



# 5 tips bagi tim TI menggunakan Jira Service Management

---

Praktik terbaik untuk meningkatkan manajemen layanan TI yang memberikan nilai nyata

# 1. Ciptakan kultur peningkatan berkelanjutan

Buat penilaian berkelanjutan terhadap proses manajemen layanan dan operasi untuk mengetahui peningkatan bertahap yang harus dilakukan. Daripada melakukan perubahan besar, fokuslah untuk menemukan bagian yang memerlukan penyesuaian. Anda dapat membuat sedikit perubahan, sekaligus belajar banyak tentang bagaimana hal tersebut memengaruhi lingkungan Anda. Perubahan kecil akan lebih mudah dipulihkan ke keadaan sebelumnya jika diperlukan, atau terus kembangkan jika perubahan tersebut menunjukkan peningkatan. Jangan takut untuk mencoba!

# 2. Pahami posisi Anda di peta kematangan ITIL

[Model Kematangan ITIL](#) menilai kemampuan manajemen layanan organisasi Anda serta kematangan struktur tata kelola dan sistem manajemen Anda. Terlepas dari tingkat kematangan Anda, pertimbangkan apa yang perlu Anda lakukan untuk naik ke tingkat berikutnya. Perhatikan bahwa Anda tidak dapat langsung lompat dari nol ke empat. Anda tidak dapat melompati setiap tingkatan sehubungan dengan kematangan ITIL. Menjalani detail setiap tingkatan adalah bagian dari proses kemajuan. **Sebagai Mitra Solusi lokal Anda dengan keahlian mendalam dalam manajemen layanan, kami dapat membantu membuat strategi untuk menjalani setiap tingkatan ini jika Anda membutuhkan bantuan.**

# 3. Tingkatkan penerapan perubahan

Penerapan perubahan adalah kunci untuk menghindari kegagalan sistem penting dan terputusnya layanan. Anda pasti tidak ingin membahayakan lingkungan atau pengalaman pelanggan Anda dengan tidak memeriksa potensi perubahan secara menyeluruh.

TI harus mencapai keseimbangan di antara tantangan penerapan perubahan ini sekaligus menemukan cara untuk meningkatkan proses penerapan perubahan. Menerapkan perubahan berarti Anda perlu mendukung orang untuk melakukan perubahan, sehingga bisnis Anda dapat terus meningkat.

## Tantangan penerapan perubahan:

- Proses yang lambat dan berat
- Gesekan antara pengembang dan operasi
- Perlu menyeimbangkan risiko dengan inovasi

Jira Service Management membantu mempercepat proses penerapan perubahan dengan dua metode:

## 1 Kemampuan penilaian risiko otomatis

Jira Service Management dapat diintegrasikan ke dalam saluran CI/CD sehingga permintaan perubahan kode dibuat secara otomatis. Dengan menggunakan mesin penilaian risiko, perubahan berisiko rendah dapat langsung disetujui dan diterapkan secara otomatis, sedangkan perubahan berisiko tinggi masih akan memerlukan persetujuan manual.

Organisasi dapat mempercepat transformasi dengan membuka inisiasi perubahan ke audiens yang lebih luas. Portal layanan mandiri memungkinkan audiens yang lebih luas untuk mengirimkan perubahan, dan formulir dinamis memastikan input yang tepat diambil berdasarkan permintaan.



## 2 Analitik untuk pendekatan berbasis data guna menginformasikan manajemen perubahan. Ada 3 area analitik yang dapat diterapkan di sini:

**Klasifikasi data:** Ada berbagai jenis data yang disimpan dalam sistem. Sistem mungkin menyimpan apa saja, mulai dari data pelanggan, data keuangan, data administratif, hingga detail konfigurasi. Jenis data yang berbeda perlu diperlakukan secara berbeda.

**Keberhasilan masa lalu:** Pertimbangkan pengalaman masa lalu dan buat keputusan berdasarkan cara kerja berbagai hal sebelumnya. Terkadang perubahan standar dapat tiba-tiba mematikan sistem, atau perubahan berisiko tinggi dapat berjalan lancar. Gunakan situasi masa lalu ini untuk membantu menentukan risiko dan meniadakan kesalahan manusia.

**Arahkan secara otomatis:** Berapa tingkat keberhasilan untuk jenis perubahan ini? Jika tingkat keberhasilan tinggi, arahkan secara otomatis untuk mempercepat bisnis Anda tanpa memengaruhi risiko.

## 4. Tingkatkan analitik Anda

Ada banyak pengetahuan yang tersembunyi dalam data perangkat lunak manajemen layanan Anda yang dapat mengubah pengambilan keputusan Anda. Jira Service Management menawarkan beberapa opsi terkait cara menangani analisis data:

### Pelaporan asli

Untuk laporan harian standar, pelaporan dan dasbor yang dibuat di Jira Service Management mencakup sebagian besar dari apa yang Anda butuhkan. Analitik luar biasa ini memungkinkan Anda secara cepat mengambil analitik dengan cepat dan menelusurinya sesuai kebutuhan.

### Opsi pihak ketiga

Untuk penghitungan yang lebih rumit, ada sejumlah opsi pihak ketiga, termasuk: Easy BI, Tableau, dan Power BI. Anda dapat mengambil data dari lingkungan Jira Service Management ke dalam sistem tersebut. Hal ini berguna jika Anda ingin menggabungkan data manajemen layanan ke dalam format pelaporan yang sudah biasa digunakan di organisasi Anda.

### Analitik Atlassian

Dibuat untuk pelanggan perusahaan di platform Atlassian, kemampuan lintas produk ini terhubung dengan mulus ke Atlassian Data Lake, sehingga pengguna dapat menganalisis data sesuai keinginan mereka, baik dengan dasbor bawaan atau menggunakan editor kode rendah/tanpa kode untuk dasbor kustom, mis. ***Bagaimana gangguan layanan memengaruhi pendapatan?*** Berapa biaya pengiriman layanan? Dengan menggabungkan data dari berbagai sumber, Anda bisa mendapatkan gambaran yang lebih mendalam dan memahami area keberhasilan atau masalah.



## 5. Gunakan aplikasi dan plugin untuk meningkatkan meja layanan Anda

Di dunia TI, selalu ada kekurangan konsistensi. Meskipun kita semua mungkin mengikuti praktik ITIL standar, kita melihat dan menanganinya secara berbeda agar sesuai dengan kebutuhan unik organisasi kita. Kita semua mungkin menjalankan manajemen insiden, permintaan layanan, manajemen masalah, manajemen perubahan, tetapi kita pasti tidak melakukannya dengan cara yang sama.

Itulah alasan ribuan pelanggan menggunakan **Atlassian Marketplace** - tempat aplikasi dapat dibeli untuk menjalankan fungsi tertentu di aplikasi Atlassian - seperti Jira Service Management.

**5,000+**

Aplikasi tersedia di marketplace saat ini

**28,000**

Rata-rata aplikasi telah diunduh/ digunakan di Jira Service Management setiap minggunya

Jika Anda memerlukan bantuan untuk menemukan aplikasi Atlassian Marketplace yang dapat membantu menyempurnakan ITSM Anda, silakan hubungi kami.

**Dengan berpindah ke cloud, admin memerlukan koneksi, penyesuaian, keamanan, dan kontrol.**

Hubungi Mitra Solusi Atlassian lokal Anda untuk mengetahui fitur lengkap paket Cloud Enterprise dari Atlassian.

