Jira Service Management Cloud SLA(Service Level Agreement) 생성하기

이 문서는 Jira Service Management Cloud에서 SLA(Service Level Agreement) 를 생성하는 방법을 공유하기 위해 작성되었다.

SLA를 생성하려면 프로젝트 관리자 또는 Jira 관리자 권한을 가져야 한다. \oslash

- 개념

- 기급
 SLA 생성하기
 SLA 조건 설정하기
 SLA 목표 설정하기
 SLA 캘린더 설정하기

개념

- Jira Service Management 는 SLA(Service Level Agreement)를 제공하여 고객이 기대하는 서비스 수준을 얼마나 잘 충족하고 있는지 추적할 수 있다.
 프로젝트 관리자는 추적하려는 요청 유형과 이를 해결하는 데 걸리는 시간을 지정하는 SLA목표를 생성할 수 있다.
 SLA를 통해 팀은 서비스 목표를 달성하기 위해 고객이 제기한 각 요청의 우선 순위를 어떻게 지정해야 하는지 확인할 수 있다.

SLA 생성하기

1. 프로젝트 설정〉 SLA메뉴 선택〉 우측 상단 SLA 추가 버튼 클릭

₩ ┩Jira 내직업 프로젝트 · 필터 · 대시보	드 > 사용자 > 앱 > 면들기			Q	검색	0	0
서비스관리_smpark 서비스프로젝트	프로젝트 / 서비스관리_smp 서비스 수준 계약	vark / 프로젝트 설정		SLA 주가 尚			
프로젝트로 돌아가기							
프로젝트 설정	SLA(서비스 수준 계약)로 시	안목표를 설정하여 서비스 프로젝트 팀 전반에서 /	네비스 풍질을 항상하도록 지원하세요.				
세부 사항	이 프로젝트의 SLA:						
사용자	① Time to resolution	20		v			
기능							
요약	이슈를 이 목록에 대비하	여 위에서 아래로 확인하고, 처음으로 일치하는 JQ	L 구문을 기준으로 시간 목표가 할당됩니다.				
이슈 유형	시간 목표	캘린더	표시할 이슈(JQL에서)				
요청유형	80시간	Sample 9-5 Calendar	남은 모든 이슈				
고객 권한	× 34						
언어지원	아래의 시작 및 중지 조건	! 사이에서 시간을 죽정합니다.					
포털 설정							
이메일 요청	다음의 경부 시간 경과 시작.						
고객 알림	이슈가 생성됨						
위켓	해결책: 삭제						
만족도 설정	다음의 경우 시간 경과 일시	84_					
기술 자료		조건 8	18				
sla 🗸	다음의 경우 시간 경과 종료.						
회사에서 관리하는 프로젝트에 참여하고 있습니다	00.70.00						

- 2. 시계 아이콘 우측 필드에 SLA이름 작성 또는 기존의 이름 선택(*SLA가 생성되면 이름을 변경할 수 없다.)
- 3. SLA 조건 설정, 목표 설정 및 캘린더 설정을 참고하여 SLA를 설정하고 저장 버튼 클릭

🏭 🛹 Jira 대 작업 - 프로	예트 > 필터 > 대시보드 > 사용자 > 앱 > 만들기			Q. 검색	
서비스관리_smpark 서비스프로젝트 프로젝트로 돌아가기	● 위표 IDM##4 SLA 테스트 Reason 2014		진행 중 🗸	*	© <u>A</u> ●
규 별표 표사원 규 옆의 별표 아이콘을 선택하여 여기에서 추가하세요. TEAM 무선 순함	● Nueve Con 의 요청 가지 방법 호텔 프로마시 프로지 제품 특별 비료 도 테스트 보니다.	서부 정보 승기기	서비스 수준 계약 79시간 59분 ① 1시간 59분 ✔	Time to resolution 80시간 이내 Time to first response 2시간 이내	
All open			세부 정보		
Assigned to me Questions for legal	♣, 비슷한요청	v	요요자	Nawoo Kim	
 ○ 큐 관리 전관 ★⁶ 피드백 제공 	활동 표사: 모두 댓글 기독 작업보그	최신 함복 먼저 47	보고자 Request Type	Nawoo Kim Service Request	
	🙀 나부동 메모 추가 / 고객에게 답장	0	기환	(E) 전시 방식 또한 만들기 없음	
	프로 탑: 뉴리서 🔳 것을 주기		우선 순위	= Medium	
			Automation	Rule executions	
			대 많은 필드 레이블.)	Request participants, Approvers, Organizatio	ons, 시간 추적, 최조 추정치
			만들기 50초 전 업데이트용 7초 전		1

SLA 조건 설정하기

여러 조건을 추가하는 경우 SLA는 문제가 조건 중 하나를 충족하는 시간을 측정한다.
SLA가 측정을 시작해야 하는 시기에 대한 조건을 설정하려면 시작 카운팅 시간 에서 조건 추가를 선택

