

JIRA Service Desk – Certificazione ITIL

JIRA Service Desk è adesso certificato ITIL

In questo post andiamo ad esaminare questa ottima notizia:
JIRA Service Desk è adesso certificato ITIL

Jira Service Desk

Cosa è ITIL?

ITIL is the gold standard for IT teams around the world. It's an integrated set of best-practices processes framework for delivering IT services to customers whose primary objective is maximizing value to the business by aligning IT resources with business needs. By getting this certification, this is a promise that JIRA Service Desk can support ITIL processes.

Con questa frase, il [blog di Atlassian spiega che cosa è ITIL](#). Cerchiamo di dare una spiegazione in Italiano :-D. Come spiegato nella [pagina di Wikipedia, ITIL](#) è un insieme di linee guida, regole e best practice che permettono ad una azienda di erogare un servizio di qualità.



Che cosa significa questo per JIRA Service Desk?

Si tratta di un grande riconoscimento per JIRA Service Desk. Dimostra che il prodotto è all'altezza della sua fama e che permette di aiutare l'azienda ad erogare un grande servizio di qualità :-), aiutando le aziende nel supporto e nel service desk.

JIRA Service Desk 3 è risultata certificata ITIL per PinkVerify™ 2011 ed ha superato la ISS Bronze ITIL certifications per i seguenti processi:

- Request Fulfillment
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management

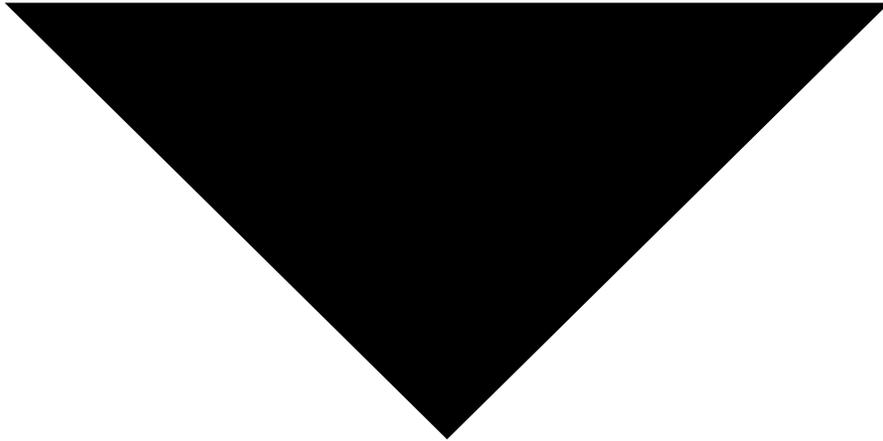


Cosa mette a disposizione ITIL & JIRA Service Desk?

Avendo a disposizione questa certificazione, permette a tutti gli utenti e tutte le aziende che ne fanno uso. Permette i seguenti vantaggi:

- Attraverso i processi ITIL, le aziende sono in grado di rispondere in maniera più rapida e di qualità verso i propri clienti, riducendo i tempi di downtime;

- Sfruttando le potenzialità di Confluence, abbiamo a disposizione un validissimo strumento per documentare i processi ITIL in maniera semplice e veloce;
- Sicuramente, la certificazione è un passo da gigante per entrare nel mondo ITIL e migliorarsi costantemente.



Conclusioni

Solo vantaggi dal mondo Atlassian. Restiamo piacevolmente sorpresi e attendiamo nuove sorprese.