

고객의 요구사항을 충족시킬 수 있는 IT서비스를 운영하기 위해, IT서비스 부서의 업무 프로세스를 자동화 및 통합하는 IT서비스 관리 제품입니다. Best Practice 기반의 ITIL 프로세스를 적용하여 서비스데스크를 통해 고객의 서비스요청에 대한 장애관리, 문제관리, 변경관리, 배포관리, 서비스 수준관리 등 일련의 과정에 대해 단일접점을 제공하고, 업무흐름의 통합 및 모니터링을 지원합니다.



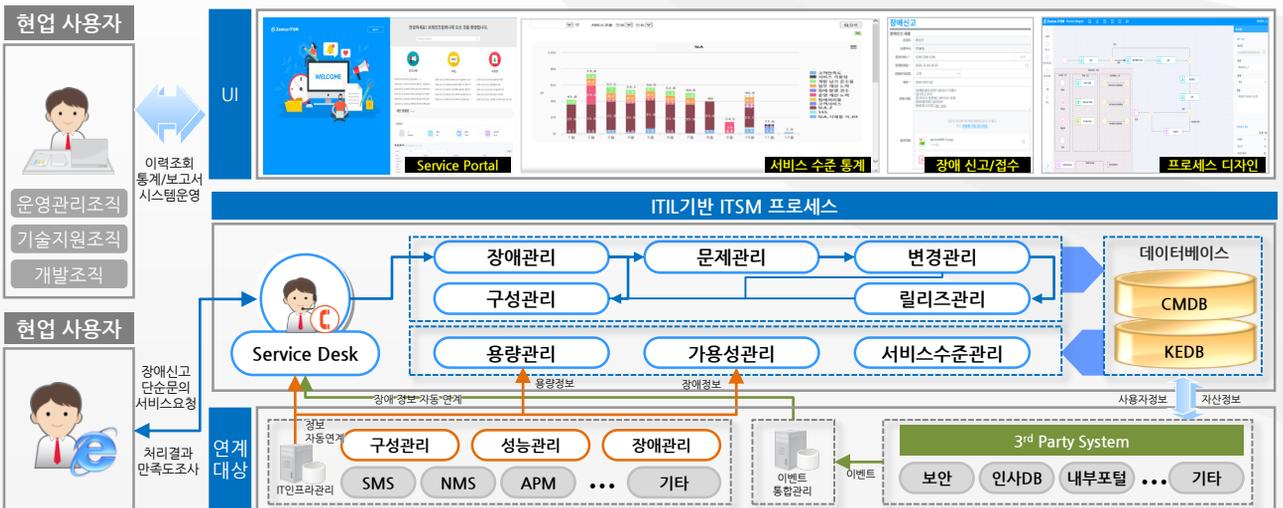
ITSM(IT Service Management system) v2.5

Zenius-ITSM은 ITIL 기반 Best Practice 기반의 IT서비스 관리를 위한 체계적인 관리 프로세스를 제공합니다. IT서비스 포털을 통해 서비스 채널을 통합 관리하고, BPM Engine 및 Form Designer를 통해 최적화된 관리 환경을 생성하고, 운영환경 변화에 손쉽게 대응하도록 합니다.

제품의 특징점

<p>직관적인 서비스 포탈 화면</p>  <p>ITSM 서비스 포탈 화면을 통해 서비스 처리 단계별 업무 현황, 개인업무 및 각종 통계 정보를 확인</p>	<p>손쉬운 프로세스 변경</p>  <p>BPM(Business Process Management) 도구를 이용하여, IT서비스 관리를 위한 고객만의 특화된 프로세스를 손쉽게 반영</p>	<p>편리한 문서 양식 수정</p>  <p>다양한 컴포넌트를 활용하여 고객 업무 특성에 맞는 문서양식을 편집하고 사용할 수 있도록 합니다.</p>
<p>자체 기술력 기반 CMDB</p>  <p>IT서비스를 구성하는 모든 아이템의 속성, 타입 등을 관리하고, 구성요소 간 연관성 설정 및 EMS와의 연계 지원</p>	<p>유연한 코드 관리</p>  <p>업무, 서비스, 문서양식, 사용자 등 서비스 종류 및 운영 환경 변화에 따라 손쉽게 추가/변경/삭제 지원</p>	<p>단계별 확장이 용이한 제품</p>  <p>서비스데스크, 장애관리, 문제관리, 변경관리, 배포관리 등 서비스 규모, 운영현황 및 예산에 맞게 시스템 구성</p>

