

# IBM Tivoli Service Desk

## 비용 관리를 도와주며 고품질 서비스를 제공

### 주요사항

- 합리적인 인시던트 및 장애 관리 프로세스를 통해 적절한 비용에 신속한 서비스 복원이 가능해집니다.
- IT 서비스의 가용성을 향상시킵니다.
- 서비스 상담원의 생산성이 최적화되고, 엔드 유저의 만족도는 높아집니다.
- IT 인프라의 안정성 및 가용성이 극대화됩니다.
- 해결 방안의 공유를 통한 글로벌 오피레이션이 가능해집니다.
- IT 운영과 비즈니스를 서비스 수준 관리, 서비스 프로비저닝, 서비스 카탈로그와 일치시킵니다.
- 인시던트, 장애, 변경, 릴리스, 서비스 수준 관리를 위해 ITIL(IT Infrastructure Library) 프로세스를 지원합니다.

끊임없이 변화하는 극히 유동적인 현재의 IT 환경에서 서비스 데스크는 전체 조직에 주요 비즈니스 시스템 및 서비스의 가용성과 신뢰도를 유지하는 중요한 지원 기능을 제공합니다. 기술이 복잡해짐에 따라 문제 해결에 더 많은 시간이 소요되고, 기능 요구사항이 증가하며, 고품질 서비스를 유지하는 비용이 급증합니다. 예산과 자원이 부족한 상황에서 우선 순위에 기반한 대응성은 비즈니스 중심 IT 서비스의 가용성을 극대화하는 비결입니다.

IBM Tivoli Service Desk는 인프라 전체의 인시던트 및 장애를 관리하고, 장애가 있는 IT 서비스를 더 빨리 복원할 수 있도록 하며, 고비용의 서비스 데스크 요청을 최소화하여 이러한 도전 과제를 해결할 수 있도록 도와줍니다.

Tivoli Service Desk를 사용하면,

- 핵심 IT 서비스의 가용성을 높이고 장애를 줄일 수 있습니다.
- 서비스 효율성을 높이고 서비스 데스크 운영을 합리화할 수 있습니다.
- ITIL® 지침과 기타 성공 사례를 활용할 수 있습니다.
- 글로벌 지원을 위한 재할용 가능한 일반 솔루션을 수립할 수 있습니다.
- 더 쉽게 액세스할 수 있는 비즈니스 보고 기능과 KPI(Key Performance Indicator)의 온 디맨드 뷰를 제공할 수 있습니다.
- 비즈니스 목표에 부합하는 IT 목표를 수립할 수 있습니다.

Tivoli Service Desk는 단일화된 통합 플랫폼에 기반한 자산 및 서비스 관리를 위한 제품군의 일부입니다. Tivoli Service Desk는 CMDB(구성 관리 데이터베이스)를 사용하며, IT를 통해 자산 관리 프로세스를 개선할 수 있도록 IBM Maximo® Asset Management와 연동되도록 설계되었습니다.

Tivoli Service Desk - IBM Service Management 오픈링의 핵심 구성 요소로서 개방형 표준에 기반한 기술에 구축되며, IBM Service Management 오픈링을 전체 비즈니스 목표 달성에 유용한 ITIL 프로세스를 지원하는 매우 유용한 서비스 데스크 솔루션으로 만들어 줍니다. 이 소프트웨어를 사용하면 단일 플랫폼에서 인시던트 관리, 장애 관리, 변경 사항 관리를 모두 수행할 수 있습니다.

### 자동화된 인시던트 및 장애 관리

Tivoli Service Desk를 사용하면 조직 전체의 인시던트와 장애를 관리할 수 있도록 일원화된 창구를 갖게 됩니다. 다음에서 발생한 인시던트를 문서화합니다.

- 최종 사용자
- 서비스 기술자
- 네트워크 시스템 관리/모니터링 애플리케이션
- 난방 및 냉방 시스템, 인력 관리 애플리케이션, 복사기 등을 비롯한 IT와 무관한 데이터 포인트



프로세스를 한층 더 합리화시키는 워크플로우와 공지 기능은 Tivoli Service Desk를 비즈니스 목표에 맞게 구성할 수 있도록 도와줍니다. 예를 들어, 티켓 유형 또는 이벤트 분류에 따라 자동으로 응답할 수 있습니다. 서비스 팀은 사용이 간편한 웹 인터페이스를 통해 신속하게 우선순위를 결정하고, 비즈니스에 가장 중요한 이벤트에 응답하여 효율성을 높이며, 해결 속도를 향상시킬 수 있습니다.

