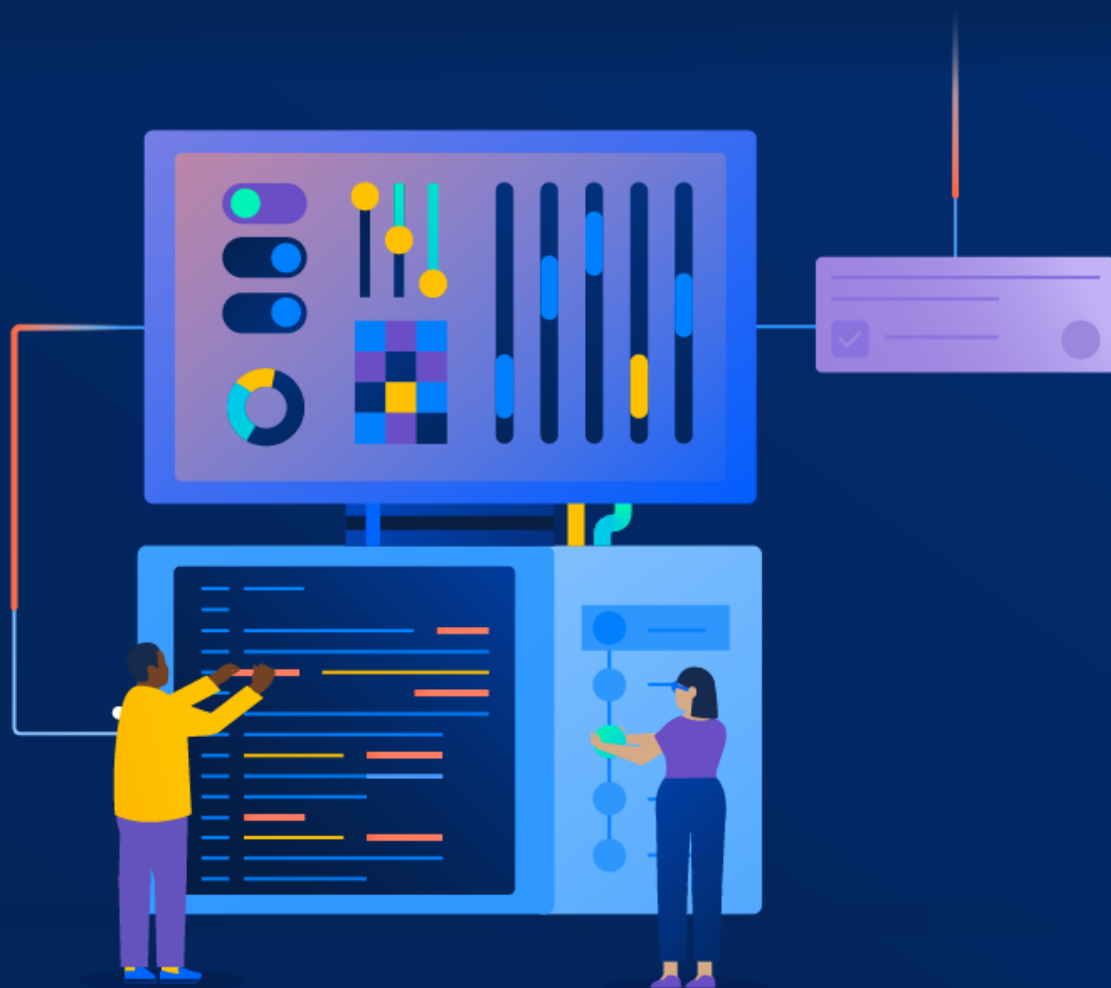


解決傳統 ITSM 升級 的挑戰

幫助產品負責人深入瞭解傳統 ITSM 系統升級
的新選擇

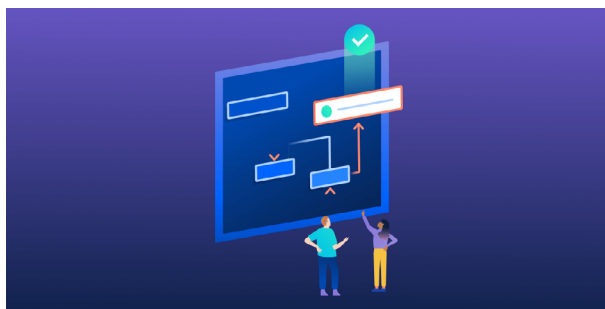


內容提要

簡述	2
傳統 ITSM 系統升級的挑戰	4
探索改進——更好的 ITSM 系統解決方案	5
更健全的 ITSM 系統升級方案	7

簡述

本文將介紹一名產品負責人在升級傳統 IT 服務管理系統時所面臨的種種挑戰，以及他們如何通過探索 Atlassian 的 Jira Service Management，尋找到一個更加靈活的 ITSM 系統升級方案。



