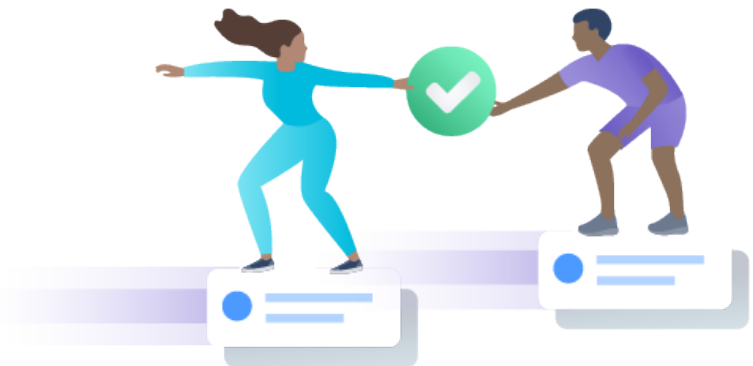


Visi untuk Manajemen Layanan TI yang Lebih Cepat



Daftar Isi

- 3 **Mengapa harus cepat?**
- 5 **Sejarah super ringkas tentang hubungan bisnis dengan departemen TI**
- 6 **Prinsip dari kecepatan tinggi**
 - Berfokus pada speed to value
 - Berfokus pada tim
 - Berinvestasi pada pengalaman yang paling berpengaruh
 - Menghargai budaya dan praktik
- 10 **Manfaat dari yang lebih cepat**
 - Waktu ke nilai (TTV) lebih cepat
 - Pekerjaan menjadi terlihat
 - Pengembangan dan Operasional yang mengalir
- 12 **ITSM yang lebih cepat tinggi, didukung oleh Jira**
- 13 **Manfaat Jira Service Management**



Mengapa harus cepat?

Saat Netflix membangun platform streaming, ada orang di toko penyewaan video mengomel tentang kartu jaringan. Ketika Craig Newark membuat situs web untuk iklan baris gratis, masalah besar yang dihadapi admin jaringan di surat kabar lokal Anda adalah mem-boot ulang server email.

Dalam bisnis, Anda bisa menjadi si pengganggu atau yang terganggu.

Pedang pengganggu saat ini hampir pasti adalah digital. Namun, bagian bisnis Anda yang bertanggung jawab mengelola teknologi digital, TI, selama ini bertarung dengan kedua tangan terikat.

Menurut kami, ada cara yang lebih baik. Akan tetapi seperti apa? Bagaimana mencapainya? Bagaimana pimpinan operasional TI modern melepaskan diri dari pola pikir ini dan memperkuat masa depan bisnis?

Kami tidak yakin vendor Manajemen Layanan TI yang ada punya jawabannya. Akar semua produk ITSM lawas bermula dari tahun '90-an, ketika teknologi merupakan hal yang diregulasi dan dikelola, dan pusat biaya (cost center) harus diawasi ketat. Alat-alatnya adalah cerminan dari pola pikir tersebut, yang tampaknya dibangun lebih untuk mengendalikan bukan kolaborasi, menguasai pengetahuan bukan berbagi pengetahuan, standardisasi kaku bukan kelincuhan bisnis.

i ITSM yang lebih cepat didorong oleh hasrat untuk mengaktifkan budaya kolaborasi, tempat tim lintas fungsi merangkul praktik yang memprioritaskan otonomi dan kecepatan. Teknologi yang fleksibel dan terintegrasi mendukung semangat dan tim-tim ini.

Forrester Consulting, “**Pendorong yang Terbukti Menghadirkan ITSM yang Lebih Cepat.**”

Pergeseran ke TI yang lebih cepat: Karakteristik dari tim TI yang berkinerja tinggi

90%

Alat Terintegrasi

Berinvestasi alat yang mengintegrasikan pengembangan dan operasional TI



52%

Tim Terintegrasi

Meraih integrasi lebih baik lewat tim produk semiotonom

93%

Praktik terbuka dan kolaboratif

Mendorong berbagi pengetahuan secara terbuka

i Mayoritas (78%) dari mereka yang berkinerja tinggi berkata bahwa organisasi mereka siap menghadapi perubahan besar pada masa ketidakpastian (pra-COVID-19) dibanding hanya 42% dari mereka yang berkinerja rendah

Forrester Consulting, “**Pendorong yang Terbukti Menghadirkan ITSM yang Lebih Cepat.**”

Sejarah super ringkas tentang hubungan bisnis dengan departemen TI

Jurang antara bisnis dan TI berawal sejak komputer dan perangkat lunak memasuki kantor.

