



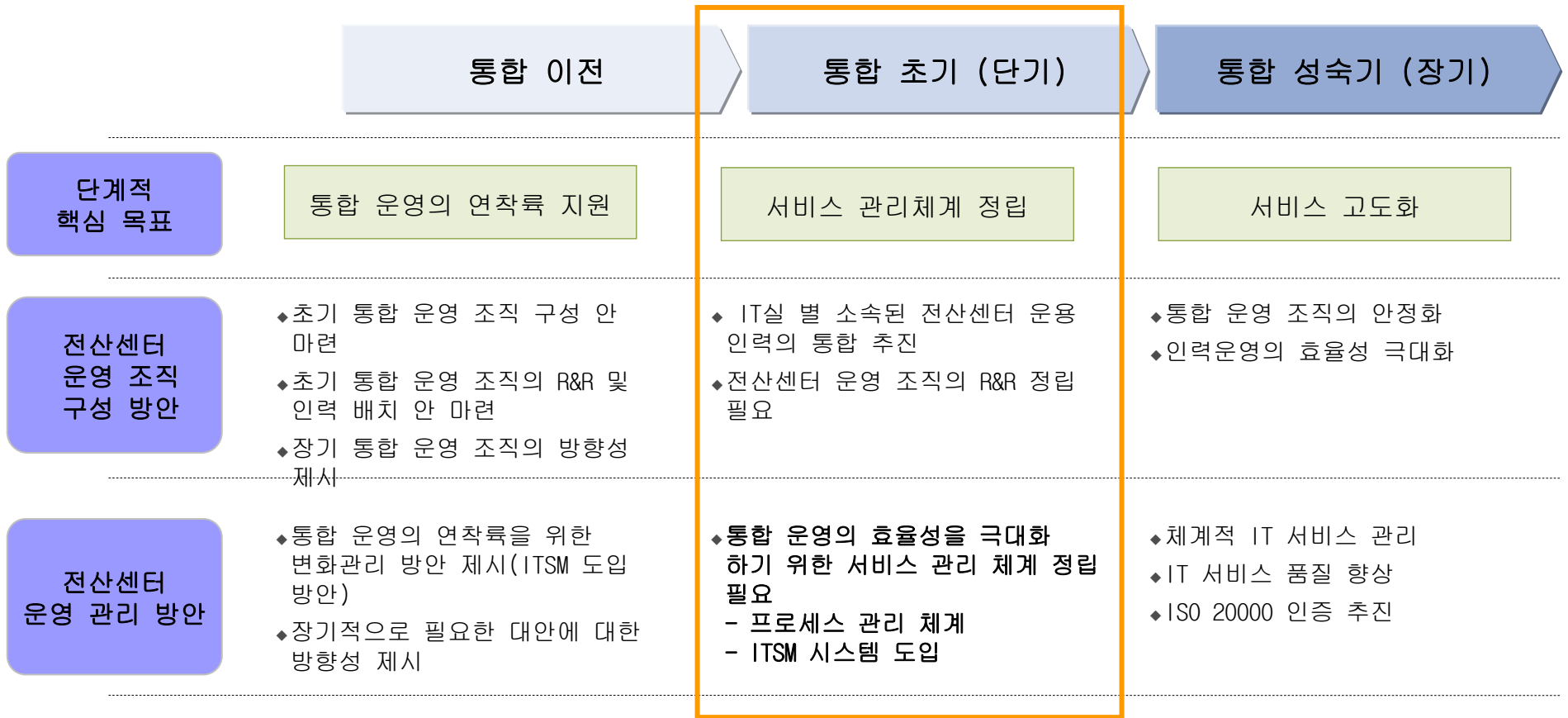
현대유엔아이
ITSM 시스템 구축

Pulse2010 
Pulse Comes to You

Optimizing the World's Infrastructure
[2010.04.29]

추진 배경 및 목적

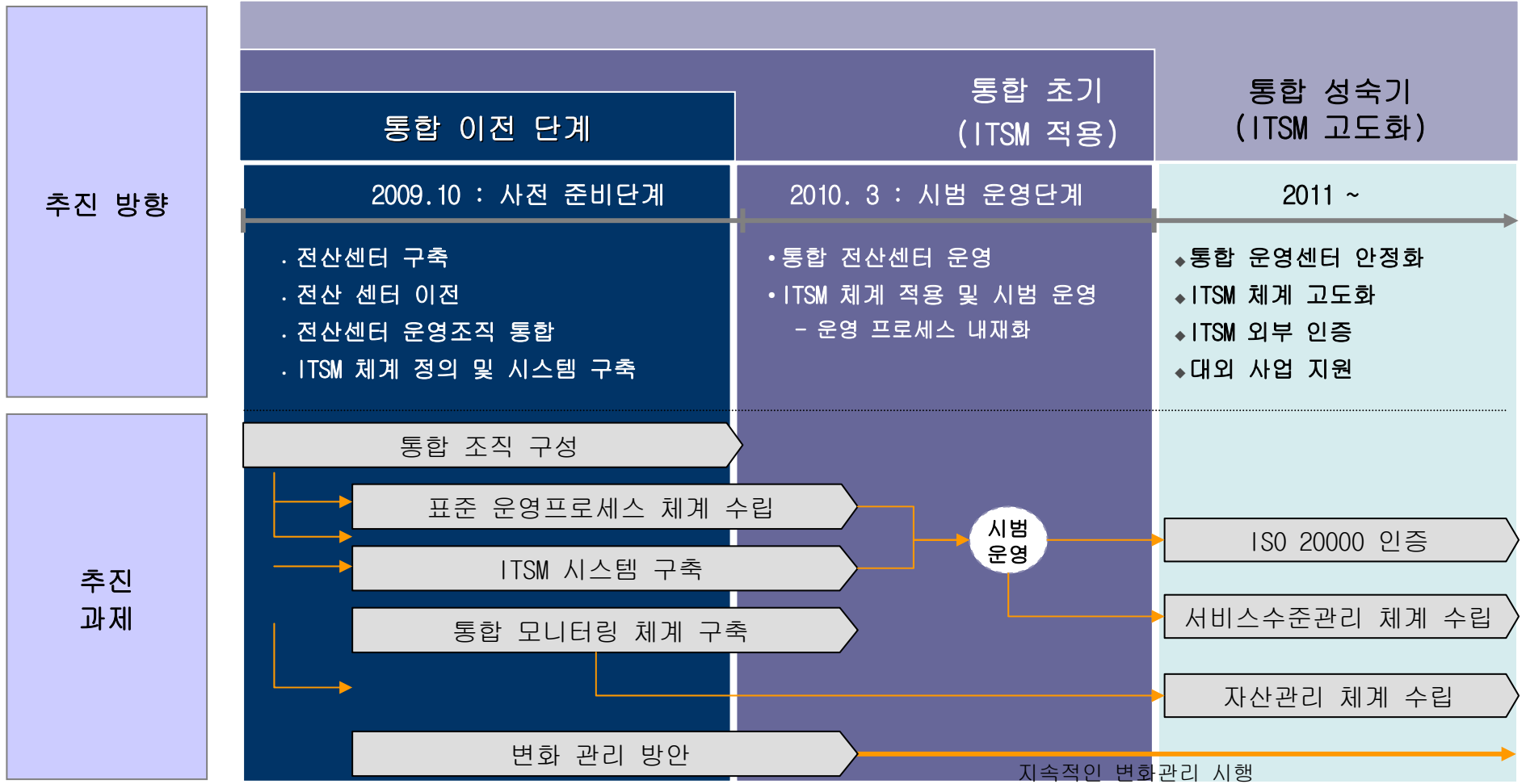
•신규 전산센터 운영을 효과적으로 하기 위하여 D/C 통합 및 이전하고, 데이터센터 운영 서비스 품질 향상 및 운영 효율성을 향상하고자 단계별로 IT서비스관리체계를 적용합니다.



프로젝트 수행 단계

ITSM 추진 로드맵

• 통합 조직 구성, ITSM 체계 정의 및 시스템 구축을 통하여 **2010** 상반기에 전산센터 운영을 위한 **ITSM** 체계를 도입하고, 향후 통합 센터가 안정화된 이후에 ITSM 고도화 과제를 수행하여 운영 고도화하는 방향으로 진행하고 있습니다.



