Jira Service Management

e-book Studi Kasus

Manajemen Layanan yang Lebih Cepat

Cara organisasi terkemuka melakukan modernisasi dengan Atlassian

Daftar Isi

Pengantar 03

Yale School of Management 04
Memenuhi harapan tinggi mahasiswa

Balyasny Asset Management 06
Meningkatkan produktivitas dengan beralih dari sistem ITSM lawas

Lucid Motors 08
Mmembangun fondasi untuk mobil mewah baru

AppDynamics 10
Mengubah budaya layanan dari start-up menuju enterprise

The Telegraph 12
Operasional yang mulus bagi 25 juta penguna per bulan

DHI Group 14
Menciptakan transparansi di seluruh tim global

Skyscanner 16
Mendukung pertumbuhan yang pesat lewat kolaborasi

Twitter 18
Memenuhi banyak permintaan dengan swalayan

CSIRO 20
Memajukan inovasi riset

Belong 22
Memberdayakan dunia yang lebih hijau dan terhubung

CBS 24
Tim Kreatif mengadopsi cara bekerja agile

Gingko Bioworks 26
Standardisasi ke Jira hingga keluaran hingga 3X dan membesar dengan cepat

Lufthansa Technik 28
Pengambilan keputusan berbasis data dan kesadaran di seluruh TI

Saint-Gobain 30
Menghemat biaya ITSM lebih dari 80%

Langkah Selanjutnya 32

Pengantar

Dengan munculnya layanan yang didukung oleh perangkat lunak, memenuhi harapan pelanggan yang tinggi dan layanan yang selalu tersedia menjadi lebih penting dari sebelumnya. Untuk beradaptasi dengan perubahan yang sangat cepat, tim TI bertransformasi untuk menyediakan pengalaman pelanggan yang hebat, mengirimkan layanan baru dengan gesit, dan meningkatkan alur kerja dan nilai untuk bisnis.

Dengan solusi ITSM dari Atlassian, tim TI mendapatkan:

- Kecepatan untuk mengimbangi laju industri dan memberikan layanan yang luar biasa dengan cepat.
- Fleksibilitas untuk membentuk proses Anda dan beradaptasi dengan cara kerja tim Anda.
- Kolaborasi yang lebih besar antartim, khususnya pengembangan dan TI, untuk menyelesaikan permintaan dan masalah dengan cepat.
- Waktu ke nilai (TTV) yang lebih cepat dengan platform yang intuitif dan terjangkau bagi seluruh organisasi Anda.

Dalam e-book ini, pelajarilah cara organisasi terkemuka dari beragam industri dan ukuran mentransformasi manajemen layanan mereka denganAtlassian dan meraih manfaat-manfaat seperti :

44%

efisiensi yang lebih besar

66%

waktu untuk menyelesaikan masalah berkurang

70%

lebih sedikit insiden TI besar

140%

peningkatan kepuasan pelanggan

Yale

INDUSTRI
Pendidikan Tinggi

LOKASI
New Haven, Connecticut,
Amerika Serikat

JUMLAH PENGGUNA
33 Karyawan TI

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence

INTEGRASI
Slack
Zoom

APLIKASI MARKETPLACE
Insight - Asset Management
Automation for Jira
Gliffy Diagrams for Confluence

Memenuhi harapan mahasiswa dengan melakukan standardisasi di satu platform saja

Tantangan

Pada saat Yale School of Management (SOM) menetapkan tujuan untuk menjadi kekuatan global, tim TI membutuhkan satu solusi yang lebih tangguh untuk mendukung tujuan sekolah secara lebih baik. Terlebih lagi, mereka pun harus memenuhi tingginya harapan layanan dari pelanggan mereka – para mahasiswa digital yang sudah terbiasa dengan layanan sesuai permintaan (on-demand) dunia modern.

Sebelum Yale SOM mengimplementasikan solusi Atlassian, mereka bekerja dengan rangkaian alat yang terpisah: BMC Footprints dan email untuk mengajukan permintaan ke Layanan Bantuan (Help Desk), Basecamp untuk mengelola proyek pengembangan, dan "sekumpulan alat yang terpencar" untuk dokumentasi dan kolaborasi. Akibatnya, Yale SOM lemah dalam transparansi dan visibilitas untuk melihat tugas, status, dan matriks utama serta tidak memiliki basis pengetahuan untuk komunitas internal maupun eksternal.

Guna melayani sekolah dan mahasiswanya secara lebih baik, Departemen TI SOM memutuskan untuk melakukan standardisasi dengan Atlassian untuk efisiensi, kolaborasi, dan produktifitas yang lebih besar.

57%

waktu untuk menyelesaikan masalah dalam layanan klien berkurang

66%

waktu respons rata-rata untuk permintaan mahasiswa berkurang

4.8

tingkat kepuasan mahasiswa (dari skala 5)

Solusi

Tim TI Yale SOM memanfaatkan beragam solusi Atlassian guna memenuhi seluruh kebutuhan mereka. Berbagai alur kerja dan integrasi antara Jira Software, Jira Service Desk, dan Slack memungkinkan tim DevOps mendukung seluruh siklus aktif pengembangan. Tim layanan klien menggunakan Jira Service Desk untuk melacak permintaan layanan dan mengurangi waktu untuk menyelesaikan masalah. Confluence berperan sebagai basis pengetahuan untuk seluruh departemen TI sekaligus katalog swalayan bagi pihak komunitas eksternal.

> **Alat-alat [Atlassian] teramat meningkatkan layanan kami. Kini kami tergantung pada alat-alat tersebut karena komunitas kami telah terbiasa dengan tingkat layanan itu.**
>
> KEN WIELER, CIO

Meningkatnya kepuasan pelanggan: Melalui Jira Service Desk yang dapat melacak permintaan layanan secara lebih baik, tim layanan klien telah mengurangi waktu untuk menyelesaikan masalah hingga 57%, dan tingkat kepuasan mahasiswa mencapai 4,8 (dari skala 5).

Matriks dan pelaporan yang jauh lebih transparan: Dengan solusi yang lebih intuitif dan pelaporan yang mudah digunakan, tim TI kini dapat melacak matriks utama TI dan memperoleh wawasan terhadap masalah guna meningkatkan layanan.

