

Unternehmensweite Optimierung der Workflow- und Kostenstruktur

„Überführung von Atlassian-Tools aus der Schatten-IT in den ITIL-IT-Betrieb“



thyssenkrupp Marine Systems kann auf mehr als 300 Jahre Erfahrung in Spitzentechnologie und Ingenieurskunst „Made in Germany“ zurückgreifen. Als einer der führenden Systemanbieter für U-Boote und Marineschiffe arbeitet thyssenkrupp Marine Systems kontinuierlich an der Weiterentwicklung von U-Boot- und Überwasserschiff-Technologien. Tobias Dieckmann, Senior Manager IT Demand Management, verantwortet die zentrale Aufgabe, den IT-Service auf die Bedürfnisse des Unternehmens anzupassen. Als Atlassian Platinum Partner unterstützte catworkx mit umfassendem ITIL-Prozessverständnis bei der Überführung von Atlassian-Tools aus der Schatten-IT in den ITIL-IT-Betrieb.

Der Weg aus der Schatten-IT

Um die Atlassian-Produkte Jira Software und Confluence bei thyssenkrupp Marine Systems aus der fachbereichsorientierten Schatten-IT in den fachbereichübergreifenden IT Betrieb zu überführen, entwickelte das Unternehmen gemeinsam mit catworkx Strategien und Vorgehensweisen, um Atlassian nachhaltig etablieren zu können. Finanzielle, funktionale und soziale Ziele sowie die Optimierung der Ablauf- und Kostenstruktur sollten im Rahmen der Transformation in den ITIL-konformen IT-Betrieb erfüllt werden. In seiner Rolle als Demand-Manager steuert Tobias Dieckmann die Bewertung und Genehmigung solcher Anforderungen über verschiedene Instanzen innerhalb von thyssenkrupp Marine Systems und des Konzerns thyssenkrupp AG. Eine Aufgabenstellung war, die Atlassian-Produkte erfolgreich in den ITIL-konformen Betrieb zu überführen. Dadurch, dass die Tools in einem Fachbereich eingeführt und in weiteren Bereichen adaptiert wurden, stieg die Anzahl der Nutzer stetig. Die entstan-

dene Schatten-IT erzeugte unzählige Schnittstellen zwischen den Fachbereichen und der IT, was zu unklaren Kommunikationswegen und verteilten Informationsständen führte. Die Folge: Doppelarbeit und Ressourcen-Verschwendung. Somit mussten Themenbereiche wie Support, Anforderungsaufnahme und Umsetzung professionalisiert werden.

Erstklassige Prozessabbildung und Digitalisierung mit Atlassian-Tools

Bei der Umsetzung wurde ITIL V3* als IT-Prozessstandard über die gesamte IT definiert. Um interne Prozesse unternehmensweit auf ITIL-Basis bereitstellen zu können, war eine Skalierung von 500 auf über 2000 Lizenzen für Jira Software und Confluence notwendig. Auch um die Atlassian-Produkte selbst aus der Schatten-IT in einen ITIL-konformen Betrieb zu überführen, dienten Jira Software und Confluence als Plattform. „Der hohe Funktionsumfang der Atlassian-Tools ermöglichte eine erstklassige digitale Abbildung vieler unserer Prozesse“, sagt Tobias Dieckmann.

catworkx unterstützt strategische Entscheidungen

Zum Projektstart wurden die Anforderungen des IT-Fachbereichs in Zusammenarbeit mit catworkx innerhalb eines Betriebskonzeptes zusammengefasst und dokumentiert. Budget, Teamaufstellung, Zeitrahmen und Verantwortlichkeiten konnten darin klar definiert werden. Um Vorgehens- und Ergebnisziele im Projekt strategisch auszuarbeiten, nutzte thyssenkrupp Marine Systems die IPMA (Importance-Performance-Map-Analysis)-Methode. Definiert wurde das Projekt anhand folgender sieben Säulen: Infrastruktur, Betriebsprozesse, Rechte & Rollen, Schnittstellen, App-Konfiguration, Support, Endanwender.

„Der hohe Funktionsumfang der Atlassian-Tools ermöglichte eine erstklassige digitale Abbildung vieler unserer Prozesse“, sagt Tobias Dieckmann.

