

Assets의 강점

Atlassian Service
Collection을 통한 조직의
운영 명확성 확보 방안

ATLASSIAN
Service Collection



 Assets  Jira Service Management

목차

3	소개	12	Atlassian Williams F1 Team
4	Riverty	14	Lucid Motors
6	Sprout Social	16	Motability Operations
8	Rover	18	심화 학습을 위한 다음 단계
10	Galenica		

Atlassian Assets

Teamwork Graph에 포함됨

Atlassian Assets는 IT 인프라 및 운영, 애플리케이션 개발, 연구 개발, 그리고 모든 비즈니스 팀이 안정적인 서비스를 제공하여 비즈니스가 원활하게 운영될 수 있도록 지원합니다.

디지털 전환이 가속화되고 SI가 모든 업무 부서로 확장됨에 따라, Assets는 비즈니스 컨텍스트를 구성하는 필수 요소가 되었습니다.

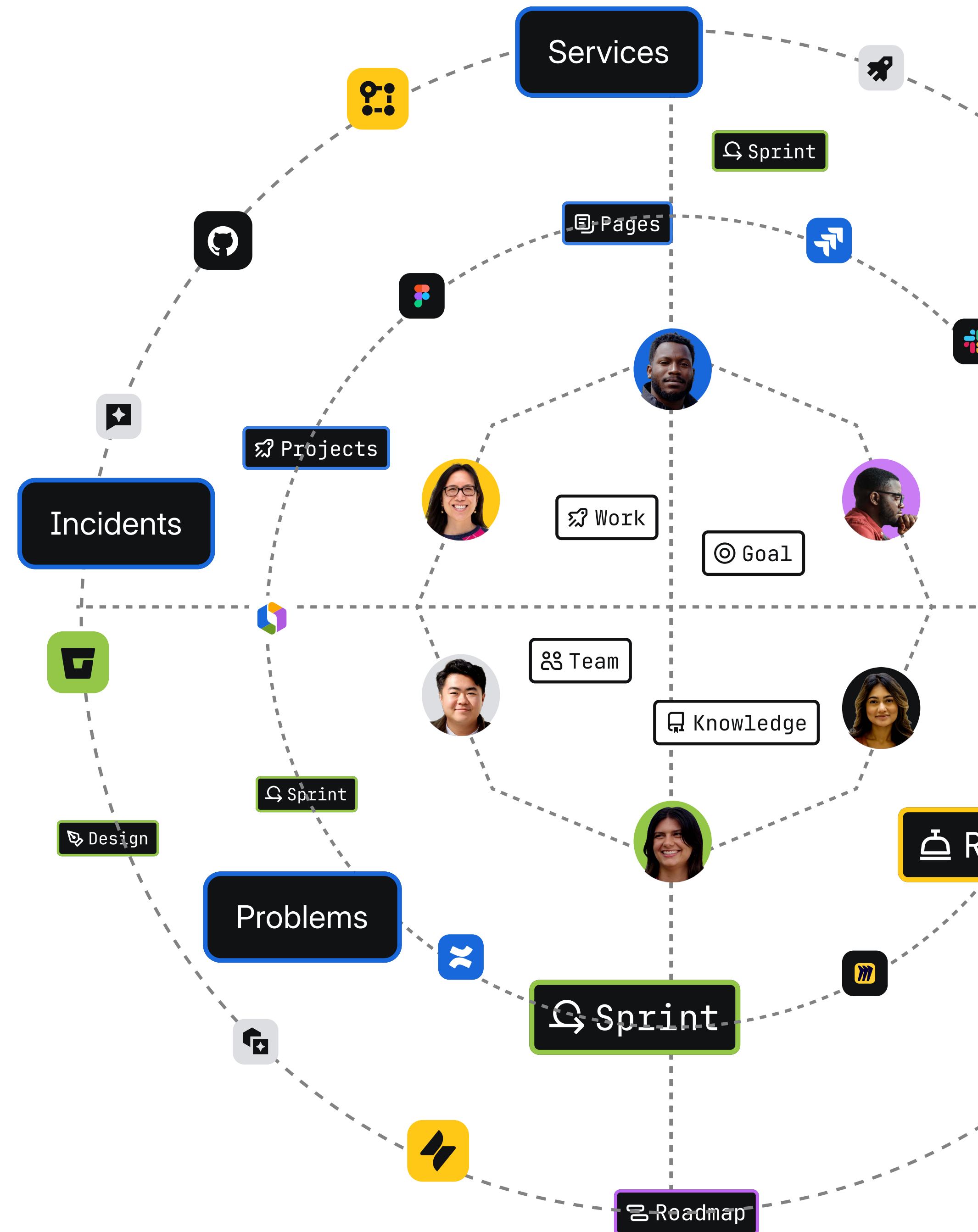
Assets는 자산 및 서비스 구성 관리부터 조달, 영업, 규정 준수, 재무 관리와 더불어 가장 중요한 감사를 위한 추적성에 이르기까지 다양한 비즈니스 프로세스를 지원하는 기반 데이터입니다.

