

HP OpenView Service Desk 4.5

사용자 안내서

초판



i n v e n t

제조 부품 번호: 해당 없음

2002년 7월

사용권에 대한 고지 사항

Hewlett-Packard는 본 설명서에 관하여 특정 목적에 따른 상업성과 적합성에 대한 묵시적인 보증을 포함하여(그러나 이에 제한되지는 않음) 어떠한 보증도 하지 않습니다. Hewlett-Packard는 여기에 포함된 오류에 대해 책임지지 않으며, 본 설명서의 구비 여부, 성능 또는 사용과 관련하여 직접적인, 간접적인, 특정한, 우발적인 또는 결과적인 어떠한 손해에 대해서도 책임지지 않습니다.

제한된 권리. 미국 정부에 의한 사용, 복사 또는 공개는 DFARS 252.227-7013의 기술 자료 및 컴퓨터 소프트웨어 조항 중 (c)(1)(ii) 하위 조항에 명시된 제한을 받습니다.

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304 U.S.A.

DOD U.S. 정부 부처와 기관을 제외한 사용자의 권한은 FAR 52.227-19 (c)(1,2)에 명시되어 있습니다.

저작권 표시. © 저작권 2001, 2002 Hewlett-Packard Company

이 소프트웨어 (및 해당 설명서) 각 버전의 명칭은 상업적인 편의를 위해 고안되었으며 다른 버전에 대한 각 소프트웨어 버전의 독창성 정도를 나타내기 위한 것은 아닙니다. 제공되는 보호 한도와 저작권 기간은 이 명칭과는 전혀 관계없이 결정됩니다.

등록 상표 정보

Adobe®와 Acrobat®은 Adobe Systems Incorporated의 등록 상표입니다.

Java™는 Sun Microsystems, Inc의 미국 등록 상표입니다.

Microsoft®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

Netscape, Netscape Commerce Server, Netscape Communications, Netscape Communications Server, "N" 로고, Netscape Navigator, Netscape Navigator가 포함된 로고 및 Netscape Proxy Server는 Netscape Communications Corporation의 미국 상표입니다.

UNIX®는 Open Group의 등록 상표입니다.

Windows NT®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

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

1. Service Desk 소개

Service Desk란 무엇인가? 28

Service Desk 시작 29

Service Desk 탐색 31

 Service Desk 콘솔 31

Service Desk 작동 원리 35

 Service Desk의 기능적 구조 35

 해결책에 대한 포커스 35

 Service Desk의 기술적 구조 36

 고품질 응용 프로그램 보장 36

 사용상의 높은 유연성 보장 36

2. 제품 개념

일반 개념 38

 ITIL 38

Service Desk에서 ITIL을 사용하는 방법 39

 Service Desk 프로세스 이해 39

Service Desk 역할 42

 서비스 사용자 42

 고객 43

 연락 요원 43

 전문 요원 44

 조직 44

 구성 매니저 44

 변경 매니저 45

 장애 매니저 45

 서비스 수준 매니저 46

 요원 및 조직 매니저 47

 시스템 및 응용 프로그램 관리자 47

3. Service Desk 기능

템플릿 50

승인 52

 승인 소개 52

 승인 시트 54

 승인 역할 56

 시나리오: 변경 요청 승인 56

작업 관리 59

목차

당일 서비스	59
작업지시	59
할당.....	60
라이프 사이클 및 상태 코드.....	61
폴더 및 범주	63
폴더.....	63
범주.....	64
히스토리 라인	65
국제 지원 데스크	66
표준 시간대	66
지역화	66
Service Desk 유연성	67
관리자 콘솔	67
Service Desk 콘솔	69
Service Pages 소개	71
Service Pages 액세스	71
웹을 통한 승인	72

4. 기본 작업

정보 보기.....	74
테이블 보기 사용	74
차트 보기 사용	76
탐색기 보기 사용	78
카드 보기 사용	79
트리 보기 사용	79
프로젝트 보기 사용.....	80
액션 메뉴 사용.....	81
고급 찾기 사용.....	82
시나리오: 유사한 서비스 요청 검색.....	84

5. 고객 작업

시나리오: 서비스 요청 등록.....	90
해결책은 무엇일까요?.....	90
서비스 요청 관리	91
서비스 요청 등록	91
Service Pages(SP) 사용	91

6. Help Desk 담당자 작업

시나리오: Help Desk 담당자 조정 94

Help Desk 담당자 작업 개요 95

서비스 요청 관리 96

 서비스 요청 등록 96

 검사 목록 실행 98

 서비스 요청 보기 98

 서비스 요청 업데이트 99

 하위 계약 서비스 요청 작성 99

 서비스 요청 종료 99

 시나리오: 서비스 요청 작성 101

Service Desk 프로세스 연결 107

관련 Service Desk 역할 식별 108

7. 구성 매니저 작업

구성 항목 관리 110

 구성 항목 분류 111

구성 항목 등록 112

 새 구성 항목 양식 사용 112

 CI 생성 마법사 사용 113

구성 항목 보기 114

구성 항목 업데이트 115

정기 정지 지정 116

구성 항목 삭제 117

구성 항목 연결 118

시나리오: 일련의 PC 일괄 등록 119

관련 Service Desk 역할 식별 124

8. 전문 요원 작업

전문 요원 액션 관리 126

 서비스 요청 승인 126

 서비스 요청 보기 127

 서비스 요청 업데이트 127

 서비스 요청 종료 128

 하위 계약 서비스 요청 작성 128

 시나리오: 작동 관리 서비스 공급업체가 필요한 하위 계약 서비스 요청 작성 128

 시나리오: 업무 서비스 공급업체가 필요한 하위 계약 서비스 요청 작성 129

목차

Service Desk 항목 연결	130
시나리오: 장애 조사	131
관련 Service Desk 역할 식별	136

9. 변경 매니저 작업

변경 관리	138
변경 승인	138
변경 보기	139
구성 항목 업데이트	139
변경 요구 종료	139
입시 정지 계획	143
OpenView Operations에 정지 정보 전달	145
작업지시에 따른 CI 업데이트	146
계획된 속성값 지정	146
변경 매니저 지정	148
다른 작업지시에 대한 CI 관련 여부 확인	148
시나리오: 변경 계획	150
관련 Service Desk 역할 식별	152

10. 장애 매니저 작업

장애 매니저 작업 관리	154
장애 등록	155
Service Desk 항목 연결	157
시나리오: 장애 등록	159
시나리오: 변경 시작	162
관련 Service Desk 역할 식별	164

11. 서비스 수준 매니저 작업

서비스 구조 설정	166
서비스 유형	166
업무 서비스	167
작동 관리 서비스	167
기반 서비스	167
서비스 관계	167
상위-하위 관계	168
사용 주체-객체 관계	168
관리 주체-객체 관계	168
지원 주체-객체 관계	168

기반 지원 주체-객체 관계..... 168

서비스 및 CI에 대한 유효 구조 관계..... 169

시나리오: 서비스 구조 설정..... 169

인시던트에 대한 서비스 수준 자동 검색..... 173

 서비스에 관련된 인시던트..... 175

 구성 항목에 관련된 인시던트..... 175

서비스 구조에 작동 관리 서비스 및 기반 서비스 포함..... 176

효율적인 서비스 수준 약정 작성..... 177

서비스 수준 약정에 대한 시간 정의..... 178

서비스 수준 약정 개발..... 179

SLA 요소..... 180

서비스 수준 약정 평가..... 181

 내부 평가 및 외부 평가..... 181

 수행 평가 유형..... 182

 서비스 가용성..... 182

 분석된 수행..... 182

 계획 수행..... 182

 서비스 수행 안전성 한계 통합..... 183

HP OpenView 인터넷 서비스(OVIS)와 통합..... 184

관련 Service Desk 역할 식별..... 185

12. 요원 및 조직 관리자 작업

요원 및 조직 관리..... 188

 요원 및 조직 항목 분류..... 189

 요원 및 조직 등록..... 190

 요원 항목 작성..... 190

 조직 항목 작성..... 192

 작업 그룹 항목 작성..... 193

13. Service Desk 관리자 작업

관리자 작업 수행..... 196

 템플릿 및 액션 작성..... 197

 정보 보관..... 198

 타사 도구를 사용한 보고서 작성..... 200

 보고 개요..... 200

그림 1-1. Service Desk 데이터베이스 연결 마법사	29
그림 1-2. Service Desk 로그인 대화 상자	30
그림 1-3. Service Desk 콘솔	31
그림 1-4. 제목 표시줄	32
그림 1-5. 도구 모음	32
그림 1-6. 바로 가기 막대	32
그림 1-7. 데이터 보기	33
그림 1-8. 양식에 변경 요청 표시	34
그림 3-1. 템플릿 예	51
그림 3-2. 승인 작업 보기	53
그림 3-3. 승인 시트	54
그림 3-4. 승인 프로세스 시작	57
그림 3-5. 응답	58
그림 3-6. 변경에 대한 승인 허가	58
그림 3-7. 관리자 콘솔 보기	67
그림 3-8. Service Pages 프로세스	72
그림 4-1. 서비스 요청: 테이블 보기	75
그림 4-2. 테이블 보기에서 정보 정렬	75
그림 4-3. 테이블 보기에서 정보 그룹화	76
그림 4-4. 서비스 요청: 차트 보기	77
그림 4-5. 탐색기 보기 창	78
그림 4-6. 카드 보기: 담당자	79
그림 4-7. 트리 보기: 조직 구조	80
그림 4-8. 프로젝트 보기: 변경 항목에서의 작업지시	80
그림 4-9. 서비스 요청 보기: 액션 매뉴	81
그림 4-10. 서비스 요청 보기: 고급 찾기	82
그림 4-11. 고급 찾기: 추가 선택사항	83
그림 4-12. 고급 찾기: 고급	84
그림 4-13. 검색 시작	85
그림 4-14. 값 필드에 구 추가	86
그림 4-15. 검색 실행 및 결과 표시	87
그림 4-16. 새 서비스 요청으로 필드 붙여넣기	88
그림 6-1. Help Desk 작업 그룹에 대한 당일 서비스 보기	95
그림 6-2. 새 서비스 요청	97
그림 6-3. 서비스 요청 삭제	100
그림 6-4. 서비스 요청 종료	101

그림

그림 6-5. 기본 양식 및 템플릿을 사용한 새 서비스 요청	102
그림 6-6. 요청자 식별	102
그림 6-7. 서비스 세부 사항 등록	103
그림 6-8. 장애 설명	104
그림 6-9. 파급영향 설정	105
그림 6-10. 웹 서버 재시작 요청	106
그림 6-11. 서비스 요청 관계	107
그림 7-1. CMDB 콘솔	111
그림 7-2. 새 구성 항목	112
그림 7-3. 정기 정지에 관련된 CI	116
그림 7-4. CI 생성 마법사 시작	119
그림 7-5. 올바른 템플릿 선택	120
그림 7-6. 템플릿 수정	120
그림 7-7. 상위 CI 지정	121
그림 7-8. 하위 CI 지정	121
그림 7-9. 검색 코드 지정	122
그림 7-10. 검색 코드 경고	122
그림 7-11. CI 작성 보고서 보기	123
그림 7-12. 새 CI 계층	123
그림 8-1. 서비스 요청 관계 탭	131
그림 8-2. 작업지시 보기	132
그림 8-3. 인시던트의 세부 사항 보기	133
그림 8-4. 인시던트의 세부 사항 보기	134
그림 8-5. 작업지시에 보고서 첨부	135
그림 9-1. 새 변경 양식	138
그림 9-2. 변경 요청 삭제	141
그림 9-3. 변경 요청: 사본 종결	142
그림 9-4. 임시 정지가 필요한 작업지시	144
그림 9-5. 제안 계획	145
그림 9-6. 계획된 속성값 지정	147
그림 9-7. CI 업데이트를 시작하는 작업지시 상태 지정	148
그림 9-8. CI에 영향을 미치는 다른 작업지시 나열	149
그림 9-9. 작업지시 작성	150
그림 9-10. 그래픽으로 시작 및 완료 날짜 보기	151
그림 10-1. 장애 데이터 보기	155
그림 10-2. 장애: 새 요청	156

그림 10-3. 장애 요청: 서비스 요청 관계.....	158
그림 10-4. 장애에 인시던트 복사.....	159
그림 10-5. 관계 유형 지정	160
그림 10-6. 장애를 인시던트에 연결.....	160
그림 10-7. 전문 요원에게 장애 할당	161
그림 10-8. 새로운 변경 요청을 장애 해결책 제안으로 추가	162
그림 10-9. 변경에 대한 승인 프로세스 요청	163
그림 11-1. 업무 서비스 구성.....	170
그림 11-2. 서비스 사용 관계.....	170
그림 11-3. 구성 항목 사용 관계.....	171
그림 11-4. 작동 관리 및 기반 서비스 관계	171
그림 11-5. 완전한 서비스 구조	172
그림 11-6. 인시던트에 서비스 수준 자동 삽입	174
그림 11-7. 서비스 수준 약정.....	177
그림 11-8. 서비스 제공 시간.....	178
그림 12-1. 조직 그룹 보기	188
그림 12-2. 새 요원 항목	191
그림 12-3. 새 조직 항목	193
그림 12-4. 새 작업 그룹	194
그림 12-5. 작업 그룹 캘린더.....	194
그림 13-1. 프로세스 보고.....	201

머리말

이 안내서에서는 **HP OpenView Service Desk**의 기본 개념을 소개합니다. 시나리오 설명을 통해 구현 예를 제공합니다. 이후 이 안내서에서는 이 제품을 **Service Desk**라 부르겠습니다.

이 안내서에는 **Service Desk**에 관련된 특별한 작업 수행을 위한 상세한 지침이 포함되어 있지 않습니다. 상세한 지침은 온라인 도움말 또는 다른 **Service Desk** 안내서를 참조하십시오. **Service Desk**에 관해 얻을 수 있는 자료 개요는 18페이지의 “관련 문서”에 있습니다.

이 안내서는 **Service Desk**의 개념에 대한 일반적인 개요가 필요한 분을 위한 것입니다. 이 안내서를 읽는 독자는 컴퓨터 시스템, IT 작동, 네트워크 및 응용 프로그램에 대한 기본 지식을 가지고 있다고 가정합니다.

본 안내서는 다음과 같이 구성되어 있습니다.

- 1장, 27페이지의 “**Service Desk** 소개”에서는 **HP OpenView Service Desk**의 외관을 설명합니다. 여기에서는 **Service Desk**의 기능 및 기술 구조에 대한 개요도 제공합니다.
- 2장, 37페이지의 “제품 개념”에서는 **Service Desk**의 개념을 설명합니다.
- 3장, 49페이지의 “**Service Desk** 기능”에서는 **Service Desk**에서 사용할 수 있는 기본 기능을 소개합니다.
- 4장, 73페이지의 “기본 작업”에서는 IT 하부 구조 담당자의 기본 작업을 설명합니다.
- 5장, 89페이지의 “고객 작업”에서는 **Service Desk**의 사용자 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 6장, 93페이지의 “**Help Desk** 담당자 작업”에서는 **Service Desk**의 연락 요원 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 7장, 109페이지의 “구성 매니저 작업”에서는 **Service Desk**의 구성 매니저 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 8장, 125페이지의 “전문 요원 작업”에서는 **Service Desk**의 전문 요원 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 9장, 137페이지의 “변경 매니저 작업”에서는 **Service Desk**의 변경 매니저 역할과 관련 작업을 설명합니다.

- 10장, 153페이지의 “장애 매니저 작업”에서는 **Service Desk**의 장애 매니저 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 11장, 165페이지의 “서비스 수준 매니저 작업”에서는 서비스 수준 매니저 역할을 위한 서비스 수준 정의 관련 힌트와 팁을 제공합니다.
- 12장, 187페이지의 “요원 및 조직 관리자 작업”에서는 인적 자원 관리자의 역할과 책임을 설명합니다.
- 13장, 195페이지의 “**Service Desk** 관리자 작업”에서는 **Service Desk**의 응용 프로그램 및 시스템 관리자의 역할과 관련 작업을 설명합니다.

개정 내용

소프트웨어와 함께 배포되는 설명서는 테스트를 거쳤으며 발행일로부터 유효합니다. 그러나 배포 당시 알려지지 않았던 소프트웨어나 문서의 오류 또는 새로운 중요 개발 내용이 있으면 개정된 문서와 함께 서비스 팩을 출시할 수도 있습니다. 개정된 문서는 인터넷을 통해 배포하기도 하며, URL은 이 머리말의 “고객의 의견을 환영합니다!”를 참조하십시오.

개정판 왼쪽 여백에는 개정된 텍스트를 가리키는 변경 표시가 있습니다. 이 변경 표시는 이전 판본이나 개정판 이후에 편집되거나 추가된 부분만을 가리킵니다.

이 문서의 개정판이 출판되면 최종 개정판에 의해 이전의 모든 판본의 효력은 사라집니다.

표 1

개정 내용

판본 및 개정 번호	발행일	제품 출시
초판	2002년 7월	Service Desk 4.5

관련 문서

이 절에서는 본 안내서에 관련된 정보를 찾는 방법을 소개하며 **Service Desk** 문서에 대해 간략하게 설명하며 본 안내서를 사용할 때 참조가 필요할 수도 있는 기타 다른 문서를 소개합니다.

Service Desk 문서

Service Desk는 **Service Desk** 사용을 도와주고 기초 개념에 대한 이해의 폭을 넓혀주는 다양한 서적과 온라인 도움말을 제공합니다. 이 절에서는 어떤 정보를 사용할 수 있으며 그 정보를 어디서 찾을 수 있는지를 설명합니다.

주

이 절에서는 **Service Desk 4.5**와 함께 제공되는 문서 목록을 보여줍니다. 업데이트된 문서와 추가 문서는 이후 서비스 팩에서 제공됩니다. 서비스 팩에서 제공되는 문서 개요를 보려면 최신 서비스 팩의 **readme** 파일을 참조하십시오. 서비스 팩과 문서의 최신 버전은 각각 인터넷으로 얻을 수 있습니다. URL은 이 머리말의 “고객의 의견을 환영합니다!” 절을 참조하십시오.

- **Service Desk CD-ROM**에 있는 `Readme.htm` 파일에는 **Service Desk**의 시작을 도와주는 정보가 수록되어 있습니다. 또한 이 파일은 문서 출판 후 사용 가능하게 된 최신 정보도 포함합니다.

Service Desk 4.5 서버는 순수 **Java**로 코드를 작성했으므로 플랫폼에 독립적입니다. 설치 소프트웨어는 플랫폼에 따라 각기 다릅니다. 따라서 **Service Desk**는 **Microsoft Windows(2000 및 NT4)**, **HP-UX** 및 **Sun Solaris**용으로 각기 다른 **CD-ROM**으로 제공됩니다. 각 **CD-ROM**에는 서로 다른 **readme** 파일이 들어 있습니다.

- **HP OpenView Service Desk: 릴리스 노트**에서는 **Service Desk**가 제공하는 기능에 대해 설명합니다. 뿐만 아니라 다음을 수행하는 데 필요한 정보도 포함되어 있습니다.
 - 이전 버전의 소프트웨어에서 사용되던 기능과 현재 소프트웨어의 기능 비교.
 - 알려진 문제 해결.

릴리스 노트는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Release_Notes.pdf입니다.

- **HP OpenView Service Desk: 사용자 안내서**는 Service Desk의 기본 개념을 소개합니다. 이는 또한 Service Desk를 사용하여 수행할 수 있는 작업에 대한 개요와 다양한 Service Desk 사용자 유형의 일반적인 작업에 대해 설명합니다. 시나리오 설명에서는 설명된 기능을 구현하는 방법의 예를 제공합니다.

사용자 안내서는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 User's_Guide.pdf입니다.

- **HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List**에는 소프트웨어 요구 사항을 판별하는 데 도움이 되는 정보가 들어 있습니다. Service Desk 4.5에 대해 Hewlett-Packard에서 지원하는 소프트웨어 버전 목록을 소개합니다.

Supported Platforms List는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Supported_Platforms_List.pdf입니다.

- **HP OpenView Service Desk: 설치 안내서**에서는 Service Desk 설치에 관한 모든 사항을 다룹니다.

설치 안내서는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Installation_Guide.pdf입니다.

- **HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide**에서는 클라이언트 사용을 위해 Service Desk 응용 프로그램 서버를 설정하고 유지하는 데 따른 응용 프로그램 관리자에게 필요한 정보를 제공합니다.

Administrator's Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Administrator's_Guide.pdf입니다.

- **HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide**에서는 데이터 교환 프로세스에 대한 기본 개념을 소개하고 외부 응용 프로그램에서 데이터를 내보내고 Service Desk로 데이터를 가져오는 절차를 소개합니다. 데이터 교환 프로세스에는 단일 서비스 이벤트 및 데이터 일괄처리 가져오기가 포함됩니다.

Data Exchange Administrator's Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Data_Exchange.pdf입니다.

- *HP OpenView Operations Integration Administrator' Guide*에서는 Service Desk 와 HP OpenView Operations for Windows and UNIX®, 사이의 통합에 대해 설명합니다. 이 안내서에서는 통합 설치 및 구성을 다루며 통합과 관련된 다양한 작업 수행 방법을 설명합니다.

OpenView Operations Integration Administrator' Guide는 Windows 용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 OVO_Integration_AG.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Migration Guide*에서는 ITSM에서 Service Desk로 이동하는 데 관련된 상세한 개요와 두 응용 프로그램의 차이에 대한 분석 내용을 제공합니다. 이 안내서에서는 이동을 성공적으로 수행하는 데 필요한 설치, 구성 및 기타 작업에 관한 상세한 지침을 안내합니다.

