



# 5 Wege zur Verbesserung der Zusammenarbeit im Homeoffice



Platinum  
Solution Partner  
ENTERPRISE

# Hausordnung



**Stefan GRANDL**  
Sales



Bitte Mikrofon  
ausschalten



Webinar wird  
aufgezeichnet



Q&A – Fragen im  
Chat stellen





- > Etablierter Spezialist seit mehr als 20 Jahren
- > Zertifizierte & professionelle Atlassian Services seit 2006
  - > Kunden aus unterschiedlichsten Branchen
- > Teams jeder Größe: vom Startup bis zum ATX Unternehmen



Platinum  
Solution Partner  
ENTERPRISE



# Our Solutions



ALM



Atlassian  
Operations



Service  
Management



Business  
Teams

# Our Services



Migration



Custom  
Development



Support



Consulting



Integration



Licensing



Training



Deployment



# 5 Wege zur Verbesserung der Zusammenarbeit im Homeoffice

1. Technik
2. Team
3. Strukturen
4. Daily Business
5. Projektarbeit

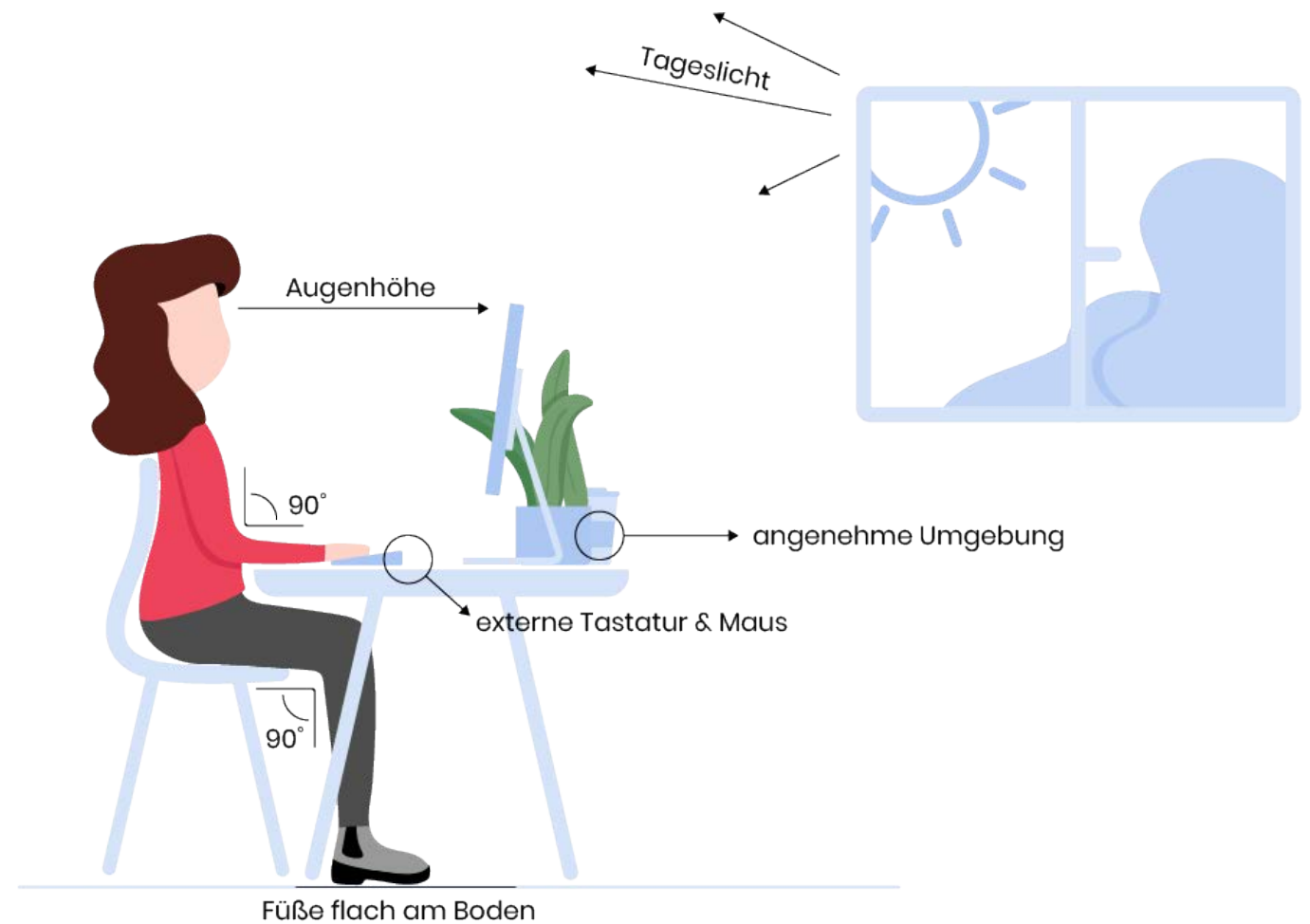


# Technik



## › Arbeitsplatz

- Abgetrennter Bereich
- Licht & Geräusch
- Tisch & Sessel

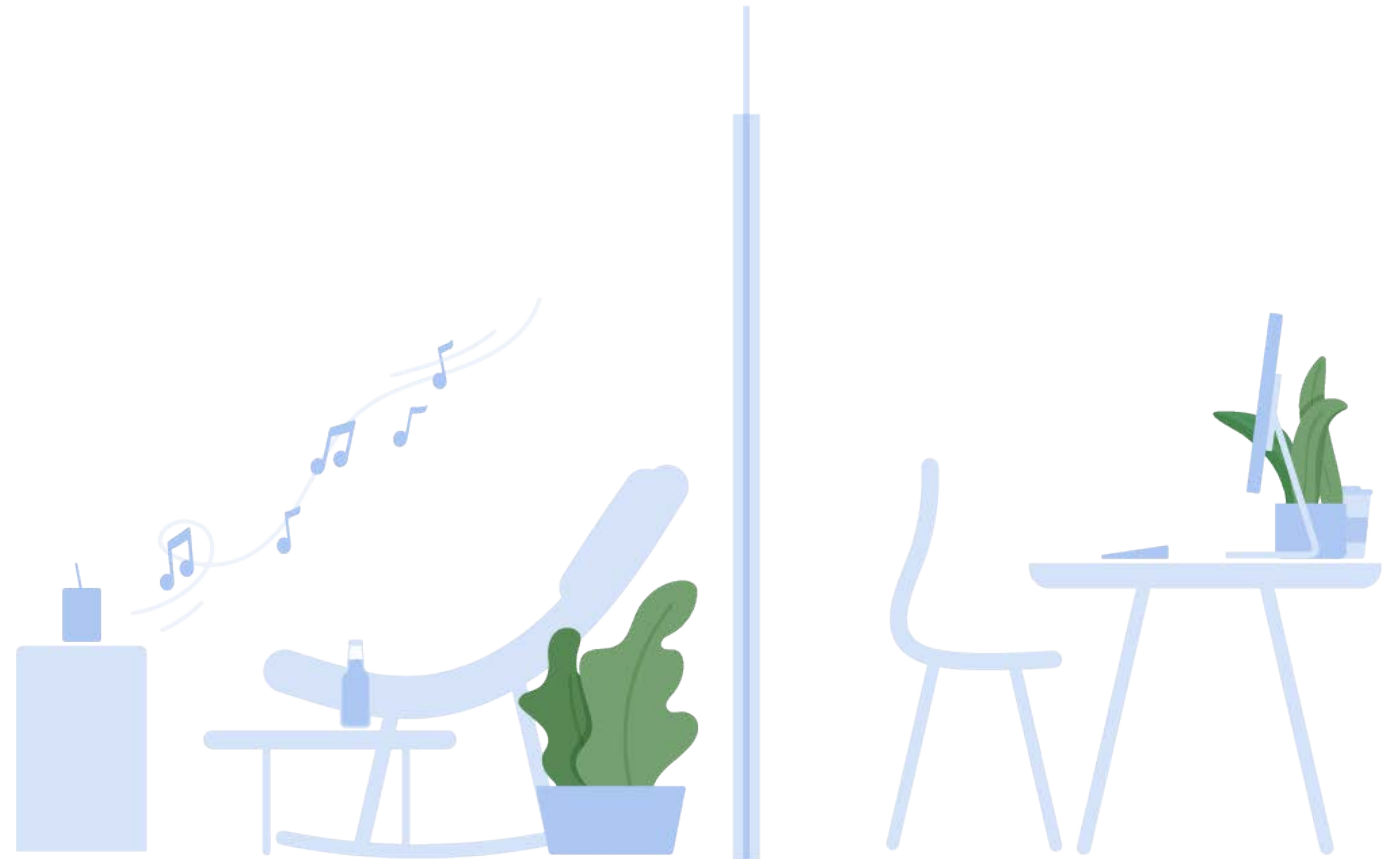


## › Ablenkungen minimieren

- Arbeitsbereich sauber halten
- Nicht benötigte Geräte ausschalten

## › Arbeitsbereich eingrenzen

- Räumliche Grenzen ziehen
- Arbeitszeiten definieren





## › Technische Infrastruktur

- Hardware – Notebook, Monitor, Maus & Tastatur
- Telefon & Headset
- Internetanschluss & Wifi

