

SUCCESS STORY

(주)에스티이지

***b KB 국민은행**

The-K 프로젝트 ITSM 구축

I 개요

KB국민은행은 차세대 프로젝트의 ITIL v3 기반 비즈니스 관점의 IT서비스 관리체계를 구축하고, CMDB구조 개선을 바탕으로 어플리케이션과 인프라 간 연계성 강화를 통해 모니터링 대상 시스템 연계 체계 기반을 개선함으로써 고객 서비스 품질개선 및 업무 효율성을 향상시키고, IT서비스에 대한 국제표준 인증(SO20000) 기반을 정립하였다.

I 시스템 구성도



구축 개요

목표

- 어플리케이션과 인프라 간 연계성 강화를 통해 모니터링 대상 시스템 연계 체계 기반을 개선함으로써 고객 서비스 품질개선 및 업무 효율성 향상

주요과제

- ITIL v3 기반 비즈니스 관점의 IT서비스 관리체계 구축
- CMDB구조 개선을 바탕으로 어플리케이션과 인프라 간 연계성 강화
- 모니터링 대상 시스템 연계 체계 기반을 개선
- 국제표준 인증(SO20000) 기반을 정립함

구축기간

- 2019.05.05 ~ 2020.04.17 (11.5개월)

적용 솔루션

- E-GENE™ Service Desk V5.2 Standard Edition SW
- E-GENE™ Incident Mgmt V5.2 Standard Edition SW
- E-GENE™ Problem Mgmt V5.2 Standard Edition SW
- E-GENE™ Change Mgmt for Infra V5.2 Standard Edition SW
- E-GENE™ Config Mgmt V5.2 Standard Edition SW
- E-GENE™ SLM Mgmt V5.2 Standard Edition SW
- E-GENE™ ITSM Portal V5.2 Standard Edition SW

기대효과

- 비즈니스 관점의 IT서비스관리체계 구축
- 모니터링 대상 시스템 연계 체계 기반 개선
- 어플리케이션과 인프라 간 연계성 강화를 위한 CMDB개선
- IT서비스에 대한 국제표준 인증(SO20000) 기반 정립

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

서비스요청 관리

- 서비스요청 유형 분류체계 재정립에 따른 사용자 접근성과 활용성을 향상시키고 인프라 변경 및 타 시스템 연계를 통한 일원화 된 서비스요청 관리기능 제공
- 접수그룹 자동 할당 및 프로세스 분기에 따른 서비스요청 처리 개선

이벤트/인시던트 관리

- 통합관제 시스템-이벤트-인시던트 간 연계를 통한 인시던트 관리의 자동화
- 인시던트 자동 할당을 통한 인시던트 발생 상황 전파 및 처리의 신속성 확보
- 수동 등록 인시던트의 통합관제 시스템 연계로 인시던트 누락 방지
- 유관 인시던트 연결 및 일괄처리 기능을 통한 사용자 편의성 확보

인프라변경 관리

- 표준화 되고 현행화 된 변경관리 프로세스의 정립으로 변경효율성 강화
- 변경처리에 대한 품질관리 개선으로 변경으로 인한 장애 발생 최소화 타 프로세스(예방점검 관리) 및 통합관제 시스템 연계로 이벤트 오작동 방지

예방점검 관리

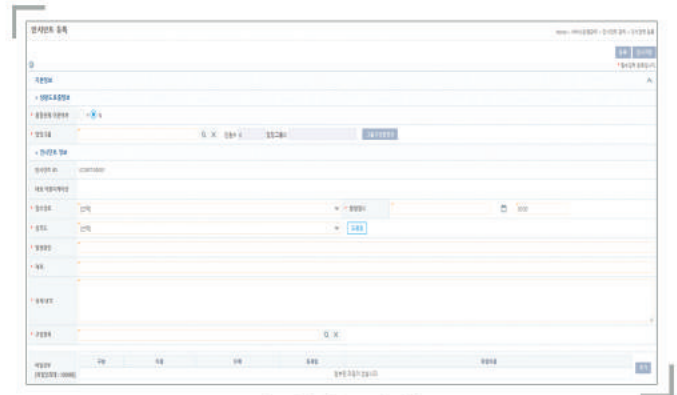
- 표준화 되고 현행화 된 예방점검 프로세스의 구현으로 예방점검 관리 효율성 강화
- 현행화 된 구성정보 활용으로 사용자 편의성 증대
- 타 프로세스(변경 관리) 및 통합관제 시스템 연계로 이벤트 오작동 방지

구성 관리

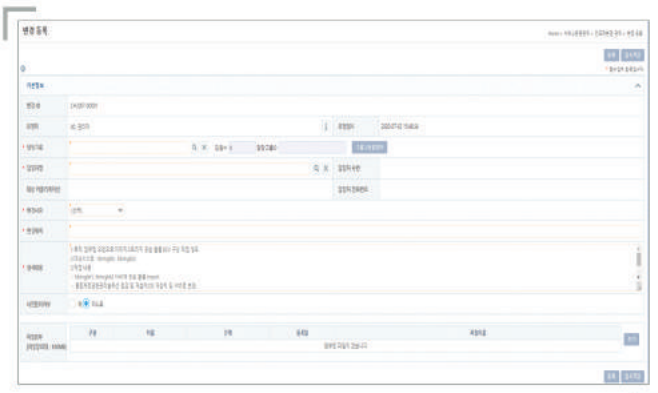
- 구성항목 분류체계 재정립으로 신뢰성 있는 구성정보 제공
- 각종 모니터링 툴과의 연계를 통한 구성항목 현행화 기능 구현으로 구성정보 정합성 유지



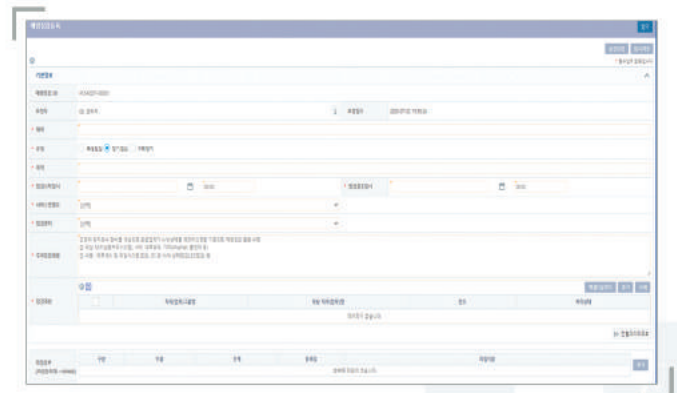
[서비스요청 관리]



[인시던트 관리]



[인프라변경 관리]



[예방점검 관리]