

## ⚡ Jira Service Management

사례 연구 전자책

# 초고속 서비스 관리

선도적인 조직이 **Atlassian** 으로  
조직을 최신화하는 방법

# 목차

## 소개

### 예일대학교 경영대학원

학생의 높은 기대치 충족

### Balyasny Asset Management

레거시 ITSM 전환으로 생산성 개선

### Lucid Motors

새로운 럭셔리 자동차를 위한 토대 구축

### AppDynamics

스타트업에서 엔터프라이즈로 서비스 문화 확장

### The Telegraph

월간 2,500만 명의 사용자를 위해 운영 간소화

### DHI Group

글로벌 팀 전반의 투명성 확보

### Skyscanner

협업을 통해 빠른 성장 지원

03

### Twitter

셀프 서비스를 통한 높은 수요 충족

18

04

### CSIRO

연구 혁신 진행

20

06

### Belong

더욱 친환경적이고 연결된 세상 지원

22

08

### CBS

애자일 업무 방식을 도입한 크리에이티브 팀

24

10

### Ginkgo Bioworks

Jira 표준화를 통한 성과 3배 개선 및 빠른 확장

26

12

### Lufthansa Technik

IT 부서 전반에서 데이터 기반 의사결정 확립 및 인지도 개선

28

14

16

### Saint-Gobain

80%의 이상의 ITSM 비용 절감

30

### 다음 단계

32

# 소개

소프트웨어 기반 서비스가 부상함에 따라 고객의 기대와 상시 연결 서비스에 대한 수요를 충족하는 일이 이전보다 중요해졌습니다. IT 팀은 이러한 급격한 변화에 적응하기 위해 훌륭한 사용자 환경을 제공하고 애질리티와 함께 새로운 서비스를 제공하고 워크플로와 비즈니스 가치를 개선할 수 있도록 변화하고 있습니다.

Atlassian의 ITSM 솔루션이 IT 팀에 제공하는 가치는 다음과 같습니다.

- 업계 속도에 발맞추고 신속하게 훌륭한 서비스를 제공할 수 있는 속도
- 프로세스를 수립하고 팀의 업무 방식에 적응할 수 있는 유연성
- 신속하게 요청과 이슈를 해결할 수 있도록 팀 사이(특히 개발 팀과 IT 팀 사이)의 협업 개선
- 전체 조직을 위한 직관적이고 합리적 가격의 플랫폼으로 타임 투 밸류 개선

이 전자책으로 다양한 업계와 규모의 선도적인 조직이 Atlassian으로 서비스 관리를 변환하고 다음과 같은 혜택을 확보한 방법에 대해 알아보세요.

**44%**

효율성 개선

**66%**

해결 시간 절

**70%**

주요 IT 인시던트 감소

**140%**

고객 만족도 향상

# Yale

업계  
대학

위치  
미국 코네티컷주 뉴헤이븐

사용자 수  
IT 직원 33명

제품  
Jira Service Management  
Jira Software  
Confluence

통합  
Slack  
Zoom

Marketplace 앱  
Insight - Asset Management  
Automation for Jira  
Gliffy Diagrams for Confluence



## 하나의 플랫폼에서 표준화하여 학생의 기대 충족

### 도전

예일대학교 경영대학원이 글로벌 파워하우스가 되겠다는 계획을 세움에 따라 IT 팀은 학교의 목표를 지원하기 위한 더욱 강력한 솔루션이 필요하게 되었습니다. 또한 IT 팀은 고객(즉, 모든 것이 온디맨드로 제공되는 최근 방식에 익숙한 디지털 네이티브 세대 학생)의 높은 서비스 기대치를 충족해야 했습니다.

Atlassian 솔루션을 구현하기 전 예일대학교 경영대학원은 여러 도구를 일관성 없이 사용하고 있었습니다. 지원 센터 요청에는 BMC Footprints와 이메일을 사용했으며 개발 프로젝트 관리에는 Basecamp를 사용했으며 설명서 및 협업에는 '서로 다른 여러 도구'를 사용했습니다. 결과적으로 작업, 상태, 주요 메트릭에 대한 투명성과 가시성을 확보할 수 없었으며 내부 및 외부 커뮤니티를 위한 기술 자료도 없었습니다.

예일대학교 경영대학원의 IT 부서는 더욱 효율적으로 학교와 학생을 지원하기 위해 효율성과 협업과 생산성을 개선할 수 있도록 Atlassian으로 표준화하기로 결정했습니다.

# 57%

클라이언트 서비스 팀의 해결 시간 감소

# 66%

학생 요청에 대한 평균 응답 시간 감소

# 4.8

학생 만족도(5점 만점)

## 솔루션

예일대학원 경영대학원의 IT 팀은 모든 요구 사항을 충족하기 위해 여러 Atlassian 솔루션을 활용했습니다. DevOps 팀은 Jira Software, Jira Service Management 및 Slack 사이의 워크플로와 통합을 통해 전체 개발 수명 주기를 지원할 수 있습니다. 클라이언트 서비스 팀은 서비스 요청을 추적하고 해결 시간을 줄이기 위해 Jira Service Management를 사용하고 있습니다. 또한 Confluence는 전체 IT 부서를 위한 기술 자료와 외부 커뮤니티를 위한 셀프 서비스 카탈로그 역할을 하고 있습니다.

“ [Atlassian의] 도구는 서비스를 크게 개선했습니다. 커뮤니티가 현재의 서비스 수준에 익숙해졌기에 이제 Atlassian 도구 없이는 업무를 진행할 수 없습니다.

KEN WIELER, CIO

**고객 만족도 향상:** 클라이언트 서비스 팀은 Jira Service Management로 서비스 요청을 더욱 효율적으로 추적할 수 있게 되면서 해결 시간을 57% 줄이고 4.8점(5점 만점)의 학생 만족도를 달성하게 되었습니다.

**메트릭 및 보고 투명성 개선:** 이제 IT 팀은 더욱 직관적인 솔루션과 손쉬운 보고 기능으로 서비스 개선을 위해 주요 IT 메트릭을 추적하고 이슈에 대한 인사이트를 확보할 수 있습니다.

**IT 이외의 팀의 서비스 개선:** 커뮤니케이션, 비즈니스 운영 및 시설 등의 기술 팀 이외의 팀은 효율성을 개선하고 미팅과 이메일 수를 줄이기 위해 Atlassian 솔루션을 채택했습니다. 예를 들어 커뮤니케이션 팀은 마케팅 자료 요청 관리에는 Jira Service Management를 사용하고 있으며 프로젝트 설명서에는 Confluence를 사용했으며 동영상 프로덕션 관리에는 Jira Software를 사용하고 있습니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# 레거시 ITSM에서 Jira Service Management로 전환하여 생산성 개선

## 도전 과제

Balyasny Asset Management L.P.(BAM)는 글로벌 다중 전략 투자 회사입니다. 인프라, 소프트웨어 개발 및 데스크톱 지원 팀은 상시 서비스를 제공하고 글로벌 지사와 클라이언트 기반을 지원하기 위해 효율성에 집중하고 있으며 면밀하게 최적화된 프로세스와 관련 기술에 의지하고 있습니다.