Meningkatkan layanan di luar TI: Tim nonteknis, seperti tim Komunikasi, Operasional Bisnis, dan Fasilitas telah mengadopsi solusi Atlassian untuk mendorong efisiensi yang secara signifikan mengurangi rapat maupun email. Contohnya, tim Komunikasi menggunakan Jira Service Desk untuk mengelola permintaan untuk materi pemasaran, Confluence untuk dokumentasi proyek, Jira Software untuk mengelola produksi video.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Meningkatkan produktivitas dengan beralih dari sistem ITSM lawas ke Jira Service Management

INDUSTRI
Layanan Keuangan

LOKASI
Chicago, Illinois, Amerika Serikat

JUMLAH PENGGUNA
500

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence

APLIKASI MARKETPLACE
ScriptRunner for Jira
Email This Issue (JETI)
Team Calendar for Confluence
Queues for Jira Service Management

Tantangan

Balyasny Asset Management L.P. (BAM) adalah perusahaan firma investasi multistrategi global. Guna memberikan layanan yang selalu tersedia dan mendukung kantor global mereka serta basis klien, tim infrastruktur, pengembangan perangkat lunak, dan tim dukungan desktop yang sangat berfokus pada efisiensi, mengandalkan proses yang dioptimalkan secara saksama dan teknologi yang tepat.

Guna meningkatkan alur kerja organisasinya, BAM telah berinvestasi besar ke sebuah sistem ITSM lawas. Kendati fungsi sistem ekstensif tersebut terlihat hebat, akan tetapi tim infrastruktur dengan cepat mendapati bahwa platformnya terlalu rumit dan implementasinya sangat mahal. Penyebaran dan instalasi sistem selama setahun penuh menuntut konsultan spesialis yang akhirnya melampaui anggaran dan tenggat waktu. Setelah penyebaran dan instalasi selesai, pemeliharaan sistem menuntut jumlah staf khusus yang tidak proporsional.

Seluruh faktor tersebut bermuara pada keputusan BAM untuk beralih dari sistem ITSM lawas ke solusi baru.

1 bulan

waktu penyebaran dan instalasi

> **Benar-benar berbeda dalam cara kami melakukannya dan visibilitas matriks di Jira Service Management**
>
> DENNIS ROCHE,
> KEPALA INFRASTRUKTUR GLOBAL

> **Kolaborasi di seluruh grup infrastruktur TI sekarang menjadi mulus karena kami beralih ke Jira Service Management**
>
> MATT ADORJAN,
> MANAJER TEKNIK DAN ARSITEK CLOUD

Solusi

Terbentur tantangan dari platform ITSM lawas, BAM memutuskan untuk beralih ke Atlassian guna memenuhi kebutuhan manajemen layanan TI mereka. Mereka memperluas suite Atlassian yang ada – Jira Software dan Confluence – dengan menambahkan Jira Service Management, maka tim pengembangan pun beroleh manfaat dari platform yang lebih dikenal. Dibandingkan dengan penyebaran dan instalasi yang lama serta rumit, Jira Service Management hanya perlu waktu satu bulan – tanpa perlu konsultan mahal. BAM kini memiliki sebuah solusi yang intuitif untuk dukungan desktop, teknik cloud, dan tim dukungan aplikasi, tanpa biaya dan kerumitan solusi ITSM lawas.

> **Kami beranjak dari platform yang sungguh mahal dan yang bukan yang kami butuhkan ke platform yang terjangkau dan memungkinkan tim beroperasi lebih efisien.**
>
> DENNIS ROCHE, KEPALA INFRASTRUKTUR GLOBAL

Solusi yang lebih Intuitif: Dari penyebaran dan instalasi, pemeliharaan sampai pelaporan, BAM telah meraih manfaat dari solusi yang lebih ramah pengguna. Karena sudah terbiasa dengan Jira Software, banyak tim sudah nyaman dengan antarmuka dan dapat mengelola pemutakhiran sendiri, tidak tergantung pada konsultan mahal ataupun staf khusus.

Meningkatnya visibilitas terhadap kinerja layanan: Apabila dibandingkan dengan platform sebelumnya yang mempunyai proses rumit untuk membangun dasbor, kini tim layanan dukungan desktop memiliki antarmuka yang lebih intuitif untuk memahami dan meningkatkan kinerja.

Penyederhanaan alur kerja perubahan dan insiden: Menggunakan Jira Service Desk untuk melacak insiden dan permintaan perubahan, sekarang BAM dapat menghubungkan keduanya di seluruh proyek Jira Software dan memasukkannya ke dalam satu platform.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

INDUSTRI
Otomotif

LOKASI
Newark, California, Amerika Serikat

JUMLAH PENGGUNA
1.000

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence
Atlassian Access

Membangun fondasi standar mobil mewah baru dengan Atlassian

Tantangan

Lucid Motors, perusahaan mobil mewah, memiliki misi untuk menjadi merek transportasi kelas dunia dari bawah ke atas. Semua yang dilakukan perusahaan – mulai dari tim sampai warna dan materi interior mobil hingga perangkat lunak yang dijalankan – diperiksa untuk mencapai kualitas tinggi dan pengalaman pelanggan. Hasilnya adalah Lucid Air, mobil yang tidak ada duanya.

Sebagai desainer produk sekaligus produsen di lingkungan yang sangat cepat berubah dan dinamis, Lucid perlu meletakkan fondasi yang kuat guna mendukung rencana pertumbuhannya yang agresif.

> **Untuk meraih [standar mobil mewah baru], kami perlu menjamin kualitas tinggi, berbagi pengetahuan secara efektif, berkolaborasi dengan mulus, dan mengoptimalkan seluruh proses internal kami.**

LAURENT BORDIER, PEMILIK LAYANAN ATLASSIAN

> **Bagusnya Atlassian adalah banyaknya data, informasi dan dokumentasi yang Anda miliki dalam satu tempat.**
>
> LAURENT BORDIER, PEMILIK LAYANAN ATLASSIAN

> **Dengan Atlassian Cloud, saya tidak terbangun di tengah malam karena ada satu node di data center yang terputus.**
>
> LAURENT BORDIER, PEMILIK LAYANAN ATLASSIAN

Solusi

Lucid Motors memilih Atlassian karena mudah digunakan, disesuaikan, andal,

dan dapat diskalakan. Solusi ini, termasuk Jira Software, Confluence, dan Jira Service Management, akan mendukung rencana pertumbuhan Lucid yang agresif dan memungkinkan kolaborasi dengan mulus yang diperlukan untuk berinovasi dalam industri yang terus berubah.

Jira Software membantu menghadirkan pengalaman di dalam kendaraan yang lebih baik, seperti hiburan dan informasi, untuk memenuhi permintaan yang terus meningkat akan kendaraan mewah yang pintar dan aman.

Confluence merupakan short of truth (SOT) untuk dokumentasi dan informasi bagi seluruh karyawan, kontraktor, dan vendor. Terakhir, Jira Service Management berperan sebagai inti solusi IT Service Management (ITSM) dan Enterprise Service Management (ESM) yang digunakan oleh 15 departemen (termasuk TI, SDM,Hukum) dan terus berkembang.

