

# 武汉汇科天下科技有限公司



汇科天下

[www.hktx.cn](http://www.hktx.cn)

客户 专注 专业 创新

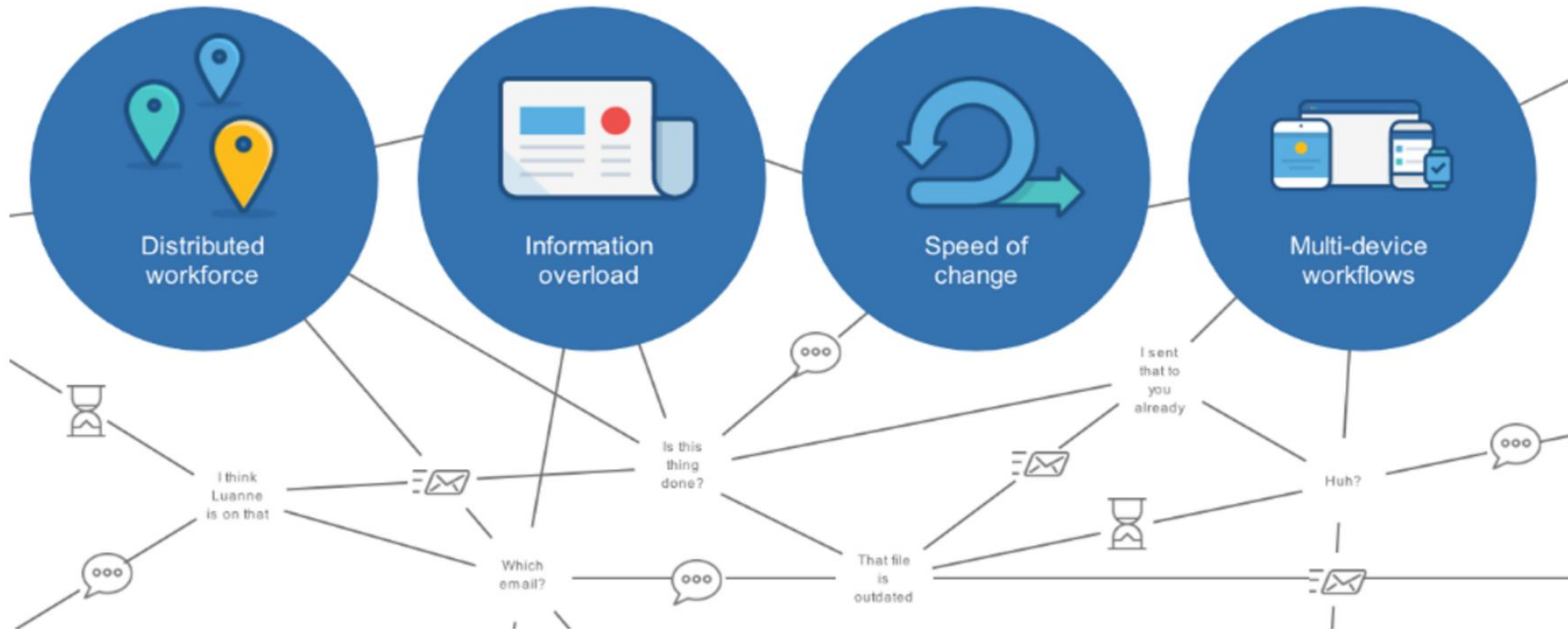
# JIRA Service Management

将您的公司转变为高速服务组织

何红旗 | 汇科天下

# 面临的挑战

# 复杂的工作环境



**低效的工作方式**

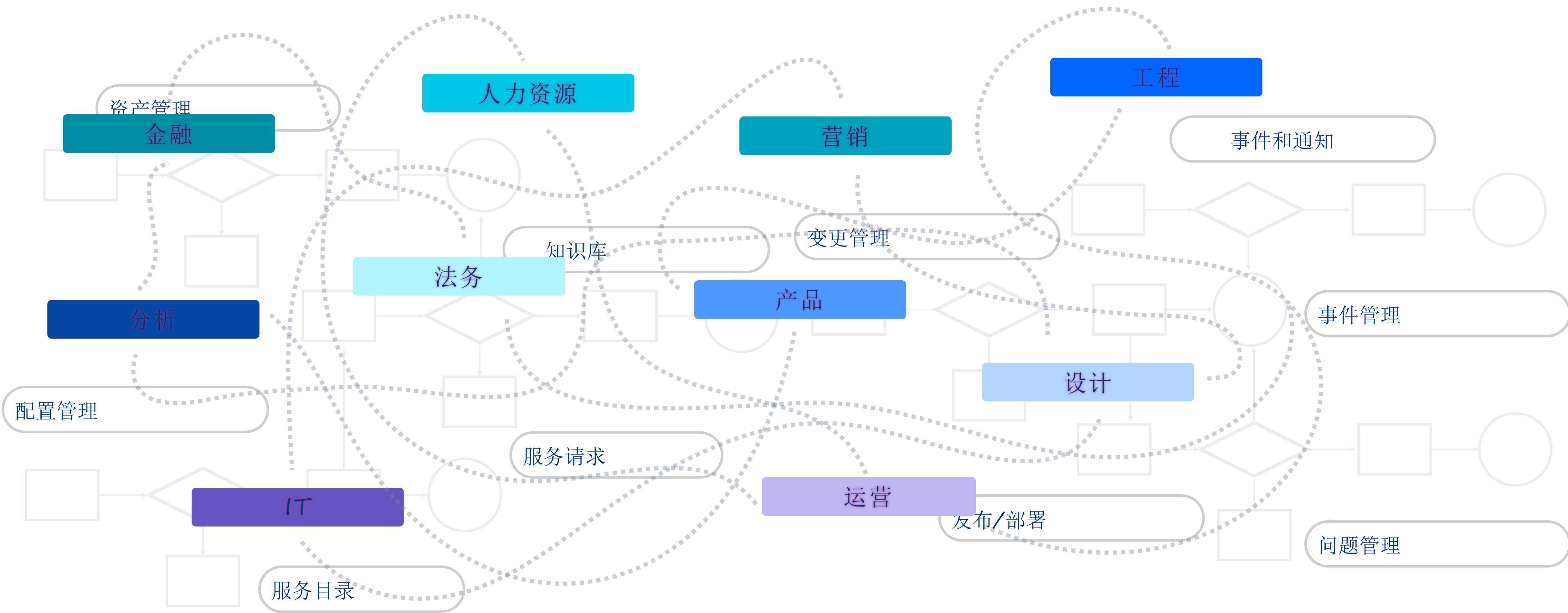
**各类IM的沟通**

**众多邮件的往复**

**点对点的不透明化**

**无知识经验积累**

# 传统的 IT 运营和服务模式





# 面临的压力

## IT 运营面临的挑战

- 复杂的基础构架
- 紧迫的时间表
- 孤立的工具、团队和流程

## 支持方面的挑战

- 不断变化的业务需求
- 员工满意度下降
- 左移并启用自助服务的压力

**需要的转型**



现代化运营

现代化支持

# 更具自主性 的员工

帮助开发人员  
更快地交付代码

# 更具一致性 的运营

在不引入风险的情况下管理  
变更

现代化运营

现代化支持

# 更具自主性 的开发者

帮助员工  
快速请求和获得帮助

# 更具一致性 的团队

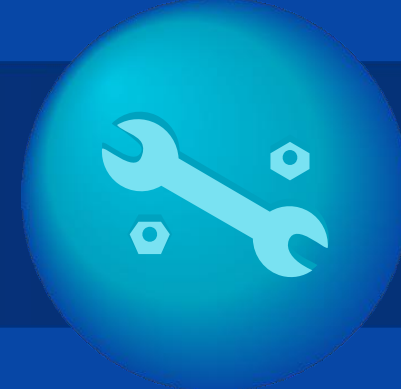
让每个团队  
都成为“服务”团队

开发



现代化运营

IT



现代化支持

业务



## 流程化的 DEV+OPS

加速  
开发和运维之间的工作流程

## 让工作 可见

使用开放式平台架构更容易跟踪和可视化工作

## 快速交付 价值

以更低的成本和更低的复杂性  
更快地开始工作



# 统一的支持服务平台，开放高效的团队协作



# 高速团队的服务管理

## 服务开发



变更支持  
