



catWorkX optimiert die eigenen Geschäftsprozesse durch Erweiterung von JIRA 4

„Für unsere administrativen Prozesse nutzen wir klassische Geschäftsanwendungen: Lexware für die Buchhaltung, Cobra als Adressdatenbank-System und Outlook für die digitale Kommunikation.

Die Abwicklung unserer operativen Prozesse, also das Projektgeschäft, erfolgt mit einer JIRA-Anwendung, die wir auf unsere Anforderungen und Bedürfnisse zugeschnitten und optimal in das Dreigestirn an Geschäftssoftware-Lösungen integriert haben.

Durch die Vielseitigkeit, die Flexibilität und die problemlose Erweiterbarkeit von JIRA können wir unsere Geschäftsprozesse immer wieder optimieren und an neue Anforderungen anpassen. Damit sind unsere Abläufe für die Zukunft bestens gerüstet.“

*Dr. Wolfgang Tank,
Geschäftsführer der catWorkX GmbH*

Als Spezialist für JIRA-Lösungen setzen wir die vielseitige Software unseres Kooperationspartners Atlassian selbstverständlich auch im eigenen Haus ein. So können wir die verschiedensten Prozesse im Unternehmen unterstützen und Entwicklungsprojekte sowie Service-Verträge verwalten. Mit Einführung des Release 4 von JIRA haben wir unsere JIRA-Anwendung um wesentliche Funktionalitäten erweitert.

Als operatives Steuerungsinstrument unserer Vorgangsverfolgung dient die rollen- und anwenderspezifisch konfigurierte JIRA Startseite. Über dieses so genannte Dashboard können unsere Mitarbeiter, die Geschäftsleitung und die Kunden die jeweils für sie bestimmten Informationen und Reports einsehen und mit den individuell freigeschalteten Funktionen bearbeiten.

Vorgangserstellung direkt aus E-Mails heraus

Mit der Möglichkeit der Vorgangserstellung direkt aus dem E-Mail Frontend heraus schließen wir den Medienbruch zwischen Eingangs-Mails und unserer JIRA-Vorgangsverwaltung. So ist es nun möglich, aus eingehenden Kunden-Mails automatisch einen Vorgang in JIRA zu erzeugen. Damit wird sichergestellt, dass jede Kundenanfrage vollständig protokolliert wird und alle Zeiten, die für einen Vorgang aufgewendet werden, erfasst und fakturiert werden können. Sowohl für Thunderbird als auch für den Web-Client hat catWorkX entsprechende Umwandlungsfunktionen entwickelt.

Die Eingangsmails werden von unseren Mitarbeitern durch Auswahl des zutreffenden Service-Vertrags oder Projektes klassifiziert. Bei neuen Anfragen werden Titel und Inhalt der Mail automatisch in die entsprechenden Felder der Aufgabe übertragen. Handelt es sich um eine Ergänzung eines bestehenden Vorgangs, wird die Mail als Kommentar mit dem existierenden Vorgang verbunden.

Service-Verträge

Jeder Service-Vertrag, den wir mit einem Kunden abschließen, wird als Projekt in JIRA angelegt. Darin sind die Reaktionszeiten abgebildet, innerhalb derer wir verbindlich nach Eingang einer Service-Anfrage auf das aufgetretene Problem reagieren. Des Weiteren werden Informationen wie der Umfang des monatlich vereinbarten Service-Aufwands festgehalten.

Sobald eine Service-Anfrage bei uns eintrifft, wird sie in JIRA in die Liste der zu bearbeitenden Vorgänge aufgenommen. Über Filter werden die Reaktionszeiten abgefragt, die mit dem jeweiligen Kunden vereinbart wurden. Das Filterergebnis wird per Mail an das Management versandt, das eskalierte Fälle somit immer im Blick hat und entsprechend agieren kann.

