

# HP Service Manager

지원되는 Windows® 및 Unix® 운영 체제용

소프트웨어 버전: 9.30

---

## 프로세스 및 모범 사례 안내서

문서 릴리스 날짜: 2011년 7월

소프트웨어 릴리스 날짜: 2011년 7월



## 법적 고지

### 보증

HP 제품 및 서비스에 대한 모든 보증 사항은 해당 제품 및 서비스와 함께 제공된 익스프레스 보증서에 규정되어 있습니다. 여기에 수록된 어떤 내용도 추가 보증을 구성하는 것으로 해석될 수 없습니다. HP는 여기에 수록된 기술적 또는 편집상의 오류나 누락에 대해 책임지지 않습니다.

본 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다.

### 제한된 권리 범례

기밀 컴퓨터 소프트웨어. 소유, 사용 또는 복사하기 위해서는 HP로부터 유효한 라이선스를 확보해야 합니다. FAR 12.211 및 12.212에 의거하여 상용 컴퓨터 소프트웨어, 컴퓨터 소프트웨어 문서 및 상용 품목에 대한 기술 데이터는 공급업체의 표준 상용 라이선스 아래에서 미국 정부에 사용이 허가되었습니다.

### 저작권 고지

© Copyright 1994-2011, Hewlett-Packard Development Company, L.P.

### 상표 고지

Java는 Oracle 및/또는 계열사의 등록 상표입니다.

Microsoft® 및 Windows®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

Oracle®은 Oracle Corporation, Redwood City, California의 미국 등록 상표입니다.

Unix®는 The Open Group의 등록 상표입니다.

## 설명서 업데이트

이 문서의 제목 페이지에는 다음과 같은 식별 정보가 있습니다.

- 소프트웨어 버전을 나타내는 소프트웨어 버전 번호
- 문서가 업데이트될 때마다 변경되는 문서 릴리스 날짜
- 이 소프트웨어 버전의 릴리스 날짜를 나타내는 소프트웨어 릴리스 날짜

최근 업데이트를 확인하거나 문서의 최신 버전을 사용하고 있는지 확인하려면 다음 사이트로 이동합니다.

**<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>**

이 사이트를 사용하려면 먼저 HP Passport에 등록하고 로그인해야 합니다. HP Passport ID를 생성하려면 다음 사이트로 이동합니다.

**<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>**

아니면 HP Passport 로그인 페이지에서 **New users - please register** 링크를 클릭합니다.

적절한 제품 지원 서비스에 가입할 경우 업데이트 버전이나 새 버전도 제공됩니다. 자세한 내용은 HP 판매 담당자에게 문의하십시오.

## 지원

다음 HP 소프트웨어 지원 온라인 웹사이트를 방문하십시오.

**[www.hp.com/go/hpsoftwaresupport](http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport)**

이 웹사이트에서는 연락처 정보 및 HP Software에서 제공하는 제품, 서비스, 지원 사항에 대한 자세한 내용이 있습니다.

HP Software 온라인 지원을 통해 사용자가 스스로 문제를 해결할 수 있습니다. 또한 업무 관리에 필요한 대화식 기술 지원 도구에 신속하고 효율적으로 액세스할 수 있습니다. 소중한 지원 고객으로서 지원 웹사이트를 통해 다음과 같은 혜택을 누릴 수 있습니다.

- 관심 있는 지식 문서를 검색할 수 있습니다.
- 지원 사례 및 개선 요청을 제출하고 추적할 수 있습니다.
- 소프트웨어 패치를 다운로드할 수 있습니다.
- 지원 계약을 관리할 수 있습니다.
- HP 지원 연락처를 조회할 수 있습니다.
- 사용 가능한 서비스에 대한 정보를 검토할 수 있습니다.
- 다른 소프트웨어 고객과의 토론에 참여할 수 있습니다.
- 소프트웨어 교육을 조사하고 등록할 수 있습니다.

대부분의 지원 영역을 이용하려면 HP Passport 사용자로 등록하여 로그인해야 합니다. 이 영역에서는 지원 계약이 필요할 수도 있습니다. HP Passport ID를 등록하려면 다음 웹 사이트를 방문하십시오.

**<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>**

액세스 수준에 대한 자세한 내용을 보려면 다음 웹 사이트를 방문하십시오.

**[http://h20230.www2.hp.com/new\\_access\\_levels.jsp](http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp)**

# 목차

<b>1 HP Service Manager 프로세스 및 모범 사례</b>	11
Service Manager 개요	12
아키텍처	12
Service Manager RTE(런타임 환경)	12
Service Manager 클라이언트	12
Service Manager 어플리케이션	13
Service Manager 모범 사례 개요	13
ITSM 산업 표준	13
서비스 관리 조직	16
Service Manager 모범 사례 프로세스	18
Service Manager 어플리케이션 간의 관계	20
서비스 데스크	20
인시던트 관리	20
요청 관리	20
문제 관리	21
변경 관리	21
구성 관리	22
<b>2 사용자 인터랙션 관리 개요</b>	23
ITIL 프레임워크 내에서의 서비스 데스크	24
서비스 데스크 어플리케이션	24
사용자 인터랙션 관리 프로세스 개요	25
사용자 인터랙션 관리 사용자 역할	28
사용자 인터랙션 관리의 입력 및 출력	28
사용자 인터랙션 관리의 핵심 성과 지표	29
ITIL V3 핵심 성과 지표	29
COBIT 4.1 핵심 성과 지표	29
사용자 인터랙션 관리의 RACI 매트릭스	30
<b>3 사용자 인터랙션 관리 워크플로우</b>	31
사용자별 셀프 서비스(프로세스 SO 0.1)	31
인터랙션 처리(프로세스 SO 0.2)	34
인터랙션 일치 및 에스컬레이션(프로세스 SO 0.3)	37
인터랙션 종결(프로세스 SO 0.4)	39
<b>4 사용자 인터랙션 관리 세부사항</b>	43
새 인터랙션 양식	44
에스컬레이션된 후의 인터랙션 양식	45
사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항	46

인터랙션 범주.....	53
인터랙션 에스컬레이트 마법사.....	55
<b>5 인시던트 관리 개요.....</b>	<b>57</b>
ITIL 프레임워크에서의 인시던트 관리.....	58
인시던트 관리 어플리케이션.....	58
인시던트 관리 구현에 대한 노트.....	59
인시던트 관리 프로세스 개요.....	59
인시던트 관리 사용자 역할.....	61
인시던트 관리의 입력 및 출력.....	61
인시던트 관리의 핵심 성과 지표.....	63
ITIL V3 핵심 성과 지표.....	63
COBIT 4.1 핵심 성과 지표.....	64
인시던트 관리의 RACI 매트릭스.....	64
<b>6 인시던트 관리 워크플로우.....</b>	<b>65</b>
인시던트 로깅(프로세스 SO 2.1).....	65
인시던트 할당(프로세스 SO 2.2).....	68
인시던트 조사 및 진단(프로세스 SO 2.3).....	71
인시던트 해결방안 및 복구(프로세스 SO 2.4).....	74
인시던트 종결(프로세스 SO 2.5).....	76
인시던트 에스컬레이션(프로세스 SO 2.6).....	78
SLA 모니터링(프로세스 SO 2.7).....	83
OLA 및 UC 모니터링(프로세스 SO 2.8).....	85
불만 사항 관리(프로세스 SO 2.9).....	87
<b>7 인시던트 관리 세부사항.....</b>	<b>91</b>
서비스 데스크에서 에스컬레이션된 후의 인시던트 양식.....	92
인시던트 업데이트 양식.....	93
인시던트 관리 양식 세부사항.....	94
<b>8 요청 관리 개요.....</b>	<b>101</b>
ITIL 프레임워크에서의 요청 관리.....	102
요청 관리 어플리케이션.....	102
요청 관리과 변경 관리의 차이점.....	103
요청 관리의 주요 요소.....	103
요청 관리 프로세스 개요.....	105
요청 관리 사용자 역할.....	107
요청 관리의 입력 및 출력.....	108
요청 관리의 핵심 성과 지표.....	108
ITIL V3 핵심 성과 지표.....	108
요청 관리의 RACI 매트릭스.....	109
<b>9 요청 관리 워크플로우.....</b>	<b>111</b>
서비스 요청 로깅(프로세스 SO 3.1).....	111
서비스 요청 승인(프로세스 SO 3.2).....	114
서비스 요청 프로비저닝(프로세스 SO 3.3).....	118
서비스 요청 유효성 검사 및 종결(프로세스 SO 3.4).....	120

Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기(프로세스 SO 3.5)	123
서비스 요청 모니터링(프로세스 SO 3.6)	127
서비스 요청 에스컬레이션(프로세스 SO 3.7)	129
<b>10 요청 관리 세부사항</b>	<b>133</b>
요청 관리 범주 및 단계	134
라인 항목 범주	134
라인 항목 단계	135
마스터 범주	137
견적 범주	138
견적 단계	139
주문 범주	140
주문 단계	140
요청 관리 프로세스 흐름	141
요청 워크플로우	141
주문 워크플로우	141
주문 생성 프로세스	141
주문에 사용 가능 필드에 대한 고려 사항	142
주문 생성 방법	142
모델 양식	145
모델 양식 세부사항	146
라인 항목 요약 양식	152
라인 항목 요약 양식 세부사항	153
견적 양식	156
견적 양식 세부사항	157
주문 양식	160
주문 양식 세부사항	161
<b>11 문제 관리 개요</b>	<b>163</b>
ITIL 프레임워크에서의 문제 관리	164
문제 관리와 인시던트 관리의 차이점	164
문제 관리 어플리케이션	164
문제 관리 범주	164
문제 및 알려진 오류 작업	165
문제 관리 경보	165
문제 관리 프로세스 개요	165
문제 관리 단계	166
문제 관리 사용자 역할	168
문제 관리의 입력 및 출력	169
문제 관리의 핵심 성과 지표	170
ITIL V3 핵심 성과 지표	170
COBIT 4.1 핵심 성과 지표	170
문제 관리의 RACI 매트릭스	171
<b>12 문제 관리 워크플로우</b>	<b>173</b>
문제 감지, 로깅 및 범주화(프로세스 SO 4.1)	173
문제 우선 순위 지정 및 계획(프로세스 SO 4.2)	177

문제 조사 및 진단(프로세스 SO 4.3)	180
문제 해결방안(알려진 오류 프로세스)	184
알려진 오류 로깅 및 범주화(프로세스 SO 4.4)	184
알려진 오류 조사(프로세스 SO 4.5)	187
알려진 오류 솔루션 허용(프로세스 SO 4.6)	190
알려진 오류 해결방안(프로세스 SO 4.7)	193
문제 종결 및 검토(프로세스 SO 4.8)	196
문제 및 알려진 오류 모니터링(프로세스 SO 4.9)	198
<b>13 문제 관리 세부사항</b>	<b>203</b>
인시던트에서 에스컬레이션된 후의 문제 양식	204
문제 통제 양식 세부사항	205
알려진 오류로 에스컬레이트한 후의 문제 관리 양식	210
오류 통제 양식 세부사항	211
<b>14 변경 관리 개요</b>	<b>215</b>
ITIL 프레임워크 내의 변경 관리	216
변경 관리 어플리케이션	216
변경 관리와 요청 관리의 차이점	216
변경 관리 프로세스 개요	217
변경 범주 및 단계	217
변경 관리 범주	218
변경 관리 단계	220
변경 승인	222
변경 관리 작업	225
변경 관리 역할	227
변경 관리의 입력 및 출력	228
변경 관리의 핵심 성과 지표	228
ITIL V3 핵심 성과 지표	229
COBIT 4.1 핵심 성과 지표	229
변경 관리의 RACI 매트릭스	230
<b>15 변경 관리 워크플로우</b>	<b>231</b>
변경 로깅(프로세스 ST 2.1)	231
변경 검토(프로세스 ST 2.2)	235
변경 평가 및 계획(프로세스 ST 2.3)	238
변경 승인(프로세스 ST 2.4)	241
변경 구현 조정(프로세스 ST 2.5)	244
변경 평가 및 종결(프로세스 ST 2.6)	249
응급 변경 처리(프로세스 ST 2.7)	252
<b>16 변경 관리 세부사항</b>	<b>257</b>
알려진 오류에서 에스컬레이션된 후의 변경 관리 양식	258
변경 관리 양식 세부사항	259
<b>17 구성 관리 개요</b>	<b>265</b>
ITIL 프레임워크에서의 구성 관리	266
구성 관리 어플리케이션	267



HP Universal Configuration Management Database .....	268
기준 .....	268
관리되는 상태 .....	269
실제 상태 .....	270
CI 관계 .....	270
구성 관리 프로세스 개요 .....	271
구성 관리 사용자 역할 .....	274
구성 관리의 입력 및 출력 .....	275
구성 관리의 핵심 성과 지표 .....	275
ITIL V3 핵심 성과 지표 .....	276
COBIT 4.1 핵심 성과 지표 .....	276
구성 관리의 RACI 매트릭스 .....	277
<b>18 구성 관리 워크플로우 .....</b>	<b>279</b>
구성 관리 계획(프로세스 ST 3.1) .....	279
구성 식별(프로세스 ST 3.2) .....	282
구성 통제(프로세스 ST 3.3) .....	286
구성 상태 설명 및 보고(프로세스 ST 3.4) .....	289
구성 검증 및 감사(프로세스 ST 3.5) .....	292
마스터 데이터 관리(프로세스 ST 3.6) .....	296
<b>19 구성 관리 세부사항 .....</b>	<b>301</b>
MyDevices 구성 항목 양식 .....	302
구성 관리 양식 세부사항 .....	303
구성 항목 유형 및 하위 유형 .....	309
관리되는 상태 하위 섹션 .....	312
<b>A 산업 표준 준수 .....</b>	<b>315</b>
Service Manager의 ISO 20000 준수 .....	315
Service Manager의 COBIT 4.1 준수 .....	319
<b>B Service Manager 테이블 .....</b>	<b>323</b>
서비스 데스크 어플리케이션 테이블 및 필드 .....	323
인시던트 관리 어플리케이션 테이블 및 필드 .....	324
요청 관리 어플리케이션 테이블 및 필드 .....	325
요청(견적) .....	325
주문 .....	326
라인 항목 .....	326
문제 관리 어플리케이션 테이블 및 필드 .....	328
문제 통제 .....	328
오류 통제 .....	330
변경 관리 어플리케이션 테이블 및 필드 .....	331
구성 관리 어플리케이션 테이블 및 필드 .....	332
<b>색인 .....</b>	<b>335</b>



# 1 HP Service Manager 프로세스 및 모범 사례

HP Service Manager® 프로세스 및 모범 사례 안내서를 시작합니다. HP Service Manager를 통해 조직은 IT 인프라를 효과적이고 효율적으로 관리할 수 있습니다. 이 안내서에서는 기본 제공 Service Manager 어플리케이션에 표준이 되는 최상의 워크플로우에 대해 설명합니다. 여기에는 개략적인 워크플로우 다이어그램과 단계별 지침이 포함되어 있습니다.

Service Manager 최상의 워크플로우는 ITSM(정보 기술 서비스 관리)의 지침 소스로 널리 알려진 ITIL(정보 기술 인프라 라이브러리) 표준을 기반으로 합니다.

이 안내서는 Service Manager 어플리케이션이 ITIL 지침을 구현하는 방법에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 12페이지의 [Service Manager 개요](#)
- 13페이지의 [Service Manager 모범 사례 개요](#)
- 18페이지의 [Service Manager 모범 사례 프로세스](#)
- 16페이지의 [서비스 관리 조직](#)
- 20페이지의 [Service Manager 어플리케이션 간의 관계](#)

# Service Manager 개요

Service Manager는 HP의 엔터프라이즈 서비스 관리 솔루션입니다. 이 솔루션의 통합된 어플리케이션은 조직이 인프라를 지원하고 핵심 비즈니스에서 경쟁 우위를 높일 수 있는 모범 사례 워크플로우와 함께 기본 제공 구현을 위해 설계되었습니다.

기업에서는 Service Manager를 통해 서비스 및 지원 운영을 관리할 수 있습니다. 기업 자산, 즉 사람, 지식, 정보, 프로세스, 장비, 문서, 소프트웨어 및 종합적으로 *인프라*라고 하는 모든 유형의 자원을 관리하는 데 필요한 도구와 워크플로우를 제공합니다.

## 아키텍처

Service Manager에는 3계층 클라이언트/서버 아키텍처가 있습니다.

- 표시 레이어는 클라이언트(웹 클라이언트 또는 Windows 클라이언트)를 통해 사용자에게 정보를 표시합니다. Service Manager는 양식을 통해 사용자에게 정보를 표시합니다.
- 어플리케이션 레이어는 다양한 어플리케이션 및 RTE(런타임 환경)로 구성되어 있습니다. 어플리케이션 서버는 워크플로우 코드를 실행합니다.
- 데이터베이스 레이어는 Service Manager가 매핑된 외부 RDBMS(관계형 데이터베이스 관리 시스템)입니다. 데이터베이스에는 어플리케이션 워크플로우 코드 및 포맷 설명이 저장됩니다.

관리자가 Service Manager 초기화 파일(sm.ini)에 매개변수를 설정하여 언어, 양식의 표시 색 구성표, RDBMS(관계형 데이터베이스 관리 시스템)와의 연결 매개변수 등을 선택합니다.

## Service Manager RTE(런타임 환경)

Service Manager 아키텍처의 기초는 RTE입니다. RTE는 어플리케이션을 해석하고 어플리케이션 요청을 특정 플랫폼에 적합한 작업으로 변환하는 실행 프로그램의 모음입니다.

RTE 기능은 다음과 같습니다.

- 어플리케이션 코드 처리
- 프론트 엔드 GUI(그래픽 사용자 인터페이스) 관리
- 데이터베이스 트랜잭션 처리
- 클라이언트 연결 허용
- 어플리케이션 처리 시작

## Service Manager 클라이언트

Service Manager 클라이언트를 통해 사용자가 Service Manager 어플리케이션과 상호 작용할 수 있습니다. 어플리케이션 서버는 데이터베이스에서 양식을 검색하여 클라이언트로 전달합니다. 클라이언트는 양식을 해석하고 빌드하여 사용자에게 제공합니다.

## Windows 클라이언트

Windows 클라이언트는 Microsoft Windows 플랫폼에서 실행되지만, 지원되는 모든 플랫폼에서 실행되는 서버에 연결할 수 있습니다.

## 웹 클라이언트

웹 클라이언트는 웹 브라우저에서 실행되며 웹 계층(지원되는 웹 어플리케이션 서버와 웹 서버가 설치된 시스템)에 연결됩니다. 그러면 웹 계층이 Service Manager 서버에 연결되어 지원되는 모든 플랫폼에서 실행될 수 있습니다.

## Service Manager 어플리케이션

Service Manager의 통합된 어플리케이션은 자산의 서비스 라이프 사이클 전체에 걸쳐 발생하는 상호 관련된 이벤트를 쉽게 사용하고 관리하기 위해 설계되었습니다. 핵심 어플리케이션을 통해 ITSM(IT 서비스 관리)의 기본 제공 워크플로우를 사용할 수 있습니다. 추가 어플리케이션은 생산성을 최적화하고 비용 관리를 개선합니다. 예를 들어, Service Manager는 IT 인프라의 서비스 복원, 분석 및 변경(필요할 경우)을 통해 보고된 인시던트를 처리할 수 있습니다.

## Service Manager 모범 사례 개요

Service Manager의 기능을 최적으로 사용할 수 있도록 HP는 산업 표준 실무 및 다양한 규모의 고객에 대한 Service Manager 구현에서 얻은 실제 경험을 바탕으로 모범 사례를 생성했습니다.

Service Manager 어플리케이션에는 구현을 간소화할 수 있도록 기본 제공 솔루션에 최상의 워크플로우가 포함되어 있습니다. 기본 제공 워크플로우를 사용하면 도구를 설계하고 개발하는 시간을 줄일 수 있으며 비즈니스 운영 지원 시간을 늘릴 수 있습니다. 샘플 데이터 및 Service Manager 모범 사례 설명서는 모범 사례 구현을 위한 추가 지침을 제공합니다.

## ITSM 산업 표준

Service Manager 모범 사례는 ITIL V3 이론을 기반으로 합니다. Service Manager에는 전 세계 조직이 서비스 관리의 기능을 확립하고 개선하는 데 사용하는 ITIL 모범 사례가 포함되어 있습니다.

COBIT(통제 목표 및 IT 프로세스 프레임워크) 4.1 및 ISO(국제 표준화 기구) 20000에서 적용 가능한 통제도 프로세스에 포함되어 있습니다.

- COBIT 4.1 및 Service Manager 모범 사례는 COBIT 4.1 통제와 적용 가능한 Service Manager 모범 사례 참조 간 매핑을 설명합니다.
- ISO 20000 및 Service Manager 모범 사례는 ISO 20000 통제와 적용 가능한 Service Manager 모범 사례 참조 간 매핑을 설명합니다.

Service Manager가 제공하는 기능을 최적으로 사용하여 최신식 서비스 관리 프로세스를 구현할 수 있습니다.

## ITIL V3

ITIL 프로세스는 IT(정보 기술) 인프라를 구성하는 모든 개체를 식별, 기록 및 통제할 수 있는 프레임워크를 제공합니다. 이 프로세스는 ITSM에 접근하기 위해 전 세계에서 가장 널리 사용되는 방법이 되었습니다. ITIL의 주요 개념은 *서비스* 개념입니다. 서비스는 특정 비용 및 위험 없이 고객이 달성하려는 결과를 용이하게 얻도록 하여 고객에게 가치를 전달하는 수단입니다. ITIL V3은 정의된 비즈니스 결과를 달성하기 위해 서비스 집합을 제공하는 데 목표를 둔 5가지 단계의 라이프 사이클 기반 접근 방법입니다.

ITIL은 고품질의 IT 서비스 제공에 대한 지침과 IT를 지원하는 데 필요한 시설 및 환경 설비에 대한 지침을 제공하는 일련의 책으로 구성되어 있습니다. IT에 대한 조직의 의존성이 높아진다는 인식에 따라 개발된 ITIL은 IT 서비스 관리를 위한 모범 사례를 구체화합니다. ITIL에 대한 전체 정보를 보려면 [www.itsm-officialsite.com](http://www.itsm-officialsite.com)을 참조하십시오.

HP Service Manager 프로세스는 ITIL V3 이론을 기반으로 하고 ITIL V3 핵심에서 참조됩니다. ITIL 핵심은 다음과 같은 문서 5개로 구성되고 각 문서는 서비스 관리 제공의 서로 다른 측면을 설명합니다.

- *서비스 전략*은 서비스 관리를 서비스 및 전략적 자산으로 설계, 개발 및 구현하는 방법에 중점을 둡니다. 또한 서비스 관리 기능과 비즈니스 전략 사이의 제휴 관계를 향상시키는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 주요 항목에는 서비스 포트폴리오 관리 및 재무 관리가 포함됩니다.
- *서비스 설계*는 서비스 및 서비스 관리 프로세스의 라이프 사이클에 걸쳐 가치를 설계, 개발, 개선 및 유지 보수하는 방법에 중점을 둡니다. 또한 전략적 목표를 서비스 및 서비스 자산으로 변환하는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 주요 항목에는 가용성 관리, 용량 관리, 연속성 관리 및 보안 관리가 포함됩니다.
- *서비스 전환*은 새로운 서비스나 업데이트된 서비스를 작업으로 전환하는 방법에 중점을 둡니다. 실패 및 장애의 위험을 통제하고, 지속적인 혁신을 허용하면서 원치 않는 결과를 방지하는 방법에 대한 지침을 제공합니다. 주요 항목에는 변경 관리, 릴리스 관리, 구성 관리 및 서비스 지식 관리가 포함됩니다.
- *서비스 운영*은 서비스 운영을 관리하고, 고객과의 서비스 수준 계약에 정의된 서비스를 효과적으로 전달하고 지원하는 데 필요한 활동에 중점을 둡니다. 주요 항목에는 인시던트 관리, 문제 관리 및 요청수행이 포함됩니다.
- *지속적 서비스 개선*은 IT 조직이 비즈니스나 고객에게 전달하는 서비스 품질을 지속적으로 개선하여 가치를 생성 및 유지 보수하는 방법에 중점을 둡니다. 주요 항목에는 서비스 보고, 서비스 측정 및 서비스 수준 관리가 포함됩니다.

Service Manager 모범 사례는 ITIL *서비스 전환* 및 *서비스 운영* 문서에 있는 다음과 같은 프로세스를 구현합니다. 이러한 프로세스는 다음 장에 설명되어 있습니다.

**표 1-1 이 문서에 언급된 ITIL 프로세스**

ITIL V3 핵심 블록	ITIL 장 이름	SM 프로세스 ID
<i>서비스 운영</i>	인시던트 관리	SO 2
<i>서비스 운영</i>	문제 관리	SO 4

표 1-1 이 문서에 언급된 ITIL 프로세스(계속)

ITIL V3 핵심 블록	ITIL 장 이름	SM 프로세스 ID
서비스 운영	요청수행 관리	SO 3
서비스 전환	변경 관리	ST 2
서비스 전환	구성 관리	ST 3

## ISO 20000

ISO/IEC 20000은 정보 기술 서비스 관리: 실무 지침 ISO 20000-1이라는 일반적인 제목에 따라 두 파트로 구성되어 있습니다. 파트 1의 주제는 비즈니스 및 고객의 요구 사항을 충족하기 위해 관리되는 서비스를 효율적으로 전달하는 통합된 프로세스 방법을 채택하도록 촉진하는 것입니다.

10개 섹션으로 이루어져 있습니다.

- 1 범위
- 2 용어 및 정의
- 3 관리 시스템의 요구 사항
- 4 서비스 관리 계획 및 구현
- 5 신규 또는 변경된 서비스 계획 및 구현
- 6 서비스 전달 프로세스
- 7 관계 프로세스
- 8 통제 프로세스
- 9 해결 프로세스
- 10 릴리스 프로세스

ISO 20000-2는 ISO 20000-1의 범위 내에서 서비스 관리에 대한 권장 사항을 설명하는 실무 지침입니다. 파트 2에 대한 요구 사항은 없으므로 관리 시스템의 요구 사항을 제외하고 파트 1과 동일한 섹션으로 이루어져 있습니다. ISO 20000-2 실무 지침 항목의 Service Manager 모범 사례 적용 범위는 315 페이지의 [Service Manager](#)의 ISO 20000 준수에 나와 있습니다.

## COBIT 4.1

COBIT(정보 및 관련 기술의 통제 목표)는 엔터프라이즈 기술 정보를 총괄하고 통제하기 위한 국제적인 의견과 표준을 제시하기 위해 ITGI(IT 거버넌스 협회)([www.ITGI.org](http://www.ITGI.org))에서 개발했습니다.

COBIT는 34개 IT 프로세스의 프레임워크를 통해 IT 거버넌스를 지원합니다. 이 프레임워크를 통해 비즈니스 및 IT를 조정하고, 비즈니스 프로세스의 IT 사용 가능성을 최대화하고, IT 자원을 최적화하며, 위험을 관리할 수 있습니다.

COBIT는 34개 프로세스를 4개의 도메인으로 그룹화합니다.

- 계획 및 구성
- 확보 및 구현
- 전달 및 지원
- 모니터 및 평가

각 프로세스에는 일반적인 통제 목표(원하는 결과)와 수행되는 실제 활동의 요구 사항을 해결하는 세부적인 여러 통제 목표가 있습니다.

COBIT를 통해 다음과 같은 목표를 달성할 수 있습니다.

- IT 및 비즈니스 조정
- 비즈니스 프로세스에서 IT 사용
- IT 자원 최적화
- IT 위험 관리

COBIT의 프레임워크는 비즈니스 정보 요구 사항과 구조화된(프로세스) IT 자원 활용에 주력함으로써 이러한 목표를 달성합니다. COBIT의 프레임워크는 기업이 목표를 달성하는 데 필요한 정보를 제공하기 위해 수행해야 할 사항을 수립합니다. IT 통제 목표는 각 IT 프로세스의 효율적인 통제를 관리할 때 고려할 높은 수준의 완벽한 요구 사항 집합을 제공합니다.

이러한 요구 사항의 특징은 다음과 같습니다.

- 가치를 증가시키거나 위험을 줄이는 관리적 조치에 대한 설명 제공
- 정책, 절차, 방법 및 조직적 구조로 구성
- 비즈니스 목표를 달성하고 불필요한 결과를 예방하거나 발견하여 수정할 수 있다는 논리적인 확실성 제공

COBIT의 Service Manager 모범 사례 적용 범위는 319페이지의 [Service Manager의 COBIT 4.1 준수](#)에 나와 있습니다.

## 서비스 관리 조직

Service Manager 모범 사례에는 프로세스, 각 프로세스와 관련된 사용자 역할 설명 및 각 서비스 관리 영역에 대한 작업 흐름이 포함되어 있습니다. IT 조직에서 프로세스에 관여하는 직원에게 사용자 역할이 할당되면 프로세스가 모범 사례를 충족할 수 있습니다.

대부분의 개별 프로세스 역할은 적용 가능한 지원 그룹에 따라 할당됩니다. 서비스 데스크는 자체 지원 그룹으로서 IT 조직 내의 직원에게 할당되는 특정 사용자 역할이 있습니다. 다른 모든 지원 그룹(예: 2선/3선 지원 및 공급자)에는 비슷한 프로세스 역할 집합이 할당되어야 합니다.

### 조직 모델 및 사용자 역할

모든 사용자 작업과 책임을 개별 사용자나 사용자 그룹에 쉽게 할당할 수 있도록 각 HP Service Manager 프로세스는 잘 정의된 사용자 역할 설명, 활동 유형 및 책임이 있는 세부 조직 모델에 포함됩니다. 조직의 특정 IT 환경 내에서 Service Manager 조직 모델을 사용하려면 먼저 각 프로세스 역할을 적절한 담당자에게 할당합니다. Service Manager 조직 모델은 각각 정의된 사용자 역할이 있는 다음 프로세스 영역을 제공합니다.

이러한 각 역할과 관련된 책임은 다음과 같은 섹션에 있습니다.

- 28페이지의 [사용자 인터랙션 관리 사용자 역할](#)
- 61페이지의 [인시던트 관리 사용자 역할](#)
- 107페이지의 [요청 관리 사용자 역할](#)
- 168페이지의 [문제 관리 사용자 역할](#)



- 227페이지의 변경 관리 역할
- 274페이지의 구성 관리 사용자 역할

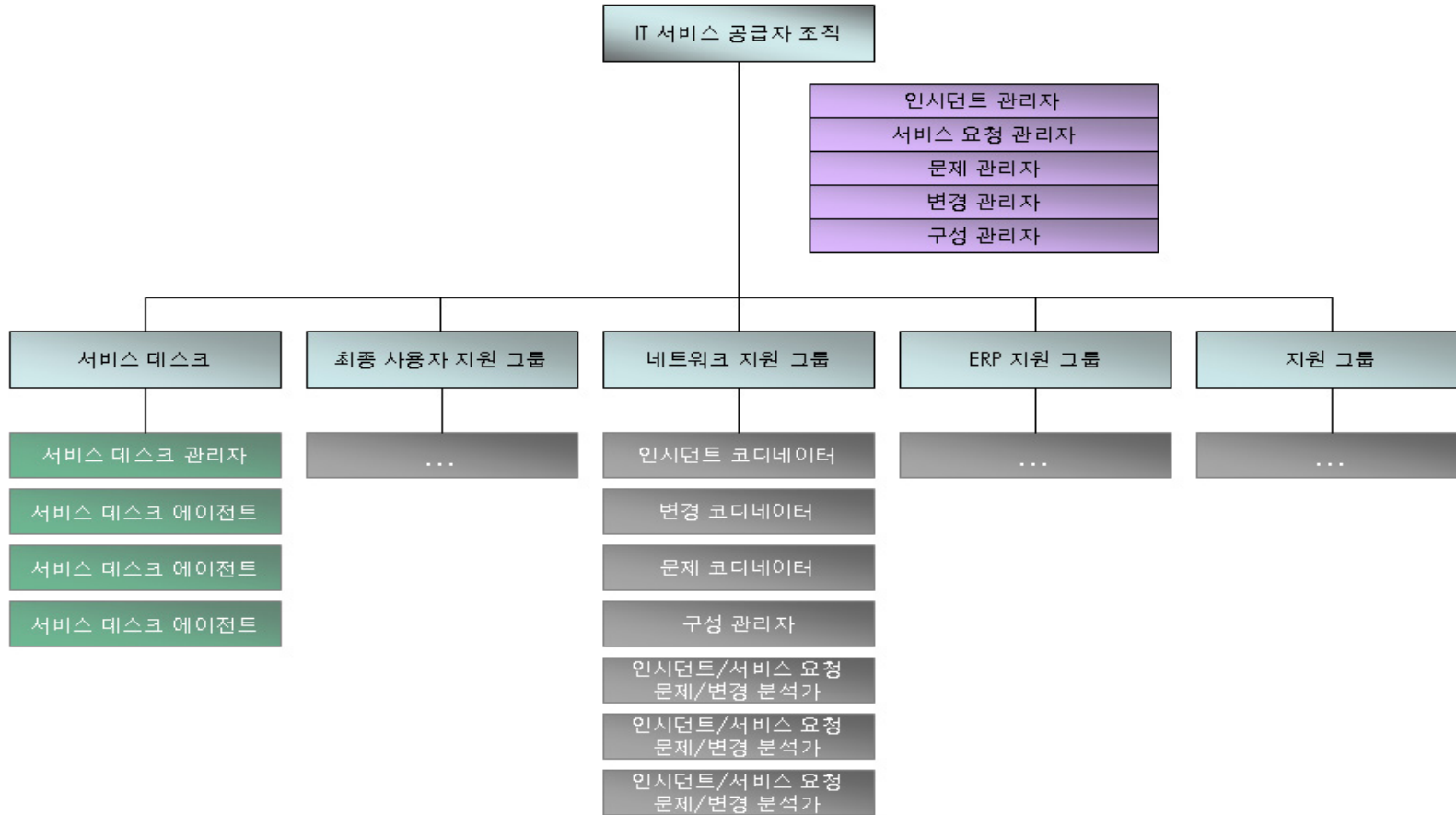


그림 1-1 IT 조직의 예

# Service Manager 모범 사례 프로세스

19페이지의 [그림 1-2](#)의 Service Manager 프로세스 흐름은 다음과 같은 어플리케이션에 구현된 ITSM 프로세스를 보여줍니다.

- **서비스 데스크**— 서비스 데스크 어플리케이션에는 전화 또는 전자 메일을 통해 수행되는 사용자와 서비스 데스크 간의 모든 직접적인 인터랙션이 포함됩니다. 또한 셀프 서비스 웹 포털을 사용하여 발생하는 모든 사용자 활동(예: 지식 베이스 검색, 상태 업데이트 확인 또는 인터랙션 로깅)이 포함됩니다. 이 어플리케이션 및 연관된 프로세스에 대한 자세한 내용은 [2장, 사용자 인터랙션 관리 개요](#)를 참조하십시오.
- **인시던트 관리**— 인시던트 관리 어플리케이션을 사용하여 합의된 서비스 수준 목표 내에서 인시던트가 해결되도록 할 수 있으며 비즈니스 엔터프라이즈와 연관된 단일 인시던트나 인시던트 그룹의 보고 및 추적을 자동화할 수 있습니다. 또한 다양한 유형의 인시던트(예: 서비스 비가용성 또는 성능 문제 및 하드웨어나 소프트웨어 장애)를 범주화하고 추적할 수 있으며 이러한 인시던트의 해결방안을 추적할 수 있습니다. 이 어플리케이션 및 연관된 프로세스에 대한 자세한 내용은 [5장, 인시던트 관리 개요](#)를 참조하십시오.
- **요청 관리**— 요청 관리 어플리케이션을 사용하면 사용자가 미리 정의된 카탈로그에서 특정 항목이나 서비스를 요청할 수 있고 주문, 승인 및 항목 추적 프로세스를 제어합니다. 또한 요청 관리 어플리케이션을 사용하면 필요에 따라 항목과 서비스를 예약하여 배포 효율성을 향상시킬 수 있습니다. 서비스 사용자 요청이 잠시 존재하지 않을 경우 재무 및 폭넓은 비즈니스 승인이 전달된 후 요청이 서비스 카탈로그로 에스컬레이트 및 추가됩니다. 이 어플리케이션 및 연관된 프로세스에 대한 자세한 내용은 [8장, 요청 관리 개요](#)를 참조하십시오.
- **문제 관리**— 문제 관리 어플리케이션을 사용하여 IT 인프라에서 오류로 인한 인시던트의 영향을 최소화하고, 하나 이상의 인시던트에 대한 근본적인 이유 식별, 임시 해결책 구현, 알려진 오류 식별, 영구 해결방안 제공을 통해 인시던트 재발을 방지할 수 있습니다. 문제 관리의 목적은 문제 및 결과 인시던트를 방지하고, 인시던트가 반복되지 않도록 하며, 예방할 수 없는 인시던트의 영향을 최소화하는 것입니다. 이 어플리케이션 및 연관된 프로세스에 대한 자세한 내용은 [11장, 문제 관리 개요](#)를 참조하십시오.



인시던트 관리와 문제 관리는 서로 밀접하게 링크되어 있지만 별개의 프로세스입니다. 인시던트 관리는 명시적으로 사용자에게 대한 서비스 복원과 관련되지만 문제 관리는 인시던트 원인의 식별 및 제거와 관련됩니다.

- **변경 관리**— 변경 관리 어플리케이션은 조직의 IT 인프라를 수정하는 변경을 요청, 관리, 승인 및 통제하는 프로세스를 통제합니다. 이 프로세스에는 네트워크 환경, 설비, 전화 통신 및 자원과 같은 모든 자산 및 구성 항목에 대한 변경이 포함됩니다. 변경 관리는 전체 서비스 라이프 사이클에 걸쳐 기준 서비스 자산 및 구성 항목에 대한 변경을 처리합니다. 이 어플리케이션 및 연관된 프로세스에 대한 자세한 내용은 [14장, 변경 관리 개요](#)를 참조하십시오.
- **구성 관리**— 구성 관리 어플리케이션을 통해 전체 IT 서비스, 시스템 또는 제품(구성 항목)의 선택된 컴포넌트가 식별되고, 기준이 되며, 유지 보수되고, 이들에 대한 변경이 통제됩니다. 또한, 통제된 환경 및 운영 사용에 대한 릴리스가 공식적인 승인을 기준으로 완료됩니다. 이 어플리케이션 및 연관된 프로세스에 대한 자세한 내용은 [17장, 구성 관리 개요](#)를 참조하십시오.

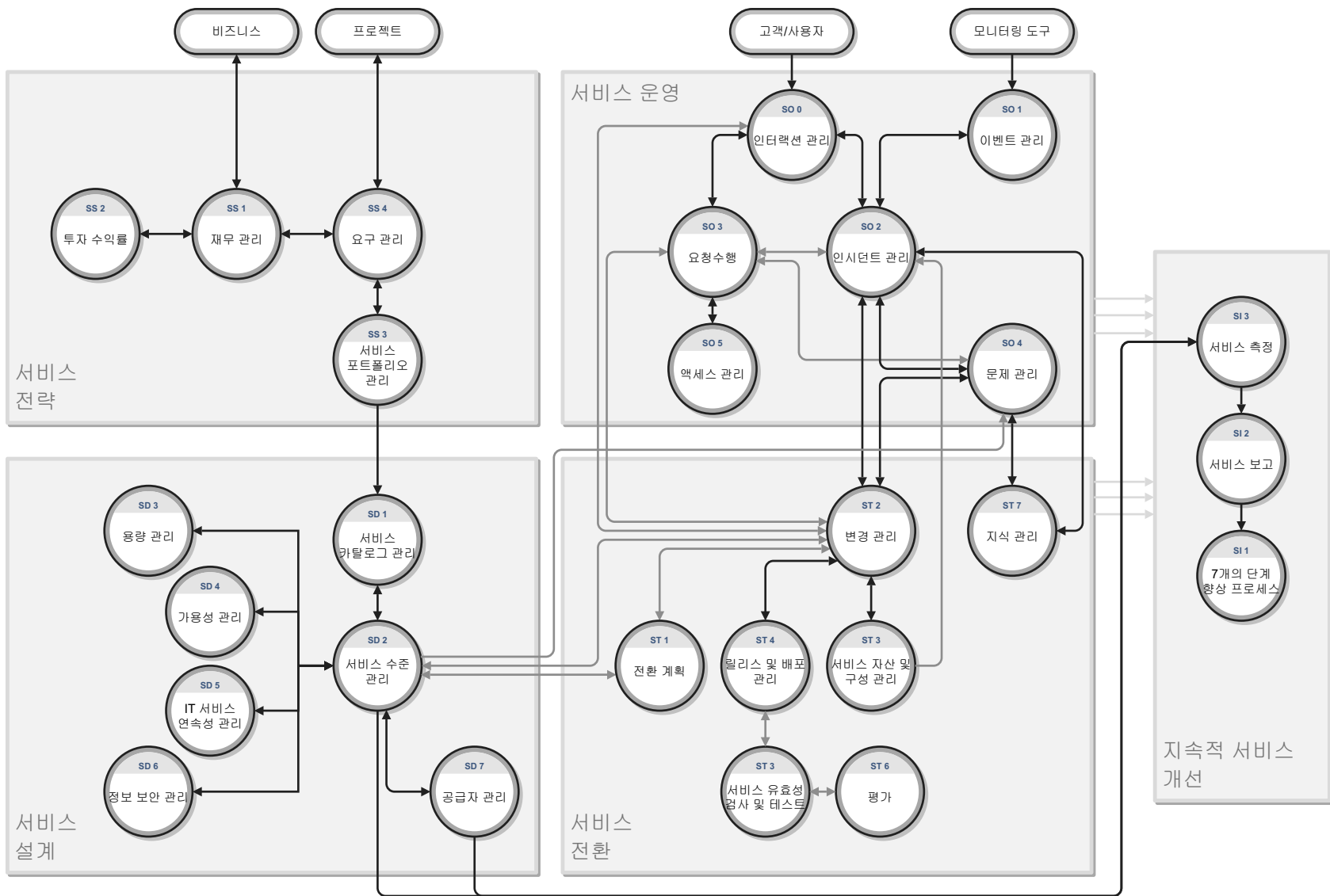


그림 1-2 Service Manager 프로세스 순서도

# Service Manager 어플리케이션 간의 관계

각 Service Manager 어플리케이션은 밀접하게 상호 작용하며 몇 가지 서비스 관리 프로세스를 지원합니다.

## 서비스 데스크

대부분의 인시던트는 최종 사용자가 서비스 데스크에 문제를 전달할 때 시작됩니다. 사용자가 처음 문의할 때 서비스 데스크 에이전트가 문제를 해결하여 닫을 수 없는 경우 인시던트로 문제를 에스컬레이트합니다. 서비스 데스크 에이전트가 동일한 CI 또는 관련 CI 중 하나에 영향을 주는 기존 인시던트를 찾은 경우 인시던트가 인터랙션 레코드와 연관됩니다. 기존 인시던트 티켓을 찾지 못하는 경우 서비스 데스크 인터랙션을 기준으로 새 인시던트 티켓이 열립니다. 인시던트가 해결되어 닫히면 서비스 데스크는 최종 사용자에게 인시던트 종결을 알리고 인시던트를 시작한 인터랙션을 닫습니다. 사용자가 문의한 이유가 서비스 장애일 경우 서비스 데스크 에이전트가 이 문제를 해결할 수 없으므로 서비스가 복원될 때까지 인시던트 관리에 문제가 에스컬레이트됩니다.

## 인시던트 관리

인시던트 관리에서는 효과적으로 인시던트를 분류하고 추적하여 분석에 유용한 데이터를 제공합니다. Service Manager에서 빌드하고 유지 보수하는 지식 베이스는 새 인시던트의 솔루션 리포지토리입니다. 추세를 파악하려면 먼저 문제와 알려진 오류에 인시던트를 일치시킵니다. 그러면 많은 사용자가 영향을 받기 전에 추세 분석을 사용하여 오류를 제거할 수 있습니다. 인시던트 조사 및 진단 프로세스의 일부로서, 인시던트 분석가는 인시던트를 즉시 해결하기 위해 필요한 새 응급 변경을 열 수 있습니다. 이 방법은 효과적이거나 유용한 임시 해결책이 없는 경우에만 사용할 수 있습니다.

응급 변경 처리 프로세스에서 변경 분석가는 인시던트 관리자에게 응급 변경이 성공적으로 구현되었음을 알리고 인시던트 관리자가 동의하면 관련 인시던트 티켓을 닫습니다.

인시던트 관리는 서비스 수준 향상에 유용합니다. 인시던트가 열리면, IT 서비스의 기본 모니터링 SLA(서비스 수준 계약)가 트리거됩니다. 이 SLA는 응답 목표(인시던트가 해결 상태에 도달하기 전에 허용되는 최대 시간)를 지정하지만 가용성 목표는 정의하지 않습니다. 문제 및 인시던트 둘 다 서비스 전달에 영향을 줍니다.

## 요청 관리

요청 관리를 사용하면 사용자가 미리 정의된 제품 및 서비스 카탈로그에서 특정 항목이나 서비스를 요청할 수 있습니다. 요청 관리 카탈로그는 각 요청 항목에 대한 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스를 정의합니다. 카탈로그는 일련화된/일련화되지 않은 정의 및 목록으로 정리된/목록으로 정리되지 않은 정의를 지원합니다. 최종 사용자가 셀프 서비스 또는 서비스 데스크를 통해 서비스 요청을 제출하면 인터랙션 레코드가 생성됩니다. 인터랙션 레코드는 미리 정의된 승인 집합을 거칩니다. 서비스 요청 승인자가 인터랙션 레코드를 검토 및 승인하고 나면 해당 레코드에 대한 견적(요청)이 생성됩니다. 그러면 요청이 내부 그룹에 의해 수행되고 외부 공급업체를 통해 구매됩니다. 각 요청에 대한 서비스 및 하드웨어 비용이 추적됩니다. 주문 및 수신 단계에서 하나 이상의 견적에서 요청된 라인 항목을 이행하기 위한 주문이 생성됩니다.

## 문제 관리

인시던트 관리는 조직에서 문제를 다루는 전반적인 프로세스를 구성합니다. 인시던트는 인시던트가 재발하지 않도록 해결해야 하는 근본적인 문제로 인해 발생하는 경우가 많습니다.

Service Manager를 사용하면 특정 인시던트 관리 사용자가 문제 후보를 지정하도록 할 수 있습니다. 인시던트 티켓에는 인시던트를 발생시킨 문제가 자주 발생하는 문제인지 여부와 생성된 문제 티켓을 생성해야 하는지 여부를 나타내는 필드가 포함되어 있습니다. 또한 인시던트 조사 및 진단 프로세스의 일부로서 운영자는 인시던트가 열린 문제 또는 알려진 오류와 관련되는지를 고려해야 합니다. 관련되어 있는 경우 인시던트 티켓을 문제 티켓 또는 알려진 오류 레코드와 관련시켜야 합니다. 그러면 문제의 임시 해결책을 사용할 수 있을 때까지 인시던트가 열린 상태로 유지됩니다. 알려진 오류와 관련된 경우 항상 임시 해결책이 있습니다.

문제 관리는 문제와 적절한 임시 해결책 및 해결방안에 대한 정보를 유지하므로, 시간이 지남에 따라 조직에서 인시던트의 수와 영향을 감소시킬 수 있습니다. 문제 관리와 지식 관리는 매우 밀접하게 상호 작용하며, 알려진 오류 데이터베이스 같은 도구가 두 관리 프로세스 모두에 사용됩니다. 이를 통해 운영자가 지식 베이스에서 유용한 정보를 검색하고 기여할 수 있으므로 인시던트 및 인터랙션을 조사, 진단 및 해결하는 사용자에게 도움이 됩니다. 인시던트 관리 운영자는 지식 베이스를 검색할 수 있으며 현재 인시던트를 기준으로 지식 자료를 생성할 수 있습니다.

## 변경 관리

범주가 변경 요청인 서비스 데스크 열림-유휴 인터랙션을 변경 관리에 에스컬레이트할 수 있습니다. 이러한 변경 요청은 변경 코디네이터가 검토합니다. 변경 코디네이터는 적절한 지원 그룹에 변경을 할당하여 변경 검토 프로세스에 포함시키거나 변경 요청을 거부합니다. 정보가 부족하여 거부된 변경은 추가 정보를 수집하도록 서비스 데스크 에이전트에 반환됩니다. 기타 변경은 더 이상 유효하지 않아 거부됩니다.

운영자가 인시던트 발생 원인이 변경이라고 판단하는 경우 변경 데이터베이스를 검색하여 최근 변경으로 인해 서비스 중단이 발생되었는지 여부를 확인합니다. 그러한 변경이 있으면 두 레코드를 링크할 수 있습니다. 그러한 변경은 없지만 새 변경을 등록해야 하는 경우 새 변경을 열 수 있습니다. 운영자는 보고된 구성 항목에 대해 최근에 수행된 모든 변경을 검토할 수도 있습니다.

문제 관리는 변경이 필요한 해결방안 및 임시 해결책을 변경 관리에 제출합니다. 변경 관리는 영구적으로 인프라를 변경하고 차후 인시던트를 방지하는 RFC(변경 요청)를 추적하고 구현합니다. RFC가 완료되면 알려진 오류 레코드가 닫히기 전에 문제 관리 프로세스에서 변경을 검토합니다.

HP Universal CMDB와 통합하면 변경 관리에서 계획되지 않은 변경 또는 변경 검증 조치를 트리거할 수 있는 CI(구성 항목) 레코드가 추가되고 업데이트됩니다. 통합에서 기존 변경 요청과 일치하지 않는 CI 업데이트를 감지하면 Service Manager는 계획되지 않은 변경 범주로 새 변경 요청을 생성합니다. 그러면 변경 코디네이터가 변경을 검토하여 승인하거나 거부할 수 있습니다. 통합에서 일치하는 변경 요청을 찾는 경우 예상 값에 대한 CI 특성을 확인하고 일치하는 경우 변경을 자동으로 닫을 수 있습니다.

## 구성 관리

구성 관리는 시스템 전체에서 필요에 따라 CI(구성 항목)를 식별하고 추적하는 데 사용됩니다. 자원 및 자원의 관계를 통제할 수 있어야 인시던트와 변경을 정확히 추적할 수 있습니다. 예를 들어, 운영자가 인터랙션을 에스컬레이트하거나 인시던트를 직접 여는 경우 영향 받는 구성 항목을 지정할 수 있습니다. 구성 항목이 식별되면 인시던트 관리 프로세스가 이 항목을 사용하여 문제를 조사하여 해결을 시도합니다. 문제의 원인을 수정하기 위해서는 최종 해결방안에서 문제 티켓을 생성하고 변경 관리에서 변경 요청을 생성해야 할 수 있습니다. 예약된 유지 보수에서는 구성 관리를 사용하여 인시던트 티켓 및 변경 요청을 자동으로 생성하여 정기적으로 사전 유지 보수할 수 있습니다. 인시던트 분석가는 구성 항목 트리를 확인하여 관련 구성 항목으로 인해 인시던트가 발생할 수 있는지 검색할 수도 있습니다.

## 2 사용자 인터랙션 관리 개요

HP Service Manager 서비스 데스크 어플리케이션(이 장에서는 서비스 데스크라고 함)은 IT 서비스 및 고객 기준에 대한 사용자 인터랙션 관리 프로세스를 사용하여 ITIL(정보 기술 인프라 라이브러리)의 서비스 데스크 기능을 지원합니다. 서비스 데스크 어플리케이션은 다른 Service Manager 어플리케이션에 대한 단일 입력 지점을 제공하며 이를 통해 서비스 데스크에서 수신한 모든 쿨을 문서화하고 추적할 수 있습니다.

서비스 데스크에는 IT 서비스 관리에 있어 모범 사례를 서비스 데스크에 적용하여 최종 고객을 돕고, 데이터 무결성을 보장하며, 조직의 통신 채널을 간소화할 수 있도록 ITIL의 필수 개념이 포함되어 있습니다.

이 섹션에서는 서비스 데스크가 사용자 인터랙션 관리 프로세스에 대한 모범 사례 지침을 구현하는 방법에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 24페이지의 [ITIL 프레임워크 내에서의 서비스 데스크](#)
- 24페이지의 [서비스 데스크 어플리케이션](#)
- 25페이지의 [사용자 인터랙션 관리 프로세스 개요](#)
- 28페이지의 [사용자 인터랙션 관리의 입력 및 출력](#)
- 29페이지의 [사용자 인터랙션 관리의 핵심 성과 지표](#)
- 30페이지의 [사용자 인터랙션 관리의 RACI 매트릭스](#)

## ITIL 프레임워크 내에서의 서비스 데스크

서비스 운영은 서비스 라이프 사이클을 다루는 ITIL의 5가지 핵심 게시물 중 하나입니다. 서비스 운영의 목적은 사용자 및 고객에게 합의된 수준의 서비스를 제공하고 서비스 제공을 지원하는 어플리케이션, 기술 및 인프라를 관리하는 것입니다.

서비스 데스크는 서비스 운영의 주요 기능 중 하나로서 모든 IT 사용자에게 단일 중앙 연락 지점을 제공합니다. 서비스 데스크의 목표는 가능한 한 빨리 사용자의 일반 서비스를 복원하는 것입니다. 일반 서비스 복원에는 기술 결함 수정, 서비스 요청 이행 또는 쿼리 응답 등과 같이 사용자가 작업으로 돌아갈 수 있도록 하는 데 필요한 모든 사항이 포함될 수 있습니다. 서비스 데스크는 고객 인터랙션을 기록하고 관리하며 다른 서비스 운영 프로세스 및 활동에 대한 인터페이스를 제공합니다.

ITIL V3은 서비스 데스크의 다음과 같은 특정 책임을 나타냅니다.

- 모든 콜 로깅, 범주화 및 우선 순위 지정
- 1선 조사 및 문제 진단 제공
- 인시던트 또는 서비스 요청이 서비스 데스크 레벨에서 처리되도록 해결
- 합의된 시간 제한 내에 해결할 수 없는 인시던트 및 서비스 요청 에스컬레이트
- 해결된 인시던트, 요청 및 기타 콜 닫기
- 진행 상황, 곧 발생할 변경, 합의된 정지 및 기타 알림을 사용자에게 지속적으로 알림

## 서비스 데스크 어플리케이션

HP Service Manager 서비스 데스크 어플리케이션에는 전 세계 조직이 서비스 관리의 기능을 확립하고 개선하는 데 사용하는 ITIL 모범 사례가 포함되어 있습니다.

이 어플리케이션은 최종 사용자에게 효과적이고 능률적으로 서비스가 전달될 수 있도록 조정하고 다음을 비롯한 다양한 개선사항을 활용하는 중요한 서비스 운영 기능을 제공합니다.

- 고객 서비스 및 만족 개선
- 연락처 및 정보의 단일 지점을 통한 액세스 가능성 향상
- 고객 또는 사용자 요청 처리 시간 단축 및 품질 개선
- 팀 작업 및 의사 소통 개선
- 서비스 제공에 주력 및 적극적인 접근
- IT 자원 사용 개선 및 모든 사용자의 생산성 증가



서비스 데스크 어플리케이션을 통해 서비스 데스크 에이전트는 사용자 인터랙션을 문서화하고 추적할 수 있습니다. 서비스 데스크에서는 한 번의 클릭 동작으로 다른 Service Manager 어플리케이션에 액세스하여 수신한 정보를 자동으로 입력할 수 있습니다.

서비스 데스크 어플리케이션에서 다루는 사항은 다음과 같습니다.

- 전화 또는 전자 메일을 통한 사용자와 서비스 데스크 간의 직접적인 인터랙션
- 셀프 서비스 웹 포털을 사용하여 발생하는 사용자 활동(예: 지식 베이스 검색, 상태 업데이트 확인 또는 인터랙션 로깅)

ITIL의 서비스 데스크 기능에서 비롯된 모범 사례 중 하나는 사용자 인터랙션을 저장했다가 나중에 업데이트해서는 안 된다는 것입니다. 따라서 서비스 데스크 어플리케이션에서는 새 인터랙션을 합의된 시간 제한 내에 해결하고 단거나, 해결할 수 없으면 에스컬레이트해야 합니다. 보고된 문제에 추가 작업이 필요한 경우 고객 인터랙션 중에 수집된 정보를 사용하여 인시던트 티켓을 열 수 있습니다. 다른 Service Manager 어플리케이션(예: 변경 관리)의 레코드에 추가할 수도 있습니다.

## 사용자 인터랙션 관리 프로세스 개요

서비스 데스크에 연락하는 모든 사용자 문의가 인터랙션으로 기록됩니다. 사용자 인터랙션 관리는 셀프 서비스 웹 페이지에서 수신하거나 서비스 데스크 담당자가 직접 수신하는 서비스 데스크와의 모든 인터랙션을 처리하는 프로세스입니다. 이러한 인터랙션에는 서비스 중단, 서비스 요청, 정보 요청(RFI), 또는 인스턴트 메시지나 전화, 전자 메일, 셀프 서비스 웹 페이지를 통해 사용자가 서비스 데스크에 보고한 불만 사항이 포함될 수 있습니다. 사용자 인터랙션 관리 프로세스를 통해 단순한 사용자 요청을 쉽게 기록하고 해결하며 나머지 요청은 추가 작업이 필요한 인시던트로 에스컬레이트할 수 있습니다.

다중 사용자 인터랙션이 도구의 단일 인시던트 티켓과 링크될 수 있습니다. 사용자 인터랙션 관리는 서비스 데스크 에이전트가 새 인시던트 또는 변경을 등록할 때 따라야 하는 모든 활동을 설명합니다. 서비스 데스크 에이전트는 필요한 단계에 따라 관련 지식 레코드, 알려진 오류 레코드 및 기존 인시던트나 변경을 검색합니다. 이 프로세스를 수행하면 서비스 데스크 활동이 간소화되어 2선 지원 팀의 업무부하가 줄어듭니다.

사용자 인터랙션 관리 프로세스 및 워크플로우는 아래의 [그림 2-1](#)에 간략하게 설명되어 있고 [3, 사용자 인터랙션 관리 워크플로우](#)장에 자세히 설명되어 있습니다.

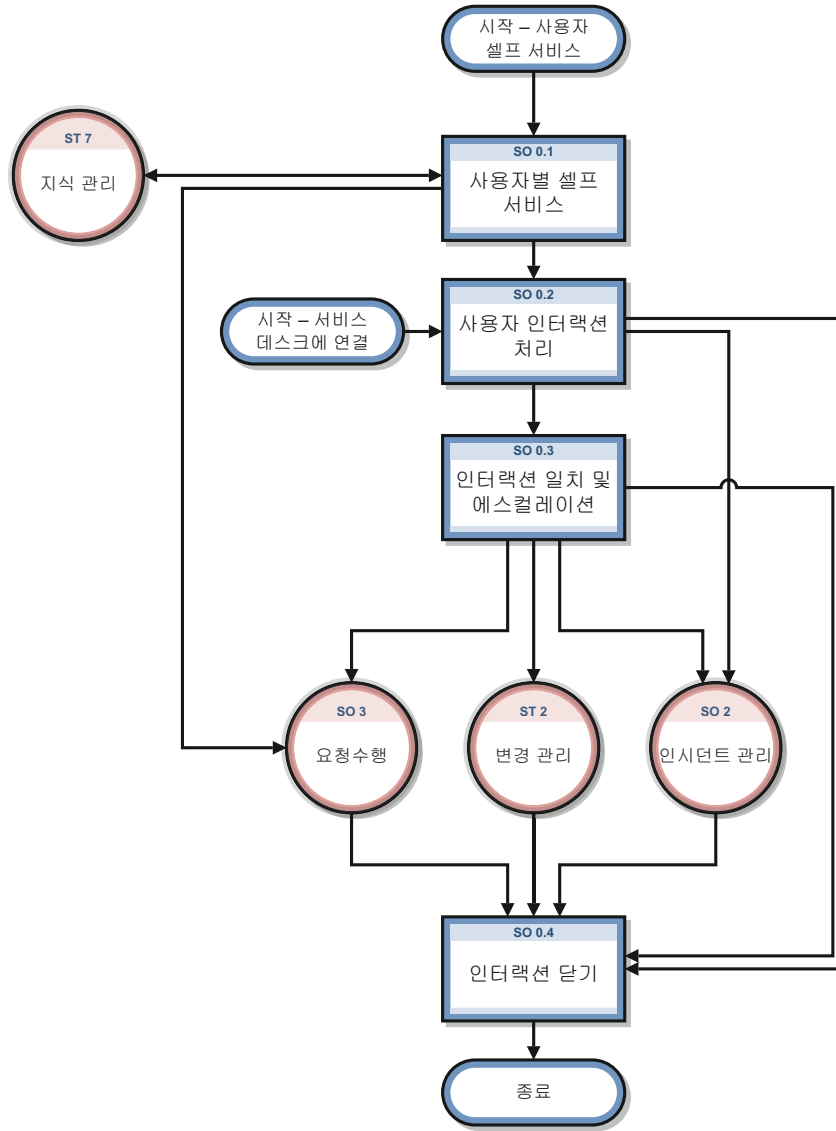


그림 2-1 사용자 인터랙션 관리 프로세스 다이어그램

사용자가 서비스 데스크에 연락하면 서비스 데스크 에이전트가 서비스 데스크 어플리케이션을 사용하여 인터랙션 레코드를 생성합니다. 서비스 데스크 에이전트는 사용자 이름, 사용자가 요청하는 컴포넌트 이름 및 서비스 요청에 대한 설명을 기록합니다. 이러한 정보를 수집하고 나면 서비스 데스크 에이전트는 사용자 요청을 해결하는 데 필요한 작업을 수행합니다.

- 인시던트로 에스컬레이트하지 않고 서비스 요청이 해결되면 서비스 데스크 에이전트는 인터랙션 레코드를 닫을 수 있습니다.
- 인시던트로 에스컬레이트되지 않고는 서비스 요청을 해결할 수 없을 경우, 서비스 데스크 에이전트는 동일 컴포넌트 또는 해당 컴포넌트의 상위 자산 중 하나에 영향을 주는 기존 인시던트를 검색합니다.
  - 기존 인시던트가 발견되면 서비스 데스크 에이전트는 현재 인터랙션을 기존 인시던트 티켓과 연관시킬 수 있습니다.
  - 기존 인시던트 티켓을 찾을 수 없으면 서비스 데스크 에이전트는 서비스 데스크 인터랙션을 기준으로 새 인시던트를 등록할 수 있습니다. 서비스 데스크는 인터랙션 레코드의 정보를 새로 생성된 인시던트 티켓으로 복사합니다.

예를 들어, 네트워크 프린터에 인쇄할 수 없는 사용자가 있다고 가정해 봅시다.

- 1 사용자가 서비스 데스크에 연락하여 도움을 요청합니다.
- 2 서비스 데스크 에이전트는 인터랙션 레코드를 관련 정보로 채웁니다.
- 3 문제를 바로 해결할 수 없으므로 서비스 데스크 에이전트는 인시던트를 열어 기술자에게 할당합니다.
- 4 기술자는 해당 프린터 네트워크 연결이 끊어졌음을 발견합니다.
- 5 기술자가 연결을 수정하고 인시던트를 닫습니다.
- 6 서비스 데스크 에이전트는 사용자에게 연락하여 네트워크 프린터로 인쇄해 보도록 지시합니다.
- 7 사용자가 인쇄에 성공하면 서비스 데스크 에이전트가 인터랙션을 닫을 수 있습니다. 그래도 사용자가 인쇄할 수 없으면 서비스 데스크 에이전트는 기존의 관련 인시던트 티켓을 다시 열거나 새 인시던트를 생성한 다음 해결되지 않은 인터랙션을 관련시킵니다.
- 8 사용자가 관련 문제 또는 새 문제를 보고하려는 경우 서비스 데스크 에이전트는 인터랙션을 닫고 (원래 문제가 해결되었으므로) 사용자가 보고하려는 새 문제를 설명하는 새 인터랙션을 엽니다.

## 사용자 인터랙션 관리 사용자 역할

표 2-1은 사용자 인터랙션 관리 사용자 역할의 책임에 대해 설명합니다.

**표 2-1 사용자 인터랙션 관리 사용자 역할**

역할	책임
사용자	<ul style="list-style-type: none"> <li>모든 IT 관련 요청을 서비스 데스크에 보고하거나 셀프 서비스 웹 페이지를 사용합니다.</li> <li>IT 부서가 등록된 서비스 요청에 제공한 솔루션 및 응답의 유효성을 검증합니다.</li> </ul>
서비스 데스크 에이전트	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용자의 문의를 기준으로 인터랙션을 등록합니다.</li> <li>사용자 인터랙션을 인시던트, 문제, 알려진 오류 또는 지식 문서에 대응합니다.</li> <li>인터랙션을 해결하고 닫습니다.</li> <li>요청한 사용자에게 상태 업데이트를 제공합니다.</li> <li>사용자 인터랙션을 기준으로 인시던트를 등록하고 올바른 지원 그룹에 할당합니다.</li> <li>사용자 인터랙션을 기준으로 변경 요청을 등록합니다.</li> <li>사용자 인터랙션을 기준으로 서비스 요청을 등록합니다.</li> <li>지원 그룹이 제공한 솔루션의 유효성을 검증합니다.</li> <li>사용자에게 솔루션을 보고하고 확인합니다.</li> <li>등록된 모든 인시던트의 SLA(서비스 수준 계약) 타겟을 모니터링하고 필요한 경우 에스컬레이트합니다.</li> <li>모든 사용자에게 서비스 정지에 대해 전달합니다.</li> </ul>

## 사용자 인터랙션 관리의 입력 및 출력

인터랙션은 몇 가지 방법으로 트리거하고 해결할 수 있습니다. 표 2-2는 사용자 인터랙션 관리 프로세스의 입력 및 출력에 대해 설명합니다.

**표 2-2 사용자 인터랙션 관리의 입력 및 출력**

사용자 인터랙션 관리 입력	사용자 인터랙션 관리 출력
사용자가 서비스 데스크에 문의하여 인스턴트 메시지, 전화, 전자 메일, 셀프 서비스 웹 페이지 또는 기타 방법을 통해 입력을 제공할 수 있습니다.	<p>서비스 데스크 담당자는 다음과 같은 방법으로 인터랙션을 처리할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>새 인시던트 또는 기존 인시던트와 관련된 인터랙션은 인시던트 관리 프로세스를 사용하여 처리합니다.</li> <li>요청과 관련된 인터랙션은 요청수행 프로세스로 보냅니다.</li> <li>변경해야 하는 인터랙션은 변경 관리 프로세스로 보냅니다.</li> </ul>

## 사용자 인터랙션 관리의 핵심 성과 지표

표 2-3의 KPI(핵심 성과 지표)는 사용자 인터랙션 관리 프로세스 평가에 유용합니다. 추세 정보를 시각화하려면 KPI 데이터를 정기적으로 그래프로 표시하는 것이 좋습니다. Service Manager에서 제공하는 데이터 외에, 모든 KPI 요구 사항을 보고할 추가 도구가 필요합니다.

**표 2-3 사용자 인터랙션 관리의 핵심 성과 지표**

제목	설명
첫 통화로 문제 수정	다른 지원 수준을 참조하지 않고 첫 번째 문의 시 서비스 데스크 에이전트에서 닫은 인터랙션의 백분율입니다.
1선 문제 수정	다른 지원 수준을 참조하지 않고 서비스 데스크에서 닫은 인터랙션의 백분율입니다.
고객 만족	고객이 작성한 설문 조사로 측정된 고객 만족도입니다.

완벽함을 기하기 위해 다음과 같은 ITIL V3 및 COBIT 4.1 KPI도 포함되어 있습니다.

### ITIL V3 핵심 성과 지표

다음은 사용자 인터랙션 관리의 ITIL V3 KPI입니다.

- 다른 지원 수준을 참조하지 않고 서비스 데스크에서 닫은 인시던트의 백분율(즉, 첫 번째 연락 창구에서 닫힘)
- 서비스 데스크 에이전트당 처리된 인시던트의 수 및 백분율

### COBIT 4.1 핵심 성과 지표

다음은 사용자 인터랙션 관리의 COBIT 4.1 KPI입니다.

- 1선 지원(서비스 데스크 또는 지식 베이스)에 만족한 사용자의 수
- 총 요청 수를 기준으로 계산된 1선 해결방안의 백분율
- 콜 중단 비율
- 전화 및 전자 메일 또는 웹 요청에 응답하는 평균 속도
- 자동화된 도구를 사용하여 보고 및 기록된 인시던트와 서비스 요청의 백분율
- 연간 서비스 데스크 직원별 교육일 수
- 시간당 서비스 직원별로 처리한 호출 수
- 해결되지 않은 쿼리 수

## 사용자 인터랙션 관리의 RACI 매트릭스

RACI(Responsible, Accountable, Consulted, and Informed) 다이어그램이나 RACI 매트릭스는 프로젝트 전달이나 프로세스 운영 시 다양한 팀이나 사람들의 역할과 책임을 설명하는 데 사용됩니다. 특히 여러 직무/부서 전체에 연관된 프로젝트와 프로세스에서 역할과 책임을 명백하게 설명하는 데 유용합니다. 표 2-4에 사용자 인터랙션 관리의 RACI 매트릭스가 표시되어 있습니다.

표 2-4 사용자 인터랙션 관리의 RACI 매트릭스

프로세스 ID	활동	사용자	서비스 데스크 에이전트	서비스 데스크 관리자
SO 0.1	사용자별 셀프 서비스	R	I	A
SO 0.2	인터랙션 처리	R	R	A
SO 0.3	인터랙션 종결	R/I	R	A

## 3 사용자 인터랙션 관리 워크플로우

사용자가 서비스 데스크에 문의할 때마다 인터랙션으로 기록됩니다. 사용자 인터랙션 관리는 셀프 서비스 웹 페이지에서 수신하거나 서비스 데스크 담당자가 직접 수신하는 서비스 데스크와의 모든 인터랙션을 처리하는 프로세스입니다. 이러한 인터랙션에는 서비스 중단, 서비스 요청, 정보 요청 (RFI) 및 인스턴트 메시지가 전화, 전자 메일, 셀프 서비스 웹 페이지를 통해 사용자가 서비스 데스크에 보고한 불만 사항이 포함될 수 있습니다.

서비스 데스크 에이전트는 필요한 단계에 따라 관련 지식 레코드, 알려진 오류 레코드 및 기존 인스턴트나 변경을 검색합니다. 프로세스를 통해 서비스 데스크 에이전트가 단순한 사용자 요청을 쉽게 기록하고 해결하며 나머지 요청은 추가 작업이 필요한 인스턴트로 에스컬레이트할 수 있습니다. 이 프로세스를 수행하면 서비스 데스크 활동이 간소화되어 2선 지원 팀의 업무부하가 줄어듭니다.

사용자 인터랙션 관리 프로세스는 이 장에 포함된 다음과 같은 프로세스로 구성됩니다.

- 31페이지의 사용자별 셀프 서비스(프로세스 SO 0.1)
- 34페이지의 인터랙션 처리(프로세스 SO 0.2)
- 37페이지의 인터랙션 일치 및 에스컬레이션(프로세스 SO 0.3)

### 사용자별 셀프 서비스(프로세스 SO 0.1)

셀프 서비스 웹 환경을 통해 서비스 데스크에 문의하지 않고도 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 지식 베이스를 검색하여 질문이나 문제에 대한 대답 찾기
- 이전에 보고한 인터랙션의 상태 모니터링
- 새 인터랙션 기록
- 서비스 카탈로그에서 항목 주문

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

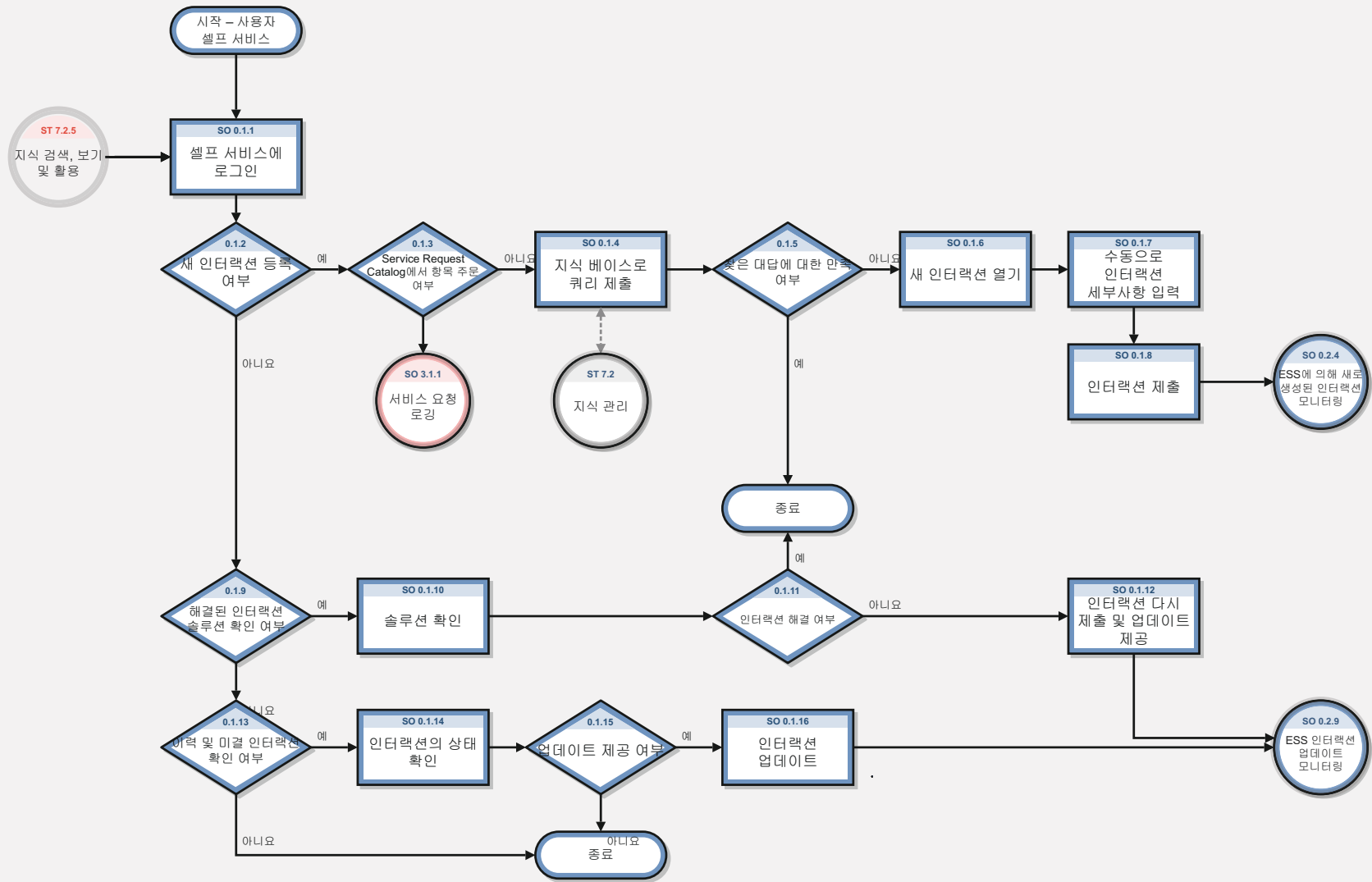


그림 3-1 사용자별 셀프 서비스(SO 0.1)



표 3-1 사용자별 셀프 서비스(SO 0.1) 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 0.1.1	셀프 서비스에 로그인	셀프 서비스 웹 인터페이스에 대한 액세스 권한을 얻으려면 로그인 자격 증명을 사용하여 로그인해야 합니다.	사용자
SO 0.1.2	새 인터랙션 등록 여부	예인 경우 SO 0.1.3을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 0.1.9로 이동합니다.	사용자
SO 0.1.3	Service Request Catalog에서 항목 주문 여부	예인 경우 서비스 요청을 기록합니다. 그렇지 않은 경우 쿼리를 지식 베이스로 제출합니다.	사용자
SO 0.1.4	지식 베이스로 쿼리 제출	지식 문서를 검색하려면 검색을 완료해야 합니다.	사용자
SO 0.1.5	찾은 대답에 대한 만족 여부	예인 경우 중지합니다. 그렇지 않은 경우 SO 0.1.6으로 이동합니다.	사용자
SO 0.1.6	새 인터랙션 열기	지식 검색 화면에서 새 인터랙션을 열려면 새 인터랙션을 생성해야 합니다.	사용자
SO 0.1.7	수동으로 인터랙션 세부사항 입력	새 인터랙션을 등록하려면 요청에 대한 설명을 제공한 다음 긴급도, 영향 받는 서비스 및 기본 연락 방법을 선택해야 합니다. 첨부 파일을 추가할 수도 있습니다.	사용자
SO 0.1.8	인터랙션 제출	필수 필드를 모두 작성하면 양식을 제출하여 요청을 서비스 데스크로 전송합니다.	사용자
SO 0.1.9	해결된 인터랙션 솔루션 확인 여부	이전에 보고된 인터랙션에 대한 솔루션을 확인하려면 SO 0.1.10으로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 0.1.13으로 이동합니다.	사용자
SO 0.1.10	솔루션 확인	열린 요청 보기를 통해 해결된 모든 인터랙션에 대한 개요를 표시합니다. 해당 인터랙션을 선택하고 제공된 솔루션을 확인합니다.	사용자
SO 0.1.11	인터랙션 해결 여부	예인 경우 중지합니다. 그렇지 않은 경우 SO 0.1.12로 이동합니다.	사용자
SO 0.1.12	인터랙션 다시 제출 및 업데이트 제공	제안된 솔루션에 동의하지 않을 경우 인터랙션을 다시 제출하고 동의하지 않는 이유를 제공할 수 있습니다. 새로 생성된 인터랙션은 자동으로 기존 인터랙션에 링크되고 추가 진단을 위해 서비스 데스크로 전송됩니다.	사용자
SO 0.1.13	이력 및 미결 인터랙션 확인 여부	사용자가 이전에 등록된 인터랙션의 상태 또는 이력을 확인하려는 경우 SO 0.1.14로 이동하고, 그렇지 않으면 중지합니다.	사용자

표 3-1 사용자별 셀프 서비스(SO 0.1) 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 0.1.14	인터랙션의 상태 확인	열린 요청 보기를 통해 열려 있거나 닫힌 모든 인터랙션에 대한 개요를 표시합니다. 인터랙션을 선택하고 상태 및 최신 업데이트를 확인합니다.	사용자
SO 0.1.15	업데이트 제공 여부	이전에 기록한 인터랙션에 전문가에게 유용할 수 있는 세부사항을 추가하려면 SO 0.1.16으로 이동하고, 그렇지 않으면 중지합니다.	사용자
SO 0.1.16	인터랙션 업데이트	두 가지 시나리오에서 인터랙션을 업데이트하고 저장 버튼을 사용하여 업데이트된 정보를 저장할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>저장 버튼은 셀프 서비스 사용자가 열린 요청 보기 옵션을 선택하고, 인터랙션을 선택한 다음, 업데이트 버튼을 클릭하면 나타납니다. 정보가 업데이트되면 셀프 서비스 사용자가 저장을 클릭하여 요청의 업데이트된 정보를 저장합니다.</li> <li>인터랙션을 에스컬레이트할 때 인터랙션으로 돌아가 정보를 추가하거나 변경할 수 있습니다. 그런 다음 기존 인터랙션을 선택하면 저장 버튼을 사용할 수 있습니다. 인터랙션 상태는 열기 링크됨 또는 열림 콜백입니다. 요청에 정보를 추가하거나 변경한 후에 저장을 클릭할 수 있습니다.</li> </ul>	사용자

## 인터랙션 처리(프로세스 SO 0.2)

서비스 데스크는 셀프 서비스 웹 포털, 전자 메일 또는 전화로 수신한 모든 사용자 인터랙션을 처리할 책임이 있습니다. 서비스 데스크는 사용자가 서비스 데스크에 처음 문의할 때 인터랙션 해결을 시도합니다. 인터랙션 처리에는 1선의 해결 비율을 최대화하기 위해 열려 있는 인시던트, 문제, 알려진 오류 및 지식 베이스에 대한 일치 항목을 비롯하여 인터랙션의 등록 및 사전 조사가 포함됩니다.

첫 문의 시 서비스 데스크가 인터랙션을 종결할 수 없으면 서비스 데스크 에이전트가 인시던트 관리, 변경 관리 또는 요청수행으로 해당 인터랙션을 에스컬레이트합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

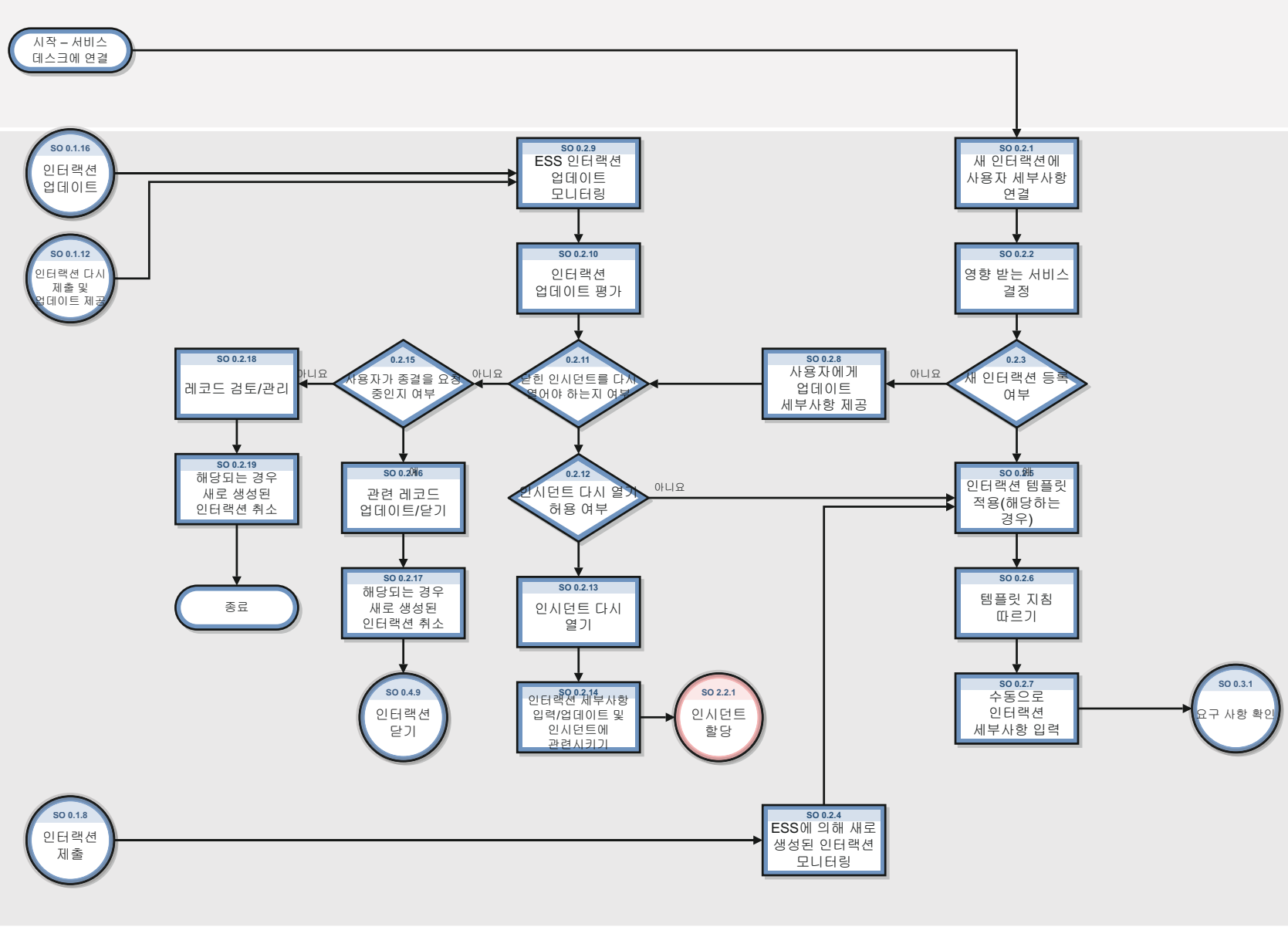


그림 3-2 인터랙션 처리(SO 0.2)

표 3-2 인터랙션 처리(SO 0.2) 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 0.2.1	새 인터랙션에 사용자 세부사항 연결	담당자 필드에는 호출자 이름을, 서비스 수신자 필드에는 사용자 이름을 입력합니다(다른 경우).	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.2	영향 받는 서비스 결정	영향 받는 서비스 필드에서 사용자 요청과 일치하는 서비스를 선택합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.3	새 인터랙션 등록 여부	인터랙션이 새 인터랙션이면 SO 0.2.5로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 0.2.8로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.4	ESS에 의해 새로 생성된 인터랙션 모니터링	새 인터랙션이 있을 경우 동일한 인터랙션 등록 프로세스를 따릅니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.5	인터랙션 템플릿 적용(해당하는 경우)	사용 가능한 인터랙션 모델이 있는 경우 해당 모델을 적용하여 신속하게 인터랙션을 정의합니다. 모델이 없는 경우 기본 인터랙션 설정이 표시됩니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.6	템플릿 지침 따르기	모델에서 미리 정의된 필드는 값이 입력되어 있습니다. 모델에 첨부된 스크립트가 있는 경우 질문에 따라 대답을 입력합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.7	수동으로 인터랙션 세부사항 입력	간단한 제목, 전체 설명, 인터랙션 유형 및 범주화 같은 필수 인터랙션 세부사항을 입력합니다. 또한 해당하는 영향도 및 긴급도를 선택합니다. 할당 그룹은 선택한 서비스 및 범주화를 기준으로 자동 입력됩니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.8	사용자에게 업데이트 세부사항 제공	분석가가 최근에 수행한 업데이트를 사용자에게 알리고 사용자가 업데이트를 요청했음을 표시하여 인터랙션을 업데이트합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.9	ESS 인터랙션 업데이트 모니터링	인터랙션이 업데이트될 경우 해당 인터랙션을 재평가해야 하고 관련 인시던트를 다시 열어야 할 수 있습니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.10	인터랙션 업데이트 평가	업데이트되었거나 다시 제출된 인터랙션을 평가합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.11	닫힌 인시던트를 다시 열어야 하는지 여부	사용자가 제공된 솔루션에 만족하지 않아 인시던트를 다시 열어야 할 경우 SO 0.2.12로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 0.2.15로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.12	인시던트 다시 열기 허용 여부	솔루션을 알린 후 2주 동안 사용자 요청에 의해 인시던트를 다시 열 수 있는 경우 SO 0.2.13으로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 0.2.5로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.13	인시던트 다시 열기	상태를 Open으로 변경하고 인시던트를 다시 연 이유를 설명하는 업데이트를 제공하여, 잘못 해결한 이전에 등록된 인시던트를 다시 엽니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.14	인터랙션 세부사항 입력/업데이트 및 인시던트에 관련시키기	인터랙션을 열려 있는 인시던트와 관련시킵니다.	서비스 데스크 에이전트

표 3-2 인터랙션 처리(SO 0.2) 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 0.2.15	사용자가 종결을 요청 중인지 여부	사용자가 인시던트 종결을 요청 중인 경우 SO 0.2.16으로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 0.2.18로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.16	관련 레코드 업데이트/닫기	필요에 따라 레코드를 업데이트하고 닫습니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.17	해당되는 경우 새로 생성된 인터랙션 취소	이 등록이 더 이상 필요하지 않은 경우 새로 생성된 인터랙션을 취소합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.18	레코드 검토/관리	레코드를 검토하고 그에 따라 조치를 수행합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.2.19	해당되는 경우 새로 생성된 인터랙션 취소	이 등록이 더 이상 필요하지 않은 경우 새로 생성된 인터랙션을 취소합니다.	서비스 데스크 에이전트

## 인터랙션 일치 및 에스컬레이션(프로세스 SO 0.3)

인터랙션이 수신되면 서비스 데스크 에이전트는 먼저 인터랙션이 서비스 요청 또는 변경 요청인지 확인하고 그럴 경우 요청을 기록합니다. 서비스 데스크 에이전트가 문제를 해결할 수 없는 경우 인시던트가 기존 인시던트에 관련되거나 새 인시던트로 기록될 수 있습니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

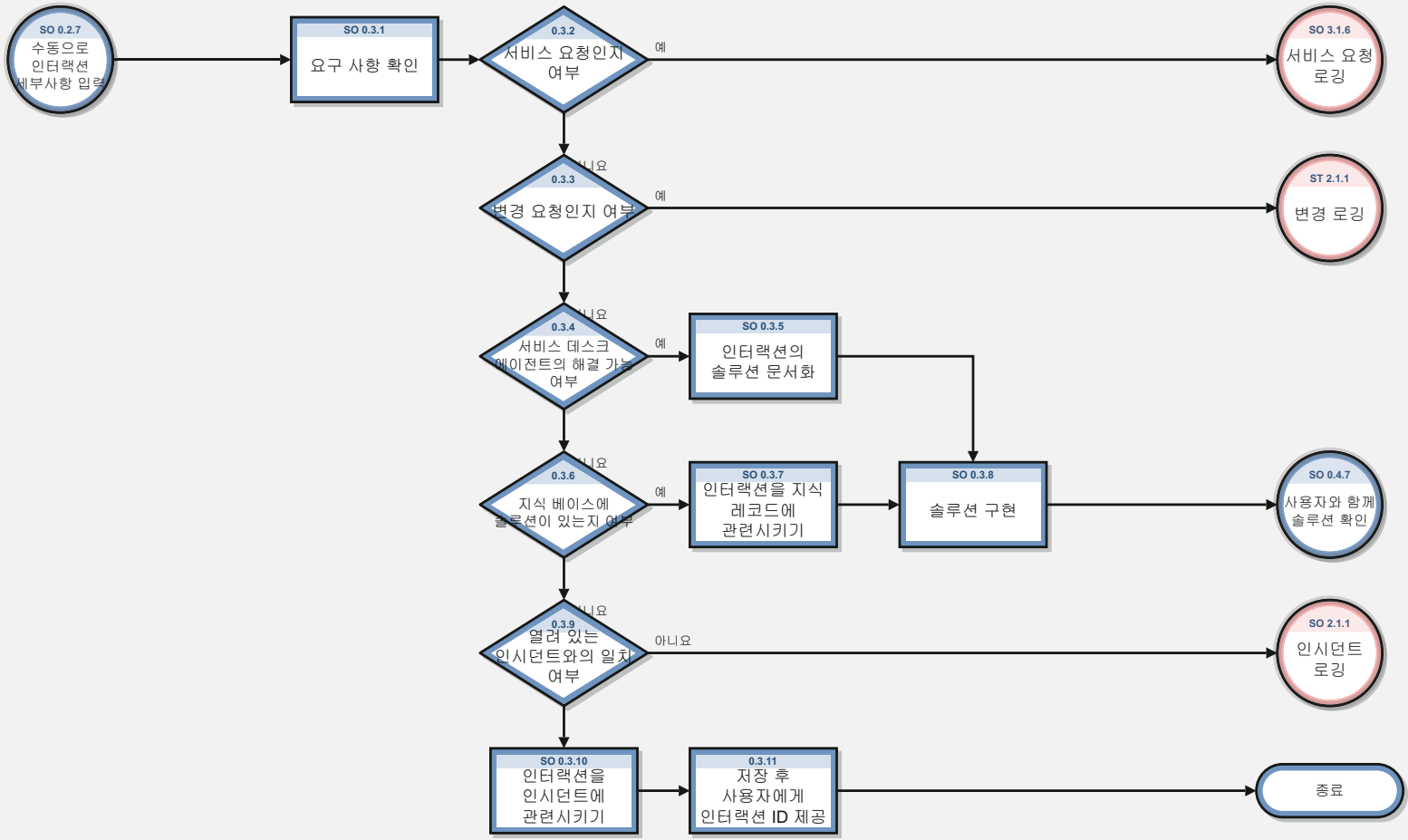


그림 3-3 인터랙션 일치 및 에스컬레이션(SO 0.3)

**표 3-3 인터랙션 일치 및 에스컬레이션(SO 0.3) 프로세스**

SO 0.3.1	요구 사항 확인	인터랙션 세부사항을 입력한 후 서비스 데스크 에이전트는 요청의 요구 사항을 확인합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.2	서비스 요청인지 여부	서비스 요청이 필요한 경우 서비스 데스크 에이전트가 요청을 기록합니다. 그렇지 않은 경우 SO 0.3.3으로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.3	변경 요청인지 여부	변경이 필요한 경우 변경 요청을 기록하고, 그렇지 않으면 SO 0.3.4로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.4	서비스 데스크 에이전트의 해결 가능 여부	서비스 데스크 에이전트가 변경 요청을 해결할 수 있는 경우 SO 0.3.5로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 0.3.6으로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.5	인터랙션의 솔루션 문서화	서비스 데스크 에이전트는 구현된 솔루션을 문서화합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.6	지식 베이스에 솔루션이 있는지 여부	솔루션이 지식 베이스에 이미 문서화되어 있는 경우 SO 0.3.7로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 0.3.9로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.7	인터랙션을 지식 레코드에 관련시키기	서비스 데스크 에이전트는 지식 레코드에서 솔루션 사용을 선택하여 이를 지식 소스로 기록하고 인터랙션 레코드 솔루션 필드에 솔루션 세부사항을 자동으로 채웁니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.8	솔루션 구현	그런 다음 서비스 데스크 에이전트는 사용자에게 대한 솔루션을 구현합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.9	열려 있는 인시던트와의 일치 여부	서비스 데스크 에이전트는 열려 있는 다른 인시던트가 새 요청과 비슷한지 여부와 그럴 경우 둘을 일치시킬 수 있는지 여부를 확인합니다. 일치시킬 수 있는 경우 SO 0.3.10으로 이동하고, 그렇지 않으면 인시던트를 기록합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.10	인터랙션을 인시던트에 관련시키기	열려 있는 인시던트가 새 요청과 일치하면 서비스 데스크 에이전트는 둘을 관련시킵니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.3.11	저장 후 사용자에게 인터랙션 ID 제공	서비스 데스크 에이전트는 인시던트를 저장하고 인터랙션 ID를 사용자에게 제공합니다.	서비스 데스크 에이전트

## 인터랙션 종결(프로세스 SO 0.4)

인터랙션이 서비스 데스크에 의해 한 번에 해결되거나 관련 인시던트, 변경 또는 해결된 요청에 의해 해결될 경우 인터랙션이 종결됩니다. 서비스 데스크는 사용자 기본 설정을 기준으로 전화 또는 전자 메일을 통해 사용자에게 솔루션을 전달합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

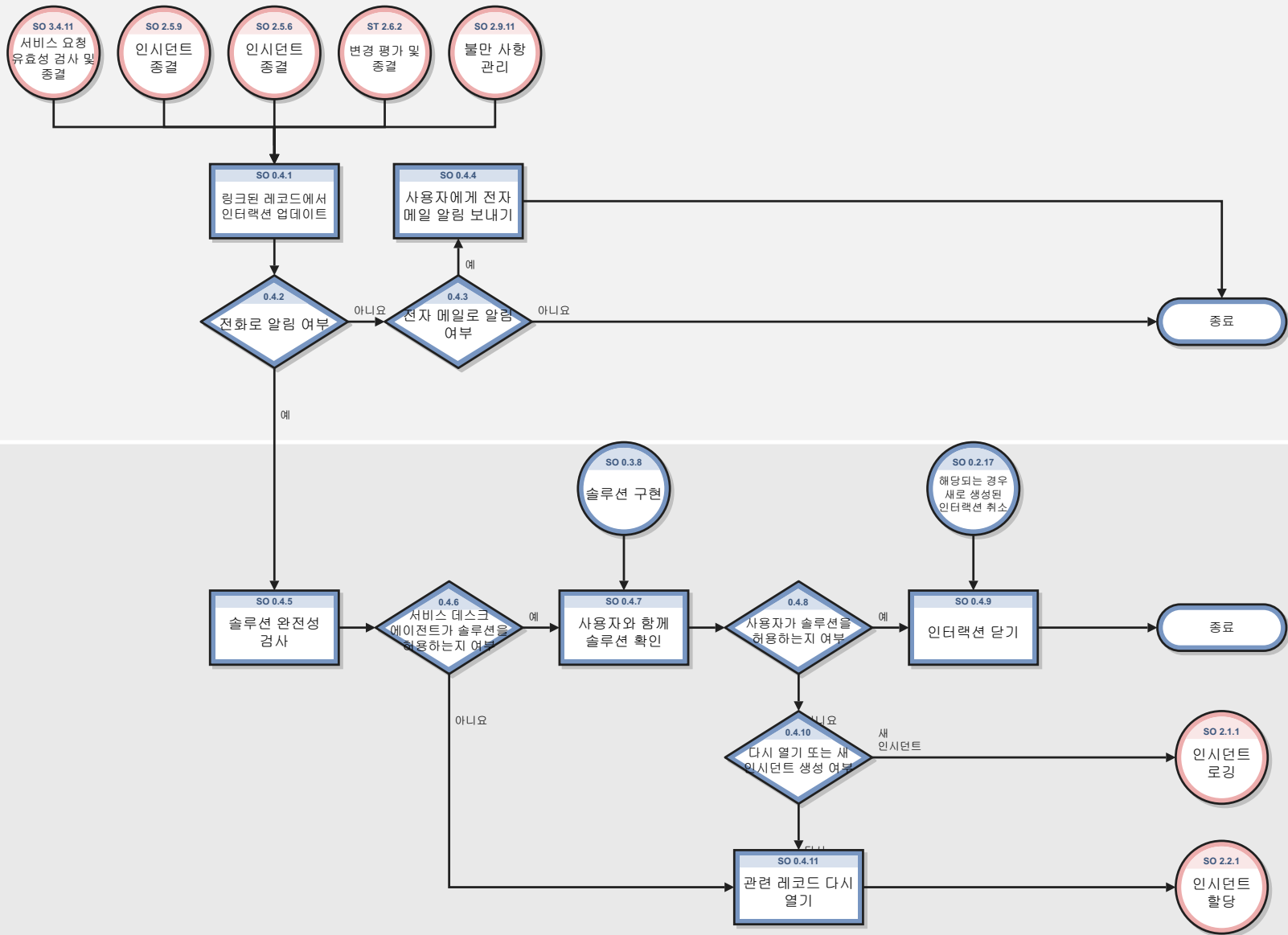


그림 3-4 인터랙션 종결(SO 0.4)



표 3-4 인터랙션 종결(SO 0.4) 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 0.4.1	링크된 레코드에서 인터랙션 업데이트	인터랙션에는 인시던트 종결, 변경 요청, 서비스 요청 또는 불만 사항 제출이 포함될 수 있습니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.2	전화로 알림 여부	알림 방법에 사용자가 알림 방법 수단으로 전화를 원한다고 되어 있는 경우 SO 0.4.5로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 0.4.3으로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.3	전자 메일로 알림 여부	알림 방법에 사용자가 알림 방법 수단으로 전자 메일을 원한다고 되어 있는 경우 SO 0.4.4로 이동하고, 그렇지 않으면 사용자에게 알리지 않아도 됩니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.4	사용자에게 전자 메일 알림 보내기	전자 메일 알림을 보냅니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.5	솔루션 완전성 검사	서비스 데스크 에이전트는 모든 열기-콜백 인터랙션에 대해 제공된 솔루션을 검사합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.6	서비스 데스크 에이전트가 솔루션을 허용하는지 여부	예인 경우 SO 0.4.7로 이동하고, 아니요인 경우 SO 0.4.11로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.7	사용자와 함께 솔루션 확인	서비스 데스크 에이전트가 사용자에게 연락하고 해결방안을 전달합니다. 사용자는 솔루션을 확인하고 인시던트가 해결되었는지, 질문/불만 사항이 응답되었는지 또는 서비스 요청이 수행되었는지 여부를 확인해야 합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.8	사용자가 솔루션을 허용하는지 여부	예인 경우 SO 0.4.9로 이동하고, 아니요인 경우 SO 0.4.10으로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.9	인터랙션 닫기	서비스 데스크 에이전트가 인터랙션을 닫습니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.10	다시 열기 또는 새 인시던트 생성 여부	제공된 솔루션이 일부 사용자를 위한 문제를 해결하지 못할 수 있습니다. 솔루션이 모든 사용자의 문제를 해결하지 못할 경우 서비스 데스크 에이전트는 기존 레코드를 다시 열거나 인시던트를 기록해야 합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 0.4.11	관련 레코드 다시 열기	서비스 데스크 에이전트가 향후 조사 및 진단을 위해 인시던트 티켓을 다시 엽니다.	서비스 데스크 에이전트



## 4 사용자 인터랙션 관리 세부사항

HP Service Manager는 서비스 데스크 어플리케이션을 사용하여 사용자 인터랙션 관리 프로세스를 활성화합니다. 사용자 인터랙션 관리의 주요 기능은 콜을 모니터링, 추적 및 기록하고 필요에 따라 인시던트를 여는 것입니다.

