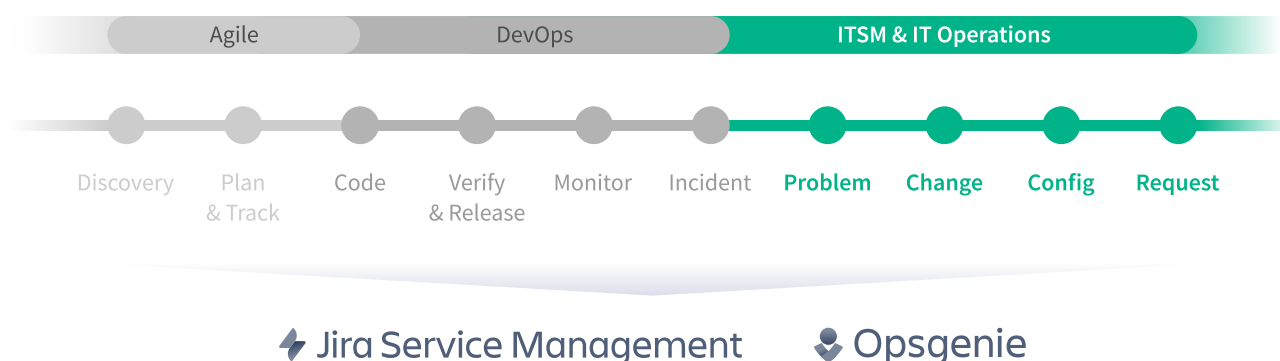




Service Lifecycle

Přístup ke správě IT služeb, který zohledňuje strategii, návrh, přechod, provoz a neustálé zlepšování IT služeb.



Incident Management

Nastavte si vlastní týmová pravidla kategorizace a automatizace pro zpracování nebo uzavírání incidentů.



Change Management

Konfigurujte workflow schvalování změn na základě typu a podle pracovních postupů, procesů či oprávnění.



Problem Management

Analyzujte a identifikujte hlavní příčiny problémů, předejděte tak opakujícím se incidentům.



Knowledge Management

Hledejte poznatky a odpovědi v článcích self-service portálu podle klíčových slov, ohodnoťte relevantnost obsahu.



Asset Management

Spravujte aktiva a získajte přehled o efektivním využití IT prostředků a správě inventáře.



Configuration Management

Získejte přehled o vzájemných závislostech infrastruktury a provozu kritických služeb a aplikací, minimalizujte rizika.

Výhody nástrojů JIRA

- Atlassian Marketplace** Platforma pro zákazníky Atlassian k objevování, testování a nákupu aplikací produktů Atlassian. Pomocí aplikací můžete přizpůsobit a rozšířit svůj Atlassian produkt.
- Moderní vzhled** Uživatelské rozhraní má moderní vzhled a je dostatečně intuitivní pro všechny uživatele.
- Integrace** Více než 1000 ověřených aplikací a integrací pro přizpůsobení Jira Service Management, aby plně vyhovoval vašim potřebám.
- Automatizace** Zabudovaná automatizace Jira Service Management, která pomáhá týmům automatizovat jejich procesy a dostat tak rychle správné informace ke správným lidem.
- Reporting** Jira Service Management poskytuje působivé přehledy v reálném čase, takže můžete získat kontrolu nad výkonem svého týmu a lépe porozumět trendům vašeho pracovního vytížení.
- Rychlá implementace** Díky mnohým konfiguračním možnostem Atlassian produktů je možné řešení velmi rychle nastavit přesně podle potřeb zákazníka.

Platformy

On-premise
Cloud

Reference



ŠKODA



avast



KB



FORTUNA



PPF Banka



MONETA MONEY BANK

⚡ Jira Service Management



Service Level Agreement (SLA)

Definuje dohodnuté politiky a podmínky poskytovaných služeb pro vaše zákazníky nebo v rámci vaší organizace, umožňuje sledování progresu a stavu řešeného problému, definuje pravidla automatické eskalace.



Agent Queues

Zákaznické požadavky jsou uspořádané ve frontách, kde jsou podle přednastavených pravidel nebo priorit tříděné a přidělovány správným řešitelům.



Knowledge Base

Znalostní databáze obsahuje články s informacemi, tématy, odpověďmi na často kladené otázky (FAQ), jakož i pokyny k řešení incidentů a problémů.



Asset and Configuration Management

Pomocí nástroje **Insight – Asset Management** získáte přehled o aktivech a využívaných IT prostředcích ve vaší organizaci. V kombinaci s **Device42** můžete sledovat vzájemné závislosti v IT ekosystému a optimalizovat jeho využití.



Integrate

Získáváním údajů z libovolného zdroje, jako například SQL nebo REST API, jsou vyplněná vlastní pole v JIRA. Typickým případem je načítání údajů ze systému CRM nebo poptávek pro aktiva z databáze CMDB.



Výhodné licencování (jen agenti)

Přístup k bezplatnému zadávání a sledování incidentů v JIRA Service Management má neomezený počet uživatelů. Licenční pravidla se vztahují jen na agenty nebo řešitele tiketů.

🔗 Opsgenie

Pomáhá týmům pohotově reagovat, řešit a neustále se učit z incidentů společně s funkcemi plánované pracovní pohotovosti, směrování pravidel a eskalace politik.

- Alerting** Jira Service Management obsahuje varovné a pohotovostní funkce, které týmům umožňují reagovat okamžitě na incidenty.
- Notifications** Tato integrovaná funkce zajistí, že váš pohotovostní tým nikdy nezmešká kritická upozornění.
- On-call Management** Plánujte a definujte pravidla eskalace v jednom rozhraní. Váš tým bude vždy vědět, kdo má práve pohotovost a kdo je zodpovědný za řešení incidentů. Mějte jistotu, že kritická upozornění nezůstanou nikdy přehlédnutá / se nikdy nepřehlédnou.

👁️ Statuspage

Vyhňte se zahlcení tikety ze supportu během odstávek a jednoduše proberte stav s vašimi uživateli v reálném čase.