인시던트가 어디서 발생하든지 Tivoli Service Desk를 통해 다양한 채널(전화, 이메일, 웹, 팩스 포함)의 사용자 커뮤니케이션을 통합함으로써 인시던트를 캡처하고, 서비스 팀이 일관된 고품질 서비스를 제공할 수 있도록 해줍니다.

양식(Form) 기반 필드는 누가 문제 및 문제의 세부 정보를 보고하는지에 대한 정보를 캡처합니다. 또, 유사한 문제 티켓을 검색하여 근본 원인 분석을 지원할 수 있습니다. 암호 재설정이나 반복되는 인시던트와 같이 빈번한 요청에는 티켓 서식을 적용하여 워크로드를 한층 더 합리화할 수 있습니다.

Tivoli Service Desk를 사용하면 다음이 가능합니다.

- IT 운영 기능이 일반 사용자를 위한 일원화된 창구가 되기 때문에, 모든 서비스 요청과 커뮤니케이션 업데이트를 수신하고 기록할 수 있습니다.
- 서비스 복원 우선순위를 결정할 수 있습니다.
- 문제 해결을 지원하고 앞으로의 인시던트를 방지할 수 있습니다.
- 지정된 서비스 수준을 기준으로 사고와 문제를 모니터링하고 공지할 수 있습니다.
- 변경사항 관리를 위한 프로세스를 설계 및 구현하고, 효율적인 절차를 구축하여 변경사항을 배포할 수 있습니다.

### 내장된 기능으로 서비스 데스크 기능을 합리화합니다.

#### 조직에 맞게 워크플로우와 공지를 구성합니다.

Tivoli Service Desk의 내장 워크플로우 및 공지 엔진을 사용하면, 워크플로우와 공지 임계 값을 손쉽게 구성하고, 모든 웹 브라우저를 통해 사전 대비적인 비즈니스 프로세스 자동화를 구현할 수 있습니다. 이러한 기능은 모든 데이터 포인트, 프로세스, 이벤트를 자동으로 모니터링하고 관리할 수 있도록 지원합니다.

예를 들어, 인시던트 또는 장애 유형에 따라 여러 작업용 프롬프트 워크플로우를 설계한 다음, 공지를 구성하여 상황을 평가하고 통지를 보낼 수 있습니다. 필요한 경우에는 레코드에 대해 조치를 취할 수 있습니다. 또, 사전 지정한 임계 값에 도달한 후 교정 조치를 구현하도록 공지를 설정할 수도 있습니다.

기존의 할당 중심의 프로세스 워크플로우와 더불어, Tivoli Service Desk는 대화식의 자동화된 워크플로우를 지원하기 때문에 입력한 데이터의 맥락에 따라 특정 프로세스 또는 활동의 전 과정에 걸쳐 사용자를 안내합니다. 이는 시간제 또는 이동률이 높은 사용자에 대한 교육 요구사항을 크게 줄여줍니다.

#### 셀프 서비스 기능으로 일반 사용자에게 24x7 지원을 제공합니다.

서비스 데스크로 걸려오는 통화 수를 줄이고 만족도를 높여주는 핵심 요인은 사용자가 사전에 문제를 해결할 수 있도록 하는 데 있습니다. Tivoli Service Desk를 사용하면 사용자는 24x7 서비스 지원을 제공 받을 수 있습니다. 최종 사용자는 셀프 서비스 기능을 사용해 브라우저를 통해 인시던트를 제출, 갱신, 검토할 뿐만 아니라 흔히 발생하는 문제의 해결책을 검색하고 자주 묻는 질문(FAQ)을 검색할 수 있습니다. 이러한 기능을 통해 사용자는 스스로 문제를 해결할 수 있고, 서비스 데스크 비용을 줄일 수 있습니다.

