Co możesz zautomatyzować w Twojej firmie dzięki *JIRA*?

TOP 6 przykładów



OPTIMATIS

CIO korzystają z tych przykładów do transformacji cyfrowej innych działów biznesowych

Spis treści

Wstęp 3

Jaki jest cel wdrażania strategii ESM? 4

Jakie działy mogą zastosować *Jira Service Management*? 7

Facilities 8

Dział obsługi klienta 11

Zasoby ludzkie 13

Dział prawny 15

Dział marketingu 17

Dział księgowości 19

Zalety *Jira Service Management* 20

Podsumowanie 22

Klikając w podtytuł, przeniesiesz się na daną stronę

Wstęp

Coraz więcej firm odkrywa, że oprogramowanie ITSM pozwala zarządzać nie tylko zgłoszeniami IT, ale także innymi obszarami w całej organizacji.

Dzięki rozszerzeniu funkcjonalności systemy ITSM to już nie tylko IT, ale ESM (Entrprise Service Management).

Zastosowanie ESM w biznesie zapewnia sprawną realizację działań i usług, zwiększa wydajność procesów, bez uszczerbku dla ich jakości.

Zarządzanie zgłoszeniami wykracza poza IT.

HR, finanse, administrację, obiekty i inne działy świadczące usługi wewnętrzne na rzecz pracowników. Potrzebujesz dostępu do aplikacji CRM? Szukasz listy świąt państwowych? Chcesz zgłosić wyciek substancji chemicznych? **Niezależnie od tego, w czym pracownicy potrzebują pomocy, mogą ją uzyskać za pomocą jednego portalu internetowego.**

Jira Software

Z tego e-booka dowiesz się, dlaczego warto zastosować Jira, którą masz już w IT do wsparcia innych procesów biznesowych.

Przedstawiamy również realne przykłady zastosowań Jira w organizacjach, które realizowaliśmy w Optimatis. Dzięki temu sprawdzisz, jak możesz skalować procesy w całej firmie. Ponieważ Jira to jedno narzędzie, które łączy całą organizację.

Jaki jest cel wdrażania ESM?

Jak pokazuje najnowszy raport SDI (Service Desk Institute) „Enterprise Service Management, 9 Things You Need To Know" oparty na danych z badań Axelos, **w ciągu ostatnich dwóch lat liczba firm posiadających strategię ESM wzrosła z 43% w 2019 roku do 68% w 2021.**

Zarządzanie usługami w przedsiębiorstwie (Enterprise Service Management, ESM) polega na zastosowaniu modeli, praktyk i narzędzi zarządzania usługami wykorzystywanych w IT i przeniesienie ich również na inne obszary usług niezwiązane z IT (takie jak HR, facilities, obsługa klienta, prawo czy księgowość).

Cel wdrażania strategii ESM to głównie poprawa wydajności usług biznesowych.

Równie istotne jest zaspokojenie potrzeb związanych ze standaryzacją i optymalizacją procesów. Umożliwienie transformacji cyfrowej za pomocą narzędzi IT oraz poprawa wydajności pracowników.



Te obszary zazwyczaj borykają się z tymi samymi problemami, które były w IT – zbyt dużo czasu i wysiłku poświęca się na codzienne „gaszenie pożarów” i administrację, aby przeznaczyć wystarczające zasoby na bardziej strategiczne i transformacyjne projekty.



