

XALT

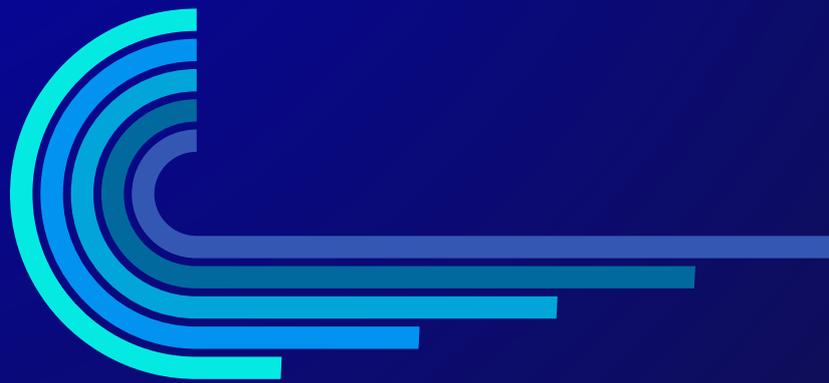
ITIL & ITSM

Guide: Wie du Customer Service und Entwicklung aufeinander abstimmst

Prozess, Integration
und Best Practices

Inhaltsverzeichnis

- I Prozess, Integration und Best Practices
 - Einführung
 - Kundenservice und Support
 - IT und Entwicklung
- II Der Entwicklungsprozess
- II Customer Service und Support Prozess
- IV Entwicklung und Service vereint
- V Integration des Prozesses: Problemstellung und Lösung
 - Aufbruch von Organisationsstrukturen
 - Empfehlung zur Strukturierung des Support-Prozesses
 - Kooperation mit Support Teams im Entwicklungsprozess
 - Aufbrechen von Organisationsstrukturen
- VI Use Case - Zusammenarbeit von Entwicklung und Support mit Jira Sync
- VII Zusammenfassung



Prozess, Integration & Best Practices

Einführung

Jira Software und Jira Service Management sind jene Tools, die es deinem Team ermöglichen Kundenanfragen, 1st-Level-Support und Entwicklung zusammenzubringen. Zum einen wären da User, die ständig neue Bugs in deiner Software reporten und sich neue Features wünschen. Auf der anderen Seite wäre der Kundensupport, der die Anfragen der User entgegennimmt und für die Entwicklerteams relevante Informationen für die Behebung des Bugs oder der Implementierung des Features aufbereiten.

Sicherlich erkennst du dich und deine täglichen Aufgaben in den folgenden Rollen wieder.



Kundenservice und Support

Im Kundenservice steht man in der Verantwortung, neue Anfragen von Usern und Kunden zu bearbeiten. Es kann beispielsweise vorkommen, dass du von heute auf morgen unzählige neue Tickets zu einem Update erhältst und du dir nicht sicher bist, ob es ein Bug oder Feature ist.

Dann sollst du auch noch sicherstellen, dass die Tickets an das richtige Entwickler Team weitergeleitet werden und du deswegen mit der Zuordnung der Verantwortlichkeiten noch mehr deiner wertvollen Arbeitszeit nutzen musst. Zusätzlich kann es dann auch noch vorkommen, dass die Entwickler keine Zeit haben, um die Tickets mit dem Customer Service abzustimmen. Letztendlich kannst du Usern und Kunden also nicht einmal mitteilen, wann eine Lösung veröffentlicht oder das Problem gelöst wird.

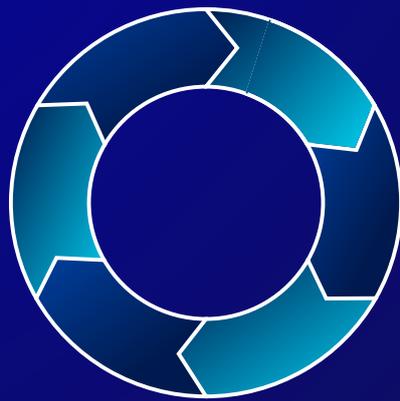


IT und Entwicklung

Als Entwickler möchtest du neue Features veröffentlichen und deine User damit noch mehr von deinen Entwicklungen begeistern. Gleichzeitig wird man aus der Arbeit rausgerissen, wenn man ständig nach Dingen gefragt wird. Ein Projekt Management Tool ist auf alle Fälle nötig, um alle Aufgaben zu ordnen und umzusetzen.