> **Kami mengandalkan Atlassian untuk mencapai tujuan kami dalam menciptakan merek mobil yang benar-benar unik.**
>
> LAURENT BORDIER, PEMILIK LAYANAN ATLASSIAN

Lucid juga berencana untuk memakai Jira Service Desk dan Opsgenie untuk mendukung fungsi kritis harian seperti manajemen insiden dan pemeliharaan perangkat lunak otomotif mereka yang canggih.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

APPDYNAMICS

INDUSTRI
Teknologi

LOKASI
San Francisco, California, Amerika Serikat

JUMLAH PENGGUNA
2.000 karyawan

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence
Bitbucket

MITRA
Adaptavist

Mengubah budaya layanan dari start-up yang terisolasi menjadi team of teams

Tantangan

Saat jumlah karyawan AppDynamics bertambah dua kali lipat dalam dua tahun, budaya perusahaan rintisan ini juga perlu untuk berkembang. Tim yang mengelola Jira Software bertanggung jawab untuk menghilangkan keterisolasian tim dan informasi guna menciptakan budaya yang terbuka dan transparan – dan mereka menggunakan produk Atlassian, termasuk Jira Service Management untuk melakukannya.

Sebelum menggunakan Jira Service Management, AppDynamics menggunakan Jira Software sebagai divisi layanan untuk dukungan TI. Solusi sementara tersebut sesuai dengan perusahaan yang didominasi pengembang pada masa-masa awal berdirinya tetapi tidak dapat diperbesar untuk jangka panjang. Seiring pertumbuhan perusahaan, AppDynamics memerlukan divisi layanan khusus dengan SLA yang siap pakai, aturan automasi, dan alur kerja ITIL. Ini memungkinkan pengalaman yang lebih ramah pengguna bagi seluruh anggota tim: agen dan para pencari bantuan.

> **Alat-alat Atlassian memastikan semua orang memiliki pandangan umum yang sama seiring dengan pertumbuhan organisasi kami. Tidak hanya meningkatkan transparansi, tapi alat-alat Atlassian sangat fleksibel sehingga Anda dapat melacak apa pun.**
>
> ALEX CHRISTENSEN,
> KEPALA TEKNIK ATLASSIAN SUITE

> **Seiring proses kami yang berevolusi dan bertumbuh, Jira Service Management memungkinkan tim kami menyesuaikan tuntutan operasional.**
>
> JEFF TILLETT,
> MANAJER TEKNIK PEMBUATAN DAN RILIS SENIOR

Solusi

Karena AppDynamics sudah menggunakan Jira Software dan Confluence sejak awal berdirinya, Jira Service Management menjadi pilihan jitu. Pertama, kemudahan mengintegrasikannya ke platform yang sama dengan Jira Software berarti Jira Service Management dapat terhubung ke dalam sistem yang sudah digunakan perusahaan secara mulus. Kedua, AppDynamics memenuhi persyaratan layanan mereka di titik harga yang lebih rendah dengan penyebaran dan instalasi yang lebih mudah, serta modifikasi yang lebih sedikit. Terakhir, ketimbang membangun keahlian dari awal dengan vendor lain, AppDynamics telah memiliki ahli Jira internal dengan pengetahuan yang dibutuhkan untuk penyebaran, instalasi, dan pemeliharaan Jira Service Management.

Solusi yang fleksibel untuk mendukung pertumbuhan: Seiring pertumbuhan organisasi, Atlassian telah meningkatkan transparansi dan menambah waktu aktif, sekaligus menurunkan beban administratif. “Jira sungguh fleksibel sehingga Anda dapat melacak dan mengontekstualisasikan hampir semua hal, mulai dari proses pengembangan sampai proses bisnis umum,” ujar Alex Christensen, Kepala Teknik Atlassian Suite.

Menggandeng DevOps dan ITSM: Jira Service Management menawarkan fleksibilitas kepada AppDynamics untuk mengadopsi baik DevOps maupun praktik ITIL sekaligus. Tim menerima budaya DevOps untuk bergerak cepat dan berkolaborasi serta mengandalkan praktik terbaik ITSM untuk melakukan standardisasi operasional dan SLA.

Penyederhanaan layanan untuk tim bisnis: Setelah tim lain menyadari nilai dari memiliki divisi layanan khusus yang ramah pengguna, Jira Service Desk dengan cepat berkembang ke sembilan tim nonteknis. Termasuk SDM untuk orientasi karyawan, CRM untuk perizinan dan pelaporan pengeluaran data, dan Fasilitas untuk merencanakan acara dan pemeliharaan.

HUBUNGI PARTNER SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

The Telegraph

INDUSTRI
Media & Hiburan

LOKASI
London, Inggris

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence

APLIKASI MARKETPLACE
Scriptrunner for Jira
Zephyr for Jira
Timesheet Reports dan Gadgets
Lucidchart Diagram Connector

MITRA SOLUSI
Valiantys

Kegiatan operasional yang mulus bagi 25 juta pengguna unik per bulan

Tantangan

The Telegraph memiliki lebih dari 25 juta pengguna unik per bulan lewat Surat kabar, aplikasi seluler, situs web, dan majalah. Dengan memperhatikan besarnya hal itu, maka operasional TI yang lancar dan mulus adalah hal penting.

Sebelum mengimplementasikan Atlassian, The Telegraph menghadapi tantangan yang masif dengan manajemen layanan TI mereka yang dialihdayakan. “Kami sungguh menderita karena waktu menyelesaikan masalah yang buruk dan kurangnya transparansi,” ungkap Carol Johnson, Direktur TI.

Untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki komunikasi, mereka memutuskan memindahkan TI secara internal, dengan jangka waktu transisi yang pendek. Seperti yang dikatakan Johnson, “Kami harus menemukan solusi manajemen layanan, membangun, dan mengimplementasinya dalam waktu kurang dari tiga bulan. Rasanya mustahil.”

66%

waktu menyelesaikan masalah berkurang

50%

pengurangan waktu tunggu panggilan

140%

peningkatan kepuasan pelanggan

Solusi

The Telegraph bermitra dengan Valiantys, Mitra Solusi Atlassian terkemuka, untuk memilih dan mengimplementasikan solusi ITSM mereka. Setelah mereka memutuskan untuk menggunakan Jira Service Management, tim TI langung dapat bekerja hanya dalam waktu tiga bulan. Dengan mengintegrasikan Jira Service Management dan Jira Software, tim TI dan pengembangan perangkat lunak dapat lebih sering berkolaborasi dan menyelesaikan masalah lebih cepat. Jira Service Management yang terintegrasi dengan Confluence menyediakan basis pengetahuan swalayan tempat karyawan dapat mencari dan menemukan solusi untuk masalah yang kerap muncul.

> **Dengan Jira Service Management, kami dapat bergerak sesuai dengan dengan kecepatan industri, mendukung pelanggan kami, dan memberikan nilai bisnis yang nyata.**
>
> CAROL JOHNSON, IT DIRECTOR

Meningkatnya kualitas layanan: Tiga bulan setelah peluncuran, TI memperbaiki waktu menyelesaikan masalah hingga 66%, mengurangi waktu tunggu panggilan hingga 50%, dan meningkatkan kepuasan pelanggan hingga 140%.