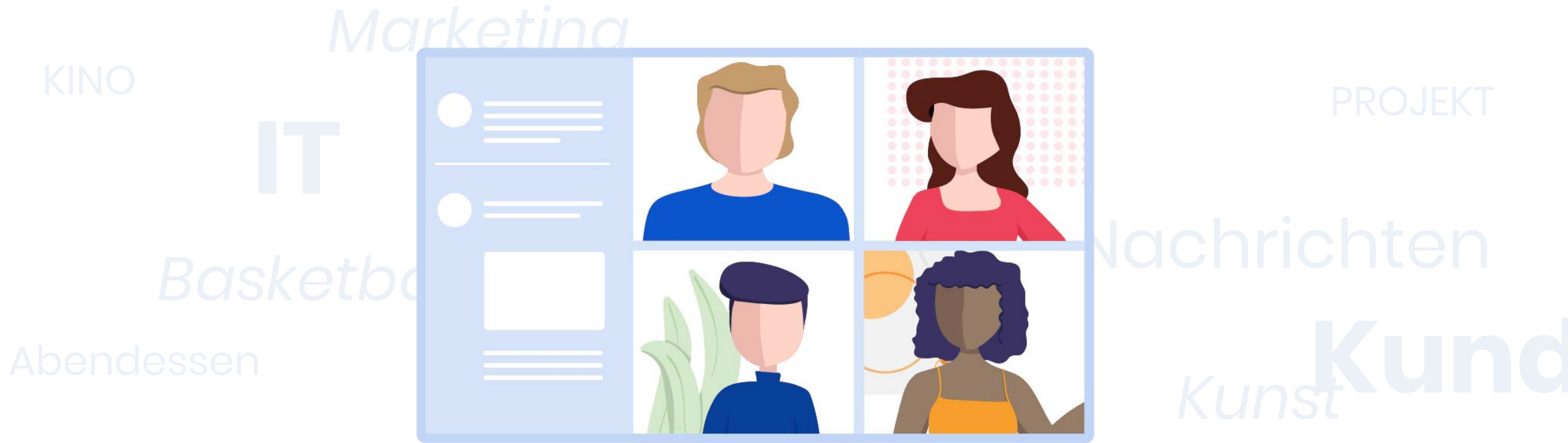
## › Zugriffe auf Systeme

- VPN
- Cloud
- 2 Factor Autentication



# Team





# Kommunikation

**Formell & Informell** – Raum schaffen für formelle und informelle Themen. Inhalte in unterschiedliche Kanäle aufteilen.



## › Interne Kanäle

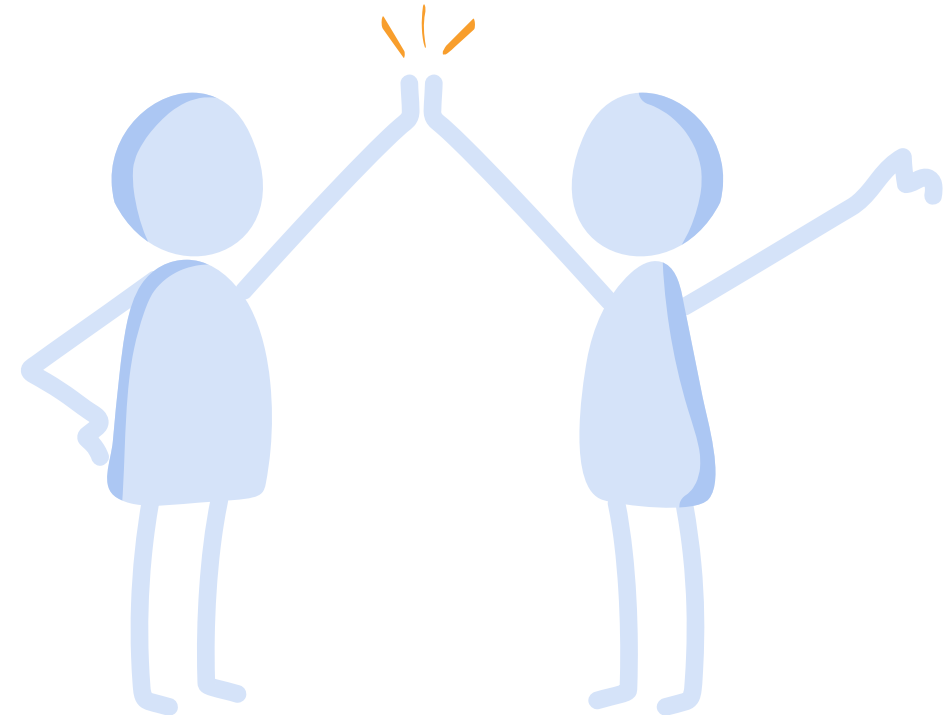
- Erreichbarkeit der Kollegen
- Eskalationsstufen definieren

## › Daily Standup

- Gemeinsamer Plan für den Tag
- Selbstorganisation
- Regelmäßiger Informationsaustausch fördert den Teamzusammenhalt