IT I&O, R&D 또는 그 밖의 비즈니스 관리 등 어떤 영역에서 활용하던 문제 없습니다. Atlassian Assets는 중요 자산과 서비스, 또한 이들 간의 종속성을 추적, 관리, 시각화할 수 있는 강력하고 유연한 데이터 리포지토리입니다.

IT I&O: 비즈니스 서비스 카탈로그, 클라우드, 서버, 노트북, 네트워크 장비, 주변기기, 소프트웨어, 계약, 공급업체 등을 추적하고 관리할 수 있습니다.

R&D 및 애플리케이션 개발: 애플리케이션 서비스 카탈로그, 개발 및 테스트 환경, 외주 업체, 개발 인스턴스 등을 관리할 수 있습니다.

일반 비즈니스: 시설, 팀, 그룹, 인력, 계약, 차량, 부품, 의료 기기, 통신 부품을 비롯해 피아노, 위스키, 카메라에 이르기까지 수많은 항목을 관리할 수 있습니다.



신뢰할 수 있는 리포트 토리 구축

산업
금융 서비스

위치
독일 베일

활용 사례
IT 자산 및 서비스 구성 관리

과제

DACH 지역, 베네룩스, 북유럽 전역에서 4,000명 이상의 직원이 근무하는 금융 서비스 기업인 Riverty는 정확하고 정제된 최신 데이터가 비즈니스에 얼마나 중요한지 잘 알고 있습니다. Riverty는 선구매 후결제 서비스, 주차 및 대중교통 요금 결제, 서비스 및 채무 매입 서비스를 제공합니다.

Riverty는 Jira Service Management 내에서 사용할 동적 데이터베이스를 찾던 중 Assets를 처음 접했습니다. 당시 회사에는 사용자 지정 필드에 신뢰할 수 있는 실시간 정보를 표시할 방법이 필요했습니다. 이 프로젝트는 회사 전반의 정보 출처에 접근할 수 있는 데이터베이스를 구축하여 진정한 단일 출처를 구성하는 것을 목표로 했기 때문에, 사내에서 불가사리 프로젝트 (Project Starfish)로 불렸습니다.



솔루션

Riverty는 Assets에 CMDB(구성 관리 데이터베이스)를 구축하고, 사내 애플리케이션과 엔터프라이즈 SaaS 시스템을 모두 연결하여 중앙 집중식 정보 출처를 만들었습니다. 이는 서비스 관리 기능은 물론, DORA(디지털 운영 복원력 법) 준수 등 기타 주요 과제들도 완벽하게 지원합니다. 실제 업무 도중 직원이 새 노트북과 같은 물품을 필요로 할 경우, Digital Workplace 포털에 접속하여 사전 승인된 목록에서 원하는 모델을 선택할 수 있습니다. 그러면 Assets가 해당 직원의 비용 센터, 근무지, 직속 상사를 파악하여 상사를 결재자로 추가합니다. 자동화 기능은 주문 금액이 얼마나 높은가에 따라 재무 관리자의 추가 비용 승인 필요성을 결정합니다. 또한, 직원이 원하는 모델이 사무실에 이미 재고로 있는지, 혹은 별도의 조달 티켓을 생성해야 하는지도 파악합니다. 이후 Assets에는 새 노트북이 개체로 생성되어 엔드포인트 관리를 위해 InTune과 동기화됩니다.

이점

- 타사 도구 불필요 - Riverty는 Atlassian 네이티브 도구와 몇 가지 API 스크립트만으로 이 프로세스를 구축함
- 하드웨어 자산 상태부터 애플리케이션 아키텍처, 직원 및 공급업체 데이터를 비롯한 여러 항목에 이르는 신뢰할 수 있는 데이터 제공
- 법무, 규정 준수, IT, HR과 같은 팀 전반에 걸친 협업 및 가시성 제공

"자동화된 라이선스 관리 및 액세스 프로비저닝 시스템을 도입한 덕분에 지금까지 발생한 2,000건 이상의 티켓을 단 한 건도 직접 처리할 필요가 없었습니다!"

