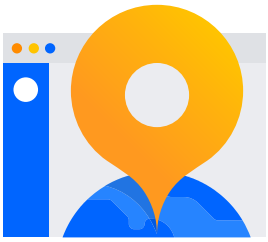
ATLASSIAN

원활한 원격 근무 환경 제공하기

Jira Service Management 대화형 티케팅을 통해 원격 근무의 어려움을 해소하세요

원격 근무로의 전환

현대 업무 환경을 완전히 바꾼 코로나19 팬데믹이 시작된지도 벌써 2년이 지났습니다. 원격 근무로의 광범위한 전환과 이로 인한 다양한 어려움 속에서 많은 디지털 중심 엔터프라이즈는 전 세계적으로 빠른 성장과 고용을 경험했습니다.



이러한 변화는 일시적인 유행이 아닙니다. 인력의 전 세계적인 분산은 계속 유지되고 있으며, 결과적으로 팀이 멀리 떨어져 있는 직원을 지원할 수 있는 기술이 중심을 차지하게 되었습니다.

인사 및 운영 관련 어려움

이러한 하이브리드-원격 근무 환경으로의 전환으로 인해 직원과 IT 지원 팀은 성공적인 조직의 핵심으로 자리 잡았습니다. 직원은 새로운 업무 방식에 적응하는 과정에서 점점 증가하는 기술, 참여, 협업 관련 어려움에 부담감을 느끼고 있습니다.

직원이 사무실에서 근무하던 때는 온보딩, 오리엔테이션, 오프보딩 등의 주요 인사 활동이 대면으로 이루어졌습니다. 이전에는 신입 사원이 노트북을 설정할 때 IT 관련 문제가 발생하는 경우에는 IT 서비스 데스크에 직접 가서 도움을 요청했습니다. 그리고 복지 관련 문의 사항이 있다면 인사 팀과 간단한 대면 미팅을 진행했습니다. 이제 이러한 일은 디지털 채널 전반에서 이루어지므로 완전히 새로운 프로세스가 필요합니다.

> 원격 근무가 IT 팀, 특히 지원 센터에 확실히 큰 부담을 준다는 것은 분명합니다. 이러한 부담은 IT 팀뿐만 아니라 인사 시스템 팀과 재무 시스템 팀도 느끼고 있었습니다.
>
> 주요 온디맨드 피트니스 플랫폼, IT 리더

이전: 대면 근무	현재: 원격 근무
직원 대부분 또는 전체가 사무실에서 근무	많은 직원이 원격으로 근무
직원이 지원 센터를 직접 방문해 도움을 요청	전화를 통해 지원 센터에 연락하고 이메일, 문자, Slack, 다양한 포털 또는 티케팅 시스템을 통해 온라인으로 문의
직원이 신속한 지원과 문제 해결을 기대	직원이 신속한 지원과 문제 해결을 기대

지원 센터의 복잡성 증가

많은 팀은 이러한 요청을 처리하기 위해 가상 지원 센터를 구축하려고 시도했지만, 가상 지원 센터는 직원과 에이전트 모두에게 사일로화되고 혼란스러우며 부담스러운 환경이 될 때가 많습니다. 한 주요 글로벌 엔터프라이즈의 IT 리더는 회사에서 IT, 비즈니스, 재무, 인사 시스템을 위해 서로 다른 6개의 포털을 사용하고 있다고 설명했습니다. 각 포털은 별도의 로그인해야 했으며, 각 포털에는 별도의 양식과 최대 10개의 서로 다른 화면이 존재했습니다. 원격 근로자에게 있어 이러한 시스템을 탐색하는 것은 비효율적이고 많은 시간이 소요되는 일이었습니다.

서비스 데스크를 설정하기 위한 기존의 독립형 솔루션에서는 도움을 요청하는 사람이 어디에서 도움을 요청하고 어떤 포털에서 질문을 해야 하는지를 정확히 알고 있어야 합니다. 직원은 도움을 받기 위해 주기적으로 Slack 또는 Microsoft Teams를 사용하고 있지만, 요청이 다이렉트 메시지와 다양한 채널 전반에 산재해 있고 이를 효율적으로 추적하고 관리할 방법이 없어 IT 및 인사 운영 팀의 업무가 폭증하고 있습니다. 한편 다른 디지털 서비스와 환경에 익숙한 직원은 신속한 지원과 해결을 기대하고 있습니다.

이때는 대화형 티케팅이 도움이 될 수 있습니다.

일반적인 지원 센터 환경

- 별도의 로그인이 필요하고 직원이 로그인 정보를 기억해야 하는 다수의 지원 센터 포털
- 작성이 필요한 다수의 긴 양식, 서비스 유형별로 다른 양식 존재
- 높은 사일로화: 조직의 거의 모든 부서가 서로 다른 접수 프로세스를 보유

원격 근로자를 위한 효과적인 솔루션, Jira Service Management를 통한 대화형 티케팅

대화형 티케팅이란 무엇입니까?

