

Service Collection

介紹指南



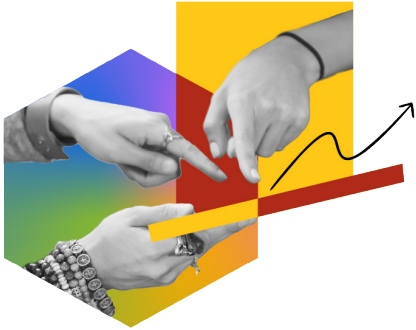
Atlassian Service Collection 整合 Jira Service Management、Customer Service Management、Assets 與 Rovo Agents，打造全面的 AI 服務管理平台。協助企業簡化服務支援、自動化關鍵流程、有效管理大規模資產，並賦能團隊為員工與客戶提供一致且卓越的服務體驗。



每一家企業，本質上都是服務型企業

在 AI 世代，企業要持續成功，全球團隊必須在任何時刻都能獲得高品質的支援；而客戶對系統可用性、服務效能與體驗的期待，也不斷攀升。

要真正打造、交付並穩定支援員工與客戶的服務體驗，企業需要 Dev、IT、客戶服務與各業務團隊的跨部門協作，並結合 AI 團隊夥伴的力量，才能全面到位。



AI 正全面改寫企業的工作模式，也重新定義了服務管理能做到的極限。Atlassian 認為，無論是打造、交付或支援員工與客戶體驗，單一團隊都無法獨力完成，唯有企業全體的跨部門協作，並結合最新的 AI 技術，才能真正實現。

Atlassian Service Collection 正是為而生，協助團隊在問題發生前主動預防，並在事件發生時依然提供穩定且卓越的服務體驗，全面提升員工與客戶滿意度。

Atlassian System of Work

Service Collection 以 Atlassian 的 System of Work 為核心，協助企業內各個團隊為員工與客戶打造卓越的服務體驗。System of Work 的設計目的在於打破部門隔閡，促進 IT 與業務團隊之間的緊密協作，進而加速成果交付、放大整體影響力。現在，企業可在 Atlassian 單一平台上完整管理數位軟體的全生命週期，從規劃、開發、上線，到支援內部員工與外部客戶的數位產品。

在 System of Work 架構中，Service Collection 進一步釋放組織內各團隊的潛能，協助企業持續創新、有效管理全球團隊，並全面提升客戶支援水準。透過 Teamwork Graph 所提供的智慧建議，以及專為服務情境打造的 Rovo Agents，企業能夠：

- 將技術團隊整合於同一平台，加速打造並交付更高品質的產品。
- 善用 AI 全面提升員工與客戶的服務體驗。
- 建立更緊密的客戶回饋機制，強化與研發團隊之間的雙向溝通。

服務管理早已超越 IT 的範疇。全球**超過 60,000 家企業客戶**的 HR、營運與客戶服務團隊，皆選擇 Atlassian 作為夥伴，打造屬於自己的卓越服務體驗。



Service Collection 全新登場



Jira Service Management - 作為 Service Collection 的核心，Jira Service Management 將 Dev、IT 與業務團隊緊密串聯，協助企業打造優質的員工服務體驗，同時強化整體服務的穩定性與韌性。



Customer Service Management - AI 驅動的客戶服務解決方案，讓團隊在完整的客戶脈絡下做出更聰明的回應，並透過每一次互動不斷優化服務品質與成效。



Assets - 靈活且可擴充的資產資料庫，協助企業清楚追蹤與管理物件與組態項目，視覺化相依關係，確保關鍵服務穩定不中斷。



Rovo - 為服務情境量身打造的 AI Agents 與智慧功能，全面提升支援體驗、優化服務台效率，並強化營運管理表現。

可搭配所有 Atlassian 台應用程式，一同發揮最大價值



Home



Goals



Teams



Studio



Search



Chat



Analytics



Admin

Service Collection 最新亮點

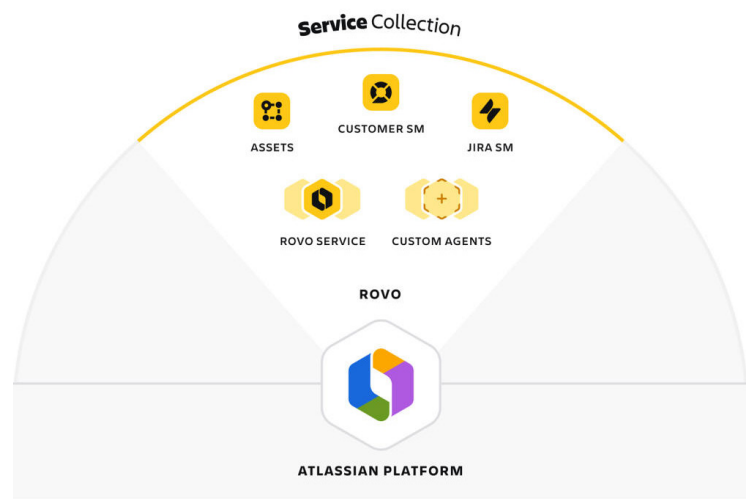
Customer Service Management: 提供全通路客戶支援、AI Agents 與進階報表，全面升級對外服務體驗。

