퀀텀웨이브
Quantum Wave

ITSM CSR 고도화 추진 과제

2018. 10 ITSM 운영

01. 개요

목 적	시스템 운영의 효율성과 편의성을 높여 **ITSM 사용자의 만족도 제고** 고객과 벤더가 상호 신뢰할 수 있는 데이터 품질 확보
현행 문제점 및 추진 방안	**현행 문제점** • 작업요청 내역을 등록하지 않음 - CSR입력 항목이 과다 - 장애발생에 따른 대처가 우선이고 사후 입력작업 누락 - 카톡, 메신저 등 외부 앱(BYOA)을 사용하여 시스템에 반영 누락 • 시스템 운영에 대한 전사적인 공감대 구성 필요 - 요청처리 작업이 업무에 도움이 되는 구조가 설계돼야 함. - 요청처리가 전사적 업무개선과 경영목표에 도움이 되는 프로세스 설계 필요 **추진 방안** • CSR 처리과정의 단순화 • CSR 입력작업 최소화 • CSR 챗봇을 통한 24시간 응대체계 마련 • IoT 접목을 통한 CSR 요청 자동화 • 중장기 경영목표에 부합하는 ITSM 효용성 강화방안 마련
추진 효과	**운영관리 성과 향상** CSR 입력 누락 최소화, 장애대응시간 감소, 사용자 만족도 제고, BYOA 지원 **IT운영의 가시성 확보** SLA 기반 마련(고객과 ITO 업체가 상호 인정하는 데이타품질), 신속한 의사결정 기반 제공 **서비스 품질 향상** CSR 자동화 수준 향상, 24시간 대응체계마련, 데이터 왜곡 최소화

© 2018 Quantum Wave

02. 현행 IT운영서비스 현황

현행 문제점

1) CSR 입력데이타에 대한 불신
- 요청처리 입력을 누락함
- 카톡이나 모바일 메신저, 전화 등을 통한 요청이 빈번이 발생
- 기타 이메일, 그룹웨어 등을 통한 신청 요청도 발생

2) 목표관리 / SLA 체계 마련 어려움
- 고객과 ITO 업체간 활동이력에 대한 공감대 구성 어려움
- 유지보수 계약 갱신시 비용에 대한 이견 발생
- 왜곡된 데이터 품질은 대시보드 지표에 대한 불신으로 이어짐

3) BYOA 사용 어려움
- 개인들에게 친숙한 프로그램 사용 불가
- 원격근무/재택근무/클라우드 환경에 대한 저항역할
- 업무 만족도를 저해
- 입력 누락 가속

4) 24시간 대응체계 부족
- 장애처리의 경우, 신속한 인지 및 장애전파 능력이 부족
- 보안사고의 위험성 조속한 제거 필요

5) 복잡한 결재 프로세스 및 관리 복잡도 증가
- 특정 요청의 경우, 신속한 전결처리 등을 통한 사용자 만족도 제고 필요
- 시스템 단순화를 통한 직관적 사용 편의성 제공 필요

CSR 챗봇을 통한 개선방안

챗봇을 통한 손쉬운 입력 대행

IoT 버튼을 활용한 입력작업 단순화

BYOA지원을 통한 사용자 편의성 제고

챗봇을 통한 고도화 서비스 제공

요청처리 레거시 통합, 자동화 처리수준 제고,
운영작업 대행처리 고도화

© 2018 Quantum Wave

03. 기대 효과 CSR 챗봇 프로젝트 추진에 따른 기대효과

운영관리 성과 향상

입력작업 단순화

- 화면 입력 대비 90% 이상 개선

장애대응시간 감소

- 장애 인지능력 개선 ; 입력시 바로 인지
- 필요시, 대응전결처리를 통한 챗봇이 대응할 수 있는 기반 마련
- 장애등급/보안등급에 따라 장애전파 자동화

IT TCO 절감

- CSR 처리에 따른 인건비 정감
- 장애처리 기회비용 절감

운영 효율성 증대

IT운영의 가시성 확보

CSR 데이터 신뢰성 제고

- 입력누락 최소화
- ITSM에 익숙치 않은 직원도 손쉽게 요청 신청
- 입력요청 건수에 대한 상호간 신뢰성 확보
- 평가지표 근거 자료를 활용

장애/사고 발생 시점과 입력시점 시간차 최소화

신속한 의사결정의 기반 제공

- 입력 데이터 신뢰는 대시보드 신뢰로 이어짐
- 데이터에 근거한 운영 개선점 도출

운영서비스의 지속적 개선

서비스 품질 향상

24시간 응대체계 마련

- 언제 어디서나 요청처리 가능 파악가능
- 누락 및 업무정체를 최소화
- 업무 서비스의 탄력성과 유연성 제고
- 장애 인지부터 대응에 대한 처리능력 제고