Du arbeitest also an deiner App und stehst schon kurz vor dem Release und plötzlich sollen nochmals neue Funktionen implementiert werden. Doch in welcher Reihenfolge soll vorgegangen werden? Beziehungsweise wer entscheidet darüber, welche dieser Features oder Bugs zuerst behoben werden sollen?

In diesem Guide gehen wir näher auf diese Problemstellung ein, analysieren einige Ideen und zeigen dir Best Practices.

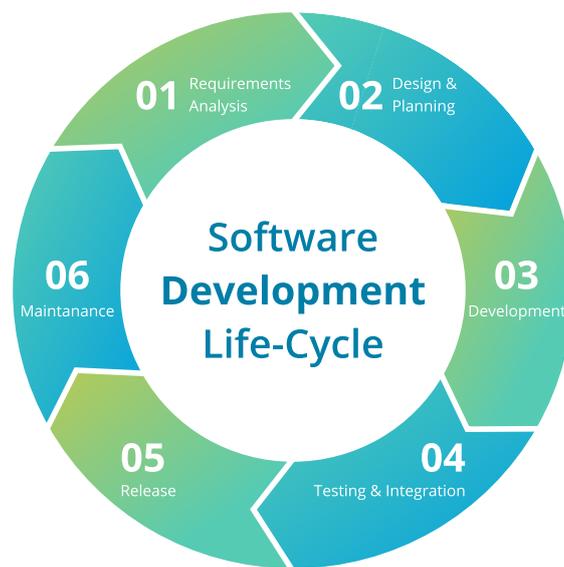


Der Software Entwicklungsprozess

Der Entwicklungsprozess

Die Entwicklung einer neuen Software, von neuen Produkten oder Dienstleistungen kann je nach Bereich etwas unterschiedlich ablaufen. Jedoch sind meist einige Synergien und Ähnlichkeiten vorhanden, die es dem Team erleichtert diese für Sie zu nutzen. Um diesen Guide nicht zu lange zu gestalten, gehen wir hier auf den Entwicklungsprozess von Software-Produkten näher ein und verwenden ihn als Beispiel.

Grundsätzlich läuft der Prozess der Softwareentwicklung meist in sechs einfachen Schritten ab:



