

SUCCESS STORY

(주)에스티이지

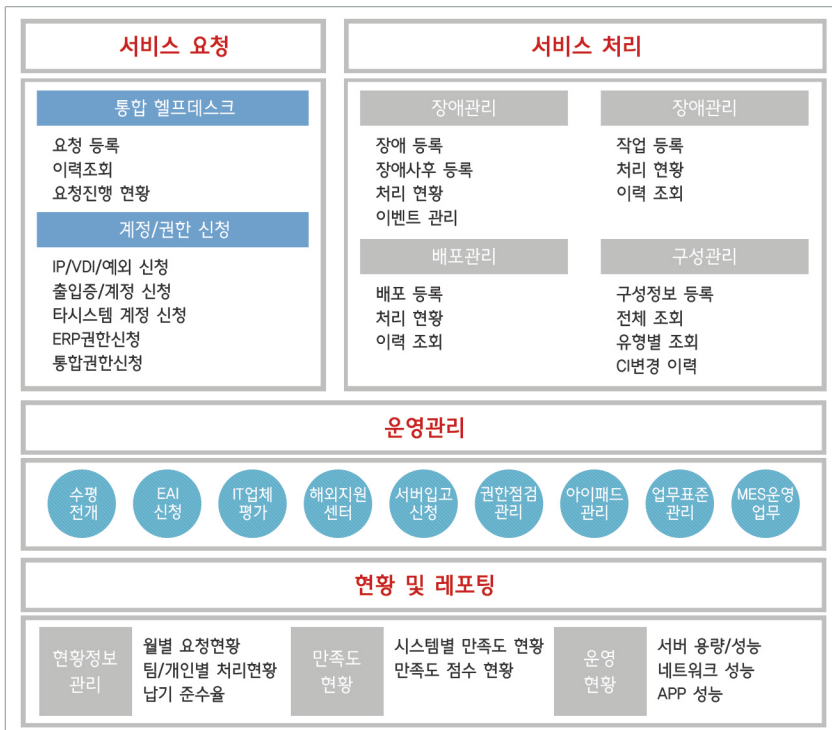
HYUNDAI MOBIS ITSM시스템 구축

I 개요

현대모비스는 IT서비스 자원에 대한 통합적 서비스 관리체계 필요성과 사용자 Needs에 부합하는 IT서비스 대응/응답체계 구축을 위해 IT서비스관리시스템 구축을 진행하였다. ITSM 시스템의 구축/오픈을 통해 모든 업무시스템의 서비스 요청 창구 단일화를 통한 사용자 편의성을 제공하고, 담당자 자동지정을 통한 빠른 서비스 응대 및 모든 서비스 요청의 처리현황 제공을 통해 서비스 품질과 사용자의 만족도를 향상시켰다.

또한 수많은 해외법인과의 협업 및 편의성 강화를 위해 수평전개를 통한 정보제공과 해외법인에서 요청한 업무지원요청의 접수/담당자 자동 지정/처리를 통해 해외법인 지원체계도 강화하였다.

I 시스템 구성도



구축 개요

목표

- 사용자 중심의 IT서비스관리체계 확보를 위한 IT서비스의 통합 거버넌스를 지원하는 ITSM 시스템 구축

주요과제

- 사용자 Needs에 부합(빠른 접수, 적시 응대)하는 IT서비스 대응/응답 체계 구축
- IT담당자 내부 관리요소 최소화/간소화한 시스템 구축 (변경관리, 서비스 지원 요소 등)

구축기간

- 2017.12~ 2018.7 (8개월_안정화 기간 포함)

적용 솔루션

- E-GENE™ Service Desk V5.1 Standard Edition SW
- E-GENE™ Incident Mgmt V5.1 Standard Edition SW
- E-GENE™ Change Mgmt V5.1 Standard Edition SW
- E-GENE™ Config Mgmt V5.1 Standard Edition SW
- E-GENE™ ITSM Portal V5.1 Standard Edition SW
- E-GENE™ ITSM Dashboard V5.1 Standard Edition SW

