

Atlassian 中国合作伙伴企业日 '23

从成本中心到服务中心

李桂新 | 北京合众思壮 信息化总监



个人介绍

姓名：李桂新

公司：北京合众思壮科技股份有限公司

职位：信息化总监

- 15+年企业信息化工作经验，10+年团队及信息化项目管理经验，擅长企业信息化规划、项目集管理、IT运营体系规划与建设
- 成功实践传统IT面向价值导向型IT的变革
- 获取以下体系认证并不断的实践运用
 - ITIL V4
 - TOGAF Certified 企业架构师认证
 - IPMP, 国际项目经理资质认证



Atlassian 中国合作伙伴企业日 '23

合众思壮 × Atlassian

Atlassian 中国合作伙伴企业日^{'23}

UniStrong

使用产品 / 收益成效

- ✓ JSM - IT服务台
- ✓ JIRA – KANBAN管理、BUG管理
- ✓ Confluence – 部门空间、知识管理、产品研发内容管理



Atlassian 中国合作伙伴企业日 '23

演讲目录

业务背景

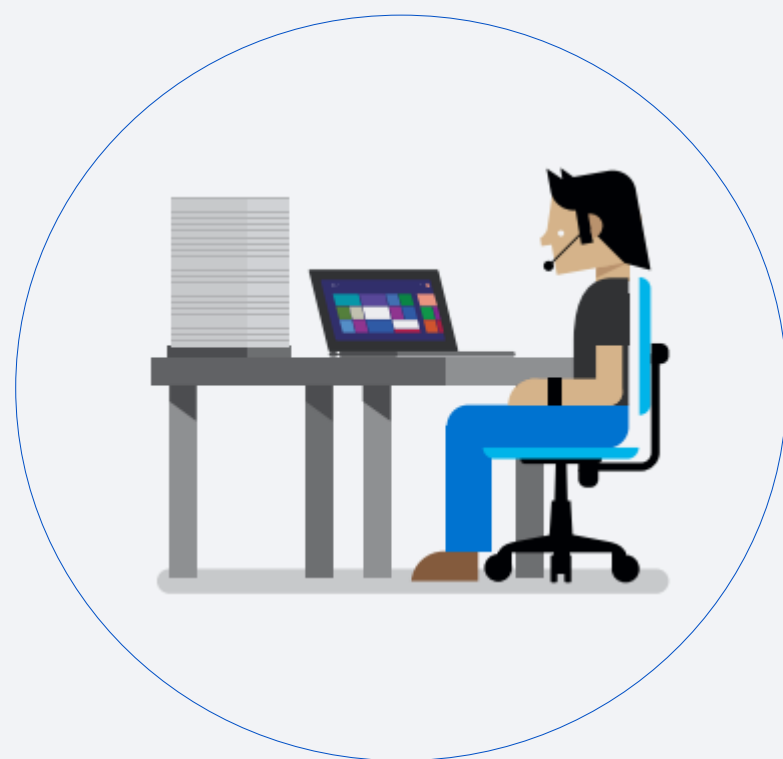
IT服务台应用分析

KANBAN应用分析

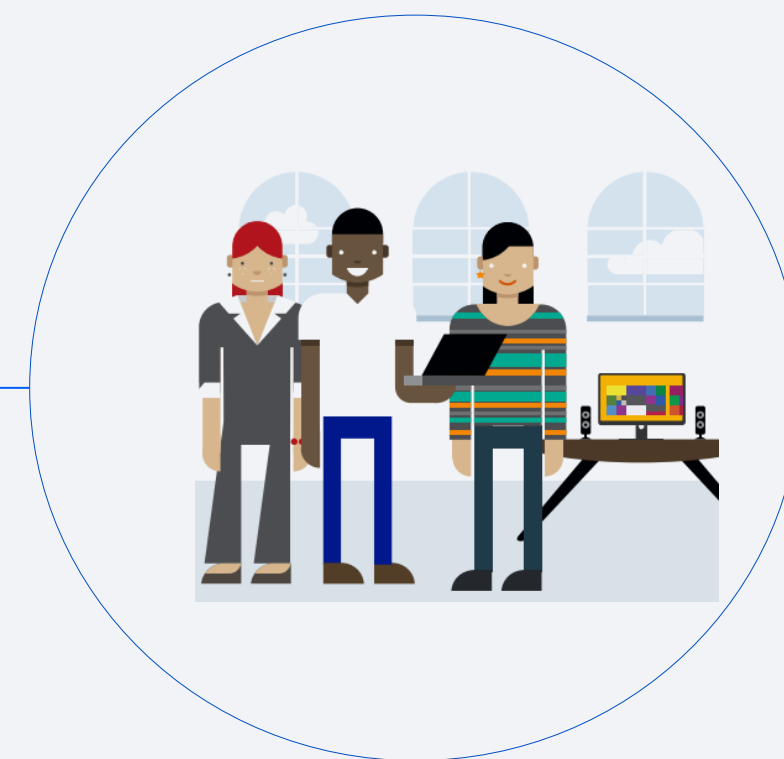
总结与回顾

业务背景

传统企业信息化团队，从成本中心到服务中心



从2021到2023



每年的费用是多少？
为什么信息化有这么多人？
工作量、工作效率、工作质量？

基于业务需求的人力投入
基于业务发展的能力部署
价值导向型IT

2021，建设期，IT服务升级

服务现状

- 用户请求、事件、问题入口
 - 钉钉
 - 微信
 - 电话
 - 邮件
 - 会议
 - 招呼一声
- 服务管理跟踪
 - EXCEL工单记录，手动数据分析
 - 阶段性客户回访会



