

JSM을 통한 대화형 티켓팅

이 페이지는 Jira Service Management을 통한 대화형 티켓팅에 대한 사례와 이점을 공유하기 위해 작성하였습니다.

- 0. 대화형 티켓팅의 필요성 대두
- 1. 대화형 티켓팅이란?
- 2. JSM(Jira Service Management)을 통한 대화형 티켓팅
- 3. 대화형 티켓팅과 Slack의 통합 사례

0. 대화형 티켓팅의 필요성 대두

- 원격 근무로의 전환 : 인력의 분산으로 인한 원격 지원의 필요성 높아졌습니다.
- 인사 및 운영 관련 어려움 : 이러한 전환으로 IT팀 및 인사팀은 새로운 업무 방식 습득에 대한 어려움과 부담이 됩니다.
- 지원 센터의 복잡성 증가 : 다양한 채널로부터 지원 요청을 받아 요청을 추적하고 관리하기 어려워졌습니다.

1. 대화형 티켓팅이란?

Slack 또는 Teams 등의 채팅 플랫폼에서 지원 전문가가 사용자에게 실시간으로 지원을 제공하는 것을 말하며, 신속하고 간편하며 지원을 받을 때 번거롭지 않습니다. 대화형 티켓팅은 지원, 대화형 서비스, Slack 티켓팅이라고도 합니다.

2. JSM(Jira Service Management)을 통한 대화형 티켓팅

- 팀이 업무를 진행하는 곳에서 바로 팀을 지원

대화형 티켓팅 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 포착할 수 있습니다.
- Slack 또는 Teams 메시지와 Jira Service Management 간 내부 댓글 및 공개 답변을 양방향으로 발신 및 수신 가능합니다.
- 대화에서 티켓 필드 편집 및 전환할 수 있습니다.

- Jira Service Management 대화형 티켓팅의 이점

- 간결성 : Single Sign-On을 지원하고 컨텍스트 전환이 필요하지 않기에 간편하고 모바일 장치 액세스를 통한 사용 편의성을 향상시킵니다.
- 속도 : 티켓을 훨씬 신속하게 해결 (며칠에서 몇 시간으로 해결 시간 단축)합니다.
- 생산성 : 티켓의 신속한 해결을 통한 직원 생산성 향상시킵니다.
- 만족도 : 직원 환경 개선, 만족도 점수 향상시킵니다.
- 티켓 수 : 후속 티켓이 감소함에 따라 전체 티켓 수도 감소됩니다.

3. 대화형 티켓팅과 Slack의 통합 사례

한 글로벌 엔터프라이즈 기업은 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 근무자를 위한 지원 센터의 지원을 대폭 간소화 및 개선하고, 워크플로를 자동화하고, 더욱 신속하게 요청을 해결할 수 있었습니다

기존 지원	대화형 티켓팅 지원
IT, 비즈니스, 재무, 인사 시스템 등을 위한 서로 다른 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 티켓팅을 사용	400명의 인원이 대화형 티켓팅을 사용
티켓 해결에 며칠이 소요될 수 있음	Jira에서 생성된 대부분의 티켓은 몇 시간 만에 해결됨

보다 자세한 내용은 PDF 자료에서 확인하실 수 있습니다.

PDF 자료 다운로드



JSM과 대화형 티켓팅.pdf