

高速 IT 服務管理的 願景和展望



目錄

3 為什麼要實現高速的 ITSM?

5 業務部門和 IT 部門關係的極簡史

6 高速的原則

專注於實現價值的速度

專注於團隊

專注於高效能體驗

重視文化和實踐

10 高速的優勢

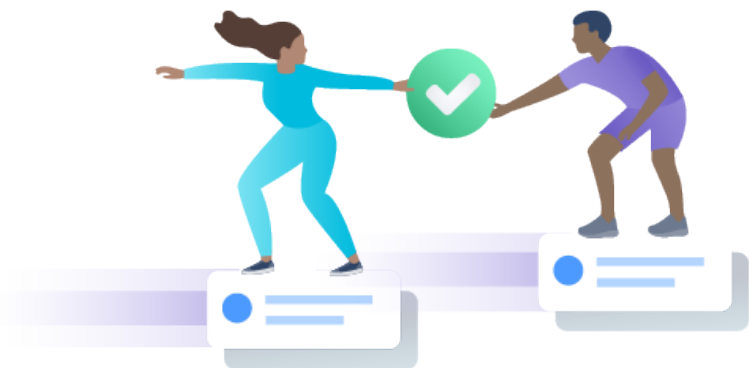
更快地實現價值

讓工作清晰可見

開發和維運團隊無縫協作

12 由 Jira 驅動實現高速 ITSM

13 Jira Service Management 的優勢



為什麼要實現高速 ITSM?

當 Netflix 正在打造串流媒體平臺時，在你家附近的影像出租店裡有個人還在為一張網卡而煩惱。當 Craig Newmark 創建免費分類廣告網站時，你所在地區報社的網路系統管理員最關心的是重啟電子郵件服務器。

在商界，你要麼是顛覆者，要麼是被顛覆者。

如今，顛覆之劍幾乎總是數位化的。但在你的組織中負責管理數位技術的IT部門卻似乎一直都是束手束腳，無法全情投入戰鬥。

我們認為有更好的辦法。但它是什麼樣子的呢？我們如何能夠實現它？現代IT維運領導者如何擺脫傳統思維模式，並為企業的未來發展提供動力？

我們認為現有的IT服務管理供應商沒有答案。大多數傳統ITSM產品的根源可以追溯到90年代，當時，技術需要規範和管理，成本需要嚴格控制。傳統工具反映了這種思維方式，似乎更多的是為了控制而不是協作，為了囤積知識而不是分享知識，為了僵化的標準化而不是業務的敏捷性。

i 高速ITSM的動力來自於對協作文化的熱情，在這種文化中，跨職能的產品團隊堅持自主性和速度優先的實踐。靈活的、集成的技術為這種動力和這些團隊賦能。

Forrester 諮詢公司《**解鎖高速 ITSM 的關鍵驅動因素**》

向高速 IT 轉變: 高效 IT 團隊的特徵

90%

專注於可集成的工具
投資可集成研發和IT
維運的工具



52%

整合團隊
透過半自治的產品團隊實現更高
水平的整合

93%

開放的、協作的實踐
鼓勵知識共享

i 絕大多數（78%）高績效者扁是他們的組織在不確定時期COVID-19之前）已經為重大變革做好了準備，而啲績效者中只有42%。

Forrester 顧問公司《解鎖高速 ITSM 的關鍵驅動因素》

業務部門和 IT 部門關係的極簡史

從電腦和軟體進入辦公室的那一刻起，業務部門和 IT 部門之間的差距就開始產生了。

70年代和80年代，電腦和軟體席捲了商界。從打字機和郵件收發開始職業生涯的經理們突然成為複雜的全球網路中的節點。構建、安裝和操作所有這些新技術成為一項專業，現代IT部門應運而生。

在IT時代的早期，企業對資訊技術總是愛恨交加。一方面，高管們看到了驚人的新效率和潛力。以前記錄和分析可能需要數周的手工工作，現在可以在瞬間完成。然而，所有這些新技術都可能產生令人難以置信的挫敗、困惑和昂貴成本。而且感覺每天都有更多的新技術出現。

看看下面這段話，它概括了一個今天很多人都很熟悉的話題，但這句話已經超過22年了：

“ 為什麼會有這樣的困惑？因為資訊技術既被推崇又被懼怕。一方面，管理者堅持把資訊技術提升到戰略的高度；另一方面，他們認識到，把資訊技術與商業目標結合起來只比登上珠穆朗瑪峰容易一點兒。它可以做到，但很難，而且失敗的代價很高。