BAM은 조직 워크플로를 개선하기 위해 레거시 ITSM 플랫폼에 상당한 투자를 했습니다. 다양한 기능이 강력해 보이기 는 했지만, 인프라 팀은 곧 플랫폼이 너무 복잡하고 구현 비용이 너무 높다는 사실을 깨닫게 되었습니다. 개발에는 약 1년이 소요되었으며 전문 컨설턴트가 필요해 결국 예산을 초과하고 마감일을 넘기게 되었습니다. 솔루션을 배포한 후에는 인스턴트 유지 관리를 위해 상당한 수의 전담 직원이 필요했습니다.

이러한 이유로 인해 결국 BAM은 레거시 ITSM을 새로운 솔루션으로 전환하기로 결정했습니다.



# 1개월

## 배포 기간

“ Jira Service Management에서는 메트릭과 업무 성과를 항상 확인할 수 있습니다.

DENNIS ROCHE,  
글로벌 인프라 담당

“ Jira Service Management로 전환했기에 현재 전체 IT 인프라 그룹 전반의 협업이 원활하게 진행되고 있습니다.

MATT ADORJAN,  
클라우드 엔지니어링  
및 아키텍처 관리자

## 솔루션

레거시 ITSM 플랫폼으로 인한 어려움을 고려한 BAM은 IT 서비스 관리 요구를 해결하기 위해 Atlassian으로 전환하기로 결정했습니다. 기존 Atlassian 제품군(Jira Software 및 Confluence)에 Jira Service Management를 포함하여 개발 팀이 더욱 친숙한 플랫폼에서 업무를 진행할 수 있게 되었습니다. 배포에 오랜 기간이 걸리고 과정이 복잡했던 레거시 ITSM 플랫폼과 달리 Jira Service Management는 인건비가 높은 컨설턴트 없이도 1개월 만에 원활하게 배포가 가능했습니다. BAM은 데스크톱 지원, 클라우드 엔지니어링, 애플리케이션 지원 팀을 위한 직관적인 단일 솔루션을 확보하게 되었으며 레거시 ITSM 솔루션의 높은 비용과 복잡성을 제거할 수 있었습니다.

“ 요구 사항에 맞지 않고 비용이 높았던 플랫폼에서 팀이 더욱 효율적으로 운영할 수 있고 비용이 적절한 플랫폼으로 전환했습니다.

DENNIS ROCHE, 글로벌 인프라 담당

**더욱 직관적인 솔루션:** BAM은 더욱 사용자 친화적인 솔루션으로 개발, 유지 관리, 보고 등을 개선했습니다. 많은 팀은 이미 Jira Software를 사용하고 있었기에 인터페이스에 쉽게 적응할 수 있었으며 인건비가 높은 컨설턴트나 전담 직원에 의존하지 않고 직접 업데이트를 관리할 수 있습니다.

**서비스 성과 가시성 향상:** 이전 플랫폼에서는 대시보드를 구축하는 데 무겁고 복잡한 프로세스를 사용해야 했습니다. 하지만 이제 데스크톱 지원 팀은 더욱 직관적인 인터페이스로 성과를 파악하고 개선할 수 있습니다.

**변경 및 인시던트 워크플로 간소화:** 이제 BAM은 Jira Service Management를 사용해 인시던트와 변경 요청을 추적하여 Jira Software 프로젝트 전반에서 인시던트와 요청을 연결하고 하나의 플랫폼으로 통합할 수 있습니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# LUCID

업계  
자동차

위치  
미국 캘리포니아주 뉴어크

사용자 수  
1,000

제품  
Jira Service Management  
Jira Software  
Confluence  
Atlassian Access

## Atlassian으로 새로운 럭셔리 자동차의 표준을 위한 기초 만들기

### 도전 과제

럭셔리 자동차 회사 Lucid Motors는 월드클래스 자동차 브랜드를 만드는 임무를 수행하고 있습니다. 팀, 자동차 내부 색상 및 트림, 소프트웨어 등 회사의 모든 업무는 품질과 고객 환경을 위해 점검을 받고 있습니다. 다른 자동차와 차별화되는 Lucid Air는 이러한 노력의 결과물입니다.

Lucid는 빠르게 변화하는 역동적인 환경의 제품 디자인 업체이며 제조업체로서 공격적 성장 계획을 지원하기 위해 견고한 기초를 만들 필요가 있었습니다.

“ [럭셔리 자동차의 표준을] 확립하기 위해서는 높은 품질을 보장하고 지식을 효과적으로 공유하고 원활하게 협업하고 모든 내부 프로세스를 최적화해야 합니다.

LAURENT BORDIER, ATLASSIAN 서비스 오너





“ Atlassian의 장점은 한곳에서 수 많은 데이터와 정보와 설명서를 확인할 수 있다는 것입니다.

LAURENT BORDIER, ATlassian 서비스 오너

“ Atlassian Cloud를 이용하면서 데이터 센터의 노드 하나가 중단되었기 때문에 한밤 중에 잠에서 깰 필요가 없습니다.

LAURENT BORDIER, ATlassian 서비스 오너

## 솔루션

Lucid Motors는 사용하기 쉽고 사용자 지정 가능하고 안정성과 확장성이 높은 Atlassian을 선택했습니다. Jira Software, Confluence 및 Jira Service Management를 포함하는 솔루션은 Lucid의 공격적인 성장 계획과 계속해서 변화하는 업계에서 혁신을 이루기 위한 원활한 협업을 지원할 것입니다.

Jira Software는 증가하고 있는 럭셔리하고 안전한 스마트 자동차에 대한 수요를 충족하기 위해 엔터테인먼트와 정보 등 향상된 자동차 내 경험을 제공하는 데 도움을 주고 있습니다. Confluence는 모든 직원, 계약업체, 공급업체 전반의 설명서와 정보를 위한 정보 출처 역할을 하고 있으며 Jira Service Management는 IT, 인사 및 법무 팀을 포함해 15개 이상의 부서가 사용하는 IT 서비스 관리(ITSM)과 엔터프라이즈 서비스 관리(ESM) 솔루션의 핵심과 같은 역할을 하고 있습니다.

“ **진정으로 유일한 자동차 브랜드를 만든다는 목표를 달성하기 위해 Atlassian에 의지하고 있습니다.**

LAURENT BORDIER, ATlassian 서비스 오너

또한 Lucid는 인시던트 관리와 최첨단 자동차 소프트웨어 유지 관리와 같은 핵심 일상 업무를 지원하기 위해 Jira Service Management와 Opsgenie를 사용할 계획입니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# 사일로화된 스타트업에서 연결성 높은 팀으로 서비스 문화 확장

## 도전 과제

AppDynamics의 직원 수가 2년 동안 2배 증가하면서 스타트업 문화도 이에 맞게 성장해야 했습니다. Jira Software 관리 팀에는 개방적이고 투명한 문화를 만들기 위해 팀과 정보의 사일로를 해소하는 책임이 부여되었으며, 팀은 이러한 작업에 Jira Service Management를 포함한 Atlassian 제품군을 사용했습니다.