Andrei Tuch, Riverty Atlassian 플랫폼 책임자

100개 이상

Jira Service Management 프로젝트

2,000건 이상

자동화를 통해 해결된 티켓

더 알아보기 ↗

▲ ATlassian + sproutsocial

IT 운영 및 접근 권한 관리 간소화



산업
소프트웨어



위치
미국 일리노이주 시카고



활용 사례
IT 자산 및 서비스 구성 관리 인사

과제

소셜 미디어 관리 및 분석 소프트웨어의 세계적인 선도자인 Sprout Social은 약 30,000개의 브랜드가 더 스마트하고 신속하게 비즈니스 성과를 창출할 수 있도록 지원합니다. 이 회사의 포괄적인 소셜 미디어 관리 솔루션에는 퍼블리싱 및 참여, 고객 지원, 인플루언서 마케팅, 브랜드 옹호 및 AI 기반 비즈니스 인텔리전스가 포함됩니다.

수년간의 급격한 성장을 거치며 Sprout의 팀들은 전 세계 고객에게 지속적인 제품 혁신을 제공하기 위해 수많은 시스템을 축적해 왔습니다. 직원들은 업무를 진행할 적절한 도구가 필요했지만, 이러한 도구가 난립하고 비용도 증가하며 병목 현상과 비효율이 발생했습니다.



솔루션

Sprout Social은 엔터프라이즈급 자산 관리를 위해 Service Collection Premium으로 업그레이드하여 직원 데이터 , 하드웨어 및 액세스 관리를 추적하고 자동화했습니다 . 이후 IT 부서는 Rovo를 활용하여 이러한 워크플로우를 더 쉽고 효율적으로 만들었습니다 .

Sprout Social은 Jira Service Management와 Workday 간의 네이티브 통합 기능으로 매일 직원 데이터를 원활하게 동기화하여 IT 부서가 업무를 더 빠르고 정확하게 수행할 수 있도록 보장했습니다 . 규정 준수를 위한 노트북 소프트웨어 업데이트나 신입 사원에게 애플리케이션 접근 권한을 부여하는 등 변경이 필요한 경우 , 자동화 기능이 Assets의 가장 관련성 높은 최신 정보를 미리 입력한 티켓을 생성합니다 . 이후 IT 부서의 AI 팀원으로 동작하는 Rovo 에이전트가 티켓 분류 , 응답 초안 작성 , 신뢰도 평가 벤치마크를 활용한 품질 보증 실행 , 부족한 정보를 보완할 문서 추천 등 번거롭지만 중요한 프로세스를 처리합니다 .

이점

- Assets가 기록 시스템 역할을 수행하고 , 자동화 기능이 Assets에서 최신 데이터를 가져와 간소화된 액세스 관리 제공
- 수작업 감소로 IT 부서가 고부가가치 업무에 다시 집중할 수 있게 되어 혁신 가속화 달성

"Jira Service Management와 Rovo를 통해 반복적인 업무를 덜어내어 연간 수천 시간을 절약하고 , 자율 작동하는 1단계 서비스 데스크를 구축해 나가고 있습니다 ."

