

Confluence

Unternehmensinterner Einsatz - ein Beispielprojekt

Kategorie: Wiki/Enterprise-Wissensmanagementsystem
Autorin: Ira Scheffer

1. Überblick

Tool:	Confluence
Hersteller:	Atlassian
Webseiten:	https://confluence.atlassian.com https://www.atlassian.com/de/software/jira https://marketplace.atlassian.com/plugins
Kategorie:	Enterprise Wiki
Lizenz:	Kommerzielle Software
Eigenschaften:	Webbasierte Anwendung auf Java-Basis
Version:	5.1.3

Anforderungen

Betriebssystem:	plattformunabhängig
Desktop-Browser:	Firefox, Internet Explorer, Google Chrome, Safari
Mobile Browser:	Mobile Safari, Android, Chrome
Webserver:	Apache Tomcat
Datenbank:	PostgreSQL, MySQL, Oracle, MS SQL Server, HSQLDB 4

Inhaltsverzeichnis

1. Überblick	2
2. Ziel des Dokuments	4
3. Übergreifende Anforderungen	5
3.1 Aufbau des Portals.....	5
3.2 Erreichbarkeit über das Internet	5
3.3 Unternehmens-Kommunikation allgemein.....	6
3.4 Dokumentenmanagement und administrative Vorlagen	6
3.5 Organisation und Dokumentation von Meetings.....	8
3.6 Life-Cycle-Management	10
3.6.1 Anforderungsmanagement.....	10
3.6.2 Fehler- und Abweichungsmanagement.....	11
3.6.2 Releasemanagement.....	15
3.7 Formulare	16
3.8 Liste Fachbücher.....	17
3.9 Mitarbeiterliste.....	17
4. Bereich QM.....	18
4.1 Interne Anfragen	18
4.2 Schulungen und Coaching	19

4.3	Bereich für Steckbriefe mit Zugriff von der Firmen-Website.....	21
5.	Bereich Anwendungssoftware	22
5.1	Reporting auf Kundenebene	22
5.2	Interne Verwaltung der mobilen Geräte und der Lizenzen	22
6.	Bereich Dotnet	23
6.1	Angeschaffte Komponenten.....	23
6.2	Forum Wissensaustausch	23
6.3	Serverliste	24
6.4	Linkliste.....	24
7.	Plugins und Erweiterungen	25
8.	Fazit	27

2. Ziel des Dokuments

Im hier beschriebenen Beispielprojekt werden die Möglichkeiten eines unternehmensinternen Einsatzes der Wissensmanagement-Software Confluence, ergänzt durch das Issue-Tracking-System Jira, untersucht. Das Ziel des Projekts ist, die zentralen unternehmensrelevanten Kommunikations- und Informations-Aspekte einer mittelständigen Unternehmensberatung (im Folgenden kurz „Firma“ genannt) in der Webanwendung Confluence zusammenzuführen.

Confluence, eine kommerzielle webbasierte Wiki-Anwendung von Atlassian, ist als Enterprise-Wissensmanagementsystem konzipiert und bringt bereits im Standard eine beachtliche Fülle an Funktionen mit. Das Tool kann ohne viel Customizing eingesetzt werden und lässt sich mit Hilfe einer großen Vielfalt an Plugins an spezifische Unternehmens-Bedürfnisse anpassen.

Durch die differenzierte Rechteverwaltung kann Confluence für die firmeninterne Kommunikation, als öffentliches Wiki im Internet oder auch als Mischung von beidem eingesetzt werden. Für das Beispielunternehmen ist diese Möglichkeit insofern von Bedeutung, als ein großer Teil der Mitarbeiter nicht in den Räumen der Geschäftsstelle arbeitet, sondern vor Ort beim Kunden. Der Zugriff auf die Anwendung muss daher über das Internet möglich sein.

Um auch das komplette Ticketsystem der Firma in Confluence zugänglich zu machen, soll die ebenfalls von Atlassian hergestellte webbasierte Projektverwaltungs- und Fehlertracking-Software Jira in Confluence eingebunden werden. Die wechselseitige Verlinkung und die Nutzbarkeit von Jira-Funktionalitäten aus Confluence heraus ermöglichen eine unkomplizierte Arbeit mit den verbundenen Anwendungen.

Das vorliegende Dokument folgt bei der Darstellung des Projekts dem Schema, zu jedem relevanten Thema eine oder mehrere Anforderungen zu formulieren und anschließend eine konkrete Umsetzungsmöglichkeit aufzuzeigen. In Kapitel 3 werden zunächst die bereichsübergreifenden Themen bearbeitet, die folgenden drei Kapitel befassen sich dann mit den speziellen Anforderungen von drei Fachabteilungen.

3. Übergreifende Anforderungen

3.1 Aufbau des Portals

Anforderung	Umsetzung
Die relevanten Themenbereiche der Firma sollen möglichst sinnvoll strukturiert in Confluence abgebildet werden.	Die höchste Struktur-Ebene in Confluence ist der Bereich. Für jeden inhaltlich-administrativen Bereich und für jedes Projekt kann ein Confluence-Bereich erstellt werden. Jedem Bereich kann ein Bereichsadministrator zugeordnet werden, so dass sich die Verantwortung für die Pflege des Tools bei Bedarf verteilen lässt.
	Für die zum jeweiligen Bereich gehörenden Inhalts-Seiten können allgemein nutzbare Templates (zugrundeliegende Seiten-Strukturen) erstellt werden, die – je nach Berechtigung – weiter angepasst werden können.
Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sollen entsprechend ihren Aufgaben und Befugnissen für den Zugriff bzw. für die Bearbeitung berechtigt sowie gezielt für die Pflege der Seiten eingesetzt werden.	Die Zugriffs- und Bearbeitungsberechtigungen lassen sich je Bereich und Seite vergeben.

3.2 Erreichbarkeit über das Internet

Anforderung	Umsetzung
Die zu pflegenden Bereiche müssen über das Internet für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Unternehmens erreichbar sein. Um einen täglichen Zugriff auch derjenigen Kolleginnen und Kollegen zu ermöglichen, die beim Kunden arbeiten, muss das Confluence-Portal jederzeit von Außerhalb erreichbar sein.	Der Portal-Zugriff über das Internet wird ermöglicht. Die Berechtigungen für den Zugriff auf interne Bereiche und Seiten müssen entsprechend sorgfältig vergeben werden.

