



Atlassian 邁向 企業服務管理

為團隊提供優質服務的原則及實用建議



目錄

3 簡介

5 企業服務管理 (Enterprise Service Management) 概述

6 什麼是企業服務管理(ESM)?

8 企業服務管理 (ESM) 崛起的背後是什麼?

10 Shifting to remote work 轉向遠端工作

12 Jira Service Management

14 基於 Jira Service Management 的企業服務管理具備諸多優勢

16 Jira Service Management 為企業服務管理提供豐富功能

17 服務管理團隊

20 人力資源團隊：透過自動化改善入職體驗

23 疫情回應團隊：為遠端辦公提供透明度和資源

25 辦公體驗團隊：保持人際聯繫的同時擴大服務規模

28 網路團隊：提升透明度和專案跟進

31 隱私團隊：擴大隱私相關問題的服務規模

33 產品行銷團隊：避免活動瓶頸

36 客戶故事

39 結論

簡介

如今的業務節奏要求團隊以更高的速度運轉。從超級量子計算到人工智慧，再到自動駕駛汽車，技術取得了快速發展。所有行業中的企業，從傳統銀行到比薩外賣，都在經歷大規模的數位化轉型。

今天，我們已經習慣了線上管理財務或準確跟蹤比薩送達時間，並希望也能在工作場所中使用現代化的工具。員工對服務的可及性、資訊的獲取、讓工作更輕鬆的工具和流程也有著更高的期待。

為了營造這種環境，各類團隊都在向服務團隊轉型，以回應請求、分流任務，持續提升。面對獨特的轉型機會，組織應迎接變化，摒棄那些阻礙進步的陳舊工作方式和限制團隊靈活性的僵化流程。

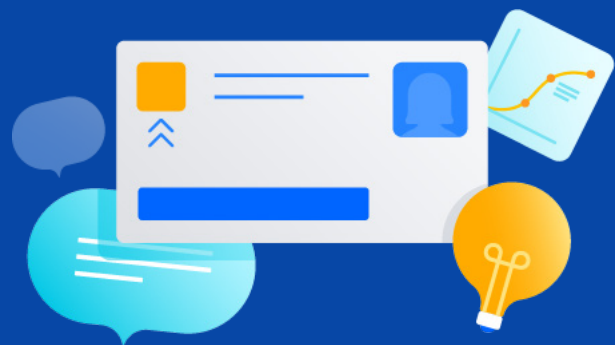
試想，如果你丟了工作證，需要補辦才能進入大樓，你需要聯繫哪個團隊，又如何聯繫他們呢？他們又會怎樣為你提供新的工作證？這項任務在他們的工作清單中處於什麼優先順序別？即便配備了最好的系統，看似簡單的任務如果大量出現也會變得複雜。如果用錯了方法，或選擇了不相融合、不連貫的工具，情況就會變得更加糟糕。

一項簡單的請求很容易被繁文縟節、笨重的服務管理工具、無效的內部網搜索或根本沒有點開的郵件所淹沒。僅僅是更換工作證就變得令人沮喪、耗費時間。類似任務請求成倍出現時，所損失的工作效率是驚人的。

如果可以.....

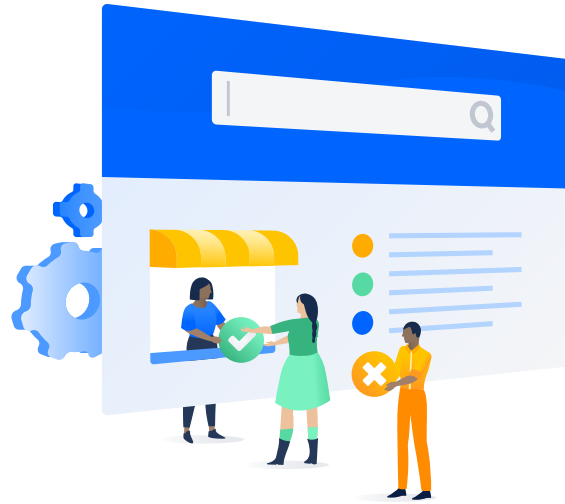
- 利用多年來在ITSM實踐中獲得的知識，不僅幫助IT部門，也能說明組織中的所有團隊。
- 員工可以向任何部門尋求幫助，無論是更換伺服器還是更換燈泡，甚至是變更地址。
- 每個團隊——從財務，到設施，再到人力資源——都配備了提供優質的服務所需要的工具，用以預測需求並作出相應的計畫，快速且有效地應對各類事件和問題。
- 在一個集中的平臺獲得整個企業工作的可見性，同時幫助各類團隊以適合他們的方式進行任務跟蹤、背景分析和優先排序。
- 即便員工來自世界各地或遠端辦公，團隊也能夠相互協作和快速交付工作。
- 利用人工智慧和機器學習這樣的新技術，協助整個組織中的各個團隊完成重複性的任務，以便員工能夠專注於複雜工作。

這就是企業服務管理（ESM）的願景。



企業服務管理

概述



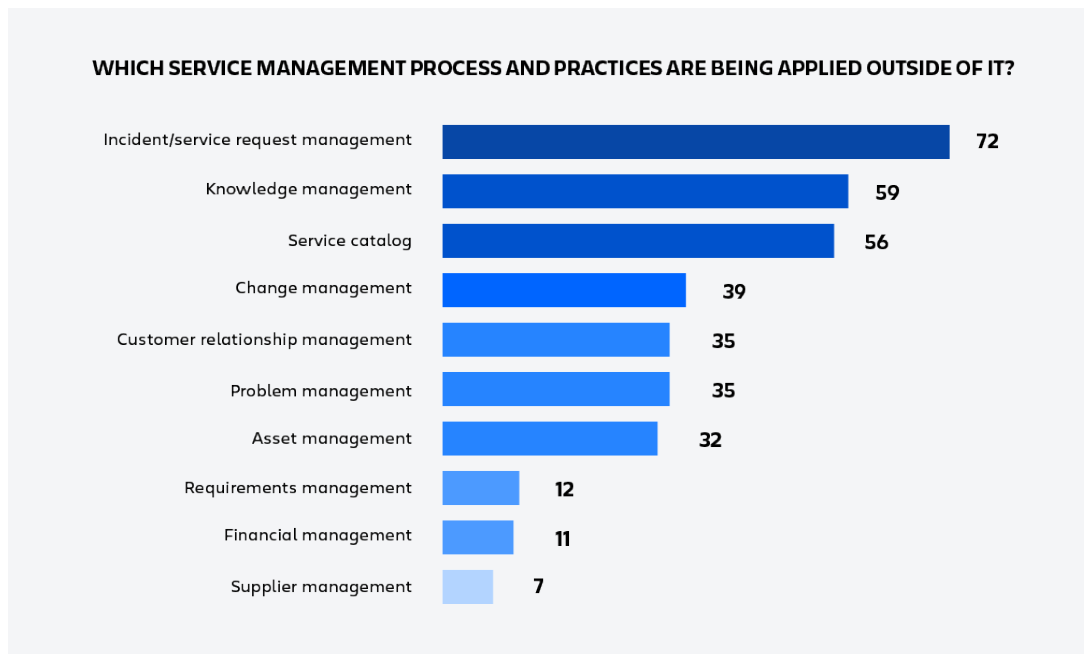
什麼是企業服務管理

ESM即企業服務管理（Enterprise Service Management），是IT服務管理（ITSM）向整個組織服務團隊的延伸。像人力資源和設施等長期以來一直為其他團隊提供內部資源和支援的部門，最近也開始在他們的工作中加入服務管理架構。

