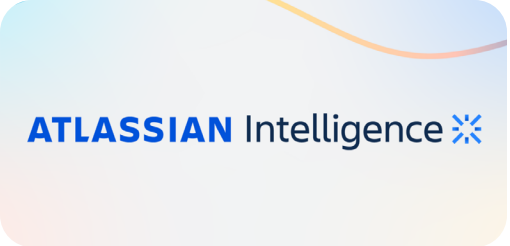
ATLASSIAN

Atlassian Intelligence 가이드



AI(인공 지능)은 우리가 일하는 방식을 완전히 바꾸는 지각변동을 일으키고 있습니다. 맥킨지(McKinsey)에 따르면, 전 세계 56%의 기업이 AI를 사용하고 있으며, 이 수치는 계속해서 늘어날 것으로 전망됩니다. 그렇다면, 인류 최대 성취의 핵심은 팀이라는 신념을 가진 업체의 제품과 솔루션에 AI를 결합하면 무슨 일이 일어날까요?

Atlassian의 협업 툴과 방식은 25만 개가 넘는 크고 작은 고객사가 우주 탐사 임무부터 기후 변화, 코드 버그부터 장비 요청에 이르기까지 다양한 과제를 해결하는 데 도움을 주고 있습니다.

이제 Atlassian 사용자들은 Atlassian의 클라우드 제품 전체에 통합되어 있는 가상 팀원으로 조직이 보다 효과적으로 일할 수 있게 도와주는 역할을 하는 Atlassian Intelligence에 액세스할 수 있습니다.

Atlassian Intelligence로 무엇을 할 수 있을까요?

2023년 12월, Atlassian은 Confluence, Bitbucket, Jira Software, Jira Service Management, Trello, Atlas, Atlassian Analytics 등 모든 클라우드 제품에 걸쳐 계층화되어 있는 AI 기능을 이용하는 Atlassian Intelligence의 GA(General Availability, 상용 서비스)를 론칭했습니다.

Atlassian Intelligence 기능은 개인별 생산성을 높여 팀의 역량을 강화할 뿐 아니라 조직의 데이터를 활용해 즉시 액세스 가능한 인사이트를 제공하고, 그러한 인사이트를 바탕으로 제품 전체에 걸친 데이터 기반 의사결정 과정을 간소화함으로써 팀 전체의 생산성을 향상시켜 줍니다.

예시:

- Confluence에서는 Atlassian Intelligence를 사용해 새로운 콘텐츠를 생성하거나 자신들이 작성한 글의 어조를 편집할 수 있고, 요점을 요약하거나 어디서 정보를 찾을 수 있는지 물어볼 수도 있습니다.
- Jira Software의 경우 이슈 상세 정보를 요약할 수 있고, Jira Service Management에서는 이슈 상세 정보를 요약하고 요청 유형을 제안할 수 있습니다.
- Analytics에서 SQL 쿼리를 생성하거나, 콘텐츠를 검색, 요약하고 Trello에서 Jira로 콘텐츠를 변환할 수 있습니다.

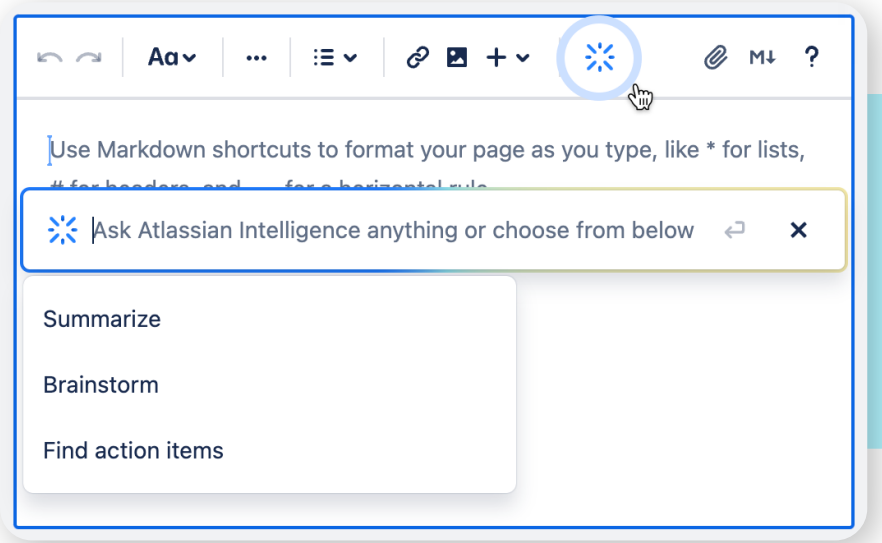
그러면 빠른 속도로 진화하고 있는 Atlassian Intelligence의 포괄적인 기능이 어떻게 귀사 조직의 생산성 향상을 촉발할 수 있을지 더 심층적으로 살펴보도록 하겠습니다.

