

Atlassian Jira Service Management 소개

이 문서는 Atlassian Jira Service Management의 주요 핵심 기능을 소개하기 위해 작성되었다.

- Jira Service Management
 - Jira Service Management 주요기능
 - Jira Service Management 세부 설명
 - 고객 포털
 - 다양한 요청 유형 설정
 - 지식 기반 연동
 - 요청 관리
 - 댓글 기반 커뮤니케이션 관리
 - IT 자산 관리
 - 다양한 템플릿 제공
 - 인공지능 도우미
 - Jira Service Management 기능 비교
 - 평가 및 견적 문의

Jira Service Management

Jira Service Management는 ITSM을 위해 인시던트, 문제, 변경관리에 대해 구매 즉시 바로 사용하거나 커스터마이징할 수 있는 ITIL 인증 템플릿을 제공하며, 웹, 이메일, 모바일을 아우르는 멀티채널 지원을 통해 뛰어난 고객 서비스를 제공합니다.

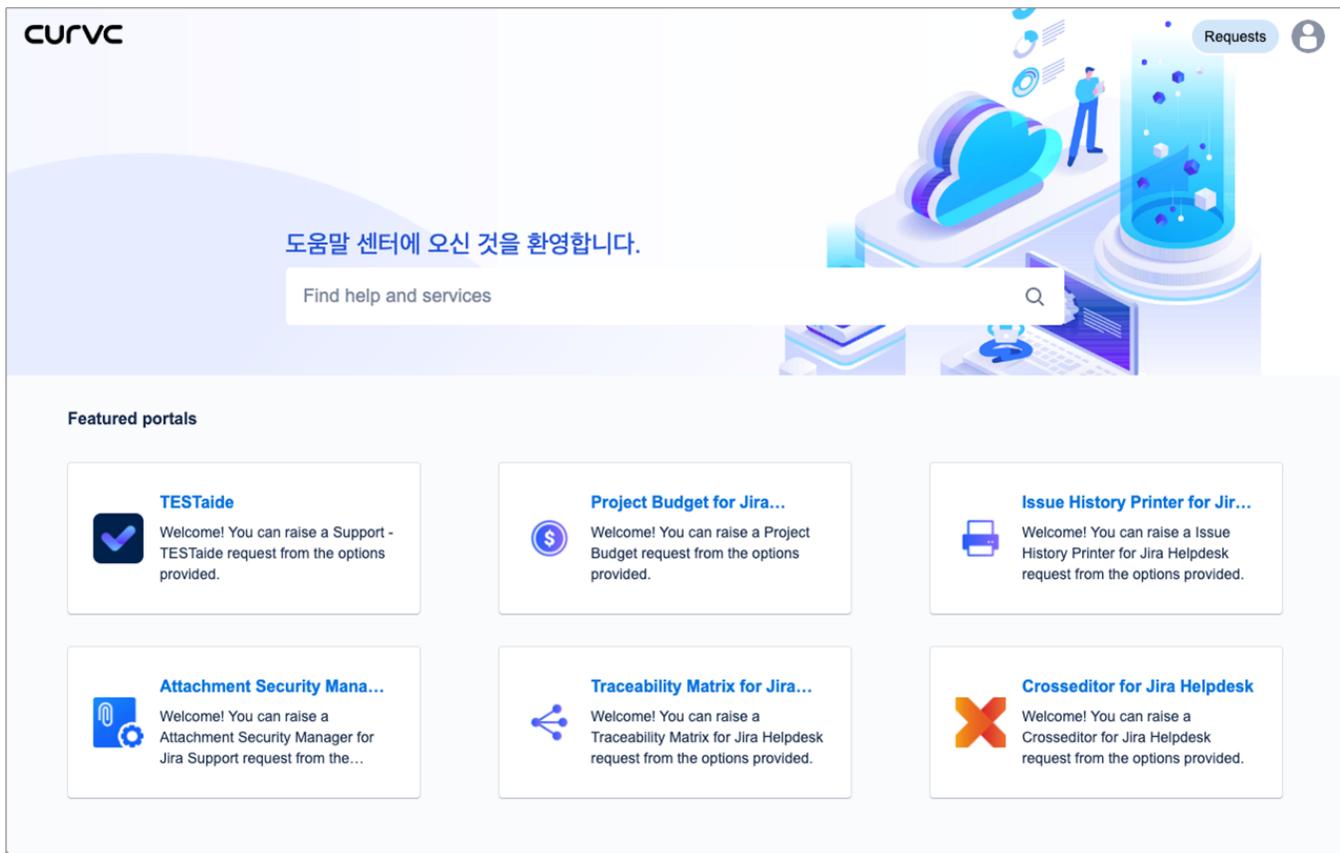
Jira Service Management 주요기능

- **고객 포털**
요청 등록 및 댓글 기반의 커뮤니케이션을 지원하는 심플한 고객 전용 포털을 제공합니다.
- **지식 기반 연동**
Confluence 연동을 통해 요청 검색 및 등록 시, 문서를 자동 제시하여 셀프 해결을 돕습니다.
- **요청 관리**
체계적인 요청 관리를 위한 대기열, SLA, 보고서, 내외부 댓글 등을 지원합니다.
- **IT 자산 관리**
IT 자산을 구성하고 요청과 자산 연계를 통해 빠르고 정확한 요청 관리를 지원합니다.
- **요청 관리 템플릿**
IT 서비스 관리, 내부 서비스 관리 등 요청 관리 템플릿을 제공하며 빠르게 시작할 수 있습니다.
- **인공지능 도우미**
인공지능의 도움으로 통해 업무를 더욱 빠르고 전문적으로 수행할 수 있습니다.