发布和部署管理  
服务配置管理

## 服务运营



事件管理  
事件和通知管理  
问题管理

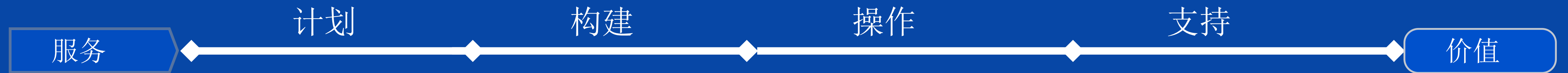
## 服务交付



服务请求管理  
知识管理  
资产管理

自动化 & 协作 - 开放 & 可扩展

# 现代化的服务管理



关键  
元素



# 团队一致的工作流

首席信息官、首席技术官

副总裁、项目总监

项目经理, 设计人员, PGM

开发, 测试, SRE

运营, 基础构架, 支持

发现

计划

追踪

代码

发布

监控

解决

问题

变更

配置

请求

业务 workflow

开发 workflow

IT workflow



# 团队一致的工作流



统一协助

服务台  
请求管理



快速操作

事件管理  
问题管理



精简的基础构架

变更支持  
配置管理



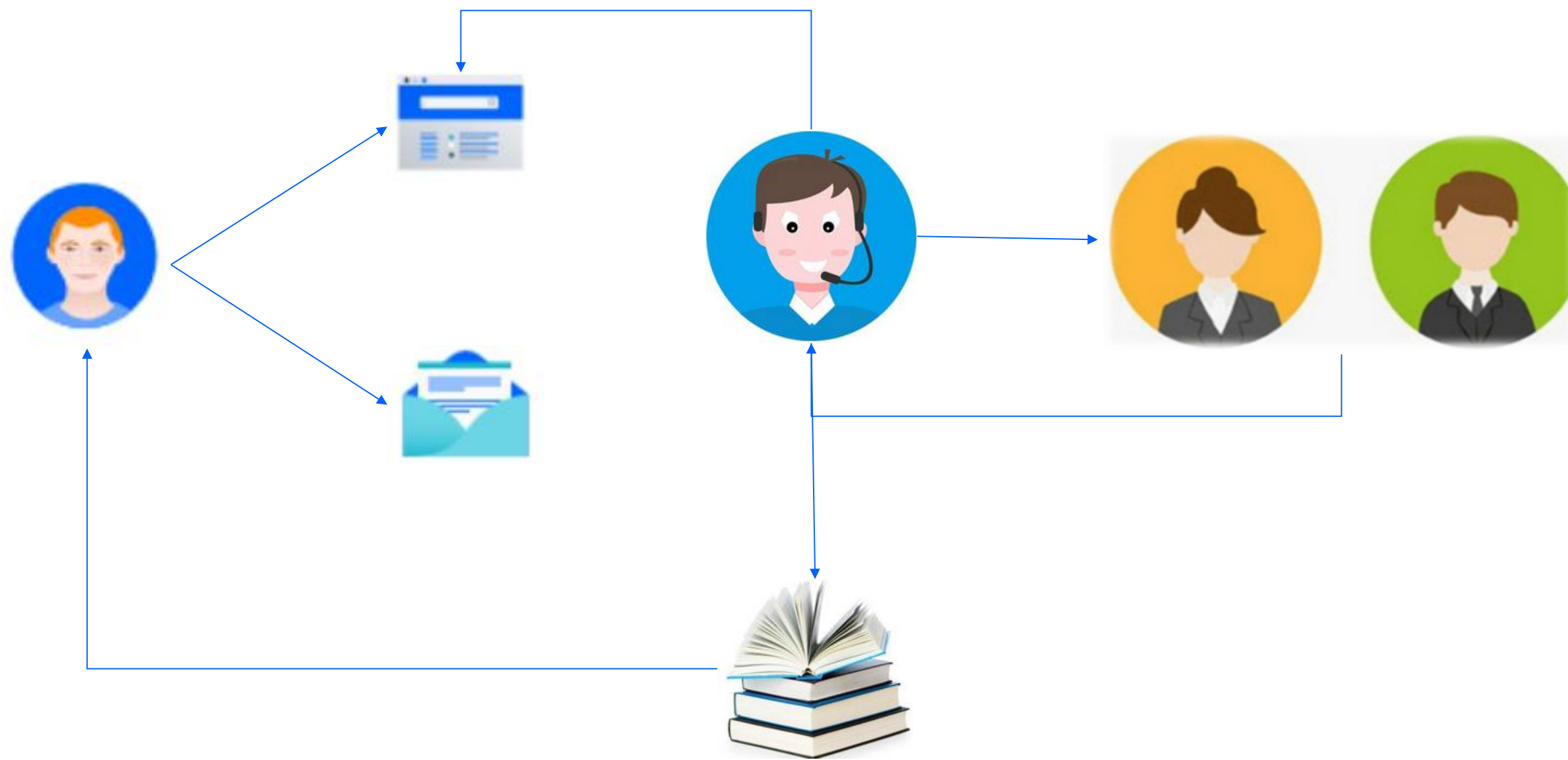
学习、分享和改进

知识管理  
报告/指标

# Jira Service Management

介绍

# 服务场景



客户通过平台或者邮件提出问题

客服收到请求直接进行支持

客服无法支持的，转交工程师支持

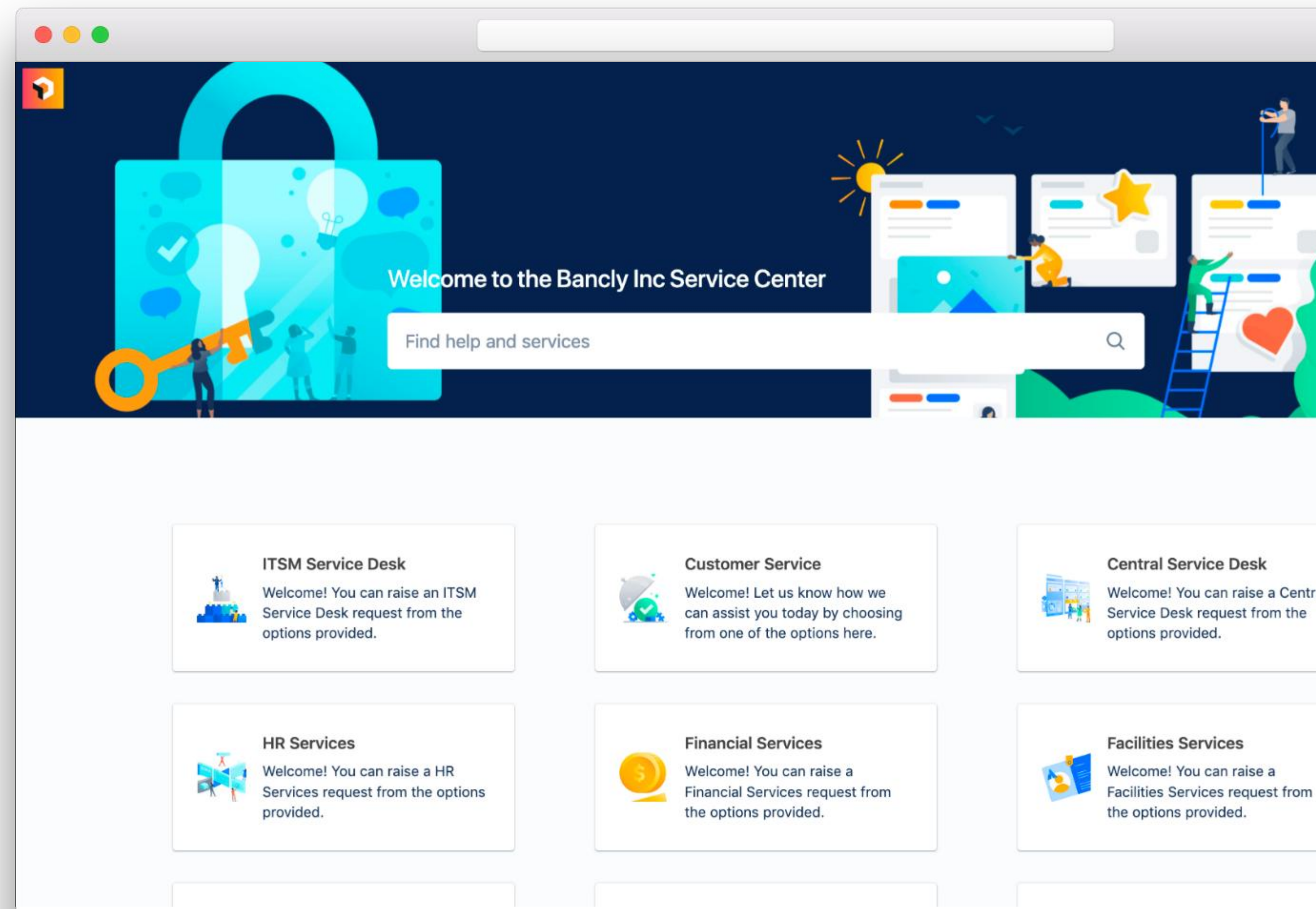
工程师支解决问题后通知客服回复客户

客户也可通过知识库找到答案后，直接支持客户

客户也可通过平台直接找到解决方法自行解决

## 直观的服务台超出预期

- 接收Portal与支持团队进行沟通
- 通过集中、直观的自助服务门户展示服务
- 通过内置知识库转接答案
- 统一门户导航帮助员工找到正确的服务台或知识文章来解决他们的问题
- 多渠道反馈 (Email,Portal,IM)





## 赋予每个团队简化工作的权利

- 为每个团队提供易于配置的请求表、队列和服务水平协议 (SLA)
- 开箱即用的工作流程和无代码自动化规则，以升级、分配和优先处理请求
- 将多个团队之间的相关请求链接起来，并在同一处获取 IT 相关资产和 CI 的背景信息

The screenshot displays a ServiceNow Help Center interface for a request titled "Summit Brochures". The interface includes a navigation breadcrumb "Help Center / Ops Service Desk / OSD-14". The request is in "PENDING" status and was raised by Simon Herd on Today at 8:52 PM. The "Editing Form" section shows the following details:

Editing Form	
Name: Simon Herd	Job name: Summit Brochures
Number of copies: 40	Cost center (acct #): 25-121
Delivery to: Campus A	Room #: 251

Additional details on the right side of the form include:

- Status: PENDING
- Request type: Print request
- Shared with: Simon Herd (Creator)
- Buttons: Save and submit, Save, Cancel
- Notifications on: [checked]
- Share button: + Share