Migration Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Migration_Guide.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide*에는 Service Desk Web API를 사용하여 Service Desk 사용자 정의 통합 환경을 구축하는데 필요한 정보가 수록되어 있습니다. 이 API는 특히 웹 응용 프로그램을 개발하는 데 적합합니다.

Web API Programmer' Guide는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Web_API_pg.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary*에는 응용 프로그램 구조에 대한 유익한 정보가 들어 있습니다.

Data Dictionary는 Windows용 HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM에 HTML 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Data_Dictionary.htm입니다.

- *HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training(CBT)* CD-ROM은 사용자와 시스템 관리자의 입장에서 HP OpenView Service Desk 4.5의 기능 학습을 돕기 위해 제작되었습니다. 이 CD-ROM에는 응용 프로그램 내에서 다양한 작업을 수행하는 방법을 설명하고 보여주는 예제 화면과 텍스트가 수록되어 있습니다. CBT에서는 또한 Service Desk 응용 프로그램의 기본 개념을 설명합니다.

HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training(CBT)
CD-ROM은 일반 **Service Desk** 소프트웨어와 함께 자동으로 제공됩니다.
CBT는 **Service Desk** 소프트웨어 출시 후 곧 제공받을 수 있습니다.

- 온라인 도움말은 다음을 제공하는 포괄적인 정보 시스템입니다.
 - 초보 사용자인든 경험이 많은 사용자인든 관계없이 작업 수행을 도와주는 절차 정보.
 - **Service Desk**의 기본 개념과 구조에 대한 이해를 도와주는 배경 정보 및 개요.
 - **Service Desk** 작업시 나타날 수 있는 오류 메시지에 관한 정보와 그러한 오류를 해결하는 방법에 관한 정보.
 - 온라인 도움말에 대해 배우는 도움말 관련 도움말.

온라인 도움말은 **Service Desk** 응용 프로그램의 일부로 자동 설치되며 **Service Desk** 내에서 불러올 수 있습니다. 자세한 내용은 다음 “온라인 도움말 사용” 절을 참조하십시오.



PDF 파일 정보

PDF 파일은 **Adobe® Acrobat® Reader**를 사용해서 보고 인쇄할 수 있습니다. 이 소프트웨어는 **HP OpenView Service Desk 4.5 CD-ROM**에 포함되어 있습니다. 자세한 설치 지침은 **CD-ROM**에 있는 **readme.htm** 파일을 참조하십시오.

Adobe Acrobat Reader의 최신 버전은 **Adobe** 인터넷 사이트 (<http://www.adobe.com>)에서 무료로 얻을 수 있습니다.

온라인 도움말 사용

Service Desk 내에서 다음과 같은 방식으로 온라인 도움말을 불러올 수 있습니다.

- 현재 작업하고 있는 창이나 대화 상자에 대한 도움말을 보려면 다음 중 하나를 수행하십시오.
 - **F1** 키를 누릅니다.
 - 도움말 도구 모음 버튼 을 누릅니다.
 - 도움말 메뉴에서 도움말을 선택합니다.
 - 대화 상자에서 도움말 명령 버튼 을 누릅니다.

- 도움말 시스템의 목차나 색인을 사용해서 특정 주제에 관한 도움말을 찾으려면, 도움말 메뉴에서 도움말 목차 및 색인을 선택하십시오.

도움말 뷰어에서 도움말 도구 모음 버튼을 누르면 도움말 시스템의 사용법에 관한 도움말을 찾을 수 있습니다.



Service Desk는 버튼, 상자 및 메뉴와 같은 화면 항목에 대한 도구 팁과 “관련 정보” 도움말도 제공합니다.

도구 팁은 화면 항목에 대한 간단한 설명입니다. 화면 항목 위에 잠시 동안 마우스 포인터를 두면 도구 팁을 볼 수 있습니다. 도구 팁은 마우스 포인터가 있는 위치에 나타납니다.

“관련 정보” 도움말은 화면 항목 사용법에 대한 간략한 설명입니다. 일반적으로 “관련 정보” 도움말은 도구 팁보다 더 자세한 설명을 제공합니다. “관련 정보” 도움말을 보려면 다음과 같이 하십시오.

1. 우선 다음 방식 중 하나를 사용해서 “관련 정보” 마우스 포인터를 활성화합니다.

- **Shift+F1** 키를 누릅니다.
- “관련 정보” 도구 모음 버튼 을 누릅니다.
- Help(도움말) 메뉴에서 What 's This?(관련 정보)를 선택합니다.
- 대화 상자에서 제목 표시줄의 물음표 버튼 을 누릅니다.

마우스 포인터가 “관련 정보” 마우스 포인터 로 바뀝니다.

2. 그런 다음 정보가 필요한 화면 항목을 누릅니다. 팝업 창에 “관련 정보” 도움말 정보가 나타납니다.

팝업 창을 닫으려면 화면을 누르거나 키보드 키를 누르십시오.

기타 관련 문서

이상 언급한 **Service Desk** 문서 외에도 본 안내서를 사용할 때 다음 문서를 참조하는 것이 좋습니다.

www.itil.co.uk/glossary.htm에 있는 **ITIL Online Glossary**

활자체 규칙

아래 표에서는 이 안내서에서 사용한 활자체 규칙에 대해 설명합니다.

글꼴	설명	예
기울임꼴	책 제목 강조되는 텍스트	<i>HP OpenView Service Desk: 설치 안내서 참조</i> 시스템 사용자는 <i>삭제하지 마십시오.</i>
굵은 글씨	용어집에 설명되어 있는 용어를 처음 사용할 때	서비스 요청 은 인시던트 등록의 기초입니다.
Courier	메뉴 이름 메뉴 명령 버튼 이름 파일 이름 컴퓨터가 생성하는 출력(예: 명령줄과 프로그램 목록)	View(보기) 메뉴에 있는 명령을 사용해서 데이터 보기를 조절할 수 있습니다. 메뉴에서 Save(저장)을 선택하십시오. Add(추가)를 눌러 서비스 요청 추가 대화 상자를 여십시오. 설치를 시작하려면 <code>setup.htm</code> 을 두 번 누르십시오. 시스템이 다음 텍스트를 표시하는 경우 <code>C:\>dir a:</code> The device is not ready(장치가 준비되지 않았습니다.) 디스크 드라이브에 디스크를 넣었는지 확인하십시오.

글꼴	설명	예
굵은 Courier	사용자 입력: 사용자가 상자에 입력하거나 명령줄 뒤에 오는 텍 스트	서비스 요청이 30분 내로 해결 되어야 하는 경우에는 30을 입 력하십시오.
<i>기울임꼴</i> <i>Courier</i>	대체 텍스트: 상황에 맞게 대체 해야 하는 텍스트	X:\\\Setup 폴더로 이동하십 시오. 이 경우 X는 CD-ROM 드라이브 문자입니다.
굵은 Helvetica	키보드 키 플러스 부호(+)는 사용자가 첫번 째 키(예에서 Ctrl)를 누른 상태 로 두번째 키(예에서 F1)를 누른 다는 것을 의미합니다.	Ctrl+F1 키를 누르십시오.

고객의 의견을 환영합니다!

여러분의 의견과 제안은 고객의 요구를 이해하고 그 요구를 보다 잘 처리하는 데 도움이 됩니다. 저희는 본 설명서에 대한 여러분의 의견을 환영하며 문제점을 알려 주시거나 개선 사항을 제안해 주시기 바랍니다. 아래 주소의 인터넷 웹 사이트 **HP OpenView Documentation Comments**에서 여러분의 의견을 보내실 수 있습니다.

http://ovweb.external.hp.com/lpe/comm_serv

제품 사용에 있어 오류가 생기면 **HP** 응답 센터나 고객 지원부에 연락하십시오.

Service Desk 설명서를 포함한 **OpenView** 제품 설명서의 최신 버전은 다음 URL의 **HP OpenView Manuals** 웹 사이트에서 구하실 수 있습니다.

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv

제품 출시 후 만들어진 소프트웨어 패치와 문서 업데이트는 다음 URL의 **HP OpenView Software Patches** 웹 사이트에서 구하실 수 있습니다.

<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>

1

Service Desk 소개

이 장에서는 **Service Desk**에 대한 일반적인 개요를 제공합니다. **Service Desk**를 다루는 방법뿐만 아니라 그 기술 구조와 기능 구조 또한 설명합니다.

Service Desk란 무엇인가?

HP OpenView Service Desk를 사용하면 업무에 중요한 IT 서비스의 질과 양을 조절하는 IT 하부 구조 관리 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 적절하게 합의된 서비스 수준에 따라 지원되는 IT 관리 프로세스를 관리할 수 있습니다. 서비스 수준은 서비스 고객에 의해 협상 및 합의됩니다.

Service Desk를 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 제공된 서비스의 질과 양 향상
- 인시던트 해결에 필요한 시간 감소
- 인시던트가 발생하거나 반복되는 것을 방지
- IT 하부 구조 전개에 관련된 위험 감소
- 고품질의 서비스 수준을 제공하는 데 따른 프로세스 관리

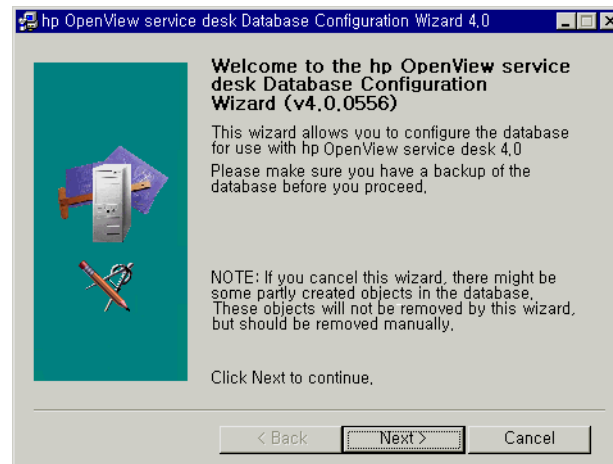
Service Desk는 모든 IT 관리 프로세스를 관리, 보고 및 개선하기 위한 도구로서 사용할 수 있는 구조적이고 프로세스 지향적인 응용 프로그램입니다. Service Desk는 모든 IT 부서의 절차에 맞도록 수정할 수 있습니다. Service Desk는 또한 IT 부서의 능력을 보다 확장시키는 다양한 도구와 통합할 수 있습니다.

Service Desk 시작

Service Desk를 시작하면 응용 프로그램에서는 하드 디스크에 저장된 정보를 사용하여 Service Desk 응용 프로그램 서버에 연결을 시도합니다. Service Desk에서 정보를 찾을 수 없는 경우 Service Desk 데이터베이스 연결 마법사의 안내를 받아 데이터베이스 연결을 작성합니다.

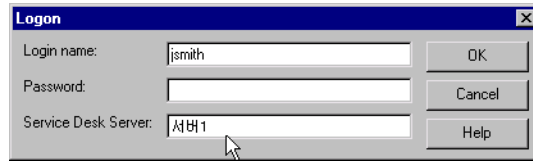
그림 1-1

Service Desk 데이터베이스 연결 마법사



하드 드라이브에서 데이터베이스 연결 정보가 발견되면 Service Desk는 응용 프로그램 서버에 자동으로 연결되고 Service Desk 콘솔이 표시됩니다. 하드 드라이브에 부정확한 데이터베이스 연결 정보가 있다면 로그인 대화 상자가 표시됩니다.

그림 1-2 Service Desk 로그인 대화 상자



시스템 관리자가 **Service Desk**를 구성한 방법에 기초하여 로그인할 수 있습니다. **Service Desk**를 시작하면 그림 1-2에서 볼 수 있듯이 이름, 암호 및 **Service Desk** 응용 프로그램 서버가 위치한 컴퓨터 이름을 묻는 로그인 화면이 표시됩니다.

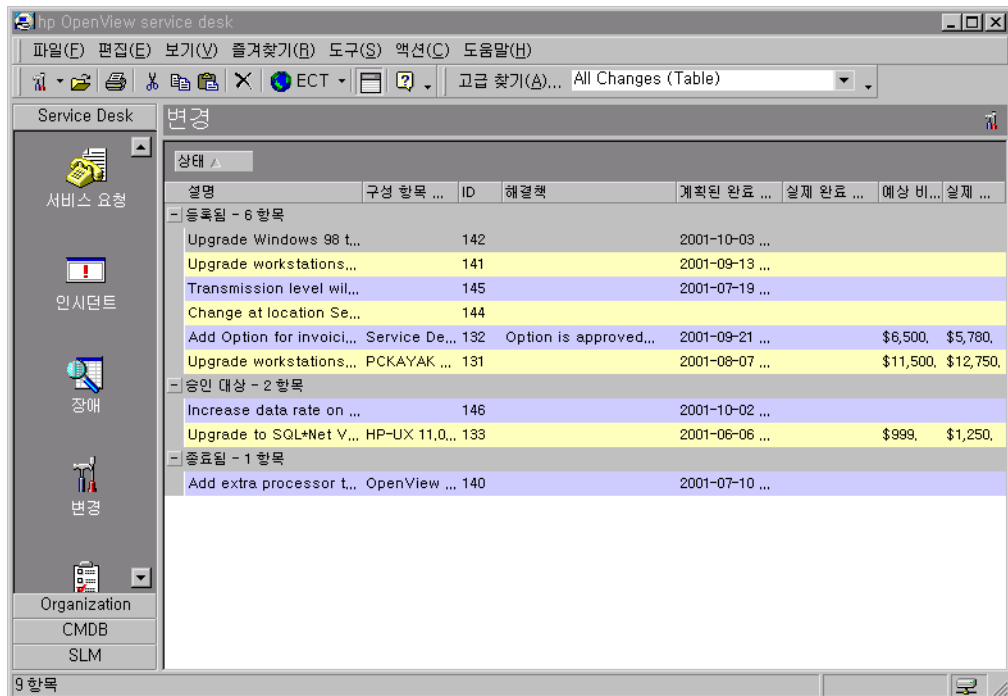
Service Desk 탐색

Service Desk 콘솔

Service Desk 내에서 대부분의 작업은 콘솔로 시작합니다.

그림 1-3

Service Desk 콘솔



콘솔에는 응용 프로그램이 시각적으로 표시됩니다. 표시된 정보는 데이터베이스에 저장된 데이터 또는 정보를 시각적으로 표현한 것입니다. 콘솔은 Service Desk 데이터베이스에 정보를 입력하고 조작하는 기본 도구입니다.

콘솔 상단에는 제목 표시줄이 있습니다.

그림 1-4

제목 표시줄

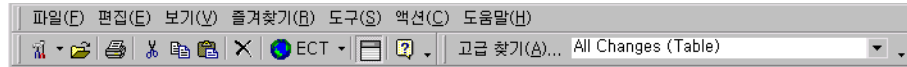


제목 표시줄에는 “Service Desk”라고 표시되어 있습니다. 제목 표시줄 오른쪽에는 콘솔 창을 닫거나 크기를 조절하는 표준 Windows® 버튼이 있습니다.

제목 표시줄 아래에는 하나 이상의 도구 모음이 있습니다.

그림 1-5

도구 모음



도구 모음을 사용하여 명령을 시작합니다. 도구 모음에는 다음 두 가지 유형이 있습니다. **메뉴 모음** 및 **버튼 모음**. 메뉴 모음에서 명령은 메뉴 이름으로 표시되며 메뉴에 그룹으로 묶여 있습니다. 버튼 모음에서 명령은 아이콘으로 표시됩니다. 도구 모음에서 시작할 수 있는 명령은 데이터베이스 정보 출력 방식 변경에서 프로그램 종료에 이르기까지 다양합니다. 도구 모음은 사용자 정의할 수 있습니다. 조직의 필요에 따라서 명령의 이름과 위치를 수정할 수 있습니다.

도구 모음 아래에는 데이터 보기 및 **바로 가기 막대**가 있습니다. 바로 가기 막대는 콘솔 왼쪽에 있습니다.

그림 1-6

바로 가기 막대



바로 가기 막대의 아이콘을 누르면 다른 데이터 보기가 표시됩니다. 각각의 바로 가기 아이콘은 다른 데이터 항목 또는 Microsoft Word®와 같은 외부 응용 프로그램 링크를 나타냅니다.

하나 이상의 바로 가기를 그룹으로 묶을 수 있습니다. 그룹은 바로 가기 아이콘 모음입니다. 그룹을 추가, 수정 또는 삭제하여 Service Desk를 업무 필요에 맞게 사용자 조정할 수 있습니다. 그룹 헤더를 누르면 그룹이 열립니다.

데이터 보기는 정보에 대한 개요를 표시합니다. 관리하는 정보에 대해서 데이터 보기를 사용하면 Service Desk의 레코드 개요를 얻을 수 있습니다. 예를 들어, 아래 그림에서 데이터 보기에는 특정 네트워크의 모든 변경 요청에 대한 개요가 표시됩니다.

그림 1-7

데이터 보기

설명	구성 항목 이름	ID	해결책	계획된 완료...	실제 완료 ...	예산 비...	실제 ...
- 등록됨 - 7 항목							
Upgrade Windows...		142		2001-10-03 ...			
Upgrade workstati...		141		2001-09-13 ...			
Transmission lev...		145		2001-07-19 ...			
Change at locatio...		144					
Add Option for in...	Service Desk...	132	Option is approved and ...	2001-09-21 ...		\$6,500,	\$5,780,
Upgrade workstati...	PCKAYAK P3...	131		2001-08-07 ...		\$11,500,	\$12,7...
Add extra proces...	OpenView 3 ...	140		2001-07-10 ...			
- 승인 대상 - 2 항목							
Increase data rat...		146		2001-10-02 ...			
Upgrade to SQL*N...	HP-UX 11.0 O...	133		2001-06-06 ...		\$999,	\$1,250,

Service Desk에서는 데이터 보기 정보를 몇 가지 다른 방법으로 표시할 수 있습니다.

- 테이블 보기에는 각각의 서로 다른 하위 레코드가 목록으로 표시됩니다. 각각의 레코드에 대해 미리 선택한 속성의 값이 각 레코드 옆에 표시됩니다.
- 트리 보기에는 정보가 계층 구조로 표시됩니다.
- 차트 보기에는 선 차트, 파이 차트 및 막대 차트를 포함하여 몇 가지 서로 다른 형식의 정보가 그래픽으로 표시됩니다.
- 카드 보기를 사용하면 정보가 개별 카드로 표시됩니다.

- 탐색기 보기에는 정보가 여러 개의 창으로 표시됩니다. 주요 정보는 기본 창에 표시됩니다. 탐색 창을 사용하면 주요 정보를 검색할 수 있습니다. 리프 창에는 기본 창에 강조 표시된 항목에 대한 세부 정보가 표시됩니다.

보기 사용에 대한 자세한 내용은 74페이지의 “정보 보기”를 참조하십시오.

데이터 보기에서 항목 또는 라인을 두 번 눌러 레코드를 편집할 수 있습니다. 예를 들어, 33페이지, 그림 1-7에 나열된 ID 140의 변경 요청을 두 번 누르면 해당 변경 요청에 대한 세부 사항이 양식에 표시됩니다.

그림 1-8 양식에 변경 요청 표시

Service Desk 작동 원리

Service Desk는 기능적으로는 포인트 솔루션 모듈로 나누어지고 기술적으로는 레이어로 나누어집니다. Service Desk의 구조를 이해하면 응용 프로그램 작동 방식을 이해하고 문제 발생을 예방하는 데 도움이 됩니다.

Service Desk의 기능적 구조

각 Service Desk 프로세스는 모듈로 지원받습니다. 포인트 솔루션은 서로 다른 모듈을 함께 묶어서 하나의 특별한 Service Desk 장애에 대한 해결책을 만들어내는 것입니다.

해결책에 대한 포커스

효율적인 IT 하부 구조 관리에는 다음 몇 가지 문제가 제기됩니다.

- 경제적이고 효율적인 서비스 제공 방법
- IT 구성 항목 검증 방법
- 확장되는 IT 하부 구조 관리 방법
- 사용자 관리 방법

IT 하부 구조를 관리하다보면 IT 하부 구조 규모와는 상관 없이 이러한 문제에 직면하게 됩니다. 예를 들어, 집에서 컴퓨터를 사용하여 편지를 쓰고 있을 때에도 다국적 기업에서 3,000개 또는 그 이상의 노드로 구성된 네트워크를 관리할 때와 동일한 문제가 발생합니다. 사용 중인 컴퓨터 유형에 따라 그 컴퓨터를 유지 관리하기 위한 시간을 투자해야 합니다. 컴퓨터는 올바르게 구성되고 작동해야 합니다. 또한 기본 운영 체제는 컴퓨터가 작동할 수 있도록 올바르게 설정되어 있어야 합니다. 누군가가 컴퓨터 설정을 변경한다면 컴퓨터를 기본 설정으로 되돌리는데 상당한 시간이 필요할 수도 있습니다. 가족 내의 다른 사람을 위해 컴퓨터 추가 구입을 고려해야 할 지도 모릅니다.

위에서 설명한 예는 서비스의 경제적 효율성을 보여 줍니다. 그 서비스는 어린 자녀가 컴퓨터를 사용하지 않을 때 워드 프로세서의 가용성입니다. 이 예에서 경제적 효율성은 곧바로 워드 프로세서를 사용할 때 필요한 시간이 비교하여 워드 프로세서와 운영 체제의 설정을 수정하는 데 필요한 시간으로 표현되었습니다.

