

Jira Service Desk



Pink Elephant Jira Service Desk **PinkVERIFY 2011** 4 ITIL: CHG (change management), IM (incident management), PM (problem management), RF (request fulfillment).

Pink Elephant - , ITSM-, (PinkVERIFY) ITIL.

Jira Service Desk . - Jira, Jira Service Desk. :

	Jira	Jira Service Desk	
(customers)			• • •
(agents)			• • , SLA-, • , • , ,
(collaborators)			, Jira () Jira Service Desk Team : • • , •
(service-desk administrations)			• , • • • Confluence •

Jira Service Desk - /plugins/servlet/applications/versions-licenses JDS " JIRA "

JIRA Core 7.2.4

[+ Добавить JIRA Core пользователей](#)



JIRA Core 7.5.1 теперь доступно.

Скачать

[Ввести лицензионный ключ](#)

ПРОЧИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ JIRA

JIRA Service Desk

Bugfix release

[Попробовать бесплатно](#)

Jira Service Desk

. :

- Service Desk ;
- ;
- ;
- SLA;
- Jira Service Desk Service Desk;
- email (, html, email, email- to/cc)



Версии и лицензии
Доступ к приложениям

JIRA "ПРОГРАММА"
Конфигурация JIRA
Software

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ JIRA
Конфигурация
Запросы по электронной
почте

ИНТЕГРАЦИЯ
Связи с приложениями
DVCS accounts
HipChat
Конфигурация Bamboo
FishEye
Perforce
Меню приложений

Конфигурация Службы поддержки JIRA

Эти настройки применяются ко всем проектам техподдержки на этом сайте JIRA.

Справочный центр

Откройте и настройте свой центр поддержки и отредактируйте публикации.

Могут ли агенты оставлять публикации в центре поддержки?

- ☒ Да, агенты могут оставлять публикации в центре поддержки
- ☐ Нет, только администраторы JIRA могут оставлять публикации в центре поддержки

Вы можете разрешить агентам редактировать публикации на соответствующем пользовательском портале через настройки портала по проекту.

Публичная регистрация

Могут ли системные администраторы включить открытую регистрацию для своих служб техподдержки?

- ☒ Да, администраторы проектов могут позволить любому пользователю написать по email в службу поддержки или оставить запрос на портале
- ☐ Нет, клиенты должны быть добавлены в проект или иметь учетную запись на этом сайте JIRA для отправки запросов

Управление организацией

Вы можете добавлять одну и ту же организацию в различные проекты. При изменении организации внесенные изменения будут применены ко всем связанным с ней проектам.

Могут ли агенты управлять организацией?

- ☒ Да, агенты могут добавлять организации в проекты и удалять их, а также добавлять и удалять пользователей организации
- ☐ Нет, только администраторы JIRA могут управлять организацией

Названия метрик SLA

Если вы создаете новое название для метрики SLA, то она создает новое настраиваемое поле, которое доступно для всех служб техподдержки на этом сайте JIRA.

Могут ли системные администраторы давать новые названия метрикам SLA?

- ☒ Да, администраторы проектов могут создавать новые названия для метрик SLA
- ☐ Нет, только администраторы JIRA могут создавать новые названия для метрик SLA



Jira Service Desk - , , :

- , ;
- , ;
- , ;
- , ;

Service Desk (Help Desk) HR (HR Jira). (), . Jira. HR HRM.

- , 3 :

- Jira Service Desk () - ;
- HRM () - HR ;
- HRM () - HR ;



. Jira Service Desk , , , SLA .

Jira Service Desk. Jira .

Jira Service Desk



Jira Service Desk, .

JSDSERVER-4170 !

 SERVICE DESK



Basic

Track, prioritize and resolve your organization's requests, everything from IT to HR to finance.



IT Service Desk

Manage incidents, changes, problems and service requests with ITSM workflows.



Customer service

Provide support, collect feedback, and track your external customers' satisfaction.

Basic

Name

Max. 80 characters.

Key 

Max. 10 characters.

Project Lead

Enter the username of the Project Lead.

