

SUCCESS STORY

(주)에스티이지

하나손해보험 ITSM 구축

I 개요

2020년 6월 더케이 손해보험은 하나금융계열사에 편입되면서 하나손해보험으로 사명을 변경하고, 2021년도부터 시작된 차세대 신보험업무시스템 도입 사업의 일환으로 ITSM구축 사업이 진행되었다.

기존 In-House로 개발하여 사용중이던 IT업무지원관리시스템의 텍스트 중심의 요청 처리와 배포/개발 소스의 버전 차이 발생을 차단하고, 결함을 최소화할 수 있도록 전산처리외로 프로세스를 개선하고, 장애/문제/인프라변경/구성관리/IT 기획관리/프로젝트관리/서비스수준관리 등의 영역에 표준 프로세스 및 타사 Best Practice 사례를 적용하여 기존 프로세스의 개선 및 시스템화하여 사용자의 업무효율과 편의성을 제고하고, 데이터에 기반한 관리환경을 구축하였다. 이를 통해 표준화되고, 일관된 관리 체계를 확보함과 동시에 IT업무 개선의 기반이 제공되었다.

I 시스템 구성도



구축 개요

목표

- ITSM 선진모델과 표준 프로세스 및 타사 BP사례를 적용하여 IT부문 업무 효율성 제고

주요과제

- 전산처리외로/프로그램변경 프로세스 개선
- 서비스요청의 텍스트 중심 업무 처리 문화 개선
- 표준 프로세스 및 타사 BP 사례 적용

구축기간

- 2021.7.26 ~ 2022.4.15 (9개월)

적용 솔루션

- E-GENE™ IT Service Desk V6.0 Standard Edition SW
- E-GENE™ Incident Mgmt V6.0 Standard Edition SW
- E-GENE™ Problem Mgmt V6.0 Standard Edition SW
- E-GENE™ Change Mgmt V6.0 Standard Edition SW
- E-GENE™ IT Budget & Business Mgmt V6.0 Standard Edition SW
- E-GENE™ PMS Mgmt V6.0 Standard Edition SW
- E-GENE™ Config Mgmt V6.0 Standard Edition SW
- E-GENE™ SLM V6.0 Standard Edition SW
- E-GENE™ ITSM Portal V6.0 Standard Edition SW

기대효과

- IT 서비스 제공 현황(자원, 의뢰 사항) 파악 용이
- 요구사항에 대한 IT반영 최적화(IT결함 최소화)
- IT서비스 제공 수준에 대한 적절한 평가 용이
- IT부서/협력SM/협업의 업무 개선 기반 제공

IF YOU DREAM BEST PERFORMANCE, STEG PROVIDE IT.

I 주요구축 및 구현내용

서비스요청, 서비스데스크

- 요청 분류의 세분화 및 재정의, 요청 양식의 상세화
- 요청 분류별 처리자/결재자 자동 지정

증적자료 관리

- OP업무일지, 보안관제보고서, 미디어반출/입, 외부요청처리에 대한 운영 업무 증적 자료 관리 프로세스

전산처리의뢰/어플리케이션 변경

- 변경단위 소스 배포(배포 소스와 개발 소스의 차이 발생 문제 차단), 결함 최소화(동료 검토, 파트장 확인 단계의 추가)
- 형상관리(Harvest)와 연계하여 프로세스 진행 및 통제, 형상관리와 연계된 소스 영향도 분석, 소스 표준 점검, 소스 취약점 점검 정보

장애/문제 관리

- 구성정보를 기반한 표준 프로세스를 준용하여 시스템화

구성관리/인프라변경관리

- 구성분류 체계의 재정립, 분류별 관리 속성 재정의
- 구성정보의 속성 변경을 위한 표준 인프라변경 프로세스 적용

IT기획/프로젝트 관리

- 타사 BP 사례를 적용하여 IT연간계획에서 IT사업의 추진을 거쳐 IT계약으로 진행되는 프로세스의 시스템화
- IT계약에 대한 집행 및 IT연간계획에 대한 전용 처리 프로세스 시스템화
- IT계약에서 이어지는 프로젝트에 대한 관리 기능 적용