## › Online Team Events

Informelle Kommunikation mit einbeziehen



# Videochats & Screen Sharing



## **Kamera einschalten**

schafft die Atmosphäre eines persönlichen Meetings



## **Mikrofon ausschalten**

Hintergrundgeräusche vermeiden



## **Kleidungsstil passend wählen**

Es gibt einen Mittelweg zwischen Sakko & Bademantel



# Strukturen





# Infos an zentralem Hub

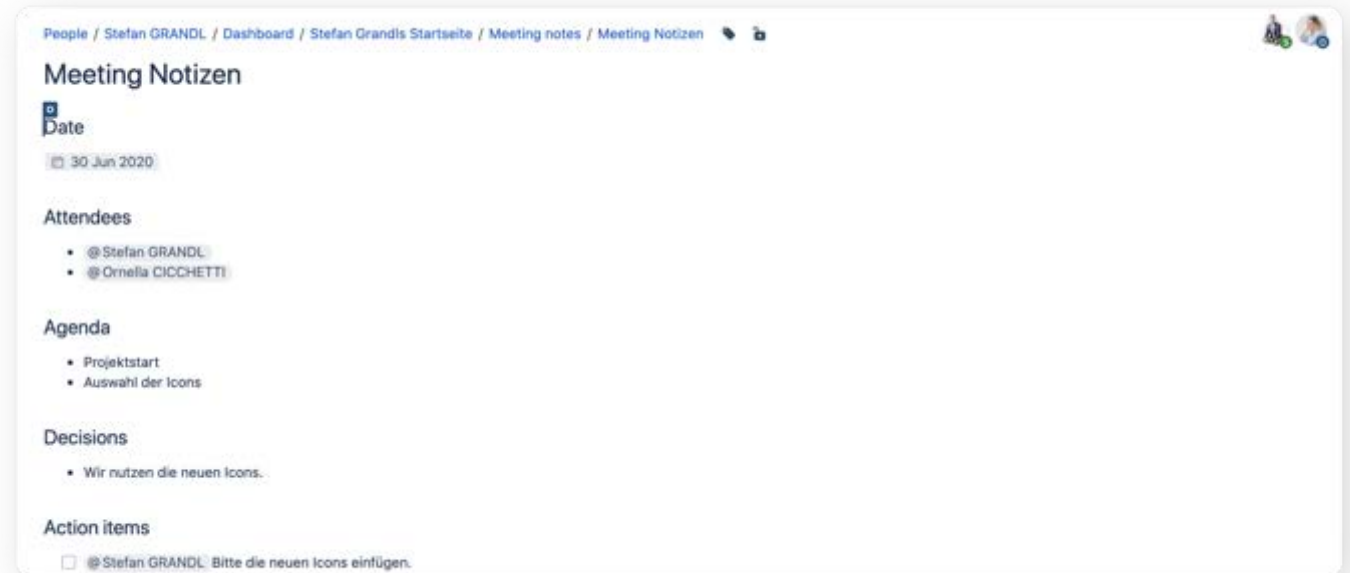
Einheitliche Systemlandschaft mit aktuell  
gepflegten Informationen



# Share the content not the screen

---

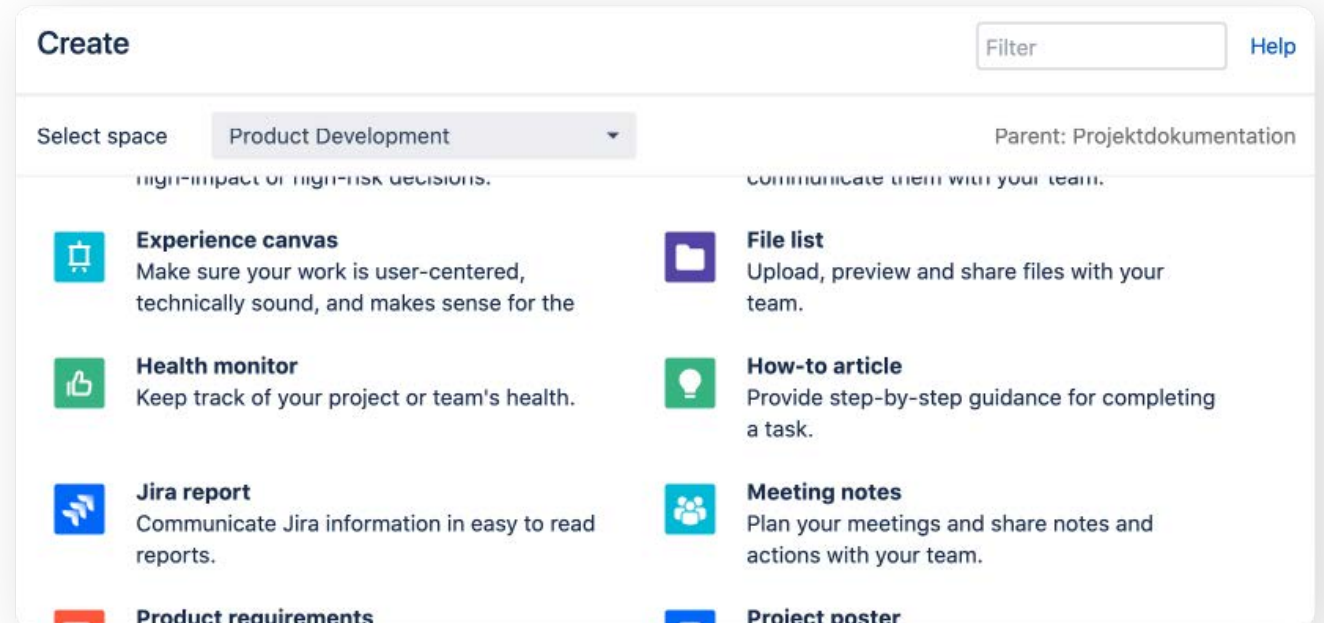
- › Dokumente **gemeinsam bearbeiten**
- › **Einheitliche Struktur schaffen**  
– Nutzung von Vorlagen
- › Diskussionen mittels **Inline Kommentaren** führen
- › **Dokumente versionieren**





