



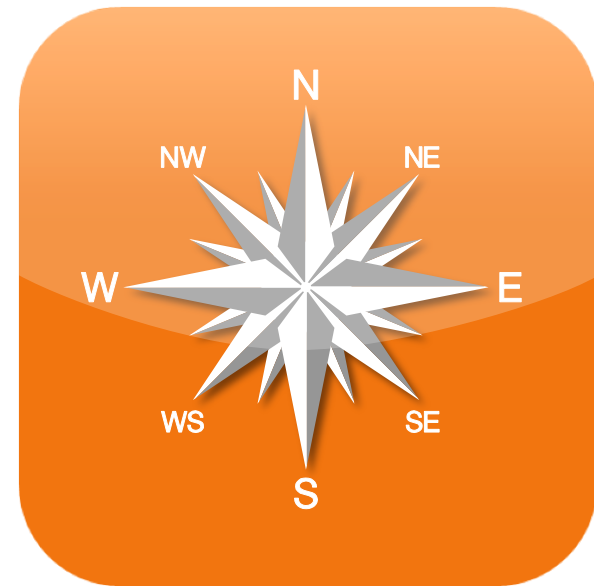
Umsetzung wertschöpfender Systemhausprozesse mit JIRA

- Dr. Wolfgang Tank, catWorkX

1. Oktober 2015

Agenda

- Über catWorkX
- Über JIRA
- JIRA als Plattform für Systemhausprozesse bei catWorkX - Beispiele



catWorkX – Business Mission

“Building bridges“ – Wir verbinden Menschen und Systemwelten

Wir bieten unseren Kunden:

- ITSM-, PMO-, ALM und Integrationslösungen, basierend auf Atlassian-Produkten
- Entwicklung von kundenspezifischen Add-ons zur Verbesserung der Effizienz von Atlassian-Produkten
- Reduzierung der Wartungskosten von Atlassian-basierten Systemen mit Hilfe von hauseigenen Maintenance Tools
- Performance-Optimierung von Atlassian-basierten Systemen, insbesondere im Large-Scale-Enterprise-Bereich
- Einkauf und Optimierung von Lizenzen zu allen Atlassian-Produkten



catWorkX – Kerndienstleistungen

Ihr Atlassian-Dienstleister für Consulting, Operations & Support Services, Development und Software-Lizenzen

Atlassian Consulting

Atlassian Platinum & Enterprise Expert



Systemdesign, Konzeption und Implementierung von ITSM-, PMO-, ALM & SYS Lösungen für Atlassian-Tools

Technische Beratung für Performance-Optimierung, Hochverfügbarkeits-Szenarien sowie Migrations-Projekte

Best-Practise & Walkthrough-Workshops sowie individuelles Training vor Ort

Atlassian OSS

Operations & Support Services



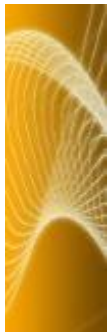
Installation von Atlassian-Produkten (z.B. Data Center) für individuelle Umgebungen oder Hosting Lösungen

Regelmäßiger Wartungs- und Update-Service für Atlassian-System-Umgebungen

Systemüberwachung und Benchmarking für Atlassian-System-Umgebungen

Atlassian Development

Integrations, Tools & Plugins



Entwicklung von kundenspezifischen Tools und Add-ons z.B. Integrationslösungen für SAP, OTRS oder LanDesk

In-App Tool Chain Automationen für z.B. Projektportfolio-, Release- und Versions-Management, i18n Übersetzungen

Atlassian Marketplace Lösungen für z.B. Integration von JIRA & MS Outlook oder Revisionen mit Confluence

Software-Lizenzen

Atlassian- & Partnerprodukte



Konkurrenzlos schneller Lizenz-Service für Atlassian-Produkte sowie Produkte aus dem Atlassian Eco-System

Rechnungszahlung in EURO mit Zahlungsziel möglich, anstatt zwingendem Einsatz von Kreditkartenzahlung

Laufzeitüberwachung Ihrer Lizenzen und automatische Erinnerung für Lizenzverlängerungen

JIRA: Ein Produkt des Australischen Herstellers Atlassian

 Products | Company | Try | Buy

Company

About Us | Careers | Customers | Events | Press | Contact

OVERVIEW | PEOPLE | VALUES | FOUNDATION | SHIPIT DAYS | AWARDS

We love software

Software teams – developers, product managers, doc writers, bug-bashers – are our heroes. Our products help teams of all sizes track and share everything, work smarter, and create better software together.

Who we are

Come on in and say g'day to the geeks, beer drinkers, nerf herders, fraggers, and Wolverine-wannabes that make up Atlassian.



[Learn more »](#)

Customers

From the world's biggest brands to the world's soon-to-be-biggest brands, our products are found here, there, and everywhere.

[Learn more »](#)

facebook

hulu

ebay

zynga

cisco

twitter

LinkedIn

Apache

NETFLIX

Adobe

ATLASSIAN THROUGH THE AGES

400,000 B.C.E.

Atlas holds up the skies, providing the first legendary service.