Tobias Dieckmann, thyssenkrupp Marine Systems



catworkx und thyssenkrupp Marine Systems verbindet mittlerweile eine langjährige Partnerschaft. Das catworkx-Team unterstützte thyssenkrupp Marine Systems dabei, die Ergebnisse zu strukturieren und maßgebliche Entscheidungen herzuleiten: SharePoint wurde weiter als zentrales Dokumenten-Management-System für Teamfragen eingesetzt, während mit Confluence der Kollaborationsgehalt im Team gesteigert und das Projektmanagement auf zeitlicher und qualitativer Achse verbessert werden konnte. Mit den Atlassian-Produkten ließen sich auch Wissensmanagement, Aufgabensteuerung, Entwicklungsprozesse sowie weitere Fachbereiche nachhaltig gestalten. Um den Vorgaben des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) gerecht zu werden, wurde darüber hinaus ein eigenes Rechte- und Rollenkonzept eingeführt. Nachdem für alle Standorte einheitlich geregelt wurde, welche Funktionen mit den Tools unterstützt werden, wurde das Lizenz-Upgrade durchgeführt.

Umsetzung von ITIL V3* als IT-Prozessstandard

Auch der Support der Atlassian-Produkte wurde in der neuen ITM-Struktur klar geregelt. Um relevante Fachbereiche in den ITIL-basierten Betrieb zu integrieren, war vorab die Einführung eines zentralen IT-Ansprechpartners pro Fachbereich eine wichtige Maßnahme. Innerhalb der Plan-Phase wurden alle Anforderungen des Fachbereichs aufgenommen, abgebildet und priorisiert. Abgeschlossene Projekte wurden in den ITIL V3*-konformen Betrieb an den Supply überführt. Ausgelagerte Servicevorgänge wurden über eine Schnittstelle von Topdesk zu Jira synchronisiert. Requests konnten so zentral abgebildet, gesteuert und überwacht werden. Die Atlassian-Produkte integrierten sich damit nahtlos in die bestehende Anwendungslandschaft.

Auch die Frage nach der internen Software-Entwicklung wurde einheitlich gelöst: Von SAP über die Siemens Teamcenter bis Individualanwendungen arbeiten alle Abteilungen entsprechende Aufträge in Jira und Confluence ab. Ein weiteres Thema

DETAILS IM ÜBERBLICK

Der Kunde

thyssenkrupp Marine Systems

<https://www.thyssenkrupp-marinesystems.com/en/>

Die Anforderungen

- Optimierung der Workflow und Kostenstruktur
- Erweiterung Lizenzbestand Jira / Confluence und deren Betriebssicherung
- Vereinheitlichung von Prozessen mit Atlassian-Tools
- Förderung der Teamkollaboration

Die Lösung

Jira Software (Atlassian); Confluence (Atlassian)

Der Nutzen

- Skalierbare Lösung für unternehmensweite Nutzung
- Klare Regelung der Supportfunktion für die Atlassian-Produkte durch neue ITM-Struktur
- Synergieeffekte zwischen allen Projektbeteiligten
- Etablierung von Schulungskonzepten

war die Datenmigration von unterschiedlichen Jira-Installationen in die neue zentrale Jira-Instanz. Auch bei diesem Vorhaben, hat catworkx thyssenkrupp Marine Systems unterstützt und die Daten erfolgreich überführt. Durch ITIL-Schulungen konnte ein einheitlicher IT-Servicegedanke zwischen Mitarbeitern und Partnern wie catworkx, etabliert werden.

Erfolgreiche Zusammenarbeit bringt Einsparungen

Der unternehmensweite Zugriff auf ITIL-konforme Prozessgestaltung ermöglicht ein transparentes und optimiertes Vorgehen. Durch den Servicevertrag mit catworkx wurden ebenfalls Betriebskosten, der interne Workload und Support optimiert, da viele Leistungen ausgelagert werden konnten. catworkx unterstützt thyssenkrupp Marine Systems bis heute in Betriebsfragen ebenso wie bei der Umsetzung und Optimierung unterschiedlicher Prozesse aus verschiedensten Fachbereichen.

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