

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.

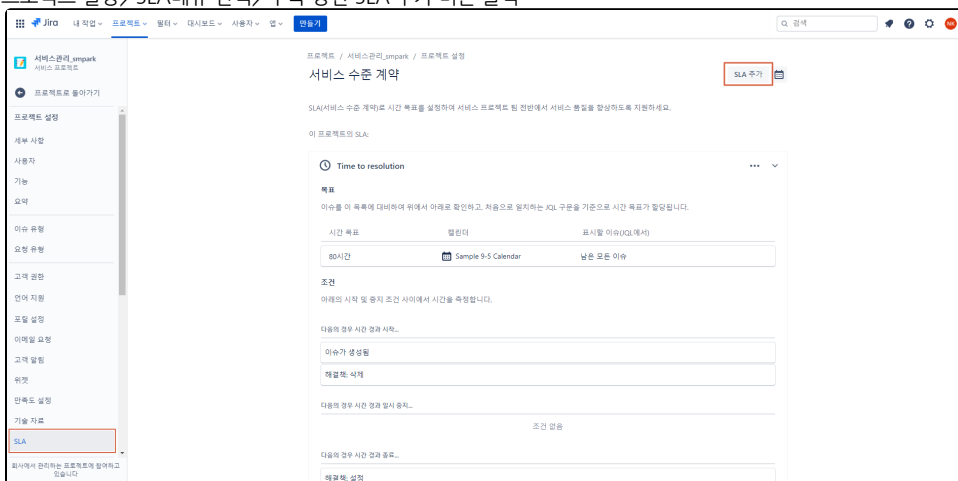
- [개념](#)
- [SLA 생성하기](#)
- [SLA 조건 설정하기](#)
- [SLA 목표 설정하기](#)
- [SLA 캘린더 설정하기](#)

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

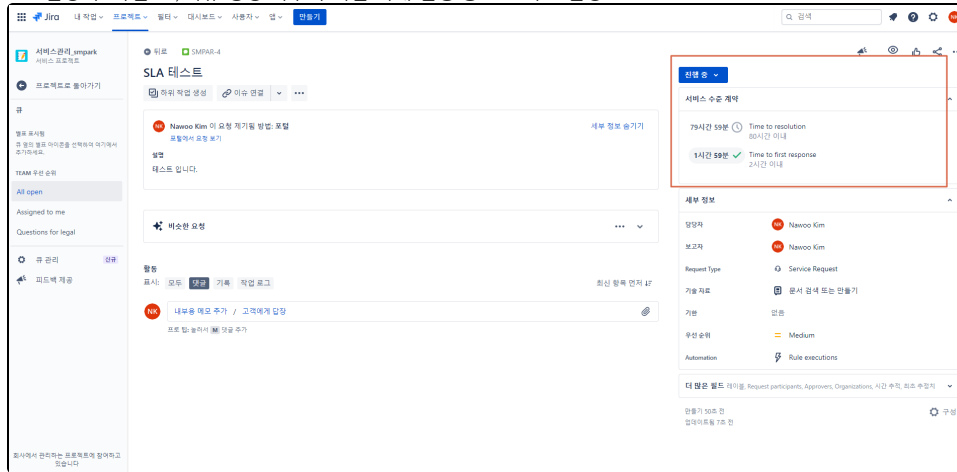
1. 프로젝트 설정> SLA메뉴 선택> 우측 상단 SLA 추가 버튼 클릭



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 설정](#)을 참고하여 SLA를 설정하고 저장 버튼 클릭

