SUCCESS STORY

(주)에스티이지

NICE

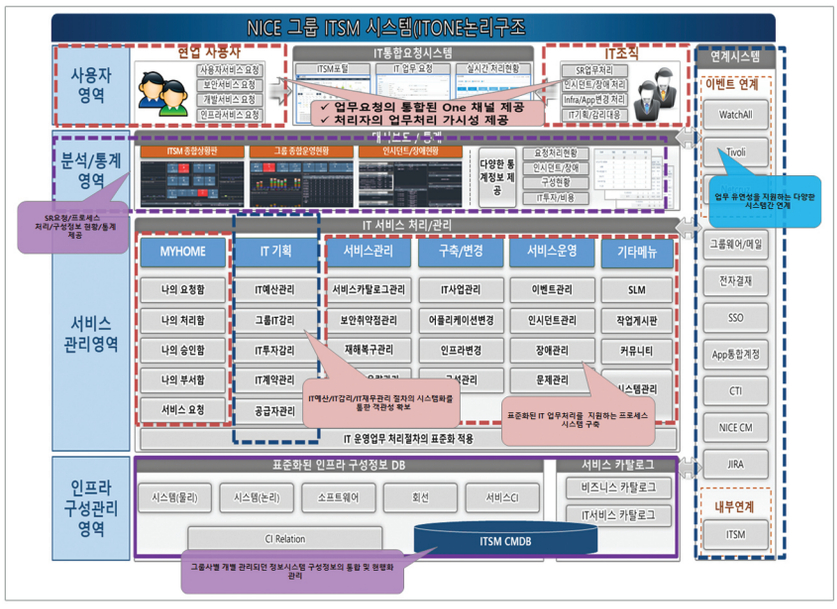
계열사 통합 ITSM시스템 구축

I 개요

NICE그룹은 국내 최대의 신용평가 및 정보제공 서비스 회사로, IT 운영 기반환경의 안정성은 신규 IDC 구축 및 정보시스템 통합을 통해 목표한 수준에 맞게 확보하였으나, 운영관리 체계, 절차 등에 있어서도 검증된 IT운영의 선진모델을 적용하여 전 그룹 차원의 IT부문 업무 효율을 제고하고 서비스 기반으로 IT 운영역량을 강화하고자 계열사 통합 ITSM 시스템을 구축하였다.

계열사 통합 ITSM 시스템의 사용을 19개 계열사로 확대 적용하여 그룹사간 표준화된 업무처리와 운영의 투명성을 확보하였다.
또한 실시간성 이벤트/인시던트 처리업무 ITSM과 요청/장애/변경 등의 프로세스성 ITSM을 분리 구성하여 계열사의 확대/분리 시 유연한 적용이 가능한 관리체계를 구축하였다.

I 시스템 구성도



STEG

구축 개요

목표

- NICE그룹의 IT 서비스 관리체계를 정비하여 규격화하고 문서화 된 그룹 관리표준을 마련
- 표준화된 프로세스를 자동화된 시스템을 통해 수행함으로써 IT운영의 효율화 및 그룹의 IT 거버넌스 수준을 전반적으로 제고하고자 함

주요과제

- 그룹 IT운영의 표준화되고 일관된 관리체계 확보
- 시스템에 기반한 자동화된 업무환경 구축
  (IT자산/구성정보, IT서비스 요청, IT감리/재무관리 등)
- IT 운영 데이터에 기반한 현황정보/통계의 관리환경 구축

구축기간

- 2018.11 ~ 2019.11 (12개월_안정화 기간 포함)

적용 솔루션

- E-GENE™ Service Desk V5.2 Enterprise Edition SW
- E-GENE™ Incident Mgmt V5.2 Enterprise Edition SW
- E-GENE™ Change Mgmt V5.2 Enterprise Edition SW
- E-GENE™ Config Mgmt V5.2 Enterprise Edition SW
- E-GENE™ SLM V5.2 Enterprise Edition SW
- E-GENE™ ITSM Portal V5.2 Enterprise Edition SW
- E-GENE™ ITSM Dashboard V5.2 Enterprise Edition SW
- S9SUGGEST 자동완성 솔루션 Enterprise Edition

기대효과

- 자동화된 업무 환경을 통한 전사적 업무 효율성 제고
- ITSM 데이터중심의 관리와 측정지표를 통한 서비스 품질 향상
- 표준절차와 체계적인 정보시스템 자산관리를 통한 IT 운영 역량 강화
- 그룹 내 IT 거버넌스 강화
  (그룹 IT투자감리 등 계열사와 지주사 간 업무 절차 자동화)

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

계열사 독립적 운영을 위한 Multi Tenancy 적용

- 계열사 별 인사정보/구성정보 기반 독립적 ITSM 운영환경 제공
- 계열사 별 관리자 권한 제공을 통해 권한/메뉴 제어

계열사 운영 데이터 통합 관리

- 주요 프로세스 별 실시간 처리현황 제공
- 그룹 계열사 개별/통합별 실시간 처리현황/추이정보 제공

그룹 내 IT 거버넌스 강화

- 그룹 표준의 프로세스 체계에 따라 계열사들의 절차 준수와 데이터 통합
- 그룹 IT투자감리 등 계열사와 지주사 간 업무 절차 자동화와 IT기획, 투자, 성과관리 절차의 연계 관리 강화