Forrester報告稱，將服務管理從IT擴展到業務中心的應用通常需要“透過一個共同平臺、埠和服務目錄管理服務的需求和提供情況；並透過PaaS/低代碼開發工具加速創新和工作流程自動化”。

例如，那些經常收到大量員工請求的團隊，像需要回應政策問題的人力資源部門和提供合約支持的法務部門都在納入服務請求管理（service request management）。他們不滿足於僅透過電子郵件和電話提供的臨時支援，也更能專注工作重點。活動團隊如果發現場地有問題，可以遵循事件和問題管理的做法，迅速解決問題，之後再確定問題的根源。嘗試推出新網頁的內容團隊可以採用DevOps團隊在推送變更代碼時使用的變更管理方法。

正如Forrester報告《將企業服務管理應用於你的行業流程》所說稱，透過創建“一個連結工作的共同系統”，企業服務管理可以把各種類型的組織整合在一起。Forrester報告還在不同行業的各類應用實例中發現，組織能夠利用企業服務管理促進跨部門協作，替代了包括共用收件箱在內的傳統的非正式系統，並提供了一個帶有後端記錄系統的易於使用的中間平臺。



來源：[HDI: 企業服務管理現狀](#)

企業服務管理崛起的背後是什麼？

過去幾年來，企業服務管理從ITSM中脫穎而出，得到了企業、供應商和行業專家的認可和關注。Forrester首席分析師Charles Betz在他的博客文章《利用企業服務管理加速》中寫道：“2017年Forrester從ITSM擴展到企業服務管理，並得到了市場的驗證。我們當時的指導意見是“謹慎樂觀”，現在我們會修改為“全速前進”。而在目前的環境中，很多工作團隊會突然發現自己身處於一個全新的遠端世界中，企業服務管理能夠為他們提供關鍵的准入和協調服務。”

早在企業服務管理獲得廣泛認可之前，Atlassian就注意到，越來越多的非IT團隊被要求使用和提供各類服務。為此，這些團隊將透過電子郵件和ERP系統將各自解決方案拼湊在一起。然而電郵和ERP的設計初衷並非是提供這類服務。

工具和實踐的不匹配讓任務變得更挑戰，而服務的標準也在不斷提高。組織開始採用新的框架，以獲得更高的敏捷性。知識工作者也開始轉向遠端工作。繼續閱讀，瞭解這些因素如何推動企業服務管理的發展。

更高的辦公體驗需求

客戶對服務更高的期待在很大程度上帶動了服務管理的廣泛採用。客戶，無論是外部客戶還是企業內其他團隊的員工，都希望能夠迅速獲得幫助。他們已經無法容忍那些打斷資訊流並偏離工作核心的各種互不關聯的工具。沒有人願意跑來跑去打聽能幫助他們的人究竟是誰。企業服務管理為團隊提供了一個快速無縫的一站式服務方案，說明員工保持快樂的心情和生產力。

HDI調研了20個垂直行業中不同規模的組織，發現超過75%的受訪者認為改善用戶體驗是過渡到企業服務管理的主要動力。該調研還發現，在已經實施了綜合服務管理解決方案的企業中，超過一半的企業表示員工的滿意度得到了提高。

ITIL 4、DevOps和Agile的影響

關於服務管理的完整討論必須考慮到ITIL以及ITSM框架的發展。ITSM框架的最新更新，即ITIL 4“強調了在這個商業和技術世界中，它將如何運作，以及如何在未來適應Agile、DevOps和數位轉型”。服務管理必須要依賴沉重的、不靈活的流程的時代已經過去了。現代的方法注重靈活性、協作、以人為本的流程和速度。

ITIL和AGILE的協同發展

ITIL 4指導原則	AGILE宣言
<ul style="list-style-type: none">• 關注價值• 從現在開始• 通過回饋不斷反覆運算• 協作並提高可見性• 思考和工作要有整體性• 保持簡單實用• 不斷優化和自動化	<ul style="list-style-type: none">• 人員與互動高於流程和工具• 工作軟體優於詳盡的文檔• 客戶協作高於合同談判• 回應變化而不是遵循計畫

隨著軟體不斷吞噬世界，企業在經營時必須考慮數字業務的緊迫性。DevOps的興起模糊了從前基礎設施和運營（I&O）與開發團隊之間的清晰分界。透過打破這些障礙，I&O團隊可以助力開發團隊加速軟體和服務的交付，同時控制成本並管理風險。此外，在發生意外時，團隊之間的協作會加速問題的解決。

組織的高速發展，不僅需要技術團隊的協作。法務、人力資源、特定業務部門——所有團隊都需要有效地協同工作。企業服務管理可以連接並擴展DevOps的協作，讓更多的團隊參與到全面的數位產品管道中，以滿足當下的需求。

向遠程辦公轉移

新冠疫情打亂了朝九晚五的辦公常規。人們幾乎一夜之間適應了遠端工作。當然，知識工作早經依賴於SaaS工具，疫情是一場考驗。如今我們不再有共用的工作空間，此時聊天、視訊會議等其他協作工具對於同事間的聯繫起著至關重要的作用。

突然過渡到遠端工作時，擁抱了企業服務管理的公司往往做好了最充分的準備。身處混亂階段，集中的資訊來源能夠讓員工找到他們所需要的資源和說明，繼續工作，並將干擾降到最低。工作流程、佇列和自動化會為最重要的任務排列優先順序。共同平臺也讓組織中其它工作崗位更加可見，實現了團隊內部和跨團隊的非同步協作。

向遠程轉變是一場持久戰。許多員工和雇主都認為遠端工作提高了生產力，大多數員工希望繼續遠端工作。根據會議委員會的報告《從即時回復到工作場所的重新規劃》所預測，“遠端工作將成為常態，或至少成為一種泛應用解決方案”。在麥肯錫的一項調查中，當被問到“員工對遠端工作的未來有何看法？”時，超過一半的員工表示希望享有更靈活的混合辦公模式。

麥肯錫還調研了員工對工作安排和政策的關注。” 超過三分之一的受訪者將明確的工作時間和對協作的期望列入最重要的五項政策；其它協作政策比如提供撥號參加遠端會議的技術和檔指南高票入選。協作工具、相應培訓和遠端辦公補助也獲得了員工的高度認同 ”。