Basic

Manage IT help, employee onboarding tasks, purchase requests and other common requests submitted through a custom portal or via email.

Issue types that come with this project:

- Service Request
- IT Help
- Service Request with Approvals
- Task
- Sub-task

[Back](#)

[Submit](#)

[Cancel](#)

Basic 5 : IT Help (), Service request with Approvals ().

Типы запросов

- группы
- Запросы на обслуж...

Инциденты

Скрыто от портала 7

+ Добавить группу

Запросы на обслуживание

Добавить существующий тип запроса

Иконка	Имя запроса	Тип запроса	Описание (Не обязательно)	Действия
		...		Создать тип запроса
	Получить доступ в HRM	Service Request with Approvals	Доступ в систему HRM	Редактировать группы 1 x Редактировать поля
	Получить доступ в Jira Service Desk	Service Request with Approvals	Доступ в JSD для сотрудника внешнего агентства	Редактировать группы 1 x Редактировать поля

Типы запросов

- группы
- Запросы на обслужив...

Инциденты

Скрыто от портала 7

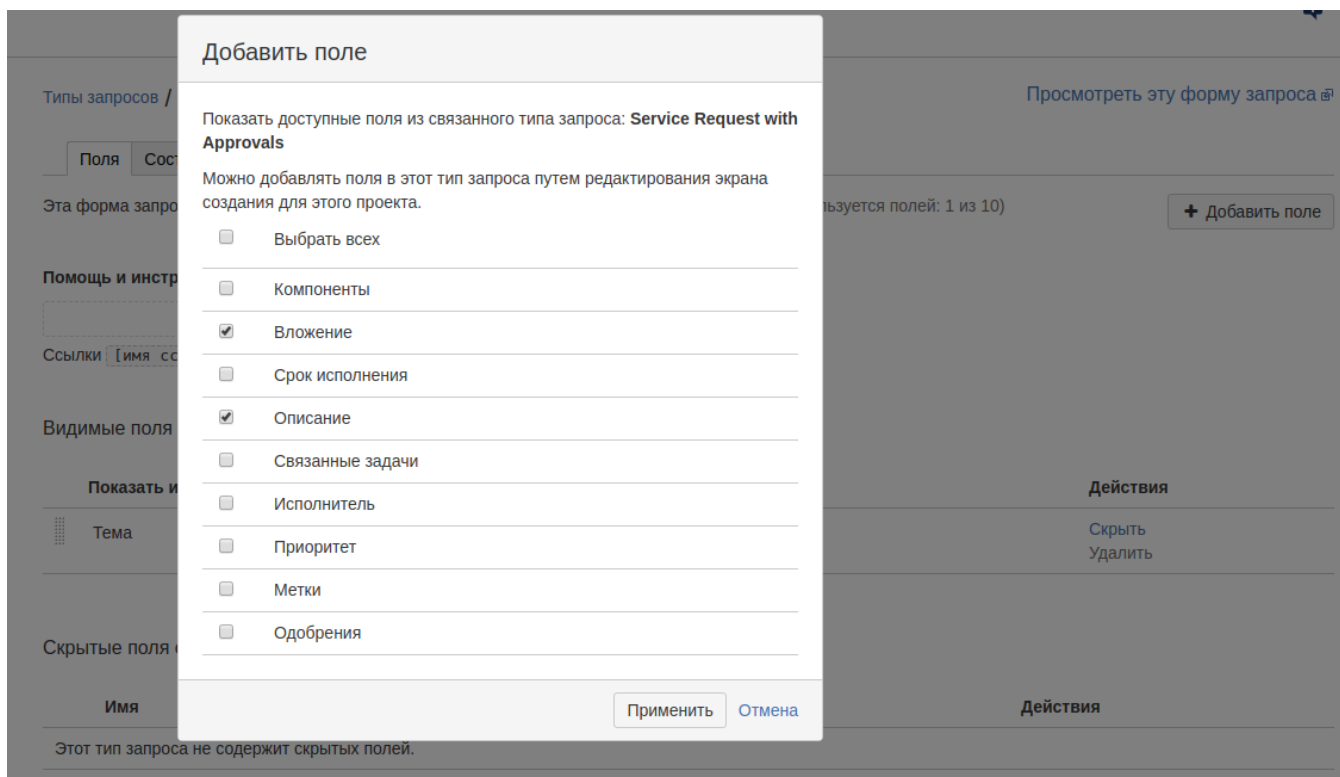
+ Добавить группу

Инциденты

Добавить существующий тип запроса

Иконка	Имя запроса	Тип запроса	Описание (Не обязательно)	Действия
		...		Создать тип запроса
	Проблема в работе HRM	IT Help	Сообщить о проблемах в работе HRM	Редактировать группы 1 x Редактировать поля

"" "" "" ""



" " () .

Типы запросов / Получить доступ в HRM

Просмотр

Поля

Состояния потока операций

Состояние потока операций в JIRA

просмотр потока операций

Waiting for support

Waiting for customer

Pending

Решенные

В работе

Waiting for approval

Canceled

Escalated

Закрыт

Сохранить

Отменить несохраненные изменения

Отображать статус клиенту как:

Открыт

Ожидание клиента

Ожидание работы

Решенные

В работе

На согласовании

Отменен

Эскалация

Закрыт

Настройки проекта

- Общие
- Детали
- Повторная индексация проекта
- Удалить проект
- Типы запросов
- Права доступа клиентов**
- Настройки портала
- Запросы по электронной почте
- Уведомления клиентов
- Настройки уровня обслуживания
- База знаний

Права доступа клиентов

Кто может подавать запросы?

- ☐ Клиенты, которые добавлены в проект
- ☐ Клиенты, имеющие аккаунт на этом сайте JIRA
- ☒ Любое лицо может отправить электронное письмо в службу поддержки или направить запрос через портал

