A Forrester Total Economic Impact™
Study Commissioned By Atlassian
June 2019

Ekonomiczny aspekt rozwiązań Attlasian dla ITSM

Korzyści finansowe i biznesowe związane z wdrożeniem Jira Service Management

FORRESTER®

Spis treści

Wstęp 3

Najważniejsze ustalenia 4

JSM – Customer Journey - stan przed i po wdrożeniu Jira Service Management **6**

Przed wdrożeniem Jira Service Management **6**

Główne wyzwania 6

Wymagania dotyczące rozwiązania 7

Po wdrożeniu Jira Service Management **7**

Główne osiągnięcia 7

Analiza korzyści po wdrożeniu Jira Service Management **9**

Zwiększona produktywność agenta 9

Zwiększona produktywność zespołu wsparcia infrastruktury 11

Oszczędności wynikające z wycofania tradycyjnych narzędzi ITSM 12

Zwiększona produktywność użytkownika końcowego 13

Elastyczność 14

Analiza kosztów **15**

Koszt rozwiązania Jira Service Management 15

Koszt konfiguracji początkowej 16

Koszt bieżących usług profesjonalnych 17

Podsumowanie finansowe **18**

Omówienie Atlassian ITSM **19**

Project Director:
Yi Qin Teow

Contributor:
Reggie Lau

Niniejszy materiał jest przekładem raportu „A Forrester The Total Economic Impact™ Of Atlassian For ITSM", stworzonego na zlecenie marki Atlassian. Tłumaczenie wykonała firma Transition Technologies PSC, Platynowy Partner marki Atlassian. Tłumaczenie zostało dostosowane do polskich zasad pisowni oraz stylistyki. W związku z rebrandingiem systemu Jira Service Desk na Jira Service Management (9.11.2020r.), nazwa została zmieniona na obecnie obowiązującą. Tłumaczenie nie obejmuje 100% treści - w związku z wprowadzonymi zmianami, załączamy do pobrania także materiał w oryginalnej wersji.

FORRESTER®

Korzyści i koszty:

Poprawa czasu obsługi zgłoszenia:
61%

Oszczędności wynikające z wycofania tradycyjnych narzędzi ITSM:
$819,169

Wycofanie zgłoszenia dzięki możliwości samoobsługi:
20%

Wstęp

Rozwój cyfrowy, który obserwujemy na przestrzeni ostatnich lat, znacząco wpłynął na formę zarządzania usługami IT **(IT service management – ITSM)**. Rosnąca popularność takich technologii, jak sztuczna inteligencja (AI) czy uczenie maszynowe (ML) a także coraz większe zainteresowanie nowymi strategiami prowadzenia projektów, jak na przykład DevOps, pozwoliła wyposażyć narzędzia ITSM w nowe funkcjonalności, co sprawiło, że działają jeszcze efektywniej. Oprócz możliwości typu service desk i zarządzania zgłoszeniami, ITSM usprawnia także pracę zespołów IT, które dzięki rozwiązaniom opartym na najlepszych praktykach, mogą lepiej zarządzać incydentami. Wynikające z tego skrócenie przestojów w pracy, czy zredukowanie przerw w świadczeniu usług sprawiło, **że tego typu rozwiązania znajdują zastosowanie nie tylko w sektorze IT**.

Potencjał takiego sposobu zarządzania został dostrzeżony w obszarach zorientowanych na biznes, jak chociażby: **HR, inżynieria, prawo czy usługi**. Dostosowany do potrzeb przedsiębiorstw ITSM zyskał osobną nazwę – **ESM (enterprise service management)** i jest wdrażany w coraz większej liczbie firm. Zapewnia użytkownikom szybki i bezproblemowy dostęp do informacji biznesowych, pomocy i usług IT. Wpisuje się również w kulturę samoobsługi, która pojawiła się wraz z rozwojem cyfryzacji i automatyzacji, dając użytkownikom więcej samodzielności i niezależności.

Jira Service Management (JSM) marki Atlassian łączy elastyczne podejście do ITSM i ESM, dostarczając zespołom narzędzie do współpracy i wymiany wiedzy. Dzięki wbudowanemu Portalowi Klienta (Customer Portal), agenci mogą zwiększyć wydajność pracy m.in. poprzez kategoryzację zgłoszeń i przypisanie ich do odpowiednich serwisantów. Customer Portal umożliwia także usługę „self-service" – zgłaszający może samodzielnie przeszukać bazę wiedzy i odnaleźć odpowiedź na nurtującą go kwestię.

Wdrożenie w firmie Jira Service Management przynosi wiele wymiernych korzyści. W celu ich przybliżenia, Atlassian zlecił firmie Forrester Consulting przeprowadzenie badania Total Economic Impact ™ (TEI) i zbadanie potencjalnego zwrotu z inwestycji, jakie przedsiębiorstwa mogą osiągnąć, decydując się na JSM. Aby uwypuklić korzyści, koszty i ryzyko związane z tym przedsięwzięciem, firma Forrester przeprowadziła wywiad z pięcioma klientami korporacyjnymi, którzy od wielu lat korzystają z Jira Service Management (w wyniku rebrandingu od 9 października, system nosi nazwę Jira Service Management*- przyp. red). Przed wdrożeniem narzędzia Atlassian ankietowani klienci najczęściej korzystali z tradycyjnego narzędzia ITSM lub kombinacji różnych kanałów interakcji (np. e-mail, telefon, help desk) do zarządzania zgłoszeniami serwisowymi. W związku z tym klienci spojrzeli na Jira Service Management jako na rozwiązanie, pozwalające wyeliminować nieefektywność w ich podejściach do zarządzania usługami.

FORRESTER®

Najważniejsze ustalenia

Wymierne korzyści. Badanie firmy Forrester skupiało się na konkretnych obszarach, w których zmiany miały charakter mierzalny. Należy jednak pamiętać, że implementacja platformy ESM zbudowanej z rozwiązań Atlassian przełożyła się również na szereg usprawnień, których nie da się zamknąć w liczbach, takich jak m.in.: poprawa współpracy między zespołami, wyższa jakość obsługi użytkowników i podniesienie komfortu pracy. Prezentowane dane liczbowe dotyczą korzyści biznesowych, które przyniosło wdrożenie Jira Service Management:

