

Jira Service Desk 4.12 릴리즈 노트

이 문서는 2020년 8월 26일 출시된 Jira Service Desk 4.12 릴리즈 노트를 공유하기 위해 작성 되었다.

<https://confluence.atlassian.com/servicemanagement/jira-service-desk-4-12-x-release-notes-1019396559.html>

Highlights

- Jira Service Desk에서 Opsgenie 사건 관리하기
- 지식 기반으로 Confluence Cloud 사용
- Microsoft OAuth 2.0 지원
- 모바일에서 Jira Service Desk 지원 (Beta)
- MySQL 8.0 지원
- 사용자 선택기에 표시 방식 변경
- 접근성 : 버튼 배경
- 고급 감사 로그에 대한 더 많은 제어
- Jira 인덱싱에 미치는 앱의 영향 감소
- 적시 사용자 프로비저닝으로 자동 생성된 사용자

Jira Service Desk에서 Opsgenie 사건 관리하기

사건이 발생하면 그 대처 방법이 중요합니다. Opsgenie와 Jira Service Desk를 통합하여 개별 프로젝트에 대한 사건 관리를 설정할 수 있습니다. 이를 통해 에이전트는 진행중인 사건을 보고, 새로운 사건을 만들어 Opsgenie 팀에 즉시 알리고, 사건을 관련 요청에 연결하여 모든 관련자들에게 더 많은 컨텍스트를 제공할 수 있는 새로운 보기를 제공합니다.

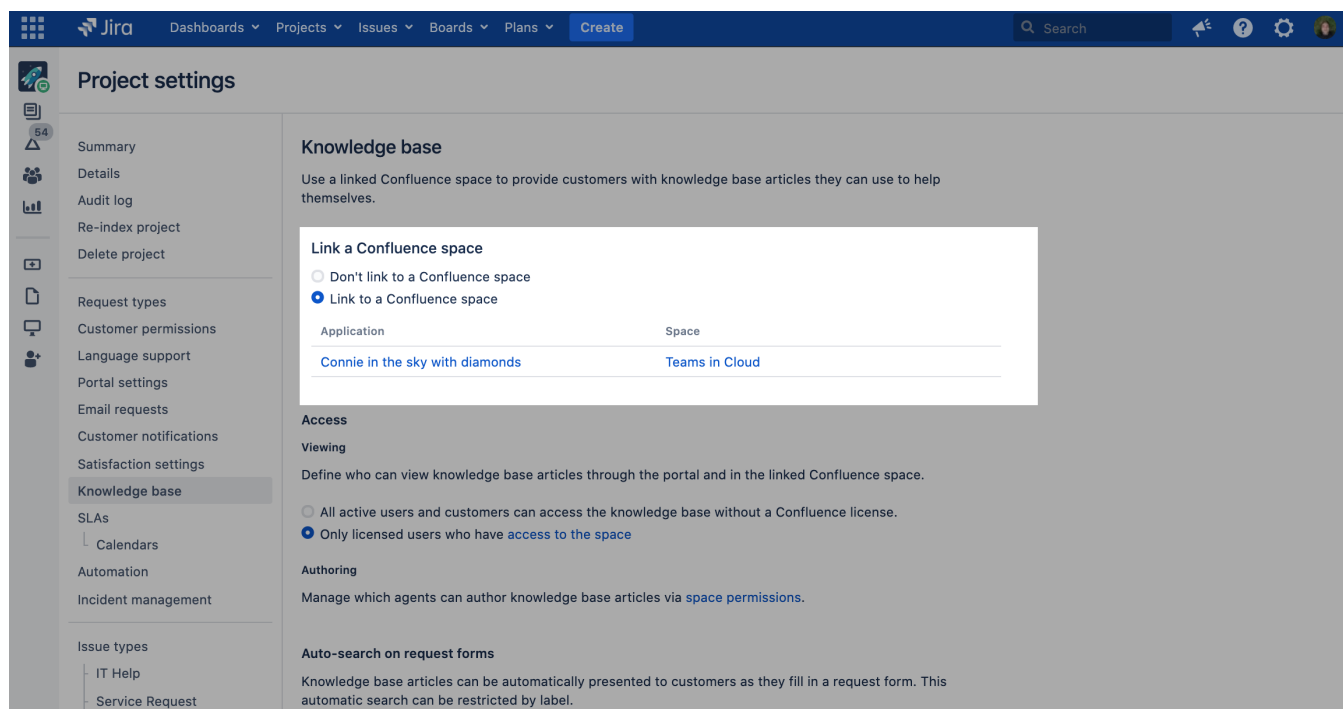
Ongoing major incidents							
Opsgenie is showing these major disruptions (incidents) right now.							
Search		Incident status					
Search messages		<input checked="" type="button" value="All incidents"/> Open Past					
P	Key	Message	Opsgenie service/s	Responders	Status	Linked	Created
