

SUCCESS STORY

(주)에스티이지



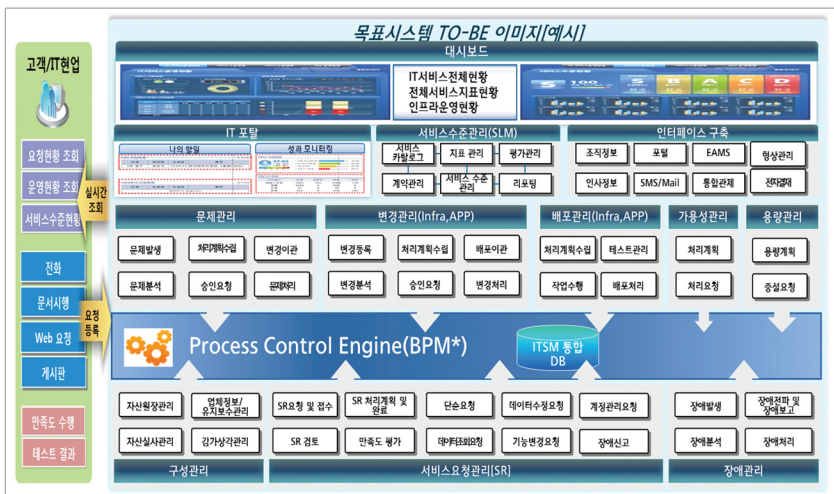
국립대학 자원관리 시스템구축-ITSM파트

I 개요

교육부는 효과적인 ITSM 시스템 구축을 위해 대학 업무전문가, 대학 전산담당자를 포함한 추진조직을 운영하여 최적의 시스템구축 방안을 도출하고 조직, 업무프로세스, 응용S/W, 정보기술을 통합적으로 고려함으로써 비용 및 운영이 효율적인 시스템 구축 기반을 마련하였으며, 통합운영센터에서 자원관리시스템을 효율적으로 운영 및 유지보수하기 위한 IT 운영관리 프로세스를 정의하고 정의된 IT 운영 프로세스를 시스템적으로 지원할 수 있도록 요청관리, 장애관리, 문제관리, 변경관리, 구성관리, 가용성관리, 용량관리, 서비스수준관리 등의 기능을 구현하였다.

전면 확산 이전에 시범대학의 운영을 통한 실 데이터 기반의 프로그램 검증 및 시스템 안정성 확보를 위한 안정화 기간을 가졌으며, 시스템의 전면 확산 이후에도 시스템의 안정적 운영을 위해 일정 기간 동안 구축 인력의 지원을 확보하여 빠르게 시스템 안정화/내재화를 진행하였다

I 시스템 구성도



구축 개요

목적

- 학생자원 감소 및 대내외 경쟁 가속화 등 고등교육 환경변화에 대응하고, 국립대학 경영 효율화를 위한 시스템 활용 기반 마련을 위한 3차 국립대학 자원관리시스템 구축 사업중 IT 운영 관리 (ITSM) 시스템 구축

주요과제

- 통합운영센터에서 자원관리시스템을 효율적으로 운영 및 유지보수하기 위한 IT 운영관리 프로세스 정의
- 정의된 IT 운영 프로세스를 시스템적으로 지원할 수 있도록 요청관리, 장애관리, 문제 관리, 변경 관리, 구성관리, 서비스 수준관리 등의 기능 구현

구축기간

- 2016.06 ~ 2017.01 (8개월)

적용 솔루션

- E-GENE™ Service Desk V5.1 Concurrent User SW
- E-GENE™ Incident Mgmt V5.1 Concurrent User SW
- E-GENE™ Problem Mgmt V5.1 Concurrent User SW
- E-GENE™ Change Mgmt V5.1 Concurrent User SW
- E-GENE™ Config Mgmt V5.1 Concurrent User SW
- E-GENE™ SLM V5.1 Concurrent User SW
- E-GENE™ ITSM Portal V5.1 Standard Edition SW

기대효과

- 전체 국립대학에 동일한 수준의 IT환경을 제공함으로써, 대학 간 정보화 격차 해소를 통한 균형 발전 도모
- 대학별 유사시스템의 중복개발 방지를 통해 대학별 자체 정보 시스템 구축 대비 예산 절감 효과 기대
- 대학의 자원을 효율적이고 투명하게 관리하여 대외적인 신뢰도 및 책무성 제고

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

요청관리 (서비스 데스크)

- 요청 등록/분석/분배/처리/조회/만족도조사 및 요청관리통계 기능 구현

문제관리

- 문제 등록/검토/분석/처리/이행평가/승인/반려/종료 및 문제관리통계 기능 구현

변경관리 (인프라)

- 변경 등록/검토/영향도평가/계획 수립/승인/실행/결과검토 및 인프라 변경관리통계 기능 구현

서비스수준관리

- 서비스 카탈로그 관리/SLA 등록 (대학별)/서비스 수준 모니터링/월간운영실적 보고서 생성/SLA 연간 실적 평가 기능 구현

장애관리

- 장애등록/초기분석및상황전파/원인분석/처리/승인/결과확인/종료 및 장애관리통계 기능 구현

변경관리 (업무 프로그램)

- 변경 등록/검토/실행/모니터링/종료 및 업무프로그램 변경관리통계 기능 구현

구성관리

- 구성정보검토/정보등록/승인/변경요청/승인/정보변경/결과확인 및 구성관리통계 기능 구현



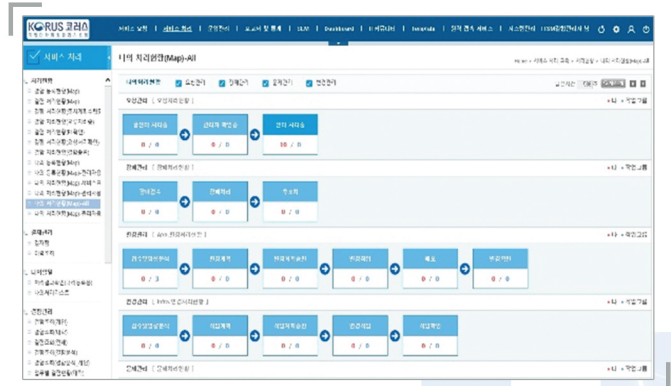
[IT서비스 포털]



[대시보드]



[서비스 요청 등록]



[나의 업무 현황 Map]