投資回報率讓企業服務管理成為自然之選

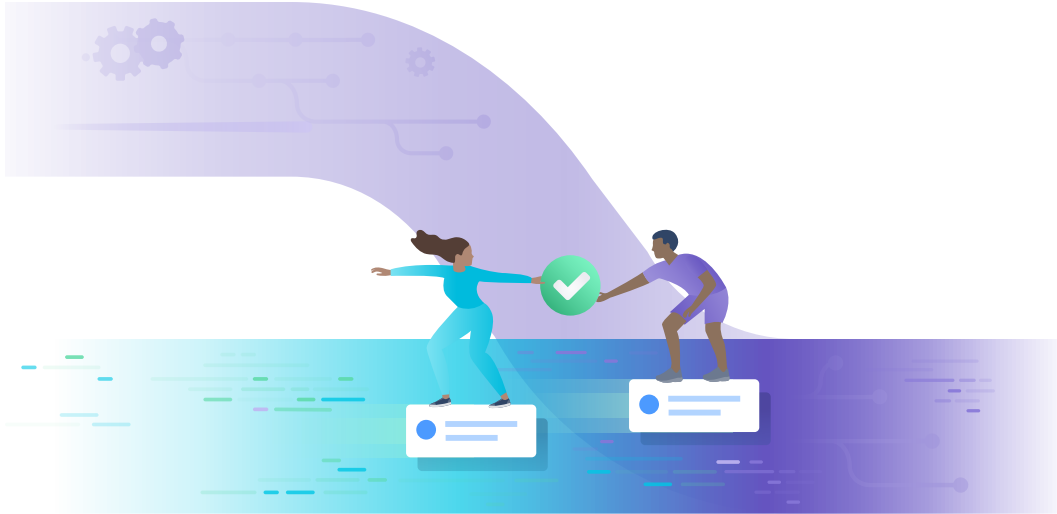
最重要的是企業服務管理有益於財務表現。隨著人工智慧使用的增加，本就成熟的工具將變得更加高效，說明組織“左移”，以更低的服務成本解決問題。一個企業服務管理工具可以取代多個傳統系統，不僅可以節省許可費用，還可以降低採購和談判成本，減少持續維護。



HDI的調研顯示，有75%的受訪者表示，自從服務管理擴展到IT以外的領域後，生產力得到了提升。這說明使用企業服務管理可以節省大量資金，也意味著組織可以從已投入的ITSM工具上獲得更好的投資回報。企業服務管理能夠以較低的成本為所有團隊提供更快的服務和更高的服務品質。



Jira Service Management



現代團隊分秒必爭，與時間賽跑，完成看似不可能的任務--支援遠端工作，或重塑商業模式，以滿足快速變化的世界。我們設計了Jira Service Management，說明團隊為自己的客戶和員工創建並運行時刻線上的絕佳軟體驅動體驗。

調查結果顯示，傳統的服務管理工具並不能應對當前的挑戰。它們加劇了衝突而非強化夥伴關係，造成知識囤積而非帶來知識共用，使用僵化的標準而不重視業務敏捷性。相反，我們應考慮納入Agile和DevOps的核心理念：快速行動、小批量工作、打破孤島、盡可能自動化。最重要的是，確保流程適應團隊需求。

Jira Service Management解決方案建立在Jira之上，它將開發、IT運營和業務團隊整合在統一的平臺上，以實現更好的協作。任何團隊都可以對業務變化做出回應，並快速提供優質的客戶和員工體驗。

Jira Service Management的企業服務管理具備諸多優勢

任何團隊都可以快速啟動

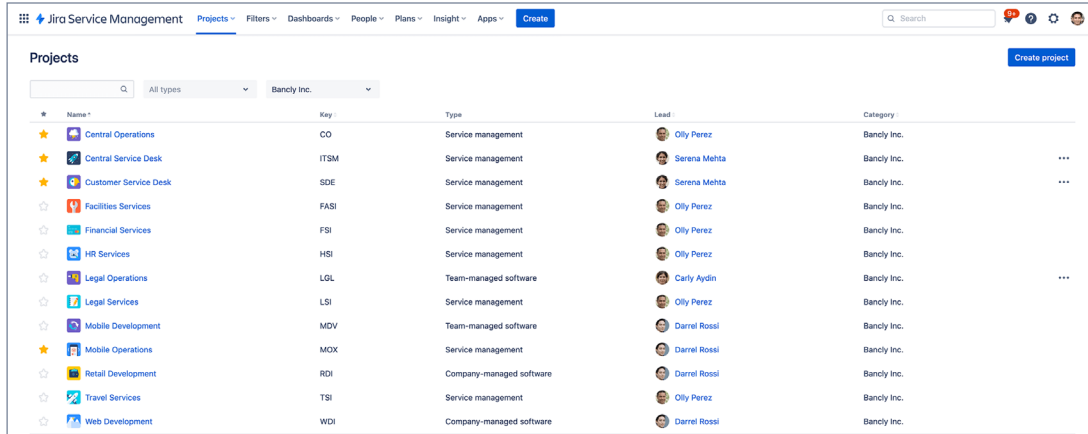
有了適合不同應用實例的範本，團隊可以輕鬆創建符合其獨特需求的服務網頁。利用拖放編輯器和客製化表單設置工作流程，無需東奔西走就能收集到採取行動所需要的資訊。

讓員工輕鬆獲得任何團隊的幫助

按客戶的方式滿足他們的需求，無論是透過電郵、網頁或是聊天軟體。透過佇列和服務水準協定（SLAs）對傳入的請求劃分優先等級。或也可以設置一個直觀的自助服務網頁，方便員工快速獲得一站式協助。

所有團隊在共同平臺上實現標準化

每個團隊都能根據各自的需要制定流程，在賦能協作的同時，保證集中可視性。諸如軟體訪問、法律審查和設施維修等請求會被轉到正確的團隊快速處理。



The screenshot displays the 'Projects' page in Jira Service Management. The interface includes a navigation bar at the top with options like 'Projects', 'Filters', 'Dashboards', 'People', 'Plans', 'Insight', and 'Apps'. A search bar and a 'Create project' button are also visible. The main content area shows a table of projects for 'Bandy Inc.' with columns for Name, Key, Type, Lead, and Category. Each project entry includes a star icon, a project icon, the project name, key, type, lead's name and profile picture, and the category. Some rows have a three-dot menu icon on the right.