지능적 챗봇을 통한 업무 멘터링 가능

- 업무에 대한 이해도 지원
- 요청 단순화를 통한 요청시간 단축
- 불필요한 문서작업 지원

현업 만족도 상승

© 2018 Quantum Wave

04. 벤치마킹 사례 - B2E AI 적용 업무에 챗봇을 적용하여 IT 운영의 실질적인 효과를 높임

주간보고 자동접수

- 챗봇을 통한 주간보고 자동화
- 주간보고 통합 자동화

- 보고서 작성 및 상신 시간 감소
- 보고서 수집 및 통합작업 제거
- 사용자 만족도 제고

솔루션 기술지원 - 챗봇 탑재

- 솔루션 매뉴얼 챗봇DB구축
- 솔루션 문의 요청 1차 챗봇 대응

- 고객 응대수준 개선
- 즉각적 응대 가능
- 매뉴얼 효용성 제고

현업부서 응대 - 챗봇 도입

-업무나IT시스템관련문의를처리하는챗봇도입
-IT부서의업무방해를최소화하고본연의업무에집중할수있도록도입

- 서비스 접근 편의성 제고
- 24시간 업무멘토링 가능
- IT부서의 업무집중도 강화

업무 멘토링 챗봇 도입

챗봇을 통해 업무담당자의 업무 성과와 효율을 높이고 일정수준의 업무 품질을 유지하도록 지원

업무 효율 개선

불필요하거나 반복적인 작업을 제거하는 업무 영역, 업무복잡도를 제거하여 효용성을 높이기 위한 영역에 우선 도입하여 개선화됨

© 2018 Quantum Wave

05. 추진 전략 - 적용방향

CSR 입력작업 최소화를 통한 요청처리 누락을 방지하고 관련 데이터 품질 고도화

개선 작업 로드맵

CSR
CSR 챗봇

+

IoT 적용

요청 처리

ITSM

구축효과
홍보 및 제품화

그룹 수평전개

대외 제품판매

ITSM 고도화 개발방향

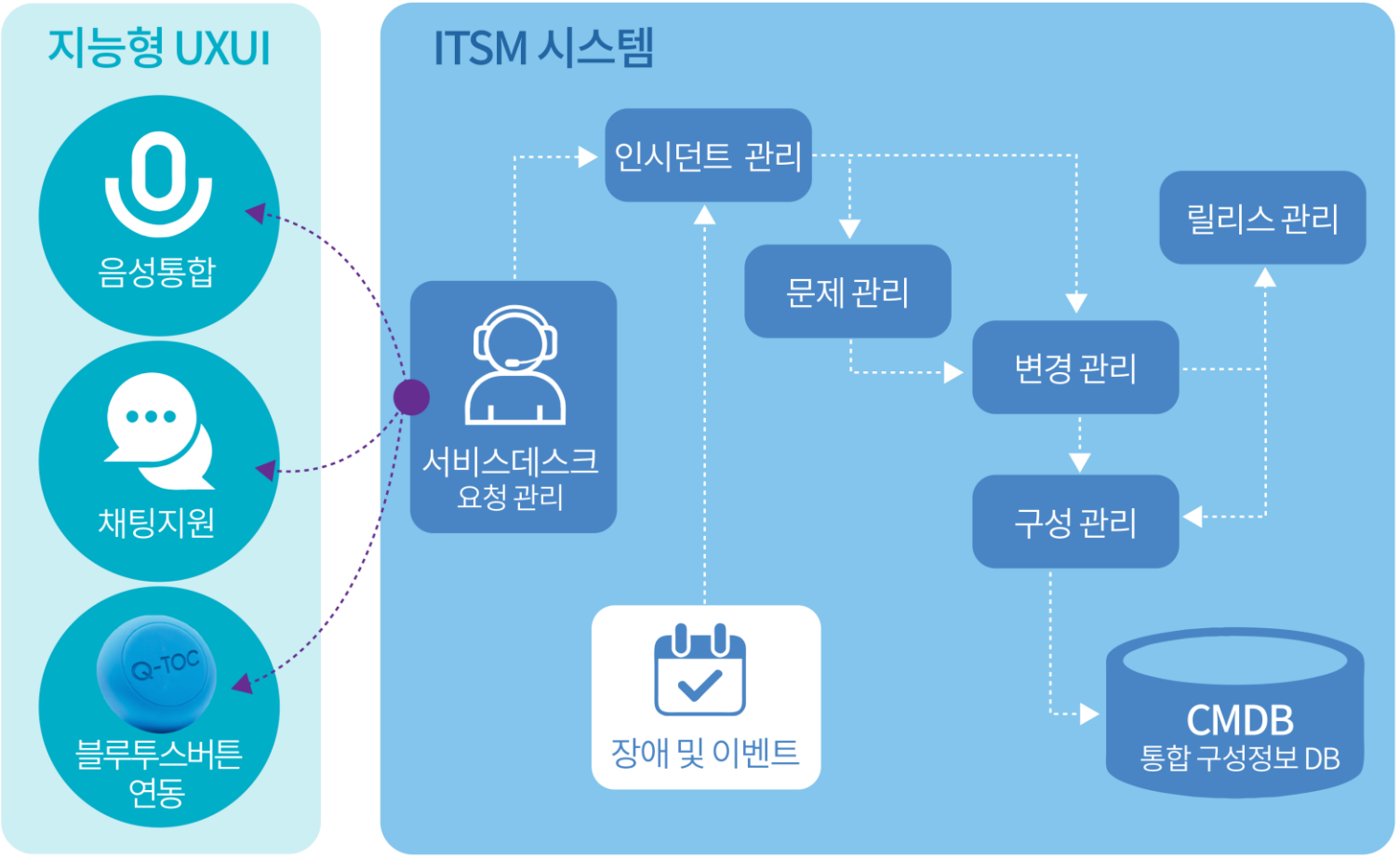
- 챗봇기반의 요청처리 자동화
- 상황에 따른 내부처리 프로세스 자동수행
- CSR 입력 자동화
- 블루투스 버튼을 단축키로 활용한 요청처리
- 운영 모니터링 및 데이터 활용

- 업무 전결처리
- 업무 멘토링 지원
- BYOA 개인용 앱 지원
- 업무용 서버 서비스 연동

© 2018 Quantum Wave

05. 추진 전략 - 챗봇 / 음성 / IoT 탑재

AI 음성인식, 채팅, 블루투스 버튼 등을 통합운영하여 CSR 요청을 원클릭 버튼, 음성입력 방식 등 획기적으로 개선

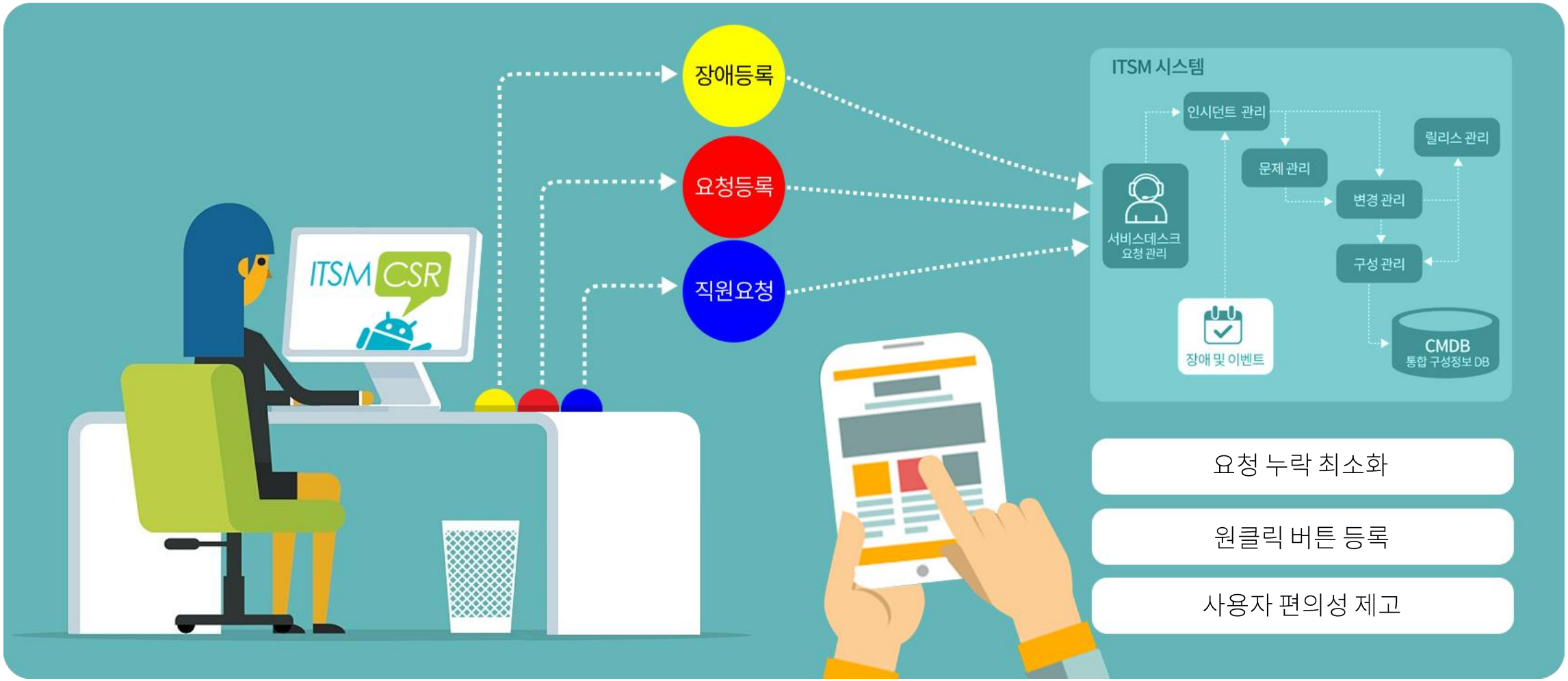


- 원클릭 버튼으로 CSR 자동 등록
- 음성입력, 채팅을 통해 CSR 입력작업 최소화
- CSR 기본정보 등록 후, 필요시 상세정보 입력
- 고객과 벤더의 활동내역 투명한 공유
- 목표관리/성과관리기반 마련

