psc_ TRANSITION TECHNOLOGIES

ATLASSIAN Jira Service Management

_Nowe oblicze ITSM

Jak wiodące organizacje zmieniaja się przy pomocy narzędzi marki Attlasian

ITSM Case Studies by Atlassian

Materiał marki Atlassian przetłumaczony, zredagowany i dostosowany do polskich zasad pisowni oraz stylistyki przez Transition Technologies PSC, Platynowego Partnera marki Atlassian ze statusem Enterprise. Wybrane Case Studies pochodzą z e-booka „Reimagining ITSM. How leading organizations modernize with Atlassian".
W przypadku zainteresowania całością materiału w jego oryginalnej wersji, prosimy o kontakt: atlassian@ttpsc.pl lub lucja.cymkiewicz@ttpsc.pl

Wybrane Case Studies dotyczą wdrożeń Jira Service Desk przed zmianą nazwy oraz funkcjonalności tego systemu. 9 listopada 2020 roku Jira Service Desk stała się Jira Service Management dlatego podczas tłumaczenia nazwa została zmieniona na obecnie obowiązującą. Pragniemy jednak zaznaczyć, że z tego względu aplikacje takie jak np.. Insight są wymieniane w materiale jako osobne dodatki, które były integrowane z narzędziem – dopiero od 2021 roku część funkcjonalności Insight została włączona i stała się dostępna w ramach rozwiązania JSM.

Wstęp

Wraz z rozwojem usług opartych na oprogramowaniu, ważniejsze niż kiedykolwiek stało się sprostanie wysokim oczekiwaniom klientów biznesowych i konkurencyjność oferty IT. Zespoły IT nieustannie się zmieniają, aby móc zadowolić użytkowników i elastycznie podchodzić do ich potrzeb, a także przyczyniać się do poprawy efektywności pracy i tym samym zwiększyć wartość rynkową organizacji.

Dzięki rozwiązaniu ITSM Atlassian zespoły IT zyskują:

- Szybkość pracy i reakcji, dzięki czemu mogą nadążać za rozwojem rynku i gwarantować unikatowe usługi.
- Elastyczność w dostosowaniu procesów do sposobu, w jaki pracują zespoły.
- Lepszą współpracę, zwłaszcza pomiędzy zespołem programistów oraz IT w celu szybkiego rozwiązywania zgłoszeń i problemów.
- Krótszy czas oceny efektów dzięki spójnej platformie, z której korzysta cała organizacja

Z tego ebooka dowiedz się, w jaki sposób wiodące przedsiębiorstwa z różnych branż usprawniły organizację pracy dzięki usługom Atlassian i zyskały korzyści, takie jak:

66%
zredukowany czas rozwiazywania problemu

70%
mniej poważnych incydentów

44%
lepsza efektowność pracy

140%
wzrost zadowolenia użytkowników

Yale

BRANŻA
Szkolnictwo wyższe

LOKALIZACJA
New Haven, Connecticut, USA

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW
33 Pracowników IT

PRODUKTY
Jira Service Management
Jira Software
Confluence

INTEGRACJE
Slack
Zoom

APLIKACJE
Insight - Asset Management
Automation for Jira
Gliffy Diagrams for Confluence

Wyjście naprzeciw oczekiwaniom studentów za sprawą standaryzacji platformy

Wyzwania

Ponieważ Yale School of Management ma ambicje stać się globalną potęgą w szkolnictwie wyższym, zespół IT potrzebował solidnego rozwiązania, które pozwoliłoby przybliżyć zamierzone cele szkoły. Co więcej, szkoła musiała sprostać wysokim oczekiwaniom „klientów" czyli rodzimych studentów, przyzwyczajonych do wygód oferowanych przez współczesny świat.

Przed wdrożeniem rozwiązania Atlassian, firma Yale SOM pracowała przy użyciu odrębnych narzędzi: BMC Footprints i poczty e-mail dla zgłoszeń Help Desk, Basecamp do zarządzania projektami programistycznymi oraz z połączenia różnych narzędzi do tworzenia, przechowywania i współdzielenia dokumentacji.

Taka organizacja pracy powodowała liczne nieporozumienia:, brakowało wglądu w prowadzone zadania, przejrzystości wszystkich etapów ich realizacji, czy kluczowych wskaźników. Nie istniała też baza informacji dla społeczności wewnętrznych i zewnętrznych użytkowników.

