

Service Collection

介绍指南



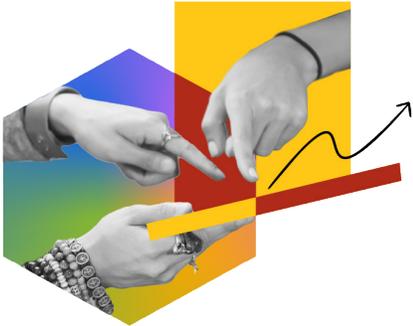
Atlassian Service Collection 集成了 Jira Service Management、Customer Service Management、Assets 与 Rovo Agents，打造一体化的 AI 驱动服务管理解决方案。通过优化支持流程、自动化服务流程和规模化资产管理，全面赋能服务团队，为员工及客户持续交付卓越的服务体验。



每一家企业，本质上都是服务型企业

在 AI 时代，企业要想保持竞争力，就必须随时为遍布全球的员工提供高质量的支持。同时，客户对系统可用性、性能稳定性以及服务体验的期待也在持续攀升，达到了前所未有的高度。

要打造并持续交付卓越的员工与客户服务体验，企业需要打破部门边界，让研发、IT、客户支持与业务团队高效协同，并结合 AI 智能助手的能力，共同提升服务水平与运营效率。



AI 正在全面重塑企业的工作方式，也不断拓展服务管理的边界与可能性。Atlassian 坚信，要成功打造、交付并持续支持员工与客户体验，绝非单一团队可以完成，而是需要整个企业的协同配合，并结合前沿的 AI 技术能力。

Service Collection 是 Atlassian 为新一代服务管理打造的核心解决方案，帮助企业在问题发生之前主动预防，在关键时刻稳定交付高质量服务，全面赋能团队为员工与客户创造卓越的服务体验。

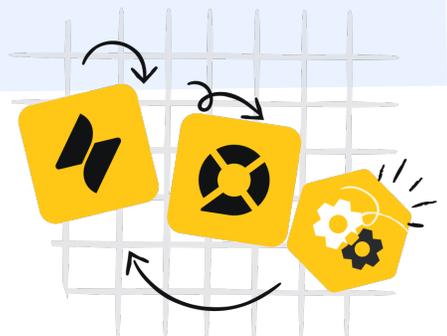
Atlassian System of Work

Service Collection 基于 Atlassian 的 System of Work，连接企业内各类团队，全面赋能员工与客户服务体验。System of Work 旨在打破部门壁垒，推动技术团队与业务团队深度协同，加速业务推进并放大整体价值。借助 Atlassian 平台，企业如今可以在一个统一环境中管理数字化软件的全生命周期——从规划、开发、交付，到为内部员工以及外部客户提供持续支持，真正实现端到端的数字化服务管理。

依托 Atlassian System of Work，Service Collection 连接并激活企业内的各类团队，助力持续创新、高效管理全球化员工队伍，并全面提升客户支持能力。借助 Teamwork Graph 提供的智能洞察，以及专为服务场景打造的 Rovo Agents，企业可以：

- 在统一平台上打通技术团队，加速高质量产品的构建与交付。
- 通过 AI 全面优化员工与客户服务体验。
- 建立更紧密的客户反馈机制，强化客户与研发团队之间的协同与闭环。

服务管理早已走出 IT 范畴。如今，在全球超过 60,000 家客户中，HR、运营以及客户服务等各类团队都选择 Atlassian，持续打造高质量的员工与客户体验。



全新推出：Service Collection



Jira Service Management - 作为核心服务管理应用，Jira Service Management 打通研发、IT 与业务团队，助力企业为员工提供卓越一致的服务体验，同时全面提升服务稳定性与韧性。



Customer Service Management - 基于 AI 的新一代客户服务解决方案，为服务团队提供完整的客户上下文支持，实现更智能的服务交付，并在每一次客户互动中持续优化体验。



