

Atlassian-Software im universitären Einsatz

Über den Einsatz und die Verknüpfung von Confluence und Jira Service Desk (JSD) an der Johannes Kepler Universität (JKU) Linz



Rund 21.000 Menschen studieren an Österreichs attraktivster Campusuniversität und können dabei aus mehr als 60 Studienrichtungen wählen. Die Johannes Kepler Universität Linz untermauert ihr Selbstverständnis als Lern-, Arbeits- und Lebensraum mit der umfassenden Campusattraktivierung. Dadurch entsteht die perfekte Infrastruktur einer modernen Universität – für Studierende, MitarbeiterInnen und Gäste der JKU.

MMag.a Monika Straif leitet seit 2015 den IT Service Desk an der Johannes Kepler Universität. In dieser Funktion war sie maßgeblich für die Einführung von Jira Service Desk und Confluence verantwortlich. Frau Straif ist seit 2006 an der JKU tätig, dort hat sie auch Wirtschaftswissenschaften und Wirtschaftspädagogik studiert. Sie beschäftigt sich universitätsweit mit der Digitalisierung in der Lehre, der Entwicklung einer kundenorientierten und qualitativ hochwertigen Servicekultur und der Optimierung von Support-Prozessen.

Das Ziel: Bündelung der Informationen

An der JKU sind ca. 30.000 Personen, die über das Jahr verteilt, auf vielfältige Informationen angewiesen sind: Von MitarbeiterInnen

aus dem wissenschaftlichen Bereich und der Verwaltung über Studierende bis hin zu externen Personen und PartnerInnen. Eine heterogene Zielgruppe, die jedoch gemeinsam das Bedürfnis nach Effizienz, Aktualität und sofortige Verfügbarkeit von Informationen eint. Diesem Bedürfnis nachzukommen, war das erklärte Ziel. Zudem wollte man durch Self Service die Kundenzufriedenheit und die Ressourcen der MitarbeiterInnen des Service Desk erhöhen.

Eine weitere Herausforderung lag in der Reduzierung von Übermittlungsfehlern in der Informationsverarbeitung durch Medienbrüche. Bislang wurden die Informationen für KundInnen über die Website der JKU und dem Intranet zur Verfügung gestellt. Für die interne Dokumentation in der IT wurde eine Open Source Wiki-Lösung (TWiki) verwendet. Auch andere Software kam zum Einsatz: Micro-Focus Vibe, OTRS, OneNote, CheckVist und vieles mehr.

Aufbau einer Wissensdatenbank mit Confluence

Confluence ist als Enterprise-Wiki-Software hauptsächlich für das Wissensmanagement und die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens oder einer Organisation gedacht. Die Atlassian Software fördert das kollaborative Arbeiten, wie das gemeinsame

„Mit der Verknüpfung des Jira Service Desk Serviceportals und der Knowledge Base haben wir an der JKU sehr gute Erfahrungen gemacht – die effiziente Nutzung zahlt sich aus: Der Kunde schaut auf seiner Suche ins Serviceportal, gibt seinen Suchbegriff ein und erhält sofort passende Artikel aus der Knowledge Base. Im besten Fall werden seine Fragen dadurch bereits beantwortet – wenn nicht, kann er die Anfrage über ein Formular aufgeben.“



MMag.a Monika Straif, Leitung IT Service Desk an der Johannes Kepler Universität

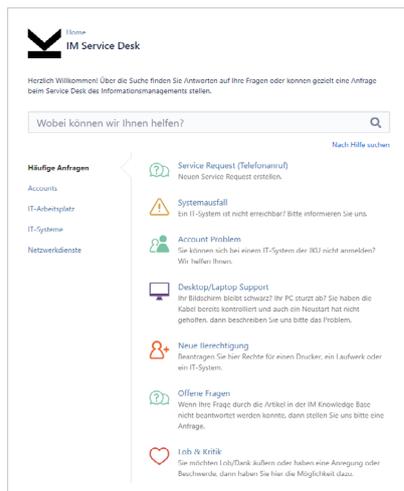
Editieren z. B. an wissenschaftlichen Artikeln, Projekten und Aufgaben. Es bietet Import- und Exportmöglichkeiten in andere Formate (PDF, Word, HTML, etc.), eine benutzerfreundliche Navigation, eine leistungsstarke Suche und vieles mehr – und war genau das, was die JKU brauchte. So begann man im Frühjahr 2017 innerhalb des Informationsmanagements (IT der JKU) mit dem Aufbau einer Wissensdatenbank (Knowledge Base).

