

Jira Service Management Confluence로 지식 기반 설정하기

이 문서는 Jira Service Management의 지식 기반을 Confluence로 설정하는 가이드를 공유하기 위해 작성되었다.

- [Confluence로 지식 기반 설정](#)
 - [지식 기반](#)
 - [Confluence 공간 연결하기](#)
 - [기술 자료 문서 권한 설정하기](#)
 - [요청 양식의 자동 검색](#)
- [참조 링크](#)

Confluence로 지식 기반 설정

지식 기반

기술 자료는 팀과 고객이 참조할 수 있는 방법 및 자주 묻는 질문(FAQ)과 같은 문서를 저장한다.

- 고객은 헬프 센터에서 자료를 스스로 검색할 수 있다.
- 상담원은 작업 중에 고객과 기사를 공유하거나 참조하여 요청을 더 빠르게 해결할 수 있다.
- 상담원은 유용한 새 문서를 바로 작성할 수 있다.



Jira Service Management 에서 지식 기반을 설정하려면 Confluence와 응용프로그램 연결이 되어있어야 한다.

하나의 Confluence의 공간만 Jira Service Management에 연결할 수 있다.

Confluence 공간 연결하기

1. Service Management 프로젝트 이동 > 우측 하단 프로젝트 설정 > 지식 기반
2. 응용프로그램에서 Confluence 선택 > 공간 선택 > 연결 버튼 클릭
 - 지식 기반 공간 만들기를 선택하면 공간을 새로 생성할 수 있다.

The screenshot shows the 'Project Settings' page in Jira Service Management. The left sidebar has a 'Knowledge Base' tab selected. The main content area is titled '프로젝트 설정' (Project Settings). Under the '지식 기반' (Knowledge Base) section, there are three numbered steps: 1. Select 'Knowledge Base' in the left sidebar. 2. Select 'Confluence' in the 'Application' dropdown. 3. Select 'HGTTEST' in the 'Space' dropdown. The 'Connect' button is highlighted with a red box.

기술 자료 문서 권한 설정하기

- 보기 : 연결된 Confluence 공간의 권한 설정
- 제작 : 연결된 Confluence 기술 자료 문서의 작성 및 편집 권한

요약

세부사항

프로젝트 재색인

프로젝트 삭제

요청 유형

고객 허가

포털 설정

이메일 요청

고객 알림

만족도 설정

지식 기반

서비스 수준 협약

캘린더

자동화

이슈 유형

- Change
- Incident
- Service Request
- Service Request with Appro...
- 부작업
- 작업

업무흐름

지식 기반

연결된 컨플루언스 공간을 사용하여 고객에게 직접 활용할 수 있는 지식 기반의 기사를 제공하십시오.

컨플루언스 공간 연결

☐ 컨플루언스 공간으로 연결하지 마십시오.
 ☒ 컨플루언스 공간으로 연결하십시오.

액세스

보기

포털을 통해, 그리고 연결된 컨플루언스 공간에서 지식 기반 항목을 볼 수 있는 사용자는 누구인지 정의합니다.

☒ 작업 중인 모든 사용자와 고객은 컨플루언스의 라이선스 없이 지식 기반에 액세스할 수 있습니다.
 ☐ 공간 에 대한 **액세스 권한이 있는 라이선스가 부여된 사용자에 한함**

제작

공간 권한을 통해 지식 기반의 기사를 작성할 수 있는 에이전트를 관리하십시오.

요청 양식의 자동 검색

고객이 요청 양식을 작성할 때 기술 자료 문서를 자동으로 표시할 수 있습니다. 이 자동 검색은 레이블로 제한할 수 있습니다.

요청 양식	KB 검색	레이블이 포함된 기사로 제한합니다.
Get IT help	예	
Fix an account problem	예	
Get a guest wifi account	예	

요청 양식의 자동 검색

- 고객이 요청을 생성할 때 요청 유형 별로 기술 문서를 자동으로 표시할 수 있다. 자동 검색은 레이블로 제한 가능하다.

- 지식 기반**
- 서비스 수준 협약
 - 캘린더
- 자동화

- 이슈 유형
 - Change
 - Incident
 - Service Request
 - Service Request with Appro...
 - 부작업
 - 작업
- 업무흐름
- 화면
- 필드
- 우선순위
- Forms
- 버전
- 컴포넌트

- 사용자와 역할
- 사용 권한
- 이슈 보안

○ 작업 중인 모든 사용자와 고객은 진행중인 이슈의 라이선스 없이 지식 기반에 액세스할 수 있습니다.

● 공간 에 대한 액세스 권한이 있는 라이선스가 부여된 사용자에 한함

제작

공간 권한을 통해 지식 기반의 기사를 작성할 수 있는 에이전트를 관리하십시오.

요청 양식의 자동 검색

고객이 요청 양식을 작성할 때 기술 자료 문서를 자동으로 표시할 수 있습니다. 이 자동 검색은 레이블로 제한할 수 있습니다.

요청 양식	KB 검색	레이블이 포함된 기사로 제한합니다.
Get IT help	예 ▼	업데이트 취소

Fix an account problem	예
Get a guest wifi account	예
Set up VPN to the office	예
Request admin access	예
Request a new account	예
Onboard new employees	예
Desktop/Laptop support	예
Set up a phone line redirect	예
Request new software	예
Request new hardware	예

참조 링크

- <https://support.atlassian.com/jira-service-management-cloud/docs/what-is-a-knowledge-base/>
- <https://support.atlassian.com/jira-service-management-cloud/docs/link-confluence-spaces-to-your-service-project/>