Jira Service Management를 사용하기 전에는 AppDynamics는 Service Management를 IT 지원 서비스 데스크로 사용했습니다. 이러한 방법은 개발자 중심으로 회사가 운영되었던 초기에는 적합했지만 장기적으로는 확장성이 부족했습니다. AppDynamics는 회사가 성장함에 따라 즉시 사용 가능한 SLA, 자동화 규칙 및 ITIL 워크플로가 포함된 전용 서비스 데스크가 필요하게 되었습니다. 이후 전용 서비스 데스크는 모든 팀원(에이전트와 도움이 필요한 사용자)에게 더욱 사용자 친화적인 환경을 제공하게 됩니다.



“ Atlassian 도구를 통해 조직이 성장하면서 모두에게 동일한 정보를 제공할 수 있습니다. Atlassian 도구는 투명성을 개선했을 뿐만 아니라 유연성이 높아 어떠한 항목이라도 추적할 수 있습니다.

ALEX CHRISTENSEN,  
ATLASSIAN 제품군 엔지니어링 선임

“ 시간이 지나면서 프로세스가 진화하고 성장하여 서비스 팀은 Jira Service Management를 통해 운영을 확장할 수 있습니다.

JEFF TILLET,  
구축 및 릴리스 엔지니어링 선임 관리자

## 솔루션

AppDynamics는 초기부터 Jira Software와 Confluence를 사용하고 있었기에 Jira Service Management를 선택한 것은 자연스러운 일이었습니다. 먼저 Jira Software와 동일한 플랫폼에서 손쉽게 통합할 수 있었기에 Jira Service Management를 이미 회사에서 사용 중인 시스템에 원활하게 연결할 수 있었습니다. 다음으로 AppDynamics는 더욱 낮은 가격으로 서비스 요구 사항을 충족할 수 있었으며 손쉽게 배포가 가능하고 솔루션을 많이 수정할 필요도 없었습니다. 마지막으로 다른 공급업체로 인해 다시 전문 지식을 구축할 필요가 없었습니다. 내부 Jira 전문가가 이미 Jira Service Management 배포와 유지 관리에 필요한 지식을 보유하고 있었기 때문입니다.

**성장을 지원하는 유연한 솔루션:** 조직이 확장하면서 Atlassian은 투명성과 가동 시간을 개선하는 동시에 관리 부담을 줄였습니다. Atlassian 제품군 엔지니어링 선임 Alex Christensen은 "Jira는 유연성이 높아 개발 프로세스부터 일반 비즈니스 프로세스까지 거의 모든 항목을 추적하고 컨텍스트를 파악할 수 있습니다."라고 말합니다.

**DevOps 및 ITSM 도입:** Jira Service Management는 AppDynamics가 DevOps와 ITIL 관행을 모두 채택할 수 있는 유연성을 제공하고 있습니다. 팀은 신속하게 피벗하고 협업하기 위해 DevOps 문화를 받아들이는 동시에 운영과 SLA를 표준화하기 위해 ITSM 모범 사례에 의지하고 있습니다.

**비즈니스 팀을 위해 서비스 간소화:** 다른 팀이 사용자 친화적인 전용 서비스 데스크를 보유하는 가치를 인식하게 되면서 Jira Service Management는 9개의 기술 이외의 팀으로 확장되었습니다. 예를 들어 인사 팀은 온보딩을 위해, CRM 팀은 권한 및 데이터 이슈 보고를 위해, 시설 팀은 내부 이벤트 계획 및 유지 관리를 위해 Jira Service Management를 사용하고 있습니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# The Telegraph

## 업계

미디어 및 엔터테인먼트

## 위치

영국 런던

## 제품

Jira Service Management

Jira Software

Confluence

## Marketplace 앱

Scriptrunner for Jira

Zephyr for Jira

Timesheet Reports and Gadgets

Lucidchart Diagram Connector

## 솔루션 파트너

Valiantys

# 2,500만 명의 월간 고유 사용자를 위해 운영 간소화

## 도전 과제

The Telegraph는 신문, 모바일 앱, 웹사이트 및 잡지에서 월간 고유 사용자 수가 2,500만 명이 넘습니다. 이러한 규모를 고려하면 부드럽고 원활한 IT 운영은 필수적입니다.

Atlassian 구현하기 전에 The Telegraph는 IT 서비스 관리 아웃소싱으로 인한 대규모 문제를 겪고 있었습니다. IT 이사 Carol Johnson은 "저희는 긴 해결 시간과 투명성 부족으로 인해 문제를 겪고 있었습니다."라고 말합니다.

효율성과 커뮤니케이션을 개선하기 위해 IT 팀을 인하우스로 운영하기로 결정했으며 짧은 기간 안에 전환을 완료해야 했습니다. Johnson은 3개월 안에 서비스 관리 솔루션을 찾고 구축과 구현을 완료해야 했습니다. 이것은 불가능한 일이라는 생각이 들었습니다."라고 말합니다.



# 66%

해결 시간 감소

# 50%

전화 대기 시간 감소

# 140%

고객 만족도 향상

## 솔루션

The Telegraph는 ITSM 솔루션을 선택하고 구현하기 위해 선도적인 Atlassian 솔루션 파트너인 Valiantys와 파트너십을 체결했습니다. IT 팀은 Jira Service Management를 선택한 후 3개월 만에 Jira Service Management를 사용하기 시작할 수 있었습니다. IT 팀과 소프트웨어 개발 팀은 Jira Service Management를 Jira Software와 통합하여 더욱 자주 협업하고 이슈를 더욱 빠르게 해결할 수 있게 되었습니다. Jira Service Management는 직원이 자주 제기되는 문제에 대한 솔루션을 검색하고 찾을 수 있는 셀프 서비스 기술 자료를 제공할 수 있도록 Confluence에 통합되어 있습니다.

“ Jira Service Desk를 통해 업계 속도에 발맞추고 고객을 지원하고 실질적인 비즈니스 가치를 제공할 수 있습니다.