## 通过开放的工作空间分享知识

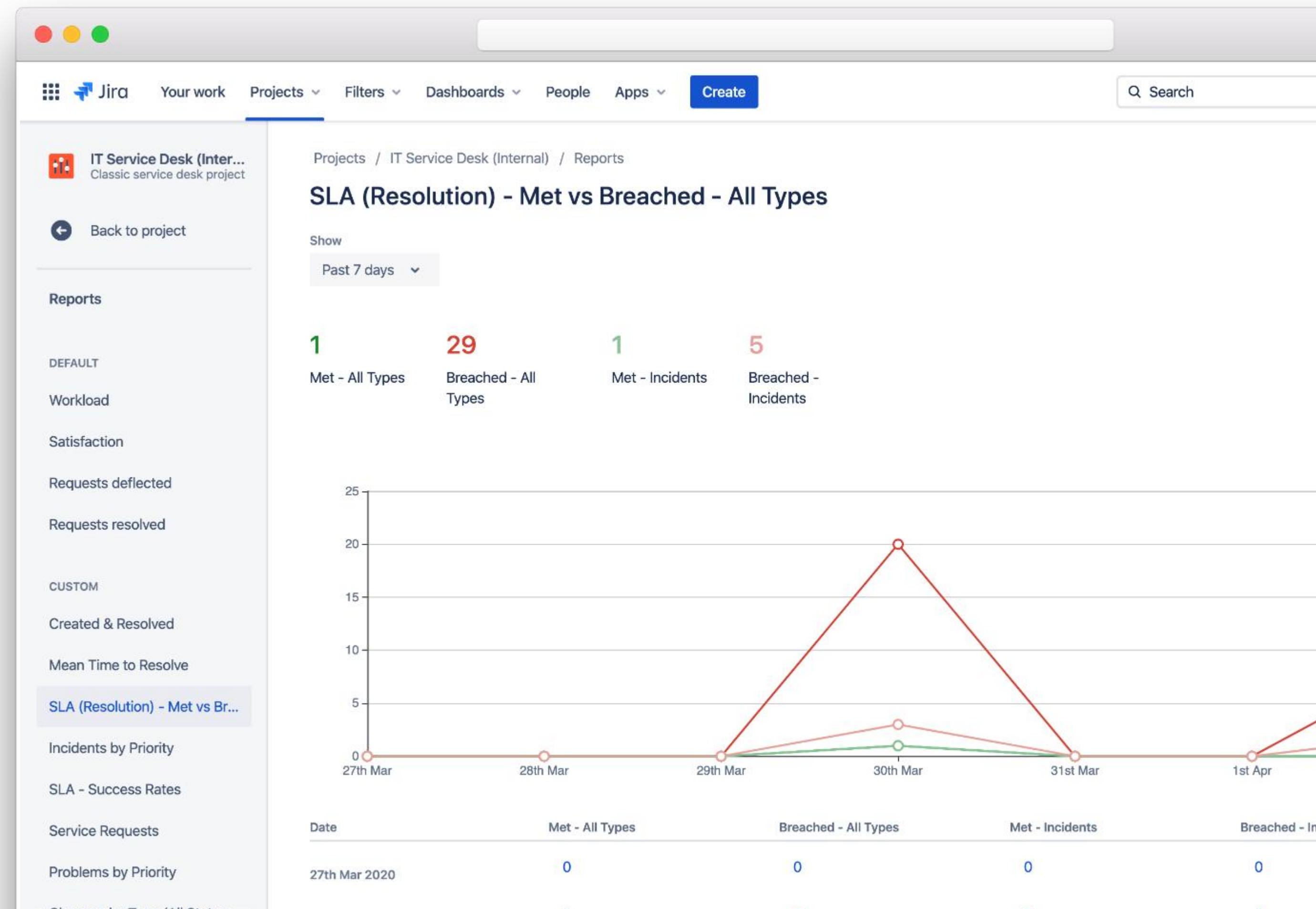
- 使用强大的 Confluence 编辑器及其宏管理内容，无需离开 Jira Service Management
- 监控知识使用情况以识别内容差距、优化文章并查看哪些文章转移了最多的请求
- 从整个站点的服务项目和知识库文章中返回搜索结果

The screenshot displays a Confluence page within the 'IT Service Desk' space, specifically under 'Change Enablement'. The page title is 'RFC - ITSM-1273 Upgrade Banc.ly Service', created by Ken Connally and last updated on Nov 16, 2020. The page includes a summary, change details, and a table of related information.

Change request	ITSM-1273: Upgrade Banc.ly <b>COMPLETED</b>
Status	<b>DONE</b>
Related issues	SDE-325: Please add Yen to available currencies <b>COMPLETED</b>
Driver	Customer request
Impacted services	Banc.ly
Current blockers	None
Service owner review	@Sandeep ServiceOwner
Technical review	<b>Development team</b> <ul style="list-style-type: none"><li>@Darrel DevManager</li><li>@Dante Developer</li></ul> <b>Product team review:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>@Polly ProductManager</li></ul>
Reporter	@Cindy Customer

## 通过持续学习改善服务

- 开箱即用的关键服务指标报告（如 Workload、MTTR、CSAT）。
- 构建和共享自定义仪表板





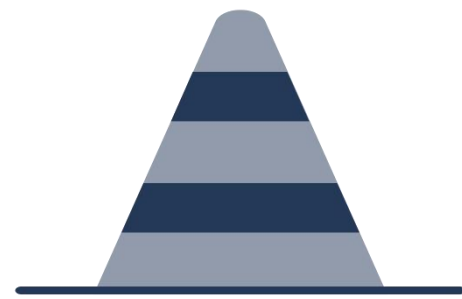
# JSM的ITSM支持



**请求管理**



**资产管理**



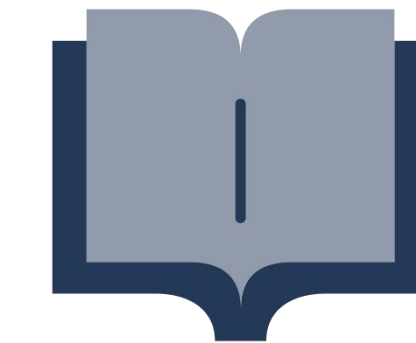
**事件管理**



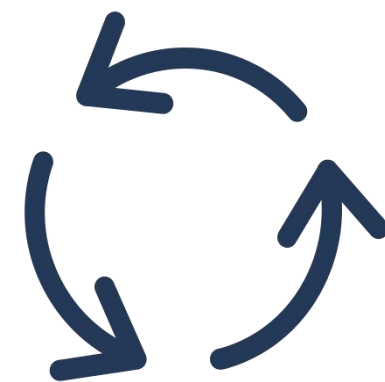
**配置管理**



**问题管理**



**知识管理**



**变更管理**

# 服务扩展



IT



设施资产



人力



法务



和更多...