# Share the content not the screen

- › Dokumente **gemeinsam bearbeiten**
- › **Einheitliche Struktur schaffen**
  - Nutzung von Vorlagen
- › Diskussionen mittels **Inline Kommentaren** führen
- › **Dokumente versionieren**



# Share the content not the screen

---

- › Dokumente **gemeinsam bearbeiten**
- › **Einheitliche Struktur schaffen**  
– Nutzung von Vorlagen
- › Diskussionen mittels **Inline Kommentaren** führen
- › **Dokumente versionieren**



A screenshot of a Confluence page. The page has a white background and a light blue header. The main content is organized into sections: 'Agenda' with a bulleted list of 'Projektstart' and 'Auswahl der Icons'; 'Decisions' with a bulleted list of 'Wir nutzen die neuen Icons.'; and 'Action items' with a checkbox and the text '@Stefan GRANDL Bitte die neuen Icons einfügen.' Below the action items is a 'Like' button and the text 'Be the first to like this'. A 'meeting-notes' tag is visible. At the bottom, there is a 'Write a comment...' input field. On the right side, there is a comment thread with three comments: one from Stefan GRANDL asking 'Welche Icons sind neu?', one from Ornella CICHETTI stating 'die Icons sind im Ticket CMX-3514', and a reply from Stefan GRANDL. The comment thread includes interaction options like 'Resolve', 'Like', 'Delete', 'Edit', and 'Like'.



# Share the content not the screen

› Dokumente **gemeinsam bearbeiten**

› **Einheitliche Struktur schaffen**  
– Nutzung von Vorlagen

› Diskussionen mittels **Inline Kommentaren** führen

› **Dokumente versionieren**



Pages / Product Development / Projektdokumentation View Page Save for later ...

### Attachments

Name	Size	Creator	Creation Date	Labels	Comment
<input checked="" type="checkbox"/> Anforderungen Projekt celix.docx	12 kB	celix Admin	Jun 29, 2020 14:47	No labels	<a href="#">View</a>   <a href="#">Properties</a>   <a href="#">Edit</a>   <a href="#">Delete</a>
Version 2 (current)	12 kB	celix Admin	Jun 29, 2020 14:47		<a href="#">Delete</a>
Version 1	12 kB	celix Admin	Jun 29, 2020 14:47		<a href="#">Delete</a>

### Page History

Compare selected versions

Version	Published	Changed By	Comment	Actions
<input type="checkbox"/> <b>CURRENT (v. 3)</b>	Jun 30, 2020 09:24	Stefan GRANDL		
<input type="checkbox"/> v. 2	Jun 30, 2020 09:24	Stefan GRANDL		<a href="#">Restore</a> <a href="#">Delete</a>
<input type="checkbox"/> v. 1	Jun 30, 2020 09:24	Stefan GRANDL		<a href="#">Restore</a> <a href="#">Delete</a>



# Share Tasks not Emails

---

› an einer **zentralen Stelle**  
**verwalten**

› **Transparenz** – den Kollegen  
und Vorgesetzten gegenüber

› **Steigerung Produktivität** –  
Aufgaben einfacher finden  
und abarbeiten



T	Key	Summary	P	Status	Assignee
	ITSD-191	Email Subject funktioniert nicht		WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-187	Ich benötige ein neues Telefon		WAITING FOR APPRO...	celix Admin
	ITSD-186	New Iphone		WAITING FOR APPRO...	Unassigned
	ITSD-185	Ich habe keinen Zugriff auf meine Tools		1ST LEVEL SUPPORT	Unassigned
	ITSD-184	DFU defekt (Test)		1ST LEVEL SUPPORT	Danick Schütz
	ITSD-180	Setup default Software package		WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-179	Setup laptop		WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-176	Setup AD account		WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-174	Anlage eines neuen Mitarbeiters		OPEN	Unassigned
	ITSD-173	Testinstanz defekt		1ST LEVEL SUPPORT	Unassigned
	ITSD-171	Testinstanz defekt		WAITING FOR APPRO...	Unassigned
	ITSD-170	Dell Laptop		WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-164	Ich habe ein Problem mit Novembertagen		1ST LEVEL SUPPORT	Unassigned



# Share Tasks not Emails

› an einer **zentralen Stelle**  
**verwalten**

› **Transparenz** – den Kollegen  
und Vorgesetzten gegenüber

› **Steigerung Produktivität** –  
Aufgaben einfacher finden  
und abarbeiten



ITSD-187 Return to queue

## Ich benötige ein neues Telefon

Edit Comment Assign More Resolve Admin Export

**Details**

Type: **Service** Request with Approvals Status: **WAITING FO...** (View Workflow) SLAs: No SLA set for this issue People

**Activity**

All Comments Work Log History Activity Transitions

celix Admin added a comment - 16/Dec/19 9:36 AM **REPORTER**

Dein Telefon ist bereits bestellt.