P2	#52	Space shuttle won't start	third service	Second team	OPEN	1 request	19/Jul/20 11:47 PM
P3	#51	Problem with rocket thrusters		Confluence Team	OPEN	5 requests	17/Jul/20 5:45 AM
P3	#50	Someone stole the Moon	second service	Test Team	OPEN	5 requests	16/Jul/20 3:11 AM
P3	#49	Robot overboard!	second service	Test Team	OPEN	3 requests	16/Jul/20 3:07 AM
P2	#48	Wormhole is down	Trading Service	Athena	OPEN	0 requests	16/Jul/20 1:49 AM
P4	#47	Where's my ship	Translations Service	Translations Team	OPEN	3 requests	16/Jul/20 12:38 AM
P3	#46	Refunds system is down	Translations Service	Translations Team	OPEN	0 requests	15/Jul/20 1:28 AM
P3	#45	Oxygen depletion		Jira Team	OPEN	3 requests	15/Jul/20 1:25 AM
P3	#44	Mars office is dusty	Confluence Service	Confluence Team	OPEN	3 requests	15/Jul/20 1:19 AM
P1	#43	Incident Management has problems	Sample Service	Test Team	OPEN	5 requests	14/Jul/20 12:30 AM
P5	#42	Aliens are attacking!			OPEN	0 requests	11/Jul/20 8:07 AM
P1	#41	All your base are belong to us	Refunds Service	Billing Team	OPEN	1 request	09/Jul/20 4:40 AM