- **Większa wydajność zespołów serwisowych ($2,023,906)** – odnosi się to zarówno do zespołów IT jak i innych działów, które zajmowały się obsługą zgłoszeń i dzięki Jira Service Management usprawniły swoją pracę (np. HR, dział finansów). Przez większą wydajność rozumiana jest szybsza realizacja zgłoszeń, przy jednoczesnej redukcji zgłaszanych problemów dzięki funkcjonalnościom self-service. Umożliwiają one użytkownikowi samodzielne znalezienie informacji poprzez przeszukanie bazy wiedzy stworzonej w systemie Confluence; użytkownik ma dostęp do wyszukiwarki materiałów powiązanych z jego zapytaniem: przewodników, dokumentacji czy treści typu FAQ. Ma to swoje odzwierciedlenie w liczbach – **zanotowano o 20% mniej zgłoszeń, przy jednoczesnym wzroście liczby wizyt w Confluence nawet o 230%.**
- **Poprawa wydajności zespołu zajmującego się wsparciem infrastruktury ($918,789)** – wynika to ze skrócenia czasu obsługi zgłoszeń, dzięki lepszej współpracy i komunikacji między zespołami: administratorów, programistów i supportu. Tradycyjna komunikacja została zastąpiona przez JSM, dzięki czemu pracownicy działu wsparcia technicznego mogą już w ramach zgłoszeń otrzymywać informacje wystarczające do rozwiązywania incydentów. W ten sposób **pracownicy działu wsparcia technicznego zyskali 61% wzrost wydajności, a w 85% przypadków byli w stanie zrealizować swoje cele SLA**.
- **Redukcja kosztów wynikających z wycofania tradycyjnych narzędzi ITSM ($819, 169)** – wraz z wdrożeniem Jira Service Management tradycyjne narzędzia ITSM zostały wycofane z użytku, co przełożyło się na obniżenie kosztów choćby ze względu na niższe miesięczne opłaty abonamentowe i umowy. Dodatkowe oszczędności wynikały zarówno z krótszego czasu wdrożenia, jak i zmniejszenia zapotrzebowania na ekspertów zaawansowanych wdrożeń (jedno narzędzie wymaga zazwyczaj jednego zespołu specjalistów, co jest trudniejsze przy korzystaniu z wielu różnych rozwiązań – przyp. red.).

  Zwiększenie produktywności użytkowników końcowych ($322,689) - dzięki platformie JSM użytkownicy oszczędzają czas na uzyskiwaniu odpowiedzi lub mogą znacznie szybciej składać zgłoszenia serwisowe. To pozwoliło zwiększyć zadowolenie użytkowników i **oszczędzić średnio 30 minut na kwartał w przypadku zgłoszeń serwisowych**.

Korzyści „miękkie” czyli takie, które nie zostały przełożone na realne kwoty zaoszczędzone przez ankietowane firmy:

- **Lepsza komunikacja między zespołami:** wbudowane funkcjonalności JSM pozwalają różnym zespołom na efektywną współpracę dzięki np. możliwości połączenia powiązanych zgłoszeń; zespół IT może szybko przekazać zgłoszenie do odpowiednich osób, a wszystko dzieje się w obrębie jednego systemu.

FORRESTER®

Zwrot z inwestycji 246%

Bieżąca wartość 4 084 553$

Bieżąca wartość netto 2 903 816$

Zwrot w mniej niż 6 miesięcy

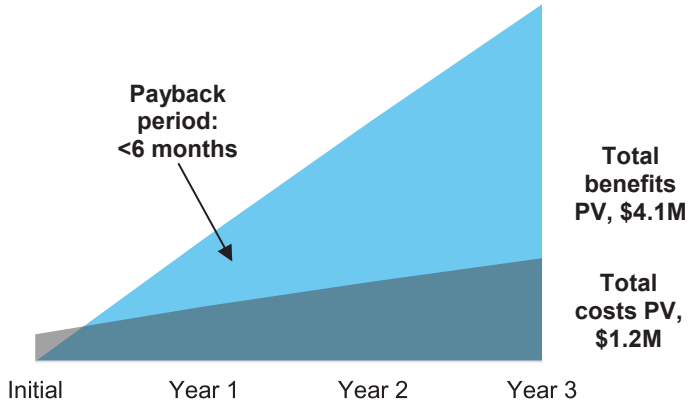
- **Większe zadowolenie użytkowników z funkcjonowania systemu (UX):** ankietowane firmy zaczęły zbierać informacje zwrotne od użytkowników końcowych na temat zadowolenia z korzystania z systemu, dzięki wbudowanemu mechanizmowi CSAT (customer satisfaction). Obecnie firmy te otrzymują około 40-50 odpowiedzi miesięcznie, ze średnią oceną zadowolenia 4.8/5. Najwięcej punktów zadowolenia JSM uzyskuje przy ocenie łatwości korzystania z systemu.

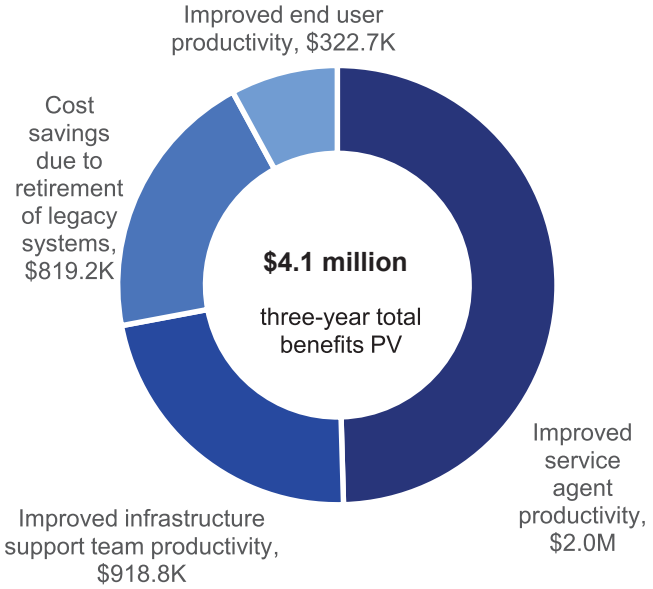
Koszty. Organizacje, które brały udział w badaniu, doświadczyły następujących kosztów PV skorygowanych o ryzyko:

- **Koszt rozwiązania Jira Service Management ($391,729).** Koszt rozwiązania rozpatrywany w tym badaniu bazuje na instancji Data Center bez kosztów zarządzania, obejmującej koszt licencji dla 1000 agentów oraz zakup dwóch dodatkowych aplikacji Jira Service Management: Refined i Riada Insight.
- **Koszt początkowej konfiguracji ($312,627).** koszt ten obejmuje głównie koszty związane z wdrożeniem rozwiązania Jira Service Management, które było realizowane równolegle z migracją instancji do modelu Data Center. Koszt obejmuje opłaty za konsultacje dla firm zewnętrznych związane z konfiguracją (np. integracje i konfiguracje przepływu pracy), godziny szkolenia dla agentów oraz godziny szkolenia użytkowników dla pozostałej części organizacji.
- **Koszt usług profesjonalnych ($476,381).** organizacje, które brały udział w badaniu, ponosiły bieżące koszty związane ze wszystkimi usługami związanymi z codziennym użytkowaniem systemu Jira Service Management, w tym także pełnoetatowymi stanowiskami do wsparcia administracji Jira Service Management w całej organizacji.