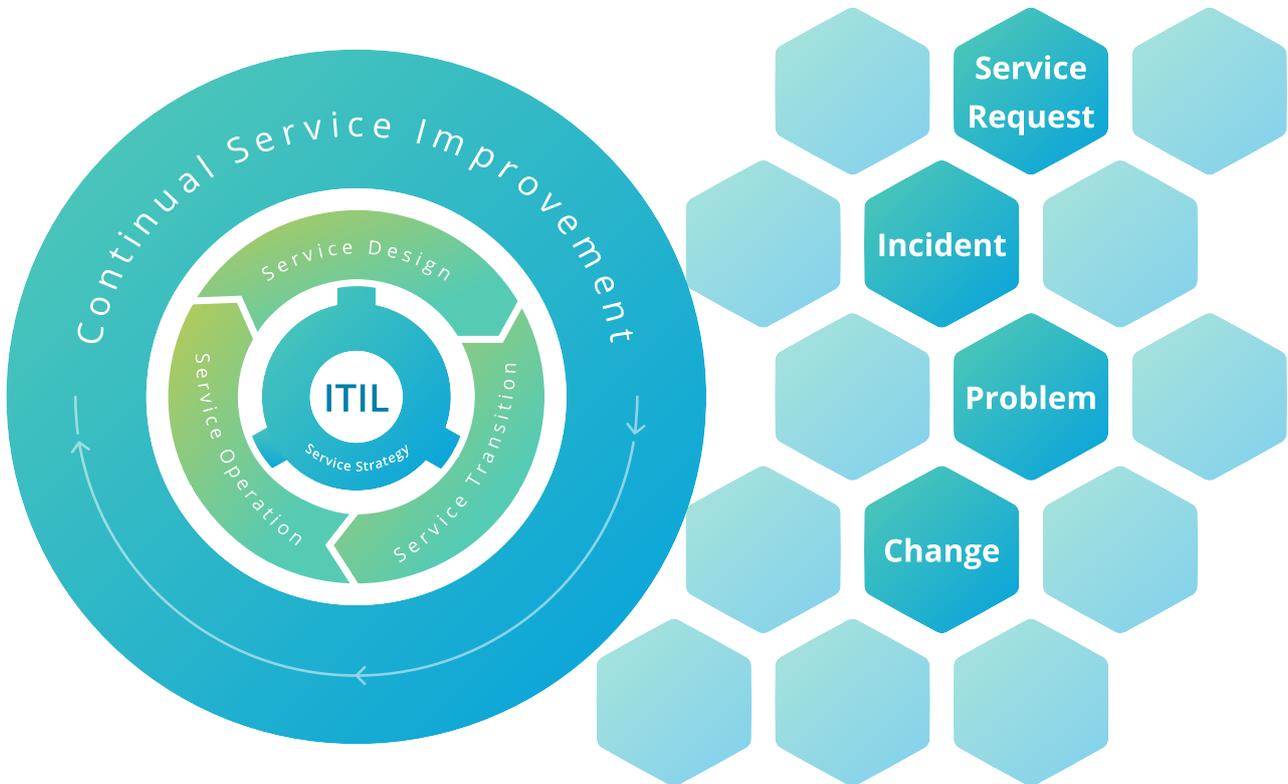
1. Anforderungsanalyse: Hier werden zunächst alle Anforderungen aufgelistet und definiert, um ein auf die Kunden und Stakeholder zugeschnittenes Produkt zu entwickeln.
2. Design & Planung: Hier werden erste Mockups und Prototypen gemäß den vorher definierten Anforderungen erstellt und die Architektur der Software vorbereitet.
3. Umsetzung: In der 3. Phase der Softwareentwicklung findet die Umsetzung statt. Durch die bereits weit fortgeschrittenen Prototypen wird ein Großteil der Arbeit bereits in der Design-Phase übernommen.
4. Testing & Integration: Hier wird die Anwendung auf Herz und Nieren überprüft und mit den Anforderungen verglichen, bevor man sie an die Endnutzer freigibt.
5. Veröffentlichung: Geschafft! Im 5. Schritt wird die Software endlich veröffentlicht und den Usern zugänglich gemacht.
6. Wartung: Die Arbeit ist leider noch nicht getan. In diesem Schritt wird deine Anwendung weiter verbessert, kritische Fehler korrigiert und neue Features integriert.



Customer Service & Support Prozess

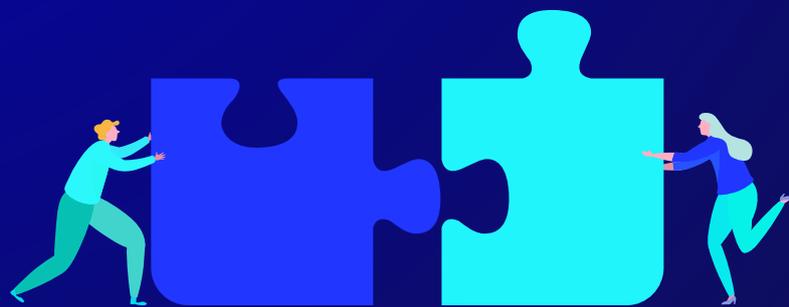
Customer Service und Support Prozess

Support-Prozess ist meist ein sehr allgemeiner Begriff, der die Aktivitäten beschreibt, die den Usern einer Software, eines Produkts oder eines Services helfen, kritische Fragen zu beantworten. Die meisten Unternehmen definieren ihren Support-Prozess auf Basis von ITIL Best Practice für IT Service Management.



ITIL (IT Infrastructure Library) ist ein umfangreiches Framework mit Best Practices für das Management von IT-Services. Obwohl es nicht unbedingt ratsam ist, alle ITIL-Prozesse auf einmal zu implementieren, werden die Prozesse, die mit Support-Aktivitäten verbunden sind, oft zuerst eingeführt. Dazu gehören das Incident Management, Problem Management, Service Request Fulfillment und Change Management.

