

“ Atlassian Cloud로 이전함으로써  
온프레미스 인프라를 관리하는 대신 자체  
소프트웨어를 개선하는 데 집중할 수 있는  
시간을 확보했습니다.



nextiva

5만

Atlassian Cloud로 이전하여 절감한  
연간 비용



## 마찰 없는 하나의 플랫폼: Nextiva가 Atlassian Cloud를 사용하여 서비스를 확장하고 제공하는 방법

Nextiva가 포괄적인 Atlassian Cloud 솔루션을 사용하여 인프라를  
두 배로 늘리고 효율성을 높이면서도 매년 10만 달러를 절감한 방법을  
알아보세요.

업계  
기술  
위치  
미국 애리조나주 스코츠데일  
회사 규모  
1000명  
사용자 수  
1000명

ATLASSIAN 제품 및 앱

- |   |  |
|---|--|
|  <b>Confluence</b><br>문서 공동 작업         |  <b>Bitbucket</b><br>Git 코드 관리                        |
|  <b>Jira Software</b><br>프로젝트 및 이슈 추적  |  <b>Atlassian Access</b><br>클라우드를 위한 보안 및 제어          |
|  <b>Jira Service Desk</b><br>IT 서비스 관리 |  <b>eazyBI</b><br>Jira용 보고서 및 차트                      |
|  <b>Opsgenie</b><br>최신 인시던트 관리         |  <b>Jira Misc Workflow Extension</b><br>Jira 워크플로 자동화 |
|  <b>Statuspage</b><br>인시던트 커뮤니케이션      |  <b>TestRail</b><br>Jira 테스트 관리                       |

선도적인 비즈니스 커뮤니케이션 기업인 Nextiva는 수상 경력에 빛나는 서비스와 함께 시장에서 최고의 클라우드 전화 시스템을 공급하고 있습니다. Nextiva는 서비스 및 지원을 기업 문화의 핵심으로 도입한 결과 한 해에 판매 및 고객 서비스 부문에서 Stevie® Award를 4개 수상하는 등 수많은 상을 받았을 뿐만 아니라 94%의 고객 만족도 점수를 유지했으며 90%의 고객으로부터 다른 사람들에게 Nextiva를 추천할 것이라는 응답을 받았습니다.

고객들은 최고의 서비스를 제공하고 VoIP 기술과 관련된 일반적인 문제(여러 팀 간의 다양한 커뮤니케이션 플랫폼을 관리하는 데 일반적으로 필요한 비용 및 시간)를 해결하기 위한 이러한 노력 때문에 Nextiva를 선택합니다. Nextiva는 "비즈니스와 기술이 함께 협력하는 방식의 미래, 즉 마찰 없는 단일 플랫폼, 단일 작업 영역"을 구축하여 이러한 문제를 해결하려는 미션을 수행 중입니다.

Nextiva는 3년 만에 직원 수가 2배 가까이 늘어 내부 도구를 관리하는 데 더 많은 시간, 노력 및 리소스가 필요하게 되었습니다. 또한 시스템 간에 전환하느라 직원들의 생산성이 떨어지고, 기대되는 뛰어난 서비스를 제공하는 데 점점 더 어려워졌습니다. 경쟁력 및

뛰어난 성과와 고객의 신뢰도를 유지하기 위해 Nextiva는 성숙한 개발 및 서비스 솔루션이 필요했습니다.

“ Nextiva의 핵심 가치 중 하나는 '간편함'입니다. Atlassian 제품군과 제품 간의 강력한 통합은 우리가 항상 간편함이라는 가치를 놓치지 않을 수 있도록 해줍니다.

JOSH COSTELLA  
선임 Atlassian 솔루션 전문가

중앙 집중식으로 통합된 클라우드 기반 에코시스템을 구축한 후 Nextiva는 팀의 효율성과 시스템 성능을 크게 개선했으며, 동시에 매년 100시간 이상 및 최대 10만 달러의 소프트웨어 비용을 절감했습니다. 빨라진 속도와 절감된 비용 덕분에 팀에서는 마침내 내부 프로세스 및 기술을 관리하는 대신 고객에게 가치를 전달하는 데 집중할 수 있는 여유를 확보했습니다. 가장 큰 이점은 뛰어난 서비스를 유지하면서도 계속 확장할 수 있게 된 것입니다.

## 중앙 집중화로 혼란을 해결

선임 Atlassian 솔루션 전문가 Josh Costella가 2017년 말에 Nextiva에 합류했을 때 Nextiva의 가파른 성장에 매우 들떠 있었습니다. Josh는 "저희가 경험한 성장의 속도는 정말 놀라운 것이었죠."라고 당시를 떠올렸습니다. "주위에서 비즈니스와 혁신이 빠르게 진행되는 동안 잘 따라가고 최대한 빨리 많은 작업을 해내고, 시장에 진입하기 위해 노력하고, 거점을 확보하려고 노력했습니다."

