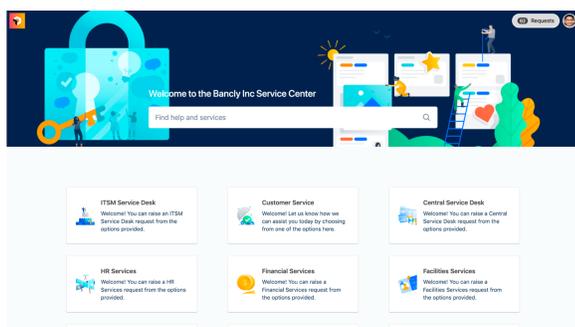


Jira Service Management 运维/客户服务

服务台

为客户提供简单快速的入口



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](#)

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。

创建日期	类型	关键字	Customer Request Type	状态	主题
10/25/2021	CS-10	Technical support	IN PROGRESS	Track2Go e-trace report setup issue	
10/25/2021	CS-11	Technical support	IN PROGRESS	Cargo System tracker setup issue	
10/25/2021	CS-12	Technical support	IN PROGRESS	Dashboard Cargo system tracker email setup	
10/25/2021	CS-14	Technical support	WAITING FOR SUPPORT	Supply Chain manager DB 302 error when AI Export	
10/25/2021	CS-8	Other questions	IN PROGRESS	contact information for our sales rep	
10/25/2021	CS-4	Report a bug	WAITING REVIEW	Dashboard Logistics schedule email notifications issue	
10/25/2021	CS-7	Licensing and billing questions	WAITING FOR SUPPORT	Switching to annual license renewal for XYZ global	
10/25/2021	CS-9	Suggest Improvement	WAITING REVIEW	Dashboard Logistic schedule integration with Google	
10/25/2021	CS-2	Licensing and billing questions	WAITING FOR SUPPORT	TIS logistics system scanning issue	
10/25/2021	CS-6	Suggest Improvement	WORK IN PROGRESS	Dashboard Logistic mobile client needed	
10/25/2021	CS-5	Suggest a new feature	PENDING	TIS logistics manager needs a calendar view	
10/25/2021	CS-3	Product trial questions	WAITING FOR SUPPORT	Does Dashboard Logistic Manager offer a Scheduling Emergency?	
10/25/2021	CS-10	Report a bug	WAITING REVIEW	Dashboard Logistic scheduler keeps crashing	
10/25/2021	CS-15	Report a bug	WORK IN PROGRESS	Track2Go e-trace dropping GPS connection for remote stations	

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。

SLA 编辑 SLA

Time to first response

时间目标

度量时间将会根据以下条件在 **开始** 与 **结束** 之间计算

开始 → **暂停 (可选)** → **停止**

符合以下条件时，计时器开始计时 | 符合以下条件时，计时器暂停 | 符合以下条件时，计时器停止

问题创建 | 备注: 发送给客户的 | 解决结果: 被设置

目标

JIRA 会根据下面提供的 JQL 查询，从上到下搜索符合第一个条件的工单，并确定其目标时间。

问题 (JQL)	目标	日历
issuetype = Bug AND priority = Blocker	1h	Sample 9-5 Calendar
issuetype = Bug AND priority = Highest	4h	Sample 9-5 Calendar
其他剩余的工单	8h	Sample 9-5 Calendar

SLAs

2h ✓

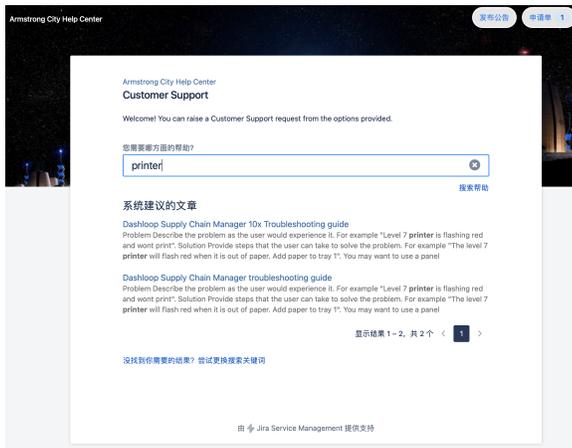
首次响应时间
限时 2h

1d 9h ✓

解决时间
限时 3d

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。

