

9) JIRA与Salesforce集成提供客户服务门户网站

作者: Jon Silvers, 客户和市场沟通总监

发表于: 2008/11/14

原文地址: http://blogs.atlassian.com/2008/11/customer_servic/

[Angel.com](#)位于美国弗吉利亚州麦克林, 其员工仅50余人, 是一个托管IVR (交互式语音应答系统) 及呼叫中心解决方案供应商。他们以 [JIRA](#)和 CustomWare的 [Salesforce.com](#)插件作为帮助台的解决方案。前不久, 我们约见了Angel.com的生产经理, 询问他们将 [Salesforce.com](#)插件用于JIRA的感受。

Angel.com如何使用 JIRA?

JIRA有两个主要用途。一方面工程师用JIRA进行Bug跟踪和处理新特性需求, 另一方面客户服务团队用JIRA将客户服务问题发给工程团队。这两方面都使用 [salesforce.com](#)的插件。但是,该插件用于客户服务团队最有益处。

Salesforce.com如何与JIRA集成?

Salesforce.com自带一个运行良好的客户服务支持系统。我们的客服团队利用Salesforce.com作为客户服务与支持的门户入口。

Salesforce.com非常贵, 不是每个用户能获得一个账号, 但是如果与JIRA相集成, 每个用户便可获得一个JIRA账号。由于不能自定义Salesforce.com的工作流, 需要关注的客户服务请求被自动推送到JIRA。

插件将数据从Salesforce.com 推送入JIRA, JIRA便发一封通知邮件给我们。邮件内容涵盖Salesforce请求的所有信息, 例如问题ID, 问题概要描述或详细描述, 以及注释等。

如何设置Salesforce.com的工作流程?

每当用户发来一个问题，客户服务团队都需要判断是否需要工程师来审视它。对问题的处理流程，实际上取决于问题的类型。如果是一个电信问题，就把它发给电信工程师；如果是一个Bug问题或者扩展请求的问题，客户团队便把它发给我，然后我会对问题进行第二次审查，如果该问题确实需要通知系统架构师，我会利用JIRA请求将问题发给他们以确保该问题获得解决。这也为产品管理团队提供了一种解决特定问题发生频率的方法，这些问题的发生不需要从不相关的客户请求中筛选。

插件的另一个好处在于它的双向同步功能。因此客户服务人员无需进入JIRA，他们就能知道Salesforce中客户请求处理的所有过程。因为在Salesforce中包含一个内嵌框架，它能获取JIRA中的问题导航表，所以他们能得知系统中所有问题以及问题的处理状态。

销售人员不需要进入JIRA。因为客户服务团队主要使用Salesforce，这对于他们而言是更好的选择，而无需深究如何应用JIRA。

Salesforce.com插件还有其他用途吗？

Salesforce.com插件还有一些其他用途。我能在JIRA中记录Bug和新特性请求，然后在Salesforce中将这些问题与客户请求联系起来，将现有的Salesforce.com客户账户与我正在处理的JIRA中的Bug和新特性请求联系起来。这样，我便能让其他同事看见是否有客户存在Bug或者新特性请求的问题亟待解决。这些问题能够连接到Salesforce.com中的客户信息中，我们了解客户的实施类型，交易信息（如竞争对手信息），承担的义务和潜在的其他商机等。

安装过程复杂吗？

安装插件的程序很简单。我自己便能将插件与现有系统进行集成，却无需编码，也不需要我了解太多关于Salesforce的知识。

谢谢Aaron！