Name	Key	Type	Lead	Category
★ Central Operations	CO	Service management	Olly Perez	Bandy Inc.
★ Central Service Desk	ITSM	Service management	Serena Mehta	Bandy Inc. ...
★ Customer Service Desk	SDE	Service management	Serena Mehta	Bandy Inc. ...
Facilities Services	FASI	Service management	Olly Perez	Bandy Inc.
Financial Services	FSI	Service management	Olly Perez	Bandy Inc.
HR Services	HSI	Service management	Olly Perez	Bandy Inc.
Legal Operations	LGL	Team-managed software	Carly Aydin	Bandy Inc. ...
Legal Services	LSI	Service management	Olly Perez	Bandy Inc.
Mobile Development	MDV	Team-managed software	Darrel Rossi	Bandy Inc.
Mobile Operations	MOX	Service management	Darrel Rossi	Bandy Inc.
Retail Development	RDI	Company-managed software	Darrel Rossi	Bandy Inc.
Travel Services	TSI	Service management	Olly Perez	Bandy Inc.
Web Development	WDI	Company-managed software	Darrel Rossi	Bandy Inc.

Jira Service Management的企業服務管理提供豐富功能



服務請求管理

創建一個簡單的、可客製的網頁平臺，以便員工快速獲得幫助。團隊工作得以簡化，每個團隊都可以輕鬆組建服務台。



知識管理

員工可使用自助服務網頁搜尋常見問題的答案。充分利用知識庫中的相關文章轉移請求。



先進的表單

利用無代碼/低代碼的表單生成器，提供動態表單，為員工提供相關欄位。300多個預建表格範本，快速收集和請求相關的全部資訊並驗證。



委派管理許可權

透過將管理許可權下放給專案負責人，實現服務管理民主化。在保持可見性和控制的同時增加自主權。



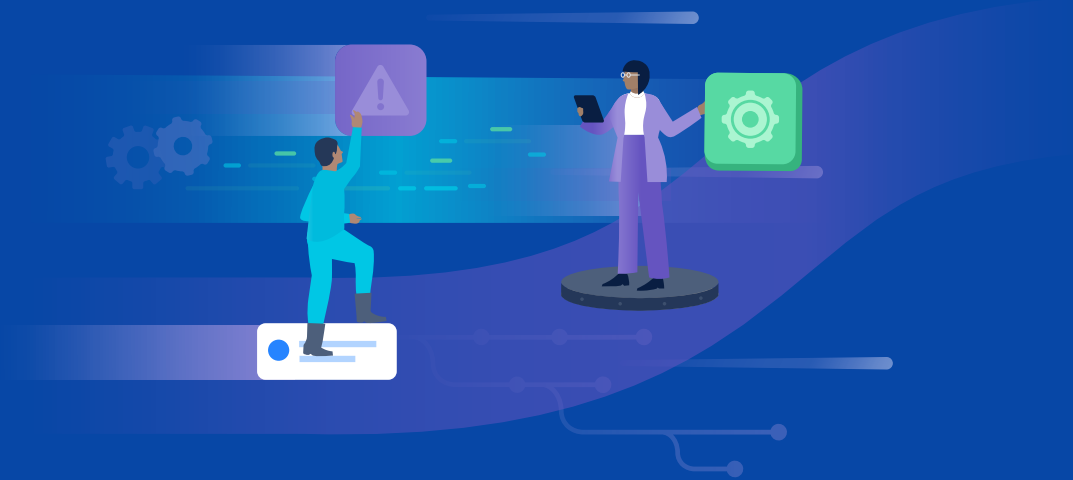
對話式工單

使用者可以在Slack或Microsoft Teams和Jira Service Management的對話間創建的雙向同步。員工不必離開聊天工具就能得到他們需要的說明，代理也能在Jira Service Management中直接得到他們需要的所有資訊。



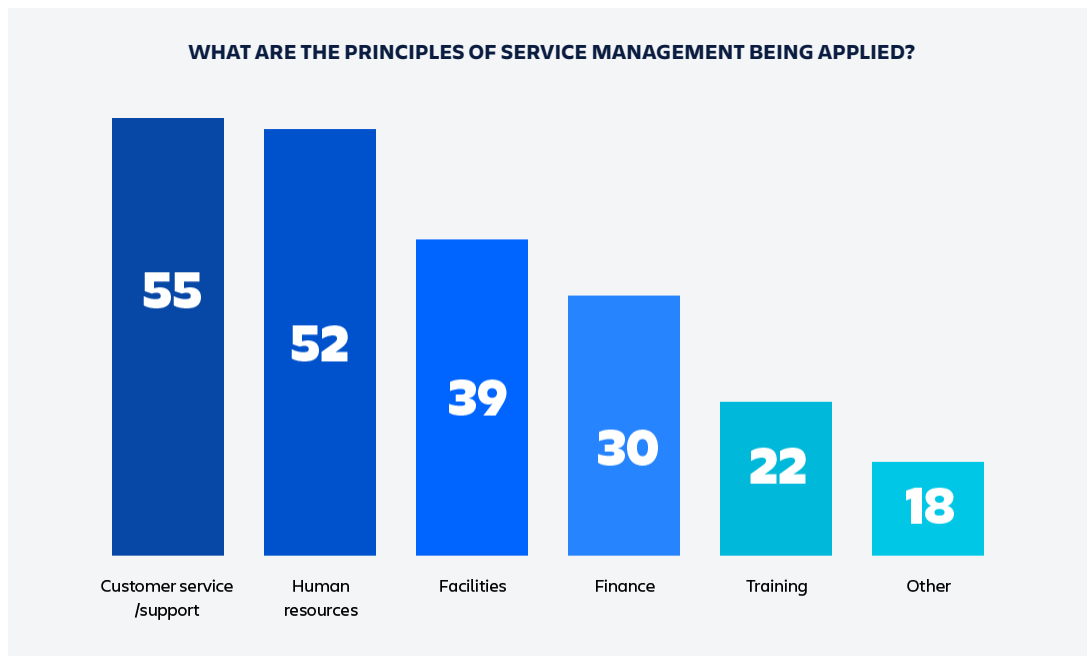
資產和配置管理

靈活和開放的資料結構協助團隊管理全部重要資產和資源—無論是伺服器，還是船隊、魚、保險或鋼琴。



服務管理團隊

Jira Service Management中超過50%的服務台由非IT團隊創建。在企業服務管理的浪潮到來之前，很多企業已經將IT產品用於非IT目的。深入研究這些應用實例後，背後的規律逐漸清晰。IT部門鋪設了道路，率先使用服務管理工具和實踐。其它團隊緊隨其後，並在使用這些工具管理其工作時向IT部門尋求支持。



来源：HDI：企业服务管理现状

雖然所有類型的團隊都在接受企業服務管理，但引領潮流的往往是非技術性團隊，如人力資源、設施、法務、行銷和客戶服務團隊。它們面對著共同的挑戰，包括創造簡單便捷的方法，讓員工可以聯繫到他們並尋求幫助。當組織成長到一定規模後，共用郵件收件箱或走到某人的辦公桌前尋求支持成為了難以持續的方案。有了服務目錄，客戶可以在其中尋求支援，服務更加有序，客戶得到的交付與預期一致，用戶滿意度也隨之提升。此外，擁抱知識管理可以減少重複性問題，並鼓勵員工自己解決問題。