CAROL JOHNSON, IT 이사

**서비스 품질 개선:** IT 팀은 롤아웃 3개월 안에 해결 시간을 66% 감소시키고 전화 대기 시간을 50% 감소시키고 고객 만족도를 140% 향상했습니다.

**타임 투 밸류 개선:** The Telegraph의 IT 팀은 Jira Service Management의 손쉬운 배포와 직관적인 인터페이스를 통해 3개월 만에 솔루션을 찾고 구축하고 구현할 수 있었습니다.

**IT 팀과 개발 팀 사이의 협업 개선:** IT 팀과 개발 팀은 Jira Service Management와 Jira Software를 통합하여 더욱 효율적으로 협업하고 더욱 빠르게 이슈를 해결할 수 있게 되었습니다. 또한 변경 관리 승인 프로세스 기간도 8일에서 1일로 감소했습니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# 글로벌 팀 전반의 투명성 확보를 위해 Jira Service Management 채택

## 도전 과제

선도적인 온라인 커리어 마켓플레이스 공급업체 DHI Group의 규모는 인수를 통해 빠르게 확장되었습니다. 회사는 기술 전문가를 위한 Dice.com를 포함해 10개의 유명 브랜드와 함께 여러 가지 협업 및 커뮤니케이션 도구를 상속받았습니다. 결과적으로 팀과 부서 전반에서 직원의 원활한 협업이 불가능해졌으며 효율성과 혁신성 모두에 부정적인 영향을 미치게 되었습니다.

또한 DHI의 프로세스는 최신화가 되지 않은 상태였습니다. 지원 케이스를 종이와 링바인더를 사용하여 추적하기 때문에 검색하고 공유하기가 어려웠습니다. 개발 팀이 이미 Jira Software와 Confluence를 사용하고 있기는 했지만, IT 지원에 ServiceNow를 사용하고 있던 팀도 최소 하나 존재했습니다. ServiceNow는 Jira와 통합할 수 없기에 직원은 두 개의 작업 흐름과 시스템을 별도로 관리하고 있었습니다.

DHI는 협업을 개선하고 소프트웨어 라이선스 비용을 절감하기 위해 하나의 플랫폼에서 표준화를 진행하기로 결정했습니다.



# 70%

주요 IT 인시던트 감소

# 75%

라이선싱 비용 절감

“ 팀의 효율이 높아지고 서로 다른 그룹의 협업이 더욱 용이해지면서 새로운 제품 아이디어를 훨씬 빠르게 시장에 적용할 수 있게 되었습니다. 이는 Atlassian 덕분입니다.

BRIAN HOSTETTER, 아키텍처 이사

## 솔루션

DHI는 하나의 업무 플랫폼을 위해 회사 전체를 Atlassian으로 이동하기로 결정했습니다. 개발 팀이 Jira Software와 Confluence를 이미 사용하고 있었다는 점을 고려하면 ITSM을 위해 ServiceNow를 Jira Service Management로 전환하는 것은 자연스러운 선택이었습니다. 또한 내부 커뮤니케이션 팀도 HR 복리후생 설명서부터 CEO 블로그 게시물까지 모든 항목을 SharePoint에서 Confluence로 이동했습니다. Atlassian 제품군을 구현하고 회사를 하나의 플랫폼에서 표준화하여 협업과 투명성이 개선되었습니다.

“ [ServiceNow의] 기능, 오버헤드, 프로세스는 생각했던 것만큼 신속하게 업무를 진행하는 데 도움이 되지 않았습니다. 솔직히 비용도 문제였습니다. 25만 달러 솔루션과 그 가격의 25%에 불과한 솔루션을 비교하면 [Jira Service Management는] 당연한 선택이었습니다.

JOE RIESBERG, 기술 상무

협업 개선: SharePoint에서 Confluence로, ServiceNow에서 Jira Service Desk로 이동하여 DHI는 열린 문화를 만들어냈습니다. 하나의 플랫폼에서 더욱 자연스럽게 협업하였으며 팀의 생산성도 높아졌습니다.

비용 절감: DHI Group은 라이선싱 비용이 높은 SharePoint와 ServiceNow 등의 도구를 전환하여 상당한 비용을 절감했습니다.

주요 인시던트 감소: Jira Service Management로 최근 3년 동안 주요 IT 인시던트가 70% 감소했습니다. 이것은 전체 팀이 동일한 플랫폼을 사용하는 투명성이 확보된 덕분입니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# 협력적 ITSM 솔루션으로 빠른 성장 지원

## 도전 과제

Skyscanner는 5년 동안 빠른 성장을 경험했습니다. 방문자 기반은 400% 증가했으며 월간 평균 사용자 수는 5,000만 명에 도달하게 되었습니다. 하지만 Skyscanner의 지원 센터는 더 이상 회사의 성장을 지원하지 못했습니다. 이슈를 해결하는 대신 도구를 수정하고 버그를 추적하는 데 많은 시간을 사용했습니다.

여행 웹사이트로서 상시 서비스는 필수적이었습니다. 비즈니스 도구 팀 선임 Michael Hall는 "서비스는 1년 365일 24시간 운영되어야 합니다. 가동 중지 시간이 1초만 되어도 매출과 신뢰에 거대한 타격을 입을 수 있습니다. 문제가 있다면 신속하게 파악해야 하며 또한 더 신속하게 수정해야 합니다."라고 말했습니다.

Skyscanner는 Jira Software를 사용하는 백엔드 개발 팀과 최전방 IT 에이전트 사이의 협업을 촉진하는 새로운 ITSM 솔루션이 필요하다는 사실을 알고 있었습니다.





# 44%

IT 효율성 개선

# 2x

IT 팀과 개발 팀 사이의 협업 개선

# 50%

기술 이외의 팀 직원의 티켓 제출 수 증가율

## 솔루션

Skyscanner의 개발 팀이 이미 Jira Software를 사용하고 있었고 회사가 IT 팀과 개발 팀 사이의 커뮤니케이션을 개선하기 위해 노력하고 있었기에 Jira Service Management는 자연스러운 선택이었습니다. Skyscanner는 투명성과 가시성과 협업을 개선하기 위해 Jira Software와 Jira Service Management를 통합했습니다.

“

Jira Service Management는 IT 업무를 혁신적으로 변화시켰습니다. IT 팀과 개발 팀 사이의 협업이 개선되었으며 티켓 수가 236%가 증가한 반면 IT 직원 수는 63%밖에 증가하지 않았습니다. 또한 IT 팀의 효율성도 44% 높아졌습니다.

MICHAEL HALL, 비즈니스 도구 스쿼드 선임

엔드투엔드 가시성: Skyscanner는 Jira Software와 Jira Service Management를 통합하여 팀 전반에서 이슈를 연결하고 시작부터 해결까지 추적할 수 있게 되었습니다. 이러한 가시성 덕분에 전문 인력은 이슈를 더욱 빠르게 해결할 수 있게 되었으며 개발 및 IT 인력은 더 나은 소프트웨어와 서비스를 구축하는 데 집중할 시간을 확보하게 되었습니다.

IT 팀과 개발 팀 사이의 협업 개선: IT 팀과 소프트웨어 개발 팀은 Jira Software와 Jira Service Management를 연결하여 두 배 많은 티켓에서 협업했으며 IT 팀의 생산성도 44% 증가했습니다.