Jira Service Management 세부 설명

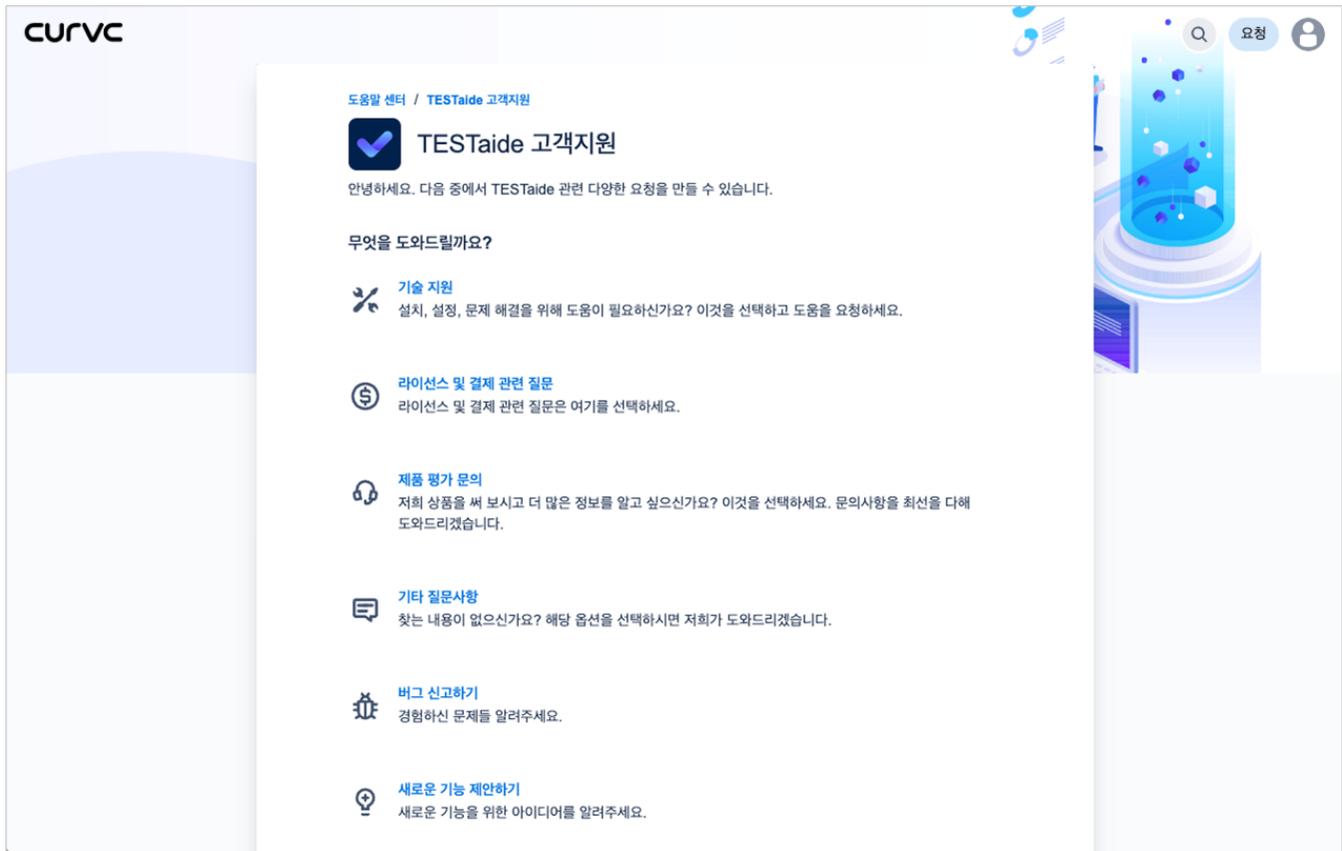
고객 포털

고객 포털은 내외부 고객에 다양한 요청을 신청하는 포털로 Jira Service Management의 프로젝트(제품, 시스템 등) 단위로 구성하여 요청을 분류할 수 있습니다.



다양한 요청 유형 설정

고객 포털은 내외부 고객에 다양한 요청을 신청하는 포털로 각 프로젝트(요청관리)에 특성에 맞게 요청 유형을 설정할 수 있습니다. 다음은 기본 제공되는 고객지원에 대한 요청 유형을 설정한 예시를 보여줍니다.



CURVC

도움말 센터 / TESTaide 고객지원

TESTaide 고객지원

안녕하세요. 다음 중에서 TESTaide 관련 다양한 요청을 만들 수 있습니다.

무엇을 도와드릴까요?

- 기술 지원**
설치, 설정, 문제 해결을 위해 도움이 필요하신가요? 이것을 선택하고 도움을 요청하세요.
- 라이선스 및 결제 관련 질문**
라이선스 및 결제 관련 질문은 여기를 선택하세요.
- 제품 평가 문의**
저희 상품을 써 보시고 더 많은 정보를 알고 싶으신가요? 이것을 선택하세요. 문의사항을 최선을 다해 도와드리겠습니다.
- 기타 질문사항**
찾는 내용이 없으신가요? 해당 옵션을 선택하시면 저희가 도와드리겠습니다.
- 버그 신고하기**
경험하신 문제들 알려주세요.
- 새로운 기능 제안하기**
새로운 기능을 위한 아이디어를 알려주세요.

지식 기반 연동

고객 포털은 내외부 고객에 다양한 요청을 신청하는 포털로 Confluence의 특정 공간과 연동하여 요청 전에 관련 문제 혹은 지식을 검색하여 고객이 Self 해결을 할 수 있게 도움을 줍니다.

CURVC

도움말 센터 / TESTaide 고객센터

TESTaide 고객지원

안녕하세요. 다음 중에서 TESTaide 관련 다양한 요청을 만들 수 있습니다.

무엇을 도와드릴까요?

기술 지원
설치, 설정, 문제 해결을 위해 도움이 필요하신가요? 이것을 선택하고 도움을 요청하세요.

요약*

TESTaide

추천 아티클

- THE TESTAIDE HOMEPAGE**
If you have an existing account, enter your ID & password followed by clicking the login button. If the information is correct you will be redirected the TESTaide homepage.
- TESTAIDE INFRASTRUCTURE AGENT**
Additionally, a webdriver for the available web browsers are required. The correct web driver has to be downloaded for the correct browser version. Below are links to where to find the web driver for each corresponding web browser.
- TESTAIDE OVERVIEW**
With Jira, you can register your requirements and confirm the results of each test run for test plan.

