

Softwareentwicklung und IT-Teams im Einklang

Vernetzter Lebenszyklus in der Softwareentwicklung
mit Jira Service Management – ein Überblick



Der Softwareentwicklungszyklus

Softwareentwicklung kann ein chaotischer Prozess sein. In jeder Phase des Entwicklungslebenszyklus – **Bereitstellung, Betrieb und Discovery** – müssen alle Teams Dutzende von Aufgaben erledigen. Eine teamübergreifende Zusammenarbeit ist also ein wesentlicher Bestandteil einer erfolgreichen Umsetzung.

In der Vergangenheit gab es jedoch häufig Probleme bei der Zusammenarbeit aufgrund der Trennung zwischen Entwicklern, die den Code geschrieben haben, Testern, die ihn getestet haben, und dem Operations-Team, das für die Bereitstellung verantwortlich war.

Aber das ändert sich nun. In der neuen Welt von DevOps ist Softwareentwicklung ein Teamsport.



Mangelnde Investitionen in die Zusammenarbeit

Aus einer Umfrage von Atlassian und Forrester Consulting aus dem Jahr 2022 unter mehr als 750 Führungskräften aus dem IT-und Entwicklerbereich ging hervor, dass es eine Lücke zwischen den angegebenen Prioritäten der Unternehmen und ihren Investitionen gibt.

- 83 % gaben an, dass die **abteilungsübergreifende Zusammenarbeit** für eine erfolgreiche Softwareentwicklung entscheidend ist.
- Aber nur 35 % investierten in B2B-Prozesse und/oder Tools zur Unterstützung der funktionsübergreifenden Zusammenarbeit.

DELIVERY

Eine gemeinsame Plattform für Entwickler-, IT-Operations- und Geschäftsteams

Im DevOps-Paradigma gibt es eine kollektive Verantwortung, wobei jeder in den Entwickler- und Operations-Teams für die Bereitstellung des Produkts Verantwortung trägt – vom Code-Commit bis hin zum vollen Produktionssupport. Automatisierung spielt in DevOps zwar eine wichtige Rolle, macht Governance aber nicht überflüssig.

Die Integration mit Jira Service Management unterstützt die Governance mit einem vollständigen, durchgängigen Audit-Trail. Gated Deployments über Jira Service Management und Bitbucket (oder ein anderes CI/CD-Tool) ermöglichen die automatische Initiierung von Änderungen nach Genehmigung durch ein separates Team, z. B. ein Board für die Änderungskontrolle. Dies reduziert das Hin und Her, sodass das Entwicklerteam konzentriert an den wirklich wichtigen Aufgaben arbeiten kann.

Wie Jira Service Management den Bereitstellungsprozess verbessert



OPERATIVES GESCHÄFT

Die Integration kombiniert Nachforschungen, Zusammenarbeit und Überprüfung in einem nahtlosen Prozess

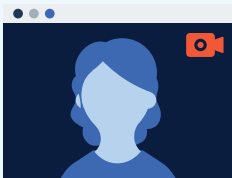
Bei jedem Vorfall muss das Ops-Team wissen, was passiert ist und wie dies passiert ist. Das Durchsuchen unterschiedlicher Systeme und Informationsmengen kann die Wiederherstellung verlangsamen.

Die Integration von Jira Service Management, Bitbucket, Opsgenie und Confluence hilft, Tickets schneller zu erledigen. Der Zugriff auf alle Informationen an einem Ort erleichtert **Nachforschungen**. Integrierte Tools unterstützen die **Zusammenarbeit** zwischen Teams, um die Ursache und eine Lösung zu ermitteln, und die integrierte Funktion zur **Überprüfung** nach einem Vorfall erweitert die Wissensdatenbank.