Mason Proud, Sprout Social IT 이사

80%

Rovo Agent가 해결한 신입 사원 관련 티켓

일 → 시간

Jira Service Management와 Assets 덕분에 해결 시간이 일 단위에서 시간 단위로 단축됨

더 알아보기 ↗



Rover는 액세스와 운영 , 데이터를 통합합니다

산업
반려동물 관리

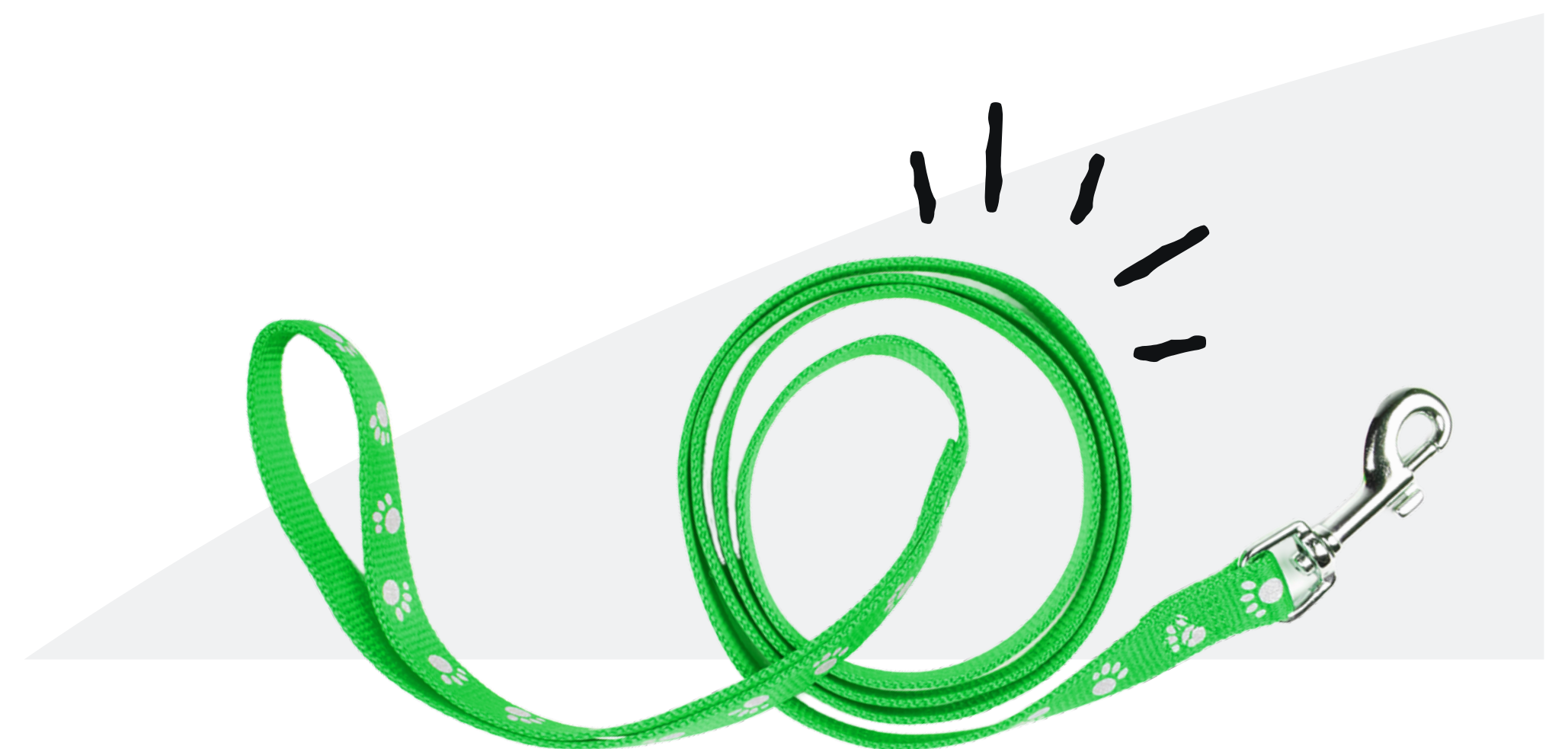
위치
미국 워싱턴주 시애틀

활용 사례
IT 자산 및 서비스 구성 관리
비즈니스
인적 자원

과제

반려동물 관리 분야의 선도적인 온라인 마켓플레이스인 Rover는 사람들이 자신의 삶과 반려동물 사이에서 선택을 강요받아서 안 된다는 신념을 바탕으로 설립되었습니다 . 이러한 철학은 회사 내부에도 적용됩니다 . 직원들은 까다로운 절차 없이도 지원을 받고 , 필요한 도구에 접근하고 , 반려견과 함께 출근할 수 있어야 합니다 .

접근 권한 관리는 Rover에게 중대한 난관이 되었습니다 . 기존에는 하나의 양식만으로 다양한 애플리케이션 접근 권한을 관리하고 있었지만 , 새로운 도구가 추가될 때마다 그에 맞는 사용자 지정 필드 , 승인 그룹 및 자동화가 필요했습니다 . 그 결과 시스템은 불안정해졌고 유지관리 비용도 많이 들었습니다 . IT 부서는 요청이 가장 많은 애플리케이션 중 약 40%만 이 양식에 포함할 수 있었고 , 나머지는 수동으로 처리하거나 아예 처리하지 못했습니다 .



솔루션

Rover는 Jira Service Management를 중심으로 양식을 통합하고 Assets를 유연한 데이터 백본으로 활용하여 현대적이고 AI 도입이 준비된 서비스 관리를 위한 재사용 가능한 기반을 구축했습니다. 이는 IT, HR, 운영 부서는 물론, Rover의 사무실을 집처럼 편안하게 만들어 주는 반려견들에게도 큰 도움이 되는 환경을 제공합니다.

Rover는 각 애플리케이션을 일회성 구성으로 취급하는 대신, Assets 내에 세 가지 핵심 개체 유형을 모델링했습니다.

애플리케이션 - 모든 SaaS 도구 또는 내부 시스템

접근 권한 유형 - "그룹에 대한 접근 권한", "역할에 대한 접근 권한", "프로젝트에 대한 접근 권한" 등

접근 권한 객체 - 특정 Jira 프로젝트나 권한 수준과 같이 구체적으로 요청되는 대상

이제 이러한 관계들을 바탕으로 단 네 개의 사용자 지정 필드만 포함된 하나의 동적 양식이 구동됩니다.

