

# Atlassian ITSM 解决方案

从ITIL 到 敏捷 到 DevOps

谢志锋

2020.03

- 广州锦高科技有限公司



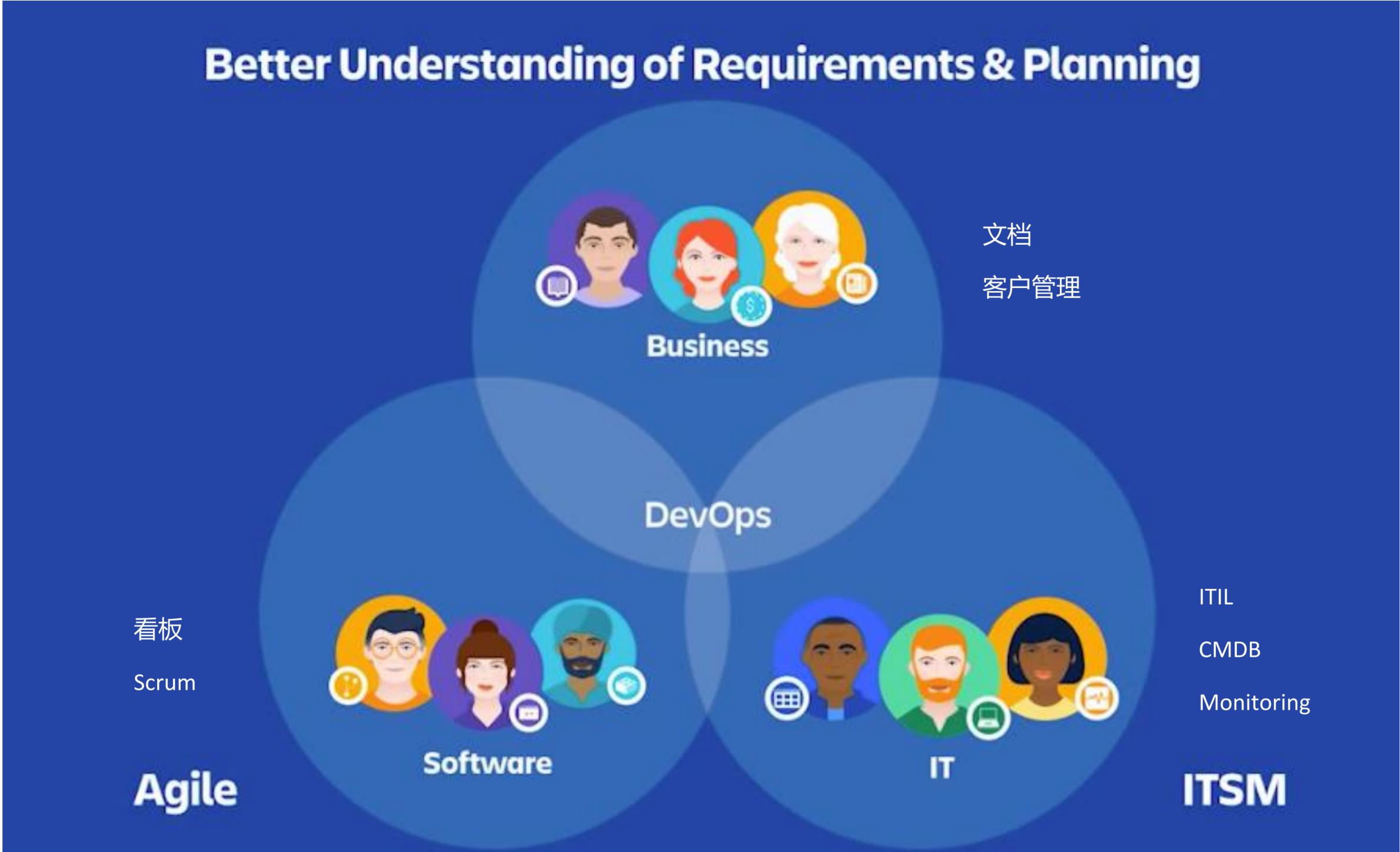
- Atlassian 金牌解决方案合作伙伴
- 企业敏捷转型与组织变革的倡导者

- 谢志锋

- 从事多年软件研发，多年软件研发管理经验
- 敏捷的先行者
- DevOPS先行者
- Atlassian认证专家

- ITSM 与 ITIL
- Atlassian ITSM 解决方案概述
- 快速搭建Atlassian ITSM
  - Jira Service Desk: 服务请求, 事件管理, 问题管理, 变更管理
  - Confluence: 知识库系统
  - 警报系统Opsgenie 及通知系统Statuspage
  - 资产管理系统
  - 其他系统集成
- Atlassian ITSM 与 敏捷管理
- Atlassian ITSM 与 DevOps