3.3 Unternehmens-Kommunikation allgemein

Anforderung	Umsetzung
<p>Confluence soll als zusätzliches Kommunikationsmedium die Zusammenarbeit beschleunigen und erleichtern.</p>	<p>Umfangreiche Such- und Benachrichtigungsfunktionen beschleunigen die kommunikativen Abläufe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aufgaben können auf einfachem Weg auf Mitarbeiter verteilt werden, gehen automatisch in deren Confluence-internes Postfach. Dort lassen sie sich auf erledigt setzen und werden daraufhin ebenfalls automatisch am Ursprungsort als erledigt gemeldet. - Alle Seiten können aus Confluence heraus per Mail versendet werden.
	<p>Die Erstellung von Seiten mit dem WYSIWYG-Editor ist sehr intuitiv handhabbar und bietet umfangreiche Bearbeitungs- und Integrationsmöglichkeiten.</p>
	<p>Vorgefertigte Seitentemplates und Makros (zur Erstellung von Aufgabenlisten, Diagrammen, Inhaltsverzeichnissen usw.) beschleunigen die Arbeit und sorgen für eine einheitliche Darstellung/Struktur.</p>
	<p>Der standardmäßig vorinstallierte Office-Connector zur MS-Office-Integration erleichtert die gemeinsame Arbeit an Dokumenten.</p>

3.4 Dokumentenmanagement und administrative Vorlagen

Anforderung	Umsetzung
<p>Es sollen Listen von Dokumenten strukturiert abgelegt werden können.</p>	<p>Dateilisten lassen sich mit einer komplexen Vorlage (einem sog. „Blueprint“) schnell und unkompliziert erstellen. Die Dateien können per Drag and Drop eingefügt werden.</p>
	<p>Berechtigte User können Dateien hochladen und diese durch Stichwortvergabe kategorisieren.</p>

Die Dateien sollen versioniert werden. Alte Versionen müssen jederzeit zugänglich sein.	Beim Hochladen erfolgt eine automatische Versionierung der Dokumente.
Der Zugriff von Dokumenten soll grundsätzlich beschränkbar sein. insbesondere Formulare (Reisekostenabrechnung, Urlaubsanträge usw.) sollen im ausgefüllten Zustand so abgelegt werden können, dass nur ein bestimmter Personenkreis mit entsprechender Berechtigung zugreifen kann.	Der Zugriff auf Dokumente lässt sich gezielt beschränken.

Dateiliste erstellen


Name*

Beschreibung

Restrictions

Informationen über die Dateiliste

Verwenden Sie eine Dateiliste um Dateien hochzuladen und mit Ihrem Team zu teilen. Halten Sie Ihre Projektdateien an einer durchsuchbaren Stelle.



Zurück Erstellen Schließen

Abbildung 1: Erstellung einer Dokumentensammlung

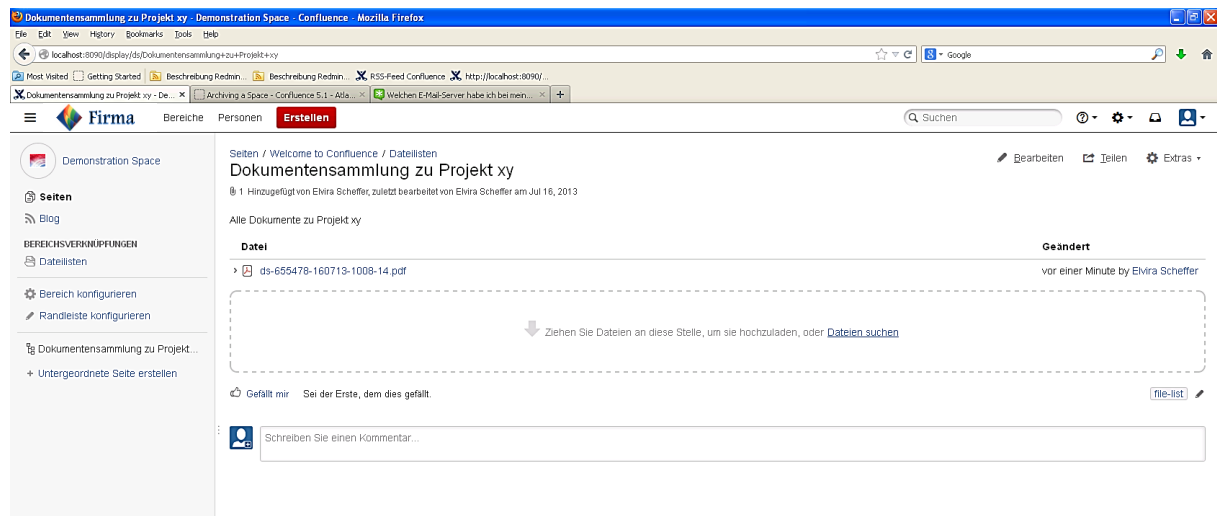


Abbildung 2: Bearbeitungssicht Dokumentensammlung eines Projekts

3.5 Organisation und Dokumentation von Meetings

Anforderung	Umsetzung
Das Organisieren und Dokumentieren von Meetings durch alle oder nur durch autorisierte Personen (Projektleiter, Führungskräfte) soll im Portal möglich sein.	Besprechungsnotizen sind bereits als Vorlage vorhanden und enthalten per Default Datum, Bereiche für Teilnehmerliste, Themen, Todo-Liste usw. Diese Vorlage kann noch global angepasst werden, aber auch individuell für jede Besprechung verändert werden.
	Die Seitenhistorie zeigt alle Änderungen mit Zeit und Verfasser an.
Die Teilnehmerliste lässt sich aus hinterlegten Usern zusammenstellen.	Teilnehmer lassen sich schnell über ein Makro auswählen.
Besprechungsthemen sind auflistbar.	Für die Themen ist eine Tabelle vorangelegt
Ein Protokoll sollte im Vorhinein bereits abgelegt werden und während der Sitzung ausgefüllt werden können.	Protokolle können als Office-Dokument auf der Seite abgelegt und mit Hilfe des Word- oder Excel-Makros anzeigbar und bearbeitbar gemacht werden.
Die Sitzungen sollen archiviert werden und jederzeit abrufbar sein.	Jede Sitzung entspricht einer Seite in einem Bereich (z.B. „2013-07-02 Besprechung neue Dokumentenverwaltung“ im Bereich „Sitzungen 2013“) und ist komplett als Word- oder PDF-Dokument exportierbar.
	Die Archivierung könnte so aussehen, dass der Bereich jährlich archiviert und ein neuer Sitzungsbereich erstellt wird
Todos sollen während der Sitzung an Teilnehmer/innen vergeben werden können.	Nachverfolgbare Aufgaben können direkt einer/m Teilnehmer/in zugeordnet werden. Anschließend sind sie in deren/dessen Eingangskorb als „Persönliche Aufgabe“ abrufbar. Wird eine solche Aufgabe schließlich als „erledigt“ gekennzeichnet, geht die Information an alle Teilnehmer/innen der Besprechung.
Dokumente sollen zur Vorbereitung angehängt werden können.	Dokumente lassen sich anfügen.

