



## Case Study

# Schnelle Cloud-Migration ermöglicht einwandfreien Customer Support

Um am Markt zu bestehen, braucht es heute neben einem überzeugenden Produkt unter anderem einen ausgezeichneten Customer Support. Insbesondere IT-Unternehmen stehen unter Druck, zeitnah auf Anfragen zu reagieren, Fehler zu beheben oder Anforderungen an ein Produkt umzusetzen. Für die reibungslose Zusammenarbeit mit Kund\*innen und Teammitgliedern setzen die Softwareentwickler\*innen der solvatio AG auf die marktführenden Softwarelösungen des Herstellers Atlassian – Jira und Confluence. Als der Customer Support aufgrund eines Issues vorübergehend nicht erreichbar war, musste schnell gehandelt werden. Die solvatio AG zog eine bereits geplante Cloud-Migration der Produkte vor, um den Fehler im Zuge dessen zu beheben. TIMETOACT führte die Cloud-Migration durch und stellte die volle Funktionsfähigkeit der Tools wieder her.

## Atlassian-Tools Jira Software und Confluence ermöglichen optimale Zusammenarbeit

Jira Software ermöglicht das Planen, Verfolgen und den Release von Projekten – so lassen sich beispielsweise Aufgaben in Form von Tickets definieren und priorisieren, entweder von Kund\*innen oder vom Team selbst. Mit dem Tool behält die solvatio AG den Überblick über anstehende To Dos, erstellt Workflows oder automatisiert repetitive Prozesse. In der Kombination mit Confluence werden alle Anforderungen an ein optimales Projektmanagement bedient. Confluence kommt dabei vor allem für die Dokumentation von Projekten und das Teilen von Wissen zum Einsatz.

## Systemausfall führt zum Vorzug von Cloud-Migration

Ende 2021 wurde der Öffentlichkeit bekannt, dass die Log4j Java-Bibliothek, die in zahlreichen Pro-

dukten – z. B. von Atlassian, HCL, Talend und IBM – verbaut ist, eine Sicherheitslücke aufwies. Wie viele andere Unternehmen war auch die solvatio AG von der Problematik betroffen. So war der Customer Support des IT-Dienstleisters zwischenzeitlich nicht erreichbar, was die Arbeit aller Abteilungen erheblich beeinträchtigte. Infolgedessen wurde entschieden, eine bereits geplante Cloud-Migration der Jira- und Confluence-Instanzen deutlich vorzuziehen. Zum einen, um in dem Zuge kurzfristig das Log4j-Issue zu beheben, zum anderen, um externen Partner\*innen zukünftig schneller, einfacher und sicherer Zugang zu den Tools zu gewähren.

### Kernanforderung

Kernanforderung war es, die Atlassian Serverprodukte Jira Software und Confluence 1:1 in die Cloud zu migrieren und den Customer Support schnellstmöglich wieder in Betrieb zu nehmen.

## Über solvatio AG

Die **solvatio AG** bietet führende Lösungen für die automatisierte Fehlersuche und Störungsbeseitigung in technischen Systemen und Geräten an – spezialisiert auf Telekommunikationsunternehmen. Seit mehr als 20 Jahren nutzen sie KI für automatisierte, datengetriebene Wissensgenerierung und Fehlersuche im Kundenservice.

Ihr Ziel ist es, Wartungsaufwände zu minimieren, Supportkosten zu senken und eine überragende Kundenerfahrung über alle Interaktionskanäle hinweg zu erreichen. Gleichzeitig stellen sie bei Telekommunikationsunternehmen einen exzellenten technischen Support und einen fehlerfreien Betrieb sicher.



