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

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。 电话、微信 、远程无法进行有效沟通与问题解决等问题。 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	1. 支持7*24小时电话、邮件、远程连接支持咨询 2. 场外支持现场客户针对**系统运维**方案的问题咨询和技术支持 3. 提供认证专家1对1服务支持（持证人员，工作10年以上） 4. 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； 5. 提供一年二次Support包健康检查及分析报告进行风险预警 6. 提供季度执行计划进行支持准备	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的稳定性、安全性的保障而提供的服务 • 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
专家场外支持服务	1. 支持7*24小时电话、邮件、远程连接支持咨询 2. 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 3. 提供认证专家1对1服务支持（持证人员，工作10年以上） 4. 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）； 5. 服务包含与Atlassian相关产品但不限定于运营和管理工作的指导和交流。 6. 提供一年二次Support包健康检查及分析报告进行风险预警 7. 提供季度执行计划进行支持准备 8. 提供Atlassian使用与管理中文资料库一年期访问权。	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Atlasian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； 注： • 服务支持不包括插件开发支持 • 不包括使用插件进行脚本编写支持 • 不包含涉与其它产品，如LDAP、邮箱等服务器、数据库配置服务支持 • 不包括产品升级、迁移

专家内外支持服务	1. 支持7*24小时电话、邮件、远程连接支持咨询 2. 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 3. 提供认证专家1对1服务支持（持证人员，工作15年以上） 4. 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）； 5. 服务包含与Confluene相关产品但不限定于运营和管理工作的指导. 6. 提供一年二次Support包健康检查及分析报告进行风险预警 7. 提供季度执行计划进行支持准备 8. 提供Confluence使用与管理中文资料库一年期访问权。 9. **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Atlasian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**；	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Atlasian产品的客户，也适应于将Atlassian产品战略的客户； 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）； 注（非上门不包含以下类，上门可包含以下类但算人天）： • 服务支持不包括插件开发支持 • 不包括使用插件进行脚本编写支持 • 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

咨询类

项目	详细要求	适应场景
产品演示	对产品进行全面的介绍 对产品的基本功能和特色进行演示 初步对客户关注的焦点进行解答和说明	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 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 推荐Atlassian产品相关插件解决特定业务场景的能力
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 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/cricuble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（使用者和管理人员）	针对最终用户和管理人员+基础和高级管理内容；5天课程	• 100-JIRA基本培训 • 101-项目管理 • 102-权限管理 • 103-工作流高级配置及管理 • 104-Software的使用及管理 • 106-JIRA系统管理 • 107-过滤器的使用 • 109-日常运营与运维常见问题 • 120-JIRASoftware-敏捷基础培训 • 121-JIRASoftware-基础使用培训 • 122-JIRASoftware-个性化管理及报告培训	中间会有相关作业，指导受训人员进行操作并对操作的问题进行解答;;
Conflunece培训（使用者和管理人员）	针对最终用户和管理人员+基础和高级管理内容；3天课程	• 300-Confluence介绍与初识 • 301-Confluence使用基础 • 302-Confluence宏的使用 • 303-Confluence个人偏好 • 305-Confluence页面的使用 • 306-Confluence系统管理 • 307-Confluence空间权限 • 308-Confluence权限与高级控制	中间会有相关作业，指导受训人员进行操作并对操作的问题进行解答
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、代码示例。 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插件开发培训		课程共计10个工作日；提供现场指导、作业完成、代码示例 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使用与管理培训	• bigpicture • structure • scriptrunner • tempo • eazyBI • synapseRT • Git Integration for Jira • Insight - Asset Management	

知识库系列			
JIRA中文资料空间	JIRA Software中文资料空间	JIRA Service Managerment中文资料空间	Confluence中文资料空间
BitBucket中文资料空间	Bamboo资料空间	Cruciblue\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应用与管理中文资资料库	ScriptRrunner应用与管理中文资料库	eazyBI中文资料空间
Temop系列插件中文资料库	Structure应用与管理中文资料库	Git Integration for Jira应用与管理中文资料库	Jira Misc Workflow Extensions (JMWE)应用与管理中文资料库
Requirements & Test Management for Jira使用中文资料库			