

## Case Study

## „Moving to Jira“: TIMETOACT vereinfacht die interdisziplinäre Zusammen- arbeit bei C&A unter dem Dach der Atlassian-Produktpalette



Mit den Jahren wächst die Softwarelandschaft in Unternehmen. Tools und Systeme werden individuell nach Bedarf hinzugekauft, die weder aufeinander abgestimmt sind noch sich gut integrieren lassen. Frustration, schlechte Usability und lange Supportwege sind die Folge. Zur Homogenisierung der Toolchain löste TIMETOACT für C&A Services GmbH & Co. KG zwei voneinander unabhängige Ticketsysteme durch die Atlassian-Produktpalette ab. Mit dem Schritt in die Enterprise Cloud setzt das Modehandelsunternehmen ein Ausrufezeichen in der abteilungs- und standortübergreifenden digitalen Zusammenarbeit.

### Einzelspieler verhindern die effektive Ticketbearbeitung – ein Allrounder muss her!

Für eine effiziente Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Fachabteilungen bedarf es einer anforderungsgerechten und aufeinander abgestimmten Softwarelandschaft. Das reibungslose Ineinandergreifen verschiedener Tools und Prozesse ist hier das A und O, insbesondere wenn die Bearbeitung von Tickets standort- und abteilungsübergreifend funktionieren muss. Beim Modehandelsunternehmen C&A Services GmbH & Co. KG war die Softwarelandschaft historisch gewachsen und somit drei Ticketsysteme (Valuemation, Mantis und Jira) im Einsatz. Unzureichende Schnittstellen und schlechte Usability, insbesondere bei dem Service Desk Tool, führten zu einer hohen Unzufriedenheit der Nutzer\*innen. Es wurde ein neues Tool benötigt, das alle Anforderungen unter einen Hut bringt.

Atlassian bietet eine breite Produktpalette für eine erfolgreiche interdisziplinäre Zusammenarbeit – angefangen beim Service Management über Projektplanung bis hin zum Wissensaustausch. Atlassian Jira war bereits bei C&A im Einsatz und etabliert.

Bei der Entscheidung auch in diesem Projekt auf Atlassian zu setzen, überzeugten vor allem die um-

fangreichen Schnittstellenmöglichkeiten, die Nutzerfreundlichkeit und Breite der Anwendungsmöglichkeiten.

Die **Kernanforderung** bestand darin, zwei individuelle Tools durch die Produktpalette von Atlassian abzulösen. Diese sollten eine einfache und intuitive Usability, schnelle und einfache Supportwege sowie optimale Schnittstellenmöglichkeiten bieten.

„ **TIMETOACT hatte intern eine ähnliche Problematik wie wir, die sie mit den Atlassian Produkten gelöst hat. Expertise mit den Produkten und der Thematik, ein kompetentes Team sowie die lokale Nähe zu uns nach Düsseldorf waren Gründe dafür, dass wir uns für TIMETOACT entschieden.** “

Ulrich Ohlwein,  
 Business Architect  
 C&A Services GmbH & Co. KG

### Kundenprofil:

Die C & A Services GmbH & Co. OHG ist der zentrale und einzige IT-Partner der C&A. Die C & A Services GmbH & Co. OHG kümmert sich, um alle IT Themen der 35000 Mitarbeiter im europäischen sowie im asiatischen Raum.



## Meilensteine auf dem Weg in die Cloud

Im Juni 2019 fand eine erste Prestudy zur Machbarkeit einer Migration von Valuemation und Mantis nach Jira statt. Anschließend startete das Projekt „Moving to Jira“ im September 2020 mit Unterstützung der TIMETOACT. Das Projekt gliederte sich in fünf zentrale Meilensteine:

### ➤ 1. Anforderungsworkshop und Erstellung der Migrations-Strategie:

Ausgangspunkt waren detaillierte Workshops mit den wesentlichen Stakeholdern des Modehandelsunternehmens, um die aktuelle Toolchain inklusive aller Prozesse vollständig zu erfassen. Auf dieser Basis und den ermittelten Anforderungen wurden drei Atlassian Produkte implementiert und ausgebaut:

