



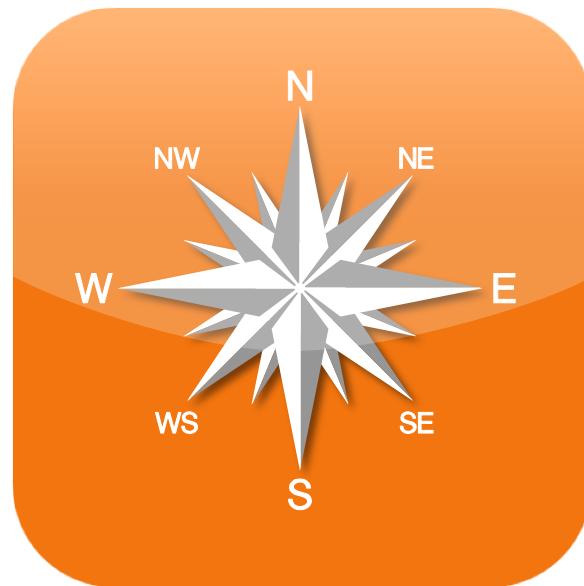
## Umsetzung wertschöpfender Systemhausprozesse mit JIRA

- 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 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

## 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

## 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

 Atlassian Products | Company | Try | Buy  

## Company

About Us    Careers    Customers    Events    Press    Contact

OVERVIEW    PEOPLE    VALUES    FOUNDATION    SHIP IT 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.  


**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

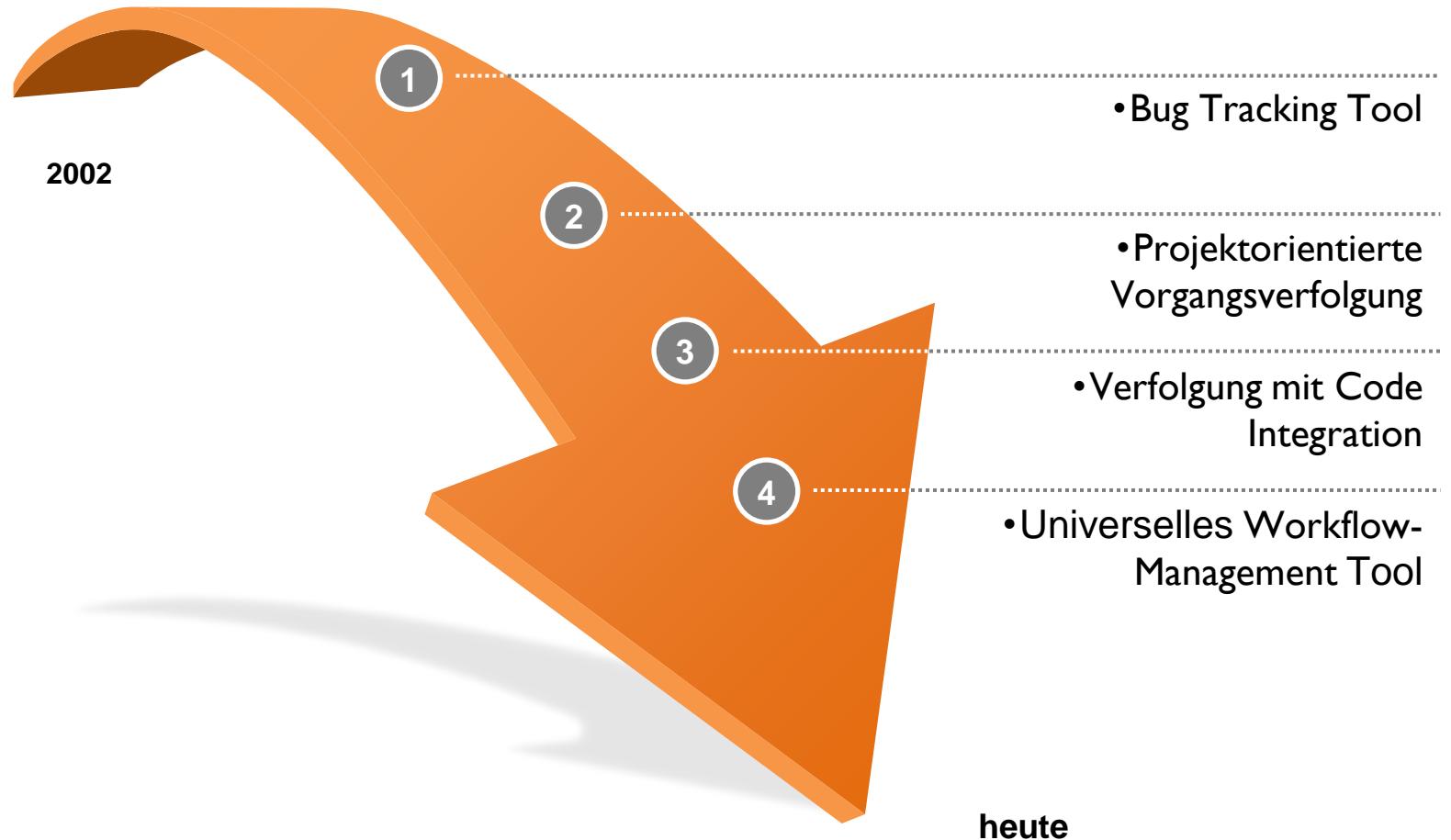
JIRA-Vorgänge aus Outlook-Mails erstellen und kommentieren