개인의 생산성 가속화

팀원들은 Atlassian Intelligence를 이용해 단 몇 초 내에 여러 페이지에 달하는 비즈니스 결정적 콘텐츠의 초안을 작성하고, 일반적인 자연어로 간단한 질문을 함으로써 일상적인 작업을 자동화하며, 긴 콘텐츠를 즉석에서 요약할 수 있습니다. Atlassian Intelligence는 Jira와 Confluence 내의 고유한 정보를 활용하기 때문에 항상 각 조직과 개인 입장에서 관련성 있는 지원을 제공할 수 있습니다. 이제 누구나 빠르게, 효율성 있게 최고의 성과를 발휘해 탁월한 결과물을 만들어낼 수 있습니다.

- **Editor의 생성형 AI: Jira Software** 티켓 내에서 즉시 사용자 스토리를 생성하고, **Jira Service Management** 내에서 고객 응답 어조를 사실적 어조에서 공감적 어조로 변경하거나 **Confluence**에서 테스트 계획의 시작 포인트를 생성합니다.
- **AI 기반 요약: Confluence** 페이지의 AI 기반 요약을 이용해 어떤 주제나 프로젝트이든 최신 정보를 확보하고 **Jira Service Management**에서는 이슈 요약을 이용해 인시던트를 신속하게 해결합니다.
- **자연어 자동화: Confluence**에서 어떤 조치이든 신속하게 자동화해 바쁘기만 하고 실속 없는 업무는 모두 없앱니다. 곧 **Jira Software**에 추가될 예정입니다.
- **AI 정의 BETA: Confluence**에서 **Atlassian Intelligence**를 이용해 회사별 고유한 개념, 용어 또는 약어의 의미를 즉시 해석할 수 있습니다. **Jira Software**와 **Jira Service Management**에 곧 추가될 예정입니다.

> 일상 업무를 수행하는 데 있어 Atlassian Intelligence는 내가 월간 검토 회의를 신속하게 준비할 수 있도록 5페이지 길이의 PIR 보고서를 5문장으로 요약해 주는 가상 팀메이트 역할을 합니다." 그룹 CTO(최고 기술 책임자) Matthias Hansen은 이렇게 말합니다. "Atlassian Intelligence는 우리 제품 팀들 전체에 걸쳐 생산성 향상을 통해 그 가치를 입증하고 있으며, 한 관리자는 사용을 시작한 첫 주에 이미 2시간 이상 시간을 절약할 수 있었다고 얘기합니다."
>
> 팀 구성원
> **DOMINO'S PIZZA ENTERPRISES LTD**



ATLASSIAN AI를 이용한 콘텐츠 생성

- 릴리스 노트 생성
- 유저 스토리 작성
- 응답 어조 변경
- 팀원들을 위한 TLDR 생성

조직 데이터에서 가져오는 인사이트

팀은 Atlassian Intelligence를 그 어느 때보다 신속하게 이용해 데이터에서 실행 가능한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 또한 Jira와 Atlassian Analytics에서 복잡한 JQL 및 SQL 쿼리를 구성하기 위해 자연어를 사용하는 능력이 필요한 경우 그 방법을 생각해 내는 대신 즉각적으로 데이터 기반 의사결정을 내릴 수 있습니다. Atlassian의 제품은 기본 실행적 성격을 갖추고 있기 때문에 Atlassian의 툴셋 범위를 넘어서는 출처의 데이터를 활용할 수 있으며, 따라서 엔터프라이즈 등급의 권한과 보안을 유지하면서 동시에 보다 풍부한 인사이트를 제공할 수 있습니다.