2002

Atlassian is born. Atlas wants his name back.



2002

You've got issues! JIRA 1.0 is released in the wild.



Welcome to the future of issue management.

2003

Santa drops Confluence 1.0 into your stocking!





catWorkX als Partner im Atlassian Ecosystem



Atlassian Marketplace

More than a thousand add-ons extend JIRA, Confluence, and our Dev Tools. You can find all of them on the [Atlassian Marketplace](#).

The Atlassian Marketplace has everything you need to decide if an add-on is right for you: compatibility, versions, pricing, and reviews. Find tools to automate your day, and get an evaluation running in minutes.

catWorkX – Produkt-Lösungen

erhältlich auf dem Atlassian Marketplace oder auswählbar aus über 230 spezifischen Customer Plugins



Push and Pull Favorites

Filter und Dashboards im JIRA zentral verwalten und verfügbar machen



Thunderbird Integration for JIRA

JIRA-Vorgänge aus Thunderbird-Mails erstellen und kommentieren



Confluence Revision Plugin

Redaktionelle Wiedervorlage von Confluence-Inhalten umsetzen

Outlook Integration for JIRA

JIRA-Vorgänge aus Outlook-Mails erstellen und kommentieren

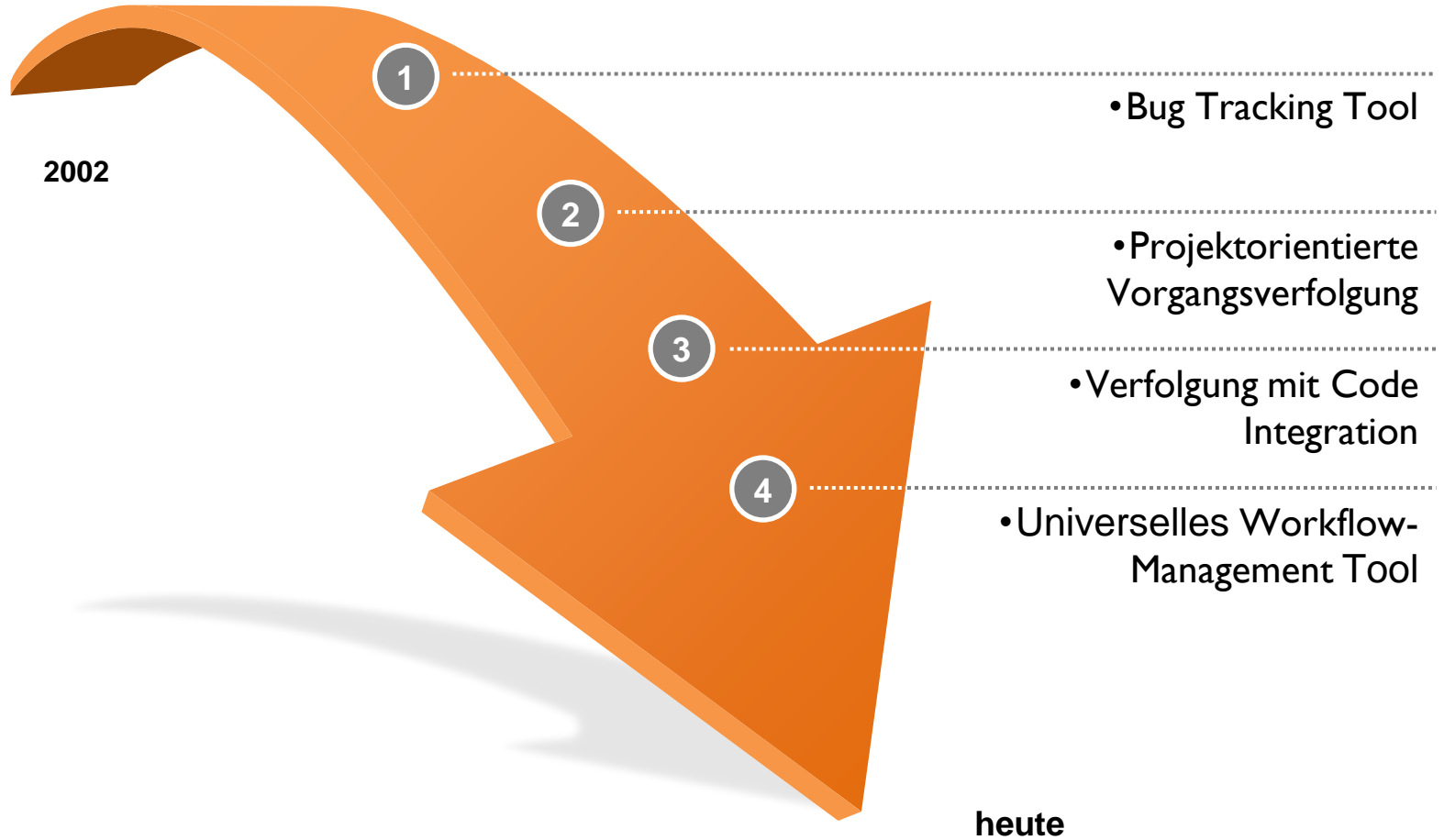


OTRS Integration for JIRA

Vorgänge zwischen OTRS und JIRA synchronisieren und bearbeiten



Was ist JIRA eigentlich?