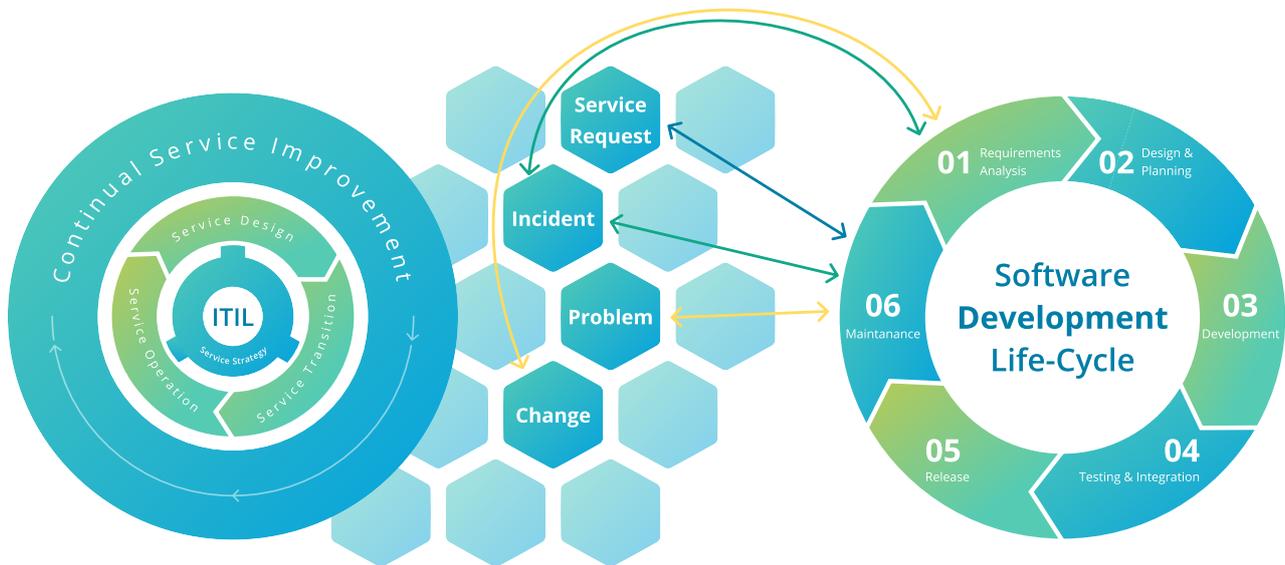
Oftmals ist es eine Best Practice, das Incident Management zuerst zu etablieren, um deinen Usern die Möglichkeit zu geben, Bugs und Probleme mit der Software zu melden.



**Entwicklung &
Service vereint**

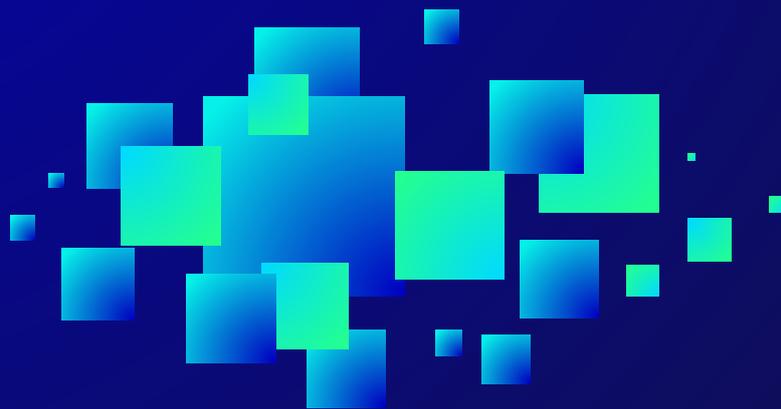
Entwicklung und Service vereint

Wie bereits besprochen, sind sowohl Entwicklung und Service eng miteinander verbunden. Deshalb ist es notwendig, diese Prozesse auch in technischer Hinsicht zu verflechten und so die Zusammenarbeit von Entwickler Teams und Kundenservice Teams zu vereinfachen und deren Workflows effizienter zu gestalten.



