

ManageEngine 卓豪

ServiceDesk Plus

# 未来3年ITSM战略走向如何

——来自10位ITSM领域的专家与领导者的看法



# 目录

前言	03
David Barrow	05
Daniel Breston	08
Peter Brooks	12
Sophie Danby	15
Eddy Peters	18
Paula Määttänen	22
Barclay Rae	25
Stuart Rance	28
David Stewart	31
Paul Wilkinson	34
结语	38

企业对改进服务管理能力和结果的需求是由各种内部和外部因素（包括挑战和机遇）驱动的，本文收集了一些对于您的组织可以采用的以战略驱动的解决方案。但首先，需要充分认识到企业所面临的改革驱动因素深度。

例如，在持续的疫情大流行病后，组织可能仍然面临各种压力的影响，服务管理可以帮助企业满足：

- 1) 降低成本、
- 2) 改进产品和服务、
- 3) 提高员工的生产力（在新的工作方式的背景下）、
- 4) 通过技术支持的竞争优势提供更好的客户体验等。

当您的企业IT在制定未来三年的IT服务管理（ITSM）战略时，这些需求和其他业务需求都是不容忽视的。

尽管确保您的ITSM战略与这些业务需求一致是很重要的，但了解同行的做法也是同样明智的选择，哪怕只是作为一种对于您内部聚焦视角之外一种感官上的理解。

基于此，我们邀请了十位ITSM行业内的权威人士来分享他们对以下问题的见解：

### **"哪三个IT战略领域对ITSM在未来三年的发展至关重要？"**

本文主要为他们对此的看法，但这也是对于ITSM行业权威集体意见的快速分析和见解。

未来三年所需的ITSM战略：共同关注的领域

在分析十个ITSM行业主管部门提供的回答时，所提到的各种IT战略领域显而易见。然而，在深度整理时，有两个战略领域要远远高于其他领域：

- 1.解决与人相关的问题和需求
- 2.工作方式或关联流程的改进



对于您的机构而言，认识到这两个领域是非常重要的。尽管当下企业都会呼吁加强技术性支撑能力，尤其是数字化转型与人工智能（AI）相关的技术，但更多的新技术以及现有技术的充分利用，也需要人员以及流程的不断提升和改进。

例如，人们会识别业务中的机会，通过购买决策了解如何更好的将技术用于业务支持，从而确保对技术的最佳利用。业务用例以及首选的工作方式需要引领技术的应用与开发，而不仅仅是技术来驱动事务。最后，需要合适的人员和流程来确保所采用的技术（无论是ITSM工具或是业务技术）能够提供业务期望和需求的价值。这其中也包括满足员工生产力的需求，因为人也因其业务职责而存在艰难工作的问题。

也因如此，当您阅读本文时，您会注意到其中反复提及的人员与流程相关的改进意见，特别是10个ITSM行业权威中的大多数都提及了与这两个领域中至少一个的指导。

例如，就人员而言，Daniel Breston 在详细介绍他的三个战略之前就使用了“**以不断发展的技术为基础，民享，民治。**”的短语。

Sophie Danby 呼吁“**需要认识到人员对于ITSM成功的价值与重要性**”。

Barclay Rae 则指出“**发展强大而积极的管理能力来为人员赋能**”。

来自10个ITSM行业权威的更多有用的见解观点以及指导





David Barrow



“

**为了使ITSM不断发展，我们必须制定战略，消除纯粹的‘I’元素，并专注于‘服务’。**

”

David 在多个行业的服务管理职位上，拥有29年的经验，他是 ITIL4战略的领导者、VeriSM的贡献者和服务管理作者，热衷于价值共创。除了为客户提供服务管理咨询外，David还是英国计算机协会（BCS）的服务管理委员会，英国标准化协会（BSI）和国际标准化组织（ISO）的成员。

# David Barrow

DFBarrow Ltd

我的三个战略集中在人员方面，但也会涉及流程、平台等。

## 01 服务管理的培训

为了在组织层面发挥作用，这需要培训/考试机构以及专业机构的共同努力，确保ITSM既可以从学习的角度切入，也可以从组织使用的角度出发。在理想的世界中，我们可以更好的向高级业务领导者展示ITSM的好处，以便他们可以制定以企业为中心的服务管理战略。（另外，我也希望看到C级人员可以从更高的点来切入ITIL）

## 02 价值共创与以企业为核心的服务管理

为了推进ITSM的发展，我们也必须制定删除纯粹的“I”元素，转向专注于“服务”元素的战略。我们在数字世界中所做的一切都与服务有关。在VeriSM领导并将ITSM与IT分离后，ITSM将成为组织的推动者，而事实也必将如此。我们还需要将重点从服务级别协议（SLA）转移到以“体验”为重点的体验级别协议（XLA）上来。对我来说，这始于重新定位服务管理，使其以企业为中心。

