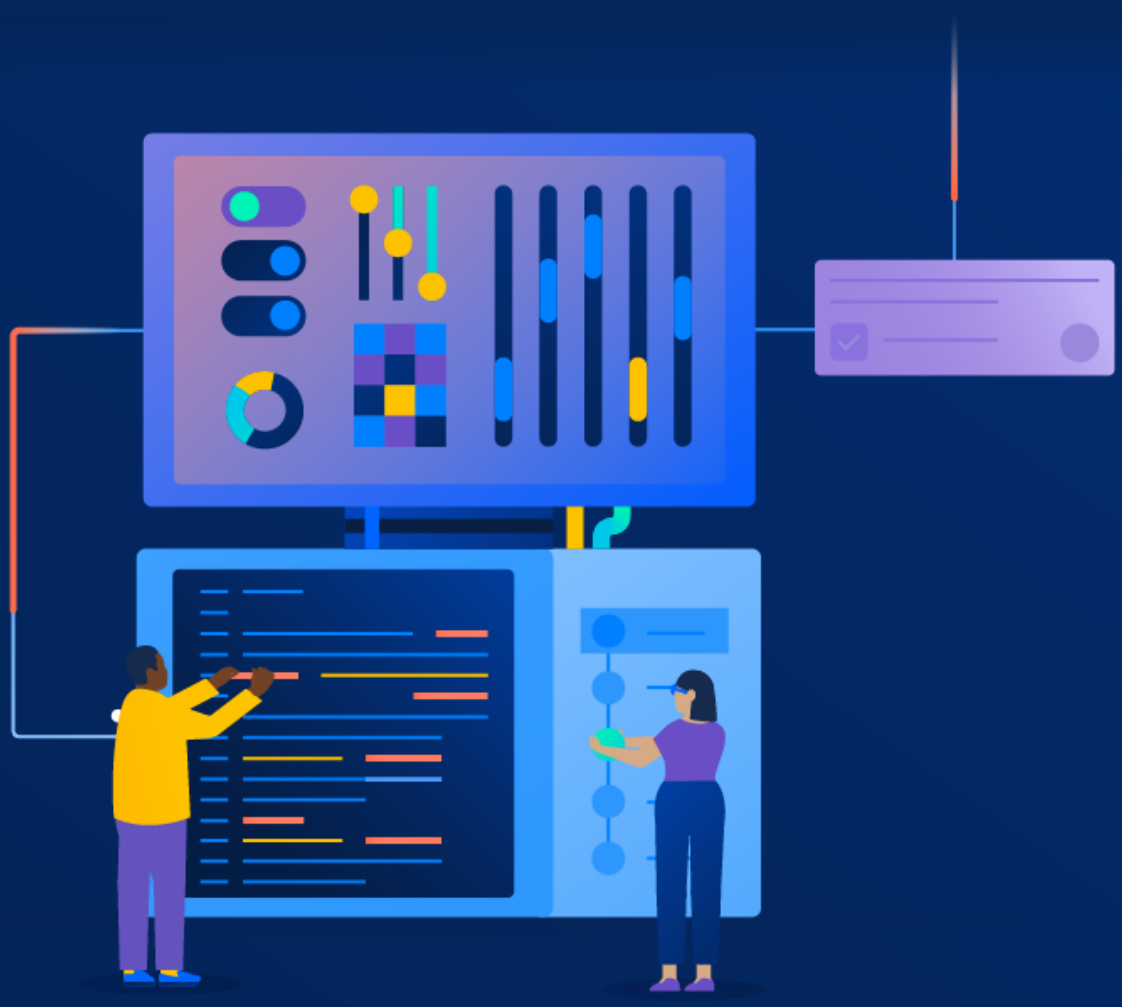
ATLASSIAN

Mengatasi Titik Kesulitan Peningkatan Sistem ITSM Tradisional

Pengalaman Langsung Pemilik Produk tentang Alternatif untuk Peningkatan Sistem ITSM Tradisional