이점

- 자동화를 활용하는 **단일화되고 동적인 진입점**으로 직원의 요청 절차 간소화
- 주요 애플리케이션에 대한 **완벽한 지원**과 향후 확장 여력 확보
- Assets의 공유 데이터 모델을 통한 **규정 준수 워크플로우** 구현

"Assets를 도입하기 전에는 주 요청 양식으로 수요가 가장 많은 앱 중 약 40%만 제공할 수 있었고, 도구 목록을 유지 관리하는 데 많은 비용과 어려움이 따랐습니다. 이제 Jira Service Management와 Assets를 통해 유지 관리 및 간접 비용을 훨씬 줄이면서도 앱을 100% 제공하고 있습니다."

Kate Brenden, Rover IT 관리자

100%

Jira Service Management + Assets에서 지원되는 주요 애플리케이션

[더 알아보기 ↗](#)

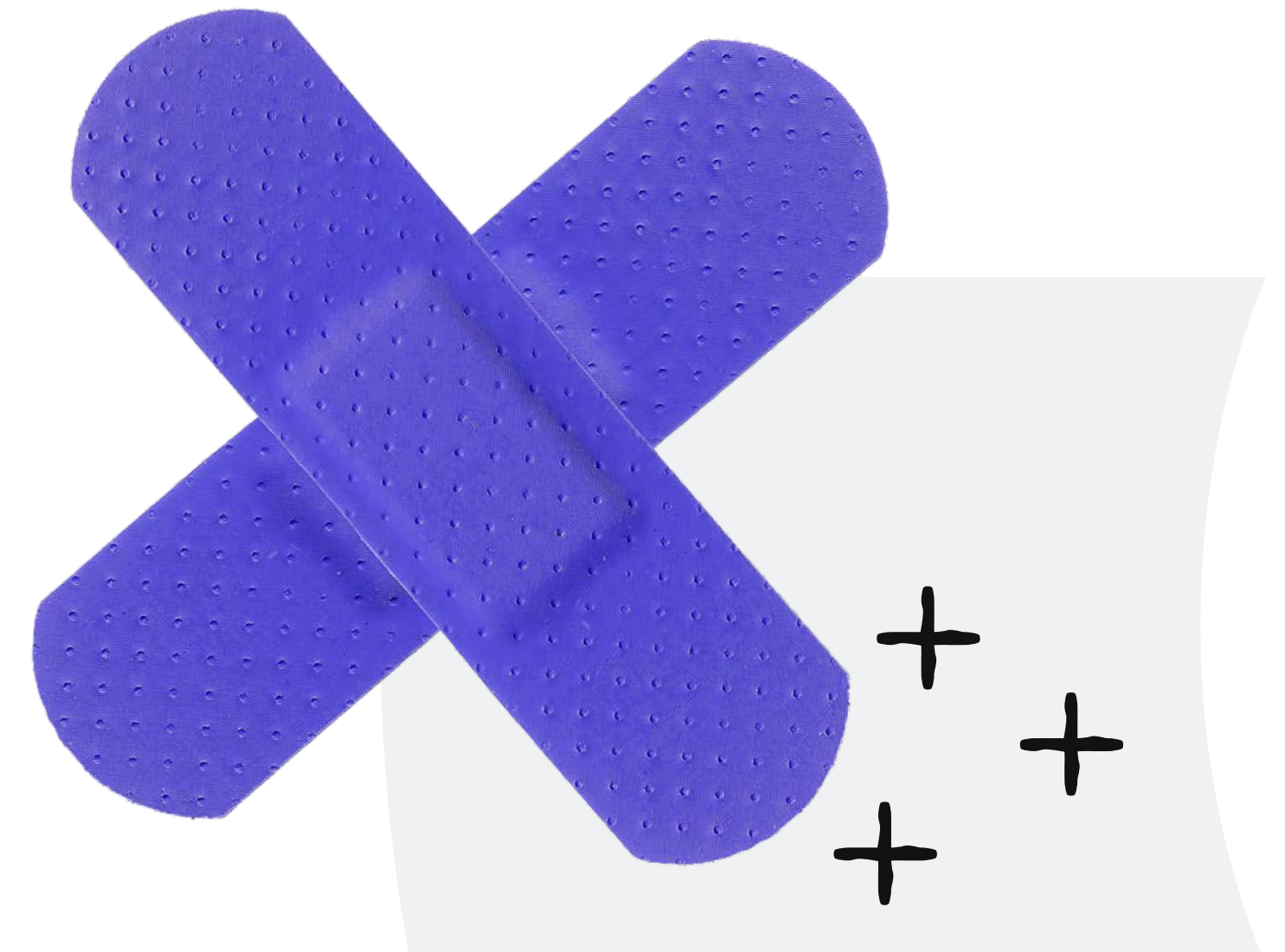
수동에서 확장성으로

- 산업
의료
- 위치
스위스 베른
- 활용 사례
IT 자산 및 서비스 구성 관리

과제

Galenica는 20개 이상의 사업부, 8,000명 이상의 직원, 약 400개의 약국을 보유한 스위스의 선도적인 통합 의료 네트워크입니다. 이 회사의 사명은 삶의 모든 단계에서 사람들의 건강과 웰빙을 향한 여정을 돕는 것입니다. Galenica는 Jira 및 Confluence와 같이 조직 전반에서 이미 널리 사용되고 있는 도구들을 더 긴밀하게 연결하여 워크플로우를 한층 강화할 기회를 잡았습니다.