Badanie firmy Forrester z pięcioma klientami i późniejsza analiza finansowa wykazały, że ankietowana organizacja osiągnęła korzyść w wysokości 4.084.553 USD w ciągu trzech lat w porównaniu z kosztem 1180737 USD, który stanowi wartość bieżącą netto (NPV) w wysokości 2.903816 USD oraz zwrot z inwestycji 246%.

Financial Summary





FORRESTER®

JSM – Customer Journey

STAN PRZED I PO WDROŻENIU JIRA SERVICE MANAGEMENT

Organizacje biorące udział w badaniu

Na potrzeby raportu, Forrester przeprowadził badania w pięciu organizacjach, które zaczęły korzystać z Jira Service Management:

BRANŻA	OBSZAR	ROZMÓWCA / RESPONDENT	LICZBA UŻYTKOWNIKÓW
Zarządzanie wydajnością aplikacji	Globalny	Atlassian suite engineering lead & Jira administrator	~2,100
Elektronika użytkowa	Globalny	Jira administrator	~4,500
Edukacja	Stany Zjednoczone	Chief IT architect	~58,000
Sektor publiczny	Stany Zjednoczone	Jira global administrator (contractor)	~100,000
Podróże	Globalny	Senior Atlassian infrastructure engineer	~9,000

Przed wdrożeniem Jira Service Management:

Główne wyzwania

Firmy, które wzięły udział w badaniu, borykały się z podobnymi problemami związanymi z posiadanymi rozwiązaniami ITSM. Największe z nich:

- **Brak elastyczności tradycyjnych narzędzi ITIL i wysoki koszt ich utrzymania** Wielu tradycyjnym narzędziom ITSM brakowało elastyczności, która umożliwiłaby administratorom łatwą komunikację; problem sprawiała także konfiguracja i zarządzanie zgłoszeniami, które często były kierowane do niewłaściwych agentów, co wydłużało czas reakcji i odpowiedzi. Niewystarczające informacje pozyskane przy zgłoszeniu dodatkowo opóźniały rozwiązanie problemu. Zrealizowanie zgłoszenia, które powinno zająć 15 minut, trwało od 3 do 4 godzin, ponieważ użytkownicy zwykle odpowiadali w ciągu 1 do 2 godzin. Długi czas realizacji zleceń szedł w parze z wysokimi kosztami utrzymania tradycyjnych narzędzi.

> "The number of our IT support agents has not grown ever since we implemented Jira Service Desk. In fact, it has gotten smaller. Each IT support agent is now able to support a greater number of employees."
>
> *Engineering lead, application performance management*

- **Uciążliwe procesy zarządzania usługami** Zespoły serwisowe były przytłoczone ilością zgłoszeń wysyłanych do pomocy technicznej, pochodzących z wiadomości e-mail, rozmów telefonicznych. Dochodził do tego brak ustrukturyzowanego sposobu na odpowiednie kategoryzowanie zgłoszeń oraz kontrolę czasu przeznaczonego na ich realizację. Zespół obsługujący zgłoszenia musiał ręcznie przekierowywać użytkowników; bardzo dużo czasu zajmowała obsługa różnych narzędzi w celu namierzenia zgłoszenia, przekazania go do odpowiedniej linii obsługi oraz wyłapywanie nieaktywnych już zgłoszeń. Materiały i wiedza nie były uporządkowane, dlatego zarówno zespół obsługujący zgłoszenia, jak i użytkownicy mieli problem z dotarciem do potrzebnych materiałów.

> "We brought in a full-time engineer to work on Jira Service Desk and were able to deploy it across the organization at a lower cost than the other products."
>
> *Chief IT architect, research university*

FORRESTER®

- **Brak przejrzystości dotyczący jakości usług** Przed rozpoczęciem korzystania z Jira Service Management większość zespołów serwisowych (w 5 firmach, które wzięły udział w badaniu – przyp. red.) nie miała żadnych KPI (kluczowych wskaźników wydajności) czy SLA (service-level agreement), aby ocenić, jak radzą sobie na tle standardów usług ITSM. Niekontrolowane były zatem takie czynniki jak: średni czas rozwiązania problemu, ilość procentowa zgłoszeń, które zostały rozwiązane przy pierwszym kontakcie z zespołem serwisantów, liczba zgłoszeń czekających jeszcze na rozwiązanie a także kwestie związane z oceną usług przez użytkowników, aby poznać ich największe bolączki i usprawnić pracę; wydajność zespołów nie była w żaden sposób „widoczna".

Wymagania dotyczące rozwiązania:

Uczestniczące w badaniu firmy szukały rozwiązania, które:

- Zapewni większą elastyczność i łatwość użycia w konfigurowaniu przepływów pracy i zarządzaniu zgłoszeniami serwisowymi.
- Umożliwi automatyzację przepływów pracy, aby pracownicy obsługi mogli ustalać priorytety i koncentrować się na rozwiązywaniu ważniejszych i pilniejszych zgłoszeń serwisowych.
- Poprawi współpracę w różnych zespołach serwisowych i programistycznych.
- Ułatwi śledzenie i mierzenie wydajności usług w odniesieniu do wskaźników KPI i umów SLA.
- Zapewni niższe koszty utrzymania i krótszy czas wdrożenia narzędzi

> "With Jira Service Desk, we are able to keep within our SLA goals very well. We meet them about 80% to 85% of the time."
>
> *Jira administrator, audio electronics company*

Po wdrożeniu Jira Service Management:

Główne osiągnięcia:

Z badań wynika, że wdrożenie Jiry przyniosło organizacjom szereg korzyści, do których należą:

- **Bardziej elastyczne podejście do zarządzania usługami.** Wdrożenie Jira Service Management umożliwiło administratorom automatyzację i konfigurację przepływów pracy. Na rynku dostępne jest ponad 900 aplikacji, dzięki którym narzędzia zostały dostosowane do danego stanowiska pracy i przynależnych do niego obowiązków. W związku z tym zespoły mogą szybko przechodzić do realizacji zgłoszeń serwisowych i lepiej współpracować z innymi, a jednocześnie zbierać informacje zwrotne w celu ustandaryzowania działań.

› **Wzrost produktywności pracowników.** Implementacja JSM firmy Atlassian przyniosła wzrost wydajności pracy całej organizacji. Zespół wsparcia (support) jest w stanie lepiej współpracować i sprawniej rozwiązywać zgłoszenia serwisowe, koncentrując się na tych, które są ważniejsze i wymagają więcej uwagi. Na przykład **zespół wsparcia infrastruktury uzyskał 61% poprawę produktywności i jest w stanie obsłużyć większą liczbę użytkowników tym samym nakładem pracy**. Możliwości samoobsługi w Portalu Klienta i dostęp do rzetelnej bazy wiedzy, umożliwiły zgłaszającym samodzielne znalezienie odpowiedzi na zapytania lub szybsze wypełnianie zgłoszeń serwisowych.