Die Prozesse überlappen sich an den folgenden Punkten:

1. User melden über das Service Desk neue Bugs und stellen Anfragen für neue Features. Diese werden im Request und Incident Management verarbeitet und in die Planung für das nächste Update mit aufgenommen bzw. priorisiert.
2. Anschließend werden diese Insights mit dem Change Management synchronisiert und vom Entwickler Team verarbeitet.



Integration des Prozesses: Problemstellung & Lösung

Entwicklung und Service vereint

Der Entwicklungs- und der Support-Prozess, basierend auf ITIL, sind meist schon länger etabliert und werden in vielen Organisationen bereits erfolgreich eingesetzt.

Dennoch kommt es häufig zu Reibungsverlusten, die wir im ersten Abschnitt dieses Guides beschrieben haben. Was kann also bei der Implementierung dieser Prozesse schief laufen? Wie sieht das aus, wenn eine Menge in die Hose gehen. Im Folgenden werden wir einige der häufigsten Stolperfallen besprechen und mögliche Lösungen aufzeigen.

Aufbruch von Organisationsstrukturen

Wenn wir über Prozesse sprechen, sprechen wir leider auch über Rollen und Prozessverantwortlichkeiten. Die Rolle eines Prozesses definiert die Aktivitäten, die eine bestimmte Person im Rahmen eines Prozesses ausüben muss.

Allerdings gehört jede Person eines Unternehmens auch zu einem Team mit einer bestimmten Stellenbezeichnung. Unternehmen haben oft getrennte Entwicklungsteams und Supportteams, wobei Entwicklungsteams wahrscheinlich Teil des Competence Centers sind und Supportteams wahrscheinlich Teil der Betriebs- oder Service-Abteilung sind.

Ein Entwicklungsteam widmet sich in der Regel einer einzigen Software oder Produkt, während ein Supportteam wahrscheinlich kundenorientiert arbeitet und mehrere Software-Produkte abdeckt.

Unsere Empfehlung zur Strukturierung

1. Service Desk ist "Single Point of Contact" für alle IT-Services und Teil des Support Teams
2. Direkt Support, ist ein Cluster von IT-Anwendungen/Services, ist Teil des Support Teams
3. In Person Support: Hat Expertenwissen über eine Software/Technologie und ist Teil des Entwicklungsteams. Die Rolle ist typischerweise an der Lösung von Incidents, der Analyse von Problemursachen und der Implementierung von Änderungen beteiligt.
4. Das Entwicklungsteam vergibt klare Support-Rollen und reserviert Ressourcen. Die vorgemerkten Ressourcen dürfen nicht von Projektarbeiten übernommen werden.
5. Im Support-Team müssen Prozessmanager-Rollen zugewiesen werden. Diese Rollen haben aber eine End-to-End-Prozessverantwortung. arbeitet und mehrere Software-Produkte abdeckt.

Im Entwicklungsprozess sollten deine Support Teams an folgenden Punkten hinzugezogen werden

1. **Planung:** Der Change Manager aus dem Support-Prozess ist einer der Beteiligten, der die Anforderungen erhebt.
2. **Test & Integration:** Der Direkt-Support ist Teil der Aktivitäten zur Einrichtung der Funktions-/ Benutzertestumgebung und wird der Koordinator des User Acceptance Tests (UAT) sein.
3. **Wartung:** Der Change Manager (oder Release Manager, falls als ITIL-Prozess implementiert) ist an der Entscheidung über die Go-Live-Kriterien und den Zeitpunkt beteiligt, um die Auswirkungen des Projekt-Go-Live auf die Live-Umgebung zu minimieren.

So brichst du Organisationsstrukturen auf

Der Weg, diese Organisationsstrukturen aufzubrechen, besteht darin, die für die jeweiligen Prozesse verwendeten Tools aufeinander abzustimmen und miteinander zu verknüpfen. Es gibt verschiedene Möglichkeiten, dies zu erreichen.

Idealerweise implementieren Sie sowohl ITSM als auch Projektmanagement auf der gleichen Plattform. In diesem Fall arbeiten sowohl das Entwicklungs- als auch das Support-Team im selben Tool. Das bedeutet:

1. Es gibt keine Barrieren, die Entwickler Teams daran hindert Ihre Verantwortlichkeiten in den Support Prozessen zu übernehmen.
2. Alle Informationen werden auf der gleichen Plattform gespeichert, d. h. Support-Teams können den Projektstatus leicht einsehen oder die in einer Projektversion enthaltenen Funktionen überprüfen. Entwicklungsteams können die durch ein Update oder Bug-Fix verursachten Probleme direkt überprüfen, priorisieren und beheben.

