



**2**  
**SLM**

서비스 수준약정(SLA)수립  
에서 SLA에 따른 서비스별  
측정지표(Metrics)정의를 통해  
SLA 프로세스를 완벽하게 지원

Finance & Manufacturing

**1**  
**SERVICE CATALOG**

맞춤형 서비스카탈로그  
템플릿으로 쉽고 빠르게  
서비스카탈로그를 시작합니다

**3**  
**FINANCE MANAGEMENT**

서비스관리를 위한 얼마의 비용  
이 소요되는지 또는 이에 따른  
얼마의 대가산정(Chargeback)  
을 제공

**4**  
**ICE ENGINE**

E-GENE™ SDM솔루션의 Core엔진  
으로 분산데이터 수집에서 데이터  
분석까지 Service Delivery에  
필요한 모든 활동을 제어



Service  
Technology  
Evolution  
Gene, Inc.

# E-GENE™ Service Level Management Solution

"Running IT without a Service Catalog is like Navigating without a Compass."



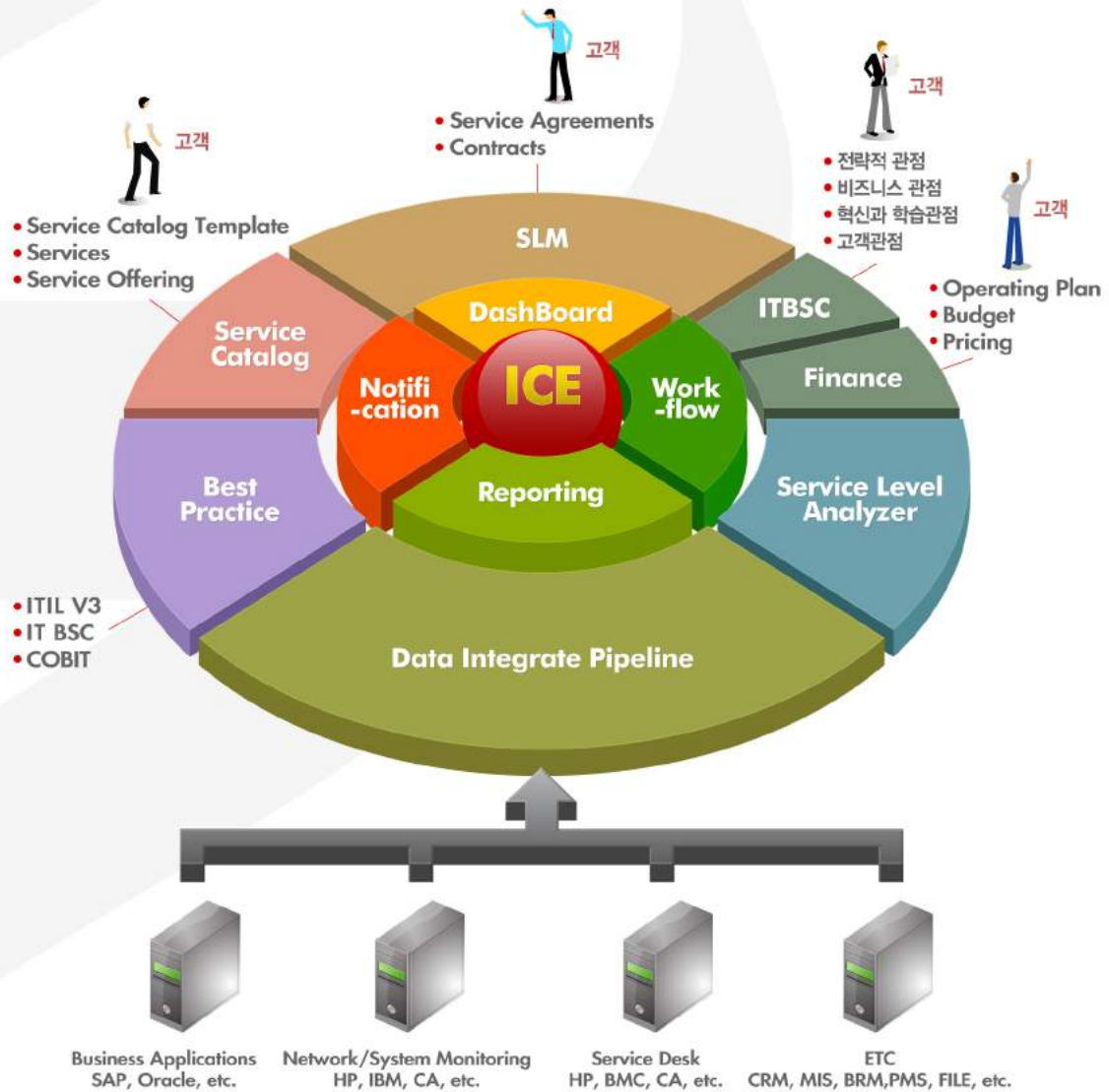
## 비즈니스 목표와 비용절감을 위한 최상의 서비스 제공

오늘날 서비스관리에 대한 중요성은 끊임없이 강조되고 있으나, 기업의 목표와 목표달성, 지속적인 비용과 연관하여 탁월한 서비스를 제공하기는 많은 어려움이 있습니다. 에스티이지의 E-GENE™ SDM 솔루션은 Service Delivery 관리 프로세스를 지원하는 필수 기반의 강력한 솔루션으로 비즈니스 목표와 목표달성, 비용절감을 위한 최상의 서비스를 제공하는 것을 도와줍니다.

## 서비스관리의 명쾌한 해답을 제공합니다.

- 현재 서비스수준 상태를 보여준다.
- 우리조직의 IT운영성과 및 실태를 보여준다.
- 얼마의 비용이 소요되는지를 보여준다.

*"The Best in Service Delivery Management Enterprise Solution"*



## Three Value Framework

### Service Catalog

- 기업의 규모 및 유형에 따른 맞춤형 서비스 카탈로그 템플릿 제공
- 초기 진단을 통한 서비스 카탈로그 배포