통합 운영모델 정의

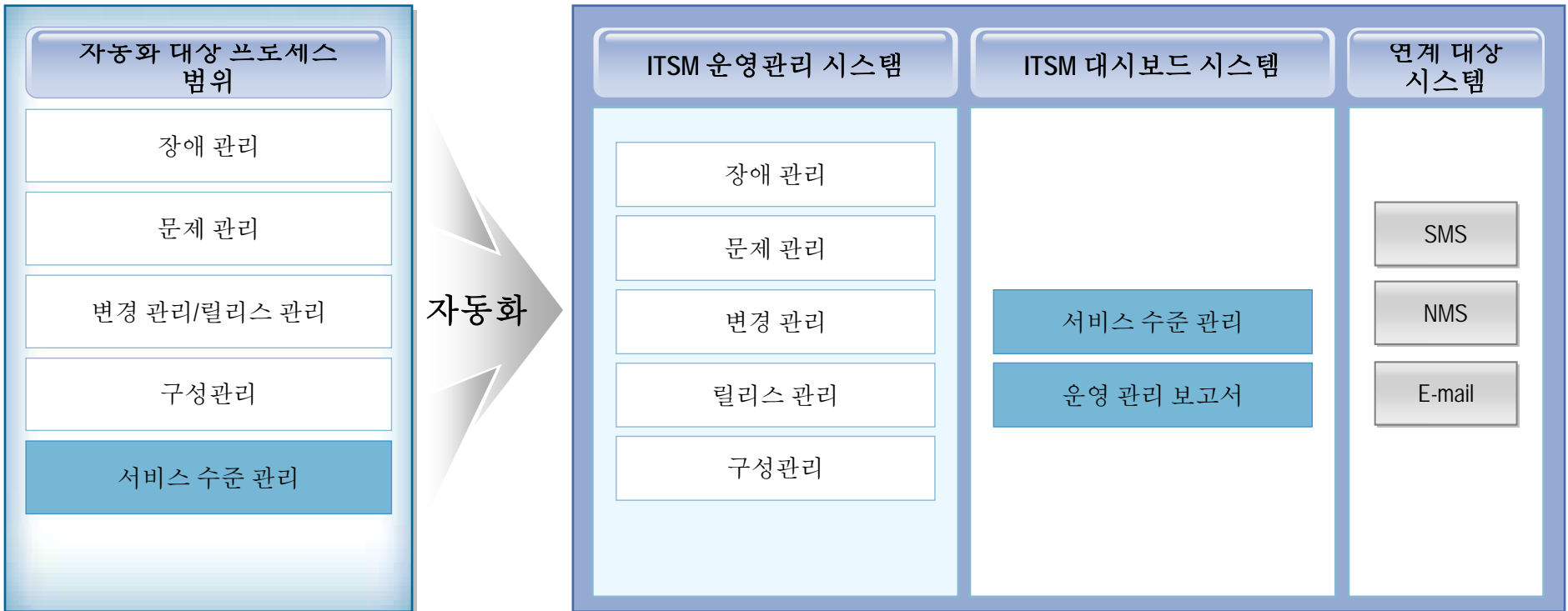
- 전산센터의 IT서비스 관리 운영 모델은 인프라 자원에 대한 통합 모니터링 관리 및 보안 관리 체계, IT서비스 관리체계, 서비스수준관리 체계의 3단계로 정의하였습니다.



프로젝트 범위 (접근 방법 관점)

• 현대 U&I을 위한 ITSM 시스템 구축 대상은 **ITSM 운영관리 시스템** 및 **ITSM 대시보드 시스템**을 단위 시스템으로 **기존 시스템과 연계**하여 통합 서비스 운영 시스템을 구축하는 것입니다. ITSM 운영관리 시스템 운영을 위한 프로세스는 새로이 설계하는 것이 아니라, IBM이 보유한 Best practice를 지원하는 프로세스를 그대로 적용하는 것을 전제로 합니다.

자동화 시스템 구축 범위

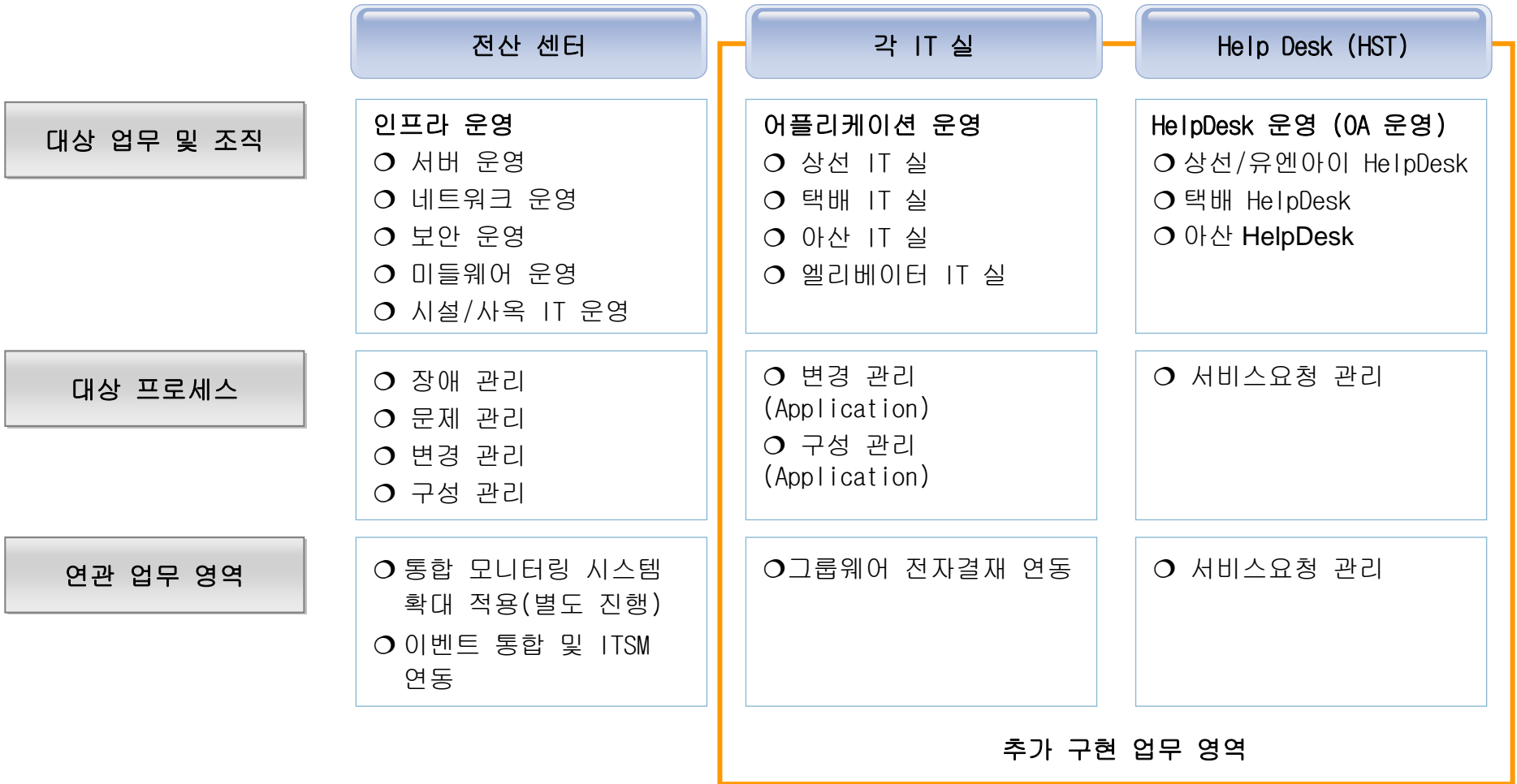


범주	운영관리 프로세스	대시보드 컴포넌트	연계 시스템

조건 : 운영관리 프로세스의 운용 대상이 되는 서비스 관리 대상 자원은 PC/OA 자원을 제외한 인프라 자원으로 가
 •HW, 운영 체제, DBMS는 제안에서 제외되며, 필요 요소에 대해 권장 사항을 제언합니다.