Daftar Isi

Singkatnya 2

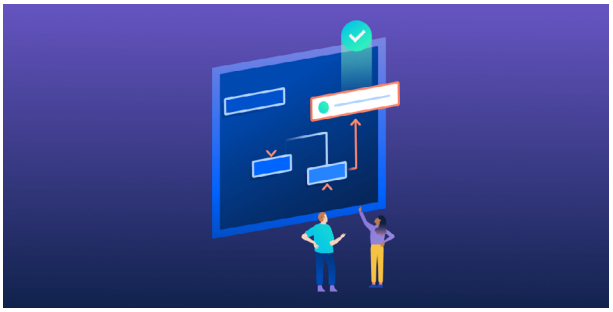
Kesulitan dalam memperbarui sistem ITSM tradisional 4

Mencari kemudahan – pendekatan yang lebih baik terhadap sistem ITSM 5

Pendekatan yang lebih baik dalam pembaruan sistem ITSM 7

Singkatnya

Dalam fitur ini, Anda akan mempelajari tantangan yang dihadapi oleh Pemilik Produk saat memperbarui sistem Manajemen Layanan TI (ITSM) tradisional, serta eksplorasi mereka atas Manajemen Layanan Jira dari Atlassian sebagai solusi yang lebih fleksibel untuk pembaruan sistem ITSM.



Lanjutkan Membaca, Untuk Menemukan:

1. Bagaimana Pemilik Produk menghadapi tantangan yang signifikan saat memperbarui sistem ITSM tradisional mereka. Pelajari mengapa ini adalah proses yang kompleks dan memakan waktu, dengan gangguan yang sering, dan nilai yang dirasakan rendah oleh pengguna akhir.
2. Dengar mengapa banyak organisasi mengalami kesulitan serupa dengan pembaruan sistem ITSM, dengan beberapa memilih untuk “memulai ulang” sistem warisan untuk mengatasi masalah tersebut.
3. Temukan mengapa Pemilik Produk beralih ke Manajemen Layanan Jira dari Atlassian. Mereka awalnya skeptis, tetapi menemukan itu sebagai solusi yang lebih fleksibel dan efisien untuk pembaruan sistem ITSM, dengan fitur seperti konfigurasi yang mudah dan praktik ITIL siap pakai.
4. Pelajari mengapa salah satu manfaat utama pendekatan Atlassian terhadap pembaruan Manajemen Layanan Jira adalah mengikuti metodologi Agile, yang memungkinkan lebih banyak fleksibilitas, kolaborasi, dan efisiensi dibandingkan dengan pendekatan air terjun dari vendor ITSM warisan.
5. Cari tahu bagaimana Manajemen Layanan Jira menawarkan peningkatan berkelanjutan melalui rilis fitur yang sering, arsitektur yang longgar untuk pengiriman/kode pembaruan yang efisien, dan produk cloud sejati yang mudah diskalakan dan menyediakan keamanan serta kepatuhan yang ditingkatkan. Pendekatan ini selaras dengan kebutuhan akan langkah transformasi digital yang lebih gesit dan tidak mengganggu.

Seorang Pemilik Produk mempelajari langsung tentang alternatif yang tersedia untuk peningkatan sistem ITSM tradisional

Saya adalah Pemilik Produk untuk tim Scrum yang mengembangkan kemampuan untuk beberapa praktik manajemen layanan menggunakan sistem ITSM warisan. Saat sprint terakhir tahun kalender berakhir, tim saya menikmati sprint inovasi di mana kami dapat belajar dan bereksperimen dengan fungsionalitas baru. Saya memanfaatkan sprint inovasi ini untuk melihat rilis baru sistem ITSM kami. Pada pandangan pertama, tampak banyak fungsi baru. Namun, setelah pemeriksaan lebih lanjut, fungsionalitas baru tersebut tidak berguna bagi pemangku kepentingan kami dan akan menghasilkan utang teknis yang lebih besar.

> “Saya mencoba fitur Assets di Jira Service Management untuk beberapa waktu, dan itu tampak mudah untuk dikonfigurasi dan memuat data. Kemudian saya mulai membuat proyek-proyek dan grup penugasan layanan. Hanya dalam beberapa jam konfigurasi (dan sekilas melihat dokumentasi apa pun), saya telah mengembangkan katalog layanan dan service desk yang berfungsi untuk mencakup aset IT dan CI serta kemampuan insiden besar.