사용자 인터랙션 관리에서 서비스 데스크 에이전트가 콜을 받고 새 인터랙션을 엽니다. 서비스 데스크 에이전트는 필수 필드를 입력한 다음 인터랙션을 닫거나 인시던트로 에스컬레이트합니다.

이 섹션에서는 기본 제공되는 Service Manager 시스템의 선택된 사용자 인터랙션 관리 필드에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 44페이지의 **새 인터랙션 양식**
- 45페이지의 **에스컬레이션된 후의 인터랙션 양식**
- 46페이지의 **사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항**
- 53페이지의 **인터랙션 범주**

# 새 인터랙션 양식

서비스 데스크 에이전트가 새 인터랙션 등록을 클릭하면 서비스 데스크에 새 인터랙션 양식이 표시 됩니다. 새 인터랙션을 등록하려면 이 양식의 필수 필드를 입력해야 합니다. 서비스 데스크가 일부 필수 필드를 자동으로 입력합니다. 서비스 데스크 에이전트가 나머지 필드를 입력해야 합니다.

## ☐ 인터랙션 세부사항

인터랙션 ID	SD10316	<input type="checkbox"/> 셀프 서비스를 통해 보고됨
상태	Open - Linked	
승인 상태		
연락처 *	ADAMS, IRENE	범주 *
서비스 수신자	EMPLOYEE, JOE	영역 *
위치	North America	서브영역 *
알림 방법 *	전자 메일	영향도 *
영향 받는 서비스 *	MyDevices	긴급도 *
영향 받는 디		우선 순위
SLA 타겟 날짜	10/06/22 23:39:26	
제목 *	Desktop reboots with BIOS message	
설명 *	Desktop reboots with BIOS message CPU temperature	
종결 코드		
지식 소스		
솔루션		

그림 4-1 입력된 새 인터랙션

# 에스컬레이션된 후의 인터랙션 양식

서비스 데스크 에이전트가 인터랙션을 에스컬레이트하면 서비스 데스크에 새 섹션 및 필드가 표시 됩니다.

## ▣ 활동

새 업데이트 유형   고객에게 표시

새 업데이트

저널 업데이트

활동 유형

날짜/시간	유형	운영자	설명
<a href="#">10/06/22 22:42:55</a>	Open	falcon	Desktop reboots with BIOS message CPU temperature

## ▣ 관련 레코드

ID	유형
<a href="#">IM10034</a>	Incident

## ▣ 첨부 파일

## ▣ SLA

그림 4-2 에스컬레이션 후 동일한 인터랙션

# 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항

다음 표에서는 서비스 데스크의 사용자 인터랙션 관리 양식에 있는 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.

표 4-1 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항

레이블	설명
인터랙션 ID	서비스 데스크 에이전트가 새 인터랙션을 등록하면 Service Manager가 고유한 ID로 이 필드를 채웁니다.
상태	<p>서비스 데스크 에이전트가 인터랙션을 닫거나 에스컬레이트하면 Service Manager가 미리 지정된 상태로 이 필드를 채웁니다.</p> <p>이 필드의 옵션은 새로운 모범 사례에 맞게 수정되었습니다.</p> <p><b>팁:</b> 비즈니스 요구에 맞게 이러한 옵션을 조정할 수 있습니다.</p> <p>다음과 같은 상태가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 열기-유휴 — 인터랙션에 관련된 인시던트, 변경 또는 기타 레코드가 없습니다. 콜이 열렸지만 에스컬레이트되거나 닫히지 않았습니다. 예를 들어, 서비스 데스크 에이전트가 고객과 전화 통화를 하고 있거나 셀프 서비스 사용자가 요청을 생성한 경우입니다.</li> <li>• 열기-연결됨 — 콜이 에스컬레이트되었거나 카탈로그 요청이 승인되었으며 인터랙션이 현재 다른 레코드(예: 인시던트, 변경 또는 요청)와 관련되어 있습니다.</li> <li>• 열기-콜백 — 인터랙션에 보류 중인 작업이 있습니다. 서비스 데스크 에이전트가 해당 연락처에 통화해야 합니다. 관련 레코드가 닫혀 있는 경우 알림 방법 필드가 해당 사용자의 전화로 설정되어 있으면 인터랙션이 자동으로 열기-콜백으로 설정됩니다.</li> <li>• 닫힘 — 인터랙션을 헬프데스크에서 닫았거나 관련 레코드가 닫힌 후에 자동으로 닫혔습니다.</li> </ul>
연락처	<p>서비스 데스크 에이전트가 해당 인터랙션에 대해 콜을 받은 회사와 관련된 연락처 이름으로 이 필드를 채웁니다. 담당자와 서비스 수신자가 반드시 동일한 사람일 필요는 없습니다. 이 필드를 사용하여 인터랙션의 업데이트를 적절한 사람에게 알릴 수 있습니다.</p> <p>연락처 이름이 입력되면 서비스 데스크 에이전트가 필드 끝에 있는 스마트 표시기를 사용하여 이 연락처에 대해 열린 인터랙션 또는 닫힌 인터랙션을 볼 수 있습니다. 이 필드에 마우스를 올리면 연락처의 전체 이름, 전화 번호 및 전자 메일 주소(있는 경우)를 표시하는 마우스 오버 양식이 포함됩니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>

표 4-1 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항

레이블	설명
서비스 수신자	<p>문제를 가지고 있어 해결해야 하는 사람입니다. 문제를 보고하기 위해 전화를 건 사람일 필요는 없습니다. 이 필드를 자동으로 입력하면 해결방안을 알려야 하는 사람의 연락처 레코드에서 연락처 이름이 입력됩니다.</p> <p>서비스 데스크 에이전트는 해당 문제가 등록된 사람으로 이 필드를 입력합니다. 기본 연락처가 서비스 수신자이기도 한 경우 서비스가 선택된 후 Service Manager가 이 필드를 채웁니다. 이 필드에 마우스를 올리면 전체 이름, 전화 번호 및 전자 메일 주소(서비스 수신자의 주소가 있는 경우)를 표시합니다.</p> <p>서비스 수신자가 입력되면 서비스 데스크 에이전트는 필드 끝에 있는 스마트 표시기를 사용하여 이 연락처에 대해 열린 인터랙션 또는 닫힌 인터랙션을 볼 수 있습니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
위치	<p>인터랙션이 보고된 위치입니다. 이 필드는 정보용으로만 사용됩니다.</p> <p>위치 데이터는 고객 및 구현에만 관련됩니다.</p>
알림 방법	<p>문제가 해결되면 고객에게 알리기 위해 Service Manager가 이 필드를 전자 메일로 미리 채웁니다. 해당되는 경우 서비스 데스크 에이전트가 이 필드를 없음 또는 전화 번호로 변경할 수 있습니다.</p> <p>관련 인시던트 또는 변경이 닫히는 경우:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자 메일을 선택하면 전자 메일이 연락처에 전송되고 인터랙션이 닫힙니다.</li> <li>• 없음을 선택하면 연락처에 알리지 않고 인터랙션이 닫힙니다.</li> <li>• 전화 번호를 선택하면 인터랙션이 열기-콜백 상태로 설정되므로 서비스 데스크 에이전트가 연락처에 전화해야 합니다. 서비스 데스크 에이전트는 담당자에게 솔루션이 만족스러운지 묻고 필수 작업 탭에 답변을 표시합니다. 고객이 솔루션에 만족하면 인터랙션을 닫습니다. 만족하지 못하면 인시던트를 다시 열어야 합니다.</li> </ul> <p>필수 필드입니다.</p>

표 4-1 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항

레이블	설명
영향 받는 서비스	<p>서비스 데스크 에이전트는 등록된 문제의 영향을 받는 비즈니스 서비스로 이 필드를 채웁니다. 서비스 수신자가 가입한 비즈니스 서비스만 선택할 수 있습니다. 영향 받는 CI 선택 항목은 사용자가 선택한 서비스에 따라 제한되므로 모범 사례로서 영향 받는 CI를 선택하기 전에 영향 받는 서비스를 선택해야 합니다. 서비스를 먼저 선택하면 서비스와 CI 간의 불일치를 방지할 수 있습니다. ITIL V3은 서비스 중심에 있으므로 모범 사례를 위해 항상 서비스 구성을 정의해야 합니다. 서비스 구성을 아직 생성하지 않은 경우 기타 서비스(예: My Devices)로 시작합니다.</p> <p>주: 이 필드의 기본 제공 옵션은 이전 Service Manager 구현을 기반으로 합니다. 비즈니스 요구에 맞게 옵션을 조정해야 합니다.</p> <p>다음과 같은 비즈니스 서비스가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applications</li> <li>• E-mail/Webmail</li> <li>• Handheld PDA &amp; Telephony</li> <li>• Intranet</li> <li>• Internet</li> <li>• My Devices(My Devices 서비스는 사용자가 사용하는 모든 개인 장치를 의미함)</li> <li>• Printing</li> </ul> <p>서비스를 선택하면,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영향 받는 CI의 목록이 제한될 수 있습니다.</li> <li>• 유효한 서비스인지 유효성이 검사됩니다.</li> </ul> <p>최종 사용자는 전자 메일 서비스에서 어떤 부분이 작동되지 않는지 보다는 전자 메일 서비스가 작동되지 않는다는 사실을 알기를 원할 가능성이 큽니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p> <p>팁: 필드 끝에 있는 스마트 표시기를 사용하여 관련 인시던트 또는 문제를 검색할 수 있습니다.</p>
영향 받는 CI	<p>서비스 데스크 에이전트가 CI(구성 항목)로 이 필드를 채웁니다. 채우기를 클릭하여 서비스와 관련된 물리적 CI의 목록에서 선택합니다. 기타 CI는 수동으로 입력할 수 있습니다.</p> <p>비즈니스 서비스에 CI가 없으면 목록에는 서비스 수신자가 가입한 CI와 서비스 수신자에게 할당된 CI만 표시됩니다. 어플리케이션을 선택하면 사용자가 소유하고 있는 CI와 함께 서비스에 있는 CI의 목록이 제공됩니다. 이 필드에 마우스를 올리면 중요한 CI 및 보류 중인 변경 확인란이 표시되어 이러한 특성이 CI에 적용되는지 여부를 지정할 수 있습니다.</p> <p>영향 받는 CI가 입력되면 서비스 데스크 에이전트가 필드 끝에 있는 스마트 표시기를 사용하여 이 CI에 대해 열린 인시던트 및 닫힌 인시던트를 검색하여 세부사항을 볼 수 있습니다.</p>
제목	<p>서비스 데스크 에이전트가 인터랙션을 식별하는 간단한 설명으로 이 필드를 채웁니다.</p> <p>주: Service Manager는 사용자가 고급 또는 전문가 텍스트 검색을 수행할 때 이 필드를 검색합니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>



표 4-1 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항

레이블	설명
설명	<p>서비스 데스크 에이전트가 인터랙션의 자세한 설명으로 이 필드를 채웁니다. 위치 및 전화 번호가 연락처 세부사항과 다를 경우 서비스 데스크 에이전트가 설명 필드에 올바른 정보를 기록할 수 있습니다.</p> <p>지식 검색을 클릭하면 입력된 텍스트의 여러 Service Manager 지식 베이스에서 설명 필드가 검색됩니다. 사용자의 권한에 따라 Service Manager가 인터랙션, 인시던트, 문제, 알려진 오류 및 지식 문서를 검색합니다. 서비스 데스크 에이전트는 검색 결과로 반환된 문서에 나온 솔루션을 인터랙션의 솔루션으로 사용할 수 있습니다.</p> <p>주: Service Manager는 사용자가 고급 또는 전문가 텍스트 검색을 수행할 때 이 필드를 검색합니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
종결 코드	<p>이 필드에는 문제가 해결된 방법을 설명하는 미리 정의된 종결 코드가 있습니다. 이 필드의 기본 제공 옵션은 Service Manager 고객 참조 데이터를 기반으로 합니다. <b>팁:</b> 비즈니스 요구에 맞게 이러한 옵션을 조정할 수 있습니다.</p> <p>다음과 같은 종결 코드가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Not Reproducible</li> <li>• Out of Scope</li> <li>• Request Rejected</li> <li>• Solved by Change/Service Request</li> <li>• Solved by User Instruction</li> <li>• Solved by Workaround</li> <li>• Unable to solve</li> <li>• Withdrawn by User</li> </ul>
지식 소스	<p>이 필드에는 문제를 해결하는 데 사용된 지식 베이스 문서의 문서 참조 번호가 있습니다.</p> <p>지식 검색을 사용하여 지식 자료를 찾은 다음 자료에서 지식 사용을 클릭하여 고객에게 솔루션을 제공하는 경우 이 필드는 사용된 문서의 문서 ID로 채워집니다.</p> <p>지식 문서를 사용하지 않거나 지식 문서에서 지식 사용을 클릭하지 않은 경우 이 필드는 비어 있습니다.</p>
솔루션	<p>이 필드에는 인터랙션에 사용된 솔루션에 대한 설명이 있습니다.</p> <p>주: Service Manager는 사용자가 고급 또는 전문가 텍스트 검색을 수행할 때 이 필드를 검색합니다.</p>

표 4-1 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항

레이블	설명
범주	<p>이 필드는 인터랙션 유형에 대해 설명합니다. 인터랙션 유형에 따라 인터랙션이 한 번에 해결되지 않을 경우 에스컬레이트할 프로세스가 결정됩니다.</p> <p>범주는 ITIL 서비스 중심 프로세스를 기반으로 하므로 지식 관리를 위한 티켓 할당 활성화, 보고, 운영 분석에 초점을 맞춥니다.</p> <p>범주 드롭다운 목록에서:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 불만 사항 &gt; 에스컬레이트 — Service Manager가 새 인시던트를 생성합니다.</li> <li>• 인시던트 &gt; 에스컬레이트 — 인터랙션을 기존의 인시던트 또는 알려진 오류와 관련 시키거나 새 인시던트를 생성할 수 있습니다.</li> <li>• 변경 요청 &gt; 에스컬레이트 — Service Manager가 새 변경 요청을 생성합니다.</li> <li>• 정보 요청 &gt; 에스컬레이트 — Service Manager가 새 인시던트를 생성합니다.</li> <li>• <b>추가 정보</b> 또는 추가 작업 아이콘 &gt; 카탈로그에서 주문 — 주문을 수행할 수 있는 서비스 카탈로그가 열립니다. 인터랙션에 범주 서비스 카탈로그가 제공됩니다. 서비스 카탈로그 인터랙션은 에스컬레이트되지 않습니다. 인터랙션을 승인하면 서비스 카탈로그 커넥터에 정의된 대로 관련 레코드가 열립니다.</li> </ul> <p>범주 및 범주와 연관된 영역과 하위 영역에 대한 자세한 내용은 53페이지의 <b>인터랙션 범주</b>를 참조하십시오.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
영역	<p>서비스 데스크 에이전트가 관심 영역으로 이 필드를 채웁니다.</p> <p>선택한 범주에 따라 Service Manager에 다양한 영역 목록이 표시됩니다. 범주 및 범주와 연관된 영역과 하위 영역에 대한 자세한 내용은 53페이지의 <b>인터랙션 범주</b>를 참조하십시오.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
하위 영역	<p>인터랙션 분류의 세 번째 수준이며 주로 보고를 위해 사용됩니다.</p> <p>선택한 영역에 따라 Service Manager에 다양한 하위 영역 목록이 표시됩니다. 범주 및 범주와 연관된 영역과 하위 영역에 대한 자세한 내용은 53페이지의 <b>인터랙션 범주</b>를 참조하십시오.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
영향도	<p>서비스 데스크 에이전트는 인터랙션이 비즈니스에 미치는 영향도로 이 필드를 채웁니다. 영향도 및 긴급도는 우선 순위를 계산하는 데 사용됩니다. 영향도는 비즈니스에서 얼마나 많은 부분이 문제의 영향을 받는지를 기준으로 합니다.</p> <p>저장된 값은 1-4로, 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 엔터프라이즈</li> <li>• 2 - 사이트/부서</li> <li>• 3 - 여러 명의 사용자</li> <li>• 4 - 사용자</li> </ul> <p>필수 필드입니다.</p>

표 4-1 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항

레이블	설명
긴급도	<p>긴급도는 문제가 서비스 수신자에게 얼마나 긴급한가를 나타냅니다. 긴급도 및 영향도는 우선 순위를 계산하는 데 사용됩니다.</p> <p>저장된 값은 1-4로, 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Critical</li> <li>• 2 - High</li> <li>• 3 - Average</li> <li>• 4 - Low</li> </ul> <p>필수 필드입니다.</p>
우선 순위	<p>이 필드는 다른 인터랙션과 비교하여 해당 인터랙션을 처리하는 순서를 설명합니다. (영향도 + 긴급도)/2로 계산된 우선 순위 값이 있습니다. 소수점은 잘립니다.</p> <p>그러한 계산을 기준으로 하는 저장된 값은 1-4로, 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Critical</li> <li>• 2 - High</li> <li>• 3 - Average</li> <li>• 4 - Low</li> </ul>
승인 상태	<p>이 필드는 카탈로그에서 특정 사항을 요청할 때만 사용됩니다.</p> <p>카탈로그에서 주문을 제출하면 Service Manager가 자동으로 인터랙션을 생성합니다. 승인 요구 사항을 기반으로 하는 이 인터랙션은 승인을 받아야 수행될 수 있습니다. Service Manager는 해당 인터랙션의 현재 승인 상태로 이 필드를 채웁니다.</p> <p>다음과 같은 승인 상태가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pending — 요청이 승인되지 않았거나 이전의 승인 또는 거부가 취소되었습니다.</li> <li>• Approved — 모든 승인 요구 사항이 승인되었거나 승인이 필요하지 않습니다.</li> <li>• Denied — 요청이 거부되었습니다.</li> </ul>
활동	<p>활동 섹션은 티켓 라이프 사이클 동안 서비스 데스크 에이전트가 입력하는 정보를 기록합니다. 인터랙션을 업데이트할 때마다 활동 섹션에 업데이트를 입력해야 합니다(새 업데이트). 모든 업데이트 로그는 저널 업데이트 및 활동 목록에 저장됩니다. 고객 표시로 플래그 지정된 관련 레코드의 활동도 여기에 표시됩니다.</p>
관련 레코드	<p>관련 레코드 섹션에는 인터랙션의 모든 관련 레코드 목록이 있습니다. 여기에는 관련 인시던트, 알려진 오류, 변경 및 견적이 포함될 수 있습니다.</p>

표 4-1 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항

레이블	설명
SLA	<p>SLA(서비스 수준 계약) 섹션에는 인터랙션과 관련된 SLA가 표시됩니다.</p> <p>인터랙션의 SLA는 고객과 관련되며 사용자 계약 또는 문제와 관련된 부서 및 서비스를 기준으로 선택됩니다. SLO(서비스 수준 목표)는 시작 및 종료 상태와 같은 세부사항과 이러한 상태 간에 허용되는 시간을 정의합니다. SLA는 서비스 데스크 에이전트가 인터랙션을 에스컬레이트할 때 선택됩니다. 모범 사례는 이때 서비스 데스크 에이전트가 고객에게 다음 위반 시간을 알리는 것입니다. SLA가 백그라운드에서 처리되도록 구성된 경우 이 섹션의 정보가 즉시 표시되지 않을 수 있습니다.</p> <p>주: 기본 제공 시스템에서는 SLA가 포그라운드에서 실행되도록 설정되어 있습니다. SLA가 백그라운드에서 실행되도록 시스템을 변경하면 고객과의 통신이 복잡해지므로 피해야 합니다.</p>
에스컬레이트 버튼	<p>서비스 데스크 에이전트가 이 버튼을 클릭하여 인터랙션에서 인시던트를 생성합니다. 고객의 문제를 즉시 해결하지 못할 수 있습니다.</p> <p>연구 시간이 필요할 경우 티켓을 인터랙션으로 저장하지 말고 인시던트 또는 변경으로 에스컬레이트해야 합니다. 셀프 서비스 인터랙션 이외의 저장된 인터랙션은 모니터링하지 않습니다.</p> <p>서비스 데스크에 인시던트 관리 프로세스의 역할이 있는 경우, 이 인시던트가 서비스 데스크에 할당되며 서비스 데스크 에이전트는 인시던트 작업을 계속할 수 있습니다. 에스컬레이트를 클릭하면 인터랙션 에스컬레이트 마법사가 시작됩니다.</p> <p>팁: Escalate Interaction - Incident 마법사를 변경하여 원하는 정보를 미리 채울 수 있습니다.</p> <p>인터랙션 에스컬레이트 마법사에 대한 자세한 내용은 55페이지의 <a href="#">인터랙션 에스컬레이트 마법사</a>를 참조하십시오.</p>
복원	<p>서비스 데스크 에이전트가 이 작업을 선택하여 제출된 셀프 서비스 티켓의 마지막 저장 버전을 다시 로드하거나 화면에서 모든 데이터를 지웁니다.</p> <p>주: 마지막으로 저장된 후의 모든 변경 사항은 손실됩니다.</p>
인터랙션 닫기 버튼	<p>서비스 데스크 에이전트가 이 버튼을 클릭하여 인터랙션을 닫습니다. 고객의 문제가 해결되어 더 이상 작업이 필요하지 않습니다.</p>

# 인터랙션 범주

범주 계층 구조는 서비스 중심 지원의 ITIL V3 모델을 지원하도록 설계되었습니다. 서비스 데스크 에이전트가 티켓을 쉽게 분류할 수 있는 자연 언어 기반 계층 구조입니다. 세 가지 수준의 계층 구조 (범주, 영역 및 하위 영역)는 문제를 명확하고 고유하게 정의하는 문장을 생성합니다.

범주는 레코드가 속하는 프로세스를 결정합니다. 영역 및 하위 영역과 함께 결과를 보고하고 이벤트의 지식 베이스 할당을 결정하는 데 사용됩니다.



범주 값은 모범 사례를 나타내므로 이 데이터를 사용자 지정하는 것은 바람직하지 않습니다. 영역 및 하위 영역 필드를 사용자 지정할 수 있습니다. 하지만 이 필드에는 자연 언어 정의의 IT 서비스 준비 범위가 포함되어야 하며 수정되지 않은 상태를 유지해야 합니다. 영역 및 하위 영역을 사용자 지정하려는 경우 쉽게 따를 수 있는 계층 구조로 설정합니다.

다음 표에는 서비스 데스크에서 기본 제공되는 범주, 영역 및 하위 영역이 나열되어 있습니다.

**표 4-2 범주, 영역 및 하위 영역**

범주	영역	하위 영역
complaint	service delivery	availability
complaint	service delivery	functionality
complaint	service delivery	performance
complaint	support	incident resolution quality
complaint	support	incident resolution time
complaint	support	person
incident	access	authorization error
incident	access	login failure
incident	data	data or file corrupted
incident	data	data or file incorrect
incident	data	data or file missing
incident	data	storage limit exceeded
incident	failure	error message
incident	failure	function or feature not working
incident	failure	job failed
incident	failure	system down
incident	hardware	hardware failure
incident	hardware	missing or stolen
incident	performance	performance degradation

표 4-2 범주, 영역 및 하위 영역(계속)

범주	영역	하위 영역
incident	performance	system or application hangs
incident	security	security breach
incident	security	security event/message
incident	security	virus alert
problem	access	authorization error
problem	access	login failure
problem	data	data or file corrupted
problem	data	data or file incorrect
problem	data	data or file missing
problem	data	storage limit exceeded
problem	failure	error message
problem	failure	function or feature not working
problem	failure	job failed
problem	failure	system down
problem	hardware	hardware failure
problem	hardware	missing or stolen
problem	performance	performance degradation
problem	performance	system or application hangs
problem	security	security breach
problem	security	security event/message
problem	security	virus alert
request for change	service portfolio	new service
request for change	service portfolio	upgrade / new release
request for information	general information	general information
request for information	how to	how to
request for information	status	status
service catalog	service catalog	service catalog

# 인터랙션 에스컬레이트 마법사

선택 항목에 따라 인터랙션 에스컬레이트 마법사에 다음 마법사 중 하나가 열립니다.

- Escalate Interaction - Complaint 마법사

Escalate Interaction - Complaint 마법사는 백그라운드에서 새 인시던트 티켓을 생성하여 서비스 데스크 관리자에게 할당합니다.

- Escalate Interaction - Incident 마법사

Escalate Interaction - Incident 마법사는 위치 및 할당을 비롯한 추가 정보를 요청하고 인시던트 티켓을 생성합니다.

각 CI에는 위치 코드가 할당되어 있으며, 각 장치에는 기본으로 설정되는 할당 그룹이 있습니다. 기본값과 다른 위치에 CI가 있으면 인시던트에 할당된 사람에게 위치 정보가 중요합니다. 선택된 서비스 또는 CI의 모든 할당 그룹 목록이 생성됩니다. 서비스 데스크 분석가는 나열된 서비스 또는 CI에만 인터랙션을 할당할 수 있습니다.

위치 정보는 분산된 전역 할당 그룹에 사용됩니다. 받은 문서함에서 이 정보를 사용하여 인시던트 지역 또는 기술자의 위치와 가까운 지역만 표시할 수 있습니다.

인시던트를 알려진 오류(KE)와 관련시킬 때 Escalate Interaction - Incident-KE 마법사를 호출할 수 있습니다. 서비스 데스크 분석가가 KE를 선택하면 인터랙션 관련 정보를 확인하고 추가할 수 있는 KE의 임시 해결책이 제공됩니다. 임시 해결책 텍스트는 이후에 인터랙션의 솔루션 텍스트로 사용됩니다.

- Escalate Interaction - RFI 마법사

Escalate Interaction - RFI 마법사는 기본 범주인 정보 요청(RFI)을 사용하여 백그라운드에서 새 인시던트 티켓을 생성합니다. RFI 인시던트 티켓은 서비스 데스크 할당 그룹에 할당됩니다.

- Escalate Interaction - RFC 마법사

Escalate Interaction - RFC 마법사는 검토 단계에서 범주 기본값을 사용하여 백그라운드에서 새 변경 요청을 생성합니다.





## 5 인시던트 관리 개요

이 장에서 인시던트 관리라고도 하는 HP Service Manager 인시던트 관리 어플리케이션은 인시던트 관리 프로세스를 지원합니다. 이 어플리케이션은 가능한 한 빨리 일반 서비스 작업을 복원하고 비즈니스 운영에 대한 악영향을 최소화할 수 있는 인시던트 관리를 제공합니다.

인시던트 관리를 사용하여 서비스 비가용성 또는 성능 문제, 하드웨어 또는 소프트웨어 장애 등과 같은 다양한 유형의 인시던트를 분류하고 추적할 수 있으며 합의된 서비스 수준 목표 내에서 인시던트를 해결할 수 있습니다.

이 섹션에서는 인시던트 관리가 인시던트 관리 프로세스에 대한 모범 사례 지침을 구현하는 방법에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 58페이지의 [ITIL 프레임워크에서의 인시던트 관리](#)
- 58페이지의 [인시던트 관리 어플리케이션](#)
- 59페이지의 [인시던트 관리 프로세스 개요](#)
- 61페이지의 [인시던트 관리의 입력 및 출력](#)
- 63페이지의 [인시던트 관리의 핵심 성과 지표](#)
- 64페이지의 [인시던트 관리의 RACI 매트릭스](#)

## ITIL 프레임워크에서의 인시던트 관리

인시던트 관리는 ITIL의 *서비스 운영* 게시물에 설명되어 있습니다. 이 문서에는 인시던트 관리가 가능한 빨리 일반 서비스 작업을 복원하기 위한 프로세스로 설명되어 있습니다.

ITIL 게시물에 따르면 인시던트 관리는 비즈니스에 매우 가시적이므로 서비스 운영의 기타 영역과 비교할 때 그 가치가 보다 쉽게 드러납니다. 인시던트 관리의 가치는 다음과 같습니다.

- 인시던트를 감지하고 해결하는 기능을 통해 다운타임 시간은 줄고 서비스 가용성은 높아집니다.
- 실시간 비즈니스 우선 순위에 따라 IT 활동을 조정합니다.
- 서비스와 추가 서비스 또는 교육 요구 사항에 대한 잠재적인 개선사항을 식별합니다.

## 인시던트 관리 어플리케이션

인시던트 관리 어플리케이션은 비즈니스 엔터프라이즈와 연관된 단일 인시던트 또는 인시던트 그룹의 보고와 추적을 자동화합니다. 이 어플리케이션을 사용하여 인시던트 유형을 분류하고 해결 방안을 추적할 수 있습니다.

인시던트 관리를 사용하면 적절한 사용자가 인시던트를 에스컬레이트하고 재할당할 수 있습니다. 또한 인시던트 관리는 자동으로 경보를 발행하거나 합의된 서비스 계약 조건에 맞게 인시던트를 에스컬레이트할 수 있습니다. 예를 들어 네트워크 프린터가 비활성화된 경우 기술자나 관리자가 인시던트를 상위 우선 순위로 에스컬레이트하여 인시던트가 빨리 수정되도록 할 수 있습니다.

인시던트 관리는 가능한 빨리 일반 서비스 작업을 복원하여 비즈니스 운영에 미치는 악영향을 최소화함으로써 서비스 품질 및 가용성 수준을 최상으로 유지합니다. 여기에는 서비스 데스크를 통해서 또는 이벤트 관리 도구와 인시던트 관리 도구 사이의 자동화된 인터페이스를 통해 사용자가 직접 통신하는 이벤트가 포함됩니다.

인시던트 관리는 일반적인 서비스 운영을 SLA(서비스 수준 계약), OLA(운영 수준 계약) 및 UC(기초 계약) 타겟을 충족하는 서비스 성과로 정의합니다.

인시던트는 지원 담당자가 보고 및 기록할 수 있으며 해당 지원 담당자는 문제를 인식한 경우 서비스 데스크에게 알릴 수 있습니다. 일부 이벤트는 인시던트로 기록되지 않습니다. 이벤트의 여러 클래스는 중단과 전혀 관련이 없지만 정상 작업을 나타내거나 단순히 정보를 제공하기 위한 것입니다.

## 인시던트 관리 구현에 대한 노트

새로운 인시던트 관리 모범 사례를 통해 업데이트된 시스템을 구현할 때 고려할 몇 가지 변경 사항을 수행할 수 있습니다.

### 인시던트 종결 프로세스

Service Manager에는 사용자 인터랙션 활동을 수행하는 서비스 데스크 어플리케이션이 포함되어 있습니다. Service Manager는 1단계 인시던트 종결 프로세스를 사용할 수 있도록 기본으로 구성되어 있습니다. 따라서 인시던트 담당자가 인시던트를 해결한 후 즉시 종결할 수 있습니다. 서비스 데스크는 최종 사용자에게 알림 및 인시던트를 시작한 인터랙션 종결을 관리합니다.

서비스 데스크 어플리케이션이 현재 포함되어 있으므로 서비스 데스크를 활성화하지 않고 2단계 인시던트 종결을 사용하는 레거시 Service Manager 고객이 더 이상 2단계 인시던트 종결을 사용하지 않아도 됩니다.

### 인시던트 티켓 정보

인시던트 티켓에는 인시던트를 할당하고 해결하는 데 필요한 정보가 있습니다. 인시던트를 개시한 사람에 대한 계약 정보는 몇 가지 이유로 인해 포함되지 않습니다. 첫째, 몇몇 계약은 단일 인시던트와 직접적으로 관련될 수 있습니다. 계약 정보만 처음으로 기록되면 분석가가 고객에게만 초점을 두고 관련 인터랙션은 확인하지 않습니다. 또한 인터랙션 관리 프로세스가 최종 사용자 및 IT 간의 전환점을 정의하므로 계약 및 고객 관련 데이터가 인터랙션 레코드에 저장됩니다.

인시던트 티켓에 인시던트를 개시한 사람에 대한 정보가 직접적으로 표시되지 않지만 **추가 정보** 또는 추가 작업 아이콘을 클릭하여 정보를 쉽게 검색하고 인시던트와 관련된 모든 인터랙션 레코드를 볼 수 있습니다.

## 인시던트 관리 프로세스 개요

인시던트 관리 프로세스에는 필요한 에스컬레이션 또는 재할당을 비롯하여 인시던트를 기록 및 해결하는 데 필요한 모든 단계가 포함됩니다. SLA(서비스 수준 계약), OLA(운영 수준 계약) 및 UC(초기 계약) 모니터링도 전체 프로세스의 일부입니다.

인시던트 티켓이 열리면 연관된 SLA가 경과하는 시간을 추적하기 시작합니다. 인시던트 코디네이터는 인시던트 분석가가 조사하고 진단하도록 티켓을 할당합니다. 필요한 경우 티켓을 다른 할당 그룹에 재할당할 수 있습니다.

인시던트 관리 프로세스 및 워크플로우는 아래의 **그림 5-1**에 간략하게 설명되어 있고 **6장, 인시던트 관리 워크플로우**에 자세히 설명되어 있습니다.

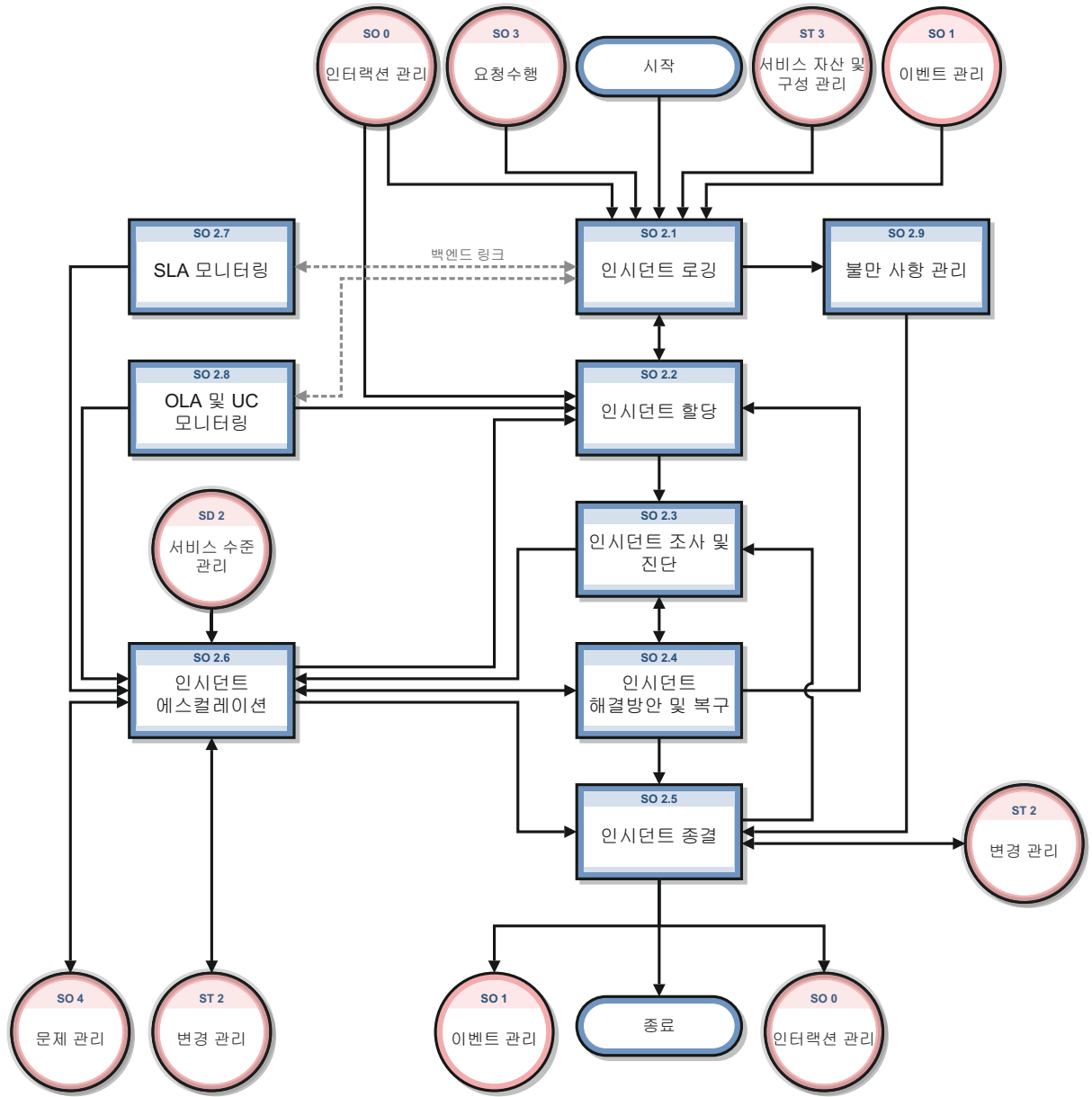


그림 5-1 인시던트 관리 프로세스 다이어그램

## 인시던트 관리 사용자 역할

표 5-1은 인시던트 관리 사용자 역할의 책임에 대해 설명합니다.

표 5-1 인시던트 관리 사용자 역할 및 책임

역할	책임
운영자	이벤트를 기준으로 인시던트를 등록하고 올바른 지원 그룹에 할당합니다.
서비스 데스크 에이전트	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용자의 문의를 기준으로 인터랙션을 등록합니다.</li> <li>• 사용자 인터랙션을 인시던트, 문제, 알려진 오류 또는 지식 문서에 대응합니다.</li> <li>• 인터랙션을 해결하고 닫습니다.</li> <li>• 요청한 사용자에게 상태 업데이트를 제공합니다.</li> <li>• 사용자 인터랙션을 기준으로 인시던트를 등록하고 올바른 지원 그룹에 할당합니다.</li> <li>• 사용자 인터랙션을 기준으로 변경 요청을 등록합니다.</li> <li>• 사용자 인터랙션을 기준으로 서비스 요청을 등록합니다.</li> <li>• 지원 그룹이 제공한 솔루션의 유효성을 검증합니다.</li> <li>• 사용자에게 솔루션을 보고하고 확인합니다.</li> <li>• 등록된 모든 인시던트의 SLA(서비스 수준 계약) 타겟을 모니터링하고 필요한 경우 에스컬레이트합니다.</li> <li>• 모든 사용자에게 서비스 정지에 대해 전달합니다.</li> </ul>
인시던트 분석가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 할당된 인시던트를 검토하고 승인 또는 거부합니다.</li> <li>• 인시던트를 조사하고 진단합니다.</li> <li>• 서비스 관리 어플리케이션에 인시던트 해결 또는 임시 해결책을 문서화합니다.</li> <li>• 인시던트 해결을 구현합니다.</li> <li>• 인시던트가 해결되었는지 확인하고 종결합니다.</li> </ul>
인시던트 코디네이터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지원 그룹에 할당된 인시던트를 검토하고 허용 또는 거부합니다.</li> <li>• 지원 그룹의 인시던트 분석가에 의해 에스컬레이트된 인시던트를 처리합니다.</li> <li>• 지원 그룹의 OLA(운영 수준 계약) 및 UC(외부 공급 계약) 타겟을 모니터링합니다.</li> </ul>
인시던트 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인시던트 코디네이터 또는 서비스 데스크 에이전트가 에스컬레이트한 인시던트를 처리합니다.</li> <li>• 적절한 에스컬레이션 작업을 결정 및 실행합니다.</li> <li>• 필요한 경우 응급 변경을 요청합니다.</li> </ul>

## 인시던트 관리의 입력 및 출력

인시던트는 몇 가지 방법으로 트리거하고 해결할 수 있습니다. 표 5-2에는 인시던트 관리 프로세스의 입력 및 출력에 대해 요약되어 있습니다.

표 5-2 인시던트 관리의 입력 및 출력

인시던트 관리 입력	인시던트 관리 출력
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인시던트로 에스컬레이트할 수 있는 서비스 데스크와의 고객 인터랙션</li> <li>• 자동으로 인시던트를 여는 이벤트 관리 도구</li> <li>• 지원 담당자 *</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해결된 인시던트</li> <li>• 문서화된 임시 해결책, 솔루션 또는 지식 자료</li> <li>• 새 문제, 변경 또는 인시던트</li> </ul> <p>다음 섹션에 설명된 대로 인시던트는 몇 가지 다른 Service Manager 프로세스도 트리거합니다.</p>
<p>* 인시던트를 직접 열 수 있는 담당자에게 할당되는 Service Manager 사용자 역할에는 인시던트 관리자, 인시던트 코디네이터, 구성 감사자, 운영자, 요청 관리자, Request Procurement Manager 및 시스템 관리자가 있습니다.</p>	

## 인시던트 관리의 핵심 성과 지표

표 5-3의 KPI(핵심 성과 지표)는 인시던트 관리 프로세스 평가에 유용합니다. 추세 정보를 시각화하려면 KPI 데이터를 정기적으로 그래프로 표시하는 것이 좋습니다. Service Manager에서 제공하는 데이터 외에, 모든 KPI 요구 사항을 보고할 추가 도구가 필요합니다.

표 5-3 인시던트 관리의 핵심 성과 지표

제목	설명
SLA 타겟 시간 내에서 종결된 인시던트의 비율(%)	지정된 시간에 종결된 모든 인시던트의 수와 관련하여 SLA 타겟 시간 내에서 종결된 인시던트의 개수입니다.
다시 연 인시던트의 비율(%)	지정된 시간에 종결된 모든 인시던트의 수와 관련하여 고객이 솔루션을 승인하지 않았기 때문에 종결되었다가 다시 연 인시던트의 개수입니다.
인시던트 백로그	지정된 시간에 아직 종결되지 않은 인시던트의 개수입니다.
총 인시던트 수	지정된 기간에 새로 보고된 총 인시던트 수입니다.

완벽함을 기하기 위해 다음과 같은 ITIL V3 및 COBIT 4.1 KPI도 포함되어 있습니다.

### ITIL V3 핵심 성과 지표

다음은 인시던트 관리의 ITIL V3 KPI입니다.

- 총 인시던트 수(통제 측정으로)
- 각 단계에서 인시던트 분석(예: 기록됨, 작업 진행 중 및 종결됨)
- 현재 인시던트 백로그의 크기
- 주요 인시던트 개수 및 비율(%)
- 영향 코드에 의해 분리된 인시던트 해결방안 또는 우회적인 방안을 처리할 평균 경과 시간
- 타겟 응답 시간 내에 처리된 인시던트 비율(예를 들면, 영향 및 긴급도 코드로 인시던트 응답 시간 타겟을 SLA에 지정할 수 있음)
- 인시던트별 평균 비용
- 다시 연 인시던트 수 및 전체 인시던트의 비율(%)
- 잘못 할당된 인시던트의 수 및 비율(%)
- 잘못 범주화된 인시던트의 수 및 비율(%)
- 방문할 필요 없이 원격으로 해결된 인시던트의 수 및 비율(%)
- 각 인시던트 모델에서 처리한 인시던트 수
- 최고 발생 시간을 정확히 파악하고 리소스를 일치시키는 데 도움이 되도록 시간별로 인시던트 분석

## COBIT 4.1 핵심 성과 지표

다음은 인시던트 관리의 COBIT 4.1 KPI입니다.

- 지정된 기간 내에 해결된 인시던트의 비율(%)
- 다시 연 인시던트의 비율(%)
- 심각도별 인시던트 평균 기간
- 로컬 지원(현장 지원 또는 직원 방문)이 필요한 인시던트의 비율(%)

## 인시던트 관리의 RACI 매트릭스

RACI(Responsible, Accountable, Consulted, and Informed) 다이어그램이나 RACI 매트릭스는 프로젝트 전달이나 프로세스 운영 시 다양한 팀이나 사람들의 역할과 책임을 설명하는 데 사용됩니다. 특히 여러 직무/부서 전체에 연관된 프로젝트와 프로세스에서 역할과 책임을 명백하게 설명하는 데 유용합니다. 표 5-4에 인시던트 관리의 RACI 매트릭스가 표시되어 있습니다.

표 5-4 인시던트 관리의 RACI 매트릭스

프로세스 ID	활동	인시던트 관리자	인시던트 코디네이터	인시던트 분석가	인시던트 운영자	서비스 데스크 에이전트	서비스 데스크 관리자	사용자
SO 2.1	인시던트 로깅	A	I		R	R		
SO 2.2	인시던트 할당	A	R	R				
SO 2.3	인시던트 조사 및 진단	A	C/I	R				C/I
SO 2.4	인시던트 해결방안 및 복구	A	C/I	R				C/I
SO 2.5	인시던트 종결	A	C/I	R	I	I		I
SO 2.6	인시던트 에스컬레이션	R/A	R	I				
SO 2.7	SLA 모니터링	A/I	I	I		R		
SO 2.8	OLA 및 UC 모니터링	A/I	R	I				
SO 2.9	불만 사항 관리	A/I					R	C/I



## 6 인시던트 관리 워크플로우

인시던트 관리 프로세스에서는 인시던트를 기록, 조사, 진단 및 해결합니다. 인시던트는 서비스 데스크 인터랙션의 에스컬레이션을 통해 시작하거나 이벤트 모니터링 도구를 통해 자동으로 감지하여 보고할 수 있습니다. 프로세스에는 필요한 에스컬레이션 또는 재할당을 비롯하여 인시던트를 기록 및 해결하는 데 필요한 모든 단계가 포함됩니다.

인시던트 관리 프로세스는 이 장에 포함된 다음과 같은 프로세스로 구성됩니다.

- 65페이지의 인시던트 로깅(프로세스 SO 2.1)
- 68페이지의 인시던트 할당(프로세스 SO 2.2)
- 71페이지의 인시던트 조사 및 진단(프로세스 SO 2.3)
- 74페이지의 인시던트 해결방안 및 복구(프로세스 SO 2.4)
- 76페이지의 인시던트 종결(프로세스 SO 2.5)
- 78페이지의 인시던트 에스컬레이션(프로세스 SO 2.6)
- 83페이지의 SLA 모니터링(프로세스 SO 2.7)
- 85페이지의 OLA 및 UC 모니터링(프로세스 SO 2.8)
- 87페이지의 불만 사항 관리(프로세스 SO 2.9)

### 인시던트 로깅(프로세스 SO 2.1)

인시던트는 인시던트의 소스와 특성에 따라 인터랙션 관리 프로세스나 이벤트 관리 프로세스의 일부로 시작되고 기록됩니다. 전체 기록 레코드가 유지되도록 인시던트와 관련된 모든 관련 정보가 기록되어야 합니다. 정확하고 완전한 인시던트 티켓을 유지하면 나중에 할당된 지원 그룹 담당자가 기록된 인시던트를 더 잘 해결할 수 있습니다.

- 인시던트가 서비스 데스크 에이전트에 의해 기록되는 경우 대부분의 인시던트 세부사항이 인터랙션 레코드에 의해 이미 제공된 것입니다. 서비스 데스크 에이전트는 할당 그룹을 확인하여 선택한 그룹이 인시던트를 해결하기에 가장 적합한 그룹인지 확인합니다. 인시던트가 불만 사항으로 분류된 경우 불만 사항 관리 프로세스가 트리거됩니다.
- 운영자가 일반적으로 시스템 관리 도구를 사용하여 인시던트를 기록하는 경우 해당 인시던트는 적용 가능한 인시던트 모델을 기반으로 해야 합니다.

운영자와 서비스 데스크 에이전트는 다음 인시던트 로깅 작업을 수행할 수 있습니다.

- 모니터링 시스템 알림에서 새 인시던트 생성(운영자)
- 사용자 인터랙션에서 새 인시던트 생성(서비스 데스크 에이전트)
- 인시던트 정보 검토 및 업데이트(서비스 데스크 에이전트)

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

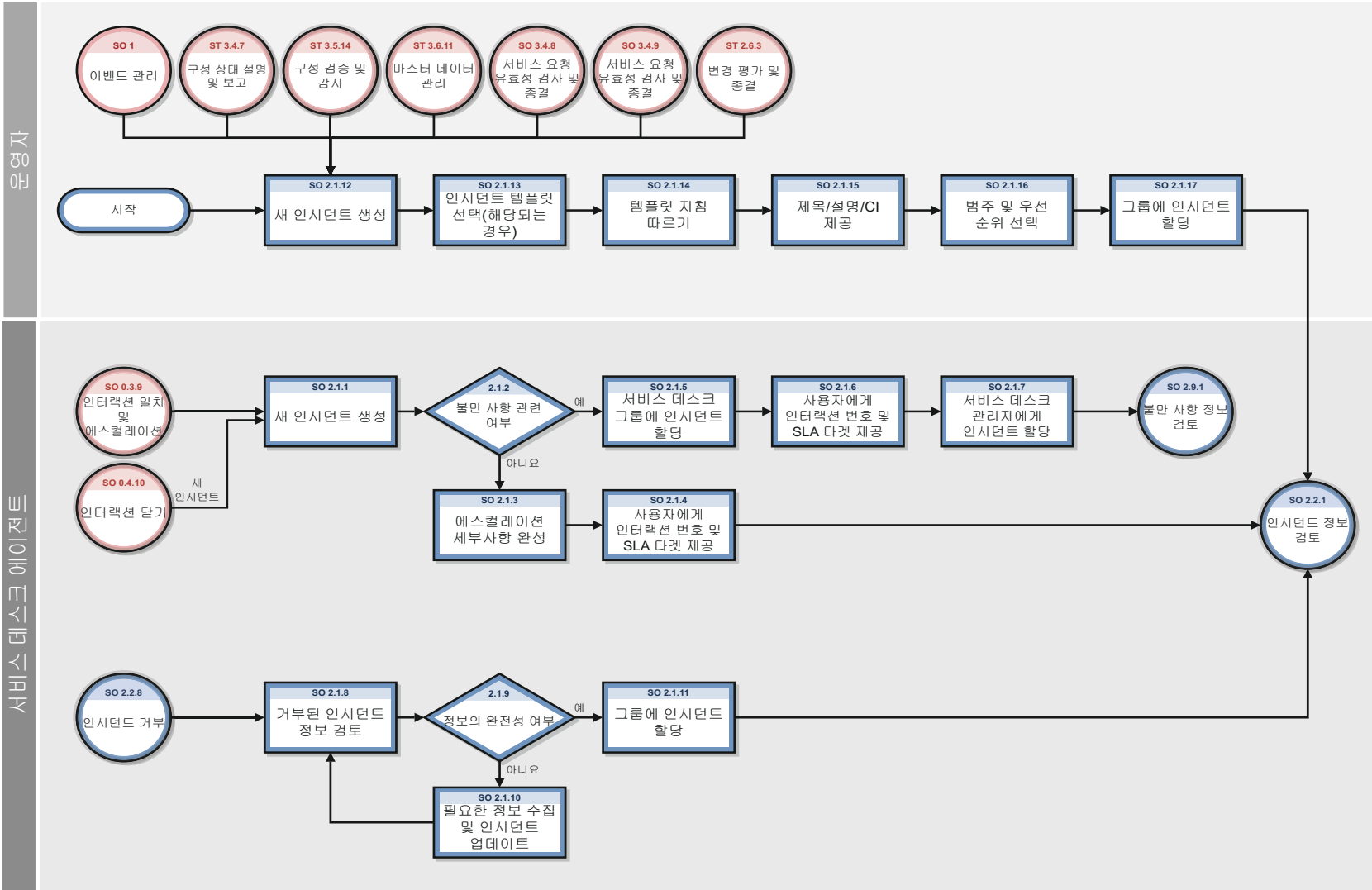


그림 6-1 인시던트 로깅 워크플로우

표 6-1 인시던트 로깅 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.1.1	새 인시던트 생성	사용자 인터랙션을 처음 받은 대상이 해결할 수 없는 경우 인시던트 관리 프로세스로 에스컬레이트됩니다. 인터랙션은 새로 생성된 인시던트와 자동으로 관련됩니다. 서비스 데스크 분석가는 인터랙션에서 인시던트를 생성합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.2	불만 사항 관련 여부	인시던트가 불만 사항에 대한 것입니까? 예인 경우 SO 2.1.5로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.1.3으로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.3	서비스 데스크 그룹에 인시던트 할당	범주화 및 영향을 받은 서비스를 기준으로 인시던트가 담당 지원 그룹에 자동으로 할당됩니다. 서비스 데스크 분석가는 할당이 올바른지 확인합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.4	사용자에게 인터랙션 번호 및 SLA 타겟 제공	서비스 데스크 분석가는 사용자에게 인터랙션 번호를 제공합니다. 사용자는 인시던트에 대한 참조로서 인터랙션 번호를 보관합니다. 서비스 데스크 분석가는 SLA에 따라 타겟 솔루션 날짜도 제공합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.5	서비스 데스크 그룹에 인시던트 할당	불만 사항으로 분류된 인시던트는 처음에 서비스 데스크 그룹에 할당됩니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.6	사용자에게 인터랙션 번호 및 SLA 타겟 제공	서비스 데스크 분석가는 사용자에게 인터랙션 번호를 제공합니다. 사용자는 인시던트에 대한 참조로서 인터랙션 번호를 보관합니다. 서비스 데스크 분석가는 SLA에 따라 타겟 솔루션 날짜도 제공합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.7	서비스 데스크 관리자에게 인시던트 할당	저장 후에 인시던트가 서비스 데스크 관리자에게 할당됩니다 (SO 2.9.1 참조).	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.8	거부된 인시던트 정보 검토	잘못된 할당이나 불완전한 정보로 인해 할당 그룹이 인시던트를 거부할 수 있습니다. 이 경우 서비스 데스크 분석가는 기록된 주석을 검토하고 정보나 할당을 수정합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.9	정보의 완전성 여부	아니요인 경우 SO 2.1.10으로 이동하고, 예인 경우 SO 2.1.11로 이동합니다. 알려진 모든 오류에 임시 해결책이 있습니다. 인시던트가 문제 티켓에 대해서만 열려 있을 수 있습니다. 또한 인시던트 관리 프로세스가 응답 가능한 상태로 유지됩니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.10	필요한 정보 수집 및 인시던트 업데이트	누락된 필요 정보를 수집하고 이 정보로 인시던트를 업데이트합니다. 필요한 경우 사용자에게 연락합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.1.11	그룹에 인시던트 할당	서비스 데스크 에이전트는 상태를 Open으로 업데이트하고 적절한 할당 그룹에 레코드를 할당합니다. SO 2.2.1로 이동하여 인시던트 코디네이터가 인시던트 정보를 검토하도록 합니다.	운영자

표 6-1 인시던트 로깅 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.1.12	새 인시던트 생성	인시던트는 IT 인프라를 모니터링할 때 감지됩니다. 도구 설정에 따라 운영자(또는 개시자)가 인시던트를 수동으로 생성하도록 결정하거나 인시던트가 자동으로 생성됩니다. SO 2.1.13으로 이동하여 인시던트 템플릿을 선택합니다(해당되는 경우).	운영자
SO 2.1.13	인시던트 템플릿 선택(해당되는 경우)	설정 에 따라 운영자(또는 개시자)가 목록에서 인시던트 템플릿을 선택하거나 템플릿이 자동으로 선택됩니다.	운영자
SO 2.1.14	템플릿 지침 따르기	운영자(또는 개시자)는 인시던트 템플릿에서 제공하는 지침에 따라 인시던트 세부사항을 제공하고 기록합니다. 미리 정의된 스크립트를 사용하여 템플릿 지침이 입력됩니다.	운영자
SO 2.1.15	제목/설명/CI 제공	인시던트에 적합한 제목과 설명을 제공합니다. 이벤트 텍스트를 기준으로 제공할 수 있습니다. 가능한 경우 영향 받는 구성 항목을 선택해야 합니다.	운영자
SO 2.1.16	범주 및 우선 순위 선택	적용 가능한 영향 수준 및 긴급도를 선택하여 적합한 범주 및 우선 순위를 선택합니다.	운영자
SO 2.1.17	그룹에 인시던트 할당	인시던트 범주화 및 연관된 영향 받는 서비스를 기준으로 인시던트가 담당 지원 그룹에 자동으로 할당됩니다.	운영자

## 인시던트 할당(프로세스 SO 2.2)

인시던트 티켓은 서비스 데스크 에이전트에 의한 인터랙션이나 운영자에 의한 이벤트에서 기록됩니다. 인시던트 코디네이터는 인시던트 큐를 모니터링하고, 열린 상태 인시던트를 검토하고, 제공된 정보에 따라 인시던트 티켓을 허용 또는 거부할지 여부를 결정합니다. 인시던트 티켓을 허용하면 이 레코드는 추가 조사 및 진단을 위해 인시던트 분석가에게 할당됩니다.

인시던트 분석가는 할당된 인시던트를 수신하고 사용 가능한 도구와 지식을 통해 인시던트를 해결할 수 있는지 확인합니다. 인시던트를 해결할 수 없는 경우 인시던트 분석가는 인시던트를 거부하고 인시던트 코디네이터에게 재할당합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

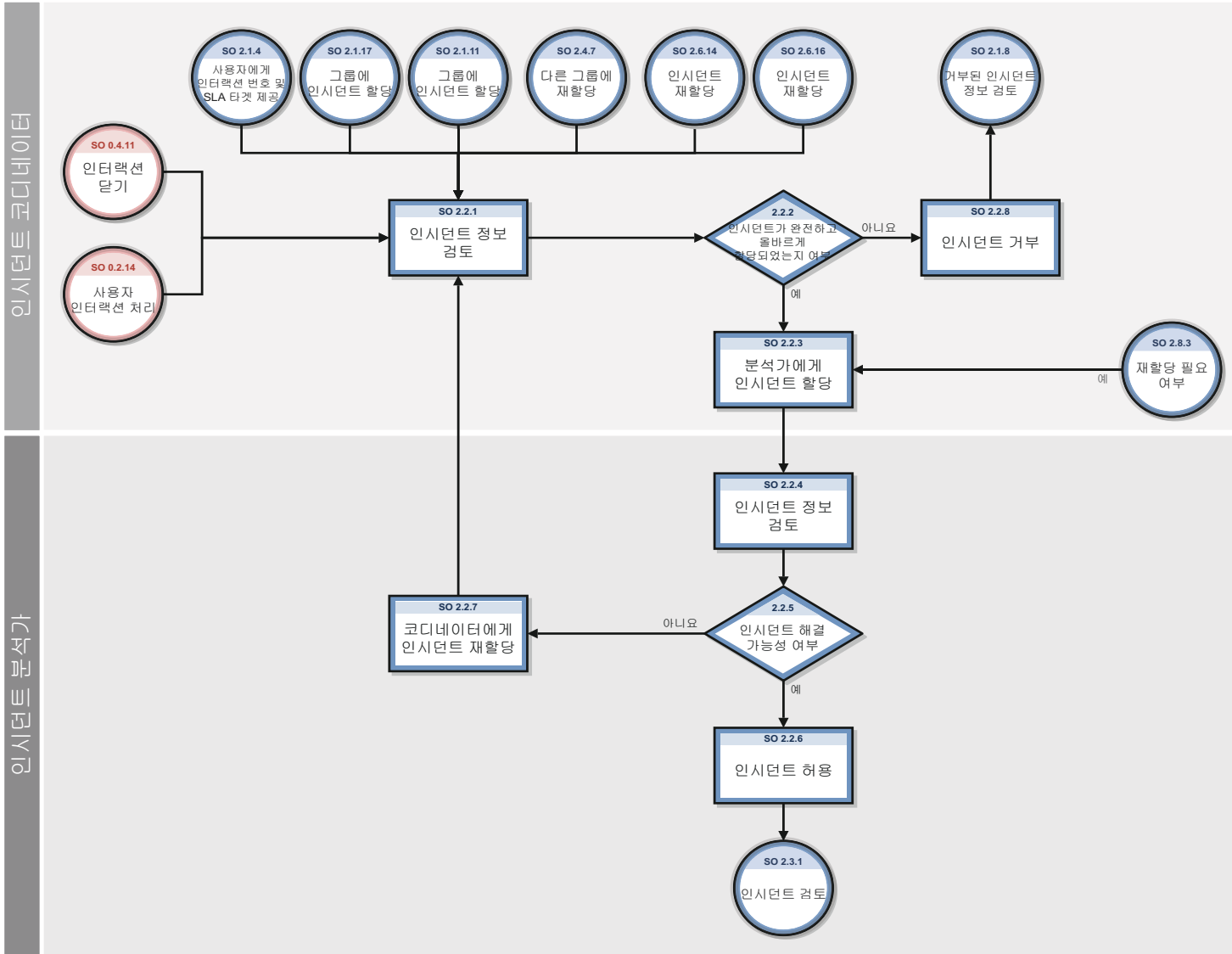


그림 6-2 인시던트 할당 워크플로우

표 6-2 인시던트 할당 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.2.1	인시던트 정보 검토	인시던트 코디네이터는 인시던트 큐를 모니터링하고 모든 수신 인시던트를 검토합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.2.2	인시던트가 완전하고 올바르게 할당되었는지 여부	인시던트 코디네이터는 인시던트 티켓에 인시던트를 진단할만큼 충분한 정보가 있는지 확인하고 인시던트가 올바른 지원 그룹에 할당되었는지 확인합니다. 예인 경우 SO 2.2.3을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.2.8로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.2.3	분석가에게 인시던트 할당	인시던트 코디네이터가 인시던트를 수락하고 추가 조사 및 진단을 위해 인시던트 코디네이터의 그룹에 있는 분석가에게 할당합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.2.4	인시던트 정보 검토	인시던트 분석가는 자신에게 할당된 인시던트 큐를 모니터링하고 수신 인시던트를 검토합니다.	인시던트 분석가
SO 2.2.5	인시던트 해결 가능성 여부	인시던트 분석가는 할당된 인시던트를 검토하여 해결할 수 있는지 확인합니다. 예인 경우 SO 2.2.6을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.2.7로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.2.6	인시던트 허용	인시던트 분석가는 상태를 Accepted로 변경하여 인시던트를 허용합니다.	인시던트 분석가
SO 2.2.7	코디네이터에게 인시던트 재할당	인시던트는 IT 인프라를 모니터링할 때 감지됩니다. 도구 설정에 따라 운영자(또는 개시자)가 인시던트를 수동으로 생성하도록 결정하거나 인시던트가 자동으로 생성됩니다. SO 2.1.13으로 이동하여 인시던트 템플릿을 선택합니다(해당되는 경우).	인시던트 분석가
SO 2.2.8	인시던트 거부	인시던트 코디네이터는 인시던트를 거부하고 서비스 데스크에 재할당합니다.	인시던트 코디네이터

## 인시던트 조사 및 진단(프로세스 SO 2.3)

인시던트 처리와 관련된 각 지원 그룹은 조사 및 진단 작업을 수행하여 인시던트의 범주화 및 솔루션을 결정해야 합니다. 모든 활동에 대한 전체 기록 레코드가 항상 유지 보수되도록 지원 그룹 담당자가 수행한 모든 작업을 인시던트 티켓에서 문서화해야 합니다.

인시던트 조사 및 진단에는 다음 작업이 포함됩니다.

- 인시던트의 정확한 원인 설정
- 정보 또는 특정 작업 또는 결과에 대한 사용자 요청 문서화
- 시간순으로 이벤트 이해
- 영향을 받은 사용자 수와 범위를 포함하여 인시던트의 전체 영향도 확인
- 인시던트를 트리거했을 수 있는 이벤트 식별(예: 최근 변경 또는 사용자 작업)
- 임시 해결책 또는 해결방안에 대한 알려진 오류 또는 지식 베이스 검색
- 이전에 기록된 인시던트 또는 문제 티켓과 알려진 오류, 지식 베이스, 연관된 제조업체/공급자의 오류 로그 및 지식 베이스를 포함하여 이전 발생 검색
- 이 인시던트에서 가능한 해결방안 식별 및 등록

인시던트 분석가는 다음과 같은 질문을 통해 인시던트 해결 방법을 결정합니다.

- 문제가 있습니까, 아니면 사용자의 RFI(정보 요청)에 대한 정보를 제공해야 합니까?
- 이 문제를 해결할 지식 및 도구가 있습니까?
- 인시던트가 재생성될 수 있습니까?
- 인시던트가 열린 문제 또는 알려진 오류와 관련될 수 있습니까?
- 인시던트가 변경 구현으로 인해 발생했습니까?
- 이 인시던트에 대한 솔루션을 찾을 수 있습니까?

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

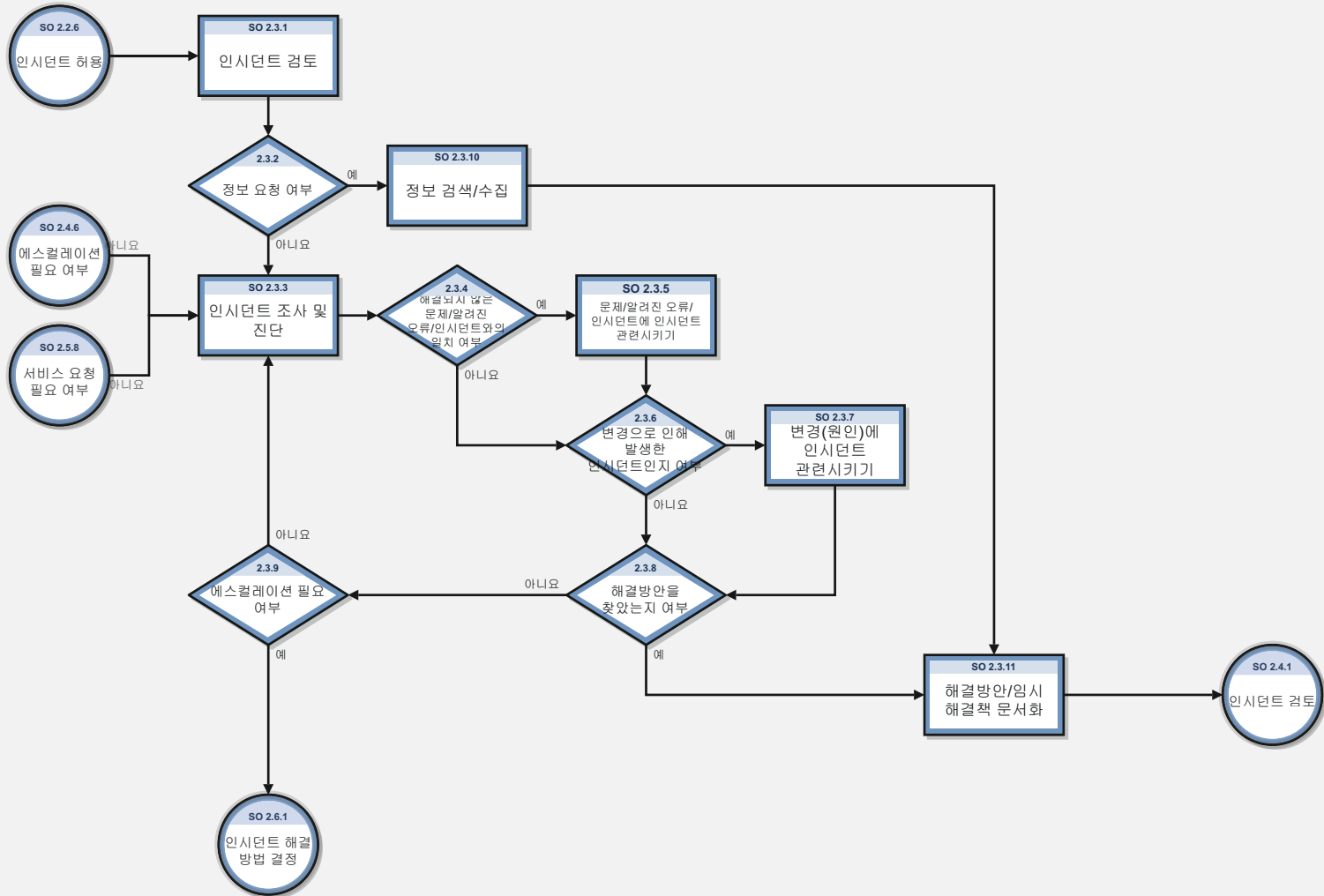


그림 6-3 인시던트 조사 및 진단 워크플로우



표 6-3 인시던트 조사 및 진단 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.3.1	인시던트 검토	인시던트 분석가는 자신에게 할당된 인시던트 큐를 모니터링하고 수신 인시던트를 검토합니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.2	정보 요청 여부	인시던트 분석가는 인시던트를 평가하여 RFI(정보 요청)로 분류되는지 또는 서비스 중단인지 확인합니다. 예인 경우 SO 2.3.10을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.3.3으로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.3	인시던트 조사 및 진단	인시던트 분석가가 인시던트 원인 조사와 분석을 시작합니다. 인시던트 상태는 Work in Progress로 설정됩니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.4	해결되지 않은 문제/알려진 오류/인시던트와의 일치 여부	인시던트 분석가는 문제 데이터베이스를 검색하여 이 인시던트에 대해 정의된 문제나 알려진 오류가 이미 있는지 확인합니다. 예인 경우 SO 2.3.5를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.3.6으로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.5	문제/알려진 오류/인시던트에 인시던트 관련시키기	인시던트가 해결되지 않은 문제 또는 알려진 오류와 일치하는 경우 인시던트 티켓은 문제 티켓 또는 알려진 오류 레코드와 관련됩니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.6	변경으로 인해 발생한 인시던트인지 여부	인시던트 분석가는 변경 데이터베이스를 검색하여 최근 변경으로 인해 서비스 중단이 발생했는지 확인합니다. 인시던트와 연관된 구성 항목이 나열된 경우 인시던트 분석가는 최근에 이 구성 항목에 대해 수행된 변경을 볼 수도 있습니다. 인시던트 분석가는 구성 항목 트리를 확인하여 관련 구성 항목으로 인해 인시던트가 발생할 수 있는지 검색할 수도 있습니다. 예인 경우 SO 2.3.7을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.3.8로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.7	변경(원인)에 인시던트 관련시키기	이전 변경으로 인해 인시던트가 발생한 경우 인시던트 티켓은 변경 요청과 관련됩니다. 인시던트를 해결하려면 솔루션을 찾아야 합니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.8	해결방안을 찾았는지 여부	인시던트 분석가는 알려진 오류/지식 베이스에서 이 인시던트에 대한 임시 해결책이나 해결방안을 확인하거나 솔루션을 찾습니다. 예인 경우 SO 2.3.8을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.3.3으로 돌아갑니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.9	에스컬레이션 필요 여부	솔루션이 식별되지 않은 경우 인시던트를 인시던트 코디네이터로 에스컬레이트할지 여부를 검토합니다. 예인 경우 SO 2.6.1로 이동하여 인시던트 해결 방법을 결정합니다. 그렇지 않은 경우 SO 2.3.3으로 이동하여 인시던트의 조사 및 진단을 계속 진행합니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.10	정보 검색/수집	인시던트 분석가는 정보를 검색하여 요청된 정보를 사용자에게 제공합니다.	인시던트 분석가
SO 2.3.11	해결방안/임시 해결책 문서화	인시던트 분석가는 인시던트 티켓의 솔루션이나 임시 해결책을 문서화합니다.	인시던트 분석가

## 인시던트 해결방안 및 복구(프로세스 SO 2.4)

인시던트 해결방안 및 복구 프로세스의 일부로 인시던트 분석가는 잠재적 해결방안이 적용되기 전에 해당 해결방안을 식별 및 평가하고 필요에 따라 인시던트를 에스컬레이트합니다. 인시던트 분석가는 인시던트(변경이 필요한 인시던트 포함)를 인시던트 코디네이터에게 에스컬레이트합니다. 인시던트 분석가에게 변경을 구현하는 데 필요한 권한이 없는 경우 인시던트 분석가는 인시던트를 해결 방안을 구현할 수 있는 다른 그룹에 재할당합니다. 할당된 지원 그룹이 인시던트를 해결할 수 없거나 1차 해결방안의 타겟 기간이 초과된 사실이 확인되면 해당 인시던트는 즉시 에스컬레이트되어야 합니다.

인시던트 해결방안 및 복구 프로세스의 목표는 다음 사항을 확인하는 것입니다.

- 기록된 인시던트에 해결방안 또는 임시 해결책이 포함되고 정보가 완전한지 여부
- 변경이 필요한 인시던트가 인시던트 코디네이터에 에스컬레이트되는지 여부
- 인시던트 분석가에게 필요한 권한이 있는 인시던트가 프로덕션 환경에서 인시던트 분석가에 의해 테스트 및 구현되는지 여부
- 인시던트 분석가에게 구현 권한이 없는 인시던트가 해결방안을 구현할 수 있는 그룹에 재할당되는지 여부
- 인시던트 해결 중에 발생하는 모든 구현 오류가 해결방안 취소 및 인시던트 재조사/진단을 제대로 트리거하는지 여부
- 인시던트 분석가가 모든 필요한 에스컬레이션을 시작하는지 여부

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

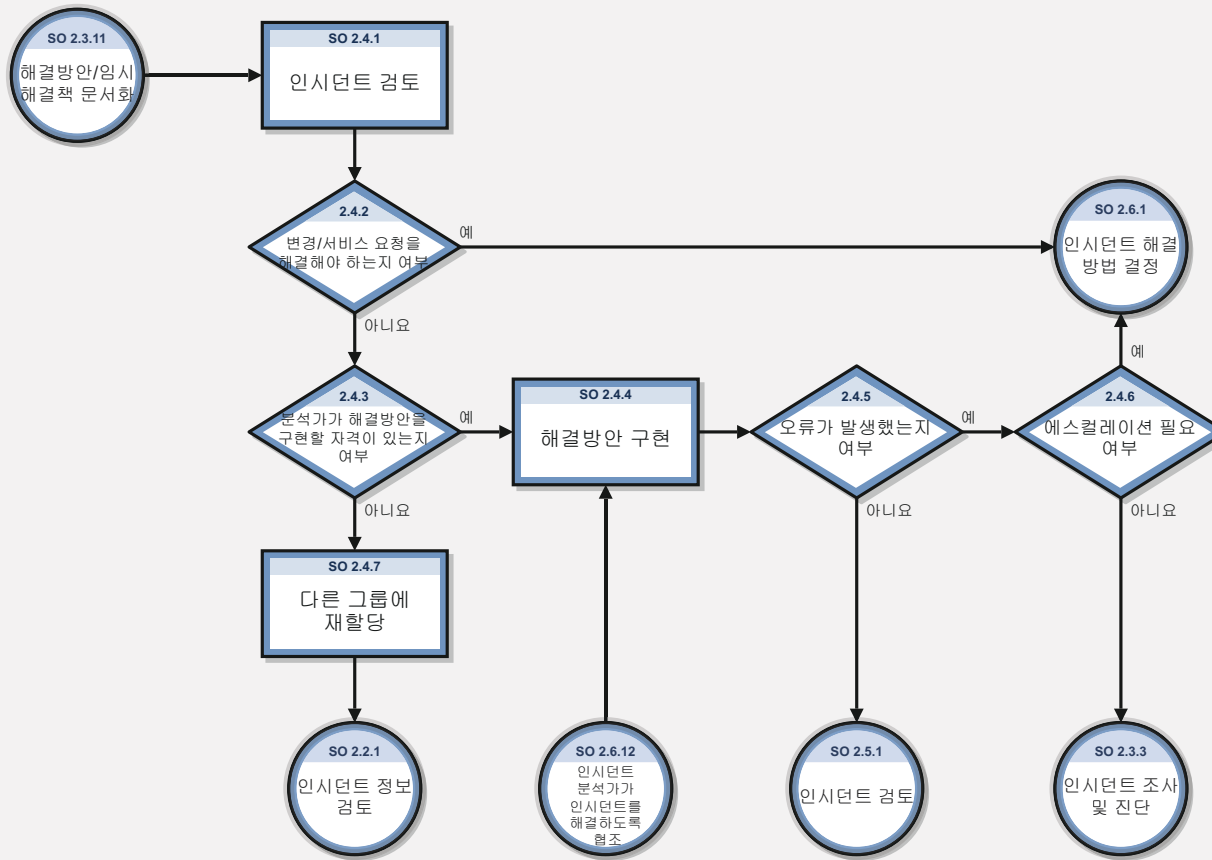


그림 6-4 인시던트 해결방안 및 복구 워크플로우

표 6-4 인시던트 해결방안 및 복구 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.4.1	인시던트 검토	인시던트 분석가는 제공된 해결방안이나 임시 해결책에 대한 인시던트 정보를 검토합니다.	인시던트 분석가
SO 2.4.2	변경/서비스 요청을 해결해야 하는지 여부	인시던트 분석가는 제공된 해결방안을 변경 또는 서비스 요청을 사용하여 구현해야 하는지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 2.6.1로 이동하여 인시던트 코디네이터가 인시던트 해결 방법을 결정하도록 합니다. 그렇지 않은 경우 SO 2.4.3으로 이동하여 분석가가 해결방안을 구현할 자격이 있는지 여부를 확인합니다.	인시던트 분석가
SO 2.4.3	분석가가 해결방안을 구현할 자격이 있는지 여부	인시던트 분석가는 자신에게 해결방안을 구현할 권한이 있는지 여부를 판단해야 합니다. 예인 경우 SO 2.4.4를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.4.7로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.4.4	해결방안 구현	인시던트 분석가는 해결방안을 테스트하고 프로덕션 환경에서 구현합니다.	인시던트 분석가
SO 2.4.5	오류가 발생했는지 여부	해결방안 구현 중에 오류가 발생한 경우 인시던트 분석가는 솔루션을 취소하고 인시던트는 조사 및 진단 단계에 반환됩니다. 예인 경우 SO 2.4.6으로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.5.1을 계속 진행합니다.	인시던트 분석가
SO 2.4.6	에스컬레이션 필요 여부	해결방안 프로세스의 이 시점에서 인시던트 코디네이터에 대한 에스컬레이션이 필요한지 여부를 결정합니다. 예인 경우 인시던트 에스컬레이션 프로세스로 이동합니다. 아니요인 경우 SO 2.3.3으로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.4.7	다른 그룹에 재할당	인시던트 분석가에게 솔루션을 구현할 자격이 주어지지 않은 경우 분석가가 솔루션을 구현할 수 있는 지원 그룹에 인시던트를 재할당해야 합니다.	인시던트 분석가

## 인시던트 종결(프로세스 SO 2.5)

인시던트 종결 프로세스에는 구현된 솔루션의 성공을 확인하고 인시던트 티켓이 정확하고 완전한지 확인하는 여러 단계가 포함됩니다.

인시던트에 대한 솔루션이 구현된 후에 일반적으로 솔루션을 구현한 그룹이 솔루션을 확인해야 합니다. 필요한 경우 솔루션을 확인하도록 사용자에게 연락할 수 있습니다. 해결 그룹이 인시던트를 종결하고 서비스 데스크에 관련된 인터랙션의 종결을 알립니다. 인시던트를 닫을 때 초기 인시던트 범주화가 올바른지 확인해야 합니다. 범주가 잘못된 경우 올바른 종결 범주를 사용하여 레코드를 업데이트해야 합니다. 인시던트 티켓에 정보가 누락된 경우 인시던트 티켓이 완전하도록 누락 정보를 추가해야 합니다. 인시던트 종결 프로세스의 최종 단계는 인시던트 재발 가능성을 확인하고 이에 따라 종결 범주를 선택하는 것입니다. 해당되는 경우 종결 범주는 문제 관리 프로세스를 트리거합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

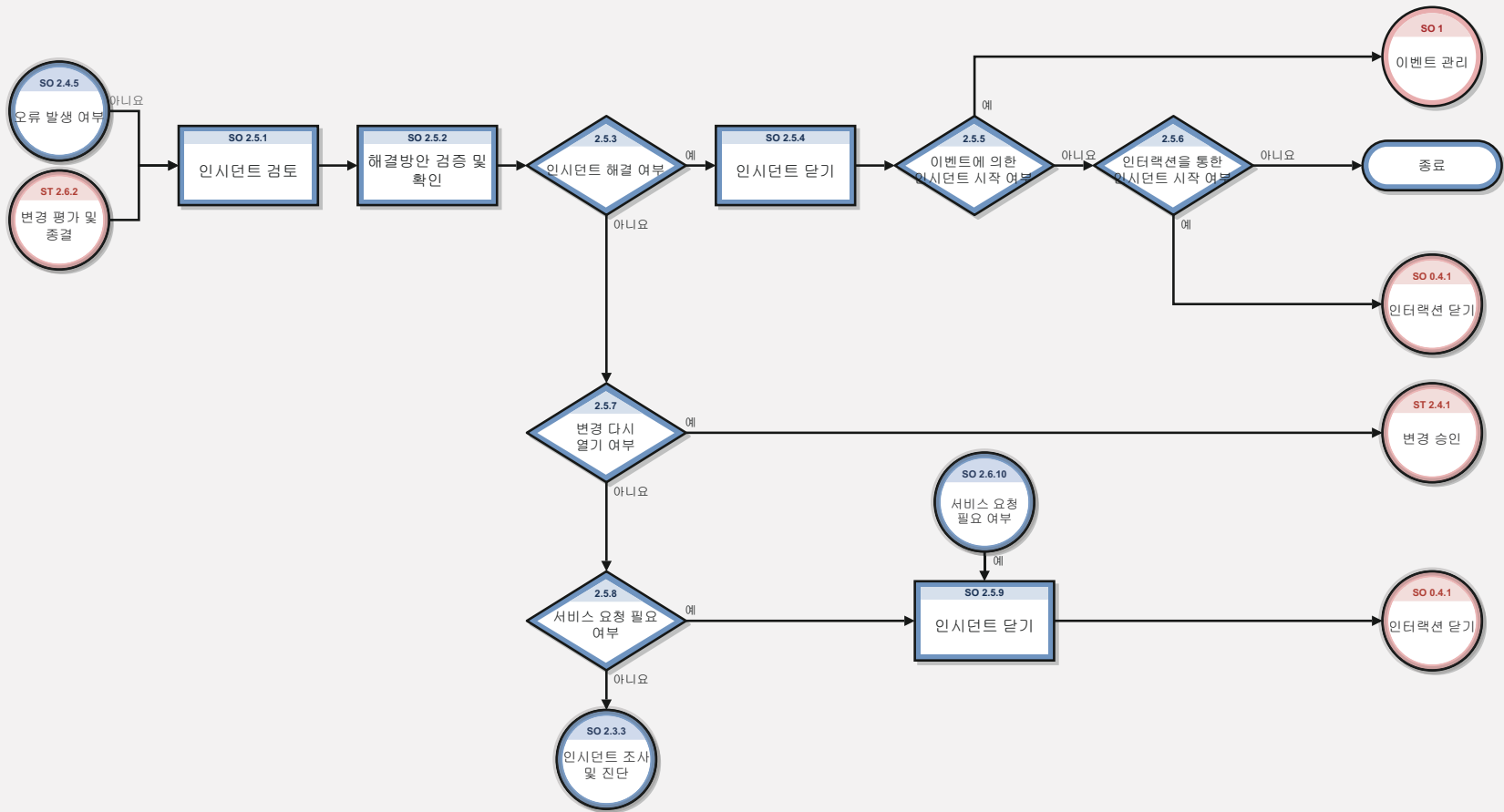


그림 6-5 인시던트 종결 워크플로우

표 6-5 인시던트 종결 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.5.1	인시던트 검토	인시던트 분석가는 인시던트 해결방안 설명을 검토합니다.	인시던트 분석가
SO 2.5.2	해결방안 검증 및 확인	인시던트 분석가는 해결방안이 올바른지, 완전한지를 검증하고 확인합니다. 필요한 경우 인시던트 분석가에게는 해결방안의 유효성을 검사하기 위해 사용자(SO 2.7.3 참조)에게 연락할 자격이 부여됩니다.	인시던트 분석가
SO 2.5.3	인시던트 해결 여부	제공된 해결방안으로 인시던트가 해결되었습니까? 예인 경우 SO 2.5.4를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.5.7로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.5.4	인시던트 닫기	인시던트 분석가는 인시던트 티켓을 닫고 적용 가능한 해결방안 코드를 선택합니다.	인시던트 분석가
SO 2.5.5	이벤트에 의한 인시던트 시작 여부	이벤트에 의해 인시던트가 시작되었습니까? 예인 경우 이벤트 관리 프로세스를 통해 이벤트를 확인해야 합니다. 아니요인 경우 SO 2.5.6으로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.5.6	인터랙션을 통한 인시던트 시작 여부	인터랙션에 의해 인시던트가 시작되었습니까? 예인 경우 인터랙션 종결 프로세스를 계속 진행합니다. 아니요인 경우 중지합니다.	인시던트 분석가
SO 2.5.7	변경 다시 열기 여부	다시 열어야 하는 변경을 통해 해결방안이 구현되었습니까? 예인 경우 변경 다시 열기 프로세스를 계속 진행합니다. 아니요인 경우 SO 2.5.8로 이동합니다.	인시던트 분석가
SO 2.5.8	서비스 요청 필요 여부	인시던트를 해결하기 위해 서비스 요청을 열어야 하는지 여부를 확인합니다. 예인 경우 SO 2.5.9로 이동하여 인시던트를 닫습니다. 그렇지 않은 경우 SO 2.3.3으로 이동하여 인시던트를 조사 및 진단합니다.	인시던트 분석가
SO 2.5.8	인시던트 닫기	인시던트 분석가는 인시던트 티켓을 닫고 적용 가능한 해결방안 코드를 선택합니다.	인시던트 분석가

## 인시던트 에스컬레이션(프로세스 SO 2.6)

인시던트 분석가는 할당된 인시던트를 타겟 시간 내에 해결할 수 없는 경우 인시던트를 인시던트 코디네이터에게 에스컬레이트합니다. 인시던트 코디네이터는 인시던트 분석가와, 필요한 경우 다른 인시던트 분석가에게 문의하여 인시던트를 가장 잘 해결할 수 있는 방법을 결정합니다. 인시던트가 심각한 경우(예를 들어 우선 순위 1로 지정) 에스컬레이션을 예측하고 준비할 수 있도록 해당 IT 관리자에게 알려야 합니다.

인시던트 조사 및 진단 프로세스나 인시던트 해결방안 및 복구 프로세스가 SLA 타겟을 초과하거나 이러한 타겟을 충족하지 않을 가능성이 있는 경우 인시던트가 에스컬레이트됩니다. 인시던트 해결 단계가 너무 오래 걸리거나 너무 어려운 경우 인시던트 코디네이터는 다음을 결정합니다.

- 인시던트 분석가에게 인시던트를 해결하는 데 필요한 자원을 제공할 수 있는지 여부
- 변경을 구현해야 하는지 여부
- 서비스 요청이 필요한지 여부

인시던트가 에스컬레이트되면 에스컬레이션이 관리 체인까지 계속됩니다. 추가 자원 할당이나 공급자 참여와 같은 필요한 작업 수행을 준비할 수 있도록 선임 관리자에게 상황에 대해 알립니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

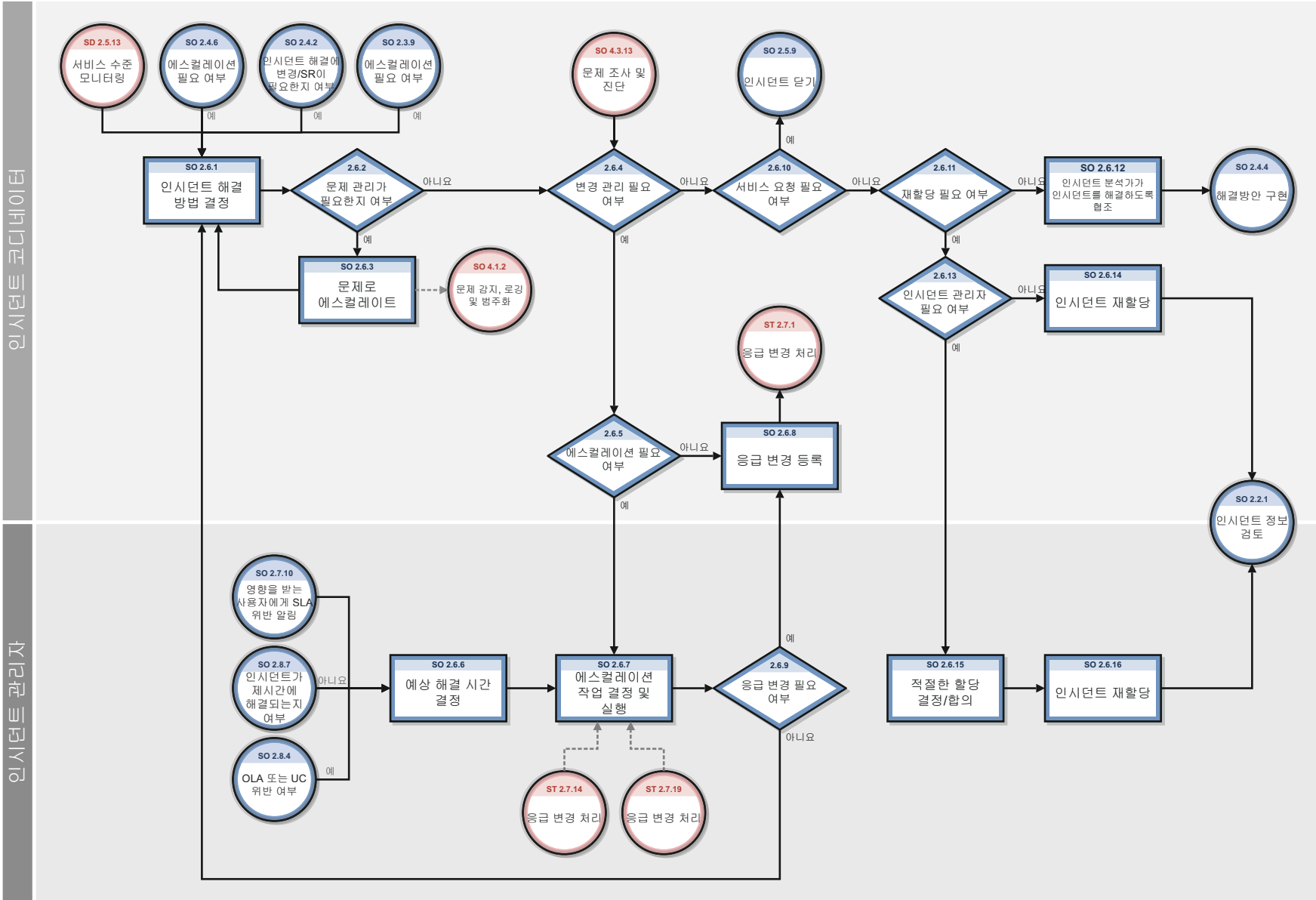


그림 6-6 인시던트 에스컬레이션 워크플로우



표 6-6 인시던트 에스컬레이션 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.6.1	인시던트 해결 방법 결정	인시던트 코디네이터는 인시던트 분석가로부터 인시던트 해결 방안 상태에 대한 정보를 수집하고 인시던트를 잘 해결할 수 있는 방법을 결정합니다. 인시던트 코디네이터는 예상 해결 시간이 SLA에 지정된 수준과 같은 합의된 수준과 일치하는지 확인합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.2	문제 관리가 필요한지 여부	인시던트를 해결하는 데 문제 관리가 필요합니까? 예인 경우 SO 2.6.3을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.6.4로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.3	문제로 에스컬레이트	SO 2.6.1로 이동하여 인시던트 해결 방법을 결정합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.4	변경 관리 필요 여부	인시던트를 해결하는 데 변경이 필요합니까? 예인 경우 SO 2.6.5를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.6.10으로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.5	에스컬레이션 필요 여부	인시던트 관리자가 변경 요청에 대해 수행할 작업을 검토하는 데 에스컬레이션이 필요한지 여부를 확인합니다. 예인 경우 SO 2.6.7로 이동하여 에스컬레이션 작업을 결정 및 실행합니다. 그렇지 않은 경우 SO 2.6.8로 이동하여 응급 변경을 등록합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.6	예상 해결 시간 결정	인시던트 관리자는 예상 해결 시간이 SLA 타겟을 충족하는지 확인합니다.	인시던트 관리자
SO 2.6.7	에스컬레이션 작업 결정 및 실행	인시던트 관리자는 타겟 시간 내에 인시던트를 해결하기 위해 수행할 작업을 결정하고 에스컬레이션 이벤트 발생 시 연락할 에스컬레이션 담당자를 지정합니다. 여기에는 서비스 데스크에서 영향 받는 사용자와 이해 관계자에게 정보 게시판을 보내야 하는지 여부 결정이 포함될 수 있습니다.	인시던트 관리자
SO 2.6.8	응급 변경 등록	인시던트 관리자 요청을 기준으로 인시던트 코디네이터는 응급 변경 요청을 등록하고 변경 관리자에게 요청에 대해 알려 응급 변경 처리 프로세스를 시작합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.9	응급 변경 필요 여부	예인 경우 SO 2.6.8로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.6.1로 이동합니다.	인시던트 관리자
SO 2.6.10	서비스 요청 필요 여부	예인 경우 인시던트를 닫습니다. 그렇지 않은 경우 SO 2.6.11로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.11	재할당 필요 여부	더 많은 지식을 가진 다른 지원 그룹에 인시던트를 재할당해야 합니까(기능 에스컬레이션)? 예인 경우 SO 2.6.13을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 2.6.12로 이동합니다.	인시던트 코디네이터

표 6-6 인시던트 에스컬레이션 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.6.12	인시던트 분석가가 인시던트를 해결하도록 협조	인시던트 코디네이터는 인시던트 분석가가 인시던트 해결방안에만 중점을 둘 수 있도록 하며 인시던트 분석가에게 해결방안을 신속하게 찾는 데 필요한 모든 방법을 제공합니다. SO 2.4.4로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.13	인시던트 관리자 필요 여부	인시던트 관리자가 인시던트에 대한 적절한 할당을 합의하는 데 에스컬레이션이 필요할 수 있습니다. 이는 어떤 그룹이 인시던트 소유권을 가질지에 대해 논쟁이 있을 경우 필요할 수 있습니다. 인시던트 관리자의 관여가 필요한 경우 SO 2.6.15로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 2.6.14로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.14	인시던트 재할당	인시던트 관리자는 인시던트를 다른 2선 또는 3선 지원 그룹에 재할당합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.6.15	적절한 할당 결정/합의	인시던트 관리자는 인시던트를 검토하여 인시던트를 해결하는 데 필요한 기술/지식 또는 사용 권한을 기반으로 적절한 할당 그룹을 결정합니다.	인시던트 관리자
SO 2.6.16	인시던트 재할당	인시던트 관리자는 인시던트를 다른 2선 또는 3선 지원 그룹에 재할당합니다.	인시던트 관리자

## SLA 모니터링(프로세스 SO 2.7)

SLA(서비스 수준 계약)에는 인시던트 해결 성능에 대한 표준이 포함됩니다. 이 프로세스에서는 초기 화에서 해결까지 인시던트와 관련된 모든 인터랙션을 모니터링하는 활동을 설명합니다. 또한 SLA 모니터링을 통해 인시던트 해결에 대한 시간 타겟을 충족하는지 여부를 확인하고 연관된 SLA에 따라 타겟 해결 날짜를 충족하기 위해 에스컬레이션이 필요한지 여부를 지정합니다. SLA 모니터링은 서비스 데스크에서 수행하는 진행 프로세스입니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

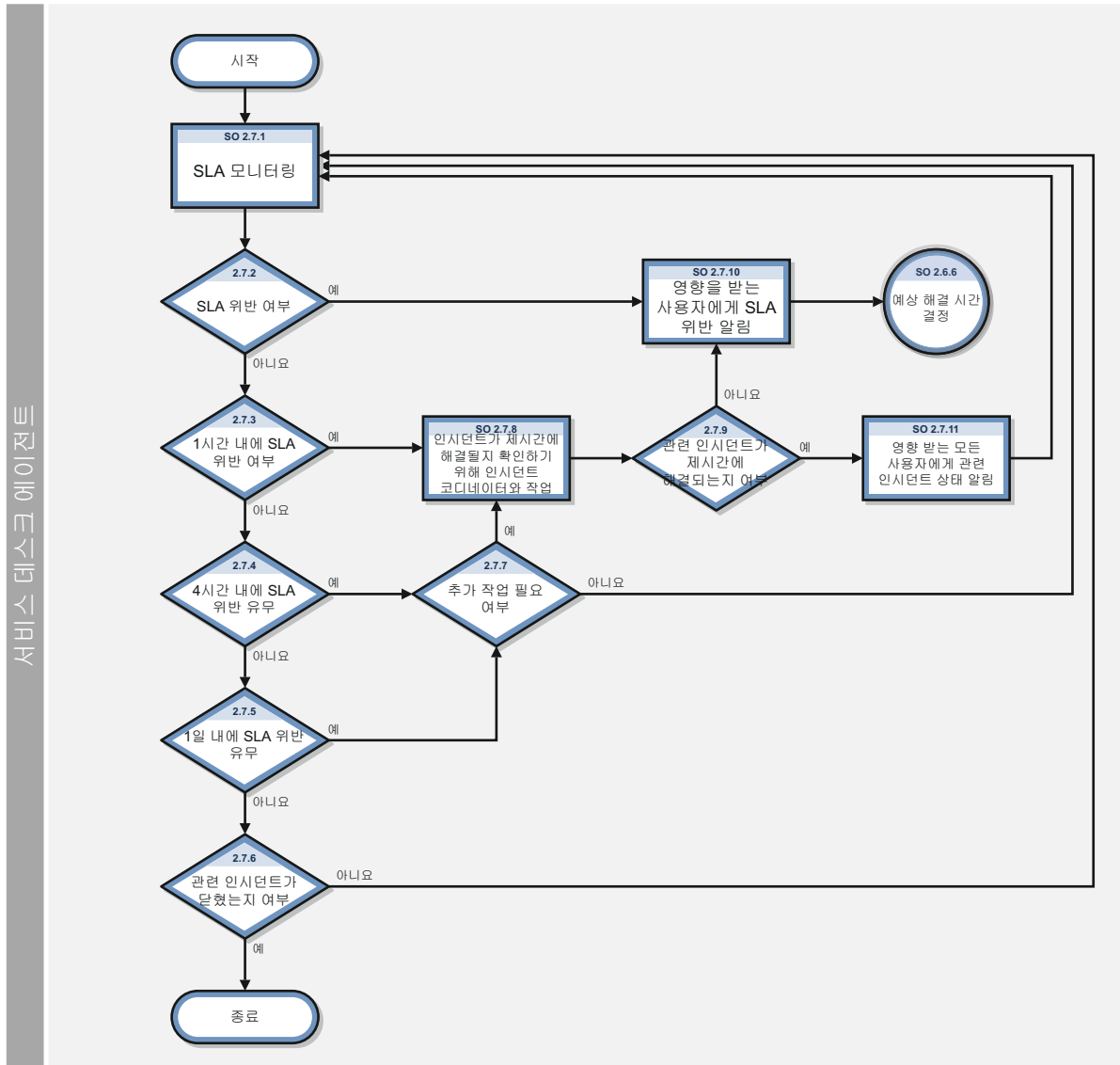


그림 6-7 SLA 모니터링 워크플로우

표 6-7 SLA 모니터링 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.7.1	SLA 모니터링	서비스 데스크 에이전트가 SLA를 모니터링합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.2	SLA 위반 여부	이 인터랙션에 대해 SLA 타겟 날짜/시간이 초과되었습니까? 예인 경우 인시던트 에스컬레이션 프로세스(SO 2.6.10)를 시작합니다. 아니요인 경우 SO 2.7.3으로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.3	1시간 내에 SLA 위반 여부	SLA 타겟 날짜/시간에 도달하기 위해 인터랙션이 1시간 내에 해결되어야 합니까? 예인 경우 SO 2.7.8로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.7.4로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.4	4시간 내에 SLA 위반 유무	SLA 타겟 날짜/시간에 도달하기 위해 인터랙션이 4시간 내에 해결되어야 합니까? 예인 경우 SO 2.7.7로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.7.5로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.5	1일 내에 SLA 위반 유무	SLA 타겟 날짜/시간에 도달하기 위해 인터랙션이 1일 내에 해결되어야 합니까? 예인 경우 SO 2.7.7로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.7.6으로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.6	관련 인시던트가 닫혔는지 여부	예인 경우 추가 작업이 필요하지 않습니다. 아니요인 경우 SO 2.7.1로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.7	추가 작업 필요 여부	인시던트를 검토하고 SLA 타겟 날짜/시간 내에 인시던트가 해결되도록 하려면 추가 작업이 필요한지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 2.7.8로 이동하여 인시던트 코디네이터와 함께 인시던트가 제시 시간에 해결될 수 있는지 여부를 확인합니다. 그렇지 않은 경우 SO 2.7.1로 이동하여 SLA를 계속 모니터링합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.8	인시던트가 제시 시간에 해결될 수 있는지 확인하기 위해 인시던트 코디네이터와 작업	관련 인시던트가 자신의 그룹에 할당된 인시던트 코디네이터에게 문의합니다. 그룹이 추가 지원 없이 제시 시간에 인시던트를 해결할 수 있는지 확인합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.9	관련 인시던트가 제시 시간에 해결되는지 여부	예인 경우, 할당된 그룹의 인시던트 코디네이터가 관련 인시던트를 제시 시간에 해결할 수 있다고 예상되면 SO 2.7.11로 이동합니다. 아니요인 경우 SO 2.6.10으로 이동하여 인시던트를 즉시 에스컬레이트합니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.10	영향을 받는 사용자에게 SLA 위반 알림	SLA 위반의 영향을 받는 사용자 또는 사용자 그룹을 식별합니다. 영향을 받는 모든 사용자에게 알림 게시판을 보내 SLA 위반을 알립니다.	서비스 데스크 에이전트
SO 2.7.11	영향을 받는 모든 사용자에게 관련 인시던트 상태 알림	관련 인시던트의 영향을 받는 사용자 또는 사용자 그룹을 식별합니다. 알림 게시판을 보내어 모든 영향을 받는 사용자에게 인시던트 상태와 예상 해결 시간을 알립니다.	서비스 데스크 에이전트

# OLA 및 UC 모니터링(프로세스 SO 2.8)

인시던트 해결방안이 성공적인지를 측정하는 방법 중 하나는 개별 지원 그룹과 해당 공급업체의 성과입니다. 지원 그룹의 성과는 OLA(운영 수준 계약) 내에 설정된 타겟으로 측정됩니다. 공급업체의 성과는 UC(기초 계약)에 설정된 타겟으로 측정됩니다.