# 数字革命中的IT团队



# 数字革命中的IT团队

现代化IT团队和公司的业绩需要及公司战略同步

消减浪费，减少成本

快速反应



# 数字革命中的IT团队

研究表明，如果IT团队和公司的业务目标贴合的比较好的话，一个高效的IT团队可以：

提高2倍公司利润

提高8倍业务产出

# 数字革命中的IT团队

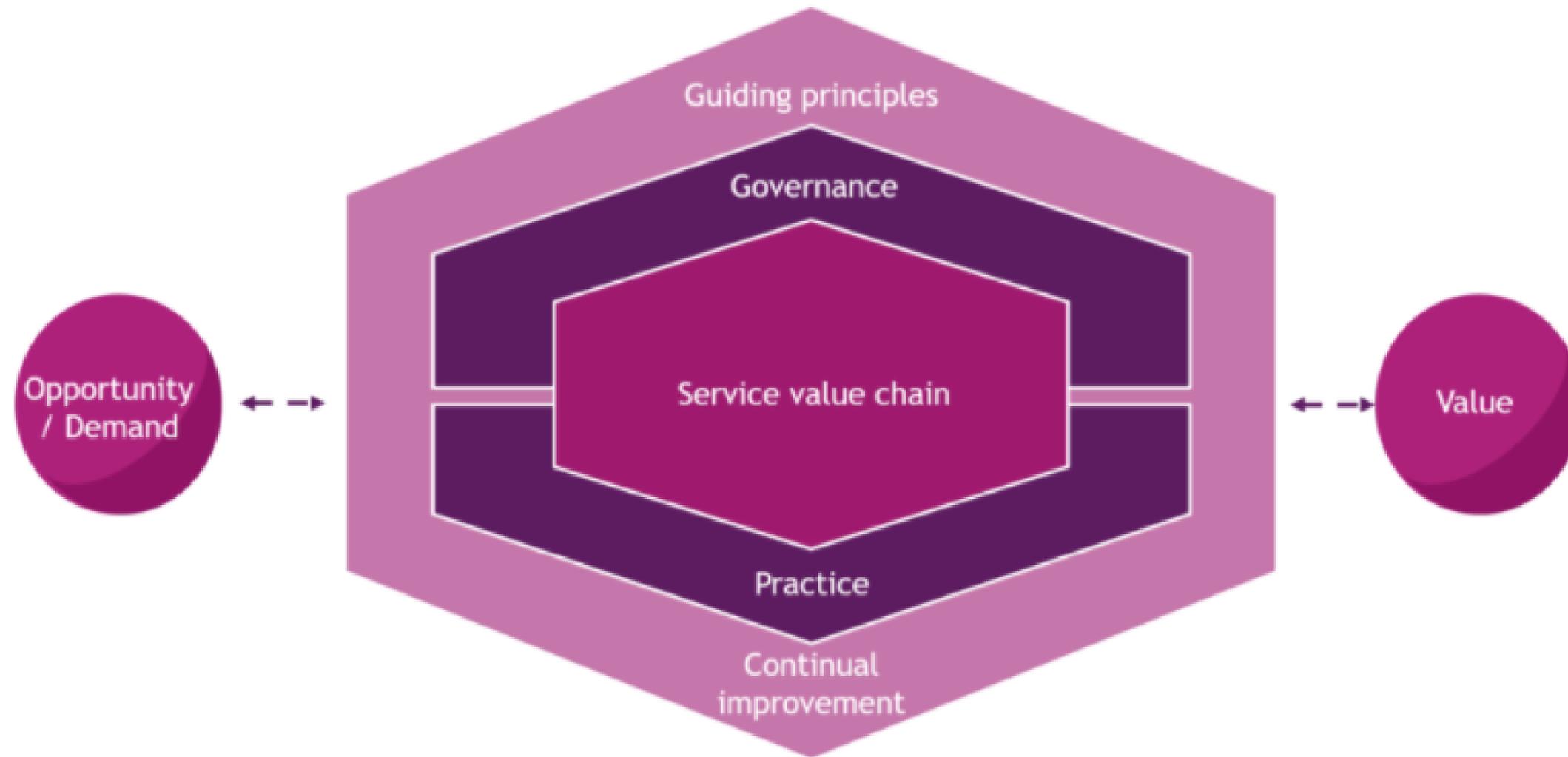
通过拥抱敏捷，DevOps，打造一个高效的IT团队：

- 专注公司业务
- 技术最大化
- 投资速度和效率
- 客户优先
- 变被动型为主动型

# 数字革命中的IT团队

ITSM就是通过人员，流程及技术，为公司内部和外部  
客户提供IT服务

ITIL是一组IT服务管理满足公司业务目标的最佳实践和流程



- 指导原则
- 组织与管理
- 服务价值链
- 实践
- 持续管理

管理实践	服务管理	技术管理
架构管理持续改进	可用性管理业务分析	部署管理
信息安全管理	产能和绩效管理	基础架构和平台管理
知识管理	变更控制	软件开发和管理
测量和报告	事件管理	
组织变革管理	IT资产管理	
产品组合管理	监控和事件管理	
项目管理	问题管理	
关系管理	发布管理	
风险管理	服务目录管理	
服务财务管理	服务配置管理	
战略管理	服务连续性管理	
供应商管理	服务设计	
劳动力和人才管理	服务台	
	服务水平管理	
	服务请求管理服务验证和测试	