建立一個企業範圍的服務管理系統，可以促進協作和可視性。IT部門無需再在自己的框架內管理工作，可以將服務管理工具擴展到組織的其他部門，並從而獲益。例如，如果在同一個平臺上工作，IT部門可以無縫地讓某個特定業務部門參與審批即將進行的軟體變更。檢查過程不再需要外包，透過將利益相關者與工作捆綁在一起，組織可以減少風險並提高變革的成功率。這只是其中一個例子。有了更開放視角，員工更瞭解各個團隊的工作內容，再加上賦能協作的統一系統，企業就有機會打破孤島。

例如，Atlassian使用了130多個服務網頁，說明員工處理從IT支持、稅收到裝飾品的一切事務。企業服務管理在Atlassian的工作中不可或缺，讓我們看看一些服務團隊的故事，瞭解他們的心得。

人力資源團隊：透過自動化改善入職體驗

Jira Service Management已經成為連接獨立系統的粘合劑、獨立團隊之間的橋樑、填補各種業務平臺功能空白的得力工具。

員工團隊

Atlassian員工團隊負責管理人力資源，包括人才和招聘、業務夥伴、獎勵和其他職能。

問題

新冠疫情期間，Atlassian員工團隊集思廣益為大量分散入職的新員工提供入職培訓。在這段時間裡，公司保持了前所未有的增長速度。約有40%的現有員工透過遠端方式入職，他們此前從未見過Atlassian辦公室。

員工團隊依靠Workday作為其人力資源資訊系統（HRIS）及人員資料的來源。然而，該工具與入職工作流程脫節。團隊利用這一機會改進了入職流程，不僅可以節省時間，更好追蹤進程，也能為員工創造更直觀愉快的體驗。

解決方案

Workday中的資料為其他團隊提供了入職行動鏈中的第一步。員工團隊使用了Workato——一個提供集成層的協力廠商應用程式，將入職資料納入Jira Service Management。現在，當新員工被添加到Workday時，Jira Service Management會自動啟動一個請求目錄，為新員工分配筆記型電腦，進行帳戶配置、配件請求，並安排入職培訓。

員工團隊還建立了一個服務交付的前端，並從大批量的關鍵性任務開始，將Jira Service Management分配記錄在每一個等待行動的任務中。這些請求會被分配給相應地理區域的正確團隊成員，並提供了恰當的服務水準協定（SLA）——通常的人力資源資訊系統不提供這兩項功能。

“ Jira Service Management將入職任務分配到所入職的運營團隊的佇列中，降低了人為錯誤的風險，減少了大量的人工工作。這不僅加速入職流程，為我們的人才招聘團隊和新員工增加了價值，也為運行團隊創造了額外的能力。”

ANDI BRESLIN

人員運行負責人

結果

Jira Service Management幫助Atlassian連接孤立的團隊，降低公司成本。整個入職任務目錄可以集中跟蹤和衡量。透過跟蹤所有這些資訊，團隊具備了更強的資料分析能力來支撐明智的決策。

- ✓ 增加人力資源團隊的頻寬
- ✓ 工作流程更簡單快速，節省時間
- ✓ 工作流程更容易衡量，便於監督和流程改進
- ✓ 為使用該系統的員工創造直觀、愉快的體驗

“ 團隊繼續在Jira Service Management中建立各種能力，改善關鍵任務，如轉移、終止、位址變更等其他各項事務。如果說未來Jira Service Management能夠觸及整個員工生命週期——從招聘和入職第一天，到績效評估等年度活動，再到他們的最後一天，我不會感到太驚訝。機會是無窮無盡的，價值就在那裡。”

PAUL BIAGIO

資深IT經理

疫情回應團隊：為遠端辦公提供透明度和資源

Atlassian努力應對新冠疫情危機，疫情回應團隊利用Jira Service Management進行組織溝通並提供決策透明度。

團隊簡介

Atlassian的疫情回應團隊是一個跨職能的危機回應小組，有效地代表了整個公司。他們職責中一個重要部分是內部溝通——確保整個公司可以獲得準確的最新資訊。

問題

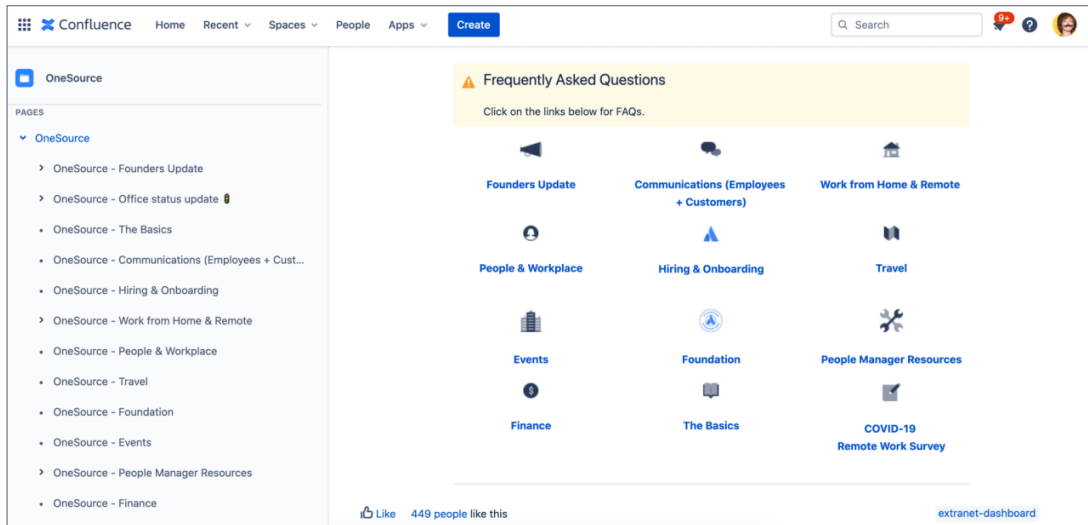
隨著疫情的蔓延，Atlassian周圍出現了很多猜測和謠言。隨著困惑的增加和問題的湧現，我們顯然需要協調全球應對機制，並讓員工知情。

解決方案

為了在混亂的局面中找到條理，疫情回應團隊將目光投向了Jira Service Management（以前被稱為Jira Service Desk）。團隊建立了網頁，為員工提供了一個可以提問的地方，同時保護他們的隱私。團隊還實施了嚴格的許可權控制。

這樣一來，只有請求者、請求者特別添加的人員以及團隊中少數負責分流Jira Service Management佇列的員工可以訪問某個特定的請求。

對於常見的問題，團隊還借鑒了知識管理原則，為員工建立了一個查找資訊的統一平臺。他們還創建了一個全球性的網頁，彙集與Atlassian全球疫情應對有關的所有資訊。其中包括各類子欄目，如出行、招聘和入職、活動等。