© 2018 Quantum Wave

05. 추진 전략 - IoT 활용 예시

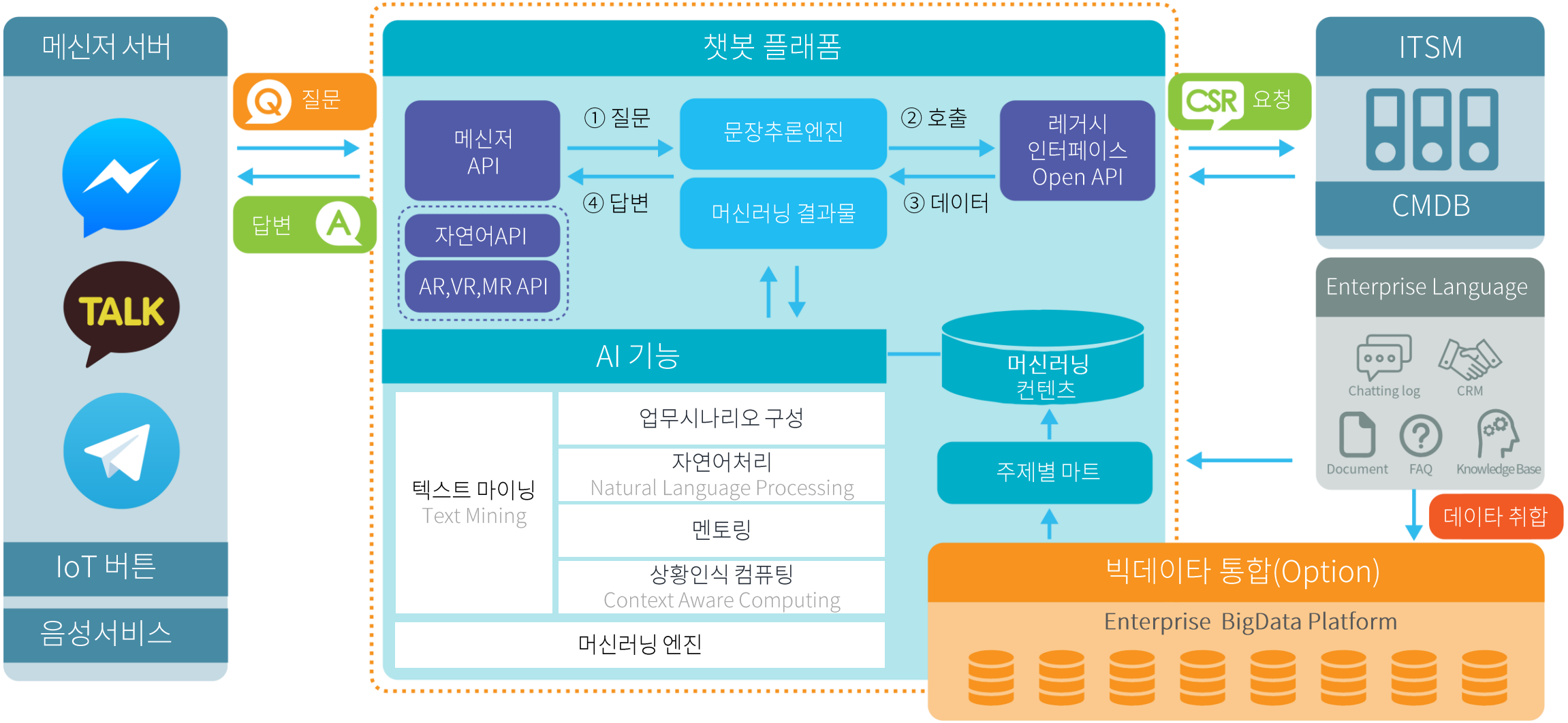
서로 다른 Color의 블루투스 버튼을 업무데스크에 부착해 놓고, Color별 버튼의 기능구성을 다르게 하여
CSR 요청 시 원클릭으로 기본항목이 자동 생성되어 정확하게 입력되도록 구성