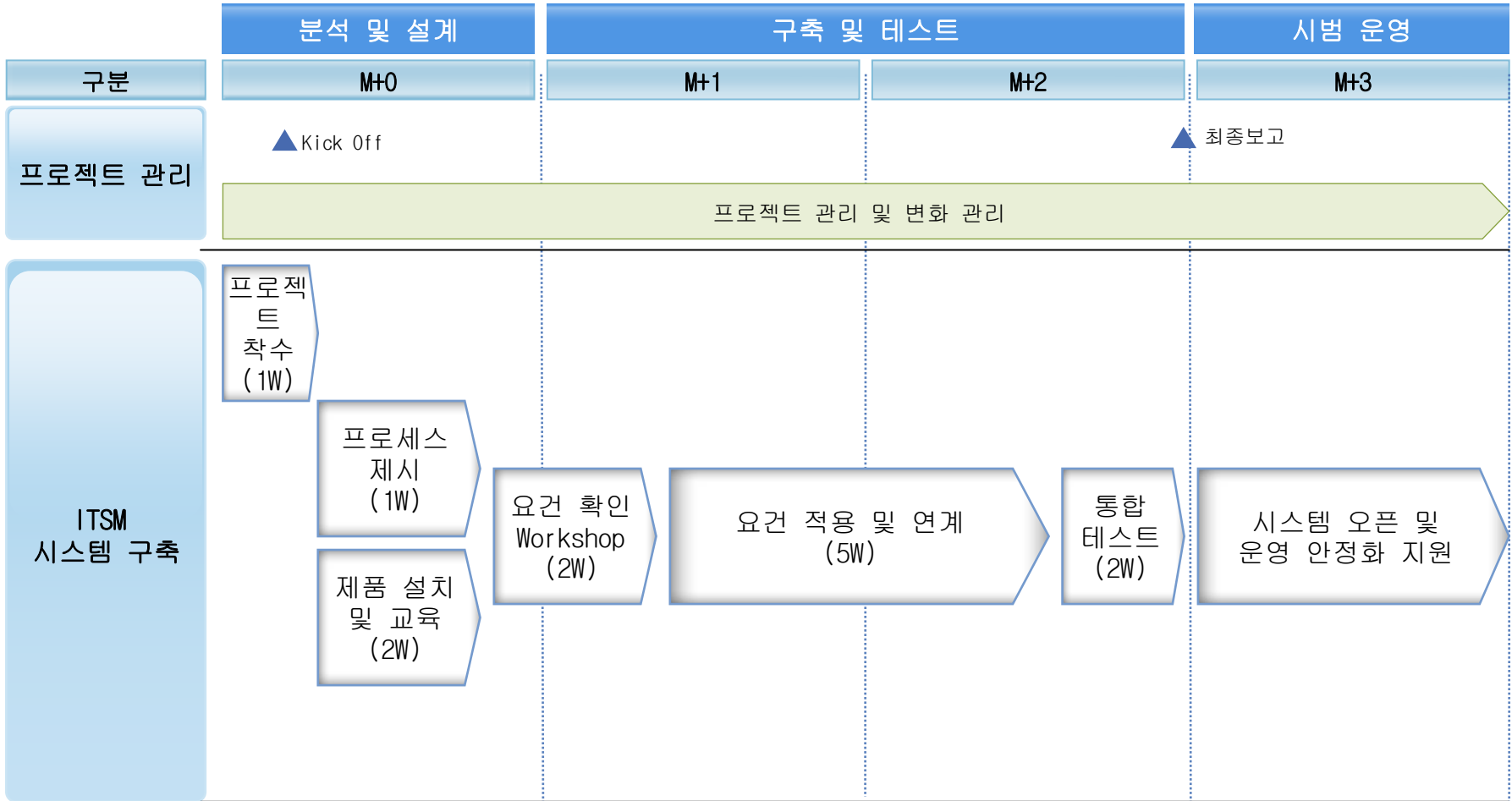
프로젝트 범위 (업무 조직 관점)

•현대유엔아이 업무 운영 조직관점에서는 전산센터, 각 IT 실, OA 운영하는 HelpDesk 를 대상으로 업무 적용하였습니다.



상세 추진 일정

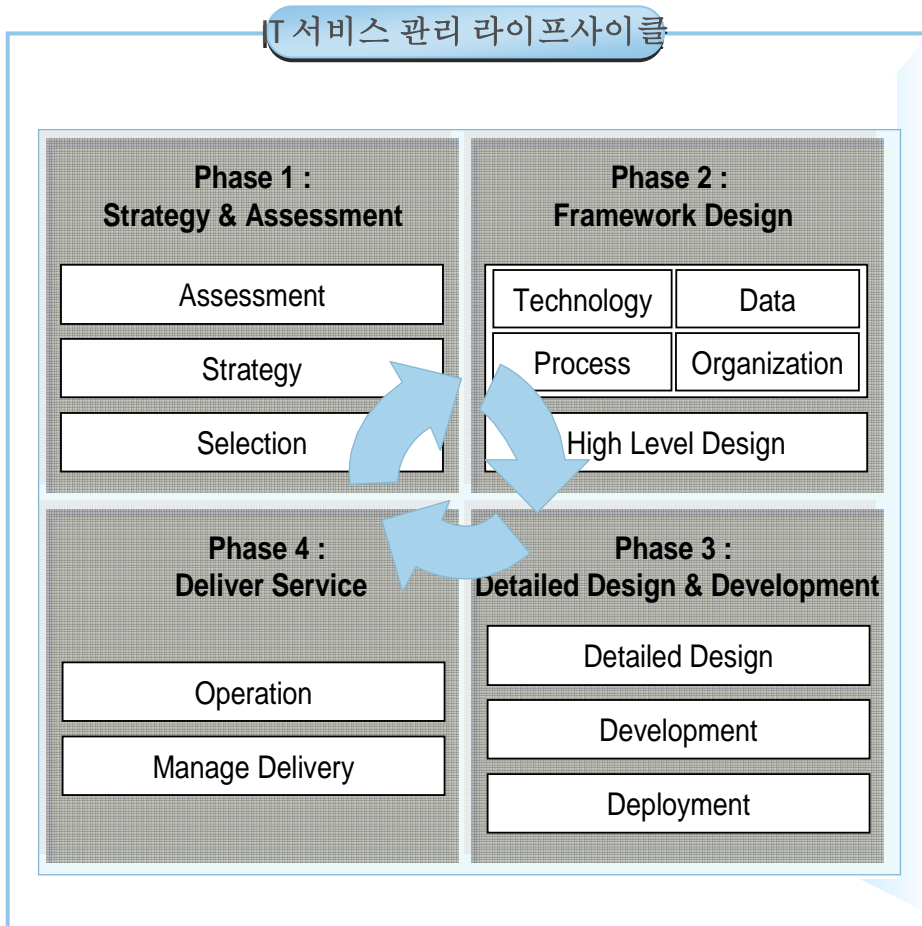
•ITSM구축 프로젝트는 11월 16일 시작하여, 2010년 2월 전산 센터 이전 후 Open을 목표로 구축하였으며, 현재 정상 운영을 진행하고 있습니다.



추진 방법론 > IBM의 IT 운영 관리 구현 단계 및 방법론

• IBM은 IT 서비스 관리 라이프사이클의 각 단계별로 특화된 방법론 및 참조모델을 보유하고 있습니다. 본 프로젝트에서는 솔루션 구축 단계의 방법론을 기반으로 현대 U&I의 프로세스 자동화 시스템 구현을 수행합니다.

* 본 프로젝트 적용 방법론



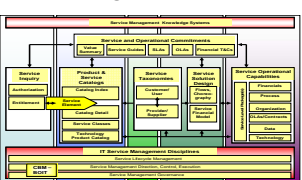
	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4
	전략 수립 및 현황 분석	솔루션 설계	솔루션 구축	서비스 운영
방법론	ITM S&A (IT Management Strategy & Assessment)	ITSMFD (ITSM Framework Design)	ITSM3D (ITSM Detail Design & Development, Deployment)	EOP (Enterprise Operation Procedure)
내용	현재 기업의 IT 서비스 관리 체계를 점검하고 향후 선진 IT 서비스 관리 체계를 갖추기 위한 전략/방향성 수립	IT 서비스 관리 프로세스 프레임워크를 수립 후, 이를 기반으로 프로세스, R&R, 시스템과의 연계 및 데이터 통합 방안 설계	프로세스를 실행 레벨로 상세하게 정의하며, 조직 내에 효과적으로 사용할 수 있도록 서비스 관리를 위한 자동화 솔루션 구현	설계된 프로세스와 서비스 관리 자동화 솔루션을 기반으로 서비스 품질 향상을 위한 지속적 관리

추진 방법론 > IT 서비스 관리 참조 모델

• IBM의 글로벌 IT 서비스 관리 참조모델은 IT 서비스 포트폴리오/카탈로그 정의, IT 서비스관리 프로세스, 조직 및 시스템 설계를 위해 IT 서비스 관리 체계 전 영역에 걸쳐 요구되는 표준 프레임워크, 상세 내용, 수행 가이드 및 Template 등을 포괄적으로 제공합니다.