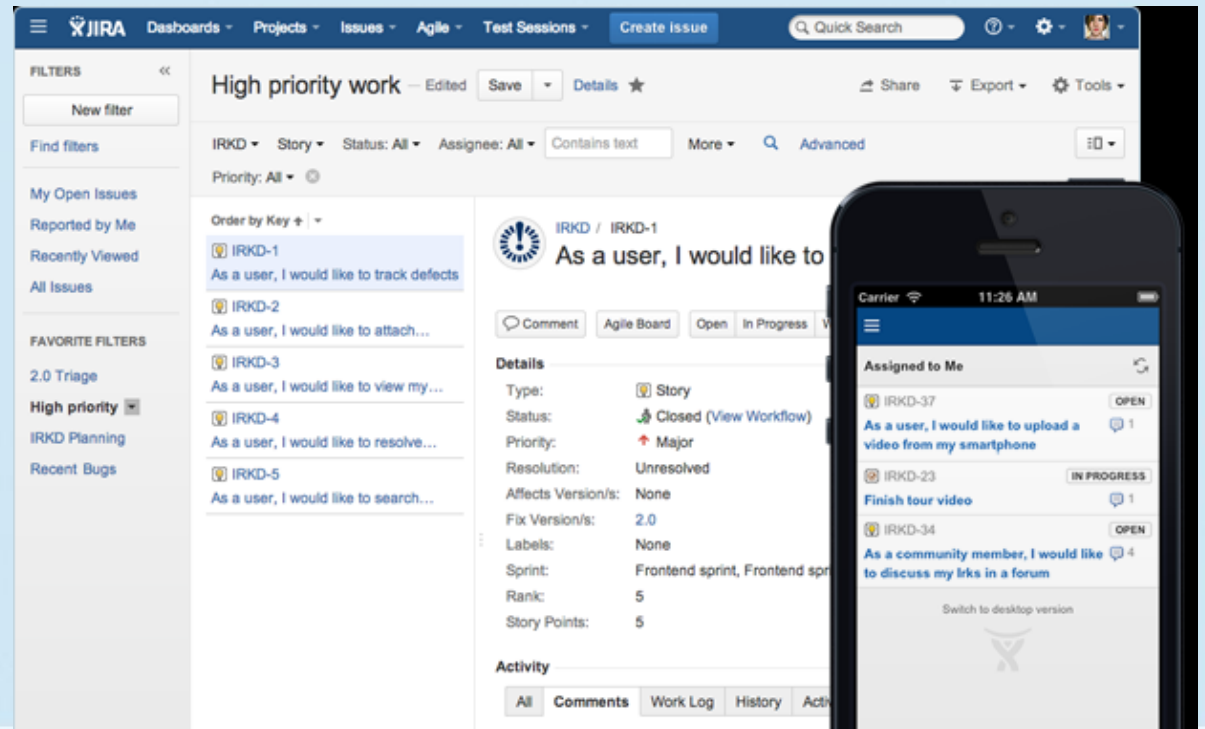
JIRA – Top Claim von Atlassian

Plan, track, work – smarter and faster

JIRA is the tracker for teams planning and building great products. Now it's also for supporting their customers!

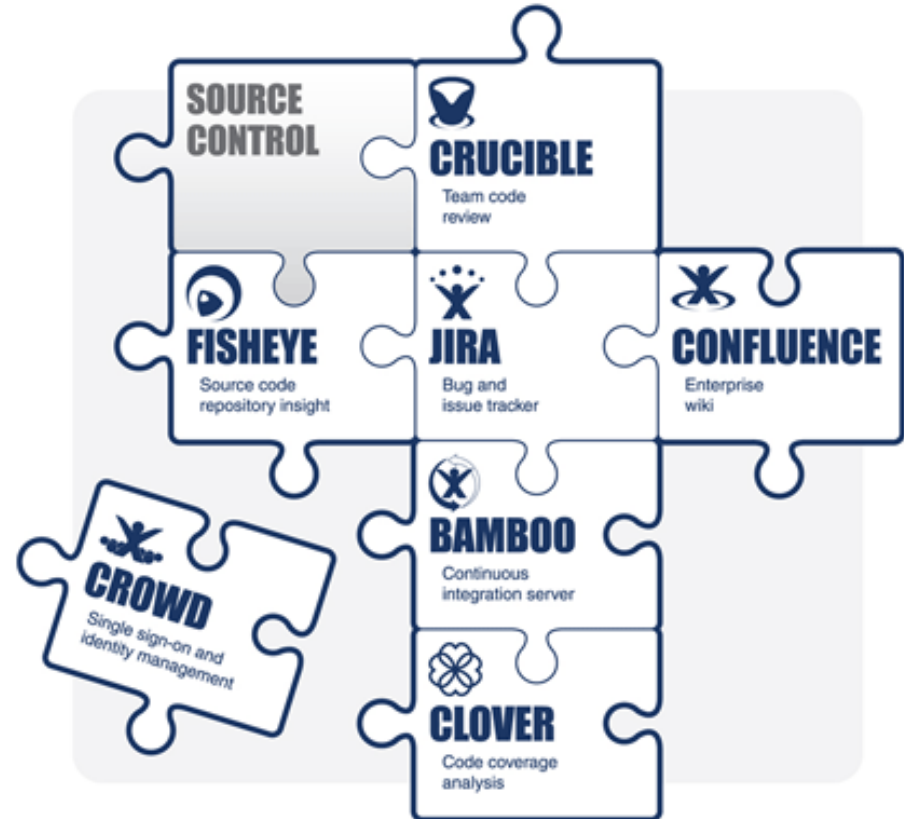
Thousands of teams choose JIRA to capture and organize issues, assign work, and follow team activity. At their desks, or on the go with the new mobile interface, JIRA helps teams get the job done.