哈佛商業評論

管理資訊技術的正確思維模式



高速的原則

隨著 ITIL 和 ITSM 的發展，其他的框架也出現了，並逐漸成熟。多年來，數以千計的軟體發展團隊採用了敏捷和 DevOps 的原則，使他們能夠以更快的速度和更高的品質來構建。然後，向雲的遷移使基礎構架團隊獲得了同樣靈活的环境。

那麼，IT 的其他部分，即提供設備和訪問、審查變更、修復事件和運行服務台的基層服務管理團隊呢？他們的變革在哪裡？我們在多大程度上因為將這些關鍵團隊束縛在舊的工作方式中而阻礙了企業的發展潛力？



在新的時代，IT和業務部門不再是有時合得來有時合不來的孤島。它們現在已經永久地融合在一起了。

傳統上，在業務需求和IT交付之間一直存在著差距，而速度則彌補了這一差距。高速運轉的團隊注重價值實現的速度。他們專注於高效能的體驗，並重視文化和實踐。

專注於實現價值的速度

速度是高速團隊的關鍵要素。想想看，有多少企業，甚至整個行業，都被亞馬遜這樣以速度為先的科技公司顛覆了。速度是高速團隊的關鍵要素，精益和敏捷這樣的構架反映了這種需求的迫切性。這並不意味著不計後果，而是對行動的偏愛，以及對今天可以做什麼的認真審視。速度意味著快速獲得價值，快速反覆運算。

“經常地交付可工作的軟體，相隔幾星期或一兩個月，傾向於採取較短的週期。

敏捷宣言遵循的原則

ITIL和敏捷之間的關係日益密切

ITIL 4指導原則

敏捷宣言

ITIL 4指導原則	敏捷宣言
<ul style="list-style-type: none">• 專注於價值• 從你所在的地方開始• 透過回饋反覆運算進步• 合作並提高知名度• 整體思考和工作• 保持簡單實用• 優化和自動化• 專注於價值	<ul style="list-style-type: none">• 個體和互動高於流程和工具• 工作的軟體高於詳盡的文檔• 客戶合作高於合約談判• 回應變化高於遵循計畫

專注於團隊

傳統的 ITSM 工具和過程是僵化的，並強制執行一種不靈活的、一刀切的方法。高速 ITSM 授權團隊做他們最擅長的工作，並調整他們的實踐以適應需求，從而更加敏捷，並成為業務部門向前發展的更好的合作夥伴。

專注於高效能體驗

僅比上一季度稍微節省了一些費用已經不夠了。在一個日益動盪和不確定的商業環境中，那些在面向客戶的大型專案上與業務同行合作的IT團隊將蓬勃發展。IT 和技術領導者應該參與這些計畫的每個階段，從構思一直到構建、實施和運營。

- ❶ 由於預算（49%）和缺乏技術技能（37%），低績效者在採用敏捷運營模型方面受到很大限制。高績效人員比低績效人員更有可能將重點放在面向客戶的價值和軟件驅動的創新上。47% 的高績效員工專注於開發和部署面向市場的技术產品（相比之下，只有29%的低績效員工這樣做）。48%的高績效人員表示他們會優先考慮改進軟件的交付過程，（相比之下，低績效人員的這一比例為36%）

Forrester 顧問公司《**解鎖高速 ITSM 的關鍵驅動因素**》

重視文化和實踐

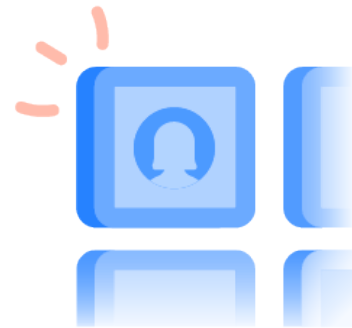
一個資源較少但文化和實踐更好的團隊，在任何時候都能擊敗一個資源更多但文化較差的團隊。越來越多的ITSM團隊面臨的問題是協作。

高績效人員比低績效人員更有可能將“文化差異”作為改進項(分別為 42% 和28%)。

Forrester 顧問公司《**解鎖高速 ITSM 的關鍵驅動因素**》

想要建立一支更強大的團隊？

請查看 Atlassian Team Playbook，以獲取免費的團隊建設研討會和資源。





高速的優勢

我們認為，對於高速運行的團隊來說，有三個核心優勢：

更快地實現價值

- 快速學習和適應。改進和更新過程不應該意味著“從頭開始”。最好的工作和工作流建立在之前的基礎上。
- 根據自己的需要不斷調整工作流程和自動化。開箱即用並不意味著一刀切。
- 把所有東西都放在它的位置上。加快交付速度的正確材料應該觸手可及。透過 Atlassian 平臺，關鍵工作任務諸如查找活動事件的細節，要麼是點擊就能找到，要麼是自動展現。