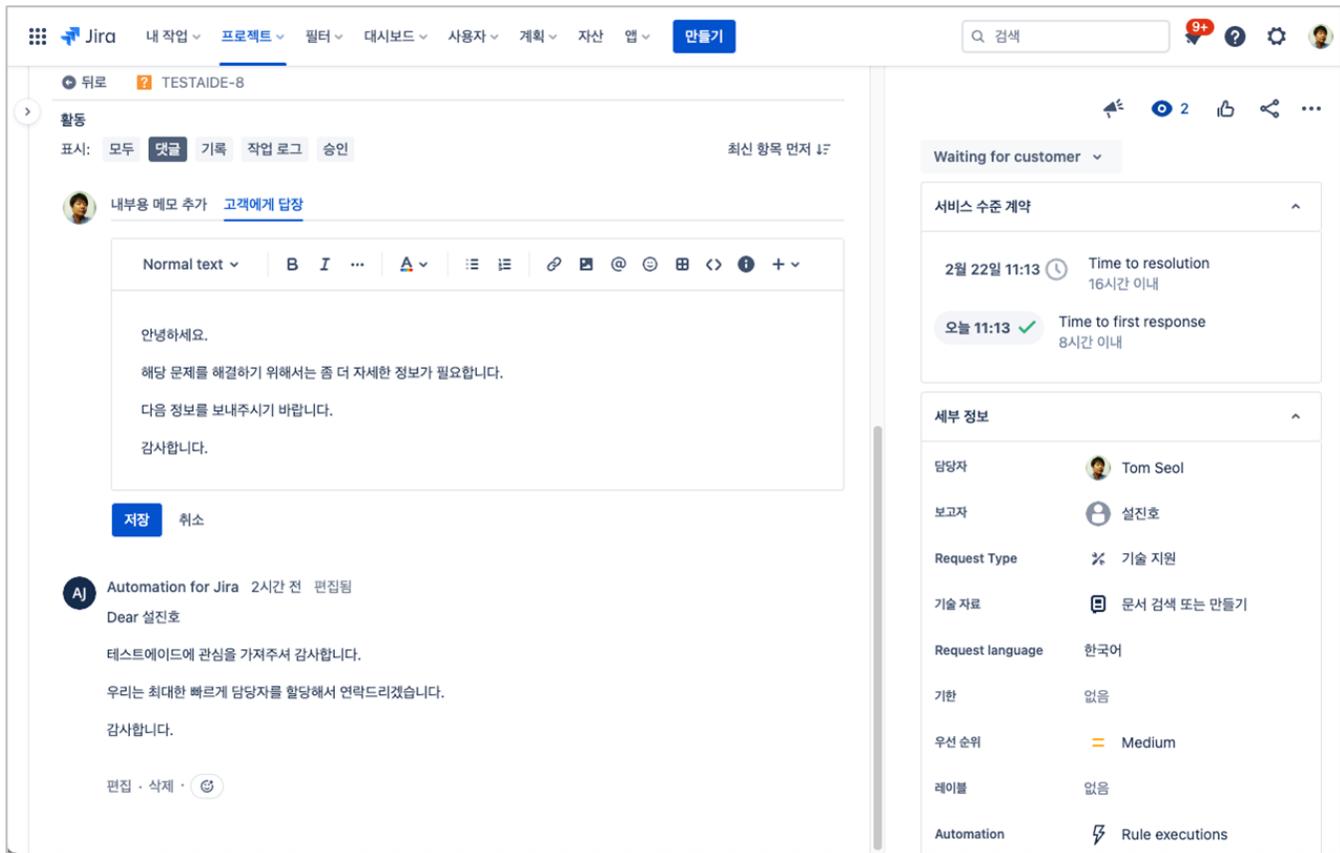
요청 관리

대기열에서 각 요청을 선택하면, 해당 요청의 세부사항을 확인할 수 있습니다. 요청은 다음과 같이 세부내용, SLA, 내부 관리 정보 등 다양한 정보를 통해 고객에게 빠르게 대응 할 수 있게 해줍니다.