## 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!

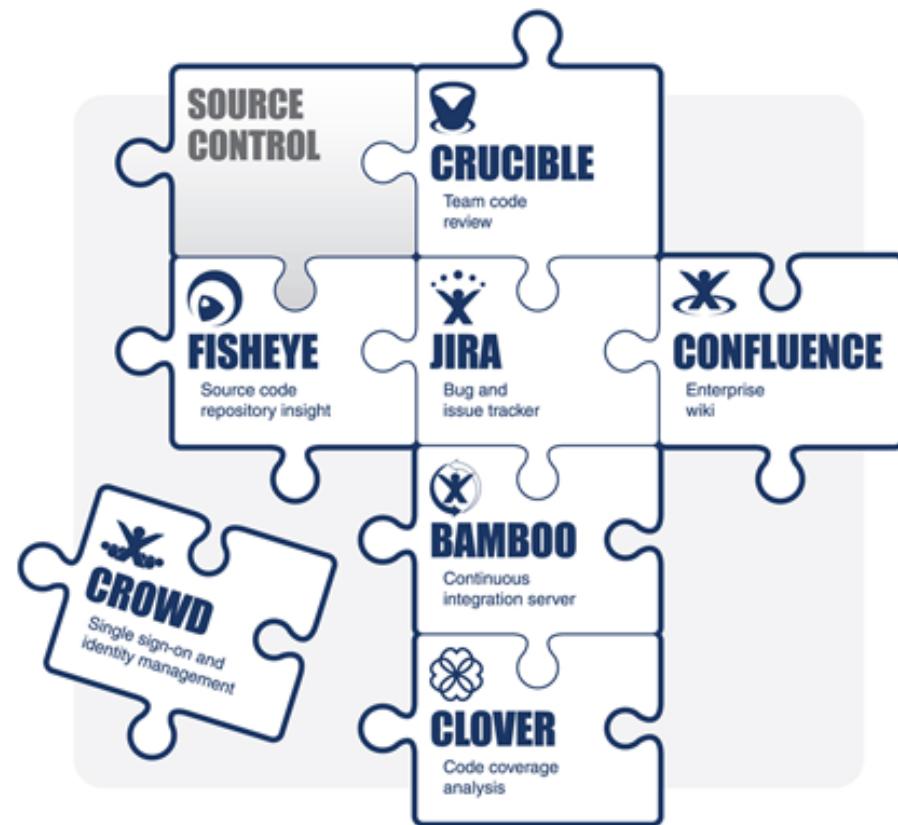
Thousands of teams choose JIRA to capture and organize issues, assign work, and follow team activity. At their desks, or on the go with the new mobile interface, JIRA helps teams get the job done.

