



提供無縫的遠端 工作體驗

借助 Jira Service Management 對話式工單處理，解決
遠端工作中的挑戰

遠距工作的轉變

很難相信我們已經度過了全球大流行病，改變現代職場的兩年多時間。在遠端工作普及和相關挑戰之中，許多數位企業在全球範圍內迅速增長和招聘。

這些變化不是一時的潮流。分散式、全球性的勞動力已成定局，因此技術成為支持員工遠端工作的核心。



人資和操作上的挑戰

這種混合型遠端職場轉變使得員工和IT支援團隊成為成功組織的核心。技術、參與度和協作方面日益增加的挑戰重壓著他們，因此他們需要調整新型工作方式。

當員工從中央辦公室出勤時，重要人力資源活動如入職培訓、介紹以及離職程序都是親自完成。如果新員工在安裝筆記本電腦時有IT問題，就可以走到IT服務臺尋求幫助；如果他們對福利待遇有疑問，就可以與人力資源團隊進行快速面對面會議。現在這些互動都發生在數位渠道上，需要全新的流程。

“遠端工作絕對給我們的IT團隊帶來了巨大的負擔，特別是我們的服務台。然而，這種負擔不僅限於IT團隊；它也在我們的人員系統團隊和財務系統團隊上。

來自即時健身平台的IT領袖

之前：親自到場	現在：遠端工作
大多數/全部員工在中央辦公室上班	許多員工遠端工作
員工走到服務台尋求親自協助	員工現在透過電話、電子郵件、簡訊、Slack和各種門戶或票務系統聯繫服務台
員工期望快速的協助和問題的迅速解決	員工仍然期望快速的協助和問題的迅速解決

增加的服務台複雜性

許多團隊嘗試建立虛擬服務台來處理這些請求，但對於員工和代理人來說，它們通常是一種孤立、混亂和繁重的體驗。一家全球知名企業的 IT 領袖描述了他公司有六個不同的門戶為 IT、商務系統、財務系統和人力資源系統服務。每個門戶都有單獨的登入、單獨的表格，並且可能有多達10個不同螢幕。對於遠端員工而言，在此系統中導航效率低下且耗時。

使用傳統的服務臺解決方案，需要求助者確切地知道在哪裡查找以及在哪個門戶中提出問題。員工通常會轉向 Slack 或 Microsoft Teams 尋求幫助，在 DM 和各種頻道上散落著請求，沒有有效追蹤和管理方式。與此同時，員工已習慣其他數位化服務和體驗，期望快速的協助和解決方案。

這就是對話式工單管理的作用所在。

i 典型的服務台環境

- 多個服務台入口，員工必須記住多個登入資訊
- 需要填寫多個冗長表格，每種服務類型都有不同的表格
- 高度獨立；似乎組織的每個部分都有不同的接收流程



一個適合遠端工作者的有效解決方案：使用 Jira Service Management 進行對話式工單管理

什麼是對話式支援？

對話式支援是在聊天平台上，例如 Slack 或 Teams 上的支援人員和使用者之間實時進行的支援。它快速、人性化且簡單易懂，讓獲得支援感覺不再像一件麻煩事。有時也被稱為對話式支持、對話服務或 Slack 工單。

讓您的團隊在他們已經使用的地方與他們會面，而不是反過來

企業正在轉向 Jira Service Management 的對話式工單管理功能，以透過虛擬通訊渠道優化其服務臺並改善員工體驗。對於所有付費 Jira Service Management Cloud 計劃可用的對話式工單聊天功能包括以下能力：

- 直接在 Slack 和 Microsoft Teams 中捕獲 Jira Service Management 請求
- 在 Slack 或 Teams 消息和 Jira Service Management 之間雙向發送和接收內部評論和公共回覆
- 編輯票證字段並從您的對話中轉換工單

使用 Jira Service Management 進行對話式工單管理的好處

- **簡易性：**由於僅需一次登入且無需上下文切換，因此更容易讓員工取得幫助；移動設備進一步提高了易用性。
- **速度：**從數天到數小時快速解決問題。
- **生產力：**更快的問題解決速度導致員工生產力提高。
- **滿意度：**改善員工體驗，提高滿意度。
- **數量：**較少的跟進票證，意味著總體票證數量減少。

 我們為員工提供越多資源和更好的體驗，就能從生產力角度幫助他們。

來自即時健身平台的 IT 領袖

案例研究

在疫情期間，這家大型高科技企業公司迅速將員工從辦公室轉移到遠端工作，並增加招聘以滿足公司產品的需求。該公司有重要的入職培訓和其他人力資源相關活動需求。



儘管該公司廣泛使用 Slack，但其 IT 和服務台活動與 Slack 沒有關聯，這使得在聊天工具中創建票證或快速解決請求變得困難。透過將 Jira Service Management 與 Slack 集成，在線上支援方面顯著地簡化和改善了遠端員工的服務台支援、自動化流程並更快地解決了請求。

“對於我們的業務案例來說，整合會話式票務系統與 Slack 是一個完美的解決方案。

之前：親自到場

現在：遠端工作

6個不同的支援入口	1個服務台門戶，透過 Slack
需要多次登入	1個登入，透過 Slack
每個入口都有不同的表格	沒有表格；只需到 Slack 上提問
每個問題都有不同的處理流程	所有服務台需求都使用相同的流程
員工必須搜尋才能找到正確的入口、表格和幫助內容	員工只需前往 Slack 並提出正確的問題；無需搜尋門戶或表格
10人使用會話式票務系統	400人使用會話式票務系統
解決問題可能需要數天時間	大多數工單在 Jira 中建立；幾小時內解決

超越資訊科技

以上案例中的高科技公司從 IT 的對話式票務開始,但現在已經擴展到組織的其他領域,例如人力資源、財務和商業系統。在整個組織中,員工喜歡能夠直接從他們已經在工作的地方提出問題並得到幫助。

i 最佳實踐:提供企業級解決方案

- 選擇一個領域,例如 IT,進行概念驗證。
- 成功後,將解決方案擴展到整個企業,包括人力資源系統、財務和商業系統等。
- 一個簡單的解決方案可以提供無縫、令人滿意的員工體驗。

開始使用對話式工單管理

降低複雜度,讓工作更高效。將您的服務台與聊天工具集成,提高簡便性、速度和滿意度。

欲了解更多有關 Jira Service Management 和對話式工單管理的資訊,請聯繫當地 Atlassian 解決方案合作夥伴。

