



서비스기술의 살아있는 진화유전자



Service  
Technology  
Evolution  
Gene, Inc.

# E·GENE™ IT Outsourcing Management

"ITOM has developed to improve your IT outsourcing management service processes and reduce costs. Provides end-to-end managed IT outsourcing services for organizations of small & mid sizes"



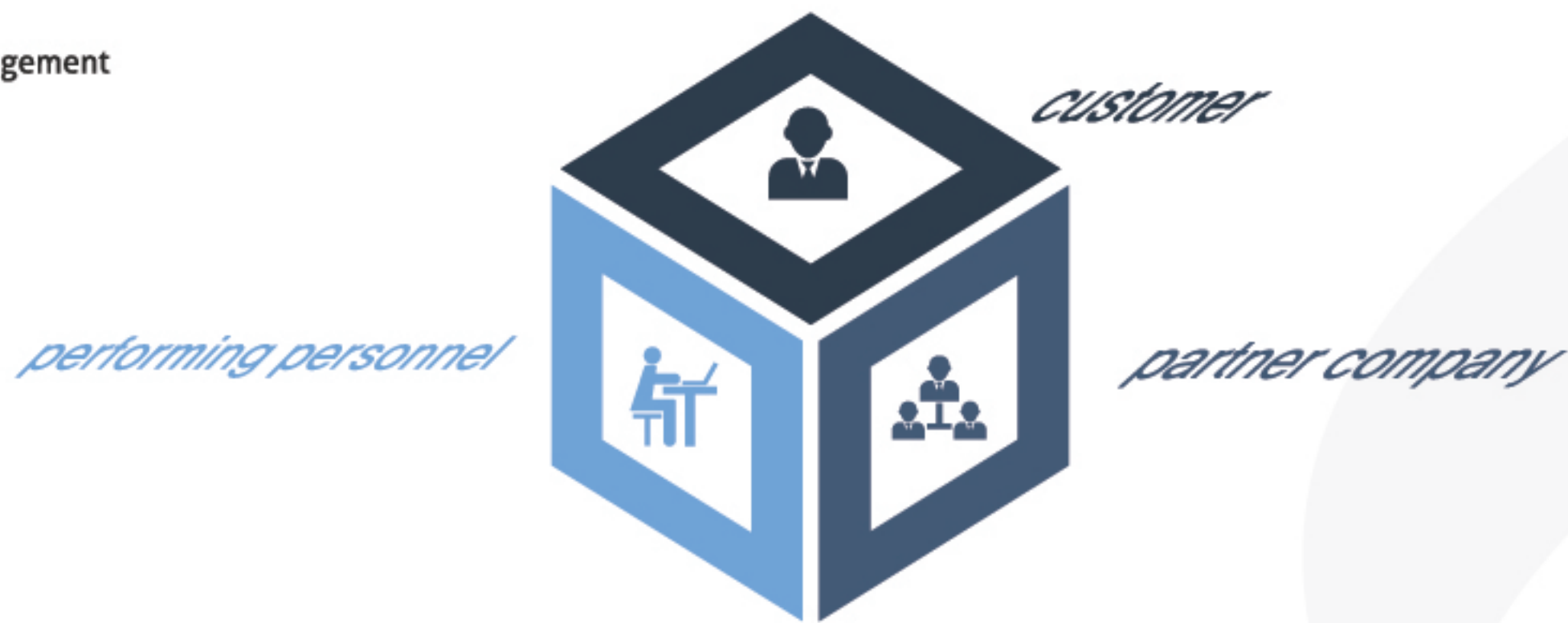
## ITOM [IT Outsourcing Management]

E·GENE™ ITOM 솔루션은 IT서비스관리의 Best Practice인 ITIL을 바탕으로 IT 유지보수 서비스(ITO)의 계약에서 성과관리까지 전 라이프사이클을 효과적이면서 체계적으로 관리해주는 전문 솔루션입니다. ITOM은 매년 IT자산이 변경되거나 유지보수 서비스 제공자가 변경되더라도 서비스의 품질 저하 및 서비스단절을 방지하고 지속적인 품질 향상을 지원합니다.