기술 이외 팀 직원의 신속한 채택: Jira Service Management 롤아웃 이후 기술 이외 팀 직원의 티켓 제출 수는 50% 증가했습니다. 이렇게 신속한 채택은 Jira Service Management의 직관적인 고객 포털 덕분입니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요



업계  
기술

위치  
미국 캘리포니아주 샌프란시  
스코

제품  
Jira Service Management  
Jira Software  
Confluence

# Jira Service Management와 셀프 서비스를 통한 높은 수요 충족

## 도전 과제

기억하기 힘들 수도 있지만 예전의 Twitter는 지금보다 훨씬 규모가 작은 회사였습니다. 회사의 직원 수가 900명에서 3,600명으로 증가하면서 소규모 IT 팀은 에이전트당 연간 약 2,000개의 티켓을 처리하게 되었습니다. 당시의 프로세스로는 이러한 성장에 발맞출 수가 없었습니다.

당시에는 내부 서비스 요청에 이메일을 사용하고 있었으며 요청을 손쉽게 추적하고 관리하고 적절한 에이전트에게 라우팅할 방법이 없었습니다. Twitter는 회사의 성장을 지원하고 훌륭한 서비스를 제공하기 위해 더 강력한 솔루션이 필요하다는 사실을 깨닫게 되었습니다.



# 80%

지원 이메일 수 감소

# 100+

Jira Service Management로  
요청을 관리하는 팀 수

# 80%

직원 채택률

## 솔루션

Twitter의 IT 팀은 고객 포털 솔루션으로 직관적이고 확장성 있는 Jira Service Management를 선택했습니다. 또한 Confluence와 Jira Service Management를 통합하여 직원이 스스로 답변을 찾을 수 있는 셀프 서비스 기술 자료를 만들었습니다. 이러한 솔루션의 채택은 신속하게 이루어졌습니다. Twitter의 비즈니스 팀은 곧 Jira Service Management의 장점을 인식했으며 자신의 팀이 겪는 어려움을 해결하기 위해 Jira Service Management를 구현하기 시작했습니다.

“**Jira Service Management는 팀의 효율성을 실질적으로 개선하고 비즈니스 요구 사항을 충족할 수 있도록 손쉽게 티켓팅을 확장할 수 있습니다.**

ALEX STILLINGS, IT 관리자

**직관적이고 확장성 있는 고객 포털:** Twitter의 직원은 간단하고 사용하기 쉬운 Jira Service Management 고객 포털의 인터페이스에 만족했으며 채택률은 80%에 도달했습니다. 결과적으로 이메일 지원 요청률은 95%에서 15%로 감소했습니다.

**셀프 서비스로 티켓 접수 감소:** IT 팀은 Jira Service Management와 Confluence를 통합하여 자동으로 관련 기술 자료 문서를 표시하고 접수되는 티켓을 줄일 수 있었습니다. 이러한 셀프 서비스는 티켓양을 줄이고 고객 만족도를 높였습니다.

**모든 팀을 위한 서비스 데스크:** IT 지원 팀을 위한 Jira Service Management 구현은 1년 안에 완료되었으며 인사, 조달, 시설 등 100여 개의 IT 이외의 팀은 서비스 데스크의 장점을 확인하고 자체 서비스 데스크를 채택했습니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요



#### 업계

헬스케어, 생명과학, 정부

#### 위치

호주 멜버른

#### 제품

Jira Service Management  
Jira Software

#### Marketplace 앱

Gantt-Chart for Jira  
MultiExcerpt  
Create on Transition for Jira  
Zen Foundation Issue  
Templates for Jira  
Gliffy Diagram for Jira

# Jira Service Management로 연구 혁신 진행

## 도전 과제

호주의 국립 과학 기관 CSIRO는 전 세계에서 규모가 크기로 손꼽히는 연구 조직입니다. 기관은 Wi-Fi를 발명하는 것부터 50억 광년 떨어진 은하를 발견하는 것까지 미래를 만들어갈 과학의 경계를 넓혀 나가는 일을 하고 있습니다.

기관은 전 세계 54개 지역에 5,500명의 직원을 보유하고 있기에 서비스 품질과 효율성이 매우 중요합니다. 과학자가 관리 작업에 소모하는 시간이 적을수록 더 많은 시간을 과학을 통해 문제를 해결한다는 사명에 집중할 수 있기 때문입니다. CSIRO는 이메일 수를 줄이고 워크로드를 추적하고 기관 전반에서 증가하는 서비스 요청을 처리할 솔루션을 찾고 있었습니다.



# 30%

이메일 트래픽 감소

# 9

6개월 안에 Jira Service Management를 배포한 팀 수

## 솔루션

CSIRO는 이미 개발 프로젝트를 추적하고 연구 문서에서 협업을 진행하기 위해 Jira와 Confluence를 사용하고 있었습니다. 따라서 포트폴리오에 Jira Service Management를 추가한 것은 Jira에 대한 투자를 자연스럽게 확장한 것이라고 할 수 있습니다.

다른 CSIRO 팀이 Jira Service Desk에 대해 알게 되면서 Jira Service Management가 빠르게 확산되었습니다. CSIRO는 6개월 내에 재무, 웹 서비스, 라이브러리 서비스, 프로젝트 관리 등 9개 팀 전반에 Jira Service Management를 배포했으며 다른 팀에도 배포할 계획을 보유하고 있습니다.

이제 과학자는 조직 전반에서 요청 이메일을 주고받는 대신 하나의 고객 포털을 사용해 적절한 당사자가 계약을 검토하도록 하고 재무 서비스 데스크에서 공급업체 지급을 추적하고 라이브러리 서비스 데스크에서 최신 태양 에너지 연구를 위한 요청을 제출할 있습니다.

**“ 예전에는 서비스 데스크 솔루션을 구성하는 데 몇 개월이 소요되었습니다. 하지만 Jira Service Management는 몇 시간 만에 간단하게 구성을 완료할 수 있었습니다. ”**

RYAN MEINTJES, 기술 서비스 담당자

Jira Service Management 구현의 혜택은 CSIRO 전반에서 즉시 나타났습니다. 첫 번째 달에 라이브러리 서비스 팀이 처리한 평균 요청량은 2배에 달했으며 워크로드를 완전히 파악할 수 있었습니다. 여러 팀에서는 이메일 트래픽이 최대 30% 감소한 것으로 나타났습니다. 재무 팀은 간단한 사용자 인터페이스와 손쉬운 워크로드 관리 기능 덕분에 3배 증가할 것으로 예상되는 티켓양도 처리할 준비가 되어 있습니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# B E L O N G

업계  
통신

위치  
호주 멜버른

제품  
Jira Service Management  
Jira

## 더욱 친환경적이고 연결된 세상 지원

### 도전

호주에서 첫 번째로 탄소 중립을 인증받은 인터넷 공급업체 Belong은 조직 전반에서 탈중양화된 운영 방식으로 전환하는 것을 목표로 하는 디지털 전환 이니셔티브를 시작했습니다.