构建 IT 团队专属系统

Jira Service Management

规划方向

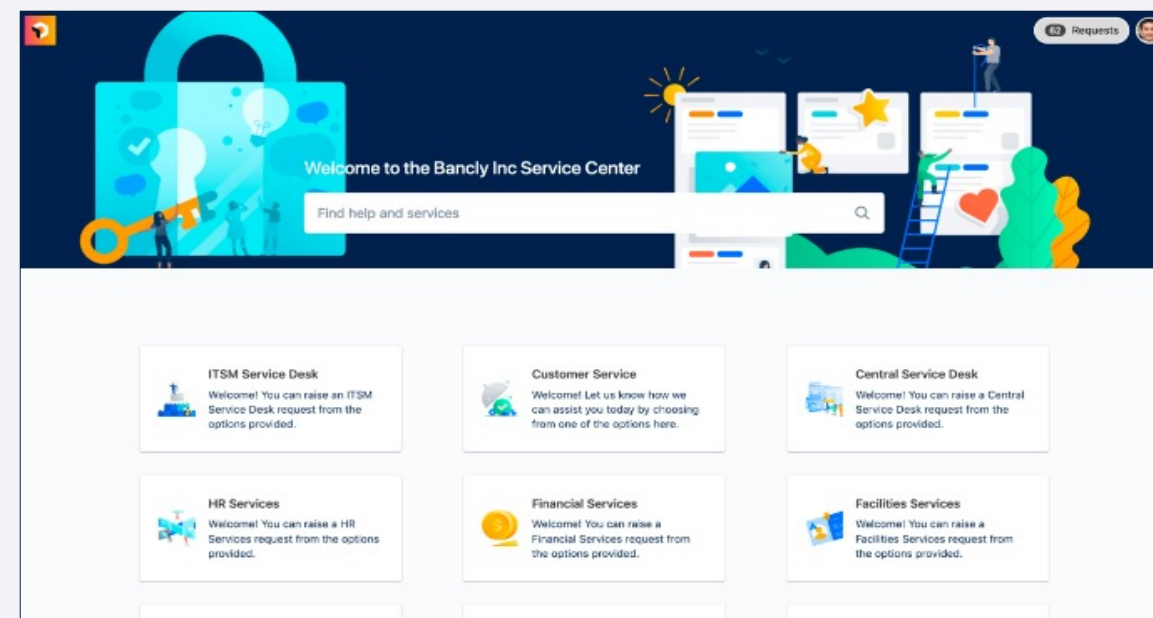
- 统一的服务工单管理
 - 可跟踪、可分析、可考量、标准化、流程化
 - SLA 分析及管理
 - 满意度数据分析及管理
 - 在线知识库建设及使用
 - 客户服务报告
 - 数据分析