Waktu ke nilai (TTV) yang lebih cepat: Dengan kemudahan penyebaran dan instalasi Jira Service Management serta antarmuka yang intuitif, tim TI The Telegraph mampu menemukan, membangun, dan mengimplementasikan solusi dalam waktu kurang dari tiga bulan.

Meningkatnya kolaborasi antara TI dan Pengembangan: Dengan mengintegrasikan Jira Service Management dan Jira Software, tim TI dan Pengembangan dapat berkolaborasi lebih baik dan menyelesaikan masalah lebih cepat. Proses persetujuan manajemen perubahan pun berkurang dari delapan hari menjadi satu hari.

HUBUNGI PARTNER SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Memilih Jira Service Management untuk transparansi di seluruh tim global

INDUSTRI
Teknologi

LOKASI
New York City, New York, Amerika Serikat

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence

Tantangan

DHI Group, penyedia terkemuka marketplace karier online, telah berkembang pesat sebagian melalui akuisisi. Dengan sepuluh merek yang kuat, termasuk Dice.com untuk profesional di bidang teknologi, perusahaan mewarisi kombinasi beragam alat kolaborasi dan komunikasi. Akibatnya, karyawan tidak dapat berkolaborasi dengan lancar di tim dan departemen, yang mengganggu efisiensi dan inovasi.

Proses dalam DHI juga ketinggalan zaman. Kasus dukungan dilacak dengan kertas dalam binder tiga ring, mengakibatkan informasi sulit dicari dan dibagikan. Kendati tim pengembang sudah menggunakan Jira Software dan Confluence, setidaknya satu departemen masih menggunakan ServiceNow untuk dukungan TI. Oleh karena ServiceNow tidak terintegrasi dengan Jira, mereka mengelola dua alur kerja dan sistem yang terpisah.

DHI kemudian memutuskan untuk melakukan standardisasi di satu platform sajauntuk meningkatkan kolaborasi dan mengurangi biaya lisensi perangkat lunak.

70%

lebih sedikit insiden TI

75%

pengurangan biaya lisensi

> **Memiliki tim yang lebih kuat dan ebih kolaboratif dengan grup-grup berbeda membantu kami mengarahkan ide produk baru lebih cepat masuk ke pasar – Atlassian membantu kami melakukan itu.**
>
> BRIAN HOSTETTER, DIREKTUR ARSITEKTUR

Solusi

DHI memutuskan untuk berpindah sepenuhnya ke Atlassian sebagai satu-satunya platform kerja. Mengingat mereka telah cukup akrab dengan Jira Software dan Confluence, maka perpindahan dari ServiceNow ke Jira Service Management untuk ITSM adalah pilihan yang mudah.

Komunikasi internal juga berpindah dari SharePoint ke Confluence, termasuk semua hal mulai dari dokumentasi tunjangan SDM hingga blog CEO. Mengimplementasikan suite Atlassian dan melakukan standardisasi perusahaan di satu platform saja memungkinkan kolaborasi dan transparansi yang lebih besar.

> **Fitur, biaya, dan proses yang harus kami lakukan [di ServiceNow] membuat kami tidak dapat bekerja selincah yang kami kira. Selain itu, jujur saja, masalah biaya. Saat Anda melihat solusi seharga seperempat juta dolar dan dibandingkan dengan solusi yang hanya 25%, maka [Jira Service Desk] menjadi pilihan mudah.**
>
> JOE RIESBERG, VP TEKNOLOGI

Peningkatan kolaborasi: Dengan berpindah dari SharePoint ke Confluence, dan ServiceNow ke Jira Service Management, DHI menciptakan budaya keterbukaan. Kolaborasi terjadi lebih alami di satu platform saja dan memungkinkan tim lebih produktif.

Penghematan biaya: DHI Group menghemat biaya cukup besar dengan beralih dari alat seperti SharePoint dan ServiceNow, mengingat tingginya biaya lisensi dari vendor tersebut.

Berkurangnya insiden besar: Jira Service Management berhasil mengurangi insiden TI besar sebanyak 70 persen selama tiga tahun terakhir. Ini berkat transparansi karena seluruh tim berada di platform yang sama.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Skyscanner

INDUSTRI
Perjalanan

LOKASI
Edinburgh, Inggris

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software

Mendukung pertumbuhan yang sangat cepat dengan solusi ITSM kolaboratif

Tantangan

Selama lima tahun lebih, Skyscanner mengalami pertumbuhan yang sangat cepat; basis pengunjungnya meningkat sampai 400% hingga mencapai rata-rata 50 juta pengguna per bulan. Kendati demikian, divisi bantuan Skuscanner tidak mampu mendukung pertumbuhan perusahaan. Terlalu banyak waktu yang dihabiskan untuk memperbaiki alat-alat dan melacak bug ketimbang menyelesaikan masalah.

Sebagai situs web perjalanan, layanan yang selalu aktif merupakan hal paling penting. “Layanan kami harus tersedia 24 jam sehari, 365 hari setahun. Bahkan satu detik pun waktu henti berarti kerugian besar dalam pemasukan dan kepercayaan. Jika terjadi masalah, kami perlu mencari tahu dengan cepat dan memperbaikinya lebih cepat lagi,” ujar Michael Hall, Pemimpin Tim Alat Bisnis.

Skyscanner menyadari mereka butuh solusi ITSM yang mampu memfasilitasi kolaborasi antara tim TI di lini depan dengan tim pengembangan di sisi belakang menggunakan Jira Software.

44%

peningkatan efisiensi dalam tim TI

2x

kolaborasi lebih besar antara tim TI dan Pengembangan

50%

meningkatnya tiket masuk dari karyawan nonteknis

Solusi

Karena tim pengembang Skyscanner sudah memakai Jira Software – dan perusahaan berupaya meningkatkan komunikasi antara TI dan pengembangan – Jira Service Management merupakan pilihan yang alami. Skyscanner mengintegrasikan Jira Software dan Jira Service Management yang memungkinkan transparansi, visibilitas, dan kolaborasi yang lebih besar.

> **Jira Service Management telah merevolusi cara kami menjalankan TI. Kami menangani 236% tiket lebih banyak dengan menambahkan hanya 63% engineer TI – dan tim TI kami telah bekerja agar 44% lebih efisien.**
>
> MICHAEL HALL, PEMIMPIN TIM ALAT BISNIS

Visibilitas dari ujung-ke-ujung: Dengan mengintegrasikan Jira Software dan Jira Service Management, Skyscanner dapat menghubungkan dan melacak masalah dari awal hingga penyelesaian secara lintas tim. Visibilitas ini memungkinkan para ahli menyelesaikan masalah lebih cepat dan memberi waktu kepada pengembang dan staf TI untuk berfokus membuat perangkat lunak dan layanan yang lebih baik.

