



Atlassian Jira User Guide

Project Name:

Department:

Focus Area: ALM Product

Product/Process:

Prepared By:

Document Owner(s)	Project/Organization Role
Atlassian Expert	Open Source Consulting, Inc

Project Status Report Version Control

Version	Date	Author	Change Description
[Version #]	[mm/dd/yy]	[Change owner]	<ul style="list-style-type: none">• [Change 1]• [Change 2]

Confidential



Last printed on 2/17/2016 1:03:00 AM

			• [Change <i>n</i>]

TABLE OF CONTENTS

1	SPACE 권한 설정	오류! 책갈피가 정의되어 있지 않습니다.
1.1	전제사항	오류! 책갈피가 정의되어 있지 않습니다.
1.2	Global Permission 설정	오류! 책갈피가 정의되어 있지 않습니다.
1.3	Public Space 생성	오류! 책갈피가 정의되어 있지 않습니다.
1.4	Personal Space 생성	오류! 책갈피가 정의되어 있지 않습니다.
1.5	일반 사용자의 Public Space 생성제한	오류! 책갈피가 정의되어 있지 않습니다.
2	참고자료	4

1 Jira 권한관리

1.1 권한 종류

크게 System 의 Global Permission 과 Issue 의 Permission Scheme 의 두 종류가 있습니다.

Global Permission 은 이름 그대로, Jira 사이트의 전체 기능을 접근, 관리할 수 있는 관리자 기능, 사이트에 접속할 수 있는 Jira users 기능 등을 가집니다.

Permission Scheme 은 각 프로젝트별로, 이슈를 생성하거나, 업데이트 하는 등의 상세한 권한을 조절하는 기능을 가집니다.

별도로 권한을 설정하지 않을 경우, 생성되는 모든 프로젝트는 기본적으로 만들어져 있는 Default Scheme 으로 지정되게 됩니다. 따라서, Default Scheme 을 복사하여 새로운 Scheme 들을 생성한 뒤, 각 프로젝트마다 개별적인 Permission Scheme 을 가지도록 하는 편이 관리에 용이합니다.

NOTE. Global Permission 에서 일반 사용자가 Jira users 권한이 없을 경우, Jira 사이트 자체에 접근이 불가능하며, 이에 따라 Jira 사이트의 incoming mail 주소로 메일을 보내도 이슈를 생성할 수 없습니다.

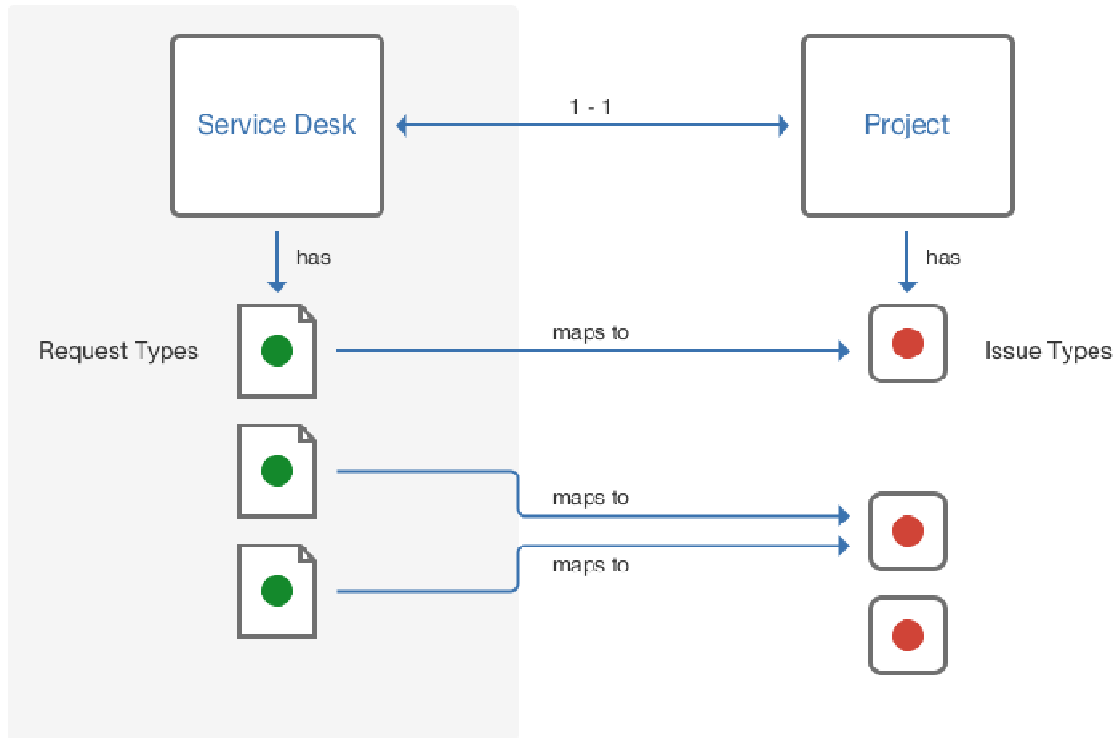
1.2 Global Permission

d r

1.3 Project Permission

2 Jira 와 Service Desk

2.1 Jira 와 Service Desk 의 관계도



2.2 Request vs Issue

Request 는 고객이 서비스 데스크에 요청하는 양식이고, Issue 는 내부적으로 조직원들이 사용하는 양식입니다.

Customer Portal 의 Request

The screenshot shows a request in a Customer Portal. At the top, the title is "Our printer is not working" with a yellow banner that says "REQUESTER ACTION NEEDED". Below the title is a comment input field with a placeholder "Comment on this request...". To the right, it says "Reference: DESK-3" and "You can Add a comment".

