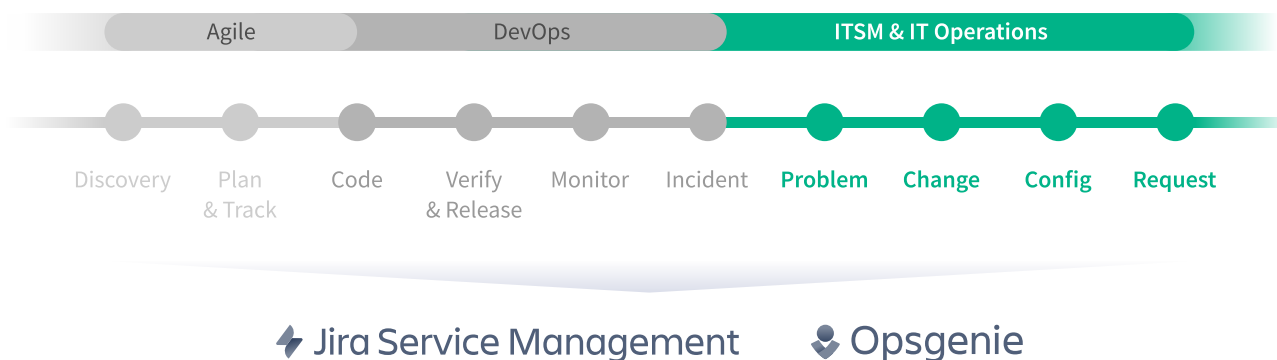




Service Lifecycle

Prístup k správe IT služieb, ktorý zohľadňuje stratégiu, návrh, prechod, prevádzku a neustále zlepšovanie IT služieb.



Incident Management

Nastavte si vlastné tímové pravidlá kategorizácie a automatizácie pre spracovanie alebo uzatváranie incidentov.



Change Management

Konfigurujte workflow schvaľovania zmien na základe typu a podľa pracovných postupov, procesov, či oprávnení.



Problem Management

Analyzujte a identifikujte hlavné príčiny problémov, predídte tak opakujúcim sa incidentom.



Knowledge Management

Hľadajte poznatky a odpovede v článkoch self-service portálu podľa kľúčových slov, ohodnotte relevantnosť obsahu.



Asset Management

Spravujte aktíva a získajte prehľad nad efektívnym využitím IT prostriedkov a správou inventáru.



Configuration Management

Získajte prehľad o vzájomných závislostiach infraštruktúry na prevádzku kritických služieb a aplikácií, minimalizujte riziká.

Výhody nástrojov JIRA

- Atlassian Marketplace** Platforma pre zákazníkov Atlassian na objavovanie, otestovanie a nákup aplikácií produktov Atlassian. Pomocou aplikácií môžete prispôbiť a rozšíriť svoj Atlassian produkt.
- Moderný vzhľad** Užívateľské rozhranie má moderný vzhľad a je dostatočne intuitívne pre všetkých užívateľov.
- Integrácia** Viac ako 1 000 overených aplikácií a integrácií pre prispôbenie Jira Service Management, aby plne vyhovoval vašim potrebám.
- Automatizácia** Zabudovaná automatizácia Jira Service Management, ktorá pomáha tímom automatizovať ich procesy a tým dostať ihneď správne informácie k správnym ľuďom.
- Reporting** Jira Service Management poskytuje pôsobivé prehľady v reálnom čase, takže môžete získať kontrolu nad výkonom svojho tímu a lepšie porozumieť trendom jeho pracovného vyťaženia.
- Rýchla implementácia** Vďaka mnohým konfiguračným možnostiam produktov Atlassian je možné riešenie veľmi rýchlo nastaviť presne podľa potrieb zákazníka.

Platformy

On-premise
Cloud

Referencie



⚡ Jira Service Management



Service Level Agreement (SLA)

Definuje dohodnuté politiky a podmienky poskytovaných služieb pre vašich zákazníkov alebo v rámci vašej organizácie, umožňuje sledovanie progresu a stavu riešeného problému, definuje pravidlá automatickej eskalácie.



Agent Queues

Zákaznícke požiadavky sú usporiadané vo frontách, kde sú podľa prednastavených pravidiel, či priorit triedené a pridelované správnym riešiteľom.



Knowledge Base

Znalostná databáza obsahuje články s informáciami, témami, odpoveďami na často kladené otázky (FAQ), ako aj pokynmi na riešenie incidentov a problémov.



Asset and Configuration Management

Pomocou nástroja **Insight – Asset Management** získate prehľad o aktívach a využívaných IT prostriedkoch vo vašej organizácii. V kombinácii s **Device42** môžete sledovať vzájomné závislosti v IT ekosystéme a optimalizovať jeho využitie.



Integrácia

Získaním údajov z ľubovoľného zdroja ako napríklad SQL alebo REST API sú vyplnené vlastné polia v JIRA. Typickým prípadom je načítanie údajov zo systému CRM alebo dopytov pre aktíva z databázy CMDB.



Výhodné licencovanie (len agenti)

Prístup k bezplatnému zadávaniu a sledovaniu incidentov v JIRA Service Management má neobmedzený počet používateľov. Licenčné povinnosti sa vzťahujú len na agentov alebo riešiteľov tiketov.

📍 Opsgenie

Pomáha tímom pohotovo reagovať, riešiť a neustále sa učiť z incidentov spolu s funkciami plánovanej pracovnej pohotovosti, smerovania pravidiel a eskalácie politik.

- Alerting** Jira Service Management obsahuje varovné a pohotovostné funkcie, ktoré umožňujú tímom okamžite reagovať na incidenty.
- Notifications** Táto integrovaná funkcia zabezpečí, že váš pohotovostný tím nikdy nezmešká kritické upozornenia.
- On-call Management** Plánujte a definujte pravidlá eskalácie v jednom rozhraní. Váš tím bude vždy vedieť kto má práve pohotovosť a kto je zodpovedný za riešenie incidentov. Majte istotu, že kritické upozornenia nikdy nezostanú prehliadnuté.

👁️ Statuspage

Vyhňte sa zahlteniu tiketmi zo supportu počas odstáviek a jednoducho komunikujte ich stav s vašimi užívateľmi v reálnom čase.