



透過 ITSM & ITOM 實現 Digital-First 業務增長

資料整理及翻譯 | 叢揚資訊 系統服務事業處

“ 將 IT 服務和運營整合至單一平台，協助企業擴展以實現增長，同時提供非凡的使用者體驗，進而推動更好的業務成果。 ”

今日 IT 已成為促進業務增長的基礎，隨著企業紛紛採取數位優先 (digital-first) 的策略，在新市場商機、對於效率和敏捷性的追求以及混合工作等趨勢的驅動下，對數位服務的需求呈現爆炸式的增長。

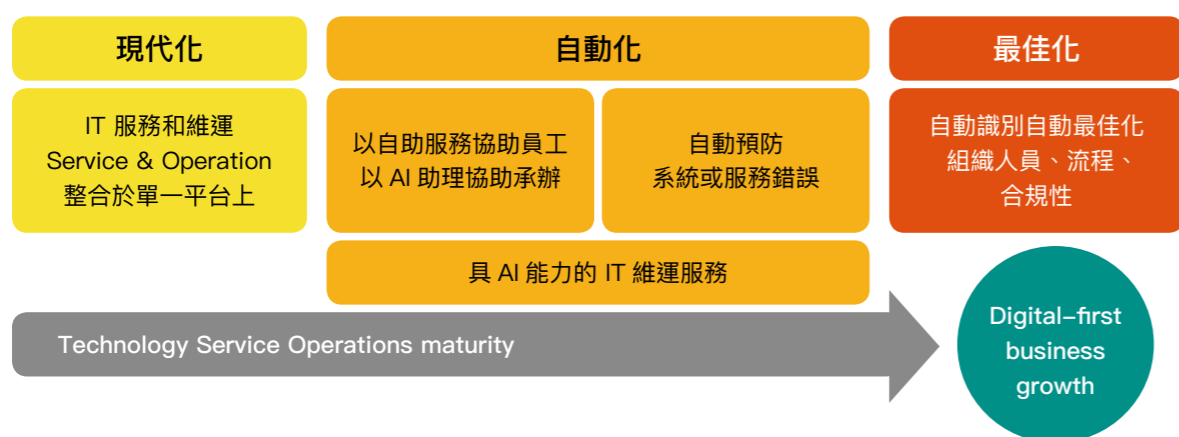
許多技術領導者皆面臨的重大挑戰：

- 1 預算跟不上需求—您的預算被消耗在無數既有的老舊工具上。

- 2 流程無法彈性地擴展。
- 3 雖然您希望提供出色的使用者體驗和可靠的服務，但事實上，即使您擁有無限的資源，系統的數量和環境的複雜性也與日俱增，無法靠人為自行管理。

IT 的性質正在發生變化，近年來 IT 不再是系統和服務的唯一提供者，產品團隊正在各個業務中形成。這是 digital-first 的關鍵，

具 AI 能力的 IT 維運服務



但也帶來了新的挑戰。要如何實現卓越的技術和最佳實踐、提升敏捷性並提供出色的使用者體驗，又能保持有效的治理？ServiceNow 與客戶合作制定了 digital-first

業務增長的發展藍圖，透過將 IT 服務及維運整合至單一平台上，您可以持續擴展以實現業務增長並提供非凡的使用者體驗，從而達成更好的商業成果。

實現 digital-first 業務增長的三個關鍵步驟：

第 1 步 實現 IT 現代化以改善服務交付效率並降低成本

許多 IT 組織仍面臨著系統、產品、資料跟流程各自獨立於不同平台，為這些不連貫的流程所苦。如果我們能消除孤島、簡化流程並創建堅實的數據基礎。如此便可加速服務的交付、提高服務的質量並釋放資源，進而推動創新。

ServiceNow 透過單一平台打破系統孤島

IT 服務和維運 (IT service management & IT operation management) 整合於單一平台上，讓流程和資料無縫流動。將資產管理、監控維運、事件管理、派工系統、變更管理、需求管理、CMDB、知識管理、專案管理、成本管理、協同合作……等，資料跟流程串連起來。藉此，企業可以淘汰古老系統以降低成本和技術負債。透過一致的共享數據模型 (shared data model) 創建通用語言。

