

# SUCCESS STORY

(주)에스티이지



## 한화손해보험

# ITO ITSM시스템 구축

### I 개요

한화그룹의 IT 전문기업인 한화S&C는 고객사인 한화손해보험 ITO 서비스를 수행함에 있어, ITO운영의 효율화와 금융조직 특성을 고려한 IT운영의 선진체계 접목을 통해 비즈니스-고객-서비스 가치 중심의 IT 서비스 관리체계 마련을 위해 본 사업을 진행하였다.

규모/공수관리 기반의 생산성 관리 체계를 정립하고 이를 ITSM App 변경 처리 단계에 포함하여 ITSM을 통해 개발 생산성을 관리할 수 있는 구조로 변화시켰으며, 서비스 성과 평가를 위한 SLA 기준 정의와 시스템 구축을 통해 성과관리 체계를 구축하였다.

이러한 변화와 개선을 통해 ITO운영의 대외 경쟁력을 강화하고, 한화그룹의 지속적 확대와 성장을 지원할 인프라 기반을 확보하는 성과를 달성하였다.



### I 시스템 구성도



### 구축 개요

#### 목표

- 비즈니스-고객-서비스 가치 중심의 IT서비스 관리체계를 구축하고, 한화그룹의 지속적 확대와 성장을 지원할 인프라 기반 확보

#### 주요과제

- ITO 운영 서비스에 대한 통합 거버넌스를 지원하는 ITSM 시스템 구축
- Best Practice 기반 ITO 운영 프로세스의 개선을 통한 시스템 적용
- 규모/공수관리 기반의 App 개발변경 구축
- 향후 그룹 내외 ITO 운영 업무에 적용할 ITO 협업 지원 방안 제시

#### 구축기간

- 2015.12 ~ 2016.05 (6개월)

#### 적용 솔루션

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

#### 기대효과

- ITO 사업의 신속한 지원체계 확립
- 서비스 별 성과관리 체계 확보를 통한 지속적 서비스 개선
- IT서비스 포털을 통한 업무요청 통합 및 단일창구 제공
- 생산성 관리를 적용한 App 개발변경관리 체계 개선

# IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

## I 주요구축 및 구현내용

### 사용자 편의성을 제공하는 IT요청 통합 구축

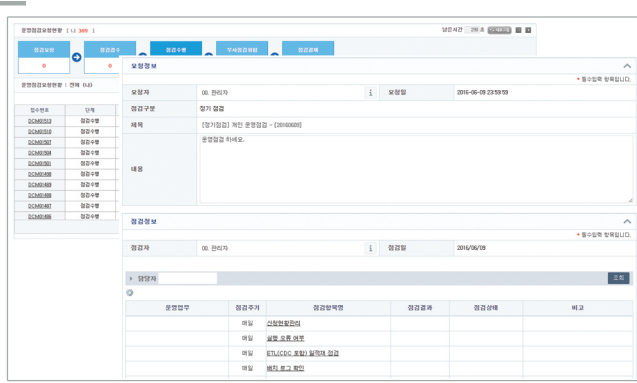
- 기존 그룹웨어, 결재, 수작업으로 분산되어 있던 IT 업무요청의 통합
- 다양한 요청 별 처리절차/승인라인 표준화 적용
- 개인 업무함을 통한 편리한 요청/처리/이력관리 수행
- 실시간 요청/처리 상태 정보 제공

### 규모(FP)/공수 기반의 App 개발변경의 생산성 관리체계 구축

- ITSM App 개발 변경 프로세스 내에 개발 변경의 단위 기능별 활동에 대한 FP산정 구현
- 구현/테스트 이후 실 개발 규모량에 대한 확인/수정을 통한 확정
- FTE(Full Time Equivalent)기반 계약 시 실제 투입된 공수 기반의 적절한 대가 산정을 위한 공수 관리 구현  
월별생산성 지수, 업무별생산성 지수, 개인별생산성 지수, SR별 생산성 지수 등의 생산성 정보 제공

### 표준 프로세스 기반의 IT 서비스관리 시스템 구축

- 장애/이상징후/문제관리 : 업무영향이 발생한 장애와, 예방을 위한 이상징후, 장애근본원인 분석과 중점관리가 필요한 항목에 대한 문제관리 구현
- 테스트관리 : 개발변경 테스트를 위한 유형별 테스트케이스를 등록/제공하고, 변경절차에 연계하여 구현
- 구성관리 : 기 수작업 관리되던 인프라 구성정보에 대한 관리범위 정립과 ITSM을 통한 구성정보 관리체계 구현
- 운영지원업무 자동화 : IDC 일일점검/업무점검 활동에 대해 ITSM 내 등록/처리 기능을 제공
- 다양한 유형의 자동보고서 기능 구현 : TA/DA/AA/HD 유형별 현황보고서의 등록/처리기능 제공



[개발생산성 - 규모관리]



[개발생산성 - 통계정보]



[개발생산성 - 공수관리]



[SR 요청/처리 대시보드]