



Smarter ITSM

Der vollständig vernetzte IT-Service-Desk mit
MS Teams und JSM

Speaker

Domenique Liebe



Partner Manager

Patrick Schüßler



Partner Manager

Das bringen wir mit



Kundenzufriedenheit

Erreiche deine Kunden über ihre bevorzugten Kanäle und schaffe eine persönliche Beziehung.



Blitz-Kommunikation

Verbesserung der Time-to-Resolution durch toolübergreifende Konversationen in Echtzeit.



Klare Dokumentation

Konversationen sind eindeutig mit Jira-Tickets verknüpft. Das Team kann auf die benötigten Informationen zugreifen.

Über yasoon

Firmensitz



Mannheim,
Germany

Über yasoon



5.000 +
zufriedene Kunden weltweit



10 Jahre
Erfahrung



Platinum
Marketplace Partner

Service Ticketing

Gängige Kanäle



Persönliches
Gespräch



Telefon



E-Mail



Webportal

Herausforderung: Service-Agent vs. Kunde



- Möchte vorrangig und zentral im Support-Ticket arbeiten
- Investiert hohen Aufwand in die Dokumentation
- Ist aufgrund der Vielzahl von Tickets unter Druck



- Kommuniziert über verschiedene Kanäle
- Benötigt eine schnelle und unkomplizierte Lösungen
- Erwartet professionellen Support zu jeder Zeit

Conversational ticketing...

... nennt man den Support, der in Echtzeit zwischen einem Support-Mitarbeiter und einem Kunden auf einer Chat-Plattform wie Slack oder MS Teams stattfindet. Der Support ist schnell, persönlich und unkompliziert.

Gebündelte Kanäle



Persönliches
Gespräch



Telefon



E-Mail



Webportal



Chat-Plattform

Microsoft 365 – die neue Art zu arbeiten & zu kommunizieren

Kennzahlen Q3 2021:

- **300 Mio.** lizenzierte Business User
- **145 Mio.** täglich aktive Teams-Nutzer

Wie lassen sich Microsoft 365 und Jira effizient miteinander verknüpfen?

Smarter
together



Jira-Features in Microsoft 365



Wandle E-Mails und Teams Chats
in Jira-Vorgängen um



Rufe Jira-Informationen in
Outlook ab



Erstelle Support-Tickets in
MS Teams



Synchronisiere Jira-Vorgänge
in MS To Do

Microsoft 365-Features in Jira



Starte eine MS Teams-Konversation/Chat



Koordiniere & terminiere Outlook-Termine

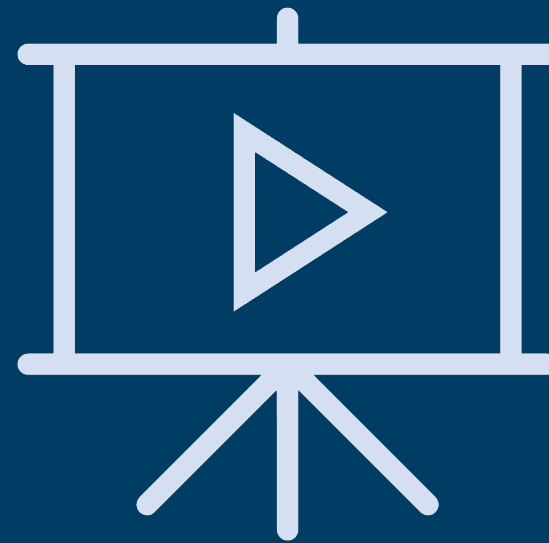


Arbeite mit E-Mails in Jira



Füge Aufgaben deiner To-Do-Liste hinzu

Smarter ITSM



Demo Video



YASOON