© 2018 Quantum Wave

05. 추진 전략 - 상세 아키텍처

챗봇을 통해 서비스하려는 다양한 컨텐츠를 …력되도록 구성



© 2018 Quantum Wave

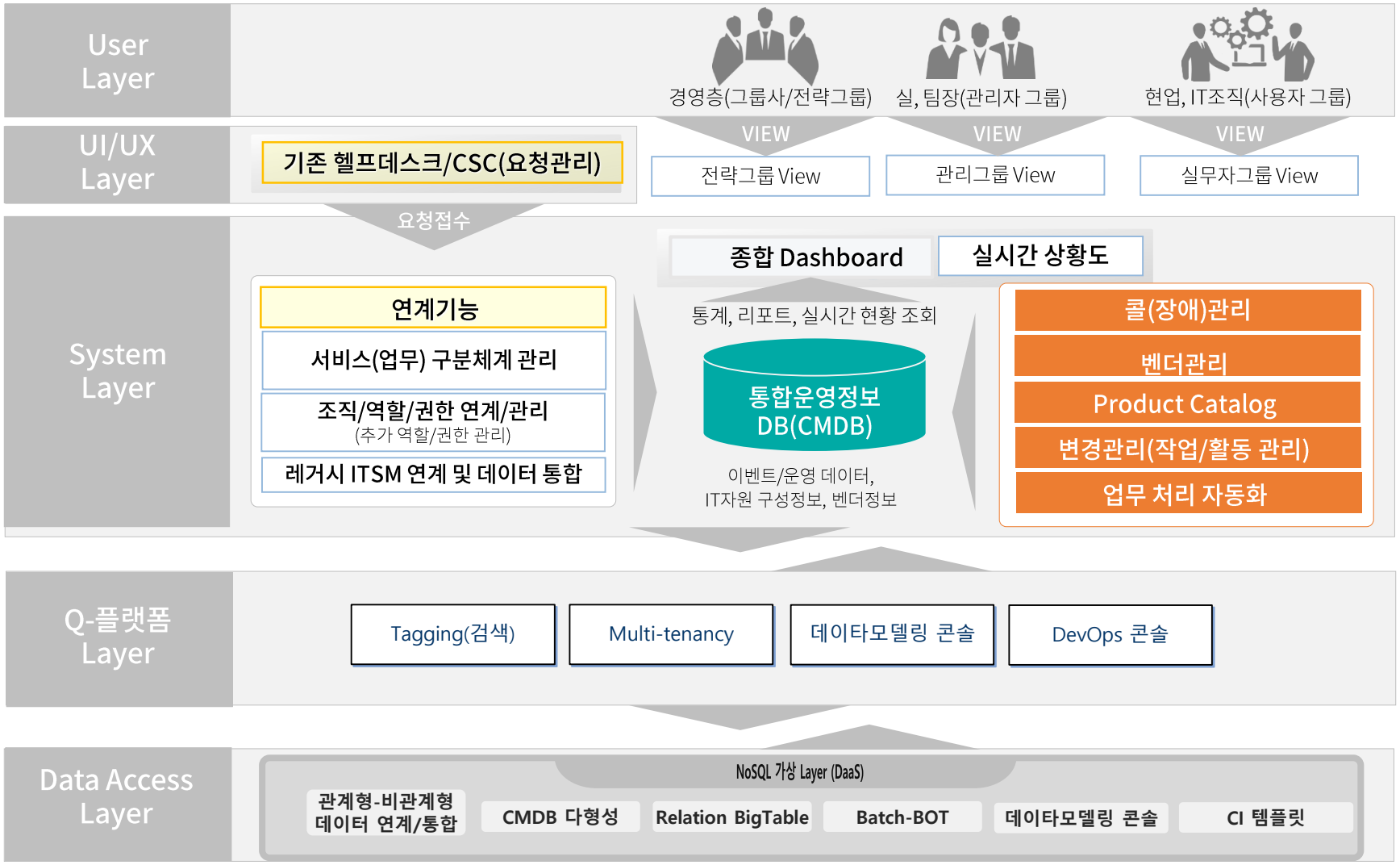
Q-CMS

ITSM 기반의 Q-CMS(콜관리) 시스템

Less is More, Simple is Enough

그룹사 콜관리(CMS) 기능 구성도

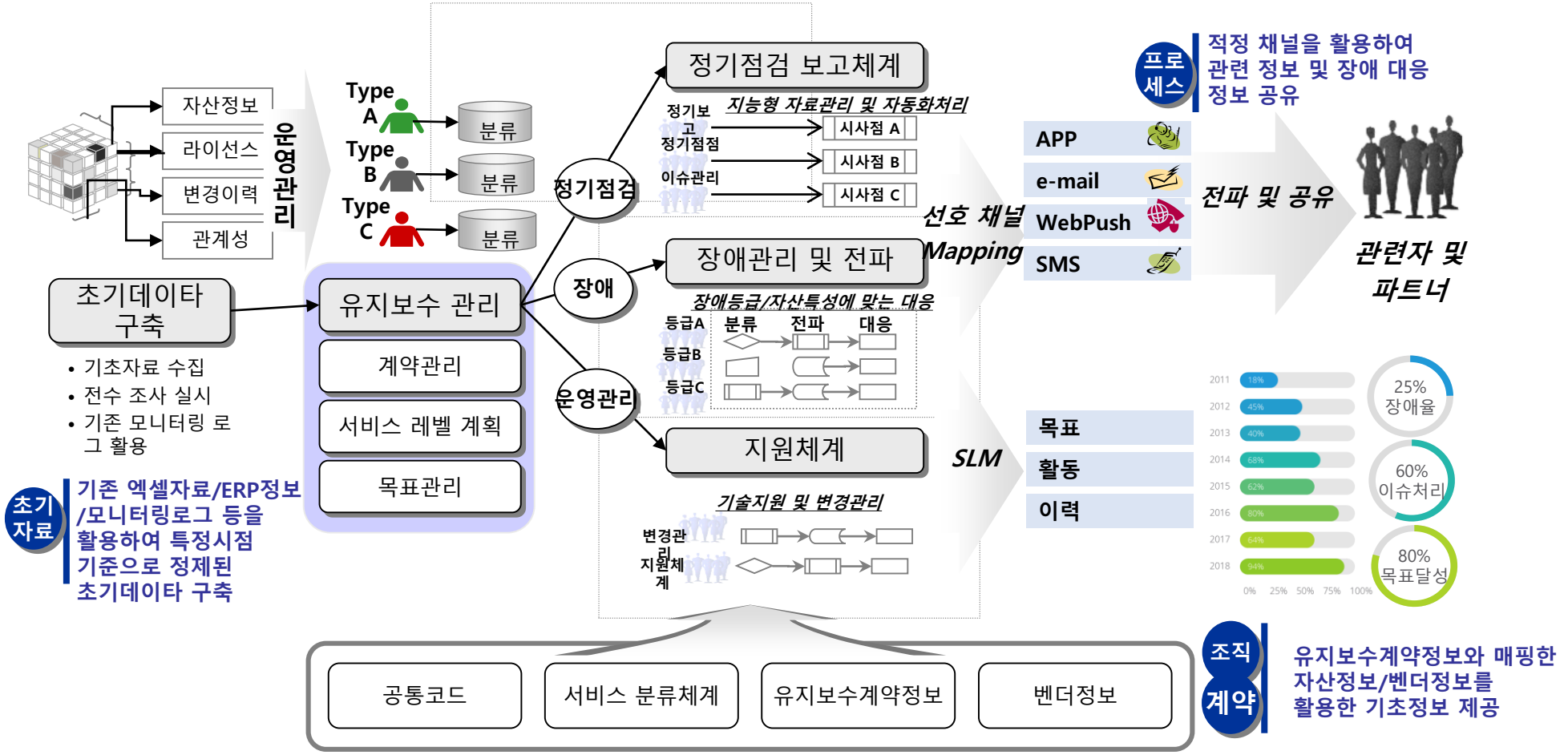
Q-CMS는 ITIL Best Practices를 준수하되, 기업의 요구사항에 최적화된 Light 버전의 ITSM 솔루션입니다.



© 2018 Quantum Wave

Q-CMS: 자산관리+콜관리 생태계 순환구조

Q-CMS는 IT 자산관리 서비스를 운용하는데 최적화된 맞춤형 솔루션 입니다.



