

Create and manage value throughout the entire service management life cycle

전체 서비스 관리 라이프 사이클에서의 가치 창출 및 관리

비즈니스 서비스는 조직의 활력에 있어 근원이 되며, 고객·공급업체·협력사에게 혁신을 제공하는 방안입니다. 신선한 아이디어를 시장에 내놓기 위하여, IT 조직은 비즈니스, 개발 업무, 운영 업무를 포괄하는 전체 IT 서비스 라이프 사이클의 모든 부분 부분에서 가치를 창출해야 하며 관리해야만 합니다.

그러나 IT 서비스 라이프 사이클을 지배하기까지는 다양한 어려움에 직면하게 마련입니다. 조직적으로 나뉘어진 인력 구조, 업무 절차, 정보와 기술 등은 비효율성을 유발하는 장벽이 될 뿐만 아니라 서비스 우선 순위에 동의하는 것을 어렵게 만듭니다. 결정적인 정보에 대한 가시성이 부족하고 비효율적인 워크플로우는 서비스의 정황을 이해하기 어렵게 합니다. 그 결과, IT는 비즈니스 목표를 지원하지 못하게 되는 경우가 종종 발생하게 되는 것입니다.

다시 말해서, 뛰어난 서비스를 통해서 IT는 이러한 어려움을 극복할 뿐만 아니라 단순한 지원 업무가 아닌 혁신을 불러일으키고 업무를 최적화시킬 수 있는 아래와 같은 진정한 목표를 달성할 수 있게 됩니다.

- 혁신을 가능하게 하는 고성능 소프트웨어를 통해 보다 효과적으로 가치를 창출
- 전체 서비스 라이프 사이클 간에서 협업된 서비스 수준을 달성함으로써 보다 효율적으로 가치를 관리

가치를 효과적으로 창출, 관리하는 한 가지 방법은 - 소프트웨어 개발·운영에서 현업의 사용자에게 이르기까지 - 전체 IT 서비스 라이프 사이클을 보는 것입니다.

IBM 서비스 관리는 바로 이를 위한 솔루션입니다.

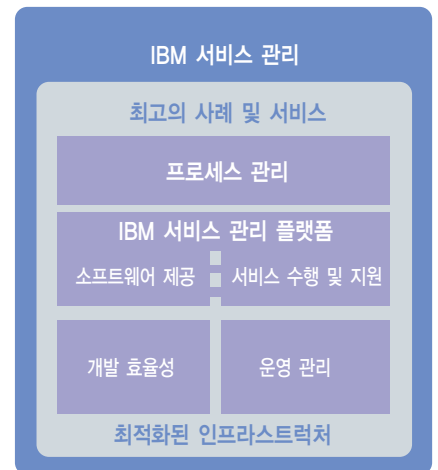
서비스 관리는 보다 뛰어난 거버넌스를 가능하게 해드립니다.

이상적인 서비스 관리 환경이라면 팀의 구성원들은 IT 서비스 라이프 사이클(IT 비즈니스, 개발, 운영)에 걸쳐 함께 협조하며 비즈니스 서비스 수준을 위한 각자의 역할을 수행하게 될 것입니다. 하지만 오늘날 현실은 그렇지 않습니다.

- 급격한 환경의 변화는 새로운 비즈니스 모델을 요구하게 되며, 이로 인해 프로젝트의 우선 순위 결정이 더욱 어려워 지게 됩니다.
- 통합되지 않은 개별 조직 구조는 소프트웨어와 서비스가 제공되는 방식, 현업을 이해하는 가시성의 비효율성을 유발합니다.
- 제한된 예산과 상승하는 인건비로 인해 고수준의 서비스를 구현하고 제공해야 하는 자원들이 다른 곳으로 전환됨으로써 조직의 경쟁 역량이 저하됩니다.

이러한 이슈들을 위해 IBM 서비스 관리는 보다 향상된 거버넌스와 리스크 관리라는 조직화된 접근 방안을 통해 IT 조직이 뛰어난 서비스를 제공할 수 있도록 도와드립니다. 서비스 관리를 통해 향상된 거버넌스 체계와 리스크 관리 역량은 IT 조직에게 다음과 같은 역량을 제공합니다.