Lepsze doświadczenia użytkownika (UX). Prosty, intuicyjny interfejs Jira Service Management poprawił komfort pracy zarówno agentów serwisowych, jak i użytkowników końcowych, a łatwość obsługi doprowadziła do szerszego zastosowania tego narzędzia w całej organizacji. Tam, gdzie wcześniej nie istniały procesy służące do śledzenia i mierzenia wydajności usług, wdrożenie Jira Service Management pomogło w zarządzaniu ustrukturyzowanym podejściem do zbierania i analizowania opinii użytkowników. **Zmiany zaowocowały wysoką średnią oceną satysfakcji na poziomie 4,8 na 5.**

"We have drastically improved how fast we take to complete a request because we have the right people in the right role, and they know how to quickly fulfil a request."

Jira global administrator, US government agency

Założenie:

- 9 000 użytkowników Jira Service Management
- 750 agentów

FORRESTER®

Analiza korzyści po wdrożeniu JSM

KORZYŚCI W LICZBACH

KORZYŚCI OGÓLNE

REF.	KORZYŚCI	ROK 1	ROK2	ROK 3	ŁĄCZNIE	BIEŻĄCA WARTOŚĆ
Atr	Zwiększona wydajność pracowników serwisowych	$754,721	$816,230	$882,753	$2,453,704	$2,023,906
Btr	Zwiększona produktywność zespołu wsparcia infrastruktury	$342,619	$370,543	$400,742	$1,113,904	$918,789
Ctr	Oszczędność kosztów dzięki wycofaniu tradycyjnych narzędzi ITSM	$329,400	$329,400	$329,400	$988,200	$819,169
Dtr	Zwiększona produktywność użytkowników końcowych	$120,332	$130,139	$140,745	$391,216	$322,689

Zwiększona produktywność agenta

Przed wdrożeniem Jira Service Management do zarządzania zgłoszeniami serwisowymi w całej organizacji używano starszych platform obsługi i tradycyjnych narzędzi, takich jak e-maile i rozmowy telefoniczne. Wraz ze wzrostem wielkości organizacji zespoły serwisowe miały coraz większe trudności z zarządzaniem zwiększoną liczbą zgłoszeń, zdając sobie sprawę z potrzeby posiadania bardziej elastycznego, łatwiejszego w obsłudze narzędzia.

W pierwszej kolejności Jira Service Management wdrażano w zespołach IT. Korzyści, jakie przyniosło używanie tego narzędzia, sprawiły, że zostało ono przyjęte również w inne zespoły w organizacji, takie jak zespoły HR i finansowe.

Łatwość obsługi Jira Service Management i funkcje zorientowane na pracę zespołową umożliwiły zespołom szybsze rozwiązywanie zgłoszeń. Zdolność platformy do łączenia zgłoszeń między zespołami oznacza, że każdy zespół może z łatwością segregować i przekazywać błędnie skierowane do nich zapytania właściwej osobie. Z kolei opcja kolejkowania zgłoszeń zapewnia wspólny widok na proces ich rozwiązywania, pomaga efektywniej reagować na zapytania, dokonywać selekcji i koncentrować się w pierwszej kolejności na krytycznych zadaniach. **Odczuwalny wzrost wydajności pracy przyczynił się do poprawy szybkości obsługi zgłoszeń serwisowych.**

Co więcej, możliwości samoobsługi, jakie zapewnia integracja Jira Service Management z Confluence, spowodowały zmniejszenie liczby zgłoszeń. Technologia Smart-Graph w portalach samoobsługowych sugeruje użytkownikom odpowiedzi podczas wypełniania ich zapytania, co sprawia, że często nie zostaje ono w ogóle wysłane, ponieważ zgłaszający uzyskał potrzebną informację. W całej organizacji zaobserwowano znaczny wzrost liczby kliknięć i przejść z Jira Service Management do Confluence, przy którym osiągnięto 20% współczynnik odrzucenia zgłoszeń. W szczególności **zespół HR odnotował 230% wzrost trafień do artykułów Confluence po wdrożeniu Jira Service Management.**

Powyższa tabela przedstawia sumę wszystkich korzyści w obszarach wymienionych poniżej, jak również wartości bieżące (PV), gdzie 10% stanowi stopa dyskonta. W ciągu trzech lat organizacja oczekuje, że skorygowane o ryzyko całkowite korzyści wyniosą ponad 4 miliony dolarów.

Poprawa produktywności agenta stanowi aż **50%** końcowej wartości

Ryzyko wpływu zakłada, że potrzeby biznesowe lub technologiczne organizacji mogą nie zostać zaspokojone przez inwestycję, co skutkuje niższymi korzyściami całkowitymi. Niepewność powiązana jest z potencjalnym zakresem szacunków korzyści.

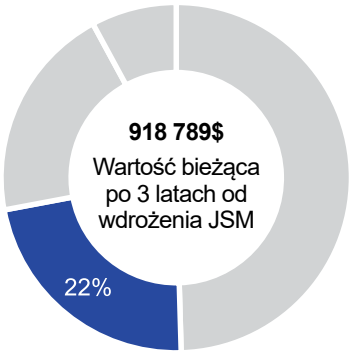
FORRESTER®

POPRAWA PRODUKTYWNOŚCI AGENTÓW SERWISOWYCH					
REF.	**WSKAŹNIK**	**KALKULACJA**	**ROK 1**	**ROK 2**	**ROK 3**
A1	Liczba użytkowników w JSM	Rok 1:złożona Rok 2 i 3: A1py*105%	9,000	9,450	9,923
A2	Średnia roczna liczba zgłoszeń od jednego użytkownika przed wprowadzeniem JSM	Założenie	42	42	42
A3	Całkowita średnia roczna liczba zgłoszeń przed wprowadzeniem JSM	A1*A2	378,000	396,900	416,745
A4	Anulowanie zgłoszenia dzięki samoobsłudze	Założenie	20%	20%	20%
A5	Całkowita średnia roczna liczba złożonych zgłoszeń po wprowadzeniu JSM	(1-A4)*A3	302,400	317,520	333,396
A6	Średni czas obsługi zgłoszenia (w godzinach)	Założenie	0.64	0.64	0.64
A7	Przeciętne wynagrodzenie agenta serwisowego	Rok 1: założenie Rok 2 i 3: A7py*103%	$72,100	$74,263	$76,491
A8	Konwersja produktywności	Założenie	50%	50%	50%
At	Zwiększona produktywność agentów serwisowych	(A3-A5)*A6* (A7/2,080)*A8	$838,578	$906,923	$980,837
	Korekta ryzyka	↓10%			
Atr	Zwiększona produktywność agentów serwisowych (skorygowana o ryzyko)		$754,721	$816,230	$882,753

Zwiększona produktywność zespołu wsparcia infrastruktury

Zespół wsparcia infrastruktury pomaga w zarządzaniu ponad siedemdziesięcioma różnymi bieżącymi aplikacjami inżynierskimi. Brak elastyczności tradycyjnych narzędzi ITSM stanowił wyzwanie w terminowej realizacji zgłoszeń; problemem były też niewystarczające informacje przekazywane w zgłoszeniach, przez co zespół wsparcia musiał wracać do użytkownika w celu doprecyzowania problemu.