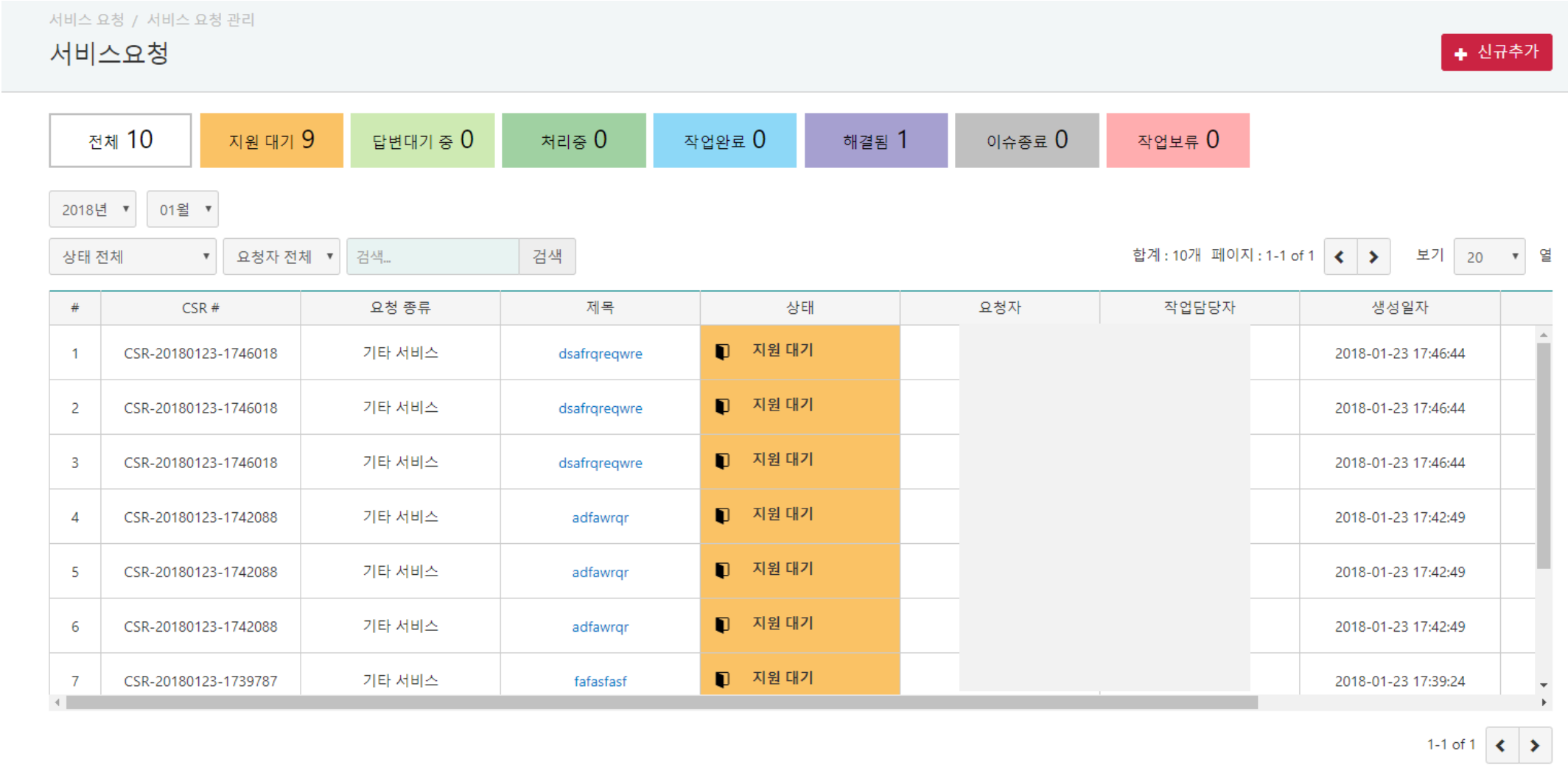
Smart BOT & Reconciliation

Variance Report (변동 보고)	Polymorphism (통합자산관리)	Template (기본 양식구성)	Relation BigTable (관계성 분석관리)	Batch-BOT (지능형배치작업)

© 2018 Quantum Wave

서비스요청(SR)관리

업무별/서비스별 등 고객사 업무와 서비스 대상 목적물을 기준으로 요청사항을 등록하고 관리할 수 있으며, 고객사 업무 프로세스를 적용합니다

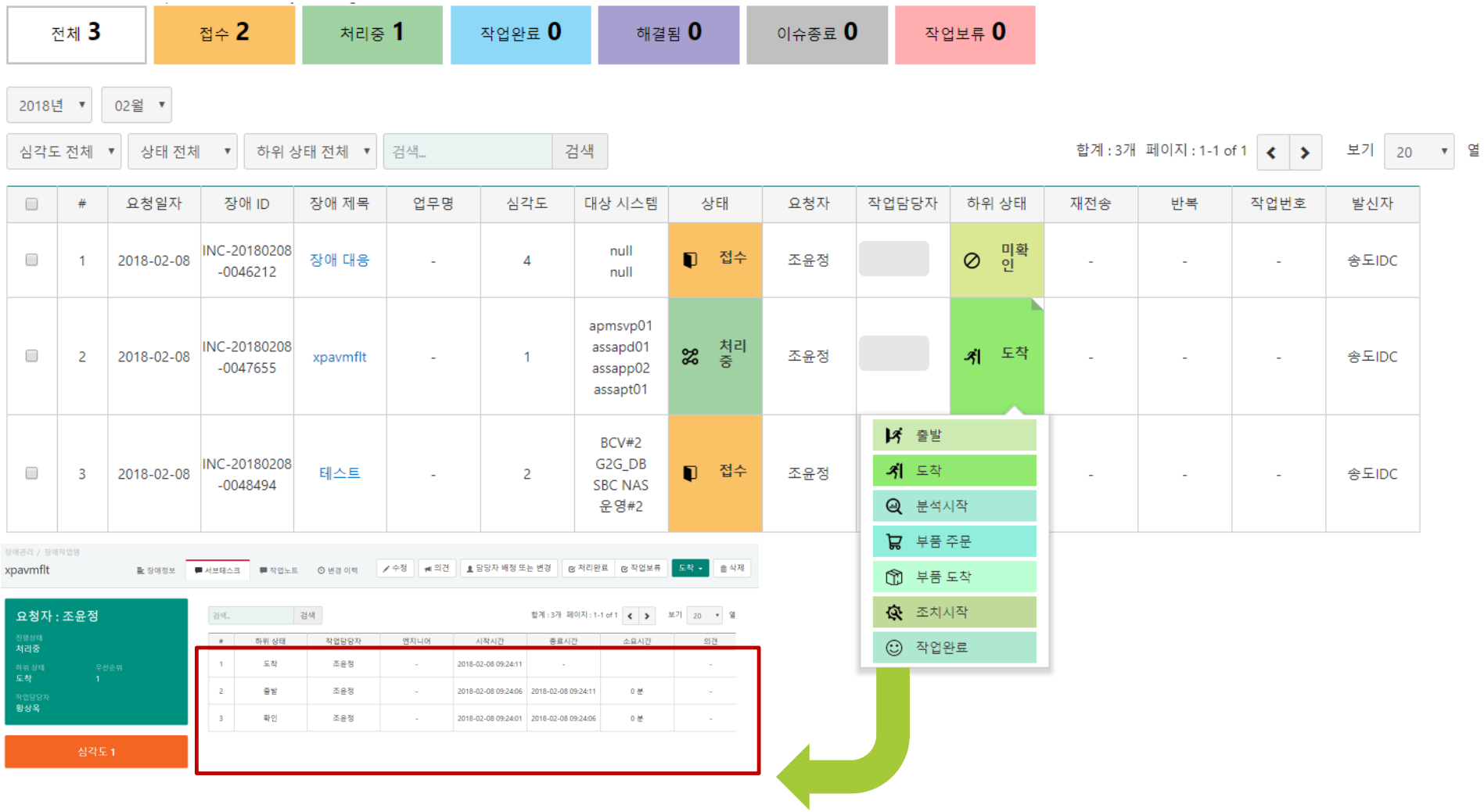


#	CSR #	요청 종류	제목	상태	요청자	작업담당자	생성일자
1	CSR-20180123-1746018	기타 서비스	dsafrqreqwre	지원 대기			2018-01-23 17:46:44
2	CSR-20180123-1746018	기타 서비스	dsafrqreqwre	지원 대기			2018-01-23 17:46:44
3	CSR-20180123-1746018	기타 서비스	dsafrqreqwre	지원 대기			2018-01-23 17:46:44
4	CSR-20180123-1742088	기타 서비스	adfawrqr	지원 대기			2018-01-23 17:42:49
5	CSR-20180123-1742088	기타 서비스	adfawrqr	지원 대기			2018-01-23 17:42:49
6	CSR-20180123-1742088	기타 서비스	adfawrqr	지원 대기			2018-01-23 17:42:49
7	CSR-20180123-1739787	기타 서비스	fafasfasf	지원 대기			2018-01-23 17:39:24