# Share Tasks not Emails

› an einer **zentralen Stelle**  
**verwalten**

› **Transparenz** – den Kollegen  
und Vorgesetzten gegenüber

› **Steigerung Produktivität** –  
Aufgaben einfacher finden  
und abarbeiten



ITSD-187 Return to queue

## Ich benötige ein neues Telefon

Edit Comment Assign More Resolve Admin Export

**Details**

Type: **Service** Request with Approvals Status: **WAITING FO...** (View Workflow) SLAs: No SLA set for this issue People

**Activity**

All Comments Work Log History Activity Transitions

celix Admin added a comment - 16/Dec/19 9:36 AM **REPORTER**

Dein Telefon ist bereits bestellt.



# Daily Business



T	Key	Summary	P	Status	Assignee
	ITSD-191	Email Subject funktioniert nicht	○	WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-187	Ich benötige ein neues Telefon	○	WAITING FOR APPRO...	celix Admin
	ITSD-186	New Iphone	○	WAITING FOR APPRO...	Unassigned
	ITSD-185	Ich habe keinen Zugriff auf meine Tools	○	1ST LEVEL SUPPORT	Unassigned
	ITSD-184	DFU defekt (Test)	○	1ST LEVEL SUPPORT	Danick Schütz
	ITSD-180	Setup default Software package	○	WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-179	Setup laptop	○	WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-176	Setup AD account	○	WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-174	Anlage eines neuen Mitarbeiters	=	OPEN	Unassigned
	ITSD-173	Testinstanz defekt	⊖	1ST LEVEL SUPPORT	Unassigned
	ITSD-171	Testinstanz defekt	=	WAITING FOR APPRO...	Unassigned
	ITSD-170	Dell Laptop	=	WAITING FOR SUPPO...	Unassigned
	ITSD-164	Ich habe ein Problem mit Novembertagen	=	1ST LEVEL SUPPORT	Unassigned

1

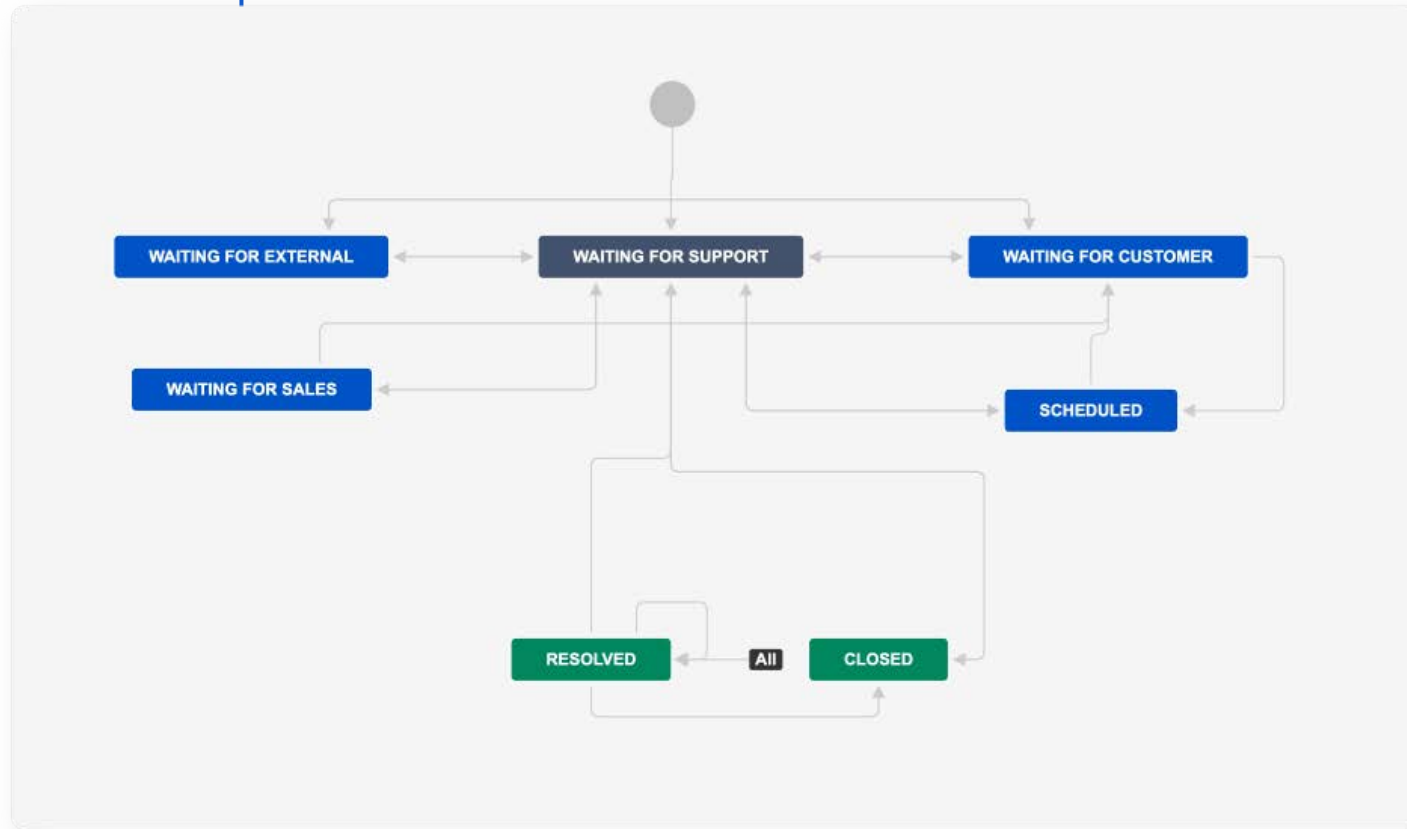
Identifizieren Sie wiederkehrende Prozesse unter Ihren Aufgaben