### 서비스 데스크 운영 요원의 신속한 해답 제공을 위한 기반

#### - Knowledge Base

검색 가능한 지식 기반은 오류 및 해결책으로 알려진 일반 솔루션에 대한 액세스를 제공합니다. 에이전트는 분류와 키워드 검색 기능을 사용해 문제를 더욱 신속하게 해결할 수 있으며, 최초 통화 해결 비율을 높일 수 있습니다. 제3의 제공업체가 제공하는 내용 뿐만 아니라, 자신의 환경에 배치된 제품에 대한 구체적인 정보로 지식 기반을 쉽게 채울 수 있습니다.

### 실시간 상황 파악을 가능하게끔 하는 웹 기반의 대시보드

Tivoli Service Desk에는 다양한 수준의 서비스 데스크 운영에 대한 통찰을 제공하는 실시간 대시보드가 있기 때문에 지원 담당 직원, 매니저, 임원은 쉽게 이해할 수 있는 그래픽 화면을 사용해 모든 웹 기반 클라이언트로부터 역할 기반 KPI를 모니터링할 수 있습니다. 대시보드는 실행 가능한 정보를 제공하고 잠재적인 문제 영역을 파악하기 때문에, 지원 담당 직원은 중대한 서비스에 악영향이 미치기 전에 적절한 교정 조치를 취할 수 있습니다.

### 글로벌 조직은 중앙 집중식 지원을 활용할 수 있습니다.

현지에서 해답을 제공하기 위해 글로벌 조직은 분산된 지원 조직을 배치하는 경우가 많습니다. 하지만 동일한 조직이라면 표준 절차를 수립 및 활용하고 보고를 중앙 집중식으로 처리해야 합니다. Tivoli Service Desk는 단일 실행 서버에서 다중 언어의 동시 배치를 지원합니다. 또한, 다중 현장과 다중 조직을 지원하는 기능을 사용해 조직 구조에 맞게 배치를 조정할 수 있으며, 보안을 개선하고 현지에서도 고품질 서비스를 꾸준히 제공할 수 있도록 지원합니다.

### 변경사항 관리로 요청 및 승인을 자동화합니다.

Tivoli Service Desk의 변경사항 관리 기능을 통해, 요청 및 승인을 자동화하고 강력한 시각적 워크플로우를 활용할 수 있습니다. 능동적으로 서비스를 제공하면서 가동 중단을 최소화할 수 있습니다. 변경사항 관리는 모든 서비스 요청에서 실행 가능하며, IT 자산 관리 프로세스의 일부로 계획된 변경사항을 위해 활용할 수 있습니다. 변경사항은 자동으로 갱신되며, 지원 담당 직원은 사전 예약된 변경사항의 통지를 통해 인시던트 수를 증가시킬 수 있는 작업에 대해 알게 됩니다.



Tivoli Service Desk는 ITIL을 포함하는 IT 서비스 관리 성공 사례를 지원합니다.

**변경 사항 관리**

변경 사항을 파악하고 분류합니다.  
올바른 승인 프로세스를 통해 전달합니다.  
모든 작업과 인력을 계획하고 일정을 정합니다.  
프로세스를 표준화하여 가동 중단을 최소화합니다.

