

# Projektbericht

## EINFÜHRUNG VON JIRA UND CONFLUENCE FÜR DIE BEANTRAGUNG UND PRÜFUNG VON CLOUD SERVICES BEI HAPAG-LLOYD

neusta enterprise services unterstützte in Zusammenarbeit mit neusta inspire die Einführung eines Jira-Workflows für die Beantragung und Prüfung von Cloud Services sowie den Aufbau einer dazugehörenden Confluence-Knowledge Base.

### Das Unternehmen

Die Hapag-Lloyd AG ist mit 248 modernen Containerschiffen, einem Transportvolumen von 1,8 Millionen TEU (Standardcontainer) im Jahr und rund 14.000 Mitarbeiter:innen in 137 Ländern eine der größten Linienreedereien im internationalen Containerverkehr. Mit ihren modernen Schiffen transportieren sie Lebensmittel, Textilien, Hightech, lebenswichtige Medikamente, sowie Maschinen und Ersatzteile. Es werden auch Güter transportiert, die nicht in herkömmliche Container passen. Dazu zählen beispielsweise Züge und große Maschinen. Die Linienreederei, mit ihrem Sitz im Hamburg verbindet mit ihrem umfassenden Liniennetz die gesamte Welt. Die Flotte verkehrt rund um die Uhr und bedient alle wichtigen Welthäfen.

### Die Aufgabe

Bei Hapag-Lloyd werden cloudbasierte Produkte von unterschiedlichen Abteilungen nachgefragt – mit steigender Tendenz. Nach einer festgelegten Struktur und festen Standards

wird ein neues cloudbasiertes System vom ersten Schritt bis in den Live-Betrieb gebracht. Die Vielfalt an Cloud-Anbietern auf dem Markt ist ausgesprochen groß. Damit die Einhaltung von gesetzlichen Vorgaben, internen Richtlinien und Datenschutzrichtlinien etc. gewährleistet werden kann, werden eine Reihe von unternehmensinternen Stakeholdern in den Cloud-Governance-Prozess einbezogen. Vor der Durchführung des Projektes wurden die Anträge für ein neues Cloud-Produkt über den E-Mail-Verkehr geregelt und die nötigen Dokumente zur Prüfung auf einem Dokumentenablagenystem geregelt. Um den Prozess und das Reporting zu vereinfachen, sollte ein geregelter Jira-Prozess mit einer passenden Knowledge-Base Abhilfe schaffen.

### Die Umsetzung

Zwei Mitarbeiterinnen von neusta enterprise services haben die Prozesskoordination für dieses Projekt übernommen. Die Tätigkeiten beinhalten unter anderem die Definition von Use Cases und Prozessen, die Formulierung der Anforderungen für die Umsetzung und das anschließende Testen der Funktionen. Die technische Umsetzung und Einführung von Jira und Confluence erfolgte durch die Schwestergesellschaft neusta inspire.

Es wurde ein Jira Workflow für die Beantragung von Cloud Services und die dazugehörigen Genehmigungsworflows aufgebaut. Die Entwickler von neusta inspire konnten zudem einige Workflowschritte in Jira automatisieren, wodurch der Prozess vereinfacht werden konnte. Die enge Zusammenarbeit der Kolleg:innen der team-neusta-Gesellschaften führte zu schnellen Ergebnissen, da zeitnah auf Testergebnisse und weitere Änderungswünsche reagiert wurde.

Parallel dazu wurde eine Confluence-Knowledge Base aufgebaut, in der alle Inhalte, Anleitungen und Checklisten dokumentiert wurden. Dadurch wurde ein optimaler Zugriff der Mitarbeiter sichergestellt. Auch die Jira-Prozesse und Tickets wurden auf Confluence abgebildet.

Um die Akzeptanz des Systems unter den Anwender:innen zu erhöhen, wurden regelmäßig Abstimmungsrunden mit den Stakeholdern einberufen und Feedback eingeholt. Mithilfe von Workshops wurden die Anwender:innen mit dem System vertraut gemacht, wodurch die Akzeptanz erhöht und der sichere Umgang gewährleistet wurde.

### Das Ergebnis

Durch den Jira-Prozess können die Cloud-Einführungen besser betreut werden. Automatisierte Prozesse sorgen für eine schnellere Bearbeitung der Anfragen und gewährleisten einen reibungslosen Ablauf sowie die Einbindung aller notwendigen Stakeholder in den Prozess. Das Monitoring und Reporting aktueller Anfragen, der Bearbeitungsstatus und alle bereits eingeführten Cloud-Lösungen erfolgen durch die Einführung von Jira und Confluence automatisiert und nahezu in Echtzeit.

Nach der Einführung wurde der Prozess weiter von neusta betreut und um neue Funktionen und Prozessschritte erweitert. Auch neue Prozessbeteiligte wurden eingebunden. Im nächsten Schritt erfolgen weitere Planungen, den Prozess weiter zu automatisieren und mit anderen Tools zu koppeln.

### Eingesetzte Technologien

- Atlassian Jira
- Atlassian Confluence

### Realisiert durch

- neusta enterprise services
- neusta inspire

### Ansprechpartner

Dirk Kabus  
d.kabus@neusta.de  
+49 (0)421 696990-0