

E-GENE™ Servicedesk for ITSM 2.5는 사용자요청통합관리 소프트웨어로 고객 관점으로 IT운영관리 프로세스를 전환할 수 있도록 지원하는 웹 기반 소프트웨어입니다. 기업에게는 전산조직 내부의 프로세스와 고객 서비스요청을 효과적으로 통합할 수 있는 기반을 제공하며, 고객에게는 요청 서비스가 적합하게 처리되고 있는지 수시로 모니터링할 수 있는 수단을 제공하여 궁극적으로 고객 만족도 증진에 기여합니다.

고객 요청 프로세스와 IT 프로세스의 조화



많은 기업들이 고객의 서비스요청을 내부 IT 업무 프로세스와 효율적으로 통합 관리할 수 있는 방안을 모색해 왔습니다. 서비스요청과 내부 IT업무 프로세스가 유기적으로 통합되어야 여러 부서에서 분산되어 수행되는 개별 IT 운영 프로세스를 사용자 관점의 통합된 표준 ITL 프로세스로 전환하는 것이 가능하기 때문입니다.

E-GENE™ Servicedesk for ITSM 2.5 는 내장된 서비스 요청 유형별 템플릿을 활용하여 기업이 효과적으로 통합된 서비스요청관리 시스템을 구축할 수 있도록 합니다. 이는 표준화 이전에 존재하던 다양한 서비스 요청을 단일화된 ITSM 표준 프로세스 기반으로 단기간에 재구축할 수 있는 기반을 제공합니다.

또한 강력한 서비스요청 통합관리 기능은 FAQ기반의 K-DB, 타 프로세스로의 이관 등 서비스 요청의 등록, 접수, 처리, 완료의 각 단계 별로 최적화된 기능을 제공하며, 내부 관리를 위해 이미 구축되어 있는 ITSM 시스템의 장애관리, 문제관리, 변경관리 등의 프로세스와 연계하여 다양한 서비스요청을 최소의 인원으로 효과적으로 처리할 수 있는 강력한 지원 수단을 제공합니다.

기업들은 'Servicedesk for ITSM 2.5 가 제공하는 Event 통합관리 APT 를 통해 사용자들에 의해 인지된 서비스 요청과 모니터링 도구에 의해 감지된 Event의 통합관리를 통해 사용자 환경에서 발생하는 정보시스템의 위험을 초기 단계부터 효과적으로 대응할 수 있는 수단을 확보하게 됩니다.

사용자 요청과 Event 의 웹 기반 통합관리

서비스 요청관리의 투명성 제공

사용자는 E-GENE™ Helpdesk for ITSM 2.5를 통해 단일화된 웹 환경에서 사용자 요청을 등록하고, 자신이 등록한 서비스 요청의 진행상태를 수시로 조회할 수 있게 됩니다. 이는 사용자의 요청에 대한 IT부서의 지원 활동의 투명성을 제공하여, 고객에게 서비스 요청의 처리 현황에 대한 투명성을 제공하게 됩니다.

또한, 각 서비스 요청 처리 결과를 단문메시지(SMS), e-Mail 등을 사용해 사용자에게 자동 통보할 수 있으며, 서비스 요청 처리 성과에 대한 서비스요청 건 별 만족도 평가 및 집계 업무를 효과적으로 실행할 수 있는 기반을 제공합니다.

IT성과 측정 및 서비스 수준관리 기반 확보

서비스요청 처리 이력의 축적 및 평가를 통해 IT조직의 성과를 객관적으로 측정할 수 있는 기반 데이터를 확보할 수 있을 뿐만 아니라, 지속적인 개선 활동을 전개할 수 있는 기반을 마련하게 됩니다.

E-GENE™ Helpdesk for ITSM 2.5은 정량적 기반의 IT 성과평가 및 서비스수준관리로의 이행을 위한 기반 구축에 활용될 수 있습니다.

서비스 요청 및 이에 따른 IT활동 성과를 계량화하여 측정하고 개선할 수 있도록 하여 궁극적으로 계량 데이터 기반의 IT 성과관리 체계 구축에 기여합니다.

조직의 서비스요청 업무 실행 성과는 시스템에서 제공되는 서비스요청 유형/요청조직/상담원 별 처리 실적 등 기본적인 통계 이외에 추가 필요한 양식의 보고서로 손쉽게 생성할 수 있습니다.

또한 일간/주간/월간/분기별 서비스요청 처리 내역 통계가 조회 가능하며, 보고서를 PDF나 Excel파일로 변환출력을 지원 합니다.

다양한 관점의 통계 및 리포트 제공

주요기능 Major Functions

- ▶ 서비스요청 관리
 - 서비스요청 등록 및 접수
 - 서비스요청 처리
 - 2/3선 담당자 이관
 - 서비스요청 종료
- ▶ Activity Diagram 관리
 - 요청처리 단계 및 결과 조회
- ▶ 서비스요청 이력 조회
- ▶ 서비스요청 만족도 관리
- ▶ FAQ 기반 K-DB
- ▶ 통계 및 보고서(Excel, PDF 등)
- ▶ ITSM 시스템 연계/이관 기능
 - 상담 소프트웨어 연계 API
 - 자동 티켓 등록 API
 - 장애/문제/변경/릴리스 프로세스 이관
 - 처리 결과 통보(e-Mail, SMS 연계)
- ▶ 시스템관리
- ▶ 코드 관리, 사용자 및 권한 관리

약도 Contact Us



제품사양 Specification

- ▶ Java VM 5.0 이상
- ▶ Oracle 10G, MS-SQL 2003 이상
- ▶ Apache Web Server 1.3.9 이상
- ▶ Tomcat / Jeus / Weblogic / Websphere 지원
- ▶ IE 6.0 이상