- 开箱即用的项目模板
- 快速设置和价值实现时间

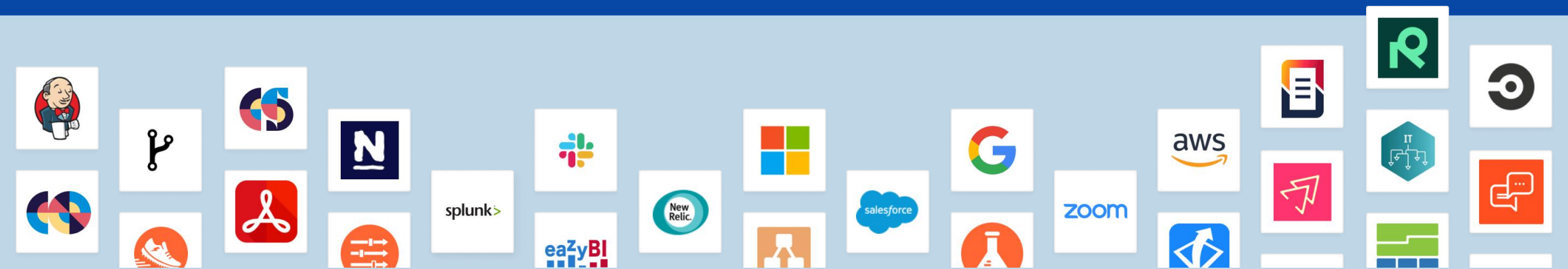
- 低代码工作流编辑器和拖放界面
- 集中的企业服务目录

# 产品组合

# ⚡ Jira Service Management

Confluence + Jira Software

 **ATLASSIAN** Marketplace  
应用程序和集成



 Jira Service Management

**实施**



现代化运营

自主性  
一致性

现代化支持

# 工作方式



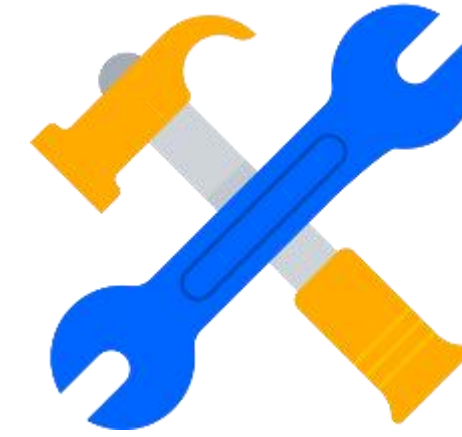
## 请求+沟通

- 分类
- 优先级
- 协调
- 沟通



## 回应+调查

- 调查
- 合作
- 文档



## 解决+归档

- 解决
- 反馈
- 记录

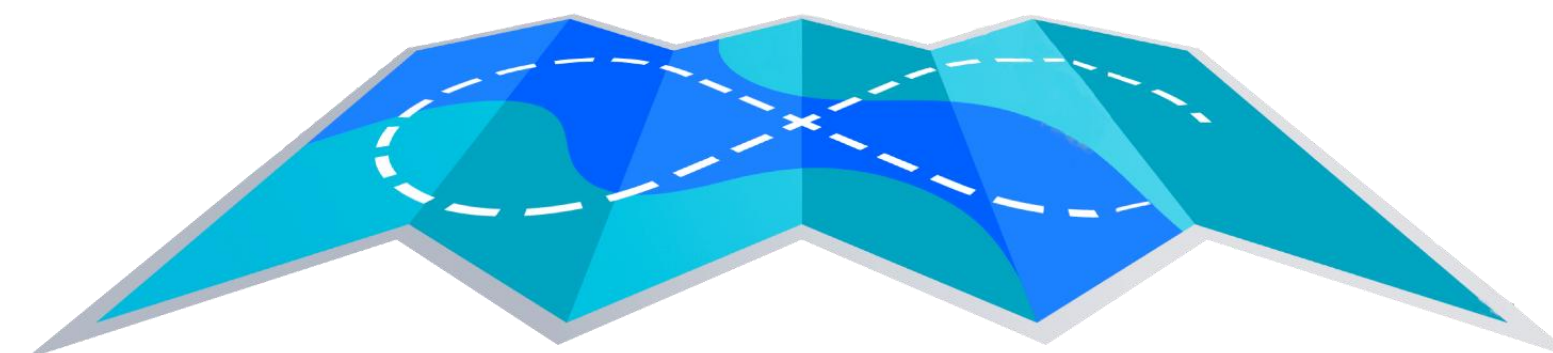


## 学习+改进

- 学习
- 分享
- 报告
- 关键绩效指标

服务水平协议 (SLA)

持续地提高





# 以更低的成本交付

价值左移

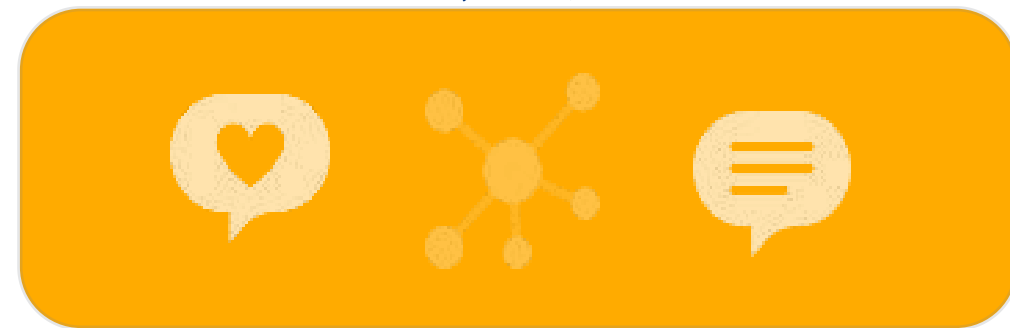
Team Kanban Board

QUICK FILTERS: Critical partners Only my partners Recently updated

1 To do	4 In progress	3 Code review <small>Max 2</small>	1 Done <small>Release</small>
<ul style="list-style-type: none"><li>+ TIS-28 ↑ Research options to travel to Pluto</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>+ TIS-25 ↑ Engage Jupiter Express for travel</li><li>+ TIS-25 ↑ Add Deimos Tours as a travel partner</li><li>+ TIS-20 ↑ Engage Saturn Lines for group tours</li><li>+ TIS-24 ↑ Sign Contract for SunSpot Tours</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>+ TIS-27 ↑ Engage Saturn Resort as PTP</li><li>+ TIS-27 ↑ Engage Speedy SpaceCraft</li><li>+ TIS-26 ↑ Reach out to the Red Titan Hotel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>+ TIS-23 ↑ Engage JetShuttle SpaceWays for travel</li></ul>