57%

skrócony czas potrzebny zespołowi na rozwiązanie zgłoszenia

66%

skrócony czas odpowiedzi na zapytania studentów

4.8

ocena zadowolenia studentów z usług (na 5)

Rozwiązania

Zespół IT w Yale SOM skorzystał z wielu rozwiązań Atlassian, aby zrealizować wszystkie swoje założenia:

- Płynność informacji i integracja danych między Jira Software, Jira Service Management i Slack umożliwiają zespołowi DevOps obsługę pełnego cyklu rozwojowego.
- Zespół obsługi klienta wykorzystuje Jira Service Management do śledzenia zgłoszeń serwisowych i skracania czasu rozwiązywania problemów.
- Confluence służy jako baza informacji dla całego działu IT, a także samoobsługowy katalog dla społeczności zewnętrznej.

> [Atlassian's] tools have immensely improved our service. Now we can't do without them because our community is used to that level of service.
>
> KEN WIELER, CIO

Większa satysfakcja studentów: dzięki możliwości lepszego śledzenia zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem Jira Service Management, zespół obsługi klienta skrócił czas rozwiązywania problemów o 57%, a ocena zadowolenia studentów.

Wyższa wydajność pracy i możliwość jej mierzenia: za sprawą możliwości bardziej intuicyjnego poruszania się po narzędziu i łatwego w użyciu sposobu raportowania, zespół IT może teraz śledzić kluczowe wskaźniki danych procesów i uzyskiwać wgląd w problemy, w celu ich rozwiązania i ulepszenia usług.

Rozszerzanie usług poza IT: zespoły nietechniczne, takie jak dział komunikacji czy operacji biznesowych przyjęły rozwiązania Atlassian, co zwiększyło wydajność ich pracy i przełożyło się na mniejszą liczbę koniecznych spotkań i wiadomości e-mail. Na przykład zespół ds. komunikacji używa Jira Service Management do zarządzania zapytaniami o materiały marketingowe, Confluence do przechowywania dokumentacji projektów oraz Jira Software do zarządzania produkcją wideo.

Przekształć swoje centrum serwisowe z Attlasian Solution Partner

BALYASNY ASSET MANAGEMENT L.P.

BRANŻA
Usługi finansowe

LOKALIZACJA
Chicago, Illinois, USA

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW
500

PRODUKTY
Jira Service Management
Jira Software
Confluence

APLIKACJE
ScriptRunner for Jira
Email This Issue (JETI)
Team Calendar for Confluence
Queues for Jira Service Desk

Zwiększenie produktywności dzięki zamianie innego narzędzia ITSM na Jira Service Management

Wyzwania

Balyasny Asset Management L.P. (BAM) to globalna firma inwestycyjna, wykorzystująca wiele strategii biznesowych. Aby zapewnić najlepszą obsługę i wsparcie swoim biurom i bazom klientów na całym świecie, jej zespoły ds. infrastruktury i rozwoju oprogramowania koncentrują się na wydajności pracy, wykorzystując przemyślane procesy i odpowiednią technologię.

Aby usprawnić przepływ informacji, BAM dokonał znacznych inwestycji w platformę ITSM. Chociaż jej rozbudowane funkcjonalności wydawały się być początkowo imponujące, zespół ds. infrastruktury szybko stwierdził, że platforma jest zbyt złożona i zbyt droga do wdrożenia. Całoroczne wdrożenie wymagało pomocy wyspecjalizowanych konsultantów, którzy ostatecznie przekroczyli budżety i terminy. Co więcej, utrzymanie tego narzędzia wymagałoby nieproporcjonalnej liczby dedykowanych pracowników.

Wszystkie te czynniki przywiodły firmę do decyzji o przejściu ze starszego ITSM na nowe rozwiązanie.

1 miesiąc

długość zatrudnienia

> It's been night and day in regards to how we do it, and the visibility I have into metrics in Jira Service Management.
>
> DENNIS ROCHE, HEAD OF GLOBAL INFRASTRUCTURE

> The collaboration is seamless now across the entire IT infrastructure group because we moved to Jira Service Management.
>
> MATT ADORJAN, CLOUD ENGINEERING AND ARCHITECT MANAGER

Rozwiązania

Biorąc pod uwagę wyzwania związane ze poprzednio używaną platformą ITSM, BAM zdecydował się przejść na narzędzia Atlassian, aby sprawnie zarządzać usługami IT. Zespół skorzystał ze znanej już platformy i rozszerzył istniejący pakiet Atlassian – Jira Software i Confluence – o Jira Service Management. W porównaniu z długotrwałym i skomplikowanym procesem wdrożenia poprzedniego ITSM, narzędzie Jira Service Management zostało przysposobione sprawnie w ciągu zaledwie miesiąca – bez konieczności korzystania z drogich usług konsultantów.