Assets - 灵活强大的资产与配置管理数据库，帮助企业统一跟踪和管理各类对象与配置项，清晰呈现依赖关系，保障关键服务稳定运行。



Rovo - 面向服务与运营场景打造的 AI 智能体与能力体系，全面提升支持体验、服务台效率以及运营管理水平。

可全面整合并使用所有 Atlassian 平台级应用



Home



Goals



Teams



Studio



Search



Chat



Analytics



Admin

Service Collection 全新升级亮点

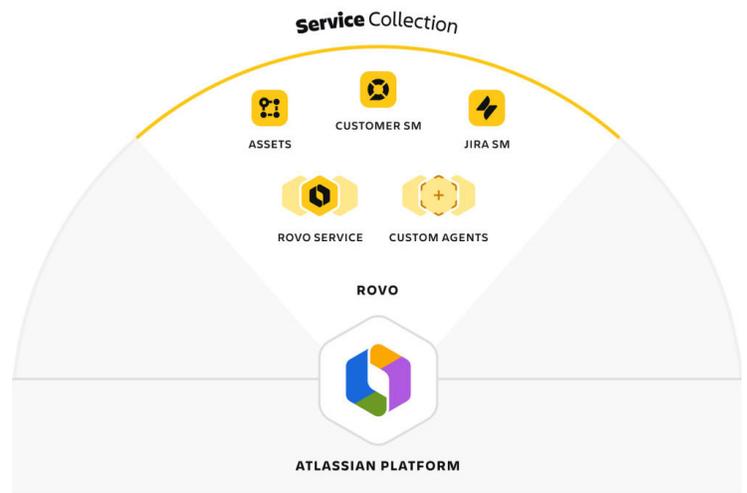
Customer Service Management: 提供全渠道客户支持能力，结合 AI 智能体与可视化报表，持续提升客户服务效率与质量。

AI 驱动的员工服务支持: 帮助 IT 与 HR 团队实现更高效协作，从自助式服务流程到员工入职等复杂场景，全面提升处理效率。

AIOps 事件与问题管理: 通过更智能的告警聚合、自动化编排以及高效的事件沟通机制，加快问题响应与恢复速度。

企业级资产管理能力: 引入 Data Manager，全面提升性能，并通过平台化架构支持大规模资产与配置管理。

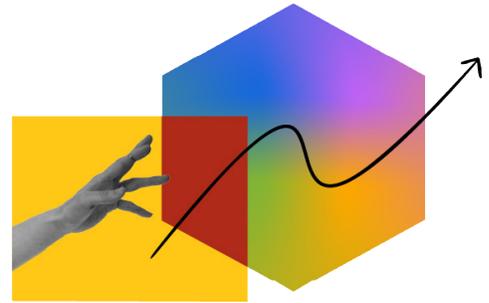
Rovo: 为服务、运维与客户服务场景量身打造的 AI 智能体，全面提升服务体验与运营效率。



Service Collection 如何赋能 全企业团队？

全方位升级支持体验

无论是员工还是客户，在遇到问题时都希望快速获得解决。然而，企业很难将高效的服务体验推广到人力资源、设施管理和客户服务等各个职能部门。



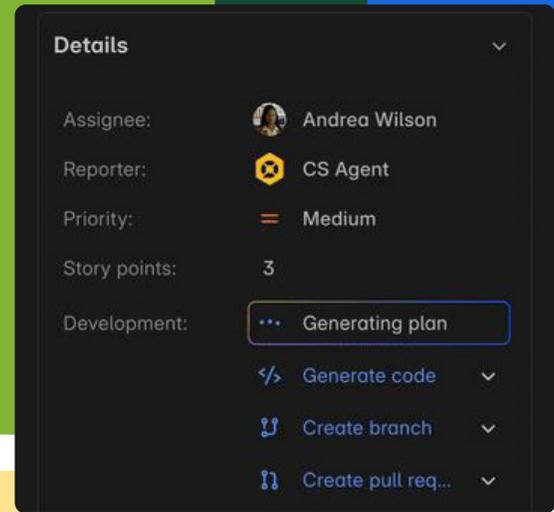
The screenshot displays the Atlassian Service Collection interface for a support ticket. The ticket ID is CS-1837, dated April 10, and is currently 'In progress'. The title is 'Data out of sync with POS system'. The ticket is assigned to Kayla Parajuli, an Operations Lead at Acme. The conversation history shows a system message about a 1h 20min outage, followed by a customer message from Kayla Parajuli reporting a data sync issue. A Customer Service Agent responds, escalating the issue to the support team. A team note from Liam Estrada asks Liala Ali to review the POS integration reset. Liala Ali responds that she has reviewed it and it looks good. The interface also shows a sidebar with navigation options like 'Your work', 'Recent', 'Projects', and 'Queues', and a right-hand panel with details like 'Customer', 'Details', 'SLAs', and 'Linked issues'.