我们希望打造一个 ITSM 服务平台，让我们在人员安排、流程管理和技术支持等层面，为公司内部和外部客户提供更高效、更优质的 IT 服务！

平台蓝图设计

Jira Service Management

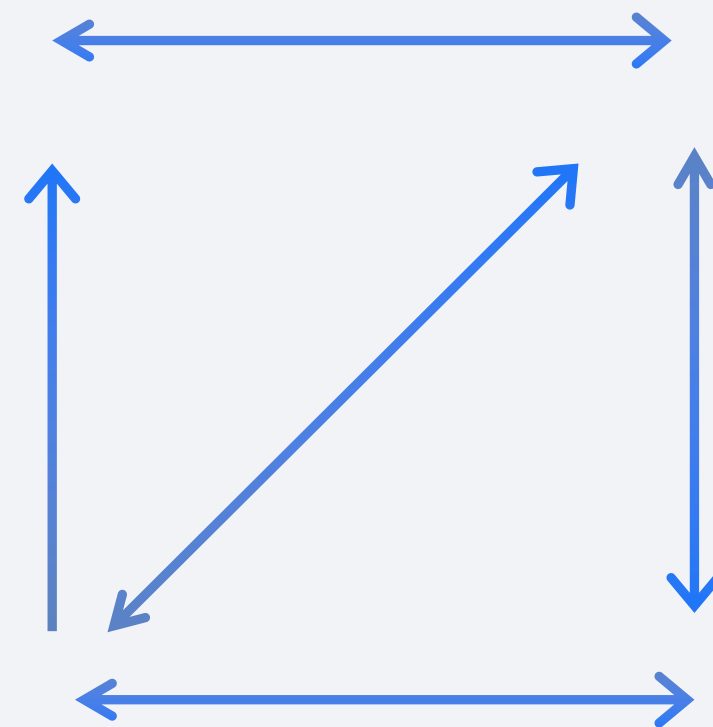


JSM 服务台：用户快速提交问题



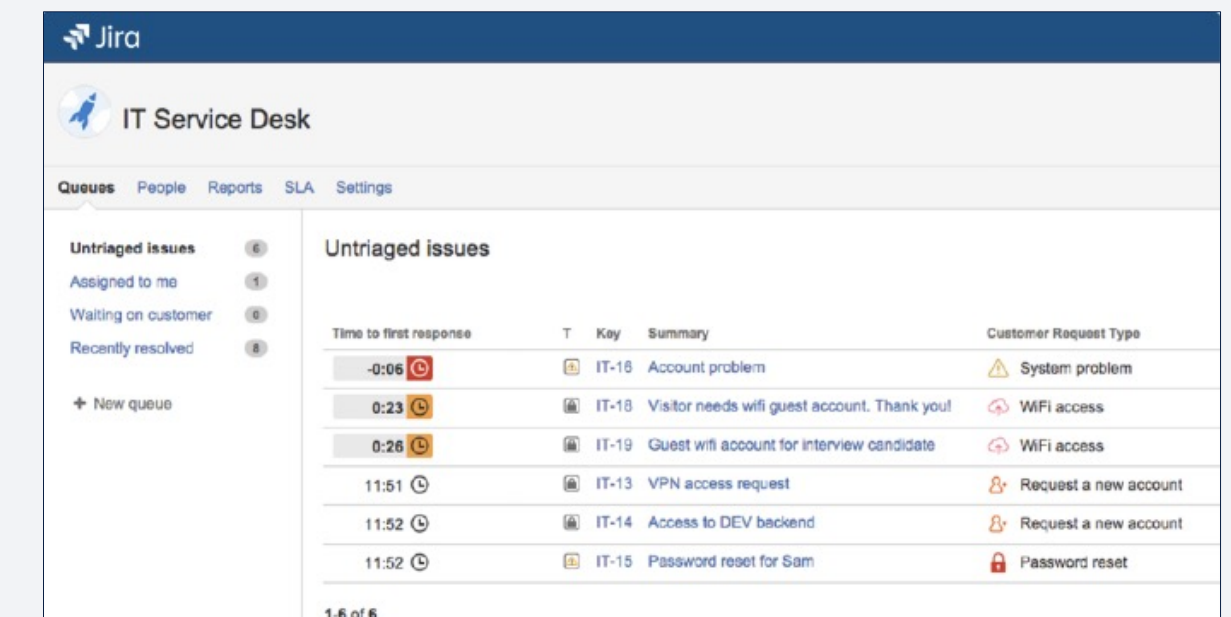
Confluence 知识库

从提交问题到解决问题一站式管理

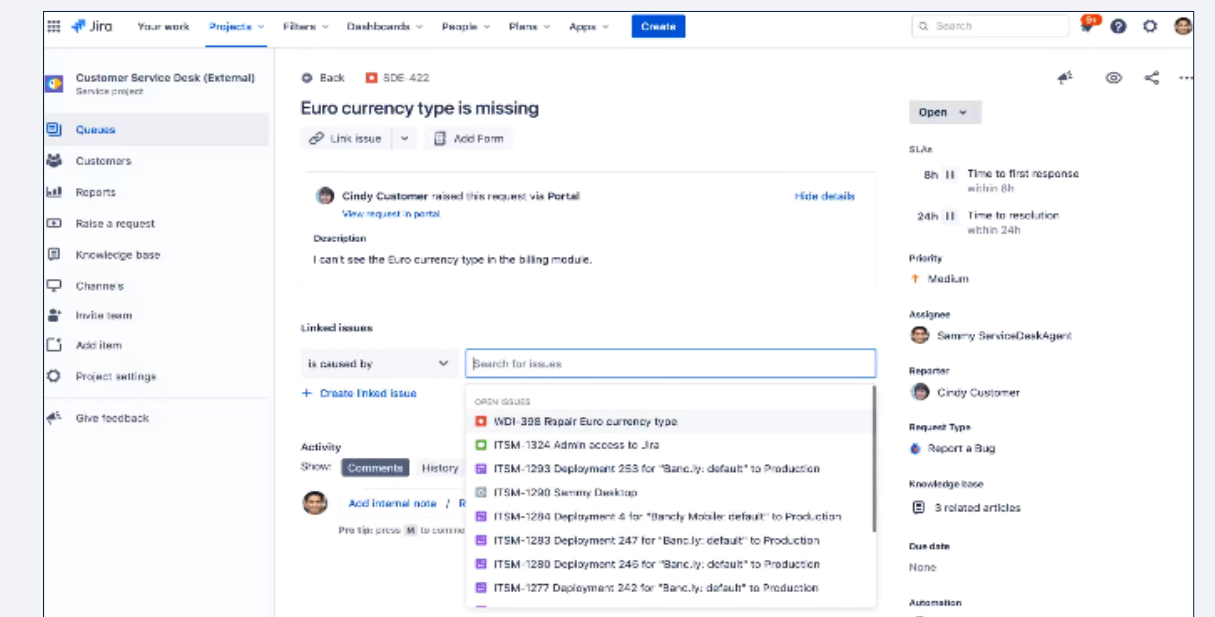


- 提升客户服务水平
- 驱动产品持续改进
- 洞察增值服务机会

Jira Software



工作队列：对传入请求进行分类，跟踪和分配。SLA计算



跨团队合作问题处理，将问题路由到开发和运营团队，消除问题

Atlassian 中国合作伙伴企业日 '23

演讲目录

业务背景

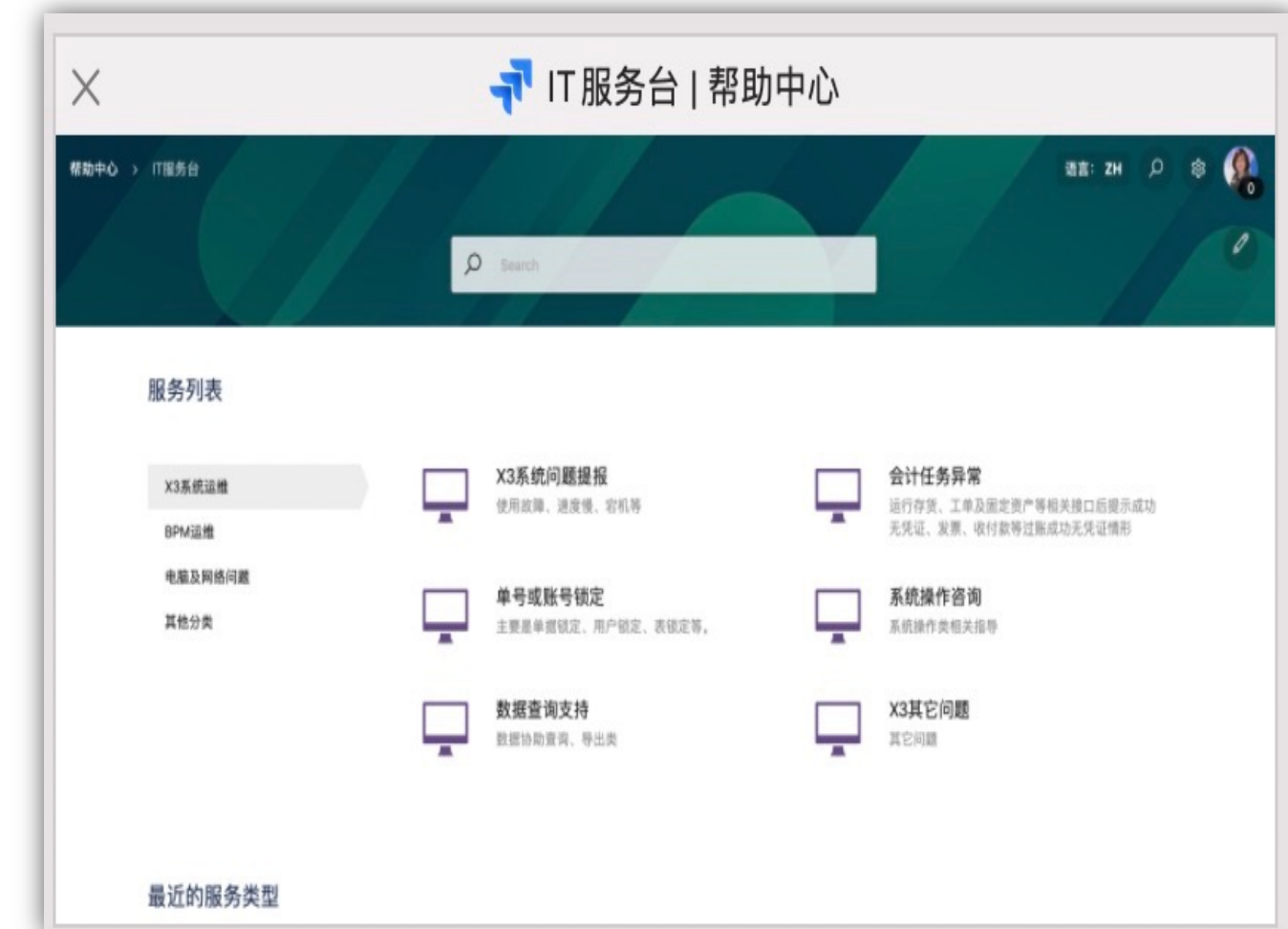
IT服务台应用分析

KANBAN应用分析

总结与回顾

IT服务工单提交渠道

- IT 服务台提交问题单
- 服务台代提工单
- 通过邮件发出服务请求
- 审批后的OA事项单



IT 运维人员门户

- 接收服务工单
- 半个小时内响应
- 跟踪处理，流程路由
- 定期运维分析会
- 团队协同

未解决问题 切换筛选器 显示所有问题和筛选器

按 优先级 排序 ↓

- IT-5424 销售模块下.
- IT-5095 需求无法转.
- IT-3491 收发存导出**
- IT-3264 格式转换
- IT-3067 订单 A2001
- IT-2952 X3中用的是
- IT-2557 科目余额表