Dzięki Jira Service Management zespół wsparcia infrastruktury zaprojektował i dostosował formularze zgłoszeń serwisowych w sposób, który umożliwił zebranie wymaganych informacji w pierwszym zgłoszeniu. Znacząco poprawiła się współpraca i komunikacja między personelem wsparcia infrastruktury a zespołami inżynierów i programistów, ponieważ pracowali na jednej platformie. W efekcie, **o 61% skrócony został czas obsługi każdego zgłoszenia,** co oznacza, że zespół supportu był w stanie obsłużyć wszystkie zgłoszenia mimo wzrostu ich wolumenu; firma nie musiała zatrudniać kolejnych pracowników. **Czas rozpatrywania zgłoszeń został skrócony z 3-4 godzin do zaledwie 1-2 godzin.** Zdolność zespołu wsparcia do osiągnięcia celów SLA w 85% przypadków wskazuje na poprawę współczynnika rozwiązywania problemów już przy pierwszym działaniu w odpowiedzi na zgłoszenie.



Poprawa produktywności zespołu wspierającego infrastrukturę stanowi aż **22%** końcowej wartości

FORRESTER®

OPRAWA PRODUKTYWNOŚCI DZIAŁU WSPARCIA INFRASTRUKTURY					
REF.	**WSKAŹNIK**	**KALKULACJA**	**ROK 1**	**ROK 2**	**ROK 3**
B1	Średnia tygodniowa liczba zgłoszeń wpływających do działu pomocy technicznej	Rok 1: złożona Rok 2 I 3: B1py*105%	180	189	198
B2	Liczba osób w dziale pomocy technicznej	Założenie	6	6	6
B3	Średnia roczna liczba zgłoszeń	B1*B2*52	56,160	58,968	61,916
B4	Czas obsługi zgłoszenia przed wdrożeniem JSM (w godzinach)	Założenie	0.64	0.64	0.64
B5	Skrócenie czasu obsługi zgłoszeń po wdrożeniu JSM	Założenie	61%	61%	61%
B6	Czas obsługi zgłoszenia po wdrożeniu JSM (w godzinach)	B4*(1-B5)	0.25	0.25	0.25
B7	Przeciętne wynagrodzenie pracownika działu pomocy technicznej	Rok 1: złożona Rok 2 i 3: B7py*103%	$72,100	$74,263	$76,491
B8	Wzrost produktywności	Założenie	50%	50%	50%
Bt	Poprawa produktywności zespołu wsparcia infrastruktury	B3*(B4-B6)*(B7/2,080)*B8	$380,688	$411,714	$445,269
	Korekta ryzyka	↓10%			
Btr	Poprawa produktywności zespołu wsparcia infrastruktury skorygowana o ryzyko		$342,619	$370,543	$400,742

Oszczędności wynikające z wycofania tradycyjnych narzędzi ITSM

Tradycyjne narzędzie ITSM było nie tylko nieelastyczne, ale także kosztowne w utrzymaniu. Wraz z rosnącą bazą użytkowników, zespoły IT zaczęły szukać alternatywnych rozwiązań ITSM, które byłyby skalowalne i opłacalne. Rozważano wiele rozwiązań do zarządzania usługami, ale ostatecznie zdecydowano się na Jira Service Management ze względu na przystępną cenę, a także elastyczność, która pozwoliła na większe dostosowanie narzędzia i łatwość wdrożenia. Dla zespołu wsparcia infrastruktury bezproblemowa integracja z Jira Software i znajomość platformy Jira sprawiły, że Jira Service Management wyraźnie wygrała z innymi opcjami. **Kiedy zespoły przeszły na Jira Service Management, zrezygnowały z tradycyjnych narzędzi ITSM, które nie wymagały już aktualizacji, konserwacji i obsługi.**

Oszczędność kosztów wynikająca ze zrezygnowania z tradycyjnego narzędzia ITSM stanowi **20%** końcowej wartości

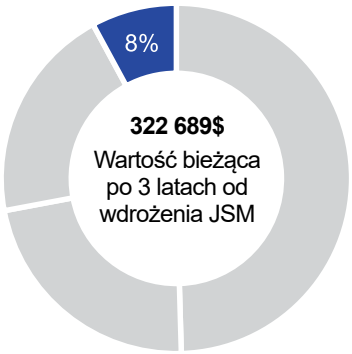
FORRESTER®

OSZCZĘDNOŚĆ KOSZTÓW WYNIKAJĄCA ZE ZMIANY NARZĘDZIA ITSM NA JSM					
REF.	**WSKAŹNIK**	**KALKULACJA**	**ROK 1**	**ROK 2**	**ROK 3**
C1	Koszt tradycyjnego narzędzia ITSM na agenta serwisowego IT	Złożona	$1,080	$1,080	$1,080
C2	Liczba agentów serwisowych IT	Złożona	250	250	250
C3	Koszt tradycyjnego narzędzia ITSM dla zespołu inżynierów i programistów	Złożona	$96,000	$96,000	$96,000
Ct	Oszczędność wynikająca ze zmiany narzędzia ITSM na JSM	(C1*C2)+C3	$366,000	$366,000	$366,000
	Korekta ryzyka	↓10%			
Ctr	Oszczędność wynikająca ze zmiany narzędzia ITSM na JSM skorygowana o ryzyko		$329,400	$329,400	$329,400

Zwiększona produktywność użytkownika końcowego

Szeroki wachlarz funkcji i możliwości dostosowywania Jira Service Management umożliwił zaprojektowanie atrakcyjnych, nowocześnie wyglądających pulpitów, które nie tylko spodobały się użytkownikom, ale także wpisują się w silną kulturę projektową organizacji. Ten prosty i intuicyjny interfejs użytkownika portalu Jira Service Management, dobrze zintegrowany z Confluence jako bazą wiedzy, zapewnia użytkownikom możliwości samoobsługi, które odpowiadają na ich potrzeby w bardziej efektywny sposób. Jeszcze przed złożeniem zgłoszenia serwisowego, użytkownicy są automatycznie przekierowywani do artykułów, bazy informacji, często zadawanych pytań lub przewodników, które mogą potencjalnie rozwiązać ich zapytania lub problemy. Skuteczna segregacja zgłoszeń serwisowych ogranicza również komunikację między użytkownikami i agentami, co skraca czas realizacji zapytania.

