

“ Seit der Migration zu Atlassian Cloud haben wir mehr Zeit für die Optimierung unserer Software und müssen uns nicht mehr ständig um die Infrastruktur vor Ort kümmern.



nextiva

50.000

Jährliche Einsparung dank der Migration zu Atlassian Cloud



## Eine Plattform ohne Reibungen: So nutzt Nextiva Atlassian Cloud für die Skalierung und Bereitstellung

Erfahren Sie, wie Nextiva mit einer umfangreichen Atlassian Cloud-Lösung die Infrastruktur verdoppelte, die Effizienz steigerte und nun von Einsparungen von bis zu 100.000 US-Dollar im Jahr profitiert.

**BRANCHE**

Technologie

**STANDORT**

Scottsdale, AZ, USA

**UNTERNEHMENSGRÖSSE**

1.000

**ANZAHL AN BENUTZERN**

1.000

**ATLASSIAN-PRODUKTE UND -APPS****Confluence**  
Zusammenarbeit an Dokumenten**Bitbucket**  
Git-Code-Management**Jira Software**  
Verfolgen von Projekten und Vorgängen**Atlassian Access**  
Sicherheit und Kontrolle für die Cloud**Jira Service Management**  
IT-Servicemanagement**eazyBI**  
Berichte und Diagramme für Jira**Opsgenie**  
Modernes Vorfalldmanagement**Jira Misc Workflow Extension**  
Jira-Workflow-Automatisierung**Statuspage** Vorfalkommunikation**Testrail**  
Jira-Testmanagement

Nextiva ist ein führendes Unternehmen in der Kommunikationsbranche und bietet eine der besten Cloud-Telefonanlagen auf dem Markt sowie einen exzellenten Service. Zusätzlich zu den zahlreichen Auszeichnungen, darunter auch die rekordverdächtige Anzahl von vier Stevie® Awards für Vertrieb und Kundenservice innerhalb eines Jahres, erzielt das Unternehmen bei der Kundenzufriedenheit einen Wert von 94 %. Und 90 % der Kunden geben an, dass sie Nextiva weiterempfehlen würden – eine direkte Folge davon, dass Service und Support ein wesentlicher Bestandteil der Unternehmenskultur ist.

Kunden entscheiden sich für Nextiva, da sich das Unternehmen erstklassigem Service verschrieben hat und ein allgemeines Problem mit VoIP-Technologie angeht: der zeitliche und finanzielle Aufwand, der üblicherweise für die Verwaltung mehrerer teamübergreifender Kommunikationsplattformen benötigt wird. Nextiva möchte dieses Problem lösen, indem es "mitgestaltet, wie Unternehmen und Technologie zukünftig zusammenarbeiten. Eine Plattform, ein Arbeitsbereich, keine Reibungen."

Das Unternehmen hat die Anzahl seiner Mitarbeiter innerhalb von drei Jahren verdreifacht, was dazu führte, dass die Verwaltung der internen Tools immer mehr Zeit, Aufwand und Ressourcen beanspruchte. Außerdem hat der ständige Wechsel zwischen den Systemen die Produktivität der Mitarbeiter eingeschränkt. Es wurde

immer schwieriger, den erstklassigen Service zu bieten, der von ihnen erwartet wurde. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und Kunden weiterhin einen verlässlichen und ausgezeichneten Service bieten zu können, benötigten sie ausgereifte Entwicklungs- und Servicelösungen für ihre eigene Arbeit.

“ Einer der grundlegenden Werte von Nextiva ist "Einfachheit". Atlassian-Produkte und deren leistungsstarke Integrationen helfen uns dabei, uns stets an diesen Wert zu halten.