Sepanjang era '70-an hingga '80-an, komputer dan perangkat lunak mengambil alih bisnis dengan cepat. Manajer yang memulai karir dengan mesin tik dan surat tiba-tiba menjadi simpul dalam jaringan global yang canggih. Membangun, menginstalasi, dan mengoperasikan semua teknologi baru ini perlu keahlian khusus. Lahirlah departemen TI modern.

Bisnis, khususnya pada masa awal TI, punya hubungan dengan teknologi yang dibumbui rasa benci tapi cinta. Di satu sisi, eksekutif melihat efisiensi dan potensi yang mengagumkan. Penyimpanan data dan analisis yang biasanya butuh kerja manual berminggu-minggu kini dapat dilakukan secara instan. Namun, teknologi baru ini membuat frustrasi, membingungkan, dan mahal. Sepertinya selalu muncul hal baru setiap hari.

Pertimbangkan kutipan berikut – yang menonjolkan masalah bagi banyak orang saat ini –sebenarnya sudah berumur lebih dari 22 tahun:

“ Kenapa ada kebingungan? Oleh karena teknologi informasi pernah diagung-agungkan dan ditakuti. Di satu sisi, manajer berkeras mengangkat TI ke tingkat strategi; di sisi lain, mereka menyadari bahwa mengintegrasikan TI dengan tujuan bisnis cuma sedikit lebih mudah dari mendaki puncak Everest. Bisa dilakukan, tetapi sulit – dan biaya kegagalannya tinggi.

HARVARD BUSINESS REVIEW

Pola Pikir yang Tepat untuk Mengelola Teknologi Informasi



Prinsip kecepatan tinggi

Saat ITIL dan ITSM berkembang, kerangka kerja lain muncul dan menjadi matang. Selama bertahun-tahun, ribuan tim pengembangan perangkat lunak mengadopsi prinsip Agile dan DevOps, memberdayakan mereka untuk membangun lebih cepat dengan kualitas lebih baik. Pergeseran ke cloud pun memberi tim infrastruktur akses ke lingkungan yang sama aktifnya.

Lalu, bagaimana dengan tim TI lainnya, tim manajemen layanan yang menyediakan peralatan dan akses, meninjau perubahan, memperbaiki insiden, dan menjalankan help desk? Di mana mereka berevolusi? Berapa besar potensi bisnis yang kita sia-siakan dengan mengotak-ngotakkan tim penting ini ke dalam cara kerja lama?



Pada era baru, TI dan bisnis tidak boleh lagi saling terisolasi, kadang akur kadang tidak. Kini keduanya melebur secara permanen.

Secara tradisional, ada perbedaan antara kebutuhan bisnis dengan yang disediakan TI. Kecepatanlah yang menutup celah tersebut. Tim yang beroperasi lebih cepat berfokus pada speed to value (kebutuhan untuk terus mengembangkan produk secara inovatif dan membawanya ke pasar dengan cepat) dan tim. Mereka berinvestasi pada pengalaman yang paling berpengaruh, serta menghargai budaya dan praktik.

Berfokus pada speed to value

Kecepatan adalah unsur krusial dari tim yang lebih cepat. Pikirkan berapa banyak bisnis, bahkan seluruh industri, yang mengalami disrupsi dengan adanya perusahaan teknologi yang mengedepankan kecepatan tinggi seperti Amazon. Kecepatan adalah unsur krusial dari tim yang lebih cepat. Kerangka kerja seperti Lean dan Agile mencerminkan kebutuhan mendesak ini. Bukan berarti sembarangan, tapi bias untuk bertindak dan mencari hal yang dapat dilakukan saat ini. Kecepatan artinya menyampaikan nilai dengan cepat dan mengiterasi dengan cepat.

“ Mengeluarkan perangkat lunak yang berfungsi sesering mungkin, dari beberapa minggu ke beberapa bulan, dengan preferensi skala waktu yang lebih pendek.

PRINSIP DI BALIK MANIFESTO AGILE

PERTUMBUHAN KESELARASAN ITIL DAN AGILE

Prinsip Panduan ITIL 4

Manifesto Agile

<ul style="list-style-type: none">• Berfokus pada nilai• Mulai dari tempat Anda berada• Perkembangan secara iteratif berdasarkan umpan balik• Berkolaborasi dan mendukung visibilitas• Berpikir dan bekerja secara holistik• Tetap simpel dan praktis• Optimalkan dan automasi	<ul style="list-style-type: none">• Individu dan interaksi lebih penting daripada proses dan alat• Perangkat lunak yang berfungsi lebih penting daripada dokumentasi komprehensif• Kolaborasi dengan pelanggan lebih penting daripada negosiasi kontrak• Merespons perubahan lebih penting daripada mengikuti rencana
--	--

Berfokus pada tim

Alat dan proses tradisional ITSM bersifat kaku dan menekankan pendekatan satu solusi untuk semua masalah yang tidak fleksibel. Tim diberdayakan untuk menghasilkan pekerjaan terbaik dan menyesuaikan praktik agar sesuai dengan kebutuhan mereka untuk menjadi lebih gesit, dan menjadi mitra yang lebih baik dalam waktu dekat.