2

Definieren Sie Ihre Prozesse







2 Definieren Sie Ihre Prozesse

3 Definieren Sie Ihre Prozessmetriken



SLAs

1h 57m ✓  
Time to response  
within 2d 8h 📅  
     More

4d 6h ✓  
Time Waiting for Customer  
within 4d 8h 📅

1w 4d ✓  
Time to resolution  
within 1w 4d 📅

1w 4d ✓  
Time Waiting for Autoclose  
within 1w 4d 📅

3

Definieren Sie Ihre Prozessmetriken

4

Priorisieren Sie Ihre Aufgaben:  
Prioritätsstufen | Ranking | SLAs



Backlog 9 issues - [icon]

Create Sprint [icon]

- KANBAN-1 Testinstanz aufsetzen
- KANBAN-16 Kann nicht zugreifen
- KANBAN-2 Automatic Assignee [icon]
- KANBAN-8 Mittagessen [icon]
- KANBAN-9 Dies ist mein Issue des Typs Task 1.0 [icon]
- KANBAN-12 Test Issue Sck [icon]
- KANBAN-15 Testn Hardware [icon]
- KANBAN-18 Upgrade Testinstanz celix Upgrade bei celix
- KANBAN-19 Upgrade Produktivinstanz celix Upgrade bei celix

+ Create issue

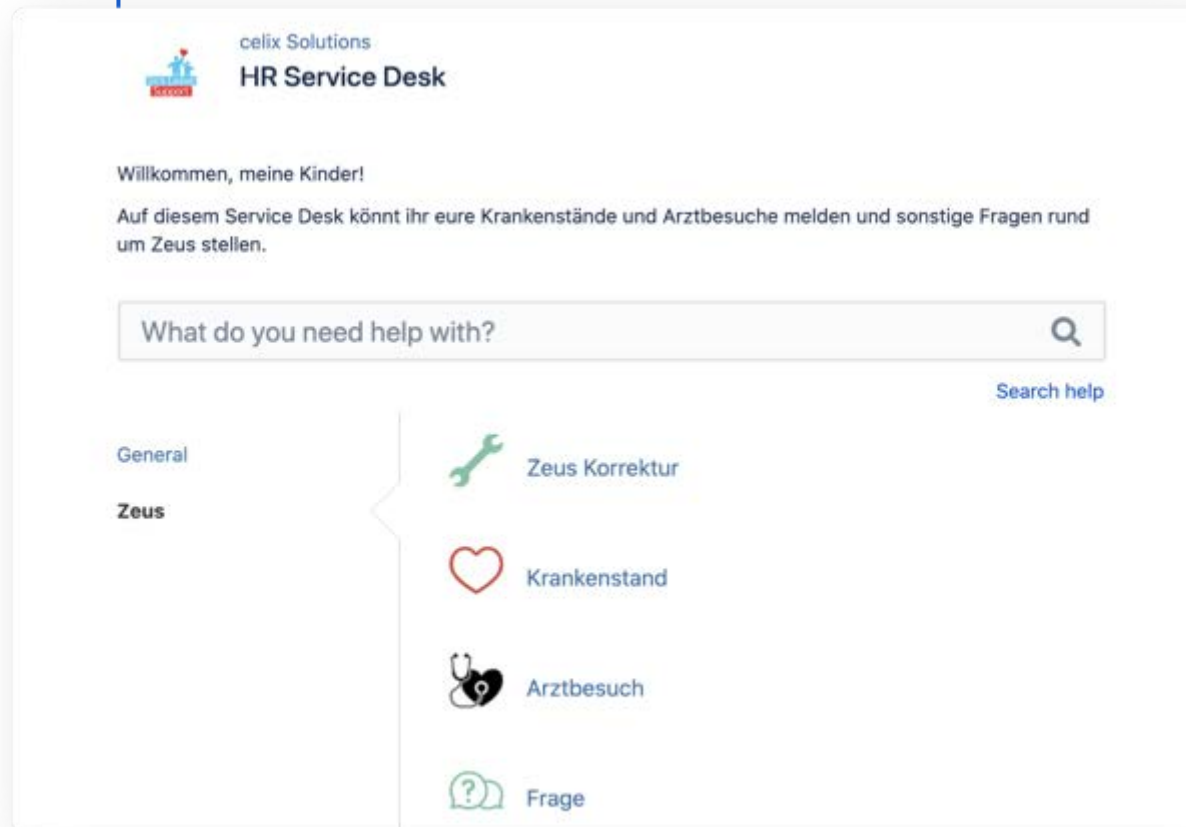
4

Priorisieren Sie Ihre Aufgaben:  
Prioritätsstufen | Ranking | SLAs

5

Schaffen Sie einen zentralen Punkt für die  
Kommunikation mit externen Stakeholdern