인시던트 코디네이터는 지원 그룹과 해당 공급업체에 할당된 모든 인시던트를 모니터링합니다. 성과는 인시던트가 해결되거나 타겟 계약 날짜 및 시간을 충족하도록 에스컬레이트될 때까지 추적됩니다. 일반적으로 OLA 및 UC의 타겟 날짜는 인시던트의 우선 순위와 범주에 따라 결정됩니다. 인시던트 코디네이터는 타겟 시간이 초과되거나 거의 초과된 경우 인시던트를 인시던트 관리자에게 에스컬레이트할 수 있습니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

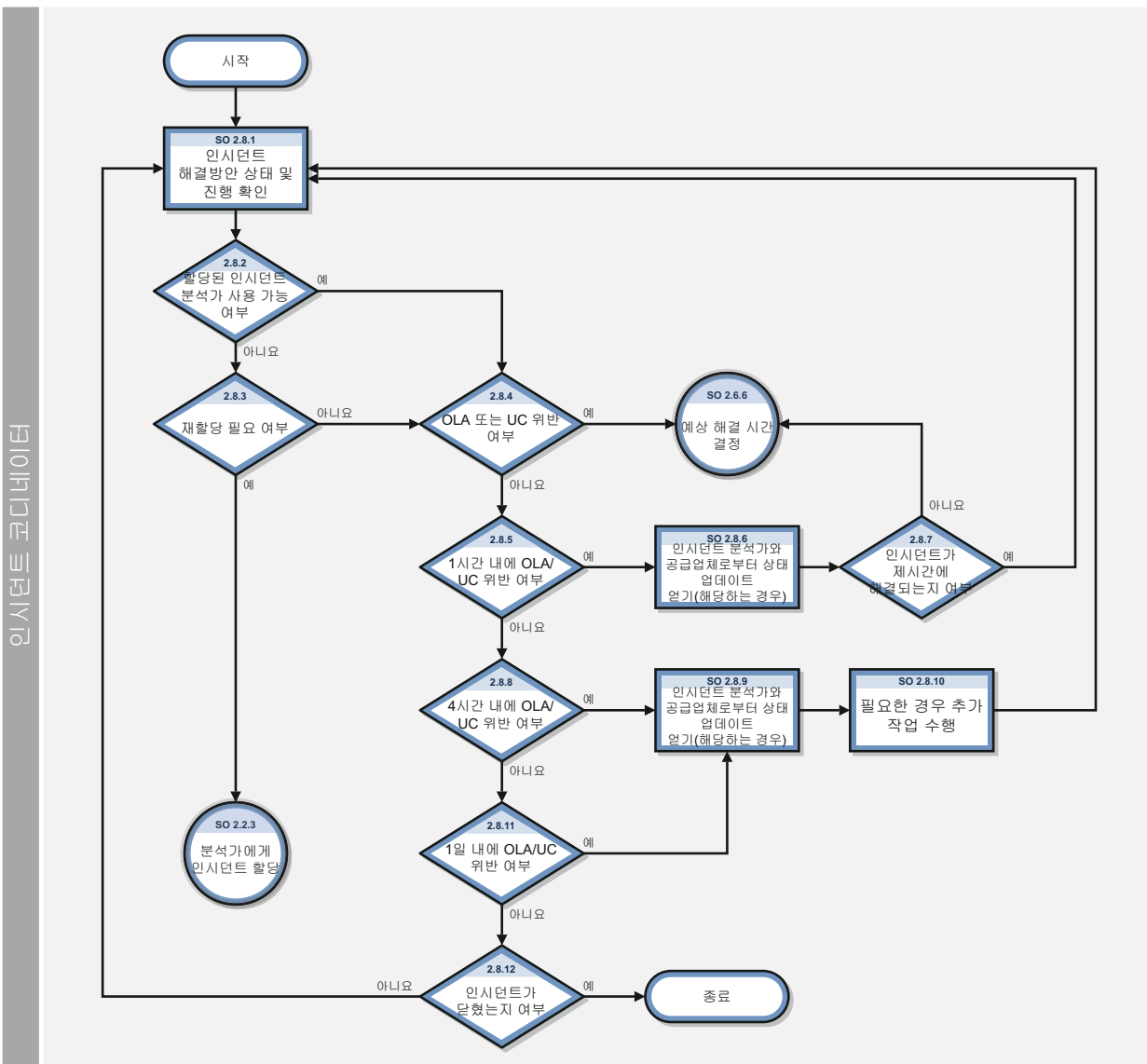


그림 6-8 OLA 및 UC 모니터링 워크플로우

표 6-8 OLA 및 UC 모니터링 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.8.1	인시던트 해결방안 상태 및 진행 확인	인시던트 해결방안 상태 및 진행을 확인합니다. 인시던트가 적용 가능한 OLA(운영 수준 계약) 및 UC(기초 계약)에 지정된 타겟 날짜 및 시간 전에 해결되는지 확인합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.2	할당된 인시던트 분석가 사용 가능 여부	외부 상황(예: 작업 교대 마감, 병가 또는 휴일)으로 인해 할당된 인시던트 분석가를 사용하지 못할 수도 있습니다. 인시던트를 할당해야 하는 경우 SO 2.8.4로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 2.8.3으로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.3	재할당 필요 여부	예인 경우 SO 2.2.3으로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.8.4로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.4	OLA 또는 UC 위반 여부	예인 경우 인시던트 에스컬레이션 프로세스(SO 2.6.6)를 시작합니다. 아니요인 경우 SO 2.8.5로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.5	1시간 내에 OLA/UC 위반 여부	예인 경우 SO 2.8.6으로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.8.8로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.6	인시던트 분석가와 공급업체로부터 상태 업데이트 얻기(해당하는 경우)	할당된 인시던트 분석가에게 연락하여 인시던트의 상태 업데이트를 받습니다. 인시던트가 공급업체에 보고되면 상태 업데이트에 대해 공급업체에 문의하십시오.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.7	인시던트가 제시 시간에 해결되는지 여부	인시던트 코디네이터는 인시던트가 제시 시간에 해결될 수 있는지 여부를 예상합니다. 예인 경우 SO 2.8.1로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.6.6으로 이동하여 예상 해결 시간을 결정합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.8	4시간 내에 OLA/UC 위반 여부	OLA/UC 타겟 날짜/시간에 도달하기 위해 인시던트가 4시간 내에 해결되어야 합니까? 예인 경우 SO 2.8.9로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.8.11로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.9	인시던트 분석가와 공급업체로부터 상태 업데이트 얻기(해당하는 경우)	할당된 인시던트 분석가에게 연락하여 인시던트의 상태 업데이트를 받습니다. 인시던트가 공급업체에 보고되면 상태 업데이트에 대해 공급업체에 문의하십시오.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.10	필요한 경우 추가 작업 수행	인시던트 코디네이터는 OLA/UC에 따라 인시던트를 해결하기 위해 후속 작업이 필요한지 여부를 결정합니다. 필요한 경우 인시던트 코디네이터가 필요한 작업을 수행합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.11	1일 내에 OLA/UC 위반 여부	예인 경우 SO 2.8.9로 이동하고, 아니요인 경우 SO 2.8.12로 이동합니다.	인시던트 코디네이터
SO 2.8.12	인시던트가 닫혔는지 여부	예인 경우 추가 작업이 필요하지 않습니다. 아니요인 경우 SO 2.8.1로 이동합니다.	인시던트 코디네이터

## 불만 사항 관리(프로세스 SO 2.9)

불만 사항 관리는 서비스 데스크 관리자가 불만 사항을 처리하는 프로세스입니다. 일반적으로 불만 사항 범주는 지원 또는 서비스 전달 범주에서 사용자가 받은 불만족 서비스를 나타내는 데 사용됩니다.

서비스 데스크 관리자는 인시던트 또는 To Do 큐에 할당된 인시던트를 수신하면 인시던트를 허용합니다. 관리자는 관련 정보를 평가하고 관련된 사람과 대화하여 불만 사항의 원인을 조사합니다. 관리자는 불만 사항을 제기한 사용자를 충족시킬 수 있는 대답이나 솔루션을 검색하고 합의된 세부사항을 사용하여 인시던트 티켓을 업데이트한 다음 인시던트 티켓을 닫습니다. 다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

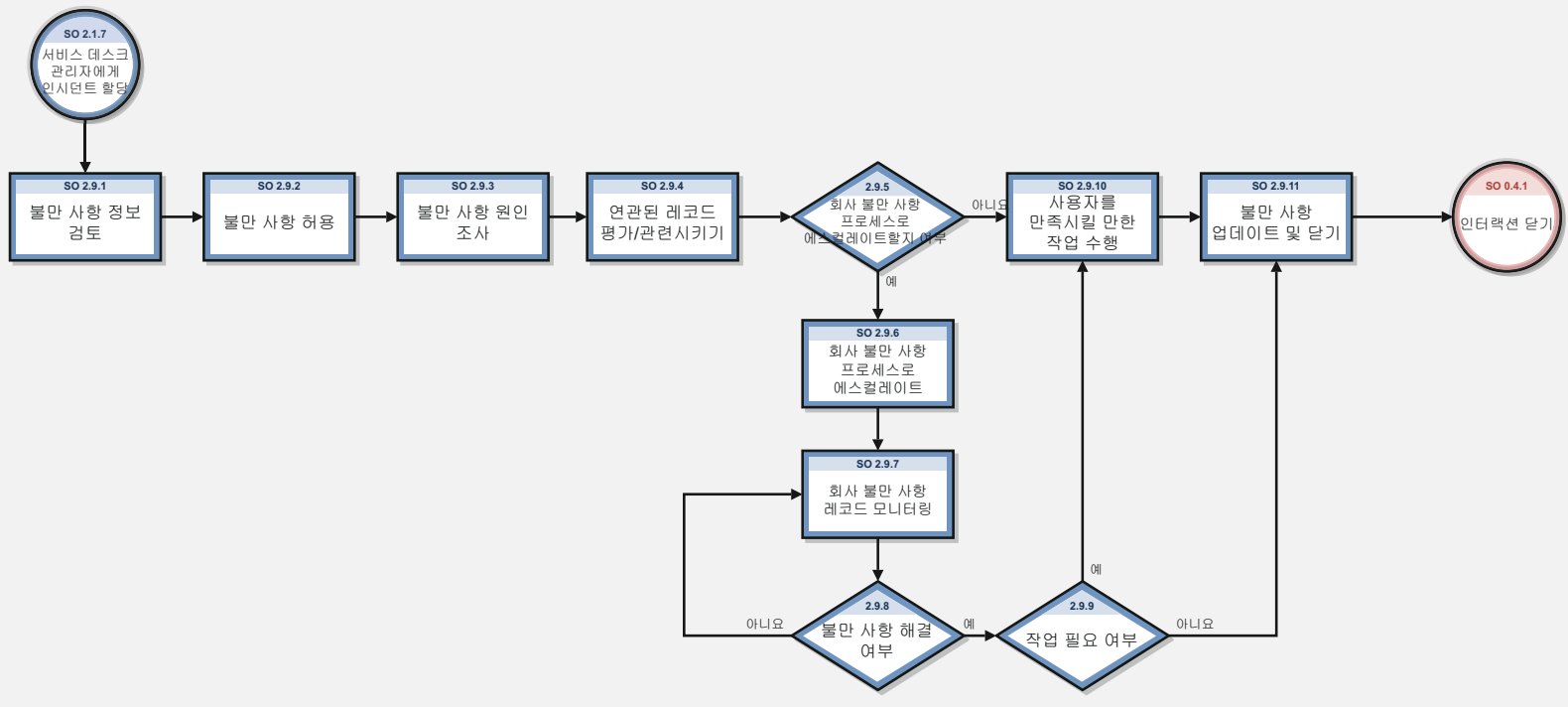


그림 6-9 불만 사항 관리 워크플로우



표 6-9 불만 사항 관리 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 2.9.1	불만 사항 정보 검토	서비스 데스크 관리자는 인시던트 큐를 모니터링하고 할당된 인시던트를 검토합니다. 또한 불만 사항 내용을 확인합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.2	불만 사항 허용	서비스 데스크 관리자는 불만 사항의 원인을 조사하기 위해 인시던트 티켓을 허용합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.3	불만 사항 원인 조사	서비스 데스크 관리자는 관련 정보를 보고 관련된 사람과 대화하여 불만 사항의 원인을 조사합니다. 또한 불만 사항을 입력한 사용자를 만족시킬 만한 대답 또는 솔루션을 검색합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.4	연관된 레코드 평가/관련시키기	서비스 데스크 관리자는 연관된 레코드를 평가하고 필요한 경우 기존 레코드에 관련시킵니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.5	회사 불만 사항 프로세스에 에스컬레이션할지 여부	서비스 데스크 관리자는 불만 사항을 평가하고 불만 사항이 회사 불만 사항 프로세스 범위 내에 있는지 여부를 확인합니다. 에스컬레이션이 필요한 경우 SO 2.9.6으로 이동하고, 그렇지 않으면 2.9.10으로 이동합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.6	회사 불만 사항 프로세스	서비스 데스크 관리자는 에스컬레이션을 통해 불만 사항을 회사 불만 사항 프로세스에 등록하고 인시던트 레코드를 업데이트합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.7	회사 불만 사항 레코드 모니터링	서비스 데스크 관리자는 회사 불만 사항 프로세스를 통해 불만 사항을 모니터링합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.8	불만 사항 해결 여부	불만 사항이 해결되는 경우 SO 2.9.9로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 2.9.8로 이동합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.9	작업 필요 여부	불만 사항이 해결되었지만 추가 작업을 수행해야 하는 경우 SO 2.9.10으로 이동합니다. 추가 작업이 필요하지 않은 경우 SO 2.9.11로 이동합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.10	사용자를 만족시킬 만한 작업 수행	서비스 데스크 관리자는 사용자에게 연락하여 사용자의 문제를 해결하고 합의에 도달하고자 합니다.	서비스 데스크 관리자
SO 2.9.11	불만 사항 업데이트 및 닫기	서비스 데스크 관리자는 동의한 세부사항을 사용하여 인시던트 티켓을 업데이트하고 닫습니다.	서비스 데스크 관리자



## 7 인시던트 관리 세부사항

HP Service Manager는 인시던트 관리 어플리케이션을 사용하여 인시던트 관리 프로세스를 활성화합니다. 인시던트 관리의 주요 기능은 호출을 모니터, 추적, 기록하고 필요에 따라 인시던트를 개설하는 것입니다.

인시던트 관리에서는 인시던트 분석가가 인시던트를 조사, 진단하고 적절한 솔루션을 제안합니다. 인시던트 분석가는 변경이 필요한 인시던트를 인시던트 코디네이터에게 에스컬레이션합니다.

이 섹션에서는 기본 제공되는 Service Manager 시스템의 선택된 인시던트 관리 필드에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 92페이지의 서비스 데스크에서 에스컬레이션된 후의 인시던트 양식
- 93페이지의 인시던트 업데이트 양식
- 94페이지의 인시던트 관리 양식 세부사항

# 서비스 데스크에서 에스컬레이션된 후의 인시던트 양식

인시던트 코디네이터가 서비스 데스크에서 에스컬레이션된 인시던트를 검토하고 각 인시던트를 허용하거나 거부합니다. 그런 다음 인시던트 코디네이터는 인시던트 분석가에게 인시던트를 할당하여 조사하고 진단할 수 있게 합니다.

## 인시던트 세부사항

인시던트 ID	IM10034	할당 그룹 *	Hardware
상태	Work In Progress	양수인	Incident.Analyst
연락처		공급업체	
위치	advantage/North America	공급업체 티켓	
영향 받는 서비스 *	MyDevices	범주 *	Incident
영향 받는 CI	adv-nam-desk-116	영역 *	performance
<input type="checkbox"/> 이는 운영 중(정지 없음)		서브영역 *	performance degradation
정지 시작	07/11/14 09:11:00	영향도 *	4 - 사용자
정지 종료		긴급도 *	2 - High

## 활동

## 관련 레코드

ID	유형
<a href="#">SD10083</a>	Interaction
<a href="#">SD10316</a>	Interaction
<a href="#">SD10320</a>	Interaction

## 첨부 파일

그림 7-1 서비스 데스크에서 에스컬레이션된 인시던트

# 인시던트 업데이트 양식

인시던트 코디네이터는 인시던트 업데이트 양식을 사용하여 정보를 검토한 다음 적절한 지원 그룹에 있는 인시던트 분석가에게 인시던트를 할당합니다. 인시던트 분석가는 인시던트 업데이트 양식을 사용하여 문제를 분석하고 인시던트를 해결할 수 있는지 판단한 후, 그에 따라 양식을 업데이트합니다. 인시던트 관리자는 인시던트 업데이트 양식을 사용하여 SLA(서비스 수준 계약) 준수를 모니터링하거나, 에스컬레이션 작업을 시작하거나, 응급 변경 요청을 등록합니다. 업데이트에 사용할 수 있는 필드 및 탭은 할당된 사용자 역할, 할당 그룹 및 인시던트의 상태에 따라 다릅니다.

## 활동

새 업데이트 유형   고객에게 표시

새 업데이트

저널 업데이트

07/23/08 17:48:44 US/Mountain (prietke):  
test  
07/23/08 14:58:36 US/Mountain (prietke):  
test

활동 유형

날짜/시간	유형	운영자	설명
<a href="#">07/11/14 23:15:00</a>	Open	Jaco.Staple	Critical CPU temperature causes frequent reboots
<a href="#">07/11/14 23:15:00</a>	Status Change	Jaco.Staple	Incident Status Changed to Work In Progress from Open

## 관련 레코드

## 첨부 파일

## 영향 받는 서비스

## SLA

## 응답 시간 목표

그림 7-2 인시던트 업데이트 양식

# 인시던트 관리 양식 세부사항

다음 표에서는 인시던트 관리 양식의 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.



인시던트가 자동으로 생성되도록 이벤트나 웹 서비스를 설정할 때 인시던트의 모든 필수 필드를 포함해야 합니다.

표 7-1 인시던트 관리 양식 세부사항

레이블	설명
인시던트 ID	이 인시던트에 대해 시스템에서 생성된 고유한 ID입니다.
상태	<p>인시던트의 상태를 표시합니다.</p> <p>다음과 같은 상태가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open — 인시던트가 개설되었지만 현재 처리되고 있지 않습니다.</li> <li>• Closed — 인시던트가 해결되었고 고객이 동의했습니다.</li> <li>• Pending Other — 고객 또는 공급업체 이외의 외부 소스에서 제공하는 정보가 필요합니다.</li> <li>• Resolved — 해결방안이 있지만, 아직 고객이 확인하지 않았습니다.</li> <li>• Accepted — 본인이 티켓을 담당합니다.</li> <li>• Rejected — 다른 사람이 티켓을 담당합니다.</li> <li>• Work In Progress — 인시던트가 처리되고 있습니다.</li> <li>• Pending Customer — 고객으로부터 추가 정보를 얻어야 합니다.</li> <li>• Pending Vendor — 공급업체로부터 추가 정보를 얻어야 합니다.</li> <li>• Pending Change — 관련 응급 변경이 개설되어 있으며 변경 종결을 대기하고 있습니다.</li> <li>• Suspended — 고객이 잠시 동안 인시던트를 일시 중단하는 것에 동의했습니다. 티켓이 해당 기간 동안 받은 문서함에 나타나지 않습니다.</li> </ul>
연락처	<p>이 필드에는 이 인터랙션의 회사와 관련된 담당자 이름이 있습니다. 담당자와 서비스 수신자가 반드시 동일한 사람일 필요는 없습니다. 이 필드를 사용하여 인터랙션의 업데이트를 적절한 사람에게 알릴 수 있습니다.</p> <p>이 필드에 마우스를 올리면 연락처의 전체 이름, 전화 번호 및 전자 메일 주소(있는 경우)를 표시하는 마우스 오버 양식이 포함됩니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
양수인	이 인시던트를 작업하도록 할당된 사람의 이름입니다. 이 사람은 할당된 지원 그룹의 멤버입니다. 양수인은 회사의 요구에 따라 하나 또는 여러 할당 그룹에 속할 수 있습니다.
공급업체	인시던트가 할당된 공급업체의 이름입니다. 인시던트 수정에 공급업체를 포함해야 하는 경우에 사용됩니다.
공급업체 티켓	이 번호는 공급업체 로깅 시스템의 인시던트 번호를 의미합니다. 참조용으로만 사용되는 정보 필드입니다.

표 7-1 인시던트 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
할당 그룹	<p>이 인시던트를 작업하도록 할당된 지원 그룹입니다. 인터랙션 양식에 지정하는 서비스에 따라 인터랙션에서 에스컬레이션된 인시던트에 시스템이 할당하는 기본 할당 그룹이 결정됩니다. 관리자가 CI의 CI(구성 항목) 세부사항 양식에서 서비스의 기본 할당 그룹을 할당합니다. 구성 관리(구성 관리 &gt; 자원 &gt; CI 검색)에서 서비스를 검색하면 구성 관리 그룹 필드에 지정된 서비스의 기본 할당 그룹을 볼 수 있습니다. 인터랙션을 인시던트에 에스컬레이션하면 인터랙션에서 선택된 서비스를 기준으로 할당 그룹이 미리 채워집니다. 필요한 경우 할당 그룹을 변경할 수 있습니다.</p> <p>에스컬레이션 마법사를 사용하는 경우, CI의 기본 그룹(등록된 경우)은 물론 서비스에 정의된 대로 기본 그룹과 허용되는 그룹 둘 다 할당 그룹으로 사용할 수 있습니다.</p> <p>기본 제공 데이터는 할당 그룹 유형의 예로 사용할 수 있는 기본 할당 그룹으로 구성됩니다.</p> <p>팁: 사용자의 요구에 맞게 샘플 할당 그룹을 변경할 수 있습니다.</p> <p>다음과 같은 할당 그룹이 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application</li> <li>• Email / Webmail</li> <li>• Field Support</li> <li>• Hardware</li> <li>• Intranet / Internet Support</li> <li>• Network</li> <li>• Office Supplies</li> <li>• Office Support</li> <li>• Operating System Support</li> <li>• SAP Support</li> <li>• Service Desk</li> <li>• Service Manager</li> </ul> <p>필수 필드입니다.</p>
영향 받는 서비스	<p>이 인시던트의 영향을 받는 서비스입니다. 이 필드는 인터랙션 레코드의 데이터로 채워집니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a>을 참조하십시오.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
영향 받는 CI	<p>서비스에 부정적인 영향을 주는 구성 항목(CI)입니다. 이 필드는 인터랙션 레코드의 데이터로 채워집니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a>을 참조하십시오. 이 필드에 마우스를 올리면 중요한 CI 및 오류 중인 변경 확인란이 표시되어 이러한 특성이 CI에 적용되는지 여부를 지정할 수 있습니다.</p>
CI는 운영 중(정지 없음)	<p>이 필드가 선택(true로 설정)되어 있으면 항목이 현재 작동되고 있으며 정지가 없음을 나타냅니다. 기본적으로 CI에 대해 인시던트를 개설하면 CI가 작동 중지로 플래그 지정됩니다. CI가 계속 작동되고 있으면 이 필드를 표시해야 합니다.</p>

표 7-1 인시던트 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
정지 시작	정지가 시작된 날짜 및 시간입니다. 정지 시작 및 정지 종료 시간은 SLA(서비스 수준 계약)의 가용성을 측정하는 데 사용됩니다. CI가 작동 중지로 플래그 지정되어 있으면 CI에 대한 SLA 가용성 계산이 시작됩니다. 가용성의 기본값은 인시던트 개설 또는 종결 시간으로 설정되지만, 인시던트가 개설되거나 종결되기 전에 몇 분 또는 몇 시간이 경과할 수 있으므로 실제 정지 시작 및 종료 시간을 보고하려면 이 값을 변경해야 합니다. 예를 들어, 장치가 야간에 작동 중지로 되었지만 문제가 보고될 때까지 인시던트가 개설되지 않습니다. 이 경우 기본 개설 시간은 정지 시간을 정확히 반영하지 않습니다.
정지 종료	정지가 종료된 날짜 및 시간입니다. 정지 시작 및 정지 종료 시간은 SLA의 가용성을 측정하는 데 사용됩니다. CI가 작동 중지로 플래그 지정되어 있으면 CI에 대한 SLA 가용성 계산이 시작됩니다. 가용성의 기본값은 인시던트 개설 또는 종결 시간으로 설정되지만 실제 정지 종료 시간을 보고하려면 이 값을 변경해야 합니다. 예를 들어, CI가 다시 시작된 후 작동되지만 누군가 레코드를 업데이트하여 인시던트가 종결되었음을 보고할 때까지 몇 분 또는 몇 시간이 경과할 수 있습니다. 이 경우 기본 종결 시간은 실제 정지 시간을 정확하게 반영하지 않습니다.
위치	인시던트가 보고된 위치입니다. 이 필드는 에스컬레이션된 인터랙션의 데이터로 미리 채워집니다. 이 필드는 정보용으로만 사용됩니다. 위치 데이터는 고객 및 구현에만 관련됩니다.
제목	인시던트를 요약하는 간단한 설명입니다. 이 필드는 에스컬레이션된 인터랙션의 데이터로 미리 채워집니다. 필수 필드입니다.
설명	인시던트의 자세한 설명입니다. 이 필드는 에스컬레이션된 인터랙션의 데이터로 미리 채워집니다. 필수 필드입니다.
범주	이 필드는 ITIL 서비스 중심 프로세스를 기반으로 인시던트의 유형을 설명합니다. 이 필드는 에스컬레이션된 인터랙션의 데이터로 미리 채워집니다. 인시던트를 할당받은 인시던트 코디네이터, 인시던트 관리자 및 인시던트 분석가는 필요에 따라 이 필드와 관련 영역 및 하위 영역 필드를 업데이트할 수 있습니다. 기본 제공 데이터는 인터랙션 관리와 동일합니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항 및 53페이지의 인터랙션 범주를 참조하십시오.
영역	이 필드는 에스컬레이션된 인터랙션의 데이터로 미리 채워집니다. 영역 선택 사항은 범주에 따라 다릅니다. 기본 제공 데이터는 인터랙션 관리와 동일합니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항 및 53페이지의 인터랙션 범주를 참조하십시오.



표 7-1 인시던트 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
하위 영역	<p>인터랙션 분류의 세 번째 수준이며 주로 보고를 위해 사용됩니다. 이 필드는 에스컬레이션된 인터랙션의 데이터로 미리 채워집니다.</p> <p>선택한 영역에 따라 Service Manager에 다양한 하위 영역 목록이 표시됩니다. 범주 및 범주와 연관된 영역과 하위 영역에 대한 자세한 내용은 53페이지의 <a href="#">인터랙션 범주</a>를 참조하십시오.</p> <p>필수 필드입니다.</p> <p>기본 제공 데이터는 인터랙션 관리와 동일합니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a>을 참조하십시오.</p>
영향도	<p>이 필드는 에스컬레이션된 인터랙션의 데이터로 미리 채워집니다. 인시던트가 비즈니스에 미치는 영향도를 지정합니다. 영향도 및 긴급도는 우선 순위를 계산하는 데 사용됩니다.</p> <p>다음과 같은 영향도가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 엔터프라이즈</li> <li>• 2 - 사이트/부서</li> <li>• 3 - 여러 명의 사용자</li> <li>• 4 - 사용자</li> </ul>
긴급도	<p>이 필드는 에스컬레이션된 인터랙션의 데이터로 미리 채워집니다. 긴급도는 인시던트가 조직에서 얼마나 긴급한지 나타냅니다. 긴급도 및 영향도는 우선 순위를 계산하는 데 사용됩니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a>을 참조하십시오.</p>
우선 순위	<p>이 인시던트를 다른 인시던트와 비교하여 처리하는 순서입니다. 우선 순위 값은 초기 영향도와 긴급도를 사용하여 계산됩니다. 이 필드는 인시던트가 업데이트되거나 인터랙션에서 에스컬레이션되는 경우에만 표시됩니다.</p>

표 7-1 인시던트 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
서비스 계약	<p>영향 받는 장비를 다루는 계약을 지정합니다. 이 필드는 SLA(서비스 수준 계약) 정보에 따라 채워집니다. SLA 레코드에는 서비스 계약 정보가 포함되어 있으므로 SLA가 인시던트에 적용되면 서비스 계약도 SLA에 따라 채워집니다.</p> <p>주: 현재 기본 제공 시스템에서는 서비스 계약을 통해 정의된 SLA가 없습니다. 따라서 이 필드에 사용할 수 있는 기본 제공 값이 없습니다.</p> <p>서비스 계약은 제공될 서비스 및 서비스 이용의 재정적 의미를 정의하는 재무 계약입니다. 이 정보는 다음과 같은 경우에 사용됩니다.</p> <p>인시던트 작업, 서비스 데스크 인터랙션 처리 또는 특정 서비스 계약에 대한 변경 구현과 관련하여 발생하는 비용을 고객에게 청구합니다.</p> <p>개별 인시던트 및 인터랙션을 서비스 계약과 링크시켜 각 계약의 상태에 대한 최신 정보(예: 예산 할당, 각 계약에 실제로 적용된 인터랙션 및 인시던트 수)를 제공합니다.</p> <p>서비스 계약을 서비스 데스크, 인시던트 관리 및 변경 관리를 통해 소비된 시간 및 자재와 연결시켜 각 인시던트 및 서비스 데스크 인터랙션의 실제 처리 비용 및 각 서비스 계약의 관리 비용을 계산합니다.</p>
SLA 타겟 날짜	<p>다음 SLO(서비스 수준 목표)가 만료되는 날짜 및 시간입니다. 이 필드는 인시던트 정보와 일치하는 SLO를 기준으로 채워집니다. 사용되는 날짜는 계약이 위반되기 전에 위반에 가장 가까운 SLO입니다. 예를 들어 인시던트에 2개의 SLO가 있고 그 중 하나가 1시간 내에 만료되고 나머지 하나가 1주일 내에 만료되는 경우, 이 필드의 값은 현재 시간+1시간입니다.</p> <p>이 필드는 SLA 섹션에 나타나는 다음 만료 필드와 동일합니다.</p>
문제 후보	<p>이 필드가 선택(true로 설정)되어 있으면 인시던트를 일으킨 사안이 문제일 수 있음을 나타냅니다. 이 필드가 선택되어 있으면 문제 티켓이 생성되었거나 인시던트가 기타 문제 또는 알려진 오류와 연관되어 있어야 합니다. 인시던트를 문제 후보로 표시할 수 있는 권한이 있는 사용자만 이 필드를 사용할 수 있습니다. 이 기능은 인시던트 관리 보안 프로파일 양식에 지정되어 있습니다. 기본 제공 시스템의 경우 이러한 프로파일에는 인시던트 분석가, 인시던트 코디네이터, 인시던트 관리자 및 운영자가 포함됩니다. 인시던트의 문제 관리 후보 필드가 선택되어 있으면 인시던트 티켓이 인시던트의 문제 관리자 기본 보기에 나타납니다. 그러면 문제 관리자가 인시던트를 검토하여 관련 문제를 개설할지 여부를 결정할 수 있습니다. 몇몇 고객이 동일한 문제를 보고하거나 문제가 반복적으로 다시 발생하는 경우를 문제 후보의 예로 들 수 있습니다.</p>

표 7-1 인시던트 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
지식 후보	<p>이 필드는 KM(지식 관리) 모듈이 없는 고객을 위한 것입니다.</p> <p>이 필드가 선택되어 있으면(true로 설정) 해당 솔루션이 기타 인시던트에 유용하므로 지식 베이스에 저장되어야 함을 나타냅니다.</p> <p>이 필드는 정보 검색에 사용됩니다(IR 전문가 core 및 protocore 테이블). 솔루션 후보로 표시된 인시던트를 종결하면 후보(protocore) 파일이 채워집니다. 지식 엔지니어가 제안된 솔루션을 검사하여 적합한 경우 중앙 지식 베이스(core)에 올립니다. IR 전문가는 KM 모듈이 있는 설치에서 기본으로 비활성화됩니다.</p> <p>KM 모듈을 사용하는 고객은 인시던트 라이브러리에서 인시던트를 검색할 수 있습니다. 권한이 있는 경우 기존 인시던트에서 지식 자료를 생성할 수 있습니다.</p>
종결 코드	<p>인시던트가 해결된 방법을 설명하는 미리 정의된 종결 코드를 지정합니다. 고객 참조 데이터를 기반으로 이 필드의 기본 제공 옵션이 제공됩니다.</p> <p>팁: 비즈니스 요구에 맞게 이러한 옵션을 조정할 수 있습니다.</p> <p>다음과 같은 종결 코드가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Not Reproducible</li> <li>• Out of Scope</li> <li>• Request Rejected</li> <li>• Solved by Change/Service Request</li> <li>• Solved by User Instruction</li> <li>• Solved by Workaround</li> <li>• Unable to Solve</li> <li>• Withdrawn by User</li> </ul>
솔루션	인시던트의 솔루션에 대한 설명을 제공합니다.
영향 받는 서비스	이 섹션은 인시던트 티켓의 영향 받는 서비스 목록을 제공합니다. 인시던트의 구성 항목이 추가되거나 업데이트되면 루틴을 실행하는 일정 레코드가 생성되어 영향 받는 서비스 목록이 업데이트됩니다. 인시던트 티켓을 잠그면 루틴에서 5분 후 일정 레코드의 일정을 변경합니다.
SLA > 응답 시간 목표	이 하위 섹션은 인시던트와 관련된 응답 SLO의 목록을 제공합니다. SLA 제목, 상태, SLO 이름, SLA의 시작 및 종료 사양, 만료 정보가 포함됩니다. 인터랙션, 문제 및 변경에 유사 정보를 사용할 수 있습니다.

표 7-1 인시던트 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
SLA > 가동 시간 목표	<p>이 하위 섹션은 인시던트와 관련된 SLO의 가동 시간 가용성 데이터를 표시합니다. 표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• SLO 이름</li> <li>• 필수 월별 가동 시간(%)</li> <li>• Withdrawn by User</li> <li>• 이 달의 현재 가동 시간(%)</li> <li>• 다음 만료</li> <li>• 영향 받는 CI</li> <li>• SLO ID</li> </ul> <p>인터랙션, 문제 및 변경에 유사 정보를 사용할 수 있습니다.</p>
SLA > 최대 기간 목표	<p>이 하위 섹션은 인시던트와 관련된 SLO의 기간 가용성 데이터를 표시합니다. 표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태</li> <li>• SLO 이름</li> <li>• 이번 달의 총 정지 수</li> <li>• 평균 정지 기간</li> <li>• 다음 만료</li> <li>• 영향 받는 CI</li> <li>• SLO ID</li> </ul> <p>인터랙션, 문제 및 변경에 유사 정보를 사용할 수 있습니다.</p>
SLA > 예정된 경보	<p>이 하위 섹션은 사용자가 주의해야 할 인시던트의 우선 순위를 지정하는 데 도움이 되는 모든 예정된 SLA 경보를 표시합니다. 표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 경보 이름</li> <li>• SLO 이름</li> <li>• 경보 시간</li> </ul> <p>주: 추가 정보를 보려면 도움말 항목, 서비스 계약 수준 경보를 참조하십시오.</p>

## 8 요청 관리 개요

이 장에서 요청 관리라고도 하는 HP Service Manager 요청 관리 어플리케이션은 요청 관리 프로세스를 지원합니다. 이 어플리케이션은 비표준 운영 서비스에 대한 모든 요청을 효율적으로 라우팅 및 지원하고 이러한 요청이 일상적인 운영 작업을 방해하지 않도록 합니다.

이 섹션에서는 요청 관리가 요청 관리 프로세스에 대한 모범 사례 지침을 구현하는 방법에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 102페이지의 ITIL 프레임워크에서의 요청 관리
- 102페이지의 요청 관리 어플리케이션
- 105페이지의 요청 관리 프로세스 개요
- 108페이지의 요청 관리의 입력 및 출력
- 108페이지의 요청 관리의 핵심 성과 지표
- 109페이지의 요청 관리의 RACI 매트릭스

## ITIL 프레임워크에서의 요청 관리

요청 관리는 ITIL의 *서비스 운영* 게시물에 설명되어 있습니다. 이 문서에서는 요청 관리를 서비스 요청을 처리하는 프로세스로 설명합니다. 실제로 이러한 요청의 대부분은 인시던트 관리와 비슷한 프로세스를 사용하는 크기가 작고, 자주 발생하며, 위험 수준이 낮은 변경입니다.

요청 관리를 사용하여 다음과 같은 비즈니스 목표를 충족시킬 수 있습니다.

- 미리 정의된 승인 및 자격 부여 프로세스가 있는 표준 서비스를 요청하고 받을 수 있는 채널을 사용자에게 제공합니다.
- 서비스의 사용 가능 여부 및 서비스를 구하는 절차에 대한 정보를 사용자에게 제공합니다.
- 요청된 표준 서비스에 대한 컴포넌트를 찾아서 전달합니다.
- 몇 가지 일반 정보, 불만 사항 또는 의견을 지원합니다.

요청 관리에는 다음과 같은 주요 기능이 있습니다.

- 제품 및 서비스에 대한 견적, 관리자 승인 및 주문 처리 추적 자동화
- 번들로 포함되고 시퀀스가 지정된 부품 및 서비스를 포함한 제품 및 서비스의 사용자 지정 가능한 세부 카탈로그
- 서비스 요청과 작업 순서의 예약 및 구매 요청과의 통합
- 공급업체에 따라 여러 견적을 단일 주문이나 여러 주문으로 결합
- 외부 공급업체 및 내부 작업 그룹에 대한 준비
- 구성 관리 및 변경 관리와 같은 다른 Service Manager 어플리케이션과의 통합
- 시퀀스 및 조건부 온라인 견적 항목 및 승인
- 일반 이벤트와 예외 이벤트에 대한 메일 알림 및 경고 자동화
- 고객 통제, 취득의 통합 및 수명 주기 관리
- 견적 - 주문 - 수신 - 게시 프로세스

## 요청 관리 어플리케이션

제품 및 서비스에 대한 사용자 요청을 관리하는 데 사용되는 HP Service Manager 요청 관리 어플리케이션입니다. 요청은 요청을 만든 사람이나 하위 직원 그룹에만 적용됩니다. 예로는 암호 재설정, 개별 PC 업그레이드 및 새 직원 배치 등이 있습니다.

요청 관리 어플리케이션을 사용하면 직원이 비즈니스 서비스 및 제품의 생산성이나 품질을 향상시킬 수 있습니다. 또한 이 어플리케이션은 서비스 제공 비용을 줄이고 서비스에 대한 액세스를 요청 및 수신하는 것과 관련된 인적 노력을 줄이는 데도 도움이 될 수 있습니다. 뿐만 아니라 요청 관리 어플리케이션을 사용하면 조직 서비스에 대한 통제 수준을 높이고 이행된 요청 수를 증가시킬 수 있습니다.

## 요청 관리과 변경 관리의 차이점

요청 관리와 변경 관리는 별개의 프로세스이지만 밀접하게 관련되어 있습니다. 요청 관리는 제품 및 서비스에 대한 일반 사용자 요청을 처리합니다. 이러한 요청은 일반적으로 요청을 만든 사람이나 하위 직원 그룹에만 영향을 줍니다. 변경 관리는 환경의 현재 상태를 수정하거나 중단시키는 비즈니스 변경을 처리합니다. 일반적으로 이러한 수정이나 중단은 다중 사용자나 비즈니스 단위에 영향을 미칩니다.

- 요청 관리
  - 제품 및 서비스에 대한 일반 요청을 처리합니다.
  - 적은 수의 사용자나 제한된 수의 사용자에게 영향을 줍니다.
  - 범위가 제한되어 있습니다.
- 변경 관리
  - 비즈니스 환경을 수정하는 변경(구현)을 관리합니다.
  - 많은 사용자에게 영향을 줍니다.
  - 대규모 그룹이나 여러 비즈니스 단위처럼 일반적으로 범위가 넓습니다.

## 요청 관리의 주요 요소

요청 관리에는 다음과 같은 주요 요소가 있습니다.

### 카탈로그

요청 관리 카탈로그는 부품 또는 서비스의 미리 정의된 카탈로그로, 요청 또는 주문할 수 있는 항목의 모델을 정의합니다. 부품 및 서비스는 구현 요구에 따라 간단하거나 세부적일 수 있으며, 번들로 포함되고 시퀀스가 지정될 수 있습니다.

요청 관리 카탈로그는 일련화된/일련화되지 않은 정의 및 재고 목록화된/재고 목록화되지 않은 정의를 지원합니다. 요청은 내부 그룹에 의해 수행되고 외부 공급업체를 통해 구매됩니다. 각 요청에 대한 부품 및 서비스 비용은 추적됩니다.

카탈로그 항목은 model 테이블의 레코드로 표시됩니다.

### 공급업체

공급업체는 부품 또는 서비스의 내부 또는 외부 공급자입니다. 공급업체는 카탈로그 항목과 다수 대 다수 관계로 연결되며, Service Manager와 직접 상호 작용할 수도 있고 그렇지 않을 수도 있습니다. 패키징된 항목 및 기본 공급업체의 카탈로그 섹션을 생성하면 구매 표준을 설정하고 비용을 통제할 수 있습니다.

공급업체는 vendor 테이블의 레코드로 표시됩니다. 특정 공급업체가 특정 카탈로그 항목을 제공하는 조건은 modelvendor 테이블에 저장됩니다.

## 라인 항목

라인 항목은 카탈로그 항목의 특정 인스턴스입니다. 각 항목은 별도의 레코드이며 견적 또는 주문에 연결될 수 있습니다. 라인 항목 레코드는 새 견적이나 주문을 통해 생성되며 이러한 견적이나 주문에 연결됩니다.

라인 항목은 `ocml` 테이블에 저장됩니다.

## 요청(견적)

견적은 요청자, 필요한 날짜, 코디네이터, 설명 등 기본 요청 정보를 정의하는 높은 수준의 레코드입니다. 견적 레코드에는 세부 부품 정보가 포함되지 않습니다. 요청 레코드(견적 레코드라고도 함)는 승인, 주문 및 추가 작업을 통해 사용자 관점, 데이터 입력 및 라인 항목 추가에서 요청 워크플로우를 추적하는 티켓입니다.

견적 레코드는 `ocmq` 테이블에 저장됩니다.

## 주문

주문 레코드는 주문 또는 수신 관점에서 하나 또는 여러 라인 항목의 실제 주문 워크플로우를 추적하는 티켓으로, 하나 이상의 견적에서 라인 항목을 이행할 수 있습니다. 주문은 권한 있는 사용자에게 해 수동으로 생성되거나 자동화된 백그라운드 프로세스에 의해 생성됩니다. 요청된 라인 항목의 주문이 가능하게 되면 즉시 새 주문(관련 주문 라인 항목 포함)이 생성됩니다. 또한 예약된 자동 백그라운드 프로세스에 의해 관련 항목에 대한 일괄 주문이 정기적으로 생성될 수도 있습니다.

주문 레코드는 `ocmo` 테이블에 저장됩니다.

## 그룹

그룹은 공통 책임 집합을 공유하는 사용자 모음입니다. 그룹은 요청 관리 프로세스에서 참가자 유형을 정의할 때 다양한 프로세스 흐름(예: 승인) 내에서 개별 사용자를 지정하는 것보다 더 많은 유연성을 제공합니다.

운영자를 요청 관리 그룹에 직접 추가할 수 없고 요청 관리 프로파일에 운영자와 연관된 그룹이 정의되므로 사용자의 운영자 레코드에 요청 관리 프로파일(예: 요청 승인자)을 지정하면 사용자의 로그인 이름이 자동으로 해당 그룹에 추가됩니다. 사용자의 운영자 레코드에 있는 배열에 나열된 프로파일 레코드가 변경되면 해당 그룹 레코드가 자동으로 이 사용자의 로그인 이름이 있는 멤버 및 승인자 배열을 업데이트합니다. 그룹은 운영자 레코드가 업데이트되거나 그룹 다시 빌드 옵션을 선택할 때 마다 계산됩니다.

그룹 정의는 어떤 운영자가 각 그룹의 멤버 및 승인자인지 요약합니다. 그룹 정의는 다음에 영향을 줍니다.

- 보안/승인
- 메시지/알림

그룹 프로파일을 설정할 때 그룹 레코드는 다음 두 가지 용도로 사용됩니다.

- 그룹의 멤버 및 승인자 표시
- 메시지 수신자 지정

멤버 그룹(검토자) 또는 승인 그룹(승인자)에 속한 사용자가 그룹 레코드에 나열되지 않으면 해당 사용자는 메시지를 수신하지 않거나 해당 그룹에 대한 승인 프로세스에 포함되지 않습니다.

그룹은 `ocmggroups` 테이블에 저장됩니다.



## 승인 처리

승인 프로세스는 견적, 주문 및 라인 항목의 적정 수준 관리를 통해 기술 및 비즈니스 평가를 자동화하고 형식화합니다. 승인 통제는 견적, 주문 및 해당 라인 항목에 수반되는 위험, 비용 및 책임을 적용합니다. 항목 또는 문제에 의사 결정자의 검토와 평가가 필요하다면 승인 요구사항이 할당됩니다. 승인은 수명 주기 내에서 다음 단계로 진행하기 전에 견적, 주문 또는 라인 항목을 승인하는 데 필요할 수 있는 그룹 사슬을 생성합니다. 승인에는 총 비용, 리드 시간 요구 사항 및 영향도와 같은 조건이 첨부될 수 있습니다.

승인 요구 사항은 다음 레코드 유형에 대해 정의됩니다.

- 견적 및 주문
- 라인 항목
- 부품 번호

각 견적 단계, 주문 단계 또는 라인 항목 단계는 승인을 정의합니다.

승인 정의는 ApprovalDef 테이블에 저장됩니다. 이 테이블은 모든 단계에서 사용되는 승인을 정의하는 반면 ApprovalLog 테이블은 모든 승인 작업 및 모든 필요한 승인과 완료된 승인을 추적합니다.

ApprovalDef 및 ApprovalLog 파일에 정의된 시퀀스 번호는 승인 요구사항의 순서를 제어합니다. 시퀀스 옵션은 다음과 같습니다.

- 특정 순서로 한 번에 하나씩
- 동시에
- 두 가지 방법의 조합

## 경보 및 알림

경보 정의는 특정 시간에 수행해야 하는 테스트를 정의하며, 일반적으로 견적, 주문 또는 라인 항목 내의 필드 또는 이벤트와 관련이 있습니다. 테스트가 지정된 시간에 특정 조건을 충족하면 경보는 알림 전송 등의 조치를 취합니다. 경보 및 알림은 이벤트 또는 시간을 기반으로 하며 동적으로 계산됩니다.

경보 정의는 AlertDef 테이블에 저장됩니다.

## 요청 관리 프로세스 개요

요청 관리 프로세스에는 메뉴에서 항목을 선택하고, 서비스 요청을 보내고, 재무 및 비즈니스 승인을 제공하고, 프로비저닝하고, 서비스 요청을 이행하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 이 프로세스는 IT 지원이 자체 지원 방법을 위해 제공되고 필요한 승인을 받은 후 요청이 효율적으로 이행될 수 있도록 합니다.

요청 관리 프로세스 및 워크플로우의 일반적인 개요는 다음 106페이지의 [그림 8-1](#)에 나와 있고 요청 관리 워크플로우에 자세히 설명되어 있습니다.

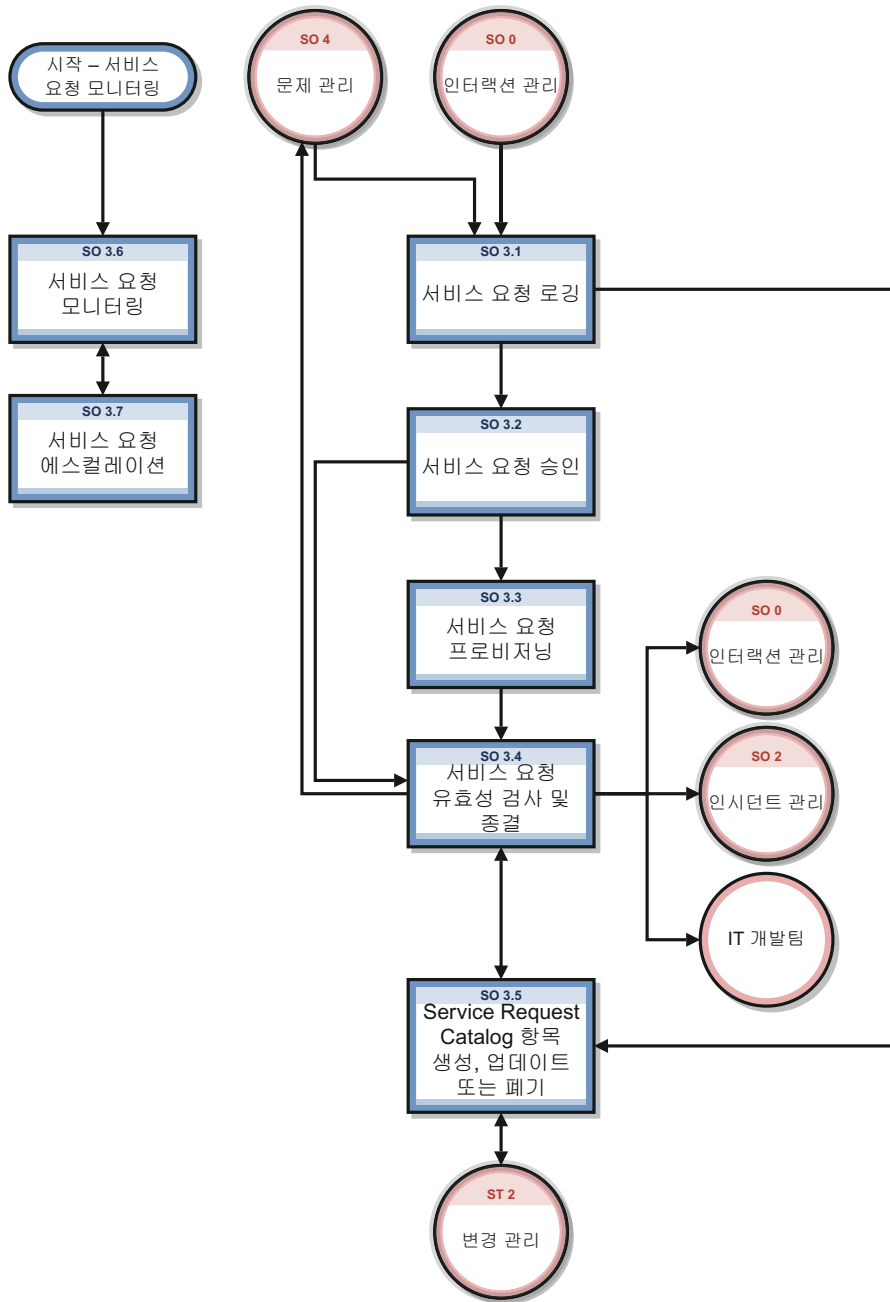


그림 8-1 요청 관리 프로세스 다이어그램

## 요청 관리 사용자 역할

표 8-1에서는 요청 관리 사용자 역할의 책임에 대해 설명합니다.

표 8-1 요청 관리 사용자 역할

역할	책임
요청수행 프로세스 소유자	<ul style="list-style-type: none"> <li>요청수행 프로세스의 정의, 관리, 거버넌스 및 개선을 책임집니다.</li> <li>요청수행 프로세스 및 작업 방법이 효과적이고 효율적으로 수행되도록 합니다.</li> <li>모든 이해 관계자가 요청수행 프로세스에 충분히 참여하도록 합니다.</li> <li>(비즈니스) 관리에 서비스 요청의 양, 영향도 및 비용에 대한 정보가 충분히 제공되도록 합니다.</li> <li>서비스 요청 프로세스와 다른 관련 프로세스 간의 긴밀한 연결이 유지되도록 합니다.</li> </ul>
요청자	<ul style="list-style-type: none"> <li>셀프 서비스 또는 서비스 데스크를 사용하여 적절한 서비스 요청을 기록합니다.</li> </ul>
서비스 요청 분석가	<ul style="list-style-type: none"> <li>사용자 인터랙션을 기반으로 서비스 요청을 등록하고 올바른 지원 그룹에 할당합니다.</li> <li>요청한 사용자에게 상태 업데이트를 제공합니다.</li> <li>서비스 요청의 진행 상황을 검토합니다.</li> <li>모든 서비스 요청의 SLA를 모니터링하고 에스컬레이션이 필요한지 여부를 결정합니다.</li> </ul>
서비스 요청 승인자	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 요청 세부사항을 검토합니다.</li> <li>서비스 요청 세부사항이 올바른지 확인합니다.</li> <li>서비스 요청을 승인/거부합니다.</li> </ul>
서비스 요청수행 그룹	<ul style="list-style-type: none"> <li>동의된 SLA 내에서 서비스 요청의 프로비저닝을 책임집니다.</li> </ul>
서비스 요청 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 요청 제안을 확인합니다.</li> <li>적절한 커뮤니티에 Service Request Catalog 항목의 변경에 대해 알립니다.</li> <li>서비스 요청 에스컬레이션에 관여합니다.</li> </ul>
Service Request Catalog 소유자	<ul style="list-style-type: none"> <li>정확한 Service Request Catalog 항목의 생성 및 유지 보수를 책임집니다.</li> <li>Service Request Catalog 항목에 대한 폐기 계획을 생성합니다.</li> <li>새 Service Request Catalog 항목에 대한 세부사항을 수집합니다.</li> <li>Service Request Catalog 항목의 소유자 및 영향도를 식별합니다.</li> <li>SLA를 충족시킬 수 있는지 확인합니다.</li> <li>Service Request Catalog 항목의 비용 및 청구 메커니즘을 식별합니다.</li> <li>Service Request Catalog 항목의 사용 방법 및 위치를 정의합니다.</li> </ul>

## 요청 관리의 입력 및 출력

요청은 몇 가지 방법으로 트리거하고 해결할 수 있습니다. 표 8-2는 요청 관리 프로세스의 입력 및 출력에 대해 설명합니다.

표 8-2 요청 관리의 입력 및 출력

요청 관리 입력	요청 관리 출력
<ul style="list-style-type: none"> <li>지원 센터 호출 및 셀프 서비스 요청</li> <li>CMS(구성 관리 시스템)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이행된 요청(예: 하드웨어 디스패치, 암호 재설정)</li> <li>사용자 만족 보고서</li> </ul>

## 요청 관리의 핵심 성과 지표

표 8-3의 KPI(핵심 성과 지표)는 요청 관리 프로세스 평가에 유용합니다. 추세 정보를 시각화하려면 KPI 데이터를 정기적으로 그래프로 표시하는 것이 좋습니다. Service Manager에서 제공하는 데이터 외에, 모든 KPI 요구 사항을 보고할 추가 도구가 필요합니다.

표 8-3 요청 관리의 핵심 성과 지표

제목	설명
서비스 요청 수	총 서비스 요청 수입니다. 지표가 통제 측정으로 사용됩니다.
백로그 크기	미해결된 서비스에 대한 백로그의 현재 크기입니다.
경과된 시간	각 유형의 서비스 요청을 처리하기 시작한 이후 경과된 시간입니다.
평균 비용	서비스 요청 유형당 평균 비용입니다.
고객 만족	고객 만족 설문 조사 형식으로 측정한 서비스 요청 처리에 대한 고객 만족도입니다.

완벽함을 기하기 위해 다음과 같은 ITIL V3 및 COBIT 4.1 KPI도 포함되어 있습니다.

### ITIL V3 핵심 성과 지표

다음은 요청 관리의 ITIL V3 KPI입니다.

- 총 서비스 요청 수
- 단계별로 서비스 요청 분석
- 해결되지 않은 서비스 요청의 현재 백로그 크기
- 각 유형의 서비스 요청을 처리하기 시작한 이후 경과된 평균 시간
- 합의된 타겟 시간 내에 완료된 서비스 요청의 수 및 백분율
- 서비스 요청 유형당 평균 비용
- 서비스 요청 처리에 대한 고객 만족도

## 요청 관리의 RACI 매트릭스

RACI(Responsible, Accountable, Consulted, and Informed) 다이어그램이나 RACI 매트릭스는 프로젝트 전달이나 프로세스 운영 시 다양한 팀이나 사람들의 역할과 책임을 설명하는 데 사용됩니다. 특히 여러 직무/부서 전체에 연관된 프로젝트와 프로세스에서 역할과 책임을 명백하게 설명하는 데 유용합니다. 표 8-4에 요청 관리의 RACI 매트릭스가 표시되어 있습니다.

**표 8-4**      요청 관리의 RACI 매트릭스

프로세스 ID	활동	요청자	서비스 요청 분석가	서비스 요청 승인자	서비스 요청 이행	서비스 요청 관리자	Service Request Catalog 소유자
SO 3.1	서비스 요청 로깅	R	R			A	
SO 3.2	서비스 요청 승인	C	R	R		A	
SO 3.3	서비스 요청 프로비저닝		R		R	A	
SO 3.4	서비스 요청 유효성 검사 및 종결	I	R			A	
SO 3.5	Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기	I	R			A/R	R
SO 3.6	서비스 요청 모니터링		R			A/R	
SO 3.7	서비스 요청 에스컬레이션		R			A/R	



## 9 요청 관리 워크플로우

요청 관리 프로세스에는 메뉴에서 항목을 선택하고, 서비스 요청을 보내고, 재무 및 비즈니스 승인을 제공하고, 프로비저닝하고, 서비스 요청을 이행하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 이 프로세스는 IT 지원이 자체 지원 방법을 위해 제공되고 필요한 승인을 받은 후 요청이 효율적으로 이행될 수 있도록 합니다.

요청 관리 프로세스는 이 장에 포함된 다음과 같은 프로세스로 구성됩니다.

- 111페이지의 서비스 요청 로깅(프로세스 SO 3.1)
- 114페이지의 서비스 요청 승인(프로세스 SO 3.2)
- 118페이지의 서비스 요청 프로비저닝(프로세스 SO 3.3)
- 120페이지의 서비스 요청 유효성 검사 및 종결(프로세스 SO 3.4)
- 123페이지의 Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기(프로세스 SO 3.5)
- 127페이지의 서비스 요청 모니터링(프로세스 SO 3.6)
- 129페이지의 서비스 요청 에스컬레이션(프로세스 SO 3.7)

### 서비스 요청 로깅(프로세스 SO 3.1)

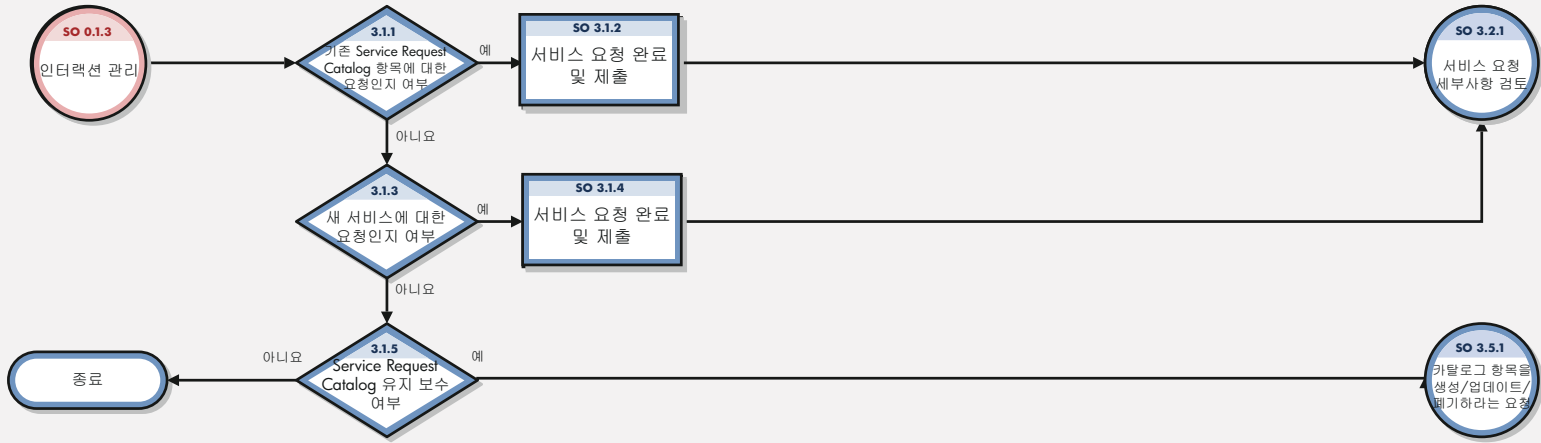
요청자가 셀프 서비스 또는 서비스 데스크를 사용하여 적절한 서비스 요청을 로깅하면 서비스 요청 로깅 프로세스가 시작됩니다. 요청자가 제출한 서비스 요청은 기존 Service Request Catalog 항목에 대한 요청, 새 서비스에 대한 요청 또는 Service Request Catalog의 수정일 수 있습니다. 서비스 요청 분석가는 사용자 세부사항을 새 서비스 요청에 링크하고 요청을 분석한 후 다음으로 수행할 작업을 결정해야 합니다. 서비스 요청 로깅 프로세스의 결과로 서비스 요청이 제출됩니다. 필요한 경우 초기 인터랙션을 취소할 수 있습니다.

다음 사용자 역할은 서비스 요청 로깅을 수행할 수 있습니다.

- 요청자
- 서비스 요청 분석가

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

요청자



서비스 요청 분석가

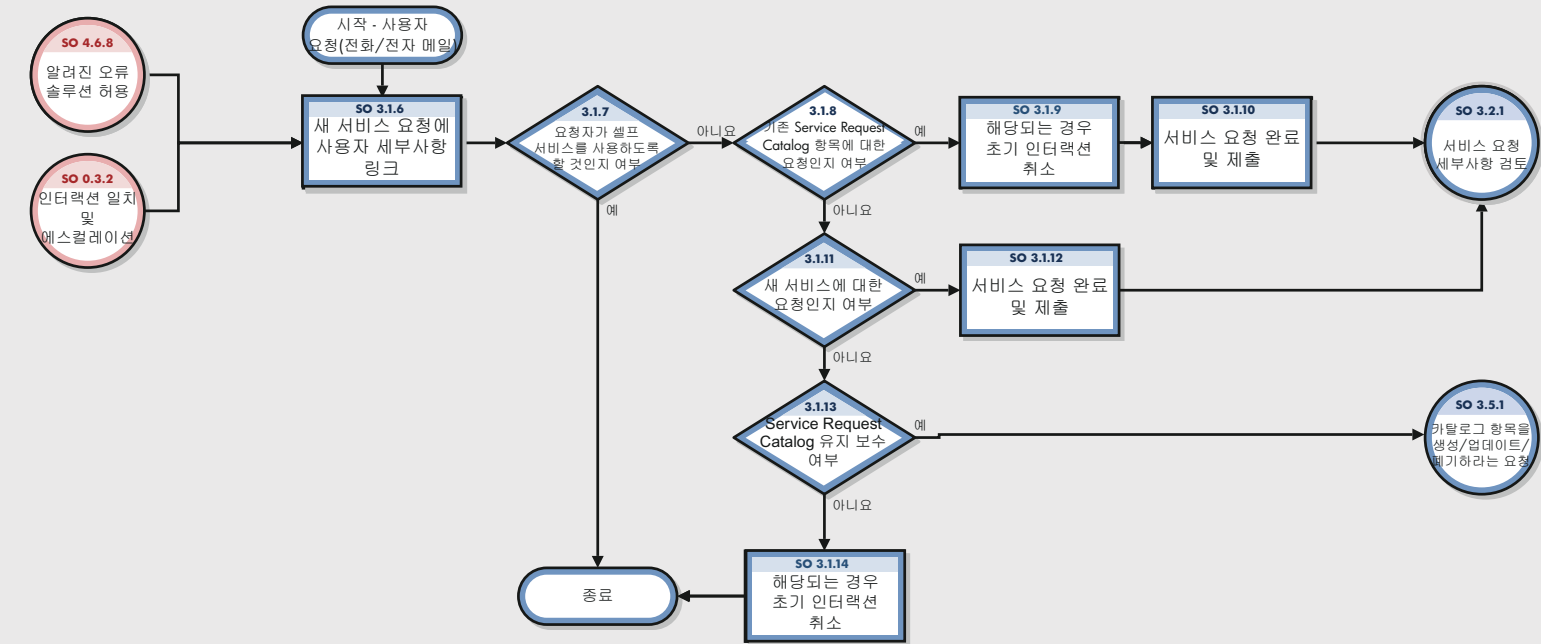


그림 9-1 서비스 요청 로깅 워크플로우



표 9-1 서비스 요청 로깅 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.1.1	기존 Service Request Catalog 항목에 대한 요청인지 여부	예인 경우 SO 3.1.2로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 3.1.3으로 이동하여 서비스 요청이 새 서비스에 대한 것인지 여부를 확인합니다.	요청자
SO 3.1.2	서비스 요청 완료 및 제출	서비스 요청 레코드에 필요한 세부사항을 입력하고 제출합니다. SO 3.2.1로 이동하여 서비스 요청 승인자가 서비스 요청 승인 프로세스 내에서 서비스 요청 세부사항을 검토하도록 합니다.	요청자
SO 3.1.3	새 서비스에 대한 요청인지 여부	새 서비스의 예로 암호화된 새 전자 메일 또는 전화 시스템을 들 수 있습니다. 일반적으로 새 서비스는 사용자가 가입할 수 있는 새로 제공되는 서비스입니다. 예인 경우 SO 3.1.4로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 3.1.5로 이동하여 서비스 요청이 Service Request Catalog의 수정에 대한 것인지 여부를 확인합니다.	요청자
SO 3.1.4	서비스 요청 완료 및 제출	서비스 요청 레코드에 필요한 세부사항을 입력하고 제출합니다. SO 3.2.1로 이동하여 서비스 요청 승인자가 서비스 요청 승인 프로세스 내에서 서비스 요청 세부사항을 검토하도록 합니다.	요청자
SO 3.1.5	Service Request Catalog 항목을 생성/업데이트/폐기하라는 요청인지 여부	예인 경우 SO 3.5.1로 이동하여 서비스 요청 분석가가 Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기 프로세스 내에서 세부사항을 검토하도록 합니다. 그렇지 않으면 서비스 요청 로깅 프로세스가 종료됩니다.	요청자
SO 3.1.6	새 서비스 요청에 사용자 세부사항 링크	담당자 필드에는 호출자 이름을, 서비스 수신자 필드에는 사용자 이름을 입력합니다(다른 경우). 해당되는 경우 SO 3.1.7로 이동하여 요청자를 셀프 서비스에 연결합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.1.7	요청자가 셀프 서비스를 사용하도록 할 것인지 여부	요청자가 셀프 서비스 도구를 사용하는 데 동의하면 서비스 요청 로깅 프로세스가 종료됩니다. 그렇지 않으면 SO 3.1.8로 이동하여 요청이 기존 Service Request Catalog 항목에 대한 것인지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.1.8	기존 Service Request Catalog 항목에 대한 요청인지 여부	예인 경우 SO 3.1.9로 이동하고, 그렇지 않으면 3.1.11로 이동하여 서비스 요청이 새 서비스에 대한 것인지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 분석가

표 9-1 서비스 요청 로깅 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.1.9	해당되는 경우 초기인터랙션 취소	인터랙션이 열려 있으면 이를 취소합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.1.10	서비스 요청 완료 및 제출	서비스 요청 레코드에 필요한 세부사항을 입력하고 제출합니다. SO 3.2.1로 이동하여 서비스 요청 승인자가 서비스 요청 승인 프로세스 내에서 서비스 요청 세부사항을 검토하도록 합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.1.11	새 서비스에 대한요청인지 여부	새 서비스의 예로 암호화된 새 전자 메일 또는 전화 시스템을 들 수 있습니다. 일반적으로 새 서비스는 사용자가 가입할 수 있는 새로 제공되는 서비스입니다.  예인 경우 SO 3.1.12로 이동하고, 그렇지 않으면 SO 3.1.13으로 이동하여 서비스 요청이 Service Request Catalog의 수정에 대한 것인지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.1.12	서비스 요청 완료 및 제출	서비스 요청 레코드에 필요한 세부사항을 입력하고 제출합니다. SO 3.2.1로 이동하여 서비스 요청 승인자가 서비스 요청 승인 프로세스 내에서 서비스 요청 세부사항을 검토하도록 합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.1.13	Service Request Catalog 항목을 생성/업데이트/폐기하라는 요청인지 여부	예인 경우 SO 3.5.1로 이동하여 서비스 요청 분석가가 Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기 프로세스 내에서 세부사항을 검토하도록 합니다. 그렇지 않으면 해당되는 경우 SO 3.1.14로 이동하여 초기 인터랙션을 취소합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.1.14	해당되는 경우 초기인터랙션 취소	인터랙션이 열려 있으면 이를 취소합니다.	서비스 요청 분석가

## 서비스 요청 승인(프로세스 SO 3.2)

요청자에 의해 시작된 서비스 요청에는 요청 및 사용자 정보가 자동으로 포함됩니다. 서비스 요청이 로깅되면 서비스 요청 승인자는 서비스 요청 세부사항을 검토합니다. 추가 정보가 필요할 경우 서비스 요청 승인자는 요청자에게 문의하여 정보를 완성한 다음 요청을 승인 또는 거부합니다. 모든 승인이 수신되고 나면 서비스 요청 분석가가 서비스 요청을 업데이트하고 모든 서비스 요청 정보가 최신 상태인지 확인합니다.

다음 사용자 역할은 서비스 요청 승인을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 요청 분석가
- 서비스 요청 승인자

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

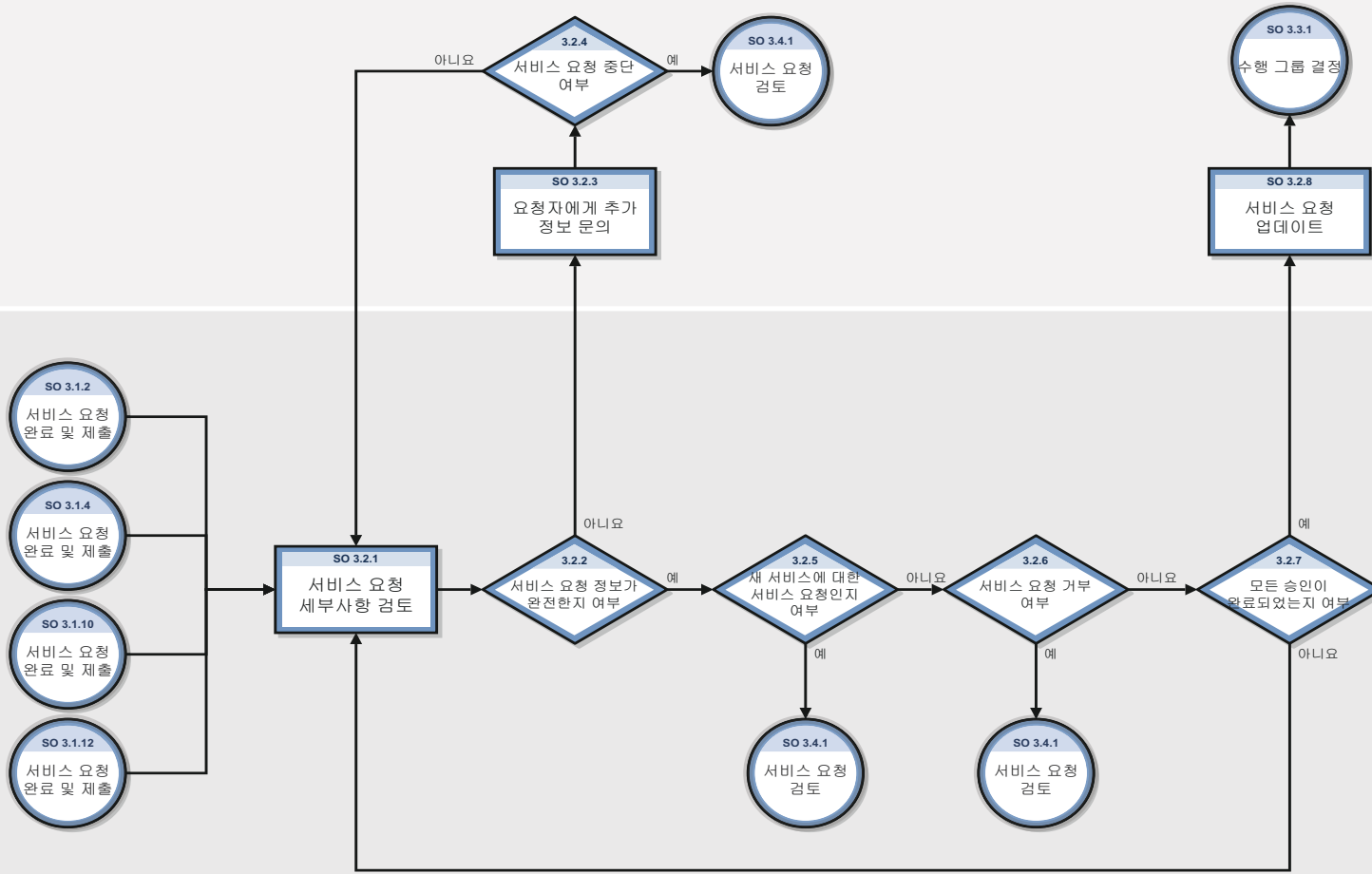


그림 9-2 서비스 요청 승인 워크플로우

표 9-2 서비스 요청 승인 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.2.1	서비스 요청 세부사항 검토	서비스 요청 승인은 서비스 요청을 검토하고 불일치나 요청 중인 다른 요구 사항이 없는지를 알 수 있는 충분한 정보가 있는지를 여부를 평가합니다. SO 3.2.2로 이동하여 서비스 요청 정보가 완전한지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 승인자
SO 3.2.2	서비스 요청 정보가 완전한지 여부	예인 경우 SO 3.2.5로 이동하여 서비스 요청이 새 서비스에 대한 것인지 여부를 확인합니다. 아니오인 경우 SO 3.2.3으로 이동하여 요청자에게 문의하여 추가 정보를 구합니다.	서비스 요청 승인자
SO 3.2.3	요청자에게 추가 정보 문의	요청자에게 문의하여 추가 정보를 구합니다. 요청자는 추가 토론을 통해 서비스 요청을 더 이상 이행할 필요가 없는지 여부를 결정할 수 있습니다. SO 3.2.4로 이동하여 서비스 요청을 중단할지 여부를 결정합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.2.4	서비스 요청 중단 여부	예인 경우 SO 3.4.1로 이동하여 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스 내에서 서비스 요청 진행 상태를 검토합니다. 아니오인 경우 SO 3.2.1로 이동하여 서비스 요청 세부사항 및 진행 상태를 검토합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.2.5	새 서비스에 대한 서비스 요청인지 여부	예인 경우 SO 3.4.1로 이동하여 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스 내에서 서비스 요청 진행 상태를 검토합니다. 아니오인 경우 SO 3.2.6으로 이동하여 서비스 요청을 거부해야 하는지 여부를 결정합니다.	서비스 요청 승인자
SO 3.2.6	서비스 요청 거부 여부	예인 경우 SO 3.4.1로 이동하여 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스 내에서 서비스 요청 진행 상태를 검토합니다. 아니오인 경우 SO 3.2.7로 이동하여 모든 승인이 완료되었는지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 승인자
SO 3.2.7	모든 승인이 완료되었는지 여부	예인 경우 SO 3.2.8로 이동하여 서비스 요청을 업데이트합니다. 아니오인 경우 SO 3.2.1로 이동하여 서비스 요청 세부사항을 검토합니다.	서비스 요청 승인자
SO 3.2.8	서비스 요청 업데이트	모든 승인이 수신되고 나면 모든 서비스 요청 정보가 최신 상태인지 확인합니다. SO 3.3.1로 이동하여 서비스 요청 프로비저닝 프로세스 내에서 서비스 요청 그룹을 확인합니다.	서비스 요청 분석가

## 서비스 요청 프로비저닝(프로세스 SO 3.3)

서비스 요청 프로비저닝 프로세스에서 서비스 요청 분석가는 서비스 요청을 가장 잘 이행할 수 있는 서비스 요청 그룹을 식별합니다. 이 단계는 Service Manager가 수행할 수도 있습니다. 이 도구는 레코드 카테고리화를 기반으로 레코드를 적절한 그룹에 자동으로 할당할 수 있습니다. 그런 다음 그룹이 수행할 서비스 요청 프로비저닝 작업이 생성됩니다.

다음 사용자 역할은 서비스 요청 승인을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 요청 분석가/도구
- 서비스 요청수행 그룹

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

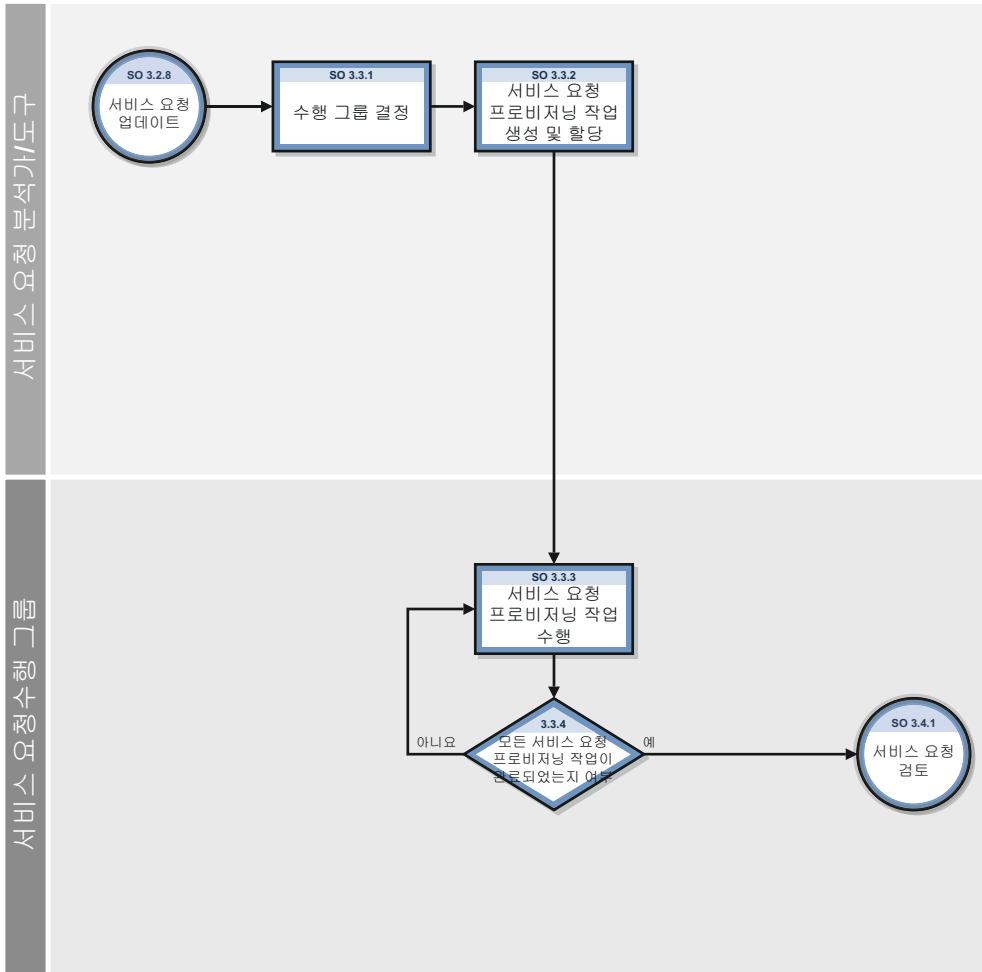


그림 9-3 서비스 요청 프로비저닝 워크플로우

표 9-3 서비스 요청 프로비저닝 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.3.1	서비스 요청수행 그룹 결정	서비스 요청을 가장 잘 이행할 수 있는 서비스 요청수행 그룹을 식별합니다. Service Manager는 레코드 카테고리화를 기반으로 레코드를 적절한 그룹에 자동으로 할당할 수 있습니다. SO 3.3.2로 이동하여 서비스 요청 프로비저닝 작업을 생성하고 할당합니다.	서비스 요청 분석가/ 도구
SO 3.3.2	서비스 요청 프로비저닝 작업 생성 및 할당	서비스 요청 프로비저닝 작업을 생성하여 각 서비스 요청수행 그룹에 할당합니다. SO 3.3.3으로 이동하여 서비스 요청 프로비저닝 작업을 수행합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.3.3	서비스 요청 프로비저닝 작업 수행	서비스 요청 프로비저닝 작업을 수행하는 데 필요한 모든 작업을 완료합니다. SO 3.3.4로 이동하여 모든 서비스 요청 프로비저닝 작업이 완료되었는지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 이행 그룹
SO 3.3.4	모든 서비스 요청 프로비저닝 작업이 완료되었는지 여부	예인 경우 SO 3.4.1로 이동하여 서비스 요청 프로비저닝 프로세스 내에서 서비스 요청 진행 상태를 검토합니다. 아니오인 경우 SO 3.3.3으로 이동하여 서비스 요청 프로비저닝 작업을 계속 수행합니다.	서비스 요청 수행 그룹

## 서비스 요청 유효성 검사 및 종결(프로세스 SO 3.4)

서비스 요청이 승인되고 이행된 후 서비스 요청 분석가는 요청을 검토하고, 유효성을 검사한 다음 답습니다. 서비스 요청 분석가가 다음 작업 중 하나를 완료하면 서비스 요청을 닫을 수 있습니다.

- 서비스 요청이 중단되고 거부된 경우 요청자에게 거부 이유에 대해 알립니다.
- 서비스 요청이 새 서비스에 대한 것인지 확인한 후 서비스 요청을 IT 개발팀에서 처리할 것임을 요청자에게 알립니다.
- 서비스 요청자와 함께 서비스 요청이 성공적으로 이행되었는지 확인합니다.
- 서비스 요청이 실패한 경우 요청자에 대한 인시던트 티켓을 기록합니다.

서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스 내의 모든 작업은 서비스 요청 분석가에 의해 수행됩니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.



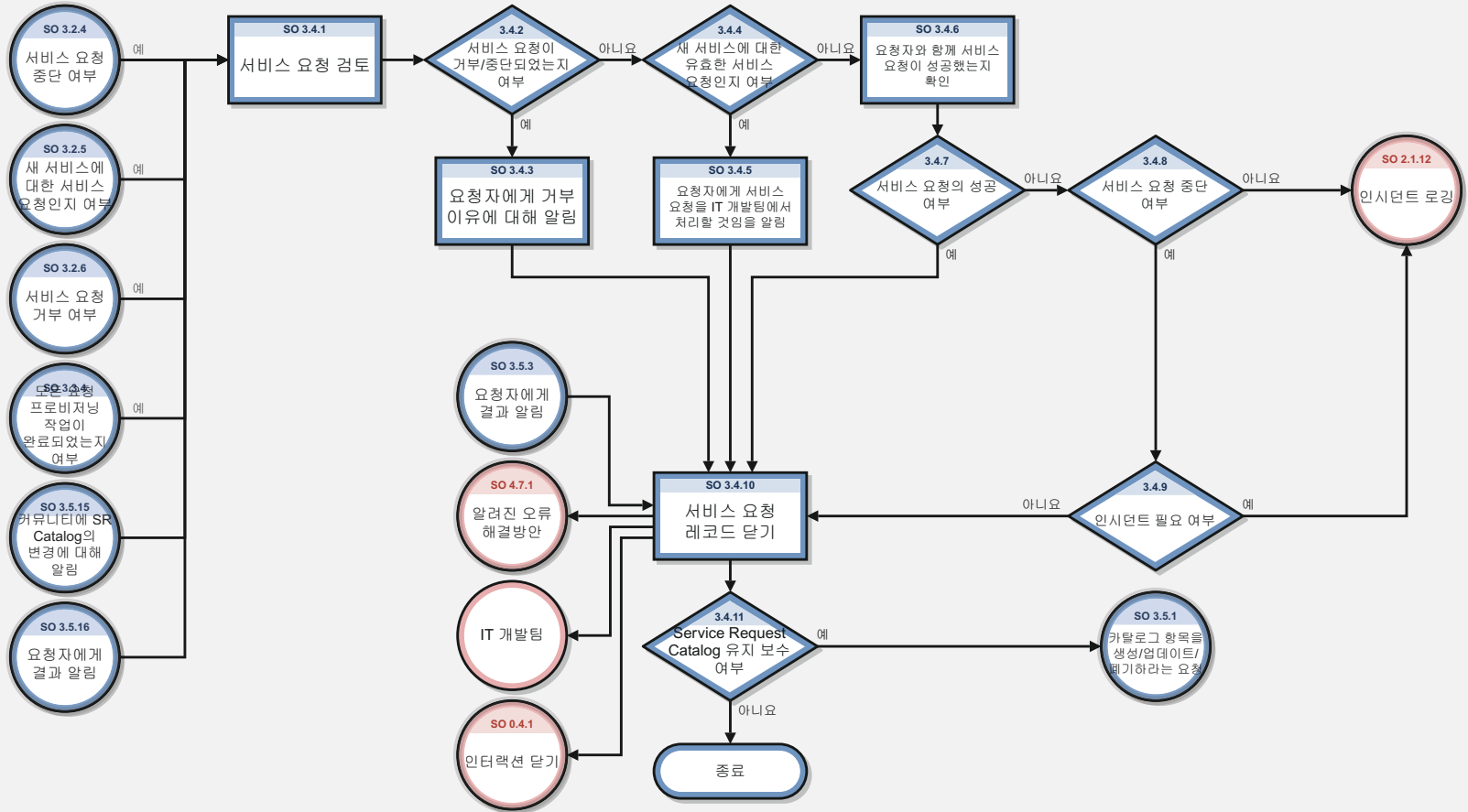


그림 9-4 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 워크플로우

표 9-4 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.4.1	서비스 요청 검토	서비스 요청을 검토하여 진행 상태를 확인합니다. SO 3.4.2로 이동하여 서비스 요청이 거부/중단되었는지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.2	서비스 요청이 거부/중단되었는지 여부	예인 경우 SO 3.4.3으로 이동하여 요청자에게 거부에 대해 알립니다. 아니오인 경우 SO 3.4.4로 이동하여 서비스 요청이 새 서비스에 대해 유효한 요청인지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.3	요청자에게 거부 이유에 대해 알림	요청자에게 연락하여 서비스 요청이 거부된 이유에 대해 알립니다. SO 3.4.10으로 이동하여 서비스 요청을 닫습니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.4	새 서비스에 대한 유효한 서비스 요청인지 여부	예인 경우 SO 3.4.5로 이동하여 요청자에게 서비스 요청을 IT 개발팀에서 처리할 것임을 알립니다. 아니오인 경우 SO 3.4.6으로 이동하여 요청자와 함께 서비스 요청이 성공했는지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.5	요청자에게 서비스 요청을 IT 개발팀에서 처리할 것임을 알림	요청자에게 서비스 요청을 IT 개발팀에서 처리할 것임을 알립니다. SO 3.4.10으로 이동하여 서비스 요청을 닫습니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.6	요청자와 함께 서비스 요청이 성공했는지 확인	요청자에게 문의하여 서비스 요청이 성공했는지 여부를 확인합니다. SO 3.4.7로 이동하여 서비스 요청이 성공했는지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.7	서비스 요청의 성공 여부	예인 경우 SO 3.4.10으로 이동하여 서비스 요청을 닫습니다. 아니오인 경우 SO 3.4.8로 이동하여 서비스 요청을 중단할지 여부를 결정합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.8	서비스 요청 중단 여부	서비스 요청이 실패한 경우 문제를 조사하고 해결하기 위해 인시던트가 발생할 수 있습니다. 서비스 요청의 이행이 요청자에게 여전히 필요한 경우 인시던트가 발생합니다. 서비스 요청이 요청자에게 더 이상 필요 없는 경우 오류에 따라 인시던트가 발생하거나 발생하지 않을 수 있습니다. 서비스 요청이 중단된 경우 SO 3.4.9로 이동하여 인시던트가 필요한지 여부를 결정합니다. 그렇지 않은 경우 인시던트 로깅(SO 2.1.12)으로 이동하여 새 인시던트를 생성합니다.	서비스 요청 분석가

표 9-4 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.4.9	인시던트 필요 여부	예인 경우 인시던트 로깅(SO 2.1.12)으로 이동하여 새 인시던트를 생성합니다. 아니요인 경우 SO 3.4.10으로 이동하여 서비스 요청을 닫습니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.10	서비스 요청 레코드 닫기	서비스 요청을 검토하여 모든 정보가 완료되었고 CI에 대한 모든 업데이트가 완료되었는지 확인합니다. SO 3.4.11로 이동하여 Service Request Catalog를 업데이트해야 하는지 여부를 확인합니다. 서비스 요청이 알려진 오류로 인해 실패한 경우 문제 관리(SO 4.7.1)로 이동하여 수정 작업을 조정합니다. 서비스 요청이 새 서비스에 대한 유효한 요청이면 IT 개발팀으로 이동합니다. IT 개발팀은 변경으로 관리해야 하는 새 서비스에 대한 요청을 처리해야 합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.4.11	Service Request Catalog 유지 보수 여부	예인 경우 SO 3.5.1로 이동하여 Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기 프로세스 내에서 Service Request Catalog에 대한 업데이트를 검토합니다. 아니요인 경우 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스가 종료됩니다.	서비스 요청 분석가

## Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기(프로세스 SO 3.5)

서비스 요청 분석가는 Service Request Catalog 유지 보수가 필요할 때 Service Request Catalog의 업데이트를 요청합니다. Service Request Catalog 소유자는 모든 요구 사항을 충족시킬 수 있는지 확인한 후 Service Request Catalog 항목 폐기 계획 또는 업데이트된 Service Request Catalog 디자인을 생성해야 합니다. 구현을 위해 제출된 계획이나 디자인은 변경 관리 프로세스의 일부로 관리됩니다. 요청을 시작한 요청자와 해당 이해 관계자에게는 변경 구현 결과가 통보됩니다.

Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기 프로세스는 다음 역할에 의해 수행됩니다.