閱讀本文，您將瞭解到：

- 1 該產品負責人在升級傳統 ITSM 系統過程中遇到的諸多難題，這個過程複雜、耗時，且經常中斷，最終用戶認為其價值有限。
- 2 許多組織在 ITSM 系統升級過程中面臨類似的困境，有些甚至選擇重啟他們的傳統系統以解決這些問題。
- 3 探索產品負責人為何選擇 Atlassian 的 Jira Service Management。最初對此持保留態度的他們，很快發現這個解決方案在 ITSM 系統升級方面更加靈活和高效，尤其是在易於配置和提供開箱即用的 ITIL 實踐等方面。
- 4 瞭解為何 Atlassian 在 Jira Service Management 升級上的敏捷方法論是其主要優勢之一，與傳統 ITSM 供應商的瀑布式方法相比，它更加強調靈活性、協作和效率。
- 5 發現 Jira Service Management 是如何通過頻繁推出新功能、高效代碼交付/升級的鬆散耦合架構，以及易於擴展、安全性和合規性更佳真正雲產品，持續改進。這一方法完美契合數字轉型中對敏捷、無干擾進程的追求。

一位產品負責人親身經歷了如何尋找傳統 ITSM 系統升級的替代方案

作為一個 Scrum 團隊的產品負責人，我負責使用傳統 ITSM 系統開發服務管理實踐。在年度最後一次衝刺結束後，我們進行了一次創新衝刺，期間可以學習並嘗試新功能。我利用這次機會來審視我們的 ITSM 系統最新版本。

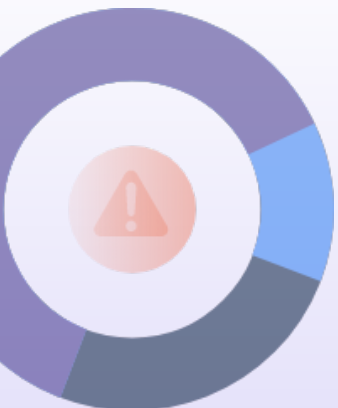
最初看似功能豐富，但細究之下，發現這些功能對我們的利益相關者幫助不大，反而增加了技術債務。

“

我嘗試了一段時間 Jira Service Management 的資產管理功能，發現其配置簡單，資料載入容易。隨後，我開始創建專案和服務分配組。僅需數小時配置（偶爾參考文檔），我便構建了一個功能完備的服務目錄和服務台，包括 IT 資產、配置項和重大事件管理功能。

每次面對與流程負責人和其他關鍵利益相關者的連續會議，我都感到壓力山大。僅僅是思考如何向他們解釋新版本的內容、對我們開發計畫的影響以及這些新增工作最終產生的微弱的實際效果，就讓我頭疼不已。

無論我們能夠吸收多少新特性，每次升級時經理的複雜過程和產生的生產效率的損失總是無法避免。



傳統 ITSM 系統升級的挑戰

本文將帶您瞭解一位產品負責人在升級傳統 IT 服務管理系統中遭遇的困難，以及他們如何轉向使用 Atlassian 的 Jira Service Management，這是一個在 ITSM 系統升級方面更加靈活的解決方案。



概覽：

- 1 軟體升級過程可能令人望而卻步，因其涉及繁瑣且複雜的步驟，最終導致使用者感到困擾和不便。
- 2 許多組織在軟體升級時都面臨著類似的挑戰，這些升級過程漫長、破壞性強，嚴重影響了工作效率。
- 3 一些組織甚至在考慮重新開機他們的遺留系統，以減輕軟體升級帶來的麻煩。

對於那些未曾經歷過此類升級的人來說，我的描述可能顯得有些誇張。因此，以下是我團隊升級流程的概要，我將其總結為三個階段——發佈前、發佈時、發佈後——的十一個主要步驟。

