

20) 一个将JIRA和Tempo用于服务支持热线的案例研究

作者Dave Meyer, 产品市场专家

于 2012年5月12日

原文链接: <http://blogs.atlassian.com/2012/05/using-jira-and-tempo-as-a-help-desk/>

这是一个客户博客帖子, 来自于TM软件的Tempo 插件。TM软件是 *Atlassian 峰会2012*的赞助商之一。

你曾经考虑过使用JIRA和来自TM 软件的Tempo插件用于服务支持热线吗? 在Nýherji位于冰岛雷克雅未克的总部, 我们同服务经理Þorsteinn Hallgrímsson坐在一起讨论Nýherji在寻找什么以及当寻找一个系统来支持技术服务部门的时候, 他们为什么会选择JIRA和Tempo的时间跟踪插件?

给我们介绍一下Nýherji。

Nýherji是冰岛的一家主要的信息技术领域的服务提供商。我们在信息技术领域提供完整的解决方案, 包括咨询以及供应硬件和软件、办公设备和技术服务。

在全球有大约550个雇员，而且Nýherji冰岛有大约270个雇员在5个不同的部门工作。技术服务部门是这里最大的部门，专门为许多公司提供服务，有一个全年每周7天每天24小时待命的服务支持热线。在Nýherji内部，技术服务是我们的主要JIRA用户群体。

Nýherji的技术服务部门从事什么工作？

Nýherji技术服务部门为大约1000家公司提供支持服务，其中半数与我们签订了服务合同。我们每月收到超过1200份服务申请，因此我们需要一个好的服务系统来帮助我们管理所有这些服务申请，同样时间跟踪系统将使员工们能容易地记录他们的工作。

你们是从什么时候开始使用JIRA的呢？

我们的技术服务团队从2010年6月就已经开始使用JIRA了。我们从2009年秋天开始对新的服务系统进行需求分析，然后于同年10月，我们选择了JIRA。实施这套系统花了大概6个月。在为Nýherji实施JIRA以后，我们为冰岛这里的其它需要同样实施JIRA的公司提供咨询。那样的实施工作花了大约3个月。我们仍在JIRA中调整并实施新的专门特性，从而在未来增强这套系统。

为什么会选择JIRA？

当我们开始寻找一套满足我们的要求的服务系统时，我们看了6套不同的系统。JIRA最合乎我们要求的系统。最大的优点是这套系统非常灵活，而且价格低廉。

我们选型的先决条件之一是有一套简单而有效的跟踪系统，并能很容易地连接到我们的SAP账务系统中。这正是来自TM软件的Tempo插件所能提供的。

我们也要求我们的服务系统能支持ITIL最佳实践，通过在JIRA中根据ITIL流程调整问题类型和工作流就能实现。我们也使用定制域来做更深入的调整。我们看到的其他系统无法提供同样的灵活性。

Nýherji是如何将JIRA用于服务支持热线的？

我们使用JIRA作为我们的ITIL模式支持服务单工具（事件/申请实施、问题和变更管理）。联系人信息存在LDAP中，而且我们给每个联系人分配一个JIRA用户名。但是，由于这些用户不能登录到JIRA中，因此他们不会侵犯JIRA版权。

blocked URL

当我们生成一张服务单时，我们将用户的合同ID保存在一个称为‘Contact（联系人）’的定制字段中。我们将有关合同的详细信息保存在一个叫做‘Contact Info（联系人信息）’的、单独的定制字段中，包括诸如他们的全名、电话号码、手机号码、部门、电子邮件地址等信息，而且可以从查看问题屏幕访问。我们能从问题视图屏幕上通过选择合同名称来查找属于该合同的问题。

我们的JIRA安装中存有大约9,000份合同、110,000个问题和1000个项目。JIRA中的项目是用于客户的。对每家公司来说，项目关键字的头3个字母是唯一的，这用来同其它诸如用于账务管理的SAP和用于知识管理的Confluence系统联接项目。

我们不想把我们所有的联系人都能登录JIRA。用户可以通过使用特定的网页向我们的服务支持热线发送一封电子邮件生成服务单，或者直接给服务支持热线打电话。当服务单生成并解决的时候，通知表就会告知这个联系人。我们使用一个 workflow 活动 ‘Send to Customer（发给客户）’ 来发送电子邮件给到客户请求获得更进一步的信息。同样，当我们需要从一个外部供应商处获取部件或服务时 ‘Send to 3rd Party（发送给第三方）’。当收到一份申请时，它就会作为一个评论发布在服务单中并改变状态。

blocked URL

每个客户都被分配一个 ‘Administrative Contact（主管联系人）’，从而被允许登录JIRA并浏览与客户/项目相关的所有问题。典型地，每50到100个联系人我们就有一个主管联系人。

每周你们会生成多少份申请？

大约每周1200份。

你们在JIRA中使用什么插件？

我们使用Valiantys 的 **VertigoSLA 插件**、TM软件的Tempo插件和一些定制插件，这些插件具有下列功能：

- 连接到SAP中的设备数据库

- 连接到SAP中的合同数据库

- 快速生成问题

- 快速移动问题

- 生成联系人/编辑联系人

- 生成客户/编辑客户

提取和返回备件（连接到SAP服务订单）

由于我们通过电子邮件收到大量的申请，因此，对服务支持热线来说，快速移动是一项至关重要的功能。快速移动用来将这些申请移动到合适的客户（JIRA项目）。对服务支持热线来说，快速生成也是一项重要特性，可以用来简化请求的生成过程。快速生成根据联系人的电子邮件地址来选择合适的客户。

blocked URL

上面是一个Nýherji的快速生成特性的例子以及我们生成的定制功能。我们将我们的客户信息添加到‘Contact（联系人）’字段中，

‘Specialty’字段允许我们对问题按照指定的类别分类。‘Group’字段允许我们对特定的问题进行分组。而且‘Select Equipment’字段使我们能根据需要连接到我们的SAP库存。

我们也使用Tempo插件来帮助优化问题跟踪过程。

blocked URL

员工们喜欢使用JIRA吗？

我们的JIRA用户非常喜欢使用这套系统，特别是因为它的高效率，而且非常容易使用和学习如何使用。考虑到我们实施JIRA后将增加我们的服务支持热线系统，在我们收到的调查反馈基础上，我们请我们的团队每年完成员工满意度调查。员工们能通过使用JIRA精要报告和过滤器来更好地总览问题。我们的员工们已经报告说精要报告是JIRA最好的特性之一，因为精要报告太容易使用了。

你们使用Atlassian的其它产品吗？

是的，我们正在使用Confluence和Crowd。

Nýherji的技术服务部门下一步有什么工作计划？

我们正不断优化并加强我们的特性，这样我们能获得更好的客户报告和信息。我们计划使用JIRA进行一项客户反馈调查，这将使我们能进一步评估我们的服务，而且还计划未来进行系统优化，从而帮助我们的客户能更好地获得报表。

参加Atlassian峰会2012，访问Tempo和其他34个赞助商。这将是我們最大規模的用戶會議！