# 关键元素

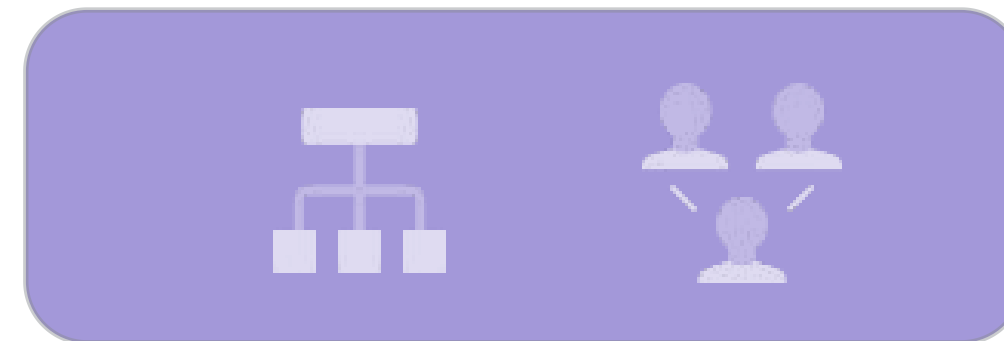
文化  
人



实践  
工作方式



敏捷  
团队结构



产品  
开放且适应性强





[www.hktx.cn](http://www.hktx.cn)

