psc_ TRANSITION TECHNOLOGIES

ATLASSIAN Platinum Solution Partner ENTERPRISE

_Jira Service Management

Jeden system, wiele możliwości

Zaawansowane środowisko do obsługi zgłoszeń zewnętrznych oraz wewnętrznych stworzone zgodnie z zasadami ITIL.

_Procesy, które digitalizuje i usprawnia

Zarządzanie żądaniami

Zarządzanie incydentami

Zarządzanie zmianami

Zarządzanie zasobami

Zarządzanie problemami

Zarządzanie konfiguracją

Zarządzanie wiedzą

_Ułatwienia dla zespołów technicznych

- Wbudowane mechanizmy automatyzacji
- Integracje z narzędziami CI/CD
- SLA, kolejkowanie zgłoszeń
- Baza szablonów wiadomości do klientów
- Wbudowana obsługa email Integracje z komunikatorami
- Raporty i statystyki
- Możliwość stworzenia bazy wiedzy dla klientów
- Zbiorcze akcje dotyczące zgłoszeń
- Dynamiczny widok danych w panelu administracyjnym
- Możliwość obsługi połączeń telefonicznych dzięki integracji z AWS Connect

_Usprawnienia dla Project Managerów

- Wielopoziomowe procedury zatwierdzania zmian
- Łatwa priorytetyzacja zadań
- Możliwość monitorowania SLA oraz statystyk
- Płynny przepływ informacji między zespołami
- Ankiety CSAT
- Notyfikacje dotyczące np. zmiany statusu zgłoszenia
- Całościowy wgląd do projektów
- Czytelnie przedstawione dane
- Możliwość dostosowania formatek, komunikatów i przepływów informacji zgodnie z potrzebami firmy

_Jira Service Management poprawia wydajność pracy w firmach na całym świecie, niezależnie od branży

Dołącz do ich grona:

Yale University · solarisBank · The Telegraph · B.A:M Balyasny Asset Management L.P. · Skyscanner · LUCID · Dice · Domino's · airbnb

_Od service desk do ITSM:

01 → **02** → **03** → **04**

01

Prosty system ticketowy umożliwiający zgłaszanie problemów na linii użytkownik – serwisant.

02

Bardziej zaawansowane rozwiązanie, obsługujące także wewnętrzną komunikację między pracownikami a działami administracyjno – technicznymi.

03

IT Service Management obsługujący wiele złożonych procesów oraz komunikację między setkami pracowników i/lub klientów.

04

System ITSM dostosowany do formy Enterprise Service Management obsługujący procesy HRowe, księgowe, finansowe i wiele innych, o zapewnionej najwyższej wydajności pracy.

Atlassian Jira Service Management

Service desk kiedyś

- Systemy wdrażane per dział/zespół, nieskomunikowane ze sobą.
- Odgórnie określony przebieg procesów, bez możliwości dostosowania ich do zmieniających się potrzeb.
- Dodatkowe funkcjonalności wymagały indywidualnej customizacji.
- Mała skalowalność i znikoma możliwość rozwoju infrastruktury.

ITSM obecnie

- Środowisko obsługujące wiele różnych procesów, nie tylko technicznych czy administracyjnych; przepływ informacji obejmuje całą firmę, koniec z silosami.
- Procesy przebiegają zgodnie z potrzebami firmy, mogą być rozbudowane, zmienione lub uzupełnione o kolejne w dowolnym momencie.
- Dodatkowe możliwości zapewnione w większości przez istniejące już aplikacje.
- Pełna skalowalność i elastyczność infrastruktury.

