

Nach achtjähriger Laufzeit: Aktualisierung und Erweiterung des Jira-Meldesystems im Parkhaus Nürnberg



Die PS Parkhaus Service Nürnberg GmbH verwaltet acht Parkhäuser in der Innenstadt und fünf Parkhäuser im Stadtgebiet von Nürnberg. 2011 wurde der Atlassian-Partner catworkx beauftragt, ein System zur Meldungsverfolgung zu implementieren, welches größtmögliche Transparenz beim automatisierten Meldeaufkommen, eine Klassifizierung der Meldungsvorgänge, deren interne Verwaltung und Nachverfolgbarkeit möglich machte. Jira wurde damals als Basislösung eingesetzt. Eine von catworkx entwickelte Schnittstelle (Transfer Agent) sorgt seitdem für die Kommunikation zwischen Jira und der Parkhaus-Sprechanlage. Nach acht Jahren stabiler Laufzeit ohne Aktualisierung des Systems machten 2019 neue Anforderungen (Arbeitszeiterfassung, Dauerparker, Stammdatenpflege) eine Aktualisierung und eine Erweiterung des bisherigen Meldesystems notwendig.

Neue Anforderungen im täglichen Parkhausbetrieb waren der Anlass für die PS Parkhaus Nürnberg GmbH, eine Aktualisierung und Erweiterung des Jira-Meldesystems nach langjähriger Laufzeit (2011–2019) von catworkx durchführen zu lassen. Neben der Erfassung von Dauerparkern (länger abgestellten Fahrzeugen), stand vor allem die Schaffung von Mitarbeitermeldungen in ein Arbeitszeitenprotokoll im Fokus: In welchem Parkhaus melden sich Mitarbeiter an, wo ab und wie lange halten sie sich dort auf.

„Die Erfassung dieser Zeiten dient in erster Linie als Nachweis gegenüber externen Auftraggebern“, so Günther Meyer, Serviceleiter bei der PS Parkhaus Service GmbH. Zudem wollte man die Abwesenheitszeiten der Mitarbeiter (Krankheit, Urlaub etc.), Informationen, die ohnehin von der Personalabteilung erfasst werden, als monatliche kalendarische Übersicht, erhalten. Stammdaten waren ebenfalls veraltet und mussten auf den neuesten Stand gebracht werden.

Für die Zukunft gerüstet – System-Aktualisierung und -Erweiterung mit Apps vom Atlassian Marketplace

Aufgrund des veralteten Jira-Systems, welches sich nicht ohne einen

Verlust von Daten und Einstellungen updaten ließ, wurde zunächst das vorhandene System auf eine aktuellere Release-Version (7.12.1) gebracht. Bestehende, individuell entwickelte Skripte, zuständig für die Abbildung und Automatisierung von Arbeitsprozessen in Jira, wurden durch bekannte Apps vom Atlassian Marketplace ersetzt. Die folgenden vier Apps kamen bei der Erweiterung zum Einsatz.

Skripte ade – Automatische Transition und Schließung von Tickets mit Automation for Jira (Atlassian)

Was wurde verändert? Zum einen werden die sogenannten Dauerparker im neuen System nun mit dem neuen Vorgangstyp „Dauerparker“ erfasst: Spezielle Felder machen die Eingabe und Erfassung des Fahrzeugtyps, des Autokennzeichens, der Automarke, den Fahrzeughalter und den Ansprechpartner im Falle eines Notfalls, möglich. Auch die Dauer des geparkten Fahrzeugs wird erfasst: durch die Eingabe eines Start- und eines Enddatums. Zum anderen erfolgt jetzt eine automatische Transition von Tickets (Vorgängen) in den nächsten Status ab einem bestimmten Zeitpunkt: So wird z. B. das Ticket „Enddatum“ (der Parkdauer) automatisch von „geparkt“ auf „geschlossen“ gestellt.

Möglich macht das die App „Automation for Jira“ von Atlassian (ehemals Code Barrel). Mit ihr lassen sich leistungsstarke Automatisierungsregeln erstellen – es müssen keine benutzerdefinierten Skripte mehr geschrieben oder verwaltet werden. Auch auf die spezielle Anforderung des Parkhausbetreibers, sogenannte Dauerparkertickets nach sieben Tagen automatisch zu löschen, kann jetzt mit dieser App realisiert werden.