Try it for Free ➡



Produkteinordnung

- JIRA ist keine Stand-Alone-Lösung
- JIRA als zentrale Komponente einer lose gekoppelten Software-Suite



Vorgangsbearbeitung aller Art mit JIRA

The screenshot displays the JIRA web interface. At the top, there are filters for Project (All), Type (All), Status (All), Current User, and a search bar containing 'Contains text'. On the left sidebar, under 'Order by Key', a list of issues is shown: IRKD-36 (Bug: This feature could be better), IRKD-37 (Story: As a user, I want to be able to work faster), IRKD-38 (Task: Don't forget to try JIRA mobile), and IRKD-39 (Request: Help! I want to manage my work with JIRA). The main panel shows the details for IRKD-37, which is a Story. The title is 'Story: As a user, I want to be able to work faster'. Below the title are buttons for Edit, Comment, Assign, More, Open, In Progress, and Workflow. The 'Details' section lists the following information: Type: Story, Status: Open (View Workflow), Priority: Major, Resolution: Unresolved, Affects Version/s: None, and Fix Version/s: None.

Project: All ▾ Type: All ▾ Status: All ▾ Current User ▾ Contains text More ▾ 🔍 Advanced

Order by Key ↑ ▾

- IRKD-36 Bug: This feature could be better
- IRKD-37 Story: As a user, I want to be able to work faster**
- IRKD-38 Task: Don't forget to try JIRA mobile
- IRKD-39 Request: Help! I want to manage my work with JIRA

IRKD / IRKD-37

Story: As a user, I want to be able to work faster

Edit Comment Assign More ▾ Open In Progress Workflow

Details

Type: Story

Status: Open (View Workflow)