JOSH COSTELLA  
Senior Atlassian Solutions Specialist

Seit dem Aufbau eines zentralisierten, integrierten und cloudbasierten Ökosystems konnte Nextiva die Effizienz der Teams und die Systemleistung deutlich steigern. Gleichzeitig sparte das Unternehmen mindestens 100 Arbeitsstunden und bis zu 100.000 US-Dollar an Softwarekosten pro Jahr. Dank höherer Geschwindigkeit und Einsparungen konnte sich das Team endlich darauf konzentrieren, einen Mehrwert für Kunden zu schaffen, anstatt interne Prozesse und Technologien zu verwalten – ein wichtiger Fortschritt, der es dem Unternehmen ermöglicht, weiter zu skalieren und seinen Kunden auch zukünftig einen exzellenten Service zu bieten.

## Zentralisierung zur Beseitigung des Chaos

Als Senior Atlassian Solutions Specialist Josh Costella im Jahr 2017 dem Unternehmen beitrug, war er von dem schnellen Wachstum von Nextiva begeistert. "Unsere Wachstumsrate war unglaublich", erinnert er sich. "Wir haben versucht mitzuhalten und unser Bestes gegeben, so viel wie möglich schnellstens zu erledigen, uns in den Markt zu kämpfen und uns dort zu etablieren, während sich das Unternehmen ständig veränderte und es stets neue Innovationen gab."

Nextiva investierte in agile Transformation und baute gleichzeitig Teams in der ganzen Welt auf, um diese Dynamik zu nutzen, die Zusammenarbeit zu optimieren und so schneller zukunftsweisende Lösungen zu liefern. Die Umstellung auf agile Methoden – vor allem in geografisch verteilten Teams – stellte das Unternehmen vor neue Herausforderungen: Wie können wir unser Toolset auf unsere agilen Arbeitsweisen abstimmen, um Zusammenarbeit, Kommunikation, Flexibilität und kontinuierliche Verbesserungen zu unterstützen? Und wie können wir unseren Teams weltweit eine einheitliche Nutzererfahrung und volle Unterstützung bieten, um ihnen das Gefühl zu geben, dass wir alle im selben Boot sitzen?

Den Mitarbeitern von Nextiva standen zwar mehrere Tools zur Verfügung, doch es gab keine Lösung, die die individuellen Anforderungen der Teams voll und ganz erfüllte. Die Technologieabteilung arbeitete mit Confluence und Jira Software Server (selbst gehostet auf AWS), doch es gab Bedenken hinsichtlich der Leistung und Sicherheit,

da die Hardware und Software nicht regelmäßig gewartet wurden. Aus diesem Grund entschieden sich die Mitarbeiter, mit E-Mails, verstreuten Dokumenten und Tools ihrer Wahl zu arbeiten. Das führte dazu, dass Informationen schlecht organisiert und schwer zugänglich waren.

Als Josh dem Team beitrug, beauftragte James Charles, VP of Software Engineering bei Nextiva, ihn mit der Lösung dieser Probleme. Er sollte alle auf einer zentralen, integrierten Plattform zusammenbringen, über die Teams miteinander kommunizieren, Informationen dokumentieren und Projekte verwalten können. James war ein Befürworter von Atlassian, weshalb sich Joshs umfangreiche Erfahrung als Atlassian-Berater und -Admin als äußerst nützlich erwies. Ihr jeweiliger Werdegang, kombiniert mit der Tatsache, dass Confluence und Jira Software bei Nextiva bereits (wenn auch nur wenig) genutzt wurden, machte die Entscheidung leicht.

## Eine umfangreiche DevOps- und ITSM-Lösung

In den nächsten vier Monaten arbeiteten Josh und sein Team intensiv daran, Atlassian im gesamten Unternehmen einzurichten und die Mitarbeiter in der Nutzung zu schulen. Im ersten Schritt wurden alle Dokumente und sämtliches Wissen in Confluence zusammengetragen und die IT für das Projektmanagement und die Vorgangsverfolgung von Rally auf Jira Software umgestellt.