- 서비스 요청 분석가
- 서비스 요청 관리자
- Service Request Catalog 소유자

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

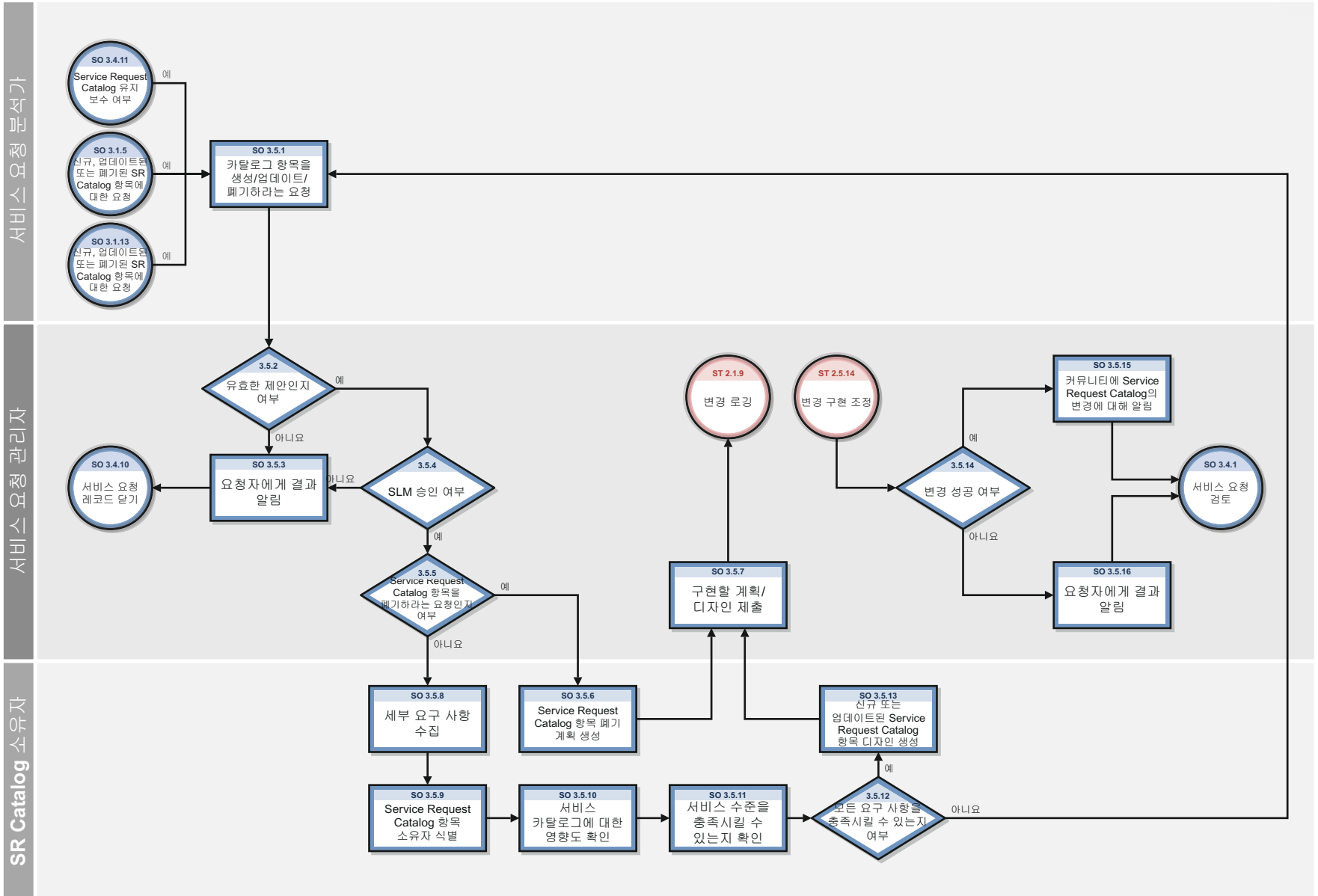


그림 9-5 Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기 워크플로우

**표 9.1 Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기 프로세스**

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.5.1	Service Request Catalog 항목을 생성 /업데이트/폐기하라는 요청	요청을 검토하여 유효성을 검사하고 필요한 모든 정보가 제공되었는지 확인합니다. SO 3.5.2로 이동하여 제안이 유효한지 여부를 확인합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.5.2	유효한 제안인지 여부	예인 경우 SO 3.5.4로 이동하여 제안이 SLM(서비스 수준 관리)에 의해 승인되었는지 여부를 확인합니다. Service Request Catalog에 대한 변경이 고객과 합의된 서비스 수준 계약(또는 운영 수준 계약 또는 외부 공급 계약)을 위반하지 않도록 하려면 SLM 승인이 필요합니다. 아니요인 경우 SO 3.5.3으로 이동하여 요청자에게 알립니다.	서비스 요청 관리자
SO 3.5.3	요청자에게 결과 알림	요청자에게 제안이 잘못되었거나 SLM 승인을 받지 못했음을 알립니다. SO 3.4.10으로 이동하여 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스 내에서 서비스 요청을 닫습니다.	서비스 요청 관리자
SO 3.5.4	SLM 승인 여부	예인 경우 SO 3.5.5로 이동하여 요청이 Service Request Catalog 항목을 폐기하라는 것인지 여부를 확인합니다. 아니요인 경우 SO 3.5.3으로 이동하여 요청자에게 알립니다.	서비스 요청 관리자
SO 3.5.5	Service Request Catalog 항목을 폐기하라는 요청인지 여부	예인 경우 SO 3.5.6으로 이동하여 Service Request Catalog 소유자가 폐기 계획을 생성하도록 합니다. 아니요인 경우 SO 3.5.8로 이동하여 Service Request Catalog 소유자가 세부 요구 사항을 수집하도록 합니다.	서비스 요청 관리자
SO 3.5.6	폐기 계획 생성	시스템 항목, 시스템 통합, 프로세스 통합, 알림 메커니즘 및 승인 매트릭스를 제거하여 Service Request Catalog에서 Service Request Catalog 항목을 해제하는 계획을 생성합니다. SO 3.5.7로 이동하여 구현 계획을 제출합니다.	Service Request Catalog 소유자
SO 3.5.7	구현할 계획/디자인 제출	새 Service Request Catalog 항목 디자인 또는 폐기 계획은 구현을 위해 제출되어야 하며 변경 관리 프로세스의 일부로 관리됩니다. 변경 로깅(ST 2.1.9)으로 이동합니다.	서비스 요청 관리자

표 9.1 Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.5.8	세부 요구 사항 수집	<p>Service Request Catalog 소유자는 관련 비즈니스 및 IT 그룹과 함께 신규 또는 업데이트된 Service Request Catalog 항목에 대한 세부 요구 사항을 수집합니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 설명</li> <li>• 범위</li> <li>• 서비스 수준 요구 사항</li> <li>• 청구 모델</li> <li>• 소유자</li> <li>• 비용</li> <li>• 서비스 카탈로그 관계</li> <li>• 수행할 제품 지원 작업</li> </ul> <p>SO 3.5.9로 이동하여 Service Request Catalog 항목 소유자를 식별합니다.</p>	Service Request Catalog 소유자
SO 3.5.9	Service Request Catalog 항목 소유자 식별	<p>소유자는 신규 또는 수정된 Service Request Catalog 항목별로 식별되며, 해당 항목의 수명 주기 동안 품질과 무결성을 책임집니다. 소유자는 정기적인 유효성 검토, 비즈니스 요구에 따른 조정 및 작업의 정확성을 책임집니다.</p> <p>SO 3.5.10으로 이동하여 서비스 카탈로그에 대한 신규 또는 수정된 Service Request Catalog 항목의 영향도를 확인합니다.</p>	Service Request Catalog 소유자
SO 3.5.10	서비스 카탈로그에 대한 영향도 확인	<p>신규 또는 수정된 Service Request Catalog 항목은 서비스 카탈로그를 지원해야 하며 서비스 카탈로그 내에 있는 서비스의 특성을 변경할 수 없습니다. 따라서 서비스 카탈로그에 대한 영향도 및 필요한 업데이트를 확인해야 합니다.</p> <p>SO 3.5.11로 이동하여 서비스 수준을 충족시킬 수 있는지 확인합니다.</p>	Service Request Catalog 소유자
SO 3.5.11	서비스 수준을 충족시킬 수 있는지 확인	<p>신규 또는 수정된 Service Request Catalog 항목에 대한 예상 서비스 수준 요구 사항을 충족시킬 수 있는지 확인합니다.</p> <p>SO 3.5.12로 이동하여 모든 요구 사항을 충족시킬 수 있는지 여부를 확인합니다.</p>	Service Request Catalog 소유자
SO 3.5.12	모든 요구 사항을 충족시킬 수 있는지 여부	<p>예인 경우 SO 3.5.13으로 이동하여 신규 또는 업데이트된 Service Request Catalog 항목을 디자인합니다.</p> <p>아니오인 경우 SO 3.5.1로 이동하여 제안을 다시 검토합니다.</p>	Service Request Catalog 소유자
SO 3.5.13	신규 또는 업데이트된 Service Request Catalog 항목 디자인	<p>신규 또는 업데이트된 Service Request Catalog 항목은 도구에 맞게 디자인되어야 합니다. 여기에는 카탈로그 항목, 요청 모델, 자격 기준 및 승인 매트릭스가 포함됩니다.</p> <p>SO 3.5.7로 이동하여 구현할 Service Request Catalog 항목 디자인을 제출합니다.</p>	Service Request Catalog 소유자

표 9.1 Service Request Catalog 항목 생성, 업데이트 또는 폐기 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.5.14	변경 성공 여부	변경 코디네이터가 변경이 성공적으로 구현되었음을 확인하면 (ST 2.5.14) 서비스 요청 관리자에게 통보됩니다. 예인 경우 SO 3.5.15로 이동하여 커뮤니티에 Service Request Catalog의 변경에 대해 알립니다. 아니요인 경우 SO 3.5.16으로 이동하여 요청자에게 알립니다.	서비스 요청 관리자
SO 3.5.15	커뮤니티에 Service Request Catalog의 변경에 대해 알림	Service Request Catalog의 변경이 성공적으로 구현되면 해당 이해 관계자에게 알립니다. SO 3.4.1로 이동하여 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스 내에서 서비스 요청을 검토합니다.	서비스 요청 관리자
SO 3.5.16	요청자에게 결과 알림	Service Request Catalog의 변경이 실패하면 요청자에게 결과를 알립니다. SO 3.4.1로 이동하여 서비스 요청 유효성 검사 및 종결 프로세스 내에서 서비스 요청을 검토합니다.	서비스 요청 관리자

## 서비스 요청 모니터링(프로세스 SO 3.6)

서비스 요청 모니터링 프로세스는 초기화에서 해결까지 열려 있는 모든 열려 있는 서비스 요청을 모니터링하는 활동을 설명합니다. 또한 서비스 요청 모니터링은 연관된 SLA에 따라 타겟 해결방안을 충족시키기 위해 작업이나 에스컬레이션이 필요한지 여부를 결정합니다. 예를 들어, 요청이 만료된 SLA의 50%보다 큰 경우 작업이 필요합니다. 서비스 요청 모니터링은 서비스 요청 분석가와 서비스 요청 관리자가 수행하는 진행 프로세스입니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

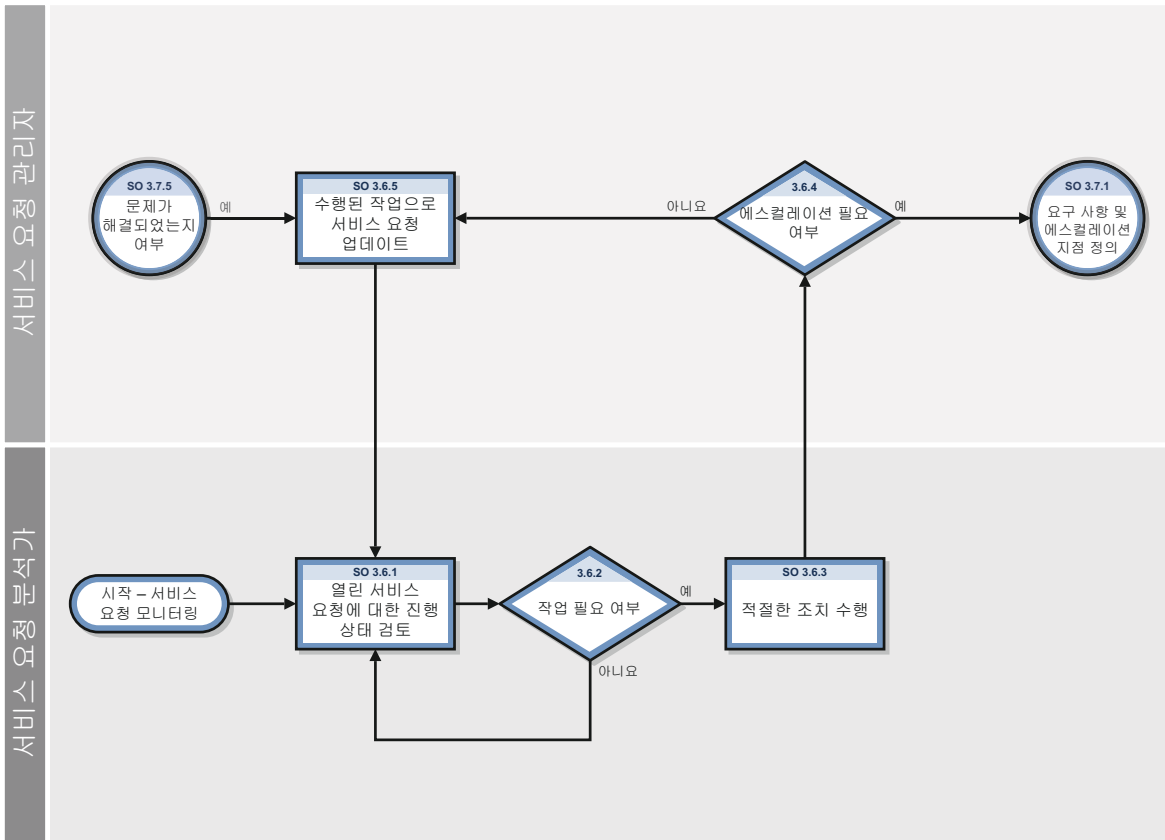


그림 9-6 서비스 요청 모니터링 워크플로우



표 9-5 서비스 요청 모니터링(SO 3.6) 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.6.1	열린 서비스 요청에 대한 진행 상태 검토	열린 서비스 요청에 대한 진행 상태를 정기적으로(하루에 여러 번) 검토합니다. 모니터링할 문제 유형의 예는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 잘못 컴파일된 요청</li> <li>• VIP 사용자에게 대한 요청</li> <li>• 만료된 SLA의 100%보다 큰 요청(고객 에스컬레이션 포함)</li> <li>• 만료된 SLA의 50%보다 큰 요청</li> <li>• 만료된 SLA의 100%보다 큰 요청(고객 에스컬레이션 제외)</li> <li>• 만료된 SLA의 50%보다 작은 요청</li> </ul> SO 3.6.2로 이동하여 작업이 필요한지 여부를 결정합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.6.2	작업 필요 여부	예인 경우 SO 3.6.3으로 이동하여 적절한 조치를 수행합니다. 아니오인 경우 SO 3.6.1로 이동하여 열린 서비스 요청에 대한 진행 상태를 검토합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.6.3	적절한 조치 수행	서비스 요청 관련 문제를 해결하기 위한 작업을 구현합니다. SO 3.6.4로 이동하여 문제를 해결하기 위해 에스컬레이션이 필요한지 여부를 결정합니다.	서비스 요청 분석가
SO 3.6.4	에스컬레이션 필요 여부	예인 경우 SO 3.7.1로 이동하여 서비스 요청 에스컬레이션 프로세스 내에서 요구 사항 및 에스컬레이션 지점을 정의합니다. 아니오인 경우 SO 3.6.5로 이동하여 수행된 작업으로 서비스 요청을 업데이트합니다.	서비스 요청 관리자
SO 3.6.5	수행된 작업으로 서비스 요청 업데이트	수행된 작업이 반영되도록 서비스 요청이 업데이트되도록 합니다. SO 3.6.1로 이동하여 서비스 요청 분석가가 열린 서비스 요청의 진행 상태를 검토하도록 합니다.	서비스 요청 관리자

## 서비스 요청 에스컬레이션(프로세스 SO 3.7)

서비스 요청 분석가가 서비스 요청 관련 문제를 해결하기 위해 수행한 작업에 대해 서비스 요청 관리자에게 보고하면 관리자가 에스컬레이션이 필요한지 여부를 결정합니다. 서비스 요청 에스컬레이션 프로세스는 서비스 요청 관리자가 정의한 요구 사항 및 에스컬레이션 지점에서 시작되며, 분석가는 수행해야 하는 작업을 정의하고 문제가 해결될 때까지 작업 실행을 관리합니다.

서비스 요청 에스컬레이션은 서비스 요청 분석가와 서비스 요청 관리자가 수행합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

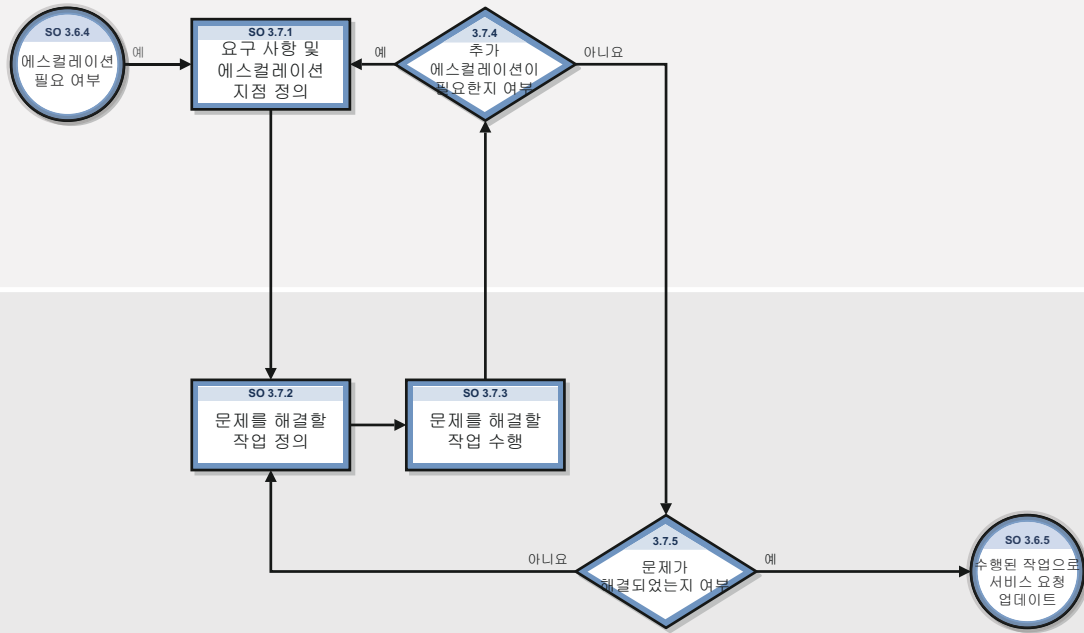


그림 9-7 서비스 요청 에스컬레이션 워크플로우

표 9-6 서비스 요청 에스컬레이션 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 3.7.1	요구 사항 및 에스컬레이션 지점 정의	<p>다음은 포함하여 에스컬레이션 이유를 명확하게 정의합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 에스컬레이션 이유에 대한 명확한 설명</li> <li>• 위험 평가</li> <li>• 문제를 해결하는 데 필요한 작업(가능한 경우)</li> </ul> <p>가장 적합한 에스컬레이션 지점을 식별합니다. 대부분의 경우 당면한 라인 관리자가 해당 지점이 됩니다. 그렇지 않은 경우 라인 관리자와 에스컬레이션 지점을 합의합니다. 서비스 요청을 모든 정보/결정으로 업데이트합니다.</p> <p>SO 3.7.2로 이동하여 서비스 요청 분석가가 문제를 해결할 작업을 정의할 수 있게 합니다.</p>	서비스 요청 관리자
SO 3.7.2	문제를 해결할 작업 정의	<p>합의된 에스컬레이션 지점은 다음을 수행해야 합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제/에스컬레이션 이유/위험 평가</li> <li>• 가장 적절한 작업 과정 결정</li> <li>• 소유권 가져오기 및 해결방안 추진</li> </ul> <p>에스컬레이션 지점이 적절하지 않은 것 같으면 문제에 대한 소유권을 유지한 채 문제를 올바른 에스컬레이션 지점으로 전달해야 합니다.</p> <p>SO 3.7.3으로 이동하여 문제를 해결할 작업을 수행합니다.</p>	서비스 요청 분석가
SO 3.7.3	문제를 해결할 작업 수행	<p>에스컬레이션 지점은 권한 범위 내에서 정의된 모든 작업을 수행 또는 위임해야 합니다. 다른 모든 작업은 추가 에스컬레이션을 통해 진행해야 합니다.</p> <p>SO 3.7.4로 이동하여 추가 에스컬레이션이 필요한지 여부를 결정합니다.</p>	서비스 요청 분석가
SO 3.7.4	추가 에스컬레이션이 필요한지 여부	<p>예인 경우 SO 3.7.1로 이동하여 요구 사항과 에스컬레이션 지점을 정의합니다.</p> <p>아니오인 경우 SO 3.7.5로 이동하여 문제가 해결되었는지 여부를 확인합니다.</p>	서비스 요청 분석가
SO 3.7.5	문제가 해결되었는지 여부	<p>예인 경우 SO 3.6.5로 이동하여 서비스 요청 모니터링 프로세스 내에서 수행된 작업으로 서비스 요청을 업데이트합니다.</p> <p>아니오인 경우 SO 3.7.2로 이동하여 문제를 해결할 작업을 정의합니다.</p>	변경 관리자



## 10 요청 관리 세부사항

HP Service Manager는 요청 관리 어플리케이션을 사용하여 요청 관리 프로세스를 활성화합니다. 요청 관리의 주요 기능은 비즈니스 조직에서 필요에 따라 서비스 요청을 기록, 승인, 확인, 모니터링 및 에스컬레이트하는 데 사용하는 방법 및 프로세스를 표준화하는 것입니다.

서비스 요청 관리 워크플로우에서 서비스 요청 분석가는 서비스 요청 프로비저닝 작업 레코드를 적절한 서비스 요청수행 그룹에 할당하고, 서비스 요청을 이행하며, 요청자가 결과에 만족하는지 확인합니다. Service Request Catalog 유지 보수 워크플로우에서 서비스 요청 관리자는 제안이 유효한지 여부를 확인하고 서비스 수준 관리 승인이 수신되도록 합니다. Service Request Catalog 소유자는 신규 또는 업데이트된 Service Request Catalog 견적을 생성하여 서비스 요청 관리자에게 제출합니다. 관리자가 생성한 변경이 구현되면 서비스 요청 분석가는 요청자가 결과에 만족하는지 확인하고 서비스 요청을 닫습니다.

이 섹션에서는 기본 제공되는 Service Manager 시스템의 선택된 요청 관리 필드에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 134페이지의 [요청 관리 범주 및 단계](#)
- 141페이지의 [요청 관리 프로세스 흐름](#)
- 141페이지의 [주문 생성 프로세스](#)
- 145페이지의 [모델 양식](#)
- 146페이지의 [모델 양식 세부사항](#)
- 152페이지의 [라인 항목 요약 양식](#)
- 153페이지의 [라인 항목 요약 양식 세부사항](#)
- 156페이지의 [견적 양식](#)
- 157페이지의 [견적 양식 세부사항](#)
- 160페이지의 [주문 양식](#)
- 161페이지의 [주문 양식 세부사항](#)

## 요청 관리 범주 및 단계

범주는 세 가지 기능 영역(견적, 주문 및 라인 항목)의 각각에 있는 레코드에 대한 한 분류이고, 단계는 레코드의 수명 주기 내 관리 절차입니다.

견적 및 주문 범주는 개수에 상관없이 원하는 단계로 나눌 수 있습니다. 각 라인 항목 범주에는 한 단계만 있습니다. 단계 정의는 각 단계의 옵션 및 시스템 동작을 제어합니다.

### 라인 항목 범주

라인 항목 범주는 다양한 제품 및 서비스의 주요 그룹입니다. 각 제품 또는 서비스에는 하나의 라인 항목 범주가 있어야 합니다. 다음은 라인 항목 범주의 예입니다.

- 컴퓨터 및 관련 부품
- 사무 용품
- 소프트웨어 범주
- 설치

라인 항목 범주는 ocmlcat 테이블에 저장됩니다.

라인 항목 범주 필드는 표 10-1에 설명되어 있습니다.

**표 10-1 라인 항목 범주 필드 설명**

레이블	설명
이름	(필수) 라인 항목 범주에 대한 고유 식별자입니다.
설명	범주에 대한 간단한 설명입니다.
가용성	라인 항목 프로세스를 추가할 때 사용자가 범주에 있는 항목을 선택할 수 있는지 여부를 확인하기 위해 평가되는 조건입니다. 또한 사용자가 보거나 업데이트할 수 있는 라인 항목을 제어합니다. 비워 두면 기본적으로 false로 설정됩니다.
QBE 포맷	한 범주에 대한 레코드 목록 양식으로 기본 ocml.qbe 양식이 아닌 다른 양식을 지정할 수 있도록 합니다.
목록 비트맵	이 필드에서는 Service Manager 양식에 비트맵을 추가할 수 있습니다.
시퀀스	이 필드는 사용되지 않습니다.
커밋 전 번호 할당	이 필드를 선택하면(true로 설정) 해당 표시 옵션이 활성화된 경우 확인 화면이 표시되기 전에 라인 항목에 번호가 할당됩니다. 선택하지 않으면(NULL로 설정) 이 필드의 기본 값은 false입니다.
견적 범주, 주문 범주	라인 항목 범주를 선택할 수 있는 견적/주문 범주입니다. NULL인 경우 라인 항목 범주를 모든 견적/주문 범주(마스터 범주의 보류 중인 사용)에 사용할 수 있습니다.
라인 항목 단계	(필수, 표시 전용) 기본적으로 이 범주의 단계 이름은 포맷 통제를 통해 자동으로 범주 이름과 같게 지정됩니다.

## 라인 항목 단계

라인 항목 단계 정의는 항목을 주문하는 시기와 방법을 결정합니다. 라인 항목은 견적 또는 주문 범주와 연관되고 단계와는 연관되지 않습니다. 견적 또는 주문 단계는 변경할 수 있지만 견적 또는 주문에 있는 라인 항목의 상태는 상위 견적/주문의 마지막 단계가 닫힐 때까지 변경할 수 없습니다.

각 라인 항목에는 한 단계만 있습니다. 라인 항목 단계 이름은 기본적으로 라인 항목 범주 이름으로 지정됩니다.

주: 포맷 통제 레코드는 단계 이름을 범주 이름과 같게 표시하지만 수정 작업을 통해 라인 항목 단계 이름을 범주 이름과 다르게 지정할 수 있습니다.

라인 항목 범주가 생성되면 같은 이름을 가진 해당 단계도 단계 정의(ocmoptions) 테이블에 생성되어야 합니다. 라인 항목 범주 생성 프로세스를 사용하여 새 라인 항목 범주를 생성할 때 추가를 클릭하면 완료할 라인 항목 단계 정의 양식이 열립니다.

라인 항목 단계 필드는 표 10-2에 설명되어 있습니다.

**표 10-2 라인 항목 단계 필드 설명**

레이블	설명
<b>정의 탭</b>	
이름	(필수) 단계의 이름입니다.
설명	단계의 고유 식별자(워크플로우 탭에 표시됨)입니다.
영역	(필수) 단계가 적용되는 기능 영역(라인 항목으로 하드코딩됨)입니다.
상위 영역	(라인 항목에 고유함) 이 단계 아래에 있는 라인 항목에 유효한 상위 영역(주문 또는 견적)을 지정합니다. 이 필드를 NULL로 설정하면 둘 다 사용할 수 있습니다.
최대 위험	위험 계산에서 지정할 수 있는 최대값입니다.
위험 계산	true로 설정하면 위험이 자동으로 계산됩니다.
이력 페이지	true로 설정하면 이 단계의 라인 항목이 업데이트될 때마다 ocmlpage 테이블에서 레코드가 생성됩니다.
이력 페이지 링크	ocml 레코드의 필드를 ocmlpage 레코드로 복사하는 데 사용되는 링크 레코드입니다. 이 필드가 비어 있으면 모든 필드가 복사됩니다.
이력 감사 레코드	true로 설정하면 이 단계에 있는 라인 항목의 감사된 필드가 업데이트될 때 감사 레코드가 생성됩니다.
업데이트	true로 설정하면 라인 항목 필드가 수정될 수도 있습니다.
승인	true로 설정하면 승인 권한이 있는 운영자가 승인 작업(라인 항목 단계와 관련 없음)을 수행할 수 있습니다.
닫기	true로 설정하면 라인 항목을 닫거나 수신할 수 있습니다.
메시지 ID 닫기	scmessage 레코드를 사용하여 단계 닫기 버튼의 레이블을 식별합니다. 이 ID는 메시지 클래스가 ocm인 scmessage 테이블에 정의된 메시지의 유효한 메시지 ID여야 합니다.
닫기 설명	단계를 닫는 데 사용되는 옵션에 대한 설명입니다.(예: 닫기 또는 다음 단계).

**표 10-2 라인 항목 단계 필드 설명(계속)**

레이블	설명
다시 열기	true로 설정하면 닫힌 라인 항목을 다시 열 수 있습니다.
메시지/이벤트	이 필드는 더 이상 사용되지 않으며 ServiceCenter 3 이전 버전과의 역호환성을 위해 제공됩니다.
작업 확인	true로 설정하면 프로파일에 작업 확인 설정이 있는 운영자에게 라인 항목에 대해 수행한 작업을 확인하라는 메시지가 표시됩니다.
<b>경보 탭</b>	
경보	라인 항목 단계에 적용되는 경보 레코드입니다.
경보 통제 > 재설정	현재 라인 항목 단계와 연관된 모든 현재 경보 레코드의 상태를 비활성으로 설정하고 마지막 작업 필드를 재설정으로 표시합니다. 그런 다음 항목의 경보를 다시 계산하고 경보 프로세스를 다시 시작하도록 경보 검토 레코드를 예약합니다.
경보 통제 > 다시 계산	true로 설정하면 라인 항목 단계와 연관된 각 경보를 검색하여 처리합니다. 경보 상태가 활성이면 Service Manager는 경보 조건을 재평가하고 올바른 상태를 반영하도록 경보를 업데이트합니다. 경보 상태가 비활성이면 Service Manager는 경보 조건을 재평가합니다. 조건이 true이면 Service Manager는 다음을 수행합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태를 예약됨으로 설정합니다.</li> <li>• 마지막 작업을 다시 계산으로 설정합니다.</li> <li>• 작업 시간을 현재 날짜/시간으로 설정합니다.</li> <li>• 예약 조건을 재평가합니다.</li> </ul>
<b>승인 탭</b>	
승인 이름	라인 항목 단계에 적용되는 승인 정의 레코드의 이름입니다.
승인 통제 > 재설정	true로 설정하면 모든 승인을 재설정하고 가능한 모든 승인 정의에 대한 조건을 재평가합니다.
승인 통제 > 재검토	true로 설정하면 모든 현재 승인의 승인 정의를 다시 계산합니다.
승인 통제 > 유지	true로 설정하면 단계 변경 시 현재 승인을 유지합니다.
<b>모델/라인 항목 탭</b>	
모델	(선택 사항) 모델로 사용할 기존 라인 항목의 번호입니다. 이 단계를 시작할 때 이 라인 항목의 값이 라인 항목으로 복사됩니다.
링크	(선택 사항) 이 단계를 시작할 때 모델 라인 항목에서 라인 항목으로 복사할 필드를 지정하는 데 사용되는 링크 레코드입니다. 이 값이 비어 있으면 모든 필드가 복사됩니다.
날짜 수정	(라인 항목에 고유함) true로 설정하면 운영자가 라인 항목의 날짜를 수정할 수 있습니다.
수신 포맷	(라인 항목에 고유함) 라인 항목 수신 프로세스를 위해 제공되는 양식의 이름입니다.



표 10-2 라인 항목 단계 필드 설명(계속)

레이블	설명
<b>스크립트/보기 탭</b>	
스크립트	열기, 업데이트, 닫기, 다시 열기 또는 복사 및 열기 단계에서 실행할 스크립트를 정의합니다.
기본 보기	이 단계의 라인 항목을 표시하는 데 사용되는 양식을 정의합니다.
<b>보고서 탭</b>	
보고서, 포맷	보고서 탭은 이전 구현과의 역호환성을 위해 제공됩니다. <b>모범 사례:</b> 이 탭에서 모든 값을 제거하거나 비워 둡니다. 그러면 단계 정의를 저장하거나 생성할 때 추가 유효성 검사 단계가 수행되지 않습니다.

## 마스터 범주

마스터 범주를 사용하면 유사한 라인 항목을 그룹화할 수 있습니다. 마스터 그룹을 사용하면 관련 라인 항목 범주를 높은 수준에서 그룹화하고 이러한 라인 항목 범주를 사용할 견적 범주를 정의하여 부품 선택 프로세스를 구성할 수 있습니다.

예: 사무용 장비 및 인사 정보에 대한 마스터 범주가 없을 경우 의자, 계약자 변경, 책상, 직원 승진, 직원 해고, 직원 전임, 램프, 새 직원 설정, 사무용 액세서리 등의 모든 라인 항목 범주가 선택 항목으로 표시됩니다. 마스터 범주를 사용하면 라인 항목 범주를 다음과 같이 논리적으로 그룹화할 수 있습니다.

- 사무용 장비
  - 책상
  - 의자
  - 램프
  - 액세서리
- 인사 정보
  - 계약자 변경
  - 신규 채용
  - 재발령
  - 해고
  - 전임

카탈로그에는 각 부품에 하나의 라인 항목 범주가 있어야 합니다. 마스터 범주는 부품 카탈로그 레코드에 표시되지 않으며 라인 항목을 관련 그룹으로 구성하지 않습니다. 부품은 부품 라인 항목 범주를 통해 선택됩니다. 마스터 범주는 특정 견적 또는 주문 범주로 그룹화되거나 모든 견적 및 주문 범주에 사용될 수 있습니다.

마스터 범주 조직 계층은 다음과 같습니다.

- 견적/주문 범주
- 마스터 범주
- 라인 항목 범주

마스터 범주 필드는 표 10-3에 설명되어 있습니다.

**표 10-3**    **마스터 범주 필드 설명**

레이블	설명
이름	(필수) 마스터 라인 항목 범주에 대한 고유 식별자입니다.
설명	레코드 목록에 표시되는 범주에 대한 간략하고 의미 있는 설명입니다.
가용성	라인 항목 프로세스를 추가할 때 사용자가 마스터 범주에 있는 항목을 선택할 수 있는지 여부를 확인하기 위해 평가되는 조건입니다. 비워 두면 기본적으로 false로 설정됩니다.
범주 표시	사용자가 마스터 범주를 선택한 후 이 마스터 범주에 있는 라인 항목 범주의 목록이 표시되는지 여부를 확인하기 위해 조건이 평가됩니다. false로 설정하면 라인 항목 범주 목록이 표시되지 않고 대신 마스터 범주의 라인 항목 범주와 일치하는 라인 항목 범주가 있는 모든 부품(또는 라인 항목)이 표시됩니다. 비워 두면 기본적으로 false로 설정됩니다.
시퀀스	이 필드는 더 이상 사용되지 않습니다.
견적 범주, 주문 범주	마스터 라인 항목 범주가 부합되는 견적/주문 범주입니다. NULL로 설정하면 마스터 라인 항목 범주를 모든 견적/주문 범주에 사용할 수 있습니다.
라인 항목 범주	마스터 라인 항목 범주에서 사용할 수 있는 라인 항목 범주입니다.

## 견적 범주

견적 범주는 수신되는 사용자 요청의 주요 분류입니다. 요청이라고도 하는 견적은 가장 높은 수준의 범주 설명입니다. 다음은 견적 범주 설정을 위한 기본 결정 사항입니다.

- 제공되는 제품 및 서비스 수
- 조직의 보고 필요 여부

견적 범주에는 다음과 같은 많은 단계가 포함됩니다.

- 초기 단계: 요청의 초기 항목 및 가격
- 승인 단계: 관리 승인
- 주문 단계: 부품 및 서비스의 주문, 수신 및 단기를 허용합니다.
- 추가 작업 단계: 고객이 성공적인 이행을 검증합니다.

견적 범주 필드는 표 10-4에 설명되어 있습니다.

**표 10-4**    **견적 범주 필드 설명**

레이블	설명
이름	(필수) 견적 범주에 대한 고유 식별자입니다.
설명	레코드 목록에 표시되는 범주에 대한 의미 있는 설명입니다.
가용성	견적을 열거나 범주를 변경할 때 사용자가 이 범주를 선택할 수 있는지 여부를 확인할 때 평가되는 조건입니다. false로 설정하면 범주가 목록에 표시되지 않습니다. 사용자가 보거나 업데이트할 수 있는 견적을 제어합니다. 비워 두면 기본적으로 false로 설정됩니다.

표 10-4 견적 범주 필드 설명(계속)

레이블	설명
QBE 포맷	이 범주에 대한 레코드 목록 양식으로 기본 ocmq.qbe 양식이 아닌 다른 양식을 지정할 수 있도록 합니다.
다중 선택	기본적으로 true로 지정되는 논리 필드로, 견적이 생성되기 전에 필요한 경우 추가 항목을 추가할 수 있습니다. 이 필드를 false로 설정하면 견적당 하나의 카탈로그 항목만 지정할 수 있습니다.
커밋 전 번호 할당	선택하면(true로 설정) 해당 표시 옵션이 활성화된 경우 확인 화면이 표시되기 전에 번호가 할당됩니다. 비워 두면 기본적으로 false로 설정됩니다.
단계 > 단계 이름	(하나는 필수임) 이 범주의 견적에서 수행되는 단계를 배열의 맨 위에서 맨 아래까지 정의합니다.
단계 > 조건	(각 단계 이름에 필요) 연관된 단계를 처리하려면 true로 평가되어야 하는 조건입니다.

## 견적 단계

견적 범주가 생성되면 나열된 단계가 단계 정의(ocmoptions) 테이블에도 있어야 합니다. 견적 범주 생성 프로세스를 사용하여 새 견적 범주를 생성할 때 추가를 클릭하면 완료할 견적 단계 정의 양식이 열립니다. 각 견적 범주에는 승인 단계와 주문 단계가 최소한 하나씩 있어야 합니다.

견적 단계 레코드는 라인 항목 단계와 비슷합니다. 견적 단계 레코드가 라인 항목 단계와 다른 점은 다음과 같습니다.

- 상위 영역 필드가 없음
- 정의 탭에 새 관리 필드가 있음
- 리드 시간: 제품이나 서비스를 전달하는 데 필요한 미리 알림 기간(일)입니다.
- 추가 작업 시간: 추가 작업에 허용된 기간(일)입니다.
- 작업 일정: 특정 날짜에 도달하기 위해 리드 시간 및 추가 작업 시간을 계산할 일정표 근무 테이블의 이름입니다.
- 통제가 각각의 고유한 탭으로 분할됨
- 보고서 탭이 없음

견적을 표시하는 데 사용되는 기본 제공 양식은 ocmq.view.summary 양식(스크립트/보기 탭에 지정됨)입니다.

다음은 통제 탭에 있는 견적 전용 필드입니다.

- 주문 생성: true로 설정하면 견적이 이 단계에 있을 때 라인 항목에서 주문을 생성할 수 있습니다.
- 마지막 LI가 닫히는 경우 닫기: true로 설정하면 마지막 관련 라인 항목이 닫힐 때 이 단계의 견적이 자동으로 다음 단계로 이동합니다. 이 동작은 백그라운드 처리 때문에 바로 실행되지 않을 수 있습니다.

**주:** 견적이 여러 단계를 거치기 때문에 닫는다는 표현은 견적을 닫는다는 것만을 의미하지 않고 단계를 닫고 견적을 다음 단계로 이동한다는 것을 의미할 수도 있습니다.

다음은 모드/라인 항목 탭의 라인 항목 통제 그룹에 있는 견적 전용 필드입니다.

- 추가: true로 설정하면 권한 있는 운영자가 카탈로그 선택 프로세스를 통해 이 단계의 견적에 추가 라인 항목을 추가할 수 있습니다.
- 자동 닫기: true로 설정하면 관련 주문 라인 항목을 닫을 때 이 단계의 견적과 관련된 라인 항목이 사용자 개입 없이 자동으로 닫힐 수 있습니다(주문 단계에만 해당).
- 주문에 사용 가능한 항목 자동 표시: true로 설정하면 리드 시간과 일정에 따라 이 단계의 견적에 대한 라인 항목에서 주문에 사용 가능한 값이 자동으로 true로 설정됩니다(주문 단계에만 해당).
- 주문에 사용 가능한 항목 수동 표시: true로 설정하면 운영자가 자동 일정 및 처리를 무시하고 관련 라인 항목의 주문에 사용 가능한 값을 수동으로 true로 설정할 수 있습니다(주문 단계에만 해당).

견적 단계 레코드는 ocmloptions 테이블에 저장됩니다.

## 주문 범주

주문 범주는 생성된 주문의 주요 분류입니다. 주문 범주는 다중 선택 설정을 포함하는 경우 견적 범주와 동일한 필드와 설정을 포함합니다. 주문 범주는 특정 라인 항목에 대해 생성되는 주문의 유형을 확인하기 위해 modelvendor 레코드에서 참조됩니다.

주문 범주 설정을 위한 기본 결정 사항:

- 제공되는 제품 및 서비스 수
- 조직의 보고 필요 여부

주문 시 공급업체 추적에 대한 몇 가지 옵션:

- 각 주문 범주에 여러 공급업체 허용
- 공급업체별로 주문 분류
- 공급업체별로 고유 범주 정의

한 구현에서는 주문 범주당 한 단계를 설정합니다. 기본 제공 주문 범주에는 리스, 구매, 임대, 반환 및 작업이 포함됩니다.

주문 범주 레코드는 ocmlcat 테이블에 저장됩니다.

## 주문 단계

주문 단계는 라인 항목 단계와 비슷합니다. 주문 범주당 한 단계만 있습니다. 마지막 주문 라인 항목이 닫히면 주문 단계가 닫힘으로 설정됩니다.

주문을 표시하는 데 사용되는 기본 제공 양식은 ocml.view.summary 양식(스크립트/보기 탭에 지정됨)입니다.

주문 단계 레코드는 ocmloptions 테이블에 저장됩니다.

## 요청 관리 프로세스 흐름

Service Manager의 요청 관리 프로세스 흐름은 다음과 같습니다.

### 요청 워크플로우

다음은 Service Manager의 요청(견적) 워크플로우에 대한 설명입니다.

- 1 사용자가 카탈로그에서 항목을 선택하여 제품 및/또는 서비스에 대한 요청을 엽니다.
- 2 첫 번째 단계에서 관련 견적 라인 항목이 포함된 견적이 생성됩니다. 해당되는 경우 승인 그룹이 요청을 평가합니다.
- 3 구성에 따라 견적이 자동으로 주문 단계로 이동하거나 사용자가 견적을 주문 단계로 이동합니다. 주문 단계에서 견적과 연관된 라인 항목이 종속성과 리드 시간을 보류한 채 자동으로 주문에 사용 가능으로 표시됩니다.
- 4 라인 항목이 시스템에 의해 자동으로 닫히거나(주문 워크플로우의 결과 보류 중) 사용자에게 의해 수동으로 닫힙니다.
- 5 라인 항목 종속성이 있을 경우 다른 라인 항목이 닫히면 해당 라인 항목을 주문에 사용할 수 있게 됩니다.

예: 새 PC가 수신된 후 견적 라인 항목이 설정 서비스를 주문하도록 지정합니다. 견적에 대한 모든 라인 항목이 닫힘으로 표시되면 견적이 자동으로 주문 단계에서 나옵니다. 구성에 따라 견적이 자동으로 닫히거나 사용자에게 의해 닫힙니다.

### 주문 워크플로우

다음은 Service Manager의 주문 워크플로우에 대한 설명입니다.

- 1 요청된 항목이 포함된 주문 레코드가 생성됩니다. 하나의 견적이 여러 개의 서로 다른 주문 라인 항목을 생성할 수 있으며, 여러 개의 서로 다른 견적에서 생성된 라인 항목이 함께 그룹화되어 같은 주문과 관련될 수 있습니다. 주문 생성 프로세스에 대한 자세한 내용은 141페이지의 [주문 생성 프로세스](#)를 참조하십시오.

예: 서버와 라우터를 각각 다른 공급업체로부터 구매할 수 있습니다. 최종 사용자는 하나의 주문으로 그룹화할 수 있는 여러 토너 카트리지를 요청할 수 있습니다. 주문에 대한 라인 항목이 수신되면 수신 프로세스가 시작됩니다. 부품과 자재가 수신되고 서비스가 닫힙니다.

- 2 주문 라인 항목이 닫히고 관련 견적 라인 항목이 시스템에 의해 자동으로 닫힙니다. 주문에 대한 모든 라인 항목이 닫히면 주문이 자동으로 닫힙니다.

## 주문 생성 프로세스

주문을 수동으로 생성하거나 백그라운드 주문을 통해 자동으로 생성할 수 있습니다.

## 주문에 사용 가능 필드에 대한 고려 사항

백그라운드 주문은 주문에 사용 가능 값이 true인 라인 항목에 대해서만 발생합니다. 이 필드는 단계 정의 레코드에 따라 자동으로 설정될 수 있습니다. 이 필드가 true가 되는 시기를 결정하기 위해 시퀀스, 리드 시간 및 상위/하위 관계가 평가됩니다.

카탈로그에 정의된 규칙, 종속성, 시퀀싱 및 주문 생성 방법에 따라 주문할 준비가 된 라인 항목이 주문에 사용 가능 필드에 true로 표시됩니다. 처리될 때 라인 항목에 대한 주문을 생성하는 일정 레코드가 생성됩니다.

주: 라인 항목 보기인 `ocml.view.default.g`, `ocml.view.control.g`나 `ocml.view.detail.g`에 액세스하면 부품 카탈로그에 설정되어 있고 요청 프로세스 중에 라인 항목에 복사된 주문 통제가 제공됩니다.

백그라운드 주문은 다음에 사용할 수 없습니다.

- 지연된 항목이 있는 견적
- 상위에 통합된 라인 항목
- 사용 가능한 재고를 사용하는 라인 항목(가용성 사용 필드가 true로 설정됨)

견적 단계 정의와 사용자 프로파일에서 허용할 경우 주문에 사용 가능을 수동으로 설정할 수 있습니다.

## 주문 생성 방법

요청 관리는 다음과 같은 주문 생성 방법을 지원합니다.

### 수동 주문

이 방법을 사용하면 주문을 수동으로 생성할 수 있습니다. 이 방법은 라인 항목이 포함된 견적을 생성하는 것과 비슷합니다. 다만 견적이 아니라 라인 항목이 포함된 주문을 생성한다는 것만 다릅니다.

### 주문 생성 옵션을 사용한 수동 주문

이 방법을 사용하면 추가 작업 메뉴의 주문 생성 옵션을 통해 견적에서 주문을 직접 생성할 수 있습니다. 주문 생성 옵션은 백그라운드 처리 일정 레코드를 생성합니다. 그러면 주문에 사용 가능으로 표시되는 각 견적 라인 항목에 대한 주문이 라인 항목별로 하나씩 생성됩니다.

라인 항목 부품 또는 서비스를 즉시 주문해야 하고 견적에 대한 단계 정의에서 주문을 수동으로 생성하는 것을 허용하는 경우 주문 생성 옵션이 사용됩니다. 주문 생성은 표준 주문 생성 프로세스를 오버라이드하고 견적 라인 항목에 대한 주문을 즉시 엽니다. 이 옵션은 견적을 보고 있는 동안에만 사용할 수 있습니다.

견적 라인 항목에 대한 주문을 수동으로 생성하려면 추가 작업 메뉴에서  을 선택합니다. 요청 관리 백그라운드 주문 생성 일정 레코드가 표시됩니다.  을 클릭하여 라인 항목을 주문하거나  를 클릭하여 정상적으로 처리되도록 돕니다. 원하는 항목이 모두 주문될 때까지 이 작업을 계속합니다.

## 즉시 일괄 주문

재주문 유형이 즉시인 라인 항목이 주문 준비 상태로 표시되면 일정 레코드가 생성됩니다. 그러면 해당 라인 항목에 대한 주문이 생성됩니다. 생성된 주문에는 견적 라인 항목에 해당하는 라인 항목이 하나 있습니다(일 대 일). 이 라인 항목은 계획된 주문 날짜와 관계없이 주문됩니다. 주문 라인 항목이 닫히면 해당 견적 라인 항목도 닫힙니다.

**모범 사례:** 이 방법을 작업, 서비스 또는 높은 우선 순위 항목에 사용합니다.

## 요청 시 일괄 주문

이 유형의 주문은 일괄 재주문 유형 또는 계획된 주문 날짜가 지난 항목에 대해 주문 준비 상태로 표시된 모든 라인 항목을 정기적으로 일괄 처리합니다. 생성된 주문은 백그라운드 주문 생성 일정 레코드에 설정된 높은 중단과 낮은 중단을 사용합니다. 이 경우 주문 라인 항목에 대량 구매를 위해 결합된 여러 견적 라인 항목이 포함될 수 있습니다. 주문 라인 항목을 닫으면 해당 견적 라인 항목도 닫힙니다.

요청 관리 백그라운드 주문 생성 일정 레코드(주문 일정 레코드라고도 함)는 요청 시 일괄 주문 프로세스에 사용됩니다.

### 백그라운드 주문 생성 일정 레코드

일정 레코드는 주문을 생성할 시간 및 빈도를 결정합니다. 일정 테이블에는 한 번에 둘 이상의 주문 일정 레코드가 있을 수 있습니다. 이러한 레코드는 서로 다른 간격으로 처리되고 다른 쿼리를 실행할 수 있습니다. 또한 견적이 처리될 때 새 주문을 중단시키는 필드 값을 정의합니다.

다음 사항을 고려하십시오.

- 각 주문을 여러 견적이 포함된 하나의 주문이 아닌 하나의 견적에 관련시키려면 무엇을 변경해야 합니까?
- 각 라인 항목을 하나의 예산 코드에만 적용하려면 무엇을 변경해야 합니까?

백그라운드 주문 생성 일정 레코드에 액세스하려면 > > 로 이동하고  
을 두 번 클릭합니다.

**모범 사례:** 요청 관리 어플리케이션에서 주문 일정 레코드에 대한 관리 액세스 권한은 일정 테이블 내에서 이러한 레코드를 보는 것이 아니라 추가 데이터 필드를 사용할 수 있는 보다 나은 유연성을 제공합니다.

표 10-5에서는 주문 생성 일정 레코드의 일부 필드를 설명합니다.

표 10-5 백그라운드 주문 생성 일정 레코드 필드

레이블	설명
라인 항목 쿼리(선택 사항)	값을 지정하면 이 쿼리가 ocml 테이블에 대해 실행되는 기본 쿼리를 오버라이드합니다.  기본값:  avail.to.order=true and reorder.type=b and open=true and quantity.balance>0 and target.order<=tod()
주문 범주(선택 사항)	값을 지정하면 새 주문이 생성될 때 사용된 주문 범주가 modelvendor 레코드에 정의된 라인 항목과 연관된 주문 범주인 기본 주문 범주를 오버라이드합니다. 기존 시스템에서 Service Manager는 OCM 주문 생성이라는 일정 레코드를 하나 제공합니다. 이 레코드가 열리지 않으면 이름 필드에 기본값 생성을 입력한 다음 가를 클릭합니다. 레코드가 생성되고 시스템에 저장됩니다.
주문 중단	새 주문을 중단시키는 필드입니다. 기본적으로 이러한 필드는 vendor, vendor.contract.no, trans.type, bill.to.code, ship.to.code, tax.rate, payment.terms 및 shipping.terms입니다.
라인 항목 중단	새 주문 라인 항목을 중단시키는 필드입니다. 기본적으로 이러한 필드는 part.no, unit.cost, unit.of.measure, discount, payment.freq 및 no.of.payments입니다.

주문 처리를 맞춤형 변경할 수 있도록 주문 일정 레코드의 주문 중단 및 라인 항목 중단 배열 필드는 ocml 시스템 정의 레코드의 키와 일치하는 견적 라인 항목 필드 이름 목록을 순서대로 제공합니다. 각 레코드가 처리될 때 시스템은 이러한 필드 이름이 다른지 확인합니다. 이런 식으로 현재 주문이나 라인 항목의 완료 시간을 제어한 다음 새 주문이나 라인 항목을 중단하고 시작할 수 있습니다.

**중요:** 기본적으로 ocml 시스템 정의 레코드에는 avail.to.order, reorder.type, open, quantity.balance 및 target.order 필드를 포함하는 키가 있습니다. 이 키는 수정하면 안 됩니다.

## 예상 일괄 주문

예상 일괄 주문은 예약된 프로세스입니다. 기본적으로 이 프로세스는 재주문 유형이 일괄이거나, 재주문 금액이 0보다 크거나, 재주문 포인트가 사용 가능 + 주문 시 + 이월 주문됨보다 큰 카탈로그 항목을 검색하여 모델 테이블을 검토합니다. 이 프로세스는 특정 부품에 대한 주문을 생성합니다.

## 검사 가용성 주문 생성 일정 레코드

요청 관리 검사 가용성 주문 생성 일정 레코드는 예상 일괄 주문 프로세스에 사용됩니다. >

> > 가 에서 일정 레코드에 액세스할 수 있습니다.



일정 레코드는 다음 표에 설명된 대로 하나의 처리 통제 필드를 사용합니다.

레이블	설명
모델 쿼리	(선택 사항) 지정된 경우 쿼리가 모델 테이블에 대해 실행된 아래의 기본 쿼리를 오버라이드합니다. <ul style="list-style-type: none"><li>reorder.type="b" and reorder.amount&gt;0</li><li>reorder.point&gt;=available+on.order+back.ord</li></ul>

**모범 사례:** 요청 관리 어플리케이션에서 주문 일정 레코드에 대한 관리 액세스 권한은 일정 테이블 내에서 이러한 레코드를 보는 것이 아니라 데이터 필드를 사용할 수 있는 보다 나은 유연성을 제공합니다.

## 모델 양식

각 모델 레코드는 요청 또는 주문할 부품을 정의합니다. 모델 양식을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 부품에 적합한 라인 항목 범주 지정
- 부품에 대한 사용자 선택 옵션(사용자가 항목을 제공하는 여러 공급업체에서 선택할 수 있는지 여부) 설정
- 라인 항목 레코드가 이 항목의 사용자 선택에 의해 생성되는지와 이러한 견적 라인 항목에 의해 해당 주문 라인 항목이 생성되는지 확인
- 부품에 의해 생성되는 주문 라인 항목을 처리하는 방법에 대한 규칙 설정(단기, 수신 또는 일련화)
- 항목 수량 정보 보기
- 항목의 주문 및 재주문 규칙 설정(즉시 또는 일괄 주문, 최소 및 최대 주문 금액)
- 소프트웨어에 대한 설치 및 라이선스 정보 설정

그림 10-1에서는 표준 모델 양식을 보여 줍니다.

**모델 정보**

◆ 일반 ◆ 현재 수량 ◆ 재주문 ◆ 공급업체 ◆ 카탈로그 ◆ 소프트웨어 ◆ 그림

**일반 정보**

부품 번호: 07N4776      비용: 425.00  
 간단한 설명: 60 GIG Hard Drive      통화: USD  
 제조업체: IBM North America      GL 번호:  
 모델: Deskstar 75GXP      기본 우선 순위:  
 모델 확장:      기본 수량:  
 일련화      구성 파일:

**세부 설명**

60 GIG IBM Deskstar Hard Drive.  
 Rotational speed - 7200 RPM  
 Interface - Ultra ATA/100  
 Sustained data transfer rates - 40 MB/sec  
 Average seek time - 8.5 ms

명령

그림 10-1 모델 양식

## 모델 양식 세부사항

다음 표에서는 모델 양식의 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.

주: 아래의 항목도 각 모델 레코드에 대해 더 적은 수의 설정을 표시하는 대체 양식을 사용하여 모델 테이블의 레코드를 표시합니다. 이 양식은 기본적으로 표준 모델 양식 내의 탭으로 대체되어 사용됩니다.

표 10-6 모델 필드 설명

레이블	설명
<b>일반 탭</b>	
부품 번호	항목에 대한 고유 식별자입니다. 이 값은 수동으로 정의할 수 있거나, 레코드를 추가할 때 비워 둔 경우 number 테이블의 모델 부품 레코드를 기반으로 자동으로 할당됩니다.
간단한 설명	항목에 대한 간단한 설명입니다. 카탈로그에서 견적에 추가할 항목을 선택하면 레코드 목록에 설명이 표시됩니다.
제조업체	항목의 제조업체입니다. 기존 공급업체 레코드와 일치해야 합니다.
모델	항목에 대한 제조업체의 모델 ID로, 카탈로그 항목에서 생성된 경우 구성 항목에 복사됩니다.
모델 확장	제조업체 모델 ID의 확장입니다.
일련화	이 항목의 개별 부분이 주문 프로세스를 통해 수신될 때 고유한 식별 정보를 수집해야 하는지 여부를 결정합니다.

표 10-6 모델 필드 설명(계속)

레이블	설명
비용, 통화	modelvendor 레코드의 비용 정보가 우선합니다.
GL 번호	회계 목적으로 사용할 총계정원장 번호입니다.
기본 우선 순위	이 필드는 사용되지 않습니다.
기본 수량	사용자가 수량을 수정할 수 없는 경우 요청할 항목의 수량입니다.
구성 파일	CI 레코드를 생성할 테이블로, 사용될 경우 일반적으로 device입니다.
<b>현재 수량 탭</b>	
저장실별, 총계	<p>항목의 총 재고 정보 및 저장실 정보를 표시합니다.</p> <p>주: 이 탭의 필드를 수동으로 수정하면 안 됩니다. 이러한 필드는 기존 및 완료된 견적 및 주문 프로세스에 의해 자동으로 업데이트됩니다. 추가 작업 메뉴에서 옵션을 선택하면 강제로 업데이트할 수 있습니다.</p>
<b>재주문 탭</b>	
최소 주문 금액	운영자가 이 금액보다 적게 요청할 경우 Service Manager는 요청된 금액을 이 금액까지 늘립니다.
최대 주문 금액	운영자가 이 금액보다 많게 요청할 경우 Service Manager는 요청된 금액을 이 금액까지 줄입니다.
로트 크기(주문)	공급업체로부터 항목을 주문할 때 사용할 로트 크기입니다. 주문 금액은 이 숫자의 배수입니다. 그렇지 않으면 Service Manager에서 주문 금액을 알맞게 조정합니다.
단위/측정	유효성 테이블을 사용한 이 항목의 표준 측정 단위입니다.
재주문 유형	<p>항목 재주문 시 사용할 처리 유형입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>즉시: 주문 단계가 견적에 대해 시작되는 즉시 이 부품의 라인 항목이 주문 및 주문 라인 항목을 생성합니다.</li> <li>일괄: 백그라운드 스케줄러의 빈도를 통해 정의된 일정에 따라 주문에 사용할 수 있을 때 이 유형의 요청 라인 항목에 대한 주문 라인 항목이 생성됩니다.</li> <li>가상: 요청 라인 항목이 패키지에 사용되는 경우에도 주문 라인 항목이 이 부품에 대해 생성되지 않습니다.</li> </ul>
구매 그룹	이 부품을 주문할 그룹입니다. 구매 그룹은 내부적으로 특정 유형의 자재를 조달할 책임이 있습니다.
자재 그룹	필요한 자재 또는 서비스 유형입니다. 이 필드는 정의된 자재 범주를 추적합니다.
가용성 사용	선택하면 주문에 있는 라인 항목을 처리할 때 사용 가능한 재고를 사용합니다(기본값은 false임). 재고가 아닌 장비에 대해서는 이 옵션을 선택하지 마십시오.
결합	선택하면 처리할 때 견적 라인 항목 수량을 하나의 주문 라인 항목으로 결합합니다. 선택 취소하면 각 견적 라인 항목에 대해 고유한 주문 및 주문 라인 항목이 생성됩니다(기본값은 false임).

표 10-6 모델 필드 설명(계속)

레이블	설명
수신 추적	<p>이 옵션이 true이면 Service Manager는 이 컴포넌트에 대해 주문된 라인 항목이 도착했는지 추적하고 수신 로그에 정보를 기록합니다. 선택 취소하면 라인 항목이 닫히기만 하고 수신되지 않습니다.</p> <p>이 필드는 부품의 수신 프로세스를 제어하며, 일련화 필드에서 독립되어 있습니다. 일련화 필드는 수신 프로세스에 영향을 주지만 항목은 구성 관리에 상관없이 수신할 수 있습니다. 즉, 부품을 일련화하지 않아도 수신할 수 있습니다.</p> <p>예: 세 개의 일련화된 항목을 수신한 경우 수신 중에 각 항목에 일련 번호를 지정해야 합니다. 따라서 수신 로그에는 세 개의 레코드가 생성됩니다.</p>
<b>공급업체 탭</b>	
공급업체, 단위 비용, 전송 유형, 지불 수, 지불 금액	항목과 항목을 제공하는 공급업체 간의 관계를 보여 줍니다. 이러한 정보는 모델 공급업체 테이블에 저장되고 가상 조인을 사용하여 표시됩니다.
모든 공급업체 표시	이 버튼은 이 부품의 모델 공급업체 레코드를 표시합니다.
공급업체 추가	이 버튼은 항목과 공급업체 간의 관계를 설정하여 이 부품의 새 모델 공급업체 레코드를 생성합니다.
<b>카탈로그 탭</b>	
카탈로그 정보 > LI 범주	카탈로그 항목을 그룹화할 라인 항목 범주를 정의합니다.
카탈로그 정보 > 시퀀스	이 필드는 사용되지 않습니다.
카탈로그 정보 > 할당된 부서	이 필드는 이 부품의 티켓에 대한 기본 부서를 정의합니다.
카탈로그 정보 > 컴포넌트 카탈로그 정보 > 종속성	<p>카탈로그 항목의 패키지를 생성할 때 사용됩니다. 패키지는 특정 라인 항목의 상위입니다. 특정 부품에 액세스하기 위해 선택한 부품 패키지로 이동할 수 있습니다. 목록을 패키지로 지정하는 방법은 다음 두 가지입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 모델 양식의 재주문 유형 필드에서 가상을 선택합니다.                     <p>주: 이 유형의 패키지는 라인 항목 범주 바로 아래에 있는 항목으로 표시하고 카탈로그 항목으로 선택할 수 있습니다.</p> </li> <li>• 모델 테이블 항목에 대한 가 의 라인 항목 범주를 지정합니다.                     <p>주: 이 유형의 패키지는 다른 카탈로그 항목과 자신을 그룹화하는 데만 사용되며, 이 유형의 패키지 위에는 항상 한 수준 이상의 상위 패키지가 있습니다.</p> </li> </ul> <p>부품 번호, 수량 및 옵션 유형은 패키지의 각 컴포넌트 라인을 채우는 데 필요한 세 가지 필드입니다. 컴포넌트의 옵션 유형에는 , 및 이 있습니다.</p> <p>항목에 예약된 종속성이 있는 경우 그룹 필드에 레이블이 입력되어 그룹 종속성을 표시하는 종속성 배열에 사용되고 시스템에서 라인 항목을 주문에 사용할 수 있게 만드는 순서를 설정합니다. 기본 제공 종속성 유형에는 와 이 있습니다.</p>

표 10-6 모델 필드 설명(계속)

레이블	설명
부품 조건 > 사용자 선택	사용자가 카탈로그에서 이 항목을 선택하려면 true로 평가되어야 합니다.
부품 조건 > 요약 표시	운영자가 부품 또는 공급업체 선택을 진행하기 전에 부품의 하위 컴포넌트 미리 보기를 볼 수 있게 합니다.
부품 조건 > LI로 복사	선택하면(true로 설정) 카탈로그 항목이 견적과 연관된 라인 항목을 생성합니다. 지연 선택 필드는 이 필드를 오버라이드합니다. 지연 선택 필드가 true이면 Service Manager에서 이 필드 값에 관계없이 항목을 라인 항목에 복사합니다. 주: 패키지는 실제 상품이나 서비스가 아니므로 LI로 복사 또는 주문 생성이 선택되지 않습니다.
부품 조건 > 주문 생성	선택하면(true로 설정) 주문 처리에 사용할 수 있는 견적 라인 항목을 제어할 수 있습니다. 주: 패키지는 실제 상품이나 서비스가 아니므로 LI로 복사 또는 주문 생성이 선택되지 않습니다.
부품 조건 > 고유 생성	선택하면(true로 설정) 사용자가 수량을 1보다 크게 설정할 경우 이 부품에 대한 라인 항목을 여러 개 생성합니다.
부품 조건 > 상위 통합	선택하면(true로 설정) 이 부품을 상위 부품에 통합합니다. 상위 라인 항목 필드는 이 부품의 상위 요구 사항을 이행하기 위해 열린 라인 항목 번호를 가리킵니다. 이 필드를 true로 설정하면 이 부품 또는 상위에 대한 재고를 사용할 수 없습니다.
부품 조건 > 공급업체 선택	선택하면(true로 설정) 운영자가 이 항목을 제공할 공급업체를 선택할 수 있습니다. 이 필드를 false로 설정하면 modelvendor 레코드에 정의된 기본 공급업체가 사용되거나, 다른 사용자가 나중에 라인 항목을 제공할 공급업체를 수동으로 선택해야 합니다.
부품 조건 > 사용자 수정 수량	선택하면(true로 설정) 운영자가 라인 항목 열기 프로세스(대형 패키지 내에서 부품을 참조할 때 주로 사용됨) 중에 기본 주문 수량을 오버라이드할 수 있습니다. 선택하지 않으면 사용자가 패키지 내에서 이 항목의 수량을 변경할 수 없습니다.
부품 조건 > 확인 표시	선택하면(true로 설정) 운영자가 부품 및/또는 공급업체 선택 후 선택한 부품 요약 및 확인 화면을 볼 수 있습니다.
컴포넌트 조건 > 프롬프트 메시지	패키지 항목 선택 프로세스 중에 표시되는 메시지입니다.
컴포넌트 조건 > 하나 선택 가능	사용자가 패키지 항목 선택 프로세스 중에 하나의 패키지 컴포넌트를 선택할 수 있습니다.
컴포넌트 조건 > 복수 선택 가능	사용자가 패키지 항목 선택 프로세스 중에 여러 개의 패키지 컴포넌트를 선택할 수 있습니다.
컴포넌트 조건 > 선택 안 함 가능	사용자가 패키지 항목 선택 프로세스 중에 패키지 컴포넌트를 선택하지 않을 수 있습니다.

표 10-6 모델 필드 설명(계속)

레이블	설명
컴포넌트 조건 > 지연 선택	나중에 컴포넌트를 선택하는 것을 허용합니다.
컴포넌트 조건 > 모든 기본 값 자동 선택	선택하면 이 옵션은 이 항목에 대한 기본 컴포넌트를 자동으로 선택합니다. 이 옵션은 사용자가 기본 컴포넌트를 제거하거나 선택 사항 컴포넌트를 추가하는 것을 허용하지 않을 수 있습니다.
승인/경보	<p>이 하위 탭은 이 항목에 대해 다음 정보를 제공합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>승인 이름: 이 항목(부품)이 라인 항목 정의로 열릴 때 전적을 승인해야 하는 승인 그룹이나 개인입니다. 이 필드를 특정 범주 내의 한 단계 수준이 아닌 부품 수준에서 정의하면 승인을 위해 특정 라인 항목을 구분할 수 있습니다. 예를 들어, 두 개의 부품이 동일한 라인 항목 범주에 있지만 한 부품의 이 필드 값은 NULL이고 다른 부품에 유효한 승인 그룹이 정의되어 있으면 두 번째 부품에 해당 그룹에 의한 승인이 필요합니다.</li> <li>경보 이름: 이 항목(부품)이 라인 항목으로 열릴 때 처리하도록 예약된 경보 정의입니다.</li> </ul>
수신 정보 > 수신 포맷	항목 수신 프로세스를 위해 제공되는 양식의 이름입니다.
수신 정보 > 자산 태그 번호 이름	부품을 식별할 구성 항목 태그 번호입니다.
수신 정보 > 필드 이름, 필드 설명, 필수, 기본값, 데이터 유형	이 부품의 수신 정보를 기록할 필드에 대한 정보입니다.
<b>소프트웨어 탭</b>	
소프트웨어 정보	어플리케이션 이름: 사용 허가를 받은 소프트웨어 제품의 이름입니다.

표 10-6 모델 필드 설명(계속)

레이블	설명
라이선스 정보	<p>이 섹션에서는 다음 옵션을 제공합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 단일 사용자: 선택하면(true로 설정) 단일 사용자가 사용할 단일 워크스테이션에 소프트웨어 설치를 허용하는 라이선스를 나타냅니다.</li> <li>• 다중 사용자: 선택하면(true로 설정) 다중 사용자가 사용할 여러 워크스테이션에 소프트웨어 설치를 허용하는 라이선스를 나타냅니다. 다중 사용자를 선택하면 Service Manager는 목록을 표시합니다. 목록에서 항목을 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>— Named Workstation마다: 여러 워크스테이션에 여러 소프트웨어를 설치할 수 있는 다중 사용자 라이선스 유형입니다.</li> <li>— Named User마다: 지정된 개인이 소프트웨어에 액세스할 수 있는 다중 사용자 라이선스 유형입니다.</li> <li>— 동시 액세스마다: 특정 수의 개인이 동시에 소프트웨어에 액세스할 수 있는 다중 사용자 라이선스 유형입니다.</li> </ul> </li> <li>• 총 설치 수: 이 필드의 내용은 선택한 라이선스 유형에 따라 변경됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>— 단일 사용자 라이선스: 이 필드에서는 소프트웨어 설치 수를 표시합니다.</li> <li>— 다중 사용자 라이선스: <b>Named Workstation</b> 를 선택한 경우 소프트웨어가 설치될 수 있는 최대 횟수를 지정하십시오. 다중 사용자 목록에서 <b>Named User</b> 를 선택한 경우 소프트웨어에 대한 액세스 권한을 갖도록 명명할 수 있는 최대 인원 수를 지정하십시오. 를 선택한 경우 동시에 소프트웨어에 액세스할 수 있는 인원 수를 지정하십시오.</li> </ul> </li> <li>• 평가 권한: 데모 또는 평가 목적으로 허용되는 최대 설치 수입니다.</li> </ul>
설치 정보	<p>이 섹션에서는 다음 옵션을 제공합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 설치당 포인트 수: 각 라이선스 권한에서 사용하는 포인트 수입니다.</li> <li>• 버전: 소프트웨어 제품의 버전 번호입니다.</li> <li>• 인증됨: 선택하면(true로 설정) 이 버전이 권한 있는 버전임을 나타냅니다.</li> </ul>
<p><b>그림 탭</b></p>	
<p>이 탭에서는 이 카탈로그 항목(부품)의 그림을 추가할 수 있습니다.</p>	

# 라인 항목 요약 양식

견적 또는 주문이 생성되면 견적 또는 주문의 라인 항목이 라인 항목 섹션에 나열됩니다. 각 라인 항목을 열어 요약 정보를 볼 수 있습니다.

## 견적 라인 항목 요약

번호	O2001-001	범주	Toner Products
상태	ordered	상위 주문	O2001
프로젝트 ID		상위 LI	
		그룹 상위	

---

**공급업체 정보**

공급업체	Hewlett-Packard	코디네이터	Adrian.Baxt
전송 유형	purchase	할당된 부서	
공급업체 계약 번호		할당된 대상	
회사		요청 대상	BARKLEY, CLIFF
폴더		청구될 부서	advantage/North America - Marketing

---

**라인 항목 정보**

부품 번호	856	총 비용	\$255.00
부품 설명	toner for hp 4si printer	초기 수량	1
제조업체	Hewlett-Packard	받은 수량	0
모델	HPL6723A	재고 수량	0
		밸런스	1

그림 10-2 견적 라인 항목 요약



## 라인 항목 요약 양식 세부사항

다음 표에서는 라인 항목 요약 양식의 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.

주: 기본적으로 Service Manager는 라인 항목 레코드에 대한 대체 양식을 7개 제공합니다. 대체 양식 옵션을 통한 액세스 가능성은 라인 항목 범주의 기본 보기에 대한 포맷 통제 레코드에 의해 제어됩니다.

표 10-7 라인 항목 필드 설명

레이블	설명
번호	Service Manager에 의해 자동으로 할당되는 고유한 ID입니다. 이 ID 양식은 숫자 테이블 레코드(시퀀스 번호)와 라인 항목 환경 레코드 설정의 조합에 의해 제어됩니다.
상태	이 필드는 라인 항목의 상태를 나타냅니다. 기본 제공 상태는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>요청됨</li> <li>주문됨</li> <li>취소됨</li> <li>단합</li> <li>다시 열림</li> <li>오류</li> <li>지연됨(라인 항목의 모델 레코드에 있는 카탈로그 탭 &gt; 컴포넌트 조건 하위 탭에서 지연 선택 옵션이 선택된 경우에만 사용할 수 있음)</li> </ul>
프로젝트 ID	프로젝트에 지정된 식별 번호입니다.
범주	선택된 카탈로그 항목에 의해 결정됩니다. 모든 카탈로그 항목은 라인 항목 범주에 속해야 합니다.
상위 견적/주문	견적 또는 주문 번호 생성에 대한 참조입니다.
상위 LI	현재 라인 항목의 상위 라인 항목입니다. 이 필드는 이 부품의 상위 요구 사항을 이행하기 위해 열린 라인 항목 번호를 가리킵니다.
그룹 상위	라인 항목이 속한 패키지입니다.
공급업체	주문의 라인 항목을 제공할 공급업체의 이름입니다.
전송 유형	공급업체가 이 항목에 대해 제공하는 서비스 유형입니다. 카탈로그 항목과 요청자가 선택한 공급업체의 조합에 의해 결정됩니다. 이 필드는 생성할 주문 범주를 결정합니다.
공급업체 계약 번호	비즈니스 관계에 필요한 요청 조직과 공급업체 간의 예약 번호로 견적 라인 항목에 복사됩니다.
회사	이 필드는 견적 양식의 요청 대상 필드에 이름이 표시된 사용자의 회사를 식별합니다. 요청 대상 필드에 표시된 운영자에게 연락처 레코드에 정의된 회사가 있을 경우 회사 이름이 자동으로 생성됩니다.
코디네이터	라인 항목과 관련된 주문의 구현을 조정하는 담당자의 이름입니다. 각 코디네이터는 여러 할당 그룹에 속할 수 있습니다. 각 그룹에는 주문 코디네이터가 한 명만 있을 수 있습니다.

표 10-7 라인 항목 필드 설명(계속)

레이블	설명
할당된 부서	이 필드는 이 라인 항목과 관련된 견적 또는 주문에 대해 작업을 수행하도록 할당된 부서를 식별합니다.
할당 대상	이 라인 항목과 관련된 이 견적 또는 주문에 대해 작업을 수행하도록 할당된 사람의 이름입니다. 이 사람은 할당된 지원 그룹의 멤버입니다.
요청 대상	요청자가 제출하는 요청을 받는 사용자의 이름입니다.
청구될 부서	공급업체가 주문에 대한 송장을 메일로 보내야 하는 부서입니다. 선택할 수 있는 부서는 시스템 관리 > 기본 시스템 구성 > 부서에서 정의됩니다.
부품 번호	카탈로그에 나열된 항목의 부품 ID입니다. 필수 필드입니다.
부품 설명	부품에 대한 간단한 설명입니다.
제조업체	라인 항목의 상품을 생산하는 회사입니다.
모델	요청 또는 주문된 라인 항목에 대해 정의된 코드 이름입니다. 이 필드 값은 라인 항목에 대한 모델 레코드의 모델 필드에서 채워집니다(요청 관리 > 유지 보수 > 지원 파일 > 모델).
총 비용	라인 항목에 대한 비용을 제공하는 시스템 생성 필드입니다. 비용은 카탈로그 항목, 수량 및 공급업체의 조합에 의해 결정됩니다.
초기 수량	요청 또는 주문된 라인 항목 수입입니다.
받은 수량	부분적으로 수신된 주문에 대한 라인 항목 수입입니다.
재고 수량	운송되지 않은 주문에 대한 라인 항목 수입입니다.
밸런스	초기 수량에서 받은 수량과 재고 수량을 뺀 수량입니다. 라인 항목을 닫을 수 있으려면 0이어야 합니다. 요청 라인 항목이 주문과 주문 라인 항목을 생성하지 않아도 된다고 확인되면 이러한 항목에 대한 받은 수량과 재고 수량을 수동으로 설정할 수 있습니다. 이 경우 자동화된 주문 및 수신 프로세스가 무시됩니다.

표 10-7 라인 항목 필드 설명(계속)

레이블	설명
날짜/설명	<p>이 섹션은 라인 항목에 대한 추가 정보를 제공합니다. 여기에는 다음과 같은 필드와 확인란이 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 타겟 완료 - 상위 견적에서 라인 항목 종속성을 고려합니다.</li> <li>• 타겟 주문 - 타겟 완료와 리드 시간의 합계를 구하는 방식으로 자동으로 계산됩니다.</li> <li>• 리드 시간 - 항목과 공급업체의 조합에 의해 설정됩니다.</li> <li>• 작업 일정 - 특정 날짜에 도달하기 위해 리드 시간을 계산할</li> <li>• 일정표 근무 테이블의 이름입니다(기본값은 24x7임).</li> <li>• 시간대 - 시간 계산에 사용되는 공급업체 시간대입니다.</li> <li>• 주문 생성 - 견적에서 주문이 생성되는지 여부를 나타냅니다.</li> <li>• 주문에 사용 가능 - 주문할 준비가 된 라인 항목이 주문에 사용 가능 필드에 true로 표시됩니다.</li> <li>• 설명 - 필요한 경우 날짜 정보에 대한 추가 설명입니다.</li> </ul>
요청 대상 정보 > 인사 정보	<p>이 하위 섹션은 요청을 제출한 사용자에게 대한 개인 정보 및 연락처 정보를 기록합니다.</p>
요청 대상 정보 > 컴퓨터	<p>이 하위 섹션은 요청을 제출한 사용자의 컴퓨터 정보(예: 기본 CI, 유형 및 일련 번호)를 제공합니다.</p>

# 견적 양식

요청자가 서비스 카탈로그를 통해 서비스 요청을 제출하면 새 견적이 자동으로 생성되어 서비스 요청 승인자가 승인할 때까지 대기합니다. 새 견적을 수동으로 열 수도 있습니다.

## 견적 세부사항

견적 ID	Q1001	상태	Initial
현재 단계	Ordering	승인 상태	approved
간단한 설명	Missing a chair and speakers for new office.		
요청 대상	ATLANTA, MANDY	회사	advantage
요청 날짜	02/01/01 10:00:00	청구될 위치	North America
요청자	STUDT, FERGIE	청구될 부서	advantage/North America - HR & Adminis
할당된 부서		프로젝트 ID	
할당된 대상		운송지	North America
코디네이터		이유	
작업 관리자	Chan.Approver	우선 순위	
총 비용	\$158.99	폴더	
설명			

그림 10-3 견적 세부사항 양식

# 견적 양식 세부사항

다음 표에서는 견적 세부사항 양식의 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.

**표 10-8 견적 필드 설명**

레이블	설명
견적 ID	이 견적에 대해 시스템에서 생성된 고유 ID입니다.
현재 단계	견적의 현재 단계 이름을 지정하는 시스템 생성 필드입니다. 견적 단계는 견적을 열 때 선택한 견적 범주에 의해 결정됩니다. 다음과 같은 세 개의 기본 제공 견적 범주가 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 조달 요청</li> <li>• 인사 정보</li> <li>• 직원 사무실 이동 프로세스</li> </ul> 예를 들어, 고객 조달 요청 범주에는 다음과 같은 세 개의 순차적 단계가 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 관리자 승인</li> <li>• 주문</li> <li>• 고객 추가 작업</li> </ul> 현재 단계에 대한 승인이 완료되면 견적이 다음 단계로 이동합니다. 예를 들어, 관리자 승인 단계에서 주문 단계로 이동합니다. 견적 단계는 요청 관리 > 견적 > 견적 단계에서 정의됩니다. 각 단계에 대한 승인은 각 단계 레코드의 승인 탭에서 정의됩니다.
상태	이 필드는 견적 상태를 나타냅니다. 다음과 같은 상태가 기본으로 제공됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기 - 견적 요청이 열림</li> <li>• 다시 열림 - 견적이 이전에 종결된 다음 다시 열림</li> <li>• 닫힘 - 변경 요청이 종결됨</li> </ul>
승인 상태	견적에 대해 단일 승인이 아닌 전역 승인 상태를 정의하는 시스템 생성 필드입니다. 이 필드는 모듈에 대한 현재 단계에 정의된 승인 상태에 따라 설정됩니다. 다음과 같은 승인 상태가 기본으로 제공됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보류 중</li> <li>• 승인됨</li> <li>• 거부됨</li> </ul>
간단한 설명	견적에 대한 간단한 설명합니다.
요청 대상	요청자가 제출하는 요청을 받는 사용자의 이름입니다.
요청 날짜	이 필드는 시스템에서 미리 채웁니다. 이 필드는 카탈로그 항목 리드 시간과 함께 다양한 견적 라인 항목에 대해 주문을 생성해야 하는 시기를 결정하는 데 사용됩니다. 미리 채워지지 않은 경우 이 필드는 요청을 이행하는 데 필요한 최소 시간을 기반으로 계산됩니다. 요청자가 요청을 이행할 수 있는 충분한 날짜를 설정하지 않은 경우에도 시스템에서 이 필드를 다시 계산합니다.
요청자	서비스 요청을 제출한 사람의 이름입니다.

표 10-8 견적 필드 설명(계속)

레이블	설명
할당된 부서	이 필드는 이 견적에 대해 작업을 수행하도록 할당된 부서를 식별합니다.
할당 대상	이 견적에 대해 작업을 수행하도록 할당된 사람의 이름입니다. 이 사람은 할당된 지원 그룹의 멤버입니다.
코디네이터	견적의 구현을 조정할 책임이 있는 사람의 이름입니다. 각 코디네이터는 여러 할당 그룹에 속할 수 있습니다. 각 그룹에는 견적 코디네이터가 한 명만 있을 수 있습니다.
작업 관리자	견적 할당을 담당하는 관리자의 이름입니다. 대부분의 경우 코디네이터와 동일한 역할을 수행할 수 있습니다.
총 비용	이 견적에 대한 비용을 제공하는 시스템 생성 필드입니다. 비용은 카탈로그 항목, 수량 및 공급업체의 조합에 의해 결정됩니다.
회사	이 필드는 요청 대상 필드에 이름이 표시된 사용자의 회사를 식별합니다. 요청 대상 필드에 표시된 운영자에게 연락처 레코드에 정의된 회사가 있을 경우 회사 이름이 자동으로 생성됩니다.
청구될 위치	공급업체가 운송된 항목에 대한 송장을 메일로 보내야 하는 위치입니다. 사용 가능한 위치는 시스템 관리 > 기본 시스템 구성 > 위치에서 정의됩니다.
청구될 부서	공급업체가 운송된 항목에 대한 송장을 보내야 하는 부서입니다. 선택할 수 있는 부서는 시스템 관리 > 기본 시스템 구성 > 부서에서 정의됩니다.
프로젝트 ID	프로젝트에 지정된 식별 번호입니다.
운송지	요청된 항목을 운송해야 하는 대상 위치입니다.
이유	다음과 같은 견적 요청 이유를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 변환</li> <li>• 법률</li> <li>• 고객 요청</li> <li>• 유지 보수</li> <li>• 새로 만들기</li> <li>• 문제 해결방안</li> </ul>
우선 순위	이 필드는 다른 견적과 비교하여 해당 견적을 처리하는 순서를 설명합니다. (영향도 + 긴급도)/2로 계산된 우선 순위 값이 있습니다. 소수점은 잘립니다. 그러한 계산을 기준으로 하는 저장된 값은 1-4로, 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 낮음</li> <li>• 2 - 보통</li> <li>• 3 - 높음</li> <li>• 4 - 응급</li> </ul>
설명	견적에 대한 자세한 설명을 제공합니다.
번들	이 섹션은 번들 패키지 이름, 수량 및 비용에 대한 정보를 나열합니다.

표 10-8 전적 필드 설명(계속)

레이블	설명
라인 항목	이 섹션은 이 전적과 관련된 모든 라인 항목을 나열합니다. 각 라인 항목을 클릭하여 전적 라인 항목 요약을 볼 수 있습니다.
주석	여기에는 주석 및 맞춤 이력이 기록됩니다.
승인 섹션> 현재 승인	이 섹션은 승인 상태, 승인자 등과 같은 중요 정보는 물론 전적과 관련된 현재 승인의 개요를 제공합니다. 이 섹션에는 전적의 이행과 연관된 위험, 비용 등을 확인하거나 허용해야 하는 운전자 또는 그룹의 목록이 포함됩니다. 승인하면 통제 기관에서 특정 작업 활동을 계속할 수 있는 시간을 통제하고 작업을 중지할 수 있습니다. 표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 승인 유형</li> <li>• 승인 상태</li> <li>• 승인된 번호</li> <li>• 거부된 번호</li> <li>• 보류 중인 번호</li> </ul>
승인 섹션> 승인 로그	이 하위 섹션은 승인 상태 및 승인자 등과 같은 중요 정보는 물론 전적과 관련된 이전 승인의 개요를 제공합니다. 표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업</li> <li>• 승인자/운전자</li> <li>• 담당자</li> <li>• 날짜/시간</li> <li>• 단계</li> </ul>
요청자 정보 > 인사 정보	이 하위 섹션은 승인자가 참조할 수 있도록 요청자의 개인 정보 및 연락처 정보를 기록합니다.
요청자 정보 > 컴퓨터	이 하위 섹션은 기본 CI, 유형 및 일련 번호와 같은 요청자의 컴퓨터 정보를 제공합니다.
상태	이 필드는 주문 상태를 나타냅니다. 다음과 같은 상태가 기본으로 제공됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기 - 주문이 열림</li> <li>• 다시 열림 - 주문이 이전에 종결된 다음 다시 열림</li> <li>• 닫힘 - 주문이 종결됨</li> </ul>
승인 상태	주문에 대해 단일 승인이 아닌 전역 승인 상태를 정의하는 시스템 생성 필드입니다. 이 필드는 모듈에 대한 현재 단계에 정의된 승인 상태에 따라 설정됩니다. 다음과 같은 승인 상태가 기본으로 제공됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보류 중</li> <li>• 승인됨</li> <li>• 거부됨</li> </ul>
공급업체	주문의 라인 항목을 제공할 공급업체의 이름입니다.

# 주문 양식

주문은 하나 이상의 견적에서 수동 또는 자동으로 생성할 수 있습니다.

## 주문 세부사항

주문 ID	02001	상태	initial
현재 단계	purchase	승인 상태	approved
공급업체	Hewlett-Packard	폴더	
통신 회사		FOB	
코디네이터		<input type="checkbox"/> 경보 설정	
설명	Auto Order Create: Hewlett-Packard		

라인 항목 [추가](#)      총 라인 항목 수: 1      총 비용: **\$255.00**

번호	상태	설명	수량	총 비용
<a href="#">02001-001</a>	ordered	toner for hp 4si printer	1	255

그림 10-4 주문 양식



# 주문 양식 세부사항

다음 표에서는 주문 세부사항 양식의 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.

**표 10-9 주문 필드 설명**

레이블	설명
주문 ID	주문이 하나 이상의 전적에서 새로 열리거나 생성되면 Service Manager가 고유 ID로 이 필드를 채웁니다.
현재 단계	<p>주문 단계는 주문을 열 때 선택한 주문 범주에 의해 결정됩니다. 다음과 같은 5개의 기본 제공 주문 범주가 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 모든 공급업체에 대한 리스 범주</li> <li>• 모든 공급업체에 대한 구매 범주</li> <li>• 모든 공급업체에 대한 임대 범주</li> <li>• 모든 공급업체에 대한 반환 범주</li> <li>• 모든 공급업체에 대한 작업 범주</li> </ul> <p>예를 들어, 모든 공급업체 범주에 대한 리스 범주에는 리스라고 하는 하나의 단계만 있습니다.</p> <p>현재 단계에 대한 승인이 완료되면 주문이 다음 단계로 이동합니다. 주문 단계는 요청 관리 &gt; 주문 &gt; 주문 단계에서 정의됩니다.</p> <p>각 단계에 대한 승인은 각 단계 레코드의 승인 탭에서 정의됩니다. 승인을 정의하려면 요청 관리 &gt; 지원 파일 &gt; 승인 정의로 이동합니다.</p>
상태	<p>이 필드는 주문 상태를 나타냅니다. 다음과 같은 상태가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 초기 - 주문이 열림</li> <li>• 다시 열림 - 주문이 이전에 종결된 다음 다시 열림</li> <li>• 닫힘 - 주문이 종결됨</li> </ul>
승인 상태	<p>주문에 대해 단일 승인이 아닌 전역 승인 상태를 정의하는 시스템 생성 필드입니다. 이 필드는 모듈에 대한 현재 단계에 정의된 승인 상태에 따라 설정됩니다.</p> <p>다음과 같은 승인 상태가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보류 중</li> <li>• 승인됨</li> <li>• 거부됨</li> </ul>
공급업체	주문의 라인 항목을 제공할 공급업체의 이름입니다.

표 10-9 주문 필드 설명(계속)

레이블	설명
통신 회사	주문을 전달할 책임이 있는 통신 회사의 이름을 지정합니다.
코디네이터	주문의 구현을 조정할 책임이 있는 사람의 이름입니다. 각 코디네이터는 여러 할당 그룹에 속할 수 있습니다. 각 그룹에는 주문 코디네이터가 한 명만 있을 수 있습니다.
FOB	이 필드는 구매자와 판매자 중 운송 및 하역 비용을 누가 지불할지와 상품의 운송을 누가 책임질지를 지정합니다. 판매자에서 구매자로 상품을 운송하는 과정에서 발생한 손실이나 손상을 누가 책임질지 결정하는 것은 중요합니다.
경보 설정	이 확인란을 주문에 대해 경보가 설정되어 있는지 여부를 나타냅니다. 주문은 미리 정의된 일정에 따라 단계를 진행합니다. 경보는 이러한 단계의 진행을 모니터링하고 진행이 지연되는 경우와 같이 자동화된 응답이 필요한 경우 조치를 수행합니다.
설명	주문에 대한 자세한 설명을 제공합니다.

# 11 문제 관리 개요

이 장에서 문제 관리라고도 하는 HP Service Manager 문제 관리 어플리케이션은 전체 문제 관리 프로세스를 지원합니다. 문제 관리는 IT 인프라, 프로세스 및 서비스에서 문제를 찾고, 수정하며, 방지할 수 있는 포괄적인 문제 관리를 제공합니다.

문제 관리는 문제 및 결과 인시던트를 방지하고 인시던트가 반복되지 않도록 하며 예방할 수 없는 인시던트의 영향을 최소화합니다. 이 프로세스는 시스템 가용성 극대화, 서비스 수준 향상, 비용 절감, 고객 편의 및 만족을 개선합니다.

이 섹션에서는 문제 관리가 문제 관리 프로세스에 대한 모범 사례 지침을 구현하는 방법에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 164페이지의 ITIL 프레임워크에서의 문제 관리
- 164페이지의 문제 관리 어플리케이션
- 165페이지의 문제 관리 프로세스 개요
- 169페이지의 문제 관리의 입력 및 출력
- 170페이지의 문제 관리의 핵심 성과 지표
- 171페이지의 문제 관리의 RACI 매트릭스

## ITIL 프레임워크에서의 문제 관리

문제 관리는 ITIL의 *서비스 운영* 게시물에 설명되어 있습니다. 이 문서에서는 문제 관리를 모든 문제의 라이프 사이클을 관리하는 프로세스로 설명합니다.

문제 관리의 주요 이점은 향상된 서비스 품질과 안정성입니다. 인시던트가 해결되면 해결방안에 대한 정보가 캡처됩니다. 이 정보는 향후 유사한 인시던트를 식별하고 신속하게 해결한 다음 인시던트의 근본 원인을 식별하고 수정하는 데 사용됩니다.

문제 관리는 사전 및 사후에 모두 작동합니다.

- 사후 문제 관리는 인시던트와 관련된 상황을 해결합니다. 사전 문제 관리는 일반적으로 서비스 운영의 일부로 실행되며 인시던트 이력을 기준으로 합니다.
- 사전 문제 관리는 인시던트가 발생하기 전에 문제 및 알려진 오류를 식별하고 해결합니다. 일반적으로 지속적 서비스 개선의 일환으로 수행됩니다.

조직에서는 인시던트를 사후에 관리하는 대신 사전에 방지하여 서비스 품질과 효율성을 높입니다.

### 문제 관리와 인시던트 관리의 차이점

인시던트 관리와 문제 관리는 별개의 프로세스이지만 밀접하게 관련되어 있습니다. 인시던트 관리는 사용자를 위한 서비스 복원을 다루는 반면, 문제 관리는 모든 문제의 라이프 사이클을 관리하며 인시던트의 근본적인 원인을 식별하고 제거하는 프로세스입니다.

## 문제 관리 어플리케이션

문제 관리 어플리케이션을 통해 IT 인프라에서 오류로 인한 인시던트의 영향을 최소화할 수 있습니다. 문제 관리는 이러한 오류가 재발하는 것을 방지하는 데 유용합니다. 문제 관리를 사용하면 적절한 담당자가 알려진 오류를 식별하고, 임시 해결책을 구현하며, 영구 솔루션을 제공할 수 있습니다. IT 인프라에서 오류를 식별하여 기록하고, 이력을 추적하며, 해결방안을 찾고, 오류의 재발을 방지할 수 있습니다.

문제 관리 어플리케이션을 사용하여 직원이 해결방안을 기록하고 영향 받는 사용자 그룹이 쉽게 사용할 수 있도록 하여 인시던트와 관련된 문제에 보다 신속하게 대응하고 인시던트가 발생하기 전에 문제를 사전에 해결할 수 있습니다. 장기적으로는 문제 관리를 사용하여 시간과 비용을 절감하고 인시던트의 양을 줄일 수 있습니다.

### 문제 관리 범주

문제 관리에는 문제 티켓 및 알려진 오류 레코드에 대해 기본 제공되는 하나의 범주인 BPPM이 제공됩니다. BPPM 범주에서는 문제 워크플로우가 ITIL 워크플로우를 자동으로 따르도록 합니다.

비즈니스 요구에 따라 기본 제공되는 문제 관리 워크플로우를 변경해야 하는 경우 고유한 단계를 사용하여 새 범주를 정의하거나 기본 범주를 변경할 수 있습니다. 정의된 각각의 새 범주를 사용하여 문제 티켓에 대해 다른 워크플로우를 설계할 수 있습니다.

새 범주를 정의하는 경우 기본 범주를 설정해야 합니다. 문제 관리에서는 문제 티켓 또는 알려진 오류 레코드를 검색할 때 범주 값이 필요합니다. 기본 범주를 선택하면 관리자가 각 레거시 레코드에 수동으로 범주 값을 추가할 필요가 없습니다.

## 문제 및 알려진 오류 작업

문제 및 알려진 오류 작업에는 이름이 기본인 기본으로 제공되는 단일 작업 범주가 있습니다. 이 범주를 변경하거나 다른 작업 범주를 추가할 수 있습니다. 문제 티켓에서 할당하는 작업에 대해 고유한 작업 범주를 정의할 수 있습니다. 알려진 오류 또는 문제 작업을 생성하면 범주 필드에 기본이 아닌 문제가 표시됩니다.

## 문제 관리 경보

문제 관리 어플리케이션은 자동 경보 및 알림을 생성합니다. 예를 들어 문제, 작업 또는 알려진 오류가 열리거나, 소유자가 변경되거나, 상태가 변경되면 알림을 생성합니다. 또한 사전 협의된 일정에 따라 문제가 해결되지 않을 경우 자동으로 에스컬레이트합니다. 예상 해결방안 날짜는 몇 가지 요소를 기준으로 하며 이해 관계자와 논의합니다.

## 문제 관리 프로세스 개요

문제 관리 프로세스에는 문제를 식별하고 분류하며, 인시던트의 근본 원인을 진단하고, 관련 문제에 대한 해결방안을 결정하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 변경 관리와 같은 적절한 통제 프로세스를 통해 해결방안이 구현되도록 합니다.

문제 관리에는 인시던트 또는 알려진 오류가 재발하지 않도록 방지하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 이 프로세스를 통해 개선을 위한 권장 사항을 만들고, 문제 티켓을 유지 보수하며, 수정 작업의 상태를 검토할 수 있습니다.

사전 문제 관리에는 개별 인시던트의 예방(예: 특정 시스템 기능에 반복되는 장애)에서 수준 높은 전략적 결정 형성에 이르는 문제 예방이 포함됩니다. 전략적 결정에는 네트워크 개선을 위한 투자와 같은 주요 구현 비용이 필요할 수 있습니다. 이 수준에서 사전 문제 관리는 가용성 관리에 병합됩니다. 문제 예방에는 또한 나중에 사용하도록 고객에게 제공되는 정보도 포함됩니다. 이 정보는 향후 정보 요청을 줄이고, 사용자의 지식이나 교육이 부족하여 발생하는 인시던트를 예방하는 데 도움이 됩니다.

문제 관리 프로세스 및 워크플로우의 일반적인 개요는 아래의 [그림 11-1](#)에 나와 있고 173페이지의 [문제 관리 워크플로우](#)에 자세히 설명되어 있습니다.

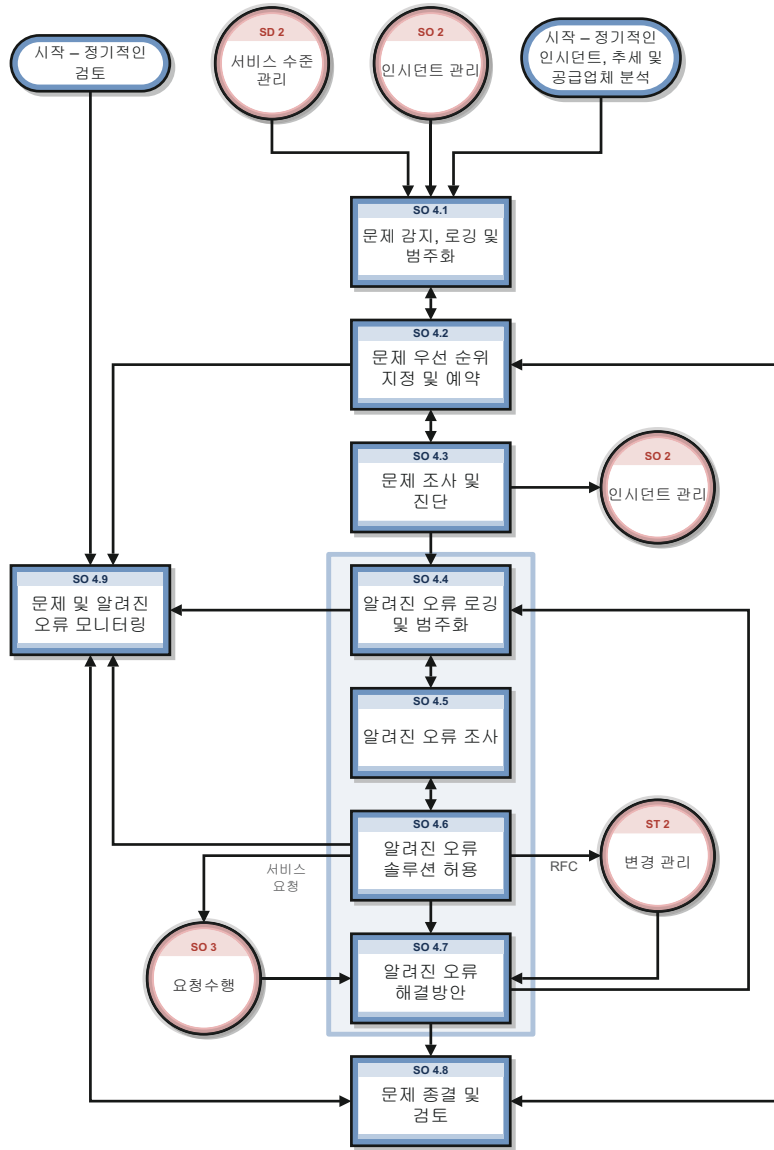


그림 11-1 문제 관리 프로세스 다이어그램

## 문제 관리 단계

문제 관리 단계는 문제의 라이프 사이클 내에 이루어지는 활동입니다. 단계는 프로세스 내의 워크플로우 단계를 의미합니다. ITIL에는 문제 관리 단계 중 하나인 문제 해결방안 단계의 모든 알려진 오류 활동이 포함됩니다. 문제 관리 어플리케이션은 오류 통제 프로세스에 더 주의하고 문제와 알려진 오류의 일반적으로 사용되는 방식 때문에 이를 별도로 저장합니다.

- 문제 통제는 문제를 식별합니다. 다음 문제 관리 워크플로우는 문제 관리를 통해 문제가 이동되는 방식을 보여줍니다. 각 상자는 프로세스의 단계를 나타냅니다.

그림 11-2 문제 통제 단계



- 문제 해결방안 단계에 속하는 오류 통제는 변경 관리 어플리케이션에서 제공하는 솔루션을 식별합니다. 다음 문제 관리 어플리케이션의 워크플로우는 문제 관리를 통해 알려진 오류가 이동되는 방식을 보여줍니다. 각 상자는 프로세스의 단계를 나타냅니다.



그림 11-3 오류 통제 단계

아래 나열된 문제 관리 단계는 문제 관리 워크플로우에 자세히 설명되어 있습니다.

- 173페이지의 문제 감지, 로깅 및 범주화(프로세스 SO 4.1)에는 문제 찾기 및 설명과 관련된 활동이 포함됩니다.
- 177페이지의 문제 우선 순위 지정 및 계획(프로세스 SO 4.2)에는 문제의 우선 순위를 지정하고 조사 및 해결방안 활동을 계획하는 데 필요한 활동이 포함됩니다.
- 180페이지의 문제 조사 및 진단(프로세스 SO 4.3)에는 문제의 근본 원인을 식별하는 활동이 포함됩니다. 이 단계에서 문제 작업을 생성할 수 있습니다. 각 작업은 단계에 속합니다. 단계와 연관된 모든 작업을 완료해야 문제 티켓이 다음 단계로 이동될 수 있습니다. 문제 작업은 작업을 완료해야 하는 사람에게 할당됩니다.
- 문제 해결방안에는 알려진 문제 기록에서 해결에 이르는 모든 오류 통제 활동이 포함됩니다. 일반적으로 문제와 알려진 오류 간에 일대일 관계를 예상할 수 있지만 예외도 있습니다. Service Manager에서는 둘 이상의 알려진 오류가 하나의 문제와 연관될 수 있으며, 여러 문제가 하나의 특정 알려진 오류와 연관될 수도 있습니다.
  - 184페이지의 알려진 오류 로깅 및 범주화(프로세스 SO 4.4)에는 알려진 오류 레코드를 생성하고 범주화하는 데 필요한 활동이 포함됩니다.
  - 187페이지의 알려진 오류 조사(프로세스 SO 4.5)에는 알려진 오류의 임시 수정 또는 영구 솔루션을 찾는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 이 단계에서 알려진 오류 작업을 생성할 수 있습니다. 단계와 연관된 모든 작업을 완료해야 다음 단계로 이동할 수 있습니다.
  - 190페이지의 알려진 오류 솔루션 허용(프로세스 SO 4.6)에는 솔루션을 검토하고 승인하여 구현하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 관련 변경이 열려 있으면 알려진 오류를 닫을 수 없습니다. 이 단계에서 변경 요청을 생성할 수 있습니다.
  - 193페이지의 알려진 오류 해결방안(프로세스 SO 4.7)에는 이해 관계자가 알려진 오류에 대한 수정이 구현되었음을 확인할 수 있는 활동이 포함됩니다.

▶ 변경 요청은 알려진 오류 프로세스에서만 생성할 수 있으며 문제 관리 이전의 프로세스에서는 생성할 수 없습니다. 알려진 오류 프로세스는 문제를 해결하기 위해 수행해야 하는 변경에 대해 설명할 수 있는 충분한 정보가 있는 유일한 시점입니다.

- 196페이지의 문제 종결 및 검토(프로세스 SO 4.8)에는 문제 및 관련된 모든 알려진 오류가 해결되었는지 판단하고, 프로세스에 대한 개선사항을 찾고, 인시던트나 실수가 재발하지 않도록 예방하는 데 필요한 활동이 포함됩니다.

## 문제 관리 사용자 역할

표 11-1은 문제 관리 사용자 역할의 책임에 대해 설명합니다.

**표 11-1 문제 관리 사용자 역할**

역할	책임
문제 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제 코디네이터가 등록한 문제의 우선 순위를 지정하고 계획합니다.</li> <li>• 필요한 경우 이해 관계자와 통신합니다.</li> <li>• 필요한 경우 변경 관리자에게 알립니다.</li> <li>• 필요한 경우 문제를 지연시킵니다.</li> <li>• 알려진 오류 조사 여부를 결정합니다.</li> <li>• 알려진 오류를 해결할 변경 요청 또는 서비스 요청을 등록합니다.</li> <li>• 문제 검토를 수행하고 습득한 내용을 문서화합니다.</li> <li>• 문제를 닫고 이해 관계자에게 알립니다.</li> <li>• 문제 및 알려진 오류 해결방안 진행 상태를 모니터링하고 필요한 작업을 수행합니다.</li> </ul>
문제 코디네이터	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정기적으로 분석을 수행하여 새로운 문제를 등록해야 하는지 확인합니다.</li> <li>• 문제를 등록합니다.</li> <li>• 문제 분석가에게 작업을 할당하고 근본 원인 분석을 조정합니다.</li> <li>• 알려진 오류를 등록합니다.</li> <li>• 문제 관리자에게 알립니다.</li> <li>• 문제 분석가에게 알려진 오류를 할당합니다.</li> <li>• 알려진 오류에 대해 제안된 솔루션의 유효성을 검증합니다.</li> <li>• 닫힌 변경의 결과에 대해 유효성을 검증하고 알려진 오류를 닫습니다.</li> <li>• 문제가 해결되었는지 검증합니다.</li> </ul>
문제 분석가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 할당된 문제의 임시 해결책 및/또는 근본 원인을 조사하고 진단합니다.</li> <li>• 할당된 알려진 오류를 검토하고 승인 또는 거부합니다.</li> <li>• 할당된 알려진 오류를 조사 및 진단하고 솔루션 및 임시 해결책을 제안합니다.</li> <li>• 수정 작업을 구현하고 알려진 오류를 닫습니다.</li> </ul>



# 문제 관리의 입력 및 출력

문제는 몇 가지 방법으로 트리거하고 해결할 수 있습니다. 표 11-2는 문제 관리 프로세스의 입력 및 출력에 대해 설명합니다.