Priority: Major

Resolution: Unresolved

Affects Version/s: None

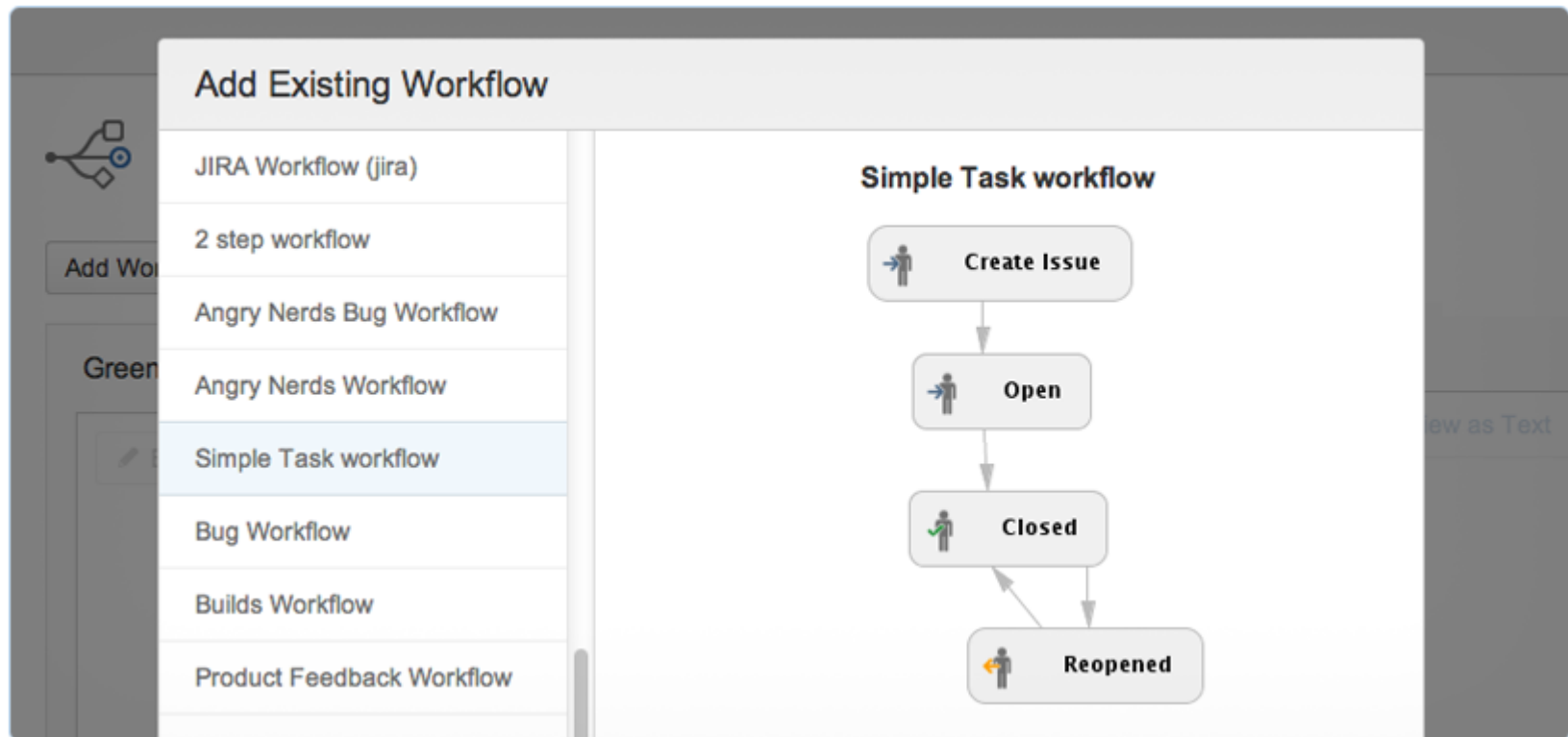
Fix Version/s: None

Es gibt
überall Issues

Issues sind überall - Aufgaben, Ideen und Anforderungen verstecken sich in Dokumenten, den Köpfen von Personen und tief in Ihrem Posteingang. Benutzen Sie JIRA, um diese festzuhalten, zu organisieren und zu priorisieren. Arbeiten Sie an den wichtigsten Aufgaben zuerst und behalten Sie den Überblick darüber, was um Sie herum geschieht.

Mit JIRA wird alles einfacher, damit Ihr Team weniger Zeit mit der Organisation von Arbeit verbringt und mehr Zeit damit, großartige Software zu erstellen.

Prozesse entlang selbstdefinierbarer Workflows



Es ist Ihr
Prozess


Ihr Prozess ist das Zentrum, um das sich alles dreht. Verlangsamen Sie Ihr Team nicht, indem Sie es in die Standard-Workflows Ihres Bug-Trackers zwingen.

JIRA besitzt Workflows, die Ihren existierenden sehr ähnlich sind, damit Sie diese so anpassen können, dass Sie 100%ig passen. Benutzen Sie ein Tool, das sich Ihrem Team anpasst und nicht umgekehrt. Abieten Sie so, wie Sie es gewohnt sind.

JIRA fördert die Zusammenarbeit

Activity


All Comments Work Log History Activity Source Reviews Commits Builds

▼  Ruby Rayles added a comment - 2 minutes ago

Would you please look into this, Jay Sonman

Comment

On it. Thanks, @ruby

 Ruby Rayles - cbang@atlassian.com (rrayles)

