

2

**INTEGRATED SERVICE REQUEST MANAGEMENT**

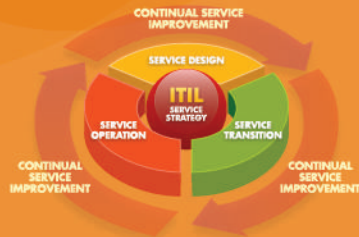
IT 서비스관리에서 가장 중요한 서비스요청의 기본유형을 템플릿으로 제공하여 IT 서비스 요청의 통합관리가 가능합니다.



1

**STANDARD ITSM PROCESS**

ITIL V3 요구사항을 충족하는 IT 운영관리 프로세스 표준 템플릿을 내장하고 있어 ITSM 체계적응에 소요되는 시간을 최소화 합니다.



3

**WORKFLOW BASED PROCESS CHANGE MANAGEMENT**

ITSM 전문가의 풍부한 경험이 살아있는 Workflow 엔진은 ITSM 프로세스 개선 및 확장 요구에 신속한 대응이 가능하도록 합니다.



4

**INFORMATION & KNOWLEDGE PRODUCTION**

IT서비스관리 업무수행을 통해 생성된 관리정보 및 업무지식을 효과적으로 생산하고 통제할 수 있는 기반을 제공합니다.



CUSTOMER VALUE

서비스기술의 살아있는 진화유전자



Service  
Technology  
Evolution  
Gene, Inc.

## 사용자 지원 및 IT운영 업무 효율화를 위한 최상의 해결책

날로 복잡해지는 서비스 개선요구와 정보시스템의 안정성 사이에서 적절한 균형을 유지하는 동시에 IT 서비스 품질의 획기적 개선 및 고객만족도 제고 활동을 지속적으로 수행해 나가는 것은 매우 어려운 일입니다.

그러나, IT 서비스 Best Practice 인 ITIL V3에 근거한 프로세스와 ISO / IEC 20000 표준요건을 충족하는 (주)에스티이지의 E-GENE™ Service Management 솔루션을 통한 표준 프로세스의 내재화를 통해 이러한 성과가 가능하게 되는 기적같은 사실을 체험하게 될 것입니다.

## ITSM 고도화를 위한 명쾌한 해답을 제공합니다

ITSM 시스템 도입 기업들이 고도화 요구에 직면하게 되는 가장 큰 이유는 기 도입 ITSM 시스템이 Best Practice만을 담고있을 뿐 환경변화에 유연하게 대응하지 못한다는 데 있습니다.

국내 최고 전문가의 지식과 경험, 일반 비즈니스 업무를 담아낼 정도로 뛰어난 환경적응성, 사용자 친화적인 직관적 시스템 UI를 자랑하는 E-GENE™ Service Management 솔루션은 이러한 어려움을 효과적으로 극복할 수 있는 수단을 제공합니다.

"The Best in Service Support Management Enterprise Solution"



### Three Value Framework

- IT SERVICE REQUEST PORTAL**
  - 사용자 서비스 요청의 다양한 유형을 정형화 (Service Request Catalog)
  - 웹 포털 기반의 사용자 지원 단일채널(SPOC) 확보
  - 사용자 친화적인 직관적 인터페이스
- WORKFLOW BASED PROCESS MANAGEMENT**
  - 도입 시 국제표준 기반의 최적화된 IT Process 적용
  - 사용자 관점으로 IT 내부 운영관리 프로세스의 재정비
  - IT 관리 프로세스 및 시스템 변경요구의 폐쇄 반영
- INTEGRATED SERVICE CMDB**
  - 정보시스템 구성정보의 체계화된 관리 UI 제공
  - 타 시스템 자산정보와의 일관성 유지

### Pre-embedded ITIL v3 Process

- 서비스 지원 영역에 대한 IT 서비스관리 Best Practice인 ITIL v3와 동 분야 국제 표준인 ISO/IEC 20000 요구사항을 충족하는 범용적인 표준 프로세스 템플릿 내장
- 적응성높은 100% 웹 기반의 Form Designer와 유연성이 뛰어난 Workflow를 활용한 프로세스 변경에 대한 빠른 반영이 가능

### Align with ITIL v3, COBIT, ISO/IEC 20000 Etc

- ITIL v3, COBIT, ISO/IEC 20000 등 Best Practice로의 고도화 가능
- IT 서비스 운영 라이프사이클인 PDCA(Plan, Do, Check, Act) Activity 가능



## Event Management

SMS, NMS, EMS, APM 등의 이벤트감지 Tool 과 연계한 Event처리

- Event 등록
- 담당자 할당 및 자동통지
- Incident 등 타 프로세스 이관
- Event 처리결과 기록

## Incident Management

등록된 Incident 에 대한 기민한 대응 및 처리를 통한 SLA 준수

- Incident 등록
- 초기 대응 및 상황전파
- 담당자 할당 및 처리
- 진단 및 조치
- 조치결과 입력
- 장애등급 확정
- 문제관리 이관

## Change Management

표준변경모델에 의한 변경 통제로 변경에 기인한 다운타임을 감소

- RFC 등록
- 영향도 분석 및 변경유형 판단
- 변경계획 등록
- 변경승인 및 CAB 등록
- 작업지시 (Work Order) 관리
- 테스트 결과 등록
- 사후 변경 평가

## IT Operations Mgmt.

IT 운영 유지관리와 관련한 기본 활동 관리 및 보고 활동

- 예방정비
- 정기점검
- 일간 보고서 등록 및 검토
- 주간 보고서 등록 및 검토
- 월간 보고서 등록 및 검토



## Request Fulfillment

사용자로부터 접수된 서비스요청의 효율적인 접수 및 처리지원

- Pre-defined Service Request Catalog 제공
- Request 등록
- 요청 승인 자체 결재 모듈
- 처리 담당자 할당 및 이관
- 처리 결과 기록관리
- 요청서 작성을 위한 HTML Editor 제공



## Problem Management

Incident 의 근본원인 식별 및 조치를 통해 Incident 의 재발을 방지하고 Proactive 서비스를 제공할.