Jedna z firm biorących udział w badaniu, Deagon Travel, zatrudnia 9000 pracowników, a model szacunkowy przypisuje 10-minutową oszczędność czasu miesięcznie każdemu pracownikowi przy wydajności zapewnianej przez JSM. Ta liczba wynika z założenia o około 10-procentowej oszczędności czasu (3 minuty) na bilet w porównaniu ze średnim starszym czasem spędzonym przez każdego pracownika na zgłoszeniu serwisowym wynoszącym 30 minut (obejmuje czas poświęcony na pisanie, przesyłanie i interakcję z usługą). W przypadku pracowników składających średnio od trzech do czterech zgłoszeń serwisowych miesięcznie, oznacza to około 2 godzin zaoszczędzonego czasu pracy na pracownika rocznie.



Poprawa produktywności użytkownika końcowego stanowi **8%** końcowej wartości

FORRESTER®

POPRAWA PRODUKTYWNOŚCI UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO					
REF.	**WSKAŹNIK**	**KALKULACJA**	**ROK 1**	**ROK 2**	**ROK 3**
D1	Liczba użytkowników uwzględniona w JSM	A1	9,000	9,450	9,923
D2	Miesięczna oszczędność czasu w związku z ulepszeniem procesu zgłoszeń serwisowych (w minutach)	Założenie	10	10	10
D3	Średnia wynagrodzenie pracownika	Rok 1: złożona Rok 2 i 3: D3py*103%	$51,500	$53,045	$54,636
D4	Wzrost produktywności	Założenie	30%	30%	30%
Dt	Poprawa produktywności użytkownika końcowego	D1*(D2/60)*12*(D3/2,080)*D4	$133,702	$144,599	$156,383
	Korekta ryzyka	↓10%			
Dtr	Poprawa produktywności użytkownika końcowego skorygowana o ryzyko		$120,332	$130,139	$140,745

Elastyczność

Jira Service Management jest bardzo elastycznym narzędziem, które można dostosować do potrzeb każdego klienta. Kształt końcowy tego systemu może się różnić w zależności od organizacji. Klient zdecydowany się na wdrożenie tego narzędzia, może następnie zastosować dodatkowe usprawnienia i możliwości, w tym:

- **Rozszerzenie wdrożenia Jira Service Management na inne zespoły.** Intuicyjne i elastyczne podejście do zarządzania usługami przedsiębiorstwa gwarantowane przez Jira Service Management można łatwo rozszerzyć na inne jednostki biznesowe, które jeszcze nie wdrożyły tego narzędzia. Integracja wielu usług na jednej platformie poprawia współpracę między zespołami serwisowymi, natomiast indywidualny portal użytkownika umożliwia przesłanie zgłoszenia serwisowego do właściwego zespołu.
- **Wdrażanie Jira Service Management do innych procesów zarządzania usługami.** Jira Service Management pozwala nie tylko zarządzać zgłoszeniami serwisowymi, ale również incydentami. Procesy te znacząco usprawnia możliwość łatwego dostosowywania formularzy zgłoszeń oraz dostępność alertów, które przekazują ważne informacje. Wcześniejsze określenie odpowiedniego poziomu wsparcia dla różnych typów zgłoszeń zmian i łatwe łączenie żądań z odpowiednimi projektami Jira Software pozwala na śledzenie procesu zmiany.
- **Wykorzystanie Jira Service Management do zewnętrznych zastosowań.** Korzystanie z Jira Service Management można również rozszerzyć na użytkowników zewnętrznych, takich jak dostawcy i klienci. Na przykład zapewnienie niezależnym programistom dostępu do punktu obsługi może zwiększyć wydajność identyfikowania zapytań lub problemów zgłaszanych wewnętrznym zespołom projektowym.

Elastyczność, zgodnie z definicją TEI, oznacza inwestycję w dodatkowy potencjał lub zdolność, która może być przekształcona w korzyść biznesową. Daje to organizacji zdolność do zaangażowania się w przyszłe inicjatywy, ale nie obowiązek ich realizacji.

Analiza kosztów

DANE ILOŚCIOWE DOTYCZĄCE ZESTAWIENIA

KOSZT CAŁKOWITY

REF.	KOSZT	STAN POCZĄTKOWY	ROK 1	ROK 2	ROK 3	CAŁKOWITY	OBECNA WARTOŚĆ
Etr	Koszt JSM	$0	$157,520	$157,520	$157,520	$472,560	$391,729
Ftr	Koszt początkowego wdrożenia	$312,627	$0	$0	$0	$312,627	$312,627
Gtr	Koszt bieżących usług serwisowych	$0	$189,310	$191,689	$194,140	$575,139	$476,381
	Koszt całkowity (skorygowany o ryzyko)	$312,627	$346,830	$349,209	$351,660	$1,360,327	$1,180,737

(Powyższa tabela przedstawia sumę wszystkich kosztów w obszarach wymienionych poniżej, a także obecne wartości (PV) zdyskontowane o 10%. W ciągu trzech lat oczekuje się, że całkowite koszty skorygowane o ryzyko wyniosą wartość PV przekraczającą 1 milion USD)

Koszt rozwiązania Jira Service Management

Koszt licencji Jira Service Management jest obliczany na podstawie oferty Data Center. Całkowity koszt licencji będzie się różnić w zależności od potrzeb związanych z wdrożeniem (chmura, serwer lub centrum danych) oraz liczby agentów licencjonowanych w systemie. Przykładowe ceny katalogowe są dostępne w witrynie Atlassian, ale Atlassian może również dostarczyć bardziej dostosowaną ofertę. To badanie jest oparte na licencji 1000 agentów na wszystkie trzy lata.

Koszt rozwiązania był również uwzględniany przy zakupie dwóch aplikacji marketplace - Refined i Riada Insight, kiedy wdrożono Jira Service Management. Refined umożliwia zespołom dostosowywanie i znakowanie ich motywów w Jira Service Management, a także dodawanie bogatej zawartości
w celu dalszego ulepszania obsługi klienta. Natomiast Riada Insight zwiększa możliwości zarządzania zasobami dzięki funkcjom wizualizacji i automatyzacji. Inne używane aplikacje rynkowe, takie jak ScriptRunner, nie są uwzględniane w modelu, ponieważ istniały w Jira Software przed wdrożeniem Jira Service Management.

Model uwzględnia ryzyko, które może mieć wpływ na wartość kosztów:

- Różnice w modelu wdrażania i potrzebach organizacyjnych Jira Service Management;
- Różnice w kosztach aplikacji na rynku. Aby uwzględnić to ryzyko, firma Forrester skorygowała ten koszt w górę o 10%, uzyskując trzyletni, skorygowany o ryzyko całkowity współczynnik PV w wysokości 391 729 USD.

DEVICE42

Alternatywną aplikacją do zarządzania zasobami może być CMDB firmy Device42.

