

VOLOTEA

VOLOTEA

CASE STUDY

Disseny, desenvolupament i manteniment de projectes a JIRA per a aerolínies.

Objectiu

El client necessitava optimitzar els seus projectes a JIRA, principalment pel departament de desenvolupament tècnic, on es treballa amb diversos projectes simultanis gestionats per diversos proveïdors externs. A més, volia estendre l'ús de JIRA com a gestor de projectes i tasques a altres departaments com Help Desk intern, RRHH, Legal, Gestió de Pilots i Màrqueting.

El projecte del departament de desenvolupament tenia una complexitat afegida ja que havia de gestionar un procés de gestió de projectes i incidències tècniques, amb diferents proveïdors externs i un flux de treball molt estricte per garantir el correcte procediment.

D'altra banda, el projecte de Help Desk havia de proporcionar inicialment servei amb el correu electrònic com a canal de comunicació als més de 1000 empleats de l'empresa de manera ràpida i amb un equip de suport extern i rotatiu.

També es demanava la gestió d'evolucius i millores constants als diferents projectes.

Posteriorment, Atlassian va llançar la seva versió cloud i es va sol·licitar primer un estudi de viabilitat i cost de migració i després l'execució de la mateixa, considerant que la instància de Server tenia 100 usuaris que no podien aturar-se i un projecte en particular de Help Desk per a tota la companyia amb més de 100K incidents històrics que calia mantenir. Es sol·licita a més una migració al portal web per a aquest projecte.

Solució

Disseny i implementació de projectes personalitzats per a cada àrea de negoci, i posterior migració de tota la plataforma de JIRA Server 8.2 a JIRA Cloud amb integració amb Atlassian Access i Azure Accounts.

Tecnologia

JIRA Server 8.2, JIRA Cloud , Access, Scriptrunner

Equip

1 Gestor de Projecte, 2 Consultors / Desenvolupadors Atlassian

+34 600 40 60 26

info@elink.cat

www.elink.cat

c/ Sardenya 229

08013 Barcelona

VOLOTEA

VOLOTEA

CASE STUDY

Disseny, desenvolupament i manteniment de projectes a JIRA per a aerolínies.



Beneficis

Optimització i gestió del procés unificada.

- Després de la revisió i optimització dels projectes existents, es va procedir a aplicar les millores necessàries, utilitzar scripts de ScriptRunner per automatitzar tasques i documentar a Confluence la informació de configuració i desenvolupament dels diferents projectes. La migració a l'ús de rols, grups, compartir configuracions, esquemes i workflows, així com la gestió unificada d'automatismes amb scripts, va permetre un control major de les funcionalitats, canvis i control de les peticions realitzades per diferents actors del procés de gestió tant interns com externs.

Extensió d'ús a tota la companyia.

- La implementació de JIRA fora del departament de TI va permetre establir un "llenguatge" comú en tota l'empresa, no només de JIRA en particular, sinó també de la gestió de tasques i projectes basada en Scrum o en Kanban. També es simplifica la formació dels usuaris interns i la seva efectivitat en usar una única eina per coordinar accions amb tots els departaments.

Ús del Cloud.

- La última fase del projecte va incloure una migració completa de tota la instància de Server 8.2 a Cloud. A causa de la gran quantitat de dades, el procés es va realitzar per fases, però finalment es va obtenir un servei de JIRA a la núvol eliminant els problemes de servidor físic, la necessitat d'ús de VPN (problemàtica per als usuaris no tecnològics), va permetre l'accés amb SSO d'Azure, i les millores en usabilitat i rapidesa que aporta la versió Cloud de JIRA.

Millor servei a l'usuari final amb el Portal de Service Desk.

- La inclusió del Portal de Service desk va eliminar les dependències (i fallades) associades a la gestió de tiquets utilitzant el correu electrònic com a canal de comunicació.