Das neue Intranet bietet mehr Struktur

Gemeinsam mit catworkx Wien wurde für die JKU ein Konzept zur Migration der Inhalte aus verschiedenen Systemen (Website, Vibe, Intrexx, u.v.a.) sowie ein Prototyp erstellt. Nach Klärung der Fragestellung, welcher Content migriert werden soll und wie die Inhalte im neuen Intranet dargestellt werden sollen, ging es an die Umsetzung. Man entschied sich für eine Gliederung nach Themengebieten: Informationsmanagement, Forschung, Lehre und Studium, Kommunikation, Personal – um nur einige zu nennen. Zudem unterstützte catworkx beim Umgang mit Confluence (z. B. bei der Funktionsweise von Labels, Seiteneigenschaftsberichten, Vorlagen, etc.). Heute erfolgt die inhaltliche Betreuung der Seiten durch die MitarbeiterInnen der Verwaltung; die technische Betreuung der Bereiche durch den Bereich Informationsmanagement.

Mit Confluence und Jira Service Desk zum Self Service

„Hilf KundInnen, sich selbst zu helfen“ – nach diesem Motto begann im Laufe des Jahres 2018 der Aufbau des neuen Serviceportals für die Bearbeitung der Kundenanfragen im Informationsmanagement. Die Ziele: eine einzige Anlaufstelle für die KundInnen, eine Reduktion von Anfragen sowie eine damit einhergehende Entlastung der MitarbeiterInnen des Service Desk. Das Jira Service Desk-Projekt ist mit der Knowledge Base in Confluence verknüpft und liefert damit KundInnen Ergebnisse bereits vor der Anfragenerstellung.



„Vor der Einführung von Jira Service Desk, arbeiteten wir mit einem Ticketing-System (OTRS). Anfragen kamen über 46 verschiedene E-Mail-Adressen rein.

Bevor eine Anfrage abgeschickt werden konnte, musste der Kunde erst einmal die richtige E-Mail-

Adresse aus einer langen Liste, die auf der alten Webseite zu finden war, für sein Anliegen recherchieren. Das war fehlerbehaftet, führte zu Verzögerungen und bedeutet in einigen Fällen einen höheren Zeitaufwand bei der Beantwortung“, so Monika Straif.

Mittlerweile können KundInnen ihre Anfrage entweder direkt über das Serviceportal (Jira Service Desk) einreichen oder es wird die zentrale E-Mail-Adresse verwendet. Ein/e Service Desk MitarbeiterIn antwortet direkt oder weist die Anfrage intern dem richtigen Team zu. Zusätzlich werden den KundInnen vordefinierte Formulare für häufige Anfragen zur Verfügung gestellt. „Das erleichtert vieles – und freut die Mitarbeiter“, sagt Monika Straif und fügt hinzu:

„Mit der Verknüpfung des Jira Service Desk Serviceportals und der Knowledge Base haben wir an der JKU sehr gute Erfahrungen gemacht – die effiziente Nutzung zahlt sich aus: Der Kunde schaut auf seiner Suche ins Serviceportal, gibt seinen Suchbegriff ein und erhält sofort passende Artikel aus der Knowledge Base. Im besten Fall werden seine Fragen dadurch bereits beantwortet – wenn nicht, kann er die Anfrage über ein Formular aufgeben.“

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

Die Arbeit erleichtern – durch App-Einsatz

Die effiziente Nutzung des Systems wird bei der JKU durch den Einsatz zahlreicher Apps abgerundet: So wird z. B. „Scroll Viewport for Confluence“ für die Ansicht des gesamten Intranets, aber auch für die Sicht der KundInnen, verwendet. „Scroll Translations“ hilft bei der Verwaltung und Bereitstellung der Confluence-Inhalte für ein globales Publikum. So stehen heute alle Inhalte den KundInnen auch in englischer Sprache zur Verfügung. „Table Filter and Charts for Confluence“ hat die JKU z. B. im Bereich Forschung im Einsatz. Es handelt sich hier um eine effiziente App zum Filtern jeglicher Art von Daten, zur Zusammenfassung und Visualisierung mit dynamisch aktualisierten Diagrammen.