"The Best in Business Intelligence Solution"



## ITOM IT Outsourcing Management



<p><b>유지보수 자산관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>자신종합관리</li> <li>자산구성 및 이력관리</li> <li>유지보수 정보관리</li> <li>ERP, EA 등 유관시스템 연계</li> </ul>	<p><b>유지보수 품질관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>다수의 IT Outsourcing 업체에 대한 다중 SLA관리</li> <li>서비스 그룹 및 서비스 관리</li> <li>KPI관리(서비스 별 공통지표 및 고유지표 관리)</li> </ul>	<p><b>유지보수 보고관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>일간,주간,월간 유지보수 체크리스트 및 보고서 생성</li> <li>자산별 점검항목 자동 생성</li> <li>작업/변경계획서 및 결과 보고서 관리</li> <li>장애보고서 관리</li> </ul>	<p><b>유지보수 계약 및 업체관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>유지보수 계약정보관리</li> <li>유지보수 수행업체관리</li> <li>유지보수 실적관리</li> </ul>	<p><b>유지보수 수행관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스요청관리</li> <li>장애 및 문제관리</li> <li>변경 및 작업관리</li> <li>점검관리</li> <li>자동통보 기능(일정, 담당자)</li> </ul>	<p><b>환경관리</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>계정관리, 권한관리, 설정관리</li> <li>작업그룹관리, 자산그룹관리</li> <li>결재라인 관리</li> </ul>
--	--	--	--	---	--

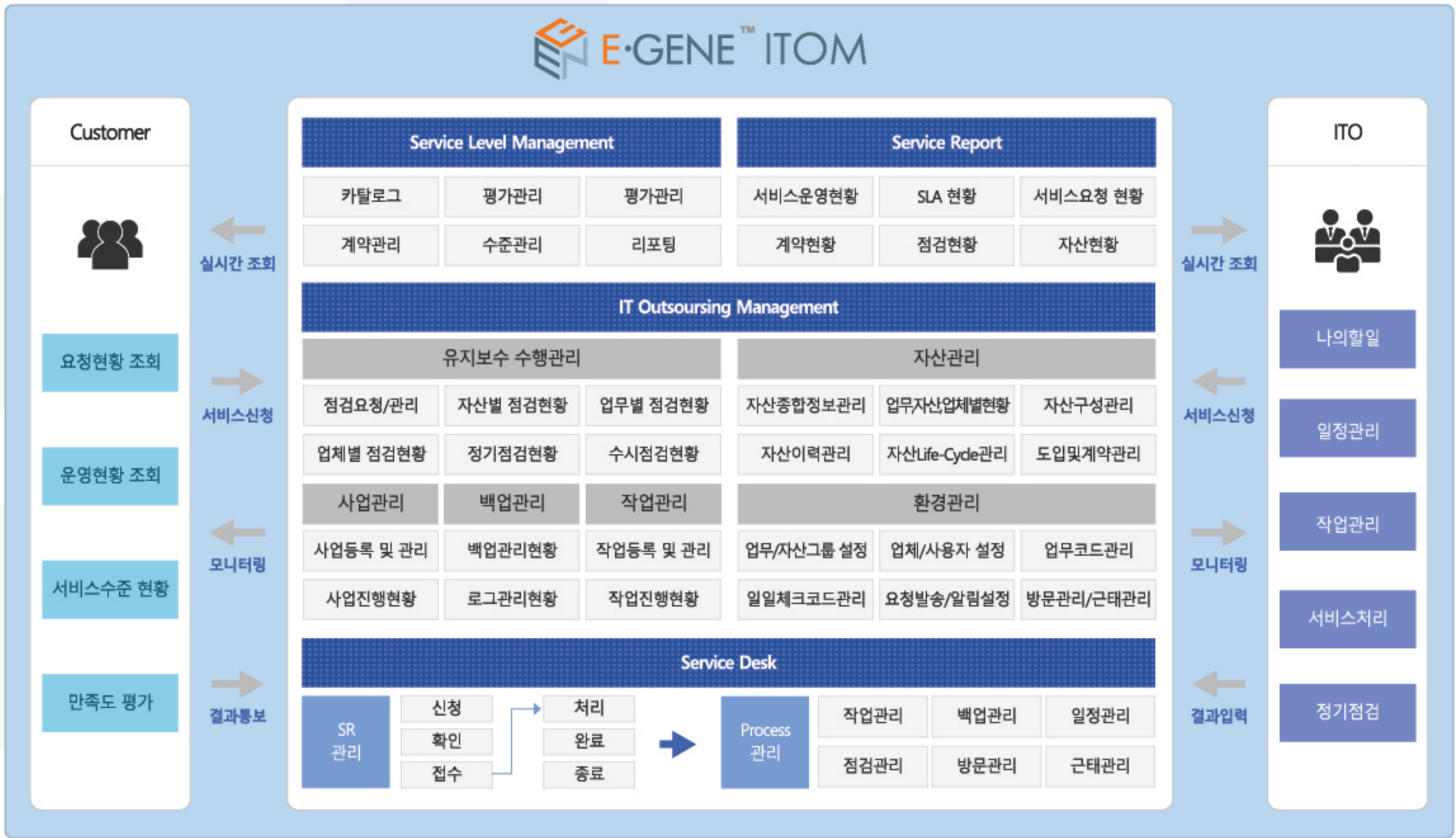
# E·GENE™ IT Outsourcing Management

"ITOM has developed to improve your IT outsourcing management service processes and reduce costs.  
Provides end-to-end managed IT outsourcing services for organizations of small & mid sizes"



## 솔루션 아키텍처

E·GENE™ ITOM 솔루션을 통해 구현되는 ITOM 시스템은 유지보수 관리 전체 프로세스에 대한 관리영역과 서비스수준관리 영역, 그리고 사용자 단일접점인 개인화 포털 및 대시보드 영역으로 구성됩니다.