- **Jira Service Management:** Als zentraler Anlaufpunkt und Schnittstelle zwischen Enduser und IT: Servicedesk, Ticketerstellung, Asset Management zur Abbildung der Hardware der User
- **Jira Software:** Für den 2nd und 3rd Level Support sowie für das schon (in Pilot Teams) erprobte Arbeiten rund um den Software-Entwicklungsprozess
- **Jira Confluence:** Für die Dokumentation der Software mit guter Integration zum Entwicklungsprozess sowie für eine verbesserter Pflfegbarkeit und Integration von FAQs

Im Rahmen der Prestudy wurde im Vorfeld festgelegt, dass das Projekt „Moving to Jira“ wegen der komplexen Anforderungen des Service Desks on-premise im Data Center realisiert werden sollte.

### ➤ 2. Neuorientierung mit Cloud-Strategie:

Nachdem Atlassian im schon laufenden Projekt angekündigt hatte, in absehbarer Zeit den on-premise Support einzustellen, entschied sich C&A dafür, von on-premise auf eine Cloud-First-Strategie zu wechseln. Kurz vor der Migration auf das Data Center erfolgte somit eine spontane Neuausrichtung der Strategie, bei der TIMETOACT alle Lizenzen erfolgreich in die Cloud migrierte.

### ➤ 3. Entscheidung für die Enterprise Cloud Lizenzierung:

Die Atlassian-Produkte etablierten sich im Laufe des Projektes beim Modehandelsunternehmen. Die steigenden Benutzerzahlen führten dazu, dass die Lizenzierungsform auf den aktuellen Bedarf angepasst werden musste. Die Expert\*innen der TIMETOACT berieten für ein optimales Lizenzmanagement und unterstützten bei der gezielten Ausrichtung der Produkte auf die Anforderungen. Im Rahmen der Cloud-First Strategie

erfolgt die Lizenzierung der Atlassian Produkte u.a. in der Enterprise Cloud. Damit wagt C&A als erstes Unternehmen in Deutschland in diesem Umfang den Schritt in die Cloud. Die Enterprise Version bietet C&A den großen Vorteil von unbegrenzten Nutzer\*innen sowie besseren Servicezeiten von Atlassian.

” **Ein großes Lob für TIMETOACT GROUP für die Flexibilität und konstruktive Lösungsfindung, gerade im Bezug des Wechsels von Data Center auf Cloud.** “

Ulrich Ohlwein,  
Business Architect  
C&A Services GmbH & Co. KG

### ➤ 4. Individuelle Optimierung:

Zu den großen Vorteilen der Atlassian Produktpalette gehört die Erweiterbarkeit. Im Rahmen des Customizings wurden individuelle Anforderungen umgesetzt und die Funktionen der Atlassian Produkte kontinuierlich verbessert.

### ➤ 5. Umzug des Supports nach Jira:

Bereits im Juni 2020 war der 2nd und 3d Level Support aus Valuemation nach Jira Software umgezogen. Der Service Desk von C&A hat jedoch noch weiter mit Valuemation gearbeitet, bis er schließlich im März 2022 ebenfalls auf Jira wechselte. Valuemation war ab diesem Zeitpunkt an vollständig durch Jira Software abgelöst.

## Weitere anforderungsgerechte Optimierung und Beratung

Trotz einiger Projektunterbrechungen konnte der Umzug von Jira Service Management und Confluence in die Standard Cloud Mitte 2021 erfolgreich abgeschlossen werden. Bei Jira Software erfolgte Anfang Januar 2022 der Wechsel in die Enterprise Cloud. Mit den drei Atlassian Produkten wurden die Anforderungen nach benutzerfreundlicher Usability, guten Schnittstellen und einfachen Supportwegen umgesetzt.

Aktuell steht noch die vollständige Ablösung von Mantis aus. Im Rahmen der Umsetzung der wachsenden Anforderungen im Lizenzmanagement, automatisierten Tests der Cloud Releases sowie kleinen Optimierungen begleitet und berät die TIMETOACT das Modehandelsunternehmen auch weiterhin auf dem Weg in die Atlassian Cloud.