結果

現在，任何員工都可以透過專用網頁提交問題，不需要再透過Slack發送資訊或在評論中標記某人。疫情回應團隊可以對收到的請求進行分流，必要時聯繫其他團隊以獲取資訊，並在48小時內提供答案。真實資訊和資源的單一來源不僅消除了困惑，也幫助危機管理人員專注於最關鍵的任務。

“建立了一個便利且私密的方式回應員工的問題。佇列功能說明我們的團隊更輕鬆地跟蹤問題並作出有效的回應。集中化的資訊讓員工更放心。即便是在辦公室關閉之後，Jira Service Management也幫助我們保持著一種連接感。”

L'TEISHA RYAN
內部聯絡負責人

辦公體驗團隊：保持人際聯繫同時擴大

辦公體驗團隊利用服務請求管理最佳實踐和動態表單等Jira Service Management功能，為員工帶來更好的體驗。

團隊

辦公體驗團隊負責監督Atlassian辦公室的日常運作和管理和內部線上活動等遠端辦公管理。這就包括了設施、訪客服務、活動、員工獎勵、辦公室內食品飲料服務和健康計畫。

問題

“ 在使用Jira Service Management之前，有時候簡直是狂野西部。”

REBECCA SILER

辦公體驗經理

一切改變從Atlassian雪梨辦公體驗團隊被大量請求淹沒開始。隨著組織規模擴大，他們無法和所有人建立直接聯繫。有些人會以虛擬方式發出請求，但是仍需要與服務提供者建立個人溝通，因此仍需要從Slack或者其它管道發送大量資訊。

團隊在各種表單、工單（ticket）、資訊、身邊同事提出的問題和一次性請求中手忙腳亂。他們需要使用試算表，花費大量時間來翻閱檔，同時嘗試回答員工的問題。遺憾的是，他們的工作會出現遺漏，而團隊的寬泛職責並沒有得到真實的反應，他們的努力也沒有被全球團隊看到。

解決方案

現在Jira Service Management為辦公體驗服務提供支援。各項服務請求可以透過Jira Service Management導入，從辦公室的各項事務、辦公用品訂單，到訪客服務需求及食品飲料，覆蓋方方面面。

如果出現像咖啡機故障這樣的事件時，設施團隊會查看Jira Service Management並快速解決。有時一些問題涉及承包商、供應商或其他外部團隊，此時Jira Service Management也會幫助分流、追蹤並促成對話。

團隊還使用了動態表單，以減少來回奔波，更加有效地處理請求。表單功能說明他們從員工那裡收集相關資訊。辦公體驗團隊也可以根據需求的變化設置表單，無需管理員的參與。這些資料還可以用在其它自動化任務上，比如工作流程過渡、標籤管理或根據背景生成生成等。

結果

辦公體驗團隊最關切的是他們和企業員工間的直接聯繫。有人曾經擔心使用服務管理和Jira Service Management或許會導致疏遠。但是事實上，Jira Service Management幫助辦公體驗團隊更好地管理自己的工作，更好地服務於Atlassian團隊。

它提供了任務問責和透明度，設定了明確的預期時間表。團隊也可以更好地瞭解趨勢。整個過程講述了一個如何演變以適應公司最新變化的故事。在現實中，所有的變化都幫助辦公體驗團隊為員工提供更好更個人化的辦公體驗。



i Atlassian 嘉獎專案

過渡到遠端辦公後，差旅和辦公室活動空間使用的請求大幅下降。另一方面諸如禮品、慶祝活動、工作紀念日和嘉獎等事項的需求卻有所攀升。

嘉獎是什麼呢？在Atlassian，所有員工都可以提名自己的同事，嘉獎他們在工作中付出了超越本職的努力。這份小嘉獎可能只是一張禮品卡，或者是提名人的一筆贈款。員工需要在Jira Service Management上填寫一張簡單的表單提名一位元同事，系統會自動創建一個服務請求，並分配給當地的體驗團隊，團隊會將禮物送給相應的員工。

嘉獎工作流程涉及一個與Slack相連的審批步驟，需要審批較大禮品時管理者會得到自動通知。整個流程簡潔精煉，也有助於提升員工士氣。不需要面對面員工也能表達對彼此的感謝。

網路團隊：提升透明度和專案跟進

網路團隊可以瞭解背景資訊，減少反復性工作，並能夠使用 Jira Service Management 跟進工作。

團隊

網路團隊由產品經理、網站策劃人、設計師和工程師組成，負責建立和維護 Atlassian 所有的網路資產。Atlassian 依賴於這些網站每年帶來數百萬次的訪問和交易。

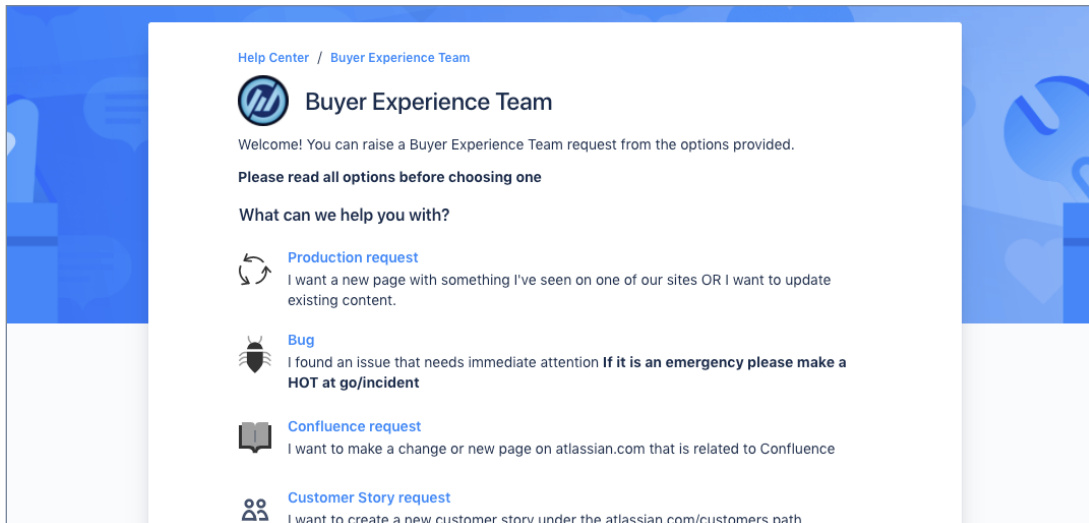
問題

Mike Heimowitz 是網路團隊的負責人，負責監督所有網頁的更新。剛剛加入 Atlassian 時，Mike 和他的小團隊會透過一個基礎資料表單接收請求，但這種方式只在一段時期內運作良好。隨著 Atlassian 組織規模的擴大和複雜性的增加，Mike 注意到他的團隊已經無法透過基本的表單提交獲得足夠的細節或背景資訊。