에이전트는 고객과 고객의 문제에 가장 가까운 연결 고리로 무언가 잘못되었다는 것을 가장 먼저 알 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 문제를 식별하고 해결하는 시간을 줄이고, 에이전트와 고객 모두 안심시킬 수 있습니다.

지식 기반으로 Confluence Cloud 사용

지식 기반은 귀중한 리소스이며 Jira Service Desk의 주요 기능 중 하나입니다.

경험이 풍부한 에이전트가 작성한 기술 자료 문서 및 사용 방법을 통해 조직의 신입 직원들은 가장 흔히 일어나는 문제와 요청을 신속하게 처리할 수 있으며, 무엇보다도 고객이 실제로 도움을 요청하지 않고도 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다.



많은 사용자가 Confluence Cloud를 사용하고 있다는 것을 인식하여, Cloud 애정을 Jira Service Desk에도 제공하기로 결정했습니다. 이러한 사용자 중 한 명이라면 이제 Service desk를 Confluence Cloud와 통합하여 모든 지식과 리소스를 안전하게 저장할 수 있습니다.

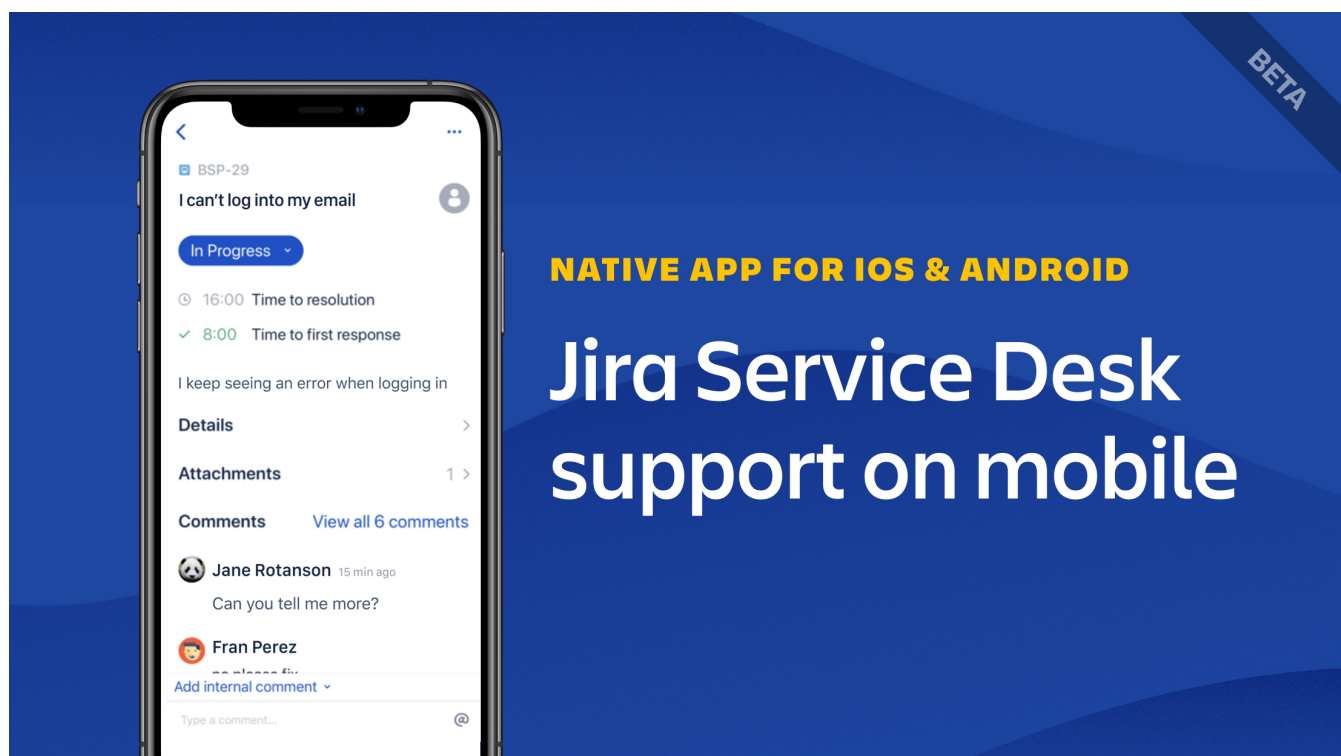
Microsoft OAuth 2.0 지원

Jira Service Desk 4.10에서는 Google과 Microsoft가 기본 인증을 중단할 계획이었기 때문에 수신 메일에 대한 OAuth 2.0 지원을 도입했습니다. Jira Service Desk의 경우, 처음 지원은 Google의 이메일만 포함했지만, 이제 Microsoft도 도입됩니다. Microsoft를 전자 메일 공급자로 사용하는 경우 OAuth 2.0 통합을 생성하고 고객이 요청하는데 사용하는 전자 메일 채널을 업데이트해야 합니다.

- [OAuth 2.0 통합](#)
- [이메일로 요청 수신](#)

모바일에서 Jira Service Desk 지원(Beta)

Jira Core 및 Jira Software를 이용하는 동일한 Jira 모바일 어플에서 Jira Service Desk 프로젝트를 볼 수 있으며, 어디에서나 요청에 따라 진행되는 모든 사항에 대한 최신 상태를 유지할 수 있습니다.



Jira Service Desk 지원을 이용하기 위해서 관리자는 액세스 권한을 사용자에게 제공해야 합니다. 이 작업이 완료되면 가입할 필요가 없으며 모바일에서 Service Desk 마법이 발생하는 것을 볼 수 있습니다.

다음 기능은 Jira 플랫폼에 있으며, 이는 Jira Core, Jira Software 및 Jira Service Desk와 같은 전체 Jira 제품 군에서 사용할 수 있습니다.