- 프로젝트의 우선 순위를 구분하고 비즈니스 목표와 부합하게 됩니다.
- 개발 프로젝트의 일정을 준수하거나 일정보다 빠른 종료 가능해집니다.
- 서비스 수준을 달성하거나 더욱 높은 서비스 수준에 도달할 수 있게됩니다.
- 서비스 수준의 향상으로 성장·경쟁력 강화 등의 비즈니스 목표 달성이 가능해집니다.



IBM 서비스 관리는 IT 비즈니스, 개발 업무, 운영 관리 전반에 걸친 절차 관리 툴과 플랫폼을 통해 비즈니스 정합성과 우선 순위에 대한 포괄적 접근을 제공합니다.



IBM은 IT 서비스 라이프 사이클 관리 및 IT의 비즈니스적 가치를 위한 서비스 관리 방안을 제공합니다. IBM 서비스 관리를 통해 IT 조직은 비즈니스 목표를 이해하게 되고, 우선 순위에 따라 프로젝트를 진행할 수 있게 되며, 적절한 측정 방안과 가치를 수립할 수 있게 됩니다. IBM 서비스 관리는 비즈니스 목표와 IT 기능 간의 갭을 최소화 함으로써 비즈니스 혁신에 한걸음 다가설 수 있게 도와드릴 것입니다.

효율성과 유효성을 넘어 - 정확한 것을 제대로 수행하기

강건한 거버넌스를 위해서는 서비스 품질의 관리가 필수적이지만, 거버넌스가 단순히 일상 업무의 효율성이라든지 유효성을 높이는 것 이상의 목표를 가지고 있음을 이해해야 합니다. 거버넌스를 활성화하기 위해 IT는 올바른 기능을 적시에 수행하기 위한 우선 순위의 선정이 가능해야만 합니다. 이것은 비즈니스, 개발, 운영간의 IT 서비스 및 절차를 지휘하고, 제어하며, 수행하는 업무들에 대한 결정 권한 및 책임의 프레임워크를 관리하는 것을 의미합니다. 즉, 서비스 관리를 통해 아래와 같은 보다 넓은 가치를 제공할 수 있게 되는 것입니다.

- 중요한 IT 프로젝트를 기한 내에, 예산 이내에 또는 기대 이상으로 수행
- 감사 결산을 시기 적절하게 인식
- 서비스 수준 목표의 달성
- 신규 애플리케이션 지원 제공에 대한 현업 요청에 신속하게 대응

IBM 서비스 관리는 효과적인 소프트웨어 공급을 통한 가치를 창출합니다. 효과적인 서비스 수행 및 지원을 통해 창출 가능한 가치를 관리합니다. 이 두 가지를 통해 비즈니스 전략에 대한 정합성 향상, 높은 생산성과 효율성 획득, 보다 높은 서비스 품질 달성 및 새로운 아키텍처와 서비스로의 신속한 적응이 가능해지는 것입니다.

고품질 소프트웨어 개발 및 제공을 통한 가치 창출

고품질 소프트웨어 개발 및 제공은 IT 조직의 가치 창출을 위한 핵심입니다. IT는 새로운 소프트웨어를 개발하고, 기존 소프트웨어를 확장하며 우선 순위에 기반한 비즈니스 요건에 부합하는 패키지 기반 애플리케이션의 커스터마이징을 통해 기업에 혁신을 가져다 줍니다. 아래의 IBM 소프트웨어 제공 역량은 소프트웨어 제공 절차 간의 정합성, 제어, 효율성을 향상시켜드립니다.

- 프로세스 관리: 최고의 사례를 우리 업무에 적합하게 도입함으로써 단일화된 방법론 아키텍처, 단일화된 절차라는 업무 역량을 보유하게 됩니다.
- 서비스 관리 플랫폼: 팀 워크플로우 합리화, 감사 대응력 향상, 소프트웨어 제공 자산의 제어, 포트폴리오 관리, 최근의 글로벌 분산 개발 환경을 지원 합니다.
- 효율적인 개발 도구: 비즈니스 모델링, 요구사항 관리, 아키텍처 관리, 품질 관리에 대한 실무자의 업무 능력이 증대됩니다.
- 최고의 사례 및 지원 서비스: 향상된 서비스 관리 전략과 기획, 설계 및 구현을 위한 검증된 로드맵과 컨설팅을 제공합니다.