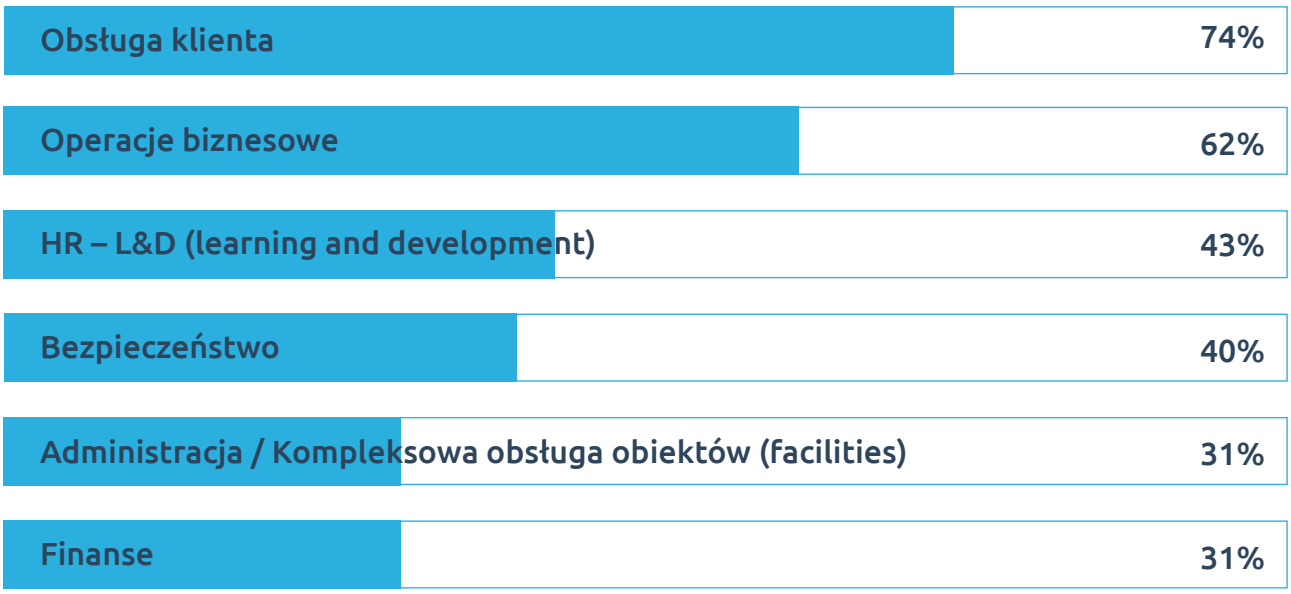
Wyzwania, przed jakimi stanął dział IT, nie są jedyne w swoim rodzaju.

Dlatego warto wyciągnąć z tego wnioski, ponieważ usprawnienie interakcji z użytkownikami, lepsze zarządzanie sprawami i automatyzacja przepływu pracy przyczyniły się do znacznego podniesienia jakości usług i obniżenia kosztów operacji informatycznych.

Wdrożenie ESM w wielu wewnętrznych działach jest wielkim wyzwaniem.

Każdy obszar usług ma swoje własne cele, ludzi i kulturę, dlatego wdrożenie ESM wymaga umiejętności radzenia sobie **w różnych dynamicznych sytuacjach.**

Obszary, w których najczęściej wdrażane są narzędzia ESM



Największy, bo **400% wzrostwykorzystania ESM** odnotowano w 2021 roku w działach facilities (zespoły zajmuające się administracją i zarządzaniem obiektami).

Jakie działy mogą zastosować Jira Service Management?

Zespoły, które wykorzystywały już narzędzia ***Jira Service Management*** (JSM) w IT, zaczęły rozszerzać ich zastosowanie.

Jira Service Management

Okazało się bowiem, że JSM sprawdzi się w każdym przypadku, który wiąże się z przychodzącymi zapytaniami do konkretnego zespołu dotyczącymi produktów, skarg i opinii klientów/pracowników.

Zatem korzystając z jednej platformy, można w łatwy sposób stworzyć usługi cyfrowe o najlepszych standardach we wszystkich obszarach biznesowych i dostosować je do specyfiki procesów w każdym dziale.

Oto kilka przykładów.



Facilities

Zespoły zajmujące się **administracją i zarządzaniem obiektami** mogą korzystać z portalu do składania przez pracowników zamówień w formie zlecenia, z podziałem na kategorie usług.

Można w ten sposób zgłosić do administracji:

