen hat, übernahm das Airlock Support Team das Ausstellen der Lizenzen. Dem Support Team ist dabei schnell aufgefallen, dass die Lizenzprozesse viel Aufwand generieren, dank den vielen involvierten Parteien länger dauern als nötig und durch die vielen manuellen Schritte sehr fehleranfällig sind.

Als Fabio Oehninger nach einem Projekt für seine Diplomarbeit suchte, war schnell klar, dass das Verbessern der Lizenzprozesse sich anbietet.

## Projektziele

Das Ziel dieses Projektes war es, die bestehenden Lizenzprozesse der Airlock Produkte zu analysieren und um Ineffizienzen und Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Basierend auf dieser Analyse sollte ein Vorschlag für bessere Lizenzprozesse entwickelt werden.

## Methodik

Für die Analyse wurden qualitative Interviews mit verschiedenen Stakeholdern aus der Abteilung und eine quantitative Auswertung der Lizenzdaten durchgeführt. Basierend auf der Analyse wurden Anforderungsworkshops mit Mitarbeitern der Teams Airlock Backoffice, Airlock Sales, Airlock Support und Airlock Product



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Weiterbildung  
Ausstellungsstrasse 70  
8090 Zürich



Management durchgeführt, um die Anforderungen an die Lizenzprozesse herauszufinden.

### Hauptergebnisse

Die Analyse hat gezeigt, dass uns aktuell die jetzigen Lizenzprozesse pro Jahr [REDACTED] Franken kosten. Des Weiteren wurden folgende Schwächen identifiziert: die Prozesse dauern wegen den vielen involvierten Parteien und Unklarheiten tendenziell lange, sind fehleranfällig, haben keine verantwortliche Person, sind nicht dokumentiert, und verursachen sowohl Ärger und Aufwand beim Kunden.

Aus den Workshops ist schnell klar geworden, dass ein Lizenz Selfservice alle gefundenen Schwächen korrigieren würde. Zusätzlich könnte uns das 80% der Lizenzprozesskosten sparen, dem Kunden eine bessere User Experience bieten und ihm eine einfache Übersicht über die bereits ausgestellten Lizenzen und deren Funktionsumfang anbieten. Weiter würde es dem Kunden eine einfache Möglichkeit geben, neue Lizenzen für das Testen von noch nicht lizenzierten Features zu beantragen.

Es wurde in diesem Projekt ein Vorschlag zu einer technischen Umsetzung mit Wireframes ausgearbeitet, die zeigen, wie ein Selfservice aussehen könnte.

Es wurden auch zusätzliche lizenzrelevante Verbesserungsvorschläge erstellt.

### Schlussfolgerung

Dieses Projekt kommt zum Schluss, dass die aktuellen Prozesse angepasst werden sollten. Ein Lizenz Selfservice würde die Lizenz Ausstellung und Verwaltung erheblich vereinfachen und uns viel Geld sparen.

### Empfehlung

Es wird empfohlen schnellstmöglich ein Folgeprojekt zu machen, welche die technische Umsetzung eines Lizenz Selfservice umsetzt.