**표 11-2** 문제 관리의 입력 및 출력

문제 관리 입력	문제 관리 출력
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 원인을 알 수 없는 인시던트 및/또는 인시던트 관리에서 반복될 수 있는 인시던트</li> <li>• 근본 문제가 있음을 나타내는 인시던트(예: 어플리케이션 오류 또는 버그)</li> <li>• 문제가 있음을 표시하는 공급자 또는 제품 관리자의 알림(예: 개발 팀 또는 공급자에게 알려진 오류 데이터베이스)</li> <li>• IT 환경(예: 공급자 또는 보안 분석가 환경)에 배포된 제품의 잠재적 보안 위반</li> <li>• 인시던트 추세 및 이력 분석(사전 문제 관리)</li> <li>• 인시던트 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>— 문제 후보로 분류된 인시던트</li> <li>— 인시던트 해결에 사용된 임시 해결책에 대해 닫힌 인시던트 추세 분석 및 검토</li> <li>— 인시던트 보고서(추세, 요약)</li> </ul> </li> <li>• 이벤트 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>— 이벤트의 추세 분석 및 검토(예: 성능 이벤트)</li> <li>— 오류 로그</li> </ul> </li> <li>• 구성 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>— 구성 세부사항 및 관계(서비스 모델)</li> </ul> </li> <li>• 변경 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>— RFC 및 변경 요청 상태, 승인 및 종결</li> </ul> </li> <li>• 보안 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>— 해결방안이 필요한 잠재적 보안 위반에 대한 알림</li> </ul> </li> <li>• 공급자(외부 공급자)</li> <li>• 공급자/공급업체의 문제 알림</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제</li> <li>• 알려진 오류</li> <li>• 임시 해결책</li> <li>• 문제 보고서 (예: 상태 업데이트, 추세 및 성과)</li> </ul> <p>주: 문제의 임시 해결책, 영구 수정 또는 진행 상태에 대한 정보는 영향 받는 서비스를 지원하는 데 필요하거나 영향을 받는 출력에 전달해야 합니다.</p>

## 문제 관리의 핵심 성과 지표

표 11-3의 KPI(핵심 성과 지표)는 문제 관리 프로세스 평가에 유용합니다. Service Manager에서 제공하는 데이터 외에, 모든 KPI 요구 사항을 보고할 추가 도구가 필요합니다. 추세 정보를 시각화하려면 KPI 데이터를 그래프로 표시하는 것이 좋습니다.

표 11-3 문제 관리의 핵심 성과 지표

제목	설명
평균 진단 시간	지정된 기간에 문제를 진단하고 근본 원인 및 알려진 오류를 정확히 나타내는 평균 시간
평균 해결 시간	알려진 오류를 해결하는 평균 시간
새 문제 수	지정된 기간에 기록된 총 문제 수입입니다.
해결된 문제 수	지정된 기간에 해결된 총 문제 수입입니다.
문제로 인해 발생한 인시던트	문제가 해결되기 전에 지정된 기간에 발생하는 인시던트 수입입니다.

완벽함을 기하기 위해 다음과 같은 ITIL V3 및 COBIT 4.1 KPI도 포함되어 있습니다.

### ITIL V3 핵심 성과 지표

다음은 문제 관리의 ITIL V3 KPI입니다.

- 해당 기간에 통제 측정으로 기록된 총 문제 수
- SLA 타겟 내에서 해결된 문제의 백분율 및 SLA 타겟 내에서 해결되지 않은 문제의 백분율
- 타겟 해결방안 횟수를 초과하는 문제의 수 및 백분율
- 기존 문제 및 추세(예: 정적, 감소 또는 증가)에 대한 백로그
- 평균 문제 처리 비용
- 열림, 닫힘, 백로그를 포함한 주요 문제의 수
- 성공적으로 수행된 주요 문제 검토의 백분율
- KEDB(알려진 오류 데이터베이스)에 추가된 알려진 오류 수
- 데이터베이스 감사에서 KEDB의 정확성 백분율
- 제시간에 성공적으로 완료된 주요 문제 검토의 백분율

### COBIT 4.1 핵심 성과 지표

다음은 문제 관리의 COBIT 4.1 KPI입니다.

- 비즈니스에 영향을 주는 반복되는 문제 수
- 운영 문제로 인해 발생하는 비즈니스 문제 수
- 기록되고 추적되는 문제의 백분율

- 지정된 기간 내에 심각도별로 반복되는 문제의 백분율
- 지정된 기간 내에 해결된 문제의 백분율
- 심각도별 개시/신규/닫힌 문제 수
- 문제 식별과 해결방안 간의 평균 및 표준 시간 편차
- 문제 해결방안과 종결 간의 평균 및 표준 시간 편차
- 문제 로깅과 근본 원인 식별 간의 평균 기간
- 근본 원인 분석이 완료된 문제의 백분율
- 문제 심각도를 기준으로 진행 중인 문제에 대한 보고서 또는 업데이트 빈도

## 문제 관리의 RACI 매트릭스

RACI(Responsible, Accountable, Consulted, and Informed) 다이어그램이나 RACI 매트릭스는 프로젝트 전달이나 프로세스 운영 시 다양한 팀이나 사람들의 역할과 책임을 설명하는 데 사용됩니다. 특히 여러 직무/부서 전체에 연관된 프로젝트와 프로세스에서 역할과 책임을 명백하게 설명하는 데 유용합니다. 문제 관리의 RACI 매트릭스는 표 11-4에서 볼 수 있습니다.

표 11-4 문제 관리의 RACI 매트릭스

프로세스 ID	활동	문제 관리자	문제 코디네이터	문제 분석가	변경 코디네이터
SO 4.1	문제 감지, 로깅 및 범주화	A/I	R		
SO 4.2	문제 우선 순위 지정 및 계획	A/R	C		
SO 4.3	문제 조사 및 진단	A	R	R	
SO 4.4	알려진 오류 로깅 및 범주화	A	R		
SO 4.5	알려진 오류 조사	A	R		
SO 4.6	알려진 오류 솔루션 허용	A/R	C		
SO 4.7	알려진 오류 해결방안	A	R	R	R
SO 4.8	문제 종결 및 검토	A/R	C		
SO 4.9	문제 및 알려진 오류 모니터링	A/R	C		



## 12 문제 관리 워크플로우

문제 관리에는 문제를 식별하고 분류하며, 인시던트의 근본 원인을 진단하고, 관련 문제에 대한 해결 방안을 결정하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 변경 관리와 같은 적절한 통제 프로세스를 통해 해결 방안이 구현되도록 합니다.

문제 관리에는 인시던트 또는 알려진 오류가 재발하지 않도록 방지하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 이 프로세스를 통해 개선을 위한 권장 사항을 만들고, 문제 티켓을 유지 보수하며, 수정 작업의 상태를 검토할 수 있습니다.

문제 관리 프로세스는 이 장에 포함된 다음과 같은 프로세스로 구성됩니다.

- 173페이지의 문제 감지, 로깅 및 범주화(프로세스 SO 4.1)
- 177페이지의 문제 우선 순위 지정 및 계획(프로세스 SO 4.2)
- 180페이지의 문제 조사 및 진단(프로세스 SO 4.3)
- 184페이지의 문제 해결방안(알려진 오류 프로세스)
- 196페이지의 문제 종결 및 검토(프로세스 SO 4.8)
- 198페이지의 문제 및 알려진 오류 모니터링(프로세스 SO 4.9)

### 문제 감지, 로깅 및 범주화(프로세스 SO 4.1)

문제 감지, 로깅 및 범주화 프로세스는 문제 코디네이터가 기존 문제 또는 잠재적 문제를 조사하기 위해 문제 티켓을 열어야 한다고 결정하면 시작됩니다. 이 프로세스는 단일 인시던트 또는 일련의 관련 인시던트에 대해 시작할 수 있으며 잠재적 문제를 사전에 조사한 결과가 될 수도 있습니다.

사전 문제 관리에는 다음과 같이 분석에 도움이 되는 정보에 대한 참조가 포함되어야 합니다.

- 자산 및 구성
- 변경 관리
- 공급자가 게시한 알려진 오류 및 임시 해결책 정보
- 유사 문제에 대한 기록 정보
- 시스템 관리 도구로 수집한 데이터 및 이벤트 로그 모니터링

문제 티켓을 게시한 인시던트와 인시던트 티켓에서 문제 티켓으로 복사된 관련 세부사항을 참조해야 합니다. 인시던트 분석을 통해 정의된 대로 식별된 임시 해결책 또는 임시 수정도 캡처됩니다(사용 가능한 경우).

이 프로세스에 대한 자세한 내용은 [그림 12-1](#) 및 [표 12-1](#)에서 볼 수 있습니다.

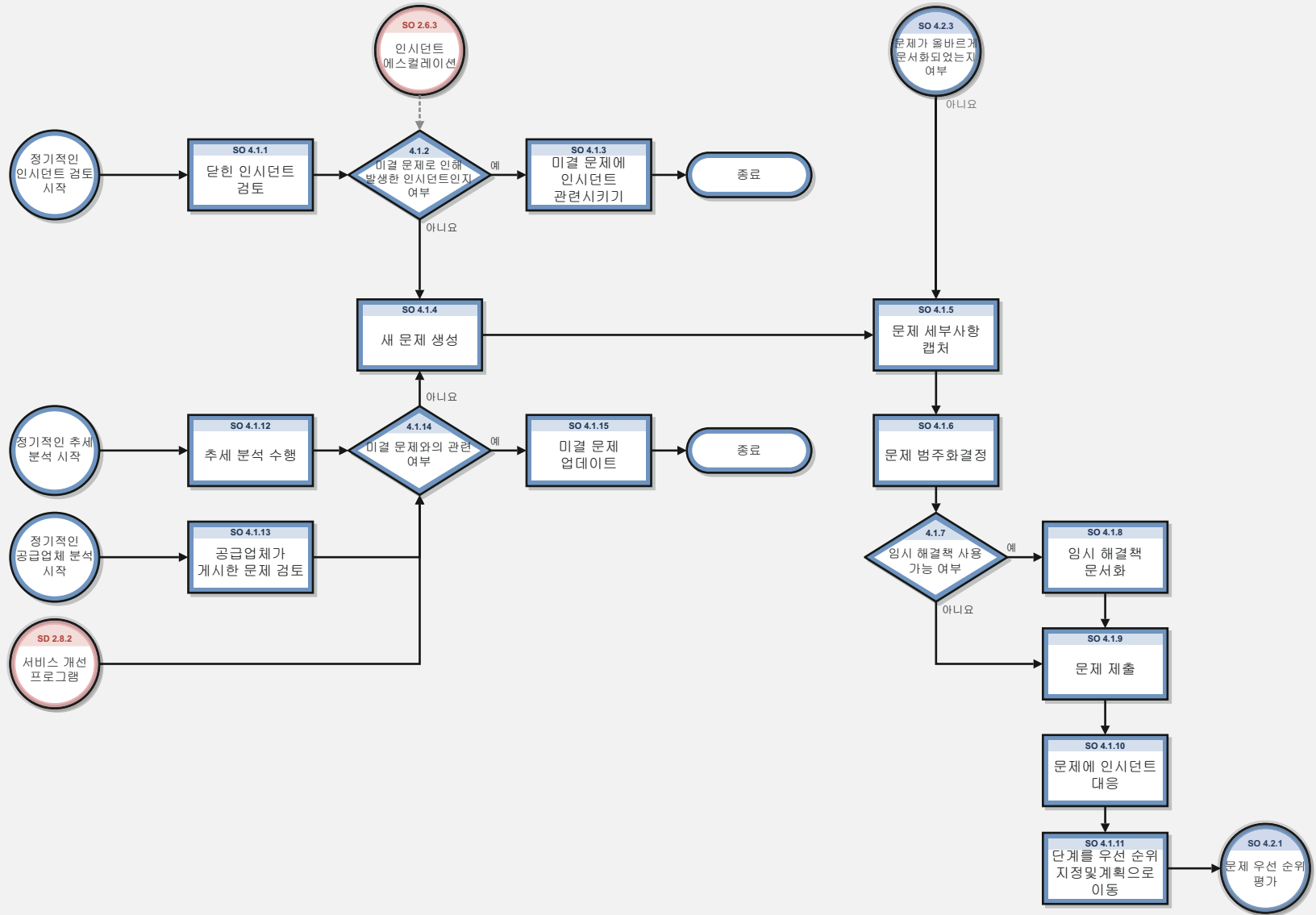


그림 12-1 문제 감지, 로깅 및 범주화 워크플로우

표 12-1 문제 감지, 로깅 및 범주화 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.1.1	닫힌 인시던트 검토	<p>문제 코디네이터는 닫힌 인시던트를 정기적으로 검토하여 새 문제를 감지하거나, 인시던트를 해결되지 않은 기존 문제에 대응시켜야 합니다. 인시던트 데이터를 분석하면 유사한 인시던트 또는 재발하는 인시던트의 보고를 발견할 수 있는데, 이는 영구적인 수정을 찾아야 함을 의미합니다. 다음 기준을 사용하여 마지막 검토 이후에 발생한 인시던트를 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 인시던트(영향도가 높은 경우)</li> <li>• 문제에 대응하지 않은 해결책 또는 임시 수정을 통해 해결된 인시던트</li> <li>• 의심되는 문제(이해 관계자가 식별한 문제)</li> <li>• 문제 후보</li> </ul> <p>영구 수정, 임시 수정 또는 임시 해결책을 통해 해결되지 않고 닫힌 모든 인시던트를 기존 문제에 대응시키거나, 새 문제를 생성해야 합니다. 인시던트 관리 직원이 인시던트를 기존 문제에 이미 링크했을 수 있습니다(예: 임시 해결책이 적용된 경우).</p>	문제 코디네이터
SO 4.1.2	미결 문제로 인해 발생한 인시던트인지 여부	<p>미결 문제로 인해 인시던트가 발생되었는지 확인합니다. 예인 경우 SO 4.1.3으로 이동하고, 아니요인 경우 SO 4.1.4로 이동합니다. 재발하는 인시던트의 수를 모니터링하기 위해 인시던트를 기존 문제에 링크하는 것이 중요합니다. 이렇게 하면 해결되지 않은 문제를 식별하는 데 도움이 됩니다. 인시던트 수는 특정 문제로 인해 인시던트가 발생하는 횟수이며 문제 티켓에 업데이트됩니다. 발생 빈도 및 이 문제가 비즈니스에 미치는 영향도를 표시함으로써 인시던트 수는 우선 순위 지정에 영향을 줍니다.</p>	문제 코디네이터
SO 4.1.3	미결 문제에 인시던트 관련시키기	<p>인시던트가 미결 문제로 인해 발생하는 경우 이 인시던트를 문제 티켓에 링크해야 합니다. 필요에 따라 문제 티켓이 업데이트되고, 문제 분석가는 알림을 받습니다(예: 임시 해결책이 적용된 경우).</p>	문제 코디네이터
SO 4.1.4	새 문제 생성	<p>이전에 설정된 문제 티켓이 없으면 새 문제 레코드가 생성됩니다(예: 선택한 인시던트 티켓을 기준으로 생성됨). 인시던트의 세부사항이 문제 티켓으로 복사됩니다. 인시던트 발생 전에 문제 및 알려진 오류를 식별함으로써 사전에 또는 사후에 등록된 인시던트에서 새 문제를 생성할 수 있습니다.</p>	문제 코디네이터

표 12-1 문제 감지, 로깅 및 범주화 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.1.5	문제 세부사항 캡처	<p>문제가 식별되거나 감지되면 정확하게 기록해야 합니다. 문제 관리자가 문제 세부사항을 입력합니다. 일부 필드는 관련된 인시던트에서 복사됩니다. 간략한 설명 및 자세한 설명이 추가되거나 업데이트되어 문제를 보다 자세히 정의합니다. 비즈니스 관점에서 문제의 증상 및 영향도를 고려하여 문제를 설명해야 합니다. 문제 세부사항의 기록 활동은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영향 받는 서비스 및 구성 항목 확인</li> <li>• 비즈니스에 대한 영향도 확인</li> <li>• 영향도 코드 및 설명 제공</li> <li>• 이러한 특정 문제가 있는 모델, 버전 또는 CI 유형 확인</li> <li>• 인시던트 재발의 빈도 확인</li> <li>• 서비스 중단이 발생할 수 있는 특정 조건 확인</li> </ul>	문제 코디네이터
SO 4.1.6	문제 범주화 결정	문제 티켓에 대해 올바른 범주화를 결정합니다.	문제 코디네이터
SO 4.1.7	임시 해결책 사용 가능 여부	인시던트 이력을 기준으로 임시 해결책 또는 수정을 사용할 수 있는지 확인합니다. 예인 경우 SO 4.1.8로 이동하고, 아니요인 경우 SO 4.1.9로 이동합니다.	문제 코디네이터
SO 4.1.8	임시 해결책 문서화	관련 인시던트에서 캡처된 임시 해결책을 문서화합니다.	문제 코디네이터
SO 4.1.9	문제 제출	설명을 포함하여 문제 티켓 세부사항을 검토하고 완료합니다. 문제 티켓을 저장하고 문제 단계를 문제 우선 순위 지정, 할당 및 예약으로 업데이트합니다. 그러면 Service Manager가 영향도 및 긴급도 코드를 기준으로 하여 기본 우선 순위를 선택합니다. 그런 다음 단계를 문제 우선 순위 지정 및 계획으로 업데이트하고 문제 우선 순위 평가 활동인 SO 4.2.1을 계속 진행합니다.	문제 코디네이터
SO 4.1.10	문제에 인시던트 대응	이 문제로 인해 발생하는 인시던트를 검색합니다. 이러한 인시던트를 새 문제에 링크합니다.	문제 코디네이터
SO 4.1.11	단계를 우선 순위 지정 및 계획으로 이동	단계를 우선 순위 지정 및 계획으로 업데이트하고 레코드를 저장합니다. SO 4.2.1로 이동하여 문제 우선 순위를 평가합니다.	문제 코디네이터
SO 4.1.12	추세 분석 수행	이벤트 및 모니터링 데이터(예: 성능 및 가용성 추세)를 검토합니다. 기능 및 성능 문제 등과 같은 잠재적인 문제를 식별합니다. 가용성, 기능 및 보안 관리에서 제공되는 데이터를 분석하여 잠재적 문제를 확인합니다.	문제 코디네이터



표 12-1 문제 감지, 로깅 및 범주화 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.1.13	공급업체가 게시한 문제 검토	공급자가 제공한 정보를 정기적으로 검토하여 문제 및 알려진 오류를 식별합니다. 알려진 오류의 경우 공급자가 검색하여 게시합니다. 이러한 항목으로는 알려진 보안 위반이 있습니다.	문제 코디네이터
SO 4.1.14	미결 문제와의 관련 여부	공급자 및 개발 팀에서 제공한 정보 또는 추세 분석을 통해 잠재적 문제가 감지되면 해당 문제가 문제 또는 알려진 오류로 이미 기록되었는지 확인합니다. 예인 경우 SO 4.1.15로 이동하고, 아니요인 경우 SO 4.1.4를 계속 진행합니다.	문제 코디네이터
SO 4.1.15	미결 문제 업데이트	공급자 및 기타 소스로부터 캡처한 정보 및 세부사항으로 문제 티켓(및 기타 관련된 알려진 오류)을 업데이트합니다. 업데이트한 후 이러한 새 정보를 이해 관계자 및 담당 문제 분석가에게 알려야 합니다.	문제 코디네이터

## 문제 우선 순위 지정 및 계획(프로세스 SO 4.2)

문제 우선 순위 지정 및 계획 프로세스를 통해 문제의 우선 순위를 설정하고 근본 원인 분석 기한 설정, 솔루션 조사 및 해결방안 타겟 날짜 등과 같은 해결방안 활동을 계획할 수 있습니다.

인시던트의 우선 순위를 지정하는 것과 동일한 방법으로 심각도까지 고려하여 영향도 및 긴급도를 기준으로 문제의 우선 순위를 지정합니다.

- 영향도는 고객의 비즈니스에 대한 실제 및 잠재적 손상 비율을 기준으로 지정합니다.
- 긴급도는 문제 또는 인시던트가 감지되는 시기와 고객의 비즈니스에 영향을 주는 시기 사이의 시간을 기준으로 지정합니다.
- 심각도는 관련 인시던트의 빈도 및 영향도는 물론 인프라 관점에서 문제가 얼마나 심각한지를 기준으로 지정합니다. 예를 들어, 문제의 확산 범위(영향을 받는 CI 수)를 고려합니다.

문제 회의를 통해 이해 관계자와 문제를 논의하여 (비용과 연관된) 자원 및 타겟 날짜를 할당하여 문제를 조사할지 여부를 결정합니다. 해결방안에 대한 타겟을 우선 순위 수준을 기준으로 지정합니다. 문제의 해결방안을 예약할 때 다음과 같은 요소를 고려합니다.

- 우선 순위
- 사용 가능한 기술
- 자원에 대한 경쟁적 요구 사항
- 해결 방법을 제공하기 위한 노력 또는 비용
- 해결 방법을 제공하기 위한 기간

이 프로세스에 대한 자세한 내용은 그림 12-2 및 표 12-2에서 볼 수 있습니다.

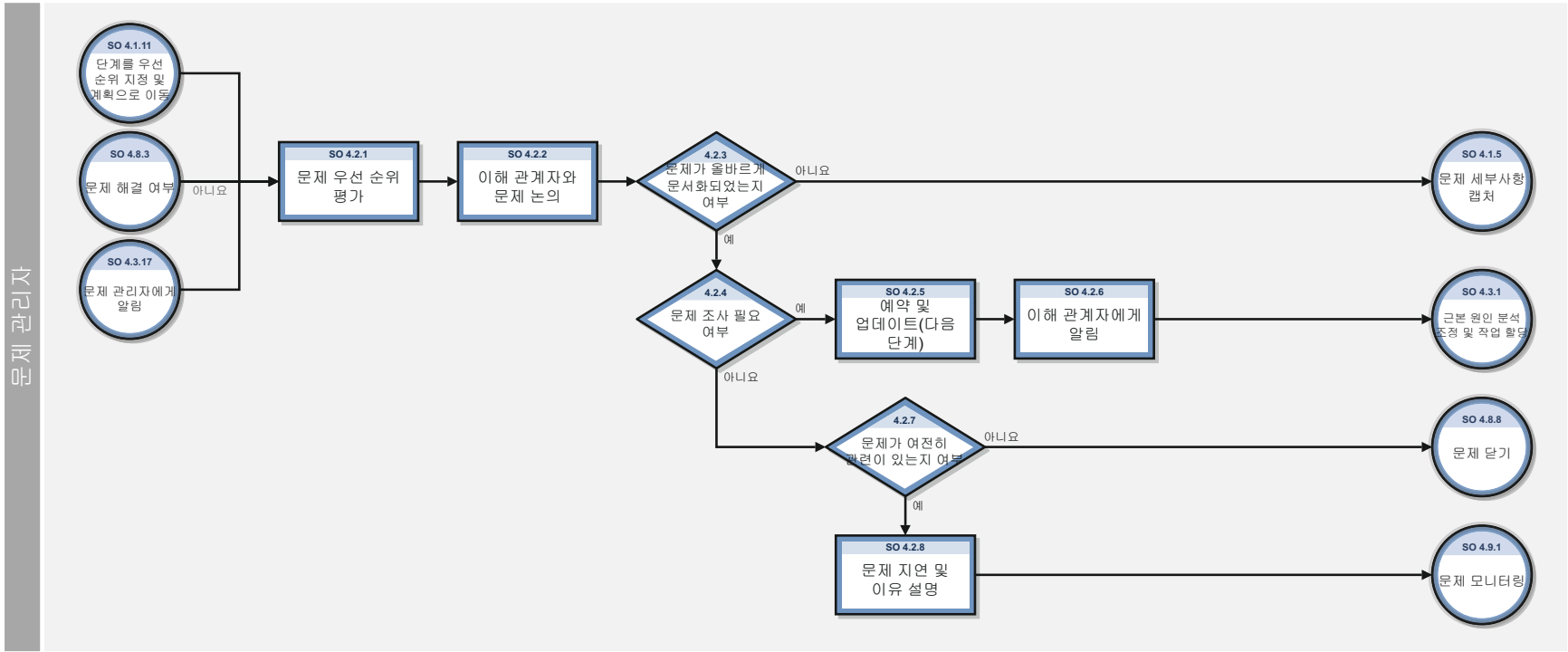


그림 12-2 문제 우선 순위 지정 및 계획 워크플로우

표 12-2 문제 우선 순위 지정 및 계획 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.2.1	문제 우선 순위 평가	문제의 우선 순위는 영향도, 긴급도, 심각도, 빈도 및 위험을 기준으로 평가됩니다. 예를 들어, 인시던트의 재발 빈도는 문제를 해결할 긴급도에 영향을 줄 수 있으며 위험 재평가가 필요할 수 있습니다. 자원 제약 조건으로 인해 비즈니스(예: 서비스 가용성, 위험 및 고객 만족)에 대해 영향도가 가장 높은 문제에 초점을 두는 것이 중요합니다.	문제 관리자
SO 4.2.2	이해 관계자와 문제 논의	문제 회의를 통해 이해 관계자와 문제를 논의하여 문제 해결 우선 순위를 협의합니다.	문제 관리자
SO 4.2.3	문제가 올바르게 문서화되었는지 여부	이해 관계자와 함께 문제를 검토하여 문제가 올바르게 문서화되고 범주화되었는지 확인합니다. 예인 경우 활동 SO 4.2.4를 계속 진행하고, 아니요인 경우 활동 SO 4.1.5로 돌아가 문제 세부사항을 업데이트합니다.	문제 관리자
SO 4.2.4	문제 조사 필요 여부	이해 관계자와 문제를 검토한 후 문제 조사를 계속 진행할지, 문제를 지연할지 결정합니다. 문제 조사를 계속 진행하려면 SO 4.2.5로 이동하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.2.7로 이동합니다.	문제 관리자
SO 4.2.5	예약 및 업데이트 (다음 단계)	문제 마일스톤의 타겟 날짜를 결정합니다. 타겟 날짜는 영향 받는 서비스에 대한 우선 순위 및 영향도를 기반으로 결정됩니다. 이 계획에서는 또한 유효한 임시 해결책 또는 수정의 이용 가능성 여부를 고려합니다. 문제는 담당 그룹에 할당됩니다. 문제를 다음 단계인 문제 조사 및 진단으로 업데이트합니다.	문제 관리자
SO 4.2.6	이해 관계자에게 알림	문제를 조사하기 위해 할당된 자원과 계획을 이해 관계자에게 알립니다. 문제에 대한 문제 코디네이터를 업데이트합니다.	문제 관리자
SO 4.2.7	문제가 여전히 관련이 있는지 여부	문제를 닫을지, 지정된 기간 동안 문제를 지연할지(예: 이후 단계에서 문제를 검토하도록) 결정합니다. 현재 문제를 조사하기 위해 계획된 작업량이 없을 수 있습니다(예: 재발 가능성이 낮은 경우). 이해 관계자가 문제를 심각한 것으로 인식하지 않으면 문제를 닫고 이유를 문서화합니다. 문제 종결 및 검토로 문제 단계를 업데이트하고 SO 4.8.8을 계속 진행합니다. 문제가 여전히 관련되는 경우에는 SO 4.2.8을 계속 진행합니다.	문제 관리자
SO 4.2.8	문제 지연 및 이유 문서화	지정된 기간 동안 문제를 지연합니다. 이유를 문서화하고 문제 상태를 지연된 상태로 업데이트합니다. 문제 관리자가 지연된 문제를 정기적으로 검토하여 적절한 작업을 결정합니다.	문제 관리자

## 문제 조사 및 진단(프로세스 SO 4.3)

문제 조사 및 진단 프로세스는 문제의 근본 원인을 식별하는 데 도움이 됩니다. 해당되는 경우 문제 관리에서는 인시던트 관리가 서비스 복원에 도움이 되도록 임시 해결책을 개발하고 유지 보수해야 합니다. 이 근본 원인 분석에 다른 전문가가 참여할 수 있습니다. 필요한 경우, 외부 자원을 참조하여 공급업체가 문제를 이미 식별하여 게시했는지를 확인합니다. 이 프로세스에 대한 자세한 내용은 [그림 12-3](#) 및 [표 12-3](#)에서 볼 수 있습니다.

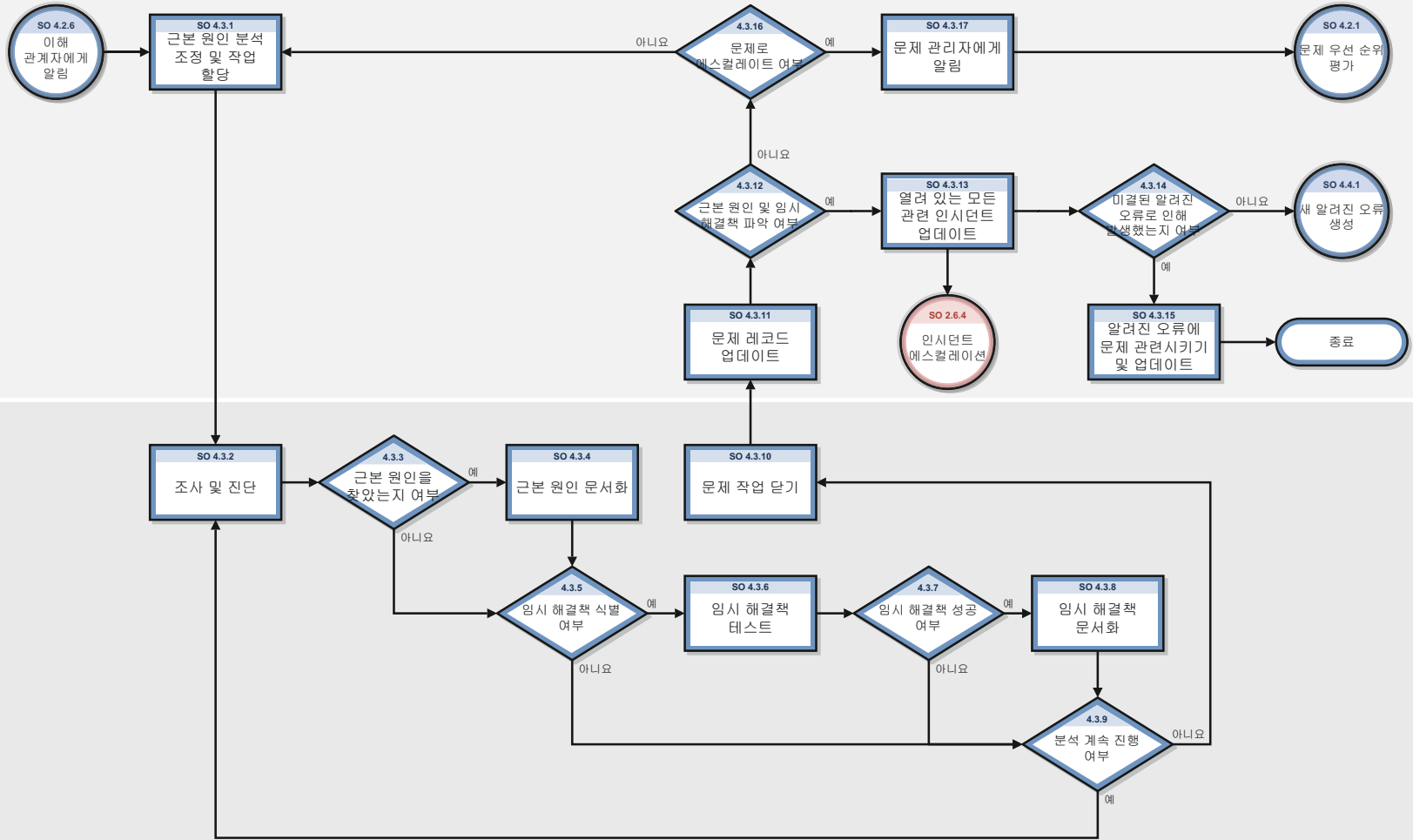


그림 12-3 문제 조사 및 진단 워크플로우

표 12-3 문제 조사 및 진단 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.3.1	근본 원인 분석 조정 및 작업 할당	문제를 조사하는 데 필요한 기술 및 자원을 결정합니다. 문제 작업을 생성하고 근본 원인 분석을 담당하는 문제 분석가에게 해당 문제를 할당합니다. 할당된 작업의 기간은 문제 코디네이터가 입력합니다. 이 분석에 추가 자원을 사용할 수 있습니다(예: 공급자 및 기타 전문가에게 문의). 미결 문제 작업을 모니터링합니다.	문제 코디네이터
SO 4.3.2	조사 및 진단	문제 분석가가 문제 작업을 검토하여 문제를 조사하고 진단합니다. 임시 해결책을 결정하고 근본 원인을 찾습니다.	문제 분석가
SO 4.3.3	근본 원인을 찾았는지 여부	예인 경우 SO 4.3.4를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 4.3.5로 이동합니다.	문제 분석가
SO 4.3.4	근본 원인 문서화	문제 작업 시 근본 원인을 문서화합니다. 문제 작업을 닫을 수 있으며, 진행 상태를 문제 코디네이터에게 알립니다. SO 4.3.10을 계속 진행합니다.	문제 분석가
SO 4.3.5	임시 해결책 식별 여부	예인 경우 SO 4.3.6을 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 4.3.9로 이동합니다.	문제 분석가
SO 4.3.6	임시 해결책 테스트	식별된 임시 해결책을 테스트하여 관련 인시던트 해결에 적합한 지 확인하십시오.	문제 분석가
SO 4.3.7	임시 해결책 성공 여부	예인 경우 SO 4.3.8로 이동하고, 아니요인 경우 SO 4.3.9로 이동합니다.	문제 분석가
SO 4.3.8	임시 해결책 문서화	알려진 오류 및 문제 티켓에서 임시 해결책을 업데이트하고 이해 관계자에게 알립니다.	문제 분석가
SO 4.3.9	분석 계속 진행 여부	문제 분석가 자신이 문제의 근본 원인을 조사하고 확인할 수 있는 능력이 있는지 확인합니다(예: 기술 수준 및 사용 가능한 시간). 예인 경우 SO 4.3.2를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 4.3.10으로 이동합니다.	문제 분석가
SO 4.3.10	문제 작업 닫기	문제 분석가가 작업을 닫고, 결과를 문서화합니다. 해당되는 경우 문제 분석가가 근본 원인이 발견되지 않은 이유도 문서화합니다. 문제 분석가가 근본 원인을 찾을 수 없는 경우 해당 작업을 닫습니다. 활동 SO 4.3.11을 계속 진행합니다.	문제 분석가
SO 4.3.11	문제 레코드 업데이트	문제 코디네이터는 문제 레코드와 관련된 작업의 진행 상황을 모니터링합니다. 모든 닫힌 작업이 검토되고 작업의 임시 해결책 및 근본 원인 세부사항이 확인됩니다. 문제 코디네이터는 문제 레코드에서 관련 필드를 업데이트합니다.	문제 코디네이터
SO 4.3.12	근본 원인 또는 임시 해결책 파악 여부	문제 코디네이터가 문제 작업의 결과를 확인합니다. 근본 원인이 파악되면 SO 4.3.13을 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.3.16으로 이동합니다. 그런 다음 추가 지원이 필요한지, 에스컬레이션이 필요한지 결정합니다.	문제 코디네이터

표 12-3 문제 조사 및 진단 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.3.13	열려 있는 모든 관련 인시던트 업데이트	열려 있는 모든 관련 인시던트를 검토하고 할당된 인시던트 분석가에게 근본 원인 및/또는 임시 해결책이 식별되었음을 알립니다. 문제 레코드가 업데이트된 임시 해결책과 함께 저장되면 인시던트 레코드의 활동 로그가 업데이트됩니다.	문제 코디네이터
SO 4.3.14	미결된 알려진 오류로 인해 발생했는지 여부	이 문제의 근본 원인이 미결된 알려진 오류와 관련된 것인지 확인합니다. 예인 경우 SO 4.3.15를 계속 진행하고, 아니요인 경우 문제를 문제 해결방안 단계로 전달하고 새 알려진 오류 레코드를 생성합니다(SO 4.4.1 절차 참조).	문제 코디네이터
SO 4.3.15	미결된 알려진 오류에 문제 관련시키기	문제가 문제 해결방안 단계로 이동되고 기존의 알려진 오류 레코드에 링크됩니다. 문제 해결방안은 문제 코디네이터에 이미 할당된 이 알려진 오류 해결방안에 따라 다릅니다.	문제 코디네이터
SO 4.3.17	문제 관리자에게 알림	문제 관리자에게 에스컬레이션합니다. 문제를 해결하기 위해 추가 자원이 필요하다고 문제 관리자에게 알리고 문제 단계를 이전 단계(문제 우선 순위 지정 및 계획)로 수정합니다. SO 4.2.1을 계속 진행합니다.	문제 코디네이터

## 문제 해결방안(알려진 오류 프로세스)

문제 관리 조사 및 진단 단계에서 인시던트의 근본 원인을 파악하면 문제 해결방안 단계가 시작됩니다. 문제 해결방안 단계에는 알려진 오류에 대한 솔루션 생성에서 찾기까지 알려진 오류 활동이 포함됩니다.

알려진 오류 프로세스는 다음과 같습니다.

- 184페이지의 알려진 오류 로깅 및 범주화(프로세스 SO 4.4)
- 187페이지의 알려진 오류 조사(프로세스 SO 4.5)
- 190페이지의 알려진 오류 솔루션 허용(프로세스 SO 4.6)
- 193페이지의 알려진 오류 해결방안(프로세스 SO 4.7)

알려진 오류 활동에 대해서는 각각의 알려진 오류 프로세스에서 자세히 설명합니다.

### 알려진 오류 로깅 및 범주화(프로세스 SO 4.4)

알려진 오류 로깅 및 범주화 프로세스에는 알려진 오류 레코드 생성, 근본 원인 및 가능한 해결책(식별된 경우)의 설명 작성이 포함됩니다.

장애가 의심되는 CI(구성 항목) 이외에 추가로 현재 영향을 받거나 잠재적으로 영향을 받는 서비스에 대해 알려진 모든 오류를 기록해야 합니다. 라이브 환경에 도입될 서비스의 알려진 오류 정보는 임시 해결책과 함께 지식 베이스에 기록해야 합니다. 알려진 오류는 성공적으로 해결한 후에 닫아야 합니다.

고객 또는 서비스 공급자는 해결방안이 비용이 너무 많이 들거나, 비즈니스에 유용하지 않다고 결정할 수 있습니다. 이 경우에는 문제 또는 알려진 오류가 지연됩니다. 지연된 해결방안의 원인은 완전히 문서화해야 합니다. 알려진 오류 레코드는 열린 상태로 유지해야 합니다. 새 인시던트가 발생하여 임시 해결책이 필요하거나 해결 결정을 재평가해야 할 수 있습니다.

둘 이상의 오류(예: 어플리케이션 및 인프라 오류)로 인해 문제가 발생하는 경우 알려진 오류를 여러 개 생성할 수 있습니다. 문제 관리자는 알려진 오류를 검토하고 솔루션 조사 계획 및 해결방안을 결정합니다. 효과적인 임시 해결책이 식별되면 알려진 오류의 우선 순위가 낮아지고 해결방안은 지정된 기간 동안 지연될 수 있습니다.

이 프로세스에 대한 자세한 내용은 [그림 12-4](#) 및 [표 12-4](#)에서 볼 수 있습니다.



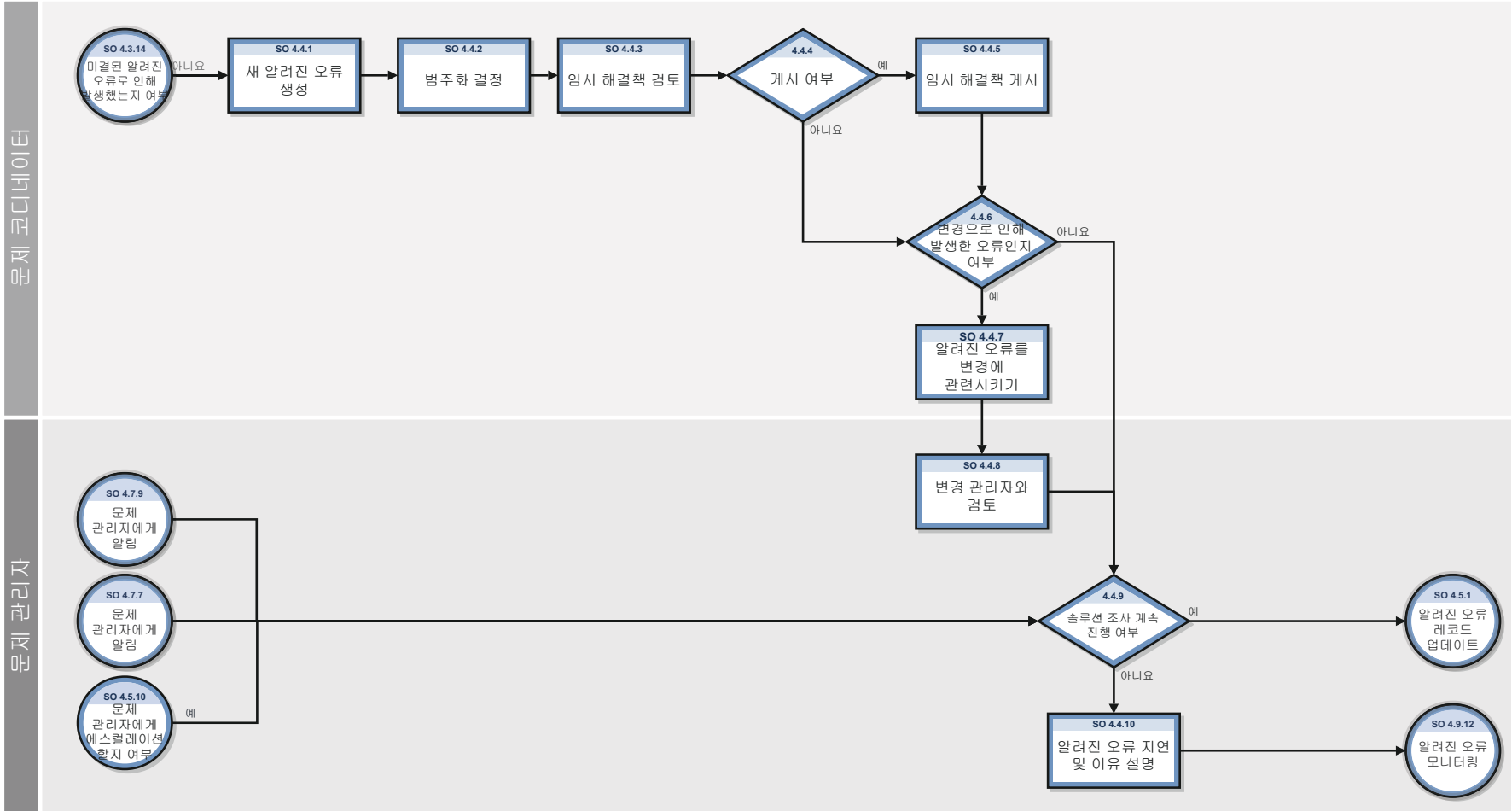


그림 12-4 알려진 오류 로깅 및 범주화 워크플로우

표 12-4 알려진 오류 로깅 및 범주화 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.4.1	새 알려진 오류 생성	문제를 성공적으로 진단하고 나면 문제 티켓의 세부사항을 사용하여 새 알려진 오류 레코드가 생성됩니다. 근본 원인 및 장애가 있는 CI를 비롯하여 알려진 오류의 세부사항을 문서화합니다.	문제 코디네이터
SO 4.4.2	범주화 결정	처음에 문제 티켓에서 복사된 근본 원인의 범주화를 캡처합니다.	문제 코디네이터
SO 4.4.3	임시 해결책 검토	임시 해결책을 검토하여 게시할지 여부를 결정합니다.	문제 코디네이터
SO 4.4.4	게시 여부	임시 해결책을 게시할지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 4.4.5를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 4.4.6을 계속 진행합니다.	문제 코디네이터
SO 4.4.5	임시 해결책 게시	알려진 오류 및 문제 티켓에 문서화된 임시 해결책을 업데이트하고 이해 관계자에게 알립니다.	문제 코디네이터
SO 4.4.6	변경으로 인해 발생한 오류인지 여부	최근에 구현된 변경 또는 릴리스로 인해 오류(예: 변경 또는 잘못 적용된 변경의 결과로 발생한 오류)가 발생했는지 확인합니다. 주: 변경이 잘못 적용되어 오류가 발생하는 경우가 많습니다. 최근에 적용된 변경으로 인해 오류가 발생하는 경우 변경을 실행 취소하거나 다시 열어야 할 수 있습니다. 변경으로 인해 오류가 발생하는 경우 SO 4.4.7을 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.4.9를 계속 진행합니다.	문제 코디네이터
SO 4.4.7	알려진 오류를 변경에 관련시키기	근본 원인을 문제를 발생시킨 원래 변경과 관련시킵니다.	문제 코디네이터

표 12-4 알려진 오류 로깅 및 범주화 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.4.8	변경 관리자 검토	변경 관리자에게 알리고 변경 재수정 또는 재구현과 같은 수정 작업을 결정합니다. 수정 작업의 결과에 따라 솔루션 조사가 계속됩니다.	
SO 4.4.9	솔루션 조사 계속 진행	솔루션 또는 임시 해결책을 찾기 위해 알려진 오류를 보다 자세히 조사해야 할지 여부를 결정합니다. 알려진 오류에 추가 조사가 필요한 경우 SO 4.5.1을 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.4.10 작업에 따라 문제를 지연합니다. 솔루션 조사 및 해결방안에 필요한 자원 및 기술 추산이 결정됩니다. 여기에는 필요한 담당자 일 수, 기간 및 추가 비용이 포함됩니다. 사용 가능한 임시 해결책으로 문제를 해결하기 위한 우선 순위 또는 계획을 수정할지 여부를 확인합니다. 효과적인 임시 해결책이 있는 경우 알려진 오류를 해결하는 타겟 날짜를 수정할 수 있습니다. 임시 해결책이 없는 경우 알려진 오류의 우선 순위가 높아질 수 있습니다. 솔루션 조사 및 해결 기한에 대해 계획 및 마일스톤을 업데이트합니다. 필요한 경우 이해 관계자와 함께 계획을 논의하고 검토합니다. 알려진 오류가 해결되지 않는 경우 다른 솔루션 후보를 정의하여 계속 진행하거나 문제를 연기하는 결정을 내려야 합니다.	문제 관리자
SO 4.4.10	문제 지연 및 이유 설명	낮은 우선 순위를 할당하면 지정된 기간 동안 문제 및 알려진 오류가 지연됩니다. 일정 기간이 지난 후 다음 단계를 결정하기 위해 문제가 검토됩니다.	문제 관리자

### 알려진 오류 조사(프로세스 SO 4.5)

알려진 오류 조사 프로세스의 목표는 알려진 오류에 대해 임시 수정 또는 영구 솔루션을 정의하는 것입니다. 문제 관리자에게 명확한 솔루션이 제안될 때까지 다양한 솔루션 대체 방법을 평가할 수 있습니다.

이 단계에서 다른 자원 및 기술을 할당하여 지정된 시간 프레임 내에 솔루션 또는 임시 해결책을 정의할 수 있습니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

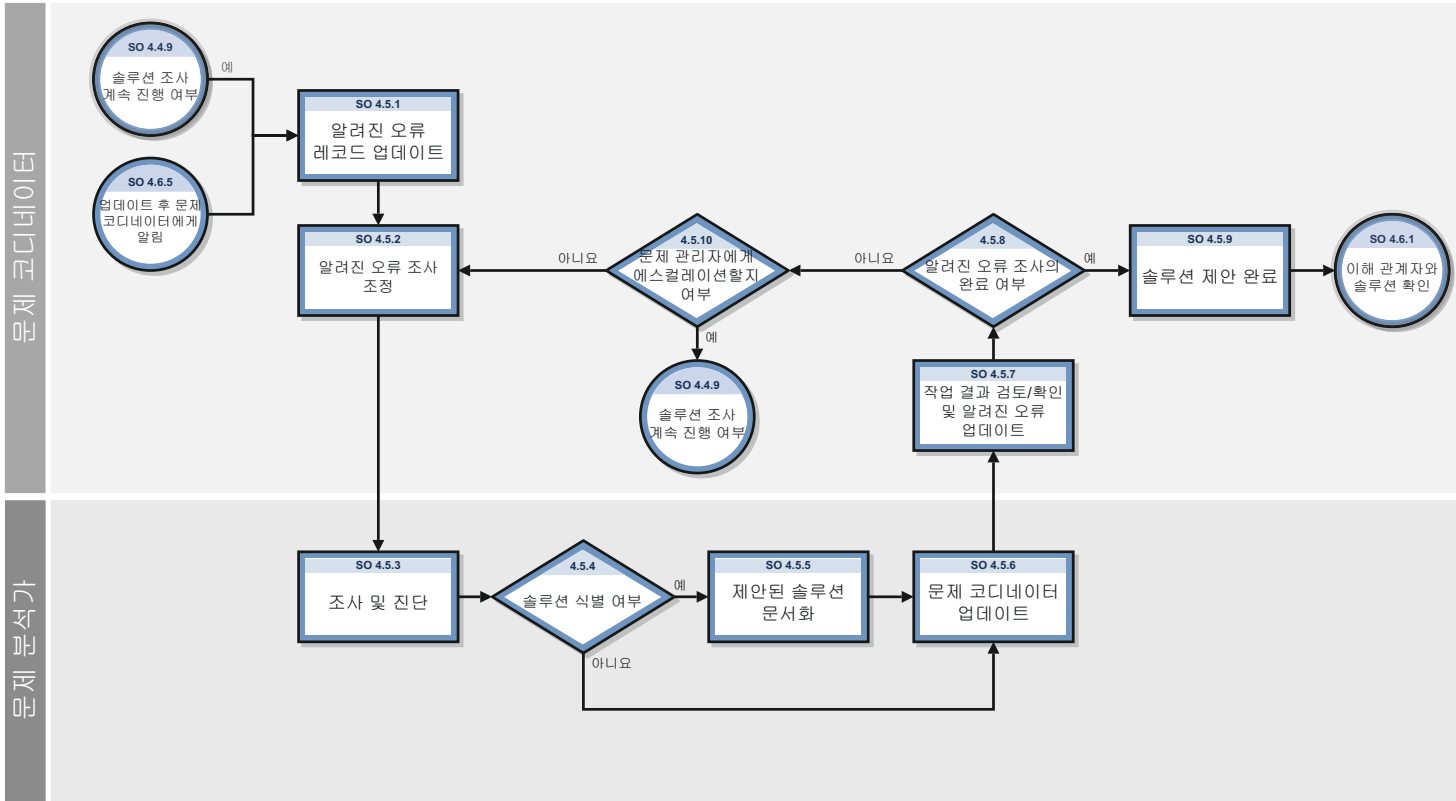


그림 12-5 알려진 오류 조사 워크플로우

표 12-5 알려진 오류 조사 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.5.1	알려진 오류 레코드 업데이트	문제 코디네이터가 알려진 오류에 적합한 솔루션 또는 수정을 조사하고 결정하도록 하나 이상의 알려진 오류 작업을 문제 분석가에게 할당합니다.	문제 코디네이터
SO 4.5.2	알려진 오류 조사 조정 및 작업 할당	문제 코디네이터가 알려진 오류에 적합한 솔루션 또는 수정을 조사하고 결정하도록 하나 이상의 알려진 오류 작업을 문제 분석가에게 할당합니다. 작업의 타겟 날짜를 삽입하고 알려진 오류 레코드에서 복사된 정보를 검토한 다음 적절하게 업데이트합니다.	문제 코디네이터
SO 4.5.3	조사 및 진단	<ul style="list-style-type: none"> <li>오류에 대한 솔루션을 결정합니다.</li> <li>알려진 오류에 사용 가능한 임시 해결책 또는 임시 수정을 결정합니다.</li> <li>알려진 오류의 우선 순위 및 영향도에 따라 짧은 시간 프레임 내에 제안하거나 구현할 수 있는 임시 수정을 정의하는 데 중점을 둡니다.</li> </ul> <p>영구 수정이 적합하지 않거나 아직 사용할 수 없는 경우 임시 해결책은 영향 받는 서비스의 복원을 제공하는 임시 대체 방법이나 임시 서비스 개선을 제공합니다. 알려진 오류를 해결할 솔루션 후보를 결정합니다. 변경을 통해 임시 수정을 구현해야 하는 경우 해당 수정이 솔루션 후보로 고려됩니다. 문제 분석가는 자신이 이 오류를 해결할 수 있는지 여부나 추가 자원이 필요한지 여부를 결정합니다(예: 기술 및 시간).</p>	문제 분석가
SO 4.5.4	솔루션 식별 여부	솔루션 후보를 찾은 경우 SO 4.5.5를 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.5.6을 계속 진행합니다.	문제 분석가
SO 4.5.5	제안된 솔루션 문서화	알려진 오류 작업에서 솔루션 문서화를 완료합니다. 솔루션을 구현하는 데 필요한 작업이 포함되었는지 확인하십시오. SO 4.5.5를 계속 진행합니다.	문제 분석가
SO 4.5.6	문제 코디네이터 업데이트	문제 코디네이터를 업데이트합니다.	문제 분석가
SO 4.5.7	작업 결과 검토/확인 및 알려진 오류 업데이트	문제 분석가에 의해 식별된 제안 솔루션을 검토합니다. 솔루션은 작업에 정의되어 있습니다. 작업의 업데이트를 사용하여 알려진 오류를 업데이트합니다. 다른 기술자와 논의하거나 테스트하여 제안된 솔루션이 허용 가능한지 여부를 확인합니다. 여러 개의 솔루션이 정의되어 있는 경우 최상의 솔루션을 선택합니다. 유효성 검사 프로세스에 다음 고려 사항이 포함되어 있는지 확인하십시오. <ul style="list-style-type: none"> <li>솔루션을 구현하는 데 필요한 비용 및 자원</li> <li>솔루션 구현 위험</li> </ul>	문제 코디네이터

표 12-5 알려진 오류 조사 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.5.8	알려진 오류 조사의 완료 여부	조사가 완료되었고 솔루션이 식별되어 문서화되었는지 여부를 확인합니다. 비용 및 자원 제약 조건을 비롯하여 적절한 솔루션이 식별된 경우 SO 4.5.9를 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.5.10을 계속 진행합니다.  솔루션을 성공적으로 결정했고 임시 해결책을 아직 찾지 못한 경우 문제 관리자와 함께 문제 코디네이터는 임시 해결책을 계속 찾아야 하는지 평가해야 합니다. 영구 해결방안을 신속하게 구현할 수 있으면 임시 해결책을 정의하는 작업을 계속 진행할 필요가 없습니다. 영구 수정을 계획하고 구현하는 데 시간이 걸리거나 비용이 너무 많이 드는 경우 효과적인 임시 해결책을 식별하는 작업을 계속 진행해야 합니다.	문제 코디네이터
SO 4.5.9	제안된 솔루션 완료	솔루션 구현에 필요한 비용 및 자원 추산, 영향도 평가를 포함하여 솔루션을 문서화합니다.	문제 코디네이터
SO 4.5.10	문제 관리자에게 에스컬레이션	솔루션이 식별되지 않았거나 솔루션이 식별되었지만 임시 해결책을 아직 찾지 못한 경우 문제 코디네이터는 조사 및 진단을 계속 진행할지 아니면 문제 관리자에게 에스컬레이트할지를 결정합니다. 예인 경우 SO 4.4.9로 이동하여 문제 관리자가 솔루션 조사를 계속 진행할지 여부를 결정하도록 합니다. 아니요인 경우 SO 4.5.2로 이동하여 알려진 오류 조사를 조정합니다.	문제 코디네이터

## 알려진 오류 솔루션 허용(프로세스 SO 4.6)

알려진 오류 솔루션 허용 프로세스는 솔루션이 식별되고 문서화되면 시작됩니다. 이 프로세스는 비용과 이해 관계자에 미치는 솔루션의 영향을 고려하여 솔루션 구현을 검토하고 승인합니다.

근본 원인이 식별되고 해결 결정이 내려지면, 서비스 요청으로 변경 관리 프로세스를 통해 해결방안이 진행되거나 문제 분석가가 직접 수정을 적용할 수 있도록 해결방안이 문제 코디네이터에게 할당되어야 합니다.

수정에 따라 해결방안은 다음 방법을 통해 적용될 수 있습니다.

- 변경 요청을 생성하여 변경 관리 프로세스를 따르는 변경
- 카탈로그에서 서비스 요청을 통해 주문할 수 있는 표준 요청(예: 하드웨어 교체 또는 소프트웨어 설치)
- 직접 적용되는 해결방안(예: 운영 절차 및 일별 유지 보수 활동)

문제의 임시 해결책, 영구 수정 또는 진행 상태에 대한 정보는 영향 받는 서비스를 지원하는 데 필요하거나 영향을 받는 서비스에 전달해야 합니다. 솔루션이 정확하지 않거나 허용되지 않는 경우 문제 관리자는 솔루션 조사를 계속 진행하거나 알려진 오류 및 문제를 지연할지 결정합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

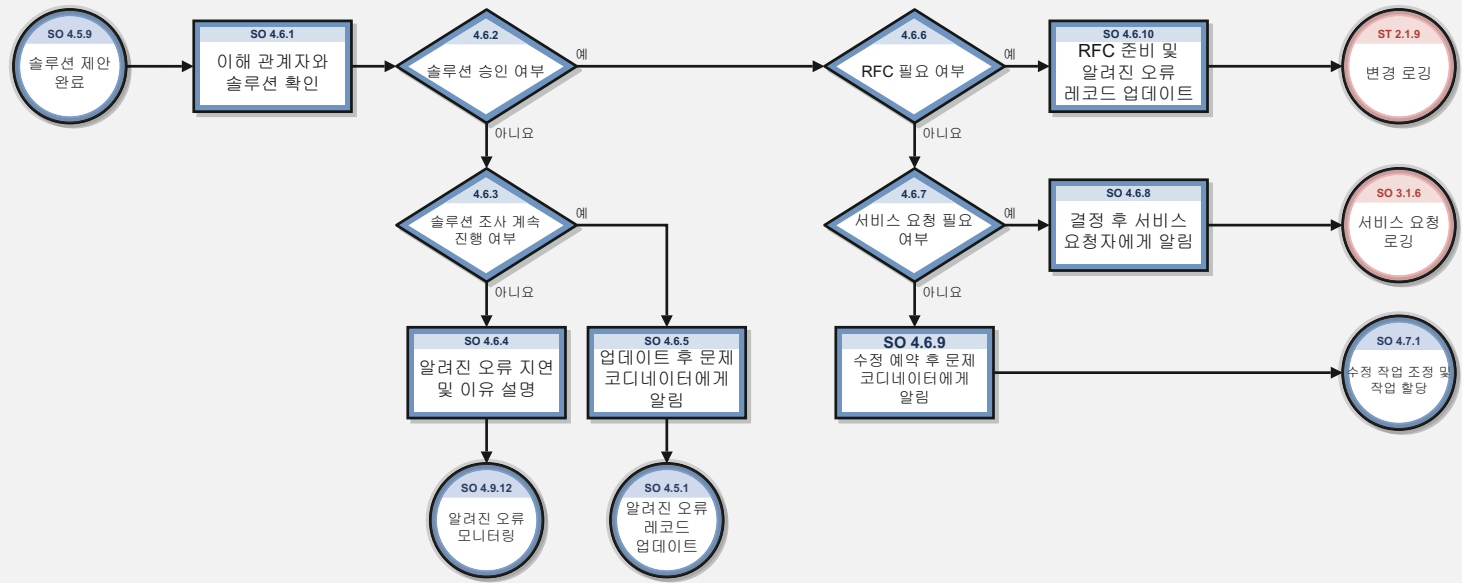


그림 12-6 알려진 오류 솔루션 허용 워크플로우

표 12-6 알려진 오류 솔루션 허용 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.6.1	이해 관계자와 솔루션 확인	제안된 솔루션을 검토하고 확인합니다. 문제 관리 회의를 통해 솔루션의 비용 및 영향도를 이해 관계자와 논의합니다.	문제 관리자
SO 4.6.2	솔루션 승인 여부	솔루션이 승인되는 경우 SO 4.6.6으로 이동하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.6.3을 계속 진행합니다.	문제 관리자
SO 4.6.3	솔루션 조사 계속 진행 여부	재무 및 자원 제약 조건을 고려하여 솔루션 조사 단계를 계속 진행할지, 효과적인 수정을 제공할 수 없는 경우 문제를 지연할지 결정합니다. 솔루션 조사 단계를 계속 진행하려면 SO.4.5.1로 이동하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.6.4로 이동합니다.	문제 관리자
SO 4.6.4	알려진 오류 지연 및 이유 설명	알려진 오류 및 관련 문제가 지정된 기간 동안 지연됩니다. 문제 및 알려진 오류의 상태(지연된 상태), 우선 순위 및 일정을 업데이트합니다. 추가 작업에 대해 문제 및 알려진 오류를 검토해야 할 날짜를 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.6.5	업데이트 후 문제 코디네이터에게 알림	솔루션 조사를 계속 진행하기로 한 결정에 따라 레코드를 업데이트하고 문제 코디네이터에게 알립니다. 이전 단계를 사용하여 알려진 오류 조사 단계로 돌아갑니다.	문제 관리자
SO 4.6.6	RFC 필요 여부	공식적인 변경 절차를 통해 솔루션을 구현해야 하는지 결정합니다. 예인 경우 SO 4.6.10으로 이동하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.6.7을 계속 진행합니다.	문제 관리자
SO 4.6.7	서비스 요청 필요 여부	표준 요청수행 절차를 통해 솔루션을 구현해야 하는지 결정합니다. 예인 경우 SO 4.6.8로 이동하고, 아니요인 경우 SO 4.6.9를 계속 진행합니다.	문제 관리자
SO 4.6.8	결정 후 서비스 요청자에게 알림	서비스 요청자를 식별하고 솔루션을 진행하려면 서비스 요청이 필요하다고 알립니다.	문제 관리자
SO 4.6.9	수정 예약 후 문제 코디네이터에게 알림	알려진 오류를 해결하기 위한 수정 작업 구현을 예약합니다. 알려진 오류를 적절한 문제 코디네이터에게 할당한 다음 SO 4.7.1을 계속 진행합니다.	문제 관리자
SO 4.6.10	RFC(변경 요청) 준비 및 알려진 오류 레코드 업데이트	RFC 완료에 필요한 세부사항을 수집하여 RFC를 준비합니다. 변경 관리에 정의된 절차를 따라 RFC를 생성합니다.	문제 관리자



## 알려진 오류 해결방안(프로세스 SO 4.7)

알려진 오류 해결방안은 이해 관계자가 알려진 오류에 대한 수정이 구현되었음을 확인할 수 있는 프로세스입니다. 이 프로세스는 알려진 오류에 대한 솔루션을 이미 문제 분석가가 결정하고 문제 코디네이터가 확인하며 문제 관리자가 승인한 후에 발생합니다. 변경 요청이나 서비스 요청을 통해 문제 분석가로부터 직접 수정이 적용될 수 있는지 결정합니다.

알려진 오류 해결방안이 변경 요청 또는 서비스 요청을 사용하여 구현되는 경우 실제 배포는 Service Manager 어플리케이션을 통해 실행됩니다. 해결방안 프로세스 전반에 걸쳐 문제 관리에서 문제 및 오류 해결 시 진행 중인 변경 관리로부터 정기 보고서를 확보해야 합니다.

알려진 오류는 정확한 변경이 성공적으로 적용되거나 오류를 더 이상 적용할 수 없는 경우(예: 더 이상 사용되지 않는 서비스)에만 닫아야 합니다. 알려진 오류 해결방안 프로세스의 단계는 다음 역할에 의해 수행됩니다.

- 문제 코디네이터
- 문제 분석가
- 변경 코디네이터

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

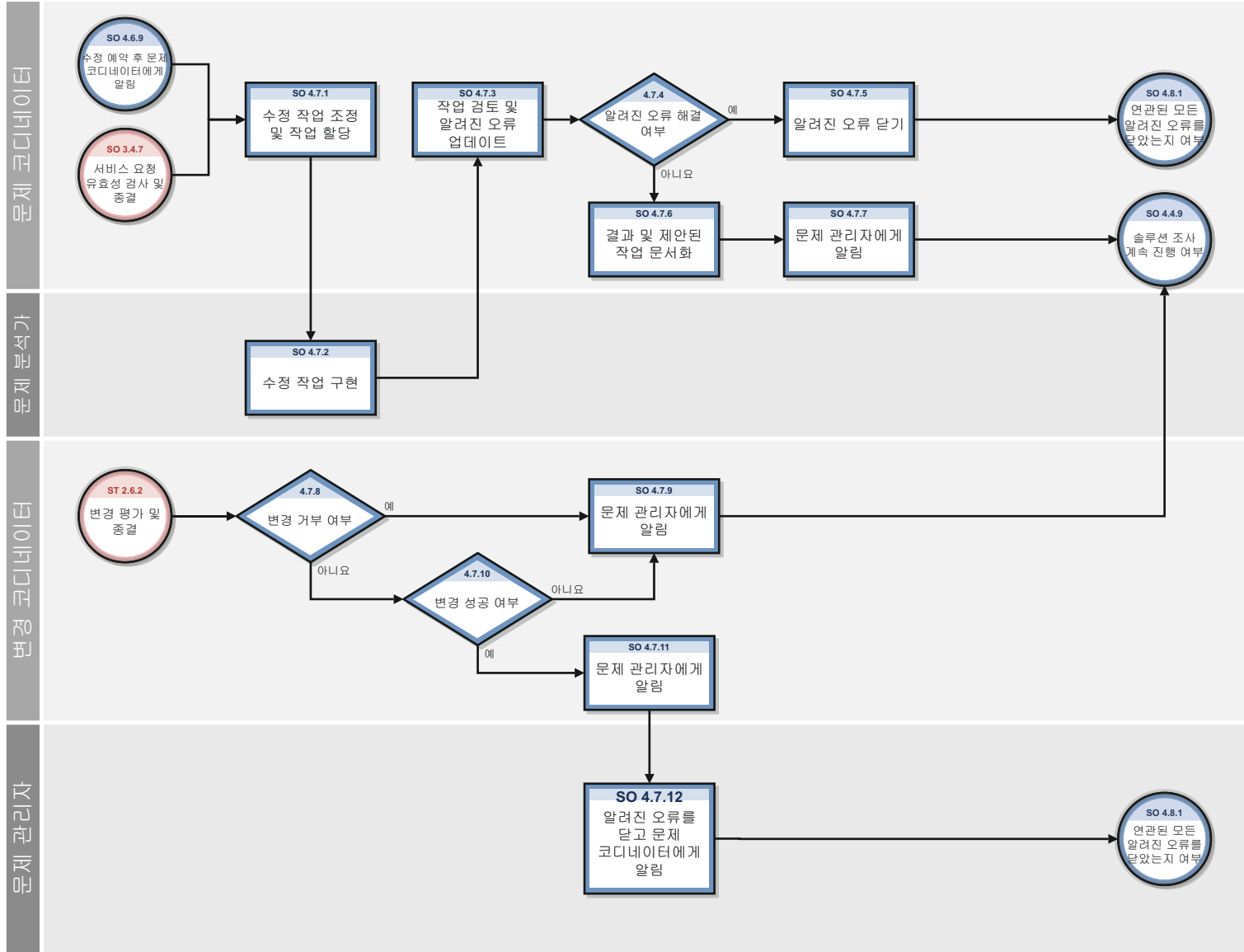


그림 12-7 알려진 오류 해결방안 워크플로우

표 12-7 알려진 오류 해결방안 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.7.1	수정 작업 조정 및 작업 할당	알려진 오류를 해결하기 위해 해결방안 작업을 실행하도록 문제 분석가에게 작업을 할당합니다.	문제 코디네이터
SO 4.7.2	수정 작업 구현	문제 분석가가 솔루션 또는 수정을 구현하여 알려진 오류를 제거하고 인시던트가 반복되지 않도록 합니다. 구현이 완료되면 작업이 닫히고 문제 코디네이터에게 알립니다.	문제 분석가
SO 4.7.3	작업 검토 및 알려진 오류 업데이트	문제 코디네이터는 작업의 진행 상황을 모니터링하고 모니터링이 완료되면 작업 세부사항을 검토하고 알려진 오류 레코드를 업데이트합니다. SO 4.7.4로 이동하여 알려진 오류가 해결되었는지 여부를 확인합니다.	문제 코디네이터
SO 4.7.4	알려진 오류 해결 여부	알려진 오류가 해결되었는지 확인합니다. 예인 경우 SO 4.7.5를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 4.7.6으로 이동합니다.	문제 코디네이터
SO 4.7.5	알려진 오류 닫기	알려진 오류 레코드를 업데이트하고(수행한 작업 문서화) 알려진 오류를 닫습니다.	문제 코디네이터
SO 4.7.6	결과 및 제안된 작업 문서화	적용된 수정으로 오류가 해결되지 않은 경우 이 작업이 트리거됩니다. 테스트 결과를 문서화하고 적절한 작업을 결정합니다. 문제 관리자에게 알려 다음 단계를 결정합니다.	문제 코디네이터
SO 4.7.7	문제 관리자에게 알림	문제 관리자에게 문제 레코드를 검토할 준비가 되었다고 알립니다.	문제 코디네이터
SO 4.7.8	변경 거부 여부	변경이 거부되는 경우 SO 4.7.9로 이동하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.7.10으로 이동합니다.	변경 코디네이터
SO 4.7.9	문제 관리자에게 알림	문제 관리자에게 문제 레코드를 검토할 준비가 되었다고 알립니다.	변경 코디네이터
SO 4.7.10	변경 성공 여부	변경이 성공하는 경우 SO 4.7.11로 이동하고, 그렇지 않은 경우 SO 4.7.9를 계속 진행합니다.	변경 코디네이터
SO 4.7.11	문제 관리자에게 알림	문제 관리자에게 문제 레코드를 검토할 준비가 되었다고 알립니다.	변경 코디네이터
SO 4.7.12	알려진 오류를 닫고 문제 코디네이터에게 알림	알려진 오류가 해결된 후 문제 관리자는 알려진 오류를 닫고 문제 코디네이터에게 알립니다.	문제 관리자

## 문제 종결 및 검토(프로세스 SO 4.8)

알려진 오류가 해결되면 이와 관련된 문제는 문제 해결방안 단계에서 문제 종결 및 검토 단계로 자동 전달됩니다. 이 단계에서는 문제를 검토하여 관련된 모든 오류가 해결되었는지를 결정하고 해당 문제도 해결되었는지 확인해야 합니다.

알려진 오류가 성공적으로 제거되었는지 확인한 후 또는 문제 처리 대체 방법에 대한 업무 협의 후에 적절한 프로세스에 따라 문제 티켓을 닫아야 합니다.

해결되지 않았거나, 일반적이지 않거나, 영향도가 높은 문제에 대한 조사에 필요할 때마다 문제 검토를 예약해야 합니다. 문제 검토의 목적은 프로세스 개선점을 찾고 인시던트 또는 실수가 다시 발생하는 것을 방지하는 것입니다.

문제 검토에는 일반적으로 다음과 같은 요소가 포함됩니다.

- 서비스 수준에 대해 개별 인시던트 수준 및 문제 상태를 검토합니다.
- 즉각적인 작업이 필요한 문제를 강조하기 위해 관리 검토합니다.
- 사용자 교육 및 훈련 등과 같은 다른 프로세스의 입력을 제공하고 추세를 결정 및 분석하기 위해 관리 검토합니다.

문제 검토에는 다음과 같은 요소의 확인이 포함되어야 합니다.

- 추세(예: 반복되는 문제, 반복되는 인시던트 및 알려진 오류)
- 특정 분류 컴포넌트 또는 위치에서의 반복되는 문제
- 자원, 교육 또는 문서화 부족으로 인해 발생하는 결함
- 부적합(예: 표준, 정책 및 법률에 부적합)
- 계획된 릴리스의 알려진 오류
- 직원의 인시던트 및 문제 해결 의무
- 해결된 인시던트 또는 문제 반복

서비스 또는 문제 관리 프로세스의 개선점을 기록하고 서비스 개선 계획에 제공해야 합니다. 정보를 문제 관리 지식 베이스에 추가해야 합니다. 사용자 안내서 및 시스템 설명서 등과 같은 모든 관련 설명서를 업데이트해야 합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

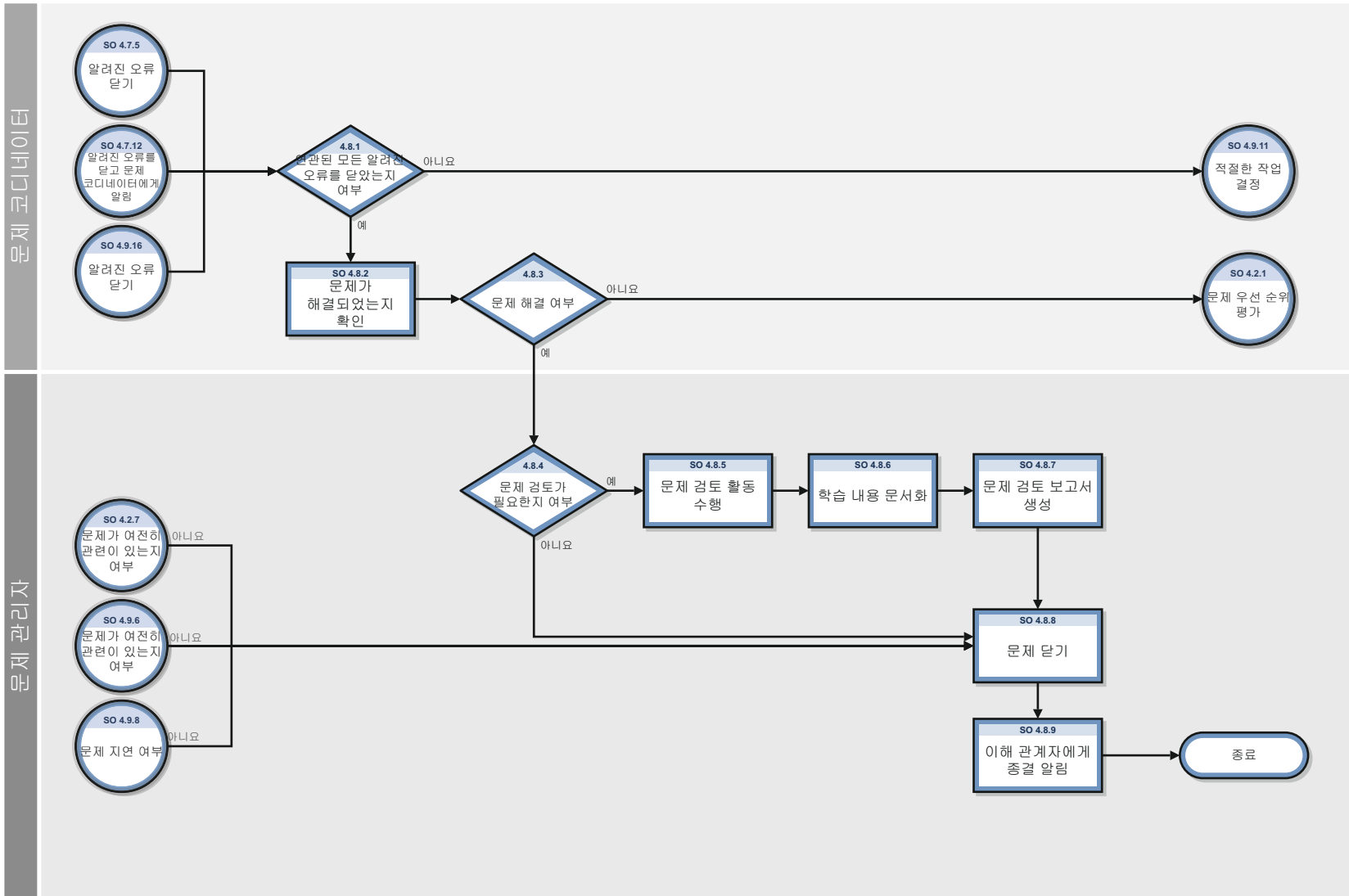


그림 12-8 문제 종결 및 검토 워크플로우

표 12-8 문제 종결 및 검토 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.8.1	연관된 모든 알려진 오류를 닫았는지 여부	연관된 모든 알려진 오류가 닫혔는지 또는 해결되었는지 확인합니다. 모든 알려진 오류가 닫힌 경우 문제 관리 단계를 문제 종결 및 검토로 업데이트하고 SO 4.8.2를 계속 진행합니다. 모든 알려진 오류가 닫히지 않은 경우 프로세스가 종료됩니다.	문제 코디네이터
SO 4.8.2	문제가 해결되었는지 확인	문제가 해결되었는지 확인하고 SO 4.8.3을 계속 진행합니다. 문제의 특성에 따라 지정된 기간 동안(예: 평가 기간 동안) 문제를 열린 상태로 유지해야 합니다. 인시던트가 재발하지 않는 경우 문제를 닫을 수 있습니다.	문제 코디네이터
SO 4.8.3	문제 해결 여부	문제가 해결되었으면 SO 4.8.4를 계속 진행합니다. 해결되지 않은 경우 SO 4.2.1을 계속 진행합니다. 다른 오류로 인해 문제 해결을 완료하지 못하는 경우도 있습니다(예: 여러 오류로 인해 문제가 발생한 경우). 이 경우 새 알려진 오류를 조사해야 할 수 있습니다.	문제 코디네이터
SO 4.8.4	문제 검토가 필요한지 여부	공식적 문제 검토가 적절한지 확인합니다. 예인 경우 SO 4.8.5를 계속 진행하고, 아니요인 경우 SO 4.8.8을 계속 진행합니다.	문제 관리자
SO 4.8.5	문제 검토 활동 수행	문제 검토 활동을 시작하고 공식적인 검토 프로세스를 조정합니다. 문제 해결방안에 관련된 모든 당사자를 포함시킵니다.	문제 관리자
SO 4.8.6	학습 내용 문서화	문제 검토 결과 및 학습 내용을 문서화합니다.	문제 관리자
SO 4.8.7	문제 검토 보고서 생성	공식적인 문제 검토 보고서를 생성하고 이해 관계자에게 알립니다.	문제 관리자
SO 4.8.8	문제 닫기	문제 티켓을 업데이트한 후 레코드를 닫습니다. 모든 문제 정보가 완료되었는지 확인하고 종결 코드를 선택합니다.	문제 관리자
SO 4.8.9	이해 관계자에게 종결 알림	문제가 해결되었음을 이해 관계자에게 알립니다.	문제 관리자

## 문제 및 알려진 오류 모니터링(프로세스 SO 4.9)

문제 관리에서는 사용자 서비스에 대한 문제 및 알려진 오류의 지속적인 영향도를 모니터링합니다. 문제 및 알려진 오류 모니터링 프로세스에서 문제 관리자는 문제 및 알려진 오류 레코드를 정기적으로 검토하고 이해 관리자와 합의한 타겟 날짜에 대해 이러한 레코드에서 활동 진행 상황을 모니터링합니다.

HP Service Manager에서는 개별 문제 및 그와 연관된 알려진 오류 활동을 추적합니다. 문제 관리자는 계획 및 연관된 예산에 대해 이러한 활동의 진행 상황을 평가합니다. 영향도가 심각한 이벤트에서는 문제 관리자가 문제를 에스컬레이트합니다. 필요에 따라 변경할 요청의 우선 순위를 높이거나 긴급 변경을 구현하기 위해 문제 관리자가 에스컬레이트된 문제를 적절한 위원회에 회부하는 경우도 있습니다.

문제 관리자는 서비스 수준 계획에 대해 각 문제 해결방안의 진행 상태를 모니터링하고 해당 진행 상황을 이해 관계자에게 정기적으로 알립니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

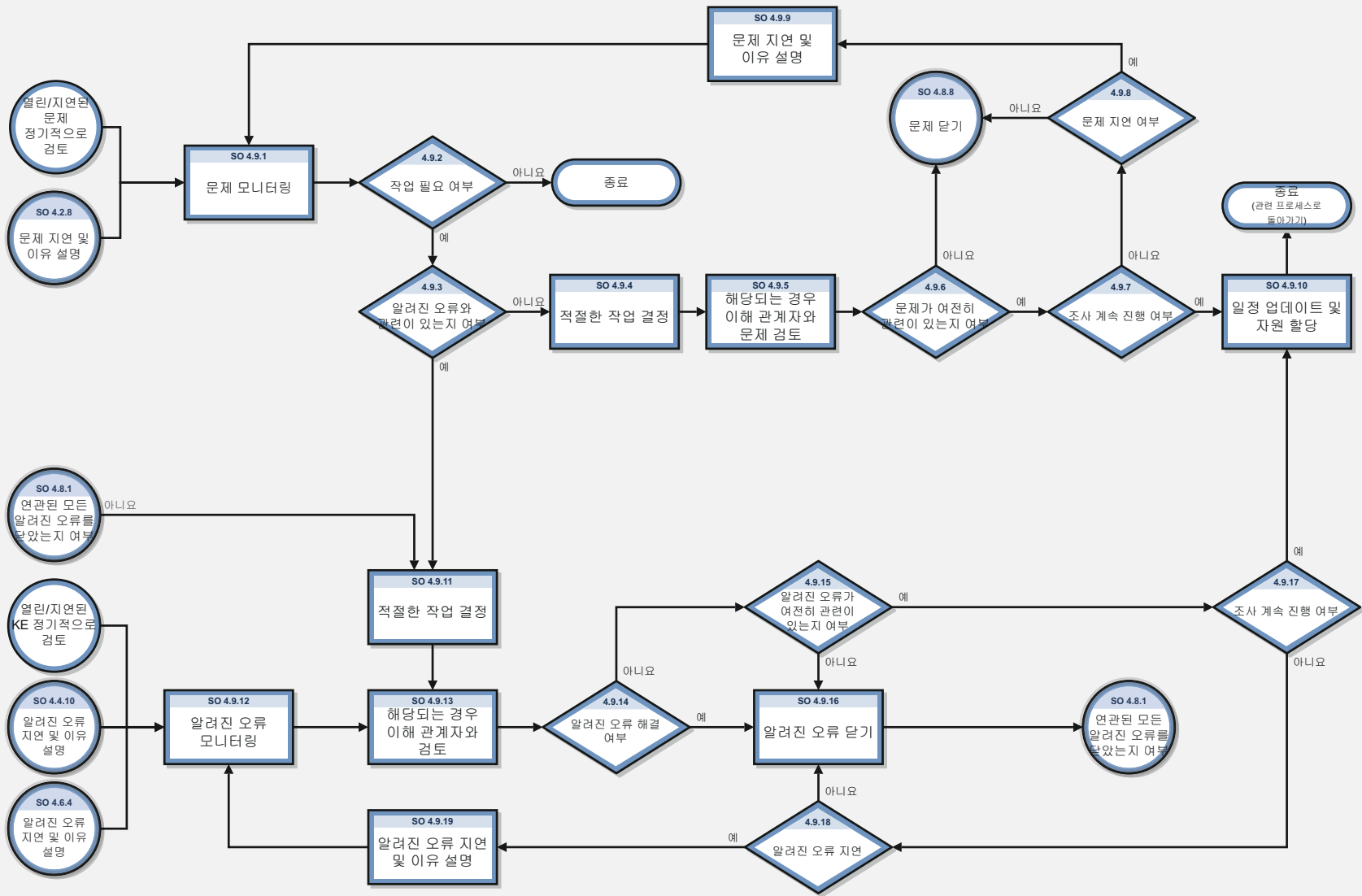


그림 12-9 문제 및 알려진 오류 모니터링 워크플로우



표 12-9 문제 및 알려진 오류 모니터링 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.9.1	문제 모니터링 여부	문제 관리자는 검토를 위해 다음이 포함된 문제 레코드 목록/보고서를 정기적으로 컴파일합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 계획된 일정 및 연관된 예산에 대해 진행 상황을 평가하는 활성 문제 레코드</li> <li>• 문제 레코드가 지연된 상태로 있어야 하는지 여부를 평가하는 지연된 문제 레코드</li> </ul>	문제 관리자
SO 4.9.2	작업 필요 여부	각 레코드를 검토하여 작업이 필요한지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 4.9.3으로 이동하여 문제가 알려진 오류와 관련이 있는지 여부를 확인합니다. 아니요인 경우 문제 및 모니터링 프로세스가 종료됩니다.	문제 관리자
SO 4.9.3	알려진 오류와 관련이 있는지 여부	문제 레코드를 검토하여 문제가 알려진 오류 레코드와 관련이 있는지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 4.9.11로 이동하여 적절한 조치를 결정하고, 아니요인 경우 SO 4.9.4로 이동하여 적절한 조치를 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.9.4	적절한 작업 결정	문제 관리자가 지연 원인을 조사하고 수정 작업(예: 추가 자원 할당, 계획 수정 등)을 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.9.5	해당되는 경우 이해 관계자와 문제 검토	이해 관계자와 계획 및 작업의 조정 사항을 논의합니다. 이해 관계자와 함께 진행 상태를 논의하여 우선 순위와 대체 계획을 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.9.6	문제가 여전히 관련이 있는지 여부	문제가 여전히 관련이 있는지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 4.9.7로 이동하여 조사를 계속 진행할지 여부를 결정하고, 아니요인 경우 SO 4.8.8로 이동하여 문제 레코드를 닫습니다.	문제 관리자
SO 4.9.7	조사 계속 진행 여부	문제를 검토하고 문제 조사를 계속 진행할지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 4.9.10으로 이동하여 일정을 업데이트하고 자원을 할당합니다. 아니요인 경우 SO 4.9.8로 이동하여 문제 레코드를 지연할지 여부를 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.9.8	문제 지연 여부	문제를 검토하고 특정 기간 동안 추가 조사/진단을 연기할지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 4.9.9로 이동하여 문제를 연기하고 이유를 설명합니다. 아니요인 경우 SO 4.8.8로 이동하여 문제 레코드를 닫습니다.	문제 관리자
SO 4.9.9	문제 지연 및 이유 설명	문제 및 알려진 오류가 지정한 기간 동안 지연됩니다(우선 순위가 낮은 경우). 일정 기간이 지난 후 문제를 검토하여 다음 작업을 결정합니다. 프로세스를 종료합니다.	문제 관리자
SO 4.9.10	일정 업데이트 및 자원 할당	문제에 할당된 계획 및 자원을 업데이트한 후 다음 문제를 계속 진행합니다.	문제 관리자

표 12-9 문제 및 알려진 오류 모니터링 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
SO 4.9.11	적절한 작업 결정	적절한 작업을 결정합니다. 작업은 계획된 일정 수정, 사용 가능한 자원 검토, 우선 순위 변경, 지연된 문제의 재검사 제안 등으로 식별될 수 있습니다. 문제 레코드는 제안된 작업으로 업데이트됩니다. 해당되는 경우 SO 4.9.5로 이동하여 이해 관계자와 논의합니다.	
SO 4.9.12	알려진 오류 모니터링	문제 관리자가 지연된 오류를 정기적으로 검토하여 조사 및/또는 해결을 계속 진행해야 하는 상황이 변경되었는지 여부를 확인합니다. 문제 관리자는 지연된 모든 알려진 오류 목록이나 보고서를 생성합니다.	문제 관리자
SO 4.9.13	해당되는 경우 이해 관계자와 검토	이해 관계자와 계획 및 작업의 조정 사항을 논의합니다. 이해 관계자와 함께 진행 상태를 논의하여 우선 순위와 대체 계획을 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.9.14	알려진 오류 해결 여부	업그레이드나 변경 등으로 인해 알려진 오류가 해결되었는지 여부를 확인합니다. 오류가 해결되면 SO 4.9.14를 계속 진행하여 알려진 오류를 닫습니다. 그렇지 않은 경우 SO 4.9.6을 계속 진행하여 다음 단계를 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.9.15	알려진 오류가 여전히 관련이 있는지 여부	알려진 오류가 해결되었거나 더 이상 관련되지 않는 경우 알려진 오류를 닫을 수 있습니다. SO 4.9.16을 계속 진행하여 문제를 닫습니다. 그렇지 않은 경우 SO 4.9.17로 이동하여 다음 단계를 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.9.16	알려진 오류 닫기	SO 4.8.1을 계속 진행하여 알려진 오류를 닫습니다.	문제 관리자
SO 4.9.17	조사 계속 진행 여부	레코드를 검토하고 조사를 계속 진행할지 여부를 결정합니다. 예인 경우 SO 4.9.10으로 이동하여 일정을 업데이트하고 자원을 할당합니다. 아니요인 경우 SO 4.9.18로 이동하여 알려진 오류를 지연할지 여부를 결정합니다.	문제 관리자
SO 4.9.18	알려진 오류 지연	알려진 오류가 지정한 기간 동안 지연됩니다(우선 순위가 낮은 경우). 일정 기간이 지난 후 문제를 검토하여 다음 작업을 결정합니다. 프로세스를 종료합니다.	문제 관리자
SO 4.9.19	문제 지연 및 이유 설명	문제가 지정한 기간 동안 지연됩니다(우선 순위가 낮은 경우). 일정 기간이 지난 후 문제를 검토하여 다음 작업을 결정합니다. 프로세스를 종료합니다.	문제 관리자

## 13 문제 관리 세부사항

HP Service Manager는 문제 관리 어플리케이션을 사용하여 문제 관리 프로세스를 활성화합니다. 문제 관리의 주요 기능은 문제 및 알려진 오류를 식별하고 해결하는 것입니다.

문제 관리에서 문제 관리자가 문제를 계획하고 우선 순위를 지정합니다. 문제 코디네이터는 근본 원인 분석과 해결방안을 관리하고, 문제 분석가는 문제의 근본 원인을 진단하고 문제의 솔루션을 제안하고 구현합니다.

이 섹션에서는 기본 제공되는 Service Manager 시스템의 선택된 문제 관리 필드에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 204페이지의 [인시던트에서 에스컬레이션된 후의 문제 양식](#)
- 205페이지의 [문제 통제 양식 세부사항](#)
- 210페이지의 [알려진 오류로 에스컬레이트한 후의 문제 관리 양식](#)
- 211페이지의 [오류 통제 양식 세부사항](#)

# 인시던트에서 에스컬레이션된 후의 문제 양식

인시던트가 에스컬레이트되면 문제 티켓이 문제 감지, 로깅 및 범주화 단계로 들어갑니다.

## 문제 세부사항

문제 ID *	PM10011	할당 그룹 *	Hardware
단계 *	Problem Detection, Logging and Categoriz	문제 코디네이터	
상태 *	Open	관련 인시던트 수	1
서비스 *	MyDevices	범주 *	problem
기본 CI	adv-nam-desk-116	영역 *	performance
영향 받는 CI 수	0	서브영역 *	performance degradation
SLA 타겟 날짜	10/06/30 11:15:54	영향도 *	4 - 사용자
근본 원인 타겟 날짜		긴급도 *	2 - High
솔루션 타겟 날짜		우선 순위	3 - Average
해결 타겟 날짜			
제목 *	Desktop reboots with BIOS message CPU temperature critical		
설명 *	Critical CPU temperature causes frequent reboots		
근본 원인 설명			

그림 13-1 새 문제 양식

# 문제 통제 양식 세부사항

다음 표에서는 문제 통제 양식의 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.

표 13-1 문제 관리 양식 세부사항

레이블	설명
문제 ID	연관된 문제 티켓의 고유한 ID를 지정합니다. 시스템 생성 필드입니다.
단계	<p>시스템 생성 필드입니다.</p> <p>다음과 같은 단계가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problem Detection, Logging, and Categorization</li> <li>• Problem Prioritization and Planning</li> <li>• Problem Investigation and Diagnosis</li> <li>• Problem Resolution</li> <li>• Problem Closure and Review</li> </ul>
상태	<p>문제의 상태를 지정합니다. 이 필드는 문제의 단계에 영향을 받지 않습니다. 문제 단계는 문제를 처음 열 때를 제외하고 상태를 자동으로 변경하지 않습니다. 기타 모든 상태 변경은 수동으로 수행해야 합니다. 공급업체 정보를 기다리는 경우 등과 같이 문제 티켓의 상태를 변경해야 하는 몇 가지 이유가 있습니다.</p> <p>다음과 같은 상태가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open - 문제가 개설되었지만 현재 처리되고 있지 않습니다.</li> <li>• Accepted - 문제 코디네이터가 이 레코드를 담당하기로 허용했습니다.</li> <li>• Work in Progress - 문제가 처리되고 있습니다.</li> <li>• Pending Vendor - 문제 코디네이터가 공급업체에 연락했으며 공급업체가 정보를 제공하거나 일부를 전송해야 합니다.</li> <li>• Pending User - 문제 코디네이터가 사용자에게 연락했으며 사용자로부터 추가 정보를 얻어야 합니다.</li> <li>• Rejected - 문제 코디네이터가 이 레코드에 대한 책임을 거부했습니다.</li> <li>• Deferred - 몇 가지 제약 조건으로 인해 나중에 릴리스될 때까지 문제 수정을 연기해야 합니다. (이 상태는 우선 순위 지정 및 계획에서 발생할 수 있지만 프로세스 후반부에서 발생할 수도 있습니다.)</li> </ul> <p>필수 필드입니다.</p>

표 13-1 문제 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
할당 그룹	<p>문제를 작업하도록 할당된 그룹입니다. 이 필드의 설명을 보려면 필드 기능이 유사한 (94페이지의 <a href="#">인시던트 관리 양식 세부사항</a>)의 할당 그룹 필드를 참조하십시오. 기본 제공 데이터는 할당 그룹 유형의 예로 사용할 수 있는 기본 할당 그룹으로 구성됩니다.</p> <p><b>팁:</b> 사용자의 요구에 맞게 샘플 할당 그룹을 변경할 수 있습니다.</p> <p>다음과 같은 할당 그룹이 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application</li> <li>• Email / Webmail</li> <li>• Field Support</li> <li>• Hardware</li> <li>• Intranet / Internet Support</li> <li>• Network</li> <li>• Office Supplies</li> <li>• Office Support</li> <li>• Operating System Support</li> <li>• SAP Support</li> <li>• Service Desk</li> <li>• Service Manager</li> </ul> <p>필수 필드입니다.</p>
문제 코디네이터	<p>이 문제에 대한 작업을 조정하도록 할당된 사람의 이름입니다. 할당 그룹이 입력되어 있으면 시스템이 이 필드를 해당 그룹에 미리 정의된 문제 코디네이터로 채웁니다. 입력 기능을 사용하여 이 사람을 다른 그룹 멤버로 변경할 수 있습니다. 선택하는 운영자는 할당 그룹의 멤버여야 하며 문제 코디네이터에 지정되는 문제 코디네이터 사용자 역할이 있어야 합니다.</p>
서비스	<p>문제의 영향을 받는 서비스를 지정합니다. 이 필드는 문제가 인시던트에서 생성될 때 관련 인시던트의 데이터로 미리 채워집니다. 추가 필드 설명 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a>을 참조하십시오.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
기본 CI	<p>오류가 발생한 구성 항목(CI)의 이름을 지정합니다. 기본 CI는 서비스가 중지되거나 사용할 수 없는 문제의 원인이 되는 CI를 식별합니다. 관련 인시던트 및 인터랙션의 영향을 받는 CI는 모두 서비스의 영향을 받는 CI입니다. 수정하여 서비스를 복원해야 하는 기본 CI입니다. 예를 들어, 서버의 디스크 오류로 인해 메일 서비스가 중지되는 경우 메일 서버가 기본 CI입니다. Outlook이 설치된 메일 서버에 연결되어 있는 모든 CI는 영향을 받는 CI입니다.</p>
영향을 받는 CI 수	<p>정지의 영향을 받는 CI의 개수로서 시스템에서 생성됩니다. 이 개수에는 기본 CI가 포함되지 않습니다. 영향을 받는 CI 수는 평가 섹션에 입력된 항목의 수를 기준으로 하며, 영향을 받는 CI 테이블의 평가 섹션에 입력된 내용에 따라 계산됩니다.</p>

표 13-1 문제 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
제목	문제를 요약하는 간단한 설명입니다. 이 필드는 사용자가 인시던트에서 문제를 열 때 인시던트의 데이터로 미리 채워집니다. 필수 필드입니다.
설명	문제에 대한 자세한 설명입니다. 이 필드는 사용자가 인시던트에서 문제를 생성할 때 인시던트의 데이터로 미리 채워집니다. 필수 필드입니다.
근본 원인 설명	문제의 원인에 대한 자세한 설명입니다. 이 설명을 입력해야 문제 조사 및 진단 단계로 이동할 수 있습니다. 이 단계는 문제의 원인이 파악되어야 완료할 수 있습니다.
범주	이 필드는 "problem" 값으로 미리 채워집니다. 기본 제공 데이터는 인터랙션 관리와 동일합니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a> 및 53페이지의 <a href="#">인터랙션 범주</a> 를 참조하십시오.
영역	이 필드는 에스컬레이트된 인시던트의 데이터로 미리 채워집니다. 선택한 범주에 따라 Service Manager에 다양한 영역 목록이 표시됩니다. 범주 및 범주와 연관된 영역과 하위 영역에 대한 자세한 내용은 53페이지의 <a href="#">인터랙션 범주</a> 를 참조하십시오. 기본 제공 데이터는 인터랙션 관리와 동일합니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a> 을 참조하십시오.
하위 영역	분류의 세 번째 수준이며 주로 보고용으로 사용됩니다. 이 필드는 에스컬레이트된 인시던트의 데이터로 미리 채워집니다. 선택한 영역에 따라 Service Manager에 다양한 하위 영역 목록이 표시됩니다. 범주 및 범주와 연관된 영역과 하위 영역에 대한 자세한 내용은 53페이지의 <a href="#">인터랙션 범주</a> 를 참조하십시오. 기본 제공 데이터는 인터랙션 관리와 동일합니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a> 을 참조하십시오.
영향도	이 필드는 인시던트의 데이터로 미리 채워집니다. 문제가 비즈니스에 미치는 영향도를 지정합니다. 영향도 및 긴급도는 우선 순위를 계산하는 데 사용됩니다. 다음과 같은 영향도가 기본으로 제공됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 엔터프라이즈</li> <li>• 2 - 사이트 / 부서</li> <li>• 3 - 여러 명의 사용자</li> <li>• 4 - 사용자</li> </ul> 기본 제공 데이터는 인터랙션 관리 및 인시던트 관리와 동일합니다.

표 13-1 문제 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
긴급도	이 필드는 인시던트의 데이터로 미리 채워집니다. 긴급도는 문제가 조직에 얼마나 긴급한가를 나타냅니다. 긴급도 및 영향도는 우선 순위를 계산하는 데 사용됩니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a> 을 참조하십시오.
우선 순위	다른 문제와 비교하여 이 문제를 처리하는 순서입니다. 우선 순위 값은 초기 영향도와 긴급도를 사용하여 계산됩니다. 이 필드는 업데이트되거나 인시던트에서 에스컬레이트되는 문제에만 표시됩니다.
SLA 타겟 날짜	시스템 생성 필드이며, 다음 SLO가 발생할 시간 및 날짜가 표시됩니다. SLA 타겟 날짜는 SLA 위반으로 인해 시스템이 경보를 생성하는 날짜입니다. 추가 정보를 보려면 94페이지의 <a href="#">인시던트 관리 양식 세부사항</a> 을 참조하십시오.
근본 원인 타겟/식별 날짜	이 필드는 문제의 근본 원인을 찾는 예상 날짜를 지정합니다. 문제 조사 및 진단 단계에서 필드 레이블(이름)이 근본 원인 식별 날짜로 변경됩니다. 이 날짜는 SLA 타겟 및 식별 날짜를 기준으로 해야 합니다. 근본 원인을 찾으면 이 필드는 식별 날짜가 됩니다. 이 필드는 문제 관리 처리에서 우선 순위 및 계획에 도움이 되도록 우선 순위 지정 및 계획 단계에서 필수 필드가 됩니다. 필수 필드입니다.
솔루션 타겟/식별 날짜	문제 조사 및 진단 단계에서 필드 레이블(이름)이 솔루션 식별 날짜로 변경됩니다. 솔루션 타겟 날짜는 솔루션을 식별한 날짜입니다. 또한 이 단계에서 필수 필드가 됩니다. 필수 필드입니다.
문제 타겟/해결방안 날짜	문제 해결방안 날짜는 대략 SLA 타겟 날짜와 동일해야 합니다. 문제 해결방안 날짜는 레코드에 대해 닫기 버튼을 클릭하려는 날짜입니다. SLA 타겟 날짜 이전이어야 합니다. 이 날짜와 연결된 문제 관리 기한 경과 경보가 있습니다. 문제 조사 및 진단 단계에서 필드 레이블(이름)이 문제 해결방안 날짜로 변경됩니다. 우선 순위 지정 및 계획 단계에서 필수 필드입니다. 필수 필드입니다.
관련 인시던트 수	시스템 생성 필드입니다. 관련 인시던트 수는 문제와 관련된 <code>screlation</code> 테이블에 기록된 인시던트의 수입니다. 인시던트를 문제와 관련시키려면 사용자가 추가 정보 또는 추가 작업 아이콘을 클릭한 다음 <code>관련됨 &gt; 문제 &gt; 연관됨</code> 을 클릭합니다. 그러면 이 필드가 데이터로 채워집니다.
종결 코드	미리 정의된 종결 코드를 사용하여 문제가 해결된 방법을 지정합니다. 이 필드는 문제 종결 및 검토 단계에서 사용할 수 있으며 필수입니다. 기본 제공 데이터는 인시던트 및 인터랙션과 동일합니다. 자세한 내용은 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a> 을 참조하십시오. 필수 필드입니다.
임시 해결책	임시 솔루션 또는 임시 해결책에 대해 설명합니다. 이 필드를 입력해야 알려진 오류를 생성할 수 있습니다.



