

Jira Service Management

团队快速实现价值所需的一切，应有尽有

- [ITSM 运维管理](#)
- [Insight 资产管理](#)
- [Confluence 知识管理](#)

无论您是刚刚入门，还是希望切换到更快，更灵活的 ITSM 解决方案，Jira Service Management 都具有释放团队潜力所需的功能。

ITSM 运维管理

ITIL

[blocked URL](#)

预置的服务单类型，符合 ITIL 要求，包括：服务请求、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理。甚至可以额外定制其他流程，为不同业务服务。

处理流程

如果您的团队有独特的 ITSM 需求，也可以在轻松的绘制不同工单类型的处理流程。配合强大的插件，可以完成更复杂的自动化工作。

服务台

让每个团队都可以轻松创建服务台。通过简单，直观的门户来展示服务，让您的员工和客户可以轻松快速地获得帮助，并且让您的团队可以简化传入的工作。使用 [ProForma](#) 应用量身定制申请表，以满足每个团队的独特要求。

自助服务

[需要采购 CONFLUENCE](#)

使员工能够使用自助服务门户找到常见问题的答案。利用 [Confluence](#) 作为知识库来显示相关文章，以减少请求。您的员工现在无需联系支持人员也可以获得所需的帮助。

请求队列

将来自电子邮件、聊天工具、服务台和其他渠道的请求整合到一起。配置队列以跟踪、分类和分配传入的请求。使用批量工作单操作，并使用机器学习将相似的工作单分组，轻松对服务请求、事件、问题和变更进行分类。

服务级别协议 (SLA)

按照需要设置尽可能多的 SLA 策略，以根据经过的时间或请求类别来跟踪截止日期。根据优先级解决请求，并使用自动上报规则通知合适的团队成员，以防止违反 SLA。

报告和指标

深入研究客户满意度报告，通过一个简单的内置工具收集反馈更好地了解您的客户并改善服务。使用美观新颖的报告和仪表板来监视和优化团队的工作。

高级表单 高级功能需要采购

利用 [Proforma](#) 的无代码/低代码表单生成器，提供动态表单，仅向员工展示相关字段。借助 300 多个预构建的表单模板，快速收集并验证针对某个请求您所需要的全部信息。

审批

根据更改类型、相关风险或更改咨询委员会设置的程序，配置批准工作流程。为组分配权限，以避免瓶颈并共同批准变更。

自动化

通过开箱即用的规则简化了自动化设置。自动完成审批和部署低风险变更。

Insight 资产管

理

资产跟踪

[blocked URL](#)

跟踪 IT 资产以进行库存管理、审核等等。从 Jira 工作单中获取资产详细信息，以做出明智的决策并快速解决问题。

[blocked URL](#)

资产审核

找出提高效率，降低支持成本并最大化 IT 资产生命周期价值的方法。

资产发现

扫描网络以发现并填充资产存储库或 CMDB。检测基础设施的变化，识别影子 IT 资产，并改善支持。

导入程序和集成

迁移或联合资产信息。从常见文件类型导入并与领先的第三方工具集成。

依赖关系映射

查看配置项或资产与服务之间的依赖关系，以评估变更的风险，解决事件并发现问题的根本原因。

自动化

自动更新状态、依赖关系和其他属性，根据未经授权的变更创建事务，并直接根据 Jira 工作单中输入的信息来添加新资产。

基础设施扫描

扫描网络以发现并填充您的 CMDB。检测基础设施配置、变更和状态，以保持信息的准确性。

Confluence 知
识管理

需要采购 CONFLUENCE

智能搜索

[blocked URL](#)

Jira Service Management 自助服务门户中的机器学习让员工和客户可以更快更轻松地搜索知识文章。

知识报告和评分

允许员工评价文章是否有帮助，并运行报告以了解哪些文章能够满足最多的需求并解决最多的问题。

模板

创建运行手册、PIR 和其他知识共享[文档](#)，并将其链接到请求，以便让团队能够完成手头的工作。

联合知识库

当员工搜索关键字时，搜索查询将从多个来源中拉取，包括多个服务台、不同请求类型和知识库文章。