

Forrester 受 Atlassian 委託進行
總體經濟影響研究™
2019 年 6 月

Atlassian ITSM 的 總體經濟影響™

Jira Service Desk
節省成本、並實現業務收益

目錄

摘要	1
主要發現	2
TEI 框架與研究方法	4
Jira Service Desk 用戶體驗	5
受訪組織	5
主要挑戰	5
解決方案要求	6
主要結果	6
複合組織	7
效益分析	9
提高服務團隊人員的工作效率	9
提高基礎構架支持團隊的工作效率	12
替換傳統 ITSM 工具帶來的成本節省	13
提高最終用戶的工作效率	14
靈活性	15
成本分析	17
Jira Service Desk 解決方案成本	17
初始建置成本	18
持續專業服務成本	20
財務狀況總結	21
Atlassian Jira Service Desk 概述	22
附錄 A：總體經濟影響力 (Total Economic Impact, TEI)	23
附錄 B：補充資料	24
附錄 C：章節附註	25

項目總監：
Yi Qin Teow

撰稿人：
雷吉·劉 (Reggie Lau)

Forrester 諮詢公司概况

Forrester 諮詢公司在獨立、客觀的研究基礎上提供各種諮詢服務，以說明領導者在其所屬組織中取得成功。Forrester 諮詢公司的服務範圍包括短期戰略會議以及各種定制專案，從而可以將您同研究分析師直接聯繫在一起，而研究分析師可以將專家的見解應用到您的特定業務挑戰中。如要瞭解更多資訊，請訪問公司網站：forrester.com/consulting。

© 2019年，Forrester 研究有限公司版權所有。嚴禁擅自進行複製。所提供的資訊均基於現有的最佳資源。我們提供的意見反映了當時所做出的判斷，並且隨時可以予以更改。Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, 以及 TEI 均為 Forrester 研究公司擁有的商標。所有其他商標是其相應所屬公司的財產。如要瞭解更多資訊，請參閱 Forrester 公司網站：forrester.com。

效益與成本



減少工單處理時間：
61%



替代傳統IT服務管理工具
節省的成本：
\$819,169 (美元)



由於自助服務功能工單
偏轉率：
20%

執行摘要

IT 服務管理 (ITSM)，通常情況下等同於 IT 基礎構架庫 (ITIL)，源於在 IT 基礎構架日益複雜的情況下，對以更加高效和有效的方式提供 IT 服務的基本需求。在過去的幾年裡，為了回應數位技術的快速發展，IT 服務管理已經演變為能夠整合各種新興技術（例如：人工智慧、機器學習 (ML)）和流程（例如：DevOps），以滿足對更高敏捷性和速度的需求。除了管理服務請求之外，同樣部署了各種IT服務管理工具，以支援 IT 團隊進行更加有效的部屬活動，例如事件管理和變更等。該類整合功能可以確保IT團隊能夠減少服務停機的時間，並確保最小程度的服務中斷，否則該類停機和服務中斷可能會對業務造成直接的負面影響。

作為 ITSM 的解決方案，ITSM 工具所取得的成功已經導致其功能擴展到以業務為中心各種使用情況中（例如：人力資源、設備、工程、法律和其他內部共用服務）。這種解決方案被稱為企業服務管理 (ESM)。

企業服務管理以IT服務管理 (ITSM) 為基礎，通過強大的自動化和自助服務功能，使使用者能夠快速、無縫地獲得企業業務和 IT 服務資訊、協助和審批。儘管企業服務管理解決方案仍然處於初級階段，但隨著員工體驗佔據了中心舞臺，企業服務管理可能提供的巨大企業整合價值將繼續推動企業採用更多的類似解決方案。

此外，員工依靠電子郵件、電話或階梯式服務平臺獲得服務請求回應的日子已經一去不復返了。數位化的興起不僅提高了人們對運營效率的期望，而且催生了自助服務文化。Atlassian Jira Service Desk (JSD) 可以支援適用於 IT 服務管理和企業服務管理的方法，在複雜、並且缺乏靈活性的工作流程中可以實現易用性、協作性和知識共用。所有代理均能夠通過更加簡單的服務請求分類和解決提高效率。對於用戶而言，簡單的一站式自助服務門戶可以確保使用者能夠方便地提交各項請求或單獨查找所查詢問題的答案。

Atlassian 委託 Forrester 進行了一項 TEITM (TEI) 的研究，並調查了企業通過部署 Jira Service Desk 可以實現的潛在投資回報率。本項研究的目的是為讀者提供一個評估 Jira Service Desk 對其所屬組織潛在財務影響的框架。

為了更好地瞭解該項投資的收益、成本和風險，Forrester 回訪了 5 位有多年使用 Jira Service Desk 經驗的企業客戶。在採用 Jira Service Desk 之前，受訪客戶大多使用傳統的IT服務管理工具或多種交互管道（例如：電子郵件、電話、階梯式服務平臺等）的組合，以管理其服務請求。因此，該類客戶將 Jira Service Desk 作為一種解決方案，以消除其當前服務管理方法中的低效之處。在實現這一目標的過程中，該類客戶還經歷了跨團隊協作方面的改進，以及更加積極的用戶體驗。

Forrester 設計了一家名為“Deagon Travel”的複合型組織，以表現該項研究的結果並綜合客戶訪談獲得的回饋。

主要發現

量化效益。 以下經過風險調整後的現值 (PV) 量化效益表現了受訪公司所獲得的各種效益：

- › **提高服務支援團隊的工作效率 (\$2,023,906)**。這種效益主要體現在各服務團隊 (例如：IT、人力資源、和金融服務代理商) 的效率得到了提高，因為 Jira Service Desk 的自助服務功能提高了服務請求的執行速度，並且減少了工單數量。將 Confluence (Atlassian 的協作軟體) 作為知識庫予以整合後，用戶可以更加輕鬆地從知識庫文章、指南和常見問題庫中找到答案，而無需提交服務請求。通過 Jira Service Desk 對 Confluence 的點擊率顯著增加的同時，我們還觀察到 20% 的工單偏轉率。具體而言，在採用了 Jira Service Desk 之後，僅人力資源團隊訪問 Confluence 的人數就增加了 230%。
- › **提高基礎架構支援團隊的工作效率 (\$918,789)**。這種效益主要體現在，由於使用了 Jira Service Desk 的工作平臺，提高了基礎架構支援團隊與工程和軟體發展團隊之間的協作和溝通，從而減少了工單處理時間。與請求者之間的來回溝通或孤島式資訊傳遞不同，支援人員現在能夠在提交的工單中獲取足夠的資訊，從而更快地解決各種事件和基礎架構請求。因此，支持人員不僅在工作效率方面提高了 61%，而且能夠在 85% 的時間內實現其 SLA 目標。
- › **傳統 ITSM 工具被替代節省了成本 (\$819,169)**。隨著 Jira Service Desk 的採用，傳統的 ITSM 工具退出了使用，由於較低的月訂閱費用和合約導致直接成本的節省。由於導入時間較短，並且在執行複雜的工作流程時不需要專業顧問，因此節省了額外的成本。
- › **提高最終用戶的工作效率 (\$322,689)**。服務請求流程的改進不僅提高了用戶滿意度，而且用戶門戶提供的自助服務功能，還提高了用戶的效率。因此，用戶可以節省獲得查詢問題答案的時間，或者能夠更快地提交服務請求。平均而言，員工每個季度在服務請求方面可以節省 30 分鐘的時間。