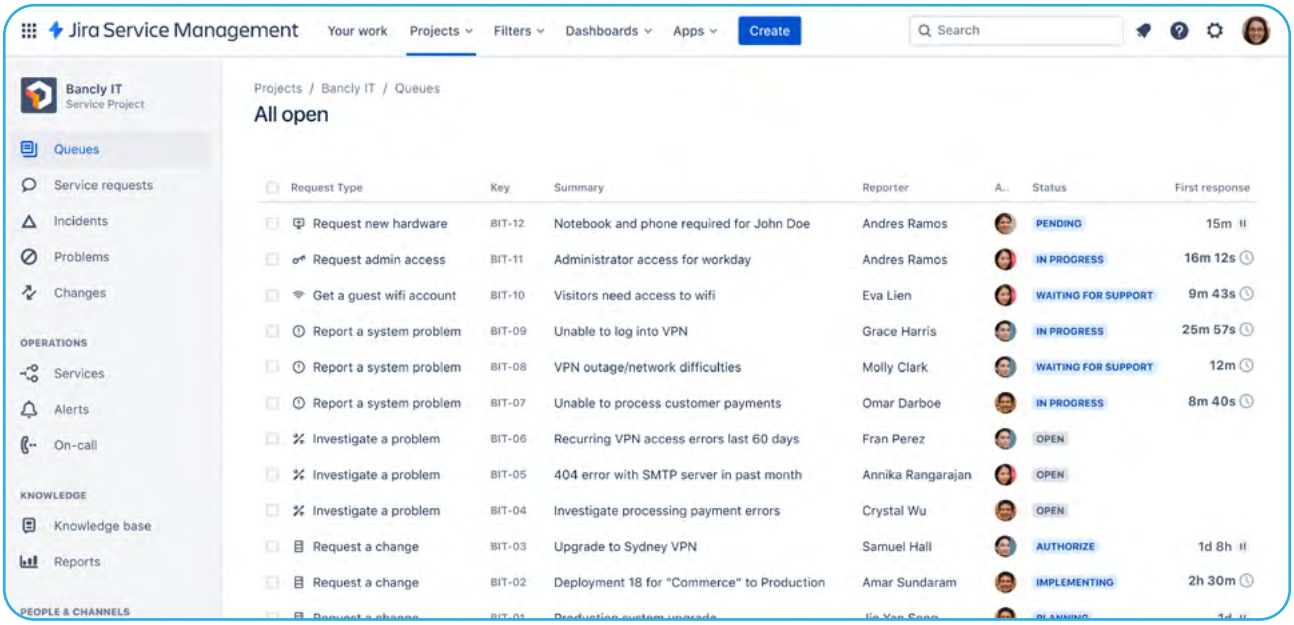
- Zapytanie o konserwację;
- Prośbę o przeniesienie – pomoc przy zmienia biura lub biurka;
- Zgłoszenie awarii;
- Wykonanie działań naprawczych;
- Nadanie dostępu do pomieszczenia;
- Dodatkowe klucze do lokalu;
- Przydzielenie dodatkowego miejsca parkingowego;
- Przeprowadzenie kontroli nieruchomości;

Ilość czynności, jakie *Jira* może wspomagać w dziale administracyjnym, jest naturalnie dużo większa (łącznie z zarządzaniem flotą), dlatego nie dziwi fakt tak ogromnego, bo aż 400% wzrostu użycia narzędzi ESM w tym obszarze.

Facilities - Przykład z życia organizacji:

Pani Hanna pracuje w dziale administracji dużej organizacji. W pracy prawie codziennie dostawała informacje drogą mailową, że na konkretną godzinę potrzebne jest wynajęcie sali konferencyjnej i bufetu herbaciano-kawowego. **Taka komunikacja mailowa stwarzała wiele możliwości pomyłek, a co więcej zabierała mnóstwo czasu pracy.**

W organizacji został wdrożony system *Jira Service Management*, dzięki któremu Pani Hanna ma ułatwione zadanie.

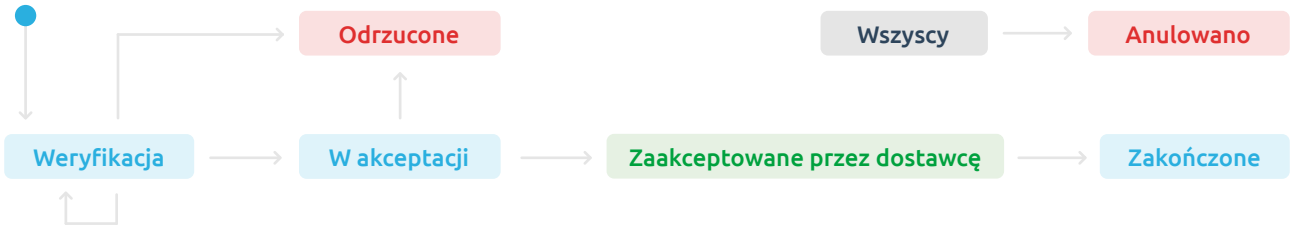


Jeśli dany pracownik potrzebuje wynająć salę, wystarczy, że **wypełni zgłoszenie** – wpisze odpowiednią liczbę potrzebnych kaw, herbat, karafek z wodą itp., wybierze salę, na której mu zależy oraz ustawi datę i godzinę spotkania. Dodatkowe uwagi może wpisać w odpowiednie okienko i wysłać zgłoszenie.