65,000개 이상의 자산 항목을 관리하고 있던 Galenica는 자산 및 구성 관리를 새로운 솔루션의 핵심 기반으로 인식했습니다. 아울러 애자일 전환과 현대적인 서비스 제공 방식의 도입 역시 회사의 최우선 목표였습니다.



솔루션

회사에서 이미 Jira와 Confluence를 사용하고 있었으므로 , 다음 단계는 단일 플랫폼으로의 추가적인 통합이었습니다 . Galenica는 Jira Service Management와 Assets를 도입하여 아키텍처 리포지토리로 플랫폼을 확장하고 , 각 데이터 포인트에 대해 더욱 명확한 마스터 시스템을 수립하여 일관적이며 고도로 자동화된 정보 출처를 구축했습니다 . Galenica의 새로운 구성에서 Assets는 각 자산을 담당 팀 , 올바른 비용 센터 , 올바른 지원 체인에 연결하는 정보를 하나로 묶습니다 . 그 결과 소유권이 명확해지고 데이터 품질이 향상되었으며 , 인시던트 , 요청 , 변경 사항을 원활하게 연결할 수 있게 되었습니다 . 새로운 CMDB는 운영 프로세스 , 아키텍처 , 비용 추적 등 다양한 영역을 지원합니다 .

이점

- 자산 레코드를 통해 **데이터**가 자동으로 최신 상태로 유지됩니다
- Jira Service Management와 Assets, Jira, Confluence 간의 **연결된 업무 시스템**으로 인시던트 , 요청 및 변경 관리 간소화
- Assets와 연결된 **단일 엔터프라이즈** 서비스 포털로 요청을 간편하게 해결

"Jira Service Management가 Jira 및 Confluence와 통합된 플랫폼을 제공한다는 점이 정말 마음에 들었습니다 . Atlassian의 로드맵이 탄탄하고 빠른 혁신을 보여주고 있다고 느꼈습니다 . 또한 Assets는 서비스 업무와 긴밀하게 연결되고 관리되는 의미 있는 CMDB를 제공했습니다 ."

Severin Sutter, Galenica Atlassian 제품 소유자

65,000개 이상

관리되는 자산

500개 이상

매일 Jira Service Management에서 작업하는 에이전트

실시간 자산 관리를 통한 업무 가속화



산업

모터스포츠 , 자동차



위치

영국 옥스퍼드셔주 그로브



활용 사례

IT 자산 및 서비스 구성 관리

과제

Atlassian Williams F1 팀이 차량을 설계 , 테스트 및 제작하는 속도는 레이스 당일의 성과를 좌우하는 핵심 요소입니다 . 따라서 수 천 대의 중요한 기계가 가동되고 있는 그로브의 공장에서는 단 1분의 가동 시간도 낭비할 수 없습니다 .

이를 위해 더 효율적이고 연결된 업무 수행 방식을 구축하려면 공장 내 기계 자산을 하나로 통합하는 단계로 나아갈 필요가 있었습니다 .



솔루션

Williams는 Jira Service Management와 Assets로 유지 관리 업무를 통합하여 상세하고 단일화된 기계 자산 기록 시스템을 구축했습니다 . 이로써 생산 현장에서 손쉽게 인시던트를 생성하고 , 팀은 각 자산에 연결된 모든 서비스 티켓을 통합된 뷰로 확인할 수 있게 되었습니다 . 이를 통해 엔지니어들은 더 빠르고 정보에 입각한 의사 결정을 내리는 데 필요한 컨텍스트를 확보했습니다 .

결과적으로 윌리엄스는 자산 가동 중지 시간을 줄이고 진단 및 수리 속도를 높여 생산 일정을 가속할 수 있었으며 , 공장을 레이스와 같은 속도로 끊임없이 가동할 수 있게 되었습니다 .