客户 专注 专业 创新

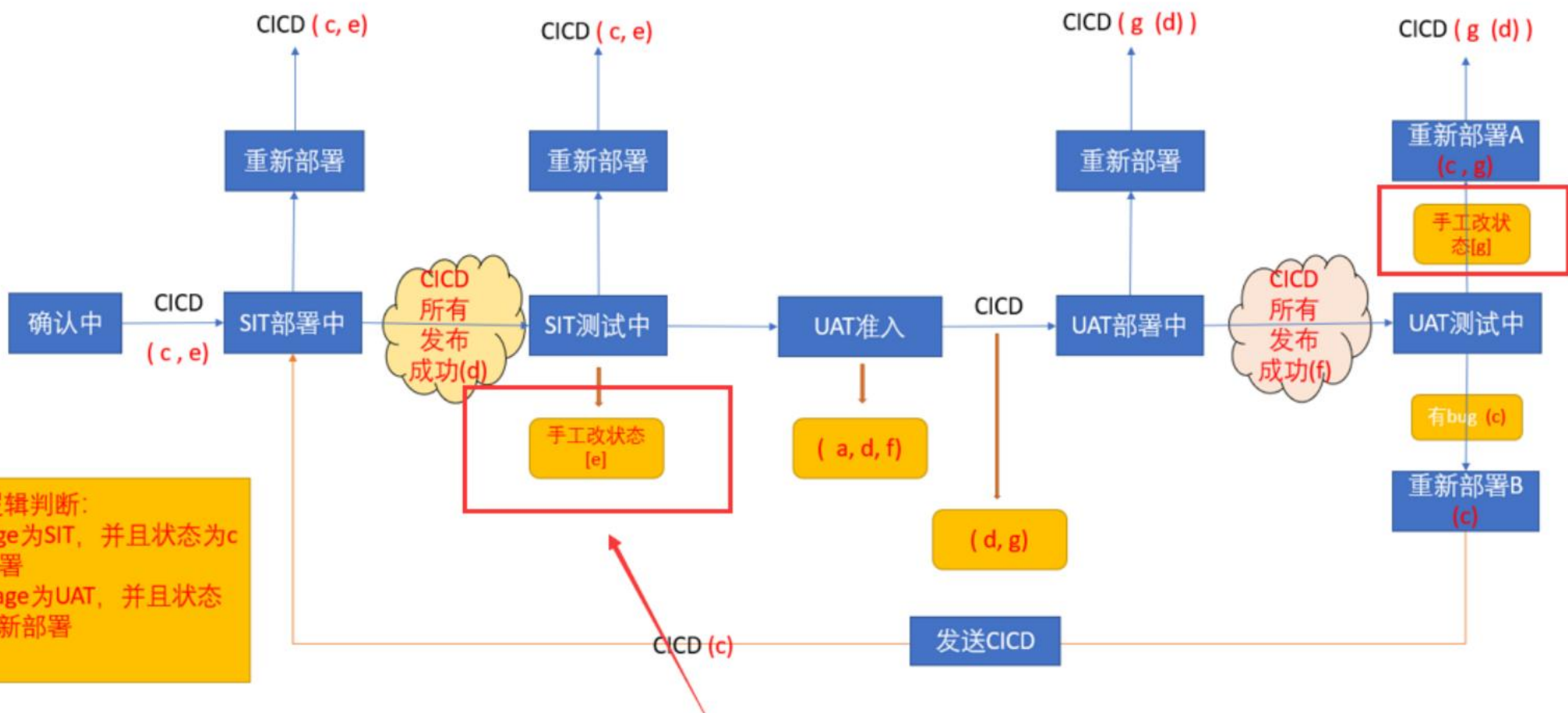
释放每一个团队的潜力



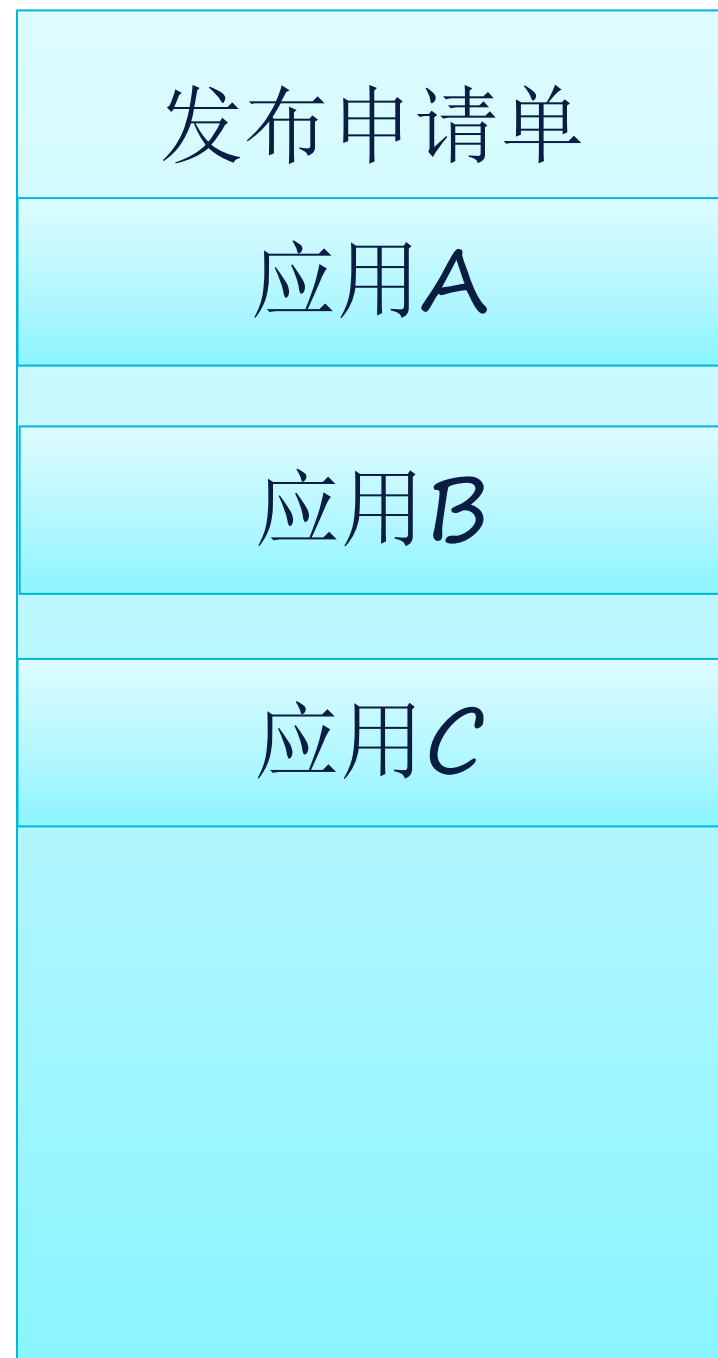
# 实施示例



应用A	
CICD状态	
a	未发布
b	有MR未确认
c	有变更未发布
d	SIT发布成功
e	SIT发布失败
f	UAT发布成功
g	UAT发布失败



**Tekton对部署逻辑判断:**  
 SIT部署: 当stage为SIT, 并且状态为c或e时, 重新部署  
 UAT部署: 当stage为UAT, 并且状态为c, d或g, 重新部署



OPEN

确认中

SIT部署中

SIT测试中

待提交UAT

UAT准入检查

UAT部署中

UAT测试中

在Open的状态的时候，允许对申请单中包括的各个应用每个应用创建一个合并请求，在上一次应用请求的合并请求未处理完毕之前，不允许再次提请。

检查所有应用的MR全部都为：有变更未发布  
如果有应用没有MR信息，无法提交

当进行请求的时候，将申请单中包括发布内容中所有应用全量的发送给CICD  
CICD来执行请求，并将每一个应用的执行结果回传给JIRA的申请单

当所有的应用全部发送成功后，JIRA流程自动的进入到SIT测试中  
如果有单个应用未发布成功，停留在SIT部署中，并且允许再次执行“重新发布”

## 发布申请单



在测试过程中，允许为每一个应用请求新的Merge请求，新的Merge未处理之前，无得进入到待提交UAT等后续流程

新的Merge请求发出后，CICD状态为：有MR未确认

当Merge请求通过后，CICD状态为：有更新未发布

在SIT测试中，点击“回归发布”的后，状态到SIT部署中，并将本次发布的内容全量发头给CICD平台，CICD平台执行发布操作并将每个应用的结果返回给JIRA的发布表单

如果在SIT测试中，发布应用有所减少，暂时不做处理  
如果在SIT测试中，发布应用有所增强，不能执行后续操作，需要在此阶段请求Merge请求，并通过，然后执行“回归发布”



# 实现细节

Manage apps User management Latest upgrade report System

项目  模块

CMDB数据同步

jira项目	jira模块	git组	git仓库	对应应用	操作
TASK		infra/gcloud-public	golang-demo	Golang Demo	删除
TASK	10000	demos/jira	jira-test-01	罚息计算	删除
TASK	10001	demos/jira	jira-test-02	利率计算	删除
TASK	10002	demos/jira	jira-test-03	佣金计算	删除
TASK	10003	demos/jira	jira-test-04	服务费计算	删除
TASK	10004	demos/jira	jira-test-05	附加计算	删除

建立与CMDB的数据关系

# 实现细节

## Attachments

Drop files to attach, or browse.

## 包含发布内容

Sort: Default Order

T	Key	Summary	Assignee	Status	OA采购单号
	TASK-800	2222	admin	UAT测试中	
	TASK-878	开发人天	admin	UAT测试中	<input type="text"/>
	TASK-927	场景故事3	admin	UAT测试中	
	TASK-933	故事	admin	UAT测试中	
	GCLOUD-13	vcszx v	YanXiao Dong - IT	修复中	

## 关联测试计划

There are no links. Create a new link.

## Agile

[View on Board](#)

### 创建分支

创建分支

### 删除分支

删除分支

### 创建Merge request

创建Merge request

## Git Integration

0 commits

Branches

[develop\\_IT-248\\_dev20210719](#) (0 behind, 0 ahead)

[release\\_IT-248\\_cmdb3](#) (0 behind, 0 ahead)

[release\\_IT-248\\_20210719](#) (0 behind, 0 ahead)

[develop\\_IT-248\\_dev20210719](#) (0 behind, 0 ahead)

## 业务与分支代码关系管理

# 实现细节

The image shows a software interface with a modal dialog for creating a branch. The dialog has a title '创建分支' and three input fields: '分支类型\*' (Branch Type) with a dropdown menu showing '请选择' (Please select), '模块\*' (Module) with a dropdown menu, and '分支名称\*' (Branch Name) with a text input field containing '分支类型\_IT-248\_'. Below the fields are two buttons: '保存' (Save) and '取消' (Cancel). In the background, a sidebar menu is visible with a '创建分支' (Create Branch) button highlighted by a red arrow. Below the sidebar, a table shows project details.