Pani Hanna dostanie takie zgłoszenie jedynie do nadzorowania, a cały proces rezerwacji sali i serwisu kawowego dzieje się **automatycznie** – dostawca bufetu kawowego otrzyma informację na adres mailowy z potrzebnymi wytycznymi.

Co więcej!

Dział administracji na koniec miesiąca ma całe zestawienie kosztów z serwisu kawowego w jednym miejscu.



Przykład procesu serwisu kawowego w Jira Servies Managment

Dział obsługi klienta

Dzięki zastosowaniu Jira mogą zapewnić klientom kompleksową, bezproblemową obsługę dzięki prostemu, intuicyjnemu portalowi, który ułatwi im szybkie uzyskanie pomocy oraz usprawni pracę.

To głównie zespoły potrzebujące profesjonalnej obsługi w zakresie wsparcia klientów zewnętrznych.

Mogą zgłaszać m.in.:

- Pytania dotyczące licencjonowania i rozliczeń;
- Pytania o wersję próbną produktu;
- Zgłoszenie błędu;
- Propozycja nowej funkcji;
- Propozycja ulepszenia;
- Wsparcie techniczne;
- Wniosek e-mail.

W jednym miejscu gromadzone są wnioski z poczty e-mail, narzędzi czatu, projektu usługowego i innych kanałów, aby pomóc w śledzeniu, klasyfikowaniu i przypisywaniu przychodzących wniosków.

Można łatwo mierzyć satysfakcję klientów i poprawiać ich doświadczenia związane z usługami dzięki umowom dotyczącym poziomu usług (SLA).

A dodatkowo śledzić terminy w oparciu o upływ czasu lub kategorie wniosków, a także korzystać z automatycznych powiadomień i alertów, aby zapobiegać naruszeniom.

Dział obsługi klienta - Przykład z życia organizacji:

Pani Justyna z **BOK** (biuro obsługi klienta) pracuje w dużej sieci franczyzowej, w której został wdrożony system JSM. Na co dzień przyjmuje zgłoszenia najróżniejszego typu – od obsługi faktur, przez marketing, transport i logistykę, aż po księgowość i utrzymanie techniczne budynków i sprzętu.



Jej zadaniem jest zweryfikowanie każdego z tych zgłoszeń i przekazanie do odpowiedniego działu i odpowiedniej osoby z organizacji, która dalej zajmie się rozwiązaniem sprawy. Jednym słowem – zajmuje się kategoryzacją i przekazaniem zgłoszenia dalej. Wykonywana przez panią Justynę praca porządkuje i przyspiesza realizację zadań innym działom.

Zasoby ludzkie

Procesy **HR**, jakie można uruchomić jako zlecenia w ***Jira*** to m.in.:

- Złożenie wniosku urlopowego;
- Odejście pracownika za pomocą formularza zgłoszenia wypowiedzenia;
- Obsługa szkoleń, zgłoszenie zapotrzebowania na szkolenia;
- Obsługa benefitów pracowniczych;
- Proces ocen rocznych i kwartalnych pracowników;
- Wniosek o zmianę danych osobowych;
- Wniosek o dostarczenie sprzętu i oprogramowania w ramach onboardingu.

Zasoby ludzkie - Przykład z życia organizacji:

Pan Jan pracuje w dziale zasobów ludzkich w organizacji. Przed wdrożeniem systemu ***Jira Service Management*** codziennie na jego biurko trafiało kilkanaście wniosków o urlop. Część z nich była wypełniona niepoprawnie, inne nie przeszły jeszcze akceptacji przełożonego. W związku z tym pan Jan musiał prosić pracowników o poprawę wniosków lub cofał je do menadżerów poszczególnych działów z prośbą o akceptację.

Po implementacji JSM cały proces dzieje się elektronicznie.

Pracownik wypełnia zgłoszenie z prośbą o urlop. To zgłoszenie od razu jest kierowane do odpowiedniej osoby, która akceptuje wnioski urlopowe, a następnie przekazuje zgłoszenie dalej.

Jeśli pracownik dostał pozytywną odpowiedź, zgłoszenie trafia do pana Jana. Jeśli nie, wraca do pracownka odpowiednio zaopiniowane.
Pan Jan otrzymuje tylko te wnioski, które przeszły pozytywną weryfikację, a zaoszczędzony czas może przeznaczyć na inne czynności.

Dział prawny

Dział ten może **zarządzać wnioskami o przegląd umów i innych dokumentów prawnych**. Ponadto korzystając z JSM, może przyjmować różne rodzaje zgłoszeń, takie jak:

- Konsultacje z zakresu prawa;
- Opiniowanie treści dokumentów;
- Okresowy przegląd regulacji;
- Pytania do działu prawnego.