## 03 端到端的服务

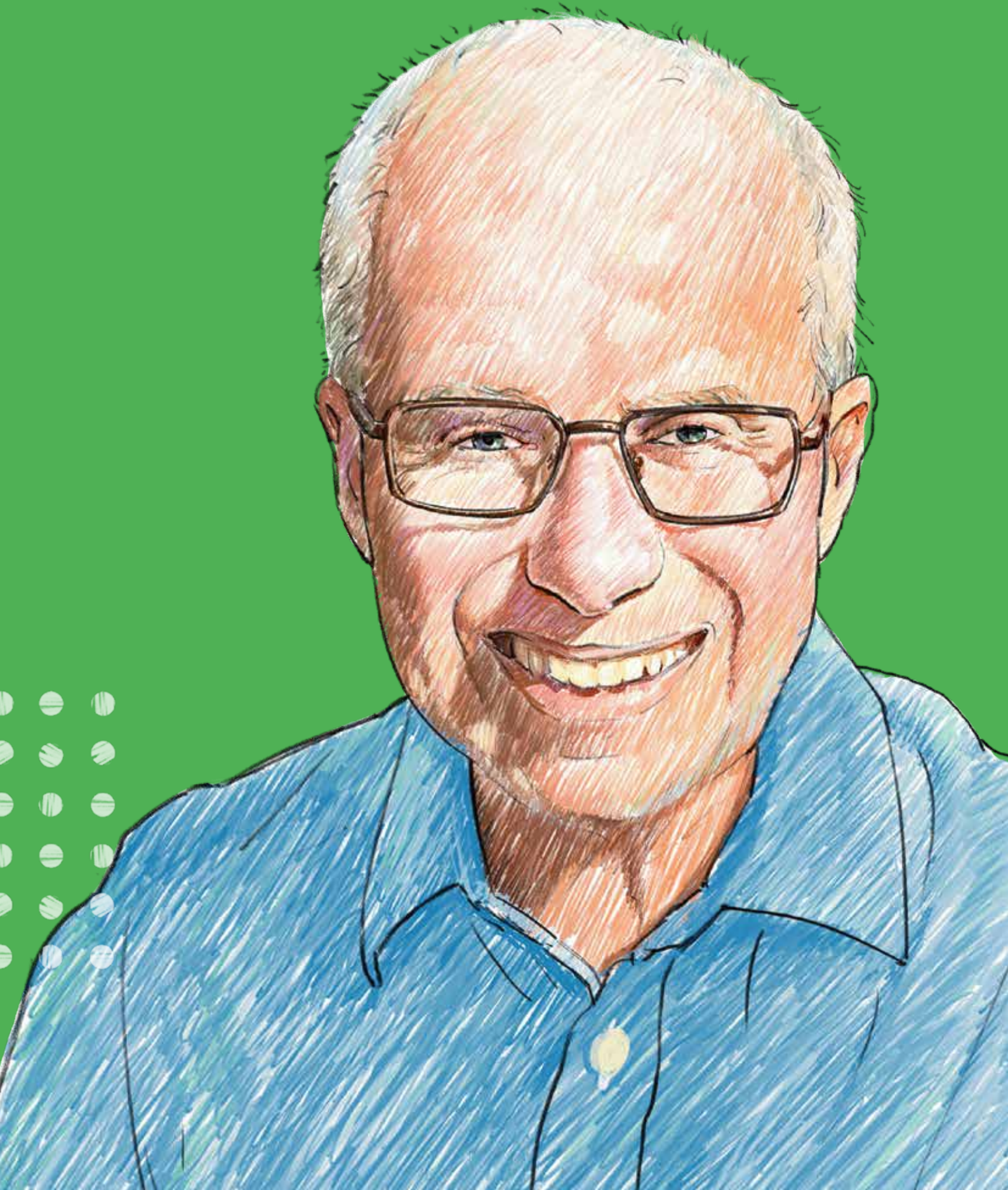
培训/考试机构和专业机构在上述领域需要共同努力，以帮助企业组织了解其供应和服务价值链，使其在服务整合和管理（SIAM）重新思考。这种洞察力将帮助企业组织从消费者所看到的服务结果角度出发，考虑并解决因考虑不周或结合不力的商务安排造成的负面影响。

ManageEngine  卓豪

**ServiceDesk Plus**



# Daniel Breston





“

**在接下来的三年里，ITSM将变为“民享、民治”的管理服务，并且通过不断发展的服务来增强，诸如机器人以及人工智能等。**

”

从事IT工作50年，虽然已放慢了脚步，但在作为CIO多年的国际咨询、培训以及领导之后，仍然在相关领域发声以及编写博客。最知名的有LeanIT、DevOps和IT promoter，现在则主要通过itsm.tools托管的一系列#forafriend标签的博客开展IT心理健康活动。

# Daniel Breston

Daniel Breston Ltd

ITSM将会演变为“民享、民治”的管理服务，并由诸如机器人以及AI等不断演进的技术增强，人们将会在一个高度混合的环境中生活和工作。这些点影响了我对未来三年战略的思考。

## 01 自给自足

随着气候的变化以及人口老龄化，人们更希望拥有以及需要可自行管理以及轻松更改的服务。在他们的生活中，这包括：

- 控制电力或燃气使用的智能电表、燃气表；
- 出于安全或紧急医疗的警报和监视器；
- 家庭辅助设备，用于准备饭菜、执行基本清洁任务，或者充当助手（也可以将其视作“更聪明的Alexa”）；
- 基于人工智能的知识数据库，通过聊天机器人帮助他们或解决问题、满足需求。