- **자연어에서 JQL로:** 자연어를 사용해 이슈와 그 의존 관계를 쉽고 빠르게 찾아낼 수 있습니다. 심지어 Jira Software 또는 Jira Work Management에서 복잡한 JQL 쿼리가 필요한 경우도 마찬가지입니다.
- **자연어에서 SQL로:** Atlassian Analytics의 강력한 인사이트에 대한 액세스 범위를 데이터 사이언스 팀 너머로까지 확대해 모든 팀 구성원이 프로젝트 실행 트렌드, 고객 지원 속도 또는 팀 건강 등과 같은 핵심 비즈니스 측정 지표에 대해 질문하고 인사이트를 얻을 수 있도록 합니다.
- **ConfluenceBETA의 Q&A 검색:** 단순한 검색 결과에 그치지 않고 조직의 광범위한 지식 기반으로부터 질문을 통해 프로젝트 진행 상태, 핵심 업무 흐름에 대한 방법 정보, 또는 HR 정책 및 절차 등 알아야 하는 정보를 가져옴으로써 실행 가능한 정보를 찾을 수 있습니다. 현재 Confluence에서 베타 실행 중입니다.
- **CompassBETA에서 Q&A 검색:** 자연어를 사용해 조직의 기술 스택에 대한 질문을 하고 구성 요소와 배포에 관한 구체적인 답을 얻을 수 있기 때문에 폭넓은 툴 세트와 마이크로 서비스에 걸쳐 정보를 찾느라 소비하는 시간을 크게 줄일 수 있습니다.

유용한 AI 용어

- **AI(Artificial Intelligence, 인공 지능):** 일반적으로 인간의 지능을 요하는 작업을 수행할 수 있는 시스템을 만드는 데 중점을 두고 있는 컴퓨터 공학의 한 분야
- **ML(Machine Learning, 머신 러닝):** 경험 또는 데이터(즉, "학습")를 통해 자체적으로 성능을 향상시키는 AI 알고리즘과 관련한 AI의 하위 분야
- **생성형 AI(Generative AI):** 기존 데이터(예: 웹 데이터)에서 학습한 패턴을 기반으로 이미지, 텍스트 또는 음악과 같은 새로운 콘텐츠를 생성하는 AI(및 ML)의 한 유형
- **LLM(Large Language Model, 대규모 언어 모델):** 입력물과 출력물로 텍스트에 중점을 두는 생성형 AI의 한 유형
- **챗GPT(ChatGPT):** 오픈AI(OpenAI)가 만든 LLM의 한 예
- **JQL: Jira Query Language -** 챗GPT 및 그 외 LLM이 쓰기할 수 있는 복잡한 프로그래밍 언어의 한 예