2000 노드 이상의 네트워크로 연결된 기업으로 이 예를 확장하면 올바른 작업을 위한 책임의 증대함을 실감할 수 있을 것입니다. 해결책 제공에 초점을 맞춰야 하며 Service Desk는 이 목표를 달성하는 데 도움이 될 것입니다.

Service Desk의 기술적 구조

성과와 규모를 최적화하기 위하여 Service Desk에는 다음으로 구성된 3계층 구조가 사용됩니다.

- 데이터베이스 서버
- 응용 프로그램 서버
- 클라이언트

고품질 응용 프로그램 보장

Service Desk는 개체 지향적 언어인 Java™를 사용한 개체 지향적 방법론에 기초를 두고 있습니다.

클라이언트 컴퓨터에서 Service Desk의 화면 부분은 Java Virtual Machine으로 작동됩니다. Service Desk를 시작하면 사용자 클래스의 버전을 확인하는 기능이 추가됩니다. 새 버전의 Java 클래스가 나오면 Service Desk에서는 최신 버전으로 업데이트가 이루어집니다. 새 Java 클래스의 수에 따라 이 업데이트는 몇 초 안에 끝날 수도 있습니다. 이렇게 하여 사용하는 응용 프로그램을 항상 최신 버전으로 유지할 수 있습니다.

사용상의 높은 유연성 보장

Service Desk에서는 두 가지 방식으로 높은 유연성을 제공합니다.

- 네트워크 트래픽을 최소화함으로써 네트워크 부하가 줄어들고 더 많은 사용자가 데이터베이스 서비스를 받을 수 있습니다.
- Service Desk를 클라이언트와 서버 컴퓨터에 분산시킴으로써 모뎀이 있는 모든 곳에서 Service Desk를 사용할 수 있고 업무 시간을 확보할 수 있습니다.

2 제품 개념

이 장에서는 **Service Desk**의 일반적인 개념과 사용자 역할에 대한 개요를 제공합니다. **Service Desk**의 기본 개념에 대한 이해는 조직 내에서 **Service Desk** 사용을 최적화 하는 데 중요합니다.

일반 개념

Service Desk는 IT 지원 프로세스를 관리, 보고 및 개선하기 위한 효율적인 도구로 사용할 수 있는 구조적이고 프로세스 지향적인 응용 프로그램입니다. 업무에 중요한 서비스 수준을 잘 정돈해 두면 IT 지원 환경을 더 쉽게 관리할 수 있습니다. **Service Desk**의 능력을 사용하면 IT 지원을 집중적으로 관리할 수 있습니다.

ITIL

Service Desk는 ITIL 원리에 기초를 두고 있습니다. **ITIL(the IT Infrastructure Library)**은 **CCTA(Central Computer and Telecommunications Agency)**가 IT 내에서의 일정한 품질에 대한 요구를 통보하기 위하여 개발했습니다. **ITIL**을 사용하면 조직이 IT 서비스 관리를 개선하는 데 근본적인 도움을 얻을 수 있습니다. **IT 서비스 공급**에 대한 가장 포괄적인 안내자로서 그 구현이나 **Best Practices** 방법론을 통해 IT 사용자는 높은 수준의 서비스 제공을 보장받을 수 있습니다.

ITIL에서는 서비스 지원, 서비스 제공, 하부 구조 관리, 응용 프로그램 관리 및 업무 전망을 포함하여 여러 가지 서비스 관리 요소를 다룹니다. 각 요소는 해당 범위의 문제에 초점을 맞춥니다. 예를 들어, 서비스 지원에서는 인시던트 관리, 구성 관리, 변경 관리 및 장애 관리 같은 프로세스를 진행하는 서비스 데스크 기능에 중심을 둡니다.

ITIL과 대부분의 **Best Practices** 원칙이 기반을 두고 있는 개념은 조직이 업무 필요를 충족시키기 위해 IT 서비스에 점점 더 의존하고 있다는 인식입니다. 고품질의 IT 하부 구조와 서비스 관리 과정이 있어야 IT 서비스에 의존할 수 있습니다. 그 품질은 업무상의 필요와 사용자 요구에 부합해야 합니다.

ITIL 프로세스를 통해 IT 서비스 및 IT 하부 구조 관리를 위한 고품질의 환경을 제공할 수 있습니다. 기술 부족, 예산 부족, 복잡한 시스템, 사용자 요구 등에 직면할 때 고품질 IT 서비스를 제공할 수 있는 방법에 대한 설명을 **ITIL Best Practices**에서 얻을 수 있습니다.

Service Desk에서 ITIL을 사용하는 방법

Service Desk는 남다른 IT 서비스를 제공하는 기업과 부서를 위해 특별히 디자인되었습니다. Service Desk를 사용하면 IT 사용자에게 제공되는 서비스를 정의, 협의, 기록 및 관리하는 과정을 관리할 수 있습니다. IT 사용자에게는 지원이 필요합니다. Service Desk는 경제적이고 효율적인 방법으로 서비스를 지원할 수 있는 도구입니다.

Service Desk 프로세스를 채택하면 IT 서비스 공급, IT 하부 구조 및 고객 지원 센터를 효율적으로 관리할 수 있습니다. Service Desk에서는 ITIL Best Practices에 기초를 둔 다음 프로세스와 기능을 지원합니다.

- 서비스 데스크
- 인시던트 관리
- 장애 관리
- 변경 관리
- 서비스 수준 관리
- 구성 관리

위 프로세스에 대한 자세한 사항은 이 안내서 뒷부분에 설명되어 있습니다. 각 프로세스에 대한 간략한 설명이 뒤따릅니다. 아래 설명은 Service Desk 작동 방식을 이해하기 위한 출발점입니다.

Service Desk 프로세스 이해

서비스 요청은 IT 서비스에 관한 사용자의 지원 요청에 대한 레코드입니다. 서비스 요청은 사용자가 서비스 데스크에 연결하는 순간 작성됩니다. 접수되고 작성된 서비스 요청은 사용자의 요청에 응답하는 정보를 사용해서 정기적으로 업데이트됩니다.

인시던트는 시스템의 표준 작동 과정의 일부가 아닌 작동 이벤트입니다. 인시던트 관리는 인시던트를 문서로 기록하고 감독 및 해결하여 시스템의 표준 작동을 복원하는 과정입니다. 여기에서 “시스템”이라는 표현은 IT 하부 구조의 하드웨어에만 국한된 것이 아닙니다. IT 서비스를 공급하는 모든 것이 시스템에 해당될 수 있습니다.

여기에는 하드웨어뿐만 아니라 서비스 제공에 관여하는 전문 요원의 지식과 같은 무형의 대상도 포함됩니다.

장애란 공통된 증후군의 양상을 보여주는 여러 서비스 요청 및 인시던트에서 발견한 조건입니다. 또는 단일 인시던트의 경우 알려지지 않은 원인을 표시하는 말이기도 합니다. **장애 관리**는 원인 규명을 위하여 서비스 요청 및 인시던트를 분석하는 과정입니다. 알려지지 않은 원인을 조사하고 해결하는 것은 인시던트 해결책의 일부입니다. 그러나 인시던트 해결책이 개별 인시던트 해결에만 집중되어 있는 반면 장애 관리에서는 관련 기술과 정보를 사용하여 원인을 규명합니다. 장애가 발견되면 인시던트 반복을 막기 위하여 변경을 시작할 수 있습니다. 장애 관리를 통하여 하나 이상의 인시던트가 알려졌지만 변경은 불가능하다는 결론을 내릴 수도 있습니다. 이 경우 그 장애는 **알려진 오류**입니다. 알려진 오류는 장애의 특수한 경우로 볼 수 있습니다.

변경은 관리중인 IT 하부 구조에 적용되는 수정 사항 또는 서비스 제공에 필요한 모든 것에 대한 상세한 설명입니다. 서비스와 서비스 수준 약정을 제외하고는 IT 하부 구조의 서비스 제공에 관련된 모든 것이 변경될 수 있습니다. **변경 관리**는 변경 제안 시점부터 완료 시점까지 변경을 제어하고 관리하는 과정입니다. 변경은 장애 매니저를 통하여 또는 변경에 대한 직접적인 요청으로 제안할 수 있습니다. 변경 관리를 통하여 변경이 정당화되며 변경에 대한 합의가 이루어지면 변경이 수행됩니다. 변경을 그룹화하여 **프로젝트**로 묶을 수 있습니다.

구성 항목(CI)은 IT 하부 구조의 대상물을 나타냅니다. IT 지원 조직의 직원 또는 고객에 대해 작동하는 IT 하부 구조 환경은 모든 구성 항목을 함께 고려한 것으로 정의할 수 있습니다. 구성 항목에는 하드웨어뿐만 아니라 소프트웨어도 포함됩니다. **구성 관리**는 CI의 라이프 사이클동안 구성 항목을 조절하고 관리하는 과정입니다. 구성 항목의 라이프 사이클은 취득 제안 시점에 시작되어 폐기 시점에 끝납니다.

서비스 수준 관리는 합리적인 가격에 맞춰서 필요한 서비스 수준을 정의, 합의, 문서화 및 관리하는 과정입니다. **서비스 수준 약정(SLA)**에서는 IT 서비스 공급업체와 고객 사이의 약정 내용을 특별히 상세하게 기술하고 있습니다. 서비스 수준 약정에 대해 명확하고 간명하게 설명해 놓으면 IT 서비스 공급업체와 고객측의 조건에 관한 약정을 간소화할 수 있습니다. 서비스 수준 약정에는 고객에게 제공되는 서비스 수준이 상세히 설명되어 있습니다.

Service Desk 역할

Service Desk를 구현하고 사용할 때는 다양한 사람들이 관여합니다. 관여 수준의 범위는 응용 프로그램의 존재를 인식하지 못한 채 Service Desk의 지원을 받는 일을 하는 사람으로부터 일상 업무에서 응용 프로그램을 능동적으로 사용하는 사람에까지 이릅니다. 역할은 Service Desk 사용자에게 부여된 권한과 책임을 정의합니다.

Service Desk의 기본 역할은 다음과 같습니다.

- 서비스 사용자
- 고객
- 연락 요원
- 전문 요원
- 조직
- 구성 매니저
- 변경 매니저
- 장애 매니저
- 서비스 수준 매니저
- 요원 및 조직 매니저
- 시스템 및 응용 프로그램 관리자

서비스 사용자

서비스 사용자는 서비스 수신자입니다. 서비스 사용자는 제공되는 서비스에 대한 실제 경험을 가지고 있습니다. 서비스의 지원을 받는 것은 서비스 사용자의 작업입니다.

서비스 사용자는 대개 지원 조직이 Service Desk를 사용하고 있다는 사실을 모릅니다. 서비스 사용자는 전화, 팩스, 전자 우편 또는 Service Pages(SP)를 사용하는 HTML 웹 브라우저를 통해 Help Desk에 연락할 수 있습니다. SP를 사용하는 서비스 사용자는 웹 브라우저를 통해 Service Desk 응용 프로그램에 직접 연결될 수 있습니다.

고객

서비스는 고객의 합의에 따라 이루어집니다. 고객은 개인 서비스 사용자일 수도 있으며 부서 혹은 기업일 수도 있습니다. 서비스 공급업체는 제공되는 서비스에 대해 고객의 IT 서비스를 관리하지만 그 대상이 반드시 개인 사용자일 필요는 없습니다.

연락 요원

연락 요원은 계약된 서비스를 제공하거나 제공받을 때 **Service Desk**의 사용에 관여합니다. 연락 요원은 계약 쌍방의 연락을 돕는 중개인입니다.

연락 요원은 다음 두 가지 시나리오에 따라 일합니다.

- 서비스 공급업체가 계약된 서비스를 제공합니다. 이 시나리오에서 연락 요원은 서비스 사용자와 서비스 공급업체 사이를 이어줍니다. 연락 요원은 일차 수준의 지원을 제공하며, 이벤트의 강도 또는 복잡성이 연락 요원의 기술 수준을 넘어설 경우 연락 요원은 전문 요원에게 서비스 요청을 전달합니다.

응용 프로그램 공급자와 기업 고객 사이의 관계를 이 시나리오의 예로 들 수 있습니다. 서비스 공급업체는 응용 프로그램 공급자인 반면 기업 고객 내에서 일차 수준 지원은 고객의 **Help Desk**에서 제공됩니다. **Help Desk**에서 요원 한 명이 응용 프로그램의 즉각적인 지원을 책임지고 있습니다. 이 요원은 **Help Desk** 담당자와 같이 응용 프로그램 공급자에 대한 연락 요원이 될 수 있습니다.

- 서비스 공급업체가 계약된 서비스를 제공받습니다. 이 시나리오에서 연락 요원은 서비스 공급업체와 계약자 사이를 연결해 주는 계약자 측 직원입니다. 이 경우 연락 요원은 서비스 공급업체의 모든 요청을 접수하고 응답할 책임을 집니다.

임대 회사의 관계를 이 시나리오의 다른 예로 들 수 있습니다. **IT** 지원 조직의 **Help Desk**에서 대부분의 하드웨어에 대해 임대 회사를 계약합니다. 모니터가 고장나면 **IT** 지원 조직에서는 임대 회사의 연락 요원을 호출하여 하드웨어 교체를 요청합니다.

위의 예를 통해 연락 요원은 합의된 계약 실행에 따른 책임을 지는 사람의 이름일 뿐이라는 사실을 알 수 있습니다. 연락 요원은 서비스를 제공할 때 여러 서비스 공급업체를 연결합니다.

전문 요원

전문 요원은 합의된 서비스 수준에 따라 서비스를 제공하는 요원입니다. 전문 요원은 대개 특정 서비스에 대한 훈련을 받은 IT 담당자입니다. 전문 요원은 IT 하부 구조와 제공되는 서비스를 유지하기 위하여 특별한 작업을 수행합니다.

전문 요원은 전문 분야에 따라 나뉜 작업 그룹에 속할 수 있습니다.

잘 알려진 전문 분야는 다음과 같습니다.

- 응용 프로그램
- 서버
- 네트워크
- 보안
- 하드웨어
- 데이터베이스

물론 전문 분야는 회사에 따라 다를 수 있습니다. 전문 분야는 고객의 요구 및 제공되는 서비스에 따라 지정됩니다. 전문 요원은 전문 요원 작업 그룹으로 나눌 수도 있습니다. 전문 요원 작업 그룹의 각 구성원은 유사한 전문 지식과 기술을 지니고 있습니다.

서비스 공급업체에게 중요하지 않은 전문 분야는 외주를 줄 수 있습니다. 핵심 업무가 전문 분야인 계약자는 전문 요원 또는 전문 요원 그룹이 아닙니다. 계약자는 외부 회사이며 연락 요원과 함께 서비스 제공 라인에서 회사를 연결해 줍니다.

조직

이 절에서 설명하는 모든 역할은 조직의 일부입니다. 조직은 각 요원이 구성원으로 있는 회사입니다. 일반적으로 Service Desk에 등록된 조직 구조는 회사의 구조를 따릅니다.

구성 매니저

구성 매니저는 조직이 IT 자산을 관리하고 통제함으로써 고품질의 IT 서비스를 제공할 수 있도록 돕습니다. Service Desk의 지원을 받을 수 있는 구성 매니저의 임무는 다음과 같습니다.

- 모든 구성 항목 관리 및 감독.
- 구성 항목에 관련된 레코드 유지.
- 인가된 CI에 대한 IT 하부 구조 감사.
- CI 변경 관리.

변경 매니저

변경 매니저는 업무 시스템에 대한 수정 사항을 감독하고 구현합니다. 사업이 발전할수록 다음 이벤트를 변경할 필요가 생깁니다.

- 인시던트 또는 장애 보고서에 의해 제기된 장애
- 사용자 불만
- 새 구성 항목
- 구성 요소 업그레이드
- 새 업무 필수 조건
- 새 규칙
- 새 제품 또는 서비스

변경 매니저는 각 단계에서 서비스 데스크의 효율성을 감독하고 평가합니다. 변경의 조정과 구현을 감독하려면 가용 IT 자원 및 서비스를 확실히 파악하고 있어야 합니다.

장애 매니저

장애 매니저의 책임은 다섯 영역으로 나눌 수 있습니다.

- 인시던트 제어

인시던트 진단 및 해결을 위해 **Help Desk**에 대한 이차 수준 지원을 제공하고 다른 지원 전문 요원과 조화롭게 협력하며 일합니다.

- 장애 제어

인시던트의 근본 원인에 대한 식별, 진단 및 문서화를 통해 재발생을 막고 잠재적인 장애를 판별할 수 있습니다.

- 오류 제어

IT 하부 구조의 장애를 해결하고 바로잡는 과정입니다.

- 사전 능동적인 방해 제어
IT 하부 구조에서 장애가 발생하기 전에 예방합니다.
- 제어 프로세스에 따른 정보 관리

서비스 수준 매니저

서비스 수준 매니저는 특히 고객에게 초점을 맞추고 고품질의 IT 하부 구조 서비스를 제공하는 데 중점을 둡니다. 서비스 수준 매니저는 상호 종속적인 지원 서비스 사이의 복잡한 관계를 이해하고 이에 따라 기능하는 서비스 수준 약정을 설정하고 서비스 공급업체와 고객이 그 능력을 검토할 수 있도록 이 약정 내에서 대상을 모니터링합니다.

서비스 관계를 이해하는 과정에서 서비스 수준 매니저는 다음을 식별합니다.

- 구성 요소 부분으로 나눌 수 있고 전체 또는 부분으로 제공할 수 있는 서비스
- 다른 업무 서비스를 사용하거나 그 서비스에 종속된 업무 서비스
- 업무 서비스에 사용되는 구성 항목을 유지하는 작동 관리 서비스
- 기반 서비스를 지원하기 위해 지원 유지의 몇몇 측면을 외주로 주는 작동 관리 서비스

SLA를 정의할 때 서비스 수준 매니저는 다음에 초점을 맞춥니다.

- 고품질 서비스 제공
- 비용이 합리적인 서비스 품질
- 업무, 고객 및 사용자 요구에 맞는 서비스
- Service Desk 프로세스 통합
- 서비스 제공에 따른 역할 및 책임 식별
- 능력 표시 지표

요원 및 조직 매니저

요원 및 조직 매니저는 IT 하부 구조 사용자 및 서비스 데스크 담당자에 대한 항목과 업데이트를 현실에 맞도록 관리합니다. 합의된 서비스 수준을 충족시키기 위해 필요한 직원 요구에 관한 정보 제공을 위하여 서비스 데스크 담당자 항목을 모니터링해야 합니다. 업무가 확장됨에 따라 다음 이벤트에 대해 Service Desk에 요원 및 조직 항목을 추가 또는 제거해야 할 경우도 있습니다.

- 새 서비스 데스크 직원
- 새 사용자
- 새 고객

요원 및 조직 매니저는 각 단계에서 사용자 및 서비스 데스크 직원 항목의 효율성을 모니터링하고 평가합니다. 각각의 CI는 조직 또는 사용자에게 관계된 자산이므로 Service Desk에서 요원 및 조직 항목의 무결성은 매우 중요합니다.

시스템 및 응용 프로그램 관리자

시스템 관리자와 응용 프로그램 관리자는 Service Desk 구현을 위한 표준 설정을 정의하고 유지합니다. IT 하부 구조 관리자의 자문을 받아 시스템 관리자 및 응용 프로그램 관리자는 Service Desk의 전체적인 외관을 관리합니다.

시스템 관리자 작업에는 Service Desk 내에서의 계정 관리, 액세스 권한 및 관리 역할이 포함됩니다.

시스템 및 응용 프로그램 관리자의 작업 일부는 이따금 컨설턴트가 수행하기도 합니다.

3

Service Desk 기능

이 장에서는 업무 프로세스 실행을 지원하기 위해 **Service Desk**에서 제공하는 기본 기능 일부를 설명합니다.

템플릿

Service Desk에서 새 항목을 작성할 때마다 값이 템플릿에서 새 항목으로 복사됩니다. 새 항목을 작성한 뒤, 새 항목의 필드를 편집하거나 다른 값을 추가할 수 있습니다. 각 유형의 항목에는 하나 이상의 템플릿이 있습니다. 특정 성격의 문제를 다룰 때 각 항목 유형에 대해 추가 템플릿을 작성할 수 있습니다. 예를 들어, 새 직원이 도착하거나 새로운 사용자 계정을 만들 때 서비스 요청 템플릿을 작성할 수 있습니다.