Kepala saya mulai berdenyut memikirkan banyaknya pertemuan dengan pemilik proses kami dan pemangku kepentingan lainnya. Hanya memikirkan tentang menjelaskan isi rilis baru, gangguan pada jadwal pengembangan kami, dan apa yang pada akhirnya hanya akan menjadi dampak kecil yang berguna dari semua pekerjaan baru ini membuat saya stres. Terlepas dari berapa banyak fitur yang bisa kami konsumsi, proses yang melelahkan dan produktivitas yang hilang selama musim peningkatan selalu sama.

Kesulitan Memperbarui Sistem ITSM Tradisional

Dalam fitur ini, Anda akan mempelajari tantangan yang dihadapi oleh Pemilik Produk dalam memperbarui sistem Manajemen Layanan IT tradisional, dan eksplorasi mereka terhadap Manajemen Layanan Jira dari Atlassian sebagai solusi yang lebih fleksibel untuk pembaruan sistem ITSM.

Sekilas:

1. Memperbarui perangkat lunak dapat menjadi proses yang menakutkan karena melibatkan banyak langkah rumit yang menyebabkan gangguan dan frustrasi bagi pengguna akhir.
2. Tantangan pembaruan perangkat lunak tidak bersifat terpisah, banyak organisasi mengalami pembaruan yang panjang dan mengganggu yang berdampak pada produktivitas.
3. Beberapa organisasi bahkan mempertimbangkan untuk “memulai ulang” sistem warisan mereka untuk mengatasi kesulitan yang terkait dengan pembaruan perangkat lunak.

Bagi Anda yang belum pernah mengalaminya, beberapa deskripsi saya mungkin terdengar berlebihan, oleh karena itu di bawah ini adalah sekilas proses pembaruan yang dilakukan tim saya, yang telah saya destilasi menjadi sebelas langkah utama yang terbagi dalam tiga fase; dari sebelum rilis, selama rilis, hingga pasca-rilis.

Sebelum Rilis	· Pemilik produk meninjau catatan rilis, mengidentifikasi fitur dan perbaikan baru · Tim pengembang memasang rilis dalam lingkungan sandbox untuk memanfaatkan dan mendokumentasikan fiturnya · Pemilik produk bertemu dengan tim proses untuk sepakat tentang fitur-fitur yang berguna
Proses Peluncuran	· Ops team clones all environments in preparation for upgrade (code freeze for any new dev work) · Dev team to package release code. Installs the release in Dev environemnt, deactivates conflicting code, and performs preliminary code tests. Then migrates release to QA · QA team tests functinality using a testing framework; this testing addresses specific functionality, but not end-to-end process testing. after QA testing is successfully completed, Dev migrates the code to UAT · Product owner and process teams test end-to-end processes in UAT environment. after UAT testing is successfully completed, Dev team documents the release procedures for products. · Dev coordinates with other scrum teams to install code in Pre-Prod environment and make any needd updates; QA team tests Pre-Prod environment · Ops team installs code in Production; QA team and process teams test Prod
Pasca-Peluncuran	· Tim Pengembang menangani bug yang ditemukan pasca-produksi · Tim Pengembang melakukan instalasi, pengujian, dan penerapan hotfix yang diperlukan dengan cepat

Melihat ini saja sudah cukup melelahkan. Dan ini belum menggambarkan seluruh situasi. Tim yang bertanggung jawab atas peningkatan menginvestasikan waktu dan upaya yang signifikan untuk menangani perubahan manajemen organisasi. Pengguna menjadi frustrasi dengan gangguan setiap enam bulan pada penyebaran layanan mereka yang dianggap memiliki sedikit nilai tambah.

Saya dulu berpikir bahwa masalah peningkatan yang dihadapi tim saya adalah kasus terisolasi, tetapi setelah menghadiri pertemuan kelompok, pengguna dan membaca blog, saya menyadari bahwa proses peningkatan yang menyakitkan ini adalah masalah yang umum. Beberapa pelanggan mengeluh tentang proses peningkatan yang memakan waktu hingga delapan minggu dan mengganggu produktivitas tim mereka.