Кому клиенты могут сообщить о своих запросах? ⓘ

- ☒ Прочие клиенты в их организации
- ☐ Любой клиент посредством ввода адреса электронной почты
- ☐ Любой клиент или организация посредством помощью поиска в этом проекте

[Сохранить](#) [Отмена](#)

- Общие
- Детали
- Повторная индексация проекта
- Удалить проект
- Типы запросов
- Права доступа клиентов
- Настройки портала**
- Запросы по электронной почте
- Уведомления клиентов
- Настройки уровня обслуживания
- База знаний
- SLA
- Автоматизация
- Типы задач
 - IT Help
 - Service Request
 - Service Request with A...
 - Задача
 - Подзадача
- Бизнес-процессы
- Экраны
- Поля
- Версии

Настройки портала

Стиль
Оцените и настройте стиль вашего центра поддержки.

Имя

Введите текст (опционально)

Логотип
☒ Используйте другой логотип для Пользовательского Портала



Объявления
[Просмотр и изменение](#) публикаций на пользовательском портале.
Могут ли агенты оставлять публикации на этом портале?

- ☐ Да, агенты могут оставлять публикации на этом портале
- ☒ No, only JIRA or Project administrators can add announcements to this portal

Агентам не разрешается редактировать публикации в центре поддержки. Вы можете изменить эту настройку через [страницу настроек JIRA Service Desk](#).

Service Desk ITIMIZER

Запросы 3

Внимание объявление!
 Регламентные работы на Jira с 18:00 по 20:00.

Service Desk ITIMIZER
 Service Desk HR
 Добро пожаловать!

В чем требуется помощь?

Запросы на обслужива...
 Инциденты

Получить доступ в HRM
 Доступ в систему HRM

Получить доступ в Jira Service Desk
 Доступ в JSD для сотрудника внешнего агентства

Добавить/Редактировать уведомление

Тема объявления

Внимание объявление!

Сообщение объявления

Регламентные работы на Jira с 18:00 по 20:00.

Ссылки [Имя]http://example.com]

Jira Service Desk , . hrm@itimizer.com.

Настроить почтовый канал

Введите подробные данные учетной записи электронной почты

Можно использовать существующий адрес электронной почты (например, support@yourcompany.com) для получения запросов по электронной почте. Электронные сообщения, отправленные по этому адресу, создадут новые запросы или же будут добавлены в качестве комментариев к существующим запросам.