通过 AI 驱动的智能 workflows，帮助企业各类团队在统一平台上协同运作，为员工和客户具备完整上文、7×24 小时不间断的卓越支持体验。

加速业务创新

数字化产品的交付与支持需要所有团队步调一致。然而，研发、IT 运维、客户支持及产品部门往往各行其是，依赖不同的工具，这种“信息孤岛”限制了业务的透明度，也拖慢了创新的步伐。

Service Collection 将研发、运维与支持团队统一在人工智能驱动的统一平台上，旨在加速产品交付，并最大程度减少停机时间。



快速实现价值交付

传统工具的部署、维护和更新成本高昂，而人工智能的引入往往又增加了额外的复杂性，导致价值兑现延迟，并摊薄了整体投资回报 (ROI)。

Service Collection 助力企业快速见效：不仅能根据需求灵活扩展服务体验，还摆脱了传统平台的高昂成本与复杂束缚。



Rovo: 面向服务、智能运维 (AIOps) 及客户服务的 AI 智能体

- **Rovo Service:** 助力服务团队（如 IT、HR）提升办公效率。它通过智能自服务实现提问拦截，解决复杂难题，并优化员工入职等业务流程。
- **Rovo Ops:** 辅助运维团队检测、处理并预防故障。通过自动化工作流，它能实现快速响应、根因分析、专家 (SME) 协同及服务质量管控。
- **Rovo Customer Service:** 助力外部客服团队提供快速、准确且个性化的回复。它通过自动化工单处理、咨询拦截及知识共享，显著提升服务效能。

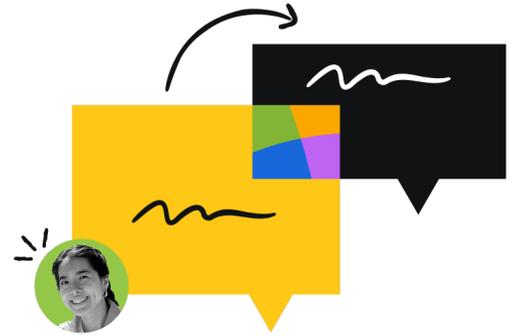
Forrester 研究发现，从传统 ITSM 切换至 Atlassian 的客户在三年内平均节省了 230 万美元。此外，一家规模为 14,000 人的企业，仅需约 6 个月即可完成 JSM 的部署。

数据来源: [The Total Economic Impact of Atlassian Jira Service Management](#)

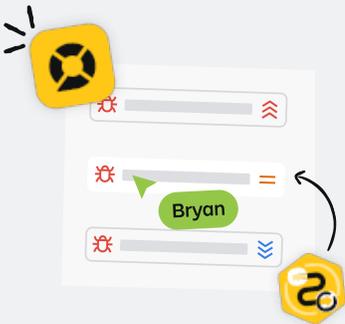


Customer Service Management 正式发布

在这个全球互联、信息透明且选择多元的时代，各行各业的客户都期待获得即时、个性化的支持。哪怕只有一次糟糕的互动，都可能导致客户流失。然而，现实是支持请求的规模和问题的复杂程度都在不断攀升。在许多企业中，客户服务部门与研发、IT 等部门使用完全独立的工具，导致“部门墙”高筑，跨团队协作受阻，客户问题的解决速度也因此大打折扣。



Service Collection 的 Customer Service Management 是一款专为外部客户支持打造、人工智能优先 (AI-first) 的应用程序。这款全新的应用利用 AI 技术，通过 Teamwork Graph 将支持、开发、运维及产品团队紧密相连。这意味着：面向客户的问题能被更早发现，修复方案能更快发布，服务也能迅速恢复上线。有了这款新应用，您不仅仅是在加速客户支持，更是在打造一个更智能、更协同的支持体系，让每一位参与者都能彻底告别低效与痛苦。



