

## Produktive Service Desks mit Jira

Ihre Kunden erwarten von Ihnen die baldige Umsetzung von Anfragen und die Lösung ihrer Probleme. Wird diese Erwartung nicht erfüllt, wechseln sie möglicherweise zu einem anderen Anbieter. Ein guter Kundendienst ist ein kritischer Erfolgsfaktor für zufriedene Kunden. Die moderne Oberfläche von Jira Service Desk trägt zu einfachen und schnellen Kundeninteraktionen bei. Die Kunden sehen dabei nur, was sie sehen müssen, Ihr Service-Team kann intern im Fachchinesisch kommunizieren, um eine schnelle Lösung zu finden.

Der Jira Service Desk deckt alle wesentlichen Aufgaben für den Kundenservice ab. Das umfasst die gesamte ein- und ausgehende Kommunikation mit den Nutzern sowie Informationen über Änderungen in der Infrastruktur und potenzielle Störungen. Daneben können auch die Aktivitäten des Support-Teams überwacht und weitere Aufgaben, wie z. B. das Incident Management oder das Problemmanagement, übernommen werden.



### Atlassian-Funktionalität im Bereich Service Desk

- ▶ Ein zentrales System für Ihr Service-Team und Ihre Kunden
- ▶ Übersichtliches und leistungsfähiges Frontend für Ihre Mitarbeiter
- ▶ Einfache, reduzierte und intuitive Oberfläche für Kunden
- ▶ Tool-Unterstützung für Service Level Agreements (SLA)
- ▶ Integration mit Confluence zum Aufbau einer Wissensbasis
- ▶ Machen Sie sich die vollständige Integration in Ihre Infrastruktur zunutze und vermeiden Sie die Risiken unnötigen Outsourcings

### Unsere Leistungen für Service Desks 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

- ▶ Einheitliches, zentrales System unterstützt die schnellstmögliche Bearbeitung von Kundenanfragen
- ▶ Zentrale Wissensbasis entlastet Ihr Service-Team
- ▶ Keine aufwendigen Schulungen dank intuitiv bedienbarer Oberfläche auch für nicht technikaffine Anwender
- ▶ Vielfältig einsetzbar: im IT-Support, im Kundenservice, im internen Support usw.