- **Enterprise Service Management**
- **Współpraca między zespołami**
- **Mechanizmy automatyzacji**

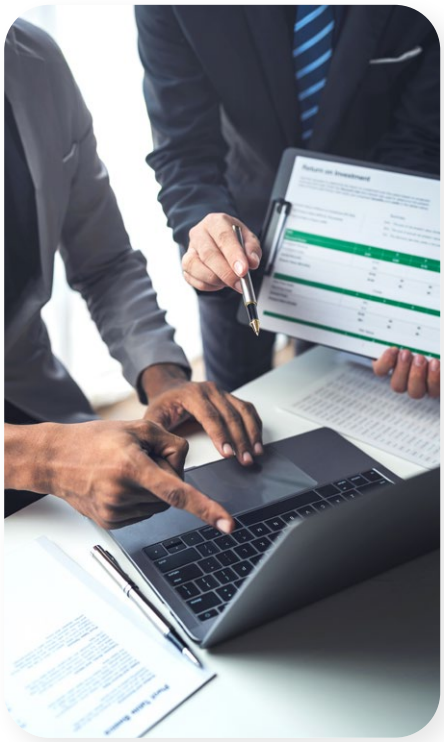
Czynniki i trendy, które zmieniają i rozszerzają zakres funkcjonowania systemów typu **service desk**

Raport: *Three Trends Are Transforming The Service Desk, Forrester*

_Zgodnie z raportem firmy Forrester,

„The Total Economic Impact of Atlassian for ITSM", wdrożenie JSM przynosi korzyści takie jak:

- Większa wydajność zespołów serwisowych
- Lepsza komunikacja i współpraca między zespołami
- Wzrost zadowolenia klientów z obsługi
- Mniejsza ilość zgłoszeń dzięki intuicyjnemu Portalowi Klienta z bazą wiedzy
- Poprawa wydajności zespołu wsparającego infrastrukturę
- Wyższy wskaźnik zrealizowanych SLA
- Krótszy czas obsługi zgłoszeń
- Redukcja kosztów dzięki rezygnacji z tradycyjnych, rozproszonych narzędzi ITSM
- Zwiększenie produktywności użytkowników



Chcesz mieć wgląd do raportu?
Odezwij się do nas: **atlassian@ttpsc.pl**

Rozwiązanie Jira Service Desk zrewolucjonizowało sposób, w jaki świadczymy usługi IT.

Mamy do czynienia z liczbą zgłoszeń większą o 236% przy wzroście liczby inżynierów IT tylko o 63%, a efektywność naszego zespołu IT zwiększyła się o 44%.

Business Tools Team Lead
Skyscanner

ATLASSIAN
Jira Service Management

Opcje hostingowe

- Cloud
- Data Center

Pożądane funkcjonalności

- Standard
- Premium
- Enterprise

> ***Jira Service Management to rozwiązanie skalowane o zaawansowanych możliwościach konfiguracyjnych.***

Do tej pory wdrożyliśmy ten system między innymi dla klientów z branży energetycznej, motoryzacyjnej, FMCG czy dla producenta i dystrybutora kosmetyków. Nasze zespoły dostosowują funkcjonalności do potrzeb danej firmy, rozbudowując system o odpowiednie dodatki i customizacje. Jesteśmy Platynowym Partnerem marki Atlasssian z ponad 10 letnim doświadczeniem i certyfikowanymi specjalistami w swoich zespołach. Zapewniamy pomoc na każdym etapie: od analizy potrzeb po wdrożenie i wsparcie. Zapraszam do kontaktu.

Grzegorz Kędzior
Head of Sales, Transition Technologies PSC

_Jesteś gotowy na wdrożenie wysokiej klasy systemu ITSM dla swoich zespołów? Skontaktuj się z nami!

Zapewniamy:

- Analizę wymagań i procesów biznesowych
- Przygotowanie szczegółowej oferty dopasowanej do potrzeb klienta
- Pełny zakres usług związanych z wdrożeniem, utrzymaniem i wsparciem systemu
- Szkolenia dla użytkowników i administratorów
- Pełną paletę narzędzi Atlassian i dodatków z Marketplace w korzystnej cenie
- Elastyczne formy rozliczania się
- Partnerskie, swobodne relacje podczas każdego etapu współpracy

_Skontaktuj się z nami!

Transition Technologies PSC

kontakt@ttpsc.pl
www.ttpsc.pl

psc_ TRANSITION TECHNOLOGIES