Transparenz von Arbeitszeiten mit „Table Grid“ (iDalko)

Als herausfordernd gestaltete sich für catworkx die automatische Erfassung von mehreren Einzelvorgängen, die z. B. im Rahmen einer Inspektionstour anfallen und einem (Haupt-)Vorgang zugeordnet werden sollen (Beispiel Einzelvorgänge: Anmeldung eines Service-Mitarbeiters in Parkhaus 1, Abmeldung in Parkhaus 1, Anmeldung

in Parkhaus 2, Abmeldung in Parkhaus 2, etc.). Gelöst wurde die Herausforderung durch das Einsetzen der App „Table Grid“ des Herstellers iDalko. Mit ihr ist es möglich, mehrere Untervorgänge (die jeweiligen Etappen der Mitarbeiter) einem Hauptvorgang (z. B. Inspektionstour) zuzuordnen. Die App eignet sich auch dazu, die Arbeitszeiten der Mitarbeiter während eines Kontrollgangs zu erfassen. Alle Daten werden in tabellarischer Form angezeigt und können bearbeitet werden. Auf einen Blick lassen sich am Ende des Tages alle gewünschten Daten übersichtlich abrufen. Ein händisches Übertragen der Daten entfällt; die Fehleranfälligkeit wird reduziert.

Workflow-Individualisierung mit Decadis-App

Damit alles reibungslos funktioniert, integrierte catworkx eine weitere App - die Jira Workflow Toolbox der Decadis AG. Sie besitzt zahlreiche Funktionen zur Workflow-Individualisierung. Mit ihr können aus einer Startmeldung heraus weitere Arbeitsabläufe angestoßen werden. Die App stellt die Grundlage dafür, dass Einzeltickets, wie eine An- oder Abmeldung in Parkhaus 3, z. B. in den Hauptvorgang „Inspektionstour“ und damit ins Table Grid integriert werden.

Effizientere Arbeitsabläufe mit catworkx-App

Im laufenden Betrieb der Parkhäuser gibt es immer wieder Vorfälle, die das Hinzuziehen von anderen Dienstleistern (z. B. für Reparaturarbeiten) nötig machen. Die Liste der Dienstleister ist lang – eine Aktualisierung der Kontaktdaten hatte in den vergangenen Jahren kaum bis gar nicht stattgefunden. Die Suche nach Dienstleistern, die in Jira als Ticket geführt werden, war mühselig und sehr zeitaufwändig. Eine Zuordnung zu bestimmten Vorgangstypen (Stördienst, Handwerker etc.) war nicht gegeben. Mit der von catworkx entwickelten App „Teamworkx Issue Picker for Jira“ hingegen, vereinfacht jetzt ein benutzerdefiniertes Feld die Suche nach den passenden Dienstleistern. Auch ein mühseliges Pflegen der Daten entfällt: Der Mitarbeiter (User) ist fortan in der Lage, eigene Kontakte anzulegen

Details im Überblick:

Der Kunde:

PS Parkhaus Service Nürnberg GmbH
www.parkhaus-nuernberg.de

Die Anforderungen:

- Integration neuer Anwendungsfälle und Aktualisierung der Stammdaten aus einer heterogenen Leittechnik heraus

Die Lösung:

- Neue Jira-Version - Aktualisierung auf 7.12.1
- Ersetzen von bestehenden Skripten durch Marketplace Apps
- Automation for Jira (Atlassian, ehem. Code Barrel)
- Table Grid (iDalko)
- Jira Workflow Toolbox (Decadis AG)
- Teamworkx Issue Picker for Jira (catworkx)

Der Nutzen:

- Aktualisierung von Objektstrukturen und Stammdaten
- Update-Sicherheit durch Nutzung von Apps anstelle von Individualentwicklung

und kann für anfallende Tätigkeiten (Reparaturen, Störungsbehebung etc.) Aufgabentickets erstellen. Diese werden mithilfe des Issue Pickers mit dem jeweiligen richtigen Dienstleister-Ticket verknüpft bzw. dem Dienstleister „zugewiesen“. Das ist einfach, übersichtlich und sehr zeitsparend.

Fazit

Trotz der extrem hohen Vorgangsmenge in der Vergangenheit lief das alte Jira-System stabil – ein gutes Zeichen für die Beständigkeit der in 2011 entwickelten Lösung. Mit dem neuen System zur Meldungsverfolgung steht nun ein den Veränderungen und dem Wachstum angepasstes, aktuelles und zukunftssicheres System zur Verfügung, auf das der Parkhausbetreiber in den nächsten Jahren setzen kann.

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