Berinvestasi pada pengalaman yang paling berpengaruh

Lebih berhemat pada kuartal sebelumnya sudah tidak cocok lagi. Dalam iklim bisnis yang mudah berubah dan tidak menentu, tim TI yang berhasil adalah tim yang bermitra dengan rekan bisnis dalam inisiatif besar dan berfokus kepada pelanggan. TI dan pimpinan teknik harus terlibat dalam setiap tahapan inisiatif ini, mulai dari ide sampai pembangunan, implementasi dan operasional.

i Perusahaan berkinerja rendah sebagian besar terhambat dalam mengadopsi model operasi Agile karena anggaran (49%) dan kurangnya keterampilan teknis (37%).

Perusahaan berkinerja tinggi umumnya memusatkan prioritas mereka pada nilai berinteraksi langsung dengan pelanggan (customer-facing) dan inovasi berdasarkan perangkat lunak, dibandingkan yang berkinerja rendah.

Sebanyak 47% perusahaan berkinerja tinggi berfokus pada pengembangan serta penyebaran dan instalasi produk-produk berteknologi yang diinginkan pasar (dibandingkan dengan hanya 29% dari yang berkinerja rendah).

Sebanyak 48% dari mereka yang berkinerja tinggi menyatakan bahwa prioritas mereka adalah akan memperbaiki proses merilis perangkat lunak (dibandingkan dengan 36% yang berkinerja rendah).

Forrester Consulting, “**Pendorong yang Terbukti Menghadirkan ITSM yang Lebih Cepat.**”

Menghargai budaya dan praktik

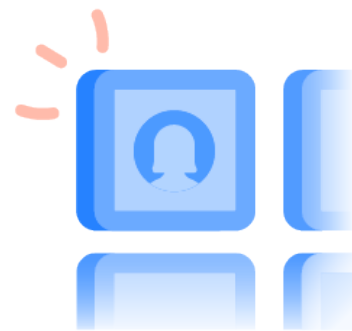
Tim dengan sumber daya lebih sedikit tetapi memiliki praktik dan budaya yang lebih baik, akan mengalahkan tim dengan sumber daya lebih banyak yang praktik dan budayanya buruk setiap saat. Makin bertambah masalah untuk

Perusahaan berkinerja tinggi lebih berfokus untuk memperbaiki “perbedaan budaya” daripada yang berkinerja rendah (masing-masing 42% berbanding 28%).

Forrester Consulting, **“Pendorong yang Terbukti Menghadirkan ITSM yang Lebih Cepat.”**

Ingin membangun tim yang lebih kuat?

Silakan lihat [Atlassian Team Playbook](#) untuk lokakarya gratis membangun tim dan sumber daya.





Manfaat dari yang lebih cepat

Kami meyakini ada tiga manfaat utama bagi tim yang beroperasi lebih cepat:

Waktu ke nilai (TTV) yang lebih cepat

- Belajar dan beradaptasi dengan cepat. Proses perbaikan dan pembaruan tidak berarti “mulai dari awal”. Pekerjaan dan alur kerja terbaik dibangun berdasarkan hal yang telah terjadi sebelumnya.
- Terus-menerus memperbaiki alur kerja dan automasi sesuai kebutuhan. Siap pakai bukan berarti satu ukuran cocok untuk semua.
- Memiliki segala sesuatu di tempatnya. Materi yang tepat untuk mempercepat pengiriman harus tersedia dalam jangkauan. Di platform Atlassian, tugas utama seperti menemukan detail dari insiden aktif tersedia baik lewat satu kali klik atau ditampilkan secara otomatis.

Atlassian bertujuan memberi kemampuan kepada tim untuk untuk belajar dan mengadaptasikan alur kerja, automasi, dan pengetahuan.

Pekerjaan menjadi terlihat

Saat ini, pekerjaan dilacak dan dibatasi dengan alat berbeda-beda mulai dari ITSM ke email, chat, dan lainnya, komunikasi yang kacau dan terpecah-pecah di seluruh arus pekerjaan yang saling bergantung. Ketika pekerjaan dibuka secara default, gesekan komunikasi berkurang dan produktivitas serta kecepatan layanan pun meningkat.

Pengembangan dan Operasional yang mengalir

Di dunia tempat perangkat lunak menggerakkan bisnis, maka bagian pengembangan dan operasional perlu bekerja sama secara efektif. Sayangnya, alat ITSM lawas memperkuat isolasi tim operasional, menghambat kerja sama dengan tim pengembangan yang telah mengadopsi pola pikir Agile. Membawa tim pengembang dan tim operasional ke platform yang sama memungkinkan alur kerja yang lancar dan kolaborasi yang lebih baik.