發佈前	<ul style="list-style-type: none">• 產品負責人審閱發佈說明，匯總新功能和修復• 開發團隊在沙箱環境中安裝版本，使用和記錄新功能• 產品負責人與流程團隊協商確定實用的功能
發佈過程	<ul style="list-style-type: none">• 運維團隊複製所有環境，準備升級（停止所有新的開發工作）• 開發團隊打包發佈代碼，首先在開發環境中安裝，禁用衝突代碼，並進行初步測試。然後，將發佈遷移到 QA 環境• QA 團隊按框架測試功能，關注特定功能而非端到端流程。QA 測試完成後，將代碼遷移到 UAT 環境• 產品負責人與流程團隊在 UAT 環境中測試全流程。UAT 測試完成後，記錄產品的發佈流程• 開發團隊與其他敏捷團隊協作，在預生產環境中安裝代碼並做必要更新；QA 團隊測試預生產環境• 運維團隊在生產環境中安裝代碼；QA 團隊和流程團隊測試 Prod 環境
升級之後	<ul style="list-style-type: none">• 開發團隊修復在升級後新發現的缺陷• 開發團隊負責安裝測試和部署所需的緊急修復

單是審視這個流程，就足以讓人感到筋疲力盡。而且這還沒有完全呈現實際操作的全貌。負責管理升級的團隊不僅要投入大量的時間和精力應對組織變更管理上的挑戰，還得面對最終用戶對於每年兩次的服務部署中斷感到的挫敗，尤其是當他們覺得這些中斷幾乎沒有帶來任何價值時。

我曾認為我團隊在升級過程中遇到的問題是個別現象，但在參加了用戶群體會議和閱讀相關博客之後，我發現痛苦的升級過程幾乎是普遍存在

的。有客戶抱怨升級過程需要長達八周之久，並對其團隊的生產力損失表示不滿。

在一些情況下，有的組織甚至考慮重新開機他們的傳統 ITSM 系統以簡化升級流程。例如，一些客戶仍在努力適應 ServiceNow 的 Next Experience 使用者介面，這是其 2022 年 3 月發佈的聖地牙哥版本的一部分。一些大型企業客戶選擇先暫時關閉這一功能，直到他們能夠評估出對用戶的具體影響。

探索改進——更好的 ITSM 系統解決方案



概覽：

- 1** 當面臨 ITSM 系統的挑戰和尋求更加強大解決方案的抉擇時，Atlassian 的 Jira Service Management 無疑值得一試。
- 2** Jira Service Management 的一個驚喜之處在於，它不僅配置簡便，還能迅速搭建起一個全功能的服務目錄和服務台。
- 3** Atlassian 升級 Jira Service Management 所採用的敏捷方式，不僅靈活多變，還持續推出新功能。相比之下，傳統的 ITSM 供應商往往堅持使用瀑布式模型，這意味著每年都要進行繁瑣的更新，且系統架構高度依賴。

縱觀現狀，我似乎面臨著兩種選擇：要麼忍受現有 ITSM 系統的種種困難，不斷補充抽屜裡的止痛藥；要麼尋找一個更加強大、靈活的方案。在經歷了一番挫敗後，我開始在穀歌上搜索、研讀分析報告，並諮詢 ITSM 領域的朋友，最終我發現了 Atlassian 的 Jira Service Management。

雖然我對它能否真正解決我們的問題持保留態度，但多年來我在企業 ITSM 系統以及 Jira Software 的經驗讓我對 Jira Service Management 抱有一絲期待。

當我探索 Jira Service Management 中的資產管理功能時，發現其配置簡單、資料載入輕鬆。不久，我便創建了專案和服務分配組。幾小時配置後（偶爾參考文檔），我就打造出了一個功能完備的服務目錄和服務台，涵蓋了 IT 資產、配置項及重大事件處理能力。

Jira Service Management 融合了敏捷方法論的要素，例如“從現狀出發”，並提供隨插即用的 ITIL 實踐。顯而易見，Atlassian 更注重團隊中心，而非僅僅聚焦於工具。





