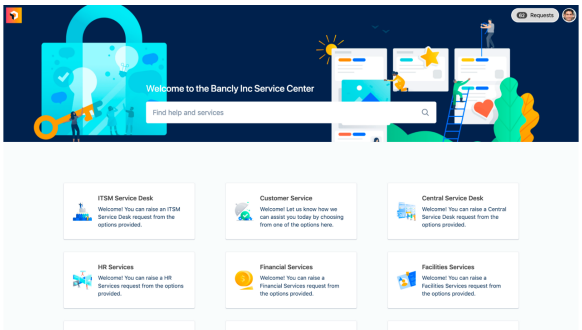
Jira Service Management 运维/客户服务

本页面内容

- 服务台
- ITSM 管理
- 资产管理
- 队列管理
- SLA 服务等级
- 自助服务
- 自动化处理

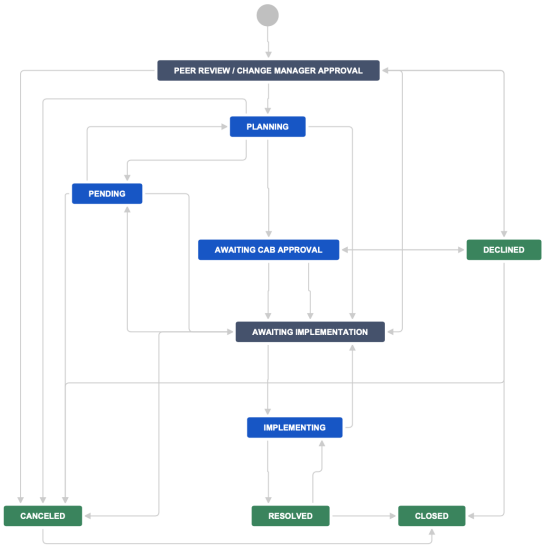
服务台

为客户提供简单快速的入口



ITSM 管理

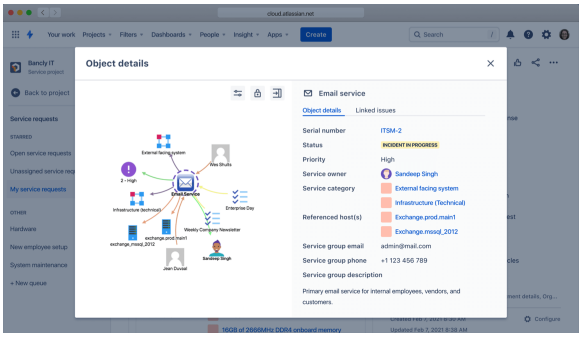
Jira Service Management 内置了 服务请求管理、事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理等流程。您还可以根据业务需求，定制更多的流程。



资产管理

跟踪IT资产，用于库存管理、审计等。

从 Jira Service Management 工单中，可以直接了解资产的关联情况，以便于作出更加周全的配置变更方案。



队列管理

让客服/运维人员了解紧急的待办事项。



SLA 服务等级

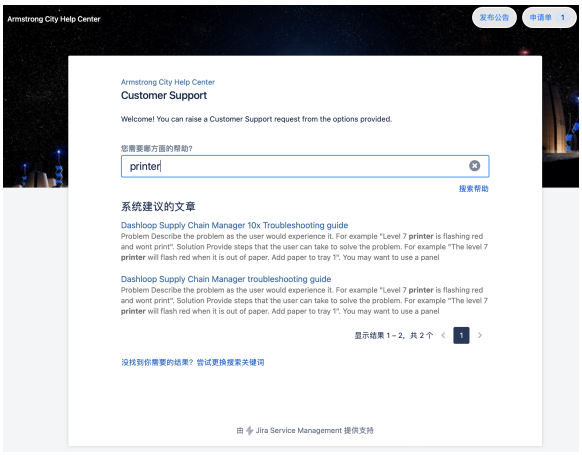
根据需要设置尽可能多的 SLA 策略，以根据经过的时间或请求类别自动计算截止日期。根据优先级解决请求，并使用自动升级规则通知更高级别的团队成员，防止违反SLA。





自助服务

与 Confluence 集成，让用户在提交申请前，就自动从知识库中找出对应的方案，让用户可以快速解决问题，也减轻了客服/运维人员的工作量。



自动化处理

使用 Jira Service Management 的自动化引擎在多个工具上创建自动化工作流程。您的团队可以在集成的工具中工作，随时掌握实时的状态更新。

