

Service Management mit Atlassian

Zufriedene Kunden und Mitarbeitende sind für den Unternehmenserfolg von entscheidender Bedeutung – gerade in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten. Wer eine professionelle Service-Kultur nach außen und innen etablieren möchte, braucht klare Prozesse, Verantwortlichkeiten und IT Werkzeuge. **Jira Service Desk** (JSD) von Atlassian ist in diesem Zusammenhang ein **führendes Tool**.

Atlassian ist eine **führende Collaboration Technologie**, die ihren Ursprung in der agilen Softwareentwicklung hat. Weltweit setzen bereits über 150.000 Unternehmen die leistungsfähigen agilen Werkzeuge von Atlassian ein.

In dieser **halbtägigen Praxiswerkstatt** erhalten die Teilnehmer/innen einen komprimierten Einblick, wie das unternehmensweite Service Management mit Jira Service Desk modern und effektiv organisiert werden kann.

Zielgruppen

- Führungskräfte
- Service-Verantwortliche
- IT Manager, ITSM Verantwortliche

Inhalte



Grundlagen

Strategie, Service-Kultur, SLAs, Rollen



ITSM Standards

Zertifizierte ITIL Prozesse, individuell und anpassbar



Jira Service Desk

Grundfunktionalitäten und Konfiguration von JSD



Automation

Anlegen, Freigeben, Verteilen von Wissen



Kundenportale

Anfragen systematisch aufnehmen, Wissen managen



Workflows

Übersichtliche Kanban-Boards und Dashboards

Methodik

Die Praxiswerkstatt findet in der **Postgarage Arena** statt – eingebettet in den pulsierenden Kreativ- und Innovationsstandort CAMPUS V.

Zwei erfahrene zertifizierte Atlassian Consultants zeigen anhand praktischer Beispiele die Möglichkeiten von Jira und Confluence im Kontext des Anwendungsfalls Service-management auf.

Die Teilnehmer/innen erhalten übersichtliche **Schulungsunterlagen**, um das Gelernte direkt in der Praxis umzusetzen.

Nutzen

- Potenziale und Leistungsfähigkeit der Atlassian Technologie **verstehen**
- aus der **Praxis** für die Praxis
- sofort umsetzbare **Empfehlungen**

Experten



Joelle Güfel

Zert. Atlassian Consultant



Alexander Geuze

Zert. Atlassian Consultant



Gold Solution Partner

Infos und Anmeldung

Mi, 7.10.2020, 8:30 – 12:30

Die Teilnehmerzahl ist auf 6 Personen beschränkt.

EUR 250,- (zzgl. 20% USt.)

Anmeldung unter www.hagen.management/academy.

Fragen? Dann rufen Sie uns gerne jederzeit an:

+43 (0)5572 401 011

Hagen Management GmbH, Postgarage Arena,
Hintere Achmühlerstraße 1b, 6850 Dornbirn