- 기업의 비즈니스 서비스 목표에 적합한 카탈로그 커스터마이징

### Service Level Management(SLM)

- 고객과 서비스 제공자간의 SLA 수립에 따른 SLA 프로세스 지원
- Pre-Defined KPI를 통한 산업표준 지표(KPI) 적용
- 사용자 관점에 따른 맞춤형 데이터 및 대시보드 제공
- SLA, OLA, UC에 대한 관리 제공 및 서비스 성과관리 제공
- ITIL v3 기반의 서비스 개선활동(CSI)을 완벽하게 지원

### Finance Management

- 서비스 관리 비용 소요에 대한 명확한 근거 제시
- Cost, Pricing, Chargeback 결정을 위한 분석 자료 제공

## Pre-defined Templates & Package

- One-Click으로 사용 가능한 Out-of-Box 형태의 내장 템플릿 제공
- 국내외 산업표준 카탈로그 템플릿과 100여개의 표준 KPI 내장

## Align with ITIL v3, COBIT, ISO20000, and IT BSC

- ITIL v3, COBIT, ISO20000 등 Best Practices로의 고도화 가능
- IT 서비스운영 LifeCycle인 PDCA(Plan, Do, Check, Act) Activity 가능

# E-GENE™ Service Level Management Solution

"Running IT without a Service Catalog is like Navigating without a Compass."



## 정량적이고 투명한 보고서 및 데이터를 제공

SLM은 고객과 제공자간, 내부 조직간, 제공자와 외부 공급업체간의 제공서비스에 대하여 데이터 수집 및 측정을 위한 자동화 도구에 의하여 제공서비스의 각각의 측정지표를 평가하고, 취합하여 서비스수준을 증명하기 위한 정량적이고 투명한 보고서 및 데이터를 제공합니다.

## SLM 자동화 도구

E-GENE™ SLM은 IT 서비스와 연관된 데이터를 수집하여 서비스별 데이터 레퍼지토리를 구성하고, 이를 바탕으로 서비스 관련 성과/관리지표를 자동으로 측정함으로써 보다 효율적이고 투명한 서비스 수준평가를 제공하게 됩니다.

SLAs, OLAs, Underpinning Contracts, KPIs, Set Alerts, Thresholds, etc.



