

## CUSTOMER CASE STUDY

# Gut gespurt zum Mobilitätsbroker

Die Entwicklung ihrer neuen Mobilitätsplattform „Switchh“ steuert die Hamburger Hochbahn AG über das Atlassian Projektmanagementtool Jira – eingeführt, administriert und gehostet von der TIMETOACT GROUP.



Wer in Hamburg von A nach B will, muss zukünftig nicht mehr umständlich ein Ticket ziehen und kann darüber hinaus nicht nur die klassische U-Bahn und Bus nutzen, sondern auch andere Mobilitätsangebote wie MOIA, car2go, E-Scooter usw. Das Konzept zur Multimodalität nennt sich Switchh. Darüber hinaus arbeitet die HOCHBAHN an einer innovativen Ticketing-Funktion namens „Check-In/Be-Out“ (CIBO). Mit dieser sollen sich Kunden künftig mit einem einfachen Klick für die Nutzung des ÖPNV einchecken, am Ende des Tages wird dann der günstigste Tarif für den Kunden ermittelt und abgerechnet. Beide Innovationen, Switchh und CIBO, setzen auf der Mobilitätsplattform der HOCHBAHN auf und sollen künftig als Funktionen in eine App integriert werden. Die Hamburger Hochbahn AG setzt sich damit bundesweit an die Spitze, was zeitgemäßen Service im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) angeht.

## Jira bildet komplexe Workflows ab

Hinter der App steckt eine komplexe Softwareplattform, an der ein 30köpfiges Entwicklungsteam arbeitet, interne wie externe Fachleute aus IT, Vertrieb, Verkehrsplanung, Abrechnung und weiteren Bereichen. Sie benötigen für die Koordinierung ihrer Arbeit ein professionelles Projektmanagementtool. Die Hamburger Hochbahn AG hat sich hier für Jira von Atlassian entschieden. Die Software bildet komplexe Workflows ab und stellt Teams flexible Planungsmöglichkeiten in einer intuitiven Bedienungsfläche zur Verfügung. Leistungen innerhalb des Entwicklungsprojekts können darin anhand visueller Echtzeitdaten präzise analysiert und entsprechend gesteigert werden.

## Langjährige Partnerschaft mit TIMETOACT GROUP

„Wir suchten ein Werkzeug, das wir als On-premises-Lösung als Service verwenden können, ohne uns Gedanken über Infrastruktur und Betrieb der Anwendung machen zu müssen“, erklärt Sebastian Heyna, IT-Architekt bei der Hamburger Hochbahn AG. Selbst verfügt das Verkehrsunternehmen über kein eigenes Rechenzentrum und arbeitet daher mit Hosting-Partnern zusammen. In der ersten Phase kam Jira als Cloud-Lösung zum Einsatz. Schon bald allerdings war klar, dass die Software flächendeckend im gesamten Unternehmen genutzt werden würde. Die Hamburger Hochbahn AG wechselte daher auf eine On-premises-Architektur und betreibt das System inzwischen im Rechenzentrum der TIMETOACT GROUP auf eigenen Servern. Mit dem IT-Beratungshaus verbindet die Hamburger Hochbahn AG bereits eine langjährige Partnerschaft, so wird u.a. die E-Mail-Infrastruktur bei der TIMETOACT GROUP betrieben.



# HOCHBAHN

### Kundenprofil:

Die Hamburger Hochbahn AG ist eines der größten Nahverkehrsunternehmen in Deutschland und der größte Dienstleister im Hamburger Verkehrsverbund (HVV).

**Branche:** Personenverkehr

**Mitarbeiter:** ca. 5.000

**Standorte:** Hamburg

## Freiräume für die eigentliche Projektarbeit

Über einen Managed-Service-Vertrag stellt TIMETOACT GROUP dem Unternehmen das Hosting der Lösung, Lizenzierung, Support, Consulting und Software Customizing aus einer Hand bereit. Sebastian Heyna: „Dadurch können wir uns vollständig auf unsere Aufgaben fokussieren und das Tool in seiner ganzen Vielfalt nutzen, ohne uns Gedanken über Infrastruktur oder Betrieb machen zu müssen. Das ergibt mehr Freiräume für die eigentliche Projektarbeit.“

Die Switchh-Entwicklungsteams können in der Software Workflows stringent durchführen und die verschiedenen Status von Vorgängen dokumentieren (offen, in Bearbeitung, geschlossen). Ein Vorgang ist eine Anforderung, die einen dezidierten Use Case beschreibt: „Kunde A möchte ein Ticket für den Hamburger Verkehrsverbund kaufen, um von B nach C zu fahren.“ Aus diesem leitet das Entwicklungsteam dann Aufgaben und Anforderungen ab: Welche Änderungen am Quellcode der Mobilitätsplattform müssen vorgenommen werden, um den Vorgang zu ermöglichen?