MySQL 8.0 지원

지원 플랫폼 목록에 또 다른 데이터베이스-MySQL 8.0를 추가했습니다.

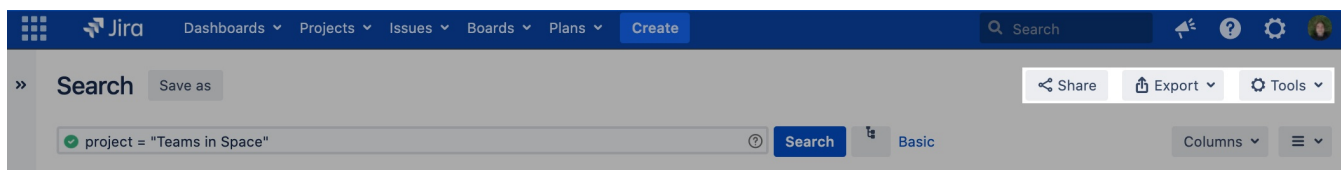
사용자 선택기에 표시 방식 변경

지금까지 *Reporter* 및 *Assignee* 같은 시스템 필드와 사용자 이름만 표시하는 커스텀필드 사용자 선택기 간에 약간의 불일치가 있었습니다. *codewizard12345*와 같이 창의적이거나 유사한 사용자 이름으로 맞는 사람을 식별하고 찾기 어려웠습니다.

이제 커스텀 필드 사용자 선택기는 시스템 필드처럼 작동하여 사용자 전체 이름과 아바타를 표시합니다.

접근성 : 버튼 배경

더욱 눈에 잘 띄게 버튼에 회색 배경을 추가하는 옵션을 새로 도입했습니다. 다른 모든 설정과 마찬가지로, **Profile > Accessibility**로 이동하여 확인할 수 있습니다.



고급 감사 로그에 대한 더 많은 제어

DATA CENTER

Jira Data Center는 계속 개선되고 있습니다.

감사로그 이벤트들은 카테고리로 분류됩니다. Jira Data Center 라이선스로 하나 이상의 카테고리 로그를 필터링할 수 있습니다.

예를들어 보안 및 인증 이벤트만 보고싶은 경우에 특히 유용합니다.

요약 필터링으로 좀 더 구체적인 결과를 얻으세요.