1. 조건 섹션

다음의 경우 시간 경과 시작...
다음의 경우 시간 경과 일시 중지... ex) 고객의 응답을 기다릴 때 사용 가능
다음의 경우 시간 경과 종료...
2. 세가지 조건 섹션에서 + 버튼을 클릭하여 조건 추가

🏭 🛹 Jira 내 작업 🗸 프로젝트 🗸 필터 🗸 대시보드 🗸 사용자 🗸 😷	27				Q, 검색	* 0	۵ 💌
	() Time to first response			© ~			
✔비스관리_smpark 서비스 프로젝트	목표						
· 프로젝트로 돌아가기	이슈를 이 목록에 대비하여 위에서 아	래로 확인하고, 처음으로 일치하는 JQL 1	구문을 기준으로 시간 목표가 할당됩니다.				
프로젝트 설정	시간 목표	캘린더	표시할 이슈(JQL에서)				
세부 사항	목표 없음	🛗 24/7 캘린더 (기본)	남은 모든 이슈				
사용자		+					
기능	조건						
요약	- 아래의 시작 및 중지 조건 사이에서 시	간을 측정합니다.					
이슈 유형							
요청 유형	나눔의 경우 시간 경과 시작						
고객 권하	이슈가 생성됨						
이어 지원		조건 추기					
구런 성정	다음의 경우 시간 경과 일시 중지						
이메일 요청		+					
고객 알림	다음의 경우 시간 경과 종료						
위젯	입력된 상태: 완료됨						
만족도 설정		조건 추기					
기술 자료				_			
SLA				취소 저장			
회사에서 관리하는 프로젝트에 참여하고 있습니다	① Time to resolution			>			

SLA 목표 설정하기

1. 목표 섹션에서 + 버튼 클릭 2. 목표 시간 설정하기 3. 시간을 계산할 수 있는 근무 시간을 지정하려면 달력 선택

₩ 루Jina 내작업◇ 프로젝트◇ 필터◇ 대시보드◇ 사용자◇ 앱◇	27	Q 224 🖉 🥥 💭 🎯
· 서비스관리_smpark 서비스 프로젝트	() Time to resolution	>
프로젝트로 돌아가기	Iime to first response	
프로젝트 설정	목표	
세부 사항	이슈플 이 목록에 대비하며 위에서 아래로 확인하고, 처음으로 일치하는 JQL 구문을 기준으로 시간 목표가 할당됩니다.	
사용자	시간 목표 캘린데 표시할 이슈(/QL에서)	
기능		
요약	2시간 방요 모든 이슈	
0.0.89	·····································	
2 X 8 X	+	_
	조건	
고객 권한	아래의 시작 및 중지 조건 사이에서 시간을 측정합니다.	
언어 지원		
포털설정	다음의 경우 시간 경과 시작	
이메일 요청	이슈가 생성될	
고객 알림	조건 추가	
위켓	다음의 경우 시간 경과 일시 중지	
만족도 설정	+	
기술 자료	11801 210 1121 2128 B H	
SLA		
회사에서 관리하는 프로젝트에 참여하고	입력된 상태: 진혈 중	
있습니다	조건 주가	

SLA 캘린더 설정하기

SLA 캘린더를 설정하여 에이전트가 요청에 응답하는 시간과 날짜를 기준으로 목표 추적이 가능하다. 캘린더는 SLA 설정 및 편집할 때 목표 섹션에 표시된다.

1. 우측 캘린더 아이콘 클릭 2. 캘린더 추가 버튼 클릭

₩ 📲 Jira 내 작업 🗸 프로젝트 🗸 필터 🗸 대시보드 🗸 사용자 🗸 업 🗸	<u>안동기</u>	0. 검색 🖉 🔹
서비스컨리_smpark 서비스컨리_smpark 서비스코로북트	프로젝트 / 서비스관리_smpark / 프로젝트 설정 서비스 수준 계약	SLA キット
프로젝트로 높여기기 프로젝트로 높여기기 프로젝트 설정 · ·	SLA서비스 수준 계약)로 시간 목표를 설정하여 서비스 프로젝트 등 전반에서 서비스 품질을 향성하도록 지원하세요. 이 프로젝트의 SLA	
사용자 사용자 기능 요약		v
이슈 유형 요청 유형	아님님 이 에 에 에 데 이가 아이가 아이가 이가 보였으고 있어야는 AL 가운데 가 가 있다. 지 가 가 있었다. 지 가 가 있었다. 지 가 있다. 지 가 있는 모든 이 우	
고객 광한 건어 지원 프럴 실정	조건 아래의 시작 및 중지 조건 사이에서 시간을 측정합니다.	
시의 및 요청 고객 알림 위젯	나전의 일부 사진 크리 사석~ 이슈가 생성됨 해공목: 삭제	
만족도 설정 기술 자료	- 다음의 경우 시간 경과 열시 승지	
SLA 비사에서 관리하는 프로젝트에 참여하고 있습니다	다양의 경우 시간 경과 중토 해결쪽, 실정	