Peningkatan kolaborasi antara TI dan Pengembangan: Dengan menghubungkan Jira Software dan Jira Service Management, tim TI dan tim pengembangan perangkat lunak berkolaborasi menangani tiket dua kali lebih banyak dan TI menjadi 44% lebih efisien.

Lebih cepat dipakai oleh karyawan nonteknis: Sejak peluncuran Jira Service Management, Skyscanner melihat peningkatan 50% tiket masuk dari karyawan nonteknis. Pemakaian secepat ini terkait dengan portal pelanggan Jira Service Management yang intuitif.

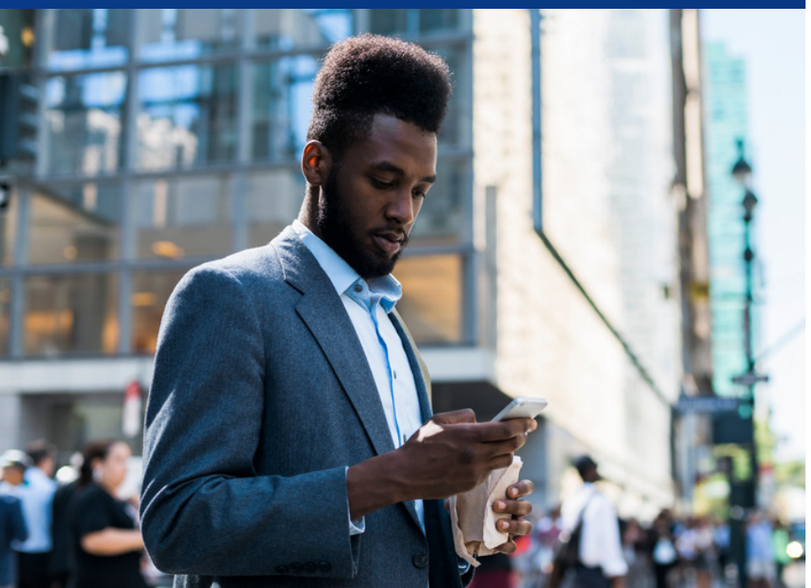
HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Memenuhi banyak permintaan melalui Jira Service Management swalayan

INDUSTRI
Teknologi

LOKASI
San Francisco, California, Amerika Serikat

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence



Tantangan

Meskipun sulit diingat, dahulu Twitter masih perusahaan yang lebih kecil dibandingkan saat ini. Seiring pertumbuhan perusahaan dari 900 menjadi 3.600 karyawan, tim TI yang kecil menghadapi sekitar 2.000 tiket per agen per tahun. Tim ini tidak diperlengkapi untuk menangani pertumbuhan di level ini dengan proses yang ada.

Pada saat itu, mereka menggunakan email untuk permintaan layanan internal dan tidak mudah untuk melacak, mengelola, atau mengarahkan permintaan itu ke agen yang tepat. Mereka sadar bahwa mereka memerlukan solusi yang lebih tangguh untuk mendukung pertumbuhan perusaaan dan memberikan layanan yang piawai.

80%

volume email dukungan berkurang

100+

tim menggunakan Jira Service Management untuk megelola permintaan mereka

80%

tingkat penerimaan karyawan

Solusi

Tim TI Twitter memilih Jira Service Management untuk solusi portal pelanggan yang intuitif dan dapat disesuaikan. Dengan mengintegrasikan Confluence dan Jira Service Management, mereka membuat basis pengetahuan swalayan agar karyawan dapat menemukan sendiri jawaban yang mereka cari. Solusi ini diterima begitu cepat dan tim bisnis dari Twitter melihat manfaatnya dan mulai mengimplementasikan Jira Service Management untuk mengatasi tantangan mereka.

> **Jira Service Management mampu meningkatkan efisiensi tim dan menyesuaikan dengan mudah proses tiket untuk memenuhi kebutuhan bisnis Anda.**
>
> ALEX STILLINGS, MANAJER TI

Portal pelanggan yang intuitif dan dapat disesuaikan: Karyawan Twitter amat menyukai antarmuka portal pelanggan Jira Service Management yang simpel dan mudah digunakan. Hasilnya, permintaan dukungan lewat email berkurang dari 95% menjadi 15%.

Pengalihan tiket secara swalayan: Dengan mengintegrasikan Jira Service Management dan Confluence, tim TI mengalihkan tiket secara otomatis dengan memunculkan artikel basis pengetahuan yang relevan. Sistem Swalayan ini mengurangi volume tiket dan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Divisi layanan untuk setiap tim: Mengimplementasikan Jira Service Management untuk tim dukungan TI dalam setahun, ada lebih dari 100 tim di luar TI - termasuk Sumber Daya Manusia, Pengadaan, dan Fasilitas – yang melihat manfaatnya dan membuat divisi layanan mereka sendiri.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

INDUSTRI
Kesehatan & Ilmu Pengetahuan
Pemerintahan

LOKASI
Melbourne, Australia

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software

APLIKASI MARKETPLACE
Gantt-Chart for Jira
MultiExcerpt
Create on Transition for Jira
Zen Foundation
Issue Templates for Jira Gliffy
Diagram for Jira

Memajukan inovasi riset dengan Jira Service Management

Tantangan

CSIRO, lembaga ilmu pengetahuan nasional Australia, merupakan salah satu organisasi riset terbesar di dunia. Setiap hari lembaga ini mendorong perkembangan pengetahuan untuk memperbaiki masa depan – mulai dari menciptakan Wi-Fi sampai menemukan galaksi sejauh lima miliar tahun cahaya.

Dengan 5.500 karyawan yang tersebar di 54 lokasi di seluruh dunia, kualitas layanan dan efisiensi adalah hal penting bagi lembaga ini. Semakin sedikit waktu yang digunakan ilmuwan untuk tugas admisnistratif, lebih banyak waktu yang dapat mereka gunakan untuk berfokus pada misi mereka: memecahkan masalah lewat ilmu pengetahuan. CSIRO mencari solusi untuk mengurangi email, melacak beban kerja, dan menangani peningkatan jumlah permintaan layanan di seluruh lembaga.

30%

pengurangan lalu-lintas email

9 teams

menyebarkan dan mengintalasi Jira Service Management dalam enam bulan

Solusi

CSIRO sudah menggunakan Jira dan Confluence untuk melacak proyek pengembangan dan kolaborasi penulisan artikel riset, jadi menambahkan Jira Service Management ke dalam portofolionya merupakan perpanjangan dari investasi Jira mereka yang sewajarnya.

Ketika tim lain di CSIRO mengetahui Jira Service Management, kabar tersebar dengan cepat. Dalam enam bulan, CSIRO menyebarkan dan menginstal Jira Service Management untuk sembilan tim, termasuk tim Keuangan, Layanan Web, Layanan Perpustakaan, dan Manajemen Proyek – dengan rencana untuk menambahkan lebih banyak.