Doch oftmals ist ein Szenario wie das obige nicht ohne weiteres möglich. Oder, dein Entwickler Team arbeitet mit einem externen Support Dienstleister zusammen und verwendet zwar die gleichen Tools, allerdings in unterschiedlichen Instanzen. Ein weiteres Szenario ist, dass dein Entwickler Team lediglich als externer Partner nur einen Teil eines Projektes abwickelt. Und durch eine Tool-Barriere nur schwer an aktuelle und kritische Informationen gelangen kann.

Deshalb muss zunächst überprüft werden, ob überhaupt Zugriff auf ein externes System gewährt werden kann. Falls dies nicht Fall ist, muss eine Lösung implementiert werden, die es möglich macht, zumindest Zugriff auf das Projekt zu erhalten. Weiterhin kann es auch vorkommen, dass Entwickler Teams mehrere Projekte betreuen und so mit mehreren Service Management Tools (z. B. Jira Service Management) verbunden sein müssen, um zu jederzeit auf alle notwendigen Information zugreifen zu können.

Sie sehen also, es gibt viele verschiedenen Szenarien, die es notwendig machen, ein Tool zu implementieren welches zwischen unterschiedlichen Tools (z.B. Jira Software und Jira Service Management) synchronisiert.

Projekte zwischen mehreren Jira oder Jira Service Management Instanzen synchronisieren



1. Sie haben eine neue Feature-Anfrage auf Ihrem Jira Service Desk gestellt und möchten, dass die Entwickler daran arbeiten.
2. Ihr Entwicklerteam verwendet Jira Software, um Software zu planen, zu verfolgen und zu veröffentlichen.
3. Sie möchten mit Ihrem gewohnten Workflow und Ihrer vertrauten Umgebung an einem neuen Feature arbeiten.
4. Mit Jira Sync synchronisieren Sie automatisch alle wichtigen Informationen aus einer Kundenanfrage mit einem Jira Software Ticket.

Mehr Informationen zur Synchronisierung von Jira Projekten, Workflows, Tickets und mehr finden Sie hier: **Jira Sync**



Zusammenfassung

Zusammenfassung

Es gibt viele unterschiedliche Berührungspunkte deiner Entwicklungs-Teams und Support Teams und einige Möglichkeiten diese Prozesse miteinander zu verbinden und gegenseitig zu unterstützen.

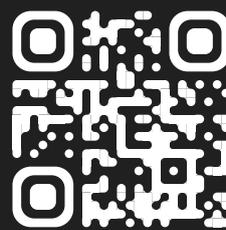
Weiterhin haben wir gesehen, dass oftmals Organisationsstrukturen bestehen, welche es unmöglich machen die Kommunikation zwischen Support und Entwicklung herzustellen.

All das wird erst dann möglich, wenn beide Teams über verbunden Prozesse, klare Verantwortlichkeiten und geniale Tools miteinander kommunizieren können. Letztendlich schaffst du, deinem Team und deinem Unternehmen dann die Kommunikation in Projekten und Prozessen zu vereinfachen, zu vereinheitlichen und effizienter zu gestalten.

XALT / JIRA SYNC

Synchronisieren Sie Ihre Jira Projekte, ganz ohne Plugins und Hilfe Ihres Jira Admins.

Visit: xalt.de/jira-sync



Scan me



Sie benötigen einen starken Partner bei der Integration von Support Prozessen in die Entwicklung Ihrer Software? Als Innovator für IT Systeme und Atlassian Gold Solution Partner unterstützen wir Sie bei Fragen zur Digitalen Transformation Ihrer Geschäftsprozesse und der effizienten Nutzung von Atlassian Produkten in Ihrem Unternehmen.

Kontakt

XALT Business Consulting GmbH
Tomannweg 3
81673 München

Telefon: [+49 89 416124240](tel:+4989416124240)
E-Mail: info@xaltbc.de