기세를 몰아 협업을 극대화하여 미래를 고려한 솔루션을 보다 빠르게 제공하기 위해 Nextiva는 전 세계에 팀을 구축하면서 애자일 변혁에 투자했습니다. 애자일 방식의 도입은, 특히 분산된 팀에서 도입은, 온갖 종류의 새로운 문제를 발생시켰습니다. 협업, 커뮤니케이션, 유연성 및 지속적인 개발을 지원하려면 우리의 도구 집합을 어떻게 애자일 방식에 맞춰야 할까요? 전 세계의 모든 팀이 마치 한 지붕 아래에 있는 것처럼 일관적인 완전히 지원하는 경험을 얻게 하려면 어떻게 해야 할까요?

Nextiva의 직원들은 도구를 마음대로 사용할 수 있었지만 모두의 필요를 충족할 수 있는 단일 솔루션은 없었습니다. 기술 부서에서는 Confluence 및 AWS에서 자체 호스팅하는 Jira Software Server에 액세스할 수 있었지만 하드웨어 및 소프트웨어를 정기적으로 유지

관리하지 않기 때문에 성능 및 보안 문제가 있었습니다. 결과적으로 직원들은 이메일, 분산된 문서 및 각자 선택한 도구를 사용했으며 이로 인해 정보를 체계화하고 쉽게 액세스하기가 어려웠습니다.

Josh가 팀에 합류했을 때 Nextiva의 소프트웨어 엔지니어링 부문 부사장인 James Charles는 Josh에게 팀이 서로 소통하고, 정보를 문서화하고 프로젝트를 관리할 수 있는 통합된 중앙 집중식 플랫폼에서 전 직원을 통합하여 이러한 문제를 해결하라는 임무를 맡겼습니다. James는 Atlassian을 지지했고 Josh는 Atlassian 컨설턴트 및 관리자로서 다양한 경험을 가지고 있었습니다. Nextiva에서 활용도는 낮았지만 이미 Confluence와 Jira Software를 도입한 상태였고, 여기에 이들이 가진 집합적 경험을 고려했을 때 선택은 간단했습니다.

## 포괄적인 DevOps 및 ITSM 솔루션

이후 4개월 동안 Josh는 팀과 함께 열심히 준비하고 전체 조직을 Atlassian에 온보딩했습니다. 이들은 문서화 및 지식 공유를 Confluence에 통합하고, 프로젝트 관리 및 이슈 추적을 위해 IT 팀이 Rally에서 Jira Software로 마이그레이션하도록 돕는 것으로 시작했습니다.

Josh는 "Rally의 가장 큰 문제는 관리자가 없고 체계화 방식에 일관성이나 이유가 없었다는 점입니다. 저희에게는 업무를 분산하고, 보고하고, 팀 및 진행 상황을 추적하기 위해 더 나은 구조가 필요했죠."라고 설명합니다. 이러한 문제를 해결하기 위해 Josh는 자신의 부서 및 Atlassian과 협력하여 개발 및 IT 운영 팀의 시스템과 팀을 통합했습니다.

DevOps 방식 및 도구를 채택하면 협업, 속도, 비용 절감, 안정성 및 기타 중요한 이점이 개선되는 경우가 많습니다. 또한 더 많은 회의, 수동 업데이트 및 컨텍스트 전환 등 새로운 문제가 발생할 수도 있습니다. 장점은 극대화하고 단점은 최소화하기 위해 Nextiva는 Bitbucket과 Jira Software를 통합했고, 이에 따라 개발자는 코드를 저장 및 배포할 수 있을 뿐만 아니라 다른 사람에게 티켓을 할당하고 Bitbucket에서 나가지 않아도 댓글을 볼 수 있게

“ Jira에서 워크플로를 구축한 다음, 이러한 이슈가 Bitbucket에서 일어나는 상황과 어떻게 연결되어 있는지 볼 수 있게 된 것은 정말 대단한 일이었어요. 제게 있어 가장 큰 이점은 커밋 메시지에 Jira 이슈와 관련된 실제 커밋이 들어 있는 것입니다.

KYLE GENGLER  
선임 DevOps 엔지니어

되었습니다. 선임 DevOps 엔지니어 Kyle Gengler는 "Jira에서 워크플로를 구축한 다음, 이러한 이슈가 Bitbucket에서 일어나는 일과 어떻게 연결되어 있는지 볼 수 있게 된 것은 정말 대단한 일이었어요. 제게 있어 가장 큰 이점은 커밋 메시지에 Jira 이슈와 관련된 실제 커밋이 들어 있는 것입니다."라고 말합니다.