이점

- 모든 기계 , 기록 및 타임라인 요구사항을 아우르는 **단일 정보 출처**
- 진단 및 수리 시간 단축으로 인한 **혁신 가속화**
- Rovo, Loom, Jira Product Discovery 등 다른 Atlassian 도구 전반에 걸친 **통합된 뷰** 제공

4주

자산 추적 시스템 롤아웃 완료

18배

기존 공급업체의 유사 솔루션 견적 대비 속도

1,700개 이상

Assets에서 추적되는 장비 수

더 알아보기 ↗

실시간 추적 기능 구축



산업

자동차 및 전기차



위치

미국 캘리포니아주 뉴어크



활용 사례

비즈니스

R&D

과제

Lucid Motors는 시장에서 가장 효율적인 호화 전기차를 제작합니다 . 그러나 모든 Lucid Air나 Gravity SUV의 이면에는 설계 , 프로토타입 제작 , 테스트 , 분해 , 재조립을 거치며 여러 대륙과 팀에 걸쳐 추적되어야 하는 수천 개의 하드웨어 부품이 있습니다 . IT, HR, 법무, 구입 등 15개 부서에 걸쳐 1,000명 이상이 Atlassian을 사용하고 있으며 , R&D 지출이 2023년 9억 달러에서 2024년 약 12억 달러로 증가함에 따라 부담이 막대해졌습니다 .

하드웨어 팀은 모터 , 배터리 , 인버터와 같은 중요 부품을 스프레드시트 , Smartsheet 플랜 , Confluence 페이지 등 제각기 다른 도구로 추적하고 있었습니다 . 각 팀마다 자체적인 시스템을 사용한 탓에 부품의 현재 위치 , 수행한 작업 내용 , 다음 빌드나 테스트 주기에 사용할 수 있는지 여부를 실시간으로 파악하는 것은 거의 불가능했습니다 .

일례로 뉴질랜드에서 진행된 동계 테스트 중 배터리 결함이 발생했을 때 , 캘리포니아에 있는 팀은 어떤 배터리가 장착되었는지 , 누가 제작했는지 , 어떻게 구성되었는지 신속하게 파악할 방법이 없었습니다 .



솔루션

Lucid는 Jira Service Management의 Assets 기능을 도입하여 개발 파이프라인 내의 모든 하드웨어에 대한 통합 기록 시스템을 만들었습니다 . 이제 프로토타입 모터가 제작되면 자산이 자동으로 생성되어 Jira 빌드 티켓에 연결됩니다 . 해당 유닛이 테스트 , 분해 , 재조립 및 차량 통합 단계를 거칠 때마다 QR 코드 스캔을 통해 위치 정보가 업데이트되고 필수 테스트 기록이 자동으로 채워집니다 .

이로써 모든 자산은 해당 부품에 발생한 모든 사항을 시간순으로 기록하는 포괄적인 리포지토리가 되었습니다 . 구동 유닛 , 차량 , 배터리 및 구성 요소가 모두 서로 연결되어 , 엔지니어들이 시스템 내 어떤 부품이든 전체 기록과 현재 상태를 즉시 파악할 수 있게 되었습니다 .

이점

- 최초 제작부터 테스트 , 해체 , 재조립 , 차량 통합에 이르는 모든 자산의 완전한 기록을 제공하여 **엔드 투엔드 추적성** 확보 및 신속한 근본 원인 분석
- QR 코드 스캔으로 자산 위치를 자동으로 업데이트하여 **실시간으로 위치와 상태를 추적**하고 후속 워크플로를 트리거하여 수동 인계 과정을 제거
- **R&D 활용 최적화** - 경영진이 가동 중인 차량 및 부품과 유휴 상태인 자산을 파악하여 비용이 큰 테스트 프로그램 일정을 더 스마트하게 계획할 수 있음

"Assets는 당사 Jira 인프라에서 절대적으로 중요한 역할을 합니다 . 솔직히 같은 공간에서 하드웨어를 추적하지 않으면서 어떻게 Jira로 하드웨어 엔지니어링을 수행할 수 있는지 모르겠습니다 . 과거 파편화된 하드웨어 추적 도구로 이를 시도했을 때는 시스템에 내장된 추적성 기능이 없었습니다 . 만약 그 다른 도구들로 모든 작업을 하려 했다면 전혀 신속하지 않았을 겁니다 ."

Felipe Luisi, Lucid Motors 수석 제품 관리자

\$1.2B

완벽한 자산 추적성을 통해 관리되는 연간 R&D 지출

더 알아보기 ↗

더 빠르고 자신 있는 배포

산업
자동차

위치
영국 런던

활용 사례
애플리케이션 개발

과제

Motability Operations는 Motability Scheme을 통해 영국 내 77만 가구에 접근성 높은 교통 수단을 제공하는 영국 최대의 자동차 임대 운영사로, 전국 신차 판매량의 10%를 매입하고 있습니다. 기술 및 비즈니스 팀에 걸쳐 1,500명 이상의 직원이 근무하는 이 회사의 엔지니어링 조직은 보안이나 추적성을 저해하지 않으면서도 소프트웨어를 더 빠르게 배포해야 했습니다.