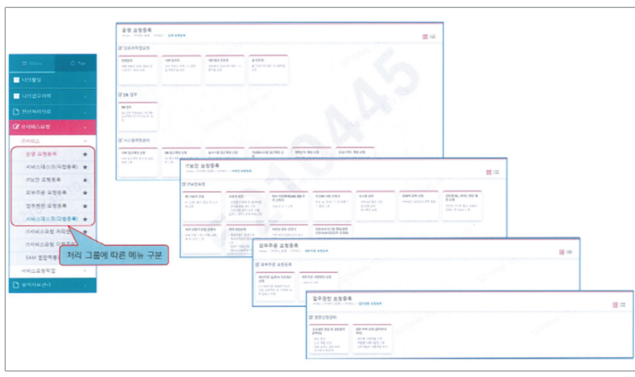
서비스 수준 관리시스템

- 서비스수준계약(SLA, Service Level Agreement)의 효과적인 통합관리와 모니터링
- 서비스 성과 데이터 수집 및 분석
- SLA평가 및 모니터링

ITSM 포털, 운영통계, 대시보드

- 공지사항, 서비스요청/전산처리의뢰/장애/문제 현황, 나의 할일/결재 등 IT서비스 종합 정보를 처리자 중심으로 일목요연하게 제공
- 각 프로세스 별 운영현황에 따른 다양한 통계 정보 제공
- IT서비스 운영현황 및 IT기획 현황 대시보드

서비스요청/서비스데스크



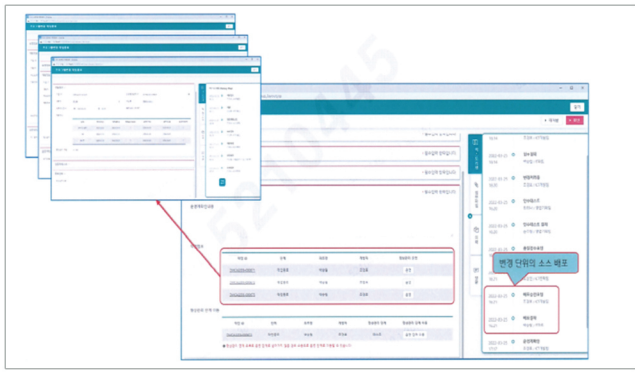
[요청분류의 세분화]

구성/인프라변경권리

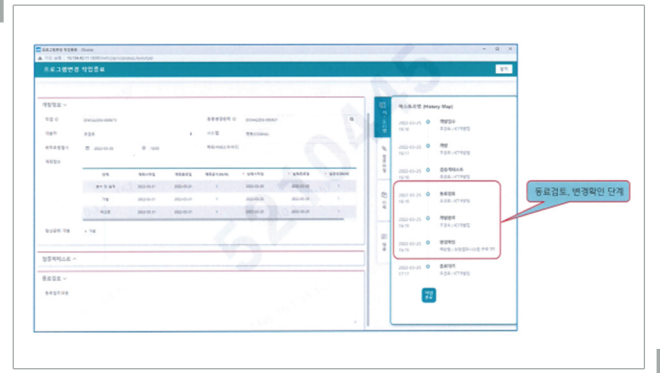


[구성분류 및 속성]

전산처리의미/어플리케이션변경권리

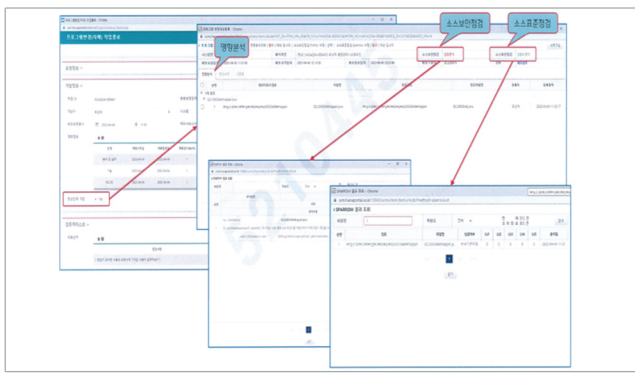


[변경단위 소스배포]