Kluczowe cechy narzędzia:

- Możliwości w pełni automatycznego rozpoznawania danych.
- Mapowanie zależności dla całego stosu infrastruktury IT.
- Wsparcie dla zaawansowanej automatyzacji IT oraz audytów sprzętu i oprogramowania.
- Bezproblemowa integracja z powszechnie używanym oprogramowaniem IT (np. Confluence, Jira Service Management, narzędzia automatyzacji takie jak Ansible, narzędzia SIEM takie jak Splunk i Logstash).

Czy wiedziałeś, że…

Gdyby wdrożenie chmury szło w parze z subskrypcją licencji dla 1000 agentów, w zwrot z inwestycji wyniósłby **308%**.

FORRESTER®

KOSZT NARZĘDZIA JIRA SERVICE MANAGEMENT						
REF.	WSKAŹNIK	KALKULACJA	STAN POCZĄTKOWY	ROK 1	ROK 2	ROK 3
E1	Koszt licencji	Złożona		$108,000	$108,000	$108,000
E2	Koszt rynkowy aplikacji	Złożona		$35,200	$35,200	$35,200
Et	Koszt narzędzia	E1+E2		$143,200	$143,200	$143,200
	Korekta ryzyka	↑10%				
Etr	Koszt narzędzia (skorygowany o ryzyko)		$0	$157,520	$157,520	$157,520

Koszt konfiguracji początkowej

Koszt konfiguracji początkowej obejmuje głównie koszty związane z wdrożeniem Jira Service Management oraz migracją danych do Atlassian Data Center. Ponieważ w organizacji, która była pod tym kątem badana, posługiwano się już narzędziem Jira Software, wdrożenie Jira Service Management było stosunkowo łatwiejsze i zajmowało mniej czasu. Na koszt składały się:

- opłaty konfiguracji wykonanej przez profesjonalnego dostawcę usług,
- wstępne opłaty za sprawdzenie stanu systemu,
- godziny szkolenia dla agentów,
- godziny nauki użytkowników dla pozostałej części organizacji.

Wdrożenie powierzono profesjonalnemu usługodawcy. Zakres prac obejmował:

- konfigurację systemu,
- integrację systemów,
- migrację danych,
- a także konfigurację przepływu pracy.

Na zakończenie wdrożenia przeprowadzono kontrolę stanu systemu, aby upewnić się, że platforma Jira Service Management jest gotowa do użytku.

Szkolenie dla 750 agentów zostało przeprowadzone wewnętrznie przez dwóch pracowników wdrożeniowych, którzy byli ekspertami merytorycznymi w zakresie pakietu produktów Atlassian. Trwało 3 godziny, a czas przygotowania do niego wynosił 40 godzin.

Dowiedziono, że w przypadku przeciętnego użytkownika Jira Service Management, początkowy średni czas poświęcony na zapoznanie się z nowym portalem użytkowników i uczestnictwo w sesji w ramach wewnętrznego organizacyjnego programu wdrażania Jira Service Management obejmuje 0,5 godziny nauki. Pracownicy, którzy korzystali z tradycyjnych narzędzi, takich jak e-maile i rozmowy telefoniczne przed używaniem Jira Service Management, potrzebują więcej czasu na wdrożenie w porównaniu z pracownikami, którzy mają doświadczenie w wypełnianiu zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem platform typu service desk.

Ryzyko realizacji zakłada, że proponowana inwestycja może odbiegać od oczekiwanych wymogów, co w rezultacie może spowodować wyższe koszty niż przewidywano. Niepewność powiązana jest z potencjalnym zakresem szacunków korzyści

2 miesiące - tyle trwa całkowita implementacja JSM

FORRESTER®

KOSZT WDROŻENIA POCZĄTKOWEGO						
REF.	WSKAŹNIK	KALKULACJA	STAN POCZĄTOWY	ROK 1	ROK 2	ROK 3
F1	Opłaty za usługi zarządzania	Złożona	$100,000			
F2	Godziny przygotowania trenera	Złożona	40			
F3	Całkowita liczba agentów	Złożona	750			
F4	Godziny treningowe na agenta	Złożona	3			
F5	Liczba użytkowników uwzględniona w JSM	Złożona	9,000			
F6	Czas nauki na użytkownika (w godzinach)	Złożona	0.5			
F7	Całkowity czas treningu i nauki	(F3*F4)+ ((F5-F3)*F6)	6,375			
F8	Średnie wynagrodzenie pracownika	Założenie	$50,000			
F9	Opłaty za kontrolę stanu systemu	Złożona	$30,000			
Ft	Koszt wdrożenia początkowego	((F2+F7)* (F8/2,080))+ F1+F9	$284,207	$0	$0	$0
	Korekta ryzyka	↑10%				
Ftr	Koszt wdrożenia początkowego (skorygowany o ryzyko)		$312,627	$0	$0	$0

Koszt bieżących usług profesjonalnych

Koszt optymalizacji procesów ITSM, rozwoju architektury, wdrażania zmian i rozwoju środowiska zbudowanego z JSM i innych rozwiązań Atlassian dla wybranych firm biorących udział w badaniu Forrester, to koszt około 100 000 USD rocznie. Każda firma posiada też wyodrębniony, wewnętrzny zespół wsparcia zapewniający całodobową pomoc we wszystkich kwestiach wsparcia i administracji Jira Service Management.

KOSZT BIEŻĄCYCH USŁUG SERWISOWYCH						
REF.	WSKAŹNIK	KALKULACJA	STAN POCZĄTKOWY	ROK1	ROK 2	ROK 3
G1	Bieżące opłaty za zarządzanie serwisem	Złożona		$100,000	$100,000	$100,000
G2	Liczba wewnętrznych pracowników pełnoetatowych	Złożona		1	1	1
G3	Średnie wynagrodzenie pełnoetatowego pracownika	Rok1: założenie Rok 2 and 3: $G3_{py}$*103%		$72,100	$74,263	$76,491
Gt	Bieżący koszt usług serwisowych	G1+(G2*G3)		$172,100	$174,263	$176,491
	Kalkulacja ryzyka	↑10%				
Gtr	Bieżący koszt usług serwisowych (skorygowany o ryzyko)		$0	$189,310	$191,689	$194,140