## 시스템 구성 및 서비스

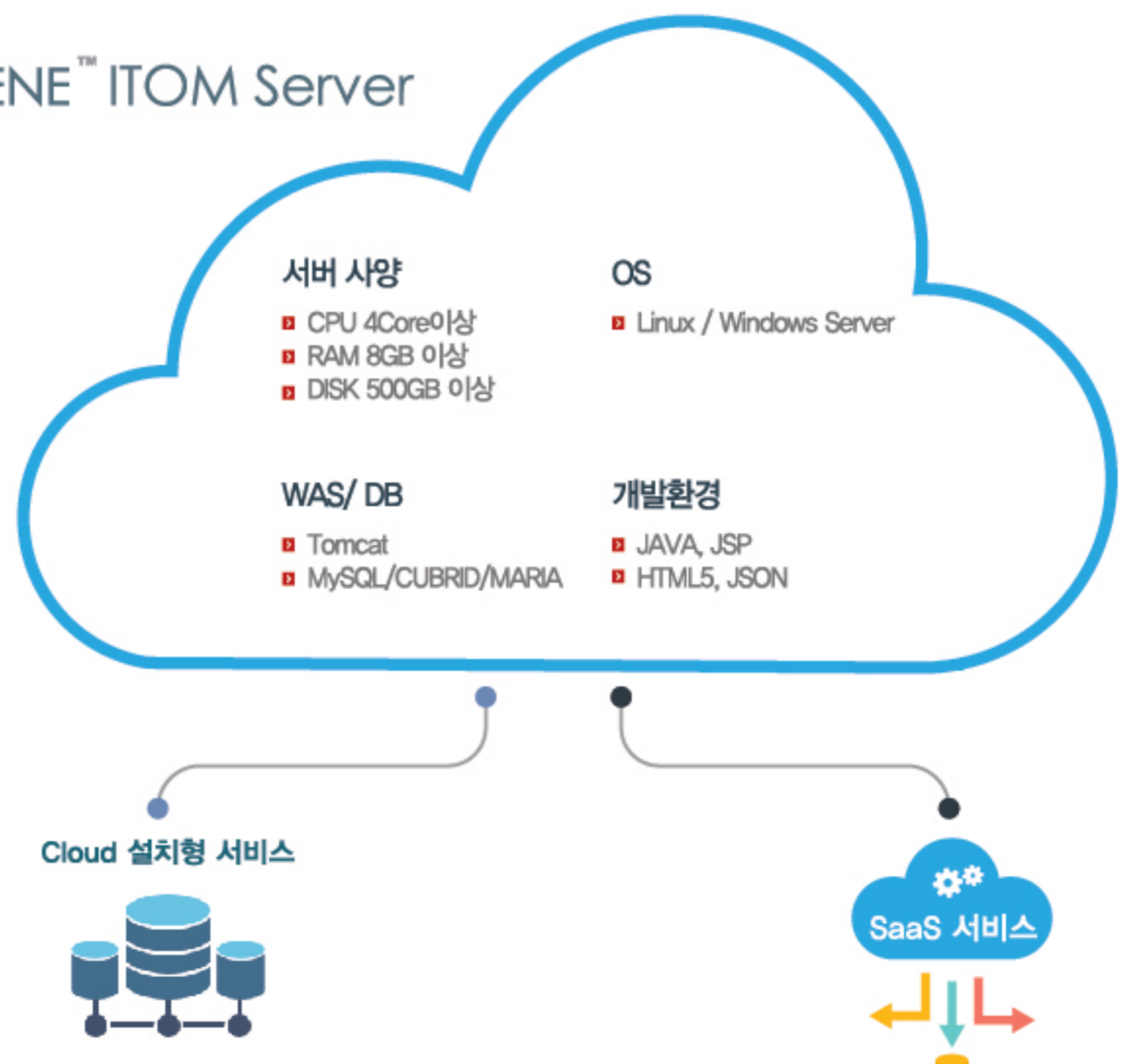
E·GENE™ ITOM 솔루션은 상용 OS와 상용 WAS, 그리고, 상용 RDBMS를 모두 지원합니다.  
고객사 인프라 환경에 맞게 커스터마이징하여 구축하거나, 자체 번들된 WAS와 DB를 사용하여 구성할 수 있습니다.