非量化效益。 受訪各家組織均獲得了以下各種效益，在本項研究中並未對其予以量化：

- › **提高跨團隊協作。** Jira Service Desk 的跨越制式架構的特性同樣可以確保各個團隊能夠以更加具有協作性的方式進行合作。例如，平臺跨團隊連結工單的功能意味著 IT 團隊可以在平臺內輕鬆地將錯誤修復請求進行分類，並轉交給其服務台/開發團隊。



投資報酬率：
246%



收益現值：
\$4,084,553



淨現值：
\$2,903,816



投資回收期：
少於 6 個月

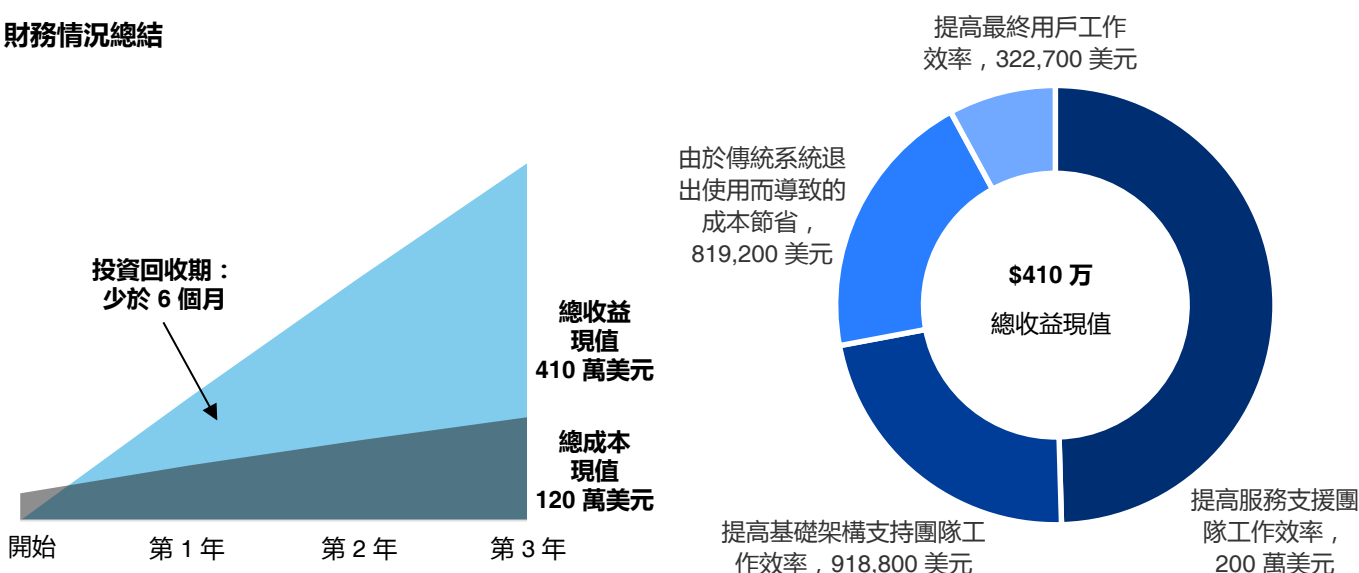
- 改善用戶體驗。最終使用者受益於 Jira Service Desk 簡單、直覺的介面。通過引入 Jira Service Desk 簡單的內置機制對 CSAT (客戶滿意度, Customer Satisfaction) 進行衡量, 受訪各家組織已經開始了收集使用者回饋的程式。每一家組織目前每月可以收到 40-50 份用戶回饋報告, 平均滿意度為 4.8 份 (滿分 5 分)。投訴量已經下降, 而 Jira Service Desk 平臺的易用性則是最常見的正面回饋之一。

成本。 受訪各家組織發生了以下經過風險調整的現值成本：

- Jira Service Desk 解決方案的成本 (\$391,729)**。本項研究的解決方案成本以所提供的自我管理的 Data Center 為基礎, 其中包括 1000Agents 產品授權成本以及和兩個 Jira Service Desk 外掛程式的購買費用：1) Refined for Jira Service Desk ; 2) Riada Insight。我們鼓勵讀者參照 Atlassian 網站, 根據公司的需求和預期的使用量獲得一個定價清單的樣本。
- 初始設置成本 (\$312,627)**。該項成本主要包括與 Jira Service Desk 的導入相關的成本, 在組織遷移到 Atlassian Data Center 時應當執行的操作。該項成本包括有關設置的協力廠商諮詢費 (例如：如整合和工作流程配置)、各位主要處理人員(Agents)的培訓時間、以及組織其他部分的使用者學習時間。
- 專業服務成本 (\$476,381)**。受訪組織所發生的持續成本包括專門用於在組織範圍內對 Jira Service Desk 的管理予以支援的各項託管式服務和內部全職員工的成本。

Forrester 對 5 位元現有客戶進行的回訪以及隨後的財務分析發現, 根據受訪組織的情況, 每一家組織在三年內獲得的收益為 \$4,084,553, 發生的成本為 \$1,180,737, 合計淨現值 (NPV) 為 \$2,903,816, 投資回報率為 246%。

財務情況總結



總體經濟影響 (Total Economic Impact, TEI) 架構與研究方法

根據回訪中所提供的資訊，Forrester 為那些考慮導入 Atlassian Jira Service Desk 的組織構建了一個 TEI™ (Total Economic Impact) 架構。

該架構的目標是要確定影響投資決策的成本、收益、靈活性和風險因素。Forrester 採取了多步驟的方法，以評估 Atlassian Jira Service Desk 對某一家組織的影響：

TEI 方法可以幫助各家公司向其高層管理人員以及其他重要業務利益相關人展示、證明和實現各項 IT 投入的有形價值。



盡職調查

對 Atlassian 的利益相關人以及 Forrester 分析師進行回訪，以收集有關 Jira Service Desk 的資料。



客戶回訪

對使用 Jira Service Desk 的四家組織進行了回訪，以獲得有關成本、收益和風險的資料。



複合組織

根據受訪組織的特點設計的一個複合型組織。



金融模型框架

利用 TEI 方法構建了可以表現回訪情況的金融模型，並根據受訪組織面臨的問題和關注點對金融模型進行了風險調整。



案例研究

在為 Atlassian Jira Service Desk 的影響情況建模時，採用了 TEI 的四項基本元素：收益、成本、靈活性和風險。考慮到企業對與 IT 投資相關的投資回報率分析越來越複雜，Forrester TEI 方法可以提供購買決策總體經濟影響的全貌。有關 TEI 方法的其他資訊，請參閱附錄 A。

資訊披露

讀者應注意以下事項：

本項研究由 Atlassian 委託，並由 Forrester 諮詢公司提供。本項研究並不準備用於進行競爭性分析。

Forrester 對其他組織可以獲得的潛在投資回報率並未做出任何假設。Forrester 強烈建議讀者在報告提供的框架內使用自己的估算，以確定對 Atlassian Jira Service Desk 的投資是否合適。

Atlassian 已經進行了審核並向 Forrester 提供了回饋。但是，Forrester 保留對本項研究及其結果的編輯控制權，並且不接受與 Forrester 的調查結果相矛盾或導致難以理解研究意義的各種研究變更情況。