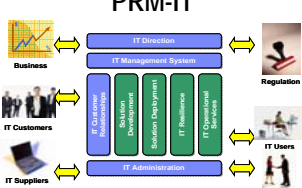
ITSM 참조 모델

SRM-IT



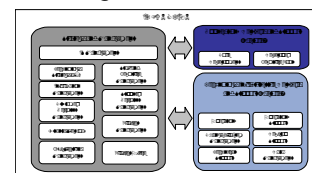
- IT 컴포넌트에 따른 서비스 제공 프레임워크, 서비스 라이프사이클 Flow 기술
- 서비스 카탈로그 정의를 위한 가이드 및 상세 내용 제공

PRM-IT



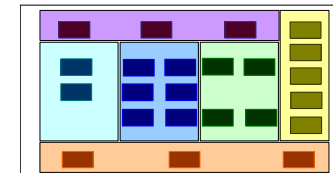
- ITIL, COBIT, CMMI를 포괄하는 IBM의 프로세스 참조 모델
- 서비스 제공을 위한 상세 프로세스 및 활동들에 대한 정의와 이들간의 연계 제공

IT Organization Model



- 서비스 및 프로세스 수행 체계에 따라 요구되는 조직 구조, 기능 및 역할/책임, 인력 및 스킬 체계 제공

ITSM Reference Architecture



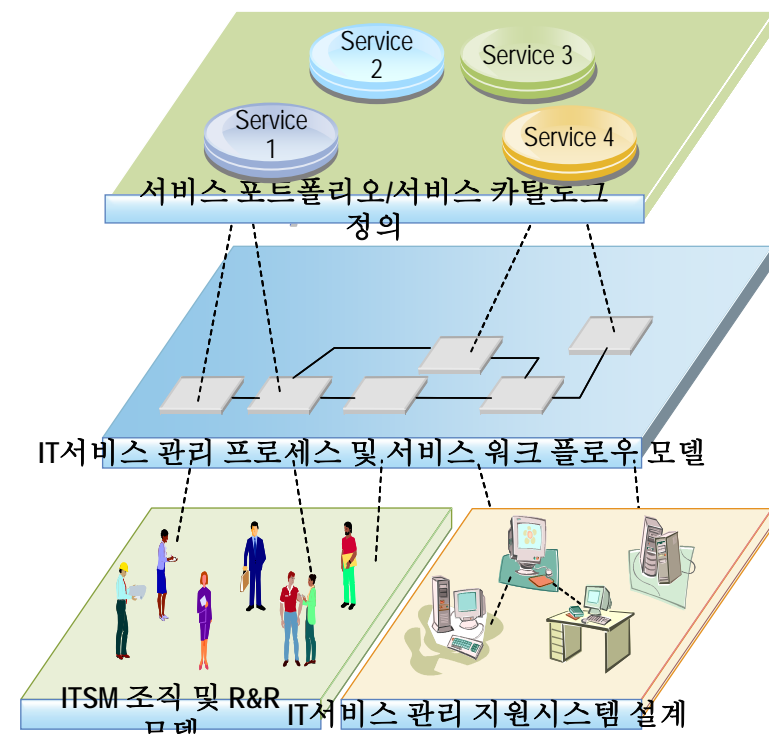
- 서비스 및 프로세스 수행 체계에 따라 요구되는 자동화 기능, 컴포넌트 모델, 운영 모델 및 아키텍처 제공

IT 서비스 관리
전체 영역의
포괄적 모델 제공

+

각 영역별 상세
내용 정의를 위한
완전한 Asset 제공

IT 서비스 관리 체계 구성



서비스 포트폴리오/서비스 카탈로그 정의

IT 서비스 관리 프로세스 및 서비스 워크플로우 모델

ITSM 조직 및 R&R 모델 IT 서비스 관리 지원시스템 설계

추진 방법론 > IBM 방법론의 실용성

- IBM의 IT 서비스 관리 방법론 및 참조 모델은 IT 서비스 관리의 기획부터 운영까지 모든 라이프사이클의 적용 및 성공 사례를 바탕으로 자산화 한 것으로 IT 서비스 관리 전 영역에 대한 진단, 설계, 구현 및 운영 평가를 위한 템플릿, 측정 지표 등을 포괄하고 있습니다.

IBM 서비스 관리 방법론의 실용성

풍부한 경험

- 전세계 400여 개 데이터센터의 광대한 운영 관리 경험
- 30여년 간의 IT 업계 기술 선도
- 글로벌 커뮤니티로 구성된 5000 여명의 ITSM 전문가
- 산업 표준 및 프레임워크 발전에 공헌 - ITIL, CMM, ISO, COBIT

경험 기반의 체계화된 지적 자산

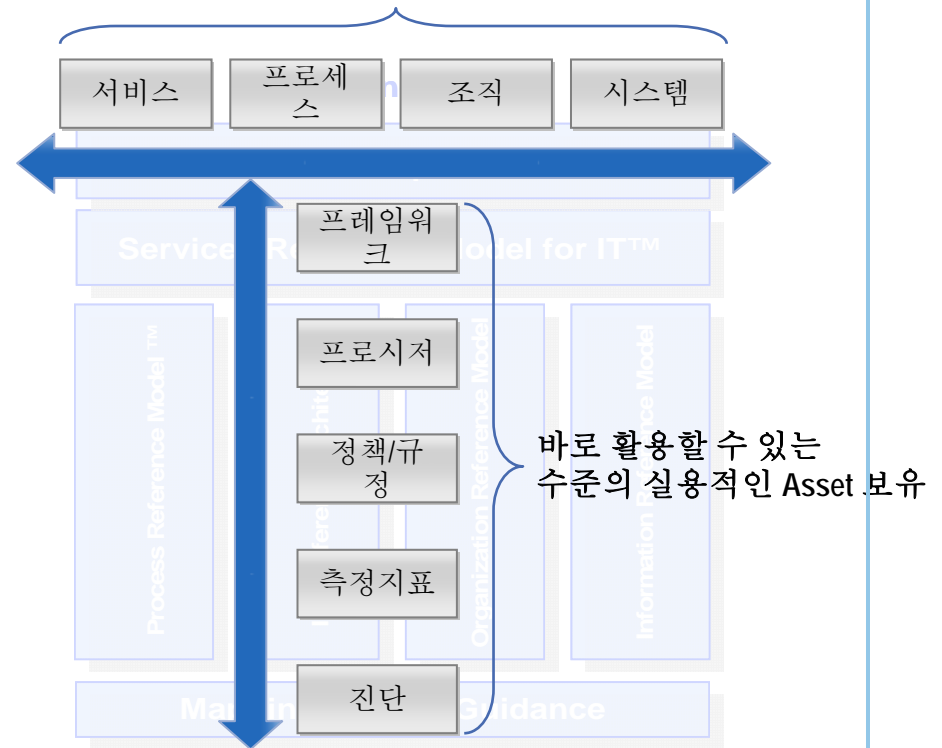
- ITSM Lifecycle에 따른 단계별 구현 방법론 및 참조 모델 제공
- ITSM 체계 수립을 위한 각 영역별 상세 가이드 제시
- ITSM 시스템 구축을 가속시킬 수 있는 기법 제시
- IT 전반의 Lifecycle을 포괄하는 서비스 플랫폼과 IBM 소프트웨어 제공

실 사례 적용을 통한 지속적인 혁신

- IT 서비스 관리 수준 진단 툴 제공
- IT 서비스 관리 수준 진단 및 개선을 위한 성숙도 수준 및 지표 제시
- IBM 내부 및 아웃소싱 운영 현황 점검 및 개선을 위한 운영 컨트롤 프로그램