Try it for Free ➔

The screenshot displays the JIRA web application. On the left, there's a sidebar with 'FILTERS' (New filter, Find filters, My Open Issues, Reported by Me, Recently Viewed, All Issues) and 'FAVORITE FILTERS' (2.0 Triage, High priority, IRKD Planning, Recent Bugs). The main area shows a filter titled 'High priority work' with various dropdowns and search fields. A specific issue is selected: 'IRKD / IRKD-1 As a user, I would like to...'. The 'Details' tab is open, showing the issue's properties: Type: Story, Status: Closed (View Workflow), Priority: Major, Resolution: Unresolved, Affects Version/s: None, Fix Version/s: 2.0, Labels: None, Sprint: Frontend sprint, Frontend spr, Rank: 5, Story Points: 5. Below the details, there's an 'Activity' section with tabs for All, Comments, Work Log, History, and Activity. To the right, a smartphone screen shows the mobile JIRA interface with the same issue details and a list of other tasks assigned to the user.

# Produkteinordnung

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



# Vorgangsbearbeitung aller Art mit JIRA

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 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 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

### Add Existing Workflow

- JIRA Workflow (jira)
- 2 step workflow
- Angry Nerds Bug Workflow
- Angry Nerds Workflow
- Simple Task workflow**
- Bug Workflow
- Builds Workflow
- Product Feedback Workflow

### Simple Task workflow

```
graph TD; CreateIssue[Create Issue] --> Open[Open]; Open --> Closed[Closed]; Closed --> Reopened[Reopened]; Reopened --> Closed;
```

The diagram illustrates a workflow titled "Simple Task workflow". It consists of four rounded rectangular states connected by arrows: "Create Issue" (top), "Open" (second), "Closed" (third), and "Reopened" (bottom). Arrows indicate a linear flow from "Create Issue" to "Open", "Open" to "Closed", and "Closed" to "Reopened". A feedback loop arrow points from "Reopened" back to "Closed". Each state contains a small icon representing a person.

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. Abrieten 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