Atlassian 提供了訪談客戶名稱，但是並沒有參與到訪談過程。

Jira Service Desk 客戶體驗旅程

對 Jira Service Desk 進行投資之前及之後

受訪組織

針對本項研究，Forrester 對 Atlassian Jira Service Desk 客戶進行了五次訪談。

受訪客戶包括：

行業	區域	受訪人	用戶數量
應用性能管理	全球	Atlassian 套件工程主管及 Jira 管理員	~2,100
消費性電子產品	全球	Jira 管理員	~4,500
教育	美國	首席 IT 架構師	~58,000
公共部門	美國	Jira 全域管理員（承包商）	~100,000
旅遊	全球	Atlassian 高級基礎構架工程師	~9,000

主要挑戰內容

五家受訪組織在部署 Jira Service Desk 之前均經歷了以下主要挑戰：

- ▶ **傳統 ITSM 工具的不靈活性和高成本。** 使用基於 ITIL 的傳統服務台導致工作流程中存在一定的刻板性和複雜性，從而限制了服務團隊有效配置和管理其服務請求的能力。例如，許多傳統的 ITSM 工具缺乏靈活性，不能確保管理員能夠以最適合服務代理商和最終使用者需求的方式輕鬆地自訂工作流程和服務請求表單。因此，可能將工單分派到錯誤的服務處理單位，在這種情況下管理員無法快速地調整工作流程予以回應。此外，在服務請求工單中獲取的資訊並不充分，會導致與用戶之間頻繁的往來通信，從而延長了解決時間。一個可以在 15 分鐘內完成的服務請求需要耗費 3 到 4 個小時，因為使用者通常需要 1 到 2 個小時的時間進行回應。此外，維護該類傳統 ITSM 工具的高成本促使服務團隊尋求其他替代解決方案，以確保能有更大的自訂空間。
- ▶ **繁瑣的服務管理流程。** 沒有服務平臺功能的服務團隊對來自電子郵件、電話、和階梯式服務台的服務請求應接不暇。沒有任何一種結構化的方法可以及時對該類服務請求的解決方案進行分類或管理。在多個服務管道之間進行切換以及對不活躍請求追蹤耗費了大量的時間。此外，服務團隊人員必須採取手動方式將使用者重新定向或將錯誤的服務請求分派到正確的服務團隊。沒有將專業知識整合到流程中，使得服務代理和最終使用者都無法輕易獲得他們所需要的資訊。

“自從我們導入 Jira Service Desk 以來，我們 IT 支援團隊人員的數量並沒有增長。事實上，該類支援服務人數反而減少了。每個 IT 支援人員現在都能夠支援更多數量的員工。”

工程主管，應用性能管理



“我們聘請了一名全職工程師進行有關 Jira Service Desk 方面的工作，從而能夠以比其他產品更低的成本在整個組織內部署 Jira Service Desk。”

首席 IT 架構師，研究大學



- › **服務品質缺乏可見度。** 在使用 Jira Service Desk 之前，大多數服務團隊沒有設置任何關鍵績效指標(KPI)或服務水平協定 (SLA)，以衡量其根據約定的服務標準予以執行的情況。對於關鍵的操作衡量，例如平均解決時間、第一時間解決率、或積壓量等，並沒有進行跟蹤，因此並沒有確實瞭解團隊的服務效率。同樣，並沒有收集使用者對服務請求處理的滿意度和回饋，以瞭解和解決用戶的痛點。

解決方案需求

受訪組織尋求可以實現以下目標的解決方案：

- › 在配置工作流程和管理服務請求方面可以實現更大的靈活性和易用性。
- › 實現工作流程的自動化，這樣服務團隊人員就可以優先處理和集中解決更重要和緊急的服務請求。
- › 改善不同服務和開發團隊之間的協作情況。
- › 根據 KPIs 和 SLAs 輕鬆地進行服務績效的追蹤和衡量。
- › 實現更高的成本效率和更短的導入時間架構。

主要結果

從所進行的回訪表明，Jira Service Desk 投資的主要結果包括：

- › **更加靈活的服務管理方法。** Jira Service Desk 確保管理員能夠利用自動化和配置功能來設計最適合其團隊需要的工作流程。此外，目前 Atlassian Marketplace 提供 900 多種應用程式，從而可以根據需求以客製化服務平臺。因此，各個團隊能夠快速行動，以完成服務請求、提高透明性、並更好地與敏捷和 DevOps 開發團隊保持一致，同時支持有價值的 ITIL 實踐，以便在組織不斷發展的同時實現各項操作的標準化。
- › **提高員工工作效率。** Jira Service Desk 的導入在整個組織範圍內實現了工作效率的提高。支援人員能夠以更加具有協作性的方式工作，並更加有效地解決各項服務請求，同時專注於更加重要並且需要支援人員予以注意的服務請求。例如，基礎架構支援團隊的工作效率提高了 61%，並且能夠以相同的團隊規模為更多的使用者提供服務。利用強大的知識庫支援的用戶網站平臺所具有的自助服務功能，可以確保使用者能夠更快地獲得查詢問題的答案或填寫服務請求。
- › **改善用戶體驗。** Jira Service Desk 簡單、直覺的使用者介面改善了服務團隊和最終使用者的使用者體驗。與局限於若干受過培訓的主要使用者的複雜工作流程不同，由於其所具有的易用性，可以在整個組織範圍內更加快速、更加廣泛的採用 Jira Service Desk。如果之前並不存在追蹤和衡量服務績效的程式，導入 Jira Service Desk 可以說明組織採用結構化的方法，以收集和 analyzing 用戶回饋。然後，可以對所確定的用戶痛點進行調查研究，隨後予以改進，以應對該類挑戰。這種對用戶體驗的更大關注導致了平均滿意度高達 4.8 分（滿分 5 分）。

“透過 Jira Service Desk，我們能夠很好地達到 SLA 目標，80% 到 85% 的時間達到目標。”

Jira 管理員，音訊電子產品公司



“我們大大提高了完成請求的速度，因為我們有合適的人員擔任合適的角色，他們知道如何快速地完成請求。”

Jira 全域管理員，美國政府機構



複合組織

根據所進行的訪談，Forrester 構建了一個TEI框架、一家複合公司、以及一項相關的投資回報率分析，以說明在財務方面受到影響的各個領域。該複合組織可以代表 Forrester 訪談的五家公司，並且在下一節中用於呈現總體財務分析情況。Forrester 通過客戶訪談綜合構建的複合組織具有以下特點：

Deagon 旅行社

複合組織說明。 Deagon 旅行社是一家具有領先地位的線上旅遊商城和接待服務經紀公司，總部位於美國舊金山市，現有員工 9000 人。作為一家科技初創公司，該組織在過去十年中搭上數位技術繁榮的便車，實現了指數級增長。

部署特性。 在採用 Jira Service Desk 之前，工程與軟體發展部門已經將 Jira Software 用於以敏捷和協作的方式管理其軟體發展專案。Jira Software 實現的效率提高促使組織探索將 Jira Service Desk 作為組織範圍內更加有效地管理服務請求的解決方案。此外，團隊目前對 Jira Software 的熟悉程度確保其能夠快速部署和輕鬆維護 Jira Service Desk。順利進行了六個月的概念驗證（POC）後，為採用 Jira Service Desk 提供了有說服力的業務實例，從而可以執行 Jira Service Desk 的導入，同時組織可以遷移到 Atlassian Data Center。基於 ITIL 的傳統服務台工作平臺以及電子郵件、電話等傳統工具在此過程中被淘汰。