## ITSL 4个核心流程



**Service Request  
Management**

服务请求



**Incident  
Management**

事件管理



**Problem  
Management**

问题管理



**Change  
Management**

变更管理

ITIL

Atlassian ITSM 经过PinkVERIFY ITIL 认证

# Atlassian ITSM 方案



## Collaboration

Keeping dev and IT teams in sync and on the same page

加强开发和IT团队的协作



## Agility

Giving teams the ability to move quickly and easily

敏捷



## Efficiency

Minimizing the expenditure of time and effort

效率

# Atlassian ITSM 方案

## The Atlassian ITSM solution

⚡ Jira Service Desk



✂ Confluence



◆ Jira Software



Slack、 HipChat、



📶 Statuspage  
OpsGenie



# Atlassian ITSM 市场地位

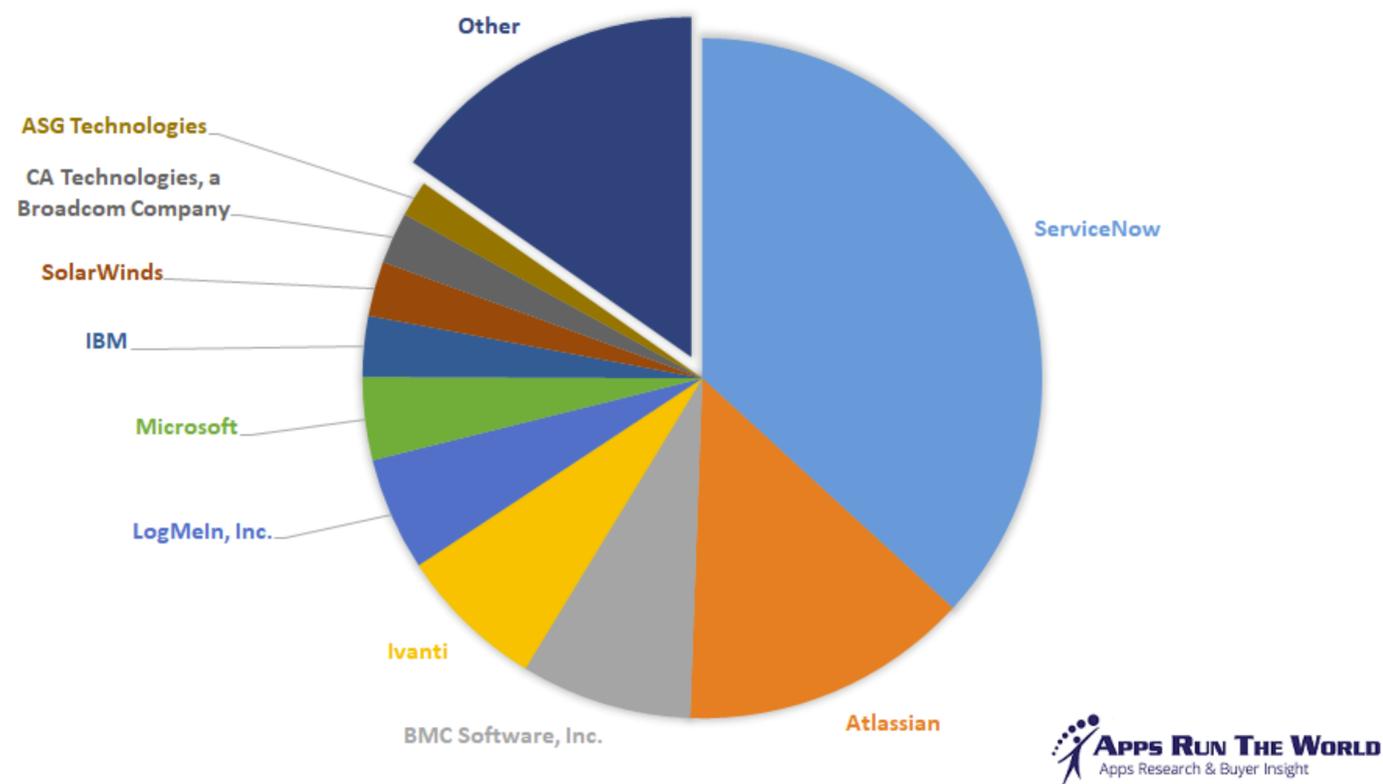


G2 Crowd 评为市场领导象限

Source: G2 Crowd, Software Reviews - Service Desk - <https://www.g2crowd.com/categories/service-desk>

# Atlassian ITSM 市场地位

EXHIBIT 1: 2018 IT SERVICE MANAGEMENT APPLICATIONS MARKET SHARES  
SPLIT BY TOP 10 IT SERVICE MANAGEMENT VENDORS AND OTHERS, %