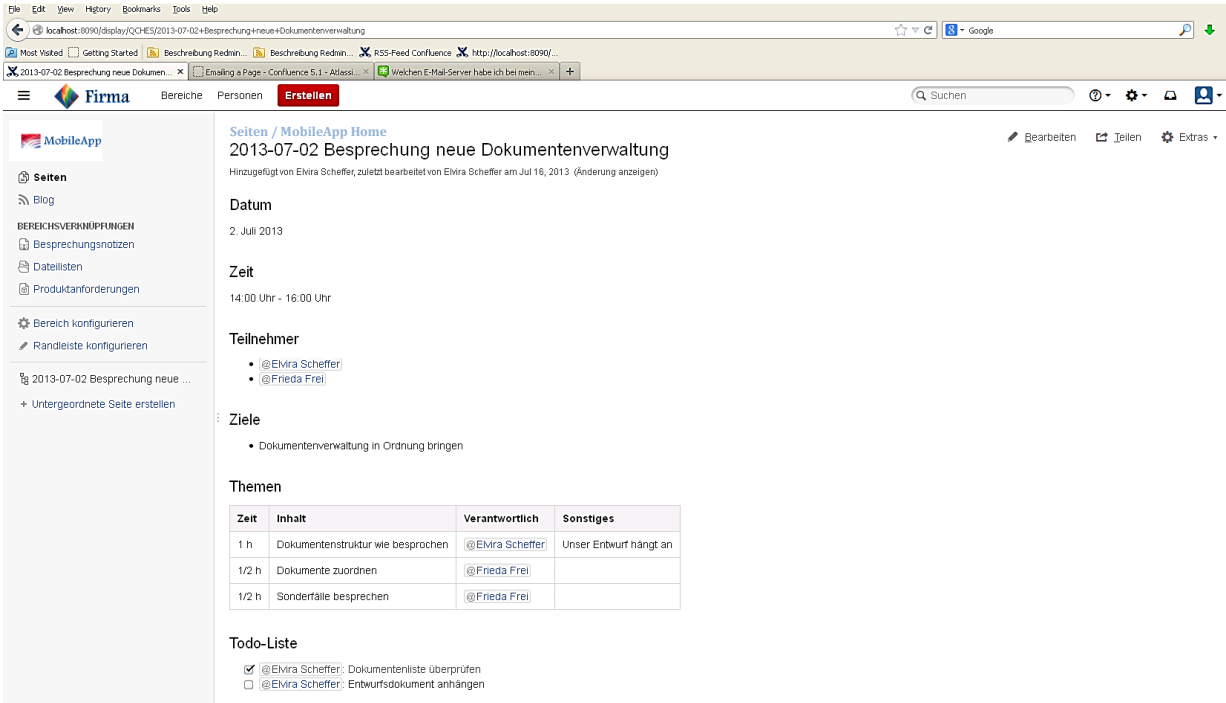


Abbildung 3: Beispiel für eine Besprechungsseite

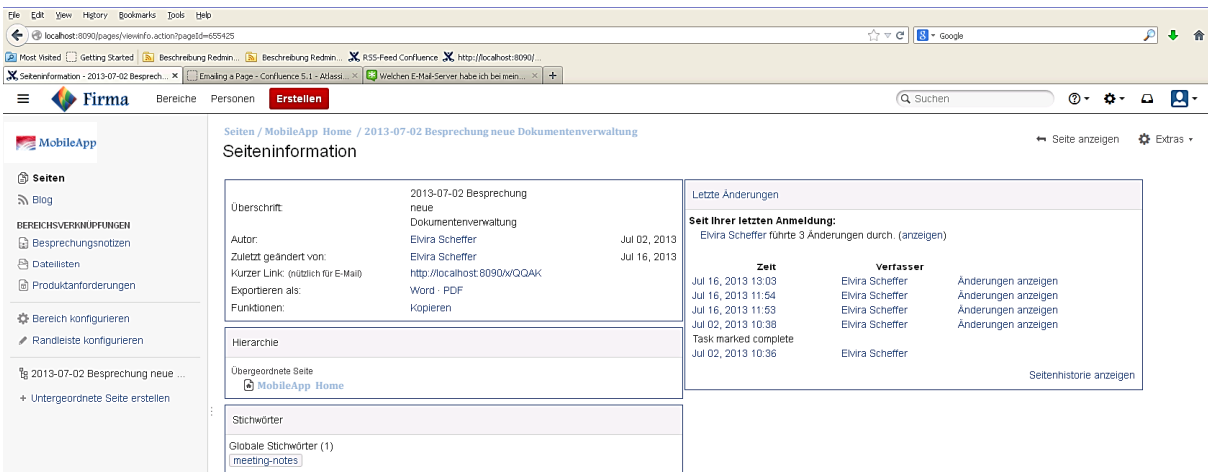


Abbildung 4: Seiteninformation mit Seitenhistorie

3.6 Life-Cycle-Management

3.6.1 Anforderungsmanagement

Anforderung	Umsetzung
Sowohl IT-Anforderungen als auch Kundenanforderungen sollen – einheitlich strukturiert – abgebildet werden können.	Für Anforderungen steht ein anpassbares (als globale und bereichsspezifische Vorlage) Requirement-Blueprint zur Verfügung: Damit ist ein einheitliches Äußeres und eine identische Struktur der Anforderungen sichergestellt.
Änderungen können nachverfolgt werden.	Das versionierbare Dateiablage-system stellt sicher, dass eine Dokumentation der Dokumentenhistorie erfolgt.