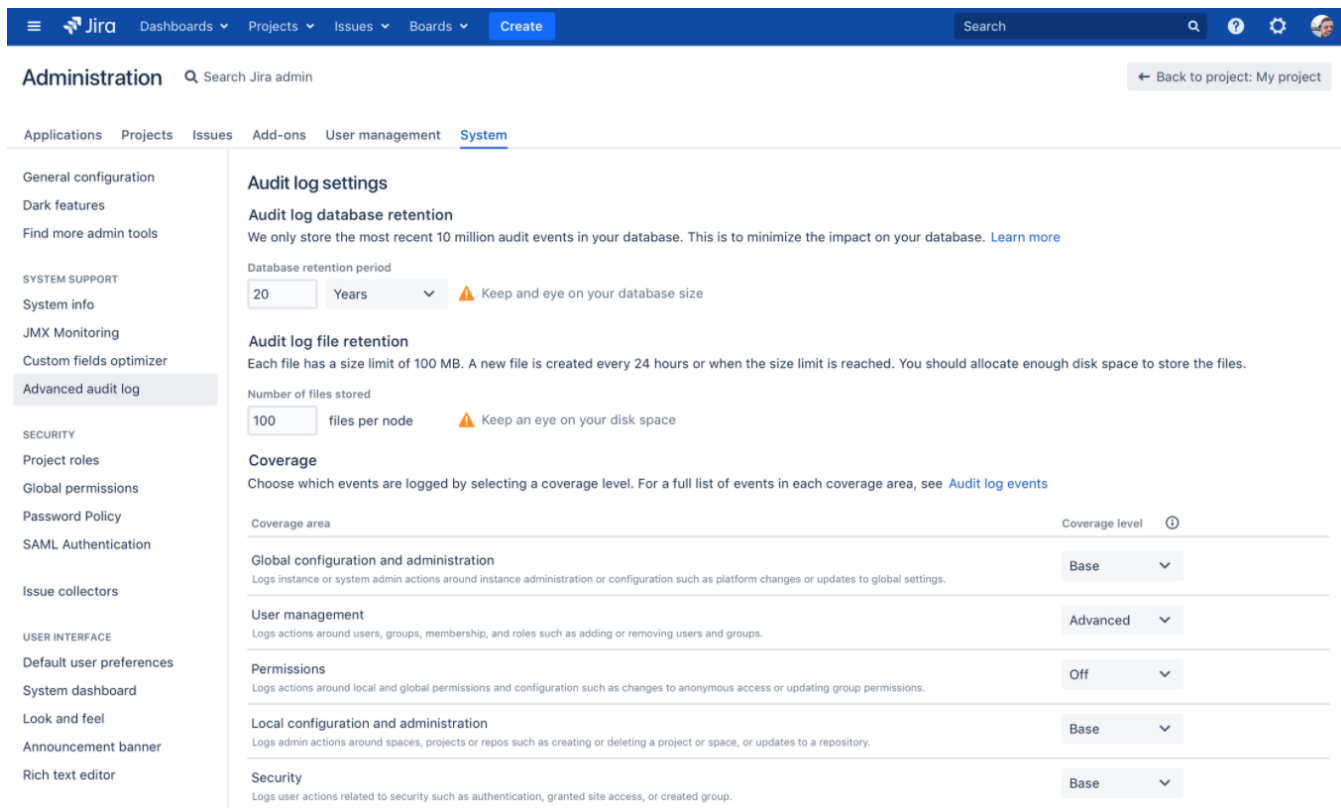
그룹 및 프로젝트 생성과 같은 특정 이벤트들을 확인할 수 있습니다

Jira Data Center에서는 로컬 홈 디렉토리의 감사 로그 파일에 이벤트를 기록합니다.

이 파일을 추가 레코드로 사용하고 타사 로깅 집계 도구와 통합 할 때 사용할 수 있습니다.

이전에는 저장된 로그 파일 개수가 100개로 제한되어 있었지만, 이제는 설정 변경이 가능하여 필요에 따라 많이 더 적게 저장할 수 있습니다.

각 파일의 최대 크기는 100MB이므로 각 노드에 디스크 공간이 충분한지 확인하세요.



우선 순위, 보안 관리자 로그인 (websudo), 이슈 내보내기 및 OAuth 2.0 통합과 같은 새로운 이벤트를 추가하였습니다.

Jira 인덱싱에 미치는 앱의 영향 감소

DATA CENTER

Document-Based Replication 기능은 Jira Data Center의 인덱스 시간에 대한 앱의 영향을 완화시키고 인덱스 불일치를 방지합니다. 이는 앱이 데이터를 인덱싱해야 하는 시간과 무관합니다. DBR 기능을 사용하면 Jira Data Center는 훨씬 더 수평적으로 확장 가능합니다. 따라서 클러스터에 노드가 많을수록 검색 일관성을 유지하면서 전반적인 처리량이 향상됩니다.

적시 사용자 프로비저닝으로 자동 생성된 사용자

DATA CENTER

SAML SSO 또는 OpenID Connect (OIDC) SSO를 통해 Jira, Confluence나 Bitbucket과 같은 Atlassian Data Center 제품들에 로그인 했을 때, Just-in-time user provisioning (JIT Provisioning)은 사용자들을 자동 생성 및 업데이트하도록 합니다.

JIT가 없으면 사용자가 사용자 디렉토리 (원격 LDAP 또는 내부 디렉토리) 중 하나에 없는 경우 SSO를 이용한 로그인에 실패합니다. JIT를 사용하면 적시에 사용자를 생성할 수 있으므로 사용자가 수동으로 제품에 사전 생성할 필요 없이 즉시 로그인할 수 있습니다. 사용자를 프로비저닝하는 데 필요한 데이터는 사용자가 인증 된 후 SSO 응답에서 제공되며 선택한 ID 공급자 (IdP)로 구성해야 합니다.