**E·GENE™ ITOM SERVER**  
통합유지보수 관련 자산, 점검, 장애, 작업, 서비스 요청관리 등의 데이터를 관리, 분석 및 가공하는 역할을 수행합니다.  
실시간 대시보드 제공 및 장애/에러 경보 등 유지보수 관리에 필요한 각종 기능을 수행합니다.

**E·GENE™ ITOM DB**  
ITOM 서버에서 가공된 데이터는 데이터 형태에 따라 DB, File시스템에 저장되며 이러한 데이터를 통해 업무 분석에 필요한 각종 데이터를 확보할 수 있습니다.

**E·GENE™ ITOM UI**  
웹 브라우저를 통해 장소의 제약 없이 통합유지보수 업무를 관리할 수 있습니다.  
모바일 브라우저를 통해 장소의 제약 없이 통합유지보수 업무를 관리할 수 있습니다.

## E·GENE™ ITOM Server



## 편집가능한 대시보드

- 다양한 형태의 대시보드 화면들을 마우스 클릭만으로 생성할 수 있습니다.



## 자산관리

- 통합유지보수 관리대상이 되는 자산을 종합적으로 관리합니다. 자산의 구성관리 및 구성변경관리, 자산이력관리 기능을 제공하며 자산그룹별, 업무별, 유지보수 업체별로 대시보드를 제공합니다.



## 유지보수업체 및 사용자관리

- 관리자, 운영자 계정, 수행업체 계정을 두어 유지보수업체를 관리하고 있으며 각 업체는 지정된 계정으로 로그인하여 할당 된 자산에 대해 점검, 작업, 장애처리 등을 진행합니다.



## 서비스요청관리

- 고객의 요청 서비스에 대한 등록, 조정, 처리 프로세스, 이관처리, 결제 및 검수, 완료 확인까지 CSR 전과정의 요청업무를 수행합니다.



## 점검관리

- 유지보수 자산에 대한 점검관리를 단계별로 One-Stop 진행하며 정기점검 스케줄등록, 수시점검 요청, 검수 확인까지의 모든 과정을 문자와 이메일을 통해 담당자에게 알람 서비스로 제공합니다.



## 통계 및 보고서

- 자산별, 업무별, 업체별, 담당자별 점검 및 장애관리에 대한 각각의 통계 및 정형화 된 보고서를 생성 및 출력할 수 있습니다. 또한 고객담당자에게 문서관리 프로세스를 제공하고 문서의 보관 및 검색기능을 제공합니다.



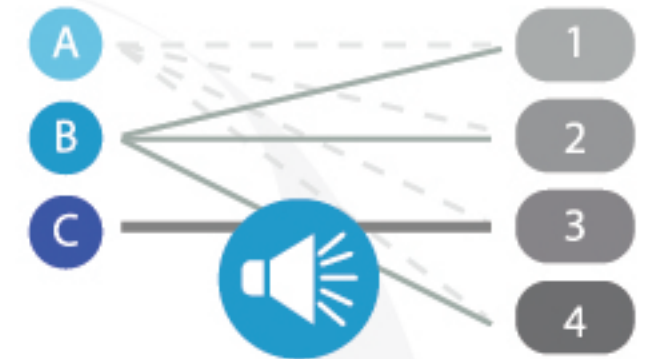
## 장애관리

- 자산별, 업무별, 업체별 장애현황, 미처리장애현황 등을 확인할 수 있으며 단순장애 및 복합장애를 처리하기 위한 체계화된 장애처리프로세스를 제공합니다.



## 작업관리

- 통작업 등록 및 단계별 작업관리를 수행하며 자산, 업무, 업체별 작업현황, 미처리작업현황 등을 확인할 수 있으며 작업사항 발생시 즉시 알람으로 통보 받아 작업처리 진행과정을 인하고 검수 할 수 있습니다.



## 유지보수 사업관리

- 통합유지보수와 관련된 사업관리기능을 제공합니다. 발주정보, 계약관리, 과업관리, 일정관리, 품질관리, 완료관리의 프로세스를 제공하여, 세부 일정별로 원활히 진행되도록 합니다.



## 서비스수준관리

- 서비스사와 고객사간의 효과적인 서비스전달을 위한 소통의 수단으로 SLA 관리기법에 입각한 효과적인 배분과 통제를 구현합니다.



## 방문관리/근태관리

- 방문관리는 IT부서 방문에 대한 방문등록 및 방문관리기능, 방문보고서 기능, 방문통계현황과 함께 방문자에 대한 개인정보동의를 포함한 범용적인 방문관리기능을 제공합니다. 또한 출퇴근 관리 및 연차관리 기능을 제공합니다.



## 타 시스템과 강력한 연동

- DataAdaptor 엔진은 다양한 데이터 원천으로 부터의 데이터를 수집합니다.