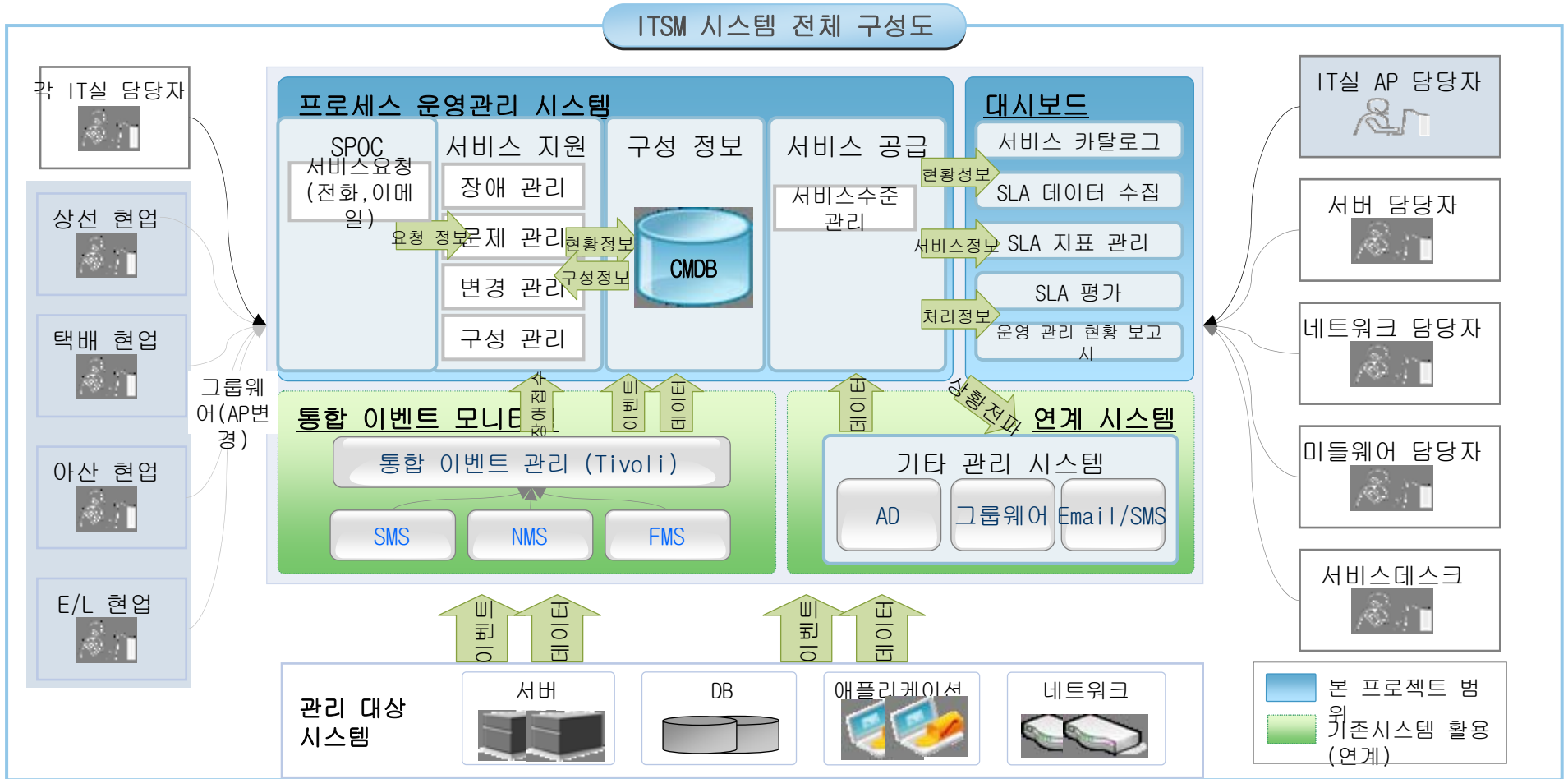
전체 IT 영역에 대한 개별 전문 방법론 보유

IT 서비스 관리 전 영역을 포괄하고 있음



ITSM 시스템 구성도

•ITSM 시스템의 관리 대상 범위는 일차적으로 전산센터로 한정하였으나, 추가적으로 **OA운영 HelpDesk**와 각 IT실의 **AP** 변경 사항을 IT실 담당자가 변경 사항을 기록, 승인, 진행 사항을 관리하도록 구현하였습니다.



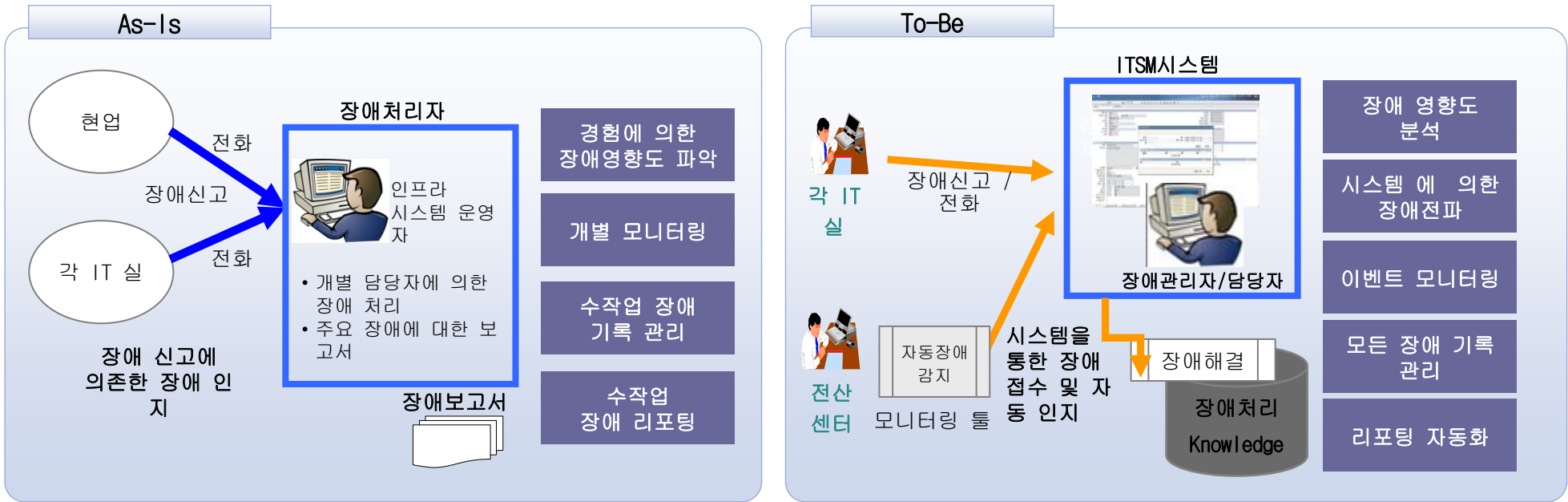
하드웨어 및 소프트웨어 구성도

•ITSM 시스템 구성은 프로세스 운영관리 시스템, 대시보드 시스템으로 구성하였습니다. 시스템 플랫폼은 현대 유엔아이의 인프라 환경 및 사용자 수를 고려하여 Windows 시스템과 MS SQL 서버를 구성하였습니다.

운영 환경	구분	제품명	권장 H/W 사양	권장 메모리
Production	프로세스 운영관리 시스템	Tivoli Service Request Manager	2.x GHz * 2 Way (8 Core) 146 GB Disk	16 GB
		Tivoli Directory Integrator (Bundled)		
		IBM WebSphere Application Server (Bundled)		
	대시보드 시스템	e-Gene Service Level Management		
	Database	MS SQL Server		
	O/S	Windows 2003 Server		