The screenshot displays a Jira issue page for '테스트 스크립트 오류 문의' (Test Script Error Inquiry) under the project 'TESTAIDE-8'. The issue is reported by '설진호' (Seol Jin-ho) and is categorized as '기술 지원' (Technical Support). The issue description states that an error occurred during test execution and asks for a solution. The sidebar on the right shows SLA metrics: 'Time to resolution' (16시간 이내) and 'Time to first response' (8시간 이내). Other details include the assignee 'Tom Seol', the reporter '설진호', and the request language '한국어' (Korean).

댓글 기반 커뮤니케이션 관리

요청 하단에는 고객과 커뮤니케이션을 할 수 있는 댓글 창을 제공합니다. 댓글을 내부용과 고객응답 용으로 작성할 수 있어 팀과의 협업을 지원합니다.



IT 자산 관리

IT 자산관리를 통해 조직에서 관리하는 자산을 자동으로 수집하고 수집된 자산들 간의 연관관계를 그래프 형태로 확인하여 연관 관계를 분석하는데 도움을 받을 수 있습니다.

The screenshot displays the Jira IT Assets interface for a 'CURVC Server'. The central part of the screen shows a network diagram with the server at the center, connected to various components like 'Application', 'PHYSICALDRIVED', and 'Microsoft Windows 11 Pro'. The right-hand panel provides the following details:

Key	Value
Key	IA-375
Name	CURVC Server
Created	2023년 11월 01일 오전 10:54
Updated	2023년 11월 01일 오전 11:01
Status	RUNNING
Hostname	DESKTOP-4GJ2H72
FQDN	DESKTOP-4GJ2H72.WORKGROUP
System Up Time	12d 1h 22m
System Up Time Minutes	17362
Timezone	대한민국 표준시
RAM	16246
Model	15UD70N-PX70K
Serial Number	004QCPY566640
UUID	A6CAC9A0-2B21-40BC-869E-D68FA68375A1
Vendor	LG Electronics
Virtual	입력한 내용 없음

다양한 템플릿 제공

ITSM, 고객 서비스, 인사, 시설, 법무, 재무, 마케팅, 디자인, 영업 등 다양한 요청관리를 위한 기본 템플릿을 제공합니다. 해당 템플릿을 기반으로 빠르게 요청을 관리하세요.

✕

프로젝트 템플릿

소프트웨어 개발

- 서비스 관리
- 작업 관리
- 제품 관리
- 마케팅

HR

- 재무
- 디자인
- 개인
- 운영
- 법무
- 영업
- 분석

IT

- 시설

IT 팀을 위한 일반 서비스 관리

⚡ Jira Service Management

일상적인 IT 서비스 요청을 한곳에서 관리하고 직원이 필요한 답변을 얻을 수 있도록 지원하세요.

>

비즈니스 팀을 위한 일반 서비스 관리

⚡ Jira Service Management

들어오는 요청을 관리하고 대규모로 요청에 응답하는 데 필요한 정보를 수집하세요.

>

고객 서비스 관리

⚡ Jira Service Management

외부 고객을 지원하기 위해 설계한 템플릿으로 뛰어난 서비스 경험을 신속하게 제공하세요.

>

HR 서비스 관리

⚡ Jira Service Management

온보딩 및 오프보딩을 관리하고, 질문에 답하고, 직원을 위한 변경 요청을 용이하게 합니다.