AI 驅動的員工支援: 協助 IT 與 HR 團隊更高效運作，從自助式服務流程，到新人到職等複雜情境，都能輕鬆應對。

AIOps 事件與問題管理: 透過更智慧的告警分群、流程編排與事件溝通機制，加速事件處理並降低營運風險。

企業級資產管理: 結合 Data Manager，效能優化與平台化架構，滿足大型企業的資產管理需求。

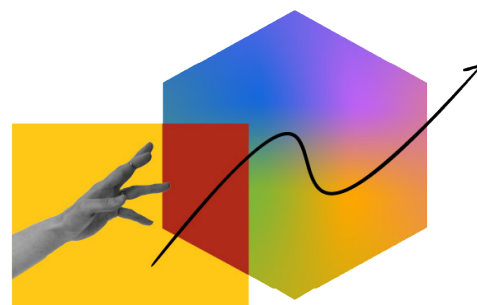
Rovo: 專為服務、營運與客戶服務場景打造的 AI Agents，全面提升效率與服務品質。



Service Collection 如何全面釋放企業團隊的潛能？

讓每一個人都享有更好的支援體驗

當服務中斷或問題發生時，員工與客戶都期待即時協助，但企業要將一致的服務體驗擴展到 HR、總務與客戶服務等不同團隊，往往並不容易。

A screenshot of the Atlassian Service Collection interface. The interface is divided into several sections: a left sidebar with navigation options like 'Your work', 'Recent', 'Projects', and 'Vitafleet support'; a central chat area for a ticket titled 'Data out of sync with POS system' with a '1h 20min left' timer; and a right sidebar with customer details and SLA information. The chat history shows a system message about a POS outage, followed by a customer's report, an agent's escalation, and a team member's review.

Customer Service Management

CS-1837

Data out of sync with POS system

System 1h 20min left

Customer: Kayla Parajuli

Role: Operations Lead

Phone: +61 420 123 123

Organization: Acme

Entitlement: Vitafleet Enterprise

Assignee: Liam Estrada

Priority: Critical

SLAs: First response 5 mins ago, Resolution 1h 20mins left

Conversation history:

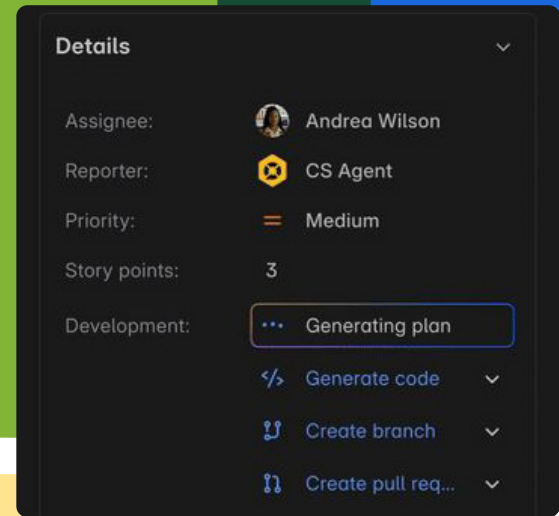
- System: We just had an outage to our POS system, and now that its back there seem to be a data sync issue between the POS system and Vitafleet.
- Customer Service Agent: I've escalated this to our support team as a high priority request. Our support engineer will be in touch soon.
- Liam Estrada: @Liala Ali can you please review the POS integration reset for me.
- Liala Ali: @Liam Estrada Reviewed it for you. Looks good!