Jeder Kunde kann zu jeder Zeit via Internet im JIRA-Dashboard seine Projekte einsehen. So kann er die Bearbeitung der aktuellen Anfrage verfolgen und Reports über den bereits geleisteten Aufwand abrufen. Auf diese Weise erhöhen wir die Transparenz unserer Service-Leistungen für unsere Kunden. Zudem können unsere Kunden völlig unabhängig von unseren Geschäftszeiten via E-Mail selbst Service-Anfragen in das Dashboard einstellen.

Building bridges!

Zeiterfassung mit dem Tempo-Plugin

Zur Erfassung der Aufwände, die unsere Mitarbeiter in Projekten oder im Rahmen von Service-Verträgen leisten, haben wir das Tempo-Plugin des isländischen Software-Spezialisten TM Software in unsere JIRA-Anwendung integriert. Entwickler und Service-Mitarbeiter haben damit die Möglichkeit, täglich zu überprüfen, wie viele Stunden sie in einem Monat bereits gearbeitet haben, für welche Projekte sie tätig waren und wie sich ihr gesamter Aufwand im Einzelnen verteilt.

Einen bereits eingegebenen Aufwand können sie nachträglich splitten. So können sie beispielsweise einen Teil der geleisteten Stunden von einem fakturierbaren Aufwand auf eine nicht fakturierbare Garantieleistung oder auf interne Arbeiten umbuchen.

Aus den erfassten Aufwänden lassen sich unterschiedliche Monatsübersichten erstellen. Wie diese Reports gestaltet werden, richtet sich beispielsweise danach, ob sie für interne Zwecke benötigt werden oder ob sie dem Kunden übersandt werden sollen. Der Kunde erhält somit übersichtliche Leistungsnachweise, die ausschließlich die Zeiten aufführen, die ihm in Rechnung gestellt werden. Unternehmen, die JIRA mit diesem Tempo-Plugin nutzen und mit SAP HR arbeiten, können die Abrechnung sogar mit Bezug auf ihre Kostenstellen durchführen.

Unterteilung in Service-Kontingente und Einzelaufgaben

In unserer JIRA-Vorgangsverwaltung werden auch Einzelaufträge abgebildet, die über das vertraglich vereinbarte Service-Volumen hinausgehen. Die Einzelaufträge werden vom Warenwirtschaftssystem erfasst. Diejenigen Positionen, die sich auf zu erbringende Service-Leistungen beziehen, werden herausgefiltert und an die JIRA Anwendung weitergegeben.

Dort werden die Einzelaufträge als Hauptaufgaben und die Teilleistungen jedes Einzelauftrags als Unteraufgaben typisiert. Durch diese automatische Unterteilung der Vorgänge werden unsere Mitarbeiter von administrativen Details entlastet und können sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren.

Ausblick

catWorkX arbeitet ständig an neuen Erweiterungen der selbst genutzten JIRA-Vorgangsbearbeitung. Eins der nächsten Ziele es, die über das vereinbarte monatliche Service-Kontingent hinausgehenden Einzelaufträge nach Erledigung automatisch an die Warenwirtschaft zu melden und dort auch die Rechnungen automatisch zu erstellen. Eine manuelle Nachbearbeitung der über das Service Level Agreement hinausgehenden Aufwände wird damit entfallen. Auch die Automatisierung der Filter- und Dashboard-Einstellungen nach Eingabe der vereinbarten Reaktionszeiten soll in Zukunft automatisiert erfolgen.

Highlights

- Schnittstellen zu Warenwirtschaft, Adressverwaltung und Mail-Systemen
- Repräsentation von Service-Verträgen als JIRA-Projekte
- Automatische Erstellung von Vorgängen aus E-Mails heraus
- Überwachung von Service-Levels mit Hilfe von Filtern
- Übersicht der Fälligkeitsdaten im Dashboard

catWorkX – Ihr versierter JIRA-Spezialist

In der Zusammenarbeit mit Atlassian bieten wir mit dem Issue-Tracking-Tool **JIRA Lösungen an**, die zahlreiche Geschäftsprozesse in Unternehmen maßgeblich unterstützen und effizienter gestalten. Mehr über JIRA erfahren Sie unter www.catworkx.de/produkte/atlassian/jira sowie unter www.atlassian.com/jira.