Wewnętrzny punkt obsługi ułatwi pracownikom składanie wniosków, a zespołowi zarządzanie nimi.



Umożliwi zarządzanie wszystkimi umowami w jednym miejscu. Można łatwo przechodzić przez poszczególne etapy realizacji umowy, korzystając z zintegrowanych typów wniosków prawnych i przepływów pracy, lub dostosować je do własnych potrzeb.

Dział prawny - Przykład z życia organizacji:

Pan Marek jest kierownikiem w **dziale prawnym** organizacji. Z racji tego, że przez dział prawny przechodzą dokumenty objęte klauzulą poufności tylko on ma uprawnienia, aby w pierwszej kolejności przyjmować zgłoszenia od pracowników.

Po wstępnej weryfikacji przekazuje odpowiednie zgłoszenie do konkretnej osoby, która dalej zajmuje się daną sprawą.

Jego zadaniem jest kategoryzacja tych zgłoszeń.

W tym procesie musi być zachowana wszelka poufność, dlatego wszystkie dokumenty przesyłane są elektronicznie.

W związku z tym żaden inny pracownik (nawet ten biurko obok) nie ma wglądu do pism. Nie może również dobrowolnie przekazywać zgłoszenia nieprzypisanej do niego osobie, w pierwszej kolejności musi poinformować o tym Pana Marka.

Jeśli dane zgłoszenie wymaga opiniowania innego zespołu np. związanego z prawem budowlanym, ta część zgłoszenia jest widoczna dla konkretnych, przypisanych osób.
Proces na ***Jira*** został tak skonstruowany, aby maksymalnie ograniczyć niepotrzebny udział osób trzecich.



Przykładowy proces na Jira Service Management w dziale prawnym

Dział marketingu

Jira Service Management może być stosowana do zgłaszania wniosków dotyczących kampanii, materiałów reklamowych i reklam.

W bazie wiedzy mogą być zawarte informacje o aktualnych specyfikacjach dotyczących briefu konkretnych działań.



Można zgłosić do **marketingu** również:

- Zamawianie standardowych materiałów BLT;
- Wysłanie wniosku o stworzenie nowych materiałów BLT lub ich aktualizacje;
- Reklamacje uszkodzonej przesyłki z materiałami marketingowymi lub jej brak;
- Wnioski o zgłoszenie akcji wyjściowej (np. targi branżowe lub konferencje);
- Aktualizacje danych placówki na materiałach reklamowych.

Dział marketingu - Przykład z życia organizacji:

Pan Wojciech w swojej codziennej pracy jest odpowiedzialny za **przygotowywanie materiałów reklamujących firmę** na różnego rodzaju targach i konferencjach branżowych. Zaopatruje stoisko wystawowe w roll-upy, odpowiednie ulotki reklamowe, wizytówki i gadżety firmowe.

Aby otrzymać te elementy, korzysta z systemu JSM i wysyła zgłoszenie do działu marketingu. Wpisuje wszystkie potrzebne informacje, łącznie z datą zwrotu pozostałych materiałów.

Dział marketingu przyjmuje takie zgłoszenie, przygotowuje materiały i dostarcza je w wybranym terminie do pana Wojciecha. Pan Wojciech w tym czasie zgłasza jeszcze jeden wniosek.

Tym razem na możliwość akcji wyjściowej na targi branżowe. Zgłoszenie trafia do przełożonego, który akceptuje go, a tym samym wie, kiedy pana Wojciecha nie będzie fizycznie w firmie.

Po tygodniu okazuje się, że pan Wojciech zapomniał zwrócić roll-up oraz pozostałe gadżety. System automatycznie wysłał mu powiadomienie z prośbą o zwrot materiałów.
Bez angażowania w to pozostałych pracowników działu marketingu.



Dział księgowości

Jira Service Management może być używana np. do zarządzania fakturami od zewnętrznych dostawców, ich przegląd, zatwierdzenie i zlecenie płatności **jako jeden przejrzysty proces.**

Dział księgowości - Przykład z życia organizacji:

Pani Katarzyna pracuje w dziale **księgowości i podatków** w korporacji. Oprócz typowych zgłoszeń od pracowników organizacji tj. jak się rozliczyć, jak księgować i innych kwestii podatkowych, obsługuje pisma od instytucji publicznych (np. od ZUS-u, Urzędu Skarbowego, prokuratury czy od innych jednostek celno-skarbowych), które wysyłają pisma do jej działu.