Summary	Assignee	Status	OA采购单号
2222	admin	UAT测试中	

计划发版日期: 202  
实际SIT开始日期: 202  
实际UAT开始日期: 202

Agile  
View on Board

创建分支  
创建分支

删除分支  
删除分支

## 问题与仓库的分支关系



# 实现细节

## Activity

All Comments Work Log History Activity **分支列表** Merge Request列表 构建列表  
Assignee chain Status chain Transitions Git Commits

develop  
release  
hotfix\_1

Merge requ  
IT-248  
IT-248

分支类型	component	分支名称	git仓库	状态	创建人	创建时间
develop	应用02	develop_IT-...	demos/jira/...	active	admin	2021-07-20...
release	应用04	release_IT-2...	demos/jira/...	active	admin	2021-07-20...
release	应用03	release_IT-2...	demos/jira/...	active	admin	2021-07-20...
hotfix	应用02	hotfix_IT-24...	demos/jira/...	active	admin	2021-07-20...
hotfix	应用02	hotfix_IT-24...	demos/jira/...	已删除	admin	2021-07-20...
develop	应用03	develop_IT-...	demos/jira/...	active	admin	2021-07-19...
develop	应用01 拉...	develop_IT-...	demos/jira/...	active	admin	2021-07-19...
release	应用02	release_IT-2...	demos/jira/...	active	admin	2021-07-19...
release	应用01 拉...	release_IT-2...	demos/jira/...	active	admin	2021-07-19...

发布单中批量、组合、依赖关系发布



# 实现细节

应用04 TASK 发布成功 发布失败

## 创建Merge request

选择应用\* 请选择

源分支\* 请选择

目标分支\* 请选择

名称\* IT-248

经办人\* 请选择

描述

**保存** 取消

There are no links. Create a new link.

- Agile
  - View on Board
- 创建分支
  - 创建分支
- 删除分支
  - 删除分支
- 创建Merge request**
  - 创建Merge request
- Git Integration
  - 0 commits
  - Branches
    - develop\_IT-248\_dev20210719 (0 behind,
    - release\_IT-248\_cmdb3 (0 behind, 0 ahead
    - release\_IT-248\_20210719 (0 behind, 0 ah
    - develop\_IT-248\_dev20210719 (0 behind,
    - release\_IT-248\_cmdb4 (0 behind, 0 ahead

以业务为对象发起合并请求



# 实现细节

## ▼ Activity

All Comments Work Log History Activity 分支列表 Merge Request列表 构建列表  
Assignee chain Status chain Transitions Git Commits

名称	源分支	目标分支	git仓库	状态	创建人	创建时间
IT-248 cmdb11	develop_IT-248_...	release_IT-248_...	demos/jira/jira-t...	OPEN	admin	2021-07-20 11:3...
IT-248 mr20210...	develop_IT-248_...	release_IT-248_...	demos/jira/jira-t...	CLOSED	admin	2021-07-19 12:5...

问题详情展示历次合并请求

# 实现细节

Activity

All Comments Work Log History Activity 分支列表 Merge Request列表 **构建列表**

Assignee chain Status chain Transitions Git Commits

hotfix\_IT-248\_cmdb2 (0 behind, 0 ahead)

Merge requests

IT-248 mr20210719 **CLOSED**

IT-248 cmdb11 **OPENED** 结束时间

应用	git项目	阶段	pipeline	状态	json日志			
jira-test-01		SIT	715-pipeline-run-871	Failed	<pre>{"name": "715-pipeline-run-871", "pid": "715", "run": "871", "startTime": "2021-07-20T07:52:58Z", "startTimeUnix": 1626767578, "completionTime": "2021-07-20T07:56:39Z", "completionTimeUnix": 1626767799, "status": "Failed", "taskRuns": [{"tid": 1626767579, "name": "sit-715-build-task-871", "type": "build", "podName": "715-pipeline-run-871-sit-715-build-task-871-"}]}</pre>		2021-07-20 15:52:58 +0800 CST	2021-07-20 15:56:39 +0800 CST
jira-test-03		SIT	717-pipeline-run-873	Failed	<pre>20T07:54:46Z", "completionTimeUnix": 1626767686, "status": "Failed", "steps": [{"cid": "docker://acad0e8f64b33d3e4b01af87602bdc0934db6f6be13806c3dc6262fd25e95f06", "step": "step-git-init", "name": "git-init", "completionTime": "2021-07-20 15:53:19 +0800 CST", "completionTimeUnix": 1626767599, "status": "Succeeded", "startTime": "2021-07-</pre>		2021-07-20 15:53:01 +0800 CST	2021-07-20 15:54:47 +0800 CST
jira-test-03		SIT	717-pipeline-run-877	Succeeded	<pre>{"name": "717-pipeline-run-877", "pid": "717", "run": "877", "startTime": "2021-07-20T07:57:43Z", "startTimeUnix": 1626767863, "completionTime": "2021-07-20T07:58:26Z", "completionTimeUnix": 1626767906, "status": "Succeeded", "taskRuns": [{"tid": 1626767863, "name": "sit-717-build-task-877", "type": "build", "podName": "717-pipeline-run-877-sit-717-build-task-877-"}]}</pre>		2021-07-20 15:57:43 +0800 CST	2021-07-20 15:58:26 +0800 CST
jira-test-02		SIT	716-pipeline-run-876	Succeeded	<pre>{"name": "716-pipeline-run-876", "pid": "716", "run": "876", "startTime": "2021-07-20T07:57:41Z", "startTimeUnix": 1626767861, "completionTime": "2021-07-20T07:58:50Z", "completionTimeUnix": 1626767930, "status": "Succeeded", "taskRuns": [{"tid": 1626767911, "name": "sit-716-deploy-task-876", "type": "deploy", "podName": "716-pipeline-run-876-sit-716-deploy-task-876-"}]}</pre>		2021-07-20 15:57:41 +0800 CST	2021-07-20 15:58:50 +0800 CST

发布单中务应用的构建结果





[www.hktx.cn](http://www.hktx.cn)

客户 专注 专业 创新

释放每一个团队的潜力