Belong은 프로세스부터 기술 스택까지 모든 항목을 평가하고 심층적으로 살펴보기 시작했습니다. Belong은 TechOps를 위해 기존 ITOps 모델을 더욱 최신화되고 애자일하고 DevOps가 주도하는 업무 방식으로 전환하기를 원했습니다. 이전 ITSM 솔루션은 요구 사항을 충족하고 디지털 전환에 적응하기에는 유연성이 떨어졌으며 사용하기가 어려웠습니다.

“ Belong은 모두가 서비스 요청, 인시던트 또는 모니터링을 위해 저희에게 찾아와야 하는 기존 운영 모델에서 벗어나고 있습니다... [Belong은] 개발 환경이든 고객 대응 환경이든 상관없이 팀이 실질적으로 프로세스와 팀 환경 운영의 소유권을 가질 수 있도록 지원하기 위해 노력하고 있습니다.

DANNI GARCIA, BELONG 기술 사용 제품 오너



“ 지난 달에는 개발 팀 또는 제공 팀이 티켓을 확인하고 대응하는 데 소요되는 시간을 의미하는 MTTA(평균 확인 시간) 메트릭이 57% 개선되었고 이번 달에는 MTTA 메트릭이 85% 개선되었습니다. Jira Service Management가 사용하기 굉장히 간단하기에 팀이 신속하게 프로세스를 채택할 수 있기 때문이라고 생각합니다.

DANNI GARCIA,  
BELONG 기술 사용 제품 오너

“ Belong은 실제로 변화했으며 팀은 자체 모니터링 기능 및 대시보드를 만들었습니다. 저희는 "팀이 직접 만들었구나."라고 감탄합니다. 팀이 솔루션을 사용하고 있으며 팀이 완벽한 소유권을 가지고 있다는 훌륭한 지표입니다.

DANNI GARCIA,  
BELONG 기술 사용 제품 오너

## 솔루션

Belong의 TechOps 팀은 업무 문화를 조성하고 디지털 전환 목표를 달성할 솔루션을 찾고 있었습니다. Jira Service Management는 팀이 사용하기 쉽고 유연성이 매우 높은 솔루션이었으며 3개월 안에 롤아웃이 가능했습니다.

손쉬운 솔루션의 효과: Jira Service Desk로 서비스 요청을 더욱 잘 추적할 수 있게 되면서 클라이언트 서비스 팀의 해결 시간은 57% 감소했으며 학생들에게서 4.8점(5점 만점)의 만족도를 달성했습니다.

가시성 개선: 이전에 정보를 위해 운영 팀에 의지하고 있었던 팀은 이제 자체 데이터를 시각화하고 손쉽게 자체 대시보드를 구축할 수 있게 되었습니다. Belong 입장에서는 Jira Service Management로 가시성을 개선하여 팀 자율성이 높아지고 소유권을 확보할 수 있게 되었습니다.

미래 계획: 운영 팀은 미래를 계획하면서 자동화 및 오케스트레이션, 인시던트 관리 프로세스 구축 진행 및 조직 전반의 요청 관리 확장 등 확장을 위한 몇 가지 기회를 파악할 수 있었습니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요



#### 업계

텔레비전 방송

#### 위치

미국 뉴욕주 뉴욕

#### 제품

Jira Service Management

Jira Software

Confluence

## 애자일 업무 방식을 도입한 크리에이티브 팀

### 도전 과제

210여 개의 계열사를 갖추고 하루 12~18시간의 프로그램을 방송하는 미국의 선도적인 방송 네트워크 CBS는 많은 콘텐츠의 프로덕션, 구성 및 프로모션에 대한 책임이 있습니다.

회사 내의 에이전시처럼 운영되는 CBS의 내부 마케팅 부서는 뉴스, 스포츠, 엔터테인먼트 및 주간 프로그램의 광고와 마케팅과 관련된 모든 측면을 지원하는 여러 지역에 분산된 200여 명의 마케터로 구성되어 있습니다.

서로 다른 제공 형식, 크기 및 사양을 관리하고 추적하고 실행하기 위해서는 새로운 기술 프로세스를 만들어야 했습니다. CBS Marketing Group은 계속해서 확장되는 프로모션 프로세스에 적응하고 성장할 수 있는, 고도로 사용자 지정 가능하고 애자일한 워크플로 시스템을 필요로 하고 있었습니다. 그리고 플랫폼에는 내부 및 외부 요청 관리 시스템, 통합된 에코시스템과 공유된 기술 자료가 포함되어 있어야 했습니다.





“ Jira Service Management는 저희 클라이언트와 외부적으로 협업하는 팀을 연결하고 클라이언트와 외부 팀이 필요로 하는 것을 제공할 수 있도록 지원하는 Atlassian 제품군을 더욱 강화하는 역할을 하고 있습니다. 저는 회사에서 15년 넘게 근무했으며 Atlassian 덕분에 처음으로 입력과 결과물을 세부적이고 정확하게 측정할 수 있게 되었습니다. 그리고 이러한 도구를 사용하여 처리량과 대역폭이 상당히 증가했습니다.

MITCH CARDWELL,  
CBS 브랜드 아이덴티티 및 시스템 상무

## 솔루션

CBS Marketing Group은 팀 전반에서 이미 준수한 기초 프로세스를 보유하고 있었으며, 크리에이티브 업무를 개발 팀과 유사한 스프린트로 구성하는 애자일 방식을 도입하기도 했습니다. 이것은 Jira Service Management가 적합한 솔루션이었던 이유 중 하나입니다.

구현을 지원하기 위해 인증된 Atlassian 솔루션 파트너와 협업하여 Jira Service Management는 CBS Marketing Group이 다른 팀으로부터 정보를 수집하는 방식을 변경하는 데 즉각적인 도움을 제공할 수 있었습니다.

가시성 개선: Jira Service Management와 Jira Software의 통합은 팀이 전체 프로세스에 대한 가시성을 확보하고 ‘팟(pod)’ 사이의 워크플로를 지원하고 증가하는 엔터프라이즈 전반의 다양한 부서의 외부 요청을 처리할 수 있음을 의미합니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# Jira 표준화를 통한 성과 3배 개선 및 빠른 확장