Провайдер службы электронной почты

Gmail

Yahoo

Other

Адрес электронной почты

hrm@itimizer.com

Имя пользователя

hrm@itimizer.com

Пароль

.....

Почтовый протокол

SECURE IMAP

Почтовый сервер

mail.itimizer.com

Номер порта

993

Следующий

Отмена

hrm@itimizer.com. " Jira Service Desk".

, . , , , "" "" .
, " HRM", "" .

Настроить почтовый канал

Выберите тип запроса для запросов по электронной почте

Всем запросам должен быть присвоен тип запроса. Выберите тип запроса для присвоения созданным на основе электронных сообщений запросам (ниже). Служба поддержки JIRA копирует тему электронных сообщений в поле "Сводка" и их содержимое в поле "Описание".

🔍 Поиск типа запроса



Travel request



Purchase over \$100

Не подходит для электронных сообщений



Проблема в работе HRM

Тип запроса подходит каналу электронной почты, когда видимы поля "Сводка" и "Описание", а все остальные видимые поля (при наличии) являются необязательными. Если требуется использовать этот тип запроса, необходимо изменить его параметры настройки так, чтобы они соответствовали критериям.

Назад

Выполнено

Отмена

Запросы по электронной почте

ⓘ Выключить запросы по электронной почте

В зависимости от настройки безопасности запроса любой может создать запрос клиента по электронной почте.

Адрес электронной почты пользователя

[Редактирование](#) [Удалить](#)

Адрес
электронной
почты

hrm@itimizer.com

Тип запроса

👤 Получить доступ в Jira Service Desk

email " ", Jira Service Desk .

Шаблоны

Выберите язык из выпадающего меню ниже, чтобы настроить переводы.

русский (Россия) [по умолчанию] ▾

Вернуть тему и стили к значениям по умолчанию

Тема

Введите допустимое значение ▾

\$(issue.key) \$(issue.summary)

Стили

Следующие HTML и CSS применяются ко всем уведомлениям клиенты, присланным этим проектом службы поддержки. Альтернативный вариант в виде обычного текста отправляется людям, которые не могут получать электронные письма HTML.

HTML CSS Обычный текст

Введите допустимое значение ▾

<div class="jsd-reply-marker-hint">
 Ответьте над этой линией.
</div>
<div class="jsd-message-content">
 \${message.content}
</div>
<p>
 Посмотреть запрос
 ·
 Выключите уведомления для этого запроса
</p>
<p class="jsd-help-center-footer">
 \${helpcenter.name}
</p>

Предпросмотр (HTML и CSS)

Отправить тестовое сообщение

Ответьте над этой линией.

[Содержание ваших правил уведомлений появится здесь.]

Посмотреть запрос · Выключите уведомления для этого запроса

Service Desk ITIMIZER

" "

Уведомления клиентов

Управлять языками

Choose the languages for custom email notifications sent to customers.

Настроить язык проекта по умолчанию

Добавить языки

Язык	Статус	Действие
английский (Соединенные Штаты)	НАСТРОЙКИ ПРОЕКТА ПО УМОЛЧАНИЮ	РАЗРЕШЕНО Никаких действий
русский (Россия)	РАЗРЕШЕНО	Удалить Отключить

("" " ").

Запрос создан

Кому

Задействованные пользователи x

☐ Исключить лиц, из-за которых произошло действие

Содержание

русский (Россия) [по умолчанию] ▾

Введите допустимое значение ▾

B I U ↻

Здравствуйте!

Вас приветствует техническая поддержка "HRM".

Это письмо - автоматическое уведомление о том, что Ваша заявка получена и принята к рассмотрению.

Обратите внимание!

1) Не отправляйте Вашу заявку по email повторно – это замедлит обработку уже полученной заявки.

2) Просим Вас в дальнейшей переписке по Вашему запросу сохранить номер заявки в теме письма и email отправителя данного письма.

Исходный запрос:

Тема:

\$(issue.summary)

Описание:

\$(issue.description)

Форматирование Откат к настройкам по умолчанию

Предпросмотр Отправить тестовое сообщение

Ответьте над этой линией.