**구성 관리**

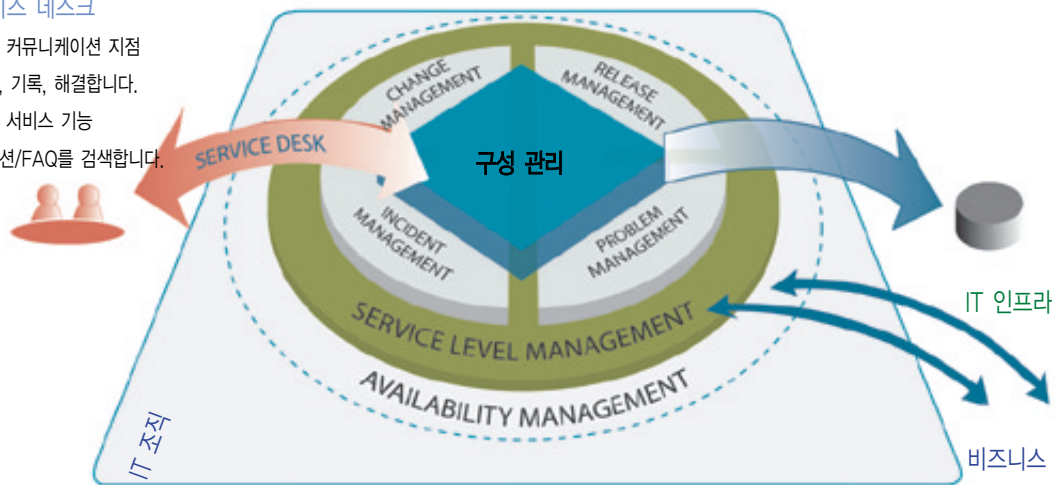
전체 라이프사이클 동안 자산의 모든 세부사항을 유지 및 관리합니다.  
자산 간의 관계를 이해합니다.  
소유자와 관리인을 추적합니다.  
모든 서비스 및 작업 관리 이력을 포함합니다.  
Maximo DB는 CMDB입니다.

**릴리스 관리**

릴리스를 파악하고 분류합니다.  
롤아웃을 위해 종속 변경사항을 계획하고 일정을 정합니다.

**서비스 데스크**

단일 커뮤니케이션 지점 수신, 기록, 해결합니다.  
셀프 서비스 기능 솔루션/FAQ를 검색합니다.



**인시던트 관리**

인시던트를 파악, 분류하며 우선순위를 정합니다.  
자산의 세부사항을 확인합니다.  
해결 시간을 단축하는 솔루션 검색  
상세 정보는 CMDB에 자동으로 기록합니다.

**서비스 수준 관리**

서비스를 정의하고, 동의서를 캡처하고, 능동적으로 성능을 모니터링합니다.  
단계적 상승 관리  
단순한 서비스 데스크 프로세스만이 아닌 일체의 Maximo 프로세스

**가용성 관리**

가용성 측정 기준(다운타임)을 기록합니다.  
가용성을 보장하는 KPI  
단계적 상승 및 워크플로우를 모니터링하고 사전에 수정합니다.

**문제 관리**

문제를 파악하고 분류합니다.  
솔루션을 작성하고 구현합니다.  
문제에서 알려진 오류로 전환합니다.

## 서비스 레벨 협약(SLA) 작성 및 추적

SLA(Service Level Agreement)를 작성하고 추적하는 기능 및 서비스 카탈로그를 관리하는 기능은 설정한 응답 임계 값에 따라 중대한 비즈니스 기능의 우선 순위를 조적이 정할 수 있도록 지원합니다.

Tivoli Service Desk는 아래와 같은 서비스 레벨 관리가 가능합니다.

- 티켓 관리
- 서비스 복원
- 벤더
- 배달 시간
- 청구서 정확도
- 주요 자산, 서비스, 작업 관련 측정 기준

## 자산 관리는 문제 해결 속도 향상을 도와줍니다.

Tivoli Service Desk는 Maximo Asset Management for IT 및 IBM Maximo Discovery를 포함하는 IBM의 ITAM(IT asset management) 및 자산 발견 애플리케이션은 물론, 다른 벤더의 애플리케이션과도 연동 가능합니다.

통합 CMDB를 기반으로 ITAM 프로세스를 서비스 데스크를 연동할 수 있다면, 서비스 데스크 기술 인력은 자산의 세부 정보를 확인하고 신속하게 문제 해결을 추진할 수 있습니다.

## 손쉬운 계약 관리

Tivoli Service Desk를 IBM 및 다른 계약 관리 제품과 함께 사용할 경우 소프트웨어 라이선스 및 계약서, 하드웨어 임대 계약서를 더욱 쉽게 준수할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 데스크 기술자는 변경 사항을 승인하고 실행하기 전에 유지 관리 및 보증 조건을 확인하고, 소프트웨어를 갱신하기 전에 적절한 라이선스에 대한 소프트웨어 계약서를 참조할 수 있습니다. Tivoli Service Desk는 다음의 관리에 사용됩니다.