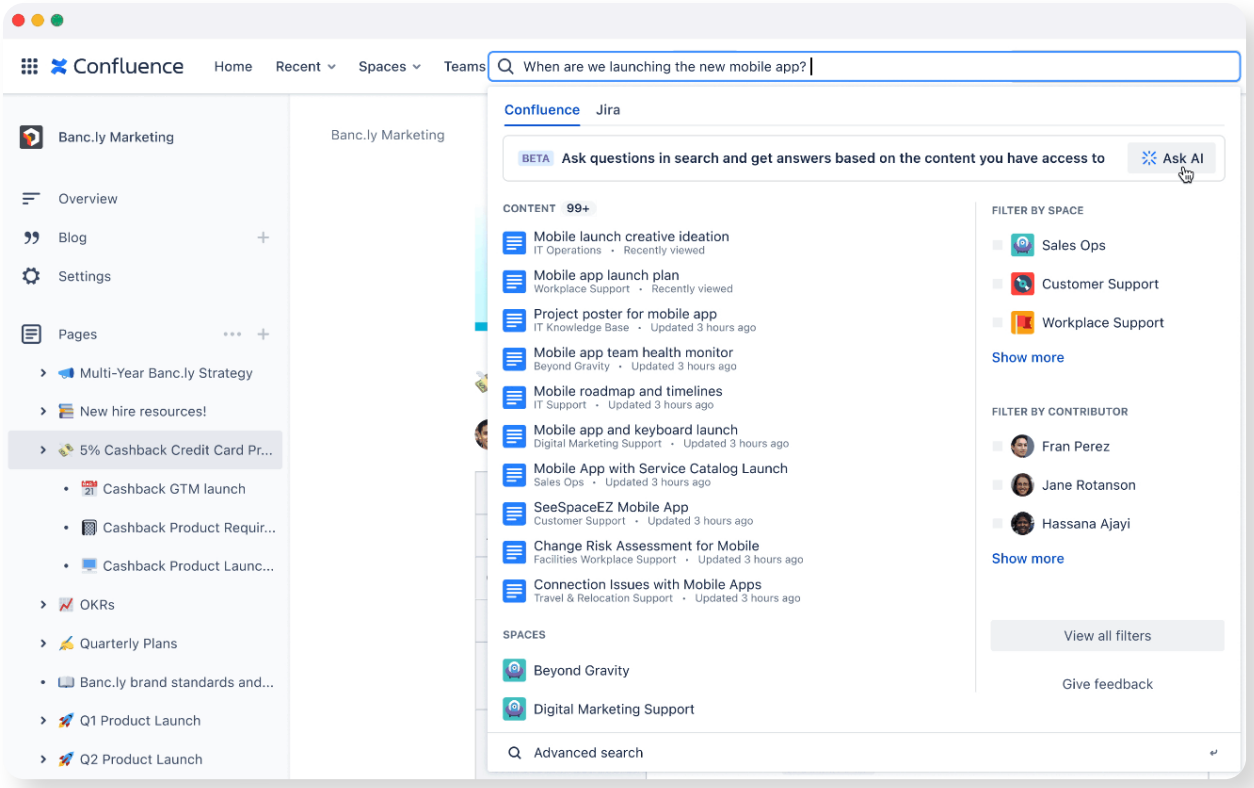
AI를 통한 실행 촉진

Jira Service Management
Virtual Agent
Powered by
ATLASSIAN Intelligence

Jira Service Management에서 AI는 Jira Service Management를 통해 직원과 고객의 경험 수준을 높입니다. Slack 또는 Teams에서는 조직의 지식 기반을 바탕으로 가상 에이전트가 상호작용을 자동화하고, 복잡한 요청을 요약하며, 지원 요청에 대한 응답을 생성합니다. 이 강력한 기능은 에이전트의 업무량을 줄여주고 요청을 보다 신속하게 해결하며, 동시에 사용자와 고객에는 맞춤형 응답을 제공합니다. 현재 세계는 원격 업무, 분산형 팀, 24/7 직원과 고객을 지원하면서 탁월한 서비스를 제공하는 데 중점을 두고 있는 기업들로 가득합니다. 이는 조직과 팀이 더 많은 것을 더 신속하게 달성할 수 있도록 도와주는 많은 전문 AI 어시스턴트(또는 가상 팀원) 중 첫 번째에 불과합니다.

요청 유형 제안: Jira Service Management에서 간단한 프롬프트를 사용해 필요한 요청 유형을 생성할 수 있습니다. 요청 유형 제안 기능을 이용하면 롤러코스터 수리 요청을 접수하는 놀이 공원이 됐든, 반려동물 서비스 메뉴를 제공하는 도그 워커가 됐든, 또는 전혀 다른 무엇이든 관계 없이 원하는 서비스 프로젝트에 관해 단어 몇 개만 입력하면 바로 시작할 수 있습니다.

(곧 공개 예정) Bitbucket 코드 검토 어시스턴트: Atlassian Intelligence는 pull request diffs를 검토하고 변경 제안 사항이 포함된 코멘트를 자동으로 남겨 검토자들이 구문과 코드 컨벤션을 검토하는 데 걸리는 시간을 절약하고 중대한 변경 사항을 검토하는 데 더 많은 시간을 투자할 수 있게 도와줍니다. 또한 소프트웨어 개발자들은 commit 메시지에서 PR 설명을 자동 생성해 변경 사항에 대한 유용한 맥락을 제공할 수 있습니다.



어떤 원리로 작동하나요?

Atlassian Intelligence는 수백만 가지의 소프트웨어, IT 및 비즈니스 팀의 계획과 추적 및 작업물 납품이 반영된 20여 년간의 데이터를 바탕으로 팀워크에 대한 고유한 이해를 보유하고 있습니다.

Atlassian Intelligence는 팀이 업무를 가속화하려면 어떻게 협업해야 하는가를 심층적으로 이해하고 있는 새로운 가상 팀원을 제공합니다. Atlassian Intelligence는 Atlassian의 내부 모델들과 오픈AI와의 협업을 통해 개발된 AI를 바탕으로 모든 클라우드 제품에 걸친 공통 기술 기반인 Atlassian 플랫폼에 탑재되어 있습니다.

Atlassian Intelligence는 각 조직 팀의 프로젝트 또는 서비스 업무별로 고유한 팀워크 그래프를 이용해 각 조직의 맥락에 맞는 결과를 제공합니다.

팀워크 그래프의 기반이 되는 지식은 다음과 같이 가장 흔한 팀워크 유형 두 가지를 모델로 합니다.