하지만 배포 프로세스는 형식적이고 단절되어 있었습니다. 엔지니어들은 코드를 번들링하고 Jira 티켓과 Confluence 페이지에 수동으로 문서화한 뒤, 주마다 1회 또는 달마다 1회 주기로 배포했습니다. 파이프라인의 개발, 사전 프로덕션 및 프로덕션 단계 간에는 아무런 연결점이 없었으며, 배포와 그로 인해 영향받는 서비스 및 구성 요소를 연결하는 중앙 집중식 기록도 없었습니다. 매번 릴리스할 때마다 문제 해결에 집중해야 할 뛰어난 엔지니어들이 서류 작업에 매달려야만 했습니다.



솔루션

Motability Operations는 Jira Service Management와 Assets를 도입하여 기존 Jira 및 Bitbucket 워크플로우 위에 서비스와 구성 요소에 대한 중앙 집중식 기록 시스템을 만들었습니다 . 이제 배포가 진행되는 동안 문서화 티켓이 Jira Service Management로 자동 전송되며 , 여기서 Assets는 모든 서비스와 해당 구성 요소 및 배포 기록이 완벽하게 연결된 기록을 캡처합니다 . 이제 엔지니어의 수작업 없이도 모든 배포를 자동으로 문서화할 수 있게 되었습니다 . 이처럼 향상된 문서화는 보안을 중시하는 Motability의 기업 문화에 매우 중요한 역할을 합니다 .

이점

- 서비스 및 그 구성 요소의 **항상 최신 상태를 유지하는 중앙 집중화된 기록 시스템**이 스프레드시트와 위키 페이지에 파편화되어 있던 문서를 대체
- 서비스 워크플로우에 자산 및 구성 컨텍스트가 직접 내장되어 이해관계자에게 명확한 감사 추적을 제공하는 **보안 및 규정 준수 가시성 향상**
- **팀 자율성 강화** - 기반 시스템인 Assets가 일관적이며 체계적으로 관리되는 문서화를 보장하므로 팀이 워크플로우를 유연하게 조정할 수 있음

"Assets는 근본적으로 당사 서비스와 그 구성 요소에 대한 매우 접근하기 쉬운 레퍼런스가 되었습니다 ."

Lloyd Jones, Motability Operations 애자일 및 엔지니어링 실무 관리자

2,000건 이상

기존 월 2회에서 증가한 일주일 간의 배포 건수

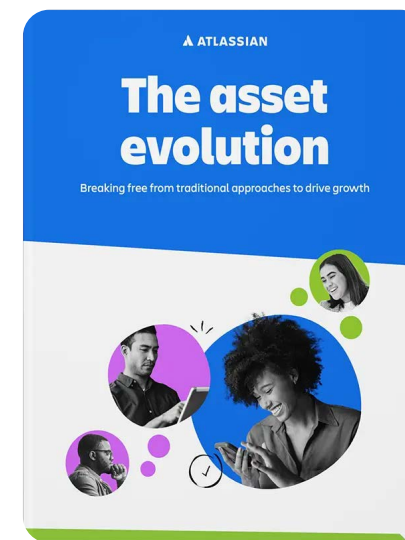
128

문서화 수작업을 제거하여 절약한 엔지니어링 업무 시간

더 알아보기 ↗

자세히 알아보기

자산 관리의 어느 단계에 있든 저희가 도와드리겠습니다.



E북

자산의 진화 : 비즈니스 가치를
창출하는 더 스마트한 접근 방식

[더 알아보기](#) ↗



데모

IT 자산 및 서비스 구성 관리 데
모를 통해 Atlassian Assets이
실제로 기능하는 방식을 확인해
보세요

[더 알아보기](#) ↗



E북

IT 자산 및 서비스 구성 관리 :
흔히 겪는 시행착오를 피하면서
실무에 적용하기 위한 5가지 팁

[더 알아보기](#) ↗

다음 단계

**중요한 사항을 추적하고 , 안정적인 서비스를 제공
하며 , 비즈니스를 원활하게 운영하세요 .**

Atlassian Service Collection의 Assets로 가시성을 높인 기업들과 함께하세요 . [자세히 알아보기](#) 또는 [지금 바로 문의하기](#) .

• • • • • • • •

▲ ATLASSIAN

Atlassian은 모든 팀의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 돕습니다 . Atlassian의 소프트웨어 개발 , 서비스 관리 및 작업 관리 소프트웨어는 팀이 공동 업무를 체계화하고 논의하고 완료하는 데 도움을 줍니다 .

Jira, Confluence 및 Jira Service Management 등 Atlassian의 제품에 대한 자세한 내용은 [Atlassian.com](#)에서 확인하세요 .