Teraz BAM dysponuje jednym, intuicyjnym rozwiązaniem do obsługi komputerów stacjonarnych, rozwiązań chmurowych i zespołów wsparcia aplikacji, a to wszystko bez kosztów i złożoności poprzedniego narzędzia ITSM.

> We've gone from a really expensive platform that wasn't what we needed to an affordable platform that allows teams to operate more efficiently.
>
> DENNIS ROCHE, HEAD OF GLOBAL INFRASTRUCTURE

Bardziej intuicyjne rozwiązanie: BAM skorzystał z rozwiązania bardziej przyjaznego dla użytkownika: od wdrożenia, przez konserwację, po raportowanie. Ze względu na dotychczasową znajomość oprogramowania Jira Software, wiele zespołów było już obeznanych z interfejsem i mogło samodzielnie zarządzać aktualizacjami, zamiast polegać na drogich konsultantach lub wyspecjalizowanym personelu.

Lepszy wgląd w wydajność usług: w porównaniu z uciążliwym procesem tworzenia pulpitów nawigacyjnych na poprzedniej platformie, desktop support team ma teraz bardziej intuicyjny interfejs, co przyczynia się do lepszego zrozumienia specyfiki procesów i poprawy wydajności pracy.

Śledzenie incydentów i zmian: mając możliwość śledzenia wszelkich incydentów i zgłoszeń typu change request za pomocą Jira Service Management, firma BAM łączy je z odpowiednimi projektami w Jira Software i obsługuje w ramach jednej platformy.

Przekształć swoje centrum serwisowe z Attlasian Solution Partner

BRANŻA
Motoryzacja

LOKALIZACJA
Newark, California, USA

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW
1,000

PRODUKTY
Jira Service Management
Jira Software
Confluence
Atlassian Access

Budowanie nowego standardu luksusowych samochodów z Attlasian

Wyzwania

Lucid Motors, firma zajmująca się produkcją luksusowych samochodów, postawiła sobie za cel stworzenie od podstaw światowej klasy marki transportowej. Wszystkie działania firmy – od pracy zespołu, przez kolor i wykończenie wnętrza samochodu, po oprogramowanie, które obsługuje – są weryfikowane pod kątem jakości i obsługi klienta. Rezultatem jest Lucid Air, samochód inny niż wszystkie.

Będąc zarówno projektantem, jak i producentem, firma Lucid potrzebowała stabilnego fundamentu, na którym mogłaby oprzeć ambitne plany rozwoju.

> To achieve [a new luxury car standard], we need to assure high quality, share knowledge effectively, collaborate seamlessly, and optimize all of our internal processes.
>
> LAURENT BORDIER, ATLASSIAN SERVICE OWNER

> The beauty of Atlassian is the amount of data, information, and documentation you have in one place.
>
> LAURENT BORDIER,
> ATLASSIAN SERVICE OWNER

> With Atlassian Cloud, I'm not waking up in the middle of the night because a node in the data center was down.
>
> LAURENT BORDIER,
> ATLASSIAN SERVICE OWNER

Rozwiązanie

Firma Lucid Motors wybrała rozwiązania Atlassian ze względu na:

- łatwość obsługi;
- możliwość dostosowania do potrzeb;
- oraz niezawodność i skalowalność.

Rozwiązania takie jak Jira Software, Confluence i Jira Service Management, wspierają ambitny plany rozwoju Lucid i umożliwią sprawną współpracę niezbędną do wprowadzania innowacji w stale zmieniającej się branży.

Jira Software pomaga dostarczyć klientom Lucid, lepsze wrażenia i atrakcje podczas jazd próbnych;

Confluence stanowi źródło wiedzy i dokumentacji dla wewnętrznych zespołów – gromadzi dane na temat pracowników, wykonawców i dostawców.

Jira Service Management będąca podstawą ITSM i ESM, to platforma, która ułatwia codzienną pracę aż 15 działom firmy Lucid, w tym IT, HR oraz działowi prawnemu.

> We rely on Atlassian to achieve our goal of creating a truly unique car brand.
>
> LAURENT BORDIER, ATLASSIAN SERVICE OWNER

Lucid planuje wykorzystać Jira Service Management do obsługi krytycznych czynności wymagających działania „z dnia na dzień" takich jak zarządzanie incydentami (incident management) czy utrzymanie najwyższych standardów dotyczących oprogramowania motoryzacyjnego.