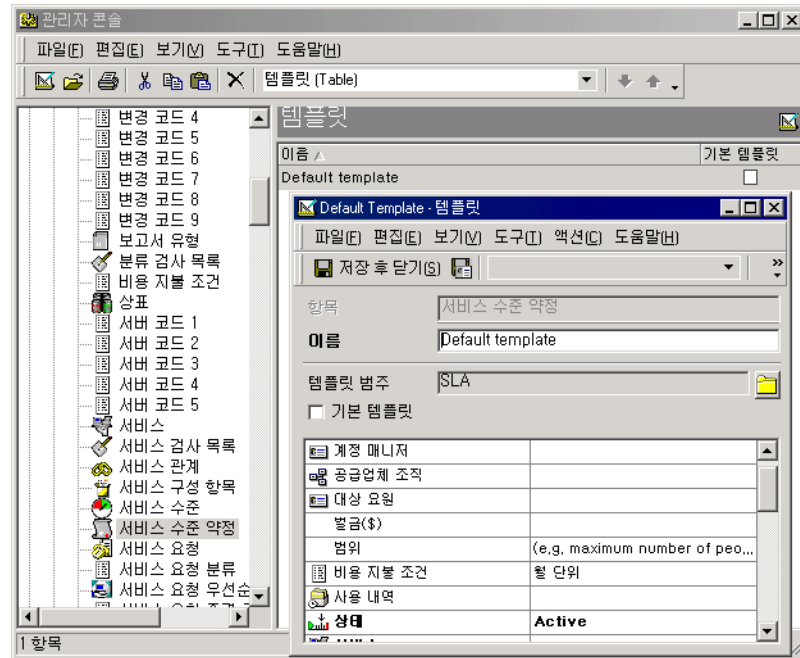
템플릿 구현에 관한 자세한 내용은 *HP OpenView Service Desk: Administrator' Guide*를 참조하십시오.

Service Desk에서는 구현의 일부로 구성하여 사용할 수 있는 템플릿을 제공합니다. 제공된 템플릿을 사용하면 구현의 속도를 향상시키고 업무를 즉시 개선할 수 있습니다.

예를 들어, 특정 평가 기간을 적용하는 데 서비스 수준 약정에 대한 템플릿을 사용할 수 있습니다.

그림 3-1

템플릿 예



서비스 수준 약정을 만들 때마다 템플릿에 지정된 평가 기간이 양식의 올바른 필드에 자동으로 입력됩니다.

기업 전략을 지원하는 데 필요한 정보를 제시하기 위해 템플릿을 사용자 정의할 수 있습니다.

기존의 다른 항목과 연결하거나 새 관련 항목 작성을 시작하기 위하여 템플릿을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 암호 재설정을 요구하는 작업지시 작성을 시작할 수 있도록 분실 암호 등록을 위한 서비스 요청 템플릿을 설정할 수 있습니다.

템플릿은 주기적으로 검토하고 업무에 변화가 있을 경우 필요하면 변경해야 합니다.

여러 개의 템플릿을 작성할 경우 이를 템플릿 범주로 조직화할 수 있습니다. 67페이지의 “관리자 콘솔”을 참조하십시오.

승인

업무에 핵심적인 IT 서비스를 제공하기 위해서는 신속한 의사 결정이 가능해야 합니다. 합의된 서비스 수준을 이행하기 위해서는 IT 관리 프로세스의 각 단계에 권한을 설정해야 할 수도 있습니다. 작업 구현 이전에 해당 전문 요원이 의사 결정에 확실히 참여하도록 만드는 것은 생산성에 큰 영향을 미칩니다. IT 관리 프로세스에 권한을 설정할 때 작업이 필요한 문제를 직접 추적하는 것은 비생산적이고 시간 소모적입니다.

Service Desk를 통해 IT 관리 프로세스를 관리하고 권한을 설정할 수 있는 구조적이고 프로세스 지향적인 메커니즘을 얻을 수 있습니다.

승인 소개

승인을 통해, 작업이 필요한 문제에 대한 권한 설정 요청을 자동으로 할 수 있는 능력을 얻습니다. 예를 들어, 네트워크 변경이 필요하다면 해당 전문 요원이 시의 적절한 시기에 이 변경을 인가할 수 있는 방법은 무엇이겠습니까? 승인을 통하여, 제안된 작업에 대한 합의를 기업 전략에 부합하게끔 자동으로 이끌어 낼 수 있습니다.

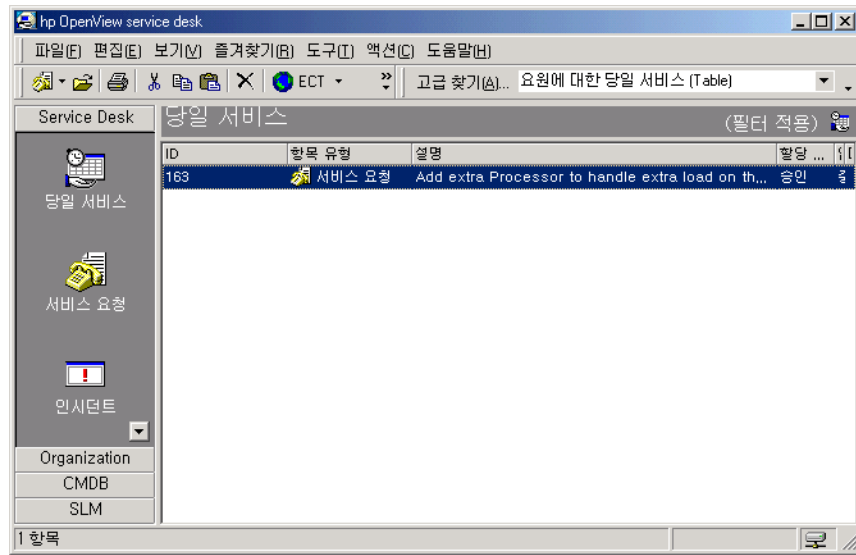
승인 프로세스는 승인 시트를 사용하여 수행합니다. 승인 시트의 초기 상태는 Inactive(비활성)입니다. 이 단계에서 승인 시트에는 응답 마감 기한이 표시되며 권한을 부여할 담당자를 지정합니다.

승인 시트 상태를 Inactive(비활성)에서 Active(활성)로 변경하여 승인 작업을 시작합니다.

승인자는 당일 서비스 데이터 보기에서 Approval Tasks for Current Person(현재 요원에 대한 승인 작업) 현재 보기 같은 적절한 보기를 선택하여 승인이 필요한 모든 항목을 볼 수 있습니다.

그림 3-2

승인 작업 보기



승인자는 고급 찾기 대화 상자에서 More Choices(추가 선택사항) 탭 페이지를 사용하여 승인이 필요한 항목을 검색할 수 있습니다(82페이지의 “고급 찾기 사용” 참조).

사용자는 전자 우편을 통해 승인 작업을 자동으로 통지하도록 선택할 수도 있습니다.

주

승인자는 전자 우편으로 승인 작업에 대한 자동 통보만 받을 수 있습니다. 승인자가 사용하는 시스템에서 **Service Desk** 클라이언트에 이 기능을 활성화하면 됩니다. 전자 우편을 통한 승인 작업 통보를 사용하는 방법에 대한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.

승인자는 Yes(예) 또는 No(아니오)를 선택하여 응답합니다. 결과는 자동으로 표로 작성되고 사전 설정 승인자가 권한 설정을 한 경우 승인 상태는 자동으로 준비로 변경됩니다. 승인 결과는 승인 작업이 완료되었음을 나타내며 이 경우 구현을 시작할 수 있습니다.

사전 설정된 승인 기간 마지막까지 승인자가 응답을 입력하지 않으면 승인 시트 상태는 자동으로 Ready(준비)로 변경됩니다. 그러나 승인 결과는 Rejected(거부됨)가 됩니다.

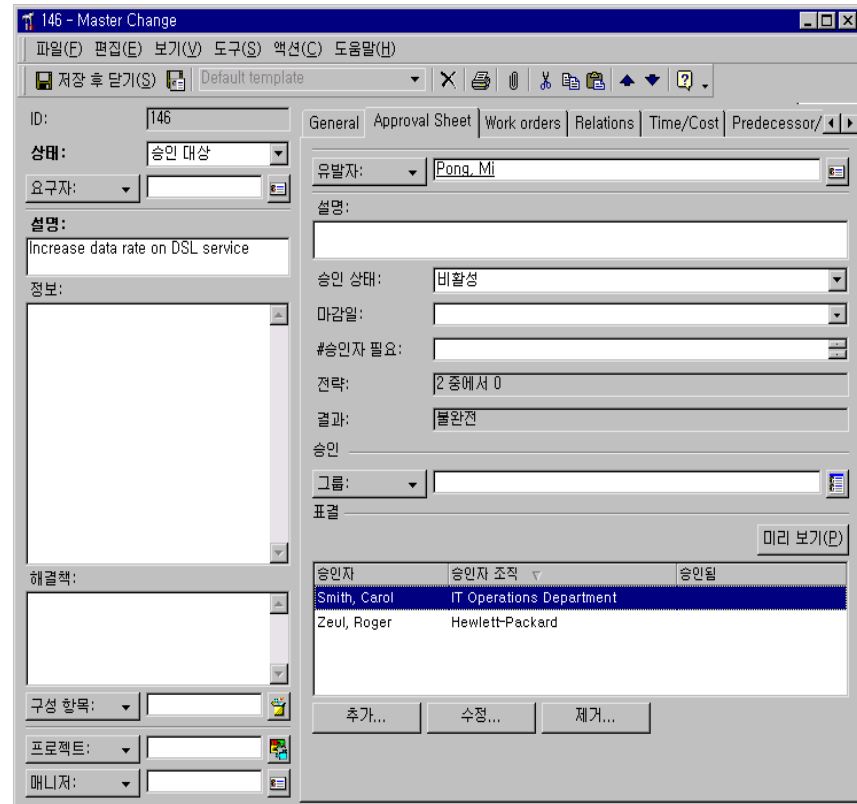
승인 시트

작업지시, 변경, 프로젝트, 장애, 인시던트 및 서비스 요청에 승인 시트를 추가할 수 있습니다.

승인 시트는 승인 게시자가 승인 프로세스를 시작하는 데 사용되고 지정된 응답자가 응답하는 수단으로 사용됩니다.

그림 3-3

승인 시트



관리자가 승인 시트를 사용자 정의할 수도 있지만 기본적으로 승인 시트는 다음 필드로 구성됩니다.

- Approval Status (승인 상태)

승인 상태는 Inactive(비활성), Active(활성) 또는 Ready(준비)로 설정할 수 있습니다.

- **Deadline(마감일)**
승인 시트에 대한 응답을 입력할 수 있는 마지막 날짜를 뜻합니다.
- **#Approvers Req(#승인자 필요)**
지정된 전문 요원이 프로세스가 승인되기 전에 요구하는 접수된 표결 수
- **Strategy(전략)**
전략은 응답 요청을 받은 전문 요원의 전체 풀 중에서 얼마만큼의 승인이 필요한지를 설명합니다. 예를 들어, 열 명의 전문요원이 작업 승인 요청을 받았고 회사 전략에서는 전문 요원 한 명만 프로세스를 승인하도록 하고 있다면 전략은 열 명 중 한 명이 될 것입니다.
- **Description(설명)**
이것은 자유 텍스트 필드이며 승인 절차가 필요한 작업 설명이 포함되어 있습니다.
- **Information(정보)**
이것은 변경이 필요한 이유 등과 같이 설명에 관련된 모든 정보를 담고 있는 자유 텍스트 필드이며 승인자가 의사 결정을 할 때 도움이 됩니다.
- **Approval group(승인 그룹)**
- **Approval group(승인 그룹) 필드가 비어 있으면** 승인 게시자는 임의로 응답자를 입력할 수 있습니다.
- **작업 그룹을 승인 그룹으로 선택하면** 작업 그룹 구성원 전체가 응답자로 표시됩니다. 이 단계에서 승인 게시자는 예를 들어 그들이 마감 전에 응답할 수 없을 것이기에 작업 그룹 구성원 일부를 목록에서 제거하도록 결정할 수 있습니다. 승인 요청자는 시스템에 의하여 자동으로 제거됩니다. **Approval group(승인 그룹) 필드가 비어 있으면 Approver(승인자) 목록은 변경되지 않습니다.** 그룹 필드에 다른 그룹을 입력하면 이 그룹의 구성원은 승인자 목록에 추가됩니다. 승인자 수에는 제한이 없습니다.
- **Approval Votes(승인 표결)**
여기에서 응답을 제출한 전문 요원 관련 정보를 미리 볼 수 있습니다. 미리 보기에는 승인자의 이름과 응답이 포함됩니다. 전문 요원이 작업을 거부했으면 그 이유가 표시됩니다.
- **Result(결과)**
이 필드에는 응답 결과가 표시됩니다.

승인 역할

전문 요원의 책임은 그 전문 분야에 기초를 두고 있습니다. 서비스 데스크 수행 능력을 강화하고 전문 요원 지식을 최대한으로 활용하기 위하여 중요한 몇 가지 역할을 지정해야 합니다. 승인 역할은 승인 기능의 효과적인 구현 개발을 지원합니다.

승인 기능 구현을 위하여 조직 내에서 다음 역할을 담당할 직원을 임명해야 합니다.

- 승인 개시자

승인이 필요한 작업을 식별해야 합니다. 이 프로세스는 전문 요원, **Help Desk** 직원, 변경 매니저, 장애 매니저 또는 조직 내에서 권한을 부여받은 모든 사람이 수행합니다.

- 승인 활성화자

승인 프로세스 초기 단계에서 승인 시트 상태를 **Inactive**(비활성)에서 **active**(활성)으로 변경하는 것이 중요합니다. 승인 활성화자는 승인 개시자 또는 승인 프로세스 시작 이전에 제안된 승인을 검토하기 위해 조직에서 지명할 수 있습니다.

- 응답자

승인 활성화자 또는 승인 개시자가 지정한 전문 요원은 승인 시트에 응답을 해야 합니다. 전문 요원은 응답이 필요한 문제에 대하여 자동으로 통보받을 수 있습니다. 승인자는 개인 전문 요원 또는 지정된 그룹 일부일 수 있습니다.

- 승인 감독자

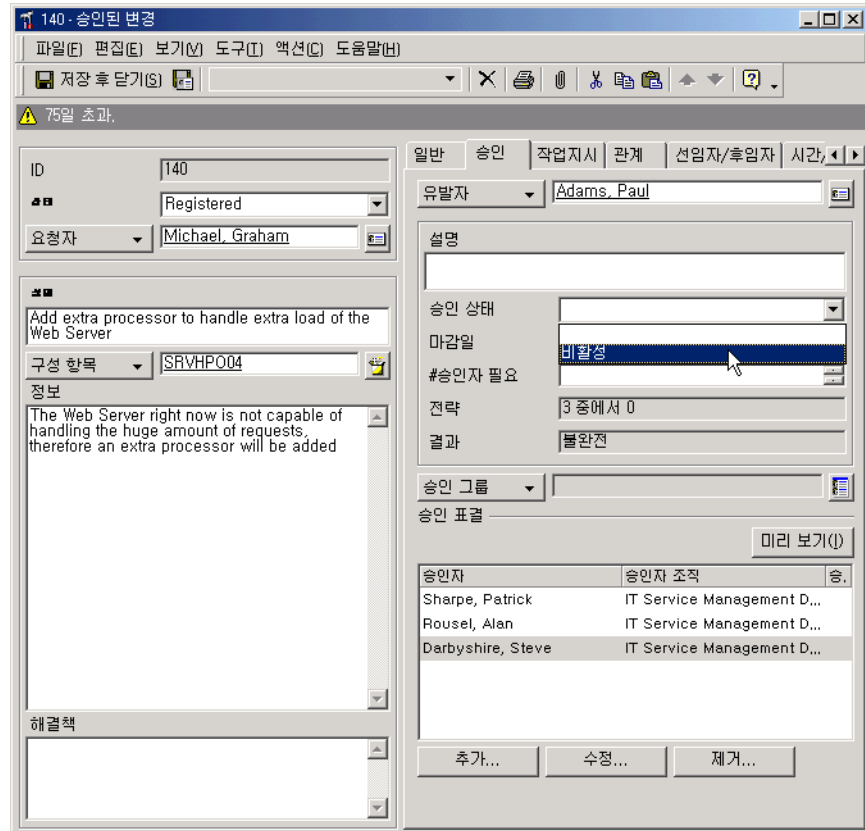
시의 적절한 결정을 위하여 변경 매니저와 같은 역할에 승인 시트 상태를 감독하는 임무를 지정할 수 있습니다. 마감 전까지 승인 시트에 응답이 없으면 승인 감독자는 최종 권한 설정을 하도록 지정할 수 있습니다.

시나리오: 변경 요청 승인

Invention Incorporated의 변경 매니저인 **Paul Adams**는 장애 매니저가 제출한 변경을 승인해 줄 것을 요청받습니다(162페이지의 “시나리오: 변경 시작” 참조). 변경에는 웹 서버에 **CPU**를 추가하는 내용이 포함되어 있습니다. 그는 승인 프로세스를 시작합니다. 승인 시작에는 응답자, 응답 마감일 및 승인 정책(즉, 승인을 허가하기 위해 필요한 최소 찬성 응답 수)을 지정하는 작업이 포함됩니다. 이 프로세스의

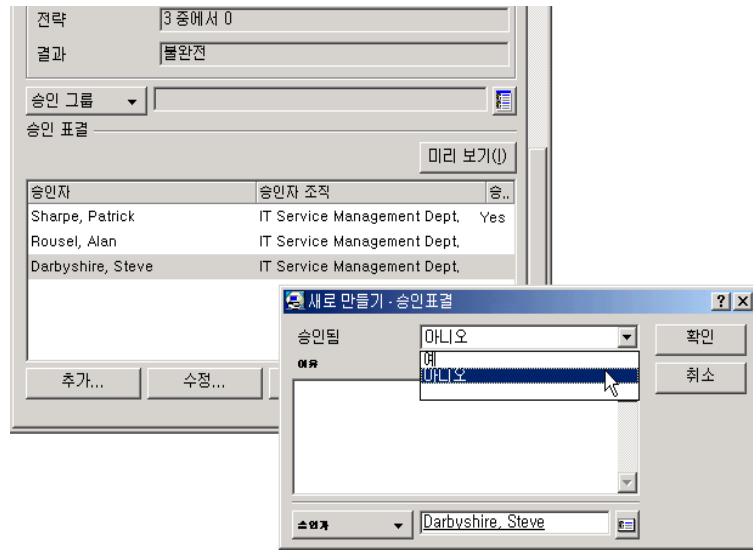
경우 세 명의 응답자를 추가하고 최소 두 명의 응답자가 변경을 찬성하는 쪽으로 응답해야 합니다. Paul은 자신을 승인 개시자로 등록하고 승인 설정을 정의한 후 이제 승인 프로세스를 활성화할 수 있습니다.

그림 3-4 승인 프로세스 시작



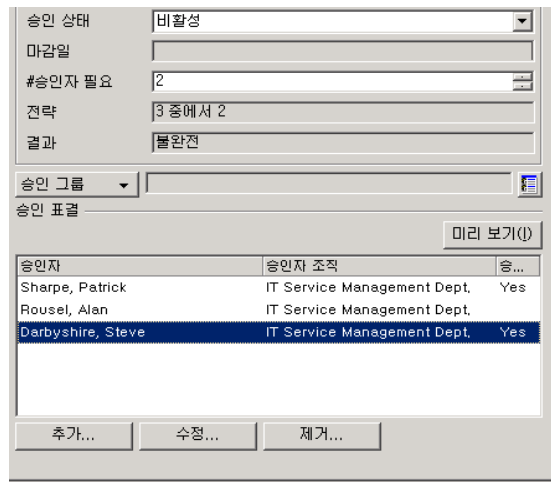
승인 프로세스가 활성화되면 Service Desk에서는 승인 설정이 변경되지 못하도록 합니다. Service Desk에서는 각각의 응답자에게 전자 우편 메시지를 전송하여 해당 응답자의 응답이 필요함을 통보합니다. 이 단계에서 승인 결과는 Incomplete(불완전)으로 설정됩니다.

그림 3-5 응답



두 번째 응답자가 변경을 승인하면 Service Desk에서는 결과를 Approved(승인됨)로 설정하고 승인 상태는 Ready(준비)로 설정하여 승인 프로세스가 이제 완료됨을 표시합니다.

그림 3-6 변경에 대한 승인 허가



변경이 승인되었으므로 세부 사항을 계획할 수 있습니다(150페이지의 “시나리오: 변경 계획” 참조).

작업 관리

이 절에서는 사용자가 해당 작업을 관리하는 데 도움이 되는 기능을 설명합니다.

당일 서비스

당일 서비스 데이터 보기를 사용하면 현재 로그인한 사용자에게 할당된 항목에 대한 포괄적인 개요를 얻을 수 있습니다. 당일 서비스에서는 사용자가 책임 요원으로 지정된 모든 서비스 요청, 인시던트, 작업지시, 장애 및 변경을 표시합니다.

당일 서비스 보기는 다른 항목과 마찬가지로 작성 및 수정할 수 있습니다.

작업지시

서비스 요청, 인시던트, 장애 및 변경에는 대개 많은 양의 수행할 작업이 뒤따릅니다. 작업지시를 사용하면 **Service Desk** 사용자가 해당 결과 업무를 계획, 할당 및 완수할 수 있습니다. 작업지시는 작업의 원인이 되는 항목에 연결하거나 다른 항목에 상관 없이 작성할 수 있습니다.

작업지시에 등록된 모든 작업에는 우선 순위가 있으며 작업지시 상태에는 작업의 진행 상태가 표시됩니다. 작업 완료를 위한 예상 비용과 최대 소요 시간에 관련된 세부 사항을 작업지시에 기록할 수 있습니다. 계획된 시간 예측을 통해 특정 작업 그룹에서 작업을 수행하는 데 필요한 시간을 예상할 수 있습니다. 작업지시를 작성하는 요원은 작업 완료를 위한 마감일을 설정하고 작업에 필요한 시간의 최대량에 제한을 둘 수 있습니다. 작업이 진행됨에 따라 실제 완료 시간 및 날짜, 항목에 대한 작업 소요 시간, 발생한 비용 또는 기타 작업 범위 변경 등을 반영하는 정보를 통해 작업지시를 업데이트할 수 있습니다. 각각의 작업지시 상태를 검토하고 필요에 따라 예정된 작업을 수정할 수 있습니다.

