

# 服务内容

更专业、更全面  
相信我们可以为客户带来更高的产品投资价值  
细节及详情可咨询我们

工单地址: [Service Desk](#)  
邮件: [experts@hktx.cn](mailto:experts@hktx.cn)

| 服务支持方式   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 项目       | 详细要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 适应场景                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 到场服务     | 满足客户的具体需要现场处理的实施                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 产品介绍，功能演示及核心问题解答。<br><br>电话、微信 、远程无法进行有效沟通与问题解决等问题。<br><br>对解决方案进行更进一步深入交流，现场演示与DEMO的验证。                                                                                                                                                                                                                                     |
| 基础运维服务   | <ol style="list-style-type: none"><li>支持7*24小时电话、邮件、远程连接支持咨询</li><li>场外支持现场客户针对<b>系统运维</b>方案的问题咨询和技术支持</li><li>提供认证专家1对1服务支持（持证人员，工作10年以上）</li><li>提供SLA0小时响应，s1/s2级别的问题提供持续不间断服务直到问题解决；</li><li>提供一年二次Support包健康检查及分析报告进行风险预警</li><li>提供季度执行计划进行支持准备</li></ol>                                                                                                       | 用户已经对产品的使用有很深的掌握，随着业务数据以及系统稳定的要求提升，需要进行应用系统的稳定性、安全性的保障而提供的服务<br><br><ul style="list-style-type: none"><li>不包含涉及其它产品产品，如LDAP、邮箱等服务器、数据库配置服务支持</li></ul>                                                                                                                                                                       |
| 专家场外支持服务 | <ol style="list-style-type: none"><li>支持7*24小时电话、邮件、远程连接支持咨询</li><li>场外支持现场客户针对<b>系统运营和运维</b>方案的问题咨询和技术支持</li><li>提供认证专家1对1服务支持（持证人员，工作10年以上）</li><li>提供SLA0小时响应，s1/s2级别的问题提供持续不间断服务直到问题解决（24小时内未解决免费上门服务）；</li><li>服务包含与Atlassian相关产品但不仅限于运营和管理工作的指导和交流。</li><li>提供一年二次Support包健康检查及分析报告进行风险预警</li><li>提供季度执行计划进行支持准备</li><li>提供Atlassian使用与管理中文资料库一年期访问权。</li></ol> | 适应于客户有一定基本的运维和运维经验；对于个性化较高或者高级管理功能使用上存在知识盲点的客户；适应于运营和运维工作较多，对JIRA和Confluence经常进行相关配置和运营的客户；也适应于客户未安排专职的运营和运营人员；适应于1-3年使用Atlassian产品的客户；并对系统健康有一定要求的客户、以及响应时效的问题；<br><br>注： <ul style="list-style-type: none"><li>服务支持不包括插件开发支持</li><li>不包括使用插件进行脚本编写支持</li><li>不包含涉及其它产品，如LDAP、邮箱等服务器、数据库配置服务支持</li><li>不包括产品升级、迁移</li></ul> |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 专家内外支持服务 | <ol style="list-style-type: none"> <li>支持7*24小时电话、邮件、远程连接支持咨询</li> <li>场外支持现场客户针对系统运营和运维方案的问题咨询和技术支持</li> <li>提供认证专家1对1服务支持（持证人员，工作15年以上）</li> <li>提供SLA0小时响应，s1/s2级别的问题提供持续不间断服务直到问题解决（24小时内未解决免费上门服务）；</li> <li>服务包含与Confluence相关产品但不限定于运营和管理工作的指导。</li> <li>提供一年二次Support包健康检查及分析报告进行风险预警</li> <li>提供季度执行计划进行支持准备</li> <li>提供Confluence使用与管理中文资料库一年期访问权。</li> <li><b>提供一定人天的现场服务，包括定期的系统健康运营检查、针对Atlassian产品的相关培训，与Atlassian相关产品但不限定于运营和管理工作的指导，提供运营方案的指导等；</b></li> </ol> | <p>适应于客户有一定基本的运维和运维经验；对于个性化较高或者高级管理功能使用上存在知识盲点的客户；适应于公司已经将Atlassian产品定为核心工具，并依托工具开展工具链的建设；适应于运营和运维工作较多，对JIRA和Confluence经常进行相关配置和运营的客户；也适应于客户未安排专职的运营和运营人员；适应于初次使用Atlassian产品的客户，也适应于将Atlassian产品战略的客户；</p> <p>在场外专家支持服务上，根据需求适当增强到场服务人天，加快上门的速度（减少商务等工作）；</p> <p>注（非上门不包含以下类，上门可包含以下类但算人天）：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>服务支持不包括插件开发支持</li> <li>不包括使用插件进行脚本编写支持</li> <li>不包含涉与其它产品产品，如LDAP、邮箱等服务器、数据库配置服务支持</li> </ul> |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 咨询类                    |                                                                       |                                                                                                                                |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 项目                     | 详细要求                                                                  | 适应场景                                                                                                                           |
| 产品演示                   | <p>对产品进行全面的介绍</p> <p>对产品的基本功能和特色进行演示</p> <p>初步对客户关注的焦点进行解答和说明</p>     | <p>对Atlassian产品不太熟悉，需要了解基本的功能，以及对需求关注点的功能覆盖项</p> <p>需要对同类产品进行选型和对比，并不完全倾向使用Atlassian产品</p> <p>推荐Atlassian产品相关插件解决特定业务场景的能力</p> |
| POC服务                  | 以一个客户组织中的真实团队和应用场景为范，简要实现其中最关键的步骤和技术难点，从使客户对产品和服务的质量、以及解决方案的效果获得直观的认知 | 对方案选项、方案的关键性验证比较模糊，通过梳理项目关键点、难度了解方案的覆盖度，减少一次项投入较大而增大的方向性错误而导致的重大损失。                                                            |
| JIRA使用解决方案             | 根据企业设定最佳运营和配置方案，项目模板+Board面板+Dashboard                                | 适用于是JIRA产品为中心，建立项目管理、资源管理、问题跟踪，结合敏捷团队的协同工作方式，定制相关JIRA的使用方法。同时根据所选插件建立全生命周期的ALM协同工具链建设。                                         |
| Confluence使用解决方案       | 根据企业设定最佳运营和配置方案<br>空间管理及空间模板设定+信息归集页设定（根据需求确认天数）                      | 适用于系统以Confluence产品为中文，目标为建立知识库，并以知识为中心提供工作环境和服务支持。                                                                             |
| BitBucket使用解决方案        |                                                                       |                                                                                                                                |
| Bamboo使用解决方案           |                                                                       |                                                                                                                                |
| fisheye/crucible使用解决方案 |                                                                       |                                                                                                                                |
| Atlassian产品及插件整体解决方案   |                                                                       |                                                                                                                                |