## 02 支持能力的重要性

服务台（IT或是其它）将会成为机构的心脏，它能够帮助企业确定产品、服务设计、工具、支持以及改进的方向。他们知道：

- 根据客户、员工的互动，了解他们真正想要什么；
- 哪些应用、基础架构或服务对客户、员工有价值或者有害。

ManageEngine  卓豪

**ServiceDesk Plus**



# Daniel Breston

Daniel Breston Ltd

## 03

### 以人为本

更重要的是，机构将更加重视员工至上，ITSM必须帮助确保他们的满意度、生产力以及福祉。这项变革将会涉及：

- ITSM从设计到应用的价值流，包括在这个周期内各个阶段的员工投入；
- 由员工产生的改进（价值流管理）；
- ITSM应用程序实时采集的数据，帮助管理人员与SaaS供应商或内部IT部门为员工创建有价值的应用程序，来完成工作、互动及协作。

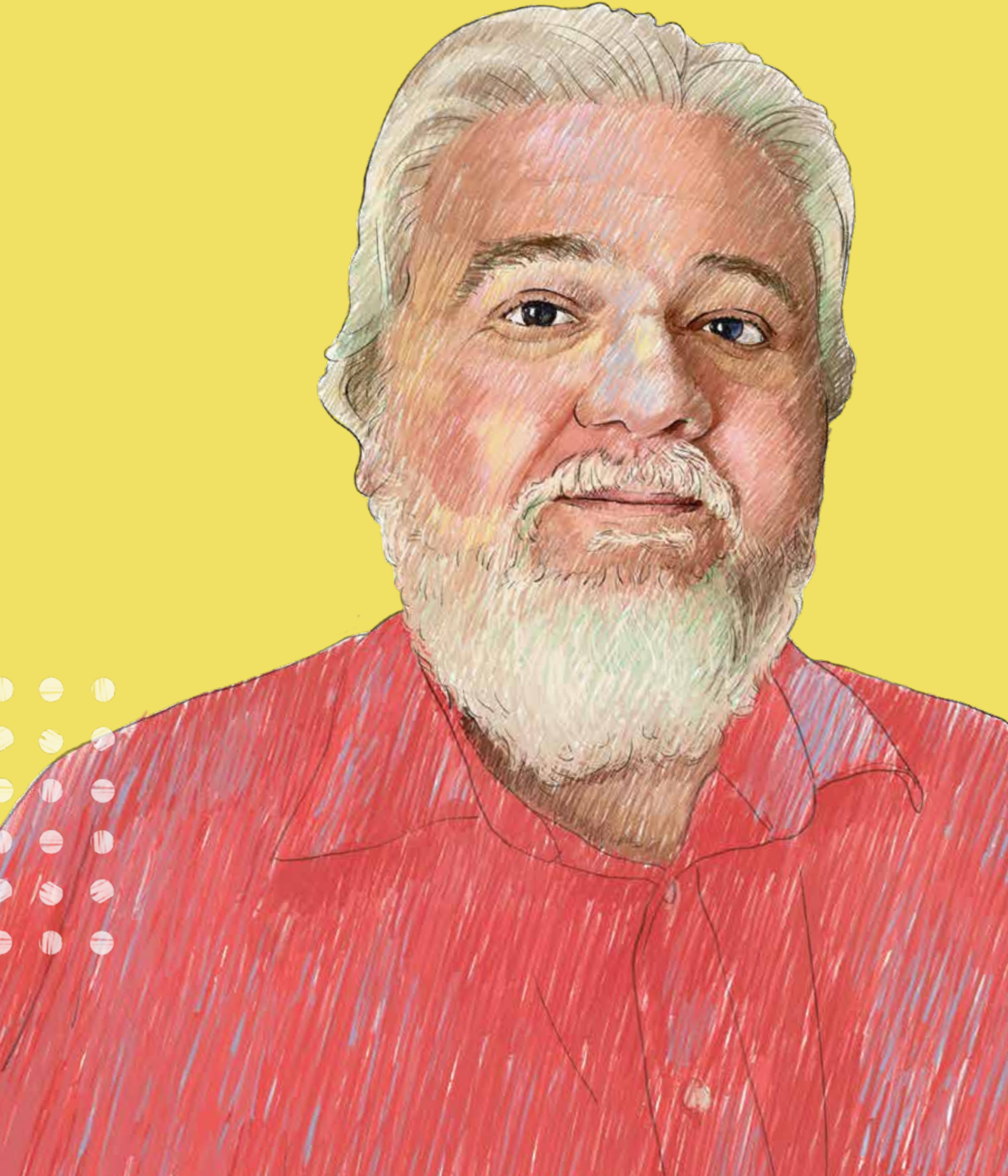
这些变革将要求机构：

- 将ITSM、敏捷、DevOps的基础知识融合到一个持续设计流程中，以提供以人为本的，预批准的变更；
- 确保ITSM应用程序是数据采集端口，将服务的关键绩效指标（KPI）与组织的目标与关键结果（OKR）相映射，当目标存在危险时发出警报；
- 确保KPI和OKR自上而下与价值树对齐，ITSM应用程序已有能力来监控以及必要时预警。

ManageEngine  卓豪

**ServiceDesk Plus**

# Peter Brooks





“

**可持续发展是到2025年的关键战略，服务的设计在人类的生态系统中也必须具有可持续性并保持自然生态。**

”

Peter Brooks 是服务治理与管理方面的独立顾问，他曾在惠普公司工作20年，担任工程师、顾问、和经理等职务。拥有20年独立作者、顾问和培训经验。Peter 也曾担任ITSMF南非董事和主席、ITSMF国际董事、阿布扎比国王学院医院诊所伦理委员会的联合主席，并一直从事教学、咨询和临床研究。他是五本书的作者，包括两本关于绩效的书，“协作咨询”以及ITIL书籍“采用服务治理”。