“ Kami perlu membuat keseimbangan baru antara kendali manajerial dan penilaian profesional... instrumen lawas seperti spesialisasi, proses preskriptif, dan sasaran kinerja tidak berhasil... Oleh karena itu, praktisi akhirnya membutuhkan cara kerja ‘TI yang lebih cepat’ yang sesuai.

ITIL 4: TI YANG LEBIH CEPAT DARI AXELOS

ITSM yang lebih cepat, didukung oleh Jira

Masuklah ke Jira Service Management. ITSM dilakukan dengan cara Atlassian.

Dibangun di Jira, pendekatan Atlassian terhadap ITSM membantu tim terbebas dari masa lalu. Pendekatan ini menempatkan tim pengembangan dan operasional TI di platform terpadu untuk berkolaborasi dengan cepat guna merespons perubahan bisnis serta memberikan pengalaman pelanggan dan karyawan yang hebat dengan cepat.

Jira Service Management mewakili generasi berikutnya dari Jira Service Desk. Selain semua kemampuan Jira Service Desk yang banyak dan telah diketahui serta disukai oleh 25.000 pelanggan, Jira Service Management menyediakan:

- **Manajemen insiden modern, didukung oleh Opsgenie:** Termasuk penjadwalan on-call, peringatan, incident swarming, dan lainnya dari produk Opsgenie yang populer dalam semua paket cloud Jira Service Management. Adanya integrasi mendalam dengan Jira Software, Bitbucket, dan Confluence, Anda dapat mengatur dengan mulus proses resolusi insiden yang menjangkau tim pengembangan dan operasional TI.
- **Manajemen perubahan, dibangun untuk era DevOps:** Tim Anda akan membuat keputusan lebih cerdas untuk mengubah layanan dengan informasi kontekstual yang kaya – dari alat pengembangan perangkat lunak dan infrastruktur terkait. Berinovasi lebih cepat dengan asesmen risiko perubahan otomatis, persetujuan alur kerja yang canggih dan integasi mendalam dengan alat CI/CD populer seperti Bitbucket Pipelines, Jenkins, dan CircleCI.
- **Pengalaman layanan yang intuitif dan luar biasa:** Jira Service Management telah mendesain ulang pengalaman agen untuk mengelompokkan dengan lebih permintaan layanan, insiden, masalah, dan perubahan. Memanfaatkan fitur baru seperti tindakan tiket massal dan kekuatan pembelajaran mesin (machine learning) yang secara cerdas mengelompokkan tiket serupa dan mengambil tindakan dengan cepat.

Manfaat Jira Service Management

Manfaat Jira Service Management berlapis tiga. Anda dapat melihat peta prinsip kecepatan tinggi berikut:

- 1. Mendapatkan nilai dengan cepat** Pendekatan Atlassian menolak manajemen alur kerja satu ukuran cocok untuk semua, perintah (command) dan kendali (control) yang umum di banyak alat ITSM, yang secara signifikan menambah biaya dan kerumitan setiap penyebaran dan instalasi. Sebaliknya, tim dapat memanfaatkan pendekatan kode rendah untuk menentukan serta menyempurnakan alur kerja dan tipe data mereka sendiri, sambil tetap sesuai standar di Jira, satu-satunya SOT bagi bisnis. Bahkan tim yang berinteraksi dengan TI seperti hukum, SDM, dan keuangan dapat memanfaatkan Jira Service Management untuk membangun sendiri budaya layanan dan budaya operasional.
- 2. Membuat pekerjaan terlihat.** Dibangun di Jira berarti Jira Service Management memberikan visibilitas yang lebih luas kepada tim dan organisasi terhadap pekerjaan yang terjadi di seluruh perusahaan. Bersama dengan integrasi ke produk Atlassian lain dan lebih dari 900 integrasi dan aplikasi di Marketplace Atlassian, tim memiliki semua informasi kontekstual untuk mengambil keputusan berdasarkan informasi luas.
- 3. Pekerjaan Dev+ Ops yang mengalir.** Tim Anda dapat menjadi lebih efektif di seluruh siklus aktif TI – dari perencanaan, pembangunan, testing, penyebaran dan instalasi, perubahan, dan optimalisasi – supaya Anda dapat memberi layanan terbaik kepada pelanggan.



Apakah Anda di DevOps atau Operasional TI dan memerlukan demo pengalaman layanan luar biasa dengan Jira Service Management?

Hubungi kami sekarang. Kami akan membantu memodernisasi penyediaan ITSM Anda dan memberikan implementasi, integrasi, pelatihan yang berhasil, dan masih banyak lagi.