Przekształć swoje centrum serwisowe z Attlasian Solution Partner

APPDYNAMICS

BRANŻA
Technologia

LOKALIZACJA
San Francisco, California, USA

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW
2,000 pracowników

PRODUKTY
Jira Service Management
Jira Software
Confluence
Bitbucket

PARTNER
Adaptavist

Skalowanie kultury usługowej – od startup'u do zespołu nad zespoły

Wyzwania

W ciągu dwóch lat AppDynamics podwoiło liczbę pracowników, dlatego kultura startup'owa firmy także musiała się rozwinąć. Zespół zarządzający Jira Software postanowił zmienić model funkcjonowania firmy tak, aby usunąć podziały pomiędzy zespołami i blokady związane z przepływem informacji między nimi. Celem stało się stworzenie przejrzystej, otwartej metody współpracy obowiązującej w całej organizacji – wykorzystali do tego pakiet rozwiązań marki Atlassian, w tym Jira Service Management.

Przed wdrożeniem Jira Service Management, AppDynamics korzystało z systemu Jira Software do zarządzania zgłoszeniami dla zespołu IT. Taki sposób pracy pasował do firmy zdominowanej przez developerów na początku jej istnienia, jednak wraz z rozwojem okazał się niewystarczający. AppDynamics potrzebowało dedykowanego rozwiązania typu service desk z gotowymi umowami SLA, regułami automatyzacji i możliwościami konfiguracji przepływów pracy zgodnie z ITIL. Umożliwiłoby to stworzenie lepszego środowiska pracy dla wszystkich członków zespołu: zarówno agentów jak i osób poszukujących pomocy.

Rozwiązanie

> Atlassian tools ensure everyone is on the same page as our organization has grown. Not only does it improve transparency, but Atlassian tools are so flexible that you can track anything.
>
> ALEX CHRISTENSEN, ATLASSIAN SUITE ENGINEERING LEAD

> As our processes evolve and grow over time, Jira Service Management enables our support teams to scale operations.
>
> JEFF TILLETT, SENIOR BUILD AND RELEASE ENGINEERING MANAGER

Ponieważ AppDynamics od samego początku korzystał z Jira Software i Confluence, Jira Service Management był naturalnym wyborem – wybór systemu z rodziny Atlassian umożliwia łatwą integrację z innymi rozwiązaniami marki tak, aby stworzyć spójne środowisko pracy. Adaptacja usługi jest korzystniejsza cenowo dzięki łatwiejszemu wdrożeniu i mniejszej liczbie koniecznych modyfikacji. Firma nie musi też zaczynać procesu budowania relacji z innym dostawcą i zdobywania wiedzy na temat oprogramowania – ma już swoich wewnętrznych ekspertów Jira, posiada też doświadczenie potrzebne do wdrożenia i utrzymania Jira Service Management.

Elastyczne rozwiązanie wspierające rozwój: wraz z rozwojem organizacji produkty Atlassian wpłynęły korzystnie na przejrzystość procesów, zmniejszając jednocześnie obciążenie administracyjne.

DevOps i ITSM: narzędzie Jira Service Management umożliwia firmie AppDynamics elastyczność w adaptacji praktyk DevOps i ITIL. Zespół postawił na kulturę DevOps, aby zmieniać się wraz z potrzebami firmy i dzięki temu sprawnie współpracować, a to wszystko w oparciu o najlepsze praktyki ITSM, które standaryzują procesy i umowy SLA.

Usprawnienie usług dla zespołów biznesowych: nie tylko techniczne zespoły zdały sobie sprawę z wartości posiadania dedykowanego, przyjaznego dla użytkownika systemu do zarządzania zgłoszeniami. Możliwości Jira Service Management wykorzystano do organizacji pracy dziewięciu nietechnicznych zespołów: HR do procesy przyjmowania nowych pracowników, CRM do pozwoleń i zgłaszania problemów z danymi oraz Zespół zarządzania i administracji m.in. do planowania wydarzeń wewnętrznych.

Przekształć swoje centrum serwisowe z Attlasian Solution Partner

_Migracja do chmury to praca zespołowa!

Skontaktuj się z **TT PSC Platynowym Partnerem marki Atlassian**.
Przygotujemy dla Ciebie indywidualną ofertę i rekomendacje!

Świadczymy **pełen zakres usług** związanych z Jirą i innymi narzędziami Atlassian: od analizy biznesowej, przez zaawansowaną personalizację, po wdrożenie i utrzymanie.

Zapewniamy również **pełną obsługę umów licencyjnych** (odnowienie, przedłużenie, przejście na wersję serwerową lub chmurową itp.) dla produktów Atlassian oraz wszystkich aplikacji z platformy Atlassian Marketplace.

Transition Technologies PSC
www.ttpsc.com/pl/atlassian/
atlassian@ttpsc.pl

©2021 Atlassian. All Rights Reserved. MIGPOD-117_DRD-11/20

ATLASSIAN Platinum Solution Partner ENTERPRISE

psc_ TRANSITION TECHNOLOGIES