대화형 티케팅은 Slack 또는 Teams 등의 채팅 플랫폼에서 지원 전문가가 사용자에게 실시간으로 지원을 제공하는 것을 말합니다. 대화형 티케팅은 신속하고 인간적이고 간편하며 지원을 받는 일이 번거롭지 않게 느껴지도록 합니다. 대화형 티케팅은 대화형 지원, 대화형 서비스, Slack 티케팅이라고도 합니다.

팀이 업무를 진행하는 곳에서 바로 팀을 지원하세요

다수의 엔터프라이즈는 가상 커뮤니케이션 채널 전반에서 서비스 데스크를 간소화하고 직원 환경을 개선하기 위해 Jira Service Management의 대화형 티케팅 기능을 채택하고 있습니다. 대화형 티케팅 채팅 기능은 모든 유료 Jira Service Management Cloud 플랜에서 사용할 수 있으며, 다음과 같은 기능이 포함되어 있습니다.

- ☑ Slack 및 Microsoft Teams에서 바로 Jira Service Management 요청 포착
- ☑ Slack 또는 Teams 메시지와 Jira Service Management 간 내부 댓글 및 공개 답변을 양방향으로 발신 및 수신
- ☑ 대화에서 티켓 필드 편집 및 전환

Jira Service Management 대화형 티케팅의 이점

- 간결성: **Single Sign-On**을 지원하고 컨텍스트 전환이 필요하지 않기에 직원이 더욱 간편하고 쉽게지원을 받을 수 있음, 모바일 장치 액세스를 통한 사용 편의성 향상
- 속도: 티켓을 훨씬 신속하게 해결 (며칠에서 몇 시간으로 해결 시간 단축)
- 생산성: 티켓의 신속한 해결을 통한 직원 생산성 향상
- 만족도: 직원 환경 개선, 만족도 점수 향상
- 티켓 수: 후속 티켓이 감소함에 따라 전체 티켓 수도 감소

> 직원에게 더 많은 권한을 부여하고 더 나은 환경을 제공할수록 생산성 측면에서도 도움이 될 것입니다.
>
> 주요 온디맨드 피트니스 플랫폼, IT 리더

사례 연구

팬데믹 기간 동안 해당 하이테크 엔터프라이즈는 인력을 사무실 근무에서 원격 근무로 신속하게 전환하고 회사 제품에 대한 수요에 대응하기 위해 채용을 확대했습니다. 회사에는 온보딩 및 기타 인사 관련 활동에 대한 상당한 요구가 존재했습니다.

회사가 Slack을 광범위하게 사용하고 있었지만, IT 및 지원 센터 활동이 Slack과 연결되어 있지 않아 채팅 도구 내에서 티켓을 생성하거나 요청을 신속하게 해결하기가 어려웠습니다. 조직은 Jira Service Management를 Slack과 통합함으로써 원격 근로자를 위한 지원 센터의 지원을 대폭 간소화 및 개선하고, 워크플로를 자동화하고, 더욱 신속하게 요청을 해결할 수 있었습니다

> [**대화형 티케팅과** Slack의 통합은] 우리의 비즈니스 사례를 위한 완벽한 솔루션이었습니다.

이전: 대면 근무	현재: 원격 근무
6개의 지원 포털	Slack을 통한 하나의 지원 센터 포털
다중 로그인 필요	Slack을 통한 한 번의 로그인
각 포털의 형식이 다름	별도의 형식 없이 Slack에서 문의
각 이슈마다 다른 프로세스 존재	모든 지원 센터 요구사항에 대한 동일한 프로세스
직원이 적절한 포털과 양식을 찾고 적절한 지원을 받기 위해 검색을 해야 함	직원은 포털이나 양식을 검색할 필요 없이 Slack으로 이동해 적절한 질문을 입력하기만 하면 됨
10명의 인원이 대화형 티케팅을 사용	400명의 인원이 대화형 티케팅을 사용
티켓 해결에 며칠이 소요될 수 있음	Jira에서 생성된 대부분의 티켓은 몇 시간 만에 해결됨

IT 팀을 넘어

위 사례 연구의 하이테크 기업은 IT 팀에서 대화형 티케팅을 사용하기 시작했지만, 이러한 서비스 데스크 실무사례는 이후 인사, 재무, 비즈니스 시스템 등 조직의 다른 영역에도 적용되었습니다. 조직 전반에서 직원은 이미 업무를 진행하고 있는 곳에서 직접 질문하고 도움을 받을 수 있다는 사실에 만족하고 있습니다.

모범 사례: 전사적 솔루션 제공

- 개념 증명을 위해 IT 등 한 영역 선택
- 솔루션이 성공하면 솔루션을 확장해 인사 시스템, 재무 및 비즈니스 시스템 등 기업 전체에 하나의 범용 솔루션으로 제공
- 하나의 간단한 솔루션으로 원활하고 만족스러운 직원 환경 제공

대화형 티케팅 시작하기

복잡성을 줄이고 업무가 발생하는 곳에서 업무를 바로 처리하세요. 서비스 데스크와 채팅 도구를 통합해 간결성, 속도, 만족도를 개선하세요.

Jira Service Management와 대화형 티케팅이 작동하는 방법에 대해 자세히 알아보려면 현지 Atlassian 솔루션 파트너에 문의해 주시기 바랍니다.

ATLASSIAN

©2022 Atlassian. All Rights Reserved