借助 CSM，企业能够高效地支持外部客户，并缩短客户反馈与产品开发之间的闭环周期：

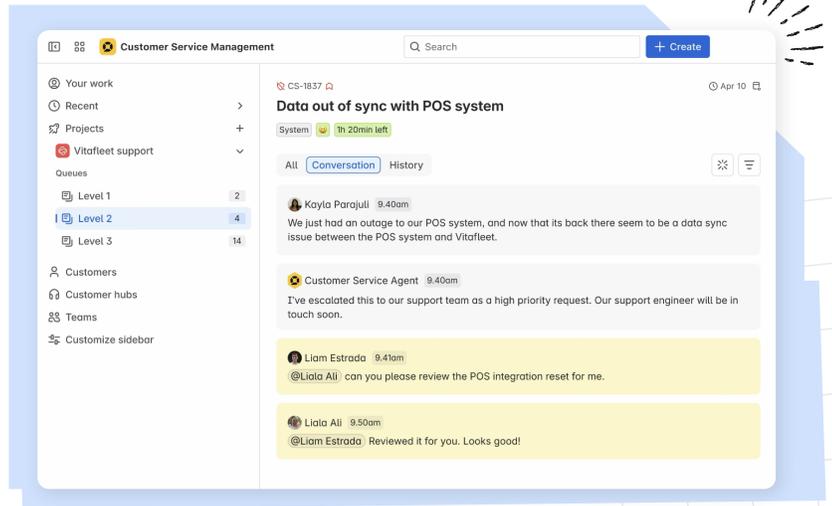
- 提供完整的业务上下文，助力快速解决外部客户难题。
- 在处理重大事件期间，与 IT 运维团队实时共享客户洞察
- 协助研发团队明确优先级，快速修复并解决突发故障
- 为产品团队建立获取客户反馈的直接渠道，打造更优质的产品

全渠道覆盖，提供始终如一的优质服务。无论客户通过邮件、聊天工具、网页还是电话发起求助，甚至是通过集成 Amazon Connect，您都能精准触达。现在，客服团队可以在统一的工作空间内直接调度并转接通话，与其他服务渠道无缝并行；同时，还能同步构建知识库、调用 AI 智能体，并通过团队间的流畅协作，为客户创造令人愉悦的服务体验。

Rovo Customer Service 智能体能够即时响应并理解每一项请求，在主动建议解决方案、加速问题处理的同时，还能将复杂难题无缝移交给人工客服。它在实践中不断学习进化，不仅让故障修复越来越快，更让您的团队能够专注于更具高价值的创造性工作。

将客户数据、关联服务、团队信息以及文档汇总至统一的工作空间。依托 Atlassian 的 Teamwork Graph，无论是 AI 还是人工智能体都能掌握全局视野，让每一次支持都变得个性化且紧密相连。

Customer Service Management 为所有团队提供了一个“开箱即用”的统一平台。它彻底打破了支持、开发、运维与产品部门之间的孤岛，助力企业实现端到端的客户问题解决，在跨团队共享反馈与修复方案的同时，即刻交付更智能的服务体验。



Service Collection 包含哪些内容？

Service Collection 是一系列应用与 AI 体验的集合，旨在助力团队为员工和客户交付卓越的服务体验。其具体包含：Jira Service Management、Customer Service Management、Assets 以及 Rovo。

这对 Jira Service Management 意味着什么？

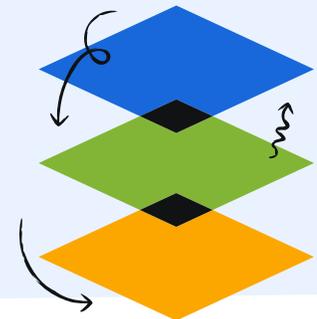
Jira Service Management 现已作为一款应用归入 Service Collection。新客户在购买 Service Collection 时即可获得 JSM 的访问权限。现有的 Jira Service Management 客户将在产品发布后自动转入 Service Collection，并获得 Customer Service Management 应用的访问权限。

Rovo 是否包含在 Service Collection 中？

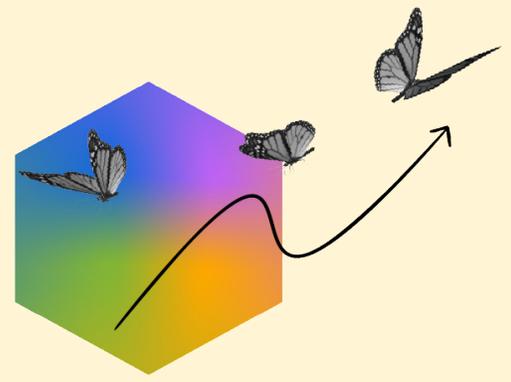
是的。由 Rovo 提供支持的 AI 体验和智能体均包含在 Service Collection 标准版及以上版本中。这些功能专门针对服务场景（如请求管理、事件管理和知识管理）量身定制。

基于连通全员、全工具及全数据的统一平台打造

Atlassian 云平台设计灵活且具备智能化特质。作为企业协作的基石，它不仅实现了工具与团队之间的深度互联，更打通了支撑您整个工作体系的关键数据。



准备好彻底转型您的员工及客户服务体验了吗？



我们的专家级服务管理团队将为您量身定制转型方案，助力贵司打破部门壁垒，实现多团队协同。无论是处理服务请求、办理新员工入职，还是为客户交付更多价值，我们都将与您并肩作战。