Здравствуйте!

Вас приветствует техническая поддержка **HRM**.

Это письмо - автоматическое уведомление о том, что Ваша заявка получена и принята к рассмотрению.

Обратите внимание!

1) Не отправляйте Вашу заявку по email повторно – это замедлит обработку уже полученной заявки.

2) Просим Вас в дальнейшей переписке по Вашему запросу сохранить номер заявки в теме письма и email отправителя данного письма.

Исходный запрос:

Тема:

Недостаточно сцепления в песке

Описание:

Материал корпуса слишком гладкий. Дронд не может добиться сцепления при попытке свернуть или при прохождении препятствий.

Посмотреть запрос · Выключите уведомления для этого запроса

Service Desk ITIMIZER

Service Desk · :

Ответьте над этой линией.

Запрос решен с резолюцией Выполнено.

Пожалуйста оцените качество работы Service Desk по вашему запросу!

☆

Очень плохо

☆

Плохо

☆

Ни хорошо, ни плохо

☆

Хорошо

☆

Очень хорошо

Посмотреть запрос · Выключите уведомления для этого запроса

Service Desk ITIMIZER

Jira Confluence Service Desk Confluence, Service Desk :

База знаний

Используйте связанное пространство Confluence для предоставления клиентам статей базы пользователей, которые они могут использовать для справочных целей.

Связать с пространством Confluence

- ☐ Не ссылайтесь на пространство Confluence
- ☒ Связать с пространством Confluence

Приложение	Пространство
CONFLUENCE ITIMIZER	WIKI ITIMIZER

Доступ

Просмотр

Ваше пространство базы знаний находится в общем доступе, поскольку в Confluence предоставляется анонимный доступ.

Отменить анонимный доступ через [полномочия пространства](#).

Автоматический поиск по формам запроса

Статьи из Базы Знаний не могут быть автоматически показаны пользователям по данным из формы запроса, т.к. поиск ограничен метками

Форма создания запроса	Поиск в Базе Знаний	Ограничено статьями с метками
Проблема в работе HRM	Да	
Получить доступ в HRM	Да	
Получить доступ в Jira Service Desk	Да	

Service Desk , , , , email , " email" confluence. , , .

jira

Решения из базы знаний

Установка **JIRA** Software Server (CentOS7/PostgreSQL/Nginx/SSL)
jirasoftware_rgb_blue_updated.png Выбор в пользу установки и внедрения **JIRA** на CentOS и PostgreSQL основан на предпочтениях Atlassian. PostgreSQL является рекомендуемой...

Резервное копирование **JIRA** Software с ротацией (CentOS/PostgreSQL) и восстановл...
jirasoftware_rgb_blue_updated.png Backup **JIRA** Стратегия бэкапа **JIRA** описана на сайте Atlassian - <https://confluence.atlassian.com/adminjiraserver071/backing-up-data-802592964...>

База знаний ITIMIZER
Компания ITIMIZER <https://itimizer.com> предоставляет комплексные услуги по поддержке и развитию бизнес-процессов на базе продуктов Atlassian. Установка **JIRA** Software Server...

Не можете найти то, что нужно? Создайте запрос

 **Получить доступ в Jira Service Desk**
Доступ в JSD для сотрудника внешнего агентства

Это не то, что мне требуется

SLA

SLA - SLA .
SLA " ". 72 (). SLA JQL-, , , .

SLAs

Время до решения

Создать показатель

Import SLA configuration

Календари

Время до решения

Время будет измеряться в соответствии с указанными ниже условиями **Начало** и **Остановка**.

Начать

Начать отсчет, когда

Запрос Создан

Приостановить (Не обязательно)

Приостановить отсчет, когда

Статус: Ожидается ответ пользователя

Статус: Ожидание пользователя/клиента

Остановить

Завершить отсчет, когда

Получен статус: Решена

Цели

Запросы будут проверены по этому списку сверху вниз, и цель будет назначена в соответствии с первым истинным выражением JQL.