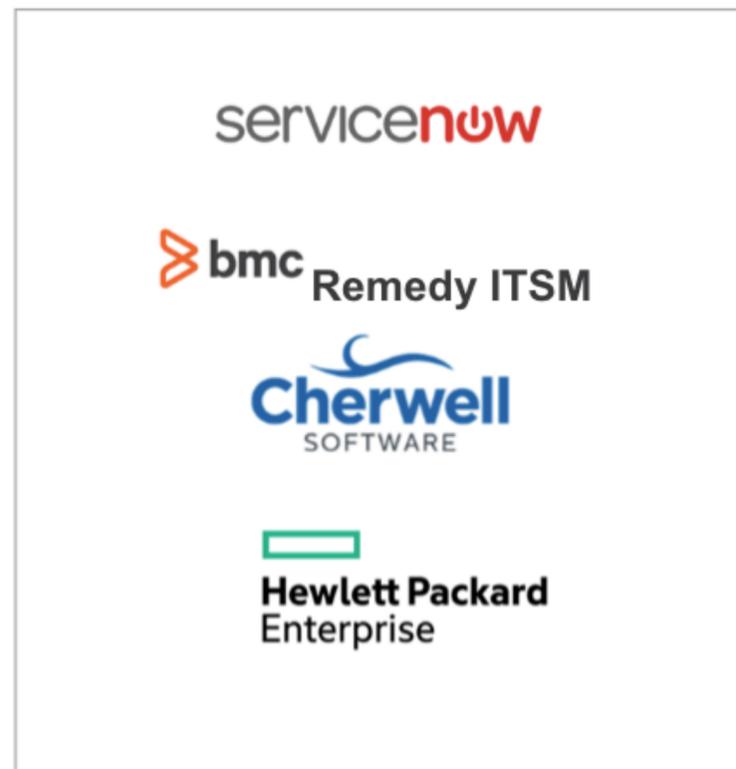
16% 市场份额

# Atlassian ITSM 市场地位

## Mid market



## Enterprise market



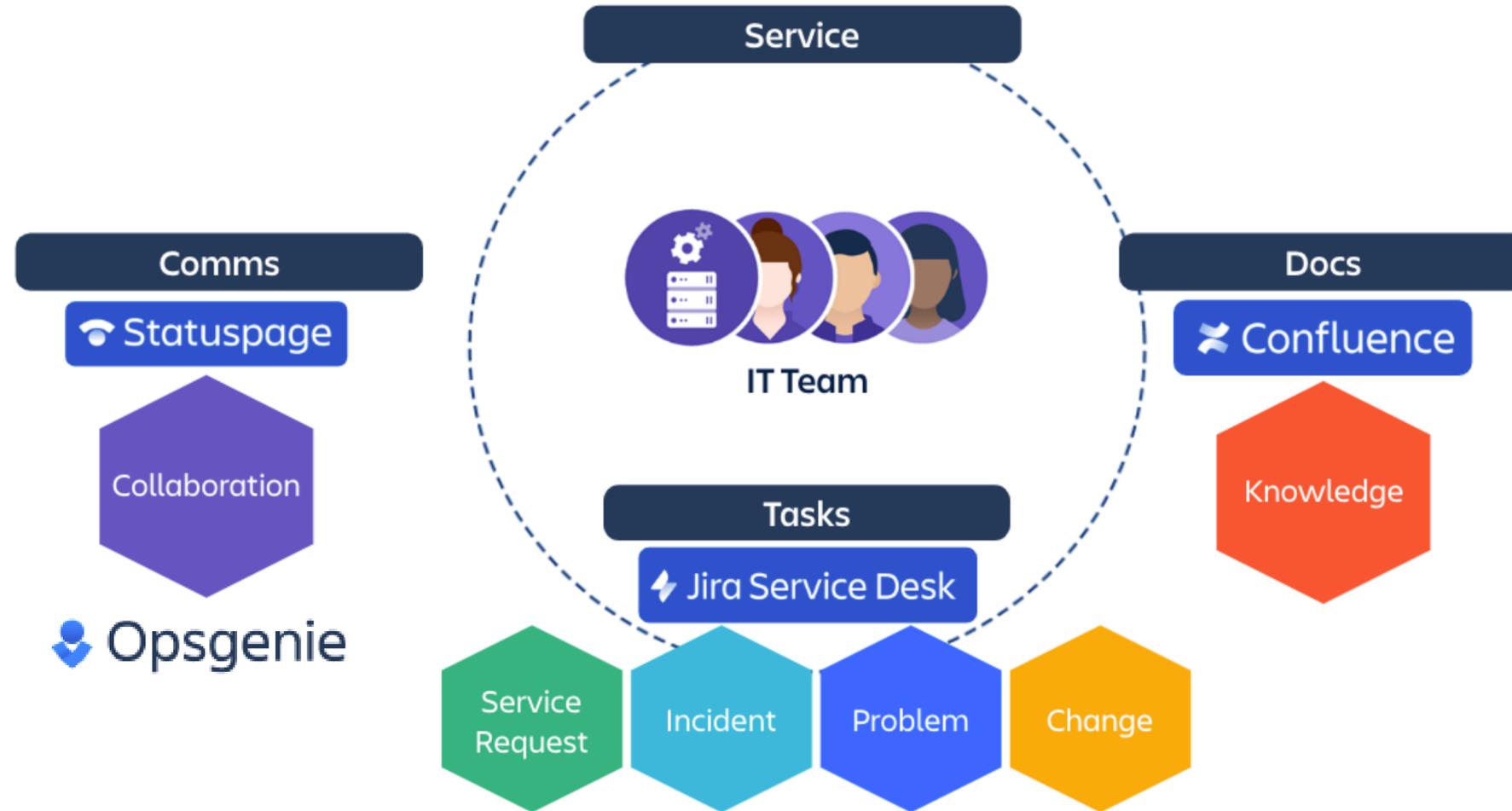
从中小规模市场走向企业级市场

# Atlassian ITSM 竞争对手比较

	JIRA Service Desk	Zendesk	ServiceNow	BMC	Kayako	OTRS
界面	✓	✓	✗	✗	✓	✗
强大的SLA	✓	✗	✓	✓	✗	✓
报表和分析	✓	✗ only on Enterprise plans	✓	✓	✗	✗
知识库	✓ (with Confluence)	✓	✓	✓	✓	✓
workflow	✓	✗	✓	✓	✗	✓
自定义客户化	✓	✗ only on Enterprise plans	✓	✓	✓	✓
生态系统	✓ (1,400+)	✗ (100+)	✗ (200+)	✗ ?	✗ (20+)	✗ (15+)
私有化部署	✓	✗	✗	✓	✓	✓
是否需要专业服务团队	✓	✓	✗	✗	✓	✗
性价比	✓	✓	✗	✗	✓	✓

# ATLASSIAN ITSM 方案搭建

Easily adapts to meet the needs of your IT team

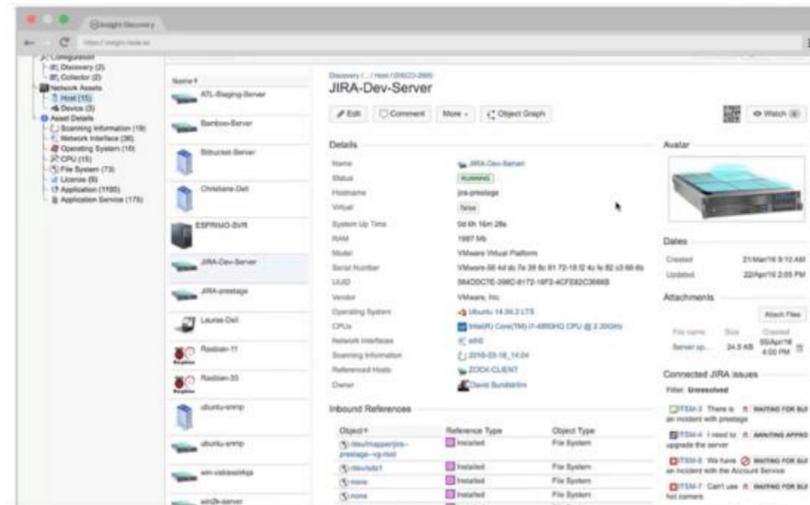


- 服务管理
  - PinkVERIFY ITIL 认证
  - 服务工单
  - 故障
  - 问题
  - 变更
  - 自定义流程
- 知识库及文档管理
  - Confluence
- 监控和通知
  - Status Page
  - 信息集中显示
  - 短信
  - Email