# Peter Brooks

Independent

## 01 服务治理

组织的全面参与对于服务文化的出现、以及在组织中有效的部署服务至关重要。理事机构需要通过服务来行使治理权，而不是将其委托给管理工具。

## 02 持续性

服务的设计在人类的生态系统中也必须具有可持续性并能够维持自然环境。重要的是要认识到组织对于公共利益的贡献，通过了解利益相关者，而不仅是将这种显而易见的理解嵌入所有服务中。

## 03 容量与事件管理

必须对容量管理进行微调，以更好理解和响应利益相关者在结果方面的需求，并尽可能的设计度量标准，以确定可能影响业务成果的趋势，并能够有效预测未来的容量需求。

需要了解云容量管理并对其进行严格控制。如何有效的利用办公空间，以及现在的居家办公模式的趋势，都需要成为整体、综合以及面向未来容量计划的一部分。

ManageEngine  卓豪

**ServiceDesk Plus**



Sophie Danby



“

**未来三年的服务管理战略？我们需要认知并重视人员对ITSM成功的重要性。**

”

Sophie是一名自由职业的ITSM营销顾问，帮助服务管理解决方案供应商定制及实施有效的营销策略。作为服务管理社区的活跃成员，她也是负责ITSM.tools的其中一员——专注于ITSM的网站和服务，提供独立的行业分析、咨询、内容和顾问。

# Sophie Danby

ITSM.tools

以下三个IT战略领域取自ITSM.tools于2021年底为其2022年内容领域提供信息的读者调查。最受关注以及需要内容的相关帮助的三个领域是“ITSM进阶”、企业服务管理、人员与数字化转型（并列第三）。这四个领域可归纳为：

## 01 ITSM进阶

这个词对于不同的人可能有着不同的意义，但对我来说，最重要的是，组织需要研究在哪里以及如何改进其ITSM能力，来更好的满足当前以及未来的业务需求。这种说法听起来非常浅显，但它可能涉及到一系列需要统一处理的改进领域的混合体。例如：关注价值，采用以员工为中心的战略和ITSM能力，使用智能自动化来提供“更好、更快、更便宜”的运营及成果。只要有机会一起解决，总要比作为单独的改进机会更好。

## 02 企业服务管理/数字化转型

虽然这两个领域不相同，但在提供业务职能所需的技术支持，以及实现更好的运营和结果方面可能存在重要重叠。人们对企业服务管理的兴趣在持续增长，尽管如此，IT组织在与其他职能部门共享ITSM功能时，应该考虑到一个关键的行业经验——将重点放在改善业务运营和结果上（使用选定的ITSM功能），而不是在企业内复制ITSM。

## 03 人员

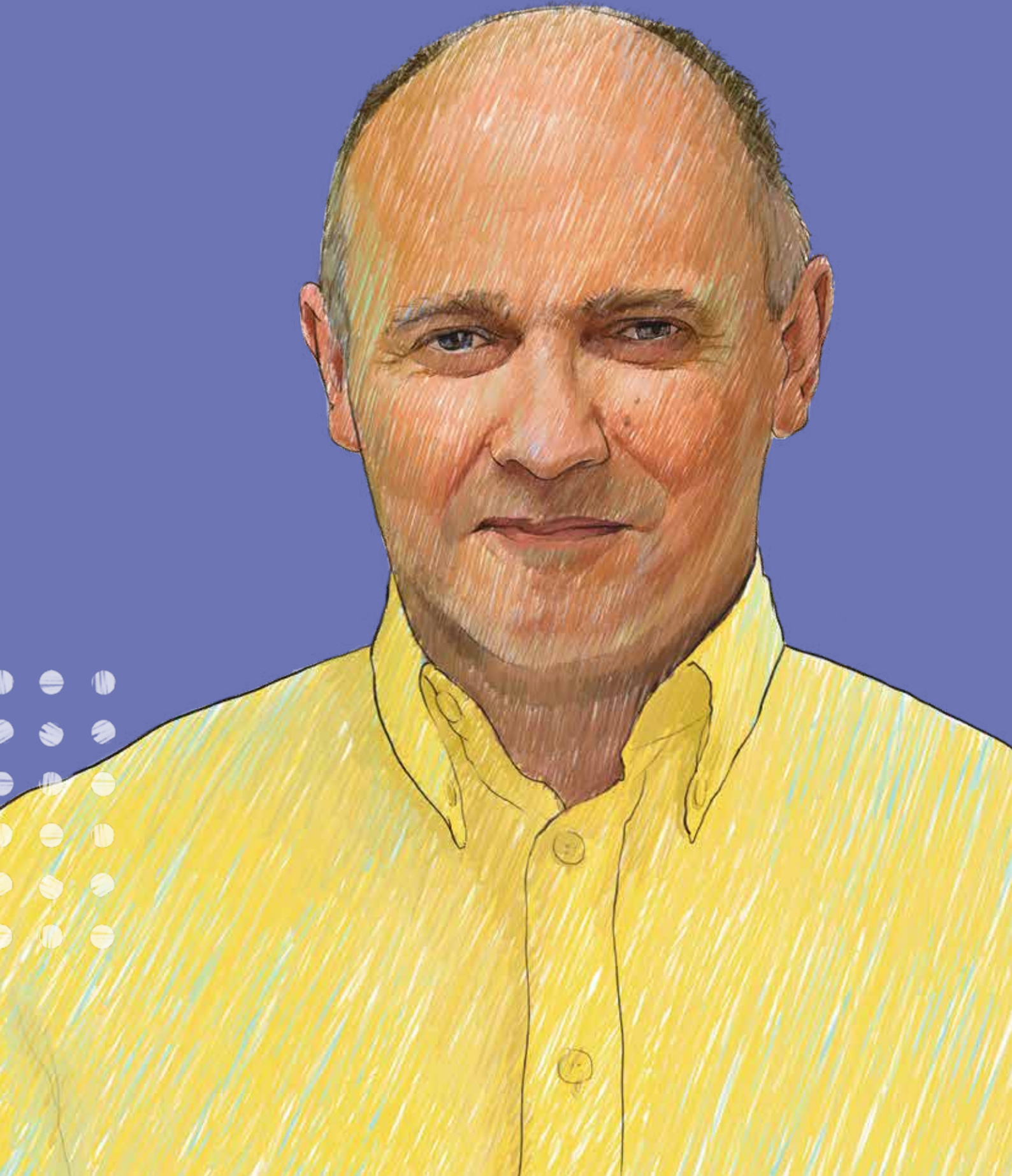
对我来说，首先需要认识到并重视人员对于ITSM成功的重要性，其次，将其融入员工福祉、组织变更管理、员工体验和生产力、培训以及开发等战略中。最后，我认为IT组织必须开始按照我们常听到的“我们的员工是我们最大的资产”的言论来行动。