작업지시를 통해 완료되었거나 현재 진행 중인 작업을 감사하고 추적할 수 있습니다. 작업지시 완료에 대한 책임을 변경할 수 있습니다. 작업지시를 할당받은 요원이 특정 이유로 인해 작업을 완료할 수 없는 경우 다른 전문 요원에게 이를 할당하거나 원래 작업을 할당받은 요원에게 이를 다시 할당할 수 있습니다.

Service Desk에서는 작업지시 상태가 변경될 때마다 자동으로 히스토리 라인을 작성합니다. 히스토리 라인에서는 작업지시를 변경한 사람과 작업지시가 변경된 시기를 기록합니다. **Service Desk** 사용자는 히스토리 라인을 검토하여 작업지시 완료,

지체 또는 중단 시기를 확인할 수 있습니다. 또한 작업지시를 해결하는 데 도움이 되는 추가 정보를 기록할 수 있으며 이를 사용하여 작업지시를 해결하는 데 사용된 시간의 양을 추적할 수 있습니다.

할당

할당은 작업 관리의 핵심 기능입니다. 할당을 통해 가장 적합한 요원이 항목 처리를 책임지도록 할 수 있습니다. 모든 **Service Desk** 사용자는 할당을 통해 항목의 책임자가 누구인지 확인할 수 있습니다. 서비스 요청, 인시던트, 장애, 프로젝트 및 변경을 모두 할당할 수 있습니다.

작업 그룹에 작업을 할당할 때 계획된 예상 시간을 계산하여 어떠한 작업 그룹에서 정해진 기간 내에 작업을 수행할 수 있는지 확인할 수 있습니다. 작업 그룹에 관련된 개방 시간 캘린더 및 휴일 스케줄을 사용하여 계획된 완료 시간을 결정할 수 있습니다. 작업 그룹에서 필요한 마감 기한 내에 작업을 완료할 수 있는 경우 계속 진행하여 작업을 할당하거나 다른 작업 그룹에 대해 계산을 다시 수행할 수 있습니다.

라이프 사이클 및 상태 코드

Service Desk의 각 항목에는 라이프 사이클이 있습니다. 상태 코드는 항목이 라이프 사이클의 어느 지점에 있는지 확인하는 데 사용됩니다. 항목에 주어진 상태를 통해 라이프 사이클에서의 항목 상태를 확인합니다. 먼저 항목이 작성된 다음 활성화 또는 유휴 상태가 되면 이에 따라 조직에서는 항목에 대한 책임 여부를 결정합니다. 마지막으로 항목이 종료 상태가 되면 항목을 삭제하거나 보관합니다.

각 유형의 항목에는 고유한 라이프 사이클이 있습니다. 예를 들어, 모든 서비스 요청, 인시던트, 장애 및 변경은 라이프 사이클이 유사합니다. 그러나 서비스 수준 약정 또는 구성 항목의 라이프 사이클은 다릅니다.

서비스 요청의 일반적인 라이프 사이클은 다음과 같습니다. 고객이 **Help Desk**에 요청하면 서비스 요청이 작성됩니다. 이 단계에서 대부분의 조직에서는 항목이 활성화 상태인 것으로 간주하고 적절한 지원을 제공할 책임을 집니다. **Help Desk** 직원이 장애를 해결할 수 없는 경우 **Help Desk** 직원은 전문 요원에게 서비스 요청을 할당합니다. 전문 요원은 서비스 요청을 승인하거나 거부합니다. 전문 요원은 작업을 계획하거나 작업을 다시 다른 전문 요원에게 할당할 수도 있습니다. 이 과정을 진행하는 동안 서비스 요청의 상태가 변경되고 서비스 요청은 주어진 상태에 따라 활성화 또는 비활성 상태로 전환됩니다. 이후에 전문 요원은 장애를 해결하거나 작업을 완료하고 서비스 요청을 다시 **Help Desk**로 전달합니다. 그러면 **Help Desk**에서는 고객과 접촉하여 해결책을 논의합니다. 이 단계에서 상태가 다시 변경되고 고객이 해결책을 평가하는 동안 항목은 설명 불가 상태가 될 수도 있습니다. 고객이 해결책을 승인하면 서비스 요청은 종료 상태가 되고 서비스 요청에 대한 작업은 중지됩니다. 서비스 요청은 예를 들어 **SLA** 평가 보고서를 생성하기 위한 분석에 사용되거나 정보 데이터베이스의 일부로 사용될 수 있습니다. 이 단계에서 서비스 요청은 종료 상태가 됩니다. 서비스 요청은 영구 삭제하거나 데이터베이스에 보관할 수 있으며 서비스 요청의 라이프 사이클은 끝을 맺습니다.

서비스 요청의 라이프 사이클은 대개 직선형으로 진행됩니다. 서비스 요청을 작성하고 처리하고 마지막으로 삭제 또는 보관합니다. 서비스 요청 전달, 계획 및 작업 같은 일부 단계는 여러 번 이루어질 수도 있습니다. 고객이 해결책을 거부하고 서비스 요청에 대한 작업을 다시 시작하는 경우 서비스 요청의 라이프 사이클은 나선형으로 진행됩니다.

라이프 사이클에서 항목의 위치는 항목의 상태 코드로 표현됩니다. 유지 보수 계약의 경우를 예로 들면 항목에 사용되는 상태 코드는 협상 중, 테스트 중, 생산 중 및 취소됨입니다. 이미 짐작할 수 있듯이 상태 코드에는 **Service Desk**에서 중요하게 사용되는 라이프 사이클 단계만 표시됩니다. 즉, 상태 코드는 실제 수명에 있어서 항목의 라이프 사이클을 도식적으로 표현하는 것입니다.

회사에서 항목을 처리하는 방법과 회사에서 중요하다고 판단하는 정보에 따라서 **Service Desk** 항목에는 상태 코드의 수가 적거나 많을 수 있습니다. 그런 다음 이러한 상태 코드를 상태에 할당할 수 있습니다. 항목의 상태를 기준으로 보기와 보고서를 작성할 수 있습니다. 예를 들어, 작업을 진행해야 하지만 현재 작업이 진행되지 않고 있는 모든 미해결 서비스 요청을 표시하도록 보기를 정의할 수 있습니다. 이것은 책임 상태에 있는 유향 항목일 수 있습니다.

폴더 및 범주

폴더 및 범주를 사용하면 **Service Desk** 정보 처리에 도움을 얻을 수 있습니다. 본질적으로 이 둘은 모두 그룹 항목이지만 아래에서 설명하는 것처럼 그 방식은 서로 다릅니다.

폴더

사용자는 항목을 폴더에 배치하여 고객 그룹, 업무 유형 또는 기타 미리 정의된 그룹화 기준에 따라 항목을 구분할 수 있습니다. 예를 들어, 조직에서 서로 다른 고객에 대해 업무를 수행할 수 있습니다. 한 회사의 각기 다른 부서가 고객일 수도 있고 서로 다른 회사가 고객일 수도 있습니다. 조직 내에서 고객 그룹별로 담당자를 배정할 수 있습니다. 항목을 폴더로 구분하면 각각의 **Service Desk** 사용자는 특정 폴더의 필요에만 전념할 수 있습니다.

폴더 사용은 **Help Desk** 환경에서 가장 잘 설명할 수 있습니다. 대규모 **Help Desk** 환경에서 고객은 해당 회사 또는 해당 사용자 유형에 따른 전화 번호를 제공받습니다. 한 고객 또는 업무 유형에 따른 전화는 이제 모두 한 **Help Desk** 직원 또는 한 작업 그룹을 통해 **Help Desk**로 전달됩니다. **Help Desk** 직원은 자신의 고정 고객에 대한 모든 사항을 알고 있으며 폴더의 공통적인 문제 및 폴더에 가장 적합한 전문 요원에 대해 알고 있습니다. 이 **Help Desk** 직원이 한 폴더의 항목에 대해서만 작업할 수 있도록 하면 업무 속도가 향상될 것입니다. **Service Desk**에서는 폴더 필드를 필터링하는 보기를 사용하여 해당 직원이 작업을 수행하는 폴더의 항목만을 검색할 수 있습니다. **Help Desk** 직원뿐만 아니라 전문 요원도 한 그룹에 대한 작업에 전념할 수 있고 폴더를 사용함으로써 이점을 얻을 수 있습니다.

폴더 권한 부여 기능을 사용하면 사용자 액세스 기능을 보다 세밀하게 설정할 수 있습니다. 이는 각 **Service Desk** 항목의 폴더에 대한 액세스를 제한할 수 있는 방법을 제공함으로써 가능합니다. 이를 통해 **Service Desk** 사용자는 항목을 검색하거나 데이터 보기를 표시할 때 자신이 액세스할 수 있는 폴더의 항목만 볼 수 있습니다. 예를 들어, 특정 역할이 부여된 사용자에게 **Inventions Inc.**의 서비스 요청은 수정할 수 있지만 작업지시는 볼 수만 있도록 허용할 수 있습니다. 사용자는 해당 폴더 권한 부여를 통해 허용된 폴더의 항목만을 작성, 표시, 수정 또는 삭제할 수 있습니다.

범주

항목을 올바른 범주에 배치하면 이를 가장 적절한 방식으로 처리할 수 있습니다. 예를 들어, 불만을 등록하는 서비스 요청과 정보를 요구하는 서비스 요청을 구분하는 일이 중요할 수도 있습니다. 이 경우 하나 이상의 특정 범주만을 표시하도록 보기를 정의할 수 있습니다.

각 유형의 항목은 고유한 범주 구조를 가지고 있습니다. 범주 구조는 매우 복잡할 수도 있습니다. 예를 들어, 구성 항목에는 여러 수준의 범주 구조가 있을 수 있습니다. 구조의 각 수준을 통해 항목을 보다 명확하게 분류할 수 있습니다. 범주 구조의 서로 다른 수준은 계층 구조를 나타내는 트리 보기에 표시됩니다. 수준이 높은 범주는 보다 일반적이며 낮은 범주는 보다 특정적입니다. 일반적으로 항목은 적용 가능한 가장 세밀한 범주에 배치됩니다.

항목을 범주화하면 사용자 정의 필드를 활성화 또는 비활성화할 수도 있습니다. 항목에 대해 정의된 모든 사용자 정의 필드는 항목의 양식에 표시됩니다. 그러나 일부 사용자 정의 필드는 범주에 적용하지 못할 수도 있습니다. 예를 들어, 구성 항목에 대해 두 개의 사용자 정의 필드를 정의할 수 있습니다. 사용자 정의 필드 하나에서는 네트워크 카드의 IP 주소를 표시하고 다른 사용자 정의 필드에서는 프린터의 용지 크기를 표시합니다. IP 주소에 대한 사용자 정의 필드는 구성 항목에 대해 네트워크 범주를 사용하는 경우에만 적용할 수 있습니다. 네트워크 범주를 선택하면 용지 크기는 비활성화됩니다. 프린터의 경우에는 용지 크기만 적용할 수 있습니다.

히스토리 라인

히스토리 라인은 항목에 발생한 일을 기록하는 일기와도 같습니다. **Service Desk** 사용자는 항목을 처리하는 데 도움이 되는 설명을 추가할 수 있습니다. 히스토리 라인을 사용하여 사용자가 항목에 대한 작업에 소비한 시간을 추적할 수도 있습니다. 이 정보는 예를 들어 고객에게 대금을 청구할 시간의 양을 추적하거나 프로젝트를 계획하기 위해 추가할 수 있습니다.

Service Desk의 항목은 매일 수정됩니다. 일부 수정은 사소하고 중요하지 않을 수 있지만 대부분의 경우 누가 이를 변경했는지 아는 것은 중요합니다. 예를 들어, 누가 서비스 요청을 종료했는지 파악하는 것이 필요할 수 있습니다. **Service Desk**의 히스토리 라인은 이러한 정보를 기록할 수 있는 도구입니다.

항목의 변경을 추적하는 작업을 감사라고 합니다. 감사 정책에서는 히스토리 라인에 **Service Desk**를 통해 어떠한 정보를 기록할 것인지 정의합니다. 기본 설정은 대부분의 **Service Desk** 클라이언트에서 최소 요구 사항으로 간주하는 사항을 기반으로 합니다.

히스토리 라인은 시스템에서 생성하거나 사용자가 작성합니다.

- 시스템에서 생성되는 히스토리 라인은 **Service Desk**를 통해 작성됩니다. 예를 들어, 항목이 변경될 경우 변경 발생 시점, 변경 적용자, 변경 내용을 보여주는 히스토리 라인을 생성할 수 있습니다. 시스템에서 생성되는 히스토리 라인은 **Service Desk** 사용자가 변경할 수 없지만 여기에 정보를 추가할 수는 있습니다. 항목에 대해 발생하는 모든 사항을 히스토리 라인에 등록할 필요는 없습니다. 시스템 관리자는 등록할 내용과 등록하지 않을 내용을 제어합니다.
- 사용자가 작성하는 히스토리 라인은 항목을 처리할 때 도움이 될 수 있는 정보를 전달하는 훌륭한 수단입니다. 사용자가 작성하는 히스토리 라인의 경우 질문을 기록하고 전자 우편 교신 복사본을 포함시키고 전화 요청 내용 요약 기록하거나 항목을 처리하는 데 사용되는 다른 자료를 참조할 수도 있습니다. 사용자가 작성하는 히스토리 라인에는 작성 시기 및 작성자도 표시됩니다. 사용자가 작성하는 히스토리 라인의 경우 사용자가 주제 및 정보를 수정할 수 있습니다.

국제 지원 데스크

많은 IT 지원 조직에서는 IT 업무를 국제적으로 수행합니다. 고객과 동업자가 대륙 전체 또는 전세계에 분포해 있을 수 있으며 각기 다른 표준 시간대에서 근무할 수 있습니다. **Service Desk** 및 현대 통신 기술을 사용하여 IT 지원 조직에서는 국제 IT 하부 구조의 문제를 당일에 해결할 수 있습니다.

표준 시간대

이벤트를 해결해야만 하는 최종 날짜 및 시간인 마감일은 고객의 지역 시간대를 따릅니다. 고객은 해당 지역 시간대로 표현된 목표 날짜와 시간을 알려고 하는 반면 동업자는 자신들의 지역 시간대로 표현된 마감일을 확인하려고 합니다. **Service Desk** 사용자는 고객, 동업자 또는 자신들의 지역 시간대에 따라 날짜와 시간을 표시하도록 전환할 수 있습니다. 이러한 방식으로 고객에게 연락할 때 사용자는 자신의 스케줄 또는 동업자의 스케줄을 확인함과 동시에 고객의 시간대에 따라 날짜와 시간을 협의할 수 있습니다. **Service Desk**에서는 사용자 및 고객에 대한 일광 절약 시간도 고려합니다.

Service Desk에서는 날짜와 시간 정보를 UTC(조정 세계시)로 저장하기 때문에 세계 전역에서 진행되는 작업을 지원할 수 있습니다. UTC는 표준 시간으로 간주되므로 다른 모든 시간 및 시간대는 UTC로 계산됩니다. 예를 들어, 미국의 미네아폴리스에 거주하며 근무하고 있다면 CST(중부 표준시) 시간대에 속하는 것입니다. CST 시간대의 경우 GMT 시간대에 비해 6시간이 빠릅니다. 미네아폴리스의 지역 시간을 계산하려면 저장된 시간에서 6시간을 뺍니다. 대한민국 서울의 지역 시간을 계산하려면 저장된 시간에 9시간을 더합니다.

지역화

지역화를 통해 **Service Desk**에 사용된 거의 모든 텍스트를 현지 언어로 사용하거나 조직의 IT 용어 정의에 따라 사용할 수 있도록 변환 및 적용할 수 있습니다.

Service Desk는 UTF-8 문자 인코딩을 사용하며 Microsoft Windows 언어 표준을 따르므로 Microsoft Windows에서 설정할 수 있는 모든 언어를 **Service Desk**에서 설정할 수 있습니다.

Service Desk 유연성

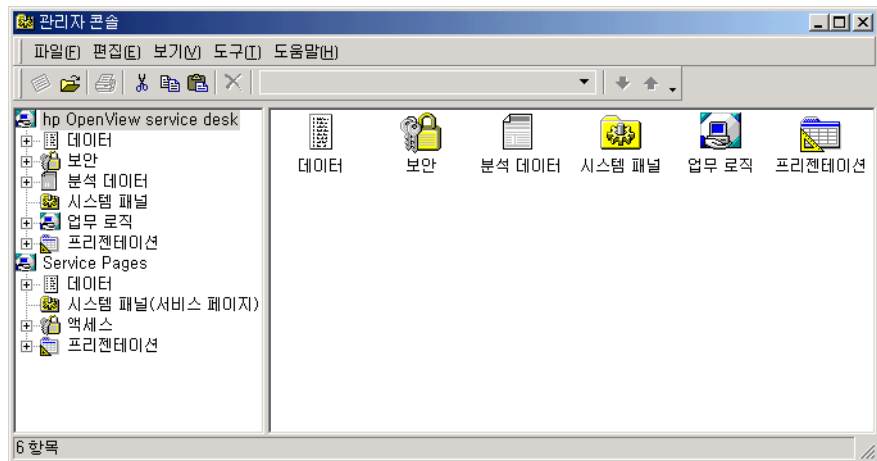
Service Desk에서는 구성과 사용자 환경에 있어서 유연성을 제공합니다. 시스템 관리자는 관리자 콘솔을 사용하여 **Service Desk**를 모든 사용자에게 대해 중점적으로 구성 및 사용자 정의할 수 있고, 개별 사용자는 옵션을 선택하고 다른 사용자에게 영향을 미치지 않는 사용자 환경을 적용할 수 있습니다.

관리자 콘솔

시스템 관리자는 관리자 콘솔을 사용하여 설정을 적용하고 올바른 권한이 부여된 사용자에게 배포할 양식, 보기, 그래프 및 필드를 설계할 수 있습니다.

그림 3-7

관리자 콘솔 보기



관리자는 특정 IT 하부 구조의 필요에 따라 **Service Desk** 설정을 미세하게 조정할 수 있습니다. 서비스 정책을 변경해야 할 때마다 설정을 변경할 수 있습니다.

관리자는 관리자 콘솔에서 다음 정의를 작성하고 수정할 수 있습니다.

- 계정 및 역할

계정을 통해 사용자는 **Service Desk**에 액세스할 수 있습니다. 역할을 통해 **Service Desk**에서 사용자가 수행할 수 있는 일을 제어합니다. 역할에서는 항목, 필드, 보기, 양식, 템플릿 및 액션에 대한 액세스 권한을 결정합니다. 폴더 및 상태를 기반으로 권한 부여를 설정하면 역할을 통해 항목에 대한 액세스 권한을 미세하게 조정할 수 있습니다. 또한, 역할을 통해 사용자가 도구 모음을 사용자 정의하고 바로 가기를 작성하며 보기를 작성하거나 수정하는 등의 작업을 수행할 수 있는지 여부를 결정합니다.

- 업무 로직

- 규칙

관리자는 **Service Desk**에서 여러 가지 서로 다른 액션을 실행할 수 있도록 하는 규칙을 만들 수 있습니다. 이를 위해 만들 수 있는 규칙에는 데이터베이스 규칙 및 UI(사용자 인터페이스) 규칙이라는 두 가지 유형이 있습니다. **Service Desk** 데이터베이스 또는 그래픽 사용자 인터페이스에서 항목을 작성, 삭제 또는 변경할 때 각각의 규칙을 통해 액션을 시작합니다.

- 액션

스마트 액션은 외부 프로그램을 통해 수행되는 추가 작업에 대한 바로 가기입니다. 모든 CI에 대한 보고서를 작성하기 위하여 **Microsoft Excel**을 사용하는 경우를 예로 들 수 있습니다.

시스템 액션은 **Service Desk** 개발자가 디자인한 기능을 실행하는 바로 가기입니다. 시스템 액션은 너무 복잡해서 수동으로는 수행하기가 힘든 작업을 위한 것입니다. 시스템 액션에는 고객이 서비스를 요청할 때 **Help Desk** 담당자가 표준 질문을 묻기 위해 사용할 수 있는 검사 목록 마법사와 구성 매니저가 구성 항목에 대한 일괄 처리를 작성할 때 사용할 수 있는 CI 마법사가 포함됩니다.

개요 액션은 현재 문맥을 기준으로 한 정보를 표시하는 보기에 대한 바로 가기입니다.

- 보기

관리자는 시스템 보기를 만들고 사용자가 해당 보기에 액세스하는 것을 제어할 수 있습니다. 권한이 부여된 사용자는 고유한 사용자 정의 보기를 만들거나 시스템 보기를 수정할 수 있습니다. 수정된 시스템 보기 또는 사용자 정의 보기는 이를 작성한 사용자만 사용할 수 있습니다.

- 양식

관리자는 끌어서 놓기 기능을 사용하여 양식을 쉽게 디자인할 수 있습니다.