Add Cancel

Einfach
zusammen-
arbeiten

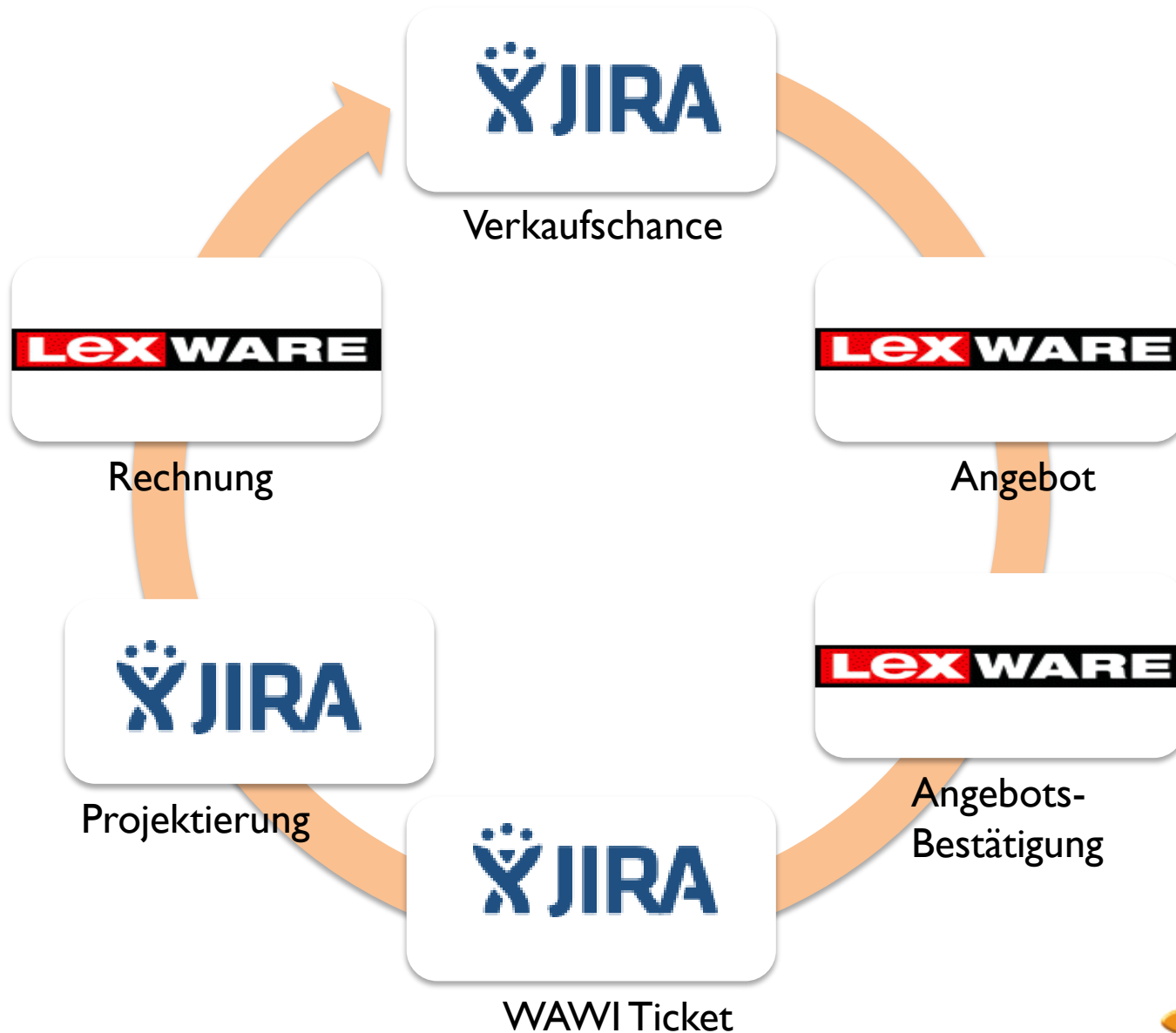
Für jedes Team ist es wichtig, dass die Mitarbeiter auf einfache Weise Informationen austauschen und andere um Hilfe bitten können. Dank JIRA's einfachem und intuitiven Interface können Teammitglieder den Job effizienter erledigen.

Wenn Sie schon denken, dass das beeindruckend ist, sollten Sie erst einmal die Kombination aus JIRA's @mentions & Zuordnungsfeatures mit der Power von [Confluence](#) und [HipChat](#) ausprobieren.

catWorkX-Systemlandschaft mit JIRA




Integration Warenwirtschaft (Lexware)



Zentralisierte Kundensicht






Vorgangssteuerung ausgehend von multiplen Dashboard

 catWorkX GmbH

Dashboards ▾ Projects ▾ Issues ▾ Tempo ▾ Agile ▾ **Create issue**

Quick Search

wt's Dashboard

Management

Application (DEVICE)

Server (DEVICE)

Planung, Zeiten

Kundendashboard

Controlling (l. Woche)

offene Lexware Aufträge

Fehlzeiten

Sales Operation

Sales Management

Organisation

akm lics

Lizenzen (akt. Monat)

Device Stats

Lizenzen (akt. Jahr)


Tempo


wt's Dashboard

Activity Stream





























Aktivitätsstrom

Today

 Bm

 Fe

Assigned to Me

T	Key	Summary	P	Created
	C		↑	17.01.2011
	P			18.06.2012
	P			10.07.2012
	E		↑	09.01.2013
	P			18.03.2013
	P		↓	29.05.2013
	P		↓	29.05.2013
	P		↓	29.05.2013
	C		↑	24.06.2013
	C		↑	24.06.2013
	P		↑	22.07.2013
	C		↓	23.07.2013
	P		⊘	29.07.2013
	P			12.08.2013
	C		↑	15.08.2013
	C		↑	19.08.2013
	P		↓	11.09.2013
	C		↑	25.09.2013
	C		↓	14.10.2013
	C		↓	14.10.2013
	C		↑	29.10.2013
	P		↑	12.11.2013
	P		↑	26.11.2013
	S		↑	02.12.2013
	C		↓	03.12.2013
	P		↑	03.12.2013
	C		↑	06.12.2013
	C		↑	06.12.2013



Kunden spielen mit!!!