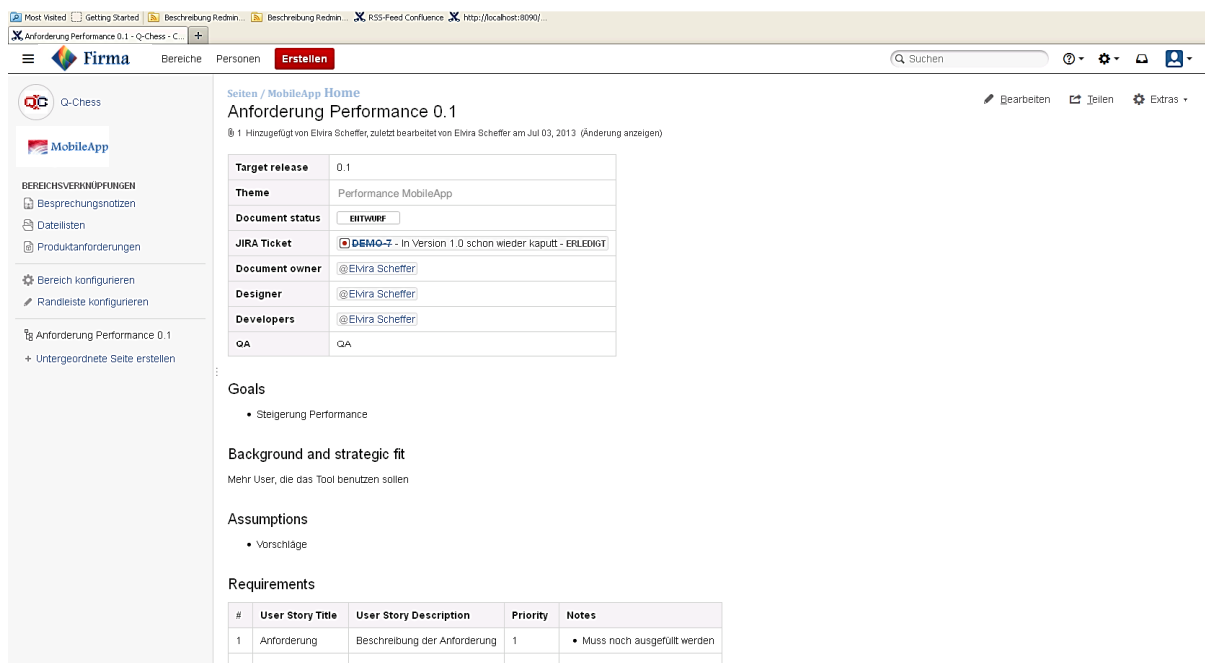


Abbildung 5: Beispiel für eine Anforderungsseite

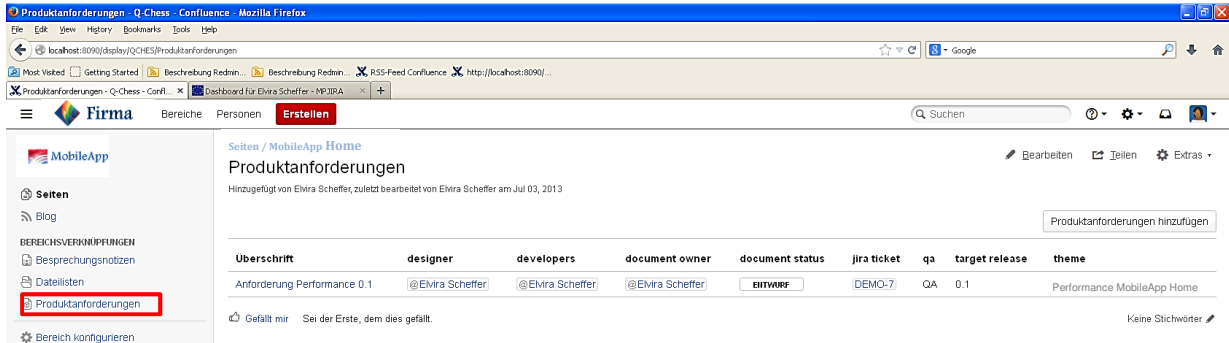


Abbildung 6: Liste Produkthanforderungen

3.6.2 Fehler- und Abweichungsmanagement

Exkurs: Anbindung des Ticketsystems Jira an Confluence

Jira ist eine proprietäre webbasierte Projektverwaltungs- und Fehlertracking-Software der Firma Altassian. Die Anwendung basiert wie Confluence auf Java EE und läuft auf verschiedenen Betriebssystemen und mit den gängigen Datenbanken.

Jira bietet eine gut konfigurierbare, projektbezogene Ticket- und Fehlerverwaltung mit

- Umfangreichen Mitteln für eine individuelle Workflow-Gestaltung,
- Komplexen Suchfunktionen,
- Filtermöglichkeiten und
- anpassbaren ÜbersichtsDarstellungen.

Jira ist Teil der „Kollaborations-Plattform“ von Altassian, in der außer Confluence noch verschiedene weitere Produkte von Altassian wie Bonfire, FishEye, GreenHopper u.a. vereint sind.

Inhalte in Confluence können direkt aus dem Editor heraus mit Aufgaben/Tickets/Defects in Jira verlinkt werden. Die wechselseitige Verlinkung und die Nutzbarkeit von Jira-Funktionalitäten wie Teamkalender, Diagrammen, Suchergebnissen und Benachrichtigungen etc. aus Confluence heraus ermöglichen eine unkomplizierte Arbeit mit den verbundenen Anwendungen.

Anforderung	Umsetzung
Tickets sollen direkt in Confluence aufgenommen und verwaltet werden.	Durch Anbindung von Jira an Confluence ist die Ticketbearbeitung und –Verfolgung aus Confluence heraus möglich.
	In Jira vorgenommene Änderungen am Vorgang (z.B. bzgl. Status) aktualisieren automatisch den entsprechenden Makro-Button in Confluence.

	Aus Confluence heraus können dem Ticket Anhänge hinzugefügt werden.
Ticket-Workflows und Zuordnungskategorien sollen den Notwendigkeiten der internen Ticketverwaltung gerecht werden.	Passende Workflows lassen sich in Jira erstellen.
	Die Zuordnung der Tickets zu einer Unterkategorie, wie im derzeit genutzten Ticket-system vorgegeben, kann mit Hilfe von benutzerdefinierten Feldern vorgenommen werden. Um diese Felder nutzen zu können, ist es allerdings notwendig, Defects in Jira zu erfassen. Die Verwaltung kann dann aus Confluence heraus erfolgen.
Tickets sollen automatisch an die zuständigen Bearbeiter/innen gehen.	Mit Hilfe eines Benachrichtigungsschemas lässt sich für jedes Projekt und hier für jedes Ereignis („Vorgang erstellt“, „Vorgang zugewiesen“ usw.) festlegen, wer per Email benachrichtigt werden soll. Zur Auswahl stehen Gruppen sowie einzelne Benutzer/innen.

Konkreter Umsetzungsvorschlag: Tickets für MobileApp

MobileApp ist ein von der Beispielfirma entwickeltes Qualitätssicherungsinstrument. Mit MobileApp steht auch eine Android-Version für den Tablet-PC und das Smartphone zur Verfügung. Im Rahmen der Weiterentwicklung des Tools wird ein Ticketsystem benötigt.

1. Einfügen von bereits in Jira erstellen Tickets zu MobileApp in Confluence:

Mit Hilfe des Makros „Jira-Vorgang“ lässt sich auf jeder beliebigen Confluence-Seite der Bezug zu einem Jira-Ticket herstellen.

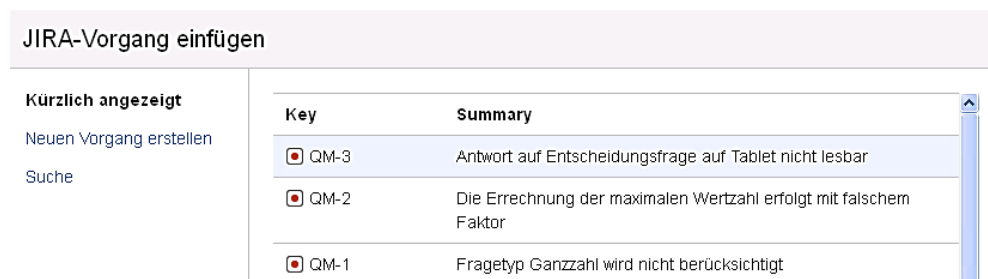


Abbildung 7: Auswahlliste der Jira-Vorgänge zu MobileApp in Confluence

Fügt man einen der angebotenen Vorgänge auf der Seite ein, wird dieser als Button mit Jira als Sprungziel auf der Seite angezeigt:



Abbildung 8: Jira-Vorgang QM-3 als Sprungziel auf einer Confluence-Seite

Dieser Button wird automatisch durch Änderungen am Vorgang in Jira aktualisiert.

Auch das Anlegen eines Jira-Tickets ist im Rahmen des Makros möglich:

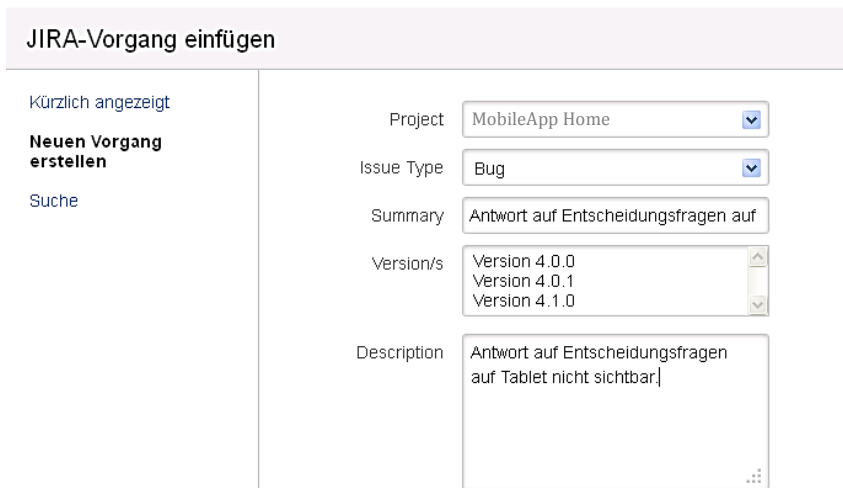


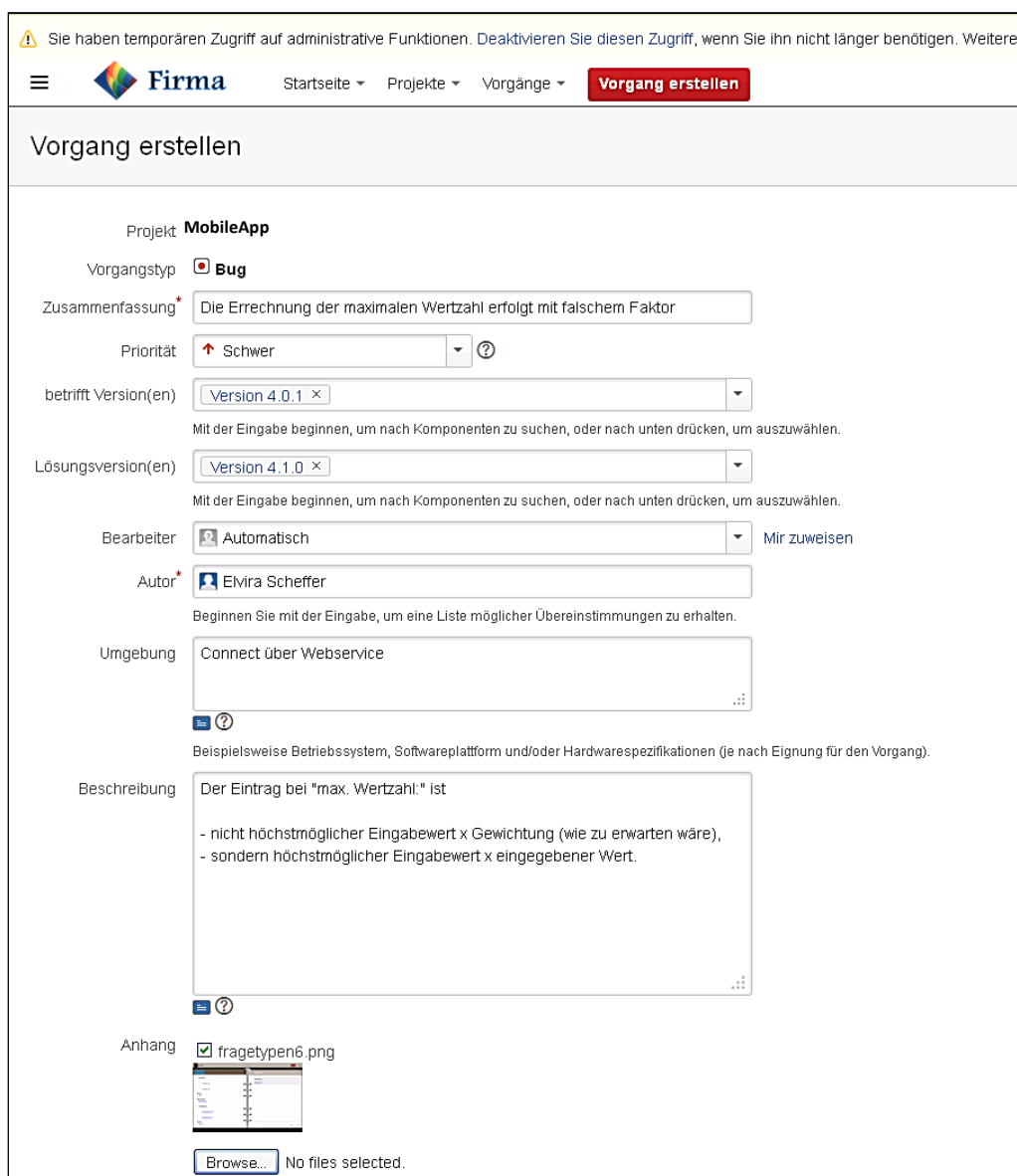
Abbildung 9: Anlegen eines Jira-Tickets zu MobileApp aus Confluence

Das Anlegen kann hier allerdings nur rudimentär erfolgen, denn es werden nicht alle in Jira vorgesehenen Felder angeboten. Durch eine nachträgliche Bearbeitung des Vorgangs in Jira kann das meiste ergänzt werden, aber benutzerdefinierte Felder (wie ein benötigtes Feld zur Zuordnung einer Unterkategorie von „MobileApp“) bleiben auf diesem Weg leer und können nicht mehr ergänzt werden.


2. Ticket-Struktur

Die Ticket-Struktur genügt bereits weitgehend den Anforderungen. Die erforderlichen Anpassungen (Customizing von Status und Workflow, Erstellung fehlender Felder als „benutzerdefinierte Felder“, Festlegung des Bearbeiters auf Projektebene) sind – mit einigen Einschränkungen – möglich. Anhänge können dem Ticket standardmäßig angefügt werden.

Beispiel-Ticket:



⚠ Sie haben temporären Zugriff auf administrative Funktionen. Deaktivieren Sie diesen Zugriff, wenn Sie ihn nicht länger benötigen. Weitere

☰  Startseite ▾ Projekte ▾ Vorgänge ▾ **Vorgang erstellen**

Vorgang erstellen

Projekt **MobileApp**

Vorgangstyp **Bug**

Zusammenfassung*

Priorität ?

betrifft Version(en) × ▾
Mit der Eingabe beginnen, um nach Komponenten zu suchen, oder nach unten drücken, um auszuwählen.


Lösungsversion(en) × ▾
Mit der Eingabe beginnen, um nach Komponenten zu suchen, oder nach unten drücken, um auszuwählen.

Bearbeiter ▾ [Mir zuweisen](#)

Autor*

Umgebung ⋮
 ?
Beispielsweise Betriebssystem, Softwareplattform und/oder Hardwarespezifikationen (je nach Eignung für den Vorgang).

Beschreibung
- nicht höchstmöglicher Eingabewert x Gewichtung (wie zu erwarten wäre),
- sondern höchstmöglicher Eingabewert x eingegebener Wert.

Anhang fragetypen6.png


No files selected.

Abbildung 10: Erstellen eines Jira-Vorgangs in Confluence

3. Automatischer Ticketversand

Mit Hilfe eines Benachrichtigungsschemas lässt sich für das Projekt MobileApp und hier für jedes Ereignis („Vorgang erstellt“, „Vorgang zugewiesen“ usw.) festlegen, wer automatisiert per Email benachrichtigt werden soll. Es wurden jeweils ein oder mehrere Gruppen sowie einzelne Benutzer zugeordnet.

Einschränkung der Umsetzbarkeit:

- ➔ Die automatische Bearbeiter-Zuweisung lässt sich nicht kategoriespezifisch abbilden. Nur die projektspezifische automatische Zuordnung (Standardbearbeiter des Projekts) ist möglich.
- ➔ Benutzerdefinierte Felder bleiben beim Anlegen von Jira-Vorgängen aus Confluence heraus leer und lassen sich bei einer anschließenden Bearbeitung nicht mehr füllen.

3.6.2 Releasemanagement

Anforderung	Umsetzung
Ein Releasemanagement ist notwendig.	Das Target-Release kann als Basisinformation in jede neue Anforderung eingetragen werden. Die Release-Zuordnung ist sowohl auf dem Requirement selbst als auch in der automatisch erstellten Übersichtsliste (Bereichsverknüpfungen/Produktanforderungen im linken Menübereich) aufgeführt.