Ketimbang mengirim email permintaan bolak-balik di seluruh organisasi, para ilmuwan kini dapat menggunakan satu portal pelanggan saja untuk memastikan bahwa kontrak ditinjau oleh pihak yang tepat, melacak pembayaran vendor di Divisi Layanan Keuangan dan mengajukan permintaan untuk riset energi matahari terkini di Divisi Layanan Perpustakaan.

> **Dahulu, kami menghabiskan waktu enam bulan untuk mengonfigurasi solusi divisi layanan. Dengan Jira Service Management, semuanya dilakukan hanya dalam hitungan jam. Simpel sekali untuk dikonfigurasi.**
>
> RYAN MEINTJES, PETUGAS LAYANAN TEKNIS

Di seluruh CSIRO, manfaat implementasi Jira Service Management langsung didapatkan. Pada bulan pertama, tim Layanan Perpustakaan memproses dua kali volume rata-rata permintaan dengan visibilitas penuh pada beban kerja. Banyak tim lain melihat lalu lintas email berkurang hingga 30%. Berkat antarmuka pengguna yang simpel dan fitur pengelolaan beban kerja yang mudah, tim Keuangan lebih siap menghadapi pertumbuhan volume tiket hingga tiga kali lipat.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

BELONG

INDUSTRI
Telekomunikasi

LOKASI
Melbourne, Australia

PRODUK
Jira Service Management
Jira

Memberdayakan dunia yang lebih hijau dan terhubung

Tantangan

Belong, penyedia Internet yang disertifikasi netral karbon pertama di Australia,

memulai inisiatif transformasi digital dalam organisasi mereka dengan tujuan bergerak menuju pendekatan kegiatan operasional yang terdesentralisasi.

Mereka memulai dengan evaluasi dan mengamati segala hal lebih mendalam, mulai dari proses hinggainfrastruktur teknologi. Untuk DevOps, mereka mencari cara mentransformasikan model tradisional ITOps ke cara kerja yang lebih modern, gesit, dan dipimpin DevOps. Solusi ITSM mereka sebelumnya terlalu kaku dan sulit untuk diisesuaikan dengan kebutuhan mereka, yang pada akhirnya tidak mampu beradaptasi dengan transformasi ini.

> **Kami [bergerak] menjauh dari model operasional lawas tempat semua orang mendatangi kami untuk permintaan layanan atau insiden atau pemantauan... [kami] berusaha memberdayakan tim untuk mengambil kepemilikan dari proses dan operasional lingkungan mereka, baik itu pengembangan ataupun lingkungan yang berhadapan dengan pelanggan.**
>
> DANNI GARCIA, PEMILIK PEMBERDAYAAN PRODUK TEKNOLOGI BELONG

Kisah Belong yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour.

> Kami melihat peningkatan 57% dari bulan sebelumnya dalam matriks yang kami sebut MTTA atau 'Mean Time to Acknowledge'- durasi yang dperlukan tim pengembang atau pengiriman untuk mengambil tiket dan meresponsnya. Ada peningkatan 85% bulan ini. Kami melihat fakta bahwa Jira Service Management adalah alat yang simpel digunakan sehingga tim kami dapat menerima proses ini sedemikian cepat.

DANNI GARCIA, PEMILIK PEMBERDAYAAN PRODUK TEKNOLOGI BELONG

> Kami benar-benar berubah, dan banyak tim membuat pemantauan dan dasbor kecil sendiri. Kami hanya melihat dan berkata, "Wow, mereka melakukannya sendiri." Menurut saya, itu indikator bagus digunakan dengan baik dan mereka mengambil kepemilikan penuh.

DANNI GARCIA, PEMILIK PEMBERDAYAAN PRODUK TEKNOLOGIDI BELONG

Solusi

Tim TechOps Belong mencari solusi yang membantu mereka untuk meraih target budaya kerja dan transformasi digital. Jira Service Management menyediakan solusi yang sangat fleksibel, mudah digunakan untuk tim mereka dengan waktu tiga bulan siap diluncurkan.

Dampak dari solusi yang mudah digunakan: Melalui Jira Service Desk yang dapat melacak permintaan layanan secara lebih baik, tim layanan klien telah mengurangi waktu untuk menyelesaikan masalah hingga 57% dan tingkat kepuasan mahasiswa mencapai 4,8 (dari skala 5).

Meningkatnya visibilitas: Tim-tim yang sebelumnya tergantung pada informasi dari tim Operasional kini dapat memvisualisasi data mereka sendiri dan membangun dasbor sendiri dengan mudah. Bagi Belong, peningkatan visibilitas dengan Jira Service Management mengarah pada otonomi dan kepemilikan tim yang lebih besar.

Pandangan ke depan: Saat tim Operasional memandang ke depan, mereka telah mengidentifikasi beberapa peluang ekspansi, seperti automasi dan orkestrasi, kesinambungan pembangunan proses manajemen insiden dan perluasan manajemen permintaan ke seluruh organisasi.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Kisah Belong yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour.

INDUSTRI
Stasiun Televisi

LOKASI
New York, New York

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence

Tim kreatif mengadopsi cara bekerja yang gesit

Tantangan

Jaringan terkemuka di Amerika Serikat dengan lebih dari 210 afiliasi dan acara yang tayang selama 12-18 jam per hari, CBS bertanggung jawab untuk memproduksi, mengelola, dan mempromosikan jumlah konten yang begitu masif.

Dengan berfungsi sebagai agensi di dalam perusahaan, departemen pemasaran internal CBS terdiri dari lebih dari 200 pemasar terdistribusi yang mendukung seluruh aspek yang terlibat dalam periklanan dan pemasaran berita, acara olahraga, hiburan, dan pemrograman acara siang hari.

Mengelola, melacak, dan mengeksekusi beragam format pengiriman, ukuran dan spesifikasi menuntut terciptanya sebuah proses teknis yang sama sekali baru. Grup Pemasaran CBS memerlukan satu sistem alur kerja yang dapat disesuaikan dan gesit, yang dapat berkembang dan beradaptasi dalam proses promosi yang terus meluas. Platform tersebut harus memiliki sistem manajemen permintaan internal maupun eksternal, ekosistem terintegrasi, dan basis pengetahuan bersama.

Kisah CBS yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour.

