

Optimieren mit Jira Service Management Cloud

Von Serviceanfragen bis hin zum Änderungsmanagement: Jira Service Management wird von Teams für alles rund um das IT-Service-Management (ITSM) genutzt. Dank der zusätzlichen Funktionen in der Cloud, wie dem End-to-End-Vorfallmanagement und leistungsstarker Automatisierung ohne Code, können Sie schneller als je zuvor Mehrwert schaffen. **Was ist denn nun eigentlich neu und besser in der Cloud?**

1 ROI

In der Cloud übernimmt Atlassian die Upgrades, Wartung, Sicherheit und Compliance und entlastet dadurch Ihr Team, das sich auf hochwertigere Aufgaben konzentrieren kann. Außerdem sparen die Agenten Zeit durch die Automatisierung ohne Code in der Cloud – Zeit, die sie wiederum auf die Kundenbetreuung verwenden können.

InVision verzeichnete einen Rückgang von 50 % bei seinen IT-Tickets, nachdem das Unternehmen den Prozess für Serviceanfragen an Jira Service Management übertragen und die internen Automatisierungskontrollen von Jira Software eingeführt hatte.

2 Innovation

Sie suchen nach Integrationsmöglichkeiten für Figma, Dropbox oder Loom? Wie wäre es, wenn Sie Post-Mortem-Analysen von Vorfällen zur Nachverfolgung in Confluence exportieren? Oder risikoreiche Änderungen im Handumdrehen an die richtigen Personen zur Bestätigung weiterleiten? Das sind nur einige der Innovationen und Integrationen, die exklusiv in der Cloud verfügbar sind.

■ [Atlassian-Lösungen] sind hinsichtlich Leistung und Benutzerfreundlichkeit sehr ausgewogen. Es gibt nicht viele Tools, die über ein solches leichtgewicht verfügen und trotz Wachstums weiterhin die Anforderungen des Unternehmens erfüllen.

SKY FROSTENSON,
Director of Program Management, VSCO

3 Wertschöpfungszeit

Bei Jira Service Management stand schon immer Servicemanagement mit Hochgeschwindigkeit im Mittelpunkt. Heute arbeiten Cloud-Teams schneller als jemals zuvor. Dank vollständiger Sichtbarkeit zwischen Entwicklung und IT können Cloud-Teams Code-Deployments und Commits als mögliche Ursache eines Vorfalls nachverfolgen und die Effizienz von Code im Zeitverlauf überwachen, um künftige Vorfälle zu verhindern.

■ Wir sind von unserer Wissensdatenbank begeistert. Wenn ein Benutzer eine Frage eingibt, zeigt [Jira Service Management] zuerst jene Wissensdatenbankartikel an, die die Ticketanzahl reduzieren und dem Benutzer Selbsthilfe ermöglichen. Das ist ein großer Gewinn für uns ... Jira Service Management trägt wirklich dazu bei, die Effizienz von Teams zu erhöhen, und ermöglicht eine einfache Skalierung bei der Ticketerstellung, um die geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen.

ALEX STILLINGS,
IT Manager, Twitter

Was macht Jira Service Management Cloud so einzigartig?



Native Automatisierung

Automatisieren Sie Routine-Tasks wie das Aktualisieren von verknüpften Jira-Vorgängen und das Sichten bestimmter Anfragen, ohne eine Zeile Code zu schreiben, um die Produktivität der Agenten zu steigern. In der Cloud ist die Automatisierung nativ in das Produkt integriert, d. h., Sie müssen keine Automatisierungs-Add-ons kaufen, installieren und verwalten oder komplizierte benutzerdefinierte Skripts erstellen.



End-to-End-Vorfallmanagement

Bringen Sie Dev und ITOps zusammen, um schnell auf Vorfälle zu reagieren, sie zu lösen und daraus zu lernen, denn Opsgenie ist vollständig in die Cloud integriert. Aufgrund dieser integrierten Cloud-Funktionalität können Teams eskalieren und wichtige Vorfälle erstellen sowie bestehende Tickets mit laufenden großen Vorfällen verknüpfen. Cloud-Teams können auch Ursachenanalysen durchführen und Änderungen über ein Dashboard zur Untersuchung von Vorfällen rückgängig machen sowie Post-Mortem-Analysen direkt in Confluence exportieren.



Integriertes Änderungsmanagement

Mit der Cloud reagieren Sie sofort auf geschäftliche Veränderungen. Leiten Sie Dev-Änderungen rasch an Ops weiter und minimieren Sie gleichzeitig das Risiko. Lösen Sie Blockaden in Ihrem Dev-Team auf, damit Änderungen rasch an die Produktion weitergegeben werden. Stellen Sie ITOps dennoch einen vollständigen Audit-Trail der bereitgestellten Änderungen zur Verfügung. Eine neue Engine zur Bewertung von Änderungsrisiken sowie eine konsolidierte Darstellung zum Änderungsmanagement sind ebenfalls nur in der Cloud verfügbar.



AI-gestützte, intelligente Vorhersagen

Voreinschätzungen mithilfe von maschinellem Lernen, Suchvorgänge und Vorschläge sorgen dafür, dass Vorhersagen früheres Verhalten und Altdaten berücksichtigen. Jira Service Management Cloud prognostiziert zugewiesene Personen für Tickets, zeigt zugehörige Tickets auf und schlägt relevante Artikel aus der Wissensdatenbank vor, damit Teams reaktionsfähig bleiben.



Native Desktop-App

Die native Cloud-Desktop-App von Jira Service Management enthält alles, was Ihre IT zur Verwaltung von Anfragen, Vorfällen, Änderungen und Problemen benötigt, einschließlich Support für Marketplace-Apps. Der Dunkelmodus sorgt für zusätzliche Lesbarkeit.



Bessere SaaS-Integrationen in der Cloud

Cloud-Teams profitieren von den Cloud-Integrationen mit Figma, Dropbox-Smartlinks und Loom, um die Notwendigkeit permanenter Kontextwechsel zu reduzieren. Die Slack-Integration von Jira Service Management gelingt besser in der Cloud und ermöglicht es Benutzern, Vorgänge zu erstellen, miteinander zu verknüpfen und "Ihre Aufgaben" anzuzeigen – alles aus Slack heraus.





Haben Sie Fragen?

Wenden Sie sich an venITure, Ihrem Atlassian Enterprise Platinum Solution Partner, um herauszufinden, wie Ihr Team Jira Service Management ideal einsetzen kann.

©2020 Atlassian. Alle Rechte vorbehalten.

 **ATLASSIAN**

Come say hi →

 **venITure**

