

# SUCCESS STORY

(주)에스티이지



## IT서비스관리시스템 구축

### I 개요

한국수출입은행 新EXIM 정보시스템 구축 사업(2단계)의 일환으로 IT 서비스관리 분야의 최신 글로벌 Best Practice인 ITIL v3를 기반으로 체계적으로 통합된 IT서비스 운영관리 프로세스를 설계 및 적용하여 IT서비스 운영 업무의 품질 수준을 제고함으로써 장애감소, 서비스 개선요청의 납기 예측 등 사용자 불편사항을 적극적으로 관리하고 개선하며, 내부통제 체계 확립을 위한 IT품질관리 체계를 구축하였다.

### I 시스템 구성도



### 구축 개요

#### 목표

- 한국수출입은행의 IT서비스 관리 품질 제고를 위한 ITIL v3 기반의 IT서비스관리시스템 구축

#### 주요과제

- ITIL v3 기반의 IT서비스 관리 기능 구현
- IT유관시스템 연계 및 데이터 이관
- ITSM 대시보드 구축

#### 구축기간

- 2016.09 ~ 2017.04 (7.5개월)

#### 적용 솔루션

- E-GENE™ Service Desk V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ Incident Mgmt V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ Problem Mgmt V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ Change Mgmt for Infra V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ Change Mgmt for App V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ Release Mgmt V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ Config Mgmt V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ SLM V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ ITAM V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ ITSM Portal V4.5 Concurrent User SW

#### 기대효과

- Global Best practice 기반 체계적인 관리로 장애감소, 개선요청 납기 예측 등 사용자 불편 최소화
- 서비스 요청 등록부터 최종 결과 확인까지 각 진행 단계별 사용자 Feedback 제공으로 서비스 만족도 증대
- IT품질관리 체계 구축을 통한 내부통제 체계 확립
- 체계적인 IT서비스 생명주기 관리를 통한 품질수준 제고

# IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

## I 주요구축 및 구현내용

### 전행 표준 서비스요청관리 프로세스 구축

- 다수의 시스템에 분산 관리되고 있던 서비스요청 프로세스를 전산기기, 권한신청, 정보보호, 기타 4개 카타고리로 표준화
- 업무시스템 및 인프라(서버, 네트워크, S/W)와 클라이언트(PC, 모니터, 주변기기)를 CI 유형으로 하는 CI 분류체계를 정립하고 CMDB로 구성함으로써 업무시스템 및 클라이언트 CI를 대상으로 하는 서비스요청의 효율성과 신뢰성 확보

### 장애관리 → 문제관리 → 변경관리로 이어지는 시스템적 장애 및 문제 해결절차 표준화

- 장애 또는 문제에서 다수의 인프라변경, 어플리케이션 변경, 시스템 작업으로 이어지는 프로세스 및 시스템적인 연계 구현
- 인프라변경, 시스템작업, 프로그램 개발/데이터변경, 자료작성에 대한 워크플로우 분리에 따른 효율적 프로세스 수행
- 선택적 작업지시의 발행으로 변경작업의 세분화 및 품질확보 기반 마련

### IT서비스 관리를 위한 CMDB 구축

- CI 정보에 대한 신규 분류체계 정립 및 CMDB 구축
- IT자산정보와 시스템적 연계를 통한 CI 속성정보 정합성 및 사용자 편의성 증가
- IT계약 및 거래처 정보의 시스템적 연계를 통한 CI정보에 대한 유지보수 관련 정보 제공

### 서비스 수준관리 시스템 구현

- 서비스수준계약(SLA, Service Level Agreement)의 효과적인 통합관리와 모니터링
- 서비스 성과 데이터 수집 및 분석
- SLA평가 및 모니터링

요청번호	요청명	상태	담당자	종료예정(요일)	종료예정(시간)
PC04-7311-01	PC04-7311-01	진행중	김영희	월요일	12:00
PC04-7311-02	PC04-7311-02	진행중	김영희	월요일	12:00
PC04-7311-03	PC04-7311-03	진행중	김영희	월요일	12:00
PC04-7311-04	PC04-7311-04	진행중	김영희	월요일	12:00
PC04-7311-05	PC04-7311-05	진행중	김영희	월요일	12:00

[서비스요청 관리]

사건번호	사건명	상태	담당자	종료예정(요일)	종료예정(시간)
INC-2017-001	인프라 장애	진행중	김영희	월요일	12:00
INC-2017-002	인프라 장애	진행중	김영희	월요일	12:00

[장애관리]

SLA명	목표수준	현재수준	잔여	상태	담당	종료예정	계정	계정
인프라 서비스	95%	95%	0%	정상	김영희	2017-12-31	1000	1000
인프라 서비스	95%	95%	0%	정상	김영희	2017-12-31	1000	1000

[서비스수준 관리]

메트릭	현재값	목표값	상태
서비스 가용성	99.99%	99.99%	정상
서비스 응답시간	200ms	200ms	정상
서비스 처리량	1000req/s	1000req/s	정상

[종합상황판]