>

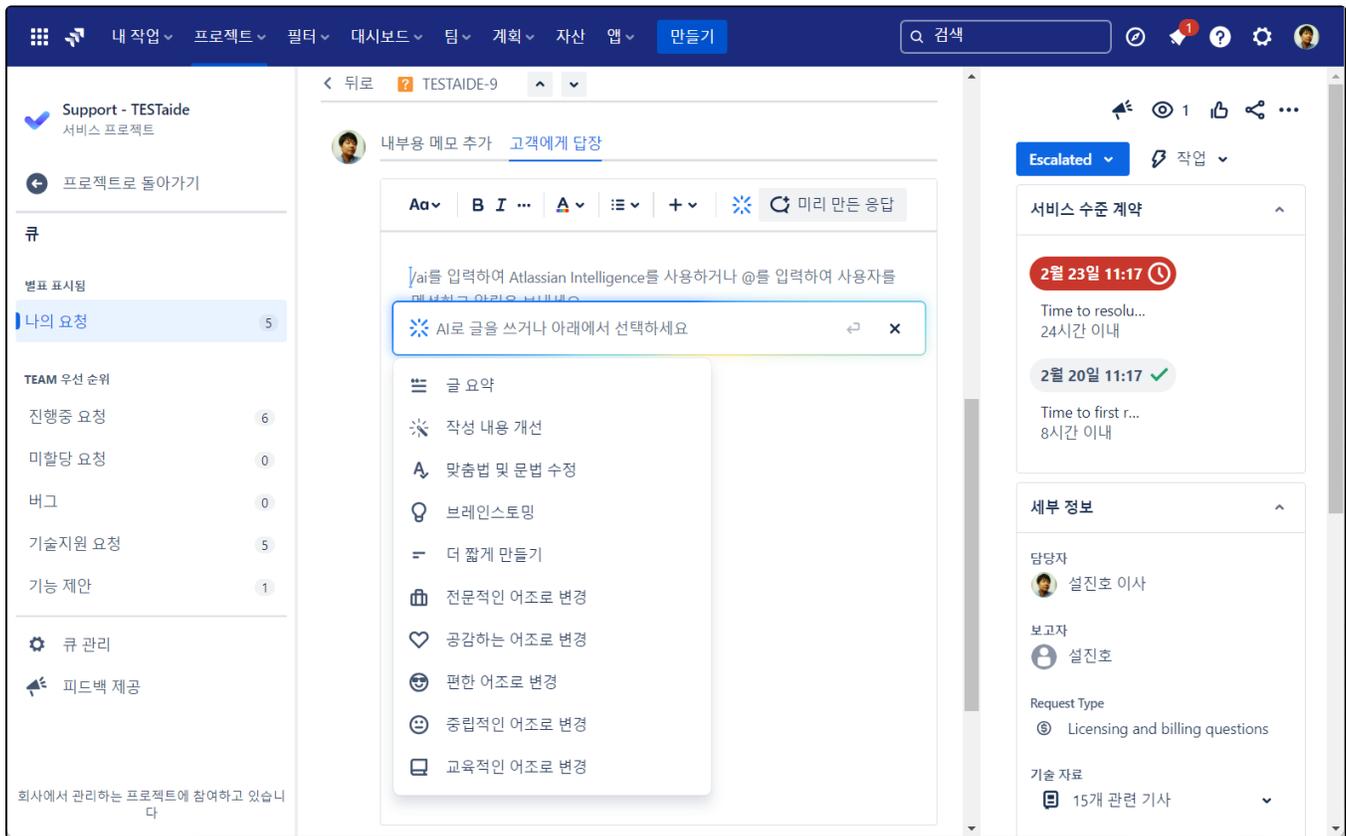
재무 서비스 관리

⚡ Jira Service Management

>

인공지능 도우미

인공지능 기능을 통해 요청에 대한 빠른 응답 초안을 작성하고 지식 기반의 정보를 기반으로 응답을 생성하거나 Agent의 활동 내역을 요약할 수 있습니다.



Jira Service Management 기능 비교

일반 서비스 관리				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
사이트당 에이전트 제한	에이전트 3명	1만명 에이전트	1만명 에이전트	1만명 에이전트
고객 제한	무제한	무제한	무제한	무제한
사이트 개수	1	1	1	무제한
지원	Atlassian 커뮤니티	업무 시간 지원	중요한 이슈에 대한 연중무휴 지원	모든 이슈에 대한 선임 전문가의 연중무휴 전담 지원
스토리지	2GB 파일 스토리지	250GB 파일 스토리지	무제한 파일 스토리지	무제한 파일 스토리지
이메일 알림	하루 100개의 이메일	무제한	무제한	무제한
가동 시간 SLA	미포함	미포함	99.9%	99.95%
이메일 및 포함 가능한 위젯 지원	✓	✓	✓	✓
셀프 서비스 포털	✓	✓	✓	✓
양식	✓	✓	✓	✓
구성 가능한 워크플로	✓	✓	✓	✓
사용자 지정 가능한 큐	✓	✓	✓	✓
SLA 관리	✓	✓	✓	✓
보고 및 분석	✓	✓	✓	✓
자동화	✓	✓	✓	✓
IT 서비스 관리 프로젝트 템플릿	✓	✓	✓	✓
다국어 지원	✓	✓	✓	✓
앱 및 통합	✓	✓	✓	✓