Atlassian 旨在為團隊提供學習和調整其工作流程、自動化和知識分享的能力。

讓工作清晰可見

今天，從 ITSM 到電子郵件到聊天等不同的工具對工作進行跟蹤和限制，使越來越多的相互依賴的工作流的溝通受到影響和分割。當工作在預設情況下是開放的，溝通的摩擦就會減少，生產力和服務的速度就會提高。

開發和維運團隊無縫協作

在軟體為業務提供動力的世界中，開發和維運需要有效地協同工作。但傳統的 ITSM 工具強化了維運團隊的孤島處境，使之與採用敏捷思維的開發團隊合作低效。將開發人員和維運團隊拉入同一個平臺可以實現無縫的工作流程和更好的協作。

“ 我們需要在管理控制和專業判斷之間取得新的平衡.....
傳統的工具，如專業化、規範流程和績效目標，都沒有效果。因此，從業人員需要適宜的“高速IT“工作方式。

AXELOS 《ITIL 4: 高速IT》

由 Jira 驅動實現高速 ITSM

Jira Service Management 是 Atlassian 提供的 ITSM 工具。

Atlassian 的 ITSM 解決方案是以 Jira 為基礎的，這樣可以幫助團隊擺脫過去的束縛。將開發和 IT 維運團隊放在一個統一的平臺上以進行高速協作，因此可以快速回應業務變化並快速提供出色的客戶和員工服務體驗。

Jira Service Management 是 Jira Service Desk 的新一代產品。除了超過25,000名客戶已經瞭解並喜愛的 Jira Service Desk 的所有豐富功能外，Jira Service Management 還提供：

- **由 Opsgenie 提供的現代事件管理：**包括 Jira Service Management 的所有雲計畫中廣受歡迎的 Opsgenie 產品的待命調度、警報、事件群等功能。透過與 Jira Software、Bitbucket 和 Confluence 的深度集成，你可以無縫協調跨開發和IT維運團隊的事件解決流程。
- **變更管理，為 DevOps 時代而建：**您的團隊可以透過來自軟體發展和基礎構架相關工具的更豐富的上下文資訊，圍繞服務的變更做出更明智的決策。透過自動變更風險評估、高級審批工作流程以及與 Bitbucket Pipelines、Jenkins 和 CircleCI 等流行的 CI/CD 工具的深度集成，實現更快的創新。
- **直觀、令人驚歎的服務體驗：**Jira Service Management 重新定義了支持人員的體驗，以便更好地對服務請求、事件、問題和更改進行分類。利用批量工單操作等新功能和機器學習的強大功能對類似的工單進行智慧分類，並快速採取行動。

Jira Service Management 的優勢

Jira Service Management 的優勢有三方面。你會注意到這些都與高速發展的原則相吻合：

1. **快速實現價值。** Atlassian 的解決方案摒棄了許多 ITSM 工具中常見的一刀切、命令和控制式的工作流程管理，這些工具大大增加了每次部署的成本和複雜性。相反，團隊可以利用低程式碼的方法來定義和完善他們自己的工作流程和記錄類型，同時在 Jira 上實現標準化，Jira 是唯一真相來源。即使是與 IT 部門互動的團隊，如法務、人力資源和財務部門，也可以利用 Jira Service Management 來建立自己的服務文化和服務運營。
2. **使工作可見。** 建立在 Jira 之上意味著 Jira Service Management 可以讓團隊和更廣泛的組織瞭解整個公司的工作情況。再加上與其他 Atlassian 產品和 Atlassian Marketplace 上的 900 多個集成和應用的緊密集成，使團隊擁有所有的上下文資訊以做出明智的決定。
3. **開發 + 維運的無縫協作。** 您的團隊可以在整個 IT 服務生命週期中更加有效地工作，從規劃到構建、測試、部署、更改和優化，所有這些都是為了向您的客戶提供最好的服務。



您是 DevOps 還是 IT 運維人員？是否需要我們展示如何通過使用 Jira Service Management 提供出色的服務體驗？

立即與我們取得聯繫，我們可以幫助您實現現代化的 ITSM 交付，並提供成功的實施、整合、培訓和更多的服務！