Atlassian이 다른 팀에 도움이 될 수 있다고 판단한 Josh는 Atlassian 솔루션 전문가인 Catherine White와 선임 프로젝트 관리자인 Jen Lang과 함께 보다 구조화되고 간소화된 인시던트 및 변경 관리 프로세스를 위해 Jira Software와 Opsgenie 및 Jira Service Desk를 결합했습니다. 이제 직원이 지원팀에 인시던트를 제출할 때마다 요청자는 인시던트의 심각도와 영향을 받는 컴포넌트를 지정해야 합니다. 이러한 정보를 바탕으로 Opsgenie는 팀의 일정을 상호 참조하고 대기 중 담당자에게 알림을 보내어 적절한 IT 운영 팀원에게 알립니다. 팀원은 서비스 수준 계약을 충족하기 위해 보다 신속한 응답이 필요한 경우 티켓을 경영진에 에스컬레이션할 수도 있습니다.

인시던트 관리를 개선한 것 외에도 Jen과 Catherine은 Jira Service Desk를 Automation 플러그인(현재는 기본 제공되는 기능)과 함께 활용하여 Nextiva의 변경 관리 프로세스를 더욱 효율적으로 만들었습니다. 단일 워크플로 내에서 직원들은 이슈 유형과 4가지 변경 유형 중 하나를 선택할 수 있습니다. 그러면 변경 티켓이 지정한 요구 사항, 유효성 검사기 및 조건을 바탕으로 워크플로의 다른 부분을 통해 자동으로 라우팅됩니다. 또한 티켓이 최대 변경 횟수를 초과하는 경우에는 팀원이 신속하게 처리할 수 있도록 적절한 당사자에게 Slack 메시지가 트리거됩니다. Josh는 Jen과 Catherine의 솔루션을 "지금까지 본 가장 멋진 워크플로"라고 표현합니다.

## 효율성을 개선할 기회를 얻은 다양한 팀

개발 및 IT 부서에서 경험한 개선을 목격한 Nextiva의 다른 부서에서는 효율성을 개선하고 자체 팀 내에서 훨씬 나은 서비스를 제공할 기회를 얻기 위해 Atlassian을 사용하기 시작했습니다.

Confluence는 조직 전체에 확산된 첫 솔루션이었습니다. Catherine은 "Confluence는 기술 조직에서만 사용하는 도구였지만 이제는 회사 전체에서 사용하는 엔터프라이즈 도구가

되었습니다. 덕분에 모든 팀과 부서가 전체 Nextiva 내에서 문서, 추적 및 협업을 위한 중앙 집중화된 공간을 갖게 되었습니다."라고 말합니다.

Jira Software는 중요한 가시성을 제공하는 통합된 평면의 역할을 합니다. 여러 팀이 내부 지원 및 이벤트 관리부터 직원 출장, 교육 및 훈련 요청에 이르는 모든 부분에 Jira Software를 사용하고 있습니다. 게다가 서비스 요청을 빠르게 제출, 추적 및 해결하기 위해 기술 부서 안팎의 모든 지원, 운영, HR, 고객 솔루션 엔지니어링, 설계 및 관리 팀은 Jira Service Management 및 다른 Atlassian 도구와 Jira Service Management의 통합으로 관심을 돌렸습니다.

정보 기술 인프라 관리자인 Max Hurst는 "Atlassian의 통합 및 자동화 덕분에 저희 팀은 애플리케이션 간의 전환에 사용하는 시간을 단축했습니다."라고 말합니다. "또한 조직의 나머지 팀과 동일한 플랫폼을 공유하여 훨씬 더 효율적으로 일할 수 있다는 점도 정말 멋지죠." Catherine은 "모든 통합과 모든 업무가 함께 매우 원활하게 진행된다는 점이 정말 큰 도움이 되었어요. 덕분에 모든 직원이 더 편안하게 일할 수 있습니다."라고 덧붙입니다.

“ 모든 도구의 안정성과 성능에 대해 더 확실히 안심할 수 있게 되었습니다.

CATHERINE WHITE  
Atlassian 솔루션 전문가

## 원활한 Cloud 마이그레이션으로 보안 강화 및 비용 절감

Nextiva 전체에서 Atlassian 사용이 확대됨에 따라 Josh의 팀에서는 현재의 성장과 미래의 확장을 수용하기 위해 미리 계획을 수립하기 시작했습니다. Josh는 "사실상 인프라와 성능 필요를 2배로 늘리기 위해서는 비용과 노력 역시 두 배가 필요하다는 점을 우리는 잘 알고 있었습니다."라고 당시를 회상합니다. "저희는 더 많은 비용과 노력을 초래할 수 있는 Data Center로 마이그레이션하여 직접 확장하거나 모든 호스팅 필요를 Atlassian에 맡기고 걱정 없이 앞으로 나아갈 것인지를 선택해야 했으며 저희는 후자를 선택했습니다."