SR요청의 창구단일화/절차개선 관리

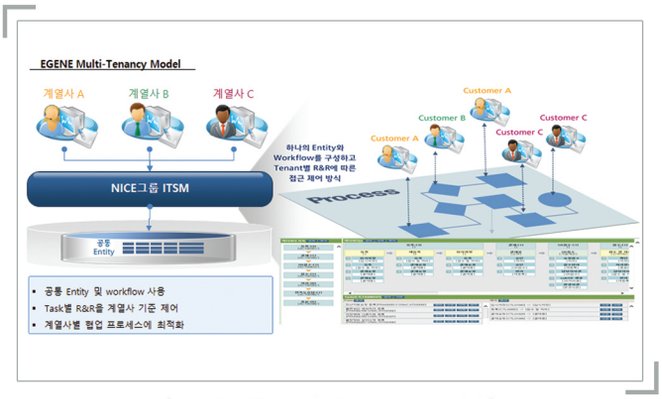
- IT관련 문의/신청 등의 서비스 요청 창구 단일화를 통한 사용자 편의성 향상
- ITSM을 통한 빠르고, 쉬운 서비스 요청 및 처리되는 요청의 처리상태정보 제공

NICE 그룹 구성정보(CI)/카탈로그정보 분류체계 재정립

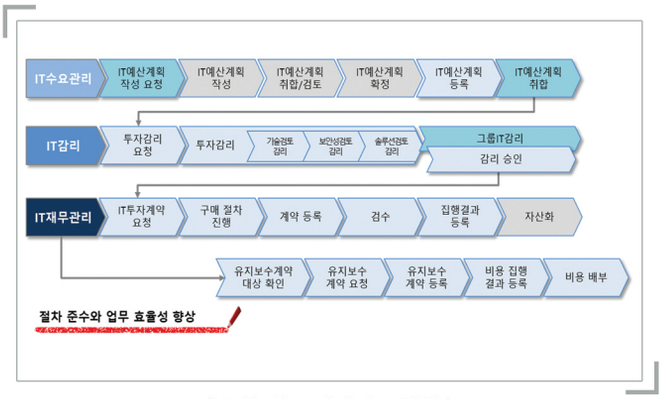
- 통합된 정보시스템 관리를 위한 CI 분류체계 통일과 관리절차 표준화
- 계열사별 개별 관리하던 구성정보/카탈로그정보의 통합을 통해 현행화된 정보의 실시간 제공

표준 변경 Flow 및 계열사 간소화 적용

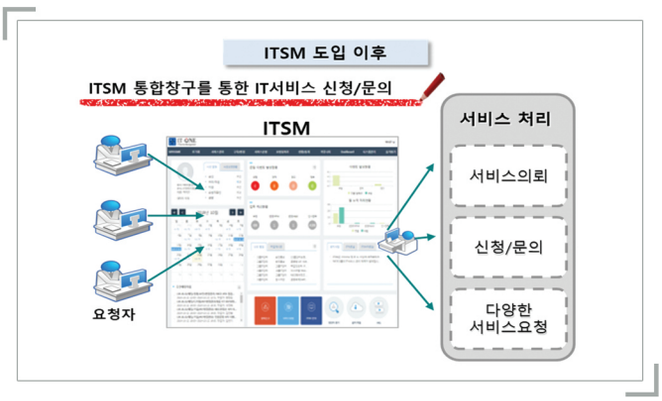
- App변경: 다양하게 운영되던 App 변경관리절차의 표준화 구현 및 계열사별 사용가능 한 Flow 옵션화
- Infra변경: ITSM 내 현행화된 구성정보에 기반한 인프라 변경관리 절차 구현



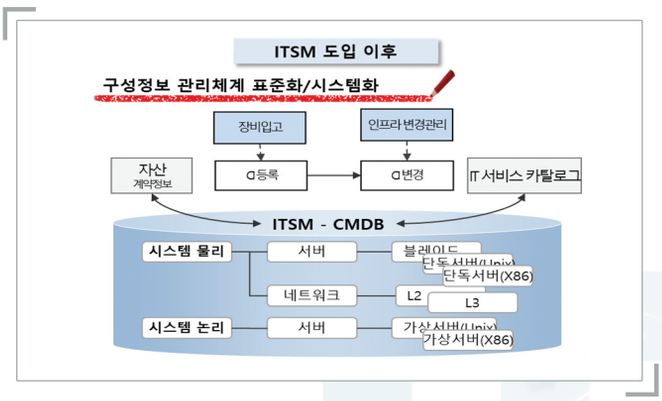
[E-GENE™ Multi-Tenancy Model]



[그룹 내 IT 거버넌스 강화]



[SR요청의 창구단일화/절차개선 관리]



[NICE 그룹 구성정보(CI)/카탈로그정보 분류체계 재정립]

STEG