© 2018 Quantum Wave

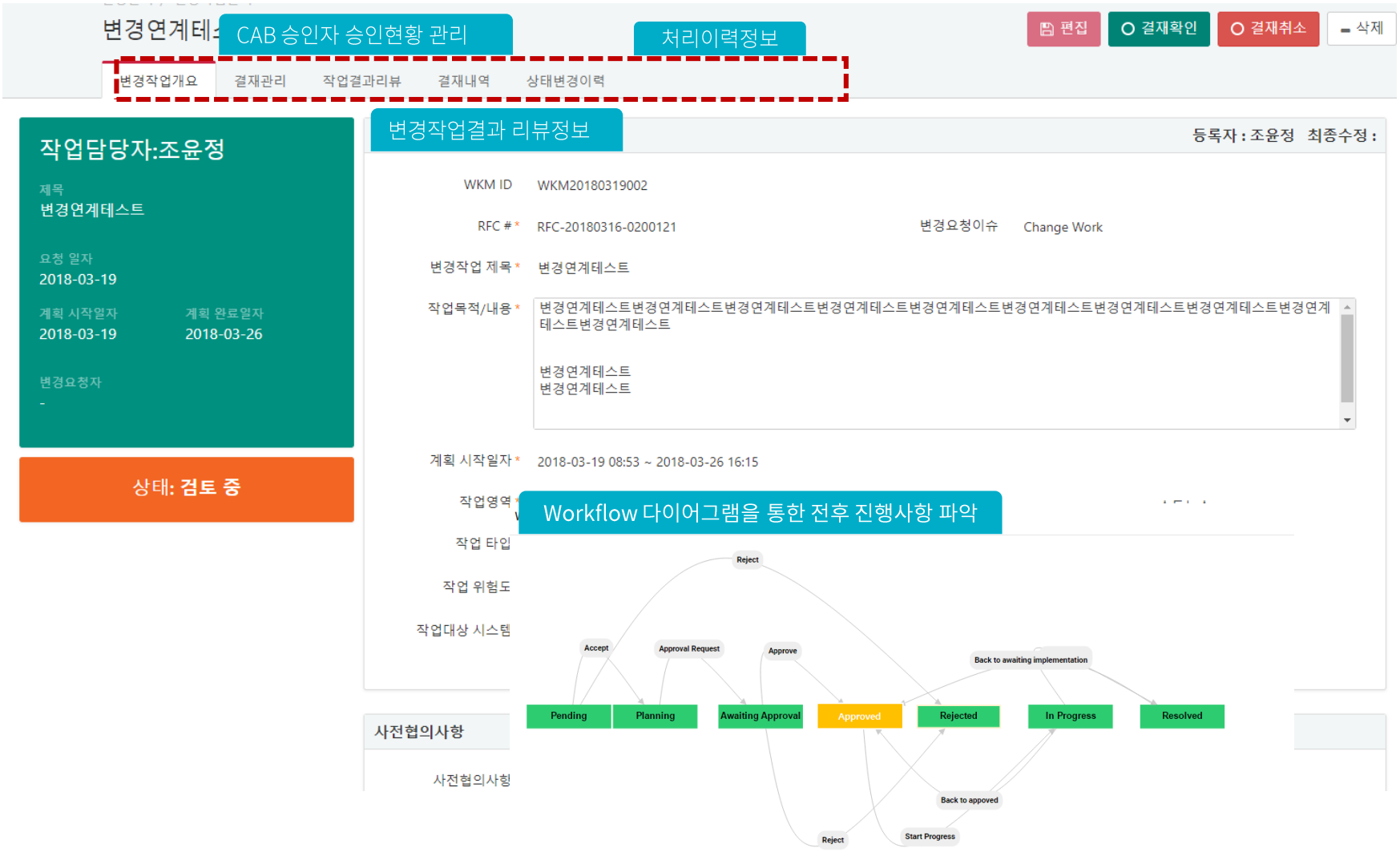
장애관리

장애를 직접 등록하거나 이벤트관리 모니터링 시스템과의 연계를 통해 장애처리를 관리할 수 있습니다. 또한 장애처리 단계마다 Time Stamp 기록, 입력할 수 있는 환경 최소화, 직관적인 UI를 통해 처리 단계별로 해야 할 업무를 Look and Click 할 수 있도록 구현되어 있습니다.

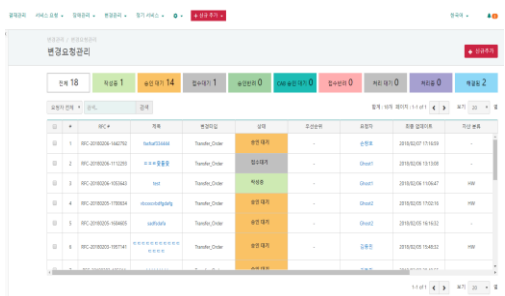


ITIL Best Practices를 적용한 변경관리

Business Workflow 엔진과 자동화 템플릿, 변경타입에 따라 각기 다른 상황화면을 제공하며, 변경관리의 처리과정에 대한 '확인'/'요청처리 이력정보'/'처리결과 피드백'을 한눈에 파악하도록 구성되어 있습니다.

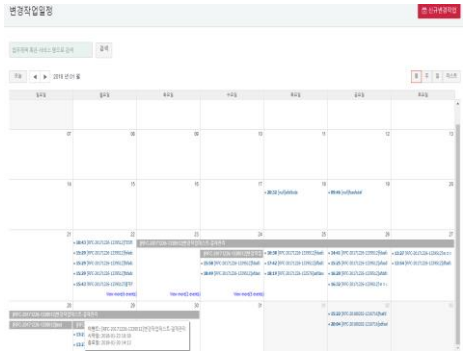


변경요청 관리



변경작업 관리

변경작업 일정관리



© 2018 Quantum Wave

벤더통합관리

벤더 별 프로필, 유지보수 업무 담당자, 정기서비스 계약 프로필 정보를 벤더가 직접 또는 통합 PM과 벤더관리 담당자가 직접 관리할 수 있습니다

관리자 설정 / 유지보수업체

유지보수업체

신규추가 | 엑셀업로드 | 엑셀 다운로드

유지보수업체 관리

벤더 형태 전체 | 검색 | 검색 | 선택하세요. | 적용

합계 : 178개 페이지 : 1-9 of 1 | 보기 20 열

#	유지보수업체	벤더 형태	담당자	담당자 모바일	담당자 이메일	최종 업데이트
1	Ahnlab	Maintenance	test	-	test@ahnlab.com	2018/08/02 11:17:42
2	IBM	Maintenance	황ㅇㅇ	01022925626	sohwang999@gmail.com	2018/08/02 11:18:58
3	Microsoft	Maintenance	-	-	-	2017/11/02 12:00:54
4	Oracle	Maintenance	-	-	-	2017/11/02 12:17:56
5	RedHat	Maintenance	-	-	-	2017/11/02 12:01:32
6	SA정보기술	Maintenance	-	-	-	2017/11/02 12:13:15
7	SP정보기술	Maintenance	-	-	-	2017/11/02 11:54:58