由於該友善的使用者工作平臺所具有的優點，更多的非技術團隊採用了該工作平臺。目前，為了進行服務請求管理，組織範圍內的各個團隊正在部署 Jira Service Desk，包括 IT、人力資源、財務乃至基礎架構支援等團隊。

此外，Jira Service Desk 在支持事件管理和變更過程方面也被證明是方便的。在發生計畫內和計畫外的服務事件時，Jira Service Desk 入口網站用於向用戶發出警報並將詳細資訊傳遞給使用者。另外還建立了一個社區聊天室，為用戶提供有關 Confluence 的必要資訊。在變更啟用方面，Jira Service Desk 首先用於根據變更請求的類型確定適當的支援等級。例如，工作流程修改可以歸為第 2 級，而許可權方案更改則可以歸為第 1 級。變更請求流程通常由軟體發展團隊使用，可以確保在其 Jira Software 專案中設置連結問題。Jira Service Desk 的自動化功能可以確保根據對連結問題進行的更改情況觸發相應操作。



複合性組織

假設條件：

- 9,000位 Jira Service Desk 用戶
- 750 位服務團隊人員

隨著 Jira Service Desk 的使用不斷擴展，正在不斷地研究更多的使用實例，以實現在組織範圍內更加有效的服務管理程式。

收益分析

適用於複合組織的量化收益資料

總收益

編號	收益	第 1 年	第 2 年	第 3 年	總計	現值
Atr	提高服務團隊人員的工作效率	\$754,721	\$816,230	\$882,753	\$2,453,704	\$2,023,906
Btr	提高基礎架構支援團隊的工作效率	\$342,619	\$370,543	\$400,742	\$1,113,904	\$918,789
Ctr	傳統 ITSM 工具退出使用，而節省成本	\$329,400	\$329,400	\$329,400	\$988,200	\$819,169
Dtr	提高最終用戶的工作效率	\$120,332	\$130,139	\$140,745	\$391,216	\$322,689

提高服務團隊人員工作效率

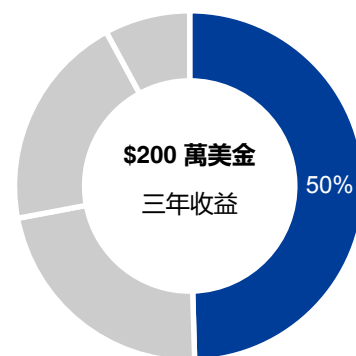
在 Jira Service Desk 出現之前，各種不同的傳統服務台工作平臺和傳統工具（例如：電子郵件和電話）在整個組織中用於管理各項服務請求。但是，隨著組織規模的增長，服務團隊發現對數量不斷增加的工單進行管理越來越具有挑戰性，從而需要更加靈活的、易於使用的服務台，而該類服務台所增加的功能能夠提高團隊的效率，以更好地滿足不斷增長的用戶群的需求。

IT 團隊率先採用了 Jira Service Desk 以取代基於 ITIL 的傳統服務平臺系統。由於成功的使用實例，導致組織內的其他團隊，例如人力資源和財務團隊等，均採用了 Jira Service Desk。

Jira Service Desk 的易用性和以團隊為中心的特性使服務代理能夠以更加快速、更加協作的方式解決服務請求。例如，工作平臺在各個團隊間進行工單連結的能力意味著人力資源團隊可以在工作平臺內輕鬆地將到達其服務台的查詢進行分類、並傳遞給 IT 團隊。此外，任務佇列介面為服務代理提供了服務請求解決流程的公用視圖，並說明服務團隊人員更加有效地處理各項請求，同時專注於更加重要的任務。因此，服務團隊在工作效率方面得到了提高，有助於提高履行服務請求的速度。

此外，Jira Service Desk 和 Confluence 的整合使自助服務功能得以實現，從而減少了由於工單偏轉所導致的工單量。自助服務門戶上的智慧圖表可以在使用者填寫請求時進行學習，並向其推薦答案，減少有可能導致服務請求工單提交的偏轉。在整個組織範圍內，我們發現從 Jira Service Desk 到 Confluence 的點擊量顯著增加，並實現了 20% 的工單偏轉率。具體來說，在導入了服務平臺後，人力資源團隊發現 Confluence 文章的點擊量增加了 230%。本模型中保守地假設平均工單處理時間為 0.64 小時。¹

上表顯示了以下各個領域內實現的所有收益總額，以及按照 10% 貼現的現值 (PV)。在過去三年內，複合組織預計風險調整後的總收益現值將超過 \$400 萬。



提高服務團隊人員
工作效率：
總收益的 50%

影響風險是指投資可能無法滿足組織的業務或技術需求，從而導致整體收益降低的風險。不確定性越高，收益評估的潛在結果範圍就越廣。

Forrester 採用工作效率轉換比率調整工作效率公式，確保其在建模時的真實性和保守性。在進行工作效率轉換時，應當考慮到並不是在工作效率方面節省的每一分鐘都能直接投入到生產工作中：員工可以利用這一時間進行長時間的休息，按時下班等等。本項研究的工作效率轉換比率為 50%。

各家公司還應該考慮工作效率的潛在影響，以及員工通過工作效率所能實現的目標（例如：多解決一項服務請求）。Forrester 並不建議對該類潛在行為的價值進行推測，並將其納入到投資回報率模型中，但是各家公司應當將其視為潛在因素以及靈活性因素。

該模型考慮了可能影響到收益價值的各種風險：

- › Jira Service Desk 用戶採用率方面的差異。
- › 按任務劃分的工資方面的差異。
- › 服務團隊處理時間方面的差異。

考慮到該類風險，Forrester 將該項收益下調了 10%，得到了風險調整後的三年總收益現值為 \$2,023,906。

提高服務代理工作效率：計算表

編號	度量標準	計算結果	第 1 年	第 2 年	第 3 年
A1	納入到 Jira Service Desk 內的用戶數量	第 1 年：複合組織 第 2 年及第 3 年： $A1_{py} * 105\%$	9,000	9,450	9,923
A2	採用 Jira Service Desk 前每位用戶提交的年平均工單數量	假設	42	42	42
A3	採用 Jira Service Desk 前提交的年平均工單數量	$A1 * A2$	378,000	396,900	416,745
A4	由於自我服務功能導致的工單偏轉	複合組織	20%	20%	20%
A5	採用 Jira Service Desk 後提交的年平均工單總數	$(1 - A4) * A3$	302,400	317,520	333,396
A6	每張工單平均處理時間 (小時)	複合組織	0.64	0.64	0.64
A7	服務團隊人員平均滿負荷工資	第 1 年：假設 第 2 年及第 3 年： $A7_{py} * 103\%$	\$72,100	\$74,263	\$76,491
A8	工作效率轉換	假設	50%	50%	50%
At	提高服務團隊人員工作效率	$(A3 - A5) * A6 * (A7 / 2080) * A8$	\$838,578	\$906,923	\$980,837
	風險調整	下調 10%			
Atr	提高服務團隊人員工作效率 (經過風險調整後)		\$754,721	\$816,230	\$882,753

提高基礎架構支援團隊工作效率

基礎架構支援團隊可以滿足工程和軟體發展團隊的需求，幫助管理 70 多項正在進行的不同工程的應用程式。然而，該團隊使用的傳統 ITSM 工具的易用性和靈活性較差，這對及時完成請求提出了挑戰。工單中通常沒有足夠的資訊，這導致支援人員必須重新向使用者要求獲得完成服務請求所需要的資訊。

