SUCCESS STORY

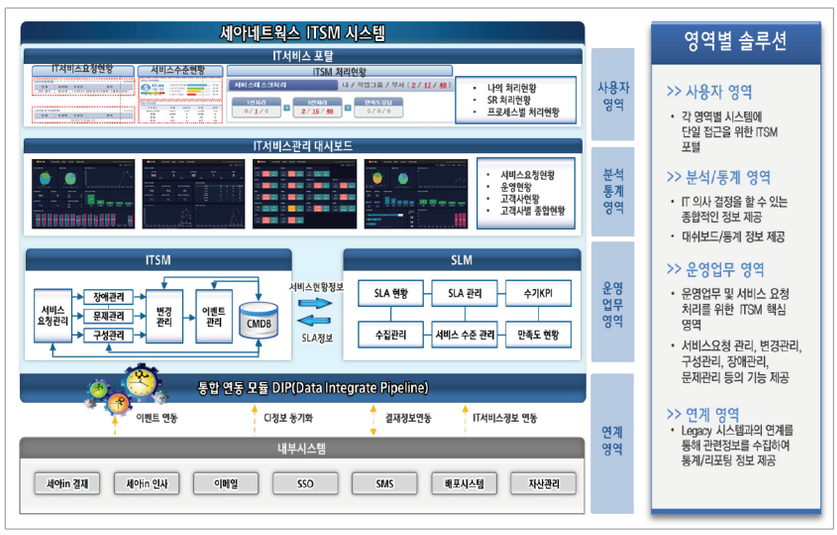
(주)에스티이지

SeAH
ITSM 시스템 구축

I 개요

세아네트웍스는 정보화 시스템 관련 업무의 효율적인 운영 관리 및 계획 수립을 위한 IT서비스관리 시스템 구축하고, IT 서비스 품질 및 생산성의 객관적 측정을 위한 환경 개선 필요함에 따라 ITSM 시스템 구축하여 IT서비스 품질 향상 기반 및 IT 서비스 경쟁력을 확보하였다.

I 시스템 구성도



구축 개요

목표

- IT 서비스 표준 프로세스 모델(ITIL)을 기반으로 한 ITSM 프레임워크 정립
- Workflow 엔진 기반의 검증된 솔루션으로 전체 IT 서비스 통합 관리 시스템 구축
- 프로세스 중심의 서비스 인력 운영 및 분석
- IT 서비스 성과 측정 및 적시적인 SLA 평가 기반 마련
- 지식 축적과 활용을 통한 지식 기반 운영 체계 마련
- IT 외부 규제 대응력 및 시스템의 유연한 미래 지향적 확장성 확보

주요과제

- ITSM 체계 정립
- 개발 절차 및 방법론 정비
- 어플리케이션 개발표준 수립

구축기간

- 2019.09.16 ~ 2020.02.28 (안정화 1개월 포함)

적용 솔루션

- E-GENE™ ITSM Mgmt V5.4 Concurrent Edition SW
- E-GENE™ SLM Mgmt V5.4 Concurrent Edition SW
- E-GENE™ SSD Mgmt V5.4 Concurrent Edition SW

기대효과

- 표준화되고 일관된 관리 체계의 확보
- 시스템에 기반한 자동화된 업무 환경 구축
- 데이터에 기반한 관리환경 구축
- IT 거버넌스 체계 수립

STEG

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

IT서비스 표준 프로세스 모델(ITIL) 기반으로 한 ITSM구축

- Workflow 엔진 기반의 검증된 EGENE 솔루션을 이용한 ITSM 구축
- 외감법 대응 SR 및 변경관리 프로세스 체계 수립

IT 서비스 성과 측정 및 적시적인 SLA 평기 기반 마련

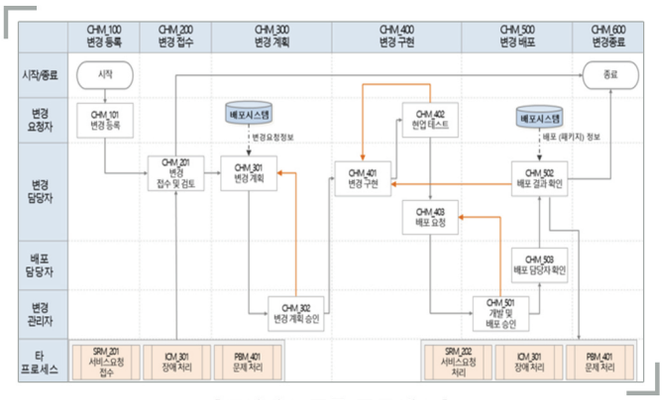
- EGENE SLM 솔루션을 이용한 12개 지표 구현
- EGENE SSD 솔루션을 이용한 4가지 종합현황 대시보드 및 보고서 구현

지식 축적과 활용을 통한 지식 기반 운영 체계 마련

- 지식관리를 이용한 지식기반의 프로세스 운영 체계 정립

ITS포탈 구축

- 사용자 권한별 업무 컨텐츠 및 메뉴 구성
- SR 처리현황, 나의 처리현황, 미결재 목록, 나의/부서 처리목록, 프로세스별 처리현황, 오늘의 작업 목록 제공



[IT서비스 표준 프로세스]

[서비스 수준관리]

[서비스 수준관리]

[IT서비스포탈]

STEG