Ale w jej ręce nie trafią papierowe dokumenty.

Są one najpierw bezpośrednio kierowane do głównej kancelarii. Pracownik kancelarii skanuje je, rejestruje oraz nadaje numer sprawy w systemie ***Jira Service Management***. Następnie Pani Katarzyna, dzięki temu, że wie, jak kategoryzowane są poszczególne pisma (sądowe, z ZUS-u, skarbowe) – **na podstawie odpowiedniej kolejki zgłoszeń** – wie, które sprawy należą do niej i w jakiej kolejności i pilności je realizować.

Zalety Jira Service Management

Jira Service Management nie bez powodu od lat jest liderem w obszarze współpracy zespołowej i zarządzania usługami. Ponieważ wiele firm już ma to rozwiązanie i używa go do zarządzania w IT. **Poza tym łatwo je wdrożyć, a jego utrzymanie oraz obsługa nie wymaga specjalistycznej wiedzy ani długich szkoleń.**

Co więcej, *Jira* to:



Jedna zintegrowana platforma dla wszystkich działów do zarządzania przepływami pracy usługami i wiedzą. Jej skalowalność pozwala na dostosowanie do konkretnych potrzeb, praktycznie bez ograniczeń co do rodzaju użytkowników lub projektów.

Portal do przyjmowania zgłoszeń dla każdego zespołu. Uruchomienie takiego portalu dla klientów/pracowników w JSM jest proste, dzięki czemu od razu można zacząć pracę. System JSM jest wyposażony w wiele różnych portali „z pudełka” jak np. dla zespołów facilities czy HR. Wszystkie te szablony są łatwe do zmiany i rozszerzenia poprzez funkcję „przeciągnij i upuść”, co pozwala szybko dostosować interfejs użytkownika do potrzeb organizacji.



Łatwe protokoły instalacji i konfiguracji pozwalają na szybkie wdrożenie.

Portal do przyjmowania zgłoszeń dla każdego zespołu. Uruchomienie takiego portalu dla klientów/pracowników w JSM jest proste, dzięki czemu od razu można zacząć pracę. System JSM jest wyposażony w wiele różnych portali „z pudełka” jak np. dla zespołów facilities czy HR.



Wszystkie te szablony są łatwe do zmiany i rozszerzenia poprzez funkcję „przeciągnij i upuść”, co pozwala szybko dostosować interfejs użytkownika do potrzeb organizacji. Przejrzysta praca: wnioskodawca może zalogować się do systemu, by sprawdzić status swojej sprawy lub otrzymywać automatyczne aktualizacje, dzięki czemu zawsze wie, co dzieje się z jego zgłoszeniem. Z kolei realizujący je zespół biznesowy może ograniczyć dostęp wnioskodawcy do przebiegu prac, jeśli uzna to za konieczne.

Narzędzia Atlassian, takie jak *Jira Service Management* i Confluence, są często już używane w organizacji przez zespoły IT, dlatego łatwo jest dodawać nowych użytkowników i zarządzać nimi w innych zespołach.

I to, co zawsze istotne: **efektywność kosztowa** – koszty JSM są przystępne dzięki przejrzystym cenom i ofercie chmurowej.

Podsumowanie



ESM polega na przeniesieniu zasad, praktyk i narzędzi,
które przyniosły korzyści w działach IT, do innych obszarów usług, które podlegają tym samym problemom.



Wiele firm ma już Jira i używa jej do zarządzania w dziale IT.
Łatwo ją wdrożyć, a utrzymanie oraz obsługa nie wymaga specjalistycznej wiedzy ani długich szkoleń. Obecne Atlassian oferuje Jira w modelu chmurowym – co jeszcze bardziej ułatwia implementację oraz pozwala na efektywność kosztową.



Jira Service Management od lat jest liderem w obszarze współpracy zespołowej i zarządzania usługami.
Na rynku istnieje co prawda mnóstwo rozwiązań ITSM/ESM, ale wybór systemu Atlassian wydaje się optymalny.

Wyjdź poza zgłoszenie incydentu!

W Optimatis pomożemy Ci zwiększyć efektywność pracy w różnych działach w Twojej firmie.
Wprowadzimy narzędzia Atlassian i usprawnimy procesy biznesowe.

FORMULARZ KONTAKTOWY

+48 22 578 55 20

optimatis@optimatis.pl

www.optimatis.pl

OPTIMATIS