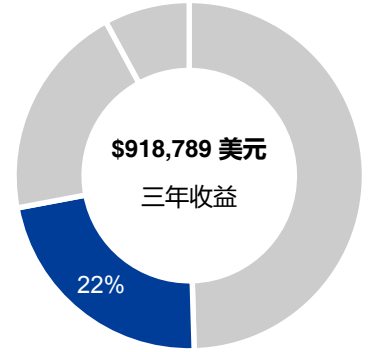
通過 Jira Service Desk，基礎架構支援團隊能夠設計和定制服務請求表單，從而能夠在第一時間收集所需要的資訊。此外，基礎架構支援人員與工程和軟體發展團隊之間的協作和溝通也得到了改善，因為他們在一個工作平臺上工作。這使得每項請求的處理時間減少了 61%，這意味著支持團隊可以在不僱傭更多員工的情況下跟上服務請求工單數量的增長。工單解決時間同樣大幅度減少，從 3 到 4 個小時減少到 1 到 2 個小時。支援團隊在 85% 的時間內達到其 SLA 目標的能力表明第一時間解決率有所提高。

在計算該項收益時，同樣採用了 50% 的工作效率轉換比率，同時假定所節省的時間中只有 50% 實際轉換為工作性輸出。

該模型考慮了可能影響到收益價值的各項風險：

- › 工單數量方面的差異。
- › 按任務劃分的工資方面的差異。
- › Jira 管理人員處理時間方面的差異。

考慮到該類風險，Forrester 將該項收益下調了 10%，得到了風險調整後的三年總收益現值為 918,789\$。



提高基礎架構支援團隊
工作效率：
總收益的 22%

提高基礎架構支援團隊工作效率：計算表

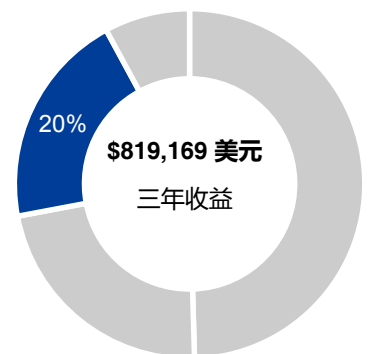
編號	度量標準	計算結果	第 1 年	第 2 年	第 3 年
B1	每位支援人員每週平均工單數量	第 1 年：複合組織 第 2 年及第 3 年： $B1_{py} * 105\%$	180	189	198
B2	支援人員數量	假設	6	6	6
B3	年平均工單數量	$B1 * B2 * 52$	56,160	58,968	61,916
B4	採用 Jira Service Desk 前每張工單的處理時間 (小時)	複合組織	0.64	0.64	0.64
B5	採用 Jira Service Desk 後每張工單節省處理時間 (小時)	複合組織	61%	61%	61%
B6	採用 Jira Service Desk 後每張工單的處理時間 (小時)	$B4 * (1 - B5)$	0.25	0.25	0.25
B7	員工平均滿負荷工資	第 1 年：假設 第 2 年及第 3 年： $B7_{py} * 103\%$	\$72,100	\$74,263	\$76,491
B8	工作效率轉換	假設	50%	50%	50%
Bt	提高基礎架構支援團隊工作效率	$B3 * (B4 - B6) * (B7 / 2,080) * B8$	\$380,688	\$411,714	\$445,269
	風險調整	下調 10%			
Btr	提高基礎架構支援團隊工作效率 (經過風險調整後)		\$342,619	\$370,543	\$400,742

傳統 ITSM 工具退出節省成本

使用傳統的 ITSM 工具不僅具有頑固性和官僚作風，而且維護成本也很高。隨著用戶群的不斷增長，IT 團隊開始尋找更具適應性、可伸縮性和成本效益的其他 ITSM 解決方案。儘管考慮了多種服務管理解決方案，但是該團隊最終決定使用 Jira Service Desk，因為該服務平臺的價格可以承受，並且具有相當的靈活性，從而可以確保在更大的範圍內進行定制，同時易於導入。對於基礎架構支援團隊而言，與 Jira Software 的無縫連接以及團隊對 Jira 工作平臺的熟悉程度，使 Jira Service Desk 明顯優於其他選擇。

當該團隊遷移使用 Jira Service Desk 時，他們替代了傳統 ITSM 工具，將不再需要升級、維護和支援。

為了估算相關的系統節省費用，我們做出下列假設：



傳統 ITSM 工具退出
節省成本：
總收益的 20%

- › 傳統的 ITSM 工具在 Jira Service Desk 上線之日即被淘汰，即第一年開始時。
- › 在三年間，傳統 ITSM 工具的成本沒有增加。

該模型考慮到了可能影響收益價值的風險調整。以下是需要注意的各項風險：

- › 避免升級和維護成本的不確定性。

考慮到該類風險，Forrester 將該項收益下調了 10%，得到了風險調整後的三年總收益現值為 819,169\$。

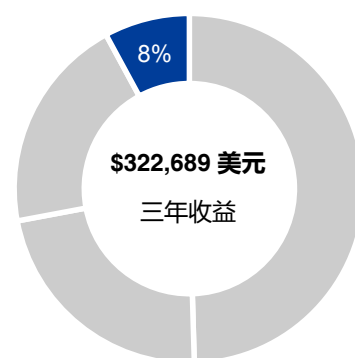
傳統 ITSM 工具退出節省成本：計算表

編號	度量標準	計算結果	第 1 年	第 2 年	第 3 年
C1	傳統 ITSM 工具每位元 IT 團隊人員的成本	複合組織	\$1,080	\$1,080	\$1,080
C2	IT 團隊人員數量	複合組織	250	250	250
C3	工程與軟體發展團隊的傳統 ITSM 工具成本	複合組織	\$96,000	\$96,000	\$96,000
Ct	由於傳統 ITSM 工具退出能節省的成本	$(C1 * C2) + C3$	\$366,000	\$366,000	\$366,000
	風險調整	下調 10%			
Ctr	由于传统 ITSM 工具退出能节省的成本 (经过风险调整后)		\$329,400	\$329,400	\$329,400

提高最終用戶工作效率

Jira Service Desk 提供的大量定制功能使設計具有吸引力、外觀現代化的用戶入口網站成為可能，這不僅吸引了使用者，而且與組織強大的設計文化相匹配。Jira Service Desk 客戶門戶這種簡單而直觀的使用者介面與作為知識庫的 Confluence 很好地整合在一起，為用戶提供了以更有效的方式滿足其需求的自助服務功能。甚至在提交服務請求單之前，就會將其自動引向知識庫文章、常見問答、或可能解決其查詢或問題的指南。此外，有效的服務請求分類減少了使用者和支援人員之間的往來溝通。

Deagon 旅行社擁有 9,000 名員工，利用 Jira Service Desk 所實現的效率，該模型估計每位員工每月平均節省 10 分鐘的時間。² 該數位所依據的假設是，在每位元員工對一張服務請求工單耗費的 30 分鐘平均遺留時間（包括填寫、提交、以及與服務支援人員交互所耗費的時間）中，每張工單大約節省了 10% 的時間（3 分鐘）。在員工每月平均提交三到四張服務請求工單的情況下，相當於每位員工每年節省了大約 2 個小時的工作時間。



提高最終用戶工作效率：
總收益的 8%

在計算該項收益時，還採用了 30% 的工作效率轉換比率，同時假設在節省的時間中，只有 30% 實際轉化為生產性輸出。與服務支援人員相比，普通員工不太可能將從服務請求程式中實現的效率收益重新投入到生產性工作中，因此在此採用了稍低的工作效率轉換比率。

