

Jira Service Management 사용자와 역할

이 문서는 Jira Service Management의 사용자 역할 및 권한에 대해 공유하기 위해 작성되었다.

- 프로젝트 관리자(Project administrators)
- 에이전트(Agents)
- 고객(Customers)
- 공동 작업자(Collaborators)
- 참조

프로젝트 관리자(Project administrators)

프로젝트 관리자는 서비스 프로젝트 및 사용자를 설정하는 라이선스가 부여된 사용자이다.

가능한 작업

- Jira Service Management의 모든 기능에 접근 가능
- 서비스 프로젝트에서 사용자 및 역할 관리
- 포털, 요청 유형, 대기열, 보고서 및 SLA 설정
- 에이전트(Agent)가 수행할 수 있는 모든 작업 수행

에이전트(Agents)

에이전트는 고객 요청을 처리하고, 서비스 프로젝트에 고객을 추가하는 라이선스 사용자이다. 에이전트는 서비스 프로젝트의 Service Desk Team 역할에 추가된다.

ex) 프로젝트 관리자가 아닌 특정 계정이 고객 계정을 생성하고, 해당 고객 계정 관리

가능한 작업

- 서비스 프로젝트 내에서 포털, 대기열, 보고서 및 SLA 매트릭 보기
- 이슈에 대한 고객 대면 및 내부 의견 보기, 추가, 편집 및 삭제
- 서비스 프로젝트에 고객 추가
- 지식 기반의 콘텐츠 보기, 생성 및 관리
- 고객 및 조직 관리



Jira Service Management에 에이전트(Agents)를 추가하는 방법은 [Jira Service Management Agents](#) 추가하기를 참고하세요.

고객(Customers)

고객은 서비스 프로젝트에 요청을 보내는 라이선스가 없는 사용자이다.

가능한 작업

- 포털, 이메일, 위젯 등으로 요청 제기
- 포털에서 요청 추적
- 요청에 대한 의견 제시
- 지식 기반 기사 열람
- 다른 고객의 요청 승인
- 다른 고객과 요청 공유

공동 작업자(Collaborators)

공동 작업자는 Jira Service Management의 에이전트와 함께 작업하는 Jira 사이트의 라이선스 사용자이다. 일반적으로 조직의 내부 팀에 속하며, 고객 요청을 지원한다. Service Desk Team 역할에 사용자를 추가해야 한다

ex) 고객 요청을 지원하는 에이전트를 돕는 조직 내부의 개발자가 고객 요청에 대한 정보를 포털에 작성하려면 Service Desk Team 역할이 추가되어야 한다.

가능한 작업

- 이슈, 댓글 및 첨부파일 보기

- 첨부파일 추가 및 삭제
- 내부 의견 추가 및 삭제
- 투표(vote)
- 이슈의 다른 watcher 및 voter보기



이것은 공동 작업자가 가질 수 있는 유일한 권한이며 관리자가 공동 작업자에게 추가 권한을 부여하려고 하면 역할 제한으로 인해 지원되지 않는다.

참조

- <https://support.atlassian.com/jira-service-management-cloud/docs/what-are-user-types-and-roles/>