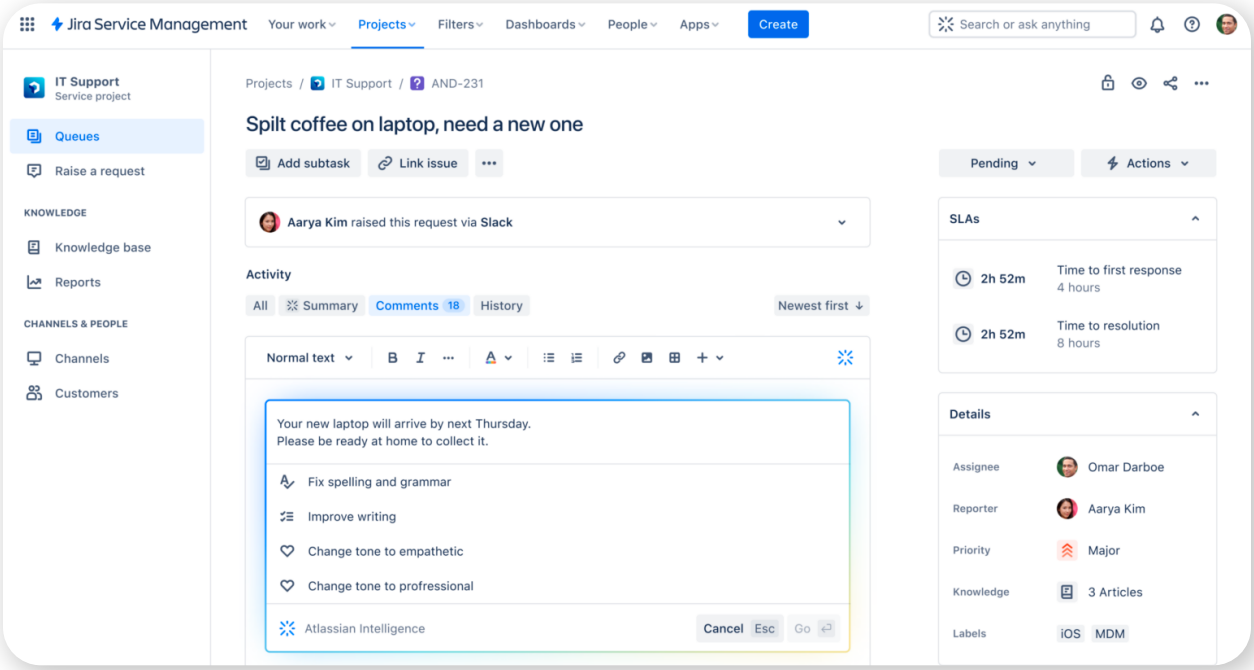
개인 정보 보호와 보안

Atlassian Intelligence에는 Atlassian의 개인 정보 보호 및 보안 기준과 기업 가치관이 적용됩니다.

Atlassian Trust Center에서 자세히 알아보세요

1. 서비스 기반 업무: 지원 요청을 접수하고 맞춤 업무 흐름과 데이터를 사용해 직원 및 고객을 위한 해결책을 견인하는 팀.
2. 프로젝트 기반 업무: 개념에서 출발해 로드맵, 계획, 작업, 목표 및 문서 기록 납품으로 마무리되는 프로젝트를 관리하는 팀.

Atlassian Intelligence는 LLM(대규모 언어 모델)을 사용해 특정 기업의 팀들이 협업하는 방법을 판단하고 수행되고 있는 업무의 유형과 그 사이의 관계를 보여주는 맞춤형 팀워크 그래프를 구축합니다. Atlassian 플랫폼의 개방형 접근법을 사용하기 때문에 팀워크 그래프에는 팀들이 사용하는 타사 앱에서 가져온 추가적인 맥락과 데이터가 포함됩니다.



Atlassian의 책임감 있는 기술 원칙

Atlassian의 임무는 모든 팀의 잠재력을 발현시키는 것입니다. Atlassian의 소프트웨어 제품들은 바로 그 목적에 맞게 설계되어 있습니다. 협업을 신속하게 진행시키고, 규모나 업종, 전문성에 관계 없이 모든 팀들에 역량을 부여하는 것입니다. 기술(그리고 기술에 동력을 제공하는 데이터)은 우리 사회와 가치관, 행동을 반영합니다. 집합적으로 볼 때, 기술과 그 수많은 참여자들은 AI(인공 지능) 같은 새로운 기술 측면에서 중대한 순간에 직면해 있다고 할 수 있습니다.