該模型考慮到了可能影響收益價值的風險調整。

- › 每位用戶所節省時間方面的差異。
- › 按任務劃分的工資方面的差異。
- › 工作效率轉換比率方面的差異。

考慮到該類風險，Forrester 將該項收益下調了 10%，得到了風險調整後的三年總收益現值為 322,689\$。

提高最終用戶工作效率：計算表

編號	度量標準	計算結果	第 1 年	第 2 年	第 3 年
D1	Jira Service Desk 中的用戶數量	A1	9,000	9,450	9,923
D2	由於改善服務請求流程導致每月節省的時間（分鐘）	假設	10	10	10
D3	員工平均滿負荷工資	第 1 年：假設 第 2 年及第 3 年： $D3_{py} * 103\%$	\$51,500	\$53,045	\$54,636
D4	工作效率轉換	假設	30%	30%	30%
Dt	提高最終用戶工作效率	$D1 * (D2/60) * 12 * (D3/2,080) * D4$	\$133,702	\$144,599	\$156,383
	風險調整	下調 10%			
Dtr	提高最終用戶工作效率（經過風險調整後）		\$120,332	\$130,139	\$140,745

靈活性

對於每位元客戶而言，靈活性的價值顯然是獨一無二的，其價值的衡量方法也因組織而異。在多種情況下，客戶可以選擇導入 Jira Service Desk，並在以後實現其他使用方法和商業機會，包括：

- › **將 Jira Service Desk 的部署擴展到其他團隊。** Jira Service Desk 可以採用直觀、適應性強的方法進行企業服務管理，因此可以方便地將 Jira Service Desk 的使用擴展到尚未採用 Jira Service Desk 的其他業務單位。在一個工作平臺上可以整合多個服務台，從而可以改善服務團隊內部的跨團隊協作情況，而單一使用者門戶可以幫助用戶在第一時間將其服務請求提交給適當的團隊。

根據 TEI 的定義，靈活性表示對額外能力或功能的投資，該類能力或功能可以轉化為有關未來額外投資的業務收益。這為組織提供了參與未來活動的“權利”或能力，但是並沒有參與的義務。

- › **針對其他服務管理程式部署 Jira Service Desk。** 除了服務請求管理之外，Jira Service Desk 還可以用於其他服務管理使用情況，例如事件管理和變更。在輕鬆定制請求表單方面的靈活性，以及 Jira Service Desk 門戶提醒在傳達重要資訊方面的可用性，有助於簡化應急恢復流程。同樣，為不同類型的變更請求預先確定適當支援等級的能力，以及將變更請求輕鬆連結到相關 Jira Software 專案的能力，可以確保變更請求流程的可追蹤性和透明性。
- › **將 Jira Service Desk 用於外部使用情況。** Jira Service Desk 的使用還可以擴展到外部用戶，例如供應商和客戶。例如，為協力廠商開發人員提供使用服務台的途徑，可以提高效率以及對內部專案團隊所提出的各項查詢或問題的可追蹤性。

在作為特定項目的組成部分進行評估時，同樣應當對靈活性進行量化（在附錄 A 中有更詳細的說明）。

成本分析

適用於複合組織的量化成本資料

總成本

編號	成本	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	合計	現值
Etr	Jira Service Desk 解決方案成本	\$0	\$157,520	\$157,520	\$157,520	\$472,560	\$391,729
Ftr	初始部署成本	\$312,627	\$0	\$0	\$0	\$312,627	\$312,627
Gtr	後續專業服務成本	\$0	\$189,310	\$191,689	\$194,140	\$575,139	\$476,381
	總成本 (經過風險調整)	\$312,627	\$346,830	\$349,209	\$351,660	\$1,360,327	\$1,180,737

Jira Service Desk 解決方案成本

Jira Service Desk 授權成本應當根據 Data Center 產品進行計算。授權總成本根據組織的部署需要 (雲端版、單機版或 Data Center 版) 和系統上授權的數量而有所不同。Atlassian 網站上提供了定價; 但是, Atlassian 可以根據客戶的要求提供更有針對性的報價。我們利用三年內的 1,000 個 Agent 授權情況為本項研究建模。

在導入 Jira Service Desk 時, 同樣將解決方案成本包含在兩個外掛程式的購買中, 即針對 Refined for Jira Service Desk 和 Riada Insight 外掛程式。Refined 可以確保各個團隊能夠實現其 Jira Service Desk 主題的定制和品牌化, 並且可以添加豐富的內容, 以進一步提高客戶服務體驗。另一方面, Riada Insight 外掛程式通過其視覺化和自動化特性增強了資產管理功能。其他正在使用的外掛程式, 如 ScriptRunner, 在導入 Jira Service Desk 之前就已經包含在 Jira Software 中, 因此不在模型中考慮。

該模型考慮到了可能影響成本價值的各項風險。

- › 在 Jira Service Desk 部署模式和組織需求方面的差異。
- › 在商城中應用程式成本方面的差異。

考慮到該類風險, Forrester 將該項成本上調了 10%, 得到了風險調整後的三年總現值為 \$391,729。

上表顯示了下面各個領域內的所有成本合計, 以及按照 10% 折現的現值 (PV)。在過去三年內, 複合組織預計風險調整後的總成本現值將超過 \$100 萬。

DEVICE42

另一種資產管理應用程式是 **Device42** 的配置管理資料庫 (CMDB)。

主要特點:

- 全自動發現功能, 可以添加到 Jira Service Desk CMDB。
- 整個 IT 基礎構架堆疊的依賴關係映射功能。
- 支援先進的 IT 自動化以及軟體和硬體審核。
- 與常用 IT 軟體 (例如: Confluence、Jira Service Desk, 以及 Ansible 等自動化工具, Splunk 和 Logstash 等 SIEM 工具) 無縫整合。

你知道嗎?

如果將雲端部署與 1000 位 Agent 的授權訂購一起使用, 則投資回報率將達到 **308%**。

Jira Service Desk 解決方案成本：計算表

編號	度量標準	計算結果	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年
E1	Jira Service Desk 授權成本	複合組織		\$108,000	\$108,000	\$108,000
E2	Jira Service Desk 外掛程式成本	複合組織		\$35,200	\$35,200	\$35,200
Et	Jira Service Desk 解決方案成本	E1+E2		\$143,200	\$143,200	\$143,200
	風險調整	上調 10%				
Etr	Jira Service Desk 解決方案成本 (經過風險調整後)		\$0	\$157,520	\$157,520	\$157,520

初始建置成本

初始建置成本主要包括與 Jira Service Desk 的導入相關的各項成本，應當在組織轉為使用 Atlassian Data Center 產品的同時執行 Jira Service Desk 的導入。由於 Jira Software 上線，Jira Service Desk 的導入相對比較容易，並且耗費的時間更少。該類成本包括專業服務提供者的部署費用、初始系統健康檢查費用、支援團隊人員的培訓時間、以及組織其他部分的使用者學習時間。

在兩個月的導入期內，我們聘請了專業的服務供應商提供專業支援。其中包括進行系統設置、系統整合、資料移轉、以及工作流程配置。在導入完成後，進行了系統健康檢查，以確保 Jira Service Desk 的工作平臺已經準備好可以使用。

兩位導入員工在內部對 750 位 Agent 進行了培訓，這兩位導入員工均為 Atlassian 產品的專家。內部培訓時間為 3 小時，而前期培訓準備時間為 40 小時。