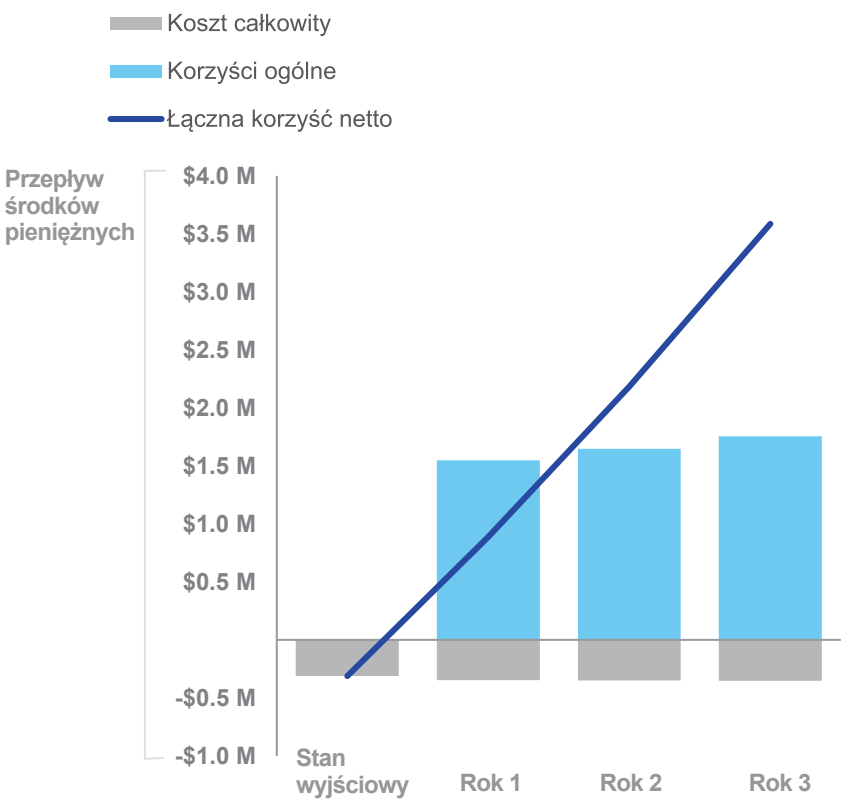
FORRESTER®

Podsumowanie finansowe

3-LETNIE WSKAŹNIKI Z UWZGLĘDNIENIEM RYZYKA

SCHEMAT PRZEPŁYWU ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH

(Wyniki finansowe obliczone w sekcjach "Benefits" i "Costs" mogą być wykorzystane do określenia zwrotu z inwestycji, wartości bieżącej netto i okresu zwrotu inwestycji organizacji. Forrester zakłada w tej analizie roczną stopę dyskontową w wysokości 10%.)



Wartości zwrotu z inwestycji, wartości bieżącej netto i okresu zwrotu są określane przez naniesienie czynników korygujących o ryzyko wyjściowe, nieskorygowane wyników w każdej sekcji korzyści i kosztów

PRZEPŁYW ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH

	STAN POCZĄTKOWY	ROK 1	ROK 2	ROK 3	CAŁOŚCIOWO	OBECNA WARTOŚĆ
Koszt całkowity	($312,627)	($346,830)	($349,209)	($351,660)	($1,360,327)	($1,180,737)
Korzyści ogólne	$0	$1,547,072	$1,646,312	$1,753,640	$4,947,023	$4,084,553
Korzyść netto	($312,627)	$1,200,242	$1,297,102	$1,401,980	$3,586,697	$2,903,816
ROI						246%
Czas zwrotu nakładu środków						<6 miesięcu

FORRESTER®

Omówienie Atlassian ITSM

Poniższe informacje są dostarczane przez firmę Atlassian. Firma Forrester nie zweryfikowała żadnych roszczeń, nie wspiera w żaden sposób firmy Atlassian ani jej oferty.

Rozwiązanie Atlassian ITSM

Atlassian zapewnia zaplecze technologiczne, aby pomóc nowoczesnym organizacjom IT w planowaniu, budowaniu, dostarczaniu nieprzerwanej dostępności usług. Nasze podejście do ITSM dostarcza przemyślane rozwiązania, zintegrowane z szerokim ekosystemem najlepszych w swojej klasie aplikacji. Zamiast złożonych i nieelastycznych przepływów pracy, nasza propozycja ITSM koncentruje się na łatwości użytkowania, współpracy i dzieleniu się wiedzą, dzięki czemu zespoły IT mogą zwiększyć wydajność, zachować elastyczność i skupić się na dostarczaniu zamierzonych wartości.

Sercem naszego rozwiązania ITSM jest Jira Service Managment, narzędzie obejmujące typowe praktyki ITIL. Jira Software wspiera realizację projektów, a Confluence umożliwia zarządzanie wiedzą. Opsgenie i Statuspage to nowoczesne rozwiązanie do zarządzania incydentami. Ta bezproblemowa integracja umożliwia operatorom IT, wsparciu IT i zespołom deweloperskim prowadzenie pełnej pętli informacji zwrotnej od momentu zgłoszenia incydentu, aż do rozwiązującego problem programisty i z powrotem do osoby zgłaszającej.

Szybsze usługi

Zacznij korzystać z JSM i szybciej dostarczaj korzyści - bez kosztów i złożoności tradycyjnych narzędzi ITSM. Twórz nowe usługi, formularze zgłoszeń, śledź przepływy pracy i reguły dzięki intuicyjnej konfiguracji. Po dodaniu Confluence do Jira Service Management klienci mogą łatwo znaleźć pomoc w samoobsługowym portalu i sugestiach dotyczących automatycznej bazy wiedzy.

Zakres pracy dostosowany do zespołu

Skonfiguruj gotowe przepływy pracy ITIL, aby dopasować je do sposobu pracy zespołów. Zwiększ możliwości swojego ITSM poprzez bezproblemową integrację Jira Service Management z ponad 900 najlepszymi w swojej klasie aplikacjami z Atlassian Marketplace.

Bezproblemowa współpraca

Buduj kulturę zespołową dzięki otwartym, opartym na współpracy przepływom pracy. Połącz Jira Service Management z Jira Software i Opsgenie, skoordynuj zespoły IT, operatorów i programistów na jednej platformie, aby szybciej rozwiązywać incydenty i wprowadzać zmiany z pewnością.

Naszych produktów używa ponad 119 000 klientów w praktycznie każdej branży.

Niniejszy materiał jest przekładem raportu „A Forrester The Total Economic Impact™ Of Atlassian For ITSM" stworzonego na zlecenie marki Atlassian. Tłumaczenie wykonała firma Transition Technologies PSC, Platynowy Partner marki Atlassian. Tłumaczenie zostało dostosowane do polskich zasad pisowni oraz stylistyki. W związku z rebrandingiem systemu Jira Service Desk na Jira Service Management, wszędzie zmieniona została także nazwa na obecnie obowiązującą. Tłumaczenie nie obejmuje 100% treści - w związku z wprowadzonymi zmianami, załączamy do pobrania także materiał w oryginalnej wersji.

Informacje o firmie Transition Technologies PSC znajdą Państwo na stronie: https://ttpsc.com/pl/
Strona działu, który zajmuje się usługami skupionymi wokół rozwiązań Atlassian to: https://ttpsc.com/pl/atlassian/
Zapraszamy do kontaktu: contact@ttpsc.pl lub atlassian@ttpsc.pl