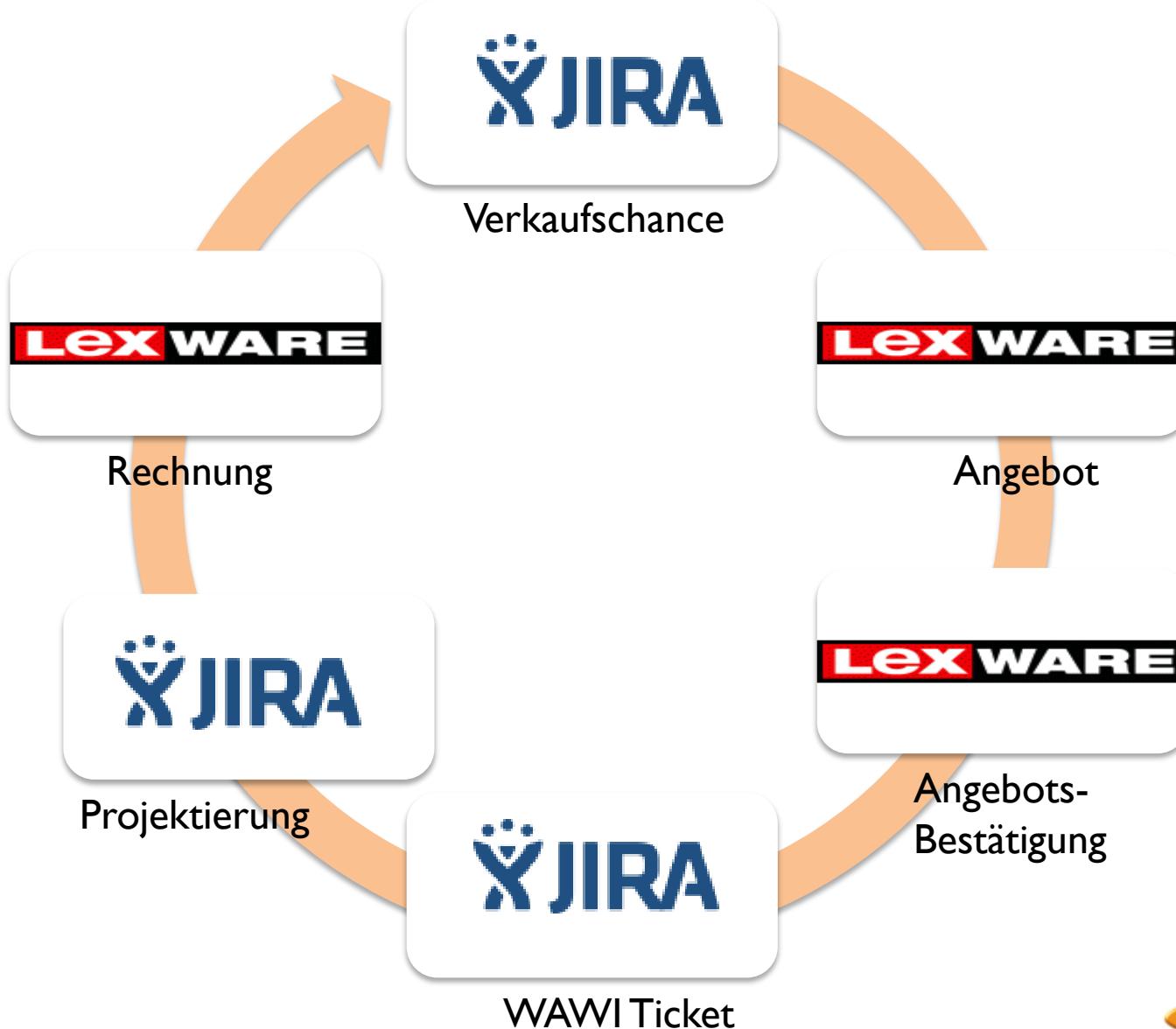
Für jedes Team ist es wichtig, dass die Mitarbeiter auf einfache Weise Informationen austauschen und andere um Hilfe bitten können. Dank JIRA's einfachem und intuitiven Interface können Teammitglieder den Job effizienter erledigen.

Wenn Sie schon denken, dass das beindruckend 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 catWorkX GmbH Dashboards Projects Issues Tempo Agile Create issue Quick Search ? Tools

wt's Dashboard wt's Dashboard + Add Gadget Edit Layout Tools

Activity Stream Aktivitätsstrom Today

Assigned to Me T Key Summary P Created

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

Changed the Remaining Estimate to '0 minutes'

# Kunden spielen mit!!!

catWorkX catWorkX GmbH Dashboards ▾ Projects ▾ Issues ▾ Agile ▾ Create issue

Quick Search ⓘ User

## 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: 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: 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: 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

Issue Report

# Service und Supportanfragen bevorzugt per Webkanal

The screenshot shows the catWorkX web application interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'catWorkX GmbH', 'Dashboards', 'Projects', 'Issues', 'Agile', and a 'Create issue' button. A 'Quick Search' bar is also present.

The main area is titled 'Kundendashboard'. On the left, there is a sidebar with various project-related buttons. In the center, a modal window titled 'Create Issue' is open. The 'Details' tab is selected. Inside the modal, there are fields for 'Project' (a dropdown menu), 'Issue Type' (set to 'Service Call'), 'Summary' (a text input field), 'Description' (a large text area), 'Adressbuch Suche (CWX)' (a text input field), 'Priority' (set to 'Major'), and 'Component/s' (a dropdown menu). Below these fields are buttons for 'Create another', 'Create', and 'Cancel'.