對於 Jira Service Desk 的普通用戶而言，0.5 小時的學習時間是他們熟悉新使用者門戶和參加內部資訊共用會議的初始平均時間，而這是組織 Jira Service Desk 推廣方案的組成部分。與通過服務台的工作平臺提交服務請求工單的員工相比，在 Jira Service Desk 之前使用傳統工具（例如：電子郵件和電話）的員工可能需要更多的培訓時間。

該模型考慮到了可能影響成本價值的各項風險。

- › 環境和部署的複雜性。
- › Jira Service Desk 培訓需求和常備知識方面的差異。
- › 按任務劃分的工資方面的差異。

考慮到該類風險，Forrester 將該項成本上調了 10%，得到了風險調整後的三年總現值為 \$312,627。

導入風險是指擬定的投資可能偏離原始需求或預期需求，導致成本比預期水準更高的風險。不確定性越高，成本估計結果的潛在範圍就越廣。



Jira Service Desk
總導入時間：
2個月

初始建置成本：計算表

編號	度量標準	計算結果	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年
F1	託管服務費用	複合組織	\$100,000			
F2	培訓師準備時間 (小時)	複合組織	40			
F3	Agent 總數	複合組織	750			
F4	每位支援團隊人員的培訓時間 (小時)	複合組織	3			
F5	Jira Service Desk 使用者數量	複合組織	9,000			
F6	每位使用者的學習時間 (小時)	複合組織	0.5			
F7	總培訓和學習時間 (小時)	$(F3 \times F4) + ((F5 - F3) \times F6)$	6,375			
F8	員工平均滿負荷工資	假設	\$50,000			
F9	系統健康檢查費用	複合組織	\$30,000			
Ft	初始部署成本	$((F2 + F7) \times (F8 / 2,080)) + F1 + F9$	\$284,207	\$0	\$0	\$0
	風險調整	上調 10%				
Ftr	初始部署成本 (經過風險調整後)		\$312,627	\$0	\$0	\$0

持續專業服務成本

每年會發生 \$100,000 的持續管理服務費用，以協助優化涉及 Jira Service Desk 的 ITSM 流程、架構、導入、和管理工作、以及 Atlassian 支援 ITSM 解決方案的其他工具。另外，還分配了一項內部資源，以便為有關 Jira Service Desk 支援和管理的所有事項提供全時支援。

該模型考慮到了可能影響成本價值的各項風險。

- › 現有程式的成熟性以及轉移至新環境的方便性。
- › 環境和部署的複雜性。

考慮到該類風險，Forrester 將該項成本上調了 10%，得到了風險調整後的三年總現值為 \$476,381。

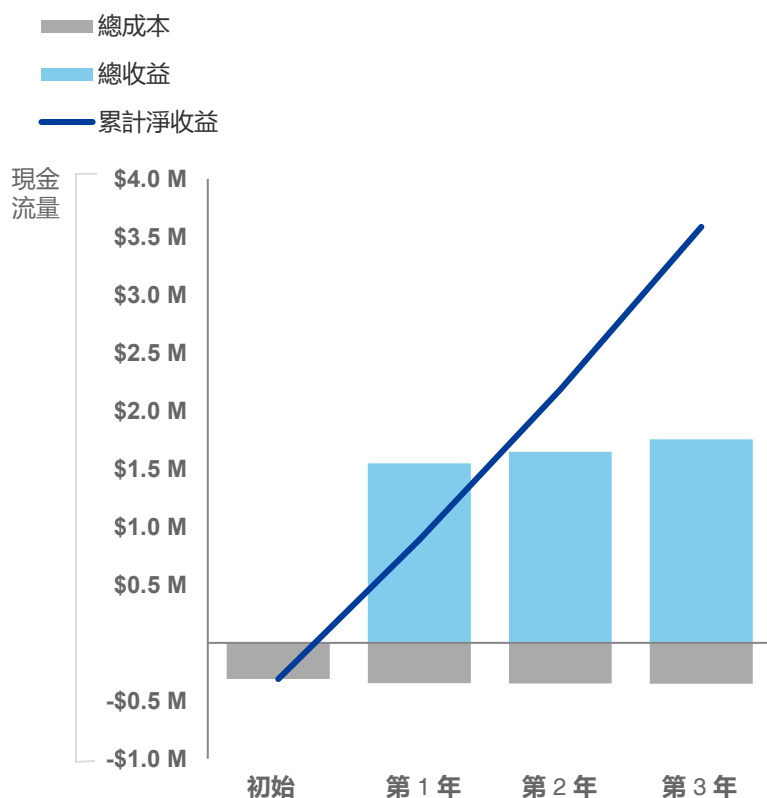
持續專業服務成本：計算表

編號	度量標準	計算結果	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年
G1	持續託管服務費用	複合組織		\$100,000	\$100,000	\$100,000
G2	內部全時段資源數量	複合組織		1	1	1
G3	支援團隊人員平均滿負荷工資	第 1 年：假設 第 2 年及第 3 年： $G3_{py} * 103\%$		\$72,100	\$74,263	\$76,491
Gt	持續專業服務成本	$G1 + (G2 * G3)$		\$172,100	\$174,263	\$176,491
	風險調整	上調 10%				
Gtr	持續專業服務成本（經過風險調整後）		\$0	\$189,310	\$191,689	\$194,140

財務情況總結

經過調整的三年合併度量標準

現金流量圖表 (經過風險調整)



收益和成本兩個部分中計算的財務結果可用於確定複合組織投資的投資回報率、淨現值、以及投資回收期。Forrester 針對本項分析假設年折現率為 10%。



在確定該類經過風險調整的 ROI、NPV、以及投資回收期數值時，應當將風險調整因素應用於收益和成本部分的未調整結果。

現金流量表 (經過風險調整)

	初始	第 1 年	第 2 年	第 3 年	合計	現值
總成本	(\$312,627)	(\$346,830)	(\$349,209)	(\$351,660)	(\$1,360,327)	(\$1,180,737)
總收益	\$0	\$1,547,072	\$1,646,312	\$1,753,640	\$4,947,023	\$4,084,553
淨收益	(\$312,627)	\$1,200,242	\$1,297,102	\$1,401,980	\$3,586,697	\$2,903,816
投資回報率						246%
投資回收期						少於 6 個月

Atlassian ITSM 解決方案概述

以下資訊由 Atlassian 提供。Forrester 沒有對任何權利要求予以證實，也沒有對 Atlassian 或其提供的產品予以認可。

Atlassian ITSM 解決方案

Atlassian 為技術專家提供最重要的協作性工作流程，說明現代 IT 組織規劃、構建、交付各項服務，並確保各項服務始終處於運行狀態。我們的 ITSM 方法提供了開箱即用的基本功能，並與生態系統中最佳的 apps 整合。與複雜、不靈活的工作流程不同，我們的 ITSM 解決方案重點關注易用性、協作性和知識共用，因此 IT 團隊可以提高效率、保持敏捷性、並專注於交付價值。

Atlassian ITSM 解決方案的核心是 Jira Service Desk，該服務平臺包含了開箱即用的 ITIL 實踐。Jira Software 支援專案交付，而 Confluence 則可以實現知識管理。Opsgenie 和 Statuspage 組成了一個現代事件管理解決方案。這種無縫整合使 IT 操作、IT 支援、以及開發團隊能夠從事件被提交時起，開始運行一個完整的反饋循環，一直到開發人員的積壓工作，在問題解決後則轉回報告人。