生产领料明:

- IT-5896 A09012109

[+ 创建问题](#)

1 2 >

IT共享服务中心及ITMS系统建设 / IT-3491 3 之 52

收发存导出的明细和总账有差异

评论 添加附件 更多 管理

详情

类型:	X3
状态:	已解决
优先级:	高
解决结果:	未解决
影响的版本:	无
修复的版本:	无
标签:	无
办公区域:	上海
公司:	

人员

经办人:

报告:

抄送:

无

机构:

无

投票:

0 为此问题投票

关注:

1 开始关注此问题

日期

创建:

2021/06/07 10:48 上午

描述

附件

拖拽文件到这里, 或 浏览.

IT共享服务中心及ITMS系统建设 / IT-5841

手动匹配出现不平衡出账

评论 添加附件 更多 管理

详情

类型:		状态:	升级研发处理
优先级:		解决结果:	未解决
影响的版本:		修复的版本:	无
标签:			
办公区域:			
公司:			
部门:	财务部		

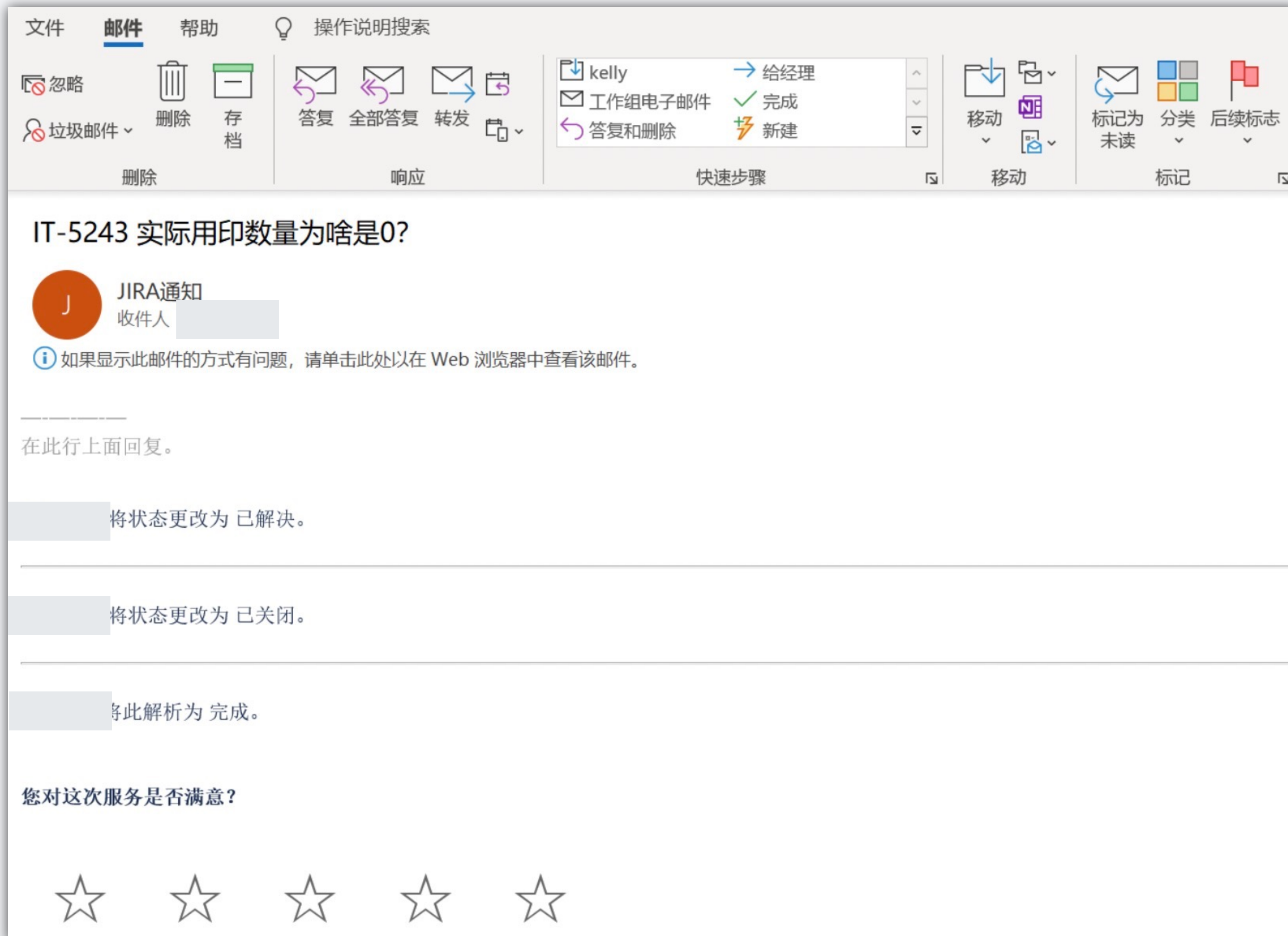
描述

手动匹配选择借方负数进行匹配时会出现不平衡出账, 匹配余额为0

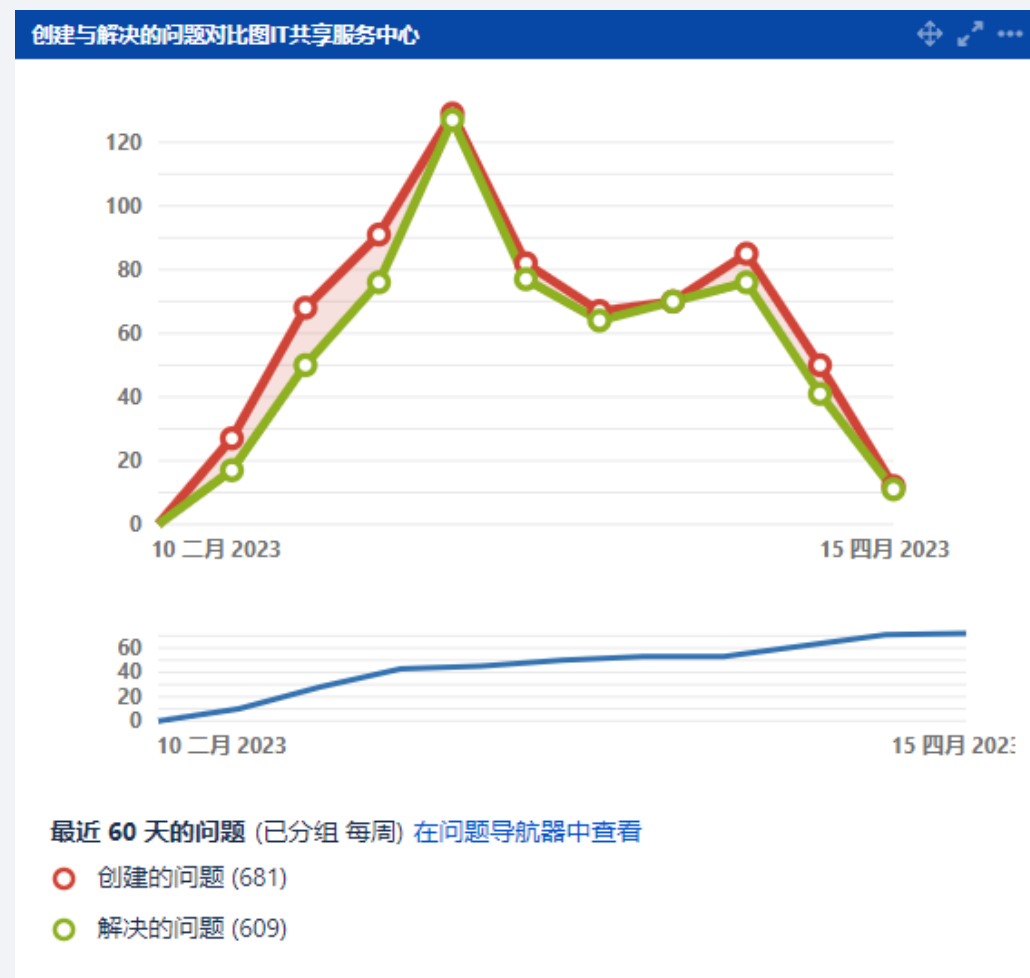
附件

拖拽文件到这里, 或 浏览.

集成OA、钉钉、邮件系统