- Problem 등록
- 해결 우선순위 판단
- 근본 원인 및 솔루션 탐색
- 임시 해결책/솔루션 등록
- 변경관리 이관 및 사후관리
- Incident Ticket 연계

CHANGE SCHEDULE

## Release & Deployment

운영환경으로 유입되는 릴리스에 대한 효과적인 처리와 App 배포 요청에 대한 통제

- 릴리스 요청
- 릴리스 계획
- 릴리스 승인
- 작업결과 판단 및 등록
- 처리결과 변경이관

## Configuration Mgmt.

변경관리 및 릴리스관리와 연계 정확한 CMDB 구성정보의 유지관리

- CI 정보 등록
- CI 정보 조회
- 변경 Ticket 연계 CMDB 관리
- 구성감사 결과 등록
- CMDB 현행화

## 기대효과

EXPECTED EFFECT



### Operation Process Standardization

- IML v2 및 v3 프로세스 기본 요구사항을 반영한 Embedded Process 제공
- 각 조직에 적합한 표준 운영 프로세스가 정의된 경우 설계된 프로세스를 시스템에 그대로 반영 가능
- 프로세스의 업무(Task) 흐름을 직관적으로 이해할 수 있으며, 현재의 처리 상태를 확인 가능



### Cost-Efficient Implementation

- 웹 기반의 Form Designer 를 통한 효율적인 프로세스 개발 및 적용
- 100% Web 기반의 사용자/운영자/관리자 화면 UI로 사용자의 편의성 극대화
- Best Practice 적용 사례로부터 획득한 프로세스 별 기본 Activity와 필드속성, 코드 정의 활용 가능
- 소규모부터 대규모까지 다양한 사이트에 합리적인 가격으로 적용 가능



### Flexible & Easy Extension

- IML v3에서 강조된 서비스관리 프로세스에 대한 지속적인 서비스 개선(CSI, Continual Service Improvement) 활동의 적용 용이
- 프로세스 개선 요청사항의 WYSIWYG 방식의 손쉬운 변경 및 반영으로 효율적인 프로세스 변화관리 지원
- 표준 API를 지원 3rd Party 솔루션과의 안정적인 통합을 지원하며, 서비스수준관리 등 Service Delivery 프로세스로의 확장 용이

## 서비스 요청 포탈

- 게시판 기능을 활용한 서비스 안내 및 User Self-Help Service
- 단일화된 사용자 요청 등록 및 접수관리



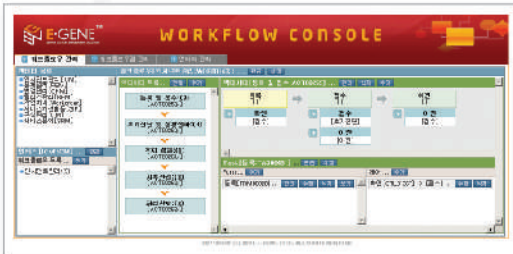
## Workflow Map 기능

- 단계별 업무 처리 현황을 직관적으로 보여주는 Web UI 제공
- 프로세스 관리 콘솔에 정의된 Activity 흐름에 따른 자동생성



## 프로세스 관리 콘솔

- MTL v3 요구사항을 충족하는 IT운영관리 프로세스 템플릿 제공
- WYSIWYG 기반 Form Designer 활용 손쉬운 Customizing



## Foundation Management

- 100% Web기반의 손쉬운 ITSM 시스템 관리자 화면제공
- 사용자/직업그룹/조직/권한관리, 메뉴관리 기능제공

## 다양한 관점의 서비스관리 통계 및 보고서

- 고객별/부서별/구성항목별 처리 현황 통계 및 서비스 제공
- 처리 현황 통계 및 보고서의 Excel 및 PDF 자동 변환 기능제공

## Timesheet (Manpower Management)

- 담당자 별 IT 운영관리 업무현황 기록 관리
- IT Governance 차원의 Manpower 관리기반 제공

## Knowledge Base 관리

- 다양한 IT 운영 지식 등록 및 관리
- Keyword 검색 기반의 지식검색 서비스 제공

## Notification & System Interface

- 단문메시지, e-Mail, SMS, NMS, APM, DBM 솔루션 등 3rd Party 솔루션 연계를 위한 표준 API 및 관리 UI 제공



SYSTEM INTERFACE



NOTIFICATION

## RIA(Rich Internet Application) 기반 Flash Dashboard

- Flash 기반의 동적 대시보드 생성 및 관리기능
- 뛰어난 생산성 및 재사용성 보장



## 소프트웨어 요구사항

- Java VM 5.0 이상
- DB : Oracle, Tibero, MSSQL
- Apache Web Server 1.3.9 이상
- WAS : Tomcat, Jeus, Weblogic, Websphere
- IE 7.0 이상