透過 Best Practices 自動化強化並加速核心流程

如果 IT 服務管理 (ITSM) 能夠自動把事件 (Incident)、變更 (Change)、常見請求 (Common Request) 和其他核心流程 (Core Process) 無縫串連，就可以減少人工、消除重工並更快速的提供服務。為流程負責人提供即時服務可視性，以避免瓶頸及延誤，並加強提升服務和維運團隊間的合作，以加快服務交付速度和問題解決。例如，透過重大事件處理流程 (major incident responses) 讓各單位同仁可以在同一平台上協作，並使用數位工作區 (Digital workspace) 將其他平台的資料串連於單一介面，進一步提高效率和回應能力。IT 同仁在單一平台能夠輕鬆獲得日常工作所需的一切資料，包括整合的通訊軟體 (Teams & Line)，讓同仁即時掌握客戶所有互動信息跟資訊、搜索知識庫文章以獲得過去的成功經驗，也能取得故障排除



及業務流程的 SOP 手冊，以引導同仁。借助 Mobile Agent，同仁可以透過行動裝置隨時隨地工作、解決問題、回應請求和更新狀態。

建立堅實的數據基礎 以提高服務品質並做出更好的決策

隨著技術進步，各單位都開始擁抱新的架構，星羅棋布的軟硬體設備、VM、Cloud、容器、微服務、及 Application Service 等，在面對其錯綜複雜的相依性，大多的 IT 組織都認知到自己的掌握程度不如過往。企業必須要讓其服務和維運團隊了解其 IT 基礎架構和服務，以便確定關鍵服務問題的優先順序，以更快地解決服務問題，避免錯誤並減少重工。ServiceNow® Discovery 和 ServiceMapping 透過自動掃描的方式，在地端和雲端環境中檢測您的應用系統和基礎架構，並將準確、最新的記錄存放至 ServiceNow® CMDB 中。除了 ServiceNow 的 Discovery，您還可以使用開箱即用的 connector 整合第三方工具（例如 Dynatrace 或 Microsoft SCCM）的數據，讓既有投資發揮更大的效益。

借助 ServiceNow® 知識管理，您的團隊還可以共享經過驗證的解決方案，並使用可檢索的知識庫推廣最佳實踐。當同仁在處理 DB deadlock、網路滿載等問題時，系統會自動提醒過往的成功經驗，並提供公司相關的 SOP 說明。您的員工不再孤

立無援，而是受益於整個組織的綜合經驗。透過簡單的知識文章創作和知識生命週期管理，您可以傳承組織知識，同時仍保持監督和控制。

快速恢復因未經授權的更改 而中斷的服務

高達 80% 的服務中斷都是由於變更 (Change) 造成的。其中，未經授權的變更 (unauthorized changes) 在這些事件中佔有一定的比例，因為它們繞過了正常的審查流程。不幸的是，如果您沒有統一的管理平台，在需要確認服務中斷是否跟未經授權的變更有關時，可能需要花費數小時，甚至需要考驗人性（這也是為什麼每次出問題，長官都在問：最近有誰做了變更？而真正做了變更的人也未必敢舉手）。但為什麼這件事情如此困難？很可能因為您有一套變更管理工具 (Change Management) 記錄計畫內的變更，同時也有另一套檢測工具專門在掃描實際的變更，而這兩個工具沒有整合，導致其資料無法相互串連。

透過將服務和維運整合到同一個平台上，ServiceNow 輕鬆解決了這個問題。它能找出計畫和實際變更的關聯性，自動通知您的維運團隊，並在偵測到未經授權的變更時，創建緊急更改請求，提醒負責的單位有非預期的變更發生。審核後，您的團隊可以加以審核是否接受或拒絕此請求並撤銷變更。ServiceNow 甚至能夠串連事

件管理系統，當有異常發生時，系統會檢查近期此 Service Tree 是否有發生任何計

畫內或實際的變更，顯著減少了調查服務中斷和恢復服務所需的時間。

第 2 步 以 AI 自動化為基礎 提供出色的使用者體驗、彈性以及提升生產力

一旦您創建了基礎，現在正是時候透過 AI 自動化來強化它，為員工提供直觀的自助服務 (Self-Service)，自動化整合常見需求以釋放被瑣事淹沒的 IT 同仁，並預防服務問題。

