

SUCCESS STORY

(주)에스티이지



IT서비스 관리 체계 구축

I 개요

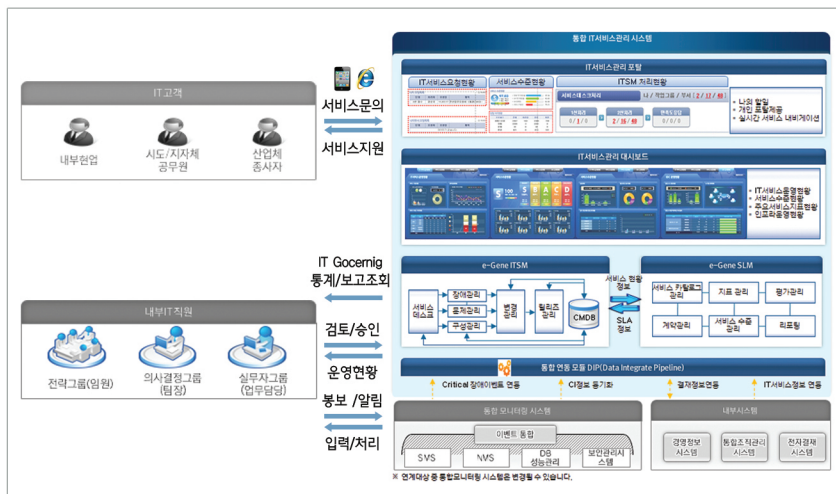
인천광역시는 오는 2020년까지 모두 1조원을 투자해 송도국제도시의 인천글로벌캠퍼스(G-C)를 세계적인 교육도시로 키우기로 했으며 세계 명문대학 10곳이 입주하며 학생수도 1만명까지 늘어날것으로 예상된다.

인천글로벌캠퍼스에는 이미 2012년 한국뉴욕주립대를 시작으로, 2014년 3월 한국조지메이슨대, 2014년 9월 겐트대 글로벌캠퍼스·유태대 아시아캠퍼스 등 4곳이 입주되어 있는 상태이며, 인천경제자유구역청은 이어 오는 2020년까지 영국, 미국, 독일, 핀란드 등 4개국의 유명대학 5곳을 유치하기로 하고 현재 협의를 진행하고 있다고 설명했다.

이러한 외부적인 환경의 변화에 맞추어

1. 통합사용자 DB구축 및 사용자 인증에 의한 안전하고 효율적인 이용환경 구축 필요
2. 각종 장애신고, 기술지원 요청 등 사용자 요청관리 및 장애이력에 대한 전자적 관리 필요
3. 국제표준에 기반한 정보화 업무처리 및 관리 프로세스 정립 필요
4. IT인프라의 효율적 활용과 IT와 비즈니스의 원활한 연계 필요
5. IT서비스 품질관리를 통한 사용자 만족도 제고를 해소하기 위하여 글로벌 표준기반의 IT서비스관리체계(ITSM)를 도입하게 되었다.

I 시스템 구성도



구축 개요

목표

- IT서비스의 안정적인 운영·관리를 위한 기반 체계 구축 및 IT서비스 품질 제고를 통한 사용자 만족도 향상

주요과제

- 글로벌캠퍼스 정보화 업무 현황 분석 및 요구사항 정의
- IT 서비스 관리절차 수립 및 세부프로세스 정의·적용
- 중장기 발전을 위한 ITSM 로드맵 제시
- IT서비스 관리 영역별 구축 및 개발, 테스트

구축기간

- 2015.10.01 ~ 2016.2.28 (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 V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ Config Mgmt V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ SLM V4.5 Concurrent User SW
- E-GENE™ ITSM Portal V4.5 Concurrent User SW

기대효과

- 장애신고 및 처리내역 관리, 사용자 요청관리, IT서비스 수준 관리 등 IT서비스에 대한 전자적 관리로 보다 신속한 사용자 대응 및 업무처리 시간 단축 가능
- 국제표준 및 Best Practice에 기반한 업무 프로세스 설계로 IT업무 전반에 대한 업무표준화 효과
- 온라인 서비스 요청 및 실시간 현황관리로 신뢰도 향상 및 사용자 만족도 제고

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

표준 업무절차에 근거한 IT 서비스 관리

- 등록, 조회 및 상세내용 보기, 처리 결과에 대한 기록관리
- 실시간 서비스 진행상태 모니터링 및 통보
- 연계프로세스 등록 및 처리 현황 조회 기능
- 권한에 따른 업무 역할 부여 (승인, 요청, 저장, 삭제 등)
- 변경활동의 전과정을 이력화, 실시간 진행상황 모니터링
- 연계프로세스 (형상관리, 인시던트 등) 등록 지원
- 구성 처리 현황, 운영 관리, 환경설정

서비스 수준 관리

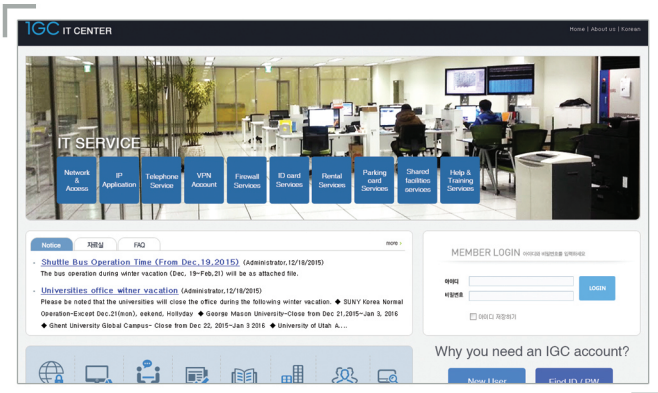
- 지표, 서비스, 수준계약, 서비스 평가 관리
- 서비스 수준 보고 및 IT인프라 및 서비스 점검관리

서비스 포탈

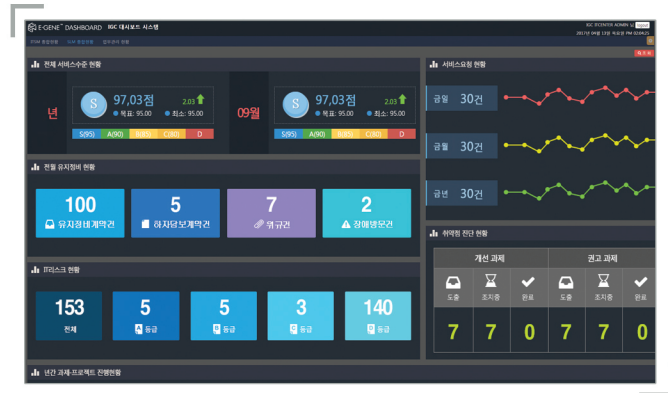
- 개인화 영역 및 사용자, 관리자, 공통 권한별 포탈 지원
- 사용자간 커뮤니케이션 활성화 지원

전산실 업무관리 및 요금정산/청구

- 진행상황을 프로세스화 하여 모니터링하고 신청 및 변경에 대한 승인/반려 기능, 검색조회기능, 이력관리 기능을 지원
- 계정발급 시 유무선 인증서버와의 연동을 통해 네트워크 사용 인증 기능 제공
- 요금 징구가 필요한 경우 요금을 정산하고 청구
- 모든 요금은 유형별(사용자별, 기관별 등) 집계 및 청구



[IT서비스 포탈]



[대시보드]



[나의 업무 현황 Map]