Activity

- admin [Administrator]** Yesterday 2:15 PM **LATEST**
Hi John,
Could you please let me know which printer this is?
- Status changed to Requester Action Needed** Yesterday 2:15 PM

Details Yesterday 2:06 PM

Why do you need this?
I need to print handouts for a presentation

How urgent is it?
Major

Jira 의 Issue

The screenshot shows a Jira issue view. On the left, there are navigation tabs: Queues, People, Reports, SLA, Settings. Below these are counts for "Unassigned issues (1)", "Assigned to me (7)", "Waiting on customer (1)", and "Recently resolved (0)".

The main content area shows the issue title "Our printer is not working" with a "DESK-3" label. Below the title are buttons for "Edit", "Comment", "Assign", "More", "Resolved", "Ready for Support", and "Admin".

Details

- Type: IT Help
- Priority: Major
- Component/s: None
- Labels: None
- Status: WAITING FOR CUST... (View Workflow)
- Resolution: Unresolved

Description

I need to print handouts for a presentation

Activity

- admin [Administrator] added a comment - Yesterday 10:15 AM
Hi John,
Could you please let me know which printer this is?

SLAs

- 71:59 Time to resolution within 96h
- 23:51 Time waiting for support within 24h

People

- Assignee: admin [Administrator]
- Reporter: John Smith
- Votes: Vote for this issue
- Watchers: Stop watching this issue

2.3 Jira Service Desk roles

Jira 서비스 데스크에는 administrator, agent, collaborator, customer 네 개의 role 이 있습니다. 이 가이드는 Jira 서비스 데스크를 만들고, 관리하는 관리자, 이미 만들어진 서비스 데스크 프로젝트에서 작업하는 조직원을 기준으로 작성되었습니다.

관리자는 다음의 권한을 가집니다.

- Jira 서비스 데스크의 모든 기능에 접근할 수 있습니다.
- 서비스 데스크 프로젝트에 사용자를 추가하거나 삭제할 수 있습니다.
- 사용자 포털과 리퀘스트 타입, 큐와 리포트 및 SLA 기준을 설정할 수 있습니다.

조직원은 다음의 권한을 가집니다.

- 내부 서비스 데스크의 인터페이스에 접근할 수 있습니다.
- 사용자 포털과 리퀘스트 타입, 큐와 리포트 및 SLA 기준을 볼 수 있습니다.
- 고객대응을 추가, 수정, 삭제할 수 있으며, 이슈에 대해 개인 코멘트를 추가할 수 있습니다.
- 널리지 베이스 콘텐츠를 관리할 수 있습니다.

2.4 Customer Portal 설정하기

Customer Portal 은 서비스 데스크가 Enable 된 상태에서 접속할 수 있는 고객용 포털로써, 해당 URL 은 Jira 의 접속 권한(Jira users)이 없더라도, Jira 사이트의 계정만 있다면 접근할 수 있습니다. 해당 포털로 문의하는 내역은 본인과 Jira 관리자만 볼 수 있으며, 데이터는 서비스 데스크와 1:1 로 연동된 프로젝트에 저장됩니다.

3 Jira 백업 및 복원

3.1 백업 종류

Jira 백업에는 데이터베이스 백업들을 이용하여 백업하는 방법과 Jira 의 XML 백업유틸리티를 사용하는 방법입니다.

Jira 의 XML 백업을 사용할 경우, 백업 중에 데이터베이스에 어떤 업데이트가 발생할 경우 해당 사항에 대해 보장하지 못하며, 정기적인 백업엔 데이터베이스 백업들을 사용하는 방법을 강력히 권고합니다. 그러나 만일 Jira 인스턴스의 마이그레이션이 필요할 경우, XML 백업 또한 만들어 두는 것을 추천합니다.

데이터베이스 백업 들을 사용하는 경우

모든 중요한 데이터베이스는 백업과 복원을 위한 도구를 대부분 가지고 있습니다. XML 백업보다 이러한 도구를 우선 시 하는 이유는 다음과 같습니다.

- 특정 시간 대(싱글 포인트)백업 시 데이터베이스의 무결성을 보장합니다.
- Jira 의 XML 백업보다 더 빠르고 더 적은 자원으로 가능합니다.

- 기존의 백업 정책과 통합됩니다.
- 부분백업을 허용하여, 디스크의 용량을 절약합니다.
- Jira 의 XML 백업 포맷에 관련된 캐릭터 인코딩이나 포맷 이슈를 피할 수 있습니다.

Jira XML 백업 틀을 사용하는 경우

백업을 수행하기 위해 다음과 같은 절차를 진행합니다.

1. 예

3.2 Restore 절차

ADVANCED

Indexing

Attachments

Events

Analytics

WebHooks

Listeners

Services

Plugin Data Storage

Re-Indexing

✓ Re-Indexing was **successful** and took: **707 ms**.

Re-Index Option Background re-index
This will take longer but will allow users to access JIRA during the re-index.

Lock JIRA and rebuild index
JIRA will be unavailable to all users until the re-index is complete. This is faster, but may still take a while depending on the size of your instance and hardware.

Index Path `/var/atlassian/application-data/jira/caches/indexes`

Re-Index

Re-Indexing

JIRA Indexing

Re-indexing is 100% complete.
Task completed in 0 seconds
Started Today 11:32 AM.
Finished Today 11:32 AM.

Acknowledge

4 참고자료

Service Desk Overview: <https://confluence.atlassian.com/servicedesk/getting-started-with-jira-service-desk-408453918.html>

Service Desk Setting: <https://confluence.atlassian.com/servicedesk/configuring-the-customer-portal-408453922.html>

Managing Global Permission: <https://confluence.atlassian.com/jira/managing-global-permissions-185729559.html>

Managing Project Permission: <https://confluence.atlassian.com/jira/managing-project-permissions-185729636.html>