# ATLASSIAN ITSM 方案搭建



# ATLASSIAN ITSM 方案搭建

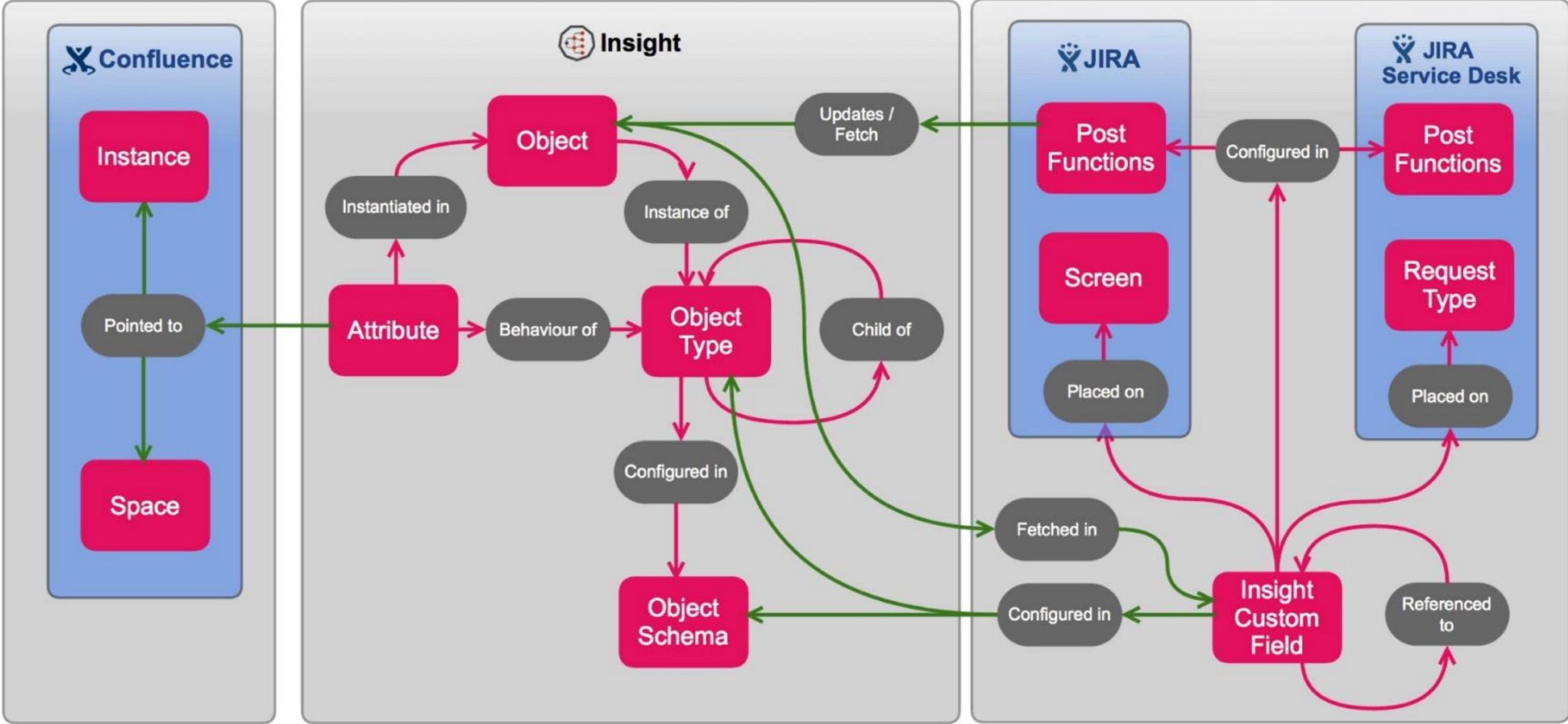


## 资产管理

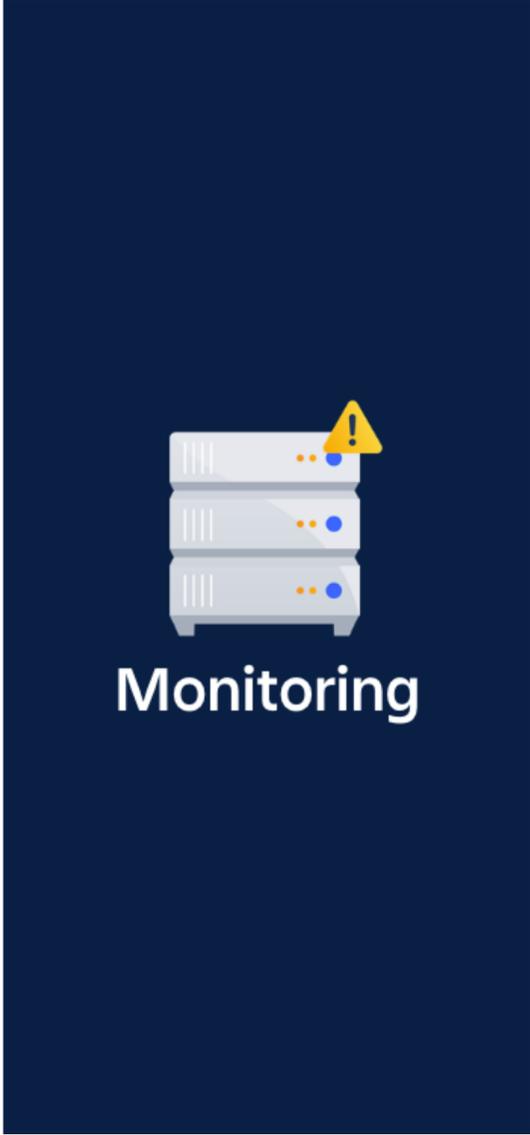
- 和现有的资产数据库对接
- Riada 插件
  - Insight (CMDB)
  - 依赖映射
  - 影响分析
- Insight Discovery
  - 自动相关资产扫描

打造基于设备为中心的故障管理

# ATLASSIAN ITSM 方案搭建



# ATLASSIAN ITSM 方案搭建



监控平台自动上报故障

splunk>

Microsoft Azure

STACKDRIVER

(x) matters®

New Relic®

Nagios®

VictorOps

sumologic

CLOUDMGR

# ATLASSIAN ITSM 方案搭建



和基础设施平台进行功能协作

# ATLASSIAN ITSM 方案搭建

## 插件市场：

- BigPanda for Jira：生成High Level JIRA条目
- Comala Workflows for Confluence：生成知识库的批复流程
- Real-time Splunk for Jira Service Desk：自动吧Plunk的事件生成服务平台事件工单
- Refined Theme for Jira Service Desk：定制界面
- Service Advisor for Jira Service Desk：智能分析问题
- Workato integrations for Atlassian：和DevOPS集成
- xMatters Actionable IT Alerts for Jira：和JIRA， xMatter集成
- 自定义插件和集成

