

Effizientes IT Incident Management mit Jira

Eine ungeplante Unterbrechung der IT-Services? Probleme mit der Software-Qualität? Immer wieder Ausfälle von IT-Systemen? Das Incident Management umfasst sämtliche Ereignisse und Prozesse, um auf Störungen im IT-Umfeld angemessen zu reagieren. Ob vermutete Sicherheitsvorkommen oder akute Produktionsausfälle der Systeme: Das Incident Management adressiert sämtliche organisatorischen und technischen Vorfälle, die sich negativ auf die Arbeitsabläufe auswirken, und hält Maßnahmen für deren zukünftige Vermeidung bereit.

Alle Prozesse beginnen mit einem Ereignis, unabhängig davon, welcher Art dieses ist. Ob es sich um eine Unterbrechung, einen Ausfall oder „nur“ um ein Performance-Problem handelt, die Auswirkungen sind ebenso zu dokumentieren wie der Hintergrund und die Lösungsschritte. Im Jira Incident Management werden dafür sämtliche Ereignisse erfasst, bearbeitet und dokumentiert, die negativen Einfluss auf die Qualität und den operativen Betrieb haben. Zudem werden Maßnahmen zur Problembeseitigung und Prävention festgelegt, dokumentiert und deren Umsetzung bei Störungen überwacht.

Abgeschlossene Ereignisse und deren Historie bilden die Grundlage für die etwaige Erstellung und Anpassung einer Standard Operation Procedure oder können zum Einleiten eines Change-Prozesses zwecks zukünftiger Vermeidung von Störungen führen.



Atlassian-Funktionalität im Bereich des Incident Managements

- Anpassbare Beschreibungsmöglichkeiten zur Dokumentation von Ereignissen
- Zentrale Sammlung von Informationen und Dokumenten zu einzelnen Incidents
- Analysefunktion nach Ereignis-Kategorien
- Automatische Erinnerungen bei drohenden Terminüberschreitungen
- Umfangreiche Reporting-Funktionen, Statistiken und Dashboards
- Individualisierbare Dashboards für den Überblick über alle Prozesse und Schwachstellen
- Integration von Jira Incident Management mit anderen Atlassian-basierten organisatorischen Lösungen

Unsere Leistungen für das Incident Management mit Atlassian

- Beratung in Lizenzfragen und Beschaffung Ihrer Atlassian-Lizenzen
- Beratung und Begleitung von der Pilotierung bis zum Roll-Out
- Installation und Einrichtung von Atlassian-Produkten
- Auf Ihre Wünsche zugeschnittene Konfiguration von Masken, Feldern und Workflows
- Definition und Implementierung des Rollen- und Berechtigungskonzepts
- Skalierungsfähige Konfiguration der Atlassian-Tools und Add-Ons
- Implementierung der benötigten Reports und Dashboards
- Integration von Atlassian-Produkten in bestehende Intranet-Lösungen, Realisierung von Kopplungen zu Datenbanken
- Schulungen und Workshops für Anwender, Key User und Administratoren

Ihr Nutzen

- Vollständiger Überblick über die Qualität Ihrer IT-Services und -Systeme
- Zentrale Dokumentation aller Prozesse und Maßnahmen bei Störungen und Ausfällen
- Wichtige Informationsbasis für Optimierungspotenzial, Change-Prozesse und KVP
- Integriert in Entwicklung und Support sowie weitere Prozesse