Confluence erleichtert so die Releaseplanung und ermöglicht den Verantwortlichen, sich jederzeit einen Überblick über Releasezugehörigkeit und Status von Anforderungen und ggf. verbunden Tickets zu verschaffen. Auch Jira-Tickets können (beim Anlegen oder durch nachträgliche Bearbeitung einer oder mehreren Versionen) zugordnet werden:

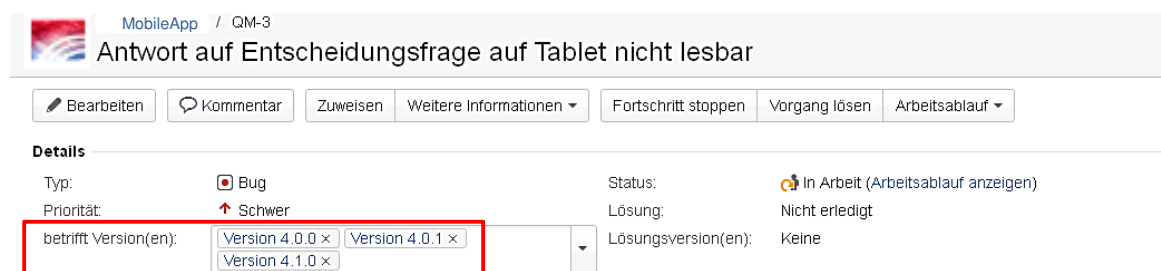


Abbildung 11: Nachträgliche Versionierung eines Jira-Tickets

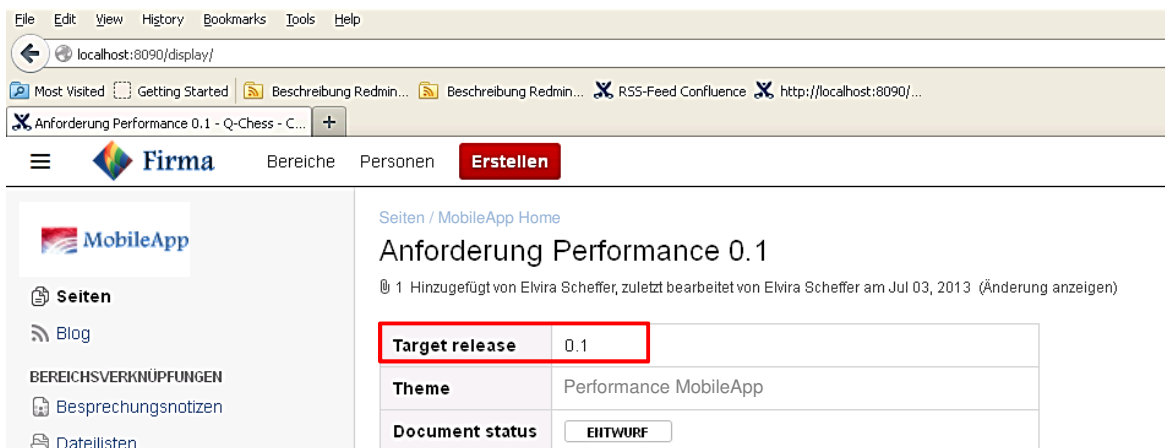


Abbildung 12: Beispiel für eine Anforderung zum Release 0.1

3.7 Formulare

Anforderung	Umsetzung
Formulare (z.B. Reisekostenformular, Vorlage für Software-Anforderungen usw.) sollen in Confluence angezeigt, ausgefüllt und anschließend gespeichert werden können.	Die aktuellen Formular-Vorlagen (Excel- oder Wordformat) werden auf einer Dateilisten-Seite „Formulare“ abgelegt.
Formulare sollen an die zuständigen Bearbeiter/innen versendet werden können.	Dazu erfolgt eine Formularbearbeitung mit Anbindung an das Bugtracking-System Jira: <ol style="list-style-type: none"> 1. Erstellung eines Formulars aus der Vorlage und Ausfüllen desselben. Die Bearbeitung des Formulars kann direkt in Confluence (über das Office-Makro) erfolgen. An das Ticket kann dann entweder ein Word- bzw. Excel-Formular oder ein daraus erzeugtes pdf-Dokument (Funktion „In PDF exportieren“) an das Ticket angehängt werden. 2. Bei Bedarf: Erstellung eines Tickets (s.o.) zur Bearbeitung des Formulars 3. Anhängen des Formulars an das Ticket.
	Die Statusverfolgung und Bearbeitung der Jira-Tickets zu den Formularen direkt aus Confluence ist möglich.



Abbildung 13: Beispiel für eine Liste mit Formular-Vorlagen

3.8 Liste Fachbücher

Anforderung	Umsetzung
Alle Fachbücher sollen nach Themen sortiert aufgeführt und verwaltet werden, ggf. mit Verleihmechanismus.	Für jede Themengruppe soll eine Seite mit sortierbarer Tabelle eingerichtet werden. Alle Fachbücher müssen inventarisiert werden (eindeutige Nummer o.ä. auch auf dem Buch). Bei Ausleihe: Vermerk Datum und Nutzer/in in der Tabelle, Austrag bei Rückgabe. Allerdings erhöht die Verwaltung über das Portal nicht die Kontrolle, es sei denn ein/e Verantwortliche/r für die Bücher-Verwaltung wird ausgewiesen.

3.9 Mitarbeiterliste

Anforderung	Umsetzung
Benötigt wird eine interne Mitarbeiterliste mit Tätigkeitsprofil, Informationen zur Erreichbarkeit und Vertretung.	Eine Seite mit einer Mitarbeiterliste in Tabellenform ist zu erstellen, auf der jede/r angehalten ist, die eigenen Daten zu pflegen. Dort kann zu jedem Namen den o.g. Daten auch ein Link auf das jeweilige Profil hinzugefügt werden.

4. Bereich QM

4.1 Interne Anfragen

Anforderung	Umsetzung
<p>Es soll einen Bereich Anfragen geben, der für alle Mitarbeiter der Firma zugänglich ist. Hier sollen Anfragen gepostet und einer zuständigen Gruppe zugewiesen werden können. Die Gruppenmitglieder werden über das Vorliegen der Anfrage informiert und beantworten die Anfrage. Speziell bei akuten Anfragen muss sichergestellt werden, dass diese innerhalb einer akzeptablen Zeitspanne beantwortet werden.</p>	<p>Benötigt wird ein Bereich für interne Anfragen mit einer oder mehreren thematisch geordneten Seiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Für die Seitenstruktur wird eine globale Vorlage erstellt, die eine Tabelle mit Anfragedatum, eine/n Verfasser/in, ein Thema und eine adressierte Gruppe enthält. - Der Eintrag von Anfragedatum und Verfasser/in kann per Makro automatisiert werden. - Besonders für akute Anfragen sind organisatorische Vorgaben (Arbeitsanweisungen usw.) und der Versand eines zusätzlichen Standard-Mails mit Verweis auf die Anfrage aus dem Portal notwendig. - Es muss eine z.T. überlappende Gruppierung aller Mitarbeiter/innen vorgenommen werden (Verwaltung, Marketing, Dotnet, alle, MobileApp, QS...).