# 部署方案



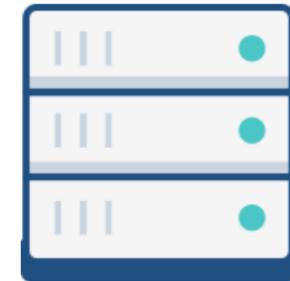
## 云端 我们托管

云端托管  
瞬间安装  
月/年订阅的收费模式



## 本地服务器 客户管理

部署在客户自己的硬件上  
实现完全的定制化  
授权可以永久使用

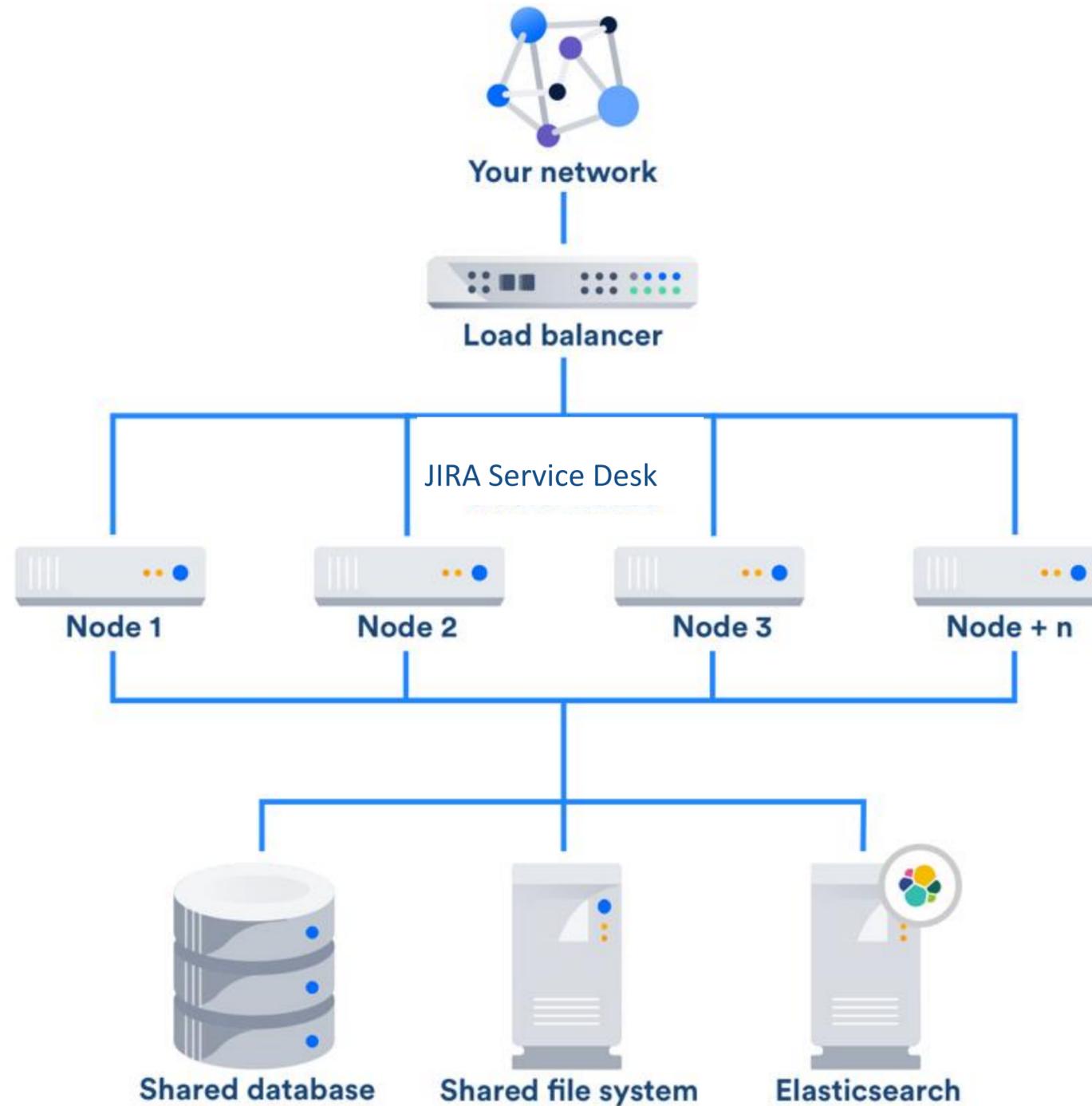


## Data Center 客户管理

高可用  
性能扩展  
以年为单位的授权模式



# ATLASSIAN ITSM 高可靠性 Data Center



Active-Active 负载分担模式

保证高可靠性

升级维护可以逐一节点进行，  
不影响其他节点

# ATLASSIAN ITSM 授权

- 需要授权的人员
  - 坐席：你的客服团队，处理用户的工单，提供服务能力。
  - 系统管理员：管理配置JIRA Service Desk
- 不需要授权的人员
  - 普通客户：提工单，跟踪自己的工单