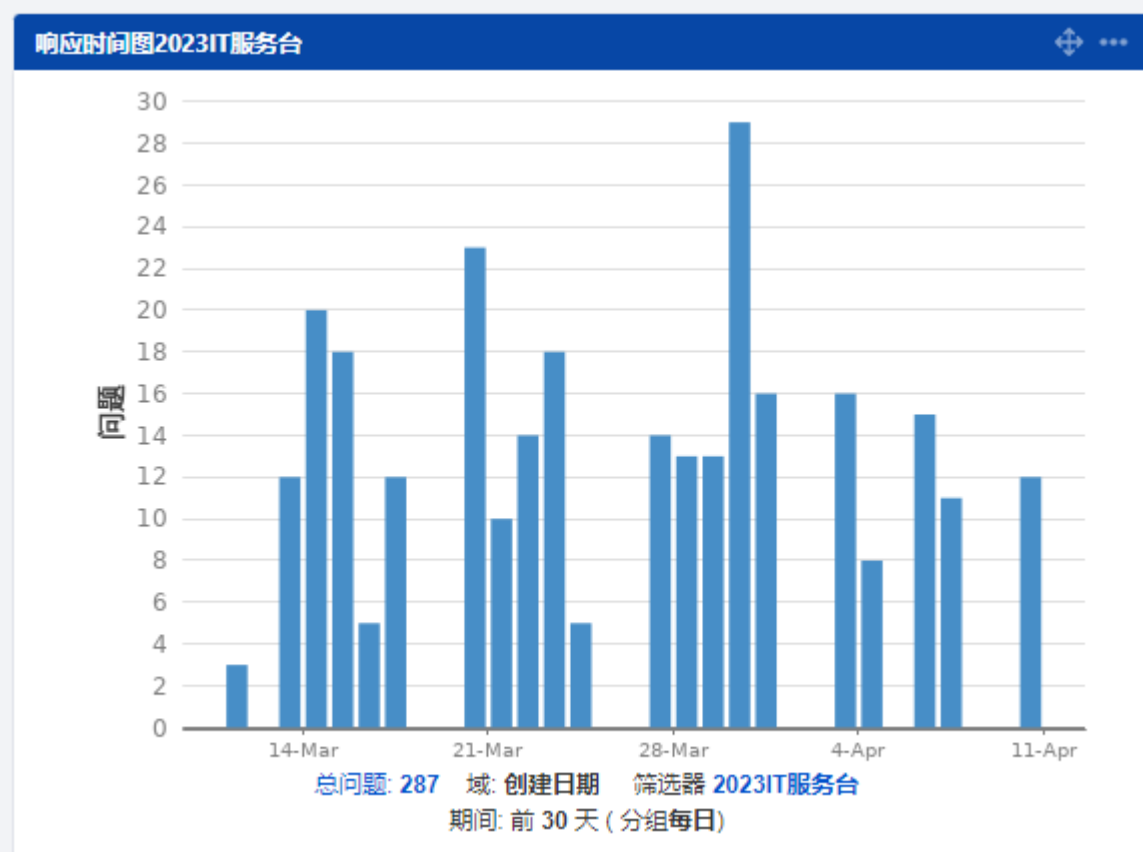
可视化分析



2维筛选器统计: 2023IT服务台

状态

处理中	0	1	7	0	0	0	4	0	0	0	0	
已关闭	3	136	155	210	4	87	65	180	38	6	0	1
升级研发处理	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0
已解决	1	1	17	0	0	6	4	0	89	0	2	0
等待处理	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0
唯一问题合计:	4	138	182	210	4	96	74	183	127	6	2	1



运维工作情况

资源情况: 正常

运维优化: 提高分类准确度; 减少挂起问题数量, 加强跟进;

运维情况:

应用系统	问题分类	问题数量	响应超时	解决超时	平均响应	平均解决
BPM	1 操作咨询	17	0	0	5	49
BPM	2 配置调整	15	0	0	7	32
BPM	3 系统问题	12	0	0	7	19
BPM	9 其它问题	6	0	0	5	19
X3	1 操作咨询	4	0	0	6	35
X3	3 系统问题	10	0	0	14	53
X3	9 其它问题	12	0	0	30	51
X3	3 系统问题	3	0	0	74	259
X3	9 其它问题	3	0	0	55	193

