

SUCCESS STORY

(주)에스티이지

하나카드 SR관리시스템 재구축

I 개요

하나카드는 2010년부터 SR관리시스템을 구축 사용하여 왔으나, 전산개발요청의 근거를 남기고 SR을 관리하는 용도의 기본수준에 맞추어 활용함에 따라, 전산개발에 대한 인력 의존적인 환경에서 벗어나 표준화, 자동화 된 프로세스의 적용이 필요하다는 프로세스 환경적인 측면과, 신 기능 개발, 확장이 용이하고 유지보수비용을 최소화할 수 있는 시스템 환경적인 측면 그리고, 사용자 입력 및 선택항목이 최소화 되고 쉽게 사용할 수 있는 직관적 사용자 인터페이스가 요구되는 사용자 환경적인 측면의 요구가 발생하였다.

이에 글로벌 수준의 표준화된 프로세스에 기반하여 사용자 친화형 인터페이스와 업무 및 처리절차에 대한 변경사항의 적용이 유연한 SR 관리시스템을 구현함으로써 궁극적으로 하나카드의 지속적 확대와 성장을 지원할 기반을 확보하였다.

I 시스템 구성도



구축 개요

목표

- IT인력과 현업 사용자 만족도 제고를 위한 품질기반 SR관리시스템 구축

주요과제

- SR 유형별 표준 프로세스 재정립
- 표준 프로세스가 반영 된 SR 관리시스템 기능 구현
- IT유관시스템 연계 및 데이터 이관

구축기간

- 2016.04.04 ~ 2016.08.03 (4개월)

적용 솔루션

- E-GENE™ Service Desk V5.0 Concurrent User SW
- E-GENE™ Change Mgmt V5.0 Concurrent User SW
- E-GENE™ Release Mgmt V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ SLM V5.0 Concurrent User SW
- E-GENE™ ITSM Portal V5.0 Standard Edition SW

기대효과

- 변경과 확장이 용이한 시스템 구축으로 효율성 제고
- 전산개발 표준절차 적용 및 임의처리, 임의이관 통제로 IT서비스 품질 제고
- SR처리 지연요인 방지로 납기지연 방지 및 IT만족도 향상

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

전사 표준 서비스요청관리 프로세스 구축

- 단순SR, 개발SR, 긴급/비상반영 SR, 웹반영요청, 원장변경 요청, SR변경/중단 요청 등 다양한 형태의 SR요청에 대한 프로세스 표준화 및 시스템 반영으로 IT서비스 품질 제고
- 카드ITO, 하나멤버스, 현업부서 요청건 등 동일한 SR에 대한 처리조직에 따른 별도 워크플로우 구현으로 실제 업무 처리 절차에 따른 유연성 확보

확장성과 유연성의 확보로 SR관리시스템 효율성 제고

- 시스템 변경요건 정의 시 EA정보에 기반한 명확한 변경요구사항을 도출하고 현업 및 심의관련 부서 간 업무처리 협업과 상호검증을 강화함
- 프로세스와 변경대상 간 연계정보에 기반한 변경요구사항 도출로 프로세스와 시스템 간 일관성 유지 및 운영수준 향상

상위SR → 하위SR → 작업지시로 연계되는 구조적 SR처리절차 구현

- 개발SR의 처리를 위한 상위SR에 대한 다수개의 하위SR 발행 및 하위SR에 대한 다수개의 작업지시 발행 구조 구현으로 실제 IT서비스 처리절차의 효과적인 반영
- SR변경/중단 요청의 구현으로 임의 처리, 임의 이관을 통제하여 전산사고 방지 및 SR처리 지연요인의 제거로 납기 지연 방지

I 구조적 SR처리절차