서비스 수행 및 지원을 통해 가치를 관리

뛰어난 서비스 수행 및 지원 역량은 사람, 절차, 정보, 기술을 연계하는 사려 깊은 접근법을 필요로 합니다. IBM 서비스 관리는 IT 조직이 자동화되고 통합되어 있을 뿐만 아니라 서비스 우선 순위에 따라 IT 목표와 비즈니스 목표가 연계될 수 있게 도와드립니다. IBM의 서비스 수행 및 지원 역량은 아래와 같은 장점을 가집니다.

- **절차 관리:** 신속한 대응, 유연성 강화를 위해 개별 조직들 간의 관리 절차를 통합하고 자동화
- **서비스 관리 플랫폼:** 정보의 표준화 및 공유, 절차 수행 자동화, 프로젝트 우선 순위, 아키텍처 복잡성의 단순화를 제공
- **운영 관리 제품군:** 애플리케이션 또는 비즈니스 서비스 운영 관리상의 어려움을 경감해 주는 업무 자동화, 서비스 연속성을 위한 기반을 제공
- **최고의 사례와 지원 서비스:** 투자 효과를 최대화하는 세계적으로 검증된 경험으로부터 우러나온 서비스 관리 참조 모델과 ITIL®의 실질적 구현을 위한 서비스 관리 참조 모델을 제공

IBM 서비스 관리만이 가지는 장점

IBM 서비스 관리는 IT 조직이 IT 서비스 라이프 사이클 전반에 걸쳐 가치를 창출하고 관리할 수 있을 뿐만 아니라, 보다 뛰어난 거버넌스를 가능하게 해드리는 특별하고 통합된 접근 방안을 제시합니다. 다양한 하드웨어, 소프트웨어, 서비스 포트폴리오를 통해 복잡한 여러분의 환경을 단순화하고 통합해 드리는 IBM 서비스 관리는 아래와 같은 장점을 가집니다.

- **소프트웨어 및 서비스 제공 역량 강화를 위한 IT 서비스 라이프 사이클 간의 통합**
- **모듈화되고 유연한 접근 방안**
- **ITIL*, COBIT*, eTOM*, CMMI*와 같은 최고의 사례를 실질적이면서 구체적인 절차와 자동화된 솔루션으로 구현**
- **25년 여에 걸친 업계 리더십과 수천 건에 달하는 컨설팅 및 기술 서비스 계약 사례**
- **IBM 지원 서비스와 금융 프로그램을 통한 이득**

또한 IBM의 시스템·스토리지 솔루션은 효율적이면서 효과적인 절차, 운영, 서비스 관리를 위한 유연성, 성능, 안정성을 제공합니다.

핵심 서비스 관리 요건에 대해

여러분이 비즈니스를 차별화하기 위해 서비스 관리를 활용하는 동안, 임원들은 서비스 관리가 다음과 같은 역량을 보유하고 있어야 한다는 것을 알게 됩니다.

- **리스크를 최소화하기 위한 통찰력과 예상 가능한 비즈니스 결과의 제공**
- **생산성 향상**
- **차세대 아키텍처에 대한 확신**
- **변화 관리와 더불어 신속하고 신뢰성 있는 수행 역량**
- **보다 개선된 품질 관리**

IBM 서비스 관리는 고품질의 비용효율적인 서비스를 각 영역에서 가질 수 있게끔 도와드립니다.

전략적 통찰력을 반영하는 인프라에 대한 서비스 품질 이슈를 예측

여러분의 조직은 서비스의 예측 가능성과 비즈니스 결과를 향상하고 발생 가능한 리스크를 능동적으로 관리하기 위해 프로젝트 진척 상황 및 서비스 상태를 실시간으로 파악하기 위해 많은 노력을 기울이고 있을 것입니다. IBM 서비스 관리는 IT 관리자들에게 전략적 통찰력과 목표에 대한 정보를 제공합니다.