표 13-1 문제 관리 양식 세부사항(계속)

레이블	설명
평가 > 예상 1인 노동 일 수	문제를 진단하고 해결하기 위한 예상 자원을 지정합니다. 이 데이터로 인해 수행되는 작업이 없으므로 필수가 아닙니다.
평가 > 예상 비용	문제를 진단하고 해결하기 위한 예상 자원(비용)을 제공합니다. 이 데이터로 인해 수행되는 작업이 없으므로 필수가 아닙니다.
평가 > 영향 받는 CI의 테이블	<p>영향 받는 CI(구성 항목)는 기본 CI가 중지될 때 문제가 발생하는 CI입니다. 이 필드는 수동으로 입력해야 하며 정보용으로만 사용됩니다. 이 데이터로 인해 수행되는 작업이 없으므로 필수가 아닙니다.</p> <p>표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 구성 항목</li> <li>• 장치 유형</li> <li>• 할당 그룹</li> </ul>
작업 > 작업 ID	이 섹션은 문제 조사 및 진단 단계에서만 사용할 수 있습니다. 계획이 완료되면 작업을 열 수 있습니다. 문제를 다음 단계로 이동하려면 모든 작업을 완료해야 합니다. 이 섹션에서 작업을 추가하려면 <b>추가 정보</b> 또는 추가 작업 아이콘을 클릭한 다음 <b>작업 생성</b> 을 선택합니다. 마법사를 사용할 수 있습니다. 작업 ID는 시스템에서 생성합니다. 양수인은 CI에 정의된 할당 그룹에 속하는 사람입니다. 예를 들어, 작업이 하드웨어 할당 그룹에 할당된 경우 이 그룹 내에 있는 사람에게 작업을 할당할 수 있습니다.
저장	이 작업을 수행하면 모든 필수 필드가 완료된 후 문제 티켓이 생성되거나 열립니다.
다음 단계	이 작업을 수행하면 모든 필수 필드가 완료된 후 단계가 종료되고 다음 단계가 진행됩니다.
이전 단계	이 작업을 수행하면 문제가 현재 단계에서 이전 단계로 변경됩니다. 프로세스에서 잘못된 사항이 있으면 이 작업을 수행해야 합니다. 예를 들어, 문제 조사 및 진단 단계에 있는데 문제 우선 순위 지정 및 계획 단계에서 실수를 한 경우 문제 우선 순위 지정 및 계획 단계로 돌아가 계획을 다시 시작해야 합니다.
추가 정보 또는 추가 작업 아이콘 > 알려진 오류 열기 클릭	이 작업은 문제 조사 및 진단 단계 및 이후 단계에서만 수행할 수 있습니다. 모범 사례는 문제 조사 및 진단 단계 이후의 단계에서 알려진 오류를 생성하는 것입니다.
추가 정보 또는 추가 작업 아이콘 > 작업 생성 클릭	이 작업을 수행하면 문제에 대한 작업이 생성되거나 열립니다. 이 작업은 문제 조사 및 진단 단계 및 이후 단계에서만 수행할 수 있습니다.
닫기	이 작업을 수행하면 문제 티켓이 닫힙니다.

# 알려진 오류로 에스컬레이트한 후의 문제 관리 양식

임시 해결책을 찾으면 문제가 알려진 오류로 에스컬레이트됩니다.

## 알려진 오류 세부사항

알려진 오류 ID	KE10010	할당 그룹 *	Hardware
단계	Known Error Logging and Categorization	문제 코디네이터	
상태	Open	관련 인터랙션 개수	0
서비스 *	MyDevices	범주	problem
기본 CI *	adv-nam-desk-116	영역 *	performance
영향 받는 CI 수		서브영역 *	performance degradation
솔루션 식별 날짜	10/06/23 14:03:27	영향도 *	4 - 사용자
해결방안 날짜		긴급도 *	2 - High
		우선 순위	3 - Average
제목 *	Desktop reboots with BIOS message CPU temperature critical		
설명 *	Critical CPU temperature causes frequent reboots		
근본 원인 설명 *	Rootcasue description here		

그림 13-2 새 알려진 오류 양식

# 오류 통제 양식 세부사항

다음 표에서는 알려진 오류 양식의 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.

**표 13-2 알려진 오류 양식의 필드 설명**

레이블	설명
알려진 오류 ID	시스템 생성 필드입니다.
단계	<p>시스템 생성 필드입니다.</p> <p>다음과 같은 단계가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Known Error Logging and Categorization</li> <li>• Known Error Investigation</li> <li>• Known Error Solution Acceptance</li> <li>• Known Error Resolution</li> </ul>
상태	<p>시스템 생성 필드입니다.</p> <p>기본 제공 데이터는 알려진 오류가 비활성 상태가 될 수 없는 경우를 제외하고 인시던트 또는 인터랙션의 상태 데이터와 동일한 상태 데이터입니다. 알려진 오류 프로세스는 레코드 상태를 자동으로 변경하지 않습니다. 알려진 오류 프로세스에서는 상태와 단계가 서로 독립적이므로 단계와 관계없이 상태를 설정할 수 있으며, 한 단계 내에서 상태를 사용 가능한 모든 상태로 설정할 수 있습니다.</p> <p>다음과 같은 상태가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open</li> <li>• Accepted</li> <li>• Work in Progress</li> <li>• Pending Vendor</li> <li>• Pending User</li> <li>• Rejected</li> <li>• Deferred</li> </ul> <p>필수 필드입니다.</p>
할당 그룹	이 필드의 데이터는 문제 티켓에서 상속되며, 문제 티켓의 할당 그룹 필드에 설명된 대로 필드가 작동됩니다.
문제 코디네이터	이 필드는 문제 티켓에서 상속되며, 알려진 오류의 해결을 담당하는 사람을 지정합니다. 이 필드를 업데이트하여 알려진 오류를 담당하는 사람을 변경할 수 있습니다.
서비스	이 필드의 데이터는 문제 티켓에서 상속되며, 문제 티켓의 서비스 필드에 설명된 대로 필드가 작동됩니다. 추가 정보를 보려면 205페이지의 표 13-1을 참조하십시오.
기본 CI	이 필드의 데이터는 문제 티켓에서 상속되며, 문제 티켓의 서비스 필드에 설명된 대로 필드가 작동됩니다. 추가 정보를 보려면 205페이지의 표 13-1을 참조하십시오.
영향 받는 CI 수	정지의 영향을 받는 관련 CI의 개수로서 시스템에서 생성됩니다. 추가 정보를 보려면 205페이지의 표 13-1을 참조하십시오.

표 13-2 알려진 오류 양식의 필드 설명(계속)

레이블	설명
제목	문제 티켓에서 상속되는 알려진 오류에 대한 간략한 설명입니다. 필수 필드입니다.
설명	문제 티켓에서 상속되는 알려진 오류에 대한 자세한 설명입니다. 필수 필드입니다.
근본 원인 설명	근본 원인 설명은 설명 필드에 설명된 알려진 오류(문제)의 원인에 대해 설명합니다. 이 필드는 문제 티켓의 근본 원인 설명에서 상속되며, 문제의 근본 원인을 알아야 문제 프로세스를 계속 진행할 수 있으므로 필수 필드입니다. 필수 필드입니다.
범주	시스템 생성 필드이며 기본 제공 시스템의 경우 해당 범주는 문제입니다. 범주는 관련된 프로세스를 정의하며 올바른 프로세스로 통제할 수 있도록 합니다.
영역	이 필드는 문제 티켓에서 상속됩니다. 인터랙션 레코드와 동일한 기본 제공 데이터를 제공하며 업데이트할 수 있습니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 표 4-1을 참조하십시오. 필수 필드입니다.
하위 영역	이 필드는 문제 티켓에서 상속됩니다. 인터랙션 레코드와 동일한 기본 제공 데이터를 제공하며 업데이트할 수 있습니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 표 4-1을 참조하십시오. 필수 필드입니다.
영향도	이 필드는 문제 티켓에서 상속됩니다. 인터랙션 레코드와 동일한 기본 제공 데이터를 제공하며 업데이트할 수 있습니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 표 4-1을 참조하십시오. 필수 필드입니다.
긴급도	이 필드는 문제 티켓에서 상속됩니다. 인터랙션 레코드와 동일한 기본 제공 데이터를 제공하며 업데이트할 수 있습니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 표 4-1을 참조하십시오. 필수 필드입니다.
우선 순위	시스템 생성 필드입니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 표 4-1을 참조하십시오.
솔루션 식별 날짜	이 필드는 문제 티켓에서 상속됩니다. 일반적으로 알려진 오류가 열릴 때 근본적인 원인이 식별되었습니다. 이 프로세스의 목적은 솔루션을 식별하는 것입니다. 이 날짜는 솔루션을 찾은 날짜를 나타냅니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 표 4-1을 참조하십시오. 필수 필드입니다.
해결방안 날짜	사용자는 알려진 오류가 해결될 것으로 예상되는 날짜 및 시간을 지정합니다. 기타 필드에는 영향을 주지 않습니다. 필수 필드입니다.

표 13-2 알려진 오류 양식의 필드 설명(계속)

레이블	설명
관련 인터랙션 개수	이 필드는 이 알려진 오류의 임시 해결책을 사용하여 직접 닫은 인터랙션의 수를 보여줍니다. 인터랙션은 에스컬레이션 프로세스 중에 닫을 수 있으므로 알려진 오류와 연관시킬 수 있습니다. 따라서 이 개수를 통해 임시 해결책 성공 비율을 알 수 있습니다.
종결 코드	알려진 오류가 해결된 방법을 설명하는 미리 정의된 종결을 지정합니다. 이 필드는 알려진 오류 해결방안 단계에서 사용할 수 있으며 필수입니다. 기본 제공 데이터는 문제, 인시던트 및 인터랙션과 동일합니다. 자세한 내용은 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a> 을 참조하십시오. 필수 필드입니다.
임시 해결책	이 필드는 사용자가 문제 티켓에 설명된 문제를 해결할 수 있는 임시 해결책을 설명합니다.
솔루션	이 필드는 알려진 오류의 영구 솔루션을 설명하며, 알려진 오류 조사 단계를 완료하면 필수가 됩니다.
평가 > 예상 1인 노동 일 수	알려진 오류를 진단하고 해결하기 위한 예상 자원을 지정합니다. 이 데이터로 인해 수행되는 작업이 없으므로 필수가 아닙니다.
평가 > 예상 비용	문제를 진단하고 해결하기 위한 예상 자원(비용)을 제공합니다. 이 데이터로 인해 수행되는 작업이 없으므로 필수가 아닙니다.
평가 > 영향 받는 CI	영향 받는 CI는 기본 CI가 중지될 때 문제가 발생하는 CI입니다. 이 필드는 문제 티켓에서 상속됩니다. 이 필드는 수동으로 입력할 수 있으며 정보용으로만 사용됩니다. 이 데이터로 인해 수행되는 작업이 없으므로 필수가 아닙니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>구성 항목</li> <li>장치 유형</li> <li>할당 그룹</li> </ul>
작업	이 섹션은 레코드가 알려진 오류 조사 단계에 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>작업 ID</li> <li>상태</li> <li>양수인</li> <li>구성 항목</li> </ul>
저장	이 작업을 수행하면 모든 필수 필드가 완료된 후 레코드가 생성되거나 열립니다.
다음 단계	이 작업을 수행하면 모든 필수 필드가 완료된 후 단계가 종료되고 다음 단계가 진행됩니다.
이전 단계	이 작업을 수행하면 알려진 오류가 현재 단계에서 이전 단계로 변경됩니다. 프로세스에서 잘못된 사항이 있으면 이 버튼을 사용해야 합니다.
추가 정보 또는 추가 작업 아이콘 > 작업 생성 클릭	이 작업은 알려진 오류 조사 단계에서만 수행할 수 있습니다. 솔루션이 허용되기 전에 모든 조사 및 계획이 완료되도록 작업을 열 수 있습니다. 알려진 오류가 다음 단계로 이동되기 전에 모든 작업을 완료해야 합니다.
닫기	이 작업을 수행하면 알려진 오류 레코드가 닫힙니다.



# 14 변경 관리 개요

이 장에서 변경 관리라고도 하는 HP Service Manager 변경 관리 어플리케이션은 변경 관리 프로세스를 지원합니다. 변경 관리는 조직 인프라를 수정하는 변경을 요청, 관리, 승인 및 통제하는 프로세스를 통제합니다. 이렇게 관리되는 인프라에는 네트워크 환경, 설비, 전화 통신 및 자원과 같은 자산이 포함됩니다. 변경 관리를 사용하면 전체 서비스 라이프 사이클에 걸쳐 기존 서비스 자산 및 구성 항목에 대한 변경을 통제할 수 있습니다.

이 섹션에서는 변경 관리가 변경 관리 프로세스에 대한 모범 사례 지침을 구현하는 방법에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 216페이지의 ITIL 프레임워크 내의 변경 관리
- 216페이지의 변경 관리 어플리케이션
- 217페이지의 변경 관리 프로세스 개요
- 228페이지의 변경 관리의 입력 및 출력
- 228페이지의 변경 관리의 핵심 성과 지표
- 230페이지의 변경 관리의 RACI 매트릭스

## ITIL 프레임워크 내의 변경 관리

변경 관리는 ITIL의 *서비스 전환* 게시물에 설명되어 있습니다. 이 문서에서는 통제된 방법으로 변경을 기록, 평가, 계획, 테스트, 구현 및 검토하도록 담당하는 프로세스로 변경 관리를 설명합니다.

변경 관리를 사용하여 다음과 같은 비즈니스 목표를 충족시킬 수 있습니다.

- 표준화된 방법과 절차를 사용하여 모든 변경을 효율적인 방식으로 즉시 처리할 수 있습니다.
- 서비스 자산 및 CI(구성 항목)에 대한 모든 변경을 CMS(구성 관리 시스템)에 기록합니다.
- 전반적인 비즈니스 위험을 최적화합니다.
- 고객의 변화하는 비즈니스 요구 사항에 응답하여 가치를 최대화하고 인시던트, 장애 및 재작업을 줄입니다.
- 변경에 대한 비즈니스 및 IT 요청에 응답하여 비즈니스 요구에 맞게 서비스를 맞춥니다.

ITIL 변경 관리 프로세스 모델에는 다음과 같은 사항이 포함되어 있습니다.

- 변경을 처리하기 위해 수행하는 단계
- 이러한 단계를 수행하는 순서
- 프로세스를 책임지는 사용자 및 해당 프로세스 부분
- 예약 및 계획
- 변경을 에스컬레이션하는 시기 및 방법

## 변경 관리 어플리케이션

변경 관리 어플리케이션은 변경 라이프 사이클을 통제하는 변경 관리 프로세스를 지원합니다. 변경 관리의 주요 목표는 IT 서비스에 미치는 영향을 최소화하여 유용한 변경 작업을 수행할 수 있게 하는 것입니다. 통제된 방식으로 변경이 기록된 다음 평가, 인증, 우선 순위 부여, 계획, 테스트, 구현, 문서화 및 검토됩니다. 변경 관리의 목표는 프로세스 단계를 엄격하게 준수하여 달성하는 것입니다.

변경 관리 어플리케이션은 ITIL의 중요한 개념을 통합하여 IT 서비스 관리에 대한 모범 사례가 변경 관리에 적용되어 조직 내에서 IT 변경을 관리하고 통제할 수 있도록 합니다.

### 변경 관리와 요청 관리의 차이점

변경 관리는 인프라의 관리되는 CI(구성 항목)의 변경 사항을 추적합니다. 요청 관리는 CI(구성 항목)의 관리되는 특성을 변경하지 않는 제품 또는 서비스 요청만 관리합니다. 예를 들어, PC는 일반적으로 대부분의 비즈니스 인프라에서 관리되는 구성 항목입니다. 하지만 PC에 로그인할 때 사용하는 네트워크 암호는 사용자마다 다르므로 일반적으로 관리되는 CI가 아닙니다.



- 변경 관리를 사용하여 전체 인프라에서 표준화할 PC 부분(예: 하드 드라이브 공간 또는 사용 가능한 RAM의 양)을 추적합니다.
- 요청 관리를 사용하여 PC를 사용할 단일 사용자 또는 그룹에 영향을 주는 제품 및 서비스(예: 사용자의 네트워크 암호 또는 데스크톱 테마)를 관리합니다.

## 변경 관리 프로세스 개요

변경 관리 프로세스에는 전체 서비스 라이프 사이클에 걸쳐 서비스 자산 및 구성 항목의 변경을 통제하는 데 필요한 활동이 포함됩니다. 모든 변경을 구현할 때 사용할 표준 방법 및 절차를 제공합니다.

변경 관리의 목적은 다음과 같습니다.

- 변경이 설정된 프로세스를 따르도록 합니다.
- 프로세스의 주요 시점에서 해당 사용자에게 알립니다.
- 변경 진행 상태를 모니터링하고 기한이 지날 경우 알림을 발행합니다.
- 단순하거나 복잡한 라이프 사이클 전체에서 변경을 지원합니다.

## 변경 범주 및 단계

변경 관리는 범주를 사용하여 요청된 변경의 유형을 분류합니다. 기본으로 제공되는 각 변경 유형에는 변경 요청을 충족시키는 데 필요한 워크플로우 및 단계를 정의하는 고유한 범주가 있습니다. 이 내용은 다음 섹션에 자세히 설명되어 있습니다.

Service Manager 관리자는 제품과 함께 제공되는 기본 범주를 사용하거나 비즈니스 요구 사항에 맞는 새 범주를 생성할 수 있습니다.

- 변경 요청을 생성할 때 범주를 선택해야 합니다.
- 각 범주에는 미리 정의된 단계가 있어서 변경이 순서대로 진행되도록 합니다. 단계는 변경 또는 작업 라이프 사이클의 단계입니다. 단계에 따라 레코드에 사용할 양식과 승인 및 편집과 같은 동작이 결정됩니다.
- 각 단계에는 하나 이상의 작업이 있거나 작업이 없습니다. 작업은 하나의 변경 단계를 완료하는 데 필요한 작업입니다.
- 각 작업에는 변경 범주와 거의 동일하지만 몇 가지 차이점이 있는 고유한 범주도 있습니다. 작업 범주에는 여러 단계가 있을 수 있지만 단계가 하나뿐인 경우가 대부분입니다.

변경 관리 프로세스 및 워크플로우의 일반적인 개요는 아래의 [그림 14-1](#)에 나와 있고 [15장](#), [변경 관리 워크플로우](#)에 자세히 설명되어 있습니다.

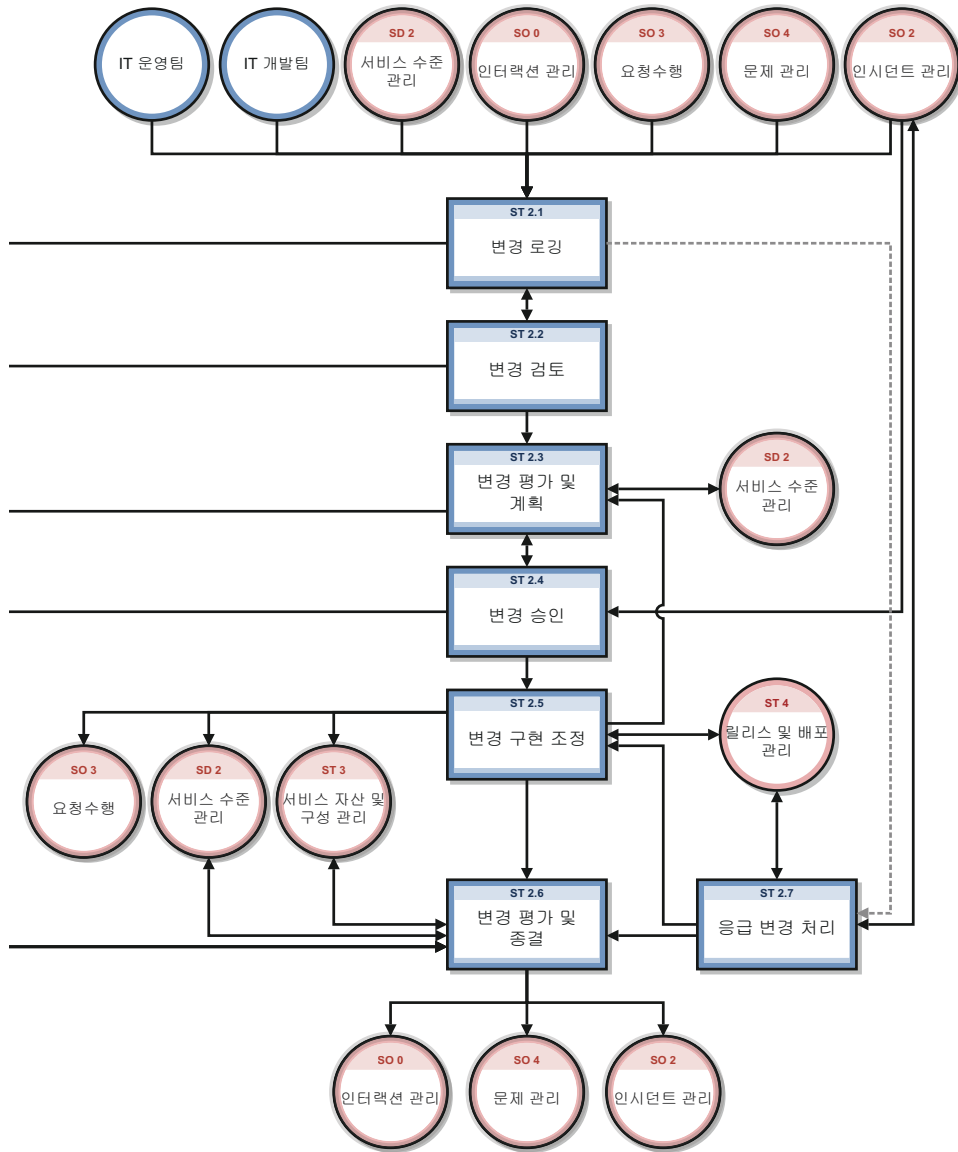


그림 14-1 변경 관리 프로세스 다이어그램

## 변경 관리 범주

Service Manager 범주는 요청된 변경의 유형을 분류하고 정의합니다. 각 범주에는 고유한 워크플로우 프로세스가 있습니다. 워크플로우 단계는 단계와 단계 내의 작업으로 표현됩니다. Service Manager에서 모든 변경에 변경 범주 및 단계가 있어야 하지만 작업은 선택 사항입니다.

Service Manager는 비즈니스에서 변경을 분류할 수 있는 10개의 범주를 기본으로 제공합니다.

표 14-1은 기본으로 제공되는 변경 관리 범주에 대해 설명합니다. 10개 범주 중 8개는 일반 사용자가 사용할 수 있습니다. 기본 및 계획되지 않은 변경 범주는 기타 Service Manager 어플리케이션에서 변경이 요청될 때 할당됩니다.

**표 14-1 사용 가능한 기본 제공 변경 관리 범주**

범주	설명
CI 그룹	구성 항목 그룹 변경을 관리합니다.
기본값	인터랙션, 인시던트 또는 문제 관리 어플리케이션에서 레코드를 에스컬레이션하여 변경이 생성될 때 할당되는 범주입니다. 자세한 내용은 이 표 다음에 있는 <b>기본 변경 범주 작업</b> 섹션을 참조하십시오.
하드웨어	하드웨어 변경 사항을 관리합니다.
KM 문서	지식 관리 문서를 관리합니다.
유지 보수	유지 보수와 관련된 변경을 관리합니다.
네트워크	네트워크와 관련된 변경을 관리합니다.
릴리스 관리	하드웨어 및 소프트웨어 릴리스를 관리합니다.
소프트웨어	소프트웨어와 관련된 변경을 관리합니다.
가입	비즈니스 서비스 가입에 대한 변경을 관리합니다.
계획되지 않은 변경	HP UCMDB(Universal CMDB)와 Service Manager 통합과 연관된 범주입니다. 예약되지 않은 변경이 발생했음을 나타냅니다. 자세한 내용은 이 표 다음에 있는 <b>계획되지 않은 변경 범주 작업</b> 을 참조하십시오.

## 기본 변경 범주 작업

기타 Service Manager 활동, 즉 인터랙션, 인시던트 또는 문제 관리를 에스컬레이션해야 새 변경을 생성하는 경우에만 기본 변경 범주를 사용해야 합니다. 기본 범주는 변경 프로세스 및 해당 요구 사항에 대해 잘 모르거나 이해하지 못한 헬프데스크 에이전트 및 문제 관리자 등과 같은 Service Manager 사용자를 위한 임시 범주입니다.

기본 변경 범주에서는 변경을 추가로 분류하는 하위 범주를 의도적으로 사용하지 않습니다. 나중에 변경 관리자가 변경을 검토하고 적절한 범주에 다시 할당할 때 하위 범주를 사용합니다. 변경 관리자는 변경을 범주화할 때 변경 및 관련 레코드의 정보를 사용합니다. 기본 범주를 사용하기 위해 다른 범주에 할당된 변경을 업데이트하지 마십시오.

## 계획되지 않은 변경 범주 작업

계획되지 않은 변경 범주는 UCMDB와 Service Manager 통합의 일부로 사용되도록 디자인되었습니다. UCMDB가 CI의 변경을 감지하면 가능한 작업 중 하나는 변경을 여는 것입니다. 그러면 이 변경이 예약되지 않고 발생한 것이므로 계획되지 않은 변경으로 범주화됩니다.

프로세스의 일부로서 관리자는 CI의 변경 승인 여부를 결정합니다. 변경이 승인되면 Service Manager의 CI 정보가 UCMDB에서 감지된 변경과 일치되도록 업데이트됩니다. 변경이 거부되면 기술자가 Service Manager의 CI 정보와 일치하도록 CI를 원래 상태로 변경해야 합니다.

UCMDB에 대한 자세한 내용은 268페이지의 [HP Universal Configuration Management Database](#)를 참조하십시오.

## 변경 관리 단계

Service Manager는 단계를 사용하여 서비스 요청을 완료하는 데 필요한 순차적인 단계를 설명합니다. 또한 단계는 사용자에게 표시되는 양식, 다음 단계로 이동하는 데 필요한 승인, 시스템이 경보를 발행하는 조건을 결정합니다. 단계는 순차적으로만 완료할 수 있습니다. 변경 작업을 사용하여 작업을 병렬로 완료하십시오.

예를 들어, 다음 화면은 순차적인 단계로 구성되어 있는 CI 그룹 범주를 보여줍니다.

- 1 Designing a CI Group
- 2 Implementing a CI Group
- 3 Accept a CI Group



그림 14-2 CI 그룹 범주의 샘플 단계

## 기본 제공 범주에 사용되는 단계

표 14-2는 기본 제공 범주에서 변경을 관리하는 데 사용하는 단계를 나열합니다.

표 14-2 기본 제공 범주의 변경 관리 단계

범주	단계 및 워크플로우
CI 그룹	1. 변경 로깅 > 2. CI 그룹 구현 > 3. CI 허용
기본값	1. 변경 로깅 > 2. 변경 검토(이때 적절한 범주로 변경을 다시 분류해야 함) > 3. 변경 평가 및 종결
하드웨어	1. 변경 로깅 > 2. 변경 검토 > 3. 변경 평가 및 계획 > 4. 변경 승인 준비 > 5. 변경 승인 > 6. 변경 구현 > 7. 변경 평가 및 종결
KM 문서	1. 지식 문서 진행 방법 결정 > 2. KM 문서 개정 > 3. 작업 복사 문서 보기 및 피드백 추가 > 4. KM 문서 게시, 폐기 또는 복원 결정
유지 보수	1. 변경 로깅 > 2. 변경 검토 > 3. 변경 평가 및 계획 > 4. 변경 승인 준비 > 5. 변경 승인 > 6. 변경 구현 > 7. 변경 평가 및 종결
네트워크	1. 변경 로깅 > 2. 변경 검토 > 3. 변경 평가 및 계획 > 4. 변경 승인 준비 > 5. 변경 승인 > 6. 변경 구현 > 7. 변경 평가 및 종결
릴리스 관리	1. 릴리스 평가 > 2. 릴리스 계획 및 디자인 > 3. 릴리스 빌드 및 테스트 > 4. 릴리스 교육(선택 사항, 변경 규모에 따라 다름) > 5. 릴리스 배포 > 6. 릴리스 원상 복구(검증에 실패하는 경우) > 7. 릴리스 검증
소프트웨어	1. 변경 로깅 > 2. 변경 검토 > 3. 변경 평가 및 계획 > 4. 변경 승인 준비 > 5. 변경 승인 > 6. 변경 구현 > 7. 변경 평가 및 종결
가입	1. 가입 또는 가입 취소 요청 승인 > 2. 가입 또는 가입 취소 요청 구현 > 3. 가입 또는 가입 취소 요청 허용
계획되지 않은 변경	1. 탐색 평가 > 2. 탐색 원상 복구 > 3. 탐색 구현 > 4. 탐색 검증

## 응급 변경으로 플래그 지정된 변경 단계

기본값, 하드웨어, 유지 보수, 네트워크 및 소프트웨어 범주를 통해 응급 변경 플래그를 설정할 수 있습니다. 이 플래그는 응급 그룹 승인을 변경 승인 단계에 추가합니다. 변경이 응급으로 개설되면 변경 로깅 단계가 종결될 때 변경 검토 단계와 변경 평가 및 계획 단계를 건너뛰고 변경 승인 준비 단계로 즉시 이동됩니다.

변경이 응급으로 개설되면 활동 > 이력 활동에 "This change is logged as an Emergency Change(이 변경이 응급 변경으로 로그됨)"라는 설명이 표시됩니다. 변경이 나중에 응급 변경이 되는 경우 활동에 "This change has become an Emergency Change(이 변경이 응급 변경이 됨)"라고 표시됩니다. 응급 플래그가 선택 취소되면 활동에 "This change has come back to the regular change process(이 변경이 일반 변경 프로세스로 돌아감)"라고 표시됩니다. 응급 변경이 업데이트되면 변경 관리자에게도 알립니다. 예를 들어, 응급 변경이 열리거나 업데이트되거나 닫힐 경우 변경 관리자에게 알립니다.

표 14-3은 응급 변경으로 플래그 지정된 변경의 단계를 나열합니다.

표 14-3 응급 변경의 변경 관리 단계

범주	단계 및 워크플로우
CI 그룹	1. CI 그룹 디자인 > 2. CI 그룹 구현 > 3. CI 그룹 허용
기본값	1. 변경 로깅 > 2. 변경 검토 > 3. (이때 범주를 이 테이블에 나열된 항목 중 하나로 변경해야 함)
하드웨어	1. 변경 로깅 > 2. 변경 승인 준비 > 3. 변경 승인 > 4. 변경 구현 > 5. 변경 평가 및 종결
유지 보수	1. 변경 로깅 > 2. 변경 승인 준비 > 3. 변경 승인 > 4. 변경 구현 > 5. 변경 평가 및 종결
네트워크	1. 변경 로깅 > 2. 변경 승인 준비 > 3. 변경 승인 > 4. 변경 구현 > 5. 변경 평가 및 종결
소프트웨어	1. 변경 로깅 > 2. 변경 승인 준비 > 3. 변경 승인 > 4. 변경 구현 > 5. 변경 평가 및 종결

주: 이러한 단계는 기본 제공 시스템에 있지만 모범 사례의 일부로 구현되지 않습니다.

## 변경 승인

각 변경 단계를 한 번 이상 승인할 수 있습니다. 변경 요청은 현재 단계와 연관된 모든 승인이 달성된 후에 다음 단계로 이동할 수 있습니다. 변경 단계에 승인을 추가하면 승인 그룹 멤버가 변경 요청에 있는 비즈니스 요구를 검토하고 이를 승인하거나 거부할 수 있습니다. 시스템 관리자와 변경 구현자만 승인을 변경 단계에 추가할 수 있습니다. 표 14-4에서는 기본 제공 시스템에서 승인이 필요한 변경 단계를 나열합니다.

표 14-4 기본으로 제공되는 승인 단계

변경 단계	필요한 승인
빌드 및 테스트	릴리스 빌드 및 테스트
CIGroupDesign	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CIGroupCAB</li> <li>• CIGroupAdmin</li> <li>• CIGroupTech</li> </ul>
CIGroupImplement	CIGroup
변경 승인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 승인</li> <li>• 응급 그룹 승인</li> <li>• RC 위험 값에 따른 승인</li> </ul>
탐색 평가	평가
배포 및 출시	릴리스 배포 및 출시
계획 및 디자인	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 릴리스 계획 및 디자인</li> <li>• RC 위험 값에 따른 승인</li> </ul>
가입 승인	가입 승인
검증	릴리스 검증

## 승인 정의

각 승인에는 승인 정의 레코드가 필요합니다. 승인 정의 레코드에는 변경을 승인하거나 거부할 수 있는 운영자 또는 그룹, 시스템에서 요청하는 승인 순서, 승인자의 검토가 필요한 조건이 나열됩니다. 예를 들어, 아래 그림은 평가 승인에 운영자 3명의 승인이 필요함을 보여줍니다. COORDINATOR 그룹은 항상 변경을 승인해야 하며, Service.Desk 운영자의 승인은 위험 평가의 값이 3일 경우에만 필요하며, Service Manager 운영자의 승인은 위험 평가의 값이 1일 경우에만 필요합니다.

이름: Assessment

승인 조건: true

승인 유형:

승인 설명:

그룹/운영자	시퀀스	조건	설명
COORDINATOR	1	true	
Service Desk	2	risk,assessment in \$L,file="3"	
Service Manager	3	risk,assessment in \$L,file~="1"	

그림 14-3 샘플 승인 정의 레코드

Service Manager에는 변경을 다음 단계로 이동하는 데 필요한 승인자 수를 결정하는 4가지 승인 유형이 있습니다. 표 14-5에서는 승인 유형에 대해 설명합니다.

**표 14-5 승인 유형**

승인 유형	설명
All must approve	승인 정의의 모든 그룹/운영자가 승인을 발행해야 변경 또는 작업이 승인됩니다. 전부가 아니더라도 일부 그룹/운영자가 승인을 발행하는 경우 Service Manager가 레코드 상태를 보류 중으로 설정합니다. 예를 들어, 승인 정의에 3명의 그룹/운영자가 있고 그 중 한 명의 그룹/운영자가 변경을 승인하는 경우 Service Manager가 상태를 보류 중으로 설정합니다. 승인 테이블에는 현재 보류 중인 승인 한 개, 차후 승인 한 개, 완료된 승인 작업 한 개가 표시됩니다.
One must approve	승인 그룹 중 한 명의 그룹/운영자의 승인으로 변경 또는 작업을 승인할 수 있습니다. 모든 Service Manager 승인의 기본값입니다.
Quorum	승인 그룹의 대부분이 승인을 나타내면 변경 또는 작업을 승인할 수 있습니다.
All must approve immediate denial	모든 그룹/운영자가 레코드를 승인해야 합니다. 처음 거부하면 Service Manager가 상태를 거부로 설정합니다. 모든 승인자가 승인 작업을 등록할 필요는 없습니다. 그렇지 않고 승인 그룹의 모든 그룹/운영자가 거부를 발행하면 레코드가 거부됩니다.

## 승인 옵션

승인 권한이 있는 운영자가 변경 및 작업을 승인, 거부 또는 취소할 수 있습니다. 표 14-6은 승인 옵션에 대해 설명합니다.

**표 14-6 변경 관리에서 사용 가능한 승인 옵션**

승인 옵션	설명
승인	승인자가 변경 또는 작업 필요성에 동의하고 요청을 이행하는 데 필요한 자원 커미트를 승인합니다. 모든 승인이 완료되면 작업이 시작됩니다. 이 옵션을 선택하면 변경 요청이 찾아보기 모드로 바뀌고 취소 옵션을 사용할 수 있습니다. 이 변경 요청에 대한 승인 권한이 있는 그룹의 멤버가 아니면 변경 관리에서 오류 메시지를 생성합니다.
거부	승인자가 필요한 자원을 커미트하지 않거나 변경 또는 작업이 필요하다고 간주하지 않습니다. 거부가 취소될 때까지 추가 승인을 할 수 없습니다. 거부를 처리할 관리 절차를 설정해야 합니다. 거부를 선택하면 작업 이유를 지정하라는 메시지가 표시된 대화 상자가 열립니다. 설명을 입력하고 확인을 클릭합니다.
취소	승인자가 변경 필요성에 동의하지만 자원을 커미트하지 않거나 현재 기술적인 인시던트가 있습니다. 취소하면 이전 승인이나 거부가 제거되고 변경 요청이 승인 보류 상태로 재설정되어 새 승인 주기가 필요합니다. 취소를 선택하면 작업 이유를 지정하라는 메시지가 표시된 대화 상자가 열립니다. 설명을 입력하고 확인을 클릭합니다.



## 승인 위임

승인 위임은 승인 권한을 가진 사용자가 자신의 승인 권한을 다른 자격 있는 운영자에게 임시로 위임하도록 하는 선택적 기능입니다. 어플리케이션 역할에서 "위임 가능" 옵션이 활성화된 운영자는 승인 위임 마법사를 사용하여 승인의 일부 또는 전체를 위임할 수 있습니다.

승인 위임 마법사를 사용하여 운영자는 자신의 승인 큐에 있는 항목을 임시로 보고 작업할 수 있는 권한을 다른 자격 있는 운영자에게 허용할 수 있습니다. 마법사에는 다음 위임 옵션이 제공됩니다.

- 모든 승인을 다른 자격 있는 운영자에게 위임
- 특정 어플리케이션의 승인을 다른 자격 있는 운영자에게 위임
  - 운영자에게 직접 할당된 승인 위임
  - 승인 그룹 멤버에게 할당된 승인 위임
- 지정된 시작 날짜부터 지정된 종료 날짜까지 승인 위임

▶ 그룹이 아닌 개별 운영자에게만 위임할 수 있습니다.

승인 위임 마법사에서는 운영자가 동일한 승인을 여러 운영자에게 동시에 위임하는 작업을 포함하여 제한 없이 승인 위임 조합을 생성할 수 있습니다. 위임자는 위임 시작 및 종료 날짜를 변경하고 위임 이름을 변경하도록 기존 승인 위임을 업데이트할 수도 있습니다.

▶ Service Manager에서 위임자가 SOX(사베인 옥슬리)와 같은 준수 이유의 이전 위임을 삭제할 수 없습니다. Service Manager에서는 표준 필드 감사 기능을 사용하여 승인 위임에 대한 모든 변경을 추적합니다.

위임자가 Service Manager에 로그인하면 승인 목록에서 자신의 승인과 위임된 승인을 모두 볼 수 있습니다. 보안을 위해 위임은 항상 초기 어플리케이션 역할 및 운영자 레코드를 유지합니다. Service Manager는 위임자가 승인을 보거나 작업할 때 위임자가 가진 임시 권한을 결정합니다.

## 변경 관리 작업

Service Manager 변경 작업은 특정 단계를 완료하는 데 필요한 작업을 말합니다. 현재 단계와 연관된 모든 작업이 완료되어야 다음 단계로 작업을 진행할 수 있습니다. 작업을 순차적 또는 병렬로 수행할 수 있습니다. 예를 들어, 하드웨어 변경의 변경 구현 단계에서 하드 드라이브를 교체한다고 가정합니다. 이전 드라이브 백업, 이전 하드 드라이브 제거, 새 하드 드라이브 설치, 새 하드 드라이브 테스트, 새 하드 드라이브에 데이터 복원의 변경 작업을 수행해야 합니다. 이 예에서, 먼저 데이터를 백업하고 새 하드 드라이브를 설치해야 새 드라이브에 데이터를 복원할 수 있으므로 작업을 순차적으로 수행해야 합니다. 병렬 작업으로는 사용할 백업 소프트웨어 결정, 하드 드라이브를 구매할 공급업체 결정, 하드 드라이브 변경에서 발생하는 노력 및 위험 결정이 포함됩니다.

이러한 작업에는 일반적으로 작업에 대한 설명, 작업의 긴급도 및 우선 순위, 작업 일정 정보, 작업 할당이 포함됩니다.

변경 관리 작업에는 다음이 포함됩니다.

- 작업 열기, 할당 및 변경과의 연관
- 작업 검색
- 작업 범주, 환경 및 단계 관리
- 작업 큐 사용

## 변경 관리 역할

표 14-7에서는 변경 관리 역할의 책임에 대해 설명합니다.

표 14-7 변경 관리 사용자 역할

역할	책임
변경 분석가	<ul style="list-style-type: none"> <li>변경 평가 및 계획 단계에 관련되어 변경 영향을 평가할 때 변경 코디네이터에게 입력을 전달할 수 있습니다.</li> <li>작업이 제대로 할당되었는지 확인하고 필요한 경우 작업을 거부합니다.</li> <li>변경 계획을 기준으로 변경을 빌드, 테스트 및 구현합니다.</li> <li>필요한 경우 백업 계획을 실행합니다.</li> </ul>
변경 승인자	<ul style="list-style-type: none"> <li>변경 요청 시 변경을 승인하거나 거부합니다. 이 작업은 서비스 관리 도구를 사용하여 자동으로 수행되거나 CAB(변경 자문 위원회) 또는 E-CAB(응급 변경 자문 위원회) 모임을 통해 수행됩니다.</li> </ul>
변경 코디네이터	<ul style="list-style-type: none"> <li>변경을 등록하고 올바른 변경 모델 및 변경 세부사항을 적용합니다.</li> <li>이전에 생성된 계획에 따라 변경을 예약합니다.</li> <li>변경 빌드, 테스트 및 구현의 변경 작업을 생성합니다.</li> <li>변경의 평가 단계를 조정하고 평가 정보를 기준으로 변경 계획을 생성합니다.</li> <li>테스트 기준을 통과한 변경 단계를 확인합니다.</li> <li>변경이 프로덕션 환경에서 성공적으로 구현되었는지 확인합니다.</li> <li>구현한 후, 변경 처리를 평가하고 변경을 종결합니다.</li> <li>변경 구현 실패 후나 도중에 수정 계획을 활성화하여 시스템을 변경 전의 상태로 되돌립니다.</li> </ul>
변경 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가 및 계획 단계 이후에 모든 변경을 검토하고 올바른 변경 승인자에게 전달합니다.</li> <li>필요한 경우 변경 자문 위원회 모임을 주최합니다.</li> <li>승인된 후에 변경을 업데이트합니다.</li> <li>구현 후 검토의 변경을 정기적으로 검토하고 후속 작업을 결정하여 실행합니다.</li> <li>응급 변경 처리 절차가 트리거되는 경우 모든 활동을 조정합니다.</li> </ul>
E-CAB	<ul style="list-style-type: none"> <li>응급 변경의 경우 승인을 제공해야 하는 변경 승인자를 선택합니다.</li> </ul>
릴리스 패키징 및 빌드 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>개발 환경에서 테스트 환경으로 또는 테스트 환경에서 프로덕션 환경으로 새 릴리스를 전달하는 변경 분석가입니다. 새 릴리스를 빌드한 변경 분석가는 이 역할을 수행할 수 없습니다.</li> </ul>

## 변경 관리의 입력 및 출력

변경은 몇 가지 방법으로 트리거하고 해결할 수 있습니다. 표 14-8은 변경 관리 프로세스의 입력 및 출력에 대해 설명합니다.

표 14-8 변경 관리의 입력 및 출력

변경 관리 입력	변경 관리 출력
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 변경 및 릴리스에 대한 정책 및 전략</li> <li>• 변경 요청</li> <li>• 변경 제안</li> <li>• 계획(변경, 전환, 릴리스, 배포, 테스트, 평가 및 수정)</li> <li>• 현재 변경 일정 및 PSO(예상 서비스 정지)</li> <li>• 현재 자산 또는 구성 항목</li> <li>• 예정 계획 구성 기준</li> <li>• 테스트 결과, 테스트 보고서 및 평가 보고서</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RFC(거부된 변경 요청)</li> <li>• 승인된 RFC</li> <li>• 서비스 또는 인프라 변경</li> <li>• 새로 생성되거나 변경, 삭제된 자산 또는 CI</li> <li>• 변경 일정</li> <li>• 수정된 PSO</li> <li>• 승인된 변경 계획</li> <li>• 변경 결정 및 작업</li> <li>• 변경 문서 및 레코드</li> <li>• 변경 관리 보고서</li> </ul>

## 변경 관리의 핵심 성과 지표

표 14-9의 KPI(핵심 성과 지표)는 변경 관리 프로세스 평가에 유용합니다. 추세 정보를 시각화하려면 KPI 데이터를 정기적으로 그래프로 표시하는 것이 좋습니다. Service Manager에서 제공하는 데이터 외에, 모든 KPI 요구 사항을 보고할 추가 도구가 필요합니다.

표 14-9 변경 관리의 핵심 성과 지표

제목	설명
인증되지 않은 변경 비율(%)	지정된 기간에 인증되지 않은 상태로 구현된 변경의 비율입니다. 등록된 변경 요청이 없는 인프라의 변경은 인증되지 않은 것으로 간주됩니다.
변경으로 인한 인시던트 비율(%)	지정된 기간에 변경 구현으로 인해 발생한 인시던트의 비율입니다.
응급 변경 비율(%)	지정된 기간에 응급 변경이었다 종결된 총 변경의 비율입니다.
성공한 변경 비율(%)	지정된 기간에 성공적으로 구현되어 종결된 총 변경의 비율입니다.
원상 복구(Backout)된 변경 비율(%)	지정된 기간에 수정 계획이 활성화되어 종결된 총 변경의 비율입니다.
거부된 변경 비율(%)	지정된 기간에 거부되어 종결된 총 변경의 비율입니다.
단계 당 평균 시간	지정된 기간에 변경 검토, 변경 평가 및 계획, 변경 승인, 변경 구현 조정, 변경 평가 및 종결 등의 각 변경 단계에 걸린 평균 시간입니다.

완벽함을 기하기 위해 다음과 같은 ITIL V3 및 COBIT 4.1 KPI도 포함되어 있습니다.

## ITIL V3 핵심 성과 지표

다음은 변경 관리의 ITIL V3 KPI입니다.

- 모든 변경의 비율로 표시되는 품질/비용/시간과 같이 고객 요구 사항을 충족한 서비스에 구현된 변경 수
- 변경 프로세스에 드는 비용과 비교하여 방지 또는 종료된 악영향의 가치에 더해진 수행된 개선의 가치로 표현된 변경의 이점
- 부정확한 사양 및 부실하거나 불완전한 영향 평가로 인한 서비스 방해, 결함 및 재작업 수 감소
- 인증되지 않은 변경 수 감소
- 변경 요청 백로그 감소
- 계획하지 않은 변경 및 응급 수정 수 및 비율의 감소
- 변경 성공 비율(검토 시 성공한 것으로 간주되는 변경 비율/승인된 RFC 수)
- 수정이 필요한 변경 수 감소
- 실패한 변경 수 감소
- 긴급도/우선 순위/변경 유형을 기준으로 구현한 평균 시간
- 변경에 기인하는 인시던트
- 변경 추산의 정확도 비율

## COBIT 4.1 핵심 성과 지표

다음은 변경 관리의 COBIT 4.1 KPI입니다.

- 부정확한 사양 또는 불완전한 영향도 평가로 인한 장애 또는 데이터 오류 수
- 불충분한 변경 사양으로 인한 어플리케이션 재작업량
- 변경하는 데 필요한 시간 및 노력 절감
- 응급 수정에 해당하는 총 변경 비율
- 불충분한 변경 사양으로 인해 인프라 변경 실패 비율
- 공식적으로 추적, 보고 또는 인증되지 않은 변경 수
- 백로그된 변경 요청 수
- 자동화된 도구를 사용하여 기록 및 추적된 변경 비율
- 공식적인 변경 통제 프로세스를 따르는 변경 비율
- 승인된 변경 요청 대 거부된 변경 요청의 비율
- 유지 보수 중인 각 비즈니스 어플리케이션이나 인프라의 다른 버전 수
- 인프라 컴포넌트에 대한 응급 변경 수 및 유형
- 인프라 컴포넌트에 대한 패치 수 및 유형

## 변경 관리의 RACI 매트릭스

RACI(Responsible, Accountable, Consulted, and Informed) 다이어그램이나 RACI 매트릭스는 프로젝트 전달이나 프로세스 운영 시 다양한 팀이나 사람들의 역할과 책임을 설명하는 데 사용됩니다. 특히 여러 직무/부서 전체에 연관된 프로젝트와 프로세스에서 역할과 책임을 명백하게 설명하는 데 유용합니다. 표 14-10에 변경 관리의 RACI 매트릭스가 표시되어 있습니다.

표 14-10 변경 관리의 RACI 매트릭스

프로세스 ID	활동	변경 관리자	서비스 데스크 에이전트	인시던트 관리자	문제 관리자	릴리스 관리자	변경 코디네이터	변경 승인자 (또는 CAB/E-CAB)	변경 분석가	릴리스 폐기 및 빌드 관리자
ST 2.1	변경 로깅	A	R	R	R	R	R			
ST 2.2	변경 검토	A		I	I	I	R			
ST 2.3	변경 평가 및 계획	A	I	I	I	I	R		C/I	C/I
ST 2.4	변경 승인	R/A	I	I	I	I	I	R		
ST 2.5	변경 구현 조정	A	I	I	I	I	R		R	R
ST 2.6	변경 평가 및 종결	R/A	C	C	C	C	R		C	C
ST 2.7	응급 변경 처리	R/A		C/I				R	R	R

# 15 변경 관리 워크플로우

변경 관리는 조직 인프라를 수정하는 변경을 요청, 관리, 승인 및 통제하는 프로세스를 통제합니다. 이렇게 관리되는 인프라에는 네트워크 환경, 설비, 전화 통신 및 자원과 같은 자산이 포함됩니다. 제품 및 서비스에 대한 사용자 요청을 보려면 요청 관리를 참조하십시오.

변경 관리는 승인 프로세스를 자동화하여 메모, 전자 메일 및 전화 통화 사용을 줄입니다.

변경 관리 프로세스는 이 장에 포함된 다음과 같은 프로세스로 구성됩니다.

- 231페이지의 변경 로깅(프로세스 ST 2.1)
- 235페이지의 변경 검토(프로세스 ST 2.2)
- 238페이지의 변경 평가 및 계획(프로세스 ST 2.3)
- 241페이지의 변경 승인(프로세스 ST 2.4)
- 244페이지의 변경 구현 조정(프로세스 ST 2.5)
- 249페이지의 변경 평가 및 종결(프로세스 ST 2.6)
- 252페이지의 응급 변경 처리(프로세스 ST 2.7)

## 변경 로깅(프로세스 ST 2.1)

변경이 필요한 개인 또는 조직 그룹은 RFC(변경 요청)를 생성할 수 있습니다. 변경 요청은 사용자 인터랙션 관리, 인시던트 관리, 문제 관리 및 릴리스 관리를 포함하여 다양한 관리 프로세스의 일부로 시작될 수 있습니다. 각 RFC를 식별 가능한 방식으로 등록해야 합니다. HP Service Manager에서는 변경 로깅 프로세스를 표준화하고 속도를 높이는 변경 템플릿을 제공합니다.

다음 사용자 역할은 변경 로깅을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 데스크 에이전트
- 문제 관리자
- 변경 코디네이터
- 릴리스 관리자

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

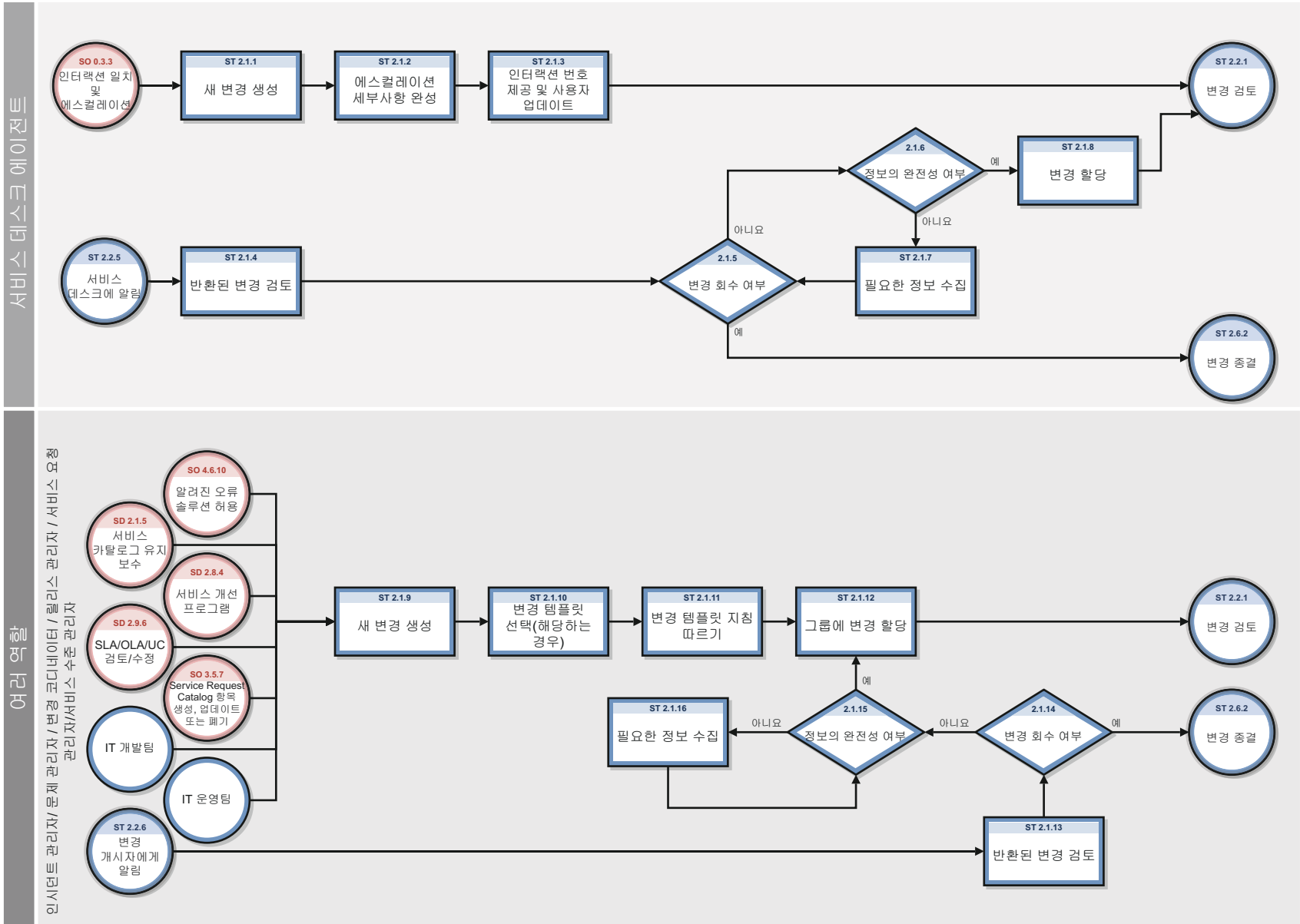


그림 15-1 변경 로깅 워크플로우



표 15-1 변경 로깅 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.1.1	새 변경 생성	이 절차는 서비스 데스크 에이전트가 변경 요청 범주의 열기-유휴 인터랙션에서 작업할 때 시작되며 도구에서 변경 레코드를 생성하여 이를 에스컬레이트합니다.	서비스 데스크 에이전트
ST 2.1.2	에스컬레이션 세부사항 완성	변경에 대한 위치, 할당 그룹 및 요청된 종료 날짜를 검토하고 적절하게 업데이트합니다.	서비스 데스크 에이전트
ST 2.1.3	인터랙션 번호 제공 및 사용자 업데이트	처음 받을 때 변경이 인터랙션에서 생성된 경우 사용자가 인터랙션 번호를 받고 서비스 데스크 에이전트가 수행한 조치로 업데이트됩니다. 셀프 서비스를 사용하여 인터랙션이 생성된 경우 사용자가 인터랙션 상태 및 작업으로 업데이트됩니다. 그런 다음 변경이 변경 검토 절차(ST 2.2.1)로 보내집니다.	서비스 데스크 에이전트
ST 2.1.4	반환된 변경 검토	변경 코디네이터가 내용을 검토할 때 변경 요청을 반환했습니다. 서비스 데스크 에이전트가 정의된 작업 및 이유를 확인합니다.	서비스 데스크 에이전트
ST 2.1.5	변경 회수 여부	거부 이유를 기준으로 변경 요청이 더 이상 유효하지 않은지와 회수해야 하는지를 결정할 수 있습니다(예: 요청한 정보를 전달할 수 없는 경우). 변경이 회수되는 경우 변경 검토 및 종결 절차(ST 2.6.2)가 시작됩니다. 변경이 회수되지 않으면 ST 2.1.6으로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
ST 2.1.6	정보의 완전성 여부	필요한 정보가 모두 포함되어 있지 않기 때문에 변경 요청이 거부되었습니까? 예인 경우 ST 2.1.8을 계속 진행하고, 아니요인 경우 ST 2.1.7로 이동합니다.	서비스 데스크 에이전트
ST 2.1.7	필요한 정보 수집	서비스 데스크 에이전트는 변경 게시자에게 연락하여 필요한 정보를 수집하고 기록합니다.	서비스 데스크 에이전트
ST 2.1.8	변경 할당	<ul style="list-style-type: none"> <li>문제 관리자가 알려진 오류를 변경 요청에 에스컬레이트합니다.</li> <li>릴리스 관리자가 새 변경 요청을 생성하여 새 릴리스를 구현합니다.</li> <li>변경 코디네이터는 IT 작업 또는 개발 전문가의 직접 요청을 기준으로 새 변경 요청을 생성합니다.</li> </ul> 알려진 경우 올바른 변경 모델을 바로 선택할 수 있습니다. 알려지지 않은 경우 기본 변경 변경 모델을 선택합니다.	문제 관리자/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터
ST 2.1.9	새 변경 생성	변경 요청은 알려진 오류에 대한 솔루션을 구현하는 프로세스처럼 다른 프로세스에서의 에스컬레이션에 대한 응답으로 생성될 수 있습니다. 새 변경 요청을 생성합니다. 알려진 경우 올바른 변경 범주를 선택할 수 있습니다. 알려지지 않은 경우 기본 변경 변경 범주를 선택합니다. 변경 레코드의 필수 필드에 값을 입력합니다. 변경이 다른 레코드에서 에스컬레이트된 경우 일부 필드가 미리 채워져 있을 수 있습니다.	인시던트/문제/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터/ 서비스 수준/ 서비스 요청 관리자

표 15-1 변경 로깅 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.1.10	변경 템플릿 선택 (해당하는 경우)	변경 양식을 빠르게 채울 수 있는 변경 템플릿이 있는 경우 미리 정의된 변경 정보를 입력할 수 있도록 해당 템플릿을 선택합니다. ST 2.1.11로 이동하여 변경 템플릿 지침을 따릅니다.	인시던트/문제/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터/ 서비스 수준/ 서비스 요청 관리자
ST 2.1.11	변경 템플릿 지침 따르기	템플릿 지침에 따라 나머지 필드에 정보를 입력합니다. ST 2.1.12로 이동하여 그룹에 변경을 할당합니다.	인시던트/문제/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터/ 서비스 수준/ 서비스 요청 관리자
ST 2.1.12	그룹에 변경 할당	RFC가 완료되면 할당 그룹 및 변경 코디네이터로 업데이트 합니다. ST 2.2.1로 이동하여 변경 코디네이터가 변경 레코드를 검토하도록 합니다.	인시던트/문제/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터/ 서비스 수준/ 서비스 요청 관리자
ST 2.1.13	반환된 변경 검토	반환된 변경을 검토하여 추가 정보를 수집할 수 있는지 또는 변경을 회수해야 하는지를 확인합니다. ST 2.1.14로 이동하여 변경을 회수할지 여부를 결정합니다.	인시던트/문제/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터/ 서비스 수준/ 서비스 요청 관리자
ST 2.1.14	변경 회수	거부 이유를 기준으로 변경 요청이 더 이상 유효하지 않은지와 회수해야 하는지를 결정할 수 있습니다(예: 요청한 정보를 전달할 수 없는 경우). 변경이 회수되는 경우 변경 검토 및 종결 절차(ST 2.6.2)가 시작됩니다. 변경이 회수되지 않으면 ST 2.1.12로 이동합니다.	인시던트/문제/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터/ 서비스 수준/ 서비스 요청 관리자
ST 2.1.15	정보의 불완전 여부	변경 레코드 내에 있는 세부사항이 완전한지 여부를 확인합니다. 예인 경우 ST 2.1.12로 이동하여 적절한 그룹에 변경을 할당하고, 아니요인 경우 ST 2.1.16으로 이동하여 필요한 정보를 수집합니다.	인시던트/문제/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터/ 서비스 수준/ 서비스 요청 관리자
ST 2.1.16	필요한 정보 수집	변경 게시자에 연락하여 필요한 정보를 수집하고 기록합니다. ST 2.1.15로 이동하여 변경 레코드 정보가 완전한지 여부를 확인합니다.	인시던트관리자/ 문제 관리자/ 릴리스 관리자/ 변경 코디네이터/ 서비스 수준 관리자/ 서비스 요청 관리자

## 변경 검토(프로세스 ST 2.2)

변경 요청이 기록된 후에 변경 코디네이터는 요청이 논리적이고 실행 가능하며 필요하고 완전한지 확인합니다. 추가 정보가 필요한 경우 변경 코디네이터는 개시자에게 요청을 업데이트하도록 요청합니다. 변경 코디네이터는 변경이 이미 이전에 제출되고 거부되었는지 여부도 확인합니다. 요청된 변경이 요구 사항을 충족하지 않으면 변경 코디네이터는 변경을 거부하고 변경 개시자에게 거부 이유를 알립니다. 변경 검토 프로세스는 변경 코디네이터가 수행합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

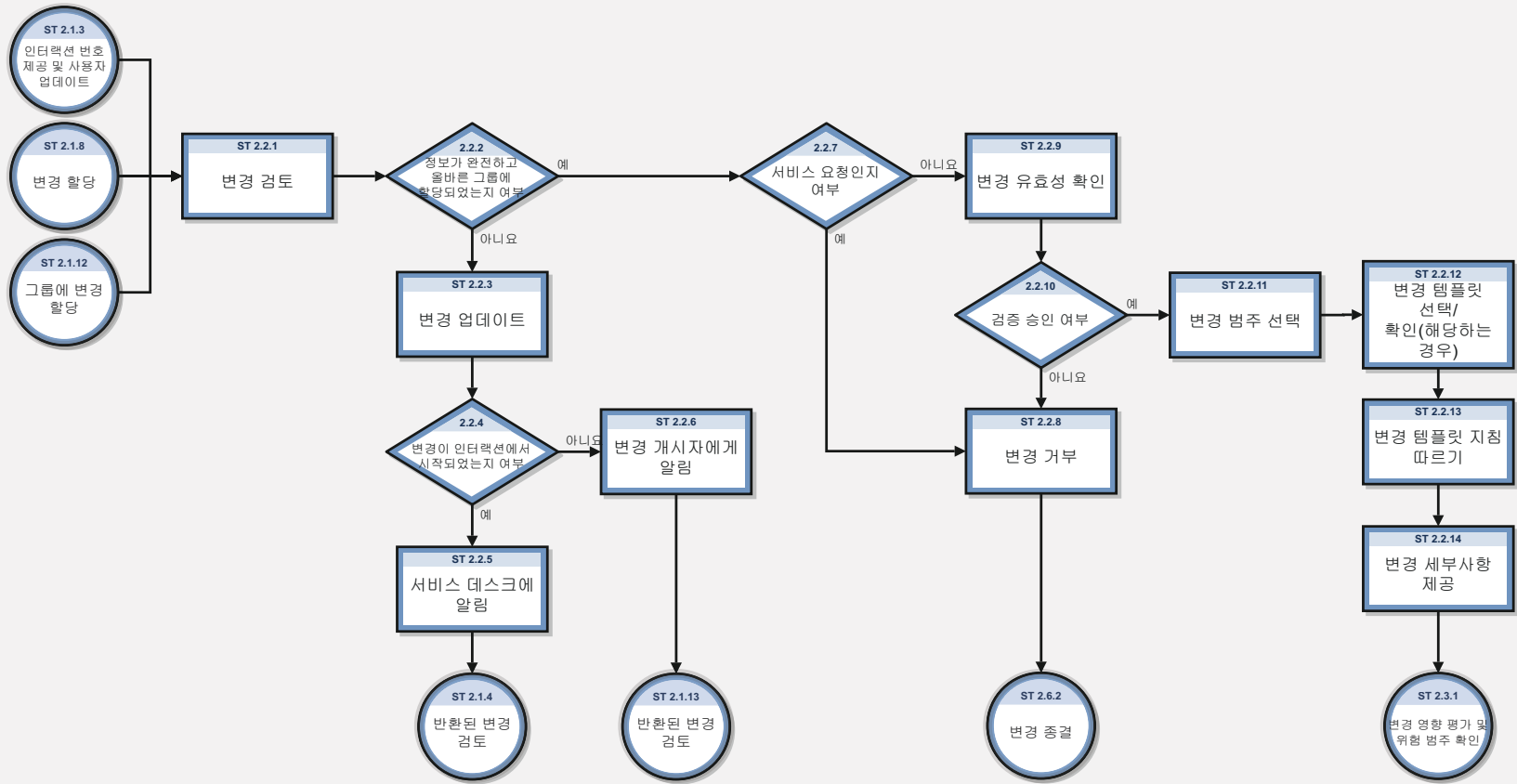


그림 15-2 변경 검토 워크플로우

표 15-2 변경 검토 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.2.1	변경 검토	변경 코디네이터는 새 변경 요청 큐에서 변경을 선택하고 변경 정보 검토를 시작합니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.2	정보가 완전하고 올바른 그룹에 할당되었는지 여부	변경 코디네이터는 변경에서 필요한 정보를 사용할 수 있는지와 변경이 올바른 지원 그룹에 할당되었는지 확인합니다. 예인 경우 ST 2.2.7을 계속 진행하고, 아니요인 경우 ST 2.2.3으로 이동합니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.3	변경 업데이트	변경 코디네이터가 변경을 업데이트하고 요청 게시자에게 변경이 반환된 이유를 표시합니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.4	변경이 인터랙션에서 시작되었는지 여부	변경 코디네이터는 변경 요청이 인터랙션에서 생성되었는지 아니면 문제 티켓에서 생성되었는지를 판별합니다. 변경 요청이 인터랙션 레코드에서 생성된 경우 거부된 변경 요청이 다시 서비스 데스크(ST 2.2.5)로 보내집니다. 변경 요청이 문제 티켓에서 생성된 경우 거부된 변경이 다시 문제 관리자(ST 2.2.6)로 전송됩니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.5	서비스 데스크에 알림	변경 코디네이터는 필요한 작업을 포함하여 변경이 반환된 이유를 서비스 데스크에 알립니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.6	변경 게시자에게 알림	변경 코디네이터는 필요한 작업을 포함하여 변경이 반환된 이유를 게시자에게 알립니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.7	서비스 요청인지 여부	변경 코디네이터는 서비스 요청을 통해 요청을 처리할 수 있는지 여부를 확인합니다. 예인 경우 ST 2.2.8로 이동하여 변경을 거부하고, 아니요인 경우 ST 2.2.9로 이동하여 변경의 유효성을 확인합니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.8	변경 거부	변경 코디네이터는 변경을 거부하고 거부 이유를 사용하여 레코드를 업데이트합니다. 그런 다음 변경이 변경 평가 및 종결 프로세스(ST 2.6.2)로 보내집니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.9	변경 유효성 확인	변경 코디네이터는 변경이 논리적이고 실행 가능하며 필요한지 확인하고 회사 표준 및 정책과 모순되지 않는지, 이전에 시작되고 거부되지 않았는지 확인합니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.10	검증 승인 여부	변경이 유효성 기준을 통과하면 ST 2.2.12를 계속 진행하고, 그렇지 않으면 ST 2.2.11로 이동합니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.11	변경 범주 선택	변경 요청은 기본 범주에서 처음 생성되었습니다. 이제 변경 코디네이터가 해당 변경 범주를 선택합니다.	변경 코디네이터

표 15-2 변경 검토 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.2.12	변경 템플릿 선택/확인(해당하는 경우)	변경 템플릿(있는 경우)을 적용하거나 적절한 템플릿이 선택되었는지 확인합니다. 이렇게 하면 변경 레코드의 필드가 미리 채워집니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.13	변경 템플릿 지침 따르기	변경 템플릿 지침을 따릅니다.	변경 코디네이터
ST 2.2.14	변경 세부사항 제공	변경 범주에서 자동으로 제공하지 않은 기타 정보를 사용하여 변경이 완료됩니다.	변경 코디네이터

## 변경 평가 및 계획(프로세스 ST 2.3)

일반적인 모든 변경에 대해 변경 코디네이터는 다음 질문에 대한 대답을 기준으로 변경 필요성을 평가합니다.

- 변경에 대한 필요성을 처음으로 제기한 요청자는?
- 변경 이유는?
- 변경에서 필요한 결과는?
- 변경과 관련된 위험은?
- 변경을 전달하는 데 필요한 자원은?
- 변경 빌드, 테스트 및 구현을 담당하는 사람은?
- 이 변경과 다른 변경 간의 관계는?

이러한 질문에 대한 대답에 따라 변경의 분류, 우선 순위 및 계획이 지정되고 수정 계획이 개발됩니다.

변경 검토 프로세스는 변경 코디네이터가 수행합니다.

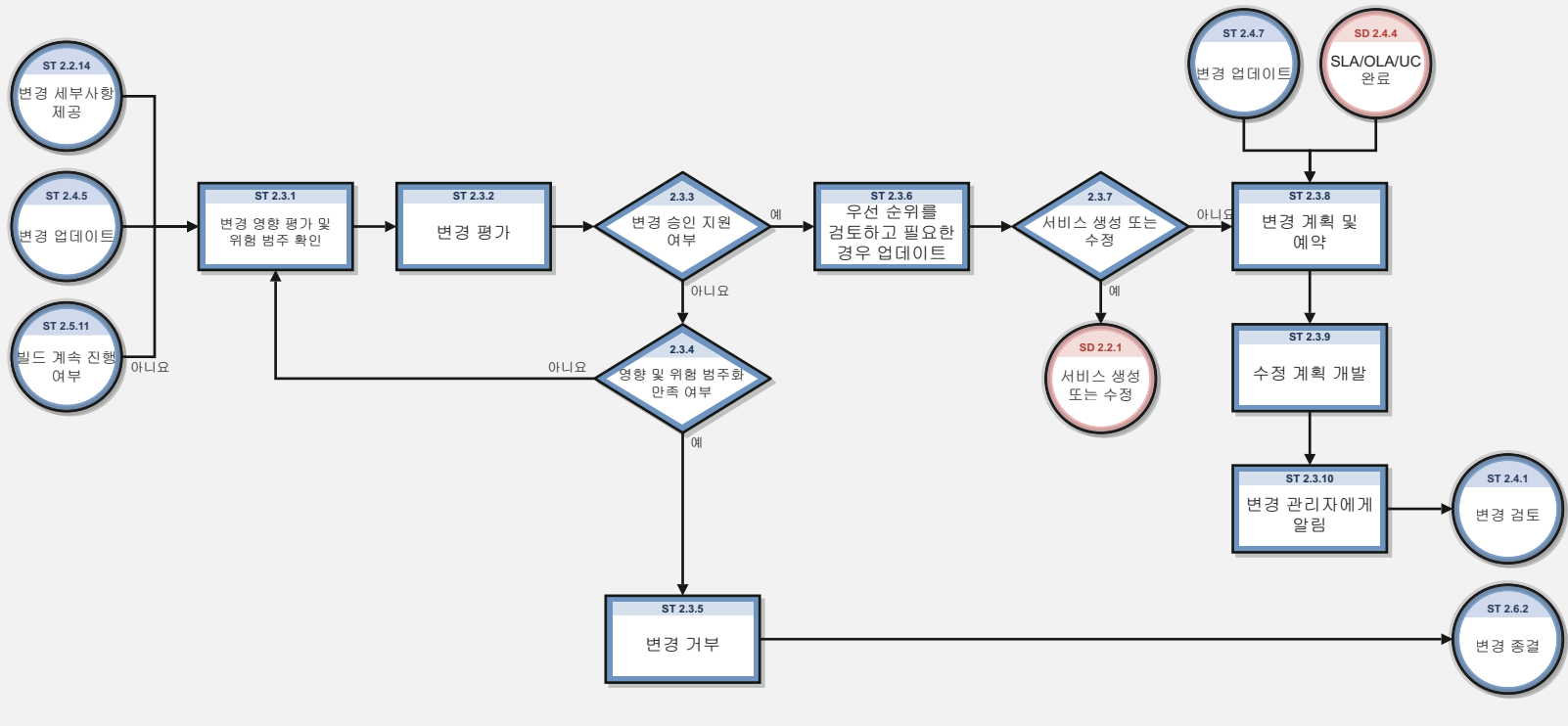


그림 15-3 변경 평가 및 계획 워크플로우

표 15-3 변경 평가 및 계획 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.3.1	변경 영향 평가 및 위험 범주 확인	<p>변경에 대한 영향 및 리소스를 평가할 때 변경 코디네이터는 다음 관련 항목을 고려합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 변경이 고객의 비즈니스 운영에 주는 영향</li> <li>• 인프라 및 고객 서비스에 대한 영향</li> <li>• 같은 인프라 또는 프로젝트에서 실행되는 다른 서비스에 대한 영향</li> <li>• 조직 내에 있는 IT 이외의 인프라에 대한 영향</li> <li>• 변경을 구현하지 않을 경우의 영향</li> <li>• 필요한 비용, 인원 수 및 가용성, 경과 시간 및 필요한 새 인프라 요소를 비롯하여 변경을 구현하는 데 필요한 IT, 비즈니스 및 기타 자원</li> <li>• 현재 CS(변경 일정) 및 PSO(예상 서비스 정지)</li> <li>• 변경이 구현된 경우 필요한 추가 진행 자원</li> <li>• 연속성 계획, 용량 계획, 보안 계획, 회귀 테스트 스크립트, 데이터 및 테스트 환경, 서비스 운영 관행에 대한 영향</li> </ul> <p>필요한 경우 변경 코디네이터가 비즈니스 소유자와 기술 분석가의 요구 사항 및 위험 확률을 포함할 수 있습니다. 그런 다음 해당 위험 수준을 계산하거나 측정하고 변경 프로세스 및 결정에 포함할 수 있습니다. 변경이 발생할 확률 및 영향을 기준으로 위험 범주가 결정됩니다.</p>	변경 코디네이터
ST 2.3.2	변경 평가	변경 코디네이터는 변경 평가 후에 변경 분석가(예: IT 전문가, 보안 책임자, 시스템 관리자)에게 연락합니다. 변경 분석가는 정보를 평가하고 변경 승인 지원 여부를 나타냅니다.	변경 코디네이터
ST 2.3.3	변경 승인 지원 여부	변경 평가를 기준으로 변경 코디네이터는 변경 승인 지원 여부를 결정합니다. 아니요인 경우 ST 2.3.4를 계속 진행하고, 예인 경우 ST 2.3.6으로 이동합니다.	변경 코디네이터
ST 2.3.4	영향 및 위험 범주화 만족 여부	영향 및 위험 범주화가 만족스럽지 않아서 변경이 승인되지 않았습니까? 예인 경우 ST 2.3.1로 되돌아가고, 아니요인 경우 ST 2.3.5를 계속 진행합니다.	변경 코디네이터
ST 2.3.5	변경 거부	변경 코디네이터는 변경을 거부하고 거부 이유를 사용하여 변경을 업데이트합니다. 그런 다음 변경이 변경 평가 및 종결 절차(ST 2.6.2)로 보내집니다.	변경 코디네이터
ST 2.3.6	우선 순위를 검토하고 필요한 경우 업데이트	우선 순위(변경의 영향도 및 긴급도를 기반으로 계산됨)를 검토하고 필요한 경우 영향도 및/또는 긴급도를 업데이트하여 우선 순위를 수정합니다. 우선 순위에 따라 변경이 처리되는 순서가 결정됩니다. ST 2.3.7로 이동하여 변경이 서비스의 생성/수정과 관련이 있는지 여부를 확인합니다.	변경 코디네이터



표 15-3 변경 평가 및 계획 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.3.7	서비스 생성 또는 수정 여부	변경이 서비스의 생성 또는 수정과 관련이 있습니까? 예인 경우 서비스 수준 관리(SD 2.2.1)로 이동하여 서비스를 생성 또는 수정하고, 아니요인 경우 ST 2.3.8로 이동하여 변경을 계획 및 예약합니다.	변경 코디네이터
ST 2.3.8	변경 계획 및 예약	변경 코디네이터는 신중하게 변경을 계획하고 일정을 계획합니다. 변경을 구현하기 위해 수행해야 하는 활동을 나타내려면 세부 변경 계획을 생성합니다. 변경 계획은 변경 작업에서 시각화할 수 있습니다. 아주 세부적인 계획을 생성하는 경우 계획을 첨부 파일로 변경에 첨부하는 것이 더 적합할 수 있습니다.  변경 일정표에 변경을 게시하려면 계획한 변경 시작 및 종료 날짜를 입력해야 합니다. 변경을 예약하기 전에 변경 일정표에서 예약 기간에 변경이 충돌하지 않는지 확인해야 합니다. 가능한 경우 유지 보수 창에서 SLA에서 동의한 대로 영향을 받은 서비스에 대해 변경을 예약해야 합니다.	변경 코디네이터
ST 2.3.9	수정 계획 개발	변경 코디네이터는 변경을 실행 취소하는 방법을 설명하는 대체 수정 시나리오가 포함된 수정 계획을 개발합니다.	변경 코디네이터
ST 2.3.10	변경 관리자에게 알림	변경 관리자에게 알리고 단계를 닫아 변경 상태를 업데이트합니다.	변경 코디네이터

## 변경 승인(프로세스 ST 2.4)

모든 변경은 변경 권한으로부터 공식적인 인증을 얻어야 합니다. 변경 권한은 역할, 사용자 또는 사용자 그룹이 될 수 있습니다. 특정 변경 유형에 대한 인증 수준은 변경 유형, 크기 또는 위험을 기준으로 판단합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

변경 관리

변경 승인

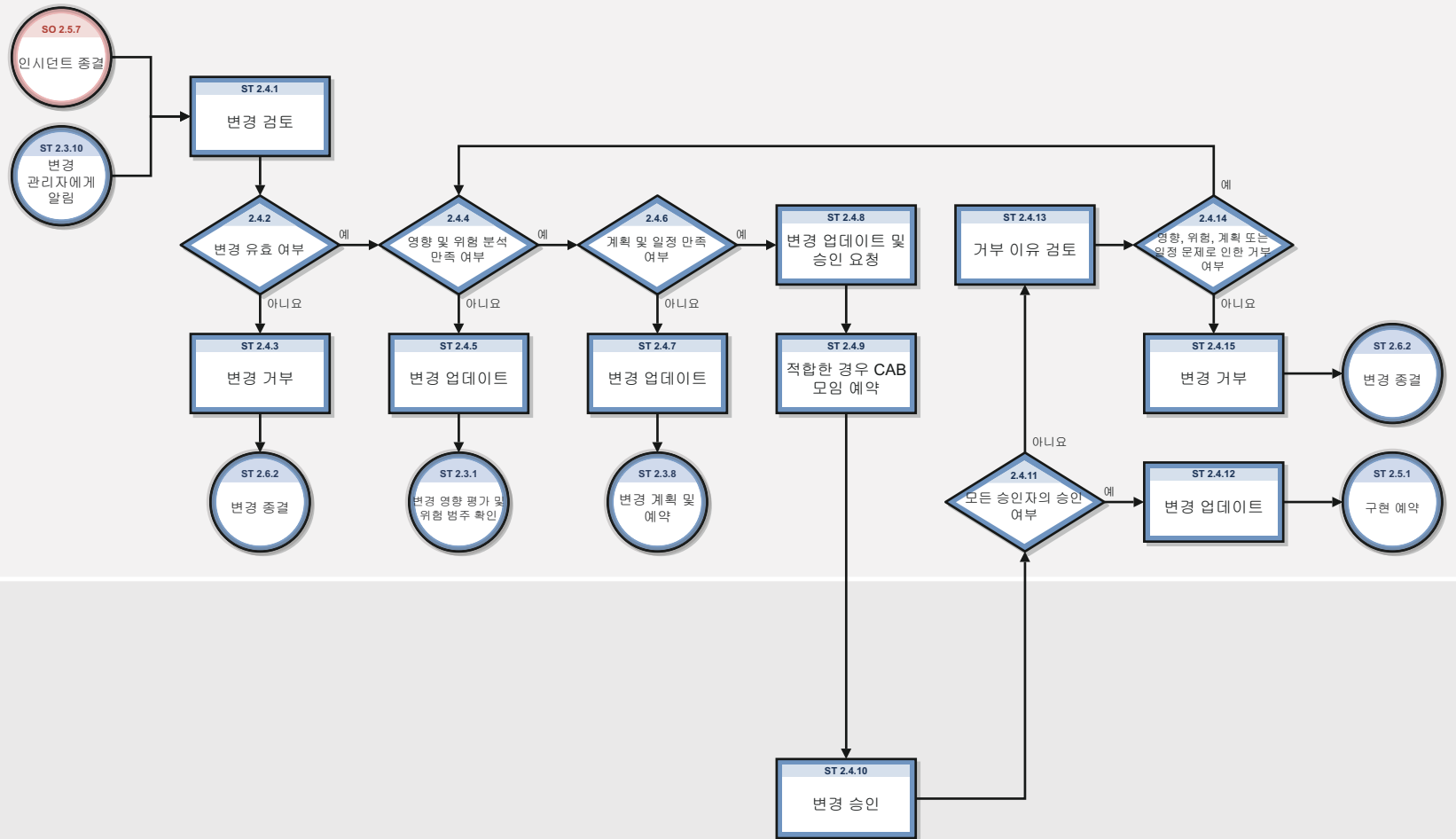


그림 15-4 변경 승인 워크플로우

표 15-4 변경 승인 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.4.1	변경 검토	변경 관리자는 변경이 논리적이고 실행 가능하며 필요한지 확인합니다. 또한 변경이 회사 표준 및 정책과 충돌하지 않는지 확인하고 제안된 변경이 이전에 제안되고 거부되었는지 확인합니다. 일반적으로 프로세스의 이전 단계에서 변경 코디네이터도 이러한 사항을 확인하지만, 직무가 나뉘므로 변경 관리자가 변경을 다시 확인하는 것이 중요합니다.	변경 관리자
ST 2.4.2	변경 유효 여부	예인 경우 ST 2.4.4로 이동하고, 아니요인 경우 ST 2.4.3으로 이동합니다.	변경 관리자
ST 2.4.3	변경 거부	변경이 유효하지 않으면 변경이 변경 관리자에 의해 거부되고 변경 평가 및 종결 프로세스에 대해 입력됩니다.	변경 관리자
ST 2.4.4	영향 및 위험 분석 만족 여부	예인 경우(즉, 변경 영향에 대한 평가와 위험 범주에 대한 분석 및 결정이 만족스러운 경우) ST 2.4.6으로 이동하고, 아니요인 경우 ST 2.4.5로 이동합니다.	변경 관리자
ST 2.4.5	변경 업데이트	영향 및 위험 분석에 대한 비고를 사용하여 변경을 업데이트하고 변경 코디네이터에게 변경 업데이트를 요청합니다.	변경 관리자
ST 2.4.6	계획 및 일정 만족 여부	예인 경우 ST 2.4.8로 이동하고, 아니요인 경우 ST 2.4.7로 이동합니다.	변경 관리자
ST 2.4.7	변경 업데이트	계획 및 일정에 대한 비고를 사용하여 변경을 업데이트하고 변경 코디네이터에게 변경 업데이트를 요청합니다.	변경 관리자
ST 2.4.8	변경 업데이트 및 승인 요청	변경 범주를 선택하면 승인가가 식별됩니다. 변경 레코드를 업데이트하고 단계를 닫아 변경 상태를 업데이트하고 식별된 승인자에게 승인 요청을 제출합니다. 적합한 경우 ST 2.4.9로 이동하여 CAB 모임을 예약합니다.	변경 관리자
ST 2.4.9	적합한 경우 CAB 모임 예약	변경 관리자는 변경 승인을 논의하기 위해 CAB 모임을 예약해야 하는지 또는 전자 메일이나 변경 관리 등록 시스템을 통해 해당 변경에 대해 승인을 받을 수 있는지 여부를 결정합니다.	변경 관리자
ST 2.4.10	변경 승인	변경 승인자는 자신이 승인해야 하는 변경을 선택하고 변경 내용을 확인한 다음 변경을 승인하거나 거부합니다. 변경 승인자는 승인을 허가하기 전에 의문 사항이 있으면 변경 코디네이터에게 직접 질문합니다. 변경이 거부되면 변경 승인자는 거부 이유를 입력해야 합니다.	변경 승인자
ST 2.4.11	모든 승인자의 승인 여부	모든 승인자가 변경을 승인하면 변경 관리자는 모두가 변경을 승인했는지 확인합니다. 예인 경우 ST 2.4.12를 계속 진행하고, 아니요인 경우 ST 2.4.13으로 이동합니다.	변경 관리자
ST 2.4.12	변경 업데이트	변경 관리자는 승인 정보를 사용하여 변경을 업데이트하고 구현을 위해 변경을 변경 코디네이터에게 전달합니다.	변경 관리자

표 15-4 변경 승인 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.4.13	거부 이유 검토	변경 승인자가 변경 승인을 거부한 이유를 검토합니다.	변경 관리자
ST 2.4.14	영향, 위험, 계획 또는 일정 문제로 인한 거부 여부	예인 경우 ST 2.4.4로 이동하고, 아니요인 경우 ST 2.4.15로 이동합니다.	변경 관리자
ST 2.4.15	변경 거부	변경 관리자는 승인 결과를 기준으로 변경을 거부합니다. 변경 관리자가 거부 이유를 입력하면 변경이 변경 평가 및 종결 프로세스로 전송됩니다.	변경 관리자

## 변경 구현 조정(프로세스 ST 2.5)

변경 빌드, 테스트 및 구현을 위해 승인된 변경 요청을 관련 기술 그룹에게 전달해야 합니다. 변경 코디네이터는 빌드, 테스트 및 구현 단계에 대한 작업 일정을 잡고 해당 작업을 담당 변경 분석가에게 할당합니다. 변경 관리는 변경이 일정대로 구현되었는지 확인하는 작업을 담당합니다. 실제로 승인된 변경은 전문가 그룹의 변경 분석가가 구현합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

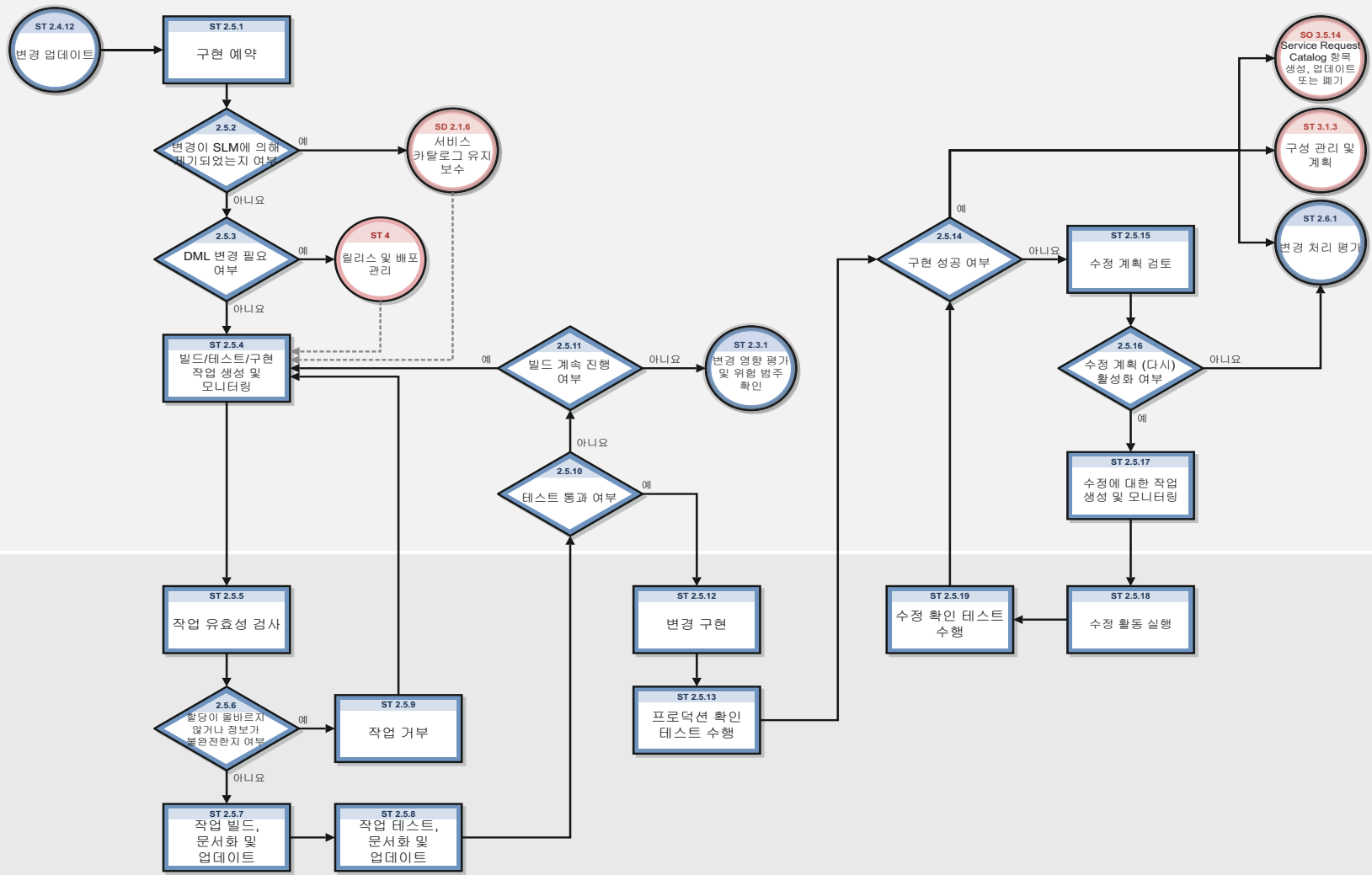


그림 15-5 변경 구현 조정 워크플로우

표 15-5 변경 구현 조정 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.5.1	구현 예약	변경 코디네이터는 이전에 생성된 계획에 따라 변경 관리를 예약합니다.	변경 코디네이터
ST 2.5.2	변경이 SLM에 의해 제기되었는지 여부	변경이 SLM에 의해 제기되었고 서비스 카탈로그 및/또는 SDD (서비스 정의 문서)에 대한 업데이트가 필요한지 여부를 확인합니다.  예인 경우 서비스 수준 관리(SD 2.1.6)로 이동하여 서비스 카탈로그를 유지 보수합니다. 완료되면 변경 프로세스가 ST 2.5.4로 계속 진행됩니다. 아니요인 경우 ST 2.5.3으로 이동하여 DML 업데이트가 필요한지 여부를 확인합니다.	변경 코디네이터
ST 2.5.3	공인 미디어 라이브러리 변경 필요 여부	이러한 특정 변경을 위해 공인 미디어 라이브러리의 변경이 필요합니까(예: 소프트웨어 개발 또는 새 하드웨어 유형과 관련된 변경)?  아니요인 경우 ST 2.5.3을 계속 진행하고, 예인 경우 공인 미디어 라이브러리를 계속 변경하고 다음 활동을 실행할 릴리스 및 배포 프로세스에 이 변경을 전달합니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 릴리스 계획</li> <li>• 공인 미디어 라이브러리 업데이트</li> <li>• 이해 관계자와 통신</li> <li>• 릴리스 빌드</li> <li>• 릴리스 테스트</li> <li>• 릴리스 문서화</li> </ul> 릴리스 및 배포 관리에서 릴리스 패키지를 마치면 변경이 변경 관리 프로세스에 반환됩니다.	변경 코디네이터
ST 2.5.4	빌드, 테스트, 구현 작업 생성 및 모니터링	변경 코디네이터는 변경 빌드, 테스트 및 구현에 대한 변경 작업을 생성합니다. 모든 작업이 예약되고 예약된 변경 분석가에게 할당됩니다. 그런 다음 변경 코디네이터는 변경 작업 진행 및 변경을 모니터링합니다.	변경 코디네이터
ST 2.5.5	작업 유효성 검사	변경 분석가는 변경 작업이 올바르게 할당되었는지 그리고 정보가 변경 작업을 실행할 수 있게 완전한지 확인합니다.	변경 분석가
ST 2.5.6	할당이 올바르지 않거나 정보가 불완전한지 여부	할당이 올바르지 않거나 정보가 불완전한 경우 ST 2.5.9로 이동하고, 그렇지 않으면 ST 2.5.7로 이동합니다.	변경 분석가
ST 2.5.7	작업 빌드, 문서화 및 업데이트	변경 분석가는 일정대로 변경을 빌드하거나 구성합니다. 인프라의 모든 변경을 제대로 문서화하는 것이 중요합니다. 변경 빌드를 마치면 변경 분석가는 테스트를 위해 변경을 전송합니다.	변경 분석가
ST 2.5.8	변경 테스트, 문서화 및 업데이트	모든 하드웨어 변경, 소프트웨어 변경 및 새 릴리스를 프로덕션에서 구현하기 전에 테스트해야 합니다. 테스트 활동을 지원하는 데 테스트 계획을 사용할 수 있어야 하고 테스트 결과를 문서화해야 합니다.	변경 분석가

표 15-5 변경 구현 조정 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.5.9	작업 거부	변경 작업이 거부되고 변경 코디네이터에게 반환됩니다.	변경 분석가
ST 2.5.10	테스트 통과 여부	변경 코디네이터는 변경이 테스트 기준을 통과했는지 확인합니다. 예인 경우 프로덕션 환경에서 변경을 구현하도록 승인된 것이므로 ST 2.5.12로 이동하고, 아니요인 경우 ST 2.5.11로 이동합니다.	변경 코디네이터
ST 2.5.11	빌드 계속 진행 여부	변경 코디네이터는 변경이 성공적으로 테스트되지 않은 이유를 검토하여 빌드를 계속 진행할 수 있는지 여부를 확인합니다. 예인 경우 ST 2.5.4로 이동하여 빌드/테스트/구현할 작업을 생성 및 모니터링하고, 아니요인 경우 할당 및 계획 단계를 변경하고 ST 2.3.1로 이동하여 변경 영향을 평가하고 위험 범주를 확인합니다.	변경 분석가
ST 2.5.12	변경 구현	변경 분석가는 변경 구현 일정에 따라 프로덕션 환경에서 변경을 구현합니다.	변경 분석가
ST 2.5.13	프로덕션 테스트 수행	프로덕션 환경에서 변경을 구현한 후에 바로 변경이 성공적으로 구현되었는지 판단하기 위한 확인 테스트를 수행합니다.	변경 분석가
ST 2.5.14	구현 성공 여부	<p>변경 코디네이터는 변경이 프로덕션 환경에서 성공적으로 구현되었는지 여부를 확인합니다. 수정 활동이 실행된 경우 변경 코디네이터는 수정 계획에 설명된 대로 예상 결과가 달성되었는지 확인합니다.</p> <p>모든 관련 작업을 확인 및 검토하고 완전성을 검사합니다. 변경 수정 계획이 실행된 경우 변경 수정 시나리오 및 작업이 올바르게 처리되었고 변경 수정 관리가 완료되었는지 확인합니다.</p> <p>예인 경우 단계를 닫고 ST 2.6.1로 이동하여 변경 처리를 평가합니다. 예인 경우 구성 관리 계획 프로세스(ST 3.1.3)로 이동하여 구성 관리자가 CMS(구성 관리 시스템) 변경 작업을 검토하도록 합니다. 관련된 CI의 모든 변경이 CMS에 등록될 때까지 변경을 닫을 수 없습니다.</p> <p>예인 경우 요청수행 관리 프로세스(SO 3 5 14)로 이동하여 서비스 카탈로그 항목이 성공적으로 생성, 업데이트 또는 폐기되었음을 해당 독자에게 알립니다(해당하는 경우). 아니요인 경우 ST 2.5.15로 이동하여 수정 계획을 검토합니다.</p>	변경 코디네이터
ST 2.5.15	수정 계획 검토	변경 코디네이터는 수정 계획을 검토하여 계획을 활성화할지 여부를 결정합니다. 이를 위해서는 기술 및 비즈니스 이해 관계자와 상의하여 다음 단계를 결정해야 할 수 있습니다. 2.5.16으로 이동하여 수정 계획을 (다시) 활성화합니다.	변경 코디네이터
ST 2.5.16	수정 계획 (다시) 활성화 여부	변경 코디네이터는 프로덕션 환경을 합의된 상태로 되돌리기 위해 수정 계획을 활성화할지 여부(또는 이미 시도된 경우 다시 활성화할지 여부)를 평가합니다.	변경 코디네이터

표 15-5 변경 구현 조정 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.5.17	수정에 대한 작업 생성 및 모니터링	수정 계획의 지시에 따라 작업을 생성하여 변경 분석가에게 할당합니다. 작업의 진행 상태를 모니터링합니다. 변경 분석가가 수정 활동을 실행할 수 있도록 ST 2.5.18로 이동합니다.	변경 코디네이터
ST 2.5.18	수정 활동 실행	변경 분석가는 작업의 지시에 따라 수정 활동을 실행하는 전문가입니다. ST 2.5.19로 이동하여 수정 확인 테스트를 수행합니다.	변경 분석가
ST 2.5.19	수정 확인 테스트 수행	프로덕션 환경에서 수정 활동을 구현한 후에 바로 수정이 성공적으로 수행되었는지 판단하기 위한 확인 테스트를 수행합니다. 결과를 사용하여 작업을 업데이트하고 적절한 종결 코드를 사용하여 작업을 닫습니다. ST 2.5.14로 이동하여 변경 코디네이터가 수정이 성공적으로 수행되었는지 여부를 확인하도록 합니다.	변경 분석가



## 변경 평가 및 종결(프로세스 ST 2.6)

변경이 완료된 후에 평가 결과를 변경 관리 담당자에게 보고한 다음 이해 관계자의 동의를 위해 제공해야 합니다. 이 프로세스에는 관련 사용자 인터랙션, 인시던트 및 알려진 오류의 종결이 포함됩니다.

PIR(Pose-Implementation Review)과 같은 변경 평가를 수행하여 다음과 같은 사항을 확인할 수 있습니다.

- 변경이 해당 목표를 충족하는지 여부
- 변경 개시자와 이해 관계자가 결과에 만족하는지 여부
- 예상치 못한 효과를 방지했는지 여부
- 배운 내용은 이후 변경에 통합됩니다.

