

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

직관적인 서비스 포털 화면



ITSM 서비스 포털 화면을 통해 서비스 처리 단계별 업무 현황, 개인업무 및 각종 통계 정보를 확인

순쉬운 프로세스 변경



BPM(Business Process Management) 도구를 이용하여, IT서비스 관리를 위한 고객만의 특화된 프로세스를 손쉽게 반영

편리한 문서 양식 수정



다양한 컴포넌트를 활용하여 고객 업무 특성에 맞는 문서양식을 편집하고 사용할 수 있도록 합니다.

자체 기술력 기반 CMDB



IT서비스를 구성하는 모든 아이템의 속성, 타입 등을 관리하고, 구성요소 간 연관성 설정 및 EMS와의 연계 지원

유연한 코드 관리



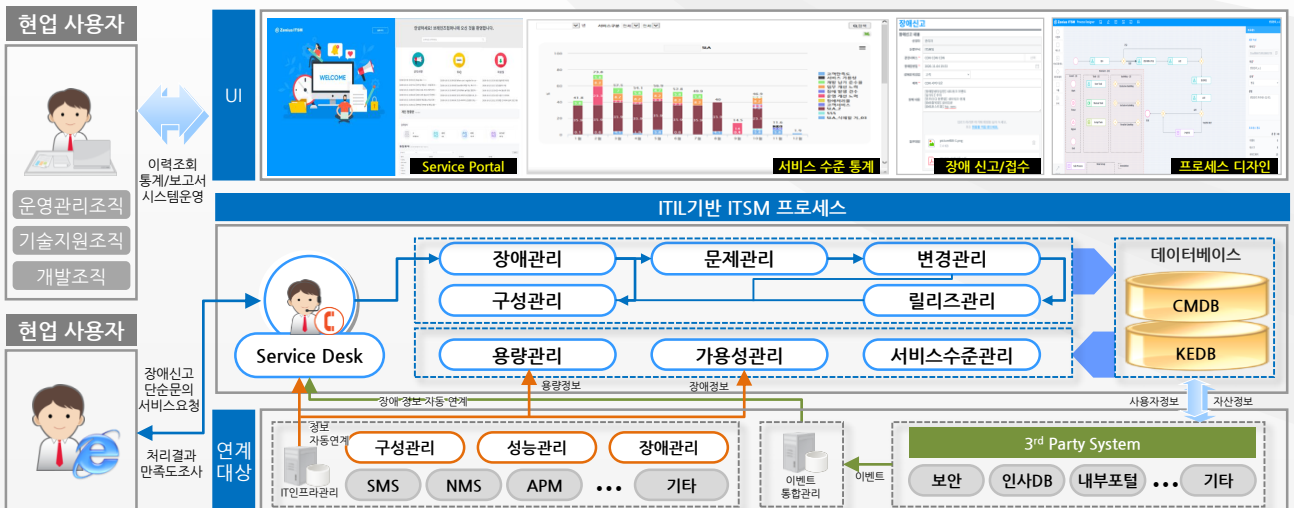
업무, 서비스, 문서양식, 사용자 등 서비스 종류 및 운영 환경 변화에 따라 손쉽게 추가/변경/삭제 지원

단계별 확장이 용이한 제품



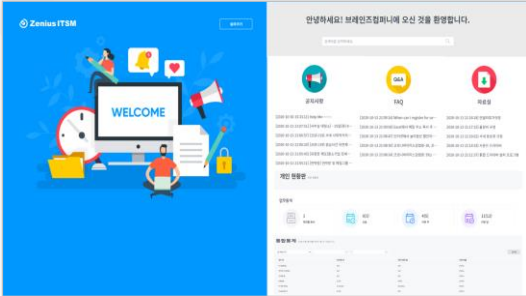
서비스데스크, 장애관리, 문제관리, 변경관리, 배포관리 등 서비스 규모, 운영현황 및 예산에 맞게 시스템 구성