在這個一刀切的流程中，網路團隊需要在其它各團隊間來回收集細節和背景資訊。很多時候，網路團隊需要手動將請求轉給其他更有能力提供幫助的人。這些都拖延了回應時間，客戶服務體驗令人沮喪。

目標：

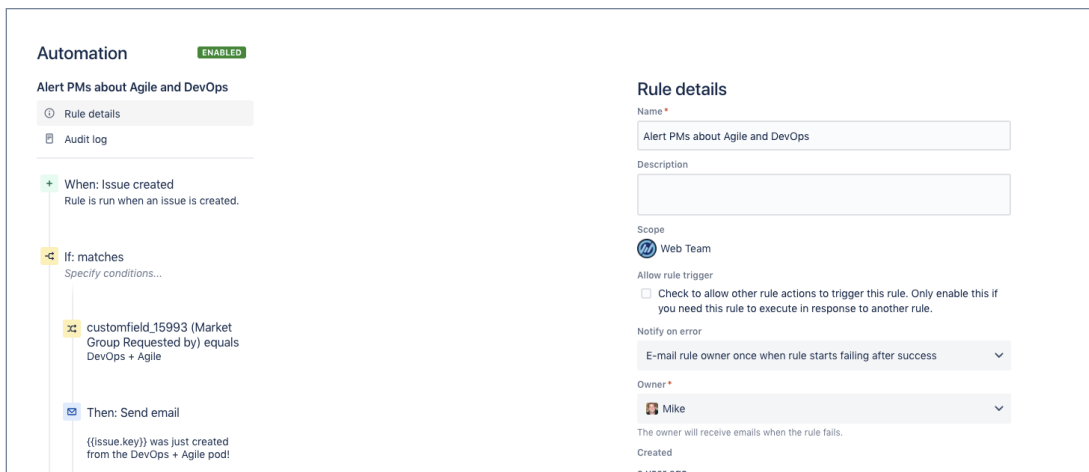
- **有效預先收集背景和細節**
- **減少客戶和網路團隊之間的來回工作**
- **降低噪音，透過自動化將每個請求在適當的時間分配到適當的團隊。**
- **提高整個公司工作狀態和完成進度方面的透明度**



解決方案

Mike和他的團隊遷移到了Jira Service Management，以便為每個項目創建一個請求類型。在添加各種請求類型的同時，他們使用標籤和描述性文本來引導客戶提供所需的確切細節和資訊，以協助網路團隊更輕鬆地針對請求開展工作。

他們還借助於自動化規則進一步組織和簡化服務交付。在每個請求類型中，“發出請求團隊”欄位能夠確保每張工單被轉到適當的網路團隊的佇列中。此外，每個團隊成員可以客製他們接收工單和工作的方式和地點。有些員工選擇電子郵件接收，而其人則願意直接在Jira Service Management或Slack中工作。



結果

團隊變得更高效率，能夠更好地與產品行銷及其他團隊協作。

Jira Service Management帶來的另一個益處是，隨著Atlassian的成長，Jira Service Management增強了網路團隊在整個組織中可見性。這種透明度讓每個團隊都能積極為各個項目的完成盡責，也打開了溝通的管道，任何人都可以查看工單，發表評論，就專案展開溝通和交流。

“ Jira Service Management幫助我們獲得更加完整的需求，這些需求包括了幫助我們團隊迅速開展工作所需要理解的專案背景和細節資訊。”

MIKE HEIMOWITZ

網路策劃團隊經理

i 服務水準協定 (SLAs)

Jira Service Management提供了強大的內置服務水準協定 (SLAs)，團隊可以追蹤他們的服務是否滿足了客戶的期待。各類團隊和客戶之間語言簡明的協定定義了團隊能夠提供的服務，預期回應速度，以及如何衡量其表現。

“ Jira Service Management說明我們減少了因客戶不清楚請求進度而產生的摩擦。有了篩選和自動化規則，每個人都可以看到工單，發表評論，共同合作，瞭解每個專案的狀態。”

MIKE HEIMOWITZ

網路策劃團隊經理

隱私團隊：擴大隱私相關問題的服務範圍

Atlassian的隱私團隊從應對臨時問題過渡到用一種有序、合作的方式管理服務請求。

團隊

隱私團隊是Atlassian法務部門中一個不斷成長的組織。該團隊幫助數以千計的Atlassian員工解決隱私問題，包括回應產品團隊對與潛在功能有關的隱私問題。

問題

為了遵守一般性資料保護條例（GDPR），Atlassian和很多企業一樣都建立了隱私團隊。團隊成立初期，隱私律師可以有策略地處理來自整個Atlassian團隊的問題，參加會議並提供意見，在一對一的會議上答疑解惑，或在網頁上評論回復。

隨著隱私問題變得越來越重要，這種方法變得不再實用。隱私及產品資深顧問Jen Luther回憶說：“知識管理是一場鬥爭，你知道這個問題以前回答過，但你需要在成千上萬的舊資訊中搜索，並試圖記住當時答覆的關鍵字。回答一個你已經知道答案的問題變成了一個漫長的過程！”團隊需要能夠輕鬆地找到曾經提供過的資訊，並更加快速地作出決定。

解決方案

隱私團隊並沒有用管理佇列來處理收到的請求。他們使用了Halp直接在Slack頻道中回答問題。數百名員工使用了Slack頻道，隱私團隊也會在其中直接回應。現在有了這些工具，隱私團隊已經知道可以在Jira Service Management中跟進請求。

團隊還使用了Jira Service Management中的alert scheduling功能來協調時間並委派工作。當隱私相關問題出現時，會進行責任輪替。這種方案保證團隊分擔工作量，避免倦怠。

隱私團隊努力提高問題預測和自動回應的能力。他們使用了主題化的標籤和自動化工具，對收到Slack資訊進行分類。他們還調取報告，以瞭解最重要的問題和問題的來源。根據這些資訊，隱私團隊創建了回答腳本。當新的法律生效時，他們會更新回答腳本，用集中的來源提供真實資訊，同時緩解請求的激增。

隱私團隊與Atlassian的大多數團隊合作，使用Jira Software來管理大型專案。他們能夠對大型工作專案進行優先排序，與其他團隊協作，並透過共同的Jira平臺將專案與相關的隱私請求和事件背景聯繫起來。

結果

有了Jira Service Management，團隊可以把更多時間花在戰略思考上，而非花在搜索資訊歷史記錄上。報告、標籤和自動化功能讓及時處理請求變得更加容易。此外，Jira Service Management還提供了一個知識庫，方便隱私團隊和其他員工可以隨時查閱重要資訊。

“ Jira Service Management改變了曾經的一次性對話，為我們帶來Slack消息和可搜索、可報告和可擴展的知識資料庫。能夠如此無縫地捕獲一切資訊，真的很好。”