변경 검토 프로세스는 변경 코디네이터와 변경 관리자가 수행합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

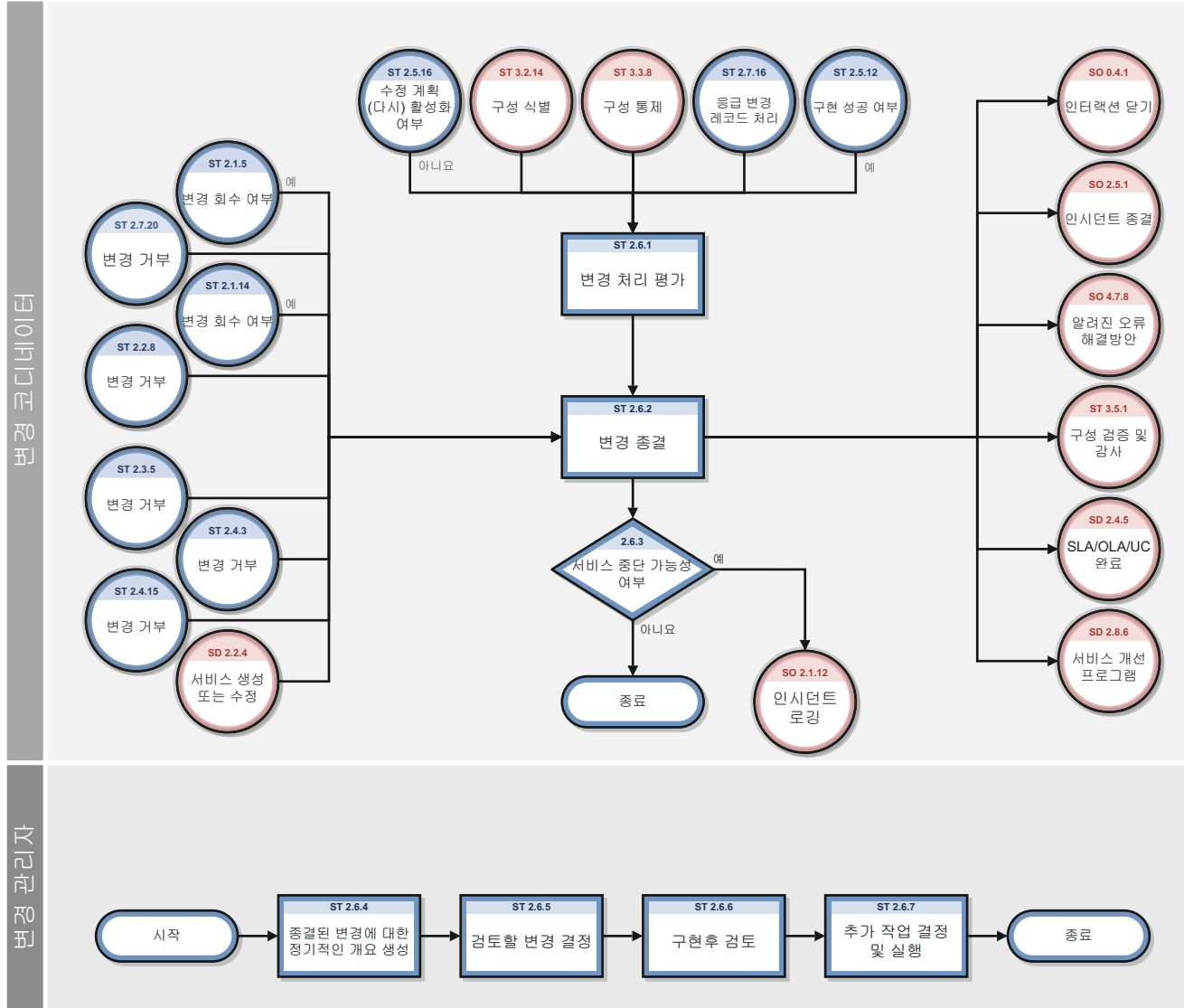


그림 15-6 변경 평가 및 종결 워크플로우

표 15-6 변경 평가 및 종결 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.6.1	변경 처리 평가	변경 구현 후 변경 코디네이터는 변경이 올바르게 처리되었는지 그리고 변경 관리가 완료되었는지 확인합니다. 또한 변경 코디네이터는 변경 처리를 검토하여 관련된 모든 티켓이 올바른지 확인합니다.	변경 코디네이터
ST 2.6.2	변경 종결	변경 코디네이터는 변경 요청을 업데이트하고 변경을 종결합니다. 변경 요청이 이제 종결되고 모든 변경 개시자가 관련된 변경이 성공적으로 구현되었다는 알림을 받습니다.	변경 코디네이터
ST 2.6.3	서비스 중단 가능성 여부	변경 코디네이터는 서비스 중단 가능성이 있는지 여부를 검토합니다. 이 문제는 변경에 실패했거나 수정 활동이 발생한 경우에 발생할 수 있습니다. 예인 경우 SO 2.1.12로 이동하여 새 인시던트를 생성합니다. 아니요인 경우 변경 평가 및 종결 프로세스가 종료됩니다.	변경 코디네이터
ST 2.6.4	종결된 변경에 대한 정기적인 개요 생성	변경 코디네이터가 마지막 검토 이후 종결된 모든 변경에 대한 개요를 생성합니다.	변경 코디네이터
ST 2.6.5	검토할 변경 결정	변경 관리자가 개요의 범위를 검토해야 할 변경 목록으로 좁힙니다.	변경 관리자
ST 2.6.6	PIR(구현 후 검토)	<p>변경 관리자가 미리 정의된 기간 이후 특정 변경을 검토해야 합니다. 이 프로세스에는 CAB 멤버가 포함되며 이 프로세스는 CAB 의제에 포함됩니다. 검토 목적은 다음 내용을 확인하기 위한 것입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 변경이 원하는 효과를 포함하고 있으며 해당 목표를 충족했는지 확인</li> <li>• 사용자, 고객 및 기타 이해 관계자가 결과에 만족하거나 단점이 있는지 확인</li> <li>• 가용성, 용량, 보안, 성능 및 비용과 같은 기능, 서비스 수준 또는 보증에 대해 예상치 못했거나 바람직하지 않은 부정적인 효과가 없는지 확인</li> <li>• 변경을 구현하는 데 사용된 자원이 계획한 대로인지 확인</li> <li>• 릴리스 및 배포 계획이 올바르게 작동했는지 확인(기록된 정보에는 구현자의 주석 포함)</li> <li>• 변경이 시간 및 비용에 맞춰 구현되었는지 확인</li> <li>• 필요한 경우 수정 계획이 제대로 작동했는지 확인</li> </ul>	변경 관리자
ST 2.6.7	추가 작업 결정 및 실행	구현후 검토 결과를 기준으로 변경 관리자는 작업 목록을 정의하고 정의된 작업 실행을 시작합니다.	변경 관리자

## 응급 변경 처리(프로세스 ST 2.7)

응급 변경은 인시던트 관리 프로세스 내에서만 시작할 수 있습니다. 응급 변경은 비즈니스에 심각하게 부정적 영향을 미치고 있는 IT 서비스 오류를 복구하는 데만 사용해야 합니다. 필요한 비즈니스 개선 사항의 긴급도에 따라 높은 순위가 할당될 수도 있지만 즉시 필요한 비즈니스 개선 사항을 설정하기 위한 변경은 일반 변경으로 처리됩니다.

응급 변경 프로세스는 다음을 제외하고 일반 변경 프로세스를 따릅니다.

- 정기적 CAB 모임을 기다리지 않고 E-CAB(응급 변경 자문 위원회)에서 승인을 제공합니다.
- 변경을 즉시 전달하는 데 필요하다고 간주되는 경우 테스트가 줄어들거나 완전히 제거됩니다.
- 변경 요청 및 구성 데이터 업데이트는 일반적으로 정규 작업 시간까지 지연될 수 있습니다.

E-CAB에서 응급 변경을 일반 변경으로 처리할 수 있도록 결정하면 응급 변경이 일반 변경 프로세스를 통해 다시 분류되고 구현됩니다.

다음 사용자 역할은 응급 변경 처리와 관련됩니다.

- 변경 관리자
- 변경 분석가
- E-CAB
- 릴리스 패키징 및 빌드 관리자

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

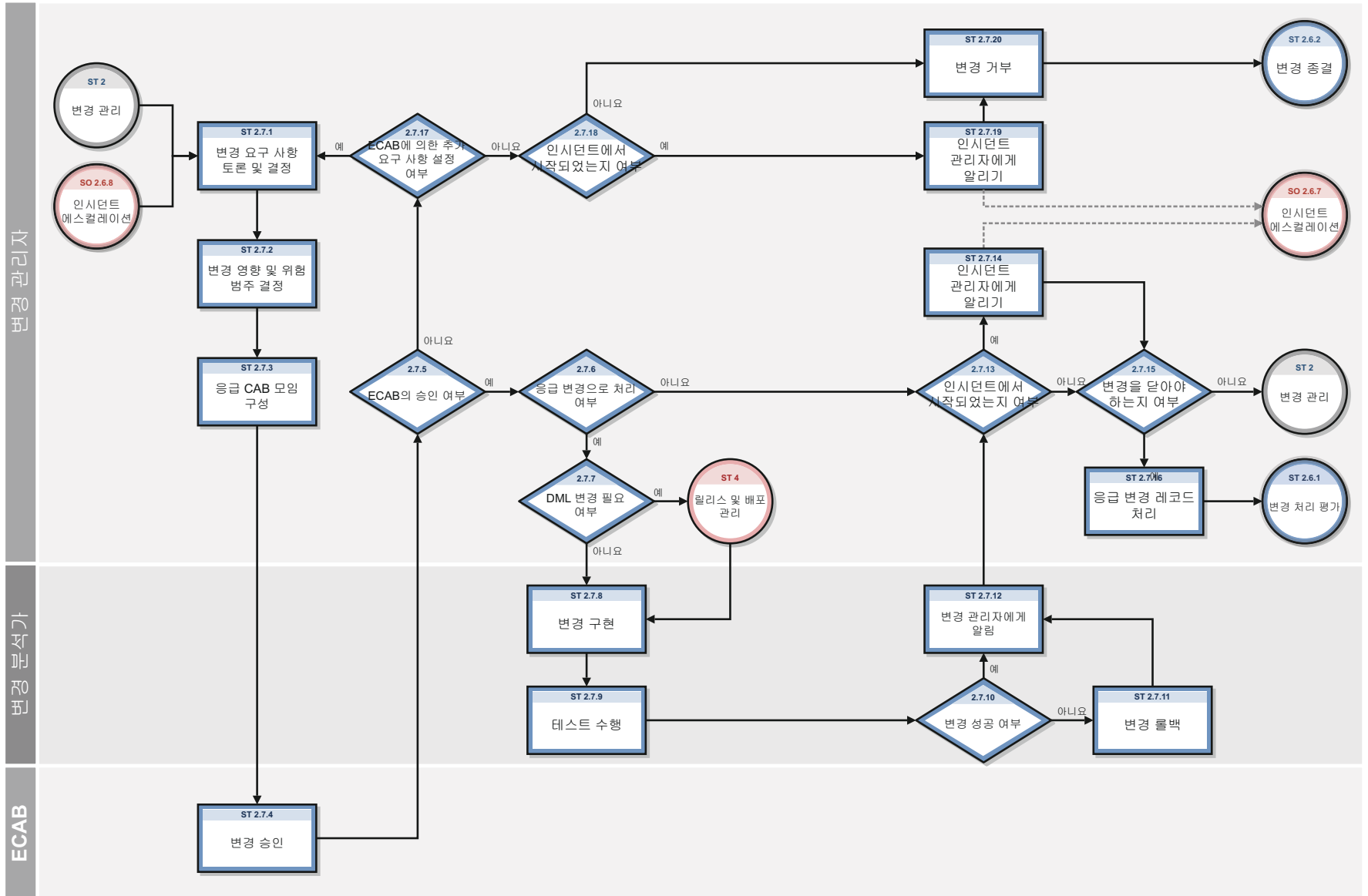


그림 15-7    응급 변경 처리 워크플로우

표 15-7 응급 변경 처리 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.7.1	변경 요구 사항 토론 및 결정	변경 관리자가 인시던트 관리자와 함께 응급 변경에 대한 요구 사항을 논의합니다.	변경 관리자
ST 2.7.2	변경 영향 및 위험 범주 결정	변경 영향 및 위험 범주는 우선 순위가 높게 지정된 일반 변경 요청과 같은 방식으로 결정됩니다.	변경 관리자
ST 2.7.3	응급 CAB 모임 구성	변경 관리자가 응급 CAB(E-CAB)를 호출하여 변경을 승인합니다. E-CAB는 높은 영향도 응급 변경을 결정할 권한이 있는 멤버로 구성됩니다.	변경 관리자
ST 2.7.4	변경 승인	E-CAB 멤버는 변경을 승인합니다.	E-CAB
ST 2.7.5	E-CAB의 승인 여부	E-CAB 멤버에 의해 응급 변경이 승인되었습니까? 예인 경우 ST 2.7.6을 계속 진행하고, 아니요인 경우 ST 2.7.17로 이동합니다.	변경 관리자
ST 2.7.6	응급 변경으로 처리 여부	E-CAB가 이 변경을 응급 변경으로 처리했습니까? 예인 경우 ST 2.7.7로 이동하고, 아니요인 경우 ST 2.7.13으로 이동합니다.	변경 관리자
ST 2.7.7	공인 미디어 라이브러리 변경 필요 여부	이러한 응급 변경을 위해 DML(공인 미디어 라이브러리)의 변경이 필요합니까? 예인 경우 ST 4로 이동하고, 아니요인 경우 ST 2.7.8을 계속 진행합니다.	변경 관리자
ST 2.7.8	변경 구현	변경 분석가는 우선 순위가 높은 프로덕션 환경에서 변경을 구현합니다.	변경 분석가
ST 2.7.9	테스트 수행	변경 분석가는 프로덕션에서 응급 변경을 구현한 후에 빠른 테스트를 수행하여 오류가 해결되었는지 그리고 다른 오류를 트리거하지 않았는지 확인합니다.	변경 분석가
ST 2.7.10	변경 성공 여부	응급 변경이 성공적으로 수행되었는지 여부를 확인합니다. 예인 경우 ST 2.7.12로 이동하여 변경 관리자에게 알립니다. 아니요인 경우 ST 2.7.11로 이동하여 응급 변경을 롤백합니다.	변경 분석가
ST 2.7.11	변경 롤백	변경 분석가는 수정 계획에 따라 프로덕션 환경을 변경 전 상태로 복원합니다. ST 2.7.12로 이동하여 변경 관리자에게 알립니다.	변경 분석가
ST 2.7.12	변경 관리자에게 알림	변경 분석가는 응급 변경이 성공적으로 구현되었는지 또는 변경이 롤백되었는지 여부를 변경 관리자에게 알립니다. ST 2.7.13으로 이동하여 변경이 인시던트에서 시작되었는지 확인합니다.	변경 분석가
ST 2.7.13	인시던트에서 시작되었는지 여부	응급 변경에 대한 요청이 인시던트에서 시작되었습니까? 예인 경우 ST 2.7.14로 이동하여 인시던트 관리자에게 상태를 알립니다. 아니요인 경우 ST 2.7.15로 이동하여 변경을 닫을지 여부를 결정합니다.	변경 관리자

표 15-7 응급 변경 처리 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 2.7.14	인시던트 관리자에게 알리기	<p>변경 관리자는 E-CAB가 변경을 승인했지만 변경이 기준에 맞지 않아 응급 변경으로 처리할 수 없음을 확인한 경우 이를 인시던트 관리자에게 알리고 변경 요청의 처리 방법을 협의합니다. 인시던트 관리자는 인시던트 에스컬레이션(SO 2.6.7)에 필요한 경우 에스컬레이션 작업을 결정하고 실행합니다.</p> <p>변경이 응급 변경으로 처리되지 않은 경우 인시던트 관리자는 응급 변경이 성공적으로 구현되었는지 또는 변경이 롤백되었는지 여부를 통보받습니다. ST 2.7.15로 이동하여 변경을 닫을지 여부를 결정합니다.</p>	변경 관리자
ST 2.7.15	변경을 닫아야 하는지 여부	<p>변경 레코드를 닫아야 하는지 여부를 결정합니다.</p> <p>예인 경우 변경에 대한 추가 작업을 수행할 필요가 없으므로 ST 2.7.16 응급 변경 레코드 처리로 이동합니다.</p> <p>아니오인 경우 ST 2 변경 관리로 이동하여 변경을 가장 적절한 단계로 반환하고 응급 변경 필드를 선택 취소한 다음 변경 프로세스를 계속 진행합니다.</p>	변경 관리자
ST 2.7.16	응급 변경 레코드 처리	<p>변경 관리자는 응급 변경 레코드를 모든 관련 정보로 업데이트하고 필요한 경우 해당 변경 단계를 종결한 다음 변경 작업을 할당하여 공인 미디어 라이브러리/CMS를 업데이트하거나 변경 작업이 등록되도록 합니다. 그런 다음 응급 변경을 변경 평가 및 종결 프로세스에 전달합니다. 일반적으로 이 작업은 변경 구현 후에 수행됩니다.</p>	변경 관리자
ST 2.7.17	E-CAB에 의한 추가 요구 사항 설정 여부	<p>변경 관리자는 변경 관리 프로세스에 대한 추가 요구 사항으로 인해 E-CAB가 제안된 응급 변경을 거부하는지 여부를 기록합니다. 추가 요구 사항이 있는 경우 ST 2.7.1로 이동하고, 그렇지 않은 경우 ST 2.7.18로 이동합니다.</p>	변경 관리자
ST 2.7.18	인시던트에서 표시되었는지 여부	<p>응급 변경이 인시던트에서 시작되었습니까? 예인 경우 ST 2.7.19로 이동하여 인시던트 관리자에게 상태를 알립니다. 아니오인 경우 ST 2.7.20으로 이동하여 변경을 거부합니다.</p>	변경 관리자
ST 2.7.19	인시던트 관리자에게 알리기	<p>변경 관리자는 응급 변경이 E-CAB에 의해 거부되어 닫힐 경우 이를 인시던트 관리자에게 알립니다. 인시던트 관리자는 인시던트 에스컬레이션(SO 2.6.7)에 필요한 경우 에스컬레이션 작업을 결정하고 실행합니다. ST 2.7.20으로 이동하여 변경을 거부합니다.</p>	변경 관리자
ST 2.7.20	변경 거부	<p>변경 관리자는 응급 변경을 거부합니다. ST 2.6.2 변경 닫기로 이동합니다.</p>	변경 관리자





## 16 변경 관리 세부사항

HP Service Manager는 변경 관리 어플리케이션을 사용하여 변경 관리 프로세스를 활성화합니다. 변경 관리의 주요 기능은 비즈니스 조직에서 변경을 계획하고 구현하는 데 사용하는 방법 및 프로세스를 표준화하는 것입니다. 변경 관리는 CMS(구성 관리 시스템)의 구성 항목 및 서비스 자산에 대한 모든 변경 사항을 기록합니다.

변경 관리에서 변경 관리자가 변경 요청을 올바른 승인자에게 전송하고 응급 변경 처리를 조정하면, 변경 승인자가 변경 요청을 승인하거나 거부하고, 변경 코디네이터가 변경 구현을 계획하고 변경이 만족스럽게 완료되었는지 확인하며, 변경 분석가가 변경을 구현합니다.

이 섹션에서는 기본 제공되는 Service Manager 시스템의 선택된 변경 관리 필드에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 258페이지의 알려진 오류에서 에스컬레이션된 후의 변경 관리 양식
- 259페이지의 변경 관리 양식 세부사항

# 알려진 오류에서 에스컬레이션된 후의 변경 관리 양식

다음 그림은 문제 관리의 알려진 오류 레코드에서 에스컬레이션된 새 변경 요청을 보여줍니다. 다른 새 변경과 마찬가지로, 필수 필드를 입력해야 저장할 수 있습니다. 이 양식에 있는 필드의 목록 및 설명을 보려면 259페이지의 [변경 관리 양식 세부사항](#)을 참조하십시오.

## 변경 세부사항

변경 ID	C10023	할당 그룹 *	Field Support (North America)
단계	Change Logging	변경 코디네이터	Change Coordinator
상태	initial	개시자 *	ARMSTRONG, TRACY
승인 상태	pending		
서비스 *	E-mail / Webmail (North America)	범주	Default
영향 받는 CI	adv-nam-server-mail	하위 범주	<input type="checkbox"/> 응급 변경 <input type="checkbox"/> 릴리스 관리
위치		영향도 *	4 - 사용자
요청 종료 날짜 *	10/06/24 00:00:00	긴급도 *	2 - High
경보 단계		우선 순위	3 - Average
계획된 시작	10/06/23 15:29:39	위험 평가 *	3 - Moderate Risk
계획된 종료	10/06/24 00:00:00	프로젝트 참조 확장	
예약된 다운타임 시작			
예약된 다운타임 종료			
<input type="checkbox"/> 구성 항목 작동 중지			
제목 *	E-mail webmail problems		
설명 *	E-mail webmail problems due to old server.		

그림 16-1 알려진 오류에서 에스컬레이션된 후의 변경 관리 양식

## 변경 관리 양식 세부사항

다음 표에서는 변경 관리 양식의 몇 가지 기능을 식별하고 설명합니다.

**표 16-1 변경 관리 필드 설명**

레이블	설명
변경 ID	변경이 열려 있을 때 할당되는 시스템 생성 필드입니다.
단계	변경의 현재 단계의 이름을 지정하는 시스템 생성 필드입니다. 다양한 범주와 연관된 단계의 목록을 보려면 220페이지의 <a href="#">변경 관리 단계</a> 를 참조하십시오.
상태	단계를 사용하여 변경의 상태를 지정하는 시스템 생성 필드입니다. 다음과 같은 상태가 기본으로 제공됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initial - 변경 요청이 개설됨</li> <li>• Waiting - 이전 변경 단계가 종결되었으며 다음 단계가 개설 대기 중임</li> <li>• Reopened - 변경이 이전에 종결된 다음 다시 열림</li> <li>• Closed - 변경 요청이 종결됨</li> </ul>
승인 상태	변경에 대해 단일 승인이 아닌 전역 승인 상태를 정의하는 시스템 생성 필드입니다. 모듈에 정의된 승인 유형 및 현재 승인에 따라 이 필드가 설정됩니다. 다음과 같은 승인 상태가 기본으로 제공됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pending</li> <li>• Approved</li> <li>• Denied</li> </ul>
개시자	변경을 요청하는 사용자의 이름입니다. 필수 필드입니다. 이 필드에 마우스를 올리면 변경을 요청하는 사용자의 전체 이름, 전화 번호 및 전자 메일 주소(있는 경우)를 표시합니다.

표 16-1 변경 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
할당 그룹	<p>변경 작업을 수행하도록 할당된 그룹입니다. 이 필드의 설명을 보려면 필드 기능이 유사한 (94페이지의 <b>인시던트 관리 양식 세부사항</b>)의 할당 그룹 필드를 참조하십시오. 기본 제공 데이터는 할당 그룹 유형의 예로 사용할 수 있는 기본 할당 그룹으로 구성됩니다.</p> <p><b>팁:</b> 사용자의 요구에 맞게 샘플 할당 그룹을 변경할 수 있습니다. 다음과 같은 할당 그룹이 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application</li> <li>• Email / Webmail</li> <li>• Field Support</li> <li>• Hardware</li> <li>• Intranet / Internet Support</li> <li>• Network</li> <li>• Office Supplies</li> <li>• Office Support</li> <li>• Operating System Support</li> <li>• SAP Support</li> <li>• Service Desk</li> <li>• Service Manager</li> </ul> <p>필수 필드입니다.</p>
변경 코디네이터	<p>변경의 구현을 조정할 책임이 있는 사람의 이름입니다. 각 변경 코디네이터는 여러 할당 그룹에 속할 수 있습니다. 각 그룹에는 변경 코디네이터 한 명만 있을 수 있습니다.</p>
서비스	<p>변경의 영향을 받는 서비스를 지정합니다. 시스템 생성 필드로서 요청 변경이 인터랙션에서 생성될 때 미리 채워집니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
영향 받는 CI	<p>변경의 영향을 받는 CI(구성 항목) 목록입니다. 이 필드는 변경 요청이 인시던트 또는 알려진 오류에서 생성될 때 미리 채워집니다. 사용자가 추가 CI를 추가할 수 있습니다. 이 필드에 마우스를 올리면 중요한 CI 및 보류 중인 변경 확인란이 표시됩니다.</p>
위치	<p>변경의 위치를 지정합니다. 이 필드는 인터랙션을 에스컬레이션하여 변경이 생성될 때 미리 채워집니다.</p>
제목	<p>변경에 대한 간단한 설명을 제공합니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
설명	<p>변경에 대한 자세한 설명을 제공합니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
범주	<p>변경 유형을 분류하는 시스템 생성 필드입니다. 기본 및 계획되지 않은 변경 범주는 백그라운드에서 개설된 변경에 사용됩니다. 이러한 범주는 변경 관리자 및 시스템 관리자가 사용할 수 있으며 일반 사용자는 사용할 수 없습니다.</p> <p>기본 제공되는 범주는 218페이지의 <b>변경 관리 범주</b>에 설명되어 있습니다.</p>

표 16-1 변경 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
응급 변경	<p>이 옵션을 선택하면 응급 변경 프로세스에 따라 변경이 처리됩니다. 시스템이 ECAB 승인 그룹 요구 사항을 추가하고 이를 통해 변경에 일부 승인 및 단계를 건너뛸 수 있으므로 변경이 조속히 적용됩니다. 변경 로깅이 종결된 후에는 응급 변경의 변경 검토와 변경 평가 및 계획 단계를 건너뛩니다. 응급 변경은 변경 승인 준비 단계로 바로 이동합니다. 또한 변경 승인 단계에 응급 그룹 승인이 추가되고 활동 &gt; 이력 활동 섹션에 "This change is logged as an Emergency Change(이 변경이 응급 변경으로 로그됨)"라고 표시되는 활동 레코드가 생성됩니다.</p> <p>변경이 나중에 응급 변경이 되는 경우 활동 레코드에 "This change has become an Emergency Change(이 변경이 응급 변경이 됨)"가 표시됩니다. 활동(응급 변경 개설, 업데이트 또는 종결)이 있을 때마다 변경 관리자에게 알림도 표시됩니다.</p> <p><b>주:</b> 응급 변경은 계획되지 않은 변경과 다릅니다.</p>
릴리스 관리	<p>이 옵션을 선택하면 시스템이 릴리스 관리 모듈을 사용하여 변경을 관리합니다.</p>
영향도	<p>이 필드는 변경이 인시던트에서 생성될 때 인시던트의 데이터로 미리 채워지며, 문제가 비즈니스에 미치는 영향도를 지정합니다. 영향도 및 긴급도는 우선 순위를 계산하는 데 사용됩니다.</p> <p>다음과 같은 영향도가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 엔터프라이즈</li> <li>• 2 - 사이트/부서</li> <li>• 3 - 여러 명의 사용자</li> <li>• 4 - 사용자</li> </ul> <p>인터랙션 관리, 문제 관리 및 인시던트 관리의 기본 제공 데이터는 동일합니다.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
긴급도	<p>긴급도는 변경이 조직에서 얼마나 긴급한가를 나타냅니다. 긴급도 및 영향도는 우선 순위를 계산하는 데 사용됩니다. 이 필드의 기능은 인터랙션, 인시던트 및 문제 티켓의 긴급도 필드와 비슷합니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a>을 참조하십시오.</p> <p>필수 필드입니다.</p>
우선 순위	<p>변경의 긴급도 및 영향도를 사용하는 시스템 생성 필드입니다. 이 필드의 기능은 인터랙션, 인시던트 및 문제 티켓의 긴급도 필드와 비슷합니다. 추가 정보를 보려면 46페이지의 <a href="#">사용자 인터랙션 관리 양식 세부사항</a>을 참조하십시오.</p>

표 16-1 변경 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
위험 평가	<p>변경 구현에서 발생하는 위험을 나타내는 코드를 지정합니다. 이 필드는 변경 평가 및 계획 단계에서 필수가 됩니다.</p> <p>다음과 같은 위험 평가가 기본으로 제공됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - No Risk</li> <li>• 1 - Low Risk</li> <li>• 2 - Some Risk</li> <li>• 3 - Moderate Risk</li> <li>• 4 - High Risk</li> <li>• 5 - Very High Risk</li> </ul> <p>사용자가 이 필드를 선택하면 위험에 따라 변경에 추가 승인이 필요합니다. 승인은 평가 승인 레코드의 위험 번호를 기반으로 합니다. 필수 필드입니다.</p>
요청 종료 날짜	<p>변경 요청이 인터랙션 에스컬레이션에서 생성되는 경우 이 필드가 미리 채워집니다. 이 날짜는 변경 개시자가 변경 구현을 요청하는 날짜입니다. 미리 채워지지 않은 경우 이 필드는 필수입니다.</p>
경보 단계	<p>이 요청의 현재 경보 단계를 나열하는 시스템 생성 필드입니다. 이 변경에 대한 경보를 처리할 때 변경 관리가 이 필드를 자동으로 업데이트합니다. 이 필드를 수동으로 업데이트하지 마십시오. 경보는 단계 정의를 사용하여 변경에 대해 처리됩니다. 이 필드는 기본 제공 시스템에서 활성화되어 있지 않으므로 수동으로 활성화해야 합니다.</p>
계획된 시작	<p>이 필드는 변경 구현을 시작할 작업의 날짜와 시간을 지정합니다. 이 필드는 변경 평가 및 계획 단계에서 필수가 됩니다.</p>
계획된 종료	<p>이 필드는 변경 구현을 종료할 작업의 날짜와 시간을 지정합니다. 이 필드는 변경 평가 및 계획 단계에서 필수가 됩니다.</p>
예약된 다운타임 시작	<p>변경 시작이 예약된 날짜 및 시간입니다. 예약된 다운타임은 변경을 구현하는 동안 서비스가 작동 중지되는 경우에만 입력해야 합니다.</p>
예약된 다운타임 종료	<p>변경 종료는 예약된 날짜 및 시간입니다. 예약된 다운타임은 변경을 구현하는 동안 서비스가 작동 중지되는 경우에만 입력해야 합니다.</p>
구성 항목 작동 중지	<p>이 필드가 선택(true로 설정)되어 있으면 CI(구성 항목)가 현재 작동되고 있지 않으며 다운타임이 예약되어 있음을 나타냅니다. 예약된 다운타임 시작 및 예약된 다운타임 종료 필드는 구성 항목 작동 중지 필드와 함께 사용되어 CI의 작동이 중지되도록 예약된 시간을 나타냅니다. 이러한 필드는 필수가 아니며 CI를 변경의 일부로 작동 중지하려는 경우에만 입력해야 합니다. 선택된 간격은 변경의 모든 CI에 적용되며 개별 CI에서 지정할 수 없습니다. 변경이 종결되면 정지 시간을 확인하는 양식이 표시되며, 실제로 변경을 종결하면 CI가 구성 관리에서 작동으로 설정됩니다.</p>
프로젝트 참조 확장	<p>이 필드는 외부 프로젝트 번호를 참조합니다.</p>
연관된 CI 섹션 > 완료/취소된 CMDB 수정	<p>이 섹션의 데이터는 CI에 등록된 값의 이전 변경 사항이 있을 때마다 UCMDB 통합에 사용됩니다.</p>

표 16-1 변경 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
영향 받는 서비스 섹션 > 영향 받는 서비스	영향 받는 서비스의 목록을 제공합니다. 인시던트의 구성 항목이 추가되거나 업데이트되면 루틴을 실행하는 일정 레코드가 생성되어 영향 받는 서비스 목록이 업데이트됩니다.
승인 섹션 > 현재 승인 >	이 섹션은 승인 상태, 승인자 등과 같은 중요 정보는 물론 CI의 모든 변경과 관련된 현재 승인의 개요를 제공합니다. 이 섹션에는 변경 요청 또는 작업의 구현과 연관된 위험, 비용 등을 확인하거나 허용해야 하는 운영자 또는 그룹의 목록이 포함됩니다. 승인하면 통제 기관에서 특정 작업 활동을 계속할 수 있는 시간을 통제하고 작업을 중지할 수 있습니다. 표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 승인 유형</li> <li>• 승인 상태</li> <li>• 승인된 번호</li> <li>• 거부된 번호</li> <li>• 보류 중인 번호</li> </ul>
승인 섹션 > 승인 로그 >	이 하위 섹션은 승인 상태 및 승인자 등과 같은 중요 정보는 물론 CI의 변경과 관련된 이전 승인의 개요를 제공합니다. 표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업</li> <li>• 승인자/운영자</li> <li>• 담당자</li> <li>• 날짜/시간</li> <li>• 단계</li> </ul>
승인 섹션 > 보류 중인 검토	승인된 후 CI의 변경을 검토해야 하는 운영자 ID 또는 그룹의 이름입니다.
작업	사용자가 작업을 생성할 수 있는 단계에 변경이 있을 때마다 Service Manager는 사용자가 작업 섹션의 작업에 있는 가장 중요한 일부 필드를 신속하게 볼 수 있도록 할 수 있습니다. 표시되는 데이터에 다음과 같은 정보가 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업 번호</li> <li>• 상태</li> <li>• 승인 상태</li> <li>• 할당 대상</li> <li>• 설명</li> <li>• 범주</li> </ul>
원상 복구 방법	변경을 구현하는 데 문제가 있을 경우 변경을 원상 복구하는 자세한 방법을 제공합니다. 계획되지 않은 변경 범주의 변경에 대한 필수 항목입니다. 릴리스 계획 및 디자인 단계를 종결하려면 릴리스 관리 범주 및 탐색 원상 복구 단계에도 이 항목이 필요합니다.





## 17 구성 관리 개요

이 장에서 구성 관리라고도 하는 HP Service Manager® 구성 관리 어플리케이션은 구성 관리 프로세스를 지원합니다. 이를 사용하면 서비스와 인프라의 컴포넌트를 정의 및 통제하고, 서비스와 인프라의 기록 상태, 계획된 상태 및 현재 상태에 대한 정확한 구성 정보를 유지 보수할 수 있습니다.

구성 관리를 통해 전체 IT 서비스, 시스템 또는 제품의 선택된 컴포넌트를 구성 항목으로 식별, 기준 설정 및 유지 보수하고 공식적인 승인을 요청하여 컴포넌트의 변경사항을 통제할 수 있습니다. 또한 구성 관리를 통해 비즈니스 환경에 대한 릴리스를 통제할 수 있습니다.

이 섹션에서는 구성 관리가 구성 관리 프로세스에 대한 모범 사례 지침을 구현하는 방법에 대해 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 267페이지의 구성 관리 어플리케이션
- 266페이지의 ITIL 프레임워크에서의 구성 관리
- 271페이지의 구성 관리 프로세스 개요
- 275페이지의 구성 관리의 입력 및 출력
- 275페이지의 구성 관리의 핵심 성과 지표
- 277페이지의 구성 관리의 RACI 매트릭스

## ITIL 프레임워크에서의 구성 관리

구성 관리는 ITIL의 *서비스 전환* 게시물에 설명되어 있습니다. 이 문서에서는 기타 서비스 관리 프로세스를 지원하기 위해 서비스 및 자산을 관리하는 프로세스로 구성 관리를 설명합니다.

구성 관리는 서비스 공급자가 해당 IT 자산 및 구성을 효율적으로 관리할 수 있도록 변경 및 릴리스 관리와 함께 계획되고 구현됩니다. 구성 관리를 통해 회사에서는 인프라에 있는 CI의 버전을 효율적으로 식별, 통제, 유지 보수 및 확인할 수 있습니다. 미리 계획하면 인시던트 또는 변경이 인프라에 미치는 영향도를 이해할 수 있으므로 계획은 구성 관리의 중요한 부분입니다.

통제를 구현할 업무 책임은 위임할 수 있지만 이에 대한 의무는 담당 관리자에게 있습니다. 변경 권한이 있는 사람은 제안된 변경의 비용, 위험 및 영향도에 대한 정보와 구현에 필요한 자원 목록을 관리자에게 제공해야 합니다.

구성 관리는 서비스와 인프라의 컴포넌트를 정의 및 통제하고, 서비스와 인프라의 기록 상태, 계획된 상태 및 현재 상태에 대한 정확한 구성 정보를 유지 보수합니다.

효율적인 구성 관리를 통해 다음과 같은 이점이 제공됩니다.

- 변경을 수용하고 표준 및 모범 사례를 재사용합니다.
- 다른 어플리케이션에서 액세스할 수 있는 중요한 인프라 데이터에 대해 중앙 리포지토리를 사용하여 인시던트 해결 시간을 훨씬 단축합니다.
- 구성 그룹과 비즈니스 관계를 포함합니다.
- 비즈니스 및 고객의 통제 목표 및 요구 사항을 충족하도록 합니다.
- 사람들이 적시에 결정을 내리도록 정확한 구성 정보를 제공합니다(예: 변경 및 릴리스 인증 또는 인시던트 및 문제를 신속하게 해결).
- 서비스 및 자산의 부적절한 구성으로 인한 품질 및 규격 문제 수를 최소화합니다.
- 서비스 자산, IT 구성, 기능 및 자원을 최적화합니다.

# 구성 관리 어플리케이션

구성 관리 어플리케이션은 이러한 항목의 레코드를 생성하고 관리하여 조직 CI를 식별, 정의 및 추적합니다. 그런 후에 다른 Service Manager 어플리케이션은 중앙 리포지토리에서 이러한 레코드에 액세스할 수 있습니다. 예를 들어, 인시던트 티켓을 생성하면 구성 관리에서 하드웨어 컴포넌트 세부사항에 액세스하고 이 정보를 사용하여 새 인시던트를 채울 수 있습니다. 구성 관리에 액세스하면 인시던트를 해결하는 데 걸리는 시간이 단축되며 데이터베이스에 컴포넌트 관계와 종속성이 정의되어 있으므로 다른 잠재적 인시던트를 경보할 수 있습니다.

구성 관리를 통해 통제된 환경 및 운영 사용에 대한 릴리스가 공식적인 승인을 기준으로 완료됩니다. 또한 구성 관리는 서비스 자산과 구성 항목 간의 관계를 기록하여 서비스, 자산 및 인프라의 구성 모델을 제공합니다.

구성 관리의 기본이 되는 모든 CI는 장치 파일에 정의되어 있습니다. 각 CI 레코드에는 연락처, 위치, 공급업체 및 정지 이력이 포함될 수 있습니다. 인시던트 관리 및 변경 관리 등과 같은 기타 Service Manager 어플리케이션은 구성 관리에 액세스하여 링크 레코드 사용을 통해 양식의 필드를 채웁니다.

구성 관리를 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 버전, 기준, 구성 컴포넌트 및 해당 특성과 관계를 비롯하여 서비스 자산 및 CI를 식별, 통제, 기록, 보고, 감사 및 확인
- 권한이 있는 컴포넌트만 사용되고 권한이 있는 변경만 수행되도록 하여 서비스 라이프 사이클 전체에서 서비스 자산 및 CI의 무결성 설명, 관리 및 보호

새 서비스와 시스템 및 업데이트된 서비스와 시스템이 릴리스되고 배포될 때 정확한 구성 정보가 변경 계획 및 통제를 지원할 수 있어야 합니다. Service Manager의 기본 제공 구성 관리 워크플로우는 인프라를 구성하는 IT 자산과 구성을 추적합니다. 이러한 자산으로는 하드웨어, 소프트웨어 및 관련된 설명서가 있습니다. 이러한 컴포넌트 간의 상호 관계도 모니터링됩니다. 효율적인 결과는 서비스 제공자의 구성 정보 프로세스와 고객 및 공급자의 구성 정보 프로세스를 통합합니다. 주요 자산과 구성을 모두 고려해야 하고, 보호 및 통제가 유지 보수되는지 확인하는 담당 관리자가 있어야 합니다.

사용자 프로파일에 따라 구성 관리 내의 액세스 수준이 결정됩니다. 액세스 수준에 따라 다음을 수행할 수 있습니다.

- CI 레코드를 추가, 편집 및 저장할 수 있습니다.
- CI를 신속하게 찾기 위해 미리 정의된 보기를 사용하여 CI를 관리할 수 있습니다.
- 소프트웨어 설치 정보를 보고 수정할 수 있습니다.
- CI의 유지 보수 일정을 볼 수 있습니다.
- SLA 정보를 보고 수정할 수 있습니다.
- 계약에 CI를 추가하고 기존 계약을 관리할 수 있습니다.

# HP Universal Configuration Management Database

HP UCMDB(Universal CMDB)와 HP Service Manager를 통합하면 UCMDB 시스템과 Service Manager 간의 실제 CI(구성 항목) 상태에 대한 정보를 공유할 수 있습니다. 모범 사례인 구성 관리 및 구성 관리 ITIL 프로세스를 구현하려는 조직은 이 통합 방법을 통해 조직에서 지원에 동의한 특성 값이 CI에 실제로 있는지 확인할 수 있습니다.



UCMDB는 선택 사항입니다. UCMDB가 없어도 Service Manager 7.10 변경 관리 및 구성 관리가 작동됩니다.

Service Manager를 사용하면 실제 CI 상태가 CI 레코드에 정의된 예상 상태와 일치하지 않을 때마다 수행할 작업을 프로그래밍 방식으로 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 통합을 수행하여 Service Manager 변경 또는 인시던트 티켓을 자동으로 생성하여 예기치 않은 특성 값이 있는 CI를 업데이트하거나 롤백할 수 있습니다.

통합은 실제 CI 상태 정보를 볼 수 있는 몇 가지 방법을 사용자에게 제공합니다.

- 기본적으로 통합은 정기적인 UCMDB 동기화 일정의 일부로서 Service Manager CI 레코드의 관리되는 필드를 자동으로 업데이트합니다. 옵션을 선택하여 변경 또는 인시던트 티켓이 자동으로 생성되도록 통합을 구성할 수도 있습니다.
- Service Manager CI 레코드의 실제 상태 섹션에서 현재 CI의 실제 상태를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 268페이지의 [기준](#), 269페이지의 [관리되는 상태](#) 및 270페이지의 [실제 상태](#)를 참조하십시오.
- UCMDB의 Service Manager 보기 옵션을 사용하여 UCMDB 시스템에 로그인하고 UCMDB에서 현재 CI 특성을 볼 수 있습니다. UCMDB 시스템에 로그인하려면 Service Manager 사용자는 유효한 UCMDB 사용자 이름 및 암호가 있어야 합니다.

CI 관계를 Service Manager에 직접 지정하거나 다른 자산과 마찬가지로 웹 서비스를 사용하여 UCMDB에 정의하여 Service Manager에 입력할 수 있습니다. Service Manager CI에서 UCMDB CI 관계를 생성할 수도 있습니다.

## 기준

기준은 CI(구성 항목)의 모든 인스턴스에 포함되어야 하는 특성 집합을 정의할 수 있도록 하는 선택적 구성 관리 기능입니다. 기준은 예상되거나 인증된 CI 특성을 정의하는 템플릿 CI입니다. 일반적으로 기준은 여러 CI가 공유할 것으로 예상되는 특성만 설명하고 서로 다를 것으로 예상되는 특성을 포함하지 않습니다. 예를 들어 PC를 설명하는 기준을 사용하려면 모든 PC CI에 동일한 모델 번호와 운영 체제 버전이 할당되어야 하지만 동일한 소유자나 일련 번호를 포함하면 안 됩니다. 이 예에서 모델 번호와 운영 체제는 기준의 인증된 특성이지만 소유자와 일련 번호는 개별적으로 관리되는 특성입니다.



기준 레코드는 이전 Service Manager 버전의 기준 구성 항목 그룹을 대체합니다. 업그레이드 프로세스를 통해 기존 기준 구성 항목 그룹이 쿼리 그룹으로 변환됩니다.

기준 레코드는 기준 레코드에서 관리하는 CI 레코드와 구분됩니다. 먼저 기준 레코드를 생성한 후 기준 레코드와 하나 이상의 CI를 연관시켜야 합니다. 모든 기준 레코드에는 이름, 인증된 특성 목록 및 상태가 포함되어야 합니다. 기준 레코드에는 관리자가 구성 관리 환경 레코드에서 구성할 수 있는

버전 번호가 선택적으로 포함될 수 있습니다. 기준 레코드 상태에 따라 특성을 추가 또는 편집할 수 있는지 여부와 CI를 기준과 연관시킬 수 있는지 여부가 결정됩니다. 기준 레코드를 인증하면 해당 특성이 잠기므로 CI를 기준과 연관시키거나 기준에서 제거하는 작업만 수행할 수 있습니다.

구성 관리 관리자는 기준을 준수하지 않는 CI를 허용할 수 있는지 또는 변경해야 하는지를 결정할 수 있습니다. CI 레코드와 기준 레코드는 모두 예상되거나 관리되는 CI 상태를 설명합니다. 기준 레코드는 비슷한 여러 항목의 예상되는 상태를 설명하는 데 사용됩니다. CI 레코드는 개별 항목의 예상되는 상태를 설명합니다.

경우에 따라 개별 CI의 관리되는 상태가 동일한 기준의 나머지 CI와 다를 수 있습니다. 예를 들어 모든 애플리케이션 서버에 8GB RAM을 사용해야 한다는 기준이 있습니다. 그러나 애플리케이션 서버 중 하나인 웹 서버에 16GB RAM을 사용하려고 합니다. 단지 한 CI를 설명하기 위해 새 기준 레코드를 생성하지 않고, 기준에 대해 이 예외를 인증할 수 있습니다.

기준은 CI의 관리되는 상태에 대한 준수만 검사합니다. 실제 CI 상태는 기준 준수 검사와 상관이 없습니다. 위 예에서, 웹 서버 CI 레코드에 16GB RAM이 관리되는 상태로 표시됩니다. 이는 모든 애플리케이션이 8GB RAM을 사용해야 한다는 기준을 준수하지 않는 것입니다. 나중에 탐색 프로세스에서 웹 서버가 실제로 12GB RAM만 사용하는 것으로 나타나면 Service Manager에 계획되지 않은 변경이 열리지만 이로 인해 새로운 기준 위반이 발생하지는 않습니다. CI의 관리되는 상태 (16GB RAM)와 기준(8GB RAM) 간의 차이만 문제가 됩니다.

## 기준 섹션

각 CI 레코드에는 현재 CI를 관리하고 있는 기준(있는 경우)에 대한 세부사항을 나열하는 기준 섹션이 포함됩니다. 기준 섹션에는 관리 기준 이름, 해당 버전 및 기준이 예상하는 특성 이름/값 목록이 나열됩니다. CI에 기준 값 이외의 값이 포함될 경우 Service Manager에서는 구성 항목이 기준을 준수하지 않음이라는 경고 메시지를 표시합니다.

## 관리되는 상태

Service Manager에서 관리되는 상태는 공식 변경 프로세스에서 관리하고 해당 프로세스에서 승인할 정도로 중요하게 정의된 CI의 하위 세트입니다. 몇 가지 방법으로 CI의 관리되는 상태 정보를 추가할 수 있습니다.

- HP Universal CMDB와 통합하여 자동으로 CI 특성 추가
- Connect-It 및 HP Universal CMDB와 통합하여 자동으로 CI 특성 추가
- 수동으로 CI 특성 추가

관리되는 상태 정보를 CI에 추가하면 CI 특성에 대한 모든 변경이 변경 관리 프로세스를 거쳐야 합니다.

Service Manager는 CI의 관리되는 상태를 소유하고 CI 특성의 공인 소스 역할을 합니다. 실제 CI 상태는 관리되는 상태와 다르며 Service Manager에 기준 비준수 경고 메시지 또는 계획되지 않은 변경 열기 등과 같은 작업을 트리거합니다.

## 관리되는 상태 섹션

관리되는 상태 섹션에서는 하위 섹션을 사용하여 각 CI에 대한 데이터를 표시합니다. 이러한 용도의 하위 섹션은 세 개가 있습니다. 네트워크 하위 섹션과 추가 하위 섹션은 모든 CI 유형에 사용됩니다. 세 번째 하위 섹션은 선택하는 CI 및 CI 유형에 따라 다릅니다. 예를 들어, Adobe Reader는 어플리케이션 CI 유형이므로 관리되는 상태 섹션에 어플리케이션 하위 섹션이 포함됩니다.

## 실제 상태

실제 CI 상태는 CI 특성의 현재 목록입니다. 기본적으로 Service Manager는 CI의 예상 또는 관리되는 상태만 저장하고 표시합니다. Service Manager는 HP Universal CMDB와의 통합을 설정한 경우에만 실제 상태 정보를 수신할 수 있습니다. Service Manager는 실제 상태를 사용하여 CI가 해당 관리되는 상태를 준수하는지 판별합니다. Service Manager는 CI 레코드에 표시된 관리되는 특성 값을 HP Universal CMDB에 표시된 특성 값과 비교합니다. 관리되는 특성 값 중 하나가 관리되는 상태와 다를 경우 Service Manager는 DEM(탐색 이벤트 관리자) 설정에 정의된 대로 작업을 수행합니다. 기본적으로 Service Manager는 CI 특성의 실제 상태가 관리되는 상태와 다를 때마다 계획되지 않은 변경을 엮니다.

## 실제 상태 섹션

실제 상태 섹션에서는 HP Universal CMDB 통합에서 전달된 CI 특성 목록을 표시합니다. CI 특성 목록은 CI마다 다르며 관리되는 특성 목록과 일치하지 않을 수 있습니다. 즉, 실제 상태 섹션에서는 CI 특성이 Service Manager의 관리되는 필드에 있는지 여부와 관계없이 HP Universal CMDB 통합에서 수신하는 모든 CI 특성을 표시합니다.

실제 CI 상태를 보려면 먼저 HP Universal CMDB 서버와의 통합을 생성해야 합니다. HP Universal CMDB 서버에서는 실제 CI 상태를 정기적으로 검색하고 실제 상태를 구성 관리 데이터베이스에 기록합니다. Service Manager에서는 웹 서비스 연결을 통해 실제 상태 정보에 액세스합니다. Service Manager는 CI ID를 HP Universal CMDB 서버로 전송하고 해당 CI에 대한 전체 특성 목록을 수신합니다. Service Manager는 구성 관리 양식의 실제 상태 섹션에 CI 특성을 표시합니다.

Service Manager CI와 일치하는 CI가 HP Universal CMDB 서버에 없는 경우에는 Service Manager에 실제 상태 섹션이 표시되지 않습니다. 예를 들어 HP Universal CMDB에서 검색 및 추적할 수 없는 사무용 가구 CI를 Service Manager에서 추적할 수 있습니다.

## CI 관계

Service Manager는 CI 간의 상위 방향 및 하위 방향 관계를 추적합니다. CI 간의 관계는 CI 간에 종속성이 있음을 의미합니다. 상위 방향 CI에 서비스 중단이 있으면 Service Manager는 영향 받는 CI와 하위 방향 관계가 있는 모든 CI에도 서비스 중단이 있다고 간주합니다. 예를 들어, 네트워크 라우터에 서비스 중단이 있을 경우 이 라우터에 연결된 모든 서버 및 PC에도 서비스 중단이 있습니다.

지정된 모든 CI에는 일반적으로 하나의 상위 방향 관계와 하나 이상의 하위 방향 관계가 있습니다. CI에는 구성 항목의 논리적 이름을 기반으로 논리적 또는 물리적 관계가 있을 수 있습니다. CI 관계는 기준, 실제 상태 또는 관리 상태와 상관이 없습니다.

## CI 관계 색션(CI 시각화)

각 CI 레코드에는 CI 간의 관계와 구성에 있는 각 항목의 현재 상태를 그래픽으로 표시하는 색션이 있습니다(UCMDB에 비슷한 관계 다이어그램이 있음). Service Manager는 사용 가능한 모든 어플리케이션에서 정보를 수집하여 CI의 현재 상태를 판별합니다. 그래픽 인터페이스를 사용하여 관계를 보거나, 추가하거나, 업데이트할 수 있습니다. Service Manager는 스마트 표시기를 사용하여 CI의 가용 SLA에 대한 현재 문제, 관련 레코드 또는 위반이 있는지 나타냅니다.

## 구성 관리 프로세스 개요

구성 관리 프로세스를 통해 전체 IT 서비스, 시스템 또는 제품(구성 항목)의 선택한 컴포넌트가 식별되고, 기준이 되며, 유지 보수되고, 이들에 대한 변경이 통제됩니다. 서비스 자산과 구성 항목 간 관계를 기록하여 서비스, 자산 및 인프라의 구성 모델을 제공합니다. 또한, 통제된 환경 및 운영 사용에 대한 릴리스가 공식적인 승인을 기준으로 완료됩니다. 서비스 자산과 CI(구성 항목) 간 관계를 기록하여 서비스, 자산 및 인프라의 구성 모델을 제공합니다.

구성 관리는 IT 이외의 자산, 서비스를 개발하는 데 사용된 제품, 공식적으로 자산으로 분류되지 않은 서비스를 지원하는 데 필요한 구성 항목을 다룰 수 있습니다. IT 서비스를 전달하기 위해 관리가 필요한 모든 컴포넌트는 구성 관리의 범위 부분으로 간주됩니다.

이 프로세스의 자산 관리 부분에서는 취득부터 폐기까지 전체 서비스 라이프 사이클에 걸쳐 서비스 자산을 관리합니다. 또한 전체 자산 재고 및 해당 통제 담당자를 제공합니다.

이 프로세스의 구성 관리 부분에서는 해당 관계를 포함하여 IT 서비스를 전달하는 데 필요한 CI에 대한 정보를 유지 보수합니다. 이 정보는 CI의 라이프 사이클 전체에서 관리됩니다. 구성 관리의 목표는 IT 서비스 및 해당 인프라의 컴포넌트를 정의 및 통제하고, 정확한 구성 정보를 유지 보수하는 것입니다.

구성 관리 프로세스에서는 다른 서비스 관리 프로세스를 지원할 수 있도록 서비스 자산을 관리합니다. 효율적인 구성 관리는 시스템 가용성을 좀 더 용이하게 하고, 프로덕션 문제를 최소화하고, 문제를 보다 효율적으로 해결합니다.

구성 관리 프로세스를 통해 전체 IT 서비스, 시스템 또는 제품(구성 항목)의 선택한 컴포넌트가 식별되고, 기준이 되며, 유지 보수되고, 이들에 대한 변경이 통제됩니다. 또한, 통제된 환경 및 운영 사용에 대한 릴리스가 공식적인 승인을 기준으로 완료됩니다.



구성 관리는 5개의 기본 활동으로 이루어져 있습니다. 구성 관리 프로세스는 이러한 모든 활동을 포함하며 자산을 효율적으로 추적하고 모니터링할 수 있도록 합니다. 구성 관리 범위 내의 기본 활동은 다음과 같습니다.

- 279페이지의 **구성 관리 계획(프로세스 ST 3.1)** - 조직에서 구성 관리의 기능, 범위 및 목표를 계획할 수 있는 활동이 포함됩니다.
- 282페이지의 **구성 식별(프로세스 ST 3.2)** - 회사의 모든 기존 IT 컴포넌트를 식별하여 레이블 지정할 수 있는 활동이 포함됩니다. 자산 식별, 연락처, 자산 네트워크 관계 및 모델 또는 버전 데이터 정보를 추적합니다. 이 정보를 데이터베이스에 입력합니다.
- **재고 유지 보수**
  - 286페이지의 **구성 통제(프로세스 ST 3.3)** - IT 컴포넌트에 대한 모든 정보를 정확하고 최신 상태로 유지할 수 있는 활동이 포함됩니다. 컴포넌트는 승인된 RFC(변경 요청) 등과 같은 통제 설명서를 통해서만 추가, 수정 또는 제거할 수 있습니다.
  - 296페이지의 **마스터 데이터 관리(프로세스 ST 3.6)** - 다른 관리에서 관리되는 마스터 참조 데이터를 조정할 수 있는 활동이 포함됩니다.
- 289페이지의 **구성 상태 설명 및 보고(프로세스 ST 3.4)** - 라이프 사이클 전체에서 각 IT 컴포넌트와 관련된 현재 데이터 및 기록 데이터의 보고서를 실행할 수 있는 활동이 포함됩니다. 상태 설명은 컴포넌트에 대해 추적할 수 있는 변경을 수행합니다.
- 292페이지의 **구성 검증 및 감사(프로세스 ST 3.5)** - IT 컴포넌트가 실제로 존재하는지 검사하고 데이터베이스에 올바르게 기록되어 있는지 확인할 수 있는 활동이 포함됩니다.

구성 관리 프로세스 및 워크플로우의 일반적인 개요에 대해서는 아래의 **그림 17-1**에 설명되어 있으며 **18, 구성 관리 워크플로우**장에 자세히 설명되어 있습니다.



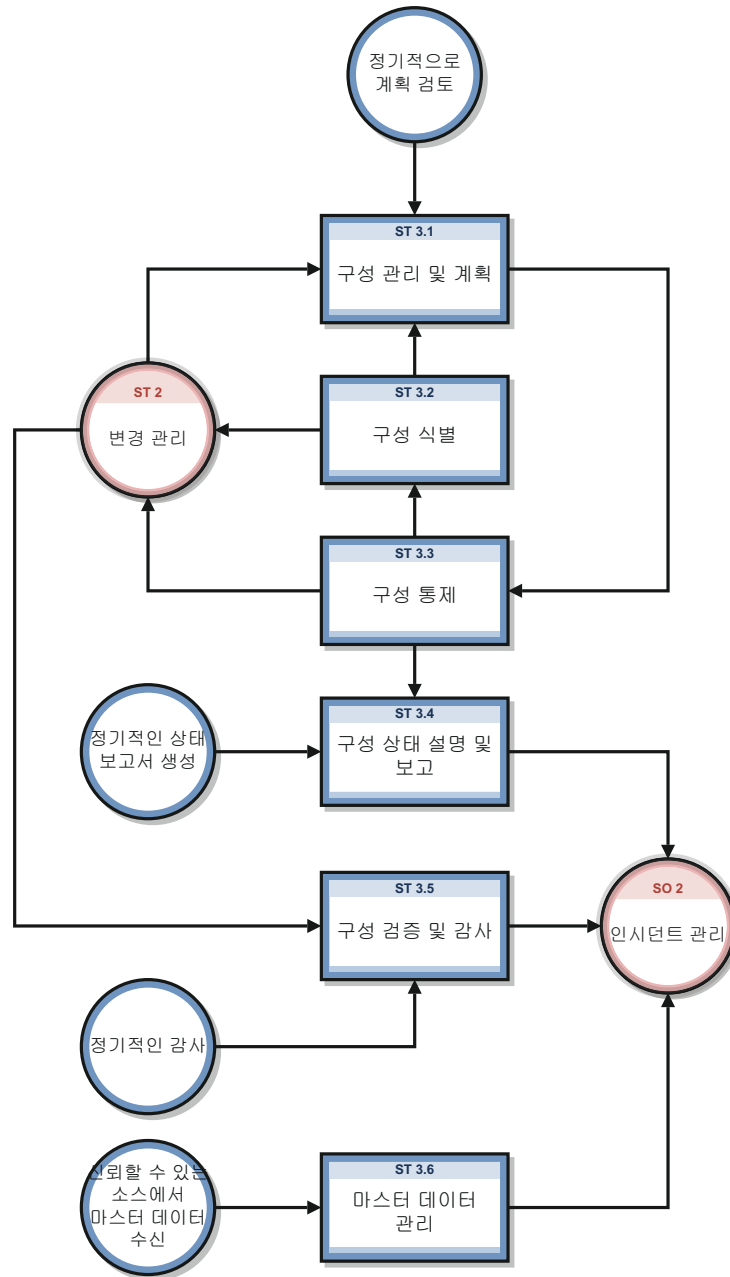


그림 17-1 구성 관리 프로세스 다이어그램

## 구성 관리 사용자 역할

표 17-1은 구성 관리 사용자 역할의 책임에 대해 설명합니다.

표 17-1 구성 관리 사용자 역할

역할	책임
구성 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CMS(구성 관리 시스템)에 제안된 업데이트를 검토합니다.</li> <li>• 사전 수정 및 사후 수정 구성 상태를 평가합니다.</li> <li>• CI 정보가 정확하고 완전하며 수정할 특성에 대한 설명을 포함하는지 여부를 확인합니다.</li> <li>• 제안된 수정이 구성 관리 정책을 준수하는지 확인합니다.</li> <li>• 구성 세부사항이 구성 관리 데이터베이스에 업데이트되었는지 확인합니다.</li> </ul>
구성 감사자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CMS 업데이트를 검토 및 검증하고 필요한 경우 예외 보고서를 생성합니다.</li> <li>• 등록되지 않은 컴포넌트가 발견되거나 컴포넌트가 누락된 경우 구성 감사를 수행하고 적절한 작업을 수행합니다.</li> <li>• 구성 관리의 정보가 올바르고 모든 CI가 정확하고 완벽하게 기록되어 있는지 확인합니다.</li> </ul>
구성 관리자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구성 관리 계획 및 정책을 관리합니다.</li> <li>• 구성 관리자는 구현 작업을 릴리스하기 전에 CMS 데이터 모델에 대한 변경을 요청하는 모든 작업을 평가합니다. 예를 들어 새 CI를 IT 인프라에 도입하려면 변경을 요청하고 변경을 구현하기 전에 해당 요청을 검토해야 합니다.</li> <li>• 변경 필요성에 맞는 기존 CI 유형이 없고 제안된 데이터 모델 변경이 모델의 다른 부분과 충돌되지 않는지 확인합니다.</li> </ul>
CMS/ 도구 관리자	Service Manager에 데이터 모델, 정책 및 CI 유형을 구성합니다.

## 구성 관리의 입력 및 출력

구성 활동은 몇 가지 방법으로 트리거하고 해결할 수 있습니다. 표 17-2는 구성 관리 프로세스의 입력 및 출력에 대해 설명합니다.

표 17-2 구성 관리의 입력 및 출력

구성 관리 입력	구성 관리 출력
<ul style="list-style-type: none"> <li>CMS(구성 관리 시스템)에 필요한 변경</li> <li>CI(구성 항목) 및 관계를 생성 또는 수정하기 위해 변경 또는 서비스 요청에 서 시작된 작업</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>구성 관리 계획</li> <li>구성 관리 정책</li> <li>구성 관리 데이터 모델(CI 유형 및 특성 정의)</li> <li>구성 보고서(예: CI, 가입, 라이선스 보고서, 재고 보고서 또는 구성 사용 보고서에 대한 개요)             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 구성 감사 보고서</li> </ul> </li> <li>불일치 또는 인증되지 않은 변경 감지로 인해 보고된 인시던트</li> <li>CI 및 구성 데이터의 생성 및 수정</li> </ul>

## 구성 관리의 핵심 성과 지표

표 17-3의 KPI(핵심 성과 지표)는 구성 관리 프로세스 평가에 유용합니다. 추세 정보를 시각화하려면 KPI 데이터를 정기적으로 그래프로 표시하는 것이 좋습니다. 일부 KPI는 Service Manager의 데이터만 사용하여 보고할 수 없습니다.

표 17-3 구성 관리의 핵심 성과 지표

제목	설명
서비스와 관련된 CI의 비율(%)	지정된 기간 동안 IT 서비스와 관련될 수 있는 등록된 총 CI 수의 비율(%)로, 하나 이상의 IT 서비스와 관련이 있는 CI 수입니다.
다른 CI와 관련된 CI의 비율(%)	지정된 기간 동안 다른 CI와 관련될 수 있는 등록된 총 CI 수의 비율(%)로, 하나 이상의 다른 CI와 관련이 있는 CI 수입니다.
부정확한 CI의 비율(%)	지정된 기간 동안 등록된 총 CI 수의 비율(%)로, CMS에서 부정확한 정보로 등록된 CI 수입니다.

완벽함을 기하기 위해 다음과 같은 ITIL V3 및 COBIT 4.1 KPI도 포함되어 있습니다.

## ITIL V3 핵심 성과 지표

다음은 구성 관리의 ITIL V3 KPI입니다.

- 자산 수명을 넘기는 유지 보수 일정에서 향상된 비율
- 제공된 유지 보수와 비즈니스 지원 간 맞춤 정도
- 서비스 오류의 원인으로 식별된 자산
- 오류가 있는 CI를 식별하고 서비스를 복원하기 위해 향상된 인시던트 관리 속도
- IT 서비스 향상에 사용하기 위해 특정 공급자나 개발 그룹 등에서 특정 CI 유형에 영향을 주는 인시던트 및 오류의 영향도
- 사용이 부실한 자원과 자산의 재사용 및 재배포 비율(%)
- 비즈니스 요구에 맞는 보험료 정렬 정도
- 라이선스 비용에 대해 사용된 라이선스의 비율(100%에 가까워야 함)
- 라이선스에 대한 사용자별 평균 비용(수행된 효율적인 청구 옵션)
- 각 고객 또는 비즈니스 단위에 사용된 자산 예산 및 비용의 처리 정확성
- 구성 관리로 인해 발생한 인시던트 및 정지의 비즈니스 영향도 감소 비율(%)
- 향상된 감사 준수

## COBIT 4.1 핵심 성과 지표

다음은 구성 관리의 COBIT 4.1 KPI입니다.

- 자산의 부적절한 구성으로 인해 발생하는 비즈니스 준수 문제 수
- 구성 리포지토리와 실제 자산 구성 간에 식별된 편차 수
- 구입했지만 리포지토리에서 점유되지 않은 라이선스의 비율(%)
- 불일치 식별과 이에 대한 수정 간 평균 시간 차
- 불완전하거나 누락된 구성 정보와 관련된 불일치 수
- 성능, 보안 및 가용성에 대한 지정된 서비스 수준을 충족하는 구성 항목의 비율(%)

## 구성 관리의 RACI 매트릭스

RACI(Responsible, Accountable, Consulted, and Informed) 다이어그램이나 RACI 매트릭스는 프로젝트 전달이나 프로세스 운영 시 다양한 팀이나 사람들의 역할과 책임을 설명하는 데 사용됩니다. 특히 여러 직무/부서 전체에 연관된 프로젝트와 프로세스에서 역할과 책임을 명백하게 설명하는 데 유용합니다. 표 17-4에 구성 관리의 RACI 매트릭스가 표시되어 있습니다.

표 17-4 구성 관리에 대한 RACI 매트릭스

프로세스 ID	활동	구성 관리자	CMS/도구 관리자	구성 관리자	구성 감사자	변경 코디네이터
ST 3.1	구성 관리 계획	A/R	R			
ST 3.2	구성 식별	A/C		R		C/I
ST 3.3	구성 통제	A/C		R		C/I
ST 3.4	구성 상태 설명 및 보고	A/I		R	R	
ST 3.5	구성 검증 및 감사	A/C		R	R	
ST 3.6	마스터 데이터 관리	A		R		



## 18 구성 관리 워크플로우

구성 관리 프로세스에서는 다른 서비스 관리 프로세스를 지원할 수 있도록 서비스 자산을 관리합니다. 효율적인 구성 관리는 시스템 가용성을 좀 더 용이하게 하고, 프로덕션 문제를 최소화하고, 문제를 보다 효율적으로 해결합니다.

구성 관리 프로세스는 이 장에 포함된 다음과 같은 프로세스로 구성됩니다.

- 279페이지의 구성 관리 계획(프로세스 ST 3.1)
- 282페이지의 구성 식별(프로세스 ST 3.2)
- 286페이지의 구성 통제(프로세스 ST 3.3)
- 289페이지의 구성 상태 설명 및 보고(프로세스 ST 3.4)
- 292페이지의 구성 검증 및 감사(프로세스 ST 3.5)
- 296페이지의 마스터 데이터 관리(프로세스 ST 3.6)

### 구성 관리 계획(프로세스 ST 3.1)

인프라 및 서비스에는 독립적으로 실행되거나 다른 계획 문서의 일부를 형성할 수 있는 최신 구성 관리 계획이 있어야 합니다. 구성 관리 계획은 다음을 포함하거나 설명해야 합니다.

- 범위, 목표, 정책, 표준, 역할 및 책임
- 구성 관리 프로세스는 다음 서비스를 제공합니다.
  - 관련 서비스 및 인프라를 구성하는 구성 항목 정의
  - 구성에 대한 변경 통제
  - 구성 항목의 상태 기록 및 보고
  - 의무, 추적 기능 및 감사 기능에 대한 요구 사항에 따라 구성 항목의 완전성 및 정확성 확인
- 구성 통제(액세스, 보호, 버전, 빌드 및 릴리스 통제)
- 둘 이상의 조직의 공동된 경계에 있는 CI 및 정보를 식별, 기록 및 관리하는 인터페이스 통제 프로세스(예: 시스템 인터페이스 및 릴리스)
- 자산과 구성을 통제하고 구성 관리 시스템을 유지 보수할 자원 계획 및 설정(예: 교육)
- 구성 관리를 수행하는 공급자 및 하위 계약자 관리

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

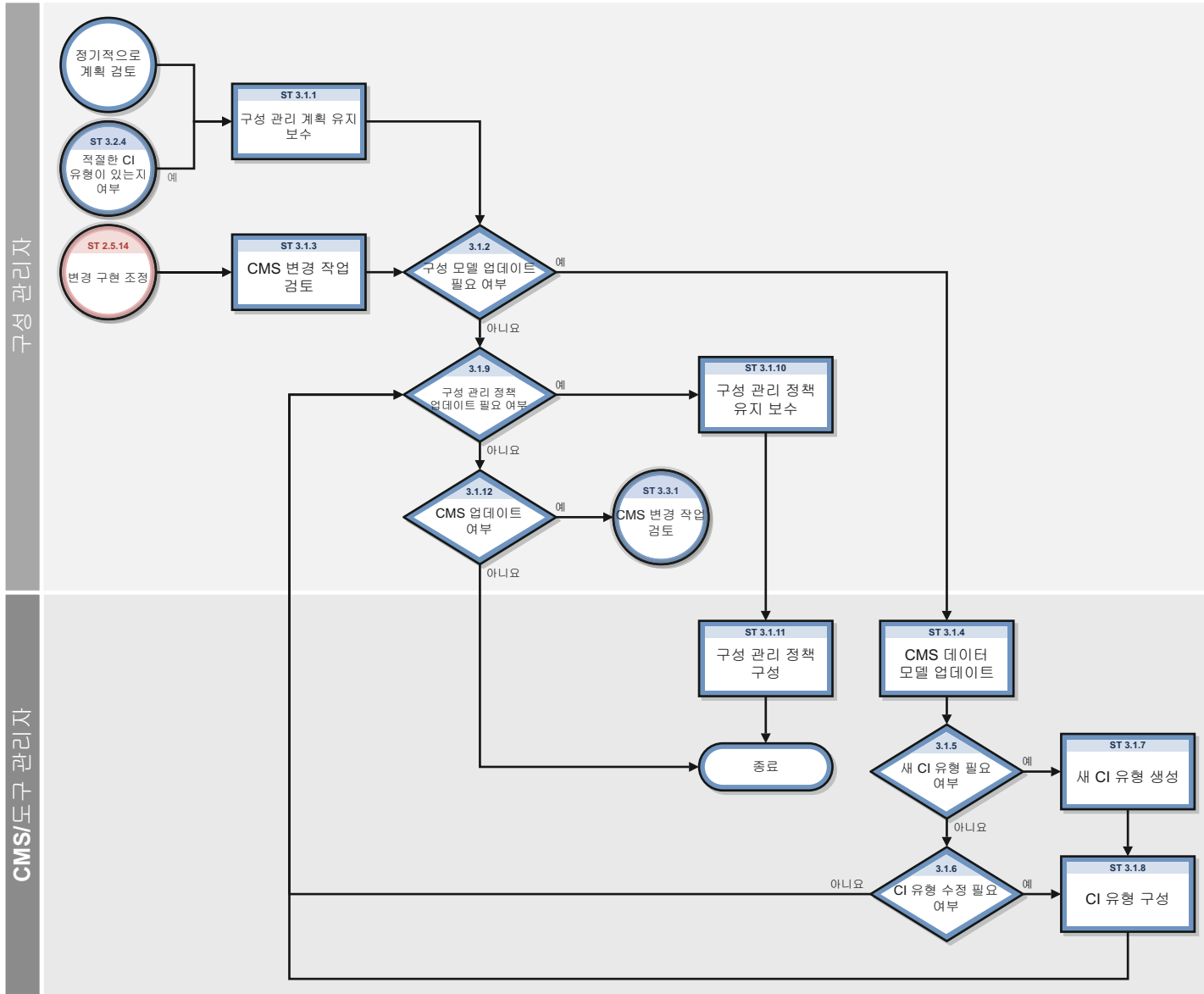


그림 18-1 구성 관리 계획 워크플로우



표 18-1 구성 관리 계획 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.1.1	구성 관리 계획 유지 보수	구성 관리자는 구성 관리 정책, 목표, 범위 및 원칙을 유지 보수합니다. 이 계획은 정기적으로 검토되어 개선 사항을 결정합니다. 또한 구성 관리 계획(ACM 계획)은 CMS에서 유지 보수할 CI(구성 항목) 데이터의 세부 범위 및 수준을 정의합니다. 구성 관리 계획은 CMS에서 IT 서비스를 문서화 및 모델링하는 작업에 대한 지침을 제공합니다(CI 식별).	구성 관리자
ST 3.1.2	구성 모델 업데이트 필요 여부	구성 모델의 업데이트 여부를 결정합니다. 예인 경우 ST 3.1.4로 이동하고, 아니요인 경우 ST 3.1.9로 이동합니다.	구성 관리자
ST 3.1.3	CMS 변경 작업 검토	구성 관리자는 CMS 데이터 모델을 업데이트하기 위해 구성 관리에서 작업을 받습니다(예: 릴리스 결과로 새 CI 유형이 IT 인프라에 도입될 경우).	구성 관리자
ST 3.1.4	CMS 데이터 모델 업데이트	데이터 모델은 CMS의 구조와 정보 모델을 정의합니다. 이 프로파일에는 다음이 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>IT 서비스 모델(서비스를 서비스 컴포넌트로 분해)</li> <li>CI 관계 유형</li> <li>CI 유형 정의</li> <li>CI 특성 정의</li> <li>데이터 소스의 ID(예: HR 시스템 또는 ERP)</li> </ul> 구성 관리자는 CMS 모델에 필요한 수정 유형을 결정합니다.	CMS/도구 관리자
ST 3.1.5	새 CI 유형 필요 여부	새 CI 유형이 필요한 경우 ST 3.1.7로 이동하고, 그렇지 않으면 ST 3.1.6을 계속 진행합니다.	CMS/도구 관리자
ST 3.1.6	CI 유형 수정 필요 여부	CI 유형의 수정이 필요한 경우 ST 3.1.8로 이동하고, 그렇지 않으면 ST 3.1.9를 계속 진행합니다.	CMS/도구 관리자
ST 3.1.7	새 CI 유형 생성	CMS/도구 관리자는 새 CI 유형(장치 유형)을 추가합니다. 여기에는 CI 특성 및 화면 설계 정의가 포함됩니다.	CMS/도구 관리자
ST 3.1.8	CI 유형 구성	CI 유형 정의를 생성하거나 수정합니다. 이 프로파일에는 다음이 포함됩니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>CI 하위 유형</li> <li>특성 정의</li> <li>화면 설계</li> <li>CI 관계 유형</li> <li>명명 규칙</li> <li>필수 필드의 비즈니스 규칙</li> </ul>	CMS/도구 관리자
ST 3.1.9	구성 관리 정책 업데이트 필요 여부	구성 관리자는 구성 관리 정책을 업데이트해야 하는지 여부를 결정합니다(SCAM 계획 반영). 업데이트해야 하는 경우 ST 3.1.12로 이동합니다.	구성 관리자

표 18-1 구성 관리 계획 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.1.10	구성 관리 정책 유지 보수	구성 관리자는 구성 관리 정책을 유지 보수합니다. 정책은 특정 자산 유형(또는 CI 유형)이나 서비스에 적용할 수 있습니다. 정책에는 CMS에서 유지 보수할 특정 정보에 대한 비즈니스 규칙 및 요구 사항(예: 준수 목적 또는 계약 모니터링)이 포함될 수 있습니다. 정책은 구성 감사가 필요한 빈도를 결정합니다. 또한 재고 도구로 업데이트할 수 있는 CI의 데이터와 인증되지 않은 소프트웨어 감지 시 수행해야 할 작업도 지정합니다. 정책 및 비즈니스 규칙에서 다루는 기타 항목은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 명명 규칙</li> <li>• 레이블 지정 규칙</li> <li>• 자산 자본화 규칙(예: 감가상각 시작 날짜 설정)</li> <li>• 손실 또는 도난당한 항목에 대한 절차</li> </ul>	구성 관리자
ST 3.1.11	구성 관리 정책 구성	구성 관리 정책 및 요구 사항은 도구 설정으로 변환됩니다 (예: 필수 필드, 자동 재고 및 탐색 일정 및 조정 규칙).	CMS/도구 관리자
ST 3.1.12	CMS 업데이트 여부	예인 경우 ST 3.3.1로 이동합니다. 그렇지 않은 경우 프로세스가 완료됩니다.	구성 관리자

## 구성 식별(프로세스 ST 3.2)

구성 식별 프로세스에서 구성 관리자는 CI(구성 항목)를 선택하고, 식별 특성을 기록하고, 고유 식별자를 선택된 항목에 할당합니다. 이 프로세스는 데이터 저장 및 검색을 효율적으로 수행하는 데 도움이 됩니다.

구성 식별 프로세스를 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- CI 식별 및 등록
- 고유한 레이블 할당
- 관계 정보 기록

구성 식별은 CI 및 해당 관계에 대한 정보 수집과 이 정보를 구성 관리로 로드하는 작업을 담당합니다. 또한 CI에 레이블을 지정하므로 해당 구성 레코드를 찾을 수 있습니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

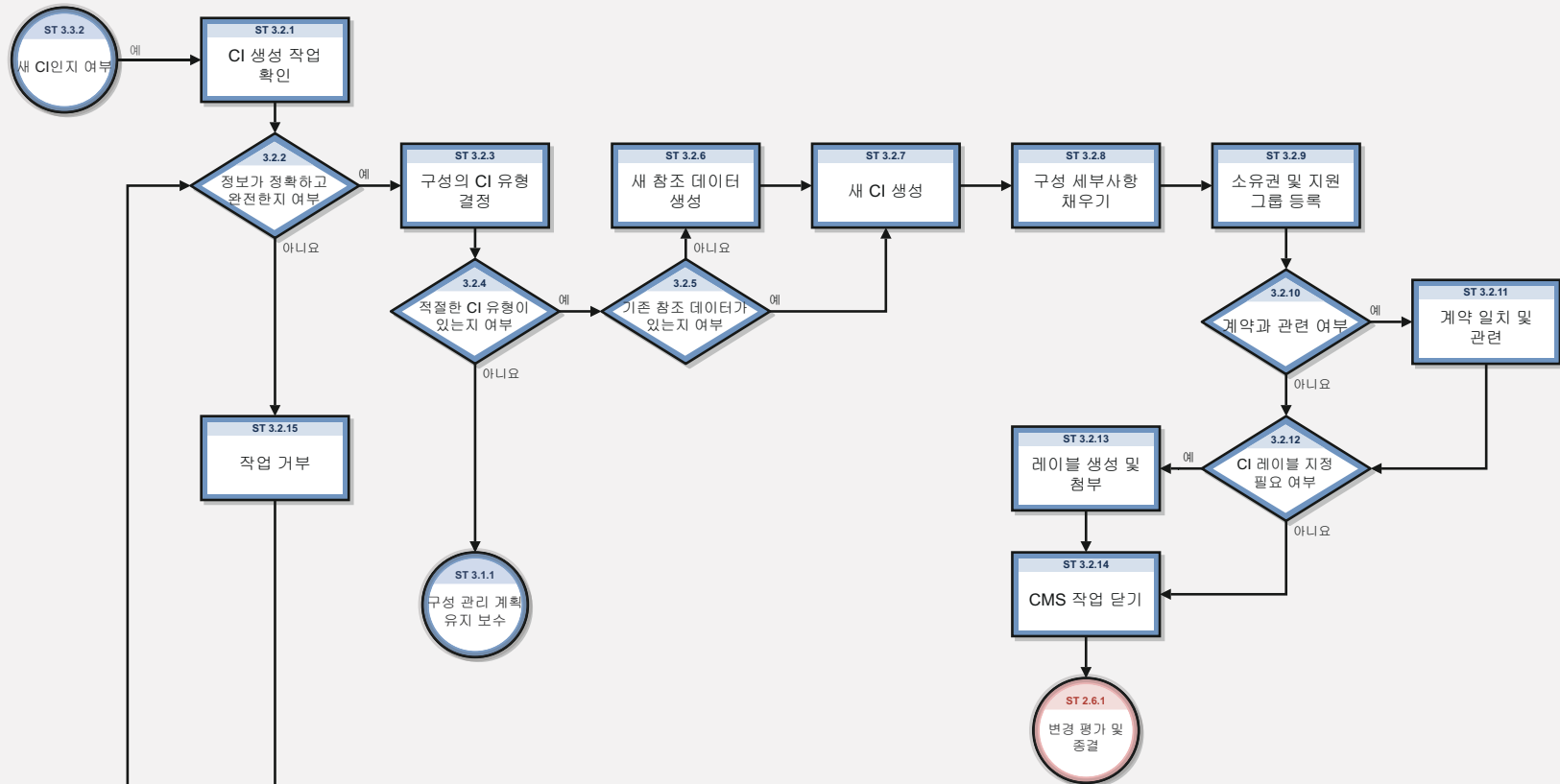


그림 18-2 구성 식별 워크플로우

표 18-2 구성 식별 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.2.1	CI 생성 작업 확인	구성 관리자는 작업을 검토하여 새 구성 항목을 생성하는 데 필요한 모든 정보가 완전하고 정확한지 확인합니다. 구성은 함께 작동하여 IT 서비스 또는 IT 서비스의 인식 가능한 부분을 전달하는 CI의 그룹을 설명합니다. 또한 하나 이상의 CI에 대한 매개 변수 설정을 나타낼 수 있습니다.	구성 관리자
ST 3.2.2	정보가 정확하고 완전한지 여부	정보가 정확하고 완전한 경우 ST 3.2.3을 계속 진행하고, 그렇지 않으면 ST 3.2.15(작업 거부)로 이동합니다.	구성 관리자
ST 3.2.3	구성의 CI 유형 결정	CI를 등록하는 데 필요한 CI 유형을 결정합니다. CI 유형은 특성 및 필수 필드를 포함하여 CI를 문서화할 템플릿으로 사용됩니다.	구성 관리자
ST 3.2.4	적절한 CI 유형이 있는지 여부	CI 유형이 알려지고 이러한 유형에 구성 관리 정책을 사용할 수 있는 경우에만 CI를 등록할 수 있습니다. 기존 유형은 관리해야 하는 특성과 일치하고, CI 유지 보수 담당자를 지정할 수 있어야 합니다.  등록된 유형의 CI를 새 CI의 템플릿으로 사용할 수 있습니다. 기존 CI 유형이 있는 경우 ST 3.2.5를 계속 진행하고, 그렇지 않으면 ST 3.2.11로 이동합니다.	구성 관리자
ST 3.2.5	기존 참조 데이터가 있는지 여부	구성에 대한 참조 데이터(제조업체 또는 공급자의 제품 정의)가 있는지 확인합니다. 참조 데이터가 없으면 ST 3.2.6으로 이동하고, 참조 데이터가 있으면 ST 3.2.7을 계속 진행합니다.	구성 관리자
ST 3.2.6	새 참조 데이터 생성	참조 데이터를 생성합니다.	구성 관리자
ST 3.2.7	새 CI 생성	구성의 CI 부분을 생성합니다. 하나 이상의 CI를 생성할 수 있습니다. CI 유형(템플릿)을 선택합니다. 모델을 선택합니다.	구성 관리자
ST 3.2.8	구성 세부사항 채우기	구성 관리 정책에 따라 필수 CI 특성을 입력합니다. CI 간 관계와 의존성을 캡처합니다. 세부사항의 예는 CI 유형 및 비즈니스 규칙에 따라 다음과 같습니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 일련 번호 위치(예: 재고)</li> <li>• 구매 주문 번호</li> <li>• 수신 날짜 보증 조건 및 보증 종료 날짜</li> <li>• CI별 특성</li> </ul>	구성 관리자
ST 3.2.9	소유권 및 지원 그룹 등록	모든 CI를 소유자(즉, 비용 센터와 같은 조직 엔티티에 대한 참조)와 관리자(해당 라이프 사이클 중에 CI 관리를 담당하는 그룹)에게 할당해야 합니다. 활동은 다음과 같습니다.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소유자 할당</li> <li>• 구성 관리자(그룹) 할당</li> <li>• 인시던트 할당에 대한 지원 그룹 할당(예: 장치에서 감지된 이벤트의 경우 자동 할당에 필요)</li> </ul>	구성 관리자

표 18-2 구성 식별 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.2.10	계약과 관련 여부	다음과 같은 컴포넌트에 대한 관련 계약을 확인합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유지 보수 또는 지원 계약</li> <li>• 재무 계약(예: 리스 또는 대여)</li> <li>• 라이선스 계약 또는 서비스 계약(예: SLA, UC 및 OLA)</li> </ul> 이 구성과 관련된 계약이 없을 경우 ST 3.2.12로 이동하고, 계약이 있을 경우 ST 3.2.11을 계속 진행하여 항목을 계약에 링크합니다.	구성 관리자
ST 3.2.11	계약 일치 및 관련	CI를 하나 이상의 계약에 링크합니다. CI의 포함 날짜를 계약에 캡처합니다. 필요한 경우 계약에 첨부된 새 항목에 대해 계약 관리자에게 알립니다.	구성 관리자
ST 3.2.12	CI 레이블 지정 필요 여부	구성 관리 정책에 따라 CI에 레이블을 지정해야 하는지 여부를 결정합니다. 레이블을 지정하지 않을 경우 ST 3.2.14로 이동하고, 레이블을 지정할 경우 ST 3.2.13을 계속 진행합니다.	구성 관리자
ST 3.2.13	레이블 생성 및 첨부	레이블을 생성하고 인쇄합니다. CI에 레이블을 물리적으로 첨부합니다.	구성 관리자
ST 3.2.14	구성 관리 작업 닫기	완료 후에 작업을 닫을 수 있습니다. 종결 코드를 업데이트합니다.	구성 관리자
ST 3.2.15	작업 거부	작업을 완료할 수 없는 경우 작업을 거부합니다. 발견된 문제의 이유와 세부사항으로 작업을 업데이트합니다.	구성 관리자
ST 3.2.16	거부 이유 평가	변경 코디네이터는 거부 이유를 평가합니다.	변경 코디네이터
ST 3.2.17	필요한 세부사항 수집 및 문서화	변경 코디네이터는 거부된 작업과 관련된 세부사항을 문서화합니다.	변경 코디네이터

## 구성 통제(프로세스 ST 3.3)

구성 통제 프로세스에서 구성 관리자는 CMS(구성 관리 시스템)를 업데이트하는 구성 관리 작업을 검토하고 사전 수정 및 사후 수정 상태에서 구성을 평가합니다. 구성 관리자는 정보가 정확하고 완전하며, 수정할 특성에 대한 설명이 포함되어 있으며, 제안된 수정이 구성 관리 정책을 준수하고, 구성 세부사항이 구성 관리 데이터베이스에 업데이트되었는지 확인합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

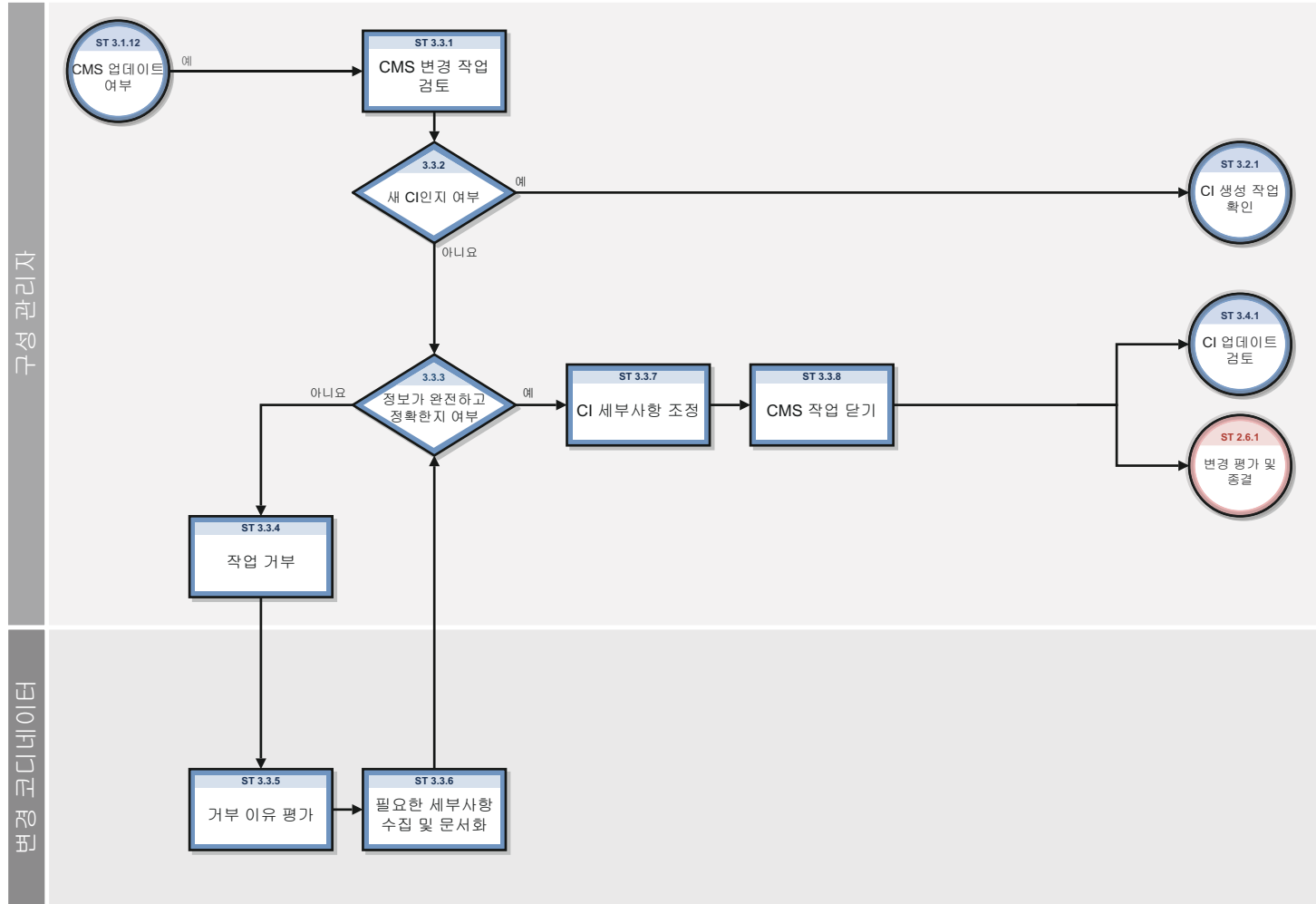


그림 18-3 구성 통제 워크플로우

표 18-3 구성 통제 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.3.1	CMS 변경 작업 검토	구성 관리자가 CMS(구성 관리 시스템)를 업데이트하는 작업을 검토합니다.	구성 관리자
ST 3.3.2	새 CI인지 여부	해당 작업이 하나 이상의 새 CI 생성 작업일 경우 ST 3.2.1로 이동하여 CI 생성 작업 확인 절차를 따릅니다. 작업이 기존 CI 수정과 관련된 경우 ST 3.3.3을 계속 진행합니다.	구성 관리자
ST 3.3.3	정보가 완전하고 정확한지 여부	CI를 업데이트할 모든 정보가 사용 가능하고 정확한지 확인합니다. 작업에서는 업데이트해야 하는 CI를 하나 이상 참조해야 합니다. 작업에 수정할 특성에 대한 설명이 포함되어 있습니다. 일부 정보가 완전하지 않고 정확하지 않은 경우 ST 3.3.4(작업 거부)로 이동합니다. 모든 정보가 완전하고 정확한 경우 ST 3.3.7을 계속 진행합니다.	구성 관리자
ST 3.3.4	작업 거부	구성 업데이트를 완료할 수 없으면 작업이 거부됩니다. 이 경우 이유 및 권장 작업을 제공해야 합니다.	구성 관리자
ST 3.3.5	거부 이유 평가	변경 코디네이터는 거부 이유를 평가합니다.	변경 코디네이터
ST 3.3.6	필요한 세부사항 수집 및 문서화	변경 코디네이터는 거부된 작업과 관련된 세부사항을 문서화합니다.	변경 코디네이터
ST 3.3.7	CI 세부사항 조정	구성 관리 데이터베이스에서 구성 세부사항을 수정합니다. 구성 수정에 포함되는 작업은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태(테스트에서 프로덕션 또는 폐기로 전송된 항목)</li> <li>• 위치(이동)</li> <li>• 관계 및 의존성</li> <li>• 항목에 소프트웨어 설치</li> <li>• 소유권 전송</li> <li>• CI에 계약 할당</li> </ul>	구성 관리자
ST 3.3.8	CMS 작업 닫기	구성 업데이트를 완료한 후 작업을 닫을 수 있습니다.	구성 관리자



## 구성 상태 설명 및 보고(프로세스 ST 3.4)

구성 상태 설명 및 보고는 각 CI가 테스트부터 프로덕션 및 폐기까지의 해당 라이프 사이클을 통해 진행할 때 모든 구성 데이터와 설명서가 기록되는지 확인합니다. 구성 정보를 최신 상태로 유지해야 하며, 정의된 구성 변경을 계획, 결정 및 관리하는 데 사용할 수 있어야 합니다.

구성 상태 설명 및 보고는 다음과 같은 CI 상태 변경을 지속적으로 추적합니다.

- 제품 수신 절차에 의해 또는 개발에서 입증된 대로 받은 새 항목
- 항목 설치
- 테스트에서 프로덕션으로 전환
- 시스템 작동 중지(이벤트 기준)
- 폐기되거나 삭제된 항목
- 손실되거나 도난당한 항목
- 인증되지 않은 CI 및 CI의 버전 변경

CI의 상태, 위치 및 버전의 변경 사항을 반영하려면 최신 상태의 정확한 구성 레코드를 유지 보수해야 합니다. 각 CI의 이력도 유지 보수해야 합니다. 주문됨, 수신됨, 허용 테스트, 라이브, 변경 중, 회수됨 또는 삭제됨과 같은 다양한 상태를 통해 CI 변경을 추적합니다.

필요한 경우 사용자, 고객, 공급자 및 파트너가 계획하고 의사 결정을 하는 데 도움을 줄 수 있도록 구성 정보에 액세스할 수 있어야 합니다. 예를 들어 외부 서비스 공급자는 중단 간 서비스에서 다른 서비스 관리 프로세스를 지원하기 위해 고객과 다른 사람이 구성 정보에 액세스할 수 있도록 합니다. 폐기되거나 삭제된 CI와 관련된 데이터에 대해 아카이브 절차를 정의해야 합니다.

구성 관리 보고서는 관련된 모든 사람이 사용할 수 있어야 합니다. 보고서에서는 구성 항목의 버전 및 관련된 설명서를 비롯하여 CI의 식별 및 상태에 대한 내용이 포함되어 있어야 합니다. 감사 보고서, 소프트웨어 준수 보고서 및 비용 청구 보고서와 같은 다양한 보고서 집합이 여러 이해 관계자에게 필요합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

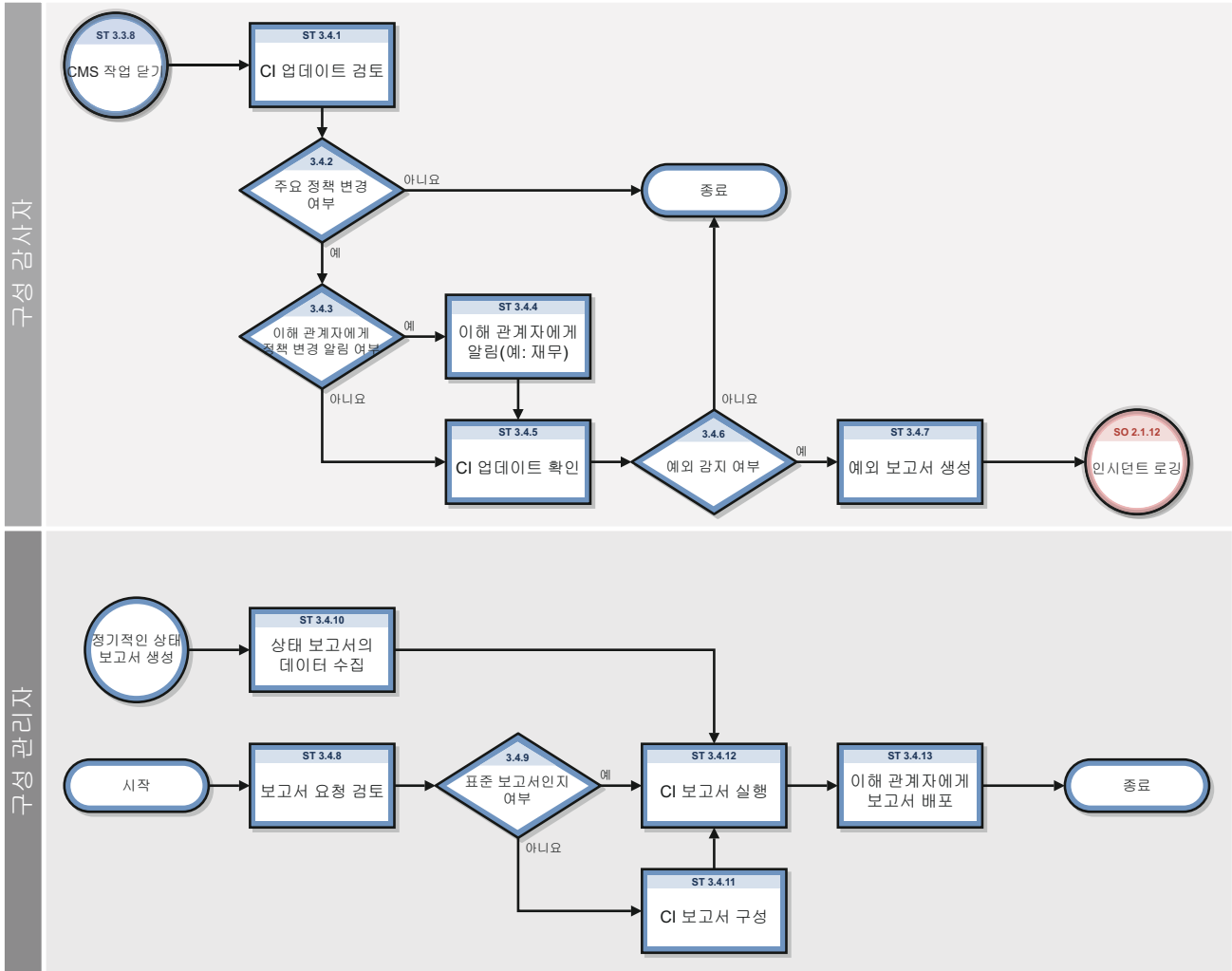


그림 18-4 구성 상태 설명 및 보고 워크플로우

표 18-4 구성 상태 설명 및 보고 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.4.1	CI 업데이트 검토	<p>CI의 주요 특성 수정 사항이 기록 로그에 기록되고 확인됩니다. 구성 식별 및 통제 활동 중에 구성 상태 레코드가 생성됩니다. 이러한 레코드를 사용하여 주요 변경 사항을 표시하고 추적할 수 있습니다. 로그할 수 있는 CI 특성은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태(예: 시스템 작동 중지)</li> <li>• 버전 번호</li> <li>• 일련 번호</li> <li>• 설치 날짜</li> <li>• 감사 상태(예: 누락 또는 손실)</li> <li>• 계약에서 제거</li> </ul> <p>중요한 CI 변경은 이유, 날짜 스탬프, 타임 스탬프 및 상태 변경을 기록하는 사람에 대한 항목과 함께 기록됩니다.</p>	구성 감사자
ST 3.4.2	주요 정책 변경 여부	<p>문서화된 구성 관리 정책 및 재무, 조달, 계약 관리 및 보안과 관련된 정책을 기준으로 정책을 검토하거나 확인해야 하는지 여부를 결정합니다.</p>	구성 감사자
ST 3.4.3	이해 관계자에게 정책 변경 알림 여부	<p>특정 변경을 이해 관계자에게 보고해야 합니다. 내용은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 조달</li> <li>• 재무(예: 총계정원장에 링크)</li> <li>• 계약 관리자</li> </ul> <p>이벤트를 보고해야 하는지 확인합니다. 보고하지 않는 경우 ST 3.4.5로 이동하고, 보고하는 경우 ST 3.4.4를 계속 진행합니다.</p>	구성 감사자
ST 3.4.4	이해 관계자에게 알림	<p>이벤트를 이해 관계자(예: 자산이 계약에 포함된 경우 계약 관리자, 항목을 받은 경우 조달자)에게 알립니다. 이해 관계자 알림을 트리거해야 하는 이벤트의 예는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 받은 항목 및 허용된 항목</li> <li>• 자산 설치(예: 감가상각 시작 날짜에 설치)</li> <li>• 손실되거나 도난당한 항목</li> <li>• 항목의 폐기 또는 삭제(재무용)</li> </ul>	구성 감사자
ST 3.4.5	CI 업데이트 확인	<p>계약, 관련 법률 및 표준에서 비롯된 구성 관리 정책에 따라 문서화된 CI의 관련 상태 데이터가 모두 완전하고 정확한지 확인합니다.</p> <p>상태 변경 또는 버전 업데이트가 인증된 변경 결과인지 확인합니다.</p>	구성 감사자
ST 3.4.6	예외 감지 여부	<p>CI 업데이트 또는 CI 세부사항이 정확하지 않고 완전하지 않은 경우 구성 정책에 따라 SO3.4.7을 계속 진행합니다.</p>	구성 감사자
ST 3.4.7	예외 보고서 생성	<p>새 인시던트를 생성합니다(SO 2.1.11 참조).</p>	구성 감사자

표 18-4 구성 상태 설명 및 보고 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.4.8	보고서 요청 검토	구성 관리자는 구성 관리 정보에 대한 요청을 검토합니다.	구성 관리자
ST 3.4.9	표준 보고서인지 여부	구성 관리가 표준 보고서 수를 정의했습니다(예: 상태별 또는 재고에 대한 CI 개요). 표준 보고서일 경우 ST 3.4.12를 계속 진행 하고, 그렇지 않은 경우 ST 3.4.11로 이동합니다.	구성 관리자
ST 3.4.10	상태 보고서의 데이터 수집	구성 관리 절차에서는 금융 자산 관리자, 계약 관리자 또는 조달 과 같은 여러 이해 관계자를 위해 정기적으로 보고서를 제공합니다.	구성 관리자
ST 3.4.11	CI 보고서 구성	표준 보고서가 없는 경우 구성 관리자가 쿼리를 생성하여 CMS 에서 표시할 데이터를 선택합니다.	구성 관리자
ST 3.4.12	CI 보고서 실행	데이터베이스에 대한 보고서나 쿼리가 실행됩니다. 데이터는 표준 형식으로 수집됩니다.	구성 관리자
ST 3.4.13	이해 관계자에게 보고서 배포	요청한 데이터를 이해 관계자에게 제공합니다. 요청을 단습니다 (해당되는 경우).	구성 관리자

## 구성 검증 및 감사(프로세스 ST 3.5)

검증 및 감사는 구성 관리의 정보가 정확한지, 모든 CI(구성 항목)가 식별되고 구성 관리에 기록되는 지 확인하는 작업을 담당합니다. 프로세스는 자동 재고 및 탐색 도구를 사용하거나 수동으로 수행할 수 있습니다.