"Die größte Herausforderung mit Rally war, dass es keinen Admin gab und das Tool deshalb nicht gut organisiert war. Wir benötigten eine bessere Struktur zur Verteilung der Aufgaben, Berichterstellung und Verfolgung von Teams und Fortschritt", erklärt Josh. Gemeinsam mit seiner Abteilung und Atlassian arbeitete er daran, die Systeme und Teams aus den Bereichen Entwicklung und IT-Operations zusammenzubringen.

Die Einführung von DevOps-Verfahren und -Tools bringt häufig viele Vorteile mit sich, beispielsweise verbesserte Zusammenarbeit, Geschwindigkeit, Einsparungen und Stabilität. Ein Umstieg führt jedoch auch zu neuen Herausforderungen, wie z. B. mehr Meetings, manuelle Updates und Kontextwechsel. Nextiva entschied sich für die Integration von Bitbucket mit Jira Software, um die Vorteile voll auszuschöpfen und die Auswirkungen der Nachteile so gering wie möglich zu halten. Dank der Integration können Entwickler ihren Code nicht nur speichern und

“ Es war einfach großartig, Workflows in Jira zu entwickeln und zu sehen, wie sich diese Vorgänge in die Geschehnisse in Bitbucket integrieren. Einer der größten Vorteile für mich besteht darin, dass ich die tatsächlichen Commits mit den Jira-Vorgängen in den Commit-Nachrichten sehe.

KYLE GENGLER  
Senior DevOps Engineer

bereitstellen, sondern auch ihren Kollegen Tickets zuweisen und Kommentare ansehen – alles in Bitbucket. Senior DevOps Engineer Kyle Gengler sagt: "Es war einfach großartig, Workflows in Jira zu entwickeln und zu sehen, wie sich diese Vorgänge in die Geschehnisse in Bitbucket integrieren. Einer der größten Vorteile für mich besteht darin, dass ich die tatsächlichen Commits mit den Jira-Vorgängen in den Commit-Nachrichten sehe."

Als Josh erkannte, dass Atlassian potenziell auch für andere Teams von Vorteil sein könnte, begann er die Zusammenarbeit mit Atlassian Solutions Specialist Catherine White und Senior Project Manager Jen Lang. Gemeinsam kombinierten sie Jira Software mit Opsgenie und Jira Service Management, um die Prozesse für das Vorfall- und Änderungsmanagement stärker zu strukturieren und zu optimieren. Wenn ein Mitarbeiter nun einen Vorfall für das Support-Team erstellen möchte, muss der Anfrager den Schweregrad des Vorfalls und die betroffenen Komponenten angeben. Basierend auf diesen Informationen benachrichtigt Opsgenie automatisch den richtigen IT-Operations-Mitarbeiter, indem der Zeitplan des Teams in Betracht gezogen wird und die Mitarbeiter in Bereitschaft eine Benachrichtigung erhalten. Teammitglieder können Tickets auch an das Management eskalieren, wenn sie schnell eine Antwort benötigen, um ihre Service Level Agreements (SLA) zu erfüllen.

Zusätzlich zur Verbesserung des Vorfalldmanagements nutzen Jen und Catherine Jira Service Management mit dem Automation-Plug-in (jetzt eine integrierte Funktion), um den Prozess des Änderungsmanagements bei Nextiva effizienter zu gestalten. Mit nur einem Workflow können Mitarbeiter einen Vorgangstyp sowie einen von vier Änderungstypen auswählen. Das Änderungsticket wird dann basierend auf den angegebenen Anforderungen, Validierungen und Bedingungen automatisch durch den Workflow geleitet. Wenn ein Ticket die maximale Änderungszeit überschreitet, werden die entsprechenden Personen per Slack-Nachrichten kontaktiert, sodass sich ein Teammitglied schnell darum kümmern kann. Laut Josh ist Catherines Lösung "einer der elegantesten Workflows, die ich je gesehen habe".