> **Jira Service Management benar-benar puncak dari suite produk luar biasa yang memungkinkan kami menutup mata rantai akhir ke klien kami dan tim-tim eksternal yang bekerja dengan kami, untuk membantu kami memberikan yang mereka butuhkan. Saya sudah 15 tahun lebih bergabung di perusahaan ini dan baru kali inilah, berkat Atlassian, kami dapat mengukur masukan dan keluaran kami secara terperinci. Kami menyadari peningkatan throughput dan bandwidth yang cukup besar dengan penggunaan alat-alat ini.**

MITCH CARDWELL,
WAKIL PRESIDEN IDENTITAS MEREK DAN SISTEM, CBS

Solusi

Grup Pemasaran CBS telah memiliki fondasi proses lintas tim yang baik, bahkan mengadopsi pola pikir gesit dengan kerja kreatif yang diatur menjadi sprint yang mirip dengan tim pengembangan. Inilah satu alasan Jira Service Management sangat cocok.

Bekerja sama dengan Mitra Solusi Atlassian tersertifikasi untuk dukungan implementasi, Jira Service Management langsung membantu mengubah cara Grup Pemasaran CBS mengumpulkan informasi dari tim lain.

Meningkatnya visibilitas: Integasi Jira Service Management dengan Jira Software berarti memberi tim visibilitas ke dalam seluruh proses, membantu alur kerja antar-pod, dan menangani pertumbuhan jumlah permintaan eksternal dari beragam departemen di seluruh perusahaan.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Kisah CBS yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour.

GINKGO BIOWORKS

INDUSTRI
Bioteknologi

LOKASI
Boston, Massachusetts

PRODUK
Jira Service Management
Opsgenie
Insight

Standardisasi ke Jira hingga keluaran menjadi 3X dan membesar dengan cepat

Tantangan

Ginkgo Bioworks sedang membangun platform yang memungkinkan pelanggan memprogram sel semudah memprogram komputer, membuka kunci aplikasi bioteknologi di beragam pasar, mulai dari makanan, pertanian, industri kimia dan farmasi.

> **Jika mundur dan melihat kembali, kami adalah sekumpulan -jasa. Ada dua puluh layanan berbeda di lab kami, mulai dari sequencing, screening dengan throughput tinggi, proteomik, dan masih banyak lagi. Sangat jelas bahwa help desk dapat membantu menghapus kemacetan di berbagai area tersebut, demikian juga dengan hukum dan keuangan. Semua orang membutuhkan cara untuk mengelola ini - Anda tidak dapat bertumbuh hanya dengan mempekerjakan orang.**
>
> DAVE TREFF, KEPALA OPERASI DIGITAL, GINGKO BIOWORKS

Menyadari bahwa grup pengembangan dan operasional menggunakan dua alat berbeda untuk manajemen layanan, tim Gingko Bioworks mencari cara untuk berkonsolidasi dengan satu solusi saja.

Kisah Gingko Bioworks yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour.

> **Semua kompetitor ITSM Anda adalah solusi monolitik yang harganya mulai dari satu jua dolar dan memerlukan sepasukan konsultan untuk dimulai. Kami membutuhkan hal yang dapat berkembang bersama kami saat ini dan kami tidak perlu mengubah bisnis kami untuk menggunakannya. Kami menghubungkannya ke tempat kami tinggal dan bekerja – benar-benar berbeda dengan produk lain di pasar.**
>
> **DAVE TREFF,**
> **KEPALA OPERASIONAL DIGITAL,**
> **GINGKO BIOWORKS**

Solusi

Tim pengembangan Ginkgo Bioworks sudah lebih dahulu bekerja di Jira Software, jadi menambahkan Jira Service Management ke tumpukan perangkat lunak Atlassian merupakan keputusan yang mudah.

Dampak instan: Waktu ke nilai (TTV) dan kecocokan budaya merupakan alasan utama Ginkgo Bioworks bermitra dengan Atlassian dan memilih Jira Service Management ketimbang alat-alat lawas.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Kisah Gingko Bioworks yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour.

Lufthansa Technik

INDUSTRI
Penerbangan

LOKASI
Hamburg, Jerman

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software
Confluence

Pengambilan keputusan berbasis data dan kesadaran di seluruh TI

Tantangan

Lufthansa Technik, penyedia terkemuka bisnis perbaikan, perawatan, dan rawat pulih/peremajaan sektor dirgantara dan pertahanan, beralih ke Jira Service Management guna menyediakan dukungan TI penuh untuk semua anak perusahaan mereka. Bagi Wesley Morris, Kepala TI, Amerika, prioritas mereka mencakup peningkatan visibilitas dan perkembangan operasional yang artinya solusi ITSM lama mereka sudah tidak cocok dengan pertumbuhan perusahaan.

> **Kami menghadapi tantangan dengan sistem kami sebelumnya...Manajemen aset dilakukan di satu sistem. Dokumentasi dan basis pengetahuan dikerjakan di Word, sehingga menyulitkan pemeliharaan dan pengelolaan. Jadi, penting untuk memiliki satu ekosistem saja, tempat kami dapat melakukan semua kegiatan tersebut.**
>
> **WESLEY MORRIS, KEPALA TI, AMERIKA**

Sembari Morris dan timnya membangun basis pelanggan, mereka menerima semakin banyak permintaan layanan.

Kisah Lufthansa Technik yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour .

> Kami hendak memastikan bahwa produk ini cukup tangguh agar sejak hari pertama diimplementasikan, kami dapat mengambil alih dukungan untuk perusahaan lain. Pada hari Jira Service Management beroperasi, kami mengambil 350 pelanggan tambahan dari salah satu mitra bisnis kami dan semua berjalan dengan sangat baik.
>
> WESLEY MORRIS,
> KEPALA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

> Ketika pengguna butuh perangkat keras baru, manajer mereka perlu memberikan persetujuan. Kami memasukkan persetujuan ke dalam sistem kami, bagus dan mulus – jadi manajer sekarang dapat memberi persetujuan langsung dari email mereka.
>
> WESLEY MORRIS,
> KEPALA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Solusi

Meningkatnya visibilitas: Begitu tim mengimplementasi Jira Service Management, mereka mampu memperoleh visibilitas dari jumlah permintaan yang terselesaikan, matriks pelanggaran SLA, dan tingkat kepuasan pelanggan. Mereka pun pada akhirnya mampu menyediakan basis pengetahuan dan portal swalayan yang memungkinkan pelanggan membantu diri sendiri sehingga tim dapat berfokus pada tugas yang lebih besar.

Mengambil keputusan berdasarkan informasi: LufthansaTechnik juga telah mulai menggunakan asset dan database konfigurasi layanan dari Jira Service Management untuk melacak aset TI seperti komputer, keyboard, mouse, periferal lain, dan semua perangkat lunak terkait. Mereka menyebut ini "otak operasional" karena menyimpan semua data yang penting dari setiap aset - orang yang menggunakan, tanggal pembelian, manajer yang menyetujui, dan data lainnya - sehingga setiap tim memiliki visibilitas penuh dan membuat keputusan berdasarkan informasi yang ada.

Wawasan kepuasan pelanggan: Salah satu peningkatan utama untuk tim adalah mereka kini memiliki wawasan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan melonjak sampai 4,8/5. Mereka bahkan dapat menghubungi pelanggan yang tidak puas dan memperoleh umpan balik untuk membantu tim memperbaikinya.