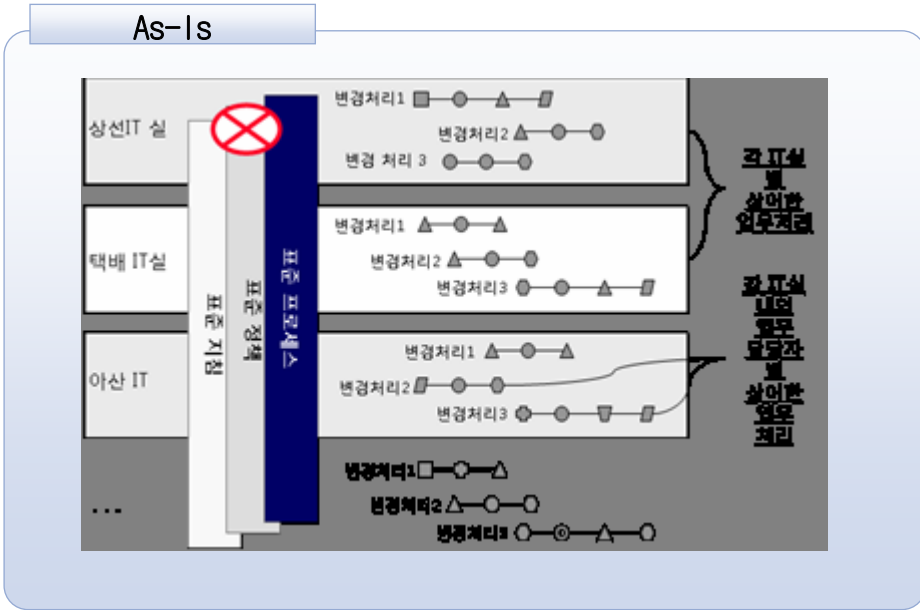


세부구현사항 > 장애관리 프로세스 변화방향



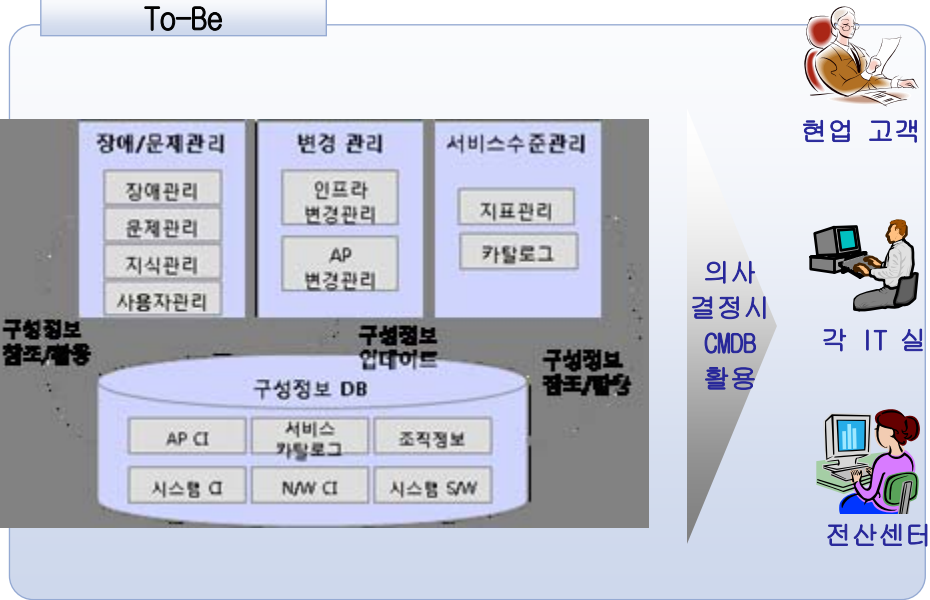
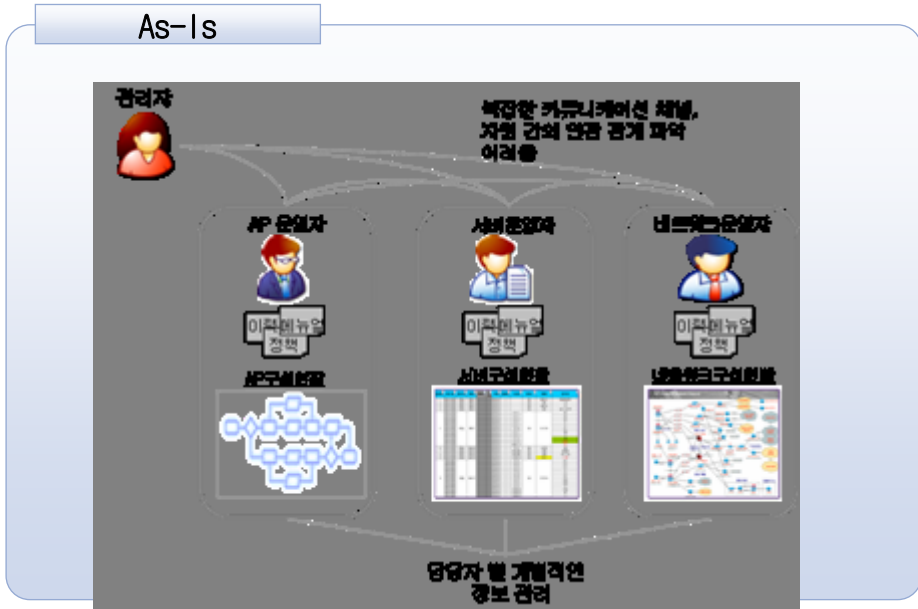
As-Is	To-Be 및 개선 사항
<ul style="list-style-type: none"> ○ 업무 운영 프로세스 정의 미흡 ○ 운영 시스템에 대한 장애이력 미흡 및 수작업 관리 ○ 운영 담당자의 장애 보고 및 이력관리 누락을 확인하기 어려움 ○ 장애 처리 이력 및 Knowledge가 축적, 관리되지 않음 ○ Impact/Priority 에 의해 심각도 등에 대한 관리 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 장애를 시스템에 기록 관리하는 것을 원칙으로 수립 - 시스템 모니터링 과 ITSM 자동 연계 ○ 장애 분류, 장애 등급, 장애 등급별 목표 처리 시간 등 장애 관리 기준을 명확화 ○ 장애처리 이력을 기반으로 Knowledge DB 구축 ○ 장애 원인, 해결 결과 등에 대한 분석 기능 강화

세부구현사항 > 변경관리 프로세스 변화방향



As-Is	To-Be 및 개선 사항
<ul style="list-style-type: none"> ○ 각 IT 실, 업무 조직마다 상이한 변경 업무 처리로 인한 표준 변경관리 프로세스 정의 및 관리 미흡 ○ 어플리케이션 변경 관리 이력에 대한 체계적인 관리가 미흡하여 전산감사 시 주요 지적 사항 	<ul style="list-style-type: none"> ○ AP변경 및 인프라 변경에 대하여 현업 사용자와 각 IT실 사용자는 그룹웨어 전산작업요청 양식을 통하여 변경 요청 접수 ○ 모든 변경(인프라, 어플리케이션)은 기록, 계획, 승인, 사후 관리를 통한 통제기능 강화 및 전산감사에 대한 IT Compliance 확보 ○ 인프라 변경, 어플리케이션 변경을 통합한 단일 변경관리 프로세스 정의 및 적용

세부구현사항 > 구성관리 프로세스 변화방향



As-Is	To-Be 및 개선 사항
<ul style="list-style-type: none"> ○ 어플리케이션, 서버, 통신, 보안 등 각 담당자가 Excel 파일로 각각 관련 정보를 관리하고 있음 ○ Excel 파일로 관리하여 Infra 자원간 연계성 파악 및 현행화에 어려움이 있으며, 관련 부서간 정보 공유 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ○ IT서비스 구성항목에 대한 현행화된 데이터 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 구성정보 활용, 의사 결정 지원 ○ 장애관리, 변경관리 업무 수행의 기반 정보 제공 ○ 변경관리 수행과 연계한 구성정보 현행화 <ul style="list-style-type: none"> - 현행 구성정보 파악 - 장애조치, 변경계획 수행 시 영향분석 용이

세부구현사항 > 구성정보 >> 업무 분류 체계 요약

• 각 IT 실 및 전산센터에서 관리하는 어플리케이션 및 인프라 전산 자원에 대하여 표준 업무 분류 체계 정의 및 운영 담당자, 세부 Spec. 정보를 관리하여 효율적으로 IT 서비스 관리를 할 수 있도록 구성하였습니다.

[예시 - 택배 IT 업무 분류 체계]

상선 IT	<ul style="list-style-type: none"> ○ 167 개 대상업무 ○ 19개 관리 그룹, 65 사용자
택배 IT	<ul style="list-style-type: none"> ○ 39 개 업무 ○ 6개 관리 그룹, 24 사용자
엘리베이터 IT	<ul style="list-style-type: none"> ○ 34 개 업무 ○ 19개 관리 그룹, 18 사용자
아산 IT	<ul style="list-style-type: none"> ○ 14 개 업무 ○ 12개 관리 그룹, 6 사용자
유엔아이 IT	<ul style="list-style-type: none"> ○ 41 개 업무 ○ 5개 관리 그룹, 5 사용자
전산센터	<ul style="list-style-type: none"> ○ 68 개 업무 ○ 8개 관리 그룹, 19 사용자
서비스데스크	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1 개 업무 ○ 1개 관리 그룹, 4 사용자

운영리제이	택배시스템	택배물류시스템	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000410	김근남
운영리제이	택배시스템	배송관리	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000390	홍승근
운영리제이	택배시스템	거하처리시스템	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000520	송원섭
운영리제이	택배시스템	OCS	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000410	김근남
운영리제이	택배시스템	MSR	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000580	설진봉
운영리제이	택배시스템	기상체 예외	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000180	이원진
운영리제이	택배시스템	스작후	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000580	설진봉
운영리제이	택배시스템	차량관리대일	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000410	김근남
운영리제이	택배시스템	NAK(DEV)TRUCK(9차)	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000580	설진봉
운영리제이	택배시스템	RFT(전보)	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000390	홍승근
운영리제이	Order Management System	Order Management System	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000570	조우성
운영리제이	WMS	WMS2	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000440	장원섭
운영리제이	WMS	WMS2	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000160	홍승근
운영리제이	WMS	EXE	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000350	박영섭
운영리제이	WMS	R2(물류관리)	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000570	조우성
운영리제이	TMS	TMS	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000100	최원섭
운영리제이	TMS	물류제어시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000130	박영섭
운영리제이	TMS	컨터이너물류시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000040	김대영	NA-90000180	김원섭
운영리제이	TMS	컨터이너물류시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000040	김대영	NA-90000110	홍승근
운영리제이	TMS	물류제어시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000040	김대영	NA-90000510	송원섭
운영리제이	TMS	물수출관리시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000300	최원섭
운영리제이	TMS	PDA	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000300	최원섭
운영리제이	Tracking	TR-물류시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000080	최희동	NA-90000330	박영섭
운영리제이	물류제어시스템	물류제어시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000040	김대영	NA-90000400	최우호
운영리제이	물류제어시스템	국제 3PL	물류제어/3PL그룹	NA-90000040	김대영	NA-90000500	강석진
운영리제이	물류제어시스템	물류제어시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000040	김대영	NA-90000400	장원섭
운영리제이	물류제어시스템	물류제어시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000040	김대영	NA-90000400	최우호
운영리제이	경영지원	인사시스템	경영지원그룹	NA-90000160	김우재	NA-90000660	박영섭
운영리제이	경영지원	회계시스템	경영지원그룹	NA-90000220	송원섭	NA-90000230	장원섭
운영리제이	경영지원	인사시스템	경영지원그룹	NA-90000160	김우재	NA-90000660	박영섭
운영리제이	경영지원	인사시스템	경영지원그룹	NA-90000160	김우재	NA-90000660	박영섭
운영리제이	경영지원	내부통계관리시스템	경영지원그룹	NA-90000220	송원섭	NA-90000230	장원섭
운영리제이	경영지원	회계시스템	경영지원그룹	NA-90000160	김우재	NA-90000660	박영섭
운영리제이	경영지원	회계시스템	경영지원그룹	NA-90000160	김우재	NA-90000660	박영섭
운영리제이	경영지원	물류제어시스템	물류제어/3PL그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000110	박영섭
운영리제이	CRM	고객관리시스템	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000390	홍승근
운영리제이	CRM	CULP	택배물류그룹	NA-90000250	박병현	NA-90000410	김근남
운영리제이	홈페이지	현대택배홈페이지	기획그룹	NA-90000420	김성현	NA-90000590	조재훈