Service Collection 讓企業各部門都能建立 AI 驅動的服務流程，提供結合情境、全年無休的 24/7 支援，全面提升員工與客戶的服務體驗。

加速創新動能

要順利交付並持續支援數位產品，企業內所有團隊必須緊密協作。然而，開發、IT 營運、客戶支援與產品團隊往往各自使用不同工具，形成資訊孤島，拖慢創新步伐。

Service Collection 透過單一 AI 驅動的平台串聯 Dev、Ops 與支援團隊，協助企業更快推出產品，同時有效降低服務中斷風險。



快速實現業務價值

傳統服務管理工具不僅導入與維運成本高，更新流程也相當繁複，在導入 AI 後更進一步增加系統複雜度，導致價值實現延後，整體投資效益持續下滑。

Service Collection 讓企業能更快看到成果，並依業務需求彈性擴展服務體驗，無需承擔傳統平台帶來的高成本與高複雜度。



Rovo: 專為服務、AIOps 與客戶服務情境打造的 AI Agents

- **Rovo Service** 協助 IT、HR 等服務團隊大幅提升工作效率，透過智慧自助服務有效分流請求，快速解決複雜問題，並簡化新人到職等關鍵流程。
- **Rovo Ops** 為營運團隊提供強大支援，協助即時偵測、快速處理並主動預防事件。透過流程自動化，加速回應、進行根本原因分析，串聯主題專家（SME），全面提升服務穩定度與品質。
- **Rovo Customer Service** 協助對外客戶服務團隊，以自動化工單處理、請求分流與知識共享機制，提供更快速、更精準且高度個人化的客戶回應體驗。

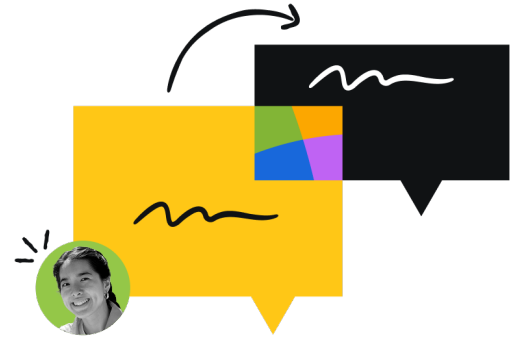
根據 Forrester 的研究，從傳統 ITSM 平台轉換至 Atlassian 的企業，在三年內平均可節省約 230 萬美元的成本；以一個擁有 14,000 名員工的組織為例，導入 Jira Service Management (JSM) 僅約需 6 個月即可完成部署並開始創造價值。

資料來源：[The Total Economic Impact of Atlassian Jira Service Management](#)

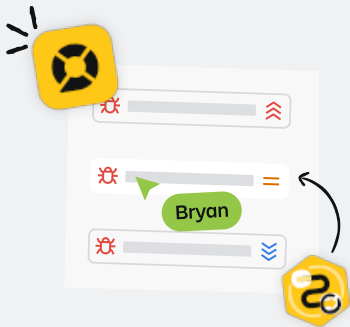


Customer Service Management 全新登場

在高度連網、資訊透明、選擇豐富的市場環境下，跨產業的客戶都期待即時且貼近需求的個人化服務體驗；一次不理想的互動，就可能造成客戶流失。然而，實務上客戶支援的案件量與處理複雜度卻不斷攀升。再加上許多企業中，客戶服務仍與研發、IT 等團隊分別使用不同系統，形成資訊孤島，跨部門協作困難，導致問題解決速度受限。



Service Collection 的 Customer Service Management 是一款以 AI 為核心、專為對外客戶服務打造的全新應用程式。透過 Teamwork Graph，將客服、開發、營運與產品團隊緊密串聯，讓客戶問題能更早被掌握、修復更快完成、服務快速恢復正常。這不只是讓客戶支援「更快」，而是讓整個流程更聰明、更有連結性，也讓所有參與其中的團隊工作起來更輕鬆。



透過 CSM，企業能更有系統地支援外部客戶，同時縮短客戶意見與產品開發之間的距離，建立更緊密的回饋機制：

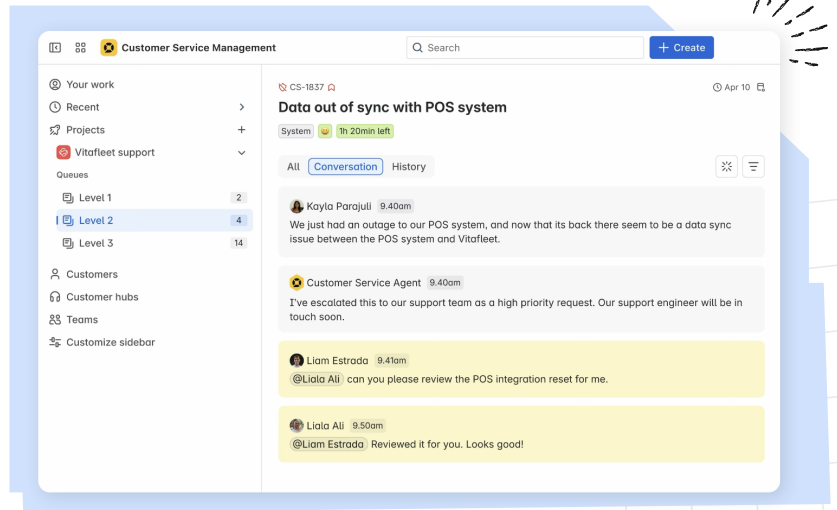
- 讓客服與支援團隊掌握完整的客戶情境，加快問題處理速度
- 重大事件發生時，即時將關鍵客戶洞察分享給 IT 營運團隊
- 協助開發團隊快速判斷優先順序，高效處理與解決事件
- 為產品團隊建立直通客戶聲音的管道，打造真正貼近使用者需求的產品

