

IT-Servicemanagement, das das volle Potenzial von High-Velocity-Teams entfaltet

Herausforderungen für Unternehmen

In Zeiten des raschen Wandels müssen IT-Teams Möglichkeiten entwickeln, großartige Services schnell bereitstellen zu können – und parallel dazu Kosten und Risiken verwalten. Doch der Fortschritt wird durch veraltete Arbeitsweisen behindert. Starre Prozesse schränken die Agilität und Geschwindigkeit von Teams ein. Zu viele unterschiedliche und isolierte Tools beeinträchtigen den Informationsfluss, der für schnelle Entscheidungsfindungen unabdingbar ist. Entwickler- und Operations-Teams haben weiterhin mit Tools zu kämpfen, die für ein leistungsstarkes digitales Geschäft von entscheidender Bedeutung sind, aber von Teams genutzt werden, die unabhängig voneinander isoliert arbeiten.

Die Lösung im Überblick

Jira Service Management ist der Schlüssel zu einer High-Velocity-IT. Entwickler-, IT-Operations- und Business-Teams können schnell und effizient zusammenarbeiten, um herausragende Serviceerfahrungen zu bieten, auszuführen und zu unterstützen.

Schnelle Wertschöpfung dank eigenständiger Teams

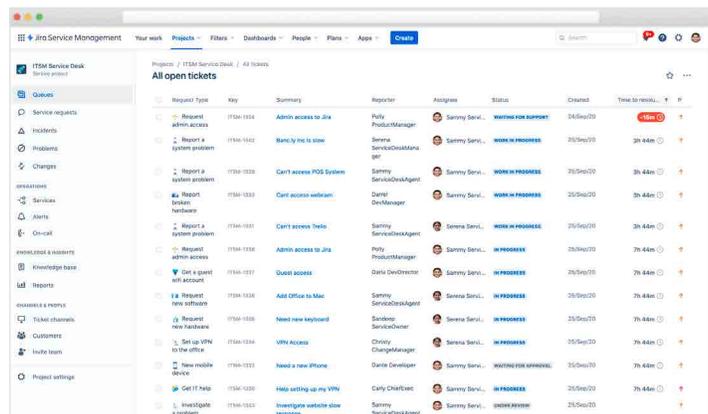
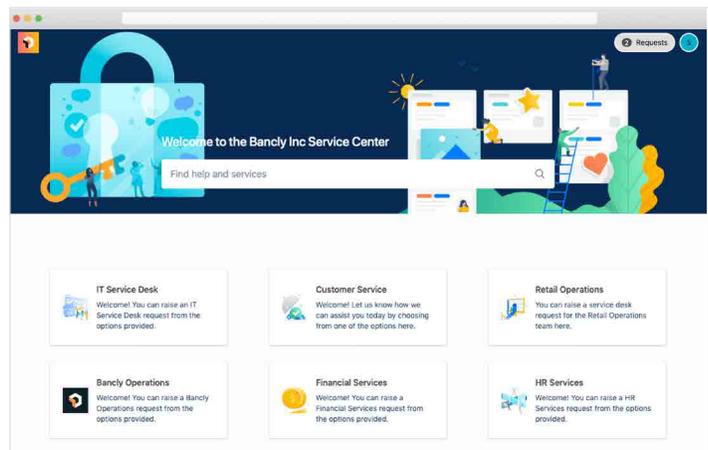
 Sorgen Sie für eine schnelle Wertschöpfung ohne die Kosten, Komplexität und allgemeingültigen Ansätze veralteter ITSM-Tools. Unterstützen Sie Teams mit flexiblen Prozessen und intuitiven Workflows, die an die Arbeitsweise der Teams angepasst sind und gleichzeitig auf einer globalen Plattform für das Unternehmen standardisiert werden.

Machen Sie die Arbeit sichtbar

 Machen Sie die Arbeit mithilfe einer offenen, kollaborativen Plattform für IT-Operations-, Entwickler- und Business-Teams transparenter. Erhalten Sie umfangreiche, kontextbezogene Informationen für besseres Teamwork und eine schnellere Entscheidungsfindung unter anderem bei Anfragen, Vorfällen, Problemen und Änderungen.

Beschleunigte Abläufe von Dev zu Ops

 Lösen Sie Teamsilos auf und beschleunigen Sie den Arbeitsablauf, indem Sie Entwicklung und Operations auf einer integrierten, auf Jira basierenden Plattform zusammenschließen, um Anfragen von der Bereitstellung bis zum Support zu beschleunigen.



Die wichtigsten Funktionen

Anfragenmanagement für alle Teams

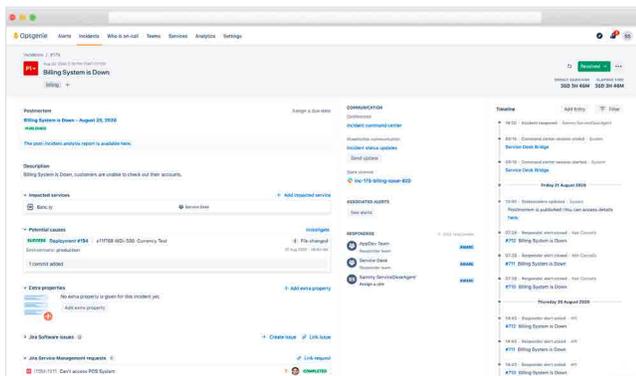
 Ermöglichen Sie vielfältigen Teams – ob IT, HR, Gebäudemanagement, die Rechtsabteilung oder andere Bereiche – die unkomplizierte Verwaltung, Sichtung und Weiterleitung von Aufgaben.