검증에는 다른 프로세스에 포함된 루틴 검사가 포함됩니다(예: 사용자가 인스턴트를 기록할 때 데스크톱 PC의 일련 번호 확인). 감사는 정기적이고 공식적인 검사입니다. 전체 구성 관리 프로세스가 올바르게 작동되도록 하고 관련 IT 서비스 관리 프로세스를 위해 구성을 정기적으로 검증하고 감사해야 합니다.

구성 관리를 검증하고 감사하는 목적은 보안 및 라이선스 사용 권한을 비롯하여 구성 정책, 프로세스 및 절차에 대한 모든 예외를 감지하고 관리하는 것입니다. 검증 프로세스를 통해 구성 레코드가 정확하고 완전한지 확인하고 기록된 모든 변경 사항이 승인되었는지 확인합니다. 구성 감사를 통해 CMS(구성 관리 시스템)의 무결성을 유지 보수할 수 있습니다.

또한 구성 및 감사 프로세스에는 현재 라이선스 계약에서 벗어난 소프트웨어 인스턴스나 개인 또는 라이선스가 없는 소프트웨어를 식별하기 위해 소프트웨어 사용 정책에 대해 설치된 소프트웨어를 정기적으로 검토하는 작업이 포함됩니다.

구성 검증 및 감사 활동에 포함되는 작업은 다음과 같습니다.

- IT 환경에서 기준 및 표준과 실제 컴포넌트가 서로 일치하는지 확인
- 문서화된 요구 사항, 표준 또는 계약 동의에 따라 서비스와 제품이 빌드되고 문서화되었는지 확인
- 올바르게 인증된 버전의 CI가 있고 제대로 식별 및 설명되는지 확인

- 조직, 공인 미디어 라이브러리 또는 재고 등에 CI가 실제로 있는지 확인
- 릴리스를 만들기 전에 릴리스 설명서와 구성 관리가 있는지 확인
- 현재 환경이 CMS의 예상 및 설명과 같고 변경 요청이 해결되었는지 확인
- 구성 수정이 인증된 변경을 통해 구현되었는지 확인
- 각 CI에 대해 SLA가 있는지 확인
- CI 사양이 정의된 구성 정책 및 기준을 준수하는지 확인
- 각 CI에 대한 필수 설명서를 모두 사용할 수 있는지 확인(예: 유지 보수 계약, 라이선스 레코드 또는 보증)
- 데이터 품질의 정확도 및 완전성 확인
- 발견되었지만 인증되지 않은 변경에 대한 인시던트 티켓 시작

불일치의 예는 다음과 같습니다.

- 인증되지 않은 소프트웨어 설치
- 자원 및 서비스에 대한 인증되지 않은 액세스(예: 가입에 반영되지 않은 액세스 권한)
- 실제 상태와 비교하여 CMS에 등록된 상태 또는 구성 세부사항의 불일치

물리적 및 기능적 구성 검증 및 감사 프로세스를 둘 다 예약해야 하며, 검사를 수행하여 적당한 프로세스와 자원이 적절한 위치에 있는지 확인합니다. 이 프로세스의 이점은 다음과 같습니다.

- 조직의 물리적 구성 및 지적 자본 보호
- 서비스 공급자가 구성, 마스터 복사본 및 라이선스를 통제하는지 확인
- 구성 정보가 정확하고, 통제되며, 표시된다는 확신 제공
- 변경, 릴리스, 시스템 및 IT 환경이 계약되거나 지정된 요구 사항 준수
- 구성 레코드의 정확도 및 완전성

구성 감사는 정기적으로, 주요 변경(또는 릴리스) 이전과 이후, 재해 이후 및 임의의 간격으로 수행해야 합니다. 불일치 및 비준수 사항을 기록 및 평가하고, 수정 작업을 시작하고, 작업을 수행하고, 관련된 사람에게 다시 보고하고 서비스 향상을 위한 계획을 세웁니다. 감사 도중 검색된 인증되지 않은 항목과 등록 취소된 항목을 조사하고 수정 작업을 수행하여 가능한 절차상의 문제와 담당자의 동작 문제를 해결해야 합니다. 모든 예외가 인시던트로 기록되고 보고됩니다. 다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.

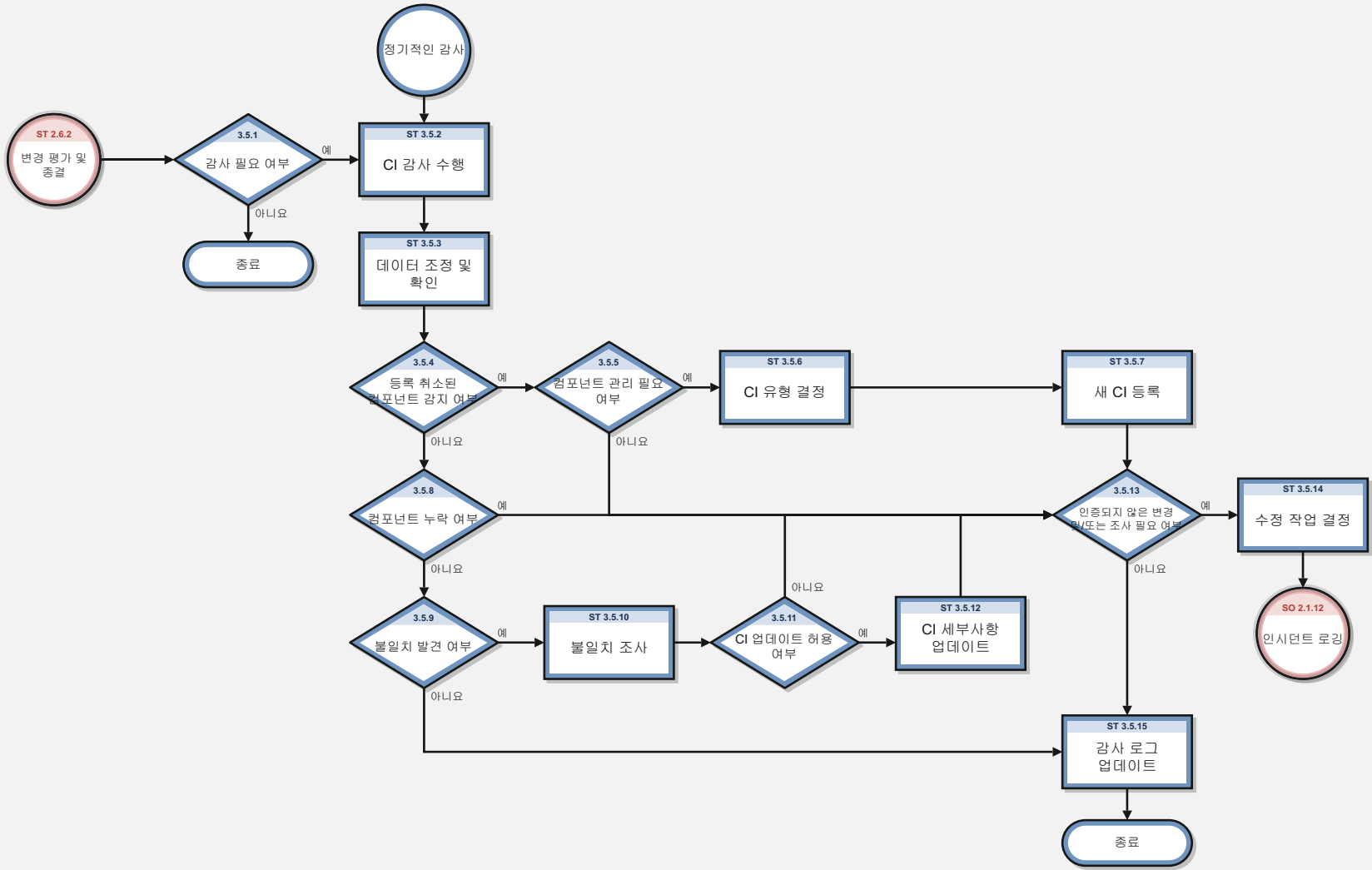


그림 18-5 구성 검증 및 감사 워크플로우

표 18-5 구성 검증 및 감사 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.5.1	감사 필요 여부	주요 변경 또는 릴리스 전과 후에 구성 감사를 고려해야 합니다.	구성 감사자
ST 3.5.2	CI 감사 수행	구성 감사(수동 또는 자동)는 정기적으로 예약됩니다. 감사에서는 개별 CI를 각각 확인합니다. 이를 위해 시스템을 스캔하는 자동화된 재고 도구를 사용합니다. 다른 방법은 IT 환경을 스캔하고 엔터프라이즈에 연결된 컴포넌트를 검색하는 것입니다. CMS에서 관리가 필요한 새 컴포넌트를 찾을 수 있습니다.	구성 감사자
ST 3.5.3	데이터 조정 및 확인	감사에서 수집된 데이터를 조정하고 CMS에 이미 저장된 데이터와 비교해야 합니다. 검색된 항목이 CMS의 CI와 일치하도록 다양한 조정 키 및 규칙을 적용할 수 있습니다.	구성 감사자
ST 3.5.4	등록 취소된 컴포넌트 감지 여부	CMS에 항목이 없거나 일치하지 않을 경우 등록 취소된 컴포넌트가 감지될 수 있습니다. 등록되지 않은 컴포넌트가 감지된 경우 ST 3.5.5로 이동하고, 그렇지 않으면 ST 3.5.8을 계속 진행합니다.	구성 감사자
ST 3.5.5	컴포넌트 관리 필요 여부	CMS의 범위를 기준으로 하여 새 컴포넌트를 CMS에 등록해야 하는지 여부를 결정합니다. 예인 경우 ST 3.5.6을 계속 진행하고, 아니요인 경우 ST 3.5.13으로 이동합니다.	구성 감사자
ST 3.5.6	CI 유형 결정	장치 모델 이름이나 유형 등 검색된 컴포넌트의 등록 정보를 기준으로 CI 유형이 선택됩니다.	구성 감사자
ST 3.5.7	새 CI 등록	새 CI를 생성합니다. 감사 데이터를 기준으로 CI의 추가 특성을 입력합니다. ST 3.5.13으로 이동합니다.	구성 감사자
ST 3.5.8	컴포넌트 누락 여부	감사 도중 컴포넌트를 검색할 수 없으면 컴포넌트가 손실되었거나 도난당한 것일 수 있습니다(예: CI가 일정 기간 동안 네트워크에 연결되지 않았음). 감사 상태가 손실됨으로 업데이트됩니다. 예인 경우 ST 3.5.13을 계속 진행하고, 아니요인 경우 ST 3.5.9를 계속 진행합니다.	구성 감사자
ST 3.5.9	불일치 발견 여부	CMS 관리와 실제 감사 데이터의 비교를 기준으로 하나 이상의 불일치가 감지될 수 있습니다. 예인 경우 ST 3.5.10을 계속 진행하고, 아니요인 경우 ST 3.5.15를 계속 진행합니다.	구성 감사자
ST 3.5.10	불일치 조사	CMS 관리와 실제 구성 간의 불일치를 자세히 조사합니다. 각 불일치에 대해 특성 차이 및 관계를 조사합니다.	구성 감사자
ST 3.5.11	CI 업데이트 허용 여부	몇몇 필드가 탐색 및 감사 도구로 채워져 수동 작업을 줄입니다. 이러한 특성은 수동으로 유지 보수되지 않습니다. 공식적인 변경 절차 없이 차이를 직접 업데이트할 수 있는지 여부를 결정합니다. 예인 경우 ST 3.6.12를 계속 진행하고, 아니요인 경우 ST 3.5.13으로 이동합니다.	구성 감사자

표 18-5 구성 검증 및 감사 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.5.12	CI 세부사항 업데이트	구성 세부사항은 관리가 실제 상황을 올바르게 반영할 수 있도록 감사 날짜를 기준으로 업데이트됩니다.	구성 감사자
ST 3.5.13	인증되지 않은 변경 및/또는 조사 필요 여부	감사와 CMS 관리 사이의 불일치를 자세히 조사해야 하는지 여부를 결정합니다(예: 인증되지 않은 소프트웨어 감지). 예인 경우 ST 3.5.14로 되돌아가고, 아니요인 경우 ST 3.5.15를 계속 진행합니다.	구성 감사자
ST 3.5.14	수정 작업 결정	불일치를 문서화하고 적절한 작업을 결정합니다(예: 추가 조사 필요). 인시던트를 생성하여 작업을 수행할 담당자에게 할당해야 합니다. SO 2.1.11에 따라 새 인시던트를 생성합니다.	구성 감사자
ST 3.5.15	감사 로그 업데이트	CI는 감사 상태 및 최신 감사 날짜로 업데이트됩니다.	구성 감사자

## 마스터 데이터 관리(프로세스 ST 3.6)

마스터 참조 데이터는 CMS(구성 관리 시스템)에서 사용하는 주요 데이터로, 인사 정보 관리, 재무 및 설비와 같은 다양한 조직 기능에 의해 제공됩니다. 예를 들어 마스터 데이터에는 조직 단위, 비용 센터, 직원 데이터 및 위치에 대한 세부사항이 포함될 수 있습니다.

마스터 데이터 관리 프로세스의 목적은 다른 관리에서 관리되는 마스터 참조 데이터를 조정하는 것입니다. 이 참조 데이터 수정은 CMS에서 처리됩니다.

기존 CI(구성 항목) 및 계약이 조직 구조, 위치 및 직원 데이터와 연관되어 있으므로 이러한 엔티티의 변경 사항은 예외 또는 인시던트가 됩니다(예: 랩톱 또는 휴대폰이 할당되어 있는 직원이 은퇴하는 경우). 이 데이터의 수정 사항을 검토하고 적절한 조치를 수행해야 합니다.

다음 그림 및 표에서 이 프로세스의 세부사항을 볼 수 있습니다.



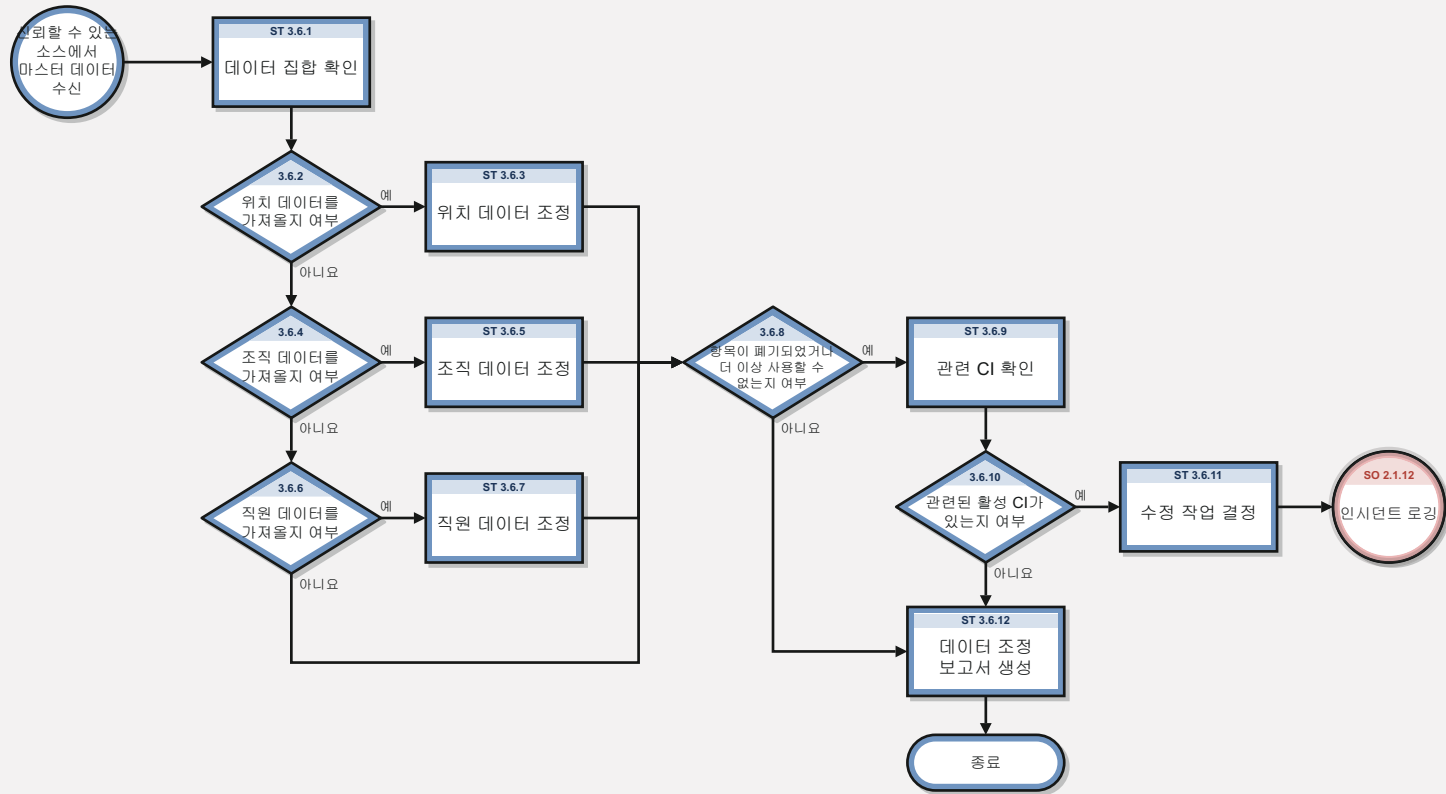


그림 18-6 마스터 데이터 관리 워크플로우

표 18-6 마스터 데이터 관리 프로세스

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.6.1	데이터 집합 확인	신뢰할 수 있는 소스에서 정기적으로 데이터 집합을 받습니다. 구성 관리자는 형식과 내용을 정의된 사양과 비교 확인합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.2	위치 데이터를 가져올지 여부	위치 데이터를 가져오려는 경우 ST 3.6.3을 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 ST 3.6.4로 이동합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.3	위치 데이터 조정	CMS로 위치 데이터를 가져오고 로드합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.4	조직 데이터를 가져올지 여부	조직 데이터를 가져오려는 경우 ST 3.6.5를 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 ST 3.6.6으로 이동합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.5	조직 데이터 조정	CMS로 조직 데이터를 가져오고 로드합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.6	직원 데이터를 가져올지 여부	직원 데이터를 가져오려는 경우 ST 3.6.7을 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 중지합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.7	직원 데이터 조정	CMS로 직원 데이터를 가져오고 로드합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.8	항목이 폐기되었거나 더 이상 사용할 수 없는지 여부	데이터 집합에 있는 항목이 하나 이상 폐기되었거나 더 이상 표시되지 않는지 확인합니다. CMS에서 항목 상태를 업데이트해야 합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.9	관련 CI 확인	<p>하나 이상의 CI가 수정된 마스터 데이터 레코드의 폐기된 항목과 여전히 관련이 있는지 확인합니다. 예를 들어 폐기된 사용자가 담당하는 CI 또는 가입이 한 개 이상 있을 수 있습니다. 관심 있는 업데이트는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상태 업데이트(예: 폐기)</li> <li>• 직업 프로파일 변경(액세스 권한 및 관련된 현재 가입 확인용)</li> <li>• 재구성(예: 부서 병합 또는 분리)</li> <li>• 비용 센터 변경</li> </ul> <p>이러한 업데이트가 구성 관리와 충돌하지 않는지 확인하려면 마스터 데이터 수정을 확인해야 합니다.</p>	시스템 관리자 구성 관리자

표 18-6 마스터 데이터 관리 프로세스(계속)

프로세스 ID	절차 또는 결정	설명	역할
ST 3.6.10	관련된 활성 CI가 있는지 여부	관련된 활성 CI가 있는 경우 ST 3.6.11을 계속 진행하고, 그렇지 않은 경우 ST 3.6.12로 이동합니다.	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.11	수정 작업 결정	절차에 따라 새 인스턴트를 생성합니다(SO 2.1.11 참조).	시스템 관리자 구성 관리자
ST 3.6.12	데이터 조정 보고서 생성	데이터 수정 및 조정 오류에 대한 요약 보고서를 생성합니다. 여기에는 새 항목, 폐기된 항목 등 수정 사항 수에 대한 통계가 포함됩니다.	시스템 관리자 구성 관리자



## 19 구성 관리 세부사항

HP Service Manager는 구성 관리 어플리케이션을 사용하여 구성 관리 프로세스를 활성화합니다. 구성 관리의 주요 기능은 CI(구성 항목)를 식별, 기준 설정, 유지 보수하며 CI의 변경을 통제하는 것입니다. 또한 공식적인 승인을 통해 릴리스가 통제된 환경 및 운영 사용에서 수행되도록 합니다.

이 섹션에서는 선택된 구성 관리 필드가 기본으로 제공되는 Service Manager 시스템에서 구현되는 방법을 관리자 또는 개발자에게 설명합니다.

이 섹션의 항목은 다음과 같습니다.

- 302페이지의 [MyDevices 구성 항목 양식](#)
- 303페이지의 [구성 관리 양식 세부사항](#)

# MyDevices 구성 항목 양식

구성 관리자는 구성 항목 양식의 CI에 대한 세부사항을 보고 편집할 수 있습니다.

The screenshot shows a web-based configuration form for a MyDevices item. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'To Do', 'My To Do List', and '구성 항목: MyDevices'. Below the navigation bar is a toolbar with icons for '취소', '이전', '다음', '저장 및 종료', '저장', and '삭제', along with '멤버 표시' and '추가' options. The main form is divided into several sections:

- CI Details:** Fields for 'CI 이름' (CI0013), 'CI 식별자' (\*MyDevices), '자산 태그', '상태' (\*만료), '소유자', and '구성 관리 그룹' (\*Hardware). There is also a '지원 그룹' section with a '지원 설명' tab.
- 부품 번호:** A field for '부품 번호' and a '서비스 계약' dropdown.
- 모델:** Fields for '제조업체', '모델', '버전', '일련 번호', and '제목'.
- 설명:** A large text area for '설명'.
- 분류 (Classification):** A section with various dropdown menus: 'CI 유형' (bizservice), 'CI 서비스 유형' (Business Service), '환경', '보안 분류', 'SOX 분류', and '내보내기 통제 분류'. It also includes checkboxes for 'IT 서비스 연속성 계획 활성화됨', '중요한 CI', and '우선 순위'.
- 기본 영향도:** A dropdown menu.
- 사용자 기준 (User Criteria):** A section with checkboxes for '시스템 작동 중지', '보류 중인 변경', and '가입 허용'.

A blue button labeled '관련 레코드 수 계산' is located below the classification section.

그림 19-1 MyDevices 구성 항목 양식

# 구성 관리 양식 세부사항

다음 표는 구성 관리 양식의 필드를 식별하고 설명합니다.

**표 19-1 구성 관리 필드 설명**

레이블	설명
CI 식별자	CI의 이름입니다. 필수 필드입니다.
CI 이름	CI(구성 항목)의 고유한 ID를 지정하는 시스템 생성 필드입니다.
자산 태그	이전 버전의 Service Manager에서 마이그레이션하여 물리적 자산(예: 바코드)의 태그나 레이블을 추적하는 고객을 위한 레거시 필드입니다.
상태	이 필드는 CI의 상태를 지정합니다. 기본 제공 데이터는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용 가능</li> <li>• 계획됨/주문 시</li> <li>• 받음</li> <li>• 재고</li> <li>• 예약됨</li> <li>• 사용 중</li> <li>• 유지 보수</li> <li>• 삭제됨/폐기됨</li> <li>• 설치됨</li> </ul> 필드를 수동으로 업데이트하여 CI의 현재 상태를 반영합니다. 필수 필드입니다. 설치됨 상태가 기본 상태입니다.
소유자	이 필드는 CI를 소유하는 부서를 식별합니다. 예를 들어, HR 부서는 직원이 사용하는 랩톱을 소유할 수 있습니다.
구성 관리 그룹	소유자 필드는 CI를 소유하는 부서를 식별하고, 이 필드는 CI 지원을 담당하는 그룹을 식별합니다. 예를 들어, PC는 HR 부서에서 소유하지만 IT는 CI 지원을 담당하는 구성 관리 그룹입니다. CI의 인시던트 또는 인터랙션 처리를 담당하는 할당 그룹입니다. 필수 필드입니다.
지원 그룹	이 필드는 인시던트에 에스컬레이션할 때는 물론 이 CI가 인터랙션의 일부일 때 티켓을 받는 할당 그룹을 식별합니다.
지원 설명	이 필드는 지원 그룹을 위한 노트를 설명하거나 제공하기 위한 주석 필드입니다.
부품 번호	이 필드는 모델 테이블의 회사에서 정의한 CI 재고 번호에 의해 정의된 대로 CI의 재고 컴포넌트 번호를 지정합니다. 시스템에서 이 번호를 사용하여 제조업체, 모델 및 버전 필드(사용 가능한 경우)의 데이터를 제공합니다.
서비스 계약	이 필드는 CI를 포함하는 서비스 계약을 지정합니다.

표 19-1 구성 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
제조업체	CI의 제조업체(부품 번호와 연관된 항목이 있는 경우)를 지정하는 시스템 생성 필드입니다. 이 필드는 모델 및 일련 번호와 함께 CI를 고유하게 식별합니다.
모델	제조업체 모델(부품 번호와 연관된 항목이 있는 경우)을 지정하는 시스템 생성 필드입니다. 이 필드는 제조업체 및 일련 번호와 함께 항목을 고유하게 식별합니다.
버전	이 필드는 CI의 제조업체 버전 번호를 지정합니다.
일련 번호	이 필드는 CI의 제조업체 일련 번호를 지정합니다.
직책	이 필드는 CI 소유자의 직책(예: Mr. 또는 Mrs.)을 지정합니다.
설명	이 필드는 CI에 대한 추가 정보를 추가하는 자유 포맷의 텍스트입니다.
CI 유형	<p>이 필드는 CI의 유형을 식별합니다. 기본 제공 데이터는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Application</li> <li>• Business Service</li> <li>• CI Group</li> <li>• Computer</li> <li>• Display Device</li> <li>• Example</li> <li>• Furnishings</li> <li>• Hand Held Devices</li> <li>• Mainframe</li> <li>• Network Components</li> <li>• Office Electronics</li> <li>• Software License</li> <li>• Storage</li> <li>• Telecommunications</li> </ul> <p>선택된 CI 유형에 따라 관리되는 상태 섹션에 다른 필드가 표시됩니다.</p>
CI 하위 유형	이 필드는 CI의 하위 유형을 식별합니다. 사용 가능한 하위 유형의 목록은 사용자가 선택하는 CI 유형에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 309페이지의 표 19-2를 참조하십시오.
환경	<p>이 필드는 CI가 특정 환경에 속하는지를 지정합니다. 기본 제공 데이터는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Development</li> <li>• Test</li> <li>• Production</li> <li>• Failover</li> <li>• None</li> </ul>



표 19-1 구성 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
보안 분류	이 필드는 CI에 보안 제한이 있는지를 지정합니다. 기본 제공 데이터는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 무제한</li> <li>• 제한</li> <li>• 기밀</li> <li>• 극비</li> </ul>
SOX 분류	이 필드는 CI에 적용되는 SOX(사베인 옥슬리) 분류가 있는지를 지정합니다. 기본 제공 데이터는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critical</li> <li>• Non Critical</li> </ul>
내보내기 통제 분류	이 필드는 CI에 수출 통제 분류가 있는지를 지정합니다. 기본 제공 데이터는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• EAR99 (Non Controlled)</li> <li>• 4D994</li> <li>• 5D991</li> <li>• 5D002</li> <li>• 5D992</li> </ul>
IT 서비스 연속성 계획 활성화됨	이 필드는 CI에 IT 서비스 연속성 계획이 활성화되는지를 지정합니다.
중요한 CI	이 필드는 CI가 전자 메일 서버 또는 RDBMS 서버 등과 같은 매일 작업에 중요한지를 지정합니다. 중요한 CI에서 인시던트를 열면 인시던트 티켓에 이 CI가 중요한 CI임이 표시됩니다.
우선 순위	이 필드는 CI에 대해 열린 모든 관련 레코드의 기본 우선 순위를 지정합니다. 이 필드에 있는 정보는 인시던트 또는 인터랙션에 우선 순위를 미리 채우는 데 사용됩니다. 사용자가 인시던트 또는 인터랙션에서 CI를 선택하면 CI 우선 순위 필드를 기준으로 인시던트 또는 인터랙션 우선 순위가 미리 채워집니다. 기본 제공 데이터는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Critical</li> <li>• 2 - High</li> <li>• 3 - Average</li> <li>• 4 - Low</li> </ul> <p>추가 정보를 보려면 94페이지의 표 7-1을 참조하십시오.</p>
기본 영향도	이 필드는 CI에 대해 열린 모든 관련 레코드의 기본 영향도를 지정합니다. 이 필드에 있는 정보는 인시던트 또는 인터랙션에 영향도를 미리 채우는 데 사용됩니다. 사용자가 인시던트 또는 인터랙션에서 CI를 선택하면 CI 기본 영향도 필드를 기준으로 인시던트 또는 인터랙션 영향도가 미리 채워집니다. 기본 제공 데이터는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 엔터프라이즈</li> <li>• 2 - 사이트/부서</li> <li>• 3 - 여러 명의 사용자</li> <li>• 4 - 사용자</li> </ul> <p>추가 정보를 보려면 94페이지의 표 7-1을 참조하십시오.</p>

표 19-1 구성 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
관련 레코드 수 계산	이 단추를 클릭하면 이 CI에 대해 열린 관련 인시던트, 문제, 알려진 오류 및 변경의 수가 표시됩니다.
사용자 기준	이 필드는 CI를 사용하는 사용자의 수를 표시합니다.
시스템 작동 중지	이 필드는 CI가 현재 작동 중인지, 관련 인시던트가 열려 있어 작동되지 않는지를 나타냅니다. CI의 인시던트 티켓을 닫으면 플래그가 지워지고 CI가 작동 중지로 표시되지 않습니다.
보류 중인 변경	이 필드는 이 CI에 대해 보류 중인 변경이 있는지 여부를 나타냅니다. CI에 대한 변경을 개설하거나 종결하면 플래그가 지워지거나 설정됩니다.
가입 허용	이 필드는 서비스 카탈로그에서 가입할 때 CI를 사용할 수 있는지 결정합니다.
기준 > 기준	이 필드는 CI에 연관된 기준이 있는지, CI가 기준을 준수하는지 나타냅니다.
기준 > 기준 버전	이 필드는 CI가 추적되는 기준 버전을 나타냅니다. 기준 버전을 통해 기준 구성은 동일하지만 약간 차이가 있는 CI를 사용할 수 있습니다. 몇 가지 기준 버전을 사용하거나 설치된 소프트웨어의 새 버전에 대한 업데이트가 있는 경우 CI에 특정 버전의 기준을 선택할 수 있습니다.
관리되는 상태	이 섹션에서는 CI 특성의 예상 값을 나열합니다. 관리되는 상태 섹션에 있는 필드의 모든 변경에는 변경 관리 레코드가 필요합니다. 관리되는 상태 하위 섹션 필드에 대한 설명은 312페이지의 표 19-3을 참조하십시오.
실제 상태	이 섹션에서는 Service Manager 시스템이 HP Universal CMDB와 통합된 경우 CI 특성의 실제 값을 나열하고, UCMDB 또는 해당 소스의 최신 검색 정보를 표시합니다.
CI 변경 > 보류 중인 특성 변경	이 필드는 변경 관리 레코드를 통해 변경될 때까지 대기하는 특성 또는 계획되지 않은 변경을 통해 요청된 변경(HP Universal CMDB 통합 필요)을 나열합니다. 이 필드의 데이터는 변경 관리를 통해서만 수정할 수 있습니다. 각 CI에는 변경 관리를 통해 변경할 수 있는 관리되는 특성 집합이 있습니다.
CI 변경 > 이력 특성 변경	이 필드는 변경 관리 레코드를 통해 이미 변경된 특성 또는 계획되지 않은 변경을 통해 요청된 변경(HP Universal CMDB 통합 필요)을 나열합니다.
관계 > 상위 방향 관계 > 상위 방향 구성 항목, 관계 이름, 관계 유형, 관계 하위 유형	이 필드는 선택된 CI에 종속되는 상위 방향 CI에 대한 정보를 보여줍니다. 상위 방향 CI는 현재 CI에 따라 다릅니다. 예를 들어, 상위 방향 전자 메일 서비스는 하위 방향 전자 메일 서버, 네트워크, 전자 메일 프로그램에 따라 다릅니다.
관계 > 상위 방향 관계 > 추가	이 옵션은 새 CI 관계 추가 레코드와 링크되므로 새 상위 방향 관계를 이 CI에 추가할 수 있습니다.

표 19-1 구성 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
관계 > 상위 방향 관계 > 관계 유형(모두, 논리, 물리) 보기	이 옵션은 지정된 CI에 대해 다음과 같은 상위 방향 CI 관계 보기를 제공합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>모두: 이 CI에 대한 모든 상위 방향의 물리적 또는 논리적인 CI 관계를 표시합니다.</li> <li>논리: 지정된 CI에 대한 모든 상위 방향의 논리적 CI 관계를 표시합니다. 논리적 연결은 CI에 액세스할 수 있지만 다른 CI에 직접적인 물리적 연결이 없음을 의미합니다. 사용하는 네트워크 프린터를 예로 들 수 있습니다.</li> <li>물리: 지정된 CI에 대한 모든 상위 방향의 물리적 CI 관계를 표시합니다. 물리적 연결은 CI가 다른 장치에 직접적으로 연결되어 있는 것입니다. 프린터 케이블을 사용하여 전용 프린터에 연결된 PC를 예로 들 수 있습니다.</li> </ul> 지정된 CI의 모든/논리적/물리적 상위 방향 관계를 보려면 관계 유형 보기 필드에서 원하는 옵션을 선택한 다음 <b>필터</b> 를 클릭합니다. CI 관계 레코드 목록이 표시됩니다. 지정된 CI로 돌아가려면 CI 관계 레코드에서 <b>취소</b> 를 클릭합니다.
관계 > 하위 방향 관계 > 관계 이름, 관계 유형, 관계 하위 유형	이 옵션은 이 CI에 하위 방향으로 종속되는 CI를 보여줍니다. 예를 들어, 상위 방향 전자 메일 서비스는 하위 방향 전자 메일 서버, 네트워크, 전자 메일 프로그램에 따라 다릅니다.
관계 > 하위 방향 관계 > 추가	이 옵션은 새 CI 관계 추가 레코드와 링크되므로 새 하위 방향 관계를 이 CI에 추가할 수 있습니다.
관계 > 하위 방향 관계 > 관계 유형(모두, 논리, 물리) 보기	이 옵션은 지정된 CI에 대해 다음과 같은 하위 방향 CI 관계 보기를 제공합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>모두: 이 CI에 대한 모든 하위 방향의 물리적 또는 논리적인 CI 관계를 표시합니다.</li> <li>논리: 지정된 CI에 대한 모든 하위 방향의 논리적 CI 관계를 표시합니다. 논리적 연결은 CI에 액세스할 수 있지만 다른 CI에 직접적인 물리적 연결이 없음을 의미합니다. 사용하는 네트워크 프린터를 예로 들 수 있습니다.</li> <li>물리: 지정된 CI에 대한 모든 하위 방향의 물리적 CI 관계를 표시합니다. 물리적 연결은 CI가 다른 장치에 직접적으로 연결되어 있는 것입니다. 프린터 케이블을 사용하여 전용 프린터에 연결된 PC를 예로 들 수 있습니다.</li> </ul> 지정된 CI의 모든/논리적/물리적 하위 방향 관계를 보려면 관계 유형 보기 필드에서 원하는 옵션을 선택한 다음 <b>필터</b> 를 클릭합니다. CI 관계 레코드 목록이 표시됩니다. 지정된 CI로 돌아가려면 CI 관계 레코드에서 <b>취소</b> 를 클릭합니다.
관계 그래프	이 섹션에서는 CI의 상위 방향 및 하위 방향 관계를 그래프로 표시합니다.
소프트웨어 > 어플리케이션 및 드라이버	이 섹션에서는 CI에 설치된 소프트웨어 및 드라이버에 대한 정보를 표시합니다. 예를 들어, PC에 Microsoft Office 및 Adobe Reader와 함께 각 버전, 설치 날짜 및 라이선스 ID가 표시됩니다. 관리자가 관리되는 소프트웨어 메뉴를 사용하여 이 데이터를 입력합니다.

표 19-1 구성 관리 필드 설명(계속)

레이블	설명
CI 소유자 > 기본 연락처 및 지원 연락처	이 필드는 CI가 할당되고 매일 CI를 사용하는 CI 소유자를 표시합니다. 지원 연락처는 CI에 액세스 권한이 있는 사람의 보조 연락처입니다. 예를 들어, 가입자는 프린터를 소유하는 부서가 될 수 있지만 사용자는 프린터를 사용하여 인쇄하는 모든 사람이 됩니다. CI 소유자는 프린터를 담당하는 사람입니다(예: 부서 관리자).
가입자 > 가입자, 유형, 상태	CI에 대해 수행된 모든 가입(사람 또는 부서) 및 가입 상태를 보여주는 시스템 생성 섹션입니다. 예: 사람 및 부서가 서비스 또는 CI에 가입할 수 있습니다. 서비스 데스크 에이전트가 인터랙션을 검색하면 호출자가 가입한 모든 CI와 CI의 현재 상태가 표시됩니다.
위치 > 위치 정보 및 위치 주석	이 섹션은 CI의 물리적 위치에 대해 설명하고 특수 액세스 요구 사항(예: 일부 위치에서 배지 액세스 권한이 필요하거나 권한이 있는 직원을 동반해야 함) 등과 같은 정보가 포함됩니다. 예를 들어, 위치 정보에는 호주, 홈 사이트, 본관, 2층, 3호실 등이 있습니다.
공급업체 > 공급업체 정보 및 계약 및 응답 정보	이 섹션에서는 지원 및 유지 보수를 위해 CI에 대한 공급업체 정보와 계약 및 응답 정보를 제공합니다. 사용자가 공급업체 이름을 입력하면 시스템이 자동으로 추가 세부사항을 제공합니다.
감사 > 감사 정책, 감사 상태, 감사 불일치, 마지막 감사 날짜, 다음 예약된 감사, 마지막 감사자	이 필드는 감사 정보를 표시하며 CI를 감사할 수 있는 권한이 있는 사용자만 사용할 수 있습니다. 사용자 역할은 구성 감사자입니다.
측정 항목 > 정지 이력, 가동 시간 목표, 최대 기간 목표	이 섹션은 CI의 SLA 및 SLO 가용성 데이터와 관련된 정보를 표시합니다.
재무 > 계약, 비용 라인, 노동, 부품	이 섹션은 CI의 서비스 계약, 부품, 노동 및 비용에 대한 정보를 표시합니다.
첨부 파일	이 섹션에서는 CI 레코드의 각 첨부 파일에 대한 파일 이름과 크기를 표시합니다. 사용자는 <b>파일 추가</b> 단추를 사용하여 새 첨부 파일을 추가하고 제거 링크를 클릭하여 기존 첨부 파일을 제거할 수 있습니다.

## 구성 항목 유형 및 하위 유형

다음 표는 기본 제공 CI(구성 항목) 이름에 사용할 수 있는 유형 및 하위 유형을 나열합니다.

표 19-2 구성 항목 유형 및 하위 유형

CI 이름	CI 유형	CI 하위 유형
어플리케이션	application	바이러스 백신/보안 백업 비즈니스 개발 도구 엔터테인먼트 그래픽 인터넷/웹 네트워킹 운영 체제 참조 기타
비즈니스 서비스	bizservice	Business Service Application Service Infrastructure Service
CI 그룹	cigroup	임시 기준
컴퓨터	computer	데스크톱 덤 터미널 랩톱 타워 MAC 서버 호스트 VAX Windows Unix 메인프레임 논리 파티션 터미널 서버
표시 장치	displaydevice	모니터 프로젝터
예	example	
가구	furnishings	아트워크 옷장 책장 의자 컴퓨터 책상 책상 컬렉션 파일 캐비닛 회의 테이블

표 19-2 구성 항목 유형 및 하위 유형(계속)

CI 이름	CI 유형	CI 하위 유형
핸드헬드 장치	handhelds	PDA 휴대폰 호출기 Blackberry 장치 GPS 장치
메인프레임	mainframe	컨트롤러 호스트 CPU FEP NCP LPAR
네트워크 컴포넌트	networkcomponents	라우터 허브 스위치 모뎀 네트워크 인터페이스 카드 게이트웨이 방화벽 네트워크 컴포넌트 ATM 스위치 RAS LB 집중 장치 네트워크 장치 스위치 라우터
사무용 전자 장비	officeelectronics	복사기 프린터 팩스 문서 세단기 카메라 스피커 계산기 복합기 워드프로세서 타이프라이터 VCR TV UPS 네트워크 프린터

표 19-2 구성 항목 유형 및 하위 유형(계속)

CI 이름	CI 유형	CI 하위 유형
소프트웨어 라이선스	softwarelicense	DBMS 라이선스 개발 도구 라이선스 엔터프라이즈 관리 라이선스 운영 체제 라이선스 Outlook 생산성 도구 라이선스 프로젝트 관리 라이선스 유틸리티 소프트웨어 라이선스
저장소	storage	CDRW DAS(Direct Attached Storage) HDD NAS(Network Attached Storage) SAN(Storage Area Network) ZIP CD Burner
텔레커뮤니케이션	telcom	데스크 폰 거치대(Flush Wall Mount) 헤드셋 및 액세서리 NBX PBX 페이징 솔루션 표면 실장(Surface Mount)

## 관리되는 상태 하위 섹션

관리되는 상태 섹션에서는 하위 섹션을 사용하여 각 CI에 대한 데이터를 표시합니다. 이러한 용도의 하위 섹션은 세 개가 있습니다. 네트워크 하위 섹션과 추가 하위 섹션은 모든 CI 유형에 사용됩니다. 세 번째 하위 섹션은 선택하는 CI 및 CI 유형에 따라 다릅니다. 예를 들어, Adobe Reader는 어플리케이션 CI 유형이므로 관리되는 상태 섹션에 어플리케이션 하위 섹션이 포함됩니다.

다음 표에서는 여러 CI 유형에 사용할 수 있는 하위 섹션과 필드에 대해 설명합니다.

**표 19-3** 관리되는 상태 하위 섹션

하위 탭	표시 조건	필드 레이블	필드 이름
하드웨어	유형: computer 또는 유형: networkcomponents 또는 유형: officeelectronics	시스템이름 기본 MAC 주소 추가 MAC 주소 OS 이름 OS 제조업체 OS 버전 Bios ID Bios 제조업체 Bios 모델 물리적 메모리(KB)	machine.name mac.address addlMacAddress operating.system os.manufacturer os.version bios.id bios.manufacturer bios.model physical.mem.total
네트워크	true	네트워크 이름 기본 IP 주소 서브넷 마스크 기본 게이트웨이 구성 파일 추가 IP 주소 추가 서브넷 마스크	network.name ip.address subnet.mask default.gateway config.file addlIPAddress addlSubnet
어플리케이션	유형: application	어플리케이션 이름 관리 URL/포트 비즈니스 가져오기 수준 재해/복구 적용 범위 재해/복구 계층 기본 디렉터리 경로 데이터 분류 제품 버전 라이선스 유형 서비스 시간 알림 그룹	ci.name admin.urlport business.import. level disaster.coverage recovery.tier primary.path data.classification product.version license.type service.hours notification.groups
데이터베이스	유형: database	데이터 개인 정보 데이터 분류 포트 번호 재해/복구 적용 범위 재해/복구 계층 관리 URL/포트 제품 버전 수신기 액세스 포트 알림 그룹	data.privacy recovery.tier port.number NULL recovery.tier admin.urlport product.version listener.port notification.group



표 19-3 관리되는 상태 하위 섹션(계속)

하위 탭	표시 조건	필드 레이블	필드 이름
전기 통신	유형: telecom	관리 ID 관리 암호 원격 액세스 전화 번호 원격 액세스 IP 음성 유형 재해/복구 적용 범위 재해/복구 계층 그리드 로그인 서버 이름 모니터됨	admin.id admin.password remote.phone remote.ip NULL disaster.recovery recovery.tier grid login.server.name monitored
서비스	유형: bizservice	서비스 이름 서비스 유형 서비스 상태 가입 허용 관리 URL/포트 비즈니스 가져오기 수준 재해/복구 적용 범위 재해/복구 계층 기본 디렉터리 경로	ci.name subtype service.status allowSubscription admin.urlport NULL NULL recovery.tier primary.path
추가	true	제조업체 이름 유형 설명	addl.manufacturer addl.name addl.type addl.description



# A 산업 표준 준수

## Service Manager의 ISO 20000 준수

ISO 20000-2(파트 2)는 ISO 20000-1의 범위 내에서 서비스 관리에 대한 권장 사항을 설명하는 실무 지침입니다. 다음 표에서는 실무 지침 항목의 Service Manager 모범 사례 적용 범위를 보여줍니다.

표 A-1 ISO 20000 실무 지침의 Service Manager 적용 범위

ISO 20000 실무 지침	Service Manager 모범 사례 적용 범위
<b>해결 프로세스</b>	
<b>7.2 비즈니스 관계 관리</b>	
7.2.1 서비스 불만 사항	인시던트 관리 > 불만 사항 관리(SO 2.9)
<b>8.1 배경</b>	
8.1.1 우선 순위 설정	인터랙션 관리 > 인터랙션 처리(SO 0.2) 우선 순위는 영향도 및 긴급도를 기준으로 합니다. 대상 날짜는 SLA에 따라 설정됩니다.
8.1.2 임시 해결책	<ul style="list-style-type: none"> <li>문제 관리 &gt; 문제 감지, 로깅 및 범주화(SO 4.1)</li> <li>문제 관리 &gt; 문제 조사 및 진단(SO 4.3)</li> <li>문제 관리 &gt; 알려진 오류 로깅 및 범주화(SO 4.4)</li> <li>문제 관리 &gt; 알려진 오류 조사(SO 4.5)</li> </ul> 임시 해결책 로깅 및 유지 보수는 위의 모든 절차에서 수행됩니다.
<b>8.2 인시던트 관리</b>	
<b>8.2.1 일반</b>	
서비스에 영향을 주거나 잠재적으로 영향을 줄 수 있는 인시던트에 응답하는 사전 및 사후 프로세스	인시던트 관리 > 인시던트 로깅(SO 2.1) 이벤트는 물론 사용자 인터랙션을 기반으로 인시던트가 생성될 수 있습니다.
인시던트의 원인을 결정하지 않으며 고객 서비스의 재개와 관계가 있습니다.	인시던트 관리 > 인시던트 해결방안 및 복구(SO 2.4) 구조적 솔루션을 문제 관리 프로세스에 두는 임시 해결책을 통해 인시던트가 해결될 수 있습니다.

표 A-1 ISO 20000 실무 지침의 Service Manager 적용 범위(계속)

ISO 20000 실무 지침	Service Manager 모범 사례 적용 범위
인시던트 관리 프로세스에는 다음 내용이 포함되어야 합니다.	
a) 콜 접수, 기록, 우선 순위 할당, 분류	인터랙션 관리 > 인터랙션 처리(SO 0.2)
b) 1선 해결 또는 조회	인터랙션 관리 > 인터랙션 처리(SO 0.2)
c) 보안 문제 고려	인터랙션 관리 > 인터랙션 처리(SO 0.2) 보안은 인터랙션을 등록할 때 선택할 수 있는 영역 중 하나입니다.
d) 인시던트 추적 및 라이프 사이클 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>인시던트 관리 &gt; SLA 모니터링(SO 2.7)</li> <li>인시던트 관리 &gt; OLA 및 UC 모니터링(SO 2.8)</li> </ul>
e) 인시던트 검증 및 종결	인터랙션 관리 > 인터랙션 종결(SO 0.3)
f) 1선 고객 연락	인터랙션 관리 > 인터랙션 처리(SO 0.2)
g) 에스컬레이션	인시던트 관리 > 인시던트 에스컬레이션(SO 2.6)
인시던트는 전화 콜, 음성 메일, 방문, 서신, 팩스 또는 전자 메일을 통해 보고하거나 사용자가 인시던트 티켓팅 시스템에 액세스하거나 자동 모니터링 소프트웨어를 통해 직접 기록할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터랙션 관리 &gt; 사용자별 셀프 서비스(SO 0.1)</li> <li>인터랙션 관리 &gt; 인터랙션 처리(SO 0.2)</li> </ul>
해결 중이거나 해결하기 어려운 인시던트는 실제로 영향을 주거나 잠재적으로 영향을 주는 대상에게 알려야 합니다.	인시던트 관리 > 인시던트 에스컬레이션(SO 2.6)
인시던트의 최종 종결은 인시던트가 현재 해결되어 서비스가 복원되었음을 인시던트를 최초로 보고한 사용자가 확인할 수 있는 경우에만 수행되어야 합니다.	인터랙션 관리 > 인터랙션 종결(SO 0.3)
<b>8.2.2 주요 인시던트</b>	
주요 인시던트 구성 내용 및 인시던트/문제 프로세스의 정상적 운영에 변경을 요청할 수 있는 사람이 명확히 정의되어 있어야 합니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>인시던트 관리 &gt; SLA 모니터링(SO 2.7)</li> <li>인시던트 관리 &gt; OLA 및 UC 모니터링(SO 2.8)</li> </ul> 에스컬레이션 트리거를 담당하는 프로세스 역할을 비롯하여 에스컬레이션 트리거가 명확히 정의되어 있습니다.
모든 주요 인시던트에는 항상 명확히 정의된 담당 관리자가 있어야 합니다.	인시던트 관리 > 인시던트 에스컬레이션(SO 2.6) 이 절차의 담당 프로세스 역할이 명확히 정의되어 있습니다.
<b>8.3 문제 관리</b>	
8.3.1 문제 관리의 범위	문제 관리(SO 4)
8.3.2 문제 관리 시작	

표 A-1 ISO 20000 실무 지침의 Service Manager 적용 범위(계속)

ISO 20000 실무 지침	Service Manager 모범 사례 적용 범위
문제의 원인을 결정할 수 있도록 인시던트가 분류되어야 합니다. 분류 시 기존 문제 및 변경이 참조됩니다.	인시던트 관리 > 인시던트 종결(SO 2.5) 필요한 경우 종결 시 인시던트 분류를 검토하고 조정해야 합니다.
8.3.3 알려진 오류	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제 관리 &gt; 알려진 오류 로깅 및 범주화(SO 4.4)</li> <li>• 문제 관리 &gt; 알려진 오류 조사(SO 4.5)</li> <li>• 문제 관리 &gt; 알려진 오류 솔루션 허용(SO 4.6)</li> <li>• 문제 관리 &gt; 알려진 오류 해결방안(SO 4.7)</li> </ul>
8.3.4 문제 해결방안	문제 관리 > 알려진 오류 솔루션 허용(SO 4.6) 이 솔루션 구현은 변경 관리 프로세스에 요청됩니다.
8.3.5 통신	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터랙션 관리 &gt; 인터랙션 처리(SO 0.2) 게시된 알려진 오류와 대응시킵니다.</li> <li>• 인시던트 관리 &gt; 인시던트 조사 및 진단(SO 2.3) 게시된 알려진 오류와 대응시킵니다.</li> <li>• 문제 관리(SO 4) 전체 문제 관리 프로세스에 걸쳐 알려진 오류 정보가 기록되고 유지 보수됩니다.</li> </ul>
8.3.6 추적 및 에스컬레이션	문제 관리 > 문제 및 알려진 오류 모니터링(SO 4.9)
8.3.7 인시던트 및 문제 티켓 종결	문제 관리 > 문제 종결 및 검토(SO 4.8)
8.3.8 문제 검토	문제 관리 > 문제 종결 및 검토(SO 4.8)
8.3.9 검토 항목	문제 관리 > 문제 종결 및 검토(SO 4.8)
8.3.10 문제 예방	문제 관리 > 문제 감지, 로깅 및 범주화(SO 4.1)
<b>통제 프로세스</b>	
<b>9.1 구성 관리</b>	
9.1.1 구성 관리 계획 및 구현	구성 관리 > 구성 관리 계획(ST 3.1)
9.1.2 구성 식별	구성 관리 > 구성 식별(ST 3.2)
9.1.3 구성 통제	구성 관리 > 구성 통제(ST 3.3)
9.1.4 구성 상태 설명 및 보고	구성 관리 > 구성 상태 설명 및 보고(ST 3.4)
9.1.5 구성 검증 및 감사	구성 관리 > 구성 검증 및 감사(ST 3.5)

표 A-1 ISO 20000 실무 지침의 Service Manager 적용 범위(계속)

ISO 20000 실무 지침	Service Manager 모범 사례 적용 범위
<b>9.2 변경 관리</b>	
9.2.1 계획 및 구현	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 변경 관리 &gt; 변경 평가 및 계획(ST 2.3)</li> <li>• 변경 관리 &gt; 변경 승인(ST 2.4)</li> <li>• 변경 관리 &gt; 변경 구현 조정(ST 2.5)</li> </ul>
9.2.2 변경 요청 종결 및 검토	변경 관리 > 변경 평가 및 종결(ST 2.6)
9.2.3 응급 변경	변경 관리 > 응급 변경 처리(ST 2.7)
9.2.4 변경 관리 보고, 분석 및 작업	변경 관리 > 변경 평가 및 종결(ST 2.6)

# Service Manager의 COBIT 4.1 준수

다음 표에서는 Service Manager 모범 사례에서 적용 가능한 COBIT 4.1 통제와 해당 통제의 적용 범위 간 매핑을 보여줍니다. 통제 목표는 두 자로 된 도메인 참조(PO, AI, DS 및 ME)와 프로세스 번호 및 통제 목표 번호로 식별됩니다. COBIT 4.1 통제에 대한 자세한 내용은 공식 COBIT 4.1 설명서를 참조하십시오.

**표 A-2 Service Manager의 COBIT 4.1 통제 적용 범위**

COBIT 통제	Service Manager 모범 사례 적용 범위
<b>PO4 계획 및 구성</b>	
PO4.1 IT 프로세스 프레임워크	수준 0 > 프로세스
PO4.6 역할 및 책임 설정	수준 0 > 조직 모델
PO4.11 의무 분리	<ul style="list-style-type: none"> <li>수준 0 &gt; 조직 모델 &gt; 프로세스 역할</li> <li>변경 관리 &gt; 응급 변경 처리(ST 2.7) 응급 변경 처리 상황에서 새 어플리케이션 해제는 릴리스 패키징 및 빌드 관리자(다른 변경 분석가)가 수행합니다.</li> <li>구성 관리 &gt; 구성 관리 계획(ST 3.1) CI 유형 유지 보수는 구성을 추가 또는 수정하는 역할이 아닌 다른 역할에서 수행합니다.</li> </ul>
<b>AI6 변경 관리</b>	
AI6.1 변경 표준 및 절차	변경 관리(ST 2)
AI6.2 영향도 평가, 우선 순위 지정 및 인증	<ul style="list-style-type: none"> <li>변경 관리 &gt; 변경 승인(ST 2.4)</li> <li>변경 관리 &gt; 변경 평가 및 계획(ST 2.3)</li> </ul>
AI6.3 응급 변경	변경 관리 > 응급 변경 처리(ST 2.7)
AI6.4 변경 상태 추적 및 보고	<ul style="list-style-type: none"> <li>변경 관리 &gt; 변경 로깅(ST 2.1) 서비스 관리 도구에 변경을 로깅할 수 있도록 합니다.</li> <li>변경 관리 &gt; 변경 평가 및 계획(ST 2.3) '승인 후'에 변경 구현을 초래하는 계획이 생성됩니다.</li> </ul>
AI6.5 변경 종결 및 문서화	변경 관리 > 변경 평가 및 종결(ST 2.6)
<b>DS1 서비스 수준 정의 및 관리</b>	
DS1.2 서비스 정의	구성 관리(ST 3) 비즈니스 서비스는 구성 관리 시스템에 저장되며 서비스를 지원하는 CI와 관련됩니다.

표 A-2 Service Manager의 COBIT 4.1 통제 적용 범위(계속)

COBIT 통제	Service Manager 모범 사례 적용 범위
DS1.3 서비스 수준 계약	인시던트 관리 > SLA 모니터링(SO 2.7) Service Manager 모범 사례 및 Service Manager 구성의 주요 관점은 서비스 지향입니다. 모든 인터랙션 및 관련 티켓에 대한 타겟 응답 시간은 사용자 대표와의 SLA(서비스 수준 계약)에 따라 설정됩니다.
DS1.4 운영 수준 계약	인시던트 관리 > OLA 및 UC 모니터링(SO 2.8) Service Manager는 OLA(운영 수준 계약)를 측정할 수 있도록 구성되어 있습니다.
<b>DS2 타사 서비스 관리</b>	
DS2.4 공급자 성과 모니터링	인시던트 관리 > OLA 및 UC 모니터링(SO 2.8) Service Manager는 UC를 측정할 수 있도록 구성되어 있습니다.
<b>DS8 서비스 데스크 및 인시던트 관리</b>	
DS8.1 서비스 데스크	인터랙션 관리 > 인터랙션 처리(SO 0.2)
DS8.2 고객 쿼리 등록	인터랙션 관리 > 인터랙션 처리(SO 0.2)
DS8.3 인시던트 에스컬레이션	인시던트 관리 > 인시던트 에스컬레이션(SO 2.6)
DS8.4 인시던트 종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>인시던트 관리 &gt; 인시던트 종결(SO 2.5)</li> <li>인터랙션 관리 &gt; 인터랙션 종결(SO 0.3)</li> </ul>
<b>DS9 구성 관리</b>	
DS9.1 구성 리포지토리 및 기준	구성 관리(ST 3)
DS9.2 구성 항목 식별 및 유지 보수	<ul style="list-style-type: none"> <li>구성 관리 &gt; 구성 식별(ST 3.2)</li> <li>구성 관리 &gt; 구성 통제(ST 3.3)</li> <li>구성 관리 &gt; 마스터 데이터 관리(ST 3.6)</li> </ul>
DS9.3 구성 무결성 검토	<ul style="list-style-type: none"> <li>구성 관리 &gt; 구성 상태 설명 및 보고(ST 3.4)</li> <li>구성 관리 &gt; 구성 검증 및 감사(ST 3.5)</li> </ul>
<b>DS10 문제 관리</b>	
DS10.1 문제 식별 및 분류	<ul style="list-style-type: none"> <li>문제 관리 &gt; 문제 감지, 로깅 및 범주화(SO 4.1)</li> <li>문제 관리 &gt; 문제 우선 순위 지정 및 계획(SO 4.2)</li> <li>문제 관리 &gt; 알려진 오류 로깅 및 범주화(SO 4.4)</li> </ul>



표 A-2 Service Manager의 COBIT 4.1 통제 적용 범위(계속)

COBIT 통제	Service Manager 모범 사례 적용 범위
DS10.2 문제 추적 및 해결	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제 관리 &gt; 문제 조사 및 진단(SO 4.3)</li> <li>• 문제 관리 &gt; 알려진 오류 조사(SO 4.5)</li> <li>• 문제 관리 &gt; 알려진 오류 솔루션 허용(SO 4.6)</li> <li>• 문제 관리 &gt; 문제 및 알려진 오류 모니터링(SO 4.9).</li> </ul>
DS10.3 문제 종결	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문제 관리 &gt; 알려진 오류 해결방안(SO 4.7)</li> <li>• 문제 관리 &gt; 문제 종결 및 검토(SO 4.8)</li> </ul>
DS10.4 구성, 인시던트 및 문제 관리 통합	<p>문제 관리 &gt; 문제 감지, 로깅 및 범주화(SO 4.1)                      문제는 인시던트 티켓을 기준으로 식별됩니다.</p>



## B Service Manager 테이블

### 서비스 데스크 어플리케이션 테이블 및 필드

서비스 데스크 어플리케이션의 중요 필드는 대부분 incidents 테이블에 있습니다. 양식의 레이블이 테이블의 필드 이름과 일치하지 않는 경우도 있습니다. 이 표는 incidents 테이블의 필드 이름 및 레이블과 연관됩니다.

표 B-1 incidents 테이블의 중요 필드

레이블	필드 이름
인터랙션 ID	incident.id
연락처	callback.contact
알림 방법	callback.type
서비스 수신자	contact.name
영향 받는 서비스	affected.item
영향 받는 CI	logical.name
제목	title
설명	description
범주	category
영역	subcategory
하위 영역	product.type
영향도	initial.impact
긴급도	severity
우선 순위	priority.code
지식 소스	kpf.id
종결 코드	resolution.code
솔루션	resolution
상태	open
승인 상태	approval.status

## 인시던트 관리 어플리케이션 테이블 및 필드

인시던트 관리 어플리케이션의 중요 필드는 대부분 probsummary 테이블에 있습니다. 양식의 레이블이 테이블의 필드 이름과 일치하지 않는 경우도 있습니다. 이 표는 probsummary 테이블의 필드 이름 및 레이블과 연관됩니다.

**표 B-2** probsummary 테이블의 중요 필드

레이블	필드 이름
인시던트 ID	number
상태	problem.status
할당 그룹	assignment
양수인	assignee.name
공급업체	vendor
공급업체 티켓	reference.no
영향 받는 서비스	affected.item
영향 받는 CI	logical.name
CI는 운영 중(정지 없음)	operational.device
정지 시작	downtime.start
정지 종료	downtime.end
위치	location.full.name
제목	brief.description
설명	action
범주	category
영역	subcategory
하위 영역	product.type
영향도	initial.impact
긴급도	severity
우선 순위	priority.code
서비스 계약	contract.id
SLA 타겟 날짜	next.breach
문제 관리 후보	prob.mgmt.candidat
지식 후보	solution.candidate
종결 코드	resolution.code
솔루션	resolution
영향 받는 서비스	affected.services

# 요청 관리 어플리케이션 테이블 및 필드

요청 관리는 OCM(주문 및 카탈로그 관리)이라는 어플리케이션에서 발전된 어플리케이션입니다. 따라서 요청 관리 어플리케이션 내에서 사용되는 대부분의 테이블 이름은 ocm으로 시작합니다. 요청 관리 어플리케이션이 데이터를 저장하는 테이블은 다음과 같습니다.

- 요청(견적)
- 주문
- 라인 항목

## 요청(견적)

요청 관리 워크플로우에서 요청 레코드(견적 레코드라고도 함)는 사용자 관점, 데이터 입력 및 라인 항목 추가에서 요청 워크플로우를 추적하는 티켓입니다. 이러한 레코드는 ocmq 테이블에 저장됩니다.

**표 B-3 ocmq 테이블의 중요 필드**

레이블	필드 이름
견적 ID	number
현재 단계	current.phase
상태	status
승인 상태	approval.status
간단한 설명	brief.description
요청 대상	requested.for
요청 날짜	requested.date
요청자	requestor.name
할당된 부서	assigned.dept
할당 대상	assigned.to
코디네이터	coordinator
작업 관리자	work.manager
총 비용	total.cost
회사	company
청구될 위치	bill.to.code
청구될 부서	bill.to.dept
프로젝트 ID	project.id
운송지	ship.to.code

**표 B-3 ocmq 테이블의 중요 필드(계속)**

레이블	필드 이름
이유	reason
우선 순위	priority
설명	description

## 주문

주문 레코드는 주문 또는 수신 관점에서 하나 또는 여러 라인 항목의 실제 주문 워크플로우를 추적하는 티켓으로, 하나 이상의 견적에서 라인 항목을 이행할 수 있습니다. 주문 레코드는 ocmo 테이블에 저장됩니다.

**표 B-4 ocmo 테이블의 중요 필드**

레이블	필드 이름
주문 ID	number
현재 단계	current.phase
상태	status
승인 상태	approval.status
공급업체	vendor
통신 회사	shipping.carrier
코디네이터	coordinator
FOB	freight.on.board
경보 설정	alert
설명	description

## 라인 항목

라인 항목 레코드는 새 견적이나 주문을 통해 생성되며 이러한 견적이나 주문에 연결됩니다. 이러한 레코드는 ocml 테이블에 저장됩니다.

**표 B-5 ocml 테이블의 중요 필드**

레이블	필드 이름
번호	number
상태	status
프로젝트 ID	project.id
범주	category
상위 견적/주문	parent.quote
상위 LI	parent.line.item

**표 B-5 ocml 테이블의 중요 필드(계속)**

레이블	필드 이름
그룹 상위	group.parent
공급업체	vendor
전송 유형	trans.type
공급업체 계약 번호	vendor.contract.no
회사	company
코디네이터	coordinator
할당된 부서	assigned.dept
할당 대상	assigned.to
요청 대상	contact.name
청구될 부서	bill.to.dept
부품 번호	part.no
부품 설명	part.desc
제조업체	manufacturer
모델	model
총 비용	total
초기 수량	quantity
받은 수량	quantity.received
재고 수량	from.stock
밸런스	quantity.balance
날짜 설명 > 타겟 완료	target.completion
날짜 설명 > 타겟 주문	target.order
날짜 설명 > 리드 시간	normal.lead.time/target.lead.time
날짜 설명 > 작업 일정	duty.table
날짜 설명 > 시간대	vendor.time.zone
날짜 설명 > 설명	description

# 문제 관리 어플리케이션 테이블 및 필드

문제 관리 어플리케이션은 문제 관리 프로세스를 문제를 식별하고 추적하는 문제 통제와 결과 솔루션의 프로세스를 통제하는 오류 통제의 두 단계로 나뉩니다.

문제 관리 어플리케이션은 다음과 같이 문제 및 오류 통제를 별도의 테이블에 저장합니다.

- 328페이지의 문제 통제
- 330페이지의 오류 통제

## 문제 통제

문제 관리 어플리케이션의 주요 필드는 대부분 rootcause 테이블에 있습니다. 양식의 레이블이 테이블의 필드 이름과 일치하지 않는 경우도 있습니다. 이 표는 rootcause 테이블의 필드 이름 및 레이블과 연관됩니다.

**표 B-6 root cause 테이블의 주요 필드**

레이블	필드 이름
문제 ID	id
단계	current.phase
상태	rcStatus
할당 > 할당 그룹	assignment
할당 > 문제 코디네이터	assignee.name
영향 받는 항목 > 서비스	affected.item
영향 받는 항목 > 기본 CI	logical.name
영향 받는 항목 > 영향 받는 CI 수	affected.ci.count
제목	brief.description
설명	description
근본 원인 설명	root.cause
문제 세부사항 > 범주	incident.category 주: 문제 범주는 문제 양식에 표시되지 않습니다. 문제 양식에 표시되는 범주는 인시던트 범주입니다.
문제 세부사항 > 영역	subcategory



**표 B-6** root cause 테이블의 중요 필드(계속)

레이블	필드 이름
문제 세부사항 > 하위 영역	product.type
문제 세부사항 > 영향도	initial.impact
문제 세부사항 > 긴급도	severity
문제 세부사항 > 우선 순위	priority.code
문제 세부사항 > SLA 타겟 날짜	next.breach
문제 세부사항 > 근본 원인 타겟 날짜	rootcauseDate
문제 세부사항 > 솔루션 타겟 날짜 (솔루션 식별 날짜)	solutionDate
문제 세부사항 > 해결방안 타겟 날짜 (문제 해결방안 날짜)	expected.resolution.time
문제 세부사항 > 관련 인시던트 수	incident.count
인시던트 세부사항 > 종결 코드	closure.code
문제 세부사항 > 제안된 임시 해결책	workaround
평가 > 예상 1인 노동 일 수	estimatedMandays
평가 > 예상 비용	estimatedCost
평가 > 영향 받는 CI의 테이블	affected.ci

## 오류 통제

문제 관리 어플리케이션의 또 다른 중요 테이블은 known error 테이블입니다. 알려진 오류 양식에서 known error 테이블의 필드를 사용합니다. 양식의 레이블이 테이블의 필드 이름과 일치하지 않는 경우도 있습니다. 이 표는 known error 테이블의 필드 이름 및 레이블과 연관됩니다.

**표 B-7 known error 테이블의 중요 필드**

레이블	필드 이름
알려진 오류 ID	id
단계	current.phase
상태	rcStatus
할당 > 할당 그룹	assignment
할당 > 문제 코디네이터	assignee.name
영향 받는 항목 > 서비스	affected.item
영향 받는 항목 > 기본 CI	logical.name
영향 받는 항목 > 일치하는 CI 수	matching.ci.count
제목	brief.description
설명	description
근본 원인 설명	root.cause
알려진 오류 세부사항 > 범주	incident.category
알려진 오류 세부사항 > 영역	subcategory
알려진 오류 세부사항 > 하위 영역	product.type
알려진 오류 세부사항 > 영향도	initial.impact
알려진 오류 세부사항 > 긴급도	severity
알려진 오류 세부사항 > 우선 순위	priority.code
알려진 오류 세부사항 > 솔루션 식별 날짜	solutionDate
알려진 오류 세부사항 > 알려진 오류 해결방안 날짜	expected.resolution.time

**표 B-7 known error 테이블의 중요 필드(계속)**

레이블	필드 이름
알려진 오류 세부사항 > 관련 인터렉션 개수	interaction.count
알려진 오류 세부사항 > 종결 코드	closure.code
알려진 오류 세부사항 > 임시 해결책	workaround
알려진 오류 세부사항 > 솔루션	resolution
평가 > 예상 1인 노동 일 수	estimatedMandays
평가 > 예상 비용	estimatedCost
평가 > 일치하는 구성 항목 목록	matching.ci

## 변경 관리 어플리케이션 테이블 및 필드

변경 관리 어플리케이션의 중요 필드는 대부분 cm3r 테이블에 있습니다. 양식의 레이블이 테이블의 필드 이름과 일치하지 않는 경우도 있습니다. 이 표는 cm3r 테이블의 필드 이름 및 레이블과 연관됩니다.

**표 B-8 cm3r 테이블의 중요 필드**

레이블	필드 이름
변경 ID	number
단계	current.phase
상태	status
승인 상태	approval.status
게시자	requested.by
전체 이름	full.name
전화	contact.phone
전자 메일	email
할당 그룹	assign.dept
변경 코디네이터	coordinator
서비스	affected.item
영향 받는 CI	assets

**표 B-8 cm3r 테이블의 중요 필드(계속)**

레이블	필드 이름
위치	location.full.name
제목	brief.description
설명	description
범주	category
응급 변경	emergency
릴리스 관리	releaseCandidate
영향도	initial.impact

## 구성 관리 어플리케이션 테이블 및 필드

구성 관리 어플리케이션의 중요 필드는 대부분 device 테이블에 있습니다. 양식의 레이블이 테이블의 필드 이름과 일치하지 않는 경우도 있습니다. 이 표는 device 테이블의 필드 이름 및 레이블과 연관됩니다.

**표 B-9 device 테이블의 중요 필드**

레이블	필드 이름
CI 식별자	id
CI 이름	logical.name
자산 태그	asset.tag
상태	istatus
할당 > 소유자	owner
할당 > 구성 관리 그룹	assignment
할당 > 지원 그룹	support.groups
할당 > 지원 설명	support.remarks
할당 > 부품 번호	part.no
모델 > 제조업체	manufacturer
모델 > 모델	model
모델 > 버전	version
모델 > 일련 번호	serial.no.
모델 > 제목	title
모델 > 설명	comments
분류 > CI 유형	type

**표 B-9 device 테이블의 중요 필드(계속)**

레이블	필드 이름
분류 > CI 하위 유형	subtype
분류 > 환경	environment
분류 > 보안 분류	securityClassification
분류 > SOX 분류	soxClassification
분류 > 수출 통제 분류	expcClassification
분류 > 중요한 CI	device.severity
분류 > 우선 순위	problem.priority
분류 > 기본 영향도	default.impact
분류 > 사용자 기준	useBase
분류 > 시스템 작동 중지	is.down
분류 > 보류 중인 변경	pending.change
분류 > 가입 허용	allow.subscription
기준 > 기준	baseline
기준 > 기준 버전	baseline.version
감사 > 감사 정책	auditPolicy
감사 -> 감사 상태	auditStatus
감사 > 감사 불일치	auditDescrepency
감사 > 마지막 감사 날짜	auditDate
감사 > 다음 예약된 감사	scheduledAudit
감사 > 마지막 감사자	auditBy



# 색인

## 숫자

- 1단계 종결, 인시던트 티켓, 59
- 2단계 종결, 인시던트 티켓, 59

## 가

- 경보, 문제 관리, 165
- 구성 감사자, 구성 관리 사용자 역할, 274, 291 ~ 296
- 구성 검증 및 감사
  - 워크플로우 다이어그램, 294
  - 프로세스 표, 295
- 구성 관리, 265 ~ 312
  - 기타 어플리케이션과의 관계, 22
  - 사용자 역할, 274
    - 구성 감사자, 274, 291 ~ 296
    - 구성 관리자, 274, 281 ~ 282, 282 ~ 299
    - 시스템 관리자, 298 ~ 299
    - CMS/도구 관리자, 274, 281 ~ 282
  - 서비스 전환, 266
  - 양식
    - 구성 항목, 302
    - 양식 세부사항, 303 ~ 313
  - 어플리케이션, 267
  - 워크플로우 다이어그램
    - 구성 검증 및 감사, 294
    - 구성 관리 계획, 280
    - 구성 상태 설명 및 보고, 290
    - 구성 식별, 283
    - 구성 통제, 287
    - 마스터 데이터 관리, 297
  - 입력, 275
  - 출력, 275
  - 프로세스, 265 ~ 312
    - 개요, 271
    - 구성 검증 및 감사, 292 ~ 296
    - 구성 관리 계획, 279 ~ 282
    - 구성 상태 설명 및 보고, 289 ~ 292
    - 구성 식별, 282 ~ 285
    - 구성 통제, 286 ~ 288
    - 마스터 데이터 관리, 296 ~ 299
  - 프로세스 다이어그램, 273

## 프로세스 표

- 구성 검증 및 감사, 295
- 구성 관리 계획, 281
- 구성 상태 설명 및 보고, 291
- 구성 식별, 284
- 구성 통제, 288
- 마스터 데이터 관리, 298

## ITIL 기능, 266

## KPI

- COBIT, 276
- ITIL, 276
- Service Manager, 275

## RACI 매트릭스, 277

## 구성 관리 계획

- 워크플로우 다이어그램, 280
- 프로세스 표, 281

## 구성 관리자

- 구성 관리 사용자 역할, 274, 281 ~ 282

## 구성 관리자, 구성 관리 사용자 역할, 281 ~ 299

## 구성 상태 설명 및 보고

- 워크플로우 다이어그램, 290
- 프로세스 표, 291

## 구성 식별

- 워크플로우 다이어그램, 283
- 프로세스 표, 284

## 구성 통제

- 워크플로우 다이어그램, 287
- 프로세스 표, 288

## 국제 표준화 기구

- ISO 참조

## 다

- 단계, 변경 관리, 106, 217

## 라

- 런타임 환경
  - RTE 참조

릴리스 관리자, 변경 관리 사용자 역할, 231 ~ 234  
릴리스 패키징 및 빌드 관리자, 변경 관리 사용자 역할,  
252

## 마

### 마법사

escalate interaction-incident, 55  
escalate interaction-RFC, 55  
escalate interaction-RFI, 55

### 마스터 데이터 관리

워크플로우 다이어그램, 297  
프로세스 표, 298

### 모듈, 어플리케이션 참조

### 문제 감지, 로깅 및 범주화

워크플로우 다이어그램, 174  
프로세스 표, 175

### 문제 관리, 163 ~ 211

경보, 165  
기타 어플리케이션과의 관계, 21  
사용자 역할, 168  
    문제 관리자, 168, 179 ~ 202  
    문제 분석가, 168, 175 ~ 195  
    문제 코디네이터, 168, 173 ~ 177  
    변경 코디네이터, 193 ~ 195

사전, 164

사후, 164

서비스 운영, 164

알림, 165

### 양식

새 문제, 204  
새 알려진 오류, 210  
양식 세부사항, 205 ~ 209

어플리케이션, 164

### 워크플로우 다이어그램

문제 감지, 로깅 및 범주화, 174  
문제 및 알려진 오류 모니터링, 200  
문제 우선 순위 지정 및 계획, 178  
문제 조사 및 진단, 181  
문제 종결 및 검토, 197  
알려진 오류 로깅 및 범주화, 185  
알려진 오류 솔루션 허용, 191  
알려진 오류 조사, 188  
알려진 오류 해결방안, 194

입력, 169

출력, 169

### 프로세스, 163 ~ 211

개요, 165

문제 감지, 로깅 및 범주화, 173 ~ 177

문제 및 알려진 오류 모니터링, 198 ~ 202

문제 우선 순위 지정 및 계획, 177 ~ 179

문제 조사 및 진단, 180 ~ 183

문제 종결 및 검토, 196 ~ 198

알려진 오류 로깅 및 범주화, 184 ~ 187

알려진 오류 솔루션 허용, 190 ~ 192

알려진 오류 조사, 187 ~ 190

알려진 오류 해결방안, 193 ~ 195

프로세스 다이어그램, 166

### 프로세스 표

문제 감지, 로깅 및 범주화, 175

문제 및 알려진 오류 모니터링, 201

문제 우선 순위 지정 및 계획, 179

문제 조사 및 진단, 182

문제 종결 및 검토, 198

알려진 오류 로깅 및 범주화, 186

알려진 오류 솔루션 허용, 192

알려진 오류 조사, 189

알려진 오류 해결방안, 195

ITIL 기능, 164

### KPI

COBIT, 170

ITIL, 170

Service Manager, 170

RACI 매트릭스, 171

### 문제 관리자

문제 관리 사용자 역할, 179 ~ 202

변경 관리 사용자 역할, 231 ~ 234

### 문제 및 알려진 오류 모니터링

워크플로우 다이어그램, 200

프로세스 표, 201

문제 분석가, 문제 관리 사용자 역할, 175 ~ 195

### 문제 우선 순위 지정 및 계획

워크플로우 다이어그램, 178

프로세스 표, 179

### 문제 조사 및 진단

워크플로우 다이어그램, 181

프로세스 표, 182

### 문제 종결 및 검토

워크플로우 다이어그램, 197

프로세스 표, 198



문제 코디네이터, 문제 관리 사용자 역할, 173 ~ 177

## 바

범주, 106, 217

변경, 195

변경 검토

워크플로우 다이어그램, 236

프로세스 표, 237

변경 관리, 215 ~ 264

기타 어플리케이션과의 관계, 21

범주, 106, 217

사용자 역할, 227

릴리스 관리자, 231 ~ 234

릴리스 패키징 및 빌드 관리자, 227, 252

문제 관리자, 231 ~ 234

변경 관리자, 227, 243 ~ 255

변경 분석가, 227

변경 승인자, 227, 243 ~ 244

변경 코디네이터, 227, 231 ~ 241

서비스 데스크 에이전트, 231 ~ 233

E-CAB, 227, 252 ~ 254

서비스 전환, 216

양식

새 변경 요청, 258

양식 세부사항, 259 ~ 263

어플리케이션, 216

워크플로우 다이어그램

변경 검토, 236

변경 구현 조정, 245

변경 로깅, 232

변경 승인, 242

변경 평가 및 계획, 239

변경 평가 및 종결, 250

응급 변경 처리, 253

입력, 228

출력, 228

프로세스, 215 ~ 264

개요, 217

변경 검토, 235 ~ 238

변경 구현 조정, 244 ~ 248

변경 로깅, 231 ~ 234

변경 승인, 241 ~ 244

변경 평가 및 계획, 238 ~ 241

변경 평가 및 종결, 249 ~ 251

응급 변경 처리, 252 ~ 255

프로세스 다이어그램, 218

프로세스 표

변경 검토, 237

변경 구현 조정, 246

변경 로깅, 233

변경 승인, 243

변경 평가 및 계획, 240

변경 평가 및 종결, 251

응급 변경 처리, 254

ITIL 기능, 216

KPI

COBIT, 229

ITIL, 229

Service Manager, 228

RACI 매트릭스, 109, 230

변경 관리자, 변경 관리 사용자 역할, 243 ~ 255

변경 구현 조정

워크플로우 다이어그램, 245

프로세스 표, 246

변경 로깅

워크플로우 다이어그램, 232

프로세스 표, 233

변경 승인

워크플로우 다이어그램, 242

프로세스 표, 243

변경 승인자

변경 관리 사용자 역할, 243 ~ 244

변경 코디네이터

문제 관리 사용자 역할, 193 ~ 195

변경 관리 사용자 역할, 231 ~ 241

변경 평가 및 계획

워크플로우 다이어그램, 239

프로세스 표, 240

변경 평가 및 종결

워크플로우 다이어그램, 250

프로세스 표, 251

불만 사항 관리

워크플로우 다이어그램, 88

프로세스 표, 89

## 사

사용자, 사용자 인터랙션 관리 사용자 역할, 28, 33 ~ 34

사용자별 셀프 서비스

워크플로우 다이어그램, 32

프로세스 표, 33

## 사용자 역할

### 구성 관리, 274

- 구성 감사자, 274, 291 ~ 296
- 구성 관리자, 274, 281 ~ 282, 282 ~ 299
- 시스템 관리자, 298 ~ 299
- CMS/도구 관리자, 274, 281 ~ 282

### 문제 관리, 168

- 문제 관리자, 168, 179 ~ 202
- 문제 분석가, 168, 175 ~ 195
- 문제 코디네이터, 168, 173 ~ 177
- 변경 코디네이터, 193 ~ 195

### 변경 관리, 227

- 릴리스 관리자, 231 ~ 234
- 릴리스 패키징 및 빌드 관리자, 227, 252
- 문제 관리자, 231 ~ 234
- 변경 관리자, 227, 243 ~ 255
- 변경 분석가, 227
- 변경 승인자, 227, 243 ~ 244
- 변경 코디네이터, 227, 231 ~ 241
- 서비스 데스크 에이전트, 231 ~ 233
- E-CAB, 227, 252 ~ 254

### 사용자 인터랙션 관리, 28

- 사용자, 28, 33 ~ 34
- 서비스 데스크 에이전트, 28, 36 ~ 41

### 인시던트 관리, 61

- 서비스 데스크 관리자, 67 ~ 89
- 서비스 데스크 에이전트, 65 ~ 84
- 운영자, 61, 65 ~ 68
- 인시던트 관리자, 61, 81 ~ 85
- 인시던트 분석가, 61, 68 ~ 78
- 인시던트 코디네이터, 61, 68 ~ 86

### 사용자 인터랙션 관리, 23 ~ 55

#### 범주, 53

#### 사용자 역할, 28

- 사용자, 28, 33 ~ 34
- 서비스 데스크 에이전트, 28, 36 ~ 41

#### 양식

- 새 인터랙션, 44
- 에스컬레이트된 인터랙션, 45

#### 영역, 53

#### 워크플로우 다이어그램

- 사용자별 셀프 서비스, 32
- 인터랙션 종결, 38, 40
- 인터랙션 처리, 35

#### 입력, 28

#### 출력, 28

#### 프로세스, 23 ~ 55

- 사용자별 셀프 서비스, 31 ~ 34
- 인터랙션 종결, 37 ~ 39, 39 ~ 41
- 인터랙션 처리, 34 ~ 37

#### 프로세스 다이어그램, 26

#### 프로세스 표

- 사용자별 셀프 서비스, 33
- 인터랙션 종결, 39, 41
- 인터랙션 처리, 36

#### 하위 영역, 53

#### KPI

- COBIT, 29
- ITIL, 29
- Service Manager, 29

#### RACI 매트릭스, 30

#### 사전 문제 관리, 164

#### 사후 문제 관리, 164

#### 산업 표준

- COBIT 4.1, 15
- ISO 20000, 15
- ITIL V3, 14

#### 서비스 데스크, 23 ~ 55

#### 기타 어플리케이션과의 관계, 20

#### 서비스 운영, 24

#### 양식 세부사항, 46 ~ 51

#### 워크플로우 다이어그램

- 사용자 인터랙션 관리, 워크플로우 다이어그램  
참조

#### 책임, 24

#### 프로세스

- 사용자 인터랙션 관리 참조, 프로세스

#### 프로세스 표

- 사용자 인터랙션 관리, 프로세스 표 참조

#### ITIL 기능, 24

#### 서비스 데스크 관리자, 인시던트 관리 사용자 역할, 67 ~ 89

#### 서비스 데스크 에이전트

#### 변경 관리 사용자 역할, 231 ~ 233

#### 사용자 인터랙션 관리 사용자 역할, 28, 36 ~ 41

#### 인시던트 관리 사용자 역할, 65 ~ 84

#### 서비스 운영

#### 문제 관리, 164

#### 서비스 데스크, 24

#### 인시던트 관리, 58

#### 서비스 전환

#### 구성 관리, 266

#### 변경 관리, 216

#### 시스템 관리자, 구성 관리 사용자 역할, 298 ~ 299

## 아

#### 알려진 오류 로깅 및 범주화

- 워크플로우 다이어그램, 185

- 프로세스 표, 186
- 알려진 오류 솔루션 허용
  - 워크플로우 다이어그램, 191
  - 프로세스 표, 192
- 알려진 오류 조사
  - 워크플로우 다이어그램, 188
  - 프로세스 표, 189
- 알려진 오류 해결방안
  - 워크플로우 다이어그램, 194
  - 프로세스 표, 195
- 알림, 문제 관리, 165
- 양식
  - 구성 관리, 구성 항목, 302
  - 문제 관리
    - 새 문제, 204
    - 새 알려진 오류, 210
  - 변경 관리, 새 변경 요청, 258
  - 사용자 인터랙션 관리
    - 새 인터랙션, 44
    - 에스컬레이트된 인터랙션, 45
  - 인시던트 관리
    - 새 인시던트, 92
    - 업데이트된 인시던트, 93
- 양식 세부사항
  - 구성 관리, 303 ~ 313
  - 문제 관리, 205 ~ 209
  - 변경 관리, 259 ~ 263
  - 서비스 데스크, 46 ~ 51
  - 인시던트 관리, 94 ~ 100
- 어플리케이션
  - 구성 관리, 265 ~ 312
    - 기타 어플리케이션과의 관계, 22
  - 문제 관리, 163 ~ 211
    - 기타 어플리케이션과의 관계, 21
  - 변경 관리, 215 ~ 264
    - 기타 어플리케이션과의 관계, 21
  - 서비스 데스크, 23 ~ 55
    - 기타 어플리케이션과의 관계, 20
  - 요청 관리
    - 기타 어플리케이션과의 관계, 20
  - 인시던트 관리, 57 ~ 100
    - 기타 어플리케이션과의 관계, 20
- 요청 관리
  - 기타 어플리케이션과의 관계, 20

- 운영자, 인시던트 관리 사용자 역할, 65 ~ 68
- 워크플로우 다이어그램
  - 구성 관리
    - 구성 검증 및 감사, 294
    - 구성 관리 계획, 280
    - 구성 상태 설명 및 보고, 290
    - 구성 식별, 283
    - 구성 통제, 287
    - 마스터 데이터 관리, 297
  - 문제 관리
    - 문제 감지, 로깅 및 범주화, 174
    - 문제 및 알려진 오류 모니터링, 200
    - 문제 우선 순위 지정 및 계획, 178
    - 문제 조사 및 진단, 181
    - 문제 종결 및 검토, 197
    - 알려진 오류 로깅 및 범주화, 185
    - 알려진 오류 솔루션 허용, 191
    - 알려진 오류 조사, 188
    - 알려진 오류 해결방안, 194
  - 변경 관리
    - 변경 검토, 236
    - 변경 구현 조정, 245
    - 변경 로깅, 232
    - 변경 승인, 242
    - 변경 평가 및 계획, 239
    - 변경 평가 및 종결, 250
    - 응급 변경 처리, 253
  - 사용자 인터랙션 관리
    - 사용자별 셀프 서비스, 32
    - 인터랙션 종결, 38, 40
    - 인터랙션 처리, 35
  - 서비스 데스크
    - 사용자 인터랙션 관리, 워크플로우 다이어그램 참조
  - 인시던트 관리
    - 불만 사항 관리, 88
    - 인시던트 로깅, 66
    - 인시던트 에스컬레이션, 80
    - 인시던트 조사 및 진단, 72
    - 인시던트 종결, 77
    - 인시던트 할당, 69
    - 인시던트 해결방안 및 복구, 75
    - OLA 및 UC 모니터링, 85
    - SLA 모니터링, 83
  - 응급 변경 처리
    - 워크플로우 다이어그램, 253
    - 프로세스 표, 254
  - 인시던트 관리, 57 ~ 100
    - 1단계 종결, 59

- 2단계 종결, 59
- 구현 노트, 59
- 기타 어플리케이션과의 관계, 20
- 사용자 역할, 61
  - 서비스 데스크 관리자, 67 ~ 89
  - 서비스 데스크 에이전트, 65 ~ 84
  - 운영자, 61, 65 ~ 68
  - 인시던트 관리자, 61, 81 ~ 85
  - 인시던트 분석가, 61, 68 ~ 78
  - 인시던트 코디네이터, 61, 68 ~ 86
- 서비스 운영, 58
- 양식
  - 새 인시던트, 92
  - 양식 세부사항, 94 ~ 100
  - 업데이트된 인시던트, 93
- 어플리케이션, 58
- 워크플로우 다이어그램
  - 인시던트 로깅, 66
  - 인시던트 에스컬레이션, 80
  - 인시던트 조사 및 진단, 72
  - 인시던트 종결, 77
  - 인시던트 할당, 69
  - 인시던트 해결방안 및 복구, 75
  - OLA 및 UC 모니터링, 85
  - SLA 모니터링, 83
- 입력, 62
- 출력, 62
- 프로세스, 57 ~ 100
  - 개요, 59
  - 불만 사항 관리, 87 ~ 89
  - 인시던트 로깅, 65 ~ 68
  - 인시던트 에스컬레이션, 78 ~ 82
  - 인시던트 조사 및 진단, 71 ~ 73
  - 인시던트 종결, 76 ~ 78
  - 인시던트 할당, 68 ~ 70
  - 인시던트 해결방안 및 복구, 74 ~ 76
  - OLA 및 UC 모니터링, 85 ~ 86
  - SLA 모니터링, 83 ~ 84
- 프로세스 다이어그램, 60
- 프로세스 표
  - 인시던트 로깅, 67
  - 인시던트 에스컬레이션, 81
  - 인시던트 조사 및 진단, 73
  - 인시던트 종결, 78
  - 인시던트 할당, 70
  - 인시던트 해결방안 및 복구, 76
  - OLA 및 UC 모니터링, 86
  - SLA 모니터링, 84
- ITIL 기능, 58

- KPI
  - COBIT, 64
  - ITIL, 63
  - Service Manager, 63
  - RACI 매트릭스, 64
- 인시던트 관리자, 인시던트 관리 사용자 역할, 61, 81 ~ 85
- 인시던트 로깅
  - 워크플로우 다이어그램, 66
  - 프로세스 표, 67
- 인시던트 분석가, 인시던트 관리 사용자 역할, 61, 68 ~ 78
- 인시던트 에스컬레이션
  - 워크플로우 다이어그램, 80
  - 프로세스 표, 81
- 인시던트 조사 및 진단
  - 워크플로우 다이어그램, 72
  - 프로세스 표, 73
- 인시던트 종결
  - 워크플로우 다이어그램, 77
  - 프로세스 표, 78
- 인시던트 코디네이터, 인시던트 관리 사용자 역할, 61, 68 ~ 86
- 인시던트 할당
  - 워크플로우 다이어그램, 69
  - 프로세스 표, 70
- 인시던트 해결방안 및 복구
  - 워크플로우 다이어그램, 75
  - 프로세스 표, 76
- 인터랙션 종결
  - 워크플로우 다이어그램, 38, 40
  - 프로세스 표, 39, 41
- 인터랙션 처리
  - 워크플로우 다이어그램, 35
  - 프로세스 표, 36
- 입력
  - 구성 관리, 275
  - 문제 관리, 169
  - 변경 관리, 228
  - 사용자 인터랙션 관리, 28
  - 인시던트 관리, 62

## 자

- 정보 기술 서비스 관리
  - ITSM 참조

정보 기술 인프라 라이브러리  
ITIL 참조

## 차

### 출력

- 구성 관리, 275
- 문제 관리, 169
- 변경 관리, 228
- 사용자 인터랙션 관리, 28
- 인시던트 관리, 62

## 타

통제 목표 및 IT 프로세스 프레임워크  
COBIT 참조

## 파

### 프로세스

- 구성 관리, 265 ~ 312
- 문제 관리, 163 ~ 211
- 변경 관리, 215 ~ 264
- 사용자 인터랙션 관리, 23 ~ 55
- 인시던트 관리, 57 ~ 100

### 프로세스 다이어그램

- 구성 관리, 273
- 문제 관리, 166
- 변경 관리, 218
- 사용자 인터랙션 관리, 26
- 인시던트 관리, 60

### 프로세스 표

- 구성 관리
  - 검증 및 감사, 295
  - 구성 관리 계획, 281
  - 구성 상태 설명 및 보고, 291
  - 구성 식별, 284
  - 구성 통제, 288
  - 마스터 데이터 관리, 298

### 문제 관리

- 문제 감지, 로깅 및 범주화, 175
- 문제 및 알려진 오류 모니터링, 201
- 문제 우선 순위 지정 및 계획, 179
- 문제 조사 및 진단, 182
- 문제 종결 및 검토, 198
- 알려진 오류 로깅 및 범주화, 186
- 알려진 오류 솔루션 허용, 192
- 알려진 오류 조사, 189
- 알려진 오류 해결방안, 195

### 변경 관리

- 변경 검토, 237
- 변경 구현 조정, 246
- 변경 로깅, 233
- 변경 승인, 243
- 변경 평가 및 계획, 240
- 변경 평가 및 종결, 251
- 응급 변경 처리, 254
- 사용자 인터랙션 관리
  - 사용자별 셀프 서비스, 33
  - 인터랙션 종결, 39, 41
  - 인터랙션 처리, 36
- 서비스 데스크
  - 사용자 인터랙션 관리, 프로세스 표 참조
- 인시던트 관리
  - 불만 사항 관리, 89
  - 인시던트 로깅, 67
  - 인시던트 에스컬레이션, 81
  - 인시던트 조사 및 진단, 73
  - 인시던트 종결, 78
  - 인시던트 할당, 70
  - 인시던트 해결방안 및 복구, 76
  - OLA 및 UC 모니터링, 86
  - SLA 모니터링, 84

## 하

핵심 성과 지표  
KPI 참조

## C

- CMS/도구 관리자, 구성 관리 사용자 역할 274 281 282
- COBIT 13
  - 구성 관리 KPI 276
  - 문제 관리 KPI 170
  - 변경 관리 KPI 229
  - 사용자 인터랙션 관리 KPI 29
  - 인시던트 관리 KPI 64

## E

E-CAB, 변경 관리 사용자 역할 252 254

## I

- ISO 13
- ITIL 11
  - 구성 관리
    - 기능 266
    - KPI 276

- 문제 관리
  - 기능 164
  - KPI 170
- 변경 관리
  - 기능 216
- 변경 관리 KPI 229
- 사용자 인터랙션 관리, KPI 29
- 서비스 데스크, 기능 24
- 인시던트 관리
  - 기능 58
  - KPI 63

ITSM 11

## K

KPI

COBIT

- 구성 관리 276
- 문제 관리 170
- 변경 관리 229
- 사용자 인터랙션 관리 29
- 인시던트 관리 64

ITIL

- 구성 관리 276
- 문제 관리 170
- 변경 관리 229
- 사용자 인터랙션 관리 29
- 인시던트 관리 63

Service Manager

- 구성 관리 275
- 문제 관리 170
- 변경 관리 228
- 사용자 인터랙션 관리 29
- 인시던트 관리 63

## O

OLA 및 UC 모니터링

- 워크플로우 다이어그램 85
- 프로세스 표 86

## R

RACI(Responsible, Accountable, Consulted, and Informed)

RACI 매트릭스 참조

RACI 매트릭스

- 구성 관리 277
- 문제 관리 171
- 변경 관리 109 230
- 사용자 인터랙션 관리 30
- 인시던트 관리 64

RTE 12

## S

Service Manager

- 개요 12
- 서버 13
- 아키텍처 12
- 어플리케이션 13
- 웹 계층 13
- 웹 클라이언트 13
- 클라이언트 12
- 프로세스 18
- RTE 12
- Windows 클라이언트 13

SLA 모니터링

- 워크플로우 다이어그램 83
- 프로세스 표 84

## U

UC 및 OLA 모니터링

- 워크플로우 다이어그램 85
- 프로세스 표 86