

Über 10.000 IT-Teams vertrauen darauf

Service management-Software, die von IT- und Service-Teams wirklich gerne genutzt wird.

JIRA Service Desk ist maßgeschneidert für IT- und Service-Teams und lässt keine Wünsche offen. So ermöglicht die Software deinen Teams die Durchführung von Vorgangs-, Änderungs- und Problemmanagement sowie die Bearbeitung von Serviceanfragen – alles ist schon fertig konfiguriert. Deine Kunden erhalten eine einfache Möglichkeit, um Unterstützung zu bitten und deine Agenten können Vorgänge schneller denn je bearbeiten.



Teste JIRA Service Desk 7 Tage kostenlos unter atlassian.com/service-desk

Einfache Preisgestaltung

In der Cloud oder auf deinem eigenen Server verfügbar

KLEINE TEAMS

\$10/Monat
für bis zu 3 Agenten

WACHSENDE TEAMS

\$20/Agent/Monat
ab 4 Agenten



Dank JIRA Service Desk können wir als globales Team, das für den Helpdesk und praktisch alle IT-Aufgaben verantwortlich ist, wirklich effizient und effektiv arbeiten.

Alex Stillings
Manager of IT Support Services



Seit wir JIRA Service Desk nutzen, verzeichnen wir bei der Auflösung von Tickets eine Steigerung von nahezu 67 %. Das ist ein Zeichen dafür, dass unser Helpdesk-Team produktiver arbeitet.

Nick Cunningham
IT Manager



Wir haben JIRA Service Desk innerhalb von fünf Wochen eingeführt. Dabei haben wir an zwei Standorten begonnen und sind nun bei 22 Standorten weltweit angekommen. Die Akzeptanz auf Seiten der Benutzer war überwältigend.

Gen Kallos
Associate Director of Operations

Issue types

JIRA Service Desk Issue Type Scheme for Project

Keep track of different types of issues, such as bugs or tasks. Each issue type can be configured differently.

The issue type scheme defines which issue types apply to this project. To change the issue types used, you can select a different issue type.

Issue Type	Description	Workflow
Change	Track change to IT infrastructure	Change Management Workflow
Incident	Application service failures or interruptions	Incident Workflow
Problem	Investigation of root cause to incidents	Problem Management Workflow
Service Request	Standard service request	Service Request Workflow

ITIL-fähig

Übernehme branchenübliche Best Practices fertig vorkonfiguriert für Vorfalls-, Änderungs- und Problemmanagement und Serviceanfragen.

Unassigned issues

Time to resolution	T	Key	Summary
-0:19	🔴	IHD-102	I can't complete my tr
1:36	🔴	IHD-100	The flight destination
21:22	🔴	IHD-101	Server was down
215:58	🟢	IHD-88	New employee MacB
216:11	🟢	IHD-91	New employee Amex
216:15	🟢	IHD-95	Database error 721 d
216:17	🟢	IHD-98	Adobe Photoshop ne

SLAs

1:35 ⌚ Time to resolution within 2h 📅

89:36 ✅ Time to first response within 90h 📅

People

Assignee: Alana West [Assign to me](#)

Reporter: Sam Maguire

Request participants: None

Votes: [Vote for this issue](#)

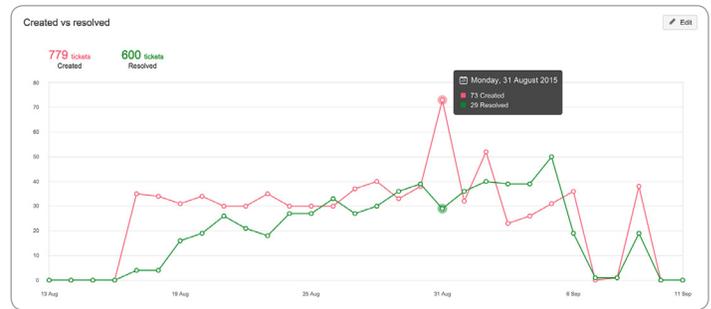
Watchers: [Stop watching this issue](#)

Leistungsstarke SLAs

Erledige Wichtiges zuerst. Konfiguriere deine Service Level Agreements und mit wenigen Mausklicks bist Du starkklar.

Self-Service

Biete Kunden eine einfache Möglichkeit, um Unterstützung zu bitten. Erleichtere den Zugang zur Selbsthilfe mit intelligenten, automatisierten Vorschlägen aus der Wissensdatenbank.

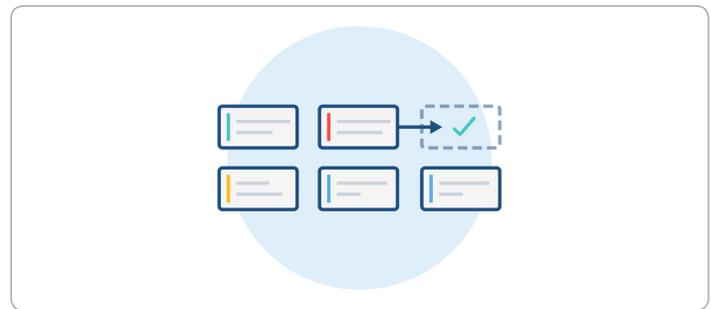


Berichterstellung in Echtzeit

Erhalte Einblick in die Metriken, die für dein Unternehmen wichtig sind. Verbessere die Leistung durch proaktives Beseitigen von Engpässen.

Automatisierung

Überlasse dem Roboter die Arbeit! Automatisiere wiederkehrende Aufgaben, sodass sich Agenten auf die schwierigen Fragen konzentrieren können.



Unterstützung durch die JIRA-Plattform

Du kannst dich wirklich glücklich schätzen, wenn dein Software-Team bereits mit JIRA arbeitet. Vernetze IT-Vorgänge mit dem Entwickler-Backlog und ermittle die Ursache von Problemen, bevor diese eskalieren. Erweitere deinen Service Desk mit den über 1.800 Add-Ons vom Atlassian Marketplace.