Kundendashboard

Tools ▾

TTB Gadget: Servicevertrags-Aufwände (aktueller Monat)

Issue Report
Filter: Servicevertrags-Aufwände Duration: 01.05.2014 to 15.05.2014

Key	Summary	Status	Original Estimate	Remaining Estimate	Time Spent
		In Clarification			3,00
		Closed			1,33
		In Testing			0,83
		In Progress			0,50
		Closed			0,33
		Closed			3,67
		Closed			0,25
		Closed			1,92
		Closed			1,00
		Closed			0,83
		Closed			0,50
		Closed			0,50
		Closed			0,50
		Closed			0,25
				Total:	15,42

TTB Gadget: Separate Aufwände (aktueller Monat)

Issue Report
Filter: Separate Aufwände Duration: 01.05.2014 to 15.05.2014

	Status	Original Estimate	Remaining Estimate	Time Spent
	Closed			4,42
			Total:	4,42

TTB Gadget: Nicht bekannte oder nicht berechenbare Aufwände

Issue Report

TTB Gadget: kummulierte Aufwände / Vorgang

Period Total Report
Filter: Alle einsehbaren Vorgänge Duration: 01.05.2013 to 15.05.2014 Period: Monat

May 13	84,58
Jun 13	65,33
Jul 13	52,92
Aug 13	67,83
Sep 13	81,50
Oct 13	64,92
Nov 13	59,88
Dec 13	77,00
Jan 14	50,50
Feb 14	65,33
Mar 14	35,58
Apr 14	52,58
May 14	19,83
Total:	777,80

TTB Gadget: Servicevertragsaufwände

Period Total Report
Filter: Servicevertrags-Aufwände Duration: 01.05.2013 to 15.05.2014 Period: Monat

May 13	61,75
Jun 13	64,75
Jul 13	39,33
Aug 13	67,83
Sep 13	77,67
Oct 13	64,92
Nov 13	59,72
Dec 13	77,00

Service und Supportanfragen bevorzugt per Webkanal

catWorkX catWorkX GmbH Dashboards Projects Issues Agile Create issue Quick Search

Kundendashboard

Create Issue

Project

Issue Type ?

Some issue types are unavailable due to incompatible field configuration and/or workflow associations.

Details Ansprechpartner

Summary

Description

Adressbuch Suche (CWX)

Priority ?

Component/s

☐ Create another

Tools

Budget: kummulierte Aufwände / Vorgang

Total	Report
Alle einsehbaren Vorgänge Duration: 01.05.2013 to 15.05.2014 Period:	
	84,58
	65,33
	52,92
	67,83
	81,50
	64,92
	59,88
	77,00
	50,50
	65,33
	35,58
	52,58
	19,83
Total:	777,80

Budget: Servicevertragsaufwände

Total	Report
Servicevertrags-Aufwände Duration: 01.05.2013 to 15.05.2014 Period:	
	61,75
	64,75
	39,33
	67,83
	77,67
	64,92
	59,72

Nov 13

Vorgangsbearbeitung über Drag-and-Drop in Boards

Sales

PlanWorkReportBoard

QUICK FILTERS: XXLXLLMSSLASIT-ServicePlone**Atlassian**HandelswareOnly My IssuesRecently UpdatedWiedervorlage

12 of 22 Neu

33 of 141 In Bearbeitung

10 of 15 In Klärung

4 of 12 Geschlossen

Release...

Realistisch 27 issues

✓ Gering 2 issues

POT-2069

Service Desk & Wissensmanagement

POT-1936

es nc' it - Dienstleistung?

✓ Sehr gering 3 issues

POT-1557

valt j 2.0

POT-1797

Outlook2Jira

POT-1860

f - Confluence + Support

✓ Everything Else 12 issues

POT-1903 Netfonds - Dokumentenarchivierung in Finorm

POT-2039

Vorarbeiten Transfer F rm

POT-2040

Vorarbeiten Lookup F rm

POT-1942 Enercity - Beratung Confluence und Mikroblogg...

POT-1951

Angebotsstellung

POT-2059

Jira für ITEL-Prozesse

POT-2062

Anfrage JQL Funktion

POT-2092

ues Kontingent für Erweiterungen Remedy-Ablösung

POT-1938

Konsolidierung JIRA Benutzer

POT-2080

itt - Jira/Confluence Schulung

Sales / POT-2092

Details

Dienstleistungsvolumen:

Wahrscheinlichkeit (%):

Kunde:

Ansprechpartner (betroffene Person):

Rückrufnummer (Ansprechpartner):

AG-Summe:

Status:

Component/s:

Labels:

Fix Version/s:

People

Reporter: Wolfgang Tank

Assignee: Wolfgang Tank

Dates

Created: 30.04.2014 16:36

Updated: 12.05.2014 16:56

Issue Links

Aufwandsnachweis am Vorgang

The screenshot displays the catWorkX web application interface. At the top, a navigation bar includes a menu icon, the catWorkX logo, and links to 'catWorkX GmbH', 'Dashboards', 'Projects', 'Issues', 'Tempo', and 'Agile'. A 'Create issue' button is also present. A search bar with the text 'Quick Search' and a user profile icon are on the right. Below the navigation bar, a toolbar contains buttons for 'Edit', 'Comment', 'Assign', 'More', 'Needs Clarification', 'Erneut bearbeiten', and 'Admin'. The main content area is divided into two sections. On the left, a large white box is labeled 'Details'. On the right, a sidebar contains sections for 'People' (Assignee, Reporter, Watchers), 'Dates' (Due, Created, Updated, Resolved), 'Time Tracking' (Estimated, Remaining, Logged), 'Collaborators', 'Agile' (View on Board), and 'Drag and Drop' (Drop files here to attach them, or Select files). A 'Log Work' dialog box is open in the center, allowing users to log work for a specific user (Wolfgang Tank), issue, and date (15/May/14 15:24). The dialog includes fields for 'Worked' (1h), 'Billed', 'Remaining estimate' (0h), 'Original estimate', and 'Description'. It also has checkboxes for 'Überstunden' and 'Fahrzeit'. A 'Shortcut tip' indicates that pressing 'w' opens this dialog box. At the bottom of the dialog are buttons for 'Log another', 'Log Work', and 'Cancel'. The footer of the application shows the text 'Oliver Groht jetzt Freitag den 09.05.'