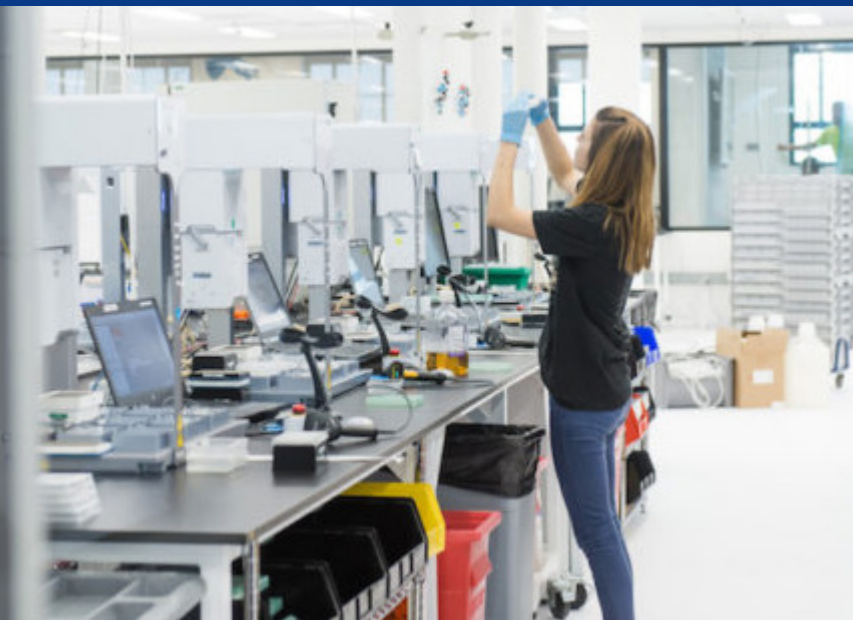
## 도전

Ginkgo Bioworks는 고객이 세포를 컴퓨터처럼 손쉽게 프로그래밍하고 식품, 농업, 산업 화학, 약품 등 다양한 시장 전반에서 생명공학을 응용할 수 있도록 하는 플랫폼을 구축하고 있습니다.

“한 발짝 물러서서 Ginkgo Bioworks를 바라보면 다양한 서비스가 존재한다는 것을 확인할 수 있습니다. 실험실은 시퀀싱, 고처리량 스크리닝, 단백질체학(프로테오믹스) 등 20여 개의 서비스를 제공하고 있습니다. 지원 센터가 이렇게 다양한 영역과 법무 및 재무 업무 전반의 병목 현상을 해소하는 데 도움이 될 것이라는 사실은 명백했습니다. 모든 사람에게서 이러한 업무를 관리할 방법이 필요했습니다. 단순히 신규 인력을 채용한다고 성장할 수 있는 것은 아니기 때문입니다.

DAVE TREFF, GINKGO BIOWORKS 디지털 운영 담당

개발 그룹과 운영 그룹이 서비스 관리를 위해 서로 다른 두 개의 도구를 사용하고 있다는 사실을 깨달은 Ginkgo Bioworks 팀은 하나의 솔루션으로 통합하기를 원했습니다.



“

모든 ITSM 경쟁 제품은 획일적인 솔루션이었으며 비용이 50만 달러에 달하고 솔루션 도입을 시작하기 위해 수많은 컨설턴트가 필요했습니다. 저희는 오늘 바로 확장이 가능한 솔루션이 필요했습니다. 그리고 솔루션을 사용하기 위해 비즈니스를 변화시킬 필요가 없어야 했습니다. Atlassian 솔루션은 업무가 실제로 진행되는 곳에 도입되고 있습니다. 이것은 다른 시중 제품과 확실히 차별화되는 점입니다.

DAVE TREFF,  
GINGKO BIOWORKS 디지털 운영 담당

## 솔루션

Ginkgo Bioworks는 이미 Jira Software에서 업무를 진행하는 개발 팀을 보유하고 있었습니다. 이 때문에 Atlassian 스택에 Jira Service Management를 추가하는 일을 간단히 결정할 수 있었습니다.

즉각적인 효과: Ginkgo Bioworks가 Atlassian과 파트너십을 체결하고 레거시 도구 대신 Jira Service Management를 선택한 주요 이유는 타임 투 밸류가 뛰어나고 회사 문화에 적합했기 때문입니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요



업계  
항공

위치  
독일 함부르크

제품  
Jira Service Management  
Jira Software  
Confluence



# IT 부서 전반에서 데이터 기반 의사 결정 확립 및 인지도 개선

## 도전 과제

선도적인 항공기 유지 관리 및 수리 공급업체 Lufthansa Technik와 항공 및 국방 분야의 점검 서비스는 모든 자회사에 완전한 IT 지원을 제공하기 위해 Jira Service Management로 전환했습니다. 미주 지역 IT 담당 Wesley Morris의 우선 순위에는 가시성 개선과 운영 확장이 포함되어 있었습니다. 기존 ITSM 솔루션보다 조직의 규모가 커졌기 때문입니다.

“저희는 이전 시스템으로 인한 문제에 직면하고 있었습니다... 자산 관리는 하나의 시스템에서 진행되었습니다. 설명서와 기술 기반 항목 작업은 Word에서 작업하여 유지하고 관리하기가 어려웠습니다. 이러한 작업 모두를 수행할 수 있는 하나의 에코시스템을 보유하는 것이 중요했습니다.

WESLEY MORRIS, AMERICAS IT 담당

Wesley Morris와 그의 팀이 고객 기반을 만들게 되면서 점점 더 많은 서비스 요청이 접수되었습니다.

“ 제품이 구현 1일차부터 다른 회사의 지원을 인수 인계받을 수 있을 정도로 충분히 강력한지 확인하고 싶었습니다. Jira Service Management를 구현한 당일부터 비즈니스 파트너 중 하나로부터 350명의 추가 고객을 문 제없이 인수 인계받을 수 있었습니다.

WESLEY MORRIS,  
정보 기술 서비스 담당

“ 사용자가 새로운 하드웨어가 필요하다면 이들의 관리자가 승인해야 합니다. 이러한 승인 과정은 시스템에 포함되어 있기에 관리자는 이제 이메일에서 바로 승인이 가능합니다.

WESLEY MORRIS,  
정보 기술 서비스 담당

## 솔루션

**가시성 개선:** 팀은 Jira Service Management를 구현한 후 해결된 요청 수, SLA 위반 메트릭 및 고객 만족도 등급에 대한 가시성을 확보할 수 있었습니다. 또한 마침내 셀프 서비스 기술 자료와 포털을 제공하여 고객이 스스로 답변을 찾고 팀이 더욱 중요한 작업에 집중할 수 있게 되었습니다.

**더욱 합리적인 의사 결정:** 또한 Lufthansa Technik은 컴퓨터, 키보드, 마우스, 기타 주변 장치 및 모든 관련 소프트웨어와 같은 IT 자산을 추적하기 위해 Jira Service Management의 자산 및 서비스 구성 관리 데이터베이스를 사용하기 시작했습니다. Lufthansa Technik은 이것을 ‘운영의 두뇌’라고 부릅니다. 자산 사용자, 구매 일자, 관리자, 승인자 등 각 자산의 모든 중요 데이터를 저장하기 때문입니다.

**고객 만족 인사이트:** 다른 주요 팀 개선 사항으로는 고객 만족도에 대한 인사이트를 확보했다는 것이 있습니다. 고객 만족도 등급은 5점 만점에 4.8점으로 급상승했으며, 팀은 개선에 도움이 되는 피드백을 받기 위해 불만족한 고객에게 연락하기도 했습니다.