JIRA Service Desk

- 需要授权的人员
  - 需要写知识库，一般是你的坐席人员
  - 或者其他知识库的贡献者
- 不需要授权
  - 普通用户，阅读知识库

Confluence

# ATLASSIAN ITSM 与 敏捷

## ITIL 4 和敏捷原则比较

### ITIL 4 指导原则

- 专注价值
- 始于当前
- 持续反馈和改进
- 协作并提倡可见性
- 整体性的思考和工作方式
- 维持简单和实用
- 优化和自动化

### 敏捷宣言

- 个体和互动高于过程和工具
- 可以工作的软件高于面面俱到的文档
- 客户合作高于合同谈判
- 响应变化高于遵循计划

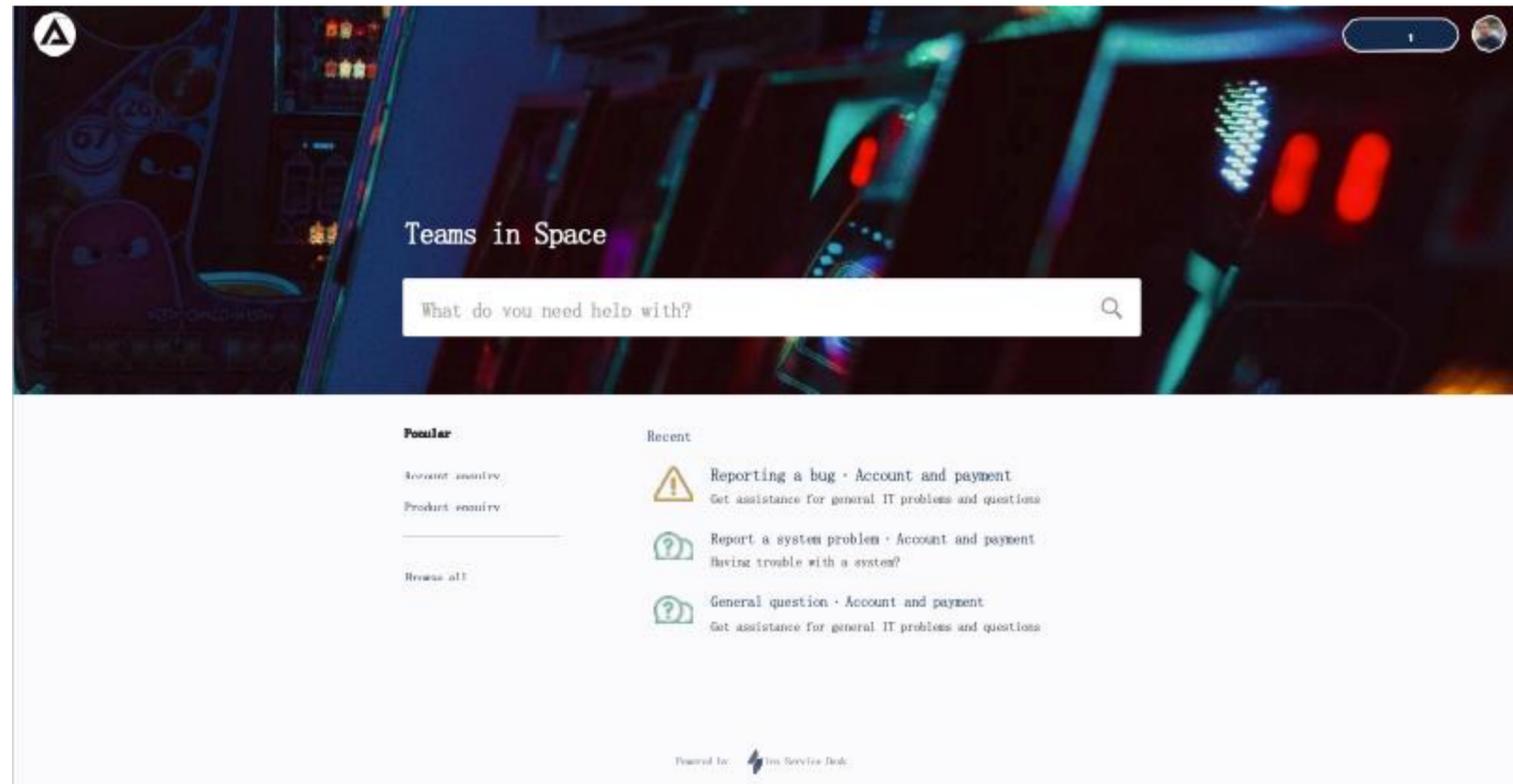
ITSL的原则与敏捷宣言的相似性

# ATLASSIAN ITSM 与 敏捷

- 利用回顾会议持续改进
- 敏捷项目管理，加快项目交付
- 知识管理，增强团队文化
- 以客户为导向的服务台和请求管理 适应性事件管理
- 自动化和协作帮助简化变更控
- 持续交付的部署管理
- 集成软件开发和运营团队