[예시 - 전산센터 시스템 구성정보]

다 일반정보

CI 중: HAB-01-03

이름: **PRODUCTION**

유형: 서버

종류: (선택) UNIX, WINDOWS, LINUX, OS

작업 할당번호: (선택) 1, HP, WINDOWS, LINUX, OS 2003

라이선스: (선택) C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z, AA, AB, AC, AD, AE, AF, AG, AH, AI, AJ, AK, AL, AM, AN, AO, AP, AQ, AR, AS, AT, AU, AV, AW, AX, AY, AZ, BA, BB, BC, BD, BE, BF, BG, BH, BI, BJ, BK, BL, BM, BN, BO, BP, BQ, BR, BS, BT, BU, BV, BW, BX, BY, BZ, CA, CB, CC, CD, CE, CF, CG, CH, CI, CJ, CK, CL, CM, CN, CO, CP, CQ, CR, CS, CT, CU, CV, CW, CX, CY, CZ, DA, DB, DC, DD, DE, DF, DG, DH, DI, DJ, DK, DL, DM, DN, DO, DP, DQ, DR, DS, DT, DU, DV, DW, DX, DY, DZ, EA, EB, EC, ED, EE, EF, EG, EH, EI, EJ, EK, EL, EM, EN, EO, EP, EQ, ER, ES, ET, EU, EV, EW, EX, EY, EZ, FA, FB, FC, FD, FE, FF, FG, FH, FI, FJ, FK, FL, FM, FN, FO, FP, FQ, FR, FS, FT, FU, FV, FW, FX, FY, FZ, GA, GB, GC, GD, GE, GF, GG, GH, GI, GJ, GK, GL, GM, GN, GO, GP, GQ, GR, GS, GT, GU, GV, GW, GX, GY, GZ, HA, HB, HC, HD, HE, HF, HG, HH, HI, HJ, HK, HL, HM, HN, HO, HP, HQ, HR, HS, HT, HU, HV, HW, HX, HY, HZ, IA, IB, IC, ID, IE, IF, IG, IH, II, IJ, IK, IL, IM, IN, IO, IP, IQ, IR, IS, IT, IU, IV, IW, IX, IY, IZ, JA, JB, JC, JD, JE, JF, JG, JH, JI, JJ, JK, JL, JM, JN, JO, JP, JQ, JR, JS, JT, JU, JV, JW, JX, JY, JZ, KA, KB, KC, KD, KE, KF, KG, KH, KI, KJ, KK, KL, KM, KN, KO, KP, KQ, KR, KS, KT, KU, KV, KW, KX, KY, KZ, LA, LB, LC, LD, LE, LF, LG, LH, LI, LJ, LK, LL, LM, LN, LO, LP, LQ, LR, LS, LT, LU, LV, LW, LX, LY, LZ, MA, MB, MC, MD, ME, MF, MG, MH, MI, MJ, MK, ML, MM, MN, MO, MP, MQ, MR, MS, MT, MU, MV, MW, MX, MY, MZ, NA, NB, NC, ND, NE, NF, NG, NH, NI, NJ, NK, NL, NM, NN, NO, NP, NQ, NR, NS, NT, NU, NV, NW, NX, NY, NZ, OA, OB, OC, OD, OE, OF, OG, OH, OI, OJ, OK, OL, OM, ON, OO, OP, OQ, OR, OS, OT, OU, OV, OW, OX, OY, OZ, PA, PB, PC, PD, PE, PF, PG, PH, PI, PJ, PK, PL, PM, PN, PO, PP, PQ, PR, PS, PT, PU, PV, PW, PX, PY, PZ, QA, QB, QC, QD, QE, QF, QG, QH, QI, QJ, QK, QL, QM, QN, QO, QP, QQ, QR, QS, QT, QU, QV, QW, QX, QY, QZ, RA, RB, RC, RD, RE, RF, RG, RH, RI, RJ, RK, RL, RM, RN, RO, RP, RQ, RR, RS, RT, RU, RV, RW, RX, RY, RZ, SA, SB, SC, SD, SE, SF, SG, SH, SI, SJ, SK, SL, SM, SN, SO, SP, SQ, SR, SS, ST, SU, SV, SW, SX, SY, SZ, TA, TB, TC, TD, TE, TF, TG, TH, TI, TJ, TK, TL, TM, TN, TO, TP, TQ, TR, TS, TT, TU, TV, TW, TX, TY, TZ, UA, UB, UC, UD, UE, UF, UG, UH, UI, UJ, UK, UL, UM, UN, UO, UP, UQ, UR, US, UT, UV, UW, UX, UY, UZ, VA, VB, VC, VD, VE, VF, VG, VH, VI, VJ, VK, VL, VM, VN, VO, VP, VQ, VR, VS, VT, VU, VW, VX, VY, VZ, WA, WB, WC, WD, WE, WF, WG, WH, WI, WJ, WK, WL, WM, WN, WO, WP, WQ, WR, WS, WT, WU, WV, WW, WX, WY, WZ, XA, XB, XC, XD, XE, XF, XG, XH, XI, XJ, XK, XL, XM, XN, XO, XP, XQ, XR, XS, XT, XU, XV, XW, XX, XY, XZ, YA, YB, YC, YD, YE, YF, YG, YH, YI, YJ, YK, YL, YM, YN, YO, YP, YQ, YR, YS, YT, YU, YV, YW, YX, YY, YZ, ZA, ZB, ZC, ZD, ZE, ZF, ZG, ZH, ZI, ZJ, ZK, ZL, ZM, ZN, ZO, ZP, ZQ, ZR, ZS, ZT, ZU, ZV, ZW, ZX, ZY, ZZ

관리자: UH200107 (박영섭)

관리자명: UH200056 (김대영)

승인자명: UH200254 (정남진)

사유: (선택) 신규, 교체, 증설, 폐기, 기타

최종승인자명: HDA199025 (김우재)

비고사항: (선택) 비고, 기타

관리주 지정정보

책임자: UH200107 (박영섭)

관리자명: UH200056 (김대영)

승인자명: UH200254 (정남진)

사유: (선택) 신규, 교체, 증설, 폐기, 기타

최종승인자명: HDA199025 (김우재)

비고사항: (선택) 비고, 기타

사유/과목 지정정보

목적: (선택) 신규, 교체, 증설, 폐기, 기타

최종승인자명: HDA199025 (김우재)

비고사항: (선택) 비고, 기타

Related 서비스

서비스: (선택) 서비스 그룹

서비스명: (선택) 서비스 그룹

서비스 ID: (선택) 서비스 그룹

태그 지정

자산관리번호: (선택) 11111

오출번호: (선택)

유지보수책임자명: (선택)

AP 운영담당자: (선택)

구분: (선택)

세부 사양

OS: (선택) Windows Server 2003

Patch Version: (선택)

IP Address: (선택)