기대효과

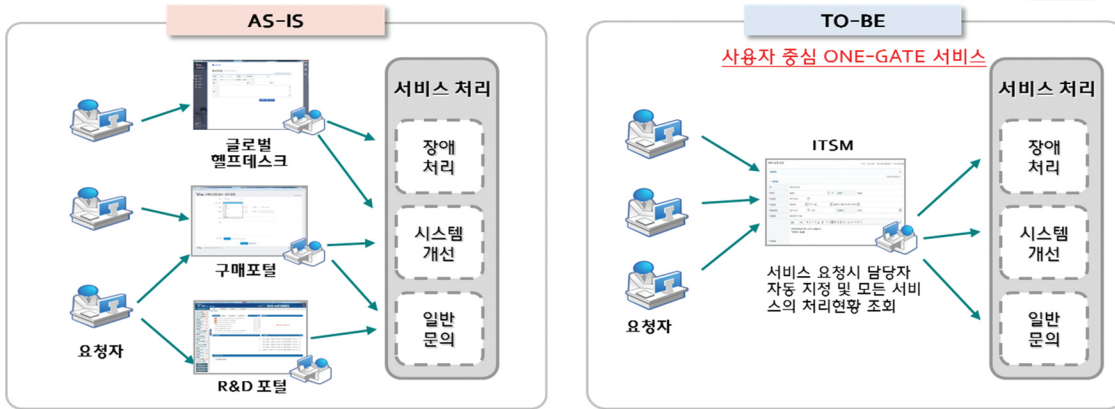
- IT서비스 포털을 통한 업무요청 통합 및 단일창구 제공 : 모든 시스템의 서비스 요청 창구 단일화
- IT 서비스 품질 향상을 통한 사용자 만족도 향상
- IT 내부 불합리 업무 개선(원스톱 신청 업무 구현, 기존 수작업 IT업무의 시스템화)
- 해외법인 협업강화(각 해외법인에 수평전개 업무를 통한 정보공유, 업무유형별 담당자 자동 배정)
- IT 서비스 관리 자원의 가시화 → 서비스 수준 객관적 평가 체계 마련

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

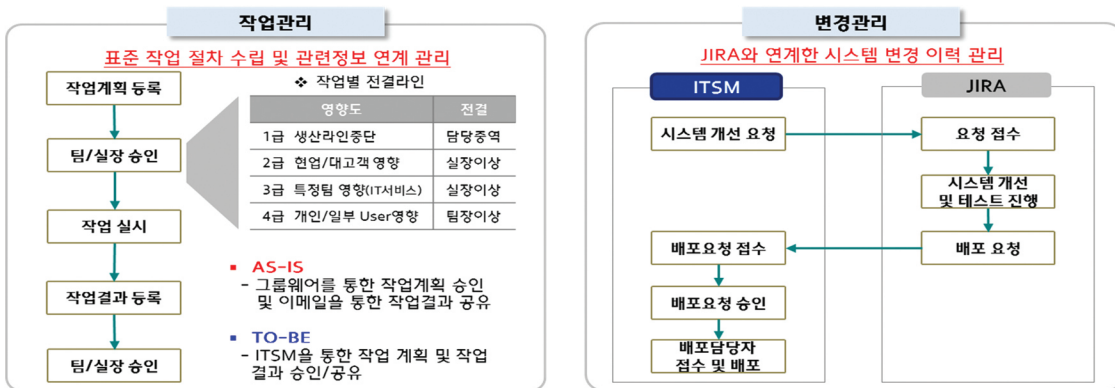
II 헬프데스크 통합

- 모든 시스템의 서비스 요청 창구 단일화를 통한 사용자 편의성 향상
- 담당자 자동지정을 통한 빠른 서비스 응대 및 모든 서비스 요청의 처리 현황 제공