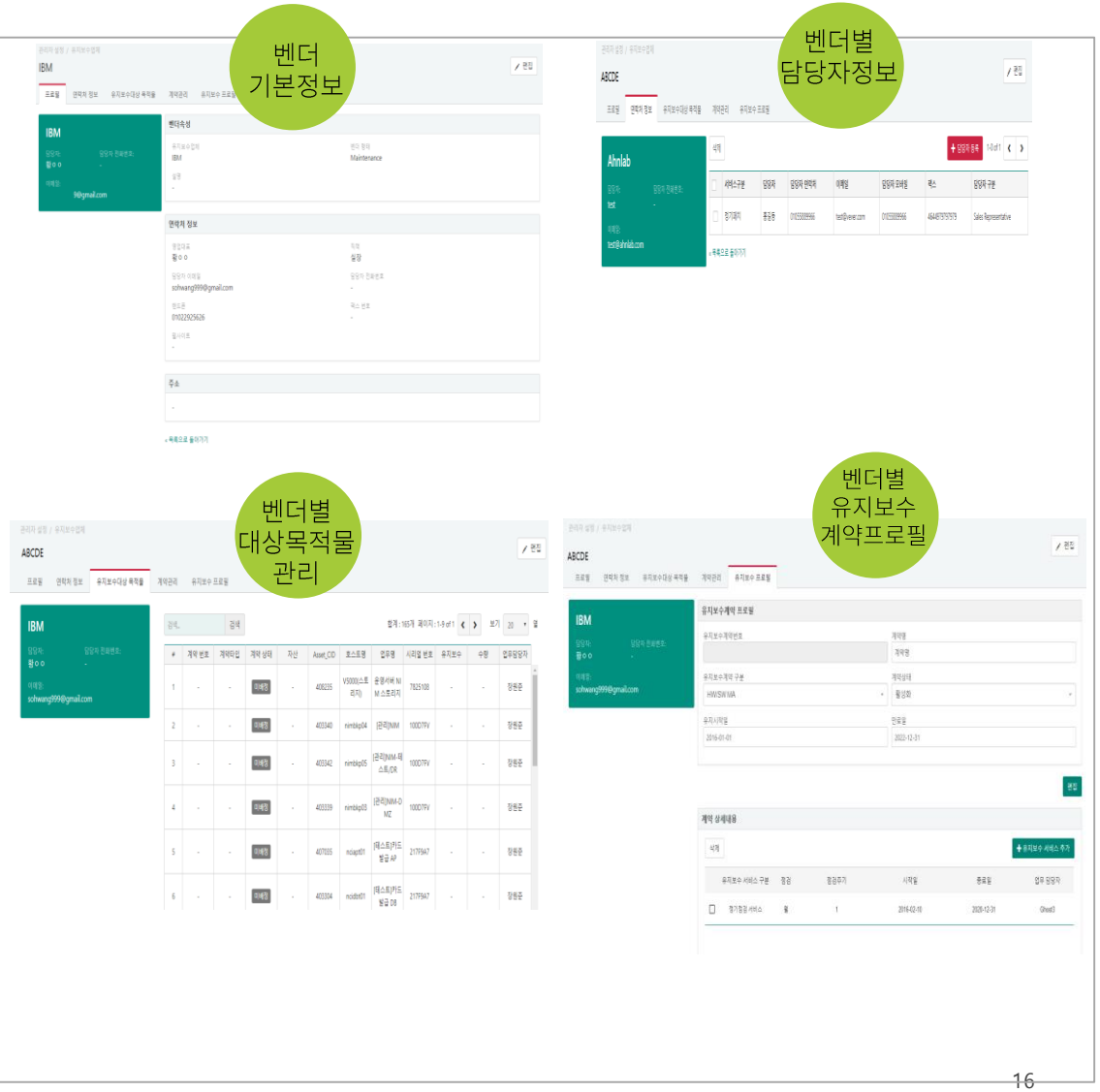
담당자 관리

신규추가 | 엑셀업로드 | 엑셀 다운로드

유지보수 담당자 관리

합계 : 89개 페이지 : 1-5 of 1 | 보기 20 열

#	담당자 구분	유지보수 서비스 구분	담당자	담당자 전화번호	담당자 이메일	담당자 모바일	유지보수업체
1	Sales Representative	정기패치	홍길동	01055889966	test@vever.com	01055889966	Ahnlab
2	Primary Contact	정기보고서	누구	01022223333	aaa1@email.com	-	-
3	Primary Contact	정기점검 서비스	황ㅇㅇ	-	aaa@aaa.com	01021112222	코마스
4	Secondary Contact	IPM/IPL	김대표	01066558899	suziyha@naver.com	01066558899	-
5	Primary Contact	IPM/IPL	성ㅎㅇ	01056567878	nunu@naver.com	01056567878	-
6	Primary Contact	정기점검 서비스	임ㅎㅇ	01078773434	ewtwt@naver.com	01078773434	엘비텍
7	Secondary Contact	정기점검 서비스	나개	01078783334	teatwetw3333@naver.com	01078783334	커런트인포
8	Primary Contact	정기점검 서비스	황상욱	01049954344	sohwang999@gmail.com	01049954344	IBM
9	Primary Contact	정기점검 서비스	조윤정	01022223333	cgrina@hue-memo.com	01022223333	퀀텀웨이브(테스트계정)



© 2018 Quantum Wave

벤더통합관리를 통한 정기점검서비스관리

정기점검 서비스 관리의 효율화와 점검 업무의 체계적인 검수 관리를 위해 작업계획/검수 일자 기준으로 사전 알림을 통해 정기점검 서비스 일정을 공유하고 검수 프로세스를 관리할 수 있습니다.

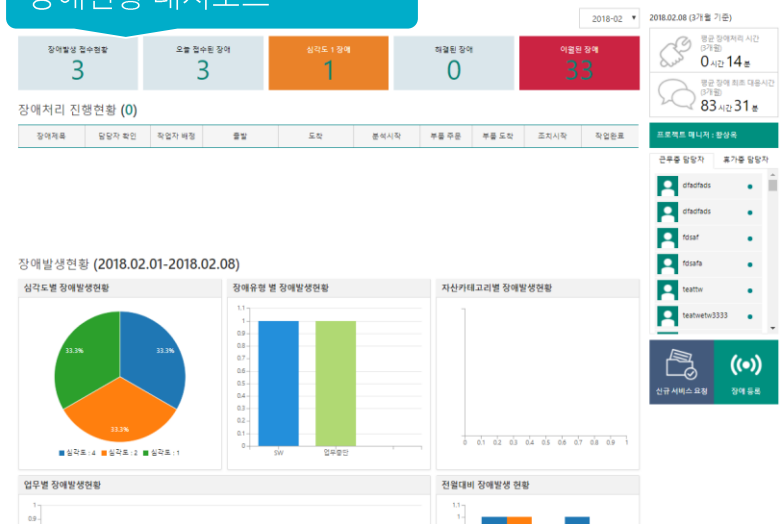
#	정기서비스 ID	유지보수업체	정기서비스 종류	마감일	알림	상태	정기보고서	1차 검수			
								운영자	검수상태	결재일자	관리
1	PM-TRE-00002	trtetryrty	정기점검 서비스	2018-02-27	-	처리중	보고서 업로드	김동민	-	-	Ghos
2	PM-TEST-00001	test	정기패치	2018-02-27	-	처리중	보고서 업로드	김동민	-	-	Ghos
3	PM-HP-00004	-	정기점검 서비스	2018-02-27	-	미정	보고서 업로드	김동민	-	-	Ghos
4	PM-에프아이티-00002	에프아이티	정기점검 서비스	2018-02-27		미정	보고서 업로드	김동민	-	-	Ghos