| 项目实施   |      |        |        |
|--------|------|--------|--------|
| 软件产品配置 | 系统迁移 | 系统升级   | 安全漏洞处理 |
| 防灾备灾   | 性能优化 | 特定问题处理 | 插件开发   |

| 培训系列 |
|------|
|------|

|                            |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| JIRA培训（使用者和管理人<br>员）       | 针对最终用户和管理人员+基础和高级管理<br>内容；5天课程 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100-JIRA基本培训</li> <li>• 101-项目管理</li> <li>• 102-权限管理</li> <li>• 103-工作流高级配置及管理</li> <li>• 104-Software的使用及管理</li> <li>• 106-JIRA系统管理</li> <li>• 107-过滤器的使用</li> <li>• 109-日常运营与运维常见问题</li> <li>• 120-JIRASoftware-敏捷基础<br/>培训</li> <li>• 121-JIRASoftware-基础使用<br/>培训</li> <li>• 122-JIRASoftware-个性化管<br/>理及报告培训</li> </ul> | 中间会有相关作业，指导受训人员进行操作并对操作<br>的问题进行解答；；               |
| Confluence培训（使用者和<br>管理人员） | 针对最终用户和管理人员+基础和高级管理<br>内容；3天课程 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 300-Confluence介绍与初识</li> <li>• 301-Confluence使用基础</li> <li>• 302-Confluence宏的使用</li> <li>• 303-Confluence个人偏好</li> <li>• 305-Confluence页面的使用</li> <li>• 306-Confluence系统管理</li> <li>• 307-Confluence空间权限</li> <li>• 308-Confluence权限与高级控<br/>制</li> </ul>                                                                    | 中间会有相关作业，指导受训人员进行操作并对操作<br>的问题进行解答                 |
| JIRA插件开发培训                 | 完成基础及基本功能的JIRA插件开发培训           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 课程共计10个工作日；提供现场指导、作业完成、代<br>码示例。<br><br>可提供3天的入门培训 |
| Confluence插件开发培训           | 完成基础及基本功能的Confluence插件开<br>发培训 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 课程共计10个工作日；提供现场指导、作业完成、代<br>码示例<br><br>可提供3天的入门培训  |
| 插件产品专项培训                   | 针对使用的业务和功能性插件进行相关的<br>使用与管理培训  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• bigpicture</li> <li>• structure</li> <li>• scriptrunner</li> <li>• tempo</li> <li>• eazyBI</li> <li>• synapseRT</li> <li>• Git Integration for Jira</li> <li>• Insight - Asset Management</li> </ul>                                                                                                                         |                                                    |

## 知识库系列

|                                                   |                              |                                        |                                                        |
|---------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| JIRA中文资料空间                                        | JIRA Software中文资料空间          | JIRA Service Managerment中文资料空<br>间     | Confluence中文资料空间                                       |
| BitBucket中文资料空间                                   | Bamboo资料空间                   | Crucible\Fisheye                       | Crowd中文资料空间                                            |
| JIRA 开发技术中文资料空间                                   | Confluence开发技术中文资料空间         | JIRA API中文资料空间                         | confluence API中文资料<br>空间                               |
| BitBucket API中文资料空间                               | Bamboo API中文资料空间             | Crowd API中文资料空间                        |                                                        |
| BigPicture应用与管理中文资料库                              | Portfolio for Jira应用与管理中文资料库 | ScriptRunner应用与管理中文资料库                 | eazyBI中文资料空间                                           |
| Tempo系列插件中文资料库                                    | Structure应用与管理中文资料库          | Git Integration for Jira应用与管理<br>中文资料库 | Jira Misc Workflow<br>Extensions (JMWE) 应用<br>与管理中文资料库 |
| Requirements & Test Management for<br>Jira使用中文资料库 |                              |                                        |                                                        |