Atlassian方案带来的敏捷能力

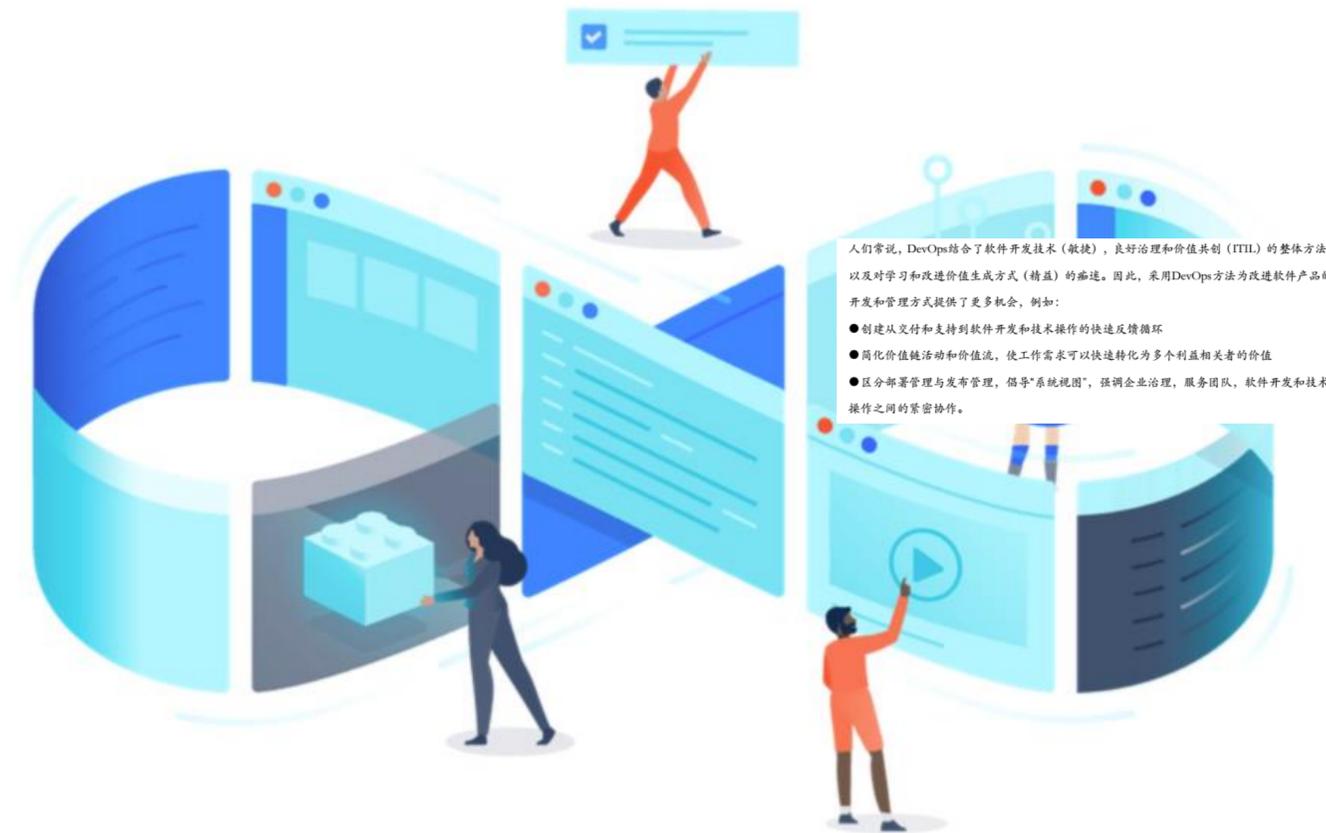
# ATLASSIAN ITSM 与敏捷



- 左移, 尽可能贴近用户
- 尽可能应用自动化
- 减少服务层级, 提高用户体验
- 非技术团队可以通过平台提供服务能力

# ATLASSIAN ITSM 与 DevOps

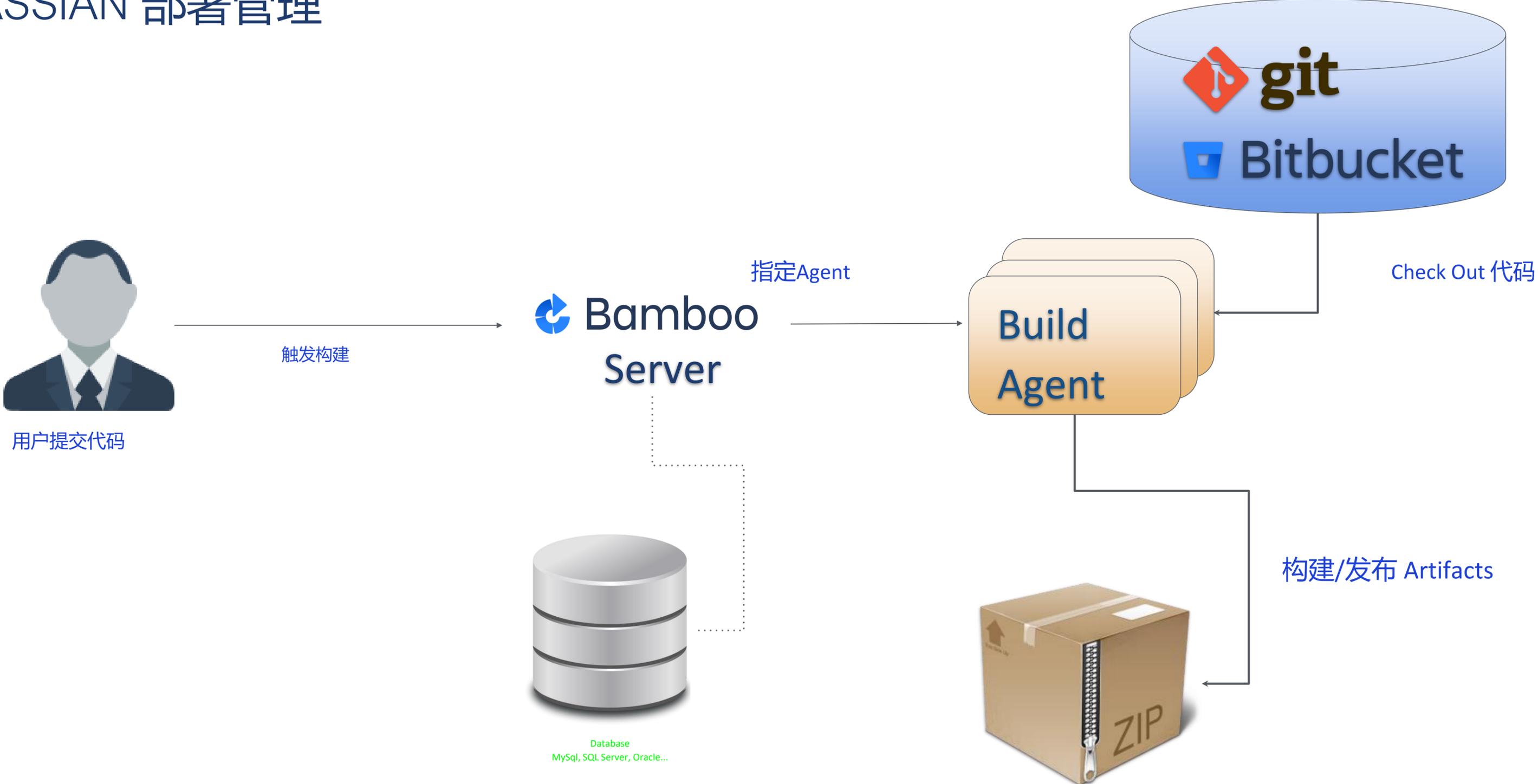
## ITSM meets DevOps



JIRA Software 和 JIRA Service Desk 的合作：

- Link service 工单和开发任务
- 跟踪开发任务
- 自动化
- 开发人员和客服人员可以更专注各自的业务

# ATLASSIAN 部署管理

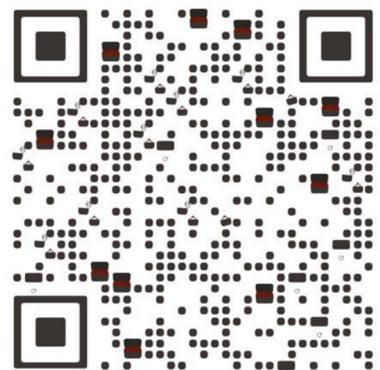




# 一起用软件创造价值!



关注Atlassian官方公众号  
获取最新产品及活动信息



扫码添加小助手  
回复“Jira”入群

Atlassian 社区  
微信用户组



谢志锋  
北京 朝阳