ManageEngine  卓豪

**ServiceDesk Plus**



# Eddy Peters





“

**未来三年我们需要关注的一个战略是自动化的商品服务（但是仍然我们可以将之视为个人体验）**

”

作为一名在各种IT职位上拥有30年经验的服务管理专家，Eddy始终致力于弥合业务和IT之间的差距，与客户密切合作制定解决方案，使他们能够迈入下一步。在当今世界，敏捷以及其他转型理论正在严重影响许多组织的行为和工作方式。Eddy仍在继续参与其中，确保现有能力能够应对新的挑战，并且像ITIL这种长期框架可以帮助应对这种新的工作方式。除了担任CTG比利时首席ITSM顾问外，他还是ITSMF比利时分会的主席和布鲁塞尔EHSAL管理学院的教授。

# Eddy Peters

CTG Europe

## 01 机构变更管理（OCM）与推动包容性行为

虽然组织将IT（人员）中人的方面也纳入了特定支持的等式中，但我常看到这仅是在人的基础上完成的。更广泛的进入OCM并开始连接组织中的人员的动态呈现方式，是我还没有经历过的。个人必须了解他们如何融入其中，下一步就是让团队了解他们如何连接到价值流。因此，需要将包容性作为战略的目标。

## 02 自动化商品服务

自动化是必须做的指导，让人员更专注于其他增值任务。因此，将它们数字化并在24x7的基础上提供服务，也是一件非常好的事情。在大多数的机构中，往往采用了“一刀切”的方法，为大众提供统一制式的界面和产品。但是，您如何定义制式的产品，考虑其性能方面，还是个人体验？如何将制式的服务转变为个性化的商品配置？什么能够支持这种交互，使消费者与您的组织更多的联系起来？

这是我看到有用的：

- 根据购买行为塑造目录内容；
- 双向交互（发起方不仅仅是消费者，平台也需要联系消费者）；
- 引入人工智能以了解消费者的价值需求，在此基础上，提出相关的可迭代方案