이후 몇 개월 동안 Josh, Catherine과 이들의 팀은 출시 이후의 성공을 위해 작업 영역 및 플러그인을 정리하고, 스크립트를 다시 작성하고, 새로운 프로세스를 마련하여 Cloud 마이그레이션에 대비했습니다. 또한 이러한 전환은 single sign-on, 보다 쉬운 사용자 프로비저닝 및 강화된 보안을 위해 Atlassian Access 및 Okta를 구현할 완벽한 시기가 되었습니다.

마이그레이션 전에 정리 및 테스트를 수행한 덕분에 마이그레이션은 24시간 이내에 완료되었습니다. Josh는 "CTO인 Phil Steitz는 지금까지 4번의 클라우드 마이그레이션 중 이번이 가장 원활하게 진행되었다고 했습니다."라고 말합니다.

기술을 통합하고 Cloud로 이전한 이후 Nextiva는 시스템 성능 개선에 대해 만족하면서도 놀랐습니다. Catherine은 "모든 도구의 안정성과 성능에 대해 더 확실히 안심할 수 있게 되었습니다."라고 말합니다. "예를 들어, 저희에게는 매우 리소스 집약적인 계산이 포함된 매우 복잡한 EazyBI 보고서가 몇 개 있었는데 여기서는 시간 초과가 발생하곤 했습니다. 하지만 마이그레이션한 이후에는 시간 초과가 발생한 적이 없죠."

기대했던 것처럼 Atlassian Cloud로 마이그레이션하여 시간 및 비용을 줄이면서 확장하는 Nextiva의 역량을 발휘하게 되었습니다. DevOps 관리자인 Chris Haley는 "Atlassian Cloud로 마이그레이션하여 저희 팀이 누리게 된 가장 큰 이점은 더 이상 자체 서버를 유지 관리하지 않아도 된다는 것이었습니다. 덕분에 온프레미스 인프라를 관리하는 대신



“ 사실상 인프라와 성능 필요를 2배로 늘리기 위해서는 비용과 노력 역시 두 배가 필요하다는 점을 우리는 잘 알고 있었습니다. 저희는 Data Center로 이전하여 더 큰 비용과 노력을 초래할 자체적 확장 방식을 사용할 것인지, 아니면 모든 호스팅 필요를 Atlassian에 맡기고 걱정 없이 앞으로 나아갈 것인지를 선택해야 했고, 저희는 후자를 선택했습니다.

RICKY DYCUS  
기술 제품 관리자



자체 소프트웨어를 개선하는 데 집중할 시간을 확보했죠."라고 말합니다. Josh는 필요한 부분에 대해서만 비용을 지불하기 때문에 소프트웨어 비용도 줄었다고 덧붙입니다. "저희는 Atlassian Cloud로 이전하여 매년 \$50,000~100,000 이상을 절감하고 있습니다."

## 마찰 없는 단일 플랫폼

다양한 배포를 사용하는 서로 다른 도구를 엔드투엔드 Atlassian Cloud로 통합했기 때문에 Nextiva는 고객에게 제공하는 것과 동일한 이점인 마찰 없는 단일 플랫폼을 사용할 수 있게 되었습니다.

Atlassian 솔루션의 안정적인 통합 에코시스템은 업무 및 진행 상황을 추적하고, 지식을 공유하고, 팀과 부서 간에 협업하는 새로운 방식을 제시했습니다. 정확한 필요에 맞춰 솔루션을 사용자 지정할 수 있는 뛰어난 유연성을 갖춘 Nextiva는 팀워크, 투명성, 보안 및 성능을 개선했을 뿐만 아니라 향후 쉽게 확장할 수 있는 기반도 마련했습니다.

무엇보다도 Nextiva는 세계 최고의 커뮤니케이션 솔루션 및 놀라운 고객 서비스 제공이라는 미션에 집중하기 위해 시간, 예산 및 인력을 확보하는 동시에 인프라를 2배로 늘렸고 이러한 개선을 이루었습니다. Josh는 "Nextiva의 핵심 가치 중 하나는 '간편함'입니다. Atlassian 제품군과 제품 간의 강력한 통합은 우리가 항상 간편함이라는 가치를 놓치지 않을 수 있도록 해줍니다."라고 말합니다. "Nextiva는 전반적으로 프로세스 및 절차가 아주 많은데 이러한 도구 덕분에 간편함을 유지하여 프로세스를 관리하는 대신 고객에게 가치를 전달하는 데 집중할 수 있습니다."

➤ Atlassian을 통해 서비스 제공을 혁신하세요.  
[atlassian.com/itsm](https://atlassian.com/itsm)을 방문하세요.