

SUCCESS STORY

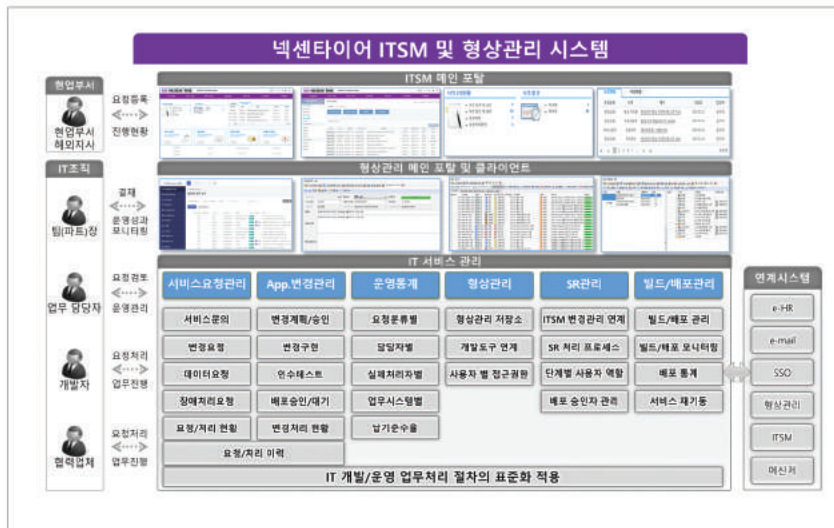
(주)에스티이지

NEXEN NEXEN TIRE ITSM 및 형상관리 시스템 구축

I 개요

넥센타이어는 내부회계 관리제도 감사 대응을 위해 전반적인 IT 서비스 관리 체계정비 필요성에 따라, 효율적이고 안정적인 IT 서비스 품질 향상을 위해 ITSM 및 형상관리 솔루션을 도입하여, IT 서비스 관리 시스템화 및 프로그램 변경/배포 이력관리를 통해 내부회계 감사 요구사항 충족과 IT 업무 효율성 및 편의성을 확보 하였다.

I 시스템 구성도



구축 개요

목표

- 내부회계 관리제도 강화에 따른 감사대응과 내부 사용자들의 IT 서비스 품질향상을 위한 시스템 구축.

주요과제

- IT 서비스관리 프로세스 선진화
- IT 서비스 품질 수준 제고
- 프로그램 변경 승인 프로세스 재정립
- 회계감사 대상 시스템에 대한 형상관리 적용

구축기간

- 2019.11.06 ~ 2020.02.29 (안정화 1개월 포함)

적용 솔루션

- E-GENE™ ITSM Lightning V5.2 Manager SW
- E-GENE™ Service Request Mgmt SW
- E-GENE™ Change Mgmt SW
- E-GENE™ Statistics Mgmt SW

기대효과

- 체계적인 프로그램 변경 프로세스 재정립 및 관리를 통해 내부회계 감사 요구사항 충족
- 내부 사용자들에게 IT 서비스 요청 및 변경요청의 프로세스 표준화를 통해 서비스 품질향상
- 요청사항부터 변경 자원에 대한 형상/배포까지 이력관리를 통한 추적성 확보

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

ITSM 시스템 구축

- ITSM 포탈을 통해 사용자들에게 단일접점을 제공하여 손쉬운 서비스요청 및 요청현황/나의 할일 제공
- 서비스요청의 사전 정의 된 요청분류별 워크플로우 및 담당자 자동 할당, 통보(알림) 구현
- 서비스요청관리 및 변경관리 프로세스가 연계 되어 프로세스간 상세조회
- 변경관리 프로세스와 형상관리 솔루션 연계를 통해 프로그램 변경/배포 이력관리 추적성 및 접근 편의성 제공
- 프로세스 별 요청 및 처리 내역의 체계적 집계를 통한 객관적인 운영통계 자료 제공

형상관리 시스템 구축

- 회계감사 대상 시스템의 기존 형상관리 방안을 파악, 신규 형상관리로 통합 관리 수행
- ITSM과 연계하여 Application 변경관리 프로세스 적용, 요청사항부터 형상/배포까지 관리
- 프로세스 기반의 형상관리와 자동화 배포 구현
- 담당자의 확인과 승인자의 승인을 통한 변경관리 및 배포관리를 수행하고 이에 대한 추적성 확보
- 형상관리 대상 시스템에 대한 빌드/배포에 대한 결과 모니터링 및 빌드 별 로그 수집



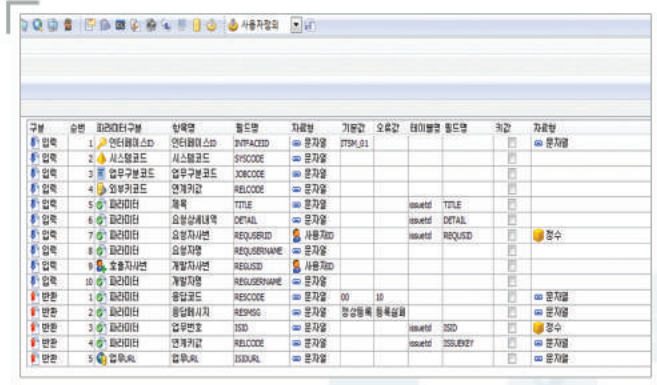
[IT 포탈]



[서비스요청]



[변경관리 및 형상진행내역]



[형상관리]