- **비즈니스 목표에 부합하는 투자를 위한 IT 프로젝트 포트폴리오 간의 통찰력과 가시성**
- **소프트웨어 프로젝트의 상태 파악, 경고 징조를 프로젝트 라이프 사이클 초기에 인식**
- **SLA와 연관된 주요 비즈니스 서비스의 상태를 감시 및 시각화**

* ITIL : IT Infrastructure Library
* COBIT : Control Objectives for Information and related Technology
* eTOM : enhanced Telecom Operations Map
* CMMI : Capability Maturity Model Integration

비즈니스 목표에 부합하는 소프트웨어, 서비스 제공을 위한 최고의 사례를 통합

IBM 서비스 관리는 소프트웨어 및 서비스 수행을 위한 설계, 자동화, 최고의 사례에 기반한 절차의 통합을 통해 생산성을 향상시켜드립니다. 이러한 역량을 통해 아래와 같은 효과를 거둘 수 있게 됩니다.

- 프로세스 모델링, 설계 및 커뮤니케이션 도구의 활용
- IT 운영 및 IT 개발에 대한 서비스 품질 관리 역량을 제공함으로써 도구와 서비스의 공통 프레임워크를 활용

신뢰성 있는 차세대 아키텍처의 관리

IBM 서비스 관리는 SOA, 가상화, Grid 등과 같은 차세대 아키텍처를 위한 신뢰성 있는 구현 및 관리 방안의 수립을 가능하게끔 도와드립니다.

- 차세대 기술을 신속하고 비용 효율적으로 흡수
- 차세대 아키텍처 간의 워크로드, 프로비저닝, 가용성 및 보안을 최적화
- 최적화된 비즈니스 유연성, 효과적인 서비스 수행을 위한 하드웨어 및 소프트웨어 기반 수립
- On Demand적인 요건을 충족하는 용량 관리 및 조정을 통해 총 소유 비용 (TCO: Total Cost of Ownership) 경감과 활용도를 높임

서비스 라이프 사이클간에 걸친 변경의 영향을 관리하면서 신속한 서비스를 제공

보다 신속하고 신뢰성 있는 서비스를 제공할 필요가 있는 조직의 경우, 계획했던 또는 계획하지 않았던 모든 변경의 파급 효과를 관리할 수 있게 됩니다.

- 개발 및 배포 절차의 통합 및 자동화
- 신속한 도입, 신뢰도 개선, 최소화된 변경 파급효과를 위한 소프트웨어 개발 및 서비스 수행의 자동화 및 가속화
- 조직적 구조 또는 인프라 이슈로 인한 변경과 관련한 문제의 진단
- 신규 서비스 도입 지원을 위한 믿을 수 있고, 높은 가용성을 지닌 플랫폼을 구현

서비스 품질 관리를 위한 통일된 접근 방안의 구현

IBM 서비스 관리는 IT 개발자들과 운영자들이 향상된 서비스 품질을 제공하면서 동시에 품질 상의 문제를 인식하고, 분석해 해결하는데 소요되는 시간을 감소시켜드립니다.

- 기능적, 성능적 요건을 충족하는 고품질의 소프트웨어 애플리케이션 제공
- 애플리케이션 유지보수 및 지원 능률을 위한 개발 및 관리 역량 활용
- 포괄적인 수단, 감시 및 서비스 수준 관리를 통한 서비스 품질 문제 방지
- 신속한 서비스 장애 진단, 근본 원인 분석 및 해결

보다 나은 거버넌스를 가능하게 하는 가치의 창출과 관리를 통해서 IT 조직은 기존의 Cost Center라는 위치에서 비즈니스 결과 창출을 돕는 전략적인 비즈니스 파트너로 자리매김할 수 있게 될 것입니다.

IT 거버넌스와 리스크 관리를 위한 IBM 솔루션에 대해

IBM은 비즈니스 목표에 부합하는 IT 정책, 절차, 프로젝트를 통해 IT 조직이 거버넌스와 리스크 관리를 지원할 수 있게끔 도와드립니다. IBM 서비스, 소프트웨어, 하드웨어를 활용해 전사적인 차원의 IT 서비스 관리, 비즈니스 복원성, 보안 관리 역량을 보유하실 수 있습니다. 여러분 기업 및 조직의 규모에 관계없이 유연하고 모듈화된 IBM 서비스 관리 솔루션을 통해 IT 개발, IT 운영, 최고의 사례에 기반한 절차를 도입하십시오.

IBM 거버넌스 및 리스크 관리에 대한 보다 자세한 최신 정보를 원하신다면 ibm.com/kr/itsolutions/governance 를 방문하십시오.