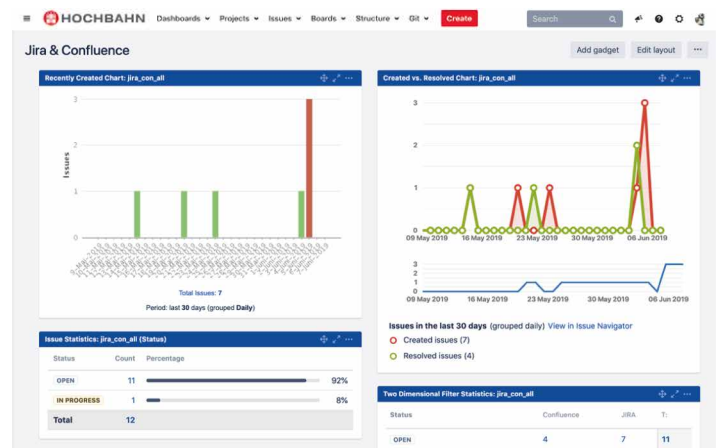


„[Durch den Managed Service-Vertrag] können wir uns vollständig auf unsere Aufgaben fokussieren und das Tool in seiner ganzen Vielfalt nutzen, ohne uns Gedanken über Infrastruktur oder Betrieb machen zu müssen. Das ergibt mehr Freiräume für die eigentliche Projektarbeit.“

– Sebastian Heyna, IT-Architekt Hamburger Hochbahn AG

## Ein Ticket enthält alle Akzeptanzkriterien

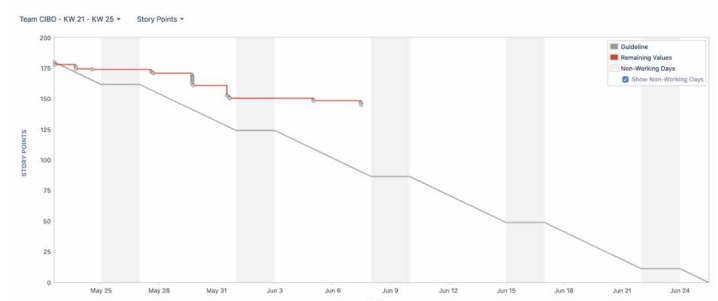
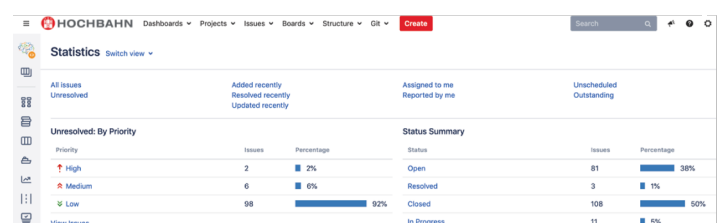
Nach diesem Prinzip wird in der Software das komplette Anforderungsmanagement abgebildet. Ideen für Anforderungen werden darin erfasst und in so genannten Refinement-Meetings immer weiter verfeinert. Am Ende enthält ein Jira-Ticket alle

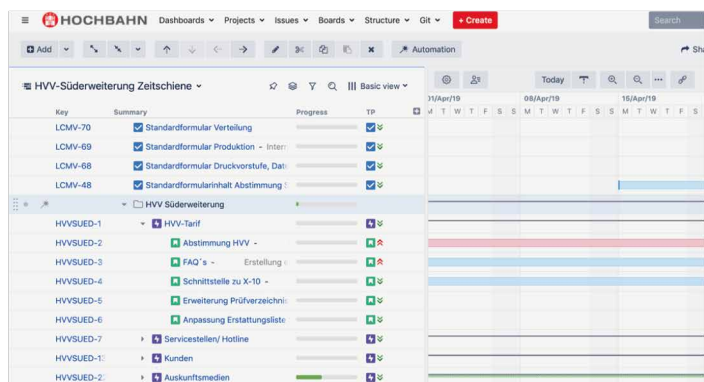


Akzeptanzkriterien für eine dedizierte Aufgabe; auch externe Grafiken können durch eine Verbindung über Confluence, die Collaboration-Plattform von Atlassian, eingebunden werden.