© 2018 Quantum Wave

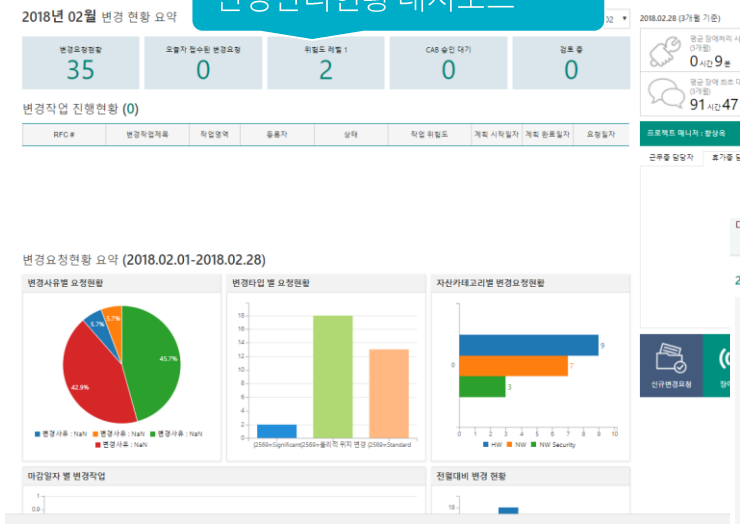
Q-CMS 대시보드

Q-CMS의 특징 중 하나인 Relation BigTable 기반 기술을 통해 직관적이고 가시적인 화면 UI를 제공하며, 서비스 별/담당자별 개인화 대시보드를 구성합니다.

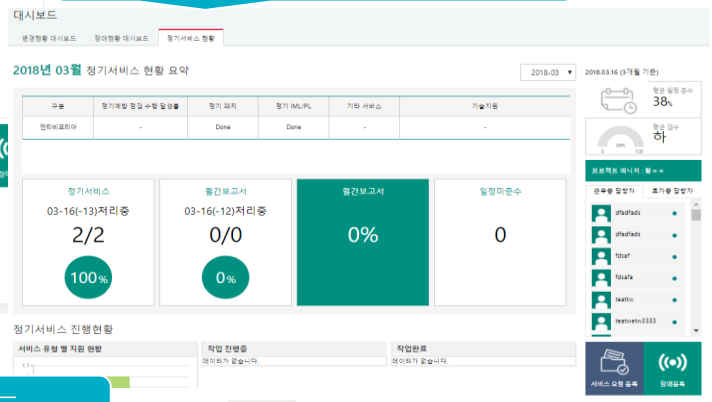
장애현황 대시보드



변경관리현황 대시보드



정기서비스 관리 현황 대시보드



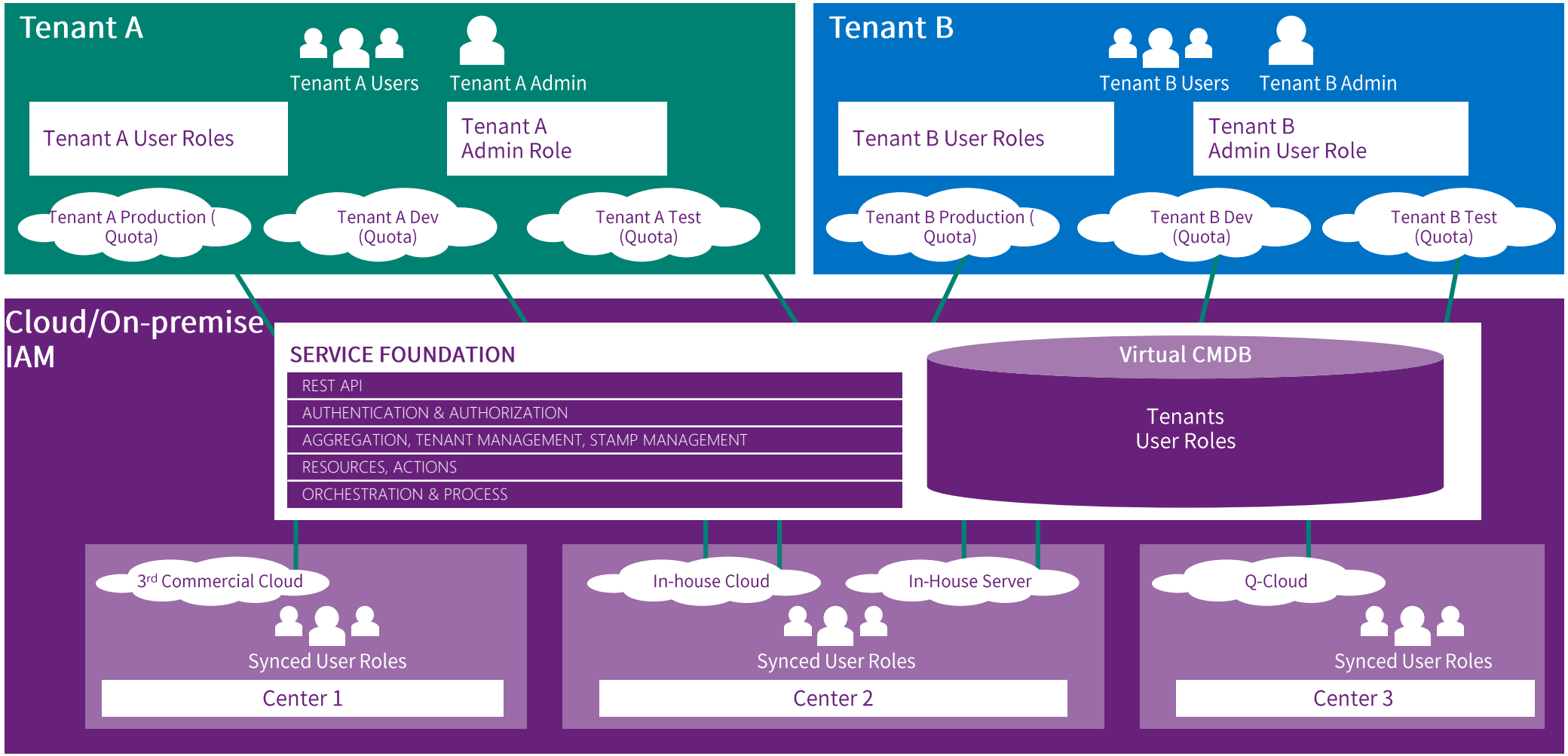
사용자 권한 별 대시보드

벤더 엔지니어 권한 별 대시보드

© 2018 Quantum Wave

Multi-Tenancy Support

멀티태넌시 지원을 통해 고객사의 사업장, 자회사 별로 또는 통합적으로 서비스를 관리할 수 있습니다.



© 2018 Quantum Wave