開始體驗出色的自助服務。它是滿足員工所有需求的一站式平台，包括服務目錄 (Service Catalog)、知識文章、員工論壇等。

圍繞特定主題構建精選體驗，以簡化自助服務並為員工提供強大的 AI 搜索，進而提供高度相關的客製化內容。借助 ServiceNow® Now Mobile，幾乎可以讓員工在任何設備上進行訪問，隨時隨地獲得服務，提高員工滿意度並改善自助服務率。

提供 24 x 7 全天候 AI 驅動的員工體驗

先由 ServiceNow® 員工中心和服務平台 (Employee Center and Service Portal)





來自世界各地的客戶
透過自動化+集中化
優化 Services & Operations
以獲得驚人的效益



Services Operations



大量提升生產力
流程效率
(Workflow Efficiencies)
ROI 提升 4 到 5 倍
(Deloitte)



滿意的員工
透過虛擬助手
(Virtual Agent)
使工作量減少 50%
(Novant Health)



大幅縮短服務修復時間
服務修復時間
縮短 6 倍
(Danske Bank)



靈活的資訊服務
停機率減少 90%
(Beachbody)

透過單一資料模型 (one data model) 提供跨系統及平台無與倫比的可視性，減少繁瑣流程，進而降低成本。

接著使用 ServiceNow® Virtual Agent 將 AI 自助服務提升至一個新的境界。智慧聊天機器人可立即回應常見的員工請求和問題，如果需求相較複雜，聊天機器人無法解決問題時，則可自動匯集完整的聊天記錄轉交服務同仁處理，如此同仁就不會浪費時間詢問重複的問題。

員工可以在他們選擇的工具 (Amazon Connect、Slack、Facebook Workplace 或 Microsoft Teams) 中提出請求。動態翻譯亦能讓您的聊天系統以多種語言為員工服務。

預測趨勢 並提高員工生產力

透過 AI 來分析可能發生的常見需求，進一步識別出哪些情境適合設計成虛擬代理自動化的流程和相應的開箱即用虛擬代理對話。並透過數位流程將常見的員工請求完全自動化 (例如密碼重置，directory updates 和報表產出)，提供即時、零接觸的服務。

還可以透過內建的機器學習來幫助您的團隊更快、更聰明地工作。先透過 AI 智能派工以快速地將工作交付給相對應的團隊，減少手動工作分類和延遲。然後使用 AI 將相關內容 (例如知識庫文章和類似事件) 整合到單一工作平台 (digital workspace)，提供自動化見解，幫助同仁更快、更準確地解決問題。

預測和預防數位服務事件 以提高服務質量

ServiceNow® Predictive AIOps 使用機器學習來識別 IT 環境中的異常行為，因此您的維運團隊可以在它們導致服務中斷之前主動解決。ServiceNow® Predictive AIOps 整合、過濾和串連來自您現有監控工具的事件 (例如 Dynatrace, Zabbix, Prometheus, New Relic, Datadog, GCP, AWS, Grafana... 等等)，因此當發生實際或 AI 預測的服務事件時，您的維運團隊會得到一個明確的可操作警報，並將重要資訊收納在單一介面，不需花費寶貴時間來分析大量無關事件。

在雲原生環境中 快速恢復服務

在雲原生環境中，大多數服務故障多是由於軟體變更所造成的。為了快速恢復服務，DevOps 或 SRE 團隊通常會回復到

前一個版本，然後進行調查根本問題。但是要確定需要 roll back 哪些更改，同仁需要串連正式環境中的故障與最近推出的軟體變更 CI/CD pipeline。這是一個重大挑戰，因為正式環境和 Pipeline 的數據往往位於兩個獨立的系統中。調查問題更是一個困難的挑戰，因為這涉及將 Change 和 Failure 串連到服務拓撲 (service topology)，例如，確定上游微服務變更是否導致下游微服務故障。透過人為方式執行此操作會花費大量時間，同時，CI/CD pipeline 中的相關變更會停止，直到問題得到診斷和修復。

ServiceNow 將自動連接您的 pipeline 和生產數據。它能追蹤軟體變更，透過 CI/CD pipeline 進入正式環境，從正式環境收集、分析監控和可觀察性數據，並自動繪製您的雲基礎設施和服務地圖，包括微服務拓撲圖。這將為您的 DevOps 和 SRE 團隊創建完整、統一的可視度，加速恢復服務與問題調查。

第 3 步 透過推動技術的最佳實踐優化服務交付

一旦您開始了 AI 自動化之旅，就該最佳化您的流程並確保穩健的治理。ServiceNow 擁有獨特的供應商管理 (vendor management)、數位專案管

