

# SUCCESS STORY

(주)에스티이지



## 서울대학교

# IT 서비스관리시스템 재구축 사업

### I 개요

서울대학교는 2012년에 새로운 차세대 학사행정시스템을 구축하는 과정에서 언제 어디서 발생할 지 모르는 장애에 대한 신속한 대응과 함께 한정된 운영인력으로 다양한 IT 요구사항을 수용하고 급증한 IT자원을 효과적으로 관리하기 위해 2011년 IT거버넌스 체계를 정립하고 2012년 국내 대학 최초의 ITSM구축하였습니다.

이후 In-House 개발을 통해 50종에 가까운 IT서비스운명을 위해 네트워크자원관리시스템을 구축하여 현재 총 16종의 IT서비스관리를 위해 IT서비스관리시스템과 네트워크자원관리 시스템, 대여관리시스템을 통해 연간 100,000건의 서비스를 처리하고 있습니다.

이러한 과정에서 기존 시스템의 노후화 개선과 분산 시스템의 통합, 그리고 향후 일반 비즈니스 서비스로의 확산을 위한 통합 플랫폼 구축을 목표로 새로운 ITSM 시스템을 구축하게 되었습니다.



### I 시스템 구성도



### 구축 개요

#### 목표

- 학내 및 학내기관의 분산된 IT서비스민원 신청 채널 통합하여 T서비스에 대한 이용자의 만족도를 증대하고 선진화된 IT서비스 관리 체계정립 및 시스템 구축을 통해 IT중복투자 방지 및 IT업무 효율성을 제고하고자 함

#### 주요과제

- 성과 기반 IT서비스 관리 프로세스 정립하여 학내 표준 체계 수립
  - 국제 표준(ISO20000) 규격으로 10개 IT서비스 관리 프로세스 정립
  - IT서비스 수준 실적 관리를 위한 성과관리 체계 수립
- 학내 공동 활용이 가능하도록 IT서비스 관리 시스템 재구축
  - 학내 타 기관에서도 공동 활용 가능하도록 시스템 구현
  - 네트워크자원관리시스템을 IT서비스 관리 시스템에 통합
  - 통합 대시보드 및 통계 기능 강화로 실시간 모니터링 체계 구축
  - 내부 관련 정보시스템과 연계 강화 및 UI 개선
- 모바일 기능 탑재한 이용자 친화적인 IT포털 구축
  - 23개 IT서비스 민원 창구 통합한 IT포털 구축
  - 사용자 스스로 문제 해결 가능한 IT셀프 민원 해결 기능 신설

#### 구축기간

- 2018.01.08 ~ 2016.05.07 (4개월)

#### 적용 솔루션

- E-GENE™ ITSM v4.5
- E-GENE™ ITAM v4.5

#### 기대효과

- 통합환경에서의 서비스지원 단일접점채널로 IT서비스포털을 구축으로 IT 서비스 만족도 제고
- IT 업무 효율성 증대 및 IT 조직 역량 강화
- 비즈니스와 IT간 원활한 커뮤니케이션 확보
- IT 업무처리 절차 표준화/고도화/통합화를 통한 IT거버넌스 확보

# IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

## I 주요구축 및 구현내용

### 표준 IT업무 프로세스 BPR 및 통합 IT서비스관리시스템 재구축

- 서비스요청의 범주를 크게 전산신청, 보안신청, 권한신청, 시스템개선신청, 헬프데스크로 나누어 총 50종의 전사 서비스요청을 자동화하여 관리
- 인프라(서비스, 서버, 네트워크, SW)와 클라이언트(PC, 모니터, 주변기기, IP전화기, 기타 통신장비 등)를 CMDB화 하였고 이를 바탕으로 클라이언트 CI를 대상으로 서비스요청관리에서 전산장비 지급, 교체, 대여, 반납, 반출의 자산관리 라이프사이클을 구현
- 인프라 CI를 대상으로 인프라 변경관리를 통한 자산관리 라이프사이클을 구현
- CMDB에 구성항목으로 인프라 및 프로그램 정보를 구성하여 정보자원 별 서비스 운영 현황 파악 행정정보시스템과 연계한 어플리케이션 변경의 통합 관리

### 서비스 수준 관리시스템

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

### IT서비스 포털

- 공지사항, 신규 요청, 장애, 처리 현황 등 IT서비스 종합 정보 일목요연하게 제공
- 각 프로세스 별 운영현황에 따른 다양한 통계 및 보고서 제공
- IT서비스 모니터링 지표 대시보드

### 모바일 IT서비스 포털

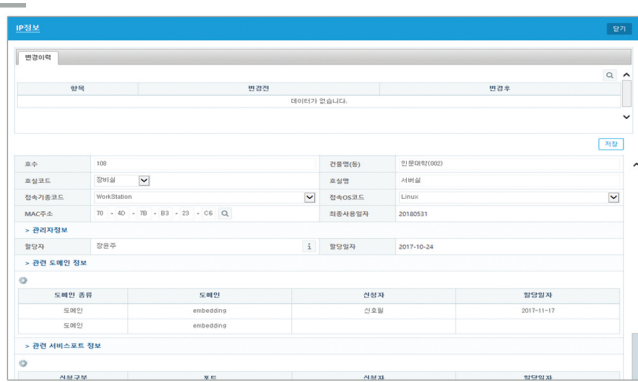
- 학내 및 학외기관의 IT사용자는 언제 어디서나 쉽게 스마트폰을 통해 IT 서비스신청 및 실시간 모니터링 구현



[IT서비스 포털]



[모바일 플랫폼 제공]



[IP/도메인/포트 네트워크 자원관리]



[보안사고 관리]