catWorkX GmbH Dashboards Projects Issues Tempo Agile Create issue Quick Search

Edit Comment Assign More Needs Clarification Erneut bearbeiten Admin

Details

Log Work

User: Wolfgang Tank

Issue:

Period:

Date: 15/May/14 15:24

Worked: 1h Logged: 11h

Billed:

Remaining estimate: 0h Original estimate:

Description:

Überstunden:

Fahrzeit:

Shortcut tip: Pressing w also opens this dialog box

Log another Log Work Cancel

People

Assignee:

Reporter:

Watchers:

Dates

Due: 09.05.2014

Created: 24.01.2014 09:34

Updated: 12.05.2014 13:47

Resolved: 12.05.2014 13:39

Time Tracking

Estimated: Not Specified

Remaining: 0m

Logged: 1d 3h

Collaborators

Agile

View on Board

Drag and Drop

Drop files here to attach them

or

Select files

The maximum file upload size is 25,00 MB.

Oliver Groht jetzt Freitag den 09.05.

Zeiten planen und erfassen

The screenshot displays the 'User Timesheet' interface for the current month (May 1 - May 31, 2014). The background shows a calendar grid with time slots and a list of tasks on the left. Two modal windows are open:

Log Work

- User: [User Selection]
- Issue: [Issue Selection]
- Period: ☐
- Date: 09/May/14 00:00
- Worked: [Input Box] Logged: 1h 15m
- Billed: [Input Box]
- Remaining estimate: 0h Original estimate
- Description: [Text Area]
- Überstunden: ☐
- Fahrzeit: ☐
- Shortcut tip: Pressing **w** also opens this dialog box
- Buttons: Log another, Log Work, Cancel

Plan Time

- User: [User Selection]
- Period: ☐
- Date: 16/May/14
- Availability: 8h Working days: 1d
- Remaining estimate Original estimate
- Planned: 8.0
- Description: [Text Area]
- Buttons: Plan another, Plan Time, Cancel

Teamübersicht für das Management

atWork

catWorkX GmbH

Dashboards

Projects

Issues

Tempo

Agile

Create issue

Quick Search

Team

Atlassian-Service

Team

Time Tracking

Current month (May 1 - May 31, 2014)

Timesheet

Export

Log Work

Name	P	%	Σ	T	01 F	02 S	03 S	04 M	05 T	06 W	07 T	08 F	09 S	10 S	11 M	12 T	13 W	14 T	15 F	16 S	17 S	18 M	19 T	20 W	21 T	22 F	23 S	24 S	25 M	26 T	27 W	28 T	29 F	30 S	31	
	53%	42.75	3.5	6.5	4.75				2		3	8	3.5		4	7.5																				
	0%	0																																		
	12	51%	82	8	1			8.25	8.5	8.25	10.5	6			8.75	8.25	8.5	6																		
	24%	39.17		8				8.5	10	8	4.5	0.17																								
	46%	73.5		8				8	8	8	8	8			8	8	7.25	2.25																		
	45%	72.25		8				8	8	8	8	8			8	7.99	6.75	1.5																		
	0%	0.33										0.33																								
	0%	0																																		
	40%	64.67		8				8.17	8.08	8	8	8			8	7.75	0.67																			
	54%	86.17	8	8.33				9.5	10.5	8.33	8	8.17			8	8	8	1.33																		
	0%	0																																		
	45%	72.25		8				8	8	8	8	8			8	8	8	0.25																		
	4%	7														7																				
Daily hours total:					11.5	62.83	5.75		58.42	63.08	56.58	58	54.67	3.5		52.75	62.49	39.17	11.33																	
Weekly hours total:								80.08						294.26						165.74																
Planned hours total:											6					6																				
					Total					Today					Period																					
					Worked					540.08					540.08																					
					Planned					12					12																					
					Required					1000					2000																					

Live-Demo



catWorkX GmbH

Startseite ▾

Agil

Vorgang erstellen

🔍 Schnellsuche



Anmelden

System Dashboard

⚙ Extras ▾



Anmelden

Benutzername

Passwort

☐ Meinen Login auf diesem Computer speichern

Noch nicht Mitglied? Wenden Sie sich bitte an Ihre JIRA Administratoren, um ein Konto anzufordern.

Anmelden

Atlassian JIRA Project Management Software (v6.2.7#6265-sha1:91604a8) · [About JIRA](#) · [Report a problem](#)