## TIMETOACT begleitet Projekt vom Clean-up bis zum Go-Live

Bei der Umsetzung des Projekts war vor allem schnelles Handeln gefragt – hierfür holte sich die solvatio AG auf Empfehlung des Herstellers Atlassian Unterstützung der TIMETOACT. Die Durchführung lässt sich in folgende Schritte unterteilen:

*Kickoff-Workshop* In einem ersten Workshop erläuterten die Expert\*innen der solvatio AG die Problemstellung und die genauen Anforderungen für die Umsetzung

*Clean-up* Beim Clean-up ging es darum, die Server Produkte Jira und Confluence optimal auf die Cloud Migration vorzubereiten. Hierfür entfernte die TIMETOACT unter anderem nicht genutzte Konfigurationen, um letztlich nur das zu migrieren, was auch wirklich benötigt wird.

*Migration* Anschließend baute TIMETOACT die Cloud Instanzen für Jira und Confluence auf und migrierte die Server-Produkte.

” **Trotz Zeitdruck und der Kurzfristigkeit unseres Problems hat uns TIMETOACT über das gesamte Projekt professionell unterstützt. Ihr hohes fachliches Know-how und eine schnelle Arbeitsweise waren der Schlüssel hierzu.**

Christian Staab, IT Administrator, solvatio AG “

*Alternative Applikationen* Nicht alle Applikationen, die auf den Server Produkten funktionieren, lassen sich genauso in der Cloud abbilden – das galt insbesondere für Confluence. So waren mit der Cloud-Version der App Scroll Viewport Seiten in Confluence, die eigentlich nicht-öffentlich sein sollten, uneingeschränkt von Dritten aufrufbar. Für diese und weitere Applikationen recherchierte TIMETOACT entsprechend im Atlassian Marketplace nach Alternativen. So wurde Scroll Viewport in der Cloud durch das Tool Refined ersetzt, welches die gewünschten Funktionen gleichwertig erfüllt.

*Testing* Die migrierten Cloud Produkte wurden beim Testing auf Herz und Nieren geprüft und bei Fehlern entsprechend angepasst.

*Go-Live* Schließlich schaltete TIMETOACT Jira und Confluence live, sodass alle relevanten Parteien wieder mit den Tools arbeiten konnten.

*Post-Migration* Auch nach dem Livegang stand TIMETOACT der solvatio AG noch zur Verfügung und beseitigte letzte Unstimmigkeiten, die sich nach der Migration zeigten.

## Cloud-Migration zum Festpreis

Die solvatio AG profitierte im Projekt von Cloud Migrationspakten – diese ermöglichen eine Cloud-Migration von Atlassian Produkten zum Festpreis. In einem Assessment wird zunächst der Komplexitätsgrad der Migration – unter anderem anhand der Anzahl der Produkte – bestimmt. Auf dieser Basis legt TIMETOACT die Kosten für das Projekt fest. Diese bleiben unverändert, unabhängig davon, ob die Migration länger dauert als ursprünglich geplant. Kund\*innen geben somit das Risiko, was bei solchen Projekten besteht, an TIMETOACT weiter.

## Customer Support ist wieder einwandfrei erreichbar

Das Projekt wurde erfolgreich abgeschlossen – TIMETOACT migrierte Jira und Confluence dabei im gesetzten Zeitrahmen. Die solvatio AG profitiert von folgenden Vorteilen:

- *Voll funktionsfähiger Customer Support:* Der Customer Support funktioniert einwandfrei und Mitarbeiter\*innen sowie Kund\*innen können problemlos auf die Tools zugreifen.
- *Zugriff von überall:* Die Verteilung von Zugriffen für Jira und Confluence ist in der Cloud sehr viel einfacher und sicherer. Die solvatio AG kann somit besser mit externen Partner\*innen zusammenarbeiten.
- *Produkte im solvatio AG Branding:* In der Cloud ließen sich die Produkte so anpassen, dass sie individuell im solvatio AG Design angezeigt werden. Das stärkt das Corporate Image des Unternehmens intern sowie extern.



**Sprechen Sie mich gerne an!**

**Christopher Willfroth**  
Atlassian Expert

+49 1512 7621 735  
christopher.willfroth@timetoact.de

www.timetoact-group.com