Einschränkung der Umsetzbarkeit:

- ➔ Die Zuweisung an eine Gruppe ist in Confluence nicht vorgesehen. Hier muss ein Makro programmiert werden, das die Auswahl einer Gruppe ermöglicht und den Email-Versand an alle Gruppenmitglieder veranlasst.

4.2 Schulungen und Coaching

Anforderung	Umsetzung
Die Planung von Schulungen mit angemessenen Zugriffsbeschränkungen soll möglich sein.	Je Schulung/Coaching-Veranstaltung kann eine Seite im Bereich „Schulungen“ (z.B. Certified Tester 3/2013) angelegt werden, die komplett als Word- oder PDF-Dokument exportierbar ist.
	Als Vorlage eignet sich das Blueprint „Besprechungsnotizen“: Es enthält standardmäßig ein Feld für das Datum, einen Bereich für die Teilnehmerliste, für Themen, usw. Diese Vorlage kann sowohl global angepasst, als auch individuell für jede Schulung /jedes Coaching verändert werden.
	Aufgaben im Rahmen der Seminarvor- und Nachbereitung können direkt einer/m Teilnehmer/in zugeordnet werden (oder der/die Organisator/in kann sie sich selbst zuordnen). Anschließend sind sie in deren/ dessen Eingangskorb als „Persönliche Aufgabe“ abrufbar.
Eine Teilnehmerliste soll verwaltet werden können.	Teilnehmer lassen sich anlegen oder bei Bedarf in einer Excel-Liste pflegen und importieren. Dort lassen sie sich auch aus Confluence heraus weiter pflegen.
Eine Agenda soll angelegt und gepflegt werden können.	Für die Themen ist eine Tabelle vorangelegt.
Schulungsunterlagen in der aktuellen Version sollen angehängt werden können.	Bewertungsbögen, Schulungsunterlagen usw. können als Office-Dokument auf der Seite abgelegt werden und sind dort sichtbar und bearbeitbar.
	Die Seitenhistorie zeigt alle Änderungen mit Zeit und Verfasser an.
Die Schulungsseiten sollen archiviert werden und jederzeit abrufbar sein.	Die Archivierung könnte so aussehen, dass der Bereich jährlich archiviert und ein neuer Schulungsbereich erstellt wird.

Schulungen

Seiten

Blog

BEREICHsverknüpfungen

Besprechungsnotizen

Bereich konfigurieren

Randleiste konfigurieren

2013-11Testschulung 2 A

+ Untergeordnete Seite erstellen

Seiten / Schulungen Home

2013-11Testschulung 2 A

Hinzugefügt von Elvira Scheffer, zuletzt bearbeitet von Elvira Scheffer am Jul 22, 2013

Datum

11.-15.11.2013

Dozent/in

@Frieda Frei

Teilnehmer/innen

- S. Musterfrau, Unternehmen xy
- B. Allerwelt, Verband A
- P. Normalverbraucher, Verband B
- S. Beispiel, Unternehmen z

Ort

- Wiesbaden Nordenstadt, 1. Stock, Sitzungsraum

Agenda

Datum	Uhrzeit	Thema	Sonstiges
11.11.	8-11 Uhr	Grundlagen des Softwaretestens	• Folien 1-33
	11-12 Uhr	Übungen	Übungen 1-3
	12-13 Uhr	Mittagspause	Italiener
	13-17 Uhr	Testen im Somftwarelebenszyklus	Folien 34-54
12.11.	8-12	Statischer Test	Folien...

Dokumente

Schulungsunterlagen: Anforderungen1.docx

Action Items

- @Frieda Frei: Anruf Verbandsleitung
- @Frieda Frei: Reservierung Schulungsraum in Outlook
- @Frieda Frei: Bücher besorgen

Abbildung 14: Seite für die Schulung „Testschulung 2 A“ im QM-Bereich „Schulungen“

4.3 Bereich für Steckbriefe mit Zugriff von der Firmen-Website

Anforderung	Umsetzung
<p>Die Profile aller Firmen-Mitarbeiter/innen sollen in einem gesonderten Bereich hinterlegt werden und dort (in pdf-Form) direkt per Link von der Website angesteuert werden können.</p>	<p>Benötigt wird ein Bereich „Profil“ mit je einer Seite pro Mitarbeiter/in. Die Seite enthält nur eine Überschrift und die Profil-Datei über das Word-Makro. Die Profil-Datei kann direkt in Confluence gepflegt werden.</p>
	<p>Eine Funktion für den Export der Seite als PDF ist vorhanden. Um externen Besuchern der Website Steckbriefe zur Verfügung stellen zu können, müssen die aktuellen Steckbriefe in PDF-Form erzeugt und als Link auf einer eigenen Seite abgelegt werden. Diese Seite wird über die Berechtigungen öffentlich zugänglich gemacht und kann von einem externen Link aus angesteuert werden.</p>

5. Bereich Anwendungssoftware

5.1 Reporting auf Kundenebene

Anforderung	Umsetzung
Vorzusehen ist eine Seite für die Pflege des MobileApp-Kundenstatus, d.h. eine Tabelle, in der kundenrelevante Informationen hinterlegt und gepflegt werden können (Informationen zum Stand der Einrichtung, Softwarestände/Version, eingesetzte Geräte, Kundenlizenzen usw.)	Es wird eine neue Seite mit einer Tabelle „Kundenstatus“ im Bereich MobileApp erstellt, die durch Support zu pflegen ist.



Abbildung 15: Pflege Kundenstatus

5.2 Interne Verwaltung der mobilen Geräte und der Lizenzen

Anforderung	Umsetzung
Die firmeneigenen mobilen Geräte müssen gelistet und intern verwaltet werden.	Auch hier soll die Verwaltung der genannten mobilen Geräte durch den Support auf einer neuen Seite im Bereich MobileApp erfolgen. Dort wird eine Tabelle angelegt, in der alle Geräte mit Informationen zu Anschaffungsdatum, Softwarestand, Lizenzierung, aktuellem Aufbewahrungsort usw. aufgeführt sind.

6. Bereich Dotnet

6.1 Angeschaffte Komponenten

Anforderung	Umsetzung
Benötigt wird eine Infrastrukturliste als Übersicht über alle angeschafften Komponenten. Die initiale Pflege soll durch einen Zuständigen erfolgen, die spätere Pflege durch alle Betroffenen.	Vom Zuständigen wird eine Seite mit einer Tabelle eingerichtet, die fortlaufend durch die Betroffenen weiterzupflegen ist. Die Pflege kann organisatorisch durch die/den Bereichsverantwortlichen sichergestellt werden – bei allen mit Kosten verbundenen Anschaffungen sollte der Eintrag (entsprechend dem Einreichen der Quittung usw.) verbindlich sein.