5

Schaffen Sie einen zentralen Punkt für die Kommunikation mit externen Stakeholdern


6





Verwalten Sie Business-Objekte/Assets zu Ihren Prozessen




 **celix Admin**

E-Mail	<a href="mailto:support@celix.at">support@celix.at</a>
First name	celix
Last name	Admin
Phone	+00 1234 5678

 **Mobile Communication Devices**

Service Category	 <a href="#">Communication</a>
Service Manager	 <a href="#">celix Service Manager</a>
Service Team	 <a href="#">zones-SupportTeam-DigitalWorkplace</a>
Service Time	 <a href="#">Extended Office Hours (7-20)</a>

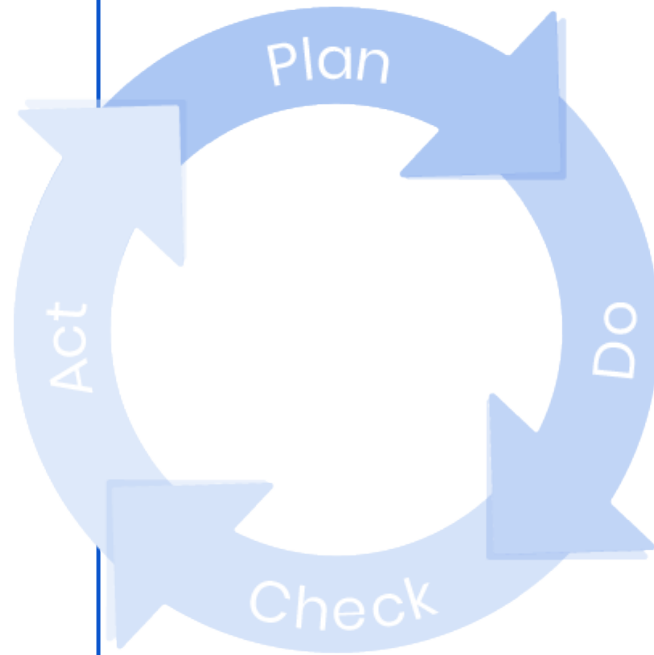
 **Samsung Galaxy S8**

Price	350 €
-------	-------

6 Verwalten Sie Business-Objekte/Assets zu Ihren Prozessen

7 Etablieren Sie einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess





7

Etablieren Sie einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess



# Projektarbeit



Product Development / Pages / Product Development 🔍 📄 📄 DRAFT

## Produktanforderungen

Page properties

Target release	Release name or number
Epic	Link to related Jira epic or feature
Document status	DRAFT
Document owner	@celix Admin
Designer	Lead designer
Developers	Lead developer
QA	Lead tester

Goals

- E.g. Simplify the user experience, reduce friction etc...

Background and strategic fit

Why are you doing this? How does this relate to your overall product strategy?

Assumptions

- List the assumptions you have such as user, technical or other business assumptions. (e.g. users will primarily access this feature from a tablet).

Requirements

#	Title	User Story	Importance	Notes
1	Short identifier for the story	Describe the user and what they are trying to achieve	Must Have	<ul style="list-style-type: none"><li>Additional considerations or noteworthy references (links, issues)</li></ul>
2				

User interaction and design

Include any mockups, diagrams or visual designs relating to these requirements.

1

Projektdokumentation in Confluence liefert den Kontext für die Projektaufgaben

2

Projektaufgaben werden in Jira abgearbeitet





Backlog 9 issues - [icon]

Create Sprint [icon]

- KANBAN-1 Testinstanz aufsetzen
- KANBAN-16 Kann nicht zugreifen
- KANBAN-2 Automatic Assignee [icon]
- KANBAN-8 Mittagessen [icon]
- KANBAN-9 Dies ist mein Issue des Typs Task [1.0] [icon]
- KANBAN-12 Test Issue Sck [icon]
- KANBAN-15 Testn Hardware [icon]
- KANBAN-18 Upgrade Testinstanz celix Upgrade bei celix
- KANBAN-19 Upgrade Produktivinstanz celix Upgrade bei celix

+ Create issue

2

Projektaufgaben werden in Jira abgearbeitet

3

Struktur für das Backlog

- Tasks in Unteraufgaben





3

### Struktur für das Backlog

- Tasks in Unteraufgaben herunterbrechen
- Tasks zu einem Epic zusammenfassen



# Q&A

---





# EMPOWERING YOUR TEAM

**Wir sind gerne für Sie da!**

[www.celix.at](http://www.celix.at) | +43 1 50 36 111 | [office@celix.at](mailto:office@celix.at)