ManageEngine  卓豪

**ServiceDesk Plus**

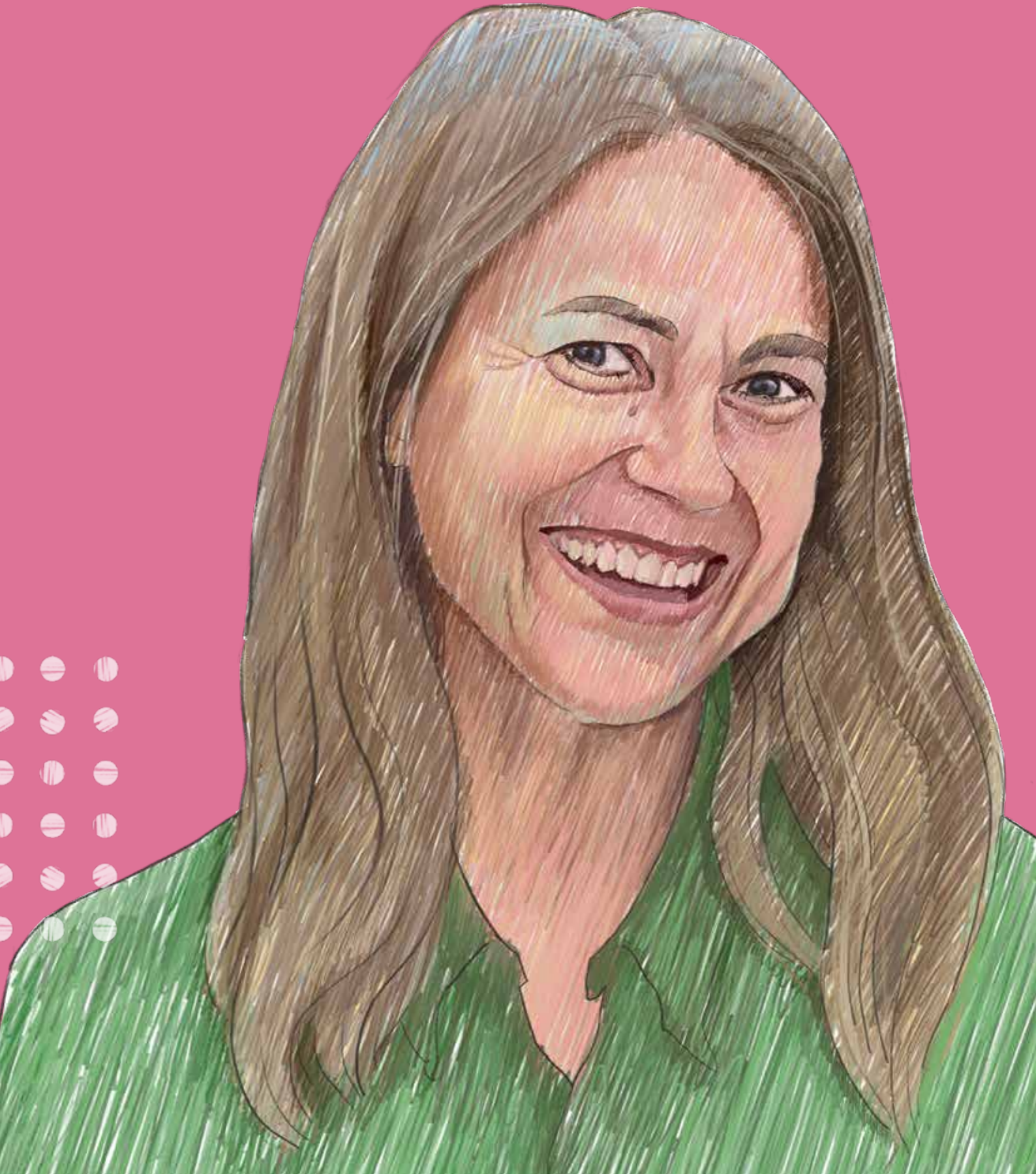
# Eddy Peters

CTG Europe

## 03 来自调查数据之外的XLA报告

在捕捉消费者体验方面，XLA是下一件大事。然后，如今的挑战是大多数的数据都需要通过调查来获取。将来您会看到出现其它数据的收集方式，因为就我看来，基于调查问卷的形式在涵盖的内容、覆盖的对象方面受到限制。想象一下消费者（在他们同意后）不去填写调查数据，对我而言，只会在极端的情况下选择这样做（超级高兴或失望）。那么如何捕获“持续体验”的数据呢？这将是可能的，那么挑战是什么，作为一个服务管理社区，我们如何通过与我们的消费者建立更加个性化的联系来服务于我们的市场，而不陷入“老大哥”的场景。

# Paula Määttänen





“

**2023年以后，您应当服务管理的战略重点放在将ITSM扩展到IT之外，学习如何定义MVP，衡量量变与质变的平衡。**

”

Paula 是一位经验丰富的顾问，具有非常强的IT服务管理技能。她的工作范围涉及流程、工具、开发和运营。她是一个高度以客户服务为导向的人，将客户体验始终放在心上。她持有ITIL 4管理专家、SIAM Foundation和Scrum证书。目前，她在 GuideVision - ServiceNow Elite Partner担任高级业务顾问。

# Paula Määtänen

GuideVision

## 01 量与质的平衡

在我的经验中，非常多的机构尝试同时开展多个不同的项目。这些项目之间都有依赖性，控制它们之间的影响不是一件容易的事儿。各个项目组之间必须有组织良好的沟通，确定一个项目对另一个项目的影响以及依赖。有时，最好的选择是限制进行中的项目数量。同时关注太多的项目，甚至出现使用相同的资源，意味着交付以及价值的实现要比一次关注一个项目慢很多。

## 02 学习如何定义MVP

新功能、应用程序、产品在不断的出现，将其投入使用也一项艰巨的任务。也因如此，它使许多组织开始理解最低可行产品（MVP）的概念。最低可行产品的名声并不好，人们通常会认为这意味着提供尽可能少的功能。然而，它是“一个产品的版本，其功能刚好满足客户早期的使用，然后为未来的产品开发提供反馈”。由于这种困惑的存在，我开始使用“最低可行的发布产品”一词来强调它需要的是客户可以使用并且能够提供有效反馈的产品，产品功能的开发可以通过持续进行改进，使它对于您的机构来讲更加便宜，并且也可以将产品的好处更快变现。

## 03 将ITSM扩展到IT之外

许多的组织已经将ITSM工具应用到了人力资源（HR）、基础设施、财务等部门，这并不重要——我们仍然很少将其称为企业服务管理工具。而且还有很多组织仍然只是将这些工具用于IT需求，而忽视共享技术、流程和工作流的好处。对于这两种机构，在IT之外，仍可以从扩展ITSM能力来获得收益。

ManageEngine  卓豪

ServiceDesk Plus

# Barclay Rae





“

**在未来的三年内，我们必须发展出强大且积极的管理能力，为人员赋能。**

”

Barclay在IT服务管理方面拥有丰富的顾问、分析以及主题专家经验。作为咨询顾问供应商，他在行业内也有着相关的业务与管理经验，并与行业机构以及供应商（如SDI与PEOPLECERT）有着合作。