6.2 Forum Wissensaustausch

Anforderung	Umsetzung
Das Forum soll einen alten Mailverteiler ersetzen, um den – inzwischen eingeschlafenen – Austausch von Erkenntnissen zum Thema Dotnet zu reaktivieren. Erfahrungsgemäß liegt die spezielle Herausforderung in der Motivierung von Kolleginnen und Kollegen, die beim Kunden arbeiten.	<p>Hier könnte das kostenpflichtige Plugin Community Forums verwendet werden, das auf einfache Weise das Hinzufügen von Standard-Vorlagen für Online-Foren in Confluence-Seiten ermöglicht.</p> <p>Das Forum lebt vom Engagement der interessierten Teilnehmer/innen am Wissensaustausch – derartige Austausch-Plattformen können nur ein Angebot sein. Confluence bietet allerdings unterstützende Benachrichtigungsmechanismen: Zum einen können Benutzer/innen, die regelmäßig über Änderungen im Portal informiert werden möchten, selbst Versandeinstellungen definieren. Zum anderen gibt es eine spezielle Mail-Versand-Einstellung („Empfohlene Aktualisierungen“-E-Mail), die eine Zusammenfassung interessanter Inhalte basierend auf Kommentaren und Gefällt-mir-Klicks enthält und die einen automatisierten Versand – z.B. wöchentlich – steuern kann.</p>

6.3 Serverliste

Anforderung	Umsetzung
<p>Benötigt wird eine aktuelle Liste der vorhandenen Server mit allen wichtigen Informationen (freie Kapazitäten, Beschreibungen, abgelegte Anwendungen, Quellcodes, Datenbanken, Ansprechpartner usw.). Die initiale Pflege erfolgt durch den Bereichs-Zuständigen, die spätere Pflege durch alle Betroffenen. Die Aktualität der Liste muss sichergestellt werden.</p>	<p>Vom Zuständigen wird eine Seite mit einer Tabelle eingerichtet, die fortlaufend und verbindlich durch die in der Liste eingetragenen Ansprechpartner zu aktualisieren ist. Dies soll durch eine organisatorische Anweisung und die Kontrolle durch den Bereichsverantwortlichen sichergestellt werden.</p>

6.4 Linkliste

Anforderung	Umsetzung
<p>Auf dieser Seite soll eine Liste nützlicher Links zusammengestellt werden. Die Pflege erfolgt durch alle Interessierten.</p>	<p>Eine Seite mit Tabelle wird bereitgestellt und kann durch alle Interessierten befüllt werden. Auch hier lassen sich die Benachrichtigungsmechanismen sinnvoll einsetzen.</p>

7. Plugins und Erweiterungen

Für Confluence gibt es mehr als 500 Plugins. Das gezielte Hinzufügen einzelner Erweiterungen kann den Gesamtnutzen erheblich erhöhen. Auf dem Atlassian Marketplace werden sowohl freie als auch kostenpflichtige Plugins angeboten.

Da die Verwendung von Plugins vom spezifisch Anwendungszweck abhängt, können hier nur einige allgemeine Informationen zu den Erweiterungsmöglichkeiten von Confluence zusammengestellt werden.

Design

Die Standardmöglichkeiten für die Seitengestaltung, die sich im Wesentlichen auf das Einfügen von Logos und die Farbgebung beschränken, können ausreichen, wenn Confluence nur als Arbeitsmittel auf Team- oder Arbeitsgruppenebene verwendet wird. Soll die Site allerdings als Intranet oder gar als Website eingesetzt werden, sind für die Erstellung eines eigenen Designs der Einsatz eines oder mehrerer Plugins notwendig.

Import, Export und Integration

Diverse Plugins ermöglichen den Import von Informationen nach Confluence, die Integration dieser Daten oder deren Export aus Confluence. So können in Confluence User pluggingestützt inklusive ihrer Gruppenzuordnung exportiert werden. Andere Plugins konvertieren Seiten aus fremden Wikis, von Microsoft-Sharepoint oder einen ganzen Entwickler-Werkzeugkasten und sorgen für die Integration in Confluence.

Anwendungen

Auch ganze Anwendungen wie z.B. ein eigener Team-Kalender für Confluence oder ein Tool für die Erzeugung von Reports aus den Wiki-Daten lassen sich als Plugin einbinden. Interessant sind hier auch die Visualisierungs-Tools, mit denen webbasierte Diagramme erstellt werden können

Funktionserweiterungen

Die meisten Plugins sind Funktionserweiterungen. So gibt es Makros, die die Eingabemöglichkeiten im Editor erweitern (Tabellenbearbeitung, Einfügen von HTML-Code, verbesserte Textauszeichnung usw.), Funktionen, die Zusatzinfos und Metadaten über Seiten sammeln und anzeigen sowie viele kleine Funktionen (z.B. für die Anzeige des Präsenzstatus der Benutzer/innen, für die Vollbildanzeige, eine Suchen-und-Ersetzen-Funktion oder eine erweiterte Kopierfunktion).

Administration und Sicherheit

In bestimmten Bereichen von Confluence lässt sich mit Hilfe von Plugins die Sicherheit verbessern. So können die Wiki-Inhalte durch ein Kommentar-Moderations-Plugin kontrolliert oder auch der Zugriff auf die z.T. relativ mächtigen Confluence-Makros benutzerbezogen begrenzt werden.

Schließlich können sich auch Administratoren die Arbeit durch den Einsatz diverser Plugins erleichtern, etwa mit dem Backup-Manager, einer Attachment-Versionsverwaltung oder mit einem SQL-Plugin, das die Datenbank-Integrität überprüft.

8. Fazit

Mit Confluence kann auf relativ einfache Weise eine Kommunikations- und Wissens-Austausch-Plattform für ein Unternehmen mit dem Umfang der Beispielfirma zur Verfügung gestellt werden. Der Besonderheit, dass nur ein Teil der Mitarbeiter/innen räumlich in der Geschäftsstelle arbeitet, wurde durch das Sicherstellen der Verfügbarkeit der Inhalte über das Internet mit gleichzeitiger differenzierter Steuerbarkeit des Benutzerzugriffs und die Office-Anbindung zur Pflege administrativer Dokumente Rechnung getragen.

Technisch lassen sich auch die meisten Detail-Anforderungen ohne zusätzlichen Programmieraufwand mit Hilfe von Vorlagen, Makros und dem intuitiv bedienbaren, leistungsstarken Editor umsetzen. Die Verwendung des Ticketsystems Jira und der unkomplizierte Zugriff darauf aus Confluence heraus ermöglicht zusätzlich die Abbildung der aktuell in der Ticketbearbeitung eingesetzten Workflows.

Die Vorarbeiten für den im Projekt beschriebenen Einsatz von Confluence mit Jira lassen sich in einer überschaubaren Zeit durchführen: Eine einfache Installation mit wechselseitiger Integration ohne umfangreichere Design-Anpassungen kann in einigen Stunden erfolgen. Aufwändiger ist die Konfiguration der Tools für ein Vorhaben vom Umfang des Beispielprojekts. Hierfür müssen – ohne die Zeit für laufende (Erstellung und Pflege von Listen usw.) und individuelle Tätigkeiten (Pflege Reisekostenformular u.ä.) zu berücksichtigen – etwa 5-6 Tage angesetzt werden.

Dabei ist zu bedenken, dass speziell die Situation der Mitarbeiter/innen, die beim Kunden tätig sind und kaum in der Geschäftsstelle arbeiten, ein „attraktives“ Portal erfordert (Initiale Befüllung mit Inhalten, klare Strukturierung für eine gute Orientierung im Portal, festgelegte Verantwortlichkeiten zur Sicherstellung einer kontinuierlichen Pflege). Es kann also durchaus sinnvoll sein, mehr Zeit auf Konzeption und sorgfältige Umsetzung des Confluence- (und für das Workflow-Design der Tickets auch des Jira-) Einsatzes zu verwenden.