2022，流程固化，习惯形成

- 新上线系统，在交付与运维握手期后，可快速纳入IT服务台
- 系统问题、请求、咨询等提单率>95%
- IT服务 KPI以系统数据为分析基础



2023年，能力形成，持续优化

- 服务请求，增加评审和审批，规范工作流程，控制流程风险
- 业务需求，从线下到线上，投入产出评审
- 开发方案评审，提升沟通效率



Atlassian 中国合作伙伴企业日^{'23}

演讲目录

业务背景

IT服务台应用分析

KANBAN应用分析

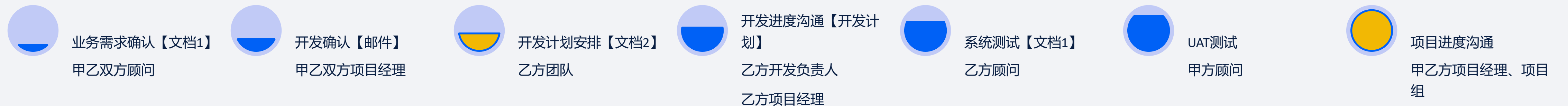
总结与回顾

2022年，KANBAN管理

业务背景：XX系统实施中识别的二次开发工作，涉及甲乙双方五个业务领域

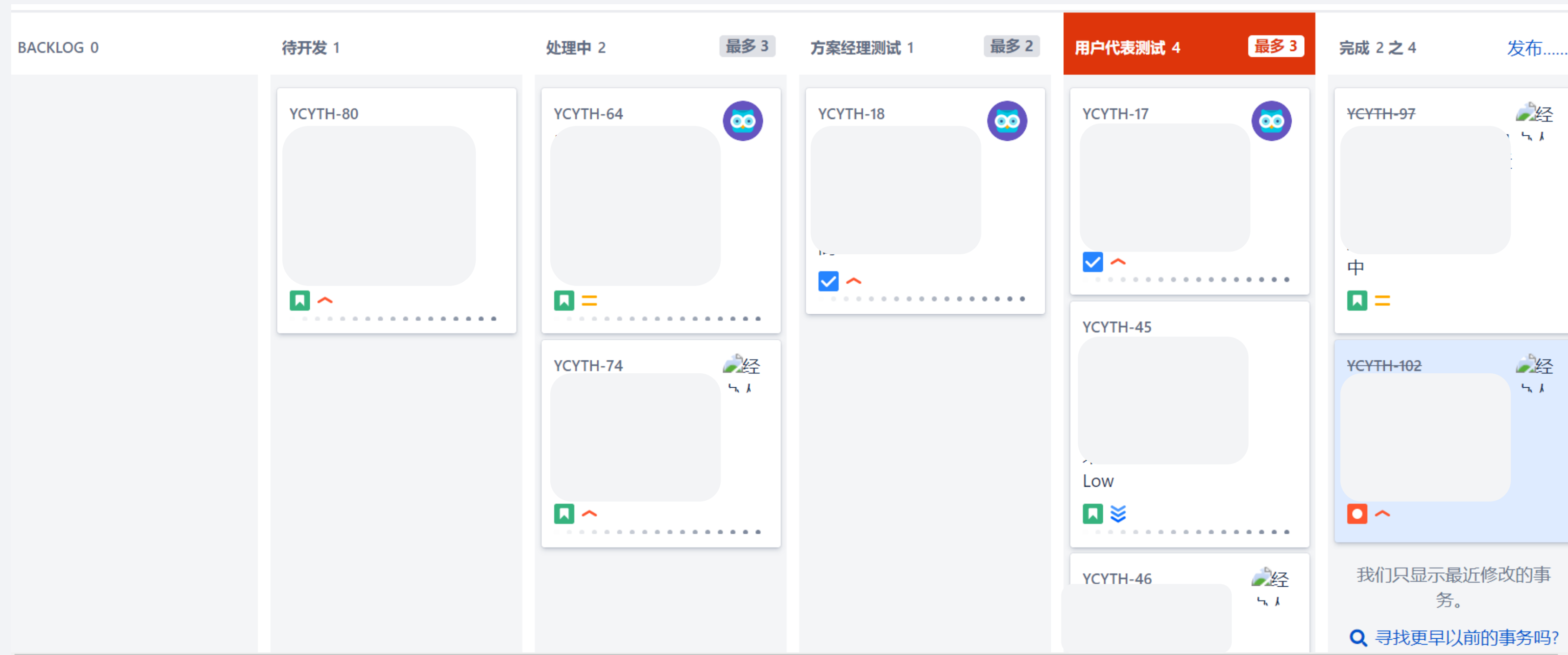
存在问题：开发工作交付进度与质量无法保障整体项目进度

亟需解决：信息脱节、沟通效率低、重要性及优先级排序、资源瓶颈识别

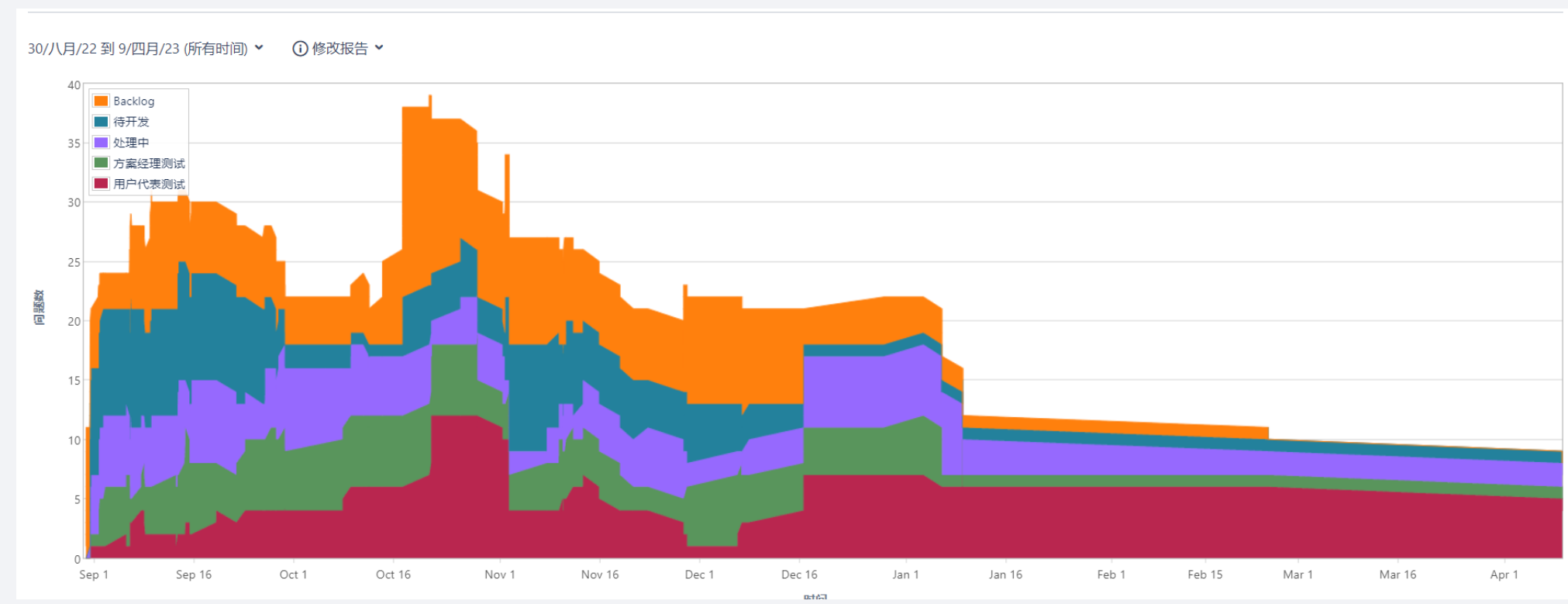
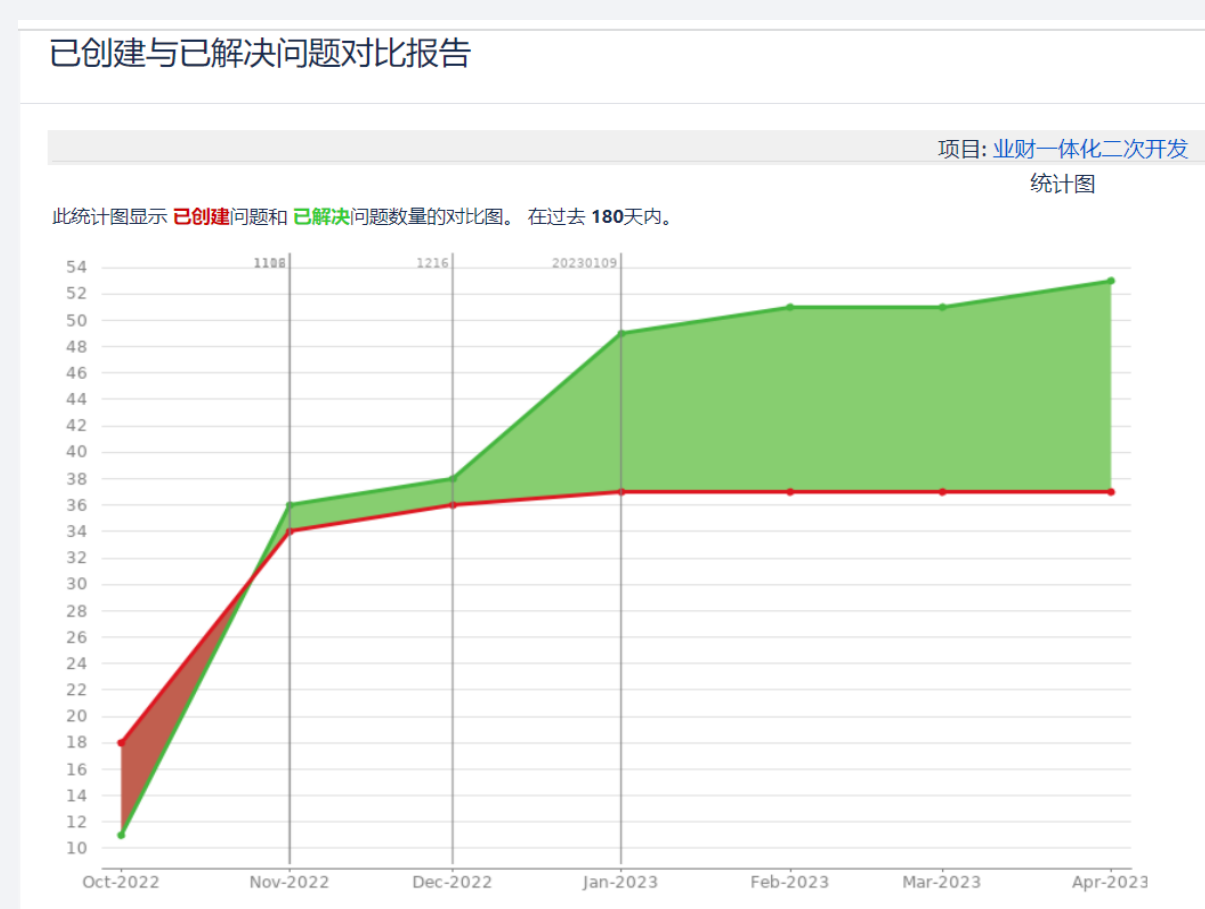
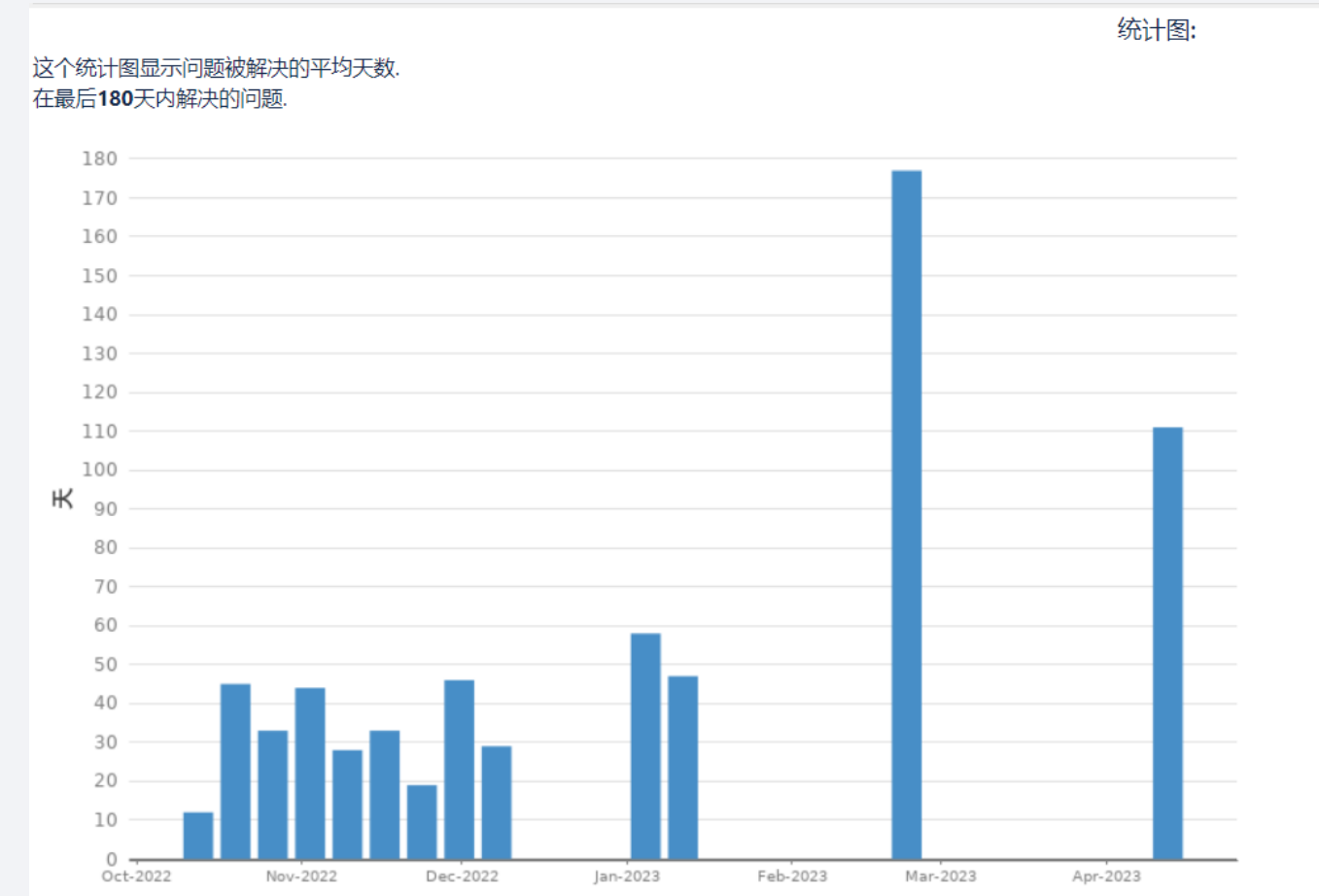
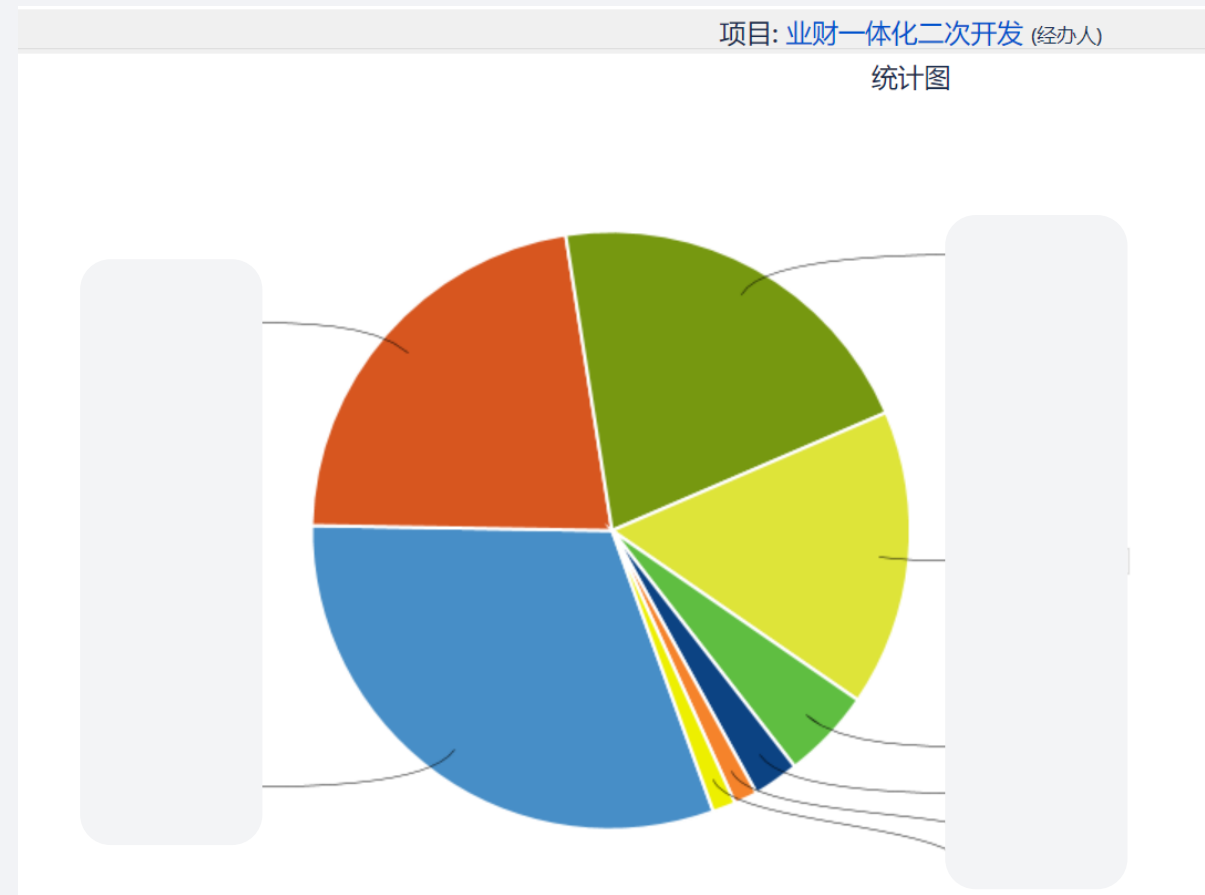


KANBAN使用流程

- **BACKLOG**，甲乙双方定期评审业务需求，乙方方案经理将开发的业务需求录入到BACKLOG
- 甲乙双方定期会议将BACKLOG调整到**待开发事项**，确认重要性和优先级
- 乙方开发经理进行开发阶段状态管理，**处理中、方案经理测试，用户代表测试**；方案经理确认**完成**
- 双方定期会议跟进开发进度、资源安排等情况，及时应对风险、问题、紧急插单等情况



可视化分析



Atlassian 中国合作伙伴企业日 '23

演讲目录

业务背景

IT服务台应用分析

KANBAN应用分析

总结与回顾

回顾与总结

应用无限

- ◆ Jira Software
- ✕ Confluence
- ⚡ Jira Service Management



- 沟通高效、信息透明
- 规范化、标准化、流程化
- 可分析、可量化
- 持续提升

提升服务效能

IT，更有价值

- 弹性组织
- 业务支持
- 战略支撑



Thank you!

