



# 給使用 Jira Service Management 的 IT 團隊 5 個技巧

提升 IT 服務管理的最佳實踐, 為您帶來真正的價值

# 1. 建立一個持續改進的文化

持續評估營運和服務管理流程，尋找可以進行漸進改善的地方。不要試圖實施重大變革，而是專注於找到可能的小調整點。你可以做一些微小的改變，同時也能了解它們如何影響你的環境。當進行小幅度更改時，如果需要，回復到之前的狀態會更容易；或者如果注意到有所改善，則可以持續建設在此基礎上。敢於嘗試這些小賭注吧！即使失敗也不必擔心！

# 2. 了解您在 ITIL 成熟度地圖上的位置

**ITIL 成熟度模型**評估您組織的服務管理能力，以及治理結構和管理系統的成熟度。無論您處於哪個成熟度水平，都要考慮如何達到下一個水平。請了解不能從零跳至四級，ITIL 成熟度不允許跳級。提升的過程包括逐步深入每個層次的細節。**作為具有豐富服務管理專業知識的本地解決方案合作夥伴，如果需要幫助，我們可以幫助您制定透過這些層次的策略。**

# 3. 增強變革能力

改變推動是避免系統嚴重故障和服務中斷的關鍵。您不希望因未徹底審查潛在變更而危及您的環境或客戶體驗。

IT部門必須在解決這些改變推動挑戰的同時，尋找提升改變推動流程的方法。促使改變意味著您需要賦予人們權力進行更改，以便您的業務能夠不斷提升。

## 改變推動的挑戰：

- 繁瑣、沉重的流程
- 開發和維運之間的摩擦
- 需要在風險與創新之間取得平衡

Jira Service Management 以兩種方式加快變更啟用的過程：

## 1 自動化風險評估能力

Jira Service Management 可以整合到 CI/CD 流程中，自動創建代碼變更請求。透過風險評估引擎，低風險的變更可以自動批准和部署，而高風險的變更則需要經過審批。

組織可以透過向更廣泛的受眾開放變更發起來加快轉型。一個自助服務門戶允許更廣泛的受眾提交變更，並且一個動態表單確保在請求中捕獲正確的輸入資訊。



## 2 以數據驅動的方法進行分析，為變革管理提供資訊。這裡有三個分析領域可以應用：

**數據分類：**系統中存儲的數據類型各不相同。系統可能保存著從客戶數據、財務數據、行政數據到配置細節等各種不同類型的數據。不同類型的數據需要以不同方式處理。

**歷史成功：**考量過去的經驗，並根據事情之前是如何運作來做出決策。有時一個常規變更可能意外地使系統發生問題，或者一個高風險變更可能順利完成。利用這些過去情況來幫助確定風險並消除人為錯誤。

**自動路由：**對於這種變更而言，成功率如何？如果非常成功，就自動路由它以加快業務速度而不影響風險。

## 4.加速您的分析

您的服務管理軟體數據中隱藏了豐富的知識，可以改變您的決策。Jira Service Management 提供了幾種方法來進行數據分析：

### 本地報導

對於標準的日常報告，Jira Service Management 內建的報告和儀表板已經涵蓋了大部分你所需的功能。這些即用型分析工具讓你能夠快速提取數據並根據需要深入挖掘。

### 第三方選項

對於更複雜的計算，有一些第三方選項可供使用，包括：Easy BI、Tableau 和 Power BI。您可以從 Jira Service Management 環境中提取數據到這些系統中。如果您希望將服務管理數據納入組織已經使用的報告格式中，這非常有幫助。

### Atlassian Analytics

這個跨產品功能是專為企業客戶在 Atlassian 平台上打造的，它無縫地連接到 Atlassian 數據湖，讓用戶可以按照自己的需求分析數據 - 不論是使用預先建立的儀表板還是使用低代碼/無代碼編輯器來創建自定義儀表板。例如：服務中斷如何影響收入？提供服務的成本是多少？透過整合來自多個源頭的數據，您可以得到更深入的洞察並了解成功或問題所在。



## 5. 使用應用程式和插件來增強您的服務台功能

在 IT 世界中，一直存在着缺乏一致性的問題。儘管我們可能都在遵循標準，如 ITIL，但不同的組織和團隊會有各自的實施方法。因此，Atlassian 市場為你的 Jira Service Management 提供了數以千計的應用和插件，以滿足你的獨特需求。對於事故管理、服務請求、問題管理、變更管理等，我們可能都在進行，但我們的處理方式肯定不同。

這就是為什麼成千上萬的客戶使用 **Atlassian Marketplace** - 在這裡可以購買應用程式，以在 Atlassian 應用中執行特定功能，例如 Jira Service Management。

**5,000+**

今天市場上有各種應用程式可供下載

**28,000**

每週平均在 Jira Service Management 下載/使用 Apps

如果你需要幫助發現哪些 Atlassian 市場的應用可以將你的 ITSM 提升到新的水平，歡迎與我們聯繫。

**隨著向雲的遷移，管理員需要連接、訂製、  
安全和控制。**

請聯繫 Atlassian 解決方案合作夥伴，深入瞭解 Atlassian Cloud Enterprise 計畫的全部功能。