“ **고객이 스스로 찾을 수 있는 답변이 많을수록 부가 가치가 높은 업무에 집중할 수 있는 시간이 많아집니다.**

WESLEY MORRIS, AMERICAS IT 담당

팀은 HR, 시설, 회계 및 기타 공유 서비스의 관리 부담을 덜어주기 위해 Jira Service Management 배포를 계획하고 있습니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요



#### 업계

유통, 제조 및 건설

#### 위치

프랑스 꾸흐브부와

#### 제품

Jira Service Management

Jira Software

# 80%의 이상의 ITSM 비용 절감

## 도전 과제

1665년에 루이 14세를 위한 프랑스 왕립 거울 제조업체로 설립된 Saint-Gobain은 70개국의 167,000여 명의 직원을 보유한 현재 다국적 제조 회사가 되었습니다. Saint-Gobain은 세계에서 오래되기로 손꼽히는 제조 및 원자재 업체이지만 ITSM 전략은 최첨단 수준입니다.

글로벌 팬데믹 동안 PMO 도구 관리자 Rachid Laghzaoui는 20,000명의 내부 최종 사용자를 위해 ServiceNow를 Jira Service Management로 대체하는 주요 이니셔티브를 주도했습니다. 이전에는 개발에 Jira Software를 사용하고 ITSM에는 ServiceNow를 사용하고 있었습니다. PMO 도구 관리자 Rachid Laghzaoui는 "두 개의 서로 다른 시스템을 다루는 일은 상당한 고통이었습니다."라고 말합니다.



# 70%

1년 차 비용 절감

# 82%

3년 차 예상 절감 비용

# 20,000

11월 중순 Jira Service Management 최종 사용자 수

## 솔루션

ServiceNow에서 Jira Service Management로 전환한 Saint-Gobain은 개발 팀과 운영 팀을 하나의 플랫폼으로 통합하여 생산성을 상당히 개선할 수 있었습니다.

비용 절감: Saint-Gobain은 ServiceNow에서 Jira Service Management로 전환하여 1년 차에만 70%의 비용을 절감했으며 3년 차에는 82%의 비용을 절감할 수 있을 것으로 예상하고 있습니다.

“ Jira Service Management를 도입하자 모든 작업이 수월하게 진행되기 시작했습니다... 마침내 서비스 관리 솔루션과 Jira Service Software 사이의 대시보드를 사용하고 프로젝트를 연결할 수 있었습니다. 조종석에서 바라보듯이 업무를 파악하게 되면서 롤아웃을 처리하는 일이 수월하게 되었으며 모든 인원의 생산성이 개선되었습니다.

RACHID LAGHZAOUNI, SAINT-GOBAIN PMO 도구 관리자

타임 투 벨류: Saint-Gobain은 전체 IT 부서와 최종 사용자 절반을 몇 주 만에 ServiceNow에서 Jira Service Management로 마이그레이션했습니다.

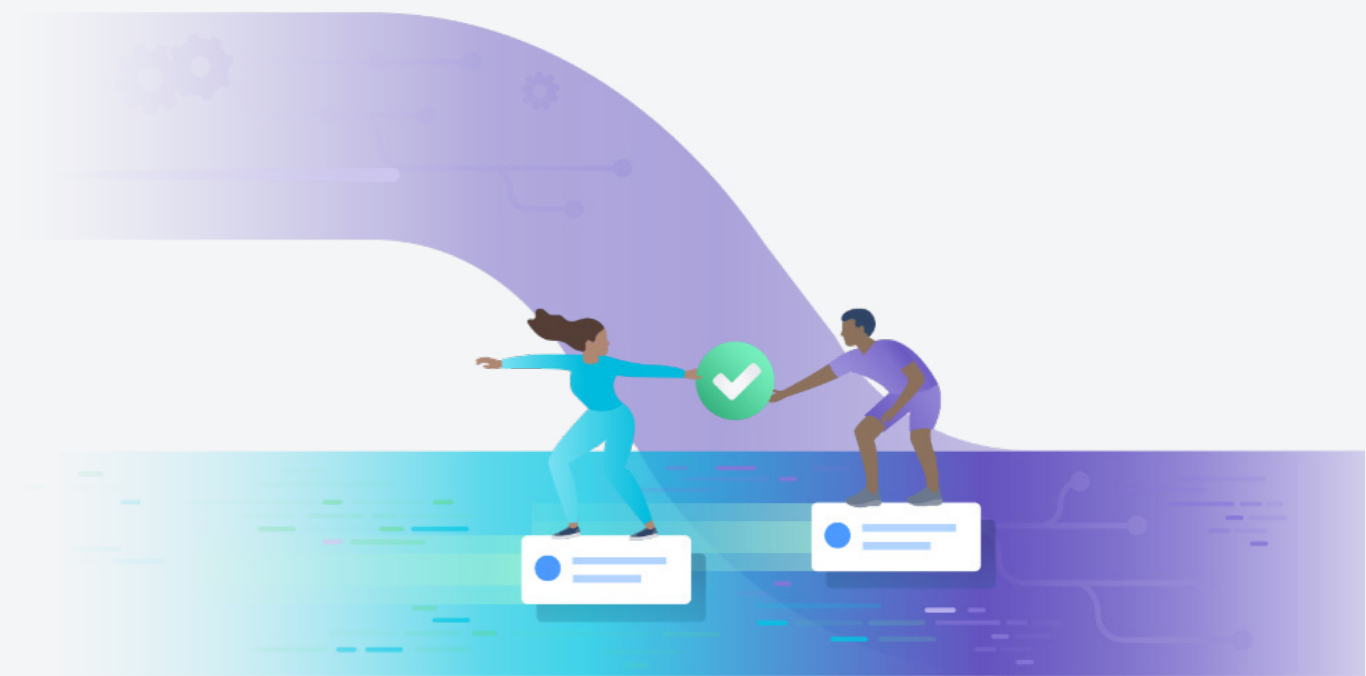
미래 계획: Saint-Gobain은 11월 중순까지 20,000명의 최종 사용자 모두에게 롤아웃을 완료할 계획입니다. Rachid Laghzaouni는 "사용자를 교육할 필요도 없었습니다."라고 말합니다. 먼저 팀은 인시던트, 문제 및 변경 관리, 서비스 카탈로그, 기술 자료와 KPI 기능을 사용할 계획입니다.

서비스 데스크를 변환하고 싶다면 솔루션 파트너에 문의하세요

# 다음 단계

기존 ITSM에서 전환하든 또는 솔루션을 처음으로 구현하든 상관없이, Atlassian은 IT 관행을 최신화하고 비즈니스의 속도에 발맞출 수 있도록 지원하고 있습니다.

**Jira Service Management와  
ITSM 솔루션에 대해 자세히 알  
아보려면 Atlassian Solution  
Partner에 문의하세요.**



**ATLASSIAN**