₩ #Jira 내 작업 · 프로젝트 · 필터 · 대시보드 · 사용자 · 업 ·	997		Q 검색	a o o o
<mark>전비스관리 smpark</mark> 서비스 프로젝트	캘린더	철린더 주가 ×	SLA 주가 前	
프로젝트로 돌아가기	Sample 9-5 Calendar	>	_	
프로젝트 실정				
세부 사항				
사용자			v	
71 6				
Ω ^{eq}				
이슈 유형				
요청 유형				
고객 권한				
언어 지원				
포털 설정				
이메일 요청				
고객 알림				
위젯				
만족도 설정				
기술 자료				
SLA				
회사에서 관리하는 프로젝트에 참여하고 있습니다	태경색: 실정			

 캘린더 이름 지정, 시간대 선택 근무일을 선택하고 매일 필요한 시간 슬롯을 + 버튼을 클릭하여 추가한다. 필요한 경우 휴일을 입력한다.

서비스관리.smpark 생산스프로직도 프로젝트로 돌아가기						_		
프로젝트로 들아가기	캘린더				철린더	주가 X	a . 23 🗎	
	이 캘린더에서 사용할	요일을 선택합니다.				1	368 T-11 [11]	
프로캐드 서저	☑ 월요일	오전 9:00	0~	오후 12:00	0	+		
		으車 1:00	0 -	오후 6:00	0			
17 11 8 Vex	2 화요일	요전 9:00	0 ~	요草 12:00	0	+		
···· 기능		요전 12:00	î.	오후 6:00	0		v	
29	☑ 수요일	오전 12:30 오전 100		0.00 12:00	0			
기승 유형		오전 1:30		0 8 600	0			
28 유형	. 종이의	요전 2:00		24 600	0			
		요전 2:30 요전 3:00	-	오후 1200	0	· .		
고역 편안		요전 3:30	~	오후 6:00	0			
고양 시권	288	오전 4:00	. ~	오후 12:00	0	+		
109.24		요전 1:00	0 1	오전 6:00	• ×			
고객 알림	. 토요일	오전 9:00	-	오후 5:00				
H70	이 일요일	요전 9:00	-	오후 5:00		+		
반죽도 실정	휴일					+		
기술 자료	휴일 주가하기!					-		
					취소	지장 .		
₩ 🐔 Jira 내 작업 🗸 프로젝트 🗸 필터 🗸 대시보드 🗸	사용자 ~ 앱 ~ 만들기					_	Q 검색	*
서비스관리_smpark 서비스 프로젝트	캘린더				챌린더	추가 X		
프로젝트로 돌아가기	and the second second						SLA 477	
프로젝트 실정	Sample 9-5 C	alendar				···· /		
(부 사항						··· ~		
나용자	표준 시간대						🗸	
	(GMT+09:00) Seoul							
18	CT2							
1 8 24	Monday	09:00 ~ 12:00						
18	Monday Tuesday	09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00 09:00 ~ 12:00						
19 2약 (수 유명 2형 유명	Monday Tuesday Wednesday	09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00 09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00 09:00 ~ 12:00						
18 29 16 유왕 28 유왕 고객 관련	Monday Tuesday Wednesday Thursday	09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00 09:00 ~ 12:00 13:00 ~ 12:00 13:00 ~ 12:00 13:00 ~ 18:00 09:00 ~ 12:00						
19 24 19 # 9 28 # 9 29 # 20 29 7 8	Monday Tuesday Wednesday Thursday Ender	09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 12:00 13:00 - 12:00 13:00 - 12:00						
19- 49- 49- 49- 49- 49- 49- 49- 49- 49- 4	Monday Tuesday Wednexday Thursday Friday	09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00						
7% 24 지수 유학 2년 지원 2년 지원 2년 지원 2년 4년	Monday Tuesday Wednesday Thursday Fristay	09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00						
7% 247 247 248 248 248 248 248 248 248 248 248 248	Monday Tuesday Wednesday Thursday Finday	09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00 09:00 - 12:00 13:00 - 18:00						
736 49 49 40 49 40 49 40 49 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40	Monday Tuasday Wadnasday Thursday Friday	0800 - 1200 1300 - 1800 0800 - 1220 1300 - 1800 0800 - 1220 1300 - 1800 0900 - 1220 1300 - 1800 0900 - 1200 1300 - 1800						
79 44 46 # 42 42 # 42 43 45 # 42 45 46 # 48 46 47 48 47 47 47 47 47 47 47 47 47 47 47 47 47	Monday Tuasday Windriwaday Trumday Friday	0800 - 1200 1300 - 1800 0900 - 1200 1300 - 1800 0900 - 1200 1300 - 1800 0900 - 1200 1300 - 1800 0300 - 1800						