Dalam beberapa kasus, ada organisasi yang bahkan sampai pada tahap "merestart" sistem ITSM lama mereka untuk memudahkan peningkatan. Misalnya, masih banyak pelanggan yang mencoba memahami bagaimana menggunakan antarmuka pengguna Next Experience dari ServiceNow yang diluncurkan dalam rilis San Diego pada Maret 2022. Beberapa pelanggan besar memutuskan untuk menonaktifkan fungsionalitas tersebut sementara waktu hingga mereka dapat menentukan dampaknya terhadap pengguna.

Mencari Solusi – Pendekatan yang Lebih Baik untuk Sistem ITSM

Sekilas:

1. Ketika dihadapkan pada pilihan antara menghadapi tantangan ITSM atau mencari solusi yang lebih kuat, Jira Service Management dari Atlassian patut dipertimbangkan.
2. Yang mungkin mengejutkan tentang Jira Service Management adalah kemudahannya untuk dikonfigurasi dan cepatnya membuat katalog layanan serta help desk yang berfungsi dengan baik.
3. Atlassian mengadopsi strategi Agile dalam pembaruan Jira Service Management, memberikan fleksibilitas dan pembaruan fitur yang berkesinambungan, sedangkan vendor ITSM warisan sering menggunakan pendekatan Waterfall dengan pembaruan tahunan yang diwajibkan dan arsitektur yang sangat terkait.

Dari perspektif saya, saya memiliki dua pilihan. Saya bisa menerima tantangan yang ada pada sistem ITSM kami dan mengisi laci meja saya dengan obat maag dan ibuprofen, atau mencari solusi yang lebih kuat dan fleksibel. Dalam kekecewaan, saya mencari di Google, membaca laporan analis, dan berdiskusi dengan teman-teman di ruang ITSM, yang akhirnya membawa saya ke solusi ITSM Atlassian, Jira Service Management.

Saya skeptis bahwa itu bisa meredakan masalah kami. Saya telah bekerja dengan sistem ITSM perusahaan selama lebih banyak tahun dari yang dapat saya hitung, dan saya juga telah bekerja di Jira Software selama beberapa tahun. Jadi saya yakin bahwa Jira Service Management tidak akan menangani masalah kami.

Saya mencoba fitur Aset di Jira Service Management untuk beberapa waktu, dan itu tampak mudah untuk dikonfigurasi dan memuat data. Kemudian saya mulai membuat proyek dan kelompok penugasan layanan. Hanya dalam beberapa jam konfigurasi (dan sesekali melihat dokumentasi), saya telah mengembangkan katalog layanan dan meja bantuan yang berfungsi yang mencakup aset TI dan CI serta kemampuan insiden besar.

Jira Service Management menggabungkan unsur-unsur dari metodologi Agile, seperti "mulai dari posisi saat ini" dan menawarkan praktik ITIL yang siap pakai. Terlihat jelas bahwa Atlassian mengutamakan pendekatan yang berorientasi tim daripada solusi yang berfokus pada alat.