Nachforschungen

- Vorfall eingereicht
- Schweregrad bewertet und gegebenenfalls eskaliert
- Vorfall der Arbeitswarteschlange entsprechend der Priorität hinzugefügt
- Die Ermittlungsfunktionen in Jira Service Management verknüpfen automatisch zugehörige Services, die zur Nachverfolgung gekennzeichnet werden können
- Jira Service Management bietet eine Ansicht ähnlicher Anfragen im gleichen Arbeitsbereich
- Confluence-Integration zeigt verwandte Artikel



Zusammenarbeit

- Erstellen Sie im Arbeitsbereich des Vorfalls einen Slack-Channel oder starten Sie eine Konferenzsitzung, um den Vorfall zu lösen
- Erstellen Sie in Jira Service Management ein verknüpftes Jira-Ticket



Überprüfen

- Assets von Überprüfung nach dem Vorfall (PIR) dem Ticket hinzugefügt
- PIR direkt in Confluence veröffentlicht

DISCOVERY

Discovery ist ein kontinuierlicher Prozess, vom Design und Prototyping des ersten Produkts bis hin zur Iteration und Verbesserung auf der Grundlage von Benutzerfeedback und Selbstevaluierungen.

Jira Service Management verbindet Entwickler- und Operations-Teams mit wichtigen Stakeholdern. Das vollständig integrierte Tool ermöglicht Software- und Produktteams einen direkten Einblick in Kundenprobleme, um schnell Maßnahmen für Verbesserungen zu ergreifen.

Wie die Integration von Jira Service Management den Discovery-Prozess verbessert

Kunden	Support	Produktmanagement	Entwicklung
Das Jira Service Management-Hilfecenter (Portal) ist eine zentrale Anlaufstelle für Kunden, um Fehler zu melden, Vorschläge zu machen und Anfragen zu Features zu stellen.	Supportteams bearbeiten Supportanfragen in Jira Service Management und haben so die Möglichkeit zur Lösungsverfolgung und/oder zur Verknüpfung von Vorgängen mit bestehenden Feature- oder Bugfix-Anfragen bzw. zur Erstellung neuer Vorgänge.	Produktmanager können Gespräche mit Kunden führen, verschiedene Anwendungsfälle untersuchen und Roadmap-Elemente priorisieren.	Entwicklerteams können Feedback für mögliche Lösungen einholen, Kunden die Anmeldung zum Programm für den frühzeitigen Zugang anbieten und Kundenprobleme besser nachvollziehen. Die leistungsstarke Automatisierungsfunktion zeigt Informationen aus dem Portal auf einem Jira Software Sprint-Board an.

Alles im selben Jira Service Management-Portal

- Anpassbares Erscheinungsbild
- Über 300 dynamische und kaskadierende Formularvorlagen; Integration mit E-Mail und Chat



Mit dem **Atlassian Data Lake** können Teams ihre Leistung besser messen und Verbesserungsmöglichkeiten ermitteln. Der Atlassian Data Lake ist der Datenspeicher für Jira Software, Jira Service Management, Opsgenie und Confluence. Daten von Drittanbietern können ebenfalls mit aufgenommen werden.

Dies ermöglicht Teams die Überwachung, Messung und Verbesserung der Leistung im Laufe der Zeit durch sofort einsatzbereite und/oder benutzerdefinierte Berichte, die auf detaillierten, soliden Daten basieren. Benutzerdefinierte Dashboards lassen sich mit Visual SQL Builder einfach erstellen, entweder über die Drag-and-drop-Funktion oder über benutzerdefinierte Abfragen mit SQL. Wenn Sie mehr über den Zugriff auf Atlassian Analytics und die Nutzung von Echtzeitdaten erfahren möchten, um noch bessere Entscheidungen auf allen Ebenen zu treffen, kontaktieren Sie uns, Ihren lokalen Atlassian Solution Partner, um eine Demo zu vereinbaren.



Um mehr darüber zu erfahren, wie Jira Service Management Teams verbindet, die Zusammenarbeit verbessert und Ihren Entwicklungsprozess beschleunigt, **wenden Sie sich an Ihren lokalen Atlassian Solution Partner.**

greenique GmbH & Co. KG

📍 August-Schroeder-Str. 4 33602 Bielefeld

✉ service@greenique.de

☎ +49 (0) 521 / 922 799 53

🌐 www.greenique.de