Atlassian은 우리의 임무와 가치관을 구현하기 위해 AI 같은 새로운 기술을 구축하는 작업에서 길잡이 역할을 하도록 일단의 원칙을 수립했습니다. 이러한 원칙을 귀사와 공유하고자 하며, 같은 오픈 소스 '책임감 있는 기술(Responsible Technology)' 프레임워크를 사용하고, 이러한 프레임워크 상에서 협업하고, 이에 대한 피드백을 제공해 주셨으면 합니다. 귀사도 여기서 사내 팀들과 **책임감 있는 기술 검토 템플릿 (Responsible Technology Review Template)** 을 공유하고 해당 원칙을 검토해 보시기 바랍니다.

열린 의사 소통, 헛소리 금지

개방성은 Atlassian의 토대라고 할 수 있습니다. 우리 가치관 중 하나가 열린 기업, 헛소리 금지(Open Company, No Bullshit)입니다. 새로운 기술의 이점을 최대한 활용하고자 하는 사람이라면 누구나 그렇게 하는 데 필요한 올바른 정보를 갖추고 있어야 합니다.

신뢰가 기초다

신뢰는 우리 업무와 제품의 핵심입니다. 누구든 우리 회사를 신뢰하지 않는다면 우리 제품을 사용하거나 우리가 여기서 일하기를 원치 않을 것입니다. 이는 우리 제품과 우리 업무를 지탱하고 동력을 제공하는 기술에도 해당됩니다.

책임성은 팀 스포츠다

Atlassian은 협업과 팀워크에 대한 전문성을 자부합니다. 우리 제품은 우리가 제품을 공급하는 데 사용하는 기초 기술을 토대로 우리 직원들, 그리고 물론 우리 고객사 팀들의 우리 제품 선택이 동력원으로 작용합니다.

전 인류에게 역량을 부여한다

Atlassian은 우리 회사와 기술이 우리 모두가 공유하는 인간 중심적 가치관과 기본적인 인권을 반영하여 개방적이고, 포용적이며, 공정하고 정의롭기를 원합니다. 책임감 있는 구축을 위한 우리의 여정은 바로 이러한 목표를 반영합니다.

(불공평이 아니라) 잠재력을 발현한다

우리는 모든 위대한 인간의 성취 뒤에는 팀이 존재한다는 사실을 알고 있습니다. 또한 우리는 새로운 기술이 그러한 팀들에게 보다 더 위대한 성취를 이뤄낼 수 있는 역량을 부여하는 데 기여한다고 믿습니다. 우리가 (AI 같은) 기술을 책임감 있고 신중하게 사용한다면 우리는 이러한 비전에 엄청난 힘을 실어주고 우리 커뮤니티 전체에 걸쳐 더 나은 결과물을 만들어 내는 데 기여할 수 있을 것입니다.

앞으로의 모습

조직이 성장함에 따라 프로젝트를 설명하는 데 사용되는 조직 차원의 지식과 용어, 두문자어, 내부 시스템도 함께 증가하게 됩니다. 이러한 요소들이 의미하는 바와 그것을 누가 알고 있는가에 대해 모두가 공유하는 이해를 구축하는 것은 놀라울 정도로 어려운 일입니다.

Atlassian Intelligence는 귀사와 귀사의 팀, 각각 맡고 있는 업무 특정적인 온디맨드 사전을 통해 구성원이 공유하는 맥락을 제공합니다. 특정 용어를 강조 표시해 Atlassian Intelligence에 정의를 설명하고 정보 출처, 사내 주제 전문가, 그리고 팀워크 그래프상에서 어떻게 관련 업무와 연결되는가에 관한 정보를 달라고 요청할 수 있습니다.

> “Atlassian Intelligence는 우리 데브옵스(DevOps) 방식을 Slack으로 옮겨 문맥 교환을 줄이는 데 도움을 주었습니다. 우리는 Slack에서 개발자에 대한 지원을 간소화할 수 있도록 가상 에이전트를 사용해 AI 기반의 개발자 어시스턴트를 만들었습니다. 따라서 즐겨 쓰는 도구에서 나가지 않고도 도움을 받을 수 있게 되었죠. AI 응답과 이슈 요약 외에 또 다른 장점은 Atlassian Intelligence를 이용해 주의가 분산되는 것을 줄여 개발자 경험을 향상시킬 수 있었다는 것입니다.”
>
> 개발자 툴링 전문가
> **MARTIN BRIGNALL**

Atlassian Intelligence가 어떻게 우리 조직에 도움이 될 수 있는지 알아보세요. 지금 가까운 Atlassian 솔루션 파트너에게 연락하세요.

©2023 Atlassian. All Rights Reserved. 12/23

ATLASSIAN