加快服務交付

快速啟動並迅速傳遞價值 – 避免了傳統 ITSM 工具的高成本和複雜性。使用直覺、無程式碼的設置和配置創建新的服務、請求工單、工作流程、和規則。當您將 Confluence 整合 Jira Service Desk 時，客戶可以很容易地通過自助服務平臺和自動化知識庫建議尋求幫助。

適應您所屬團隊工作流程

配置開箱即用的 ITIL 工作流程，以匹配您所屬團隊的工作方式。將 Jira Service Desk 與 Atlassian 應用市場提供的 900 多種一流 apps 無縫整合，可以擴展您的 ITSM 能力。

推動無縫協作

通過開放和協作的工作流建立團隊文化和實踐。將 Jira Service Desk 與 Jira Software 和 Opsgenie 整合在一起，從而將 IT、應用程式、和開發團隊聚集在一個工作平臺上，以便更快地解決各種事件，並有信心地發佈各種變更工作。

我們的產品服務於各行各業中不同規模的 150,000 多位元客戶。

如要瞭解更多關於 Atlassian ITSM 的資訊，請訪問以下網址：

<https://www.atlassian.com/software/jira/servicedesk>。

附錄 A：總體經濟影響

TEI 是 Forrester 研究公司所開發的一種方法，旨在增強了公司的技術決策過程，並說明供應商向客戶傳達其產品和服務的價值主張。TEI 方法可以幫助各家公司向其高層管理人員以及其他重要業務利益相關人展示、證明和實現各項 IT 行動的有形價值。

TEI 方法



收益表現了產品傳遞給業務的價值。TEI 方法對收益和成本的度量給予了同樣的重視，以確保能夠全面審查技術對整個組織的影響。



成本考慮了傳遞產品擬定價值或收益所需要的所有費用。TEI 範圍內的成本類別包含了與解決方案相關的持續成本在現有環境中的增量成本。



靈活性表現了在已經進行的初始投資的基礎上，可以針對未來的某些額外投資獲得的戰略價值。獲得該類收益的能力具有可以估算的現值。



風險衡量了收益和成本估算的不確定性，考慮到：1) 估算滿足原始預測的可能性；2) 在一段時間內對估算進行跟蹤的可能性。TEI 的風險因素基於“三角形分佈”。

初始投資欄包含在“0時”或第一年開始時發生的、沒有予以折現的各項成本。對於所有其他現金流量，均採用當年年末的折現率進行折現。現值計算是針對每一項總成本和效益估算進行的計算。匯總表中的淨現值計算結果是每年的初始投資和折現現金流量之和。總收益、總成本和現金流量表的合計數和現值計算結果可能並不完全正確，因為可能會出現四捨五入的情況。



現值 (PV)

按照一定的利率（折現率）給出的（折現）成本和收益估算現值或當前值。成本和收益的現值反映在現金流量的總淨現值中。



淨現值 (NPV)

按照一定的利率（折現率）給出的（折現）未來淨現金流量的現值或當前值。如果項目的淨現值為正，通常表示應當進行投資，除非其他項目的淨現值更高。



投資回報率 (ROI)

專案的預期回報率（單位：百分比）。投資回報率的計算方法是用淨收益（收益減去成本）除以成本。



折現率

用於現金流量分析的利率需要考慮到貨幣的時間價值。組織通常使用 8% 到 16% 之間的折現率。



投資回收期

某項投資的盈虧平衡點。也就是淨收益（收益減去成本）等於初始投資或成本的時間點。

附錄 B：補充資料

Forrester 研究公司相關材料


“轉向企業服務管理以改善員工體驗”，Forrester 研究公司，2018 年 2 月 12 日。

“Forrester Wave™：企業服務管理，2018 年第三季度，” Forrester 研究公司，2018 年 8 月 23 日。

附錄 C：章節附註


- ¹ 服務代理處理的工單與基礎構架支援團隊處理的工單不同。但是，由於受訪客戶無法提供有關服務團隊人員的平均工單處理時間，因此該模型保守地假設服務團隊工單與基礎構架支援工單據具有相似的平均處理時間。
- ² 在該模型中所採用的保守假設為，由於最終用戶工作效率的提高，估計每位員工每月平均節省 10 分鐘的時間。根據每位員工提交的服務請求工單的平均數量以及服務請求的複雜性，不同的員工和組織可能會節省不同的時間。

想瞭解更多關於 ITSM 或 Atlassian 的產品和活動資訊，請掃碼關注 Atlassian 官方公眾微信號：Atlassian 速遞。



ATLASSIAN

關注官方微信公眾號：Atlassian速遞
獲取最新產品介紹和活動信息



We are Linktech! Jira It Up, 我們專注於整體軟體工程解決方案！

產業實務與學術的結合：

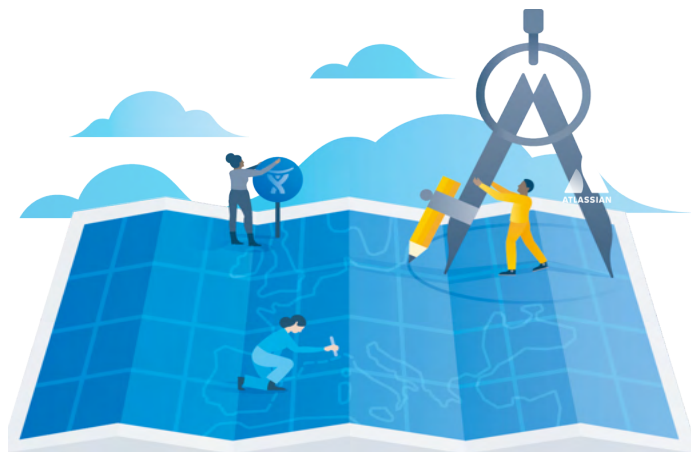
來自軟工研究室的碩博士顧問群，並經歷多年的業界實務工作與輔導的經驗，我們熟知如何找到最適合您的導入規則與方案。

各產業專業的顧問群：

我們不只賣軟體，我們更懂您的專案需求，從半導體到金融業，我們的專業顧問已累積多年各產業輔導經驗。

最完整的敏捷開發方案的提供者：

需要整合您的 ALM 或 CRM 系統？需要整合單元測試與自動化編譯與佈屬？沒有問題！我們明白敏捷式開發並非單一系統，我們精通多種系統，協助您順暢的串聯各項系統。



友環企業客戶案例分享 – 裕利股份有限公司 (Zuellig Pharma Taiwan)

您知道裕利醫藥集團是亞洲最大的醫藥保健服務公司嗎？目前裕利台灣提供的服務在台灣市佔率已超過一半，藥物配送於全台醫療院所的覆蓋率更高達 96% 以上！

我們很榮幸能與裕利台灣的 IT 處長費而隱、同時也是 Jira IT 專家接洽合作，本次專案利用 Atlassian 系列雲端版產品優勢導入「IT 幫幫忙」問題通報系統，快速達成 ITSM 目標。

友環企業專業的顧問團隊能針對客戶需求提出最適合的解決方案以協助客戶導入客製化流程。

更多客戶分享及產品資訊可以參考我們官網，有任何需求或問題也歡迎寄信或來電洽詢！



聯繫我們：

公司網站：www.linktech.com.tw

公司信箱：sales@linktech.com.tw

公司電話：02-2959-9166