## **Diversität in Teams führt zu neuer Effizienz**

Nachdem die Verbesserungen in den IT- und Entwicklerteams ersichtlich waren, entschieden sich noch weitere Abteilungen bei Nextiva für die Nutzung von Atlassian, um effizienter zu arbeiten und einen noch besseren Service in den eigenen Teams zu bieten.

Confluence war eine der ersten Lösungen, die unternehmensweit eingeführt wurde. "Confluence, das zu Beginn ausschließlich von der Technologieabteilung genutzt wurde, entwickelte sich zu einem Tool, das aus dem Unternehmensalltag nicht mehr wegzudenken war. Es bietet einen zentralisierten Ort für sämtliche Teams

und Abteilungen zur internen und unternehmensübergreifenden Dokumentation, Verfolgung und Zusammenarbeit", so Catherine.

Jira Software ist dabei die Plattform, die für einheitliche und übergreifende Transparenz sorgt. Teams nutzen das Tool für die unterschiedlichsten Aufgabenbereiche, beispielsweise zur Verwaltung interner Veranstaltungen und Supportanfragen, für Geschäftsreisen von Mitarbeitern sowie für Weiterbildungs- und Schulungsanfragen. Außerdem verlassen sich Abteilungen wie Support (innerhalb und außerhalb des Technologieteams), Operations, HR, Customer Solutions Engineering, Design und Administration auf Jira Service Management und die Integrationen mit anderen Atlassian-Tools, um Serviceanfragen schnell einzureichen, zu verfolgen und zu erledigen.

"Dank der Integrationen und der Automatisierung von Atlassian verbringen unsere Teams weniger Zeit damit, zwischen den Anwendungen hin- und herzuwechseln", so Information Technology Infrastructure Manager Max Hurst. "Es ist zudem vorteilhaft, mit derselben Plattform zu arbeiten wie der Rest des Unternehmens. So können wir effizienter zusammenarbeiten." Catherine fügt hinzu: "Alle Integrationen sind äußerst hilfreich und es ist wundervoll, wie alles reibungslos zusammen funktioniert. Das macht unsere Arbeit sehr viel einfacher."

“ Wir sind definitiv entspannter, was die Stabilität und Leistung unserer Tools angeht.

CATHERINE WHITE  
Atlassian Solutions Specialist

## Höhere Sicherheit und Einsparungen durch eine reibungslose Cloud-Migration

Nachdem Nextiva die Nutzung von Atlassian im Unternehmen erweiterte, begann Joshs Team mit der Vorausplanung für das derzeitige Wachstum und die zukünftige Skalierung. "Wir wussten, dass sich mit der Verdopplung unserer Infrastruktur und Leistungsansprüche auch die Kosten und der Aufwand verdoppeln würden", erinnert er sich. "Wir hatten die Wahl: Mit höheren Kosten und mehr Aufwand durch eine Migration zu Data Center selbst zu skalieren oder unsere Hosting-Anforderungen auf Atlassian zu übertragen und uns zukünftig entspannt zurückzulehnen. Wir haben uns für Letzteres entschieden."

In den darauffolgenden Monaten bereiteten sich Josh, Catherine und ihre Teams auf die Cloud-Migration vor. Sie räumten ihre Arbeitsbereiche und Plug-ins auf, schrieben Skripts um und führten neue Prozesse ein, um nach der Umstellung erfolgreich arbeiten zu können. Der Übergang bot zudem den perfekten Zeitpunkt für die Implementierung von Atlassian Access und Okta für Single-Sign-On, eine einfachere Benutzerbereitstellung und erweiterte Sicherheit.

Dank der Aufräumaktion und Tests vor der Migration wurde die Umstellung in weniger als 24 Stunden erfolgreich durchgeführt. Josh sagt: "Laut unserem CTO Phil Steitz verlief diese Cloud-Migration von den vier Migrationen, die er bereits mitgemacht hat, am reibungslosesten."