4. SLA 설정 후 화면 ex)이슈 생성 이후 두시간 이내 진행 중으로 목표 설정



SLA 조건 설정하기

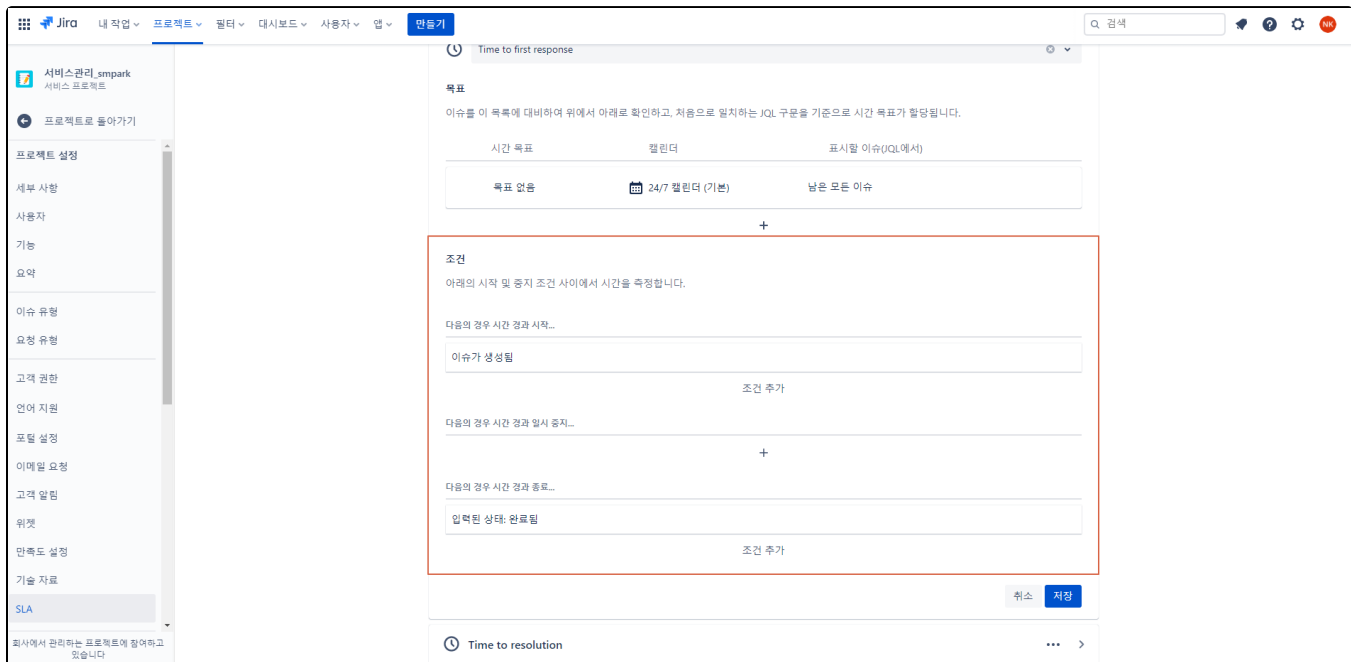
여러 조건을 추가하는 경우 SLA는 문제가 조건 중 하나를 충족하는 시간을 측정한다.

SLA가 측정을 시작해야 하는 시기에 대한 조건을 설정하려면 시작 카운팅 시간 에서 조건 추가를 선택

1. 조건 선택

- 다음의 경우 시간 경과 시작...
- 다음의 경우 시간 경과 일시 중지... ex) 고객의 응답을 기다릴 때 사용 가능
- 다음의 경우 시간 경과 종료...