Das gesamte Monitoring und Tracking der einzelnen Entwicklungsschritte von der ersten Idee bis zur Produktivsetzung einer Funktion in der App findet in dem Projektmanagementtool statt. Die Anforderungen werden in Jira anschließend an die verschiedenen Entwicklungsbereiche weitergeleitet: App- und Backend-Entwickler, Qualitätssicherung, Testing, etc.

Dies führt zu einer hohen Qualität im Projekt - Arbeiten sind besser nachvollziehbar und werden schneller und in höherer Qualität erledigt.





## 6.559 Vorgänge in Jira abgelegt

Jira stellt Teams flexible Planungsmöglichkeiten zur Verfügung, die optimal zum Projekt passen: Scrum, Kanban oder eine gemischte Methodologie. Die Hamburger Hochbahn AG macht die Status einzelner Entwicklungsschritte über ein Kanban-Board einsehbar, ergänzt durch ein Berichtswesen, das Auskunft über den Stand bei der Versionsauslieferung gibt. 6.559 Vorgänge sind mittlerweile in Jira abgelegt.

Switchh war das erste Entwicklungsvorhaben, für das Jira zum Einsatz kam. Inzwischen wird die Software längst auch für Projekte abseits der IT genutzt – insgesamt in rund 20 Anwendungsszenarien von über 220 Personen, darunter nicht nur Angestellte der Hamburger Hochbahn AG, sondern auch viele Externe. So gibt es größere Projekte im Vertrieb, der über Jira moderne Vertriebswege wie Check-In/ Be-Out etabliert. Im Personalwesen geht es um die Entwicklung neuer Oberflächen für die HR-Anwendungen. Auch die Komplett-Überarbeitung der Strukturen ihres Data Warehouse koordiniert die Hamburger Hochbahn AG über die Atlassian-Software.

## Hohe Reaktionsgeschwindigkeit im Support

„Unser Verhältnis zur TIMETOACT GROUP ist sehr gut“, berichtet Sebastian Heyna, „die Reaktionsgeschwindigkeit ist sehr hoch, die meisten Anfragen werden innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Auch bei kurzfristigen, komplexen Anfragen zur Administration von Jira erhalten wir sehr zügig Unterstützung.“ Durch die Kompetenz aus einer Hand – Infrastruktur, Betrieb, Consulting

und Lizenzen – und die so durchgängige Betreuung werden IT-Abteilung und Projektmanagement des Verkehrsdienstleisters entlastet und die Effizienz in der täglichen Arbeit steigt. Auch dass man bei Anfragen keinem Call-Center-Agenten gegenübersteht, gefällt Sebastian Heyna. „Wir haben direkte Ansprechpartner, welche die Besonderheiten unserer Konfiguration kennen. Man muss also nicht jedes Mal von vorn anfangen.“

Bei TIMETOACT ist der Name Programm, das Unternehmen packt Herausforderungen an und arbeitet kontinuierlich an Verbesserungen. Diese Erfahrung macht die Hamburger Hochbahn AG nun schon seit vielen Jahren und hat damit den idealen Partner gefunden, der ihr IT-Services zuverlässig und in hoher Qualität aus einer Hand anbietet.



Die TIMETOACT GROUP umfasst acht Unternehmen mit über 550 Mitarbeitern an 13 Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Die Unternehmen der TIMETOACT GROUP – ARS, CLOUDPILOTS, edcom, GIS, novaCapta, synaigy, TIMETOACT, X-INTEGRATE – erbringen Leistungen in den Bereichen Digital Workplace, Business Process Integration & Automation, Mathematical Optimization, Data Warehouse & Governance, Business Intelligence und Predictive Analytics, Identity & Access Governance sowie Commerce und Customer Experience.



Ihr Ansprechpartner:

Sascha Wadenpohl  
Head of Professional Services

+49 221 97343-59  
sascha.wadenpohl@timetoact.de



[www.timetoact-group.de](http://www.timetoact-group.de)