JEN LUTHER

隱私及產品資深顧問

品行銷團隊：避免活動瓶頸

團隊

Atlassian產品行銷團隊負責確保團隊創建的產品在市場上獲得成功。

問題

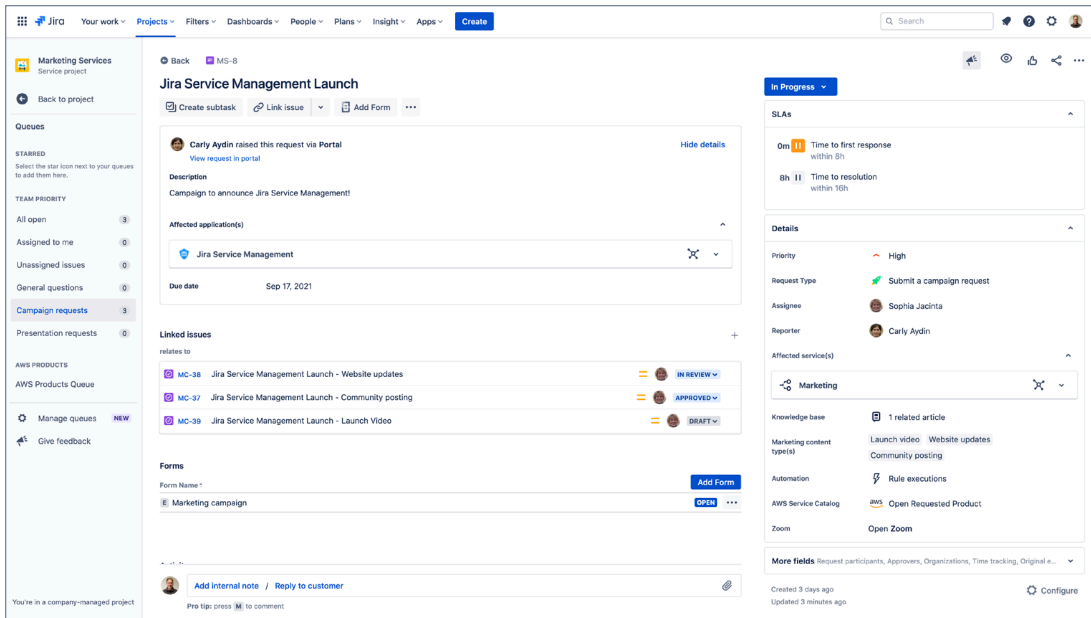
為了實現目標，產品行銷團隊需要與許多團隊緊密合作。在Atlassian，一個產品行銷專案的啟動可能需要四十位元員工，代表不同的利益相關團隊，如產品管理、設計、績效行銷、法律、分析等等。

當產品行銷團隊為一項大型發佈會做計畫時，各種內容和專案需要不同團隊和個人的協作。產品行銷高級團隊負責人Blythe Ebersole說：“當你向太多的相關人員發送Slack資訊，提醒他們為某個網頁提供回饋時，事情會很快變得令人沮喪。”

解決方案

產品行銷部設立了一個Jira Service Management項目來管理他們活動。比起之前完成任務時的一次性對話，現在他們能夠更輕鬆地將問題分配給跨職能的團隊，同時跟蹤重要的項目里程碑。這意味著作為核心的行銷團隊可以將工作分配給網路團隊、品牌團隊、編輯和設計團隊。

借用變更管理的原則，產品行銷團隊可以在發佈內容時避免瓶頸。例如，該團隊創建了計畫和範本來解釋產品的意圖和受眾。頁面高度可見，方便核心利益相關小組進行正式工作流程批准。產品行銷團隊還更新了一個允許團隊直接批准的小功能。他們在Slack中建立了一個“proofing”頻道，針對活動細節群策群力，避免潛在的冗長的審批過程。



結果

減少了來回溝通，產品行銷團隊可以更迅速地發佈資訊。Jira Service Management也讓他們輕鬆地發現專案遇到的障礙。團隊能夠更有效地與整個組織的合作夥伴一同協作。

i ITIL人員落地企業服務管理的三條建議

專注價值

ITIL是世界領先的IT服務管理框架，它有一套指導原則，幫助從業者瞭解如何創建成功的服務組織。其中一個指導原則便是“關注價值”。這聽起來很簡單，但過於簡化地應用它可能會帶來巨大的風險。

這個問題沒有簡單的答案，而是要找到一個實用和平衡的方法，讓多個利益相關者群體進行合作。這可能會涉及到自動化和權力下放，甚至引發故意不參與的決定。

不僅僅是工具

成功的產品和服務需要對人員、技能、角色和責任、工具、流程以及“供應商”（無論是內部還是外部）關係進行適當的投資。技術無疑將在你的企業服務管理旅程中發揮關鍵作用。請記住，成功的企業服務管理也需要對人、對工作方式、對與其他團隊和組織的關係投資。

溝通！

我們也可以從工作場所之外使用的產品和服務中得到啟發。這些產品背後的團隊投資了多種溝通管道，如新聞簡報、網路研討會、YouTube直播、嵌入式影片和聊天機器人。不僅在發佈新功能或升級的時候需要溝通，溝通必須是頻繁定期的。

AKSHAY ANAND

SM產品大使和宣講員，AXELOS



客戶故事

使用Jira Service Management的多重方式

不要只聽我們的一面之詞！Atlassian 客戶將 Jira Service Management 用於各種創造性的使用案例。

下面是不同團隊如何在各自行業中利用其優質服務的經驗分享。

客戶

總結



LUCID

超過15個部門（包括人力資源部、法律部和採購部）使用了Jira Service Management，未來還有更多部門計畫加入。



box

Jira Service Management 大多用於一般行政職能，從人力資源、財務和IT到安全和辦公服務。為了應對疫情，Box建立了一個基於Jira Service Management的網路網頁，在一個統一平臺提供溝通，為員工尋找資訊和資源提供了最新的路徑。



Yale SCHOOL OF
MANAGEMENT

通信部門使用 Jira Service Management 來管理通信和行銷材料的請求，如宣傳手冊、名片和其他用品。



ISS

財務部門使用 Jira Service Management，幫助供應商和供應商解決有關發票、付款等方面的問題。人力資源部門也改進了入職工作流程和自動化任務，如休假跟進。



所有的支援、運營、人力資源、客戶解決方案工程、設計和行政管理部門都開始使用 Jira Service Management 並與其它的 Atlassian 工具集成，以快速提交、跟蹤和解決服務請求。



AppDynamics 的團隊將 Jira Service Management 用於人力資源（包括入職和離職請求）、許可權和資料問題報告、活動計畫、維護問題和採購。



法律和合規部門利用 Jira Service Management 指導員工在入職、離職或擔任新職務時完成所需任務。



包括人力資源部、採購部和設施部門等100多個團隊在 Twitter 使用 Jira Service Management。



如何利用 Jira Service Management 改善為員工和客戶所提供的服務，欲知詳情，請聯繫您當地的 Atlassian 解決方案合作夥伴。