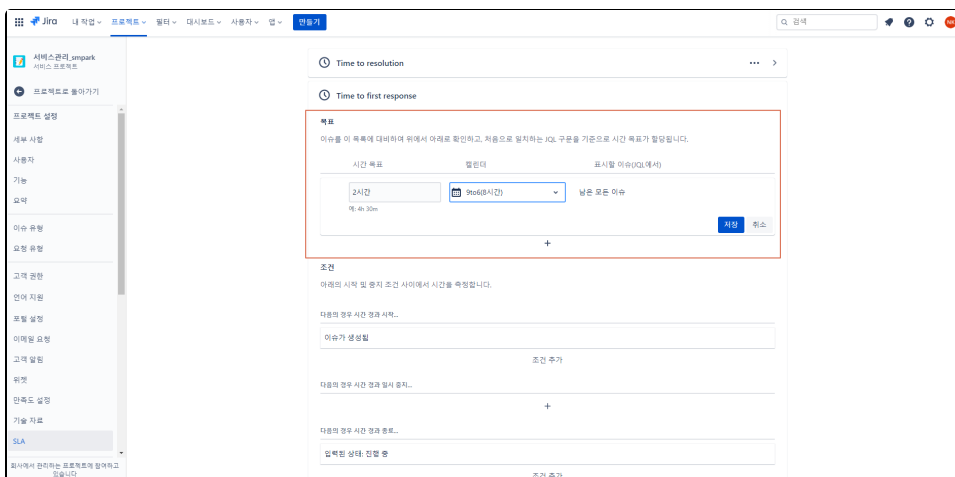
2. 세가지 조건 섹션에서 + 버튼을 클릭하여 조건 추가



SLA 목표 설정하기

1. 목표 섹션에서 + 버튼 클릭
2. 목표 시간 설정하기

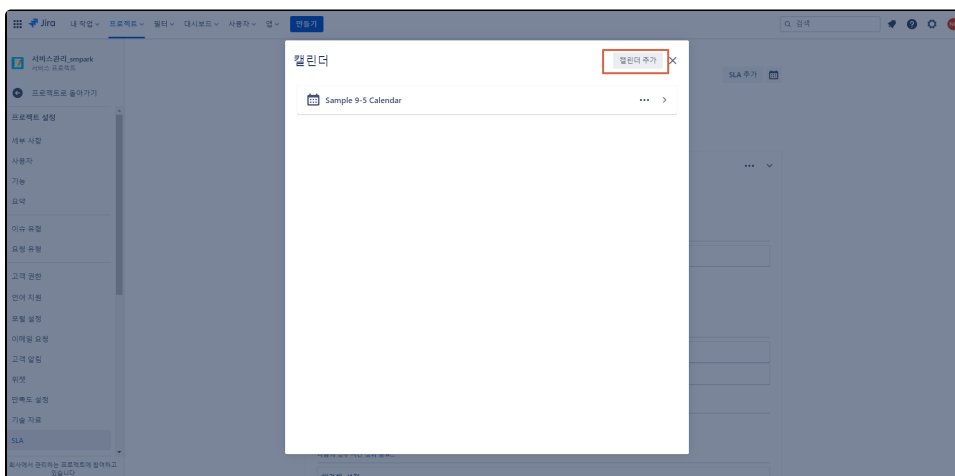
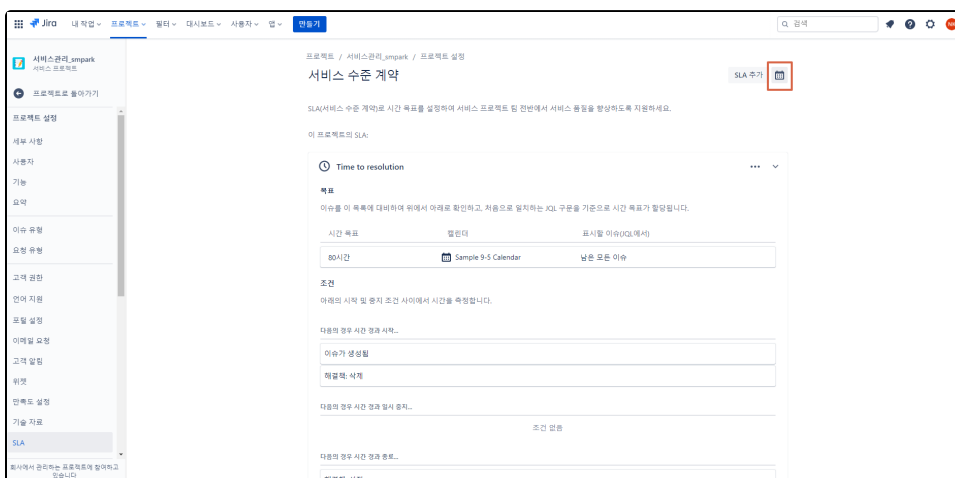
3. 시간을 계산할 수 있는 근무 시간을 지정하려면 달력 선택



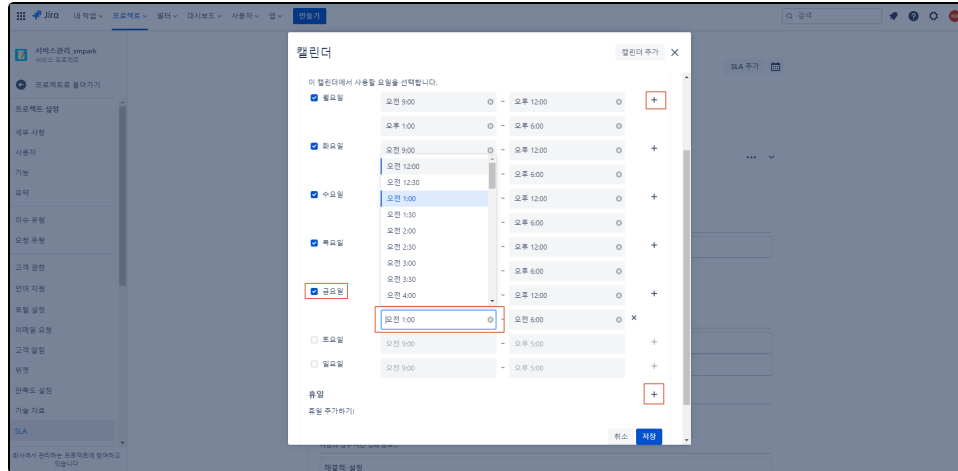
SLA 캘린더 설정하기

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



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



4. 캘린더 설정 완료