理 (digital portfolio)、雲治理 (cloud governance) 以及勞動力管理 (workforce management) 和流程管理 (process management) 功能，協助您達成任務。



最佳化您的勞動力和流程以提高效率、提升技能並改善客戶滿意度

透過最佳化 Now 平台上運行的流程，更快、更聰明地工作。ServiceNow® Process Optimization 挖掘維運數據，透過 AI 根本原因分析 (Root Cause Analysis) 來發掘、可視化以及評估您的流程，進一步協助識別和修復流程問題。此外，您還可以比較流程以確保一致性和 Best Practices，並測量細密的流程性能以發現瓶頸並設定改進目標。

借助 ServiceNow® Workforce Optimization，您可以建立高績效團隊輔以這些最佳化流程。IT 經理可透過單一數位工作平台 (digital workspace) 預測服務需求、預測人員數量並最佳化跨多個服務管道的工作分配，包括根據技能、可用性和其他因素

將工作分配給同仁。透過同一個數位工作平台，可以監控和評估客戶互動、透過 AI 建議識別技能差距、提供即時指導和管理培訓計劃來提高團隊技能。

透過敏捷多雲治理降低雲成本和風險

借助 ServiceNow® 雲管理，可以避免雲蔓延造成過度浪費，並更快速提供雲基礎設施服務。使開發團隊能夠自行訪問橫跨多個雲資源，包括使用 ServiceNow® 服務目錄或內置 API 進行即時配置並整合到 DevOps pipeline 中。建立非侵入性策略護欄，例如 Quota、允許的雲資源類型、工作負載和命名規定，以確保有效的雲治理，只需在出現策略違規時才需要批准以確保敏捷性。

確保內部團隊和供應商達成績效目標

讓您服務負責人明確定義服務的範圍、品質和速度，並確保其可以滿足服務水平 (SLA)。ServiceNow® 服務水平管理，可以建立量化的 SLA，創建透明度和當責制，同時提高員工滿意度和信任度。他們還可以在違反 SLA 之前主動偵測，並透過內建報表和分析查明根本原因。借助 ServiceNow® Vendor Management Workspace，您可以將這種透明度和當責制擴展到您的外部服務供應商。獲取供應商的單一綜合視圖，包括比較成本、性能、風險和滿意度指標。使用基於即時 Now Platform 數據的標準化指標輕鬆驗證 SLA 和其他合約義務等績效，您可以依據客觀資訊做出有意義的決策，而不僅是依賴供應商的自我報告。

推動服務持續改善最大化投資報酬

為服務負責人 (Service Owner) 提供管理其 IT 服務組合的整個生命週期的方案，協助其查明高成本、低性能或具附加價值的服務，使您的組織能夠做出明智的投資策略決策。借助 ServiceNow® Service Owner Workspace 監控整個服務生命週期的指標、分析趨勢、接收中斷警報、主動識別和修復服務問題，並追蹤 CSAT 分數。透過 ServiceNow® Performance Analytics，可以將數據的力量交到服務

負責人和各種專家的手中。它為服務負責人工作區和許多其他 ServiceNow 應用程序中的指標提供支援，還可創建直觀的儀表板和深入報告、預測未來趨勢、量化服務改進目標以及衡量實現這些目標的進度。Performance Analytics 擁有 600 多個預先定義的 KPI 和儀表板，讓用戶可以輕鬆定義自己的 KPI。您無需成為數據分析師，ServiceNow® Performance Analytics 是為所有人所設計不管您是一線的工作人員或是高層主管，同時由於它在 Now 平台上運行，提供了不同於獨立分析解決方案的即時可視性。

總結

隨著企業採用 digital-first 策略，IT 組織面臨著對新數位服務的爆炸性需求，導致許多技術領導者面臨重大問題。預算跟不上需求、現有的獨立工具和流程無法擴展、複雜性呈指數級增長以及分散的 IT 模型帶來了重大的治理挑戰。

透過 ServiceNow 技術服務維運，企業可以實現 digital-first 的業務增長。透過將服務和維運整合至單一的雲平台上，且運用階段性的方法進行現代化、自動化和最佳化，企業可以打破系統孤島、加速服務交付、提高服務品質並增進效率，為企業提供一切所需的功能，使企業充滿信心地進入數位化的未來。☑

