

Hohe Transparenz dank strukturierter Prozessgestaltung Demand- und Portfoliomangement mit Jira Software



Die thyssenkrupp Marine Systems GmbH (tkMS) ist einer der weltweit führenden Systemanbieter für U-Boote und Marineschiffe mit Hauptsitz in Kiel und Standorten u.a. in Hamburg, Bremen und Emden. tkMS gehört zur thyssenkrupp group, die auf mehr als 300 Jahre Erfahrung in Spitzentechnologie und Ingenieurkunst „Made in Germany“ zurückgreifen kann. Arne Michael ist seit über zehn Jahren in den Bereichen Application Management Services (AMS), IT-Projektmanagement und IT-Prozessverbesserungen bei norddeutschen Werften aktiv und prozessverantwortlich für das IT-Demand- und Portfoliomangement. Als Atlassian Platinum Partner unterstützte catworkx das IT-Team von tkMS mit umfassendem Prozessverständnis bei der Anforderungsanalyse, um Jira Software zentral für das IT-Demand- und Portfoliomangement einzuführen.

Arne Michael stand mit seinem Team im Rahmen einer Reorganisation vor der Herausforderung, die Priorisierung der IT-Demands zu standardisieren: Es galt, die Anforderungen aus den Fachbereichen vergleichbar zu machen. Die IT bekam von den tkMS-Mitarbeitern Anforderungen (IT-Demands) ungefiltert zugewiesen. Ein einheitliches, strategisches Konzept im Bereich des Demand- und Portfoliomangement (Nachfragemangement) sowie eine Priorisierung der eingehenden Anfragen gab es bis dato nicht. Hunderte offene IT-Demands waren die Folge dieser unstrukturierten Prozessgestaltung im Demand Management. Ziel war es, die Demands nach folgenden Kriterien bewerten zu können: welche Anforderungen sind wirklich dringend, welche sind systemkritisch und welche können nachran-

gig bearbeitet werden. Arne Michael: „Unser Ziel war es, die vorhandenen Ressourcen in unserem Change- und Portfoliomangement so einzusetzen, dass der Nutzen maximiert werden kann.“

Jira Software als flexibles Werkzeug für gestiegene Anforderungen

Die Verwaltung von Anfragen basierte bis zur Reorganisation auf MS SharePoint. Mit steigender Anzahl wuchsen jedoch die Anforderungen an das Tool. Verbesserungspotenzial und höhere Transparenz identifizierte Arne Michael beim Einsatz von Jira. Passende Filter, variable Custom Fields sowie die Anzeige eines Status und Bearbeiters wurden als große Vorteile der Atlassian-Software gewertet. In der Konsequenz fiel die Entscheidung, das Demand Management mit Jira Software umzusetzen. Damit konnte man allen Stakeholdern eine größtmögliche Transparenz bieten und den Teammitgliedern das Planen, Verfolgen und Releasen von Anfragen vereinfachen.

Das neue Demand- und Portfoliomangement – strukturiert und transparent

Für das IT-Demand- und Portfoliomangement wurde, zusammen mit catworkx, ein abteilungsübergreifender Prozess definiert, der mit Jira Software als zentrales Tool vereinheitlicht wurde. Die Aufnahme und Bewertung von Anforderungen anhand dedizierter Kriterien war Voraussetzung, um einen neuen, einheitlichen Workflow abzuleiten. In der Vorbereitung werteten Arne Michael und sein Team in Kooperation mit catworkx aus, welche Inhalte aus MS Share-

„Unser Ziel war es, die vorhandenen Ressourcen in unserem Change- und Portfoliomangement so einzusetzen, dass der Nutzen maximiert werden kann“

Arne Michael, Portfolio und Demand Manager für Konstruktion und Fertigung, ThyssenKrupp Marine Systems GmbH



Point zukünftig übernommen werden sollten. Sie konfigurierten das Zielprojekt in Jira Software und führten eine entsprechende Datenmigration durch.

Prozessumstellungen auf allen Ebenen – Ticketspezifikationen & neues Rollenkonzept

Nachdem alle relevanten Tickets migriert wurden, begann man nach vorher definierten Kriterien, diese zu spezifizieren: Ein Kriterium war die Aktualität der Tickets. Weitere interne Bewertungskriterien kamen hinzu, die in der Folge dazu führten, dass Tickets entweder geschlossen oder in Jira Software weiter behandelt wurden. Das Ergebnis: Nach der Umstellung von MS SharePoint auf Jira Software konnte die Zahl der offenen Demands um ein Drittel reduziert werden.

Im Rahmen der Prozessumstellung wurden auch neue Rollen im Unternehmen geschaffen: Sogenannte GPT-Verantwortliche (GPT = Guidelines Processes and Tools), die als Bindeglied zwischen dem Fachbereich und der IT fungieren. Ihre Aufgabe: Sie spezifizieren eingehende Anfragen aus den jeweiligen Fachbereichen und leiten sie dem Demand Manager strukturiert weiter. Der Demand Manager spielt die vollständige Bewertung im Jira-Ticket zurück. Die Bewertung basiert dabei auf einem Punktesystem, das unter anderem finanzielle Aspekte, Umsetzungscomplexität und Amortisationszeit einschließt. Da es sich um Live-Auswertungen handelt, wird ein monatlicher Report überflüssig. Der Status neuer, abgearbeiteter oder sich in Arbeit befindlicher Anfragen wird nun in der Auswertung transparent abgebildet. Der positive Nebeneffekt dabei: Die Fachbereiche lernten auf diesem Wege qualitativ hochwertige Anfragen in der IT einzustellen.

DETAILS IM ÜBERBLICK

Der Kunde:

thyssenkrupp Marine Systems GmbH
www.thyssenkrupp-marinesystems.com

Die Anforderungen:

- Sicherstellung eines SPOT (Single Point of Truth)
- Priorisierung und Standardisierung der IT-Demands durch systematisches Aufnehmen, Prüfen und Lösen nach einheitlichem Prozess

Die Lösung:

Verwendete Atlassian-Tools: Jira Software

Der Nutzen:

- Visuelle Vergleichbarkeit aller Vorgänge = Transparenz
- Synergieeffekte zwischen allen Projektbeteiligten

Erfolgreiche Umsetzung des Prozesses

Das Demand- und Portfoliomanagement der tkMS bietet nun vollständige Transparenz, sodass alle Stakeholder den Status eines IT-Vorhabens einsehen können. Der sauber definierte Prozess führt die Nutzer bei ihrer Anfrage und ermöglicht ein schnelleres Lösen von Demands. Der Erfolg basiert für Arne Michael vor allem darauf, dass Jira intuitiv bedienbar ist, Daten entsprechend ihrer Empfänger verständlich aufbereitet sind und es nur einen SPOT (Single Point of Truth) gibt. Gefragt nach der Aussicht in der Zukunft sagt Michael: „Ziel ist es, viele andere Bereiche im Unternehmen durch Jira Software zu unterstützen“.

catworkx – Atlassian Solutions & Services

catworkx ist einer der größten Atlassian Platinum und Enterprise Solution Partner in der DACH-Region, mit Standorten in Deutschland (Hamburg, München, Stuttgart, Köln), Österreich (Wien) und in der Schweiz (Winterthur), der sich zu 100 Prozent auf Atlassian-Lösungen spezialisiert hat. Das catworkx-Leistungsangebot ist ganzheitlich und umfasst die Prozessberatung und -Implementierung, App-Entwicklung, Plattformlösungen für den Betrieb, offizielle Atlassian-Trainings und umfassende Lizenzierungsdienstleistungen.



Platinum
Solution Partner
ENTERPRISE