Запросы (JQL)	Цель	Календарь
Все оставшиеся запросы	72ч	24/7 календарь (По умолчанию)

SLA tab SLA.

Детали задачи

Тип:  Доступ
Приоритет:  Medium
Метки: [new-account](#)
Продукты Atlassian: JIRA Service Desk

Статус: **ЗАКРЫТА** (Посмотреть бизнес-процесс)
Решение: Выполнено

SLA

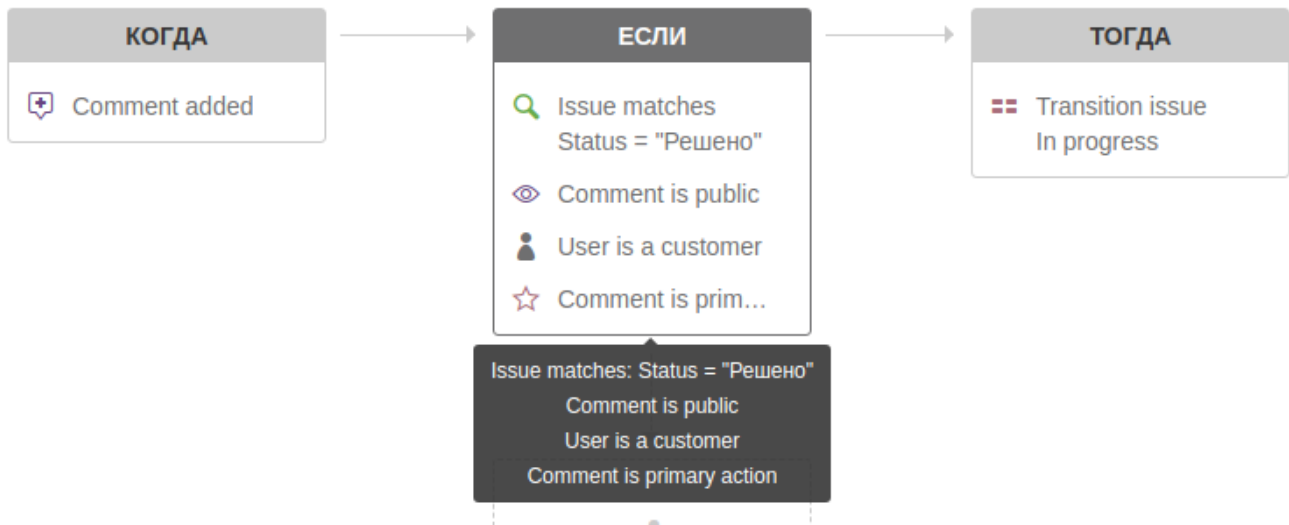
2d 23ч   Время до решения в 2d 24ч

Люди

Re-open on a customer comment

При добавлении комментария к обработанному запросу это правило выполнит повторное открытие запроса

 Подсказки для пользовательской настройки этого правила



Service Desk . " " .

ОЧЕРЕДИ

Очереди

All open2

Unassigned issues

2

Assigned to me

0

Waiting on me

0

Waiting on custo...

0

IT issues

1

Service requests

1

Recently resolved

0

Новая очередь

, " Jira Service Desk" SLA.

ОЧЕРЕДИ

All open2

Unassigned issues2

Assigned to me0

Waiting on me0

Waiting on custo...0

IT issues1

Service requests1

Recently resolved0

Доступ в JSD (SL...0

Имя

Доступ в JSD (SLA breached)

Запросы для просмотра

✔ "Тип запроса клиента" = "Получить доступ в Jira Service Desk (HRP)" and "Время до решения" = breached()

Колонки

Больше Код Тема Создано Обновлено Срок исполнения

Сохранить Отмена

"".

Заявители

Anyone can raise a request in this service desk. [Change permissions.](#)

Заявители

Поиск клиентов и организаций

Имя	Открытые запросы	Завершенные запросы
Рого и копыта	0 открыто	0 закрыто
JIRAMAN (jiraman@itimizer.com)	0 открыто	0 закрыто

Добавить организации

Add customers

Jira Service Desk. !