On the right side of the dashboard, there are two reports:

- Gadget: kummulierte Aufwände / Vorgang**  
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
- Gadget: Servicevertragsaufwände**  
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

# Vorgangsbearbeitung über Drag-and-Drop in Boards

Sales

QUICK FILTERS: XXL XL L M S SLAs IT-Service Plone Atlassian Handelsware Only My Issues Recently Updated Wiedervorlage

12 of 22 Neu      33 of 141 In Bearbeitung      10 of 15 In Klarung      4 of 12 Geschlossen      Release...

Realistisch 27 issues

Gering 2 issues

POT-2069 → Service Desk & Wissensmanagement

POT-1936 → Es n'gt - Dienstleistung?

Sehr gering 3 issues

POT-1557 → Jira 2.0

POT-1797 → Outlook2Jira

POT-1860 → 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 Enrcity - Beratung Confluence und Mikrobiologg...

POT-1951 → Anheiterstellung

POT-2059 → Jira für ITEL-Prozesse

POT-2062 → ... Anfrage JQL Funktion

POT-2092 → Issues Kontingent für Erweiterungen Remedy-Ablösung

POT-1938 → - Konsolidierung JIRA Benutzer

POT-2080 → itt - Jira/Confluence Schulung

Sales / POT-2092

L  
R

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

Screenshot of the catWorkX software interface showing the "Log Work" dialog box.

The main window shows a summary of work logs:

- People:** Assignee: [Redacted], Reporter: [Redacted], Watchers: [Redacted]
- 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:** [Redacted]
- 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.

The "Log Work" dialog box is open in the center:

- User:** Wolfgang Tank
- Issue:** [Redacted]
- Period:** Date: 15/May/14 15:24
- Worked:** [Redacted] Logged: 11h
- Billed:** [Redacted]
- Remaining estimate:** 0h Original estimate
- Description:** [Redacted]
- Überstunden:** [Redacted]
- Fahrzeit:** [Redacted]

Shortcut tip: Pressing w also opens this dialog box

Buttons at the bottom: Log another, Log Work, Cancel

Bottom left of the main window: Oliver Groht jetzt Freitag den 09.05.

# Zeiten planen und erfassen

The screenshot shows a user interface for managing work time. At the top, there's a header with a user profile icon, a dropdown menu for 'User', and a date range 'Current month (May 1 - May 31, 2014)'. Below the header, there are buttons for 'Timesheet' and 'Export', and a 'Rows' dropdown.

**Log Work Dialog:** This dialog is open on the left. It contains fields for 'User' (selected), 'Issue' (dropdown), 'Period' (checkbox), 'Date' (set to '09/May/14 00:00'), 'Worked' (button), 'Logged' (text '1h 15m'), 'Billed' (button), 'Remaining estimate' (text '0h'), 'Original estimate' (checkbox), 'Description' (text area), and 'Überstunden' (checkbox). A note at the bottom says 'Shortcut tip: Pressing w also opens this dialog box'. At the bottom are buttons for 'Log another', 'Log Work' (highlighted in blue), and 'Cancel'.

**Plan Time Dialog:** This dialog is open on the right. It has sections for 'User' (dropdown), 'Period' (checkbox), 'Date' (set to '16/May/14'), 'Availability' (text '8h'), 'Working days' (text '1d'), 'Remaining estimate' (checkbox), 'Original estimate' (checkbox), 'Planned' (text '8.0'), 'Description' (text area), and 'Description' (checkbox). At the bottom are buttons for 'Plan another', 'Plan Time' (highlighted in blue), and 'Cancel'.

The main area of the application shows a grid of dates from May 1 to May 31, 2014. Some cells in the grid contain numerical values like '0.25' or '1.5', indicating logged or planned work hours. The grid is color-coded by day of the week.

# **Teamübersicht für das Management**



# 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

Atlassian