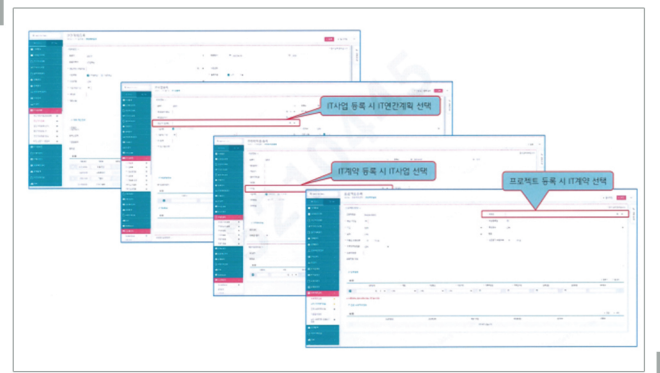


[동료검토, 변경확인 단계 추가]

IT기획/프로젝트 관리



[형상관리 연계]



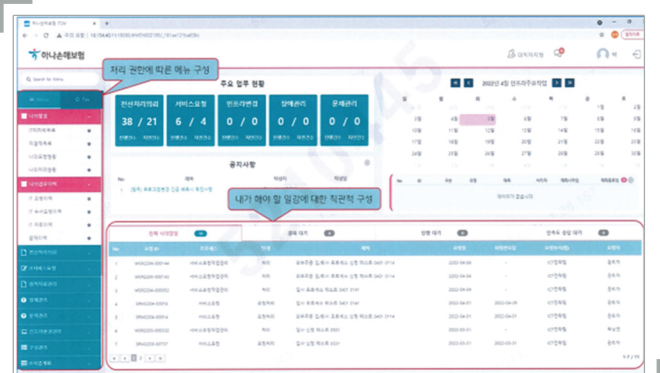
[IT기획/프로젝트 관리]

서비스수준 관리

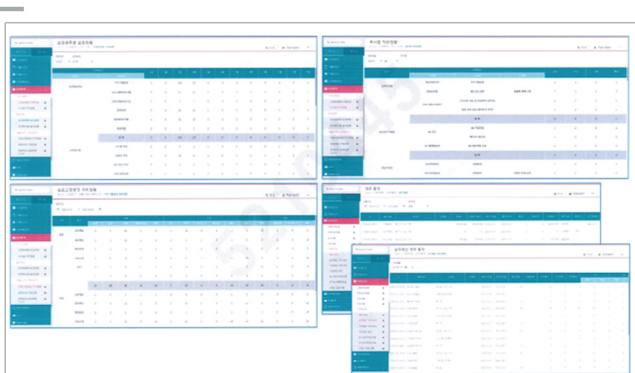


[서비스수준 관리]

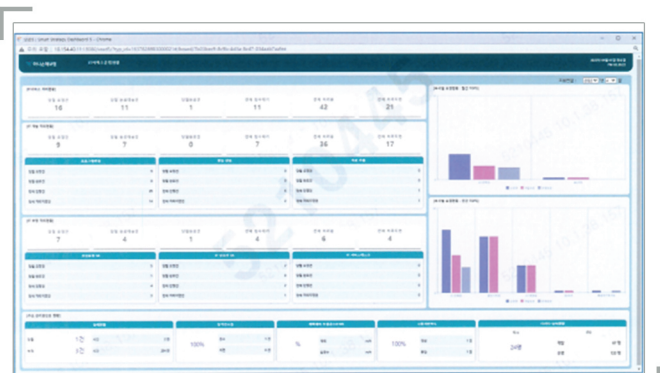
ITSM포털, 운영통계, 대시보드



[ITSM 포털]



[운영통계]



[대시보드]