시스템 구성도



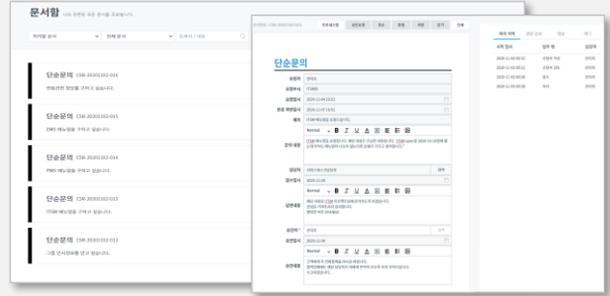
■ 제품 주요 기능

IT 서비스 포털 (IT Service Portal)



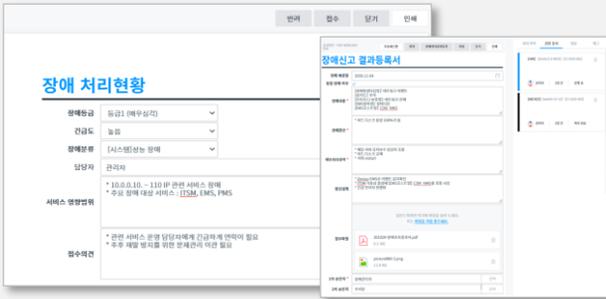
- 서비스 요청 전 유사사례 검색 및 가이드 지원
- 공지사항, FAQ, 자료실 등의 정보 관리
- 이용자 별 서비스 신청 현황 및 알림 기능 제공

서비스데스크 (Service desk)



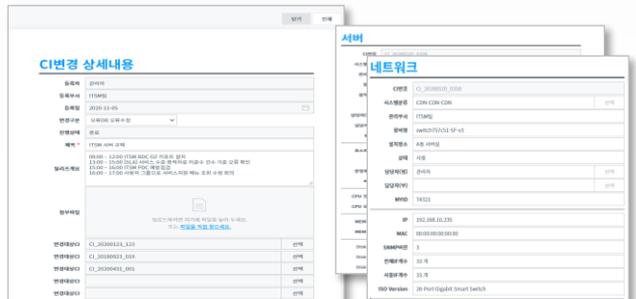
- 이용자의 서비스 문의/장애신고 등의 단일접수 창구
- 단일 접수 창구(SPoC)를 통한 중복 문의/접수 최소화
- 요청 완료 건에 대한 이용자 만족도 조사 및 통계 지원

장애관리 (Incident Management)



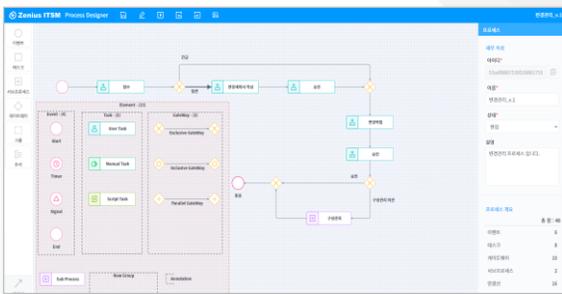
- 이관된 장애에 대한 접수, 분류, 처리 프로세스 제공
- 장애 등급, 긴급도, 영향도에 따른 장애 분류
- 장애 처리 계획 작성 및 결과 등록 / 상신 및 승인 기능

구성관리 (Configuration Management)



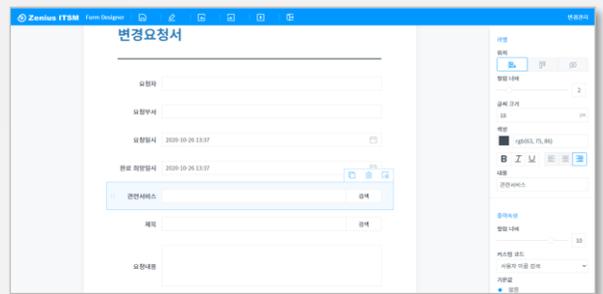
- IT서비스와 관련된 구성 요소에 대한 관리 기능 제공
- CI(구성요소)와 연관된 자산 매핑 및 CI간 연관 설정
- CI 변경요청서 접수 및 변경 수행 - CMDB 자동반영

프로세스 디자이너 (Process Designer)



- 업무 특성에 따라 관리 프로세스의 순쉬운 변경 지원
- Drag&Drop을 통한 자유로운 프로세스 구성
- 노드 간의 연관설정을 통한 프로세스 흐름 정의

폼 디자이너 (Form Designer)



- 업무 특성에 따른 신청 양식(장애 신고 등) 구성 및 편집
- 15개 이상의 양식 컴포넌트 제공 (텍스트박스, 일정 등)
- Drag&Drop기반 순쉬운 컴포넌트 추가 및 꾸미기 기능

■ 권장 사양

관리 서버 권장사양	CPU 8Core 이상	MEM 16GB 이상	SAS 600GB 이상
지원 운영체제 (OS)	Linux, Windows 운영체제 권장		
DBMS	PostgreSQL		