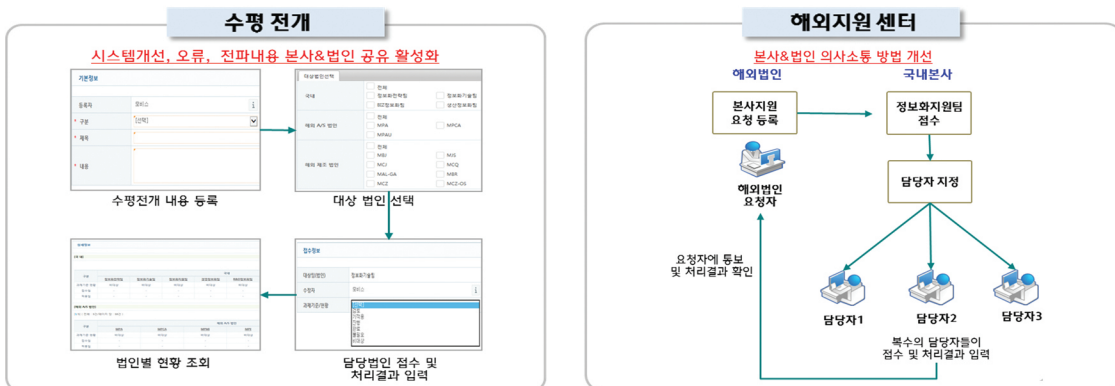
작업/변경 관리

- IT관련 작업관리 및 변경 관리 업무의 표준 업무절차 수립
- 장애관리와 연계(작업관리) 및 JIRA 시스템과의 연계(변경관리)를 통한 편의성 향상



해외법인 협업 강화

- 각 해외법인에 수평전개 업무를 통한 정보 공유 및 예방 업무 강화
- 해외법인에서 요청한 업무지원 접수 및 담당자 지정, 처리를 통한 해외법인 지원 강화



IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

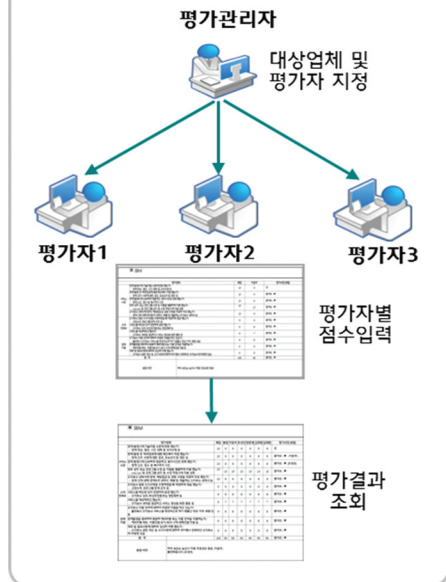
I 주요구축 및 구현내용

IT운영업무 시스템화

- 기존 수작업 IT업무의 시스템화로 업무 편의성 증대 및 관리 강화
(협력업체 평가, MCloud 요청, 서버입고 요청, 공장관련IT업무, EAI신청 등)
- 기존 수작업 IT업무의 시스템화로 업무 편의성 증대 및 관리 강화
(협력업체 평가, MCloud 요청, 서버입고 요청, 공장관련IT업무, EAI신청 등)

협력업체 평가

평가 메일 배포, 엑셀 취합 시스템화



MCloud 요청

현업 요청사항 시스템화, 이력관리

❖ 업무유형 및 워크플로우

MCloud 정책 변경 요청	워크플로우
해외출장 예외 신청	요청->접수->처리
U드라이브 확장	요청->승인 ->접수->처리
기타 예외신청	

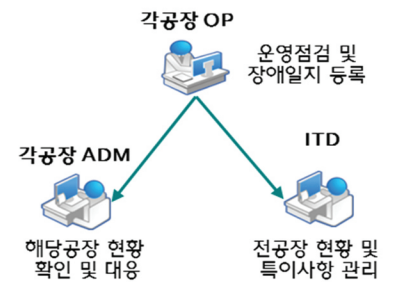
MCloud 권한/그룹 문서함	워크플로우
삭제 권한 요청	요청->승인 ->접수->처리
그룹문서함 신청	요청->접수->처리
기타	

MCloud 첨부 연동	워크플로우
MCloud 첨부 연동	요청->접수->처리

공장 관련 IT업무

공장별 MES 관리 효율 극대

❖ 공장 운영업무 프로세스



❖ 시스템화 대상 업무

일일/주간/월간 운영점검 업무	
비상훈련 관리	장애일지 관리
공장별 유지보수 특이사항 관리	