시스템 구성도



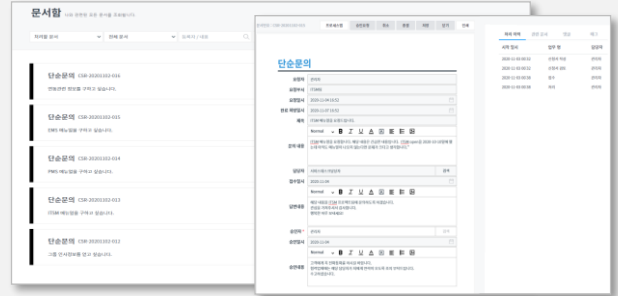
■ 제품 주요 기능

IT 서비스 포털 (IT Service Portal)



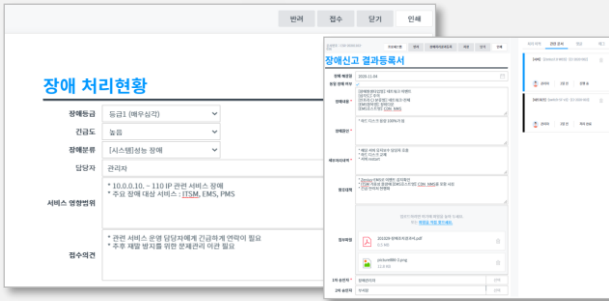
- 서비스 요청 전 유사사례 검색 및 가이드 지원
- 공지사항, FAQ, 자료실 등의 정보 관리
- 이용자 별 서비스 신청 현황 및 알림 기능 제공

서비스데스크 (Service desk)



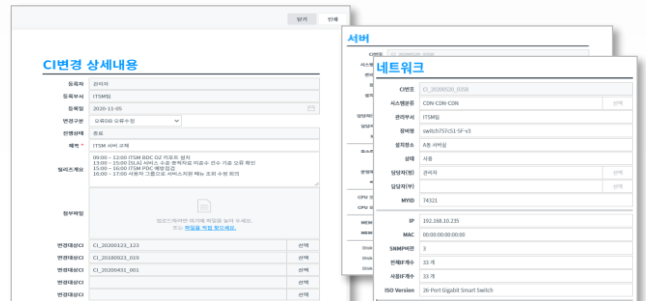
- 이용자의 서비스 문의/장애신고 등의 단일접수 창구
- 단일 접수 창구(SPoC)를 통한 중복 문의/접수 최소화
- 요청 완료 건에 대한 이용자 만족도 조사 및 통계 지원

장애관리 (Incident Management)



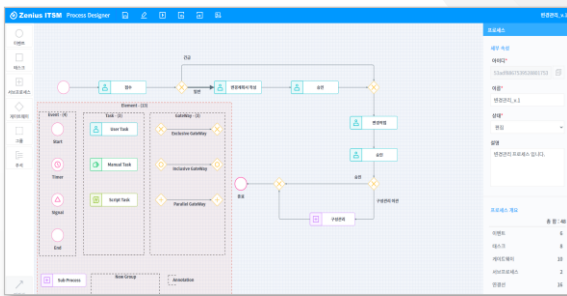
- 이관된 장애에 대한 접수, 분류, 처리 프로세스 제공
- 장애 등급, 긴급도, 영향도에 따른 장애 분류
- 장애 처리 계획 작성 및 결과 등록 / 상신 및 승인 기능

구성관리 (Configuration Management)



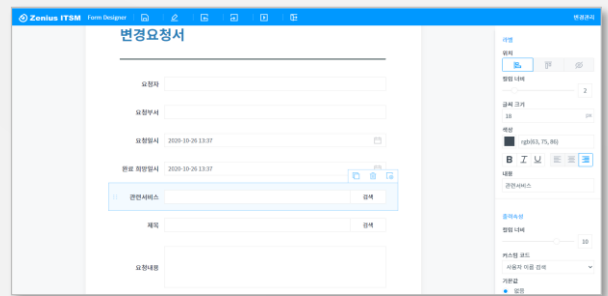
- IT서비스와 관련된 구성 요소에 대한 관리 기능 제공
- CI(구성요소)와 연관된 자산 매핑 및 CI간 연관 설정
- CI 변경요청서 접수 및 변경 수행 - CMDB 자동반영

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 손쉬운 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		