Pendekatan Atlassian terhadap Pembaruan Jira Service Management	Pendekatan Vendor warisan ITSM terhadap Pembaruan Sistem
Perbandingan Agile vs Waterfall	
Atlassian mengikuti metodologi Agile untuk pembaruan Jira Service Management yang mengoptimalkan fleksibilitas, kolaborasi, dan efisiensi.	Vendor warisan ITSM menggunakan pendekatan Waterfall untuk pembaruan yang fokus pada rilis yang terstruktur dan berurutan.
Perubahan sesuai jadwal Anda dibandingkan dengan pembaruan tahunan yang diwajibkan	
Pelanggan Jira Service Management dapat mengontrol kecepatan perubahan mereka sendiri dengan menetapkan jalur rilis yang diinginkan untuk lingkungan mereka. Produk Berkelanjutan menerima perubahan dan fitur baru segera setelah tersedia. Produk Terbundel menerima perubahan secara bersamaan pada hari Selasa kedua setiap bulan.	Penyedia warisan ITSM biasanya memberikan rilis perangkat lunak yang berisi fitur baru dua kali dalam setahun.
Pembaruan fitur yang berkesinambungan vs. Perbaikan bug sesuai dengan ketersediaan	
Pendekatan Atlassian memberikan nilai bisnis yang lebih baik kepada pelanggan melalui siklus rilis yang lebih pendek dan dapat diprediksi; set kode yang lebih kecil dan berkualitas lebih tinggi; dan penyampaian fitur yang lebih transparan dan responsif.	Penyedia warisan ITSM warisan menggunakan pendekatan Waterfall untuk pembaruan yang berfokus pada rilis yang terstruktur dan berurutan.
Arsitektur yang longgar-kopling vs. Set kode yang rapat-kopling	
Jira Service Management didasarkan pada arsitektur yang longgar-kopling di mana komponen individu dibangun secara independen satu sama lain. Aplikasi longgar-kopling memungkinkan tim untuk mengembangkan fitur yang diterapkan dan diskalakan secara independen, yang memberikan pengiriman kode/ upgrades yang lebih efisien.	Arsitektur sistem warisan ITSM adalah rapat-kopling sehingga fungsi menjadi kaku dan saling tergantung. Ketika satu komponen berubah, ada efek 'domino' dari perubahan lebih lanjut di seluruh aplikasi yang meningkatkan jumlah modifikasi kode dan risiko.
Produk cloud sejati vs. Penawaran SaaS yang terpisah	
Jira Service Management dirancang dan dibuat untuk platform cloud Atlassian, sehingga pelanggan dapat menskalakan dengan percaya diri dengan keamanan terintegrasi, kepatuhan bawaan, instansi tak terbatas, dan lisensi per pengguna yang disederhanakan.	Sistem warisan ITSM sering kali dirancang untuk berjalan di lokasi dan vendor hanya menghost aplikasi dari jarak jauh. Ini bukan solusi cloud sejati dan tidak dapat memberikan manfaat yang sama - penskalaan, pembaruan, harga, dan keamanan - seperti sistem cloud sejati.

Pendekatan yang lebih sehat untuk pembaruan sistem ITSM

Dalam menangani masalah pembaruan, Atlassian merencanakan evolusi teknologi, sehingga saat kemampuan baru tersedia, fungsionalitas dapat diperkenalkan secara mulus ke platform dan produk. Roadmap cloud Atlassian bersifat publik, sehingga pelanggan dapat selalu melihat apa yang akan datang. Sistem berbasis cloud Jira Service Management berarti fitur tersedia bagi pelanggan untuk dikonsumsi secara berkesinambungan atau berdasarkan jadwal yang telah ditentukan.

Pelanggan dapat:

1. berlangganan untuk menerima informasi terkini melalui catatan rilis mingguan tentang perubahan yang akan terjadi
2. menciptakan sebuah lingkungan uji coba (Sandbox) untuk mengeksplorasi fitur-fitur baru sebelum peluncuran resmi
3. mengatur dinamika pembaruan pada lingkungan produksi mereka dengan pilihan rilis yang berkelanjutan atau terbundel
4. memanfaatkan pembaruan bertahap yang konsisten untuk peningkatan yang terus-menerus

Dengan arsitektur kode modular, Jira Service Management meningkatkan fleksibilitas dan penggunaan ulang kode, serta memudahkan pembaruan aplikasi.

Diperkuat oleh Platform Atlassian

Jira Service Management terintegrasi dalam platform cloud Atlassian yang mendukung kerjasama tim yang dinamis, mengintegrasikan informasi, dan memperkuat alur kerja di perusahaan Anda.

ANALISIS
Percepat proses pengambilan keputusan dan peroleh wawasan mendalam melalui data IT, Pengembangan, dan sumber eksternal. Visualisasikan data dengan mudah menggunakan alat dan dashboard baku yang intuitif.

OTOMATISASI
Aktifkan otomatisasi yang kuat antar produk tanpa kerja manual. Koordinasikan proses dukungan, penanganan insiden, dan operasional dengan otomatisasi alur kerja yang terstruktur.

