

Jira Service Managementの導入で、 迅速・的確なサービスを実現

エンド・ツー・エンドの ITサービスマネジメントソリューション

クラウド版

Data Center版

モバイル版

● IT運用チームと開発チーム間のコラボレーションを促進

リクエストポータルやサービスカタログ、キュー、SLAをはじめとするサービスデスク機能に加え、インシデント管理や変更管理、問題管理、アセット管理、構成管理などを備えたITサービスマネジメントソリューションです。Jiraを基盤としたこのソリューションは、開発とIT運用チームが統一プラットフォーム上で高速にコラボレーションし、ビジネスの変化に迅速に対応できるようにすることで、優れた顧客体験と従業員サービスの提供を可能にします。



アトラシアン株式会社

〒 231-0002 横浜市中区海岸通 4-24 創造空間万国橋 SOKO 101 045-330-9080(代表)

導入前のご相談・
お問い合わせ

045-330-9081

受付時間 9:00-18:00 月曜日～金曜日(祝日・弊社休業日を除く)

メールによるお問い合わせ

japan-sales@atlassian.com

お問い合わせフォーム

<https://www.atlassian.com/company/contact/japan>

Jira Service Managementを お使いのユーザーの 声を集めました



Jira Service Managementのここがイイ!

- 課題管理に課題があり、いわゆる標準的なツールでそれを解決したいと考えていれば、大いに検討する価値があります。
- 知名度、機能としてもデファクトと呼べると思います。
- Jira単体では案件やインシデントの共有に留まりますが、Confluenceを追加することによりナレッジベースとしても機能するようになり、サービスデスク部署などでは広く使えるようになり便利です。



ユーザーの声を集めました！

Jira Service Management

ユーザー問い合わせ窓口のハブ・管理ツールとして最適



業 界：広告・販促
業 種：ITアーキテクト
会社規模：300-1,000人未満

良いところ

画面が非常にシンプルです。用語を少し覚えれば、誰でも使えるようになるため、課題管理側と課題作成側が異なっていたとしても、シームレスにコミュニケーションを取ることができます。

効果

これまで、課題の蓄積・管理は各部署に任せ、それぞれ独自に採用したツールを用いていました。中にはメールベース・Excelベースでの管理もあり、課題そのものが集まらなかったり、管理に不手際があったりすることもありました。Jira Service Managementを採用し、一括でこの上で管理するようになってから、そのような失敗はなくなりました。

依頼管理で使用



業 界：情報通信・インターネット
業 種：営業・販売・サービス職
会社規模：100-300人未満

良いところ

新規作成が簡単にできる。必須となる項目数が多くないところが良く、必要であればカスタマイズで項目は増やせる。ある程度のPCリテラシーがある方なら簡単に使えるので教育コストもかからない点。

効果

WEB更改作業の新規依頼、進捗管理、リリースなどの管理がスムーズになりました。

導入の容易さと使いやすさが両立



業 界：情報通信・インターネット
業 種：保守・運用管理
会社規模：100-300人未満

良いところ

チケット管理型の情報共有ツールで、UI、レスポンスともにとても使いやすいです。無料トライアル時の設定を契約時にそのまま使うことができる点もいいです。

効果

情報共有が大幅に促進されました。個々人がそれぞれ持っているQ&Aやその内容などが全体で共有されるようになりました。それにより、似たようなQ&Aや関連する事柄などを迅速に共有でき、対応の速度、クオリティともにレベルアップしています。

ヘルプサイトを構築し、ユーザーへの対応窓口を設置



業 界：情報通信・インターネット
業 種：経営・経営企画職
会社規模：20人未満

良いところ

Confluenceと連携して、ヘルプセンターサイトを構築することができる点。ヘルプサイトでも解決できない問題は、ユーザーが直接問い合わせできるようなフォームを用意することで問い合わせを可能にし、さらにそれらをケースとして管理・対応することができる点。

効果

ユーザーのヘルプサイトなどを作成するだけでは、本当にユーザーが解決できているのかわからなかったが、問い合わせフォームとサイトを連携することで、ユーザーの声を直接聞くことができるようになった。またそれをすばやくサイトへ反映させることができるようになった。

使いやすい



業 界：電気・電子機器
業 種：社内情報システム(開発・運用管理)
会社規模：300-1,000人未満

良いところ

アサインするサポートデスク側の担当者もわかりやすく、また、実際の回答・クローズまでの期間などのレポートも充実しているように思います。添付ファイルなどに関連付けての管理など、メールでは管理しづかったQ&Aも検索を含め、非常に管理が楽になり、過去の問い合わせ等の確認も短時間でできるようになります。

効果

グローバルベースでのプロジェクトの課題管理について、スムーズに運用が可能になりました。進捗・経過もわかりやすいので、プロジェクトの運営に重宝しています。

● 製品レーティング

	Jira Service Management アトラシアン株式会社	ServiceNow ServiceNow Japan 株式会社	ManageEngine ServiceDesk Plus ソーホージャパン株式会社	freshservice Freshworks Inc.
機能への満足度	4.6 / 5	4.0 / 5	3.8 / 5	4.3 / 5
使いやすさ	4.3 / 5	5.0 / 5	3.8 / 5	3.6 / 5
導入のしやすさ	4.0 / 5	3.0 / 5	4.0 / 5	—
管理のしやすさ	5.0 / 5	2.0 / 5	3.6 / 5	—
サポート品質	5.0 / 5	3.0 / 5	3.4 / 5	4.5 / 5
価格	3.6 / 5	2.0 / 5	3.8 / 5	3.6 / 5

● 満足度と市場の認知度