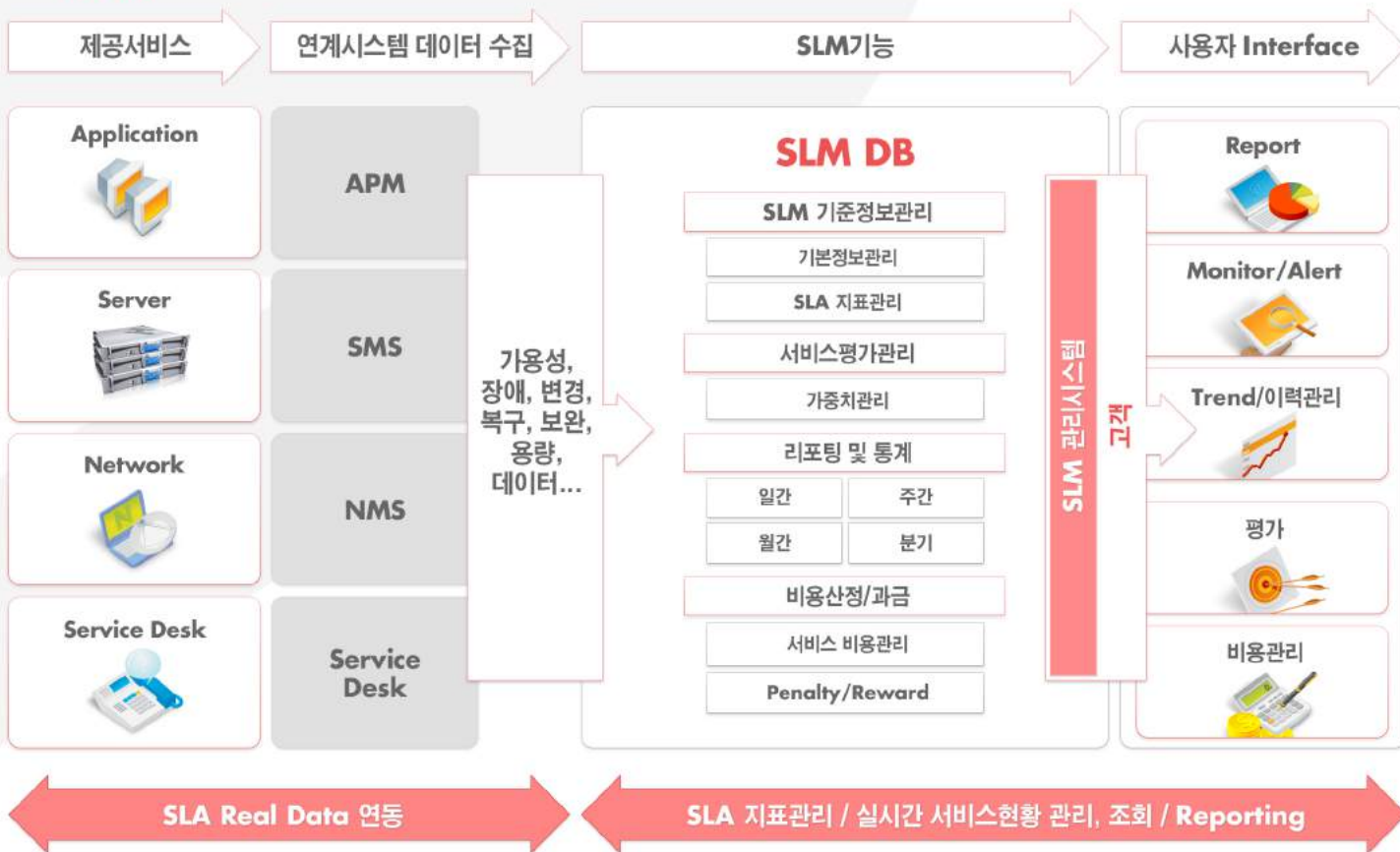
“서비스 기술의 살아있는 진화유전자”  
STEP 1

## SLM 관점의 다각화

제공 서비스의 서비스수준은 고객관점과 제공자관점으로 나뉘어 집니다. 이는 고객관점에서는 내가 제공받는 서비스에 대한 수준만이 관심 대상이며, 반면에 제공자관점에서는 제공하는 서비스에 대하여 영향을 미치는 조직 또는 처리자 레벨의 하위까지의 수준평가가 요구되기 때문입니다. 결과적으로 하나의 서비스에 대한 서비스수준관리는 고객사별 서비스수준, 해당 고객사의 서비스에 대한 제공자측의 조직별 실적, 제공자의 전체 서비스수준 등을 제공하게 됩니다.



## SLM 구축 이미지



**DATA ADAPTOR**  
Data Integration Pipeline

제공 서비스의 서비스수준은 고객관점과 제공자관점으로 나뉘어 집니다. 이는 고객관점에서는 내가 제공받는 서비스에 대한 수준만이 관심 대상이며, 반면에 제공자관점에서는 제공하는 서비스에 대하여 영향을 미치는 조직 또는 처리자 레벨의 하위까지의 수준평가가 요구되기 때문입니다. 결과적으로 하나의 서비스에 대한 서비스수준관리는 고객사별 서비스수준, 해당 고객사의 서비스에 대한 제공자측의 조직별 실적, 제공자의 전체 서비스수준 등을 제공하게 됩니다.

