

IT Service Management (ITSM) mit Jira

Die Kundenzufriedenheit sowie die Erreichung der Geschäftsziele stehen im Fokus des ITSM. Das ITSM adressiert sämtliche Managementaspekte von IT-Organisationen. Es umfasst Prozesse, Dokumente, Vorgehen und Regelungen zur IT-Planung, zu Support, Lieferung, Sicherheit und Infrastruktur sowie alle Maßnahmen, die zu einem besseren Kundenservice beitragen. Der Ansatz des ITSM ist prozessbasiert und verbindet gemeinsame Interessen mit unterschiedlichen Verbesserungsmethoden und Frameworks.

Die Kombination des prozess- und gleichzeitig projekt-basierten Ansatzes der Atlassian-Lösung für ITSM sorgt für eine optimale Umsetzung und Steuerung der Vorgaben, ohne die Mitarbeiter mit unnötigem bürokratischem Aufwand zu belasten. Die Teams können primär projektorientiert agieren, ihre Arbeitsprozesse systematisch organisieren und sich mit ihren wesentlichen Aufgaben – wie der Bearbeitung ihrer Workflows, Datenschemata, SLAs oder Berichte – beschäftigen. Gleichzeitig steht dem IT-Management ein vollständiger Überblick über die durchgängige Prozesslandschaft zur Verfügung.



Atlassian-Funktionalität im Bereich des IT Service Managements

- ▶ Übersichtliches, intuitives Portal für jeden berechtigten Mitarbeiter
- ▶ Anbindung von Vorfällen an Probleme und Assets
- ▶ Einfache Erstellung und Bearbeitung von Anfragen
- ▶ Automatisches Dispatchen
- ▶ Metriken zur Sicherung der Einhaltung von Service Level Agreements
- ▶ Automatische Ticket Queues
- ▶ Effiziente Self-Service-Mechanismen
- ▶ Umfassendes und präzises Reporting
- ▶ Direkter Überblick über die Aufgaben der Mitarbeiter

Unsere Leistungen für das IT Service 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

- ▶ Höhere Kundenzufriedenheit dank besserer Prozessorganisation
- ▶ Höhere Produktivität im Service
- ▶ Zeitersparnis bei der Ticket-Priorisierung
- ▶ Weniger Probleme und Tickets dank Self-Service
- ▶ Verbindung der Welten – ITIL-Konzepte mit Denkweise der Anwender