- 필드
관리자는 **CI 라이프 사이클**에서 필수 필드를 추가, 제거 또는 업데이트할 수 있습니다. 변경 요청에 대한 권한 설정 필드가 필요한 경우를 예로 들 수 있습니다.
- 템플릿
데모 데이터베이스에서 제공하는 템플릿 이외에도 새 템플릿을 작성하여 특정 IT 하부 구조의 필요에 맞출 수 있습니다. 예를 들어, 신입 사원 등록 템플릿을 작성할 수 있습니다.
템플릿은 외부 데이터 소스에서 **Service Desk**로 데이터를 가져오는 과정의 일부로도 사용됩니다. 보다 자세한 내용은 *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide*를 참조하십시오.
- 템플릿 범주
템플릿 범주를 작성하고 여기에 템플릿을 할당할 수 있습니다. 이렇게 하면 유사한 템플릿을 함께 묶고 템플릿을 구조적으로 조직화할 수 있습니다. 하나의 템플릿 범주 구조는 모든 항목 유형에서 공유됩니다. 템플릿 범주를 사용하기 위해 한번 접근하면 모든 유형의 항목에 대한 범주를 작성하고 그 하위 수준의 몇 가지 범주를 작성할 수 있습니다. 예를 들어, 구성 항목에 대한 템플릿 범주에는 (하드 디스크, 모니터 등과 같이) 서로 다른 유형의 구성 항목에 대한 개별 하위 범주가 있을 수 있습니다.
- 일반 설정
관리자는 모든 설정에 대한 정보를 수정, 업데이트 또는 삭제할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자 전화번호의 내선 번호를 빨리 찾기 기능에 추가할 수 있습니다.

Service Desk 콘솔

Service Desk 사용자는 **Service Desk** 콘솔을 통해 자신이 보는 지원 정보를 사용자 정의할 수 있고 **Service Desk** 옵션에 고유한 기본 설정을 적용할 수 있습니다.

프로그래밍 언어를 학습하는 데 따른 시간 제약 없이도 데이터 보기에 표시되는 데이터를 그룹화하고 정렬하고 필터링할 수 있습니다.

Service Desk 기능
Service Desk 유연성

사용자가 적용할 수 있는 설정에는 레이블, 메뉴 및 메시지 같은 사용자 인터페이스 구성 요소에 사용되는 언어, 양식의 필수 필드 모양을 비롯하여 날짜, 시간, 통화 및 숫자를 표시하고 입력하는 데 사용되는 형식 같은 사항이 포함됩니다.

Service Pages 소개

Service Pages는 Service Desk의 확장입니다. 사용자는 웹 브라우저를 통해 Help Desk에 연락할 수 있을 뿐만 아니라 현재 데이터에 액세스할 수 있습니다.

Service Pages에서 지원하는 두 가지 유형의 사용자는 이미 Service Desk에 액세스할 수 있는 지원 엔지니어 및 서비스 사용자입니다.

서비스 사용자는 Service Pages를 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 알려진 해결책 검색
- FAQ 읽기
- 서비스 요청 제출 및 추적

지원 엔지니어는 Service Pages를 사용하여 다음을 할 수 있습니다.

- 서비스 요청 작성
- 인시던트 작성
- 서비스 요청 개요 보기
- 인시던트 개요 보기
- 장애 개요 보기
- 변경 개요 보기
- 작업지시 개요 보기

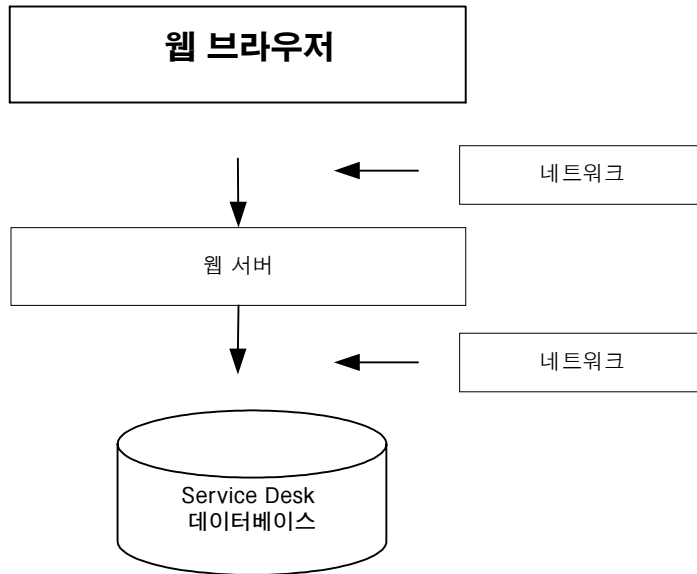
지원 엔지니어는 사용 가능한 개요 옵션 중 하나를 사용하여 레코드를 수정하거나 볼 수 있습니다. 시스템 관리자는 레코드 작성에 사용되는 개요와 템플릿의 레이아웃을 정의할 수 있습니다. 개요를 설정할 때 시스템 관리자는 제한된 목록과 전체 목록에 대한 보기를 지정합니다.

Service Pages 액세스

Service Pages는 Netscape® Microsoft Internet Explorer®와 같은 HTML 브라우저를 사용하여 액세스할 수 있습니다. 클라이언트는 네트워크를 통해 웹 서버에 연결됩니다. Apache 웹 서버는 응용 프로그램 서버와 스페이스를 공유할 수도 있고 네트워크 트래픽 균형을 유지하고 수행 능력을 향상하기 위해 다른 곳에 위치할 수도 있습니다. 웹 브라우저는 네트워크를 통해 웹 서버에 연결됩니다.

그림 3-8

Service Pages 프로세스



웹을 통한 승인

서비스 요청 또는 변경과 같은 항목 상태를 변경하기 위해 때로는 한명 이상의 승인이 필요합니다. **Service Desk**를 사용하면 승인자가 요청 작업에 대한 응답을 할 수 있는 곳에서 웹 페이지를 사용할 수 있습니다. 승인 웹 페이지는 **Service Pages**의 일부가 아니며 전자 우편을 통해 승인자에게 보내지는 특정 URL을 통해서만 사용할 수 있습니다.

4 기본 작업

이 장에서는 모든 **Service Desk** 사용자가 수행하는 기본 작업을 설명합니다.

정보 보기

Service Desk에서는 정보 보기 방법을 상당히 제어할 수 있습니다. 예를 들어, 모든 미해결 서비스 요청과 같은 정보 내용을 표시할 수 있으며 정보를 표시할 포맷을 지정할 수 있습니다. 정보 표시를 위한 기본 포맷은 다음과 같습니다.

- 테이블 보기
- 차트 보기
- 탐색기 보기
- 카드 보기
- 트리 보기
- 프로젝트 보기

테이블 보기 사용

테이블 보기는 항목을 표현하는 표준 방법입니다. 예를 들어, 서비스 요청의 테이블 보기에서는 각 서비스 요청을 개별 행에 표시하고 특정 속성의 값은 컬럼에 배열하여 표시합니다.

그림 4-1 서비스 요청: 테이블 보기

ID	마감일	설명	상태	대상 그룹	비주(Y)
25	01-07-...	How to create a new section in a wo...	등록됨	Desktop Specialists	RFK(정보 요구)
30	01-07-...	Computer locked up when trying to p...	등록됨	Desktop Specialists	인시던트
32	01-07-...	Calculation results in an error after ...	등록됨	Desktop Specialists	인시던트
29	01-07-...	User unable to mail messages via E-...	등록됨	Helpdesk	인시던트
37	01-07-...	Mailserver probably down, Unable to...	등록됨	Helpdesk	인시던트
147	01-07-...	Can't send e-mail	등록됨	Helpdesk	인시던트
146	01-07-...	Mail server out of order: Users unabl...	등록됨	Helpdesk	인시던트
144	01-07-...	We want to do an offline backup	등록됨	Helpdesk	인시던트
= 진행 중 - 9 항목					
8	01-07-...	Password forgotten HP Server 02	진행 중	Desktop Specialists	인시던트
7	01-07-...	Password forgotten for Email applica...	진행 중	Desktop Specialists	인시던트
1	01-07-...	Password forgotten for Service Desk	진행 중	Desktop Specialists	인시던트
20	01-07-...	Printcard Printer error message: "Car...	진행 중	Desktop Specialists	인시던트
31	01-07-...	Printer paper jam during printing EXC...	진행 중	Desktop Specialists	인시던트
36	01-07-...	Printer toner cartridge is empty: erro...	진행 중	Desktop Specialists	인시던트
2	01-07-...	Run management invoice summary b...	진행 중	Helpdesk	인시던트
40	01-07-...	ICIC response time beyond 3 sec	진행 중	Desktop Specialists	불만사항
39	01-07-...	Mail server out of order: Users unabl...	진행 중	Helpdesk	인시던트
= 대기 중 - 2 항목					
23	01-07-...	Password forgotten,	대기 중	Desktop Specialists	인시던트
55	01-07-...	Forgot e-mail password	대기 중	Helpdesk	인시던트

특정 순서에 따라 정보를 정렬할 수 있습니다. 예를 들어, 해결 마감 시간을 기준으로 서비스 요청을 정렬할 수 있습니다.

그림 4-2 테이블 보기에서 정보 정렬

ID	마감일	설명	상태
69	26/07/01 14:00	MS-Outlook hangs when downloading attach...	Closed
55	26/07/01 14:00	Forgot e-mail password	Waiting
67	26/07/01 14:00	Cannot send e-mail	Closed
2	26/07/01 14:00	Run management invoice summary batch job	In Progress
87	26/07/01 14:00	Database "guru" needs to be split over two m...	Closed
38	26/07/01 14:00	Unable to send mail via the E-mail applicati...	Closed
29	26/07/01 14:00	User unable to mail messages via E-mail appli...	Registered
112	27/07/01 14:00	How to Open Someone Else's Calendar or Oth...	Closed
36	27/07/01 14:00	Printer toner cartridge is empty: error messag...	In Progress
73	27/07/01 14:00	unable to access MS Netmeeting	Closed
122	27/07/01 14:00	Why does Word Fail to Open "Cannot Open T...	Closed
66	27/07/01 14:00	Password forgotten	Closed
20	27/07/01 14:00	Printcard Printer error message: "Card memor...	In Progress
23	27/07/01 14:00	Password forgotten,	Waiting
31	27/07/01 14:00	Printer paper jam during printing EXCEL sheet	In Progress
26	27/07/01 14:00	Printer toner cartridge empty	Closed
27	27/07/01 14:00	Password forgotten PROFS	Closed
7	27/07/01 14:00	Password forgotten for Email application	In Progress
64	27/07/01 14:00	Password forgotten	Closed
8	27/07/01 14:00	Password forgotten HP Server 02	In Progress
1	27/07/01 14:00	Password forgotten for Service Desk	In Progress
114	27/07/01 14:00	How to Customize Toolbars and Menus	Closed

테이블 보기에서 정보를 그룹화할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 요청을 해당 상태에 따라 그룹으로 묶을 수 있습니다.

그림 4-3 테이블 보기에서 정보 그룹화

The screenshot shows a window titled '서비스 요청' (Service Request) with a table of requests. The table has three columns: 'ID', '마감일' (Closing Date), and '설명' (Description). The rows are grouped into three categories: 'In Progress - 9 항목', 'Waiting - 3 항목', and 'Closed - 47 항목'. Each group contains several rows with their respective IDs and descriptions.

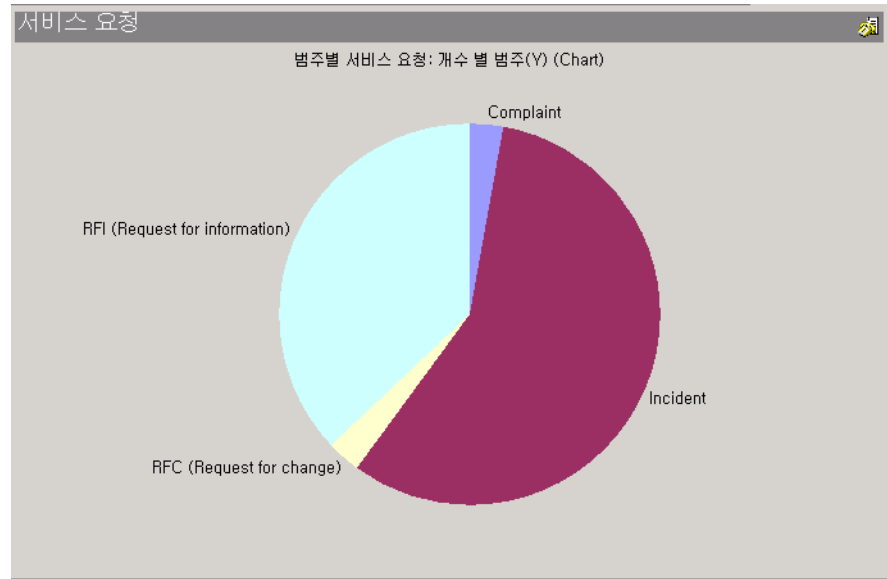
ID	마감일	설명
29		User unable to mail messages via E-mail application,
22		How can I look up a charge number in the ICIS system
25		How to create a new section in a word document,
- In Progress - 9 항목		
40		ICIC response time beyond 3 sec
36		Printer toner cartridge is empty: error message: "Toner Low"
20		Printcard Printer error message: "Card memory overflow"
1		Password forgotten for Service Desk
31		Printer paper jam during printing EXCEL sheet
39		Mail server out of order: Users unable to use the E-mail application
2		Run management invoice summary batch job
7		Password forgotten for Email application
8		Password forgotten HP Server 02
- Waiting - 3 항목		
55		Forgot e-mail password
23		Password forgotten,
163		Add extra Processor to handle extra load on the Web Server
- Closed - 47 항목		
17		Characters CPQ DeskPro keyboard produces unexpected charact...

차트 보기 사용

차트에서는 항목에 대한 그래픽 개요를 제공합니다. 차트는 항목을 그룹화하고 그룹의 절대 크기 또는 상대 크기를 표시합니다. 차트를 통해 정보를 여러 가지 다양한 스타일로 표시할 수 있습니다. 차트 보기를 사용하면 인쇄할 수 있고 읽기 쉬운 화면 보고서가 출력됩니다.

그림 4-4

서비스 요청: 차트 보기



또한 차트를 사용하면 항목에 쉽게 액세스할 수 있습니다. 차트의 일부를 두 번 눌러서 해당 부분에 관련된 항목이 포함된 다른 차트 보기, 카드 보기 또는 테이블 보기를 표시할 수 있습니다.

차트 보기를 사용자 정의할 수 있습니다. 예를 들어, 파이, 분산형 그래프 및 막대 같은 차트의 표시 형식과 차트의 색 구성표를 선택할 수 있고, 3D 차트의 경우 차트의 표시 각도를 선택할 수 있습니다.

차트의 x축에서는 항목을 그룹화하여 표시하고 y축에서는 각 그룹의 양(수)을 표시합니다. 파이 차트의 경우 x축에서는 파이의 개별 부분을 결정하고 y축에서는 각 부분의 크기를 결정합니다.

y축에서 수를 표시하는 대신 실제 또는 계획된 비용이나 처리 시간을 표시하도록 선택할 수 있으며 다음과 같은 계산된 값을 표시할 수 있습니다.

- 비용 또는 처리 시간의 총 합계
- 비용 또는 처리 시간의 평균
- 비용 또는 처리 시간의 최소치
- 비용 또는 처리 시간의 최대치

y축을 따라 두 번째 값을 표시할 수 있습니다. 이렇게 하면 계획된 비용과 실제 비용 같은 두 가지 대비되는 값을 비교할 수 있습니다. 또는 y축 값을 일련의 구성 요소 그룹으로 나눌 수 있습니다. 예를 들어, 등록 날짜(x축)에 대한 서비스 요청의 총 수(y축)를 표시하는 대신 서비스 요청을 과급영향 코드를 통해 나눈 일련의 그룹으로 표시할 수 있습니다.

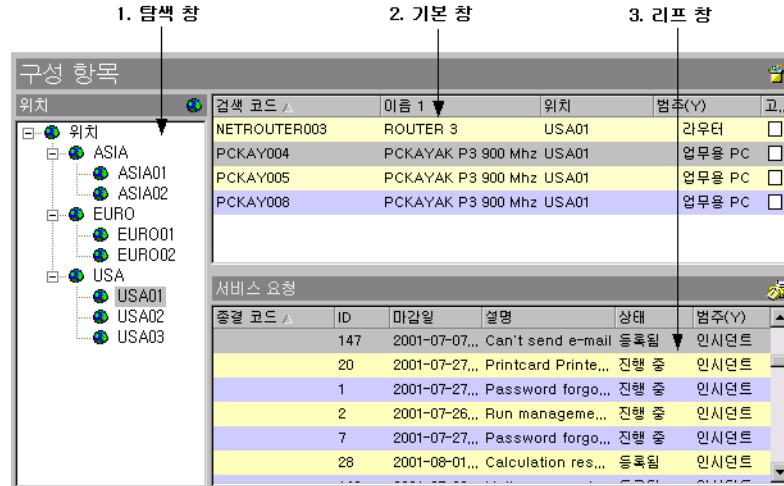
Service Desk 차트를 복사하고 이를 Microsoft Word 또는 Powerpoint 같은 다른 응용 프로그램에 붙여넣을 수 있습니다.

탐색기 보기 사용

다음 예에서 볼 수 있듯이 탐색기 보기에는 탐색 창, 기본 창 및 하나 이상의 리프 창이 들어 있습니다.

그림 4-5

탐색기 보기 창



기본 창에는 검색 중인 기본 정보가 표시됩니다. 리프 창에는 기본 창에서 강조 표시된 정보와 관련된 세부 사항이 표시됩니다. 탐색 창을 사용하면 기본 정보를 찾을 수 있습니다.

탐색기 보기에서 항목을 찾으려면 다음과 같이 하십시오.

1. 탐색 창을 탐색하여 하나의 항목을 누릅니다.
2. 기본 창에서 항목을 선택하여 강조 표시합니다.
3. 강조 표시된 항목에 관련된 세부 사항이 리프 창에 표시됩니다.

예를 들어, 위 그림 4-5에서 위치 탐색 창을 사용하여 특정 위치에서 CI를 식별합니다. 원하는 CI를 찾은 다음 기본 창에서 해당 항목을 강조 표시하고 해당 CI에 대해 등록된 모든 서비스 요청 목록을 서비스 요청 리프 창에 표시합니다.

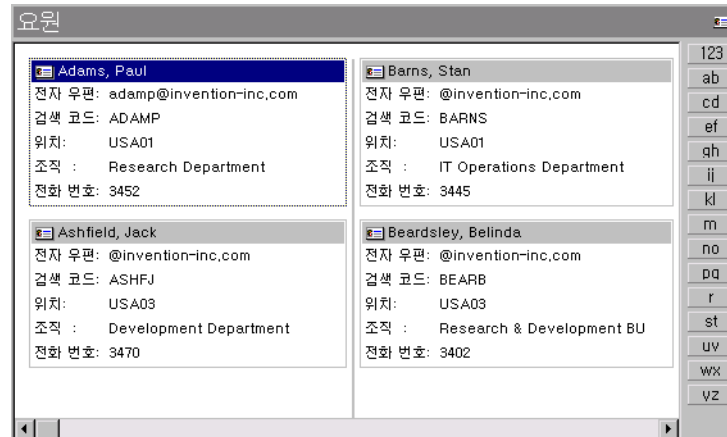
카드 보기 사용

카드 보기를 사용하면 정보가 카드 색인으로 표시됩니다. 각 항목은 하나의 개별 카드로 표시됩니다. 카드의 각 줄마다 항목의 세부 사항이 표시됩니다.

카드 보기를 사용하면 직원에 대한 정보와 같이 가나다 순서로 정렬할 수 있는 항목을 쉽게 가져오거나 볼 수 있습니다.

그림 4-6

카드 보기: 담당자

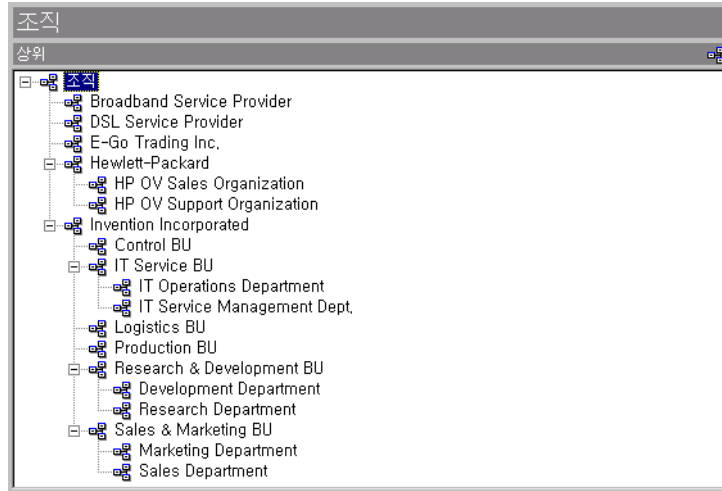


트리 보기 사용

트리 보기를 사용하면 정보가 탐색기 보기의 탐색 창과 비슷한 포맷으로 표시됩니다. 트리 보기는 조직 내의 부서와 같은 구조적인 정보를 표시하는 데 유용합니다.