**SERVICE REPOSITORY**  
Data Correlation

Data Integration Pipeline을 통해 서비스레퍼지토리를 구성하면, 이제 기업의 비즈니스 서비스정보를 구성하게 됩니다. 서비스카탈로그템플릿을 기반으로 서비스카탈로그를 구성하고, SLA정보 및 가용성 등 정보를 구성함으로써 SLM을 위한 데이터 초기화를 마치게 됩니다. 이제 이렇게 구성된 서비스관리정보를 바탕으로 Data Correlation이 자동으로 구동되고, 엔진구동과 함께 SLM, IT BSC를 위한 데이터가 수집됩니다. 이렇게 수집된 데이터는 Report와 Dashboard, OLAP을 이용해서 다양한 형태로 조회할 수 있습니다.

**WORK-FLOW**  
Workflow

서비스관리를 위한 Service Delivery 영역의 프로세스를 지원하기 위해서는 워크플로우가 필요합니다. 제공서비스마다 담당자를 지정하고, 서비스에 이상징후가 발생하면 담당자에게 이상현상에 대하여 알림을 보내는 기능에서 담당자가 Service Delivery 위원회를 소집하여 이슈에 대해 협의하고, 실행계획을 세워 실행하고 리뷰하는 프로세스를 가지게 됩니다. 또는 고객만족도 조사와 같은 인위적인 데이터 수집을 위한 프로세스도 이에 해당됩니다. Workflow 엔진은 설계한 프로세스를 바로 액티비티단위의 화면으로 디자인 할 수 있도록 지원합니다.

# E-GENE™ Service Level Management Solution

"Running IT without a Service Catalog is like Navigating without a Compass."



## 서비스 카탈로그 템플릿 제공

- 기업의 비즈니스 환경에 가장 가까운 서비스의 선택을 통하여 서비스 카탈로그편리가 시작됩니다.
- 추가 변경요인은 패키지 내에서 소스코딩 없이 커스터마이징 합니다.



## 서비스 카탈로그 제공기능

- CMDB 등록된 서비스카탈로그 디경정보를 토대로 서비스정의서를 제공합니다.
- 별도 PDF형태 문서를 제공하여 이는 서비스카탈로그를 위한 별도의 문서작업을 제거합니다.



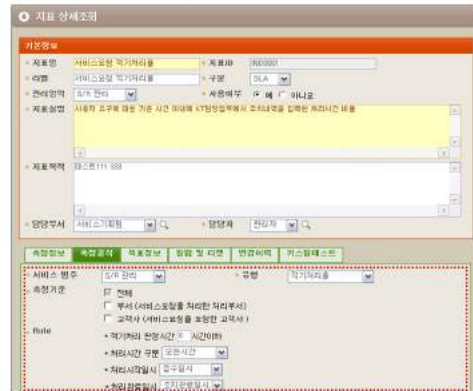
## Flash 대시보드 지원

- Flash 기반의 동적 대시보드의 생성 및 관리기능.
- 재사용성 및 생산성이 뛰어남.



## 지표 추가를 위한 표준 메트릭 제공

- 다양한 메트릭을 통해 소스코딩 없이 웹 UI에서 KPI 를 생성할 수 있습니다.
- KPI 생성과 동시에 즉시 지표측정 시작.



## 다양한 View 형태의 서비스 수준 조회

- 고객사별/부서별 서비스수준 조회기능을 제공합니다.
- 리스트/카드 뷰 등 다양한 형태의 조회기능을 제공합니다.



## 서비스개선활동 (CSI) 기능제공

- ITIL V3.0 기반 서비스 개선활동을 지원
- 사전/사후 개선활동 프로세스 지원
- 타시스템(ITSM) 연계 확장 지원
- 프로세스 및 워크플로우 기능 확장 제공



## 소프트웨어 요구사항

- JDK 5.0 이상
- Oracle 9i 이상
- Apache Web Server 1.3.9 이상
- Tomcat / Jeus / WebLogic / Websphere 지원
- IE 6.0 이상

서비스기술의



Service Technology Evolution Gene, Inc.

살아있는 진화유전자