Atlassian Jira Service Management 的升級策略

傳統 ITSM 供應商的系統升級方式

敏捷 vs. 瀑布模型

Atlassian 採用敏捷方法論進行 Jira Service Management 的升級, 以提升靈活性、協作性和效率。

傳統 ITSM 供應商則使用瀑布模型進行升級, 注重固定、有序的發佈。

根據您的時間表進行更改 vs. 每年強制更新

Jira Service Management 用戶可以通過設定環境的發佈軌跡來控制變更頻率。
連續更新模式下, 產品一有新變更和功能立即更新。捆綁更新模式下, 產品會在每月第二個星期二以組合形式接收更新。

傳統 ITSM 供應商通常每年提供兩次含新功能的軟體更新。

持續發佈新功能 vs. 按需修復漏洞

Atlassian 的方法為客戶帶來更高的業務價值, 體現在更短、可預見的發佈週期、更精簡、更高效的代碼集, 以及更透明、更迅速的功能更新。

傳統 ITSM 供應商傾向於採用瀑布式升級流程, 強調按部就班、有序推進。

鬆散耦合架構 vs. 緊密耦合代碼

Jira Service Management 採用鬆散耦合架構設計, 各個元件獨立構建。這種架構使團隊能夠獨立開發、部署和擴展功能, 實現更高效的代碼更新和升級。

傳統 ITSM 系統的緊密耦合設計使得各個功能之間相互依賴, 任何一個元件的變更都可能導致整個系統的連鎖反應, 增加了代碼修改的難度和風險。

真正的雲產品 vs. 孤立的 SaaS 解決方案

Jira Service Management 為 Atlassian 的雲平臺量身打造, 使客戶在擴展時更加自信, 享受到嵌入式的安全、合規性、無限的實例擴展以及簡化的按使用者計費模式。

傳統 ITSM 系統通常設計為本地運行模式, 僅由供應商遠端託管。這些並非真正的雲解決方案, 無法提供真正雲系統的眾多好處, 例如擴展性、升級便捷、價格優勢和安全保障。



更健全的 ITSM 系統升級方案

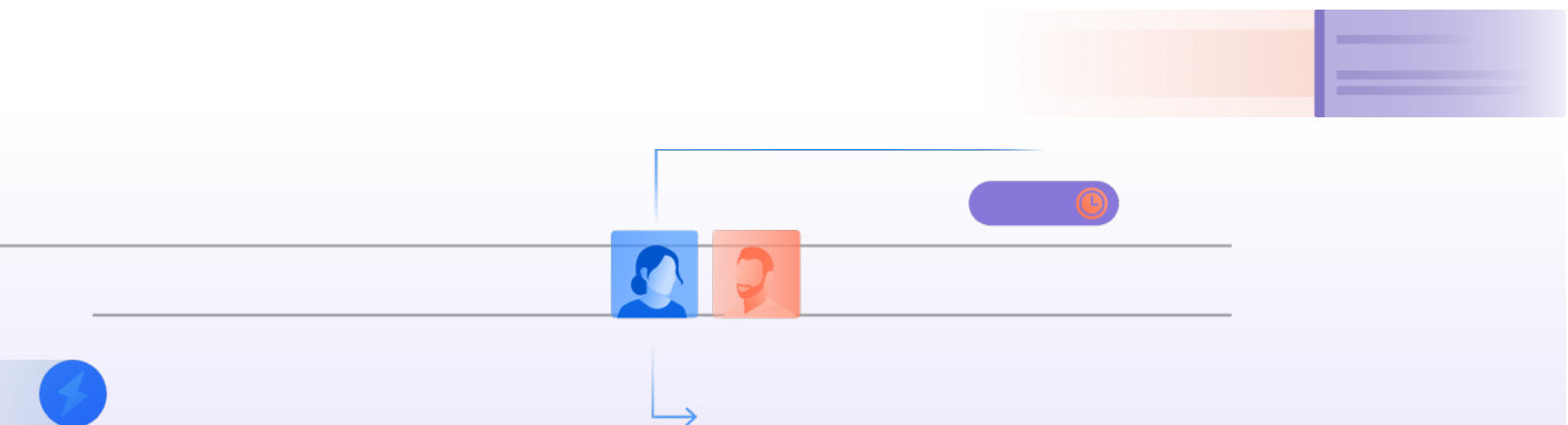
針對升級難題, Atlassian 在技術演進方面積極規劃, 新功能一旦推出, 就能順暢集成至平臺和產品。Atlassian 的雲發展路徑公開透明, 客戶能隨時瞭解未來的動向。Jira Service Management 的雲系統確保功能能夠持續或按計劃供客戶使用。