在所有服務通路上，提供一致且出色的客戶體驗。無論是電子郵件、即時聊天、網站、電話，甚至透過 Amazon Connect 的整合，客戶都能輕鬆取得支援。客服團隊可在同一個工作空間中完成來電分派與管理，並與其他服務通路無縫協作，同時建立知識庫、善用 AI Agents，確保工作順暢交接，打造真正令人滿意的客戶體驗。

Rovo Customer Service Agents 能即時回應客戶需求，理解每一個請求、主動建議解決方案並加速問題排除；遇到複雜情境時，則可無縫轉交給真人客服。隨著持續學習，處理速度會越來越快，讓團隊得以專注在更具影響力的工作上。

將客戶資料、相關服務、團隊脈絡與關鍵文件，完整整合在同一個工作空間中。透過 Atlassian 的 Teamwork Graph，無論是 AI Agents 或真人客服，都能即時掌握完整情境，讓每一次支援互動都更貼近需求、更有連結感。

Customer Service Management 從第一天起就為所有團隊準備就緒，提供統一的平台，打破客服、開發、營運與產品團隊之間的資訊隔閡。透過端到端的問題處理流程，跨團隊共享客戶回饋與修復成果，立即提供更智慧、更高品質的服務體驗。



Service Collection 包含哪些內容？

Service Collection 集結多款應用程式與 AI 服務體驗，協助企業團隊為員工與客戶打造一致且卓越的服務體驗。內含：Jira Service Management、Customer Service Management、Assets 以及 Rovo，全面滿足現代服務管理需求。

這對 Jira Service Management 有何影響？

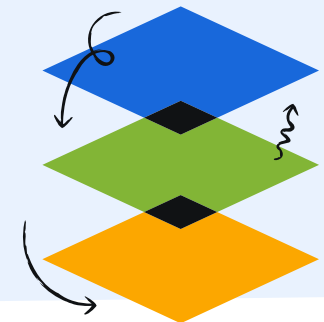
Jira Service Management 現已成為 Service Collection 中的一部分。新客戶只要購買 Service Collection，即可同時使用 Jira Service Management。既有的 Jira Service Management 客戶，將在 Service Collection 正式推出後自動納入其中，並可進一步使用 Customer Service Management，擴展對內與對外的服務應用場景。

Service Collection 是否包含 Rovo？

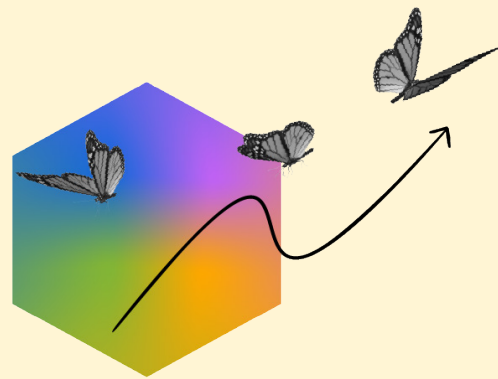
是的。Service Collection Standard 以上方案已內含由 Rovo 驅動的 AI 體驗與 Agents。這些功能專為服務管理情境量身打造，涵蓋請求處理、事件管理與知識管理等關鍵應用，協助團隊更有效率地提供高品質服務。

以串聯所有團隊、工具與資料的雲端平台為核心

Atlassian Cloud Platform 以高度彈性與智慧化為設計初衷，作為整合各項工具、跨團隊協作，以及支撐企業 System of Work 的關鍵資料中樞，打造真正連結的工作體系。



準備好全面升級員工與客戶的服務體驗了嗎？



我們的服務管理專家團隊，將協助您量身打造轉型藍圖，串聯組織內各個團隊，從請求處理、新人到職流程，到為客戶創造更高價值，全面提升服務效能。