Nextiva war von der verbesserten Systemleistung seit der Zusammenführung der Technologie und der Migration in die Cloud positiv überrascht. "Wir sind definitiv entspannter, was die Stabilität und Leistung unserer Tools angeht", so Catherine. "Wir arbeiten beispielsweise mit einigen relativ komplexen EazyBI-Berichten mit wichtigen, ressourcenintensiven Berechnungen, die oft zu Ausfällen geführt haben. Seit der Migration gab es keinen einzigen Ausfall mehr."

Wie das Unternehmen gehofft hatte, bietet der Wechsel zu Atlassian Cloud Nextiva die Möglichkeit, zu skalieren – und gleichzeitig Zeit und Kosten zu sparen. DevOps Manager Chris Haley sagt: "Einer der größten Vorteile für unser Team besteht darin, dass wir dank des Wechsels zu Atlassian Cloud unsere eigenen Server nicht mehr warten müssen. Dadurch haben wir mehr Zeit für die Optimierung unserer Software und müssen uns nicht mehr ständig um die Infrastruktur vor Ort kümmern." Josh fügt



“ Wir wussten, dass sich mit der Verdopplung unserer Infrastruktur und Leistungsansprüche auch die Kosten und der Aufwand verdoppeln würden. Wir hatten die Wahl: Mit höheren Kosten und mehr Aufwand durch eine Migration zu Data Center selbst zu skalieren oder unsere Hosting-Anforderungen auf Atlassian zu übertragen und uns zukünftig entspannt zurückzulehnen. Wir haben uns für Letzteres entschieden.

RICKY DYCUS  
Technology Product Manager



hinzu, dass zudem die Kosten für die Software um einiges gesunken sind, da sie nur für das bezahlen, was sie auch tatsächlich benötigen. "Mit der Migration zu Atlassian Cloud sparen wir mindestens 50.000 - 100.000 US-Dollar pro Jahr."

## Eine Plattform ohne Reibungen

Jetzt, da Nextiva von isolierten Tools bei einer Reihe unterschiedlicher Deployments zu einer ganzheitlichen Atlassian Cloud-Plattform übergegangen ist, genießt das Unternehmen denselben Vorzug wie seine Kunden: eine Plattform ohne Reibungen.

Das einheitliche, stabile Ökosystem der Atlassian-Lösungen ermöglicht neue Wege zur Verfolgung von Aufgaben und Fortschritten, zum Teilen von Wissen und zur team- und abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit. Die Lösungen sind unglaublich flexibel und lassen sich individuell an die Anforderungen von Nextiva anpassen. Damit konnte Nextiva nicht nur die Zusammenarbeit, Transparenz, Sicherheit und Leistung im Unternehmen verbessern, sondern auch die Grundlage schaffen, um zukünftig problemlos zu skalieren.

Nextiva konnte seine Infrastruktur verdoppeln, von diesen Verbesserungen profitieren und gleichzeitig Zeit, finanzielle Mittel und menschliche Ressourcen zurückgewinnen, um sich auf das Unternehmensziel zu konzentrieren: die Bereitstellung erstklassiger Kommunikationslösungen und eines ausgezeichneten Kundenservice. "Einer der grundlegenden Werte von Nextiva ist 'Einfachheit'. Atlassian-Produkte und deren leistungsstarke Integrationen helfen uns dabei, uns stets an diesen Wert zu halten", so Josh. "Wir haben keinen Mangel an Prozessen und Arbeitsweisen bei Nextiva und diese Tools helfen uns dabei, die Abläufe im Unternehmen einfach zu halten und uns darauf zu konzentrieren, einen Mehrwert für unsere Kunden zu schaffen, anstatt Prozesse zu verwalten."

➤ Transformieren Sie Ihre Servicebereitstellung mit Atlassian.  
Besuchen Sie die Website [atlassian.com/itsm](https://atlassian.com/itsm).