# Barclay Rae

Barclay Rae Consulting Ltd

## 01 在机构中实现治理

不是IT治理，也不仅是ITSM流程治理。业务治理意味着人们根据组织所设定的相关目标，需要知道他们以及他们的团队成功的衡量标准是什么。良好的治理会以级联的方式列出这些目标，然后对目标的实际进展以及成果进行审查，并在目标不能实现和/或情况发生变化时采取行动。

## 02 员工以及人员的发展与关系

通过服务的方式来正确发展企业文化，确保人们可以得到支持与发展，他们的声音可以得到听取与重视。一个组织的文化就是关于领导力的设定，然后践行这些价值观和目标。所以实际上，这个战略涉及到培养强大且积极的管理能力，为人员赋能。有几种方法可以实现这一点，使用新的技术、工作方式，但最基本的是，管理者和领导者需要站出来，为人员工作，而不是相反。

## 03 最后把关键的事情做好

多年来，我们忽略或修补了ITSM中一些领域，而非真正的接受并正确的实践它们。其中包括知识管理、配置管理（CMDB）、持续改进、问题管理、服务目录/产品组合、良好的目标/SLA。围绕体验管理和XLA有很多的讨论和炒作，当然这也是需要考虑的重要领域和价值领域。然而，许多组织在交付和展示质量改进、风险管理以及价值方面存在差距——所有这些都需要使用基本的元素在更具战略性的层面投入。如果我们真的想要在战略层面运营和交付价值，我们必须欣然接受并解决这些领域，而非仅仅胜任事件或变更管理。

ManageEngine  卓豪

ServiceDesk Plus

# Stuart Rance





“

**我们必须开始努力消除官僚主义和过度定义的流程，转移可信任依赖的员工的轻量级流程。**

”

Stuart Rance 是顾问、培训师和作家，作为ITSM和信息安全管理方面的专家，享誉国际。他是ITIL 4的首席架构师和首席编辑，也是RESILIA™:网络弹性最佳实践的主要作者。他为许多组织撰写博客和白皮书，包括他自己的网站。Stuart是ITIL的首席主考官，RESILIA的首席主考官和ITIL讲师。此外，他还开发、提供定制化的培训课程，并为itSMF会议等活动以及私有组织提供主题演讲。

# Stuart Rance

Optimal Service Management

## 01 了解服务如何融入我们自己组织的价值创造，更为重要的是，还有我们客户的组织

我们所做的一切都必须“关注价值”。这意味着减少或消除我们所做的一切于价值没有重大贡献的事情，腾出时间做更多客户想要做的事情。

## 02 消除官僚主义和过度定义的流程，转移可信任依赖的员工的轻量级流程

许多IT组织花费数年时间构建起越来越复杂的流程，这些流程经过反复的修改，只为弥补之前发生且不太可能再次发生的错误。这种复杂性可能导致员工不再考虑为客户的价值（参考第一点）；相反，他们把所有的时间都花费在执行几乎没有价值的流程上。我们需要激励员工为我们和我们的客户做正确的事情，为他们提供所需的知识和技能，然后让他们自由使用他们自己的判断。

## 03 衡量并改进雇员与客户的满意度

太多的服务提供商基于技术和内部效率设定指标，这些指标常常会推动对我们的客户甚至我们自己的组织带来不良后果的行为。衡量和改进的重点应从这些内部指标转移到衡量和提高利益相关者的满意度。

## 04 理解并管理供应链

每一项服务都越来越依赖供应商以及供应商的供应商。我们已经看到许多组织因为供应链的失败而遇到问题，通常是因为存在组织不掌握的依赖性。应投入更多的时间和精力来绘制这些供应链，确保适当的风险管理措施到位。

ManageEngine  卓豪

ServiceDesk Plus

# David Stewart





“

**工单优先级（标准实践）不足以防止缓慢和无法满足的支持，即过期的工单积压。我们需要对它说拜拜。**

”

David Stewart 是TOFT - 12种基于工具的实践的作者，填补了事件和请求管理的空白。

# David Stewart

Optimise

对于大多数的员工来讲，IT的服务台也是它的声誉。但缓慢或无法满足的支持会带来真实的伤害，因为它经常发生。我认为，IT战略应通过填补ITIL事件和请求管理实践中的空白来防止这种情况。三种重要的“填补”措施有：

## 01 活动优先级

工单优先级（标准实践）不足以防止缓慢和不可满足的支持，即过期的工单积压。它在克服薄弱、测量不准确的SLA性能方面也无济于事。只要IT支持团队没有人手不足，活动优先级可确保所有工单解决的可靠性和高效进展，并且该实践还修复了基于时间的指标。

## 02 贡献认可

通常的做法是测量打开和关闭工单数量，但此信息用法极为受限。特别是因为它错失了工单生命周期中期的所有动作，也就是避免缓慢或无法满足支持的地方。贡献认可通过收集所有类型的工单活动（包括工作日志）的数据，提供有关团队工作情况的完整信息。对于这些整天从事处理工单的人来说，有两个好处。首先是目标感，因为更多的活动意味着更好的服务结果。其次是可管理性，当正常的活动水平（流量）出现下降，也就是需要团队帮助的时候了。

## 03 协作与团队合作

在管理工单的标准方式中，工作被分解为孤立所有权的工单，这些孤立的情况不仅效率低下且存在漏洞，而且还形成了独立工作的倾向。这种情况是有问题的，因为良好的交付，包括首次联系即解决以及最小化耗时的任务，通常需要团队的帮助。积极主动的团队合作文化也将为新的成员提供支持性的生态系统。战略应当通过结合学原则以及基于工具的设施来改善这一点，确保始终满足团队范围内的帮助请求，消除跳单或不借用团队的帮助，花费很长时间试图独立完成单个任务的趋势。