客戶能夠：

- 1 每週訂閱最新的發佈說明, 及時掌握即將發生的變更。
- 2 在沙箱環境中測試新功能, 確保上線前萬無一失。
- 3 通過設定發佈軌跡 (連續或捆綁), 自主控制更新速度。
- 4 通過小型、漸進式更新實現持續優化。

Jira Service Management 的鬆散耦合代碼架構增強了代碼的靈活性和再使用性, 使應用升級更加高效。



由 Atlassian 平臺 提供支援

Jira Service Management 建立在 Atlassian 的統一雲技術平臺之上，該平臺支援整個企業中的團隊、資訊和工作流之間的開放和高效協作。



分析

加快決策制定並獲得跨 IT、開發和外部資料來源的洞察力。使用低代碼/無代碼工具和範本儀錶板實現資料視覺化。



自動化

無需手動操作即可實現強大的跨產品自動化。透過基於規則的工作流自動化輕鬆編排支援、事件和營運流程。



協作

支持跨團隊的開放式協作，而不是在個人之間進行表面工作。透過智慧連結、預測性跨產品搜索、提及和反應提高可見性。



管理

訪問整個 Atlassian 產品組合的集中式任務控制，為管理員提供高級功能以實現可見性、控制和易用性。



可擴展性

透過在我們的應用市場和託管應用開發平臺上增加、整合、製定和建立新的功能，滿足您企業不斷發展的需求，



資料管理

透過各種不同的工具保持對 Atlassian 產品組合中資料的控制，以確保您滿足最高的安全和合規性要求。

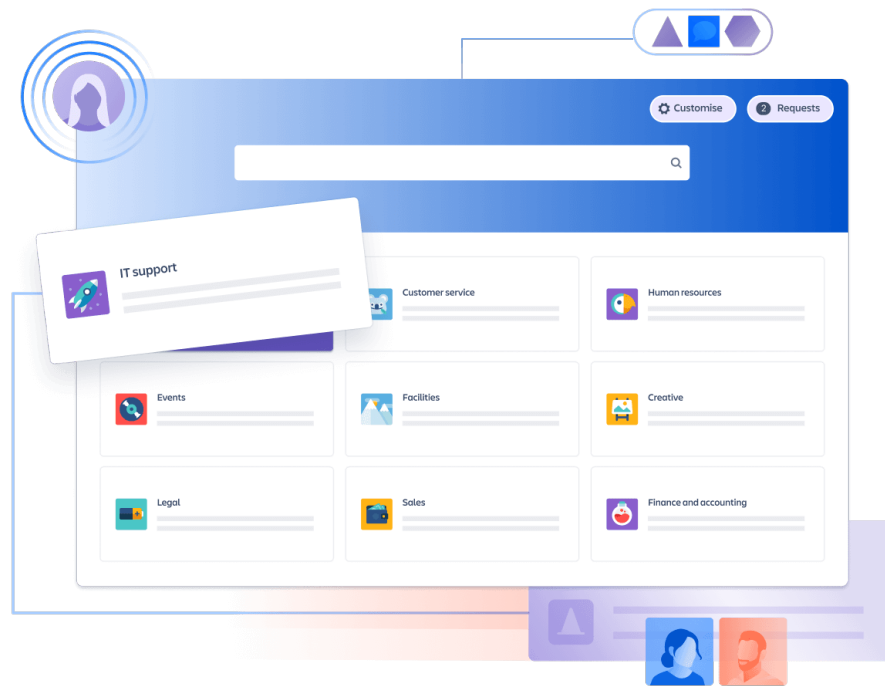


基礎設施

在我們世界一流的雲基礎設施上充滿信心地擴展您的服務管理，它建立在規模、性能和可靠性的基礎上。

我們都渴望加速數位化轉型，讓組織‘更高效而非更辛苦’地運作。Jira Service Management 的敏捷且持續的改進升級方式，使我們能夠以更流暢、快速、無干擾的方式進行發佈驗證和使用者互動。

在開啟數位化轉型的征程中，建議您深入瞭解每個應用的核心架構、實施方式和總體擁有成本。結合您的業務目標，選擇一個能滿足需求、為每次客戶互動增添價值的系統。



歡迎諮詢 Atlassian 解決方案合作夥伴，瞭解如何升級您的服務管理模式。