Die Visibility App für Confluence ermöglicht es, Teile des Inhalts einer Confluence Seite nach verschiedenen Kriterien anzuzeigen oder auszublenden (wie z. B. Rechte, Gruppenzugehörigkeit, Seitenbesitz, etc.). Folglich sehen die MitarbeiterInnen der JKU, je nach Berechtigungen und Login, verschiedene Ansichten und Inhalte. „Aber auch wenn die ganze Umstrukturierung und der Einsatz der verschiedensten Apps das Arbeiten heute für viele einfacher macht – damals alle Mitarbeiter zu überzeugen, dass sie jetzt mit der IT-Abteilung mitziehen sollen, war nicht ganz einfach“, merkt Monika Straif an.

Fazit: Einführung von Confluence und Jira Service Desk bringt zahlreiche Vorteile

Confluence und das Jira Service Desk Serviceportal haben mittlerweile einen festen Platz in der Universität. „Der Einsatz von Confluence bietet den Mitarbeitern den großen Vorteil, dass mehrere KollegInnen gemeinsam und gleichzeitig an Inhalten arbeiten können. Innerhalb der Plattform können durch die Einrichtung verschiedener Spaces (z. B. Intranet, Dokumentation, interne Bereiche für einzelne Abteilungen) unterschiedliche Anforderungen abgedeckt werden.

Jira Service Desk bietet unseren über 30.000 KundInnen ein IT-Serviceportal mit diversen Self Service Möglichkeiten mit tiefer Integration der Wissensdatenbank aus Confluence. Insgesamt haben wir 30 Prozent weniger Tickets – einfach weil viele Fragen schon aus dem System heraus beantwortet werden können“, fasst Monika Straif zusammen.

DETAILS IM ÜBERBLICK

Der Kunde:

Johannes Kepler Universität Linz

www.jku.at

Die Anforderungen:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch einen Self Service sowie eine effiziente leistungsstarke Suche
- Frei werdende Zeitressourcen beim Service Desk
- Reduzierung von Übermittlungsfehlern in der Informationsverarbeitung durch Medienbrüche
- Bereitstellen von aktuellen Informationen – 24/7
- Anbieten von zweisprachigen Informationen (deutsch und englisch)
- Gliederung des Intranets nach Themengebieten
- Migration der Inhalte aus verschiedenen in ein einheitliches System

Die Lösung:

- Confluence (Atlassian) für die öffentliche und interne Knowledge Base
- Jira Service Desk als Serviceportal
- Scroll Viewport for Confluence (K15t)
- Scroll Translations for Confluence (K15t)
- Table Filter and Charts for Confluence (StiltSoft)
- Visibility for Confluence (ServiceRocket)
- Automation for Jira (Code Barrel Pty Ltd)
- Extension for Jira Service Desk (Deviniti)
- Translation for Jira Service Desk (Deviniti)
- Elements Connect (Elements)
- Jira Misc Workflow Extensions (Innovalog)
- Enterprise Email Handler for Jira (JEMH) (The Plugin People)

Der Nutzen:

- Zentrale Anlaufstelle für alle (Single point of contact) durch das Jira Service Desk Serviceportal
- Effiziente Nutzung und Integration der Wissensdatenbank (Knowledge Base)
- Zurverfügungstellung von aktuellen Informationen rund um die Uhr (24/7)
- Kanalisierung von Anfragen durch effiziente Suche und Formularen (Request Types)
- Entlastung der Service Desk MitarbeiterInnen durch Self Service