그림 4-7

트리 보기: 조직 구조

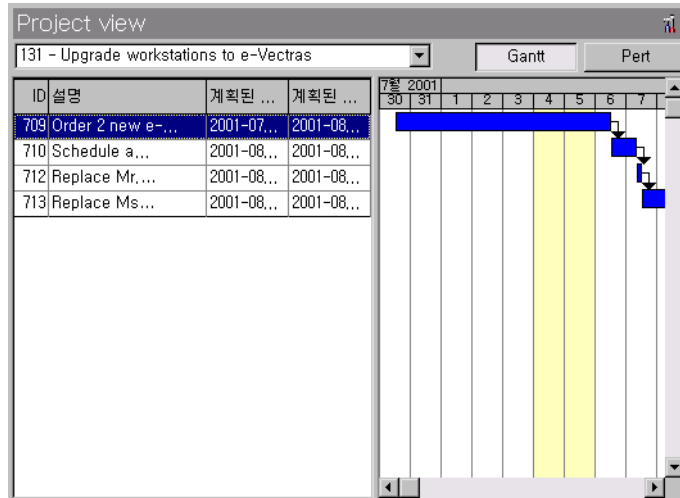


프로젝트 보기 사용

프로젝트 보기를 사용하면 통합 조정된 활동의 개요를 볼 수 있습니다. 변경 항목으로 그룹화된 작업지시 또는 프로젝트로 그룹화된 변경 항목에 관한 정보를 표시할 수 있습니다. 프로젝트 보기를 사용하면 활동 목록을 표시하고 계획된 진행 상황을 Gantt 차트 또는 Pert 차트로 표시할 수 있습니다.

그림 4-8

프로젝트 보기: 변경 항목에서의 작업지시

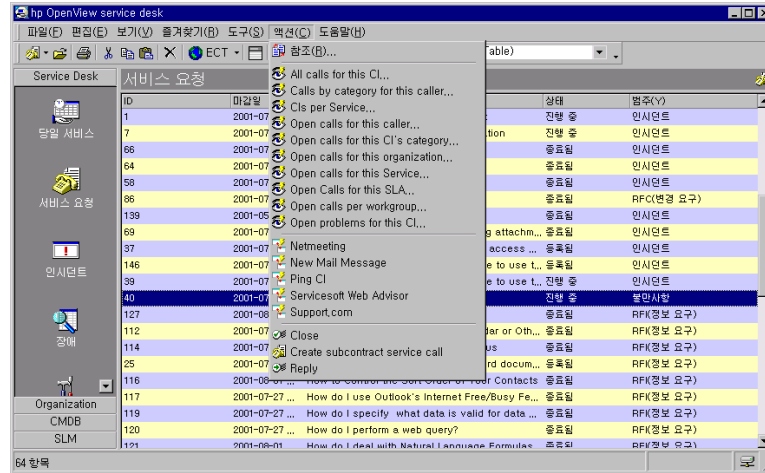


액션 메뉴 사용

액션 메뉴를 통해 **Service Desk** 항목에 관련된 작업에 대한 바로 가기를 사용할 수 있습니다. 다음 그림에서는 서비스 요청 항목에 대한 액션 메뉴의 예를 보여 줍니다.

그림 4-9

서비스 요청 보기: 액션 메뉴



액션 메뉴에는 다음 세 가지 유형의 액션이 포함됩니다.

- 스마트 링크 액션

스마트 링크 액션을 사용하면 외부 프로그램을 시작할 수 있습니다. 현재 강조 표시된 항목 또는 열려 있는 항목에서 전달된 정보를 사용하여 외부 프로그램을 호출할 수 있습니다. 예를 들어, 현재 열려 있는 서비스 요청의 ID를 **Microsoft Word** 파일의 이름으로 사용하는 텍스트 파일을 작성하기 위해 **Microsoft Word**를 열 수 있습니다.

- 개요 액션

개요 액션을 사용하면 다른 항목의 테이블 보기를 열 수 있습니다. 열려 있는 테이블 보기의 정보를 필터링하여 현재 선택되었거나 열려 있는 항목에 관련된 정보를 표시할 수 있습니다.

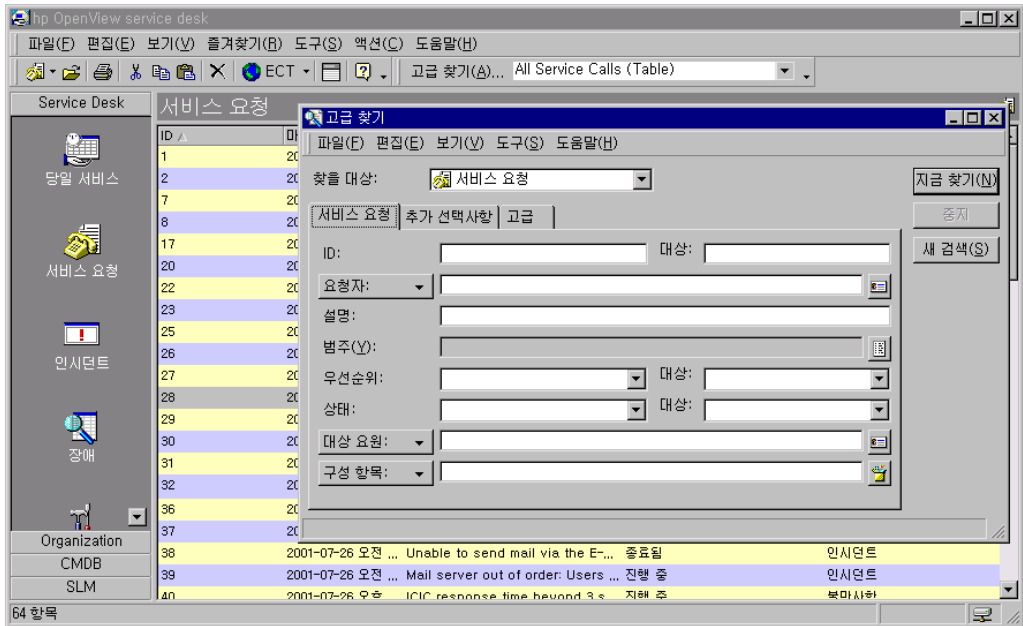
- 시스템 액션

시스템 액션은 다른 방식으로는 실행할 수 없는 복잡한 액션을 수행하기 위해 **Service Desk** 개발자가 정의한 액션입니다. 하위 계약 서비스 요청을 작성하는 경우를 시스템 액션의 예로 들 수 있습니다.

고급 찾기 사용

고급 찾기를 사용하면 복잡한 검색 기준을 지정하여 **Service Desk**에 저장된 항목을 찾을 수 있습니다. 다음 그림에서는 서비스 요청에 대한 검색 기준을 입력할 수 있도록 열려 있는 고급 찾기 대화 상자를 보여 줍니다.

그림 4-10 서비스 요청 보기: 고급 찾기

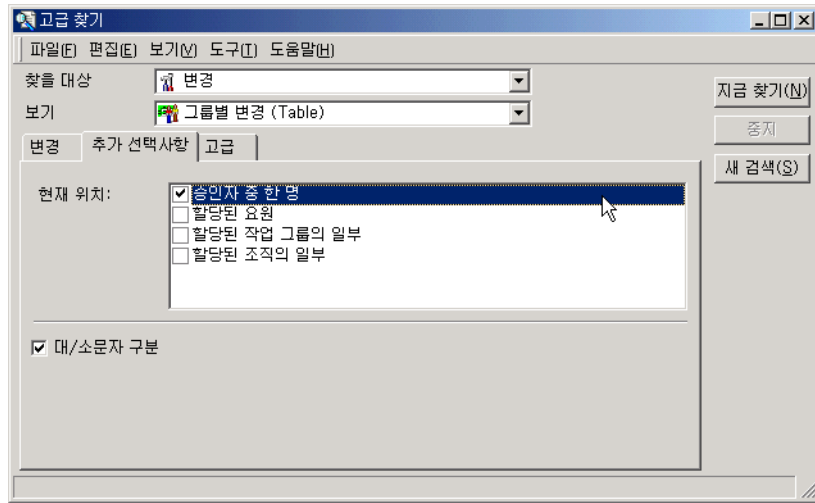


고급 찾기 대화 상자의 첫 번째 탭 페이지에는 가장 일반적인 검색을 수행할 수 있는 필드가 있습니다. 예를 들어, 특정 요청자가 등록한 서비스 요청을 검색할 수 있습니다.

추가 선택사항 탭 페이지에서는 검색을 수행하는 **Service Desk** 사용자와 관련된 검색 기준을 제공합니다. 예를 들어, **Service Desk** 사용자는 해당 **Service Desk** 사용자가 승인자로 지정된 모든 변경 요청을 검색할 수 있습니다.

그림 4-11

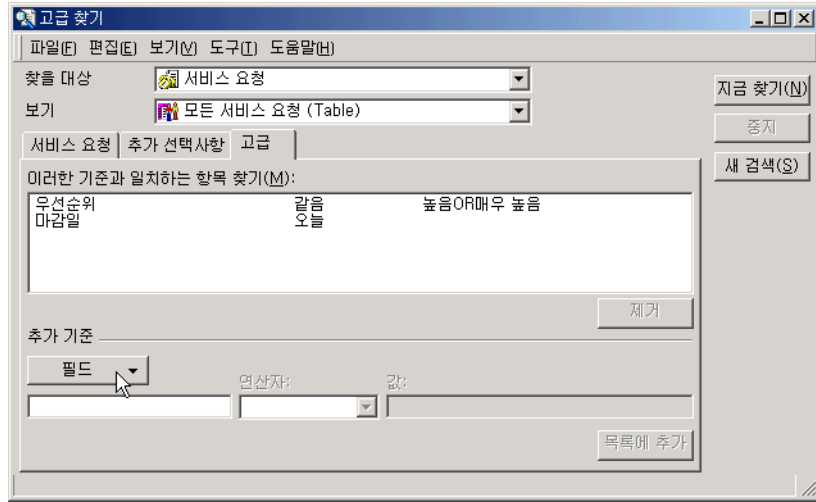
고급 찾기: 추가 선택사항



고급 탭 페이지에서는 가장 복잡한 검색 기준을 지원합니다. 예를 들어, 해결 마감 시간이 오늘 날짜로 만료되는 최상위 또는 상위 우선 순위의 모든 서비스 요청을 검색할 수 있습니다.

그림 4-12

고급 찾기: 고급

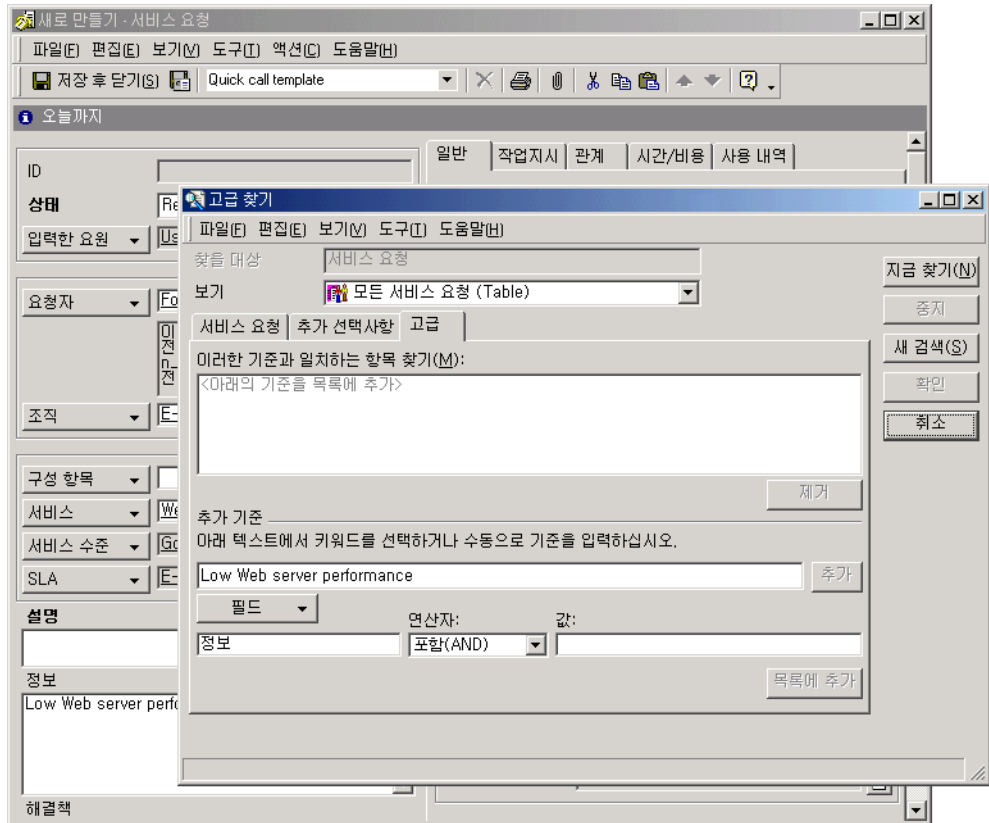


시나리오: 유사한 서비스 요청 검색

Help Desk 담당자인 Robert는 웹 서버 성능이 저하되는 징후가 발견되고 있음을 보고하는 요청자의 서비스 요청을 등록하는 과정에서 유사한 서비스 요청을 기준으로 사용하여 작업 속도를 향상시키고자 결정합니다. 그는 우선 해당 서비스 요청을 찾아야 합니다. Robert는 정보 필드에서 커서를 놓고 F2 키를 눌러 고급 찾기 대화 상자를 엽니다. Service Desk에서는 Information(정보) 필드의 내용을 이 대화 상자에 복사합니다.

그림 4-13

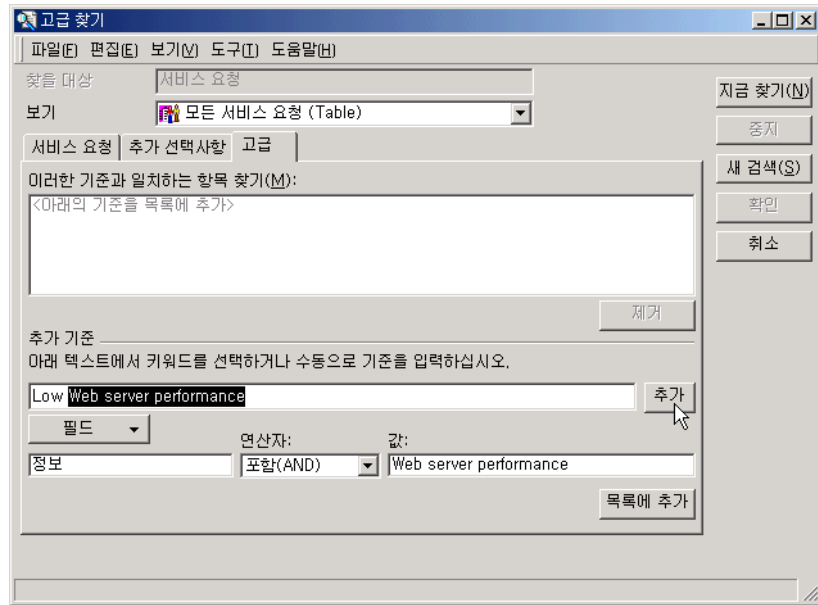
검색 시작



그런 다음 **Robert**는 (다른 서비스 요청에서는 “낮은”이라는 형용사 대신 다른 표현을 사용하여 성능 문제를 설명했을 가능성이 있으므로) “웹 서버 성능”이라는 구를 선택하고 추가 버튼을 누릅니다. 해당 구가 값 필드에 추가됩니다.

그림 4-14

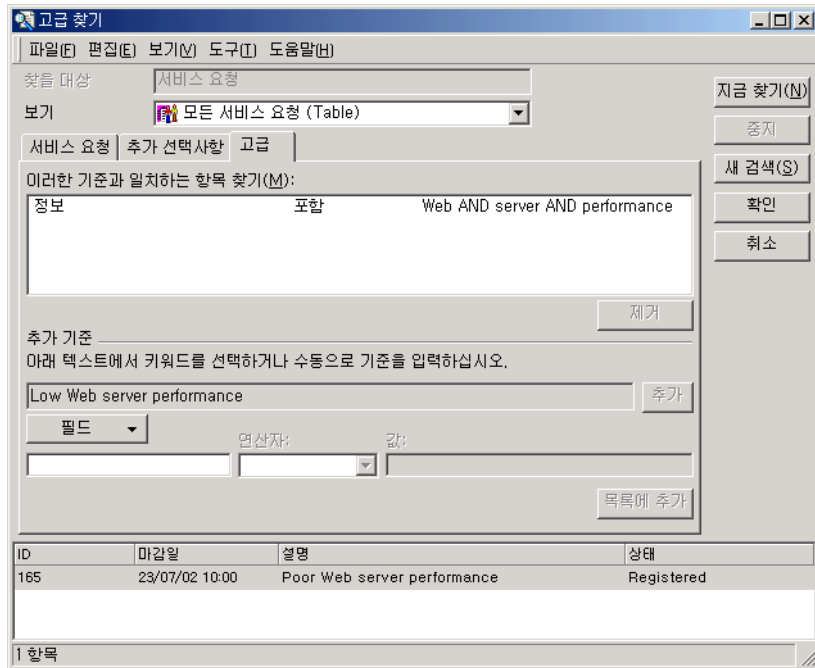
값 필드에 구 추가



Robert는 목록에 추가를 눌러 검색 기준 목록에 조건을 추가한 다음 지금 찾기를 눌러 검색을 시작합니다. 조건이 일치하는 서비스 요청 하나가 검색되고 이 정보는 고급 찾기 대화 상자의 아래쪽에 표시됩니다.

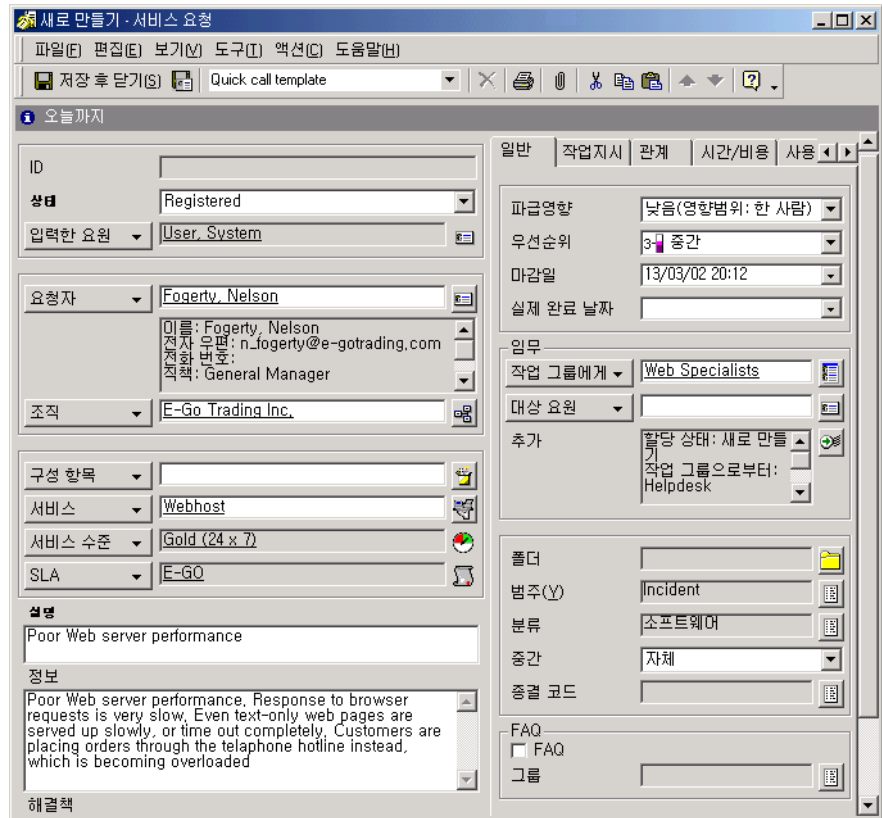
그림 4-15

검색 실행 및 결과 표시



마지막으로, **Robert**는 검색된 레코드를 선택하고 확인을 누릅니다. 검색된 레코드의 필드가 복사되고 이를 새 서비스 요청으로 붙여넣습니다.

그림 4-16 새 서비스 요청으로 필드 붙여넣기



주 관리자 콘솔의 설정을 통해 항목에서 어떠한 필드를 복사할 것인지 결정합니다.

Robert는 이제 필요한 모든 필드를 편집할 수 있습니다.

5 **고객 작업**

이 장에서는 서비스 요청 보고 및 그 상태 확인 프로세스의 개요를 제공합니다.

시나리오: 서비스 요청 등록

회사 직원인 사라 클라크는 **Microsoft Outlook**에 문제가 있음을 발견합니다. 그녀는 전체 주소 목록을 볼 수가 없습니다.

그녀는 IT 부서의 인트라넷에서 **Service Pages**에도 액세스해 보았고 **FAQ**에도 액세스해 보았지만 장애를 해결하지 못하고 있습니다.

해결책은 무엇일까요?

사라는 도움을 받기 위해 여러 가지 방법으로 **Help Desk**에 연결할 수 있습니다.

그녀는 전화, 팩스 또는 전자 우편을 사용할 수 있습니다. 사라는 **Service Pages**를 사용하여 요청을 기록하기로 결정합니다. **Service Pages**를 사용하여 그녀는 자신이 보고한 서비스 요청에 대한 **ID** 번호를 즉시 부여받고 자신의 서비스 요청 진행 상황을 **HTML** 브라우저로 추적할 수 있습니다.

서비스 요청 관리

서비스 사용자의 최종 목표는 IT 하부 구조 문제에 대한 신속한 해결책을 얻는 것입니다. 서비스 사용자는 다양한 방법으로 문제를 신속하게 보고할 수 있습니다.