ManageEngine  卓豪

**ServiceDesk Plus**

# Paul Wilkinson





“

**我们必须停止关注心态（态度），尝试改变文化，开始关注行为的变化。**

”

Paul 已经积极参与ITSM工作40余年，担任了从运营到开发，再到IT管理的各种角色。他还积极参与了ITIL从业者的发展，引入指导原则，使ITIL与敏捷的工作方式保持一致。Paul是GamingWorks的业务发展总监，该公司主要开发商务模拟游戏，如国际知名的“Apollo 13 - an ITSM case experience”。他也是“ICT of ABC” (ICT的态度、行为和文化)出版物的联合作者和开发者，与代表全球5000多个组织的代表一起举办了ABC研讨会和模拟研讨会。Paul现在已经退休，将自己称为“尖手指脾气暴躁的IT老人”和“真正有帮助的闪亮新事物”的首席架构师。他现在正在最后一次参与ITSM活动，分享未来的一些见解和技巧，帮助我们学会避免他过去的痛苦错误。

# Paul Wilkinson

Independent

在我给出我的想法之前，先定义一下我们所说的“战略”——因为这本身就是我们面临的挑战之一。什么是战略思维？什么是战略？作为ITSM专业人士，我们如何适应战略？战略，我在谷歌上查过了，有很多定义，从“在特定情况下取得成功的一系列详细计划，例如业务”，“做某事或处理某事的方式”，“旨在实现长期或总体目标的行动计划”。到目前为止，ITSM在“做某事”方面做的很好，但在“实现成功”方面做的不太好。因此，考虑到这一点，组织应该计划做三件事，来实现其总体目标：

## 01 敏捷

在这个快节奏的世界中，许多组织的目标是更加“敏捷”的快速实现变更。这一目标也意味着要调整端到端的孤岛，以及孤岛架构，来实现速度和敏捷度。考虑到这一需要，我们应该计划：

- 停止：只需要用敏捷、DevOps、Scrum、Lean、ITIL 4和其它架构来“做点什么”，这些框架本身似乎是一个目标（而不是它们如何为实现成功做出贡献）
- 开始：协作，这意味着努力实现“共享目标”，映射并管理端到端的价值流。

## 02 价值

下一个问题是“取得成功是什么样子？”这些共享目标是什么？这个问题与上面关于价值流的第一点非常吻合，什么是价值？再一次，长时间以来，我们一直在“做一些事情”，而不了解价值的真正含义。我们应该计划：

- 停止：过于专注内部，只将成功衡量为效率、有效性指标或服务级别
- 开始：积极主动的发展企业在对业务成果方面“取得成功”的理解，然后展示IT如何对此做出贡献

ManageEngine  卓豪

ServiceDesk Plus

# Paul Wilkinson

Independent

## 03 文化

上述两点代表了企业和IT部门的重大文化和行为变革，无论何时我们采用新战略、新计划和新的“做事”方式，我们都始终无法实现文化变革。

- 停止：关注心态（态度）并尝试改变文化
- 开始：关注行为改变，使用敏捷、DevOps、Lean、ITIL4等原理，将其转化为可持续、重复的行为。每个框架都有三个共同的原则。协作并提高可见性，这有助于实现上面第一点；关注有助于达成第二点的价值，并通过反馈迭代改进。这种类型的转换不是您计划和实施的，而是一次反复的旅程；同时，发展这些持续学习和改进的技能有助于支持我们在这个快速变化的世界和IT环境中变得更加灵活的长期目标。



## 结语

无论您对ITSM的业务需求如何，您的IT组织都有责任努力满足这些需求（预算允许）。毕竟，其存在的理由是实现业务运营和成果，而不仅仅是维护和支持企业IT基础设施。

在制定未来三年的服务管理战略时，需要牢记这一“存在的理由”。希望，对本文做出贡献的十位ITSM领域的权威人士所提供的见解，可以帮助您理解和审视，甚至能够为您的战略思维锦上添花。

## 关于ManageEngine

ManageEngine隶属于Zoho公司，专注于企业IT管理。老牌或新兴企业——包括财富100强机构中的每10家就有9家——在使用ManageEngine的IT管理工具来确保其IT基础架构的最优性能。ManageEngine在全球各地都有办事机构，包括新加坡、中国、日本、澳大利亚、哥伦比亚、美国、墨西哥、巴西、荷兰、阿拉伯联合酋长国、印度、荷兰，以及200+全球合作伙伴，帮助组织紧密协调其业务与IT。更多信息可访问 [manageengine.cn](http://manageengine.cn)。

## 关于ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus 是 ManageEngine 旗下的统一服务管理平台产品。它以行业推荐的ITSM最佳实践为基础，配以上下文的IT和业务集成，帮助IT服务台团队与组织的业务目标保持一致。ServiceDesk Plus 具有企业服务管理能力、低代码脚本提供的无限的扩展性，可帮助企业设计、交付和支持其业务与IT服务。ServiceDesk Plus提供三个版本，支持37种语言。

更多信息可访问：[manageengine.cn/products/service-desk](http://manageengine.cn/products/service-desk)。



ManageEngine 卓豪  
ServiceDesk Plus