> **Semakin banyak pelanggan yang dapat membantu diri sendiri, semakin banyak pekerjaan bernilai tambah yang dapat kami kerjakan.**
>
> WESLEY MORRIS, KEPALA TI, AMERIKA

Ke depannya, tim berencana meluncurkan Jira Service Management untuk meringankan beban administratif di SDM, fasilitas, akunting, dan layanan bersama lain.

HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Kisah Lufthansa Technik yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour .

Menghemat biaya ITSM lebih dari 80%

INDUSTRI
Distribusi, Manufaktur, dan Konstruksi

LOKASI
Courbevoie, Perancis

PRODUK
Jira Service Management
Jira Software

Tantangan

Didirikan sebagai produsen cermin bagi Raja Louis XIV, Saint-Gobain kini menjadi perusahaan manufaktur multinasional dengan lebih dari 167.000 karyawan di 70 negara. Hal ini menjadikan mereka perusahaan manufaktur dan material tertua di dunia, tapi strategi ITSM mereka modern.

Saat pandemi global, Manajer Alat PMO Rachid Laghzaouni memimpin inisiatif besar untuk menggantikan ServiceNow dengan Jira Service Management bagi lebih dari 20.000 pengguna akhir internal. Sebelumnya, mereka menggunakan Jira Software untuk pengembangan dan ServiceNow untuk ITSM. Berarti, mereka berurusan dengan “dua sistem berbeda, yang cukup menyebalkan," ujar Manajer Alat PMO Rachid Laghzaouni

Kisah Saint Gobain yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour .

70%

pemangkasan biaya hanya pada tahun pertama

82%

proyeksi pengurangan biaya pada tahun ke-3

20,000

pengguna akhir Jira Service Management
pada pertengahan -November

Solusi

Dengan beralih dari ServiceNow ke Jira Service Management, Saint-Gobain telah menuai manfaat dari meningkatnya produktivitas yang signifikan dengan menempatkan pengembangan dan operasional di platform tunggal.

Memangkas biaya: Dengan beralih dari ServiceNow ke Jira Service Management, Saint-Gobain telah menghemat biaya hingga 70% pada tahun pertama saja dan pengurangan biaya diproyeksikan hingga 82% pada tahun ketiga.

> **"Dengan Jira Service Management, semua mulai mengalir... kami akhirnya dapat menghubungkan proyek dan menggunakan dasbor antara solusi manajemen layanan kami dan Jira Software. Tampilan kokpit tingkat tinggi ini membantu kami dalam peluncuran dan peningkatan produktivitas semua orang.**
>
> RACHID LAGHZAOUNI, MANAJER ALAT PMO, SAINT-GOBAIN

Waktu ke nilai (TTV): Saint-Gobain memigrasikan seluruh departmen TI dan separuh pengguna akhir mereka dari ServiceNow ke Jira Service Management hanya dalam hitungan minggu.

Rencana masa depan: Saint-Gobain berencana menyelesaikan peluncuran untuk seluruh 20.000 pengguna akhir pada pertengahan November. "Kami bahkan tidak perlu melatih mereka," ujar Rachid. Untuk memulai, tim berencana untuk menggunakan manajemen masalah, manajemen insiden; dan manajemen perubahan; katalog layanan; dan basis pengetahuan serta fungsionalitas KPI.

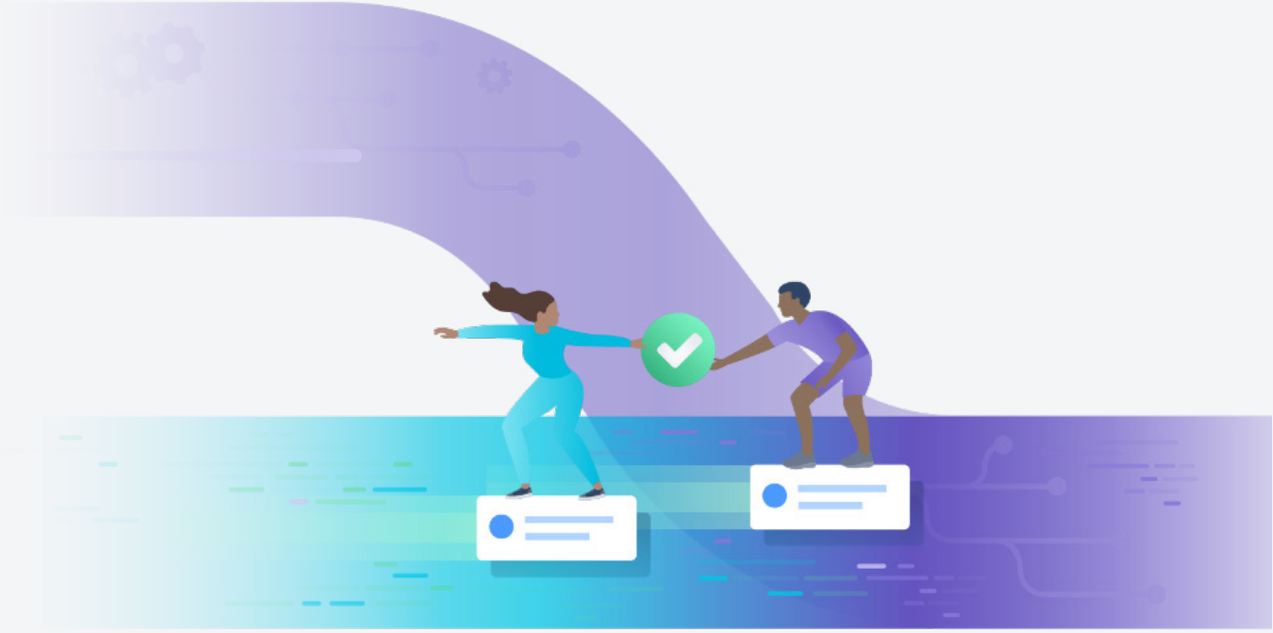
HUBUNGI MITRA SOLUSI KAMI UNTUK MENTRANSFORMASI DIVISI LAYANAN ANDA

Kisah Saint Gobain's yang dibagikan dalam acara 2021 High Velocity: ITSM World Tour .

Langkah selanjutnya

Baik Anda melakukan perubahan dari alat ITSM lawas ataupun mengimplementasikan solusi untuk pertama kalinya, kami dapat membantu Anda dalam memodernisasikan praktik TI Anda dan mengimbangi kecepatan bisnis.

Hubungi Mitra Solusi Atlassian untuk mempelajari lebih banyak tentang solusi ITSM dengan Jira Service Management.



ATLASSIAN

©2022 Atlassian, Inc. All Rights Reserved. APSMKT-2865_DRD-02/22