KOLABORASI
Tingkatkan kolaborasi terbuka dan integrasikan pekerjaan di seluruh tim. Tingkatkan visibilitas dengan tautan pintar, pencarian prediktif, mention, dan reaksi.

ADMINISTRASI
Gunakan kontrol pusat untuk administrasi lintas produk Atlassian yang memberikan fitur canggih untuk visibilitas dan kontrol yang lebih baik, serta kemudahan dalam penggunaan.

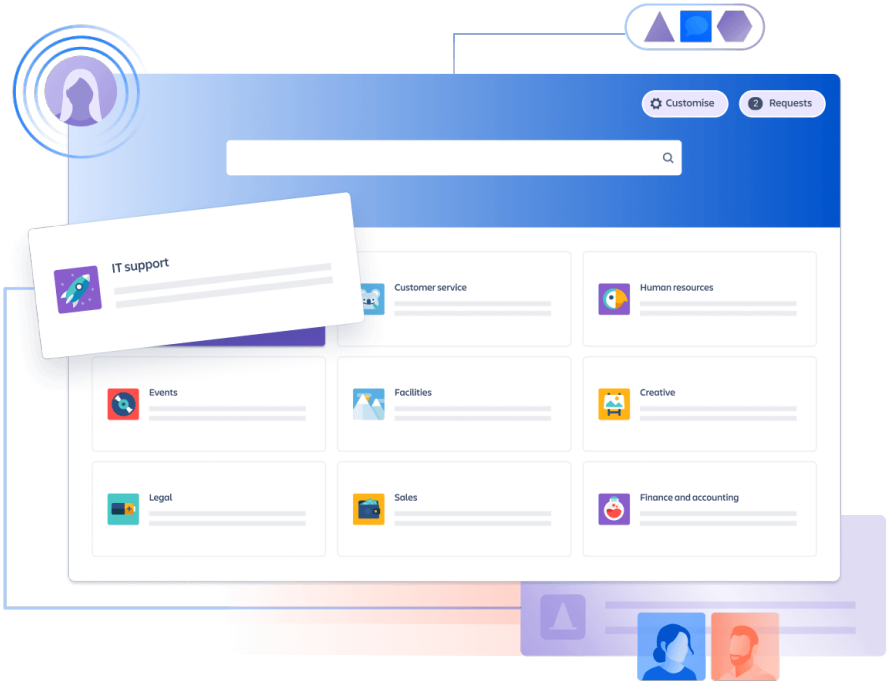
FLEKSIBILITAS
Sesuaikan dengan kebutuhan perusahaan yang terus berubah dengan menambahkan, mengintegrasikan, menyesuaikan, dan mengembangkan fungsionalitas baru melalui aplikasi dari marketplace, platform pengembangan aplikasi kami, dan berbagai integrasi.

MANAJEMEN DATA
Kendalikan data Anda dengan paket Atlassian yang lengkap, dilengkapi dengan fitur tata kelola yang tangguh untuk menjamin keamanan dan kepatuhan tingkat tertinggi.

INFRASTRUKTUR
Skalakan manajemen layanan Anda dengan yakin menggunakan infrastruktur cloud kami yang terdepan, dirancang untuk skalabilitas, kinerja tinggi, dan kehandalan maksimal.

Semua orang berupaya mempercepat transformasi digital agar organisasi kita dapat beroperasi lebih efisien, bukan lebih keras. Saya mendapati bahwa metode pembaruan Jira Service Management yang dinamis dan terus-menerus membantu kami dalam memastikan kualitas rilis dan berinteraksi dengan pengguna akhir dengan cara yang lebih lancar, cepat, dan tanpa hambatan.

Saat Anda memulai perjalanan transformasi digital, sangat disarankan untuk mengkaji arsitektur dasar dan metode implementasi tiap aplikasi, juga total biaya kepemilikannya. Pikirkan tentang tujuan bisnis yang ingin Anda realisasikan dan pilihlah sistem yang sesuai dengan kebutuhan serta memperkaya setiap interaksi dengan pelanggan.



Sambungkan dengan kami untuk informasi lebih lanjut tentang kolaborasi dengan Partner Solusi Atlassian dalam memodernisasi manajemen layanan Anda.

ATLASSIAN