모바일 앱 지원	✔	✔	✔	✔
채팅	✔	✔	✔	✔
전역 및 다중 프로젝트 자동화			✔	✔
인시던트 & 문제 관리				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
경고 및 경고 알림(월별)	무제한 경고, 무제한 경고 이메일 알림 및 SMS 200개	무제한 경고, 무제한 경고 이메일 알림 및 SMS	무제한 경고, 무제한 경고 이메일 알림, SMS 및 음성	무제한 경고, 무제한 경고 이메일 알림, SMS 및 음성
인시던트 만들기	수동	수동	수동, 자동, API 및 템플릿	수동, 자동, API 및 템플릿
내부 이해 관계자	✔	✔	✔	✔
모니터링 및 ChatOps 통합	✔	✔	✔	✔
주요 인시던트 에스컬레이션	✔	✔	✔	✔
인시던트 발생 후 리뷰	✔	✔	✔	✔
대기 중 담당자 관리		✔	✔	✔
고급 알림 통합			✔	✔
인시던트 전화 회의			✔	✔
인시던트 조사			✔	✔
하트비트 모니터링			✔	✔
서비스 기반 조직				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
서비스 레지스트리	✔	✔	✔	✔
서비스 상태 페이지		✔	✔	✔
서비스 종속성		✔	✔	✔
서비스 구독			✔	✔
외부 서비스			✔	✔
서비스 및 인프라 상태 분석			✔	✔
변경 관리				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
여러 사용자/그룹 승인	✔	✔	✔	✔
위험 평가 엔진 변경	✔	✔	✔	✔
캘린더 변경	✔	✔	✔	✔
배포 추적	✔	✔	✔	✔
배포 제어			✔	✔
자산 & 서비스 구성 관리				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
자산 및 서비스 리포지토리			✔	✔
자산 발견			✔	✔
종속성 매핑			✔	✔
동적 개체 필드			✔	✔
엔터프라이즈 서비스 관리				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
HR 서비스 관리 템플릿	✔	✔	✔	✔
시설 서비스 관리 템플릿	✔	✔	✔	✔
법무 서비스 관리 템플릿	✔	✔	✔	✔

일반 서비스 관리 템플릿	✓	✓	✓	✓
고객 서비스 관리 템플릿	✓	✓	✓	✓
지식 관리				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
포함된 기술 자료	✓	✓	✓	✓
기술 자료 보고서	✓	✓	✓	✓
스마트 문서 추천	✓	✓	✓	✓
추천 문서	✓	✓	✓	✓
데이터 및 인사이트				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
Atlassian 분석				✓
Atlassian 데이터 레이크				✓
데이터 커넥터				✓
보안 및 제어				
기능	Free	Standard	Premium	Enterprise
SSO, SCIM, Active Directory 동기화	Atlassian Access 구독 필요	Atlassian Access 구독 필요	Atlassian Access 구독 필요	포함
비밀번호 정책	✓	✓	✓	✓
도메인 확인 및 계정 캡처	✓	✓	✓	✓
세션 길이 관리(데스크톱)	✓	✓	✓	✓
전송 중 및 미사용 시 암호화	✓	✓	✓	✓
비즈니스 연속성 및 재해 복구	✓	✓	✓	✓
모바일 기기 관리	✓	✓	✓	✓
감사 로그		✓	✓	✓
데이터 보존		✓	✓	✓
관리자 인사이트			✓	✓
IP 허용 목록			✓	✓
샌드박스			✓	✓
릴리스 트랙			✓	✓
모바일 애플리케이션 관리				✓

평가 및 견적 문의