- Self-Service-Portal
- Optimierte, kollaborative Agentenwarteschlangen
- Leistungsstarke SLAs und Berichterstellungsfunktionen
- Konfigurierbare Workflows
- Automatisierung ohne Code
- In die Jira-Plattform integriert
- Native App für Mobilgeräte

Änderungsmanagement für das Zeitalter von DevOps

 Vollziehen Sie Änderungen nach und bringen Sie Innovationen schneller voran dank Integration in moderne Software-Workflows.

- Automatische Änderungsabfragen von CI/CD-Tools wie Bitbucket Pipelines
- Automatisierte Risikobewertungs-Engine
- Deployment-Gating und -Kontrolle über Änderungsanfragen
- Integration mit AWS Service Catalog



Kollaboratives Vorfall- und Problemmanagement

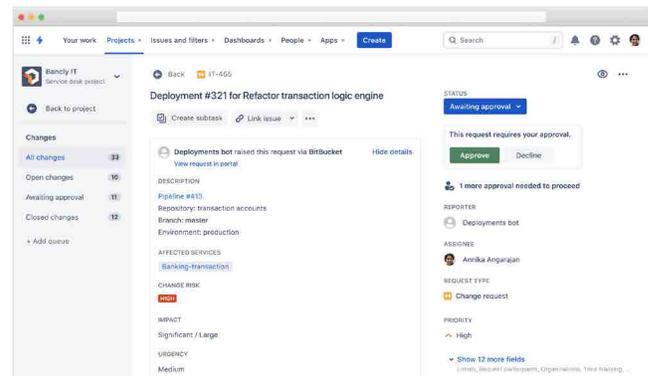
 Moderne Workflows, um proaktiv auf Vorfälle zu reagieren, gemeinsam daran zu arbeiten, sie zu beheben und aus ihnen zu lernen

- Leistungsstarkes Warnmeldungs- und Bereitschaftsmanagement
- Zusammenarbeit und Kommunikation bei größeren Vorfällen
- Automatisierung von Untersuchungen und Reaktionen
- Incident Investigation Dashboard
- Berichte zu Post-Mortem-Analysen und Export nach Confluence

Flexible Konfiguration und flexibles Asset-Management, basierend auf Jira

 Erhalten Sie einen vollständigen Überblick und Kontext, um den Einfluss von Änderungen auf nachgelagerte Bereiche zu reduzieren, Vorfälle zu beheben und Assets zu verwalten.

- Speichern und Verwalten jeglicher CI oder Assets
- Automatische CI und Asset-Erkennung
- Zuordnung von Abhängigkeiten
- Automatisierung für Benachrichtigungen, Weiterleitung von Vorgängen und mehr



Darum ist Jira Service Management die richtige Wahl

Laut dem Bericht „Total Economic Impact™“ von Forrester Consulting erzielen Unternehmen schon ab dem ersten Tag einen Mehrwert aus der Nutzung von Jira Service Management.

- **Erhöhter ROI:** Return on Investment von 246 %
- **Kürzere Wertschöpfungszeiten:** Durchschnittliche Implementierungszeit von zwei Monaten
- **Verbesserte Effizienz:** 61 % Produktivitätssteigerung bei Agenten

■ ■ „Atlassian unterstützt unsere Prozesse. Wir alle arbeiten im selben Tool und auf dieselbe Art und Weise ... Wir verfügen jetzt über eine zentrale Informationsquelle, aus der wir Daten extrahieren und Berichte erstellen können. Dadurch behalten wir stets den Überblick und sind unternehmensübergreifend alle auf demselben Stand.“

MARIE BJØRKE

Head of IT Service Management bei ISS World



Sind Sie bereit, das volle Potenzial von High-Velocity-Teams zu entfalten?

catworkx - Atlassian Solutions & Services

Wir optimieren Ihre Team-Performance

catworkx ist einer der größten Atlassian Platinum und Enterprise Solution Partner in der DACH-Region, mit Standorten in Deutschland (Hamburg, Köln, Stuttgart, München), Österreich (Wien) und in der Schweiz (Winterthur, Luzern), der sich zu 100 Prozent auf Atlassian-Lösungen spezialisiert hat. Wir sind Atlassian-Partner und Marketplace-App-Anbieter der ersten Stunde und gehören bereits seit 2002 zu den führenden Dienstleistern im deutschsprachigen Raum. Unser Leistungsangebot, für die gesamte Atlassian-Produktpalette, ist ganzheitlich und umfasst die Prozessberatung und -Implementierung, App-Entwicklung, Plattformlösungen für den Betrieb, offizielle Atlassian-Trainings sowie umfassende Lizenzierungsdienstleistungen. Darüber hinaus ist catworkx Hersteller der Enterprise-Produktfamilie „Teamworkx“.

Kontakt



catworkx-Team Deutschland

Tel.: +49 40 890646-0
info-de@catworkx.com
www.catworkx.com



catworkx-Team Österreich

Tel.: +43 1 2369317-22
info-at@catworkx.com
www.catworkx.com



catworkx-Team Schweiz

Tel.: +41 52 56022-20
info-ch@catworkx.com
www.catworkx.com