- 리스
- 유지 관리 계약
- 보증
- 구매 계약
- 소프트웨어 라이선스 계약

## 작업 관리 기능은 직원의 계획 및 사전 예약 작업을 합리화합니다.

Tivoli Service Desk에는 IT 부서가 자산 추적과 단순한 서비스 제공 그 이상을 수행할 수 있도록 도와주는 업계 최고의 작업 관리 기능이 포함되어 있습니다. 향상된 계획 및 사전 예약 기능으로 올바른 기능을 갖춘 적절한 인력을 적절한 시기에 더 쉽게 배치할 수 있습니다. IT 부서는 Tivoli Service Desk를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 표준 절차를 작성합니다.
- 활동을 개시합니다.
- 변경사항 또는 릴리스와 같은 활동과 관련된 비용을 추적합니다.

IT 매니저는 인력 및 자산 비용에 대한 상세한 분석을 통해 서비스 이행과 투자 결정을 지원하기 위한 필수 정보를 얻을 수 있습니다.



## 비즈니스 목표를 지원하도록 설계된 아키텍처

급격한 기술 발전으로 인해 빠르게 변하는 현재의 비즈니스 환경에서 최고의 조직은 경쟁력과 탁월한 운영 능력을 유지하기 위해 적응력이 강한 비즈니스 프로세스를 갖추고 있어야 할 뿐만 아니라, 변화하는 비즈니스 환경을 지원하는 민첩한 IT 인프라를 보유하고 있어야 합니다.

Tivoli Service Desk는 주요 인터넷 개념, 표준 및 기술을 활용하는 고급 아키텍처를 제공하며, 현재의 인터넷 인프라와의 최적 호환성을 보장합니다. 웹 기반 인터페이스를 손쉽게 구성하여 조직 프로세스, 데이터 모델, 일반 사용자 및 기업 사용자 인터페이스와 포털 표준의 대부분을 배치할 수 있습니다.

Tivoli Service Desk는,

- 기술과 지원되는 아키텍처의 복잡성을 줄여 줍니다.
- TCO(총소유 비용)를 낮춰 줍니다.
- 표준화를 통해 보안을 원활하게 수행합니다.
- 배치를 신속하게 수행합니다.
- 독점 애플리케이션과 벤더 플랫폼에 고정되는 것을 방지합니다.
- 핵심 IT 인프라 시스템과의 상호 운용성을 개선합니다.

## 결론

표준 기반 J2EE™ 애플리케이션 서버, 웹 서비스, SOA(Service oriented architecture)를 통해 배치되는 Tivoli Service Desk는,

- 지원되는 기술 및 아키텍처의 복잡성을 줄여 줍니다.
- TCO를 줄여 줍니다.
- 보안을 개선합니다.
- 클라이언트에 대한 코드없이 배치를 신속하게 수행합니다.
- 독점 애플리케이션 및 벤더 플랫폼 고정을 방지합니다.
- 핵심 비즈니스 IT 인프라 시스템과의 상호 운용성을 개선합니다.

Tivoli Service Desk에는 조직의 프로세스, 데이터 모델, 기업 사용자 인터페이스, 포털 표준을 배치하기 위해 쉽게 구성할 수 있는 사용자 인터페이스가 포함되어 있습니다. 기술적으로 우수하고 유연한 이 솔루션 역시 다음 작업을 위한 ITIL 기반 프로세스를 지원합니다.

- 인시던트 및 문제 관리
- 변경사항, 릴리스 및 구성 관리
- 서비스 수준 관리
- 계약 관리
- 구매

Tivoli Service Desk는 Pink Elephant's PinkVerify™ 인증을 획득했으며, 비즈니스 목표에 IT 기능을 정렬시키는 데 유용한 IBM 서비스 관리 전략의 일부입니다.

### 한눈에 살펴보는 Tivoli Service Desk

Tivoli Service Desk는 다음 제품을 다양하게 결합하여 지원합니다.

- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| • IBM AIX®              | • Microsoft Windows®        |
| • BEA WebLogic 8        | • Oracle                    |
| • HP-UX                 | • Red Hat Enterprise Linux® |
| • IBM WebSphere® 6      | • Sun Solaris               |
| • Microsoft® SQL Server |                             |