CPU: (선택) Intel Xeon

HDD: (선택) Hitachi

메모리: (선택) 4GB

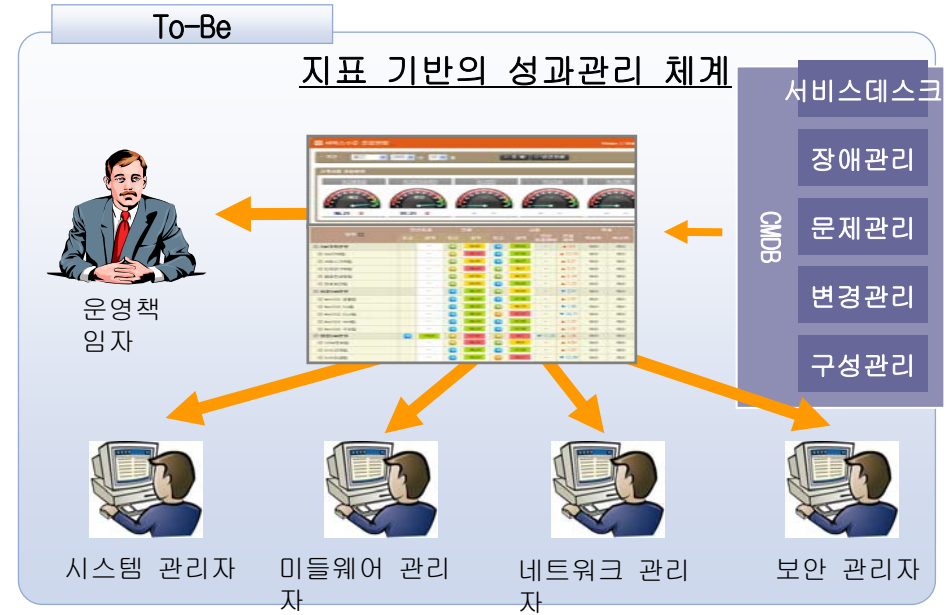
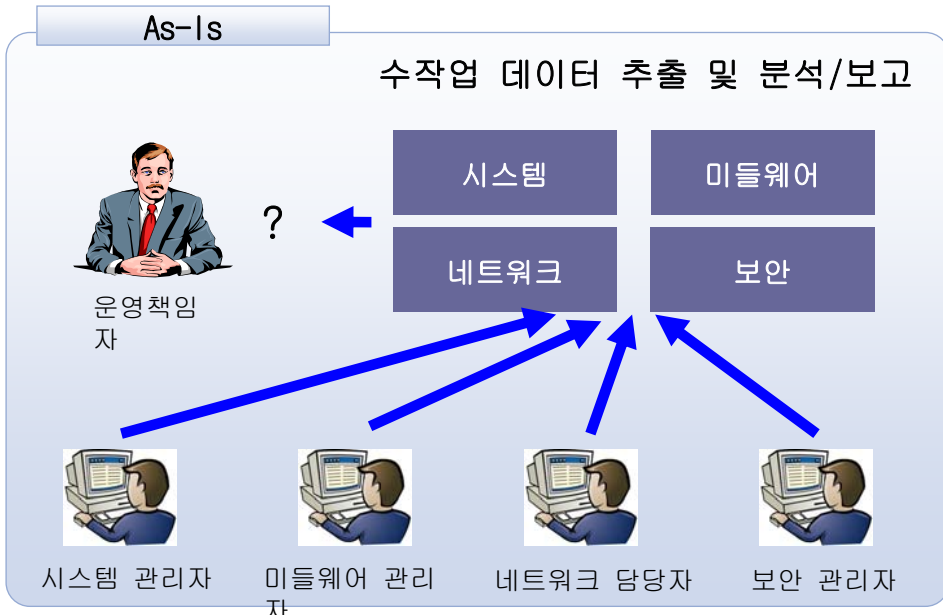
Back No: (선택)

디스크: (선택)

인입: (선택)

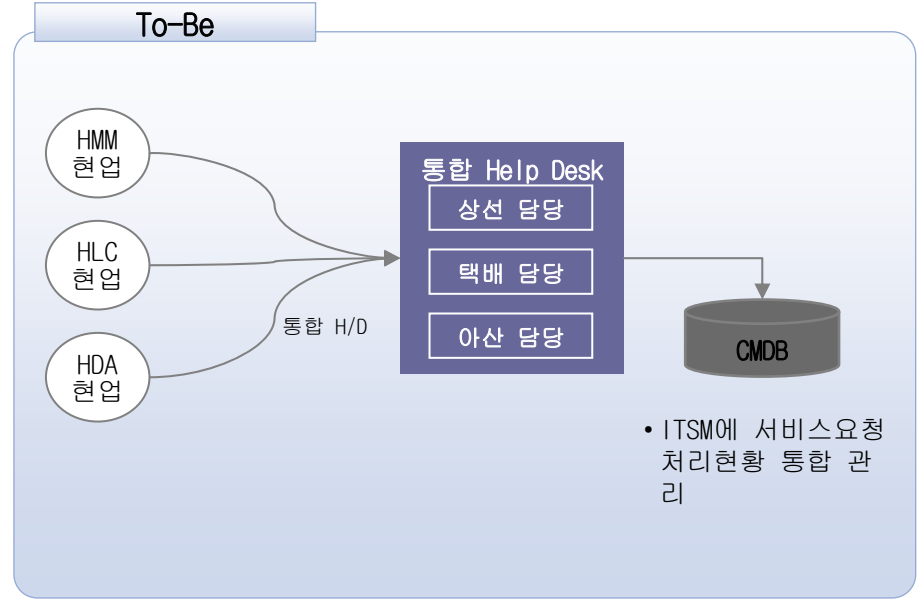
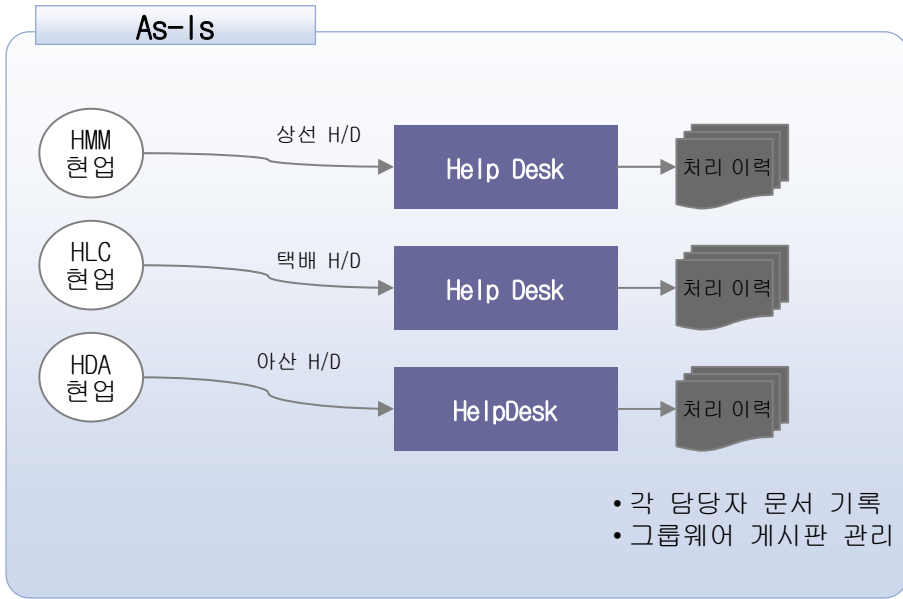
인출: (선택)

세부구현사항 > ITSM 대시보드 변화방향



As-Is	To-Be 및 개선 사항
<ul style="list-style-type: none"> ○ 업무 영역별로 별도 분산 운영 ○ 수작업 데이터 추출 및 분석 ○ 일상 운영 업무 보고 Workload 부담 ○ 다양한 업무 보고서 관리 및 유지 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 수준 관리를 위한 기반 확보 <ul style="list-style-type: none"> - 지표 기반의 성과 관리 체계 확보 ○ 시스템 운영 통계 수집 및 분석 기능 강화 ○ IT 관리 효율화 및 IT 운영 업무 효율성 증대 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스데스크 현황, 장애현황, 변경현황, 구성 정보 등을 통한 관리 효율화

세부구현사항 > 서비스데스크 변화방향



As-Is	To-Be 및 개선 사항
<ul style="list-style-type: none"> ○ 각 IT실 별로 별도로 HelpDesk 운영 ○ 처리 데이터 기록 및 관리 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 현업 사용자의 PC, OA, 단말 Network 장애 이력관리 강화 ○ Help Desk 업무 처리 현황에 대한 분석 강화 ○ 향후 HelpDesk 업무 확대 기반 확보

기대 효과

•통합 전산센터 ITSM 운영을 통하여 서비스 품질개선, 운영위험 감소, 운영 효율성 개선, 기술 전문성 강화 등의 기술적 효과를 달성할 수 있습니다.