- 전자 우편
- HTML 브라우저(Service Pages)
- 전화
- 팩스

서비스 요청 등록

Help Desk의 기능은 고객이 제기한 지원 요청을 해결하는 것입니다. Help Desk 담당자가 작업을 효율적으로 수행할 수 있으려면 기본 정보를 제공해야만 합니다.

고객이 지원을 요청하는 데 사용하는 수단과는 상관 없이 다음과 같은 기본 정보가 즉시 보고되어야 합니다.

- 요청자 이름
- 영향을 받는 구성 항목
- 문제에 대한 정확한 설명
- 영향을 받고 있는 사람 수(개인, 그룹, 부서 또는 조직)

Service Pages(SP) 사용

고객은 HTML 브라우저를 사용하여 서비스 요청을 보고할 수 있고 FAQ에서 가능한 해결책을 볼 수 있습니다. 고객은 자신이 보고한 서비스 요청에 대한 해결책을 볼 수도 있습니다.

고객 작업
서비스 요청 관리

6

Help Desk 담당자 작업

이 장에서는 서비스 요청을 열고 추적할 때 **Help Desk** 담당자가 사용할 수 있는 기능 및 메뉴를 설명합니다. **Service Desk**에 연결된 상태에서 서비스 요청을 다루는 프로세스의 개요도 제공합니다.

시나리오: Help Desk 담당자 조정

인적 자원 담당 부서에서 최근에 신입 사원인 샘 토마스를 고용했으며 신입 사원 서비스 요청을 전자 우편으로 **Service Desk**에 보냈습니다. **Service Desk**를 열고 신입 사원 템플릿을 사용하여 새 서비스 요청을 작성합니다.

미리 정의한 템플릿을 사용하여 신입 사원 템플릿에서 자동으로 몇 가지 작업지시를 생성합니다. 작업지시는 자동으로 해당 **IT** 부서에 할당되고 책상 및 컴퓨터 배치, 전자 우편 계정 작성, 인터넷 연결 작성 및 소프트웨어 설치 같은 작업이 포함됩니다.

샘 토마스는 신입 사원이며 아직 인터넷에 액세스할 수 없으므로 **Service Pages(SP)**를 사용하여 요청을 작성할 수 없습니다.

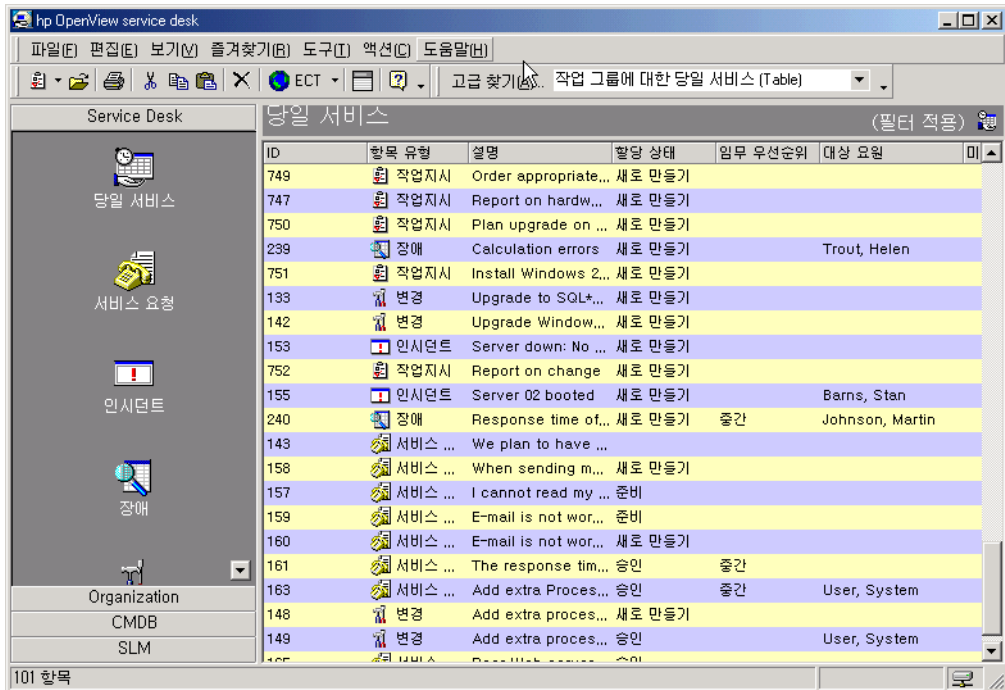
Service Desk를 사용하면 **Help Desk** 담당자에게 연락이 취해진 뒤에 샘이 업무를 시작하기 위해 필요한 대부분의 프로세스가 자동화됩니다.

Help Desk 담당자 작업 개요

Help Desk 담당자의 주된 작업은 사람들이 IT 하부 구조 문제를 가능한 한 빨리 해결할 수 있도록 돕는 것입니다. Help Desk 담당자는 지원을 요청하는 고객과 최일선에서 접촉합니다. Help Desk 담당자는 고객의 요청을 등록하고 해결책을 제공하면서 작업 균형을 이뤄야 합니다. 해결책을 제공할 수 없으면 Help Desk 담당자는 자신이 받은 정보를 전문 요원에게 알려야 합니다.

Help Desk 담당자는 예를 들어, CI의 상태를 감독하기 위한 보기와 같은 미리 정의된 보기를 사용하며 응용 프로그램 관리자가 정의한 적절한 도구를 사용합니다. Service Desk에 로그인한 다음 Help Desk 담당자는 다음 콘솔을 시작할 수 있습니다.

그림 6-1 Help Desk 작업 그룹에 대한 당일 서비스 보기



서비스 요청 관리

서비스 요청은 다음 중 한 가지 이상을 수행하기 위해 고객으로부터 등록된 요청입니다.

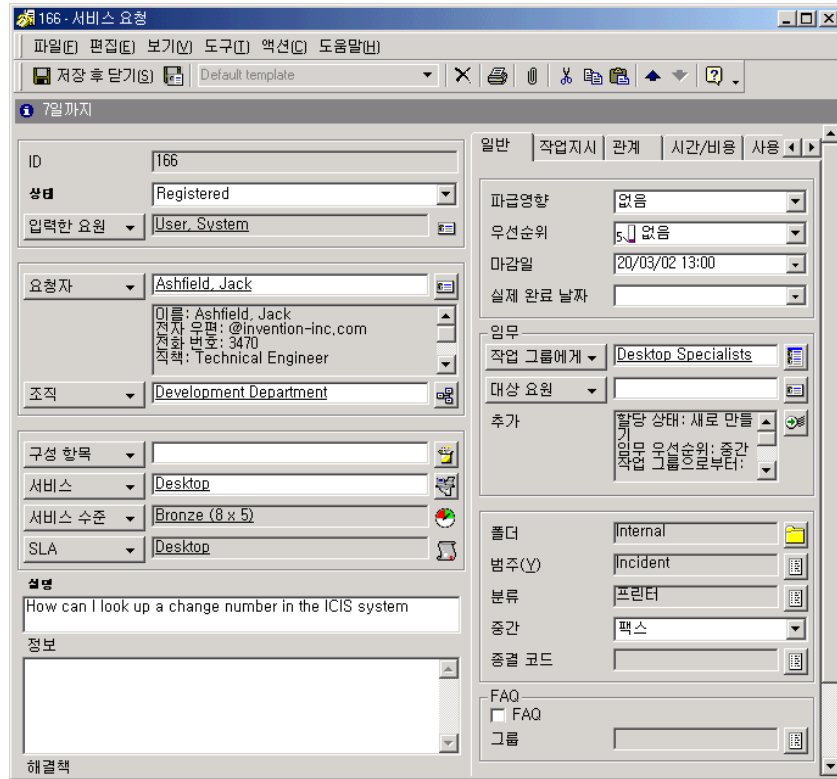
- 인시던트 해결
- 서비스의 일부 사항 변경
- 정보 제공

서비스 요청 등록

서비스 요청을 등록할 때는 서비스 요청 양식을 사용합니다.

그림 6-2

새 서비스 요청



IT 하부 구조 관리자는 제공되는 기본 템플릿을 사용하거나 조직의 전담 요구에 따라 비슷한 템플릿을 작성하도록 결정할 수 있습니다.

서비스 요청을 등록할 때는 필수 정보를 수집하는 것이 요청 해결에 있어 중요합니다. Help Desk 담당자가 입력하는 정보는 서비스 요청을 해결하는 전문 요원이 사용할 뿐만 아니라 변경 매니저, 장애 매니저, 구성 매니저, 요원 및 조직 매니저가 액세스할 수도 있습니다. 검사 목록(98페이지의 “검사 목록 실행” 참조)은 요청자에게서 정보를 수집하는 편리한 방법입니다.

다음 필드는 항상 필수적으로 입력해야 합니다.

- Description(설명)

정확한 문제에 대한 정확한 설명을 기록해야 합니다. 설명을 통해 전문 요원은 서비스 요청 해결을 시작할 수 있습니다.

- Status (상태)

상태 필드 옆에 있는 화살표를 누르면 새 서비스 요청에 적용할 수 있는 상태 목록이 표시됩니다. 임의의 텍스트를 입력할 수는 없으며 목록에서 선택해야만 합니다. 그 목록은 **Service Desk** 시스템 관리자가 관리하는 것입니다. 예를 들어, **Help Desk** 담당자는 목록에서 Registered(등록됨)을 선택하여 서비스 요청이 등록되었음을 표시할 수 있습니다.

주

Service Desk 시스템 관리자와 협의하여 IT 하부 구조 관리를 통해 다른 필드도 필수 필드로 결정할 수 있습니다. 기본적으로 필수 필드는 굵은 글꼴로 표시됩니다. 필수 필드의 표시 방법을 변경하여 이를 쉽게 식별하도록 만들 수 있습니다.

검사 목록 실행

검사 목록은 시스템 관리자가 작성하는 질문표입니다. 서비스 요청을 등록할 때 검사 목록을 사용할 수 있습니다. 각 검사 목록에는 요청자에게 물을 수 있는 표준 질문 세트가 포함되어 있습니다. **Help Desk** 담당자는 요청자가 받은 답변을 기록할 수 있으며 제시한 답변에 기초한 제안과 해결책을 검사 목록에 포함시킬 수 있습니다. 질문표를 완성하면 전문 요원이 정보를 볼 수 있도록 기록이 서비스 요청의 Information(정보) 필드에 자동으로 복사됩니다.

서비스 요청 보기

서비스 요청은 **Service Desk** 콘솔 내에서 다양한 방법으로 액세스하여 볼 수 있습니다. 당일 서비스 또는 서비스 요청 데이터 보기를 통해 서비스 요청을 표시할 수 있습니다. 또는 다음과 같은 방법으로 서비스 요청을 볼 수 있습니다.

- Action(액션) 메뉴의 사용 가능한 액션 중에서 개요 액션을 선택합니다. 예를 들어, CI의 전체 목록이 표시된 경우 개요 액션을 선택하여 현재 강조 표시된 CI에 대해 보고된 모든 서비스 요청을 표시할 수 있습니다.
- Advanced Find(고급 찾기)를 선택합니다.

Action(액션) 메뉴 또는 Advanced Find(고급 찾기)에 대한 자세한 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

서비스 요청 업데이트

서비스 요청을 보면서 추가 정보를 사용하여 레코드를 업데이트할 수도 있습니다. 예를 들어, 다음 상황에서 레코드 업데이트가 필요할 수 있습니다.

- 전문 요원 할당
- 연락 정보 수정
- 서비스 요청 해결 시도 기록
- 서비스 요청 상태 변경

1차 지원을 제공할 수 없으면 서비스 요청을 전문 요원에게 보내야 합니다. 서비스 요청 발송에 관한 자세한 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

하위 계약 서비스 요청 작성

분석 결과 서비스 요청 또는 인시던트의 근본 원인 해결을 위하여 다른 서비스 공급 업체를 활용해야 할 필요가 있다면 하위 계약 서비스 요청을 작성할 수 있습니다. **Service Desk**에서는 원래 이벤트 정보를 자동으로 복사하고 전문 요원을 요청자로 등록합니다. 보다 자세한 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

서비스 요청 종료

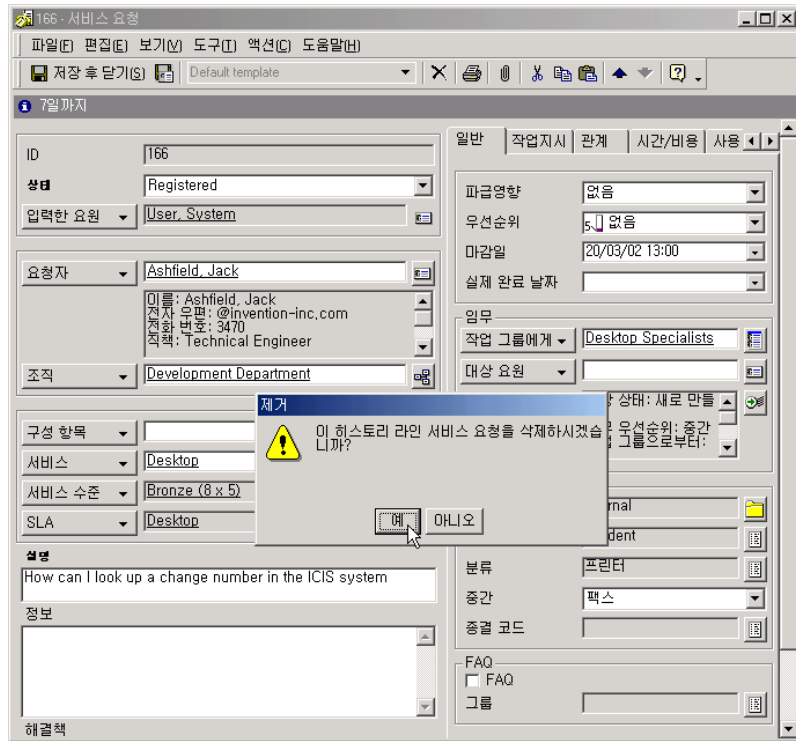
때로는 **Help Desk** 관리 정책의 무결성을 유지하기 위하여 서비스 요청을 종료해야 할 경우도 있습니다. 예를 들어, 고객이 실수로 서비스 요청을 보고한 경우 이를 종료할 필요가 있습니다. 그 요청은 오류이며 전문 요원의 조정이 필요 없으므로 요청 종료 여부에 관한 질문을 받을 수 있습니다.

IT 하부 구조 관리팀은 그와 같은 요청 종료 시기를 결정합니다. 다음 두 방법 중 하나를 사용하여 중복 요청을 해결할 수 있습니다.

- 서비스 요청 레코드 삭제

관리팀이 **Service Desk**에서 해당 레코드를 완전히 제거하기로 결정할 경우 이 옵션을 주의하여 사용하십시오. **Ctrl+D**를 사용하면 **Service Desk**에서 레코드가 영구히 삭제됩니다. 이후에 사용자가 다시 동일한 요청을 보고하면 새 서비스 요청을 작성해야 합니다. 다음 그림에서는 서비스 요청 레코드 삭제의 예를 보여 줍니다.

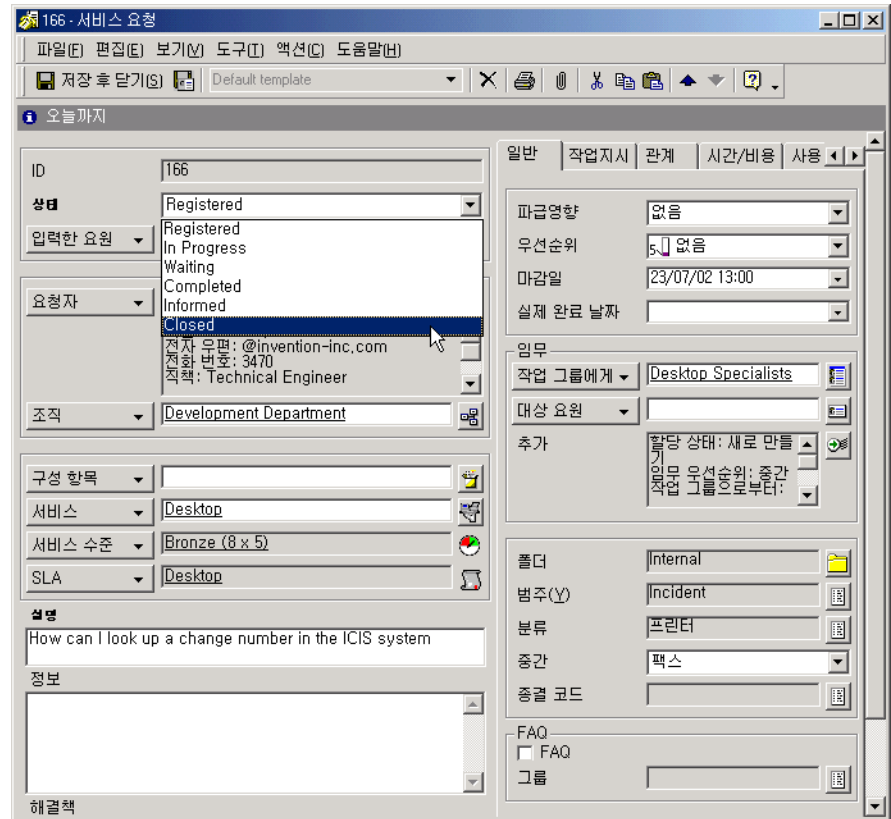
그림 6-3 서비스 요청 삭제



- 상태를 종료됨으로 변경
관리팀이 서비스 요청 상태를 Closed(종료됨)으로 변경하기로 결정한다면 Solution(해결책) 필드에 그 이유를 기록하는 것이 바람직합니다. 해당 서비스 요청에 연결된 작업지시도 모두 종료해야 합니다. 다음 그림에서는 서비스 요청 종료의 예를 보여 줍니다.

그림 6-4

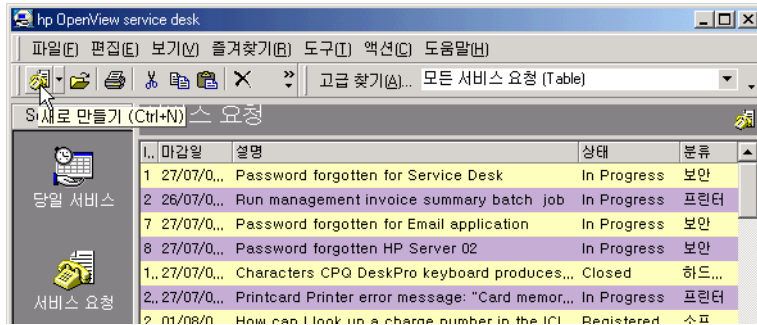
서비스 요청 종료



시나리오: 서비스 요청 작성

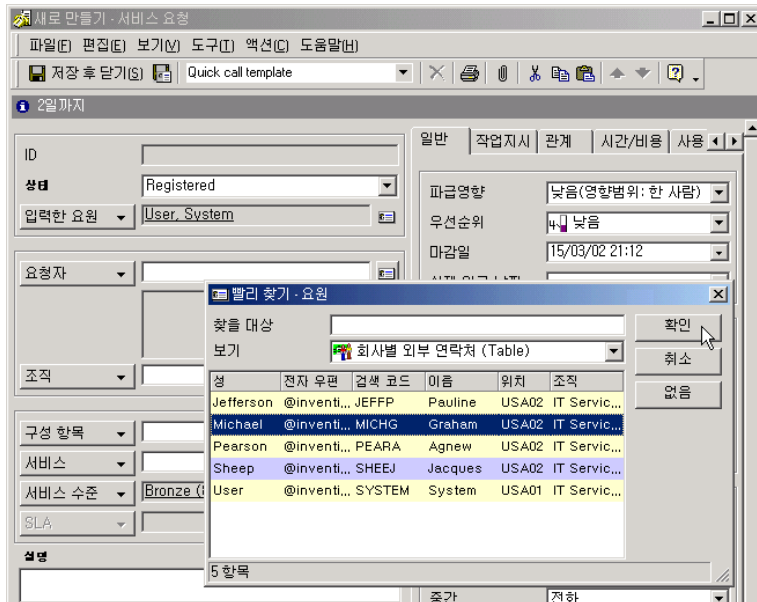
Help Desk 담당자인 준은 전화로 고객의 지원 요청을 받습니다. 준은 기본 양식과 템플릿을 사용하여 새 서비스 요청을 엽니다.

그림 6-5 기본 양식 및 템플릿을 사용한 새 서비스 요청



존은 요청자를 식별하는 작업부터 시작합니다. 이렇게 하면 요청자가 유효한 서비스 수준 약정을 체결한 고객인지 확인할 수 있습니다. 요청자는 자신을 셸리 쿠퍼랜드라고 밝혔습니다. 존은 성의 처음 몇 글자를 입력한 다음 **TAB** 키를 누릅니다. **Service Desk**에서는 검색 문자열에 일치하는 이름을 찾은 다음 빨리 보기 대화 상자에 이를 표시합니다.

그림 6-6 요청자 식별



요청자가 소속된 조직이 **E-Go Trading Incorporated**임을 확인한 다음 존은 목록에서 올바른 요청자 이름을 선택하고 **OK(확인)**을 누릅니다. **Service Desk**에서는 요청자 또는 요청자의 조직이 서비스 수준 약정을 통해 서비스 수신자로 등록되어

있는 하나의 서비스를 찾습니다. 이러한 세부 사항은 SLA에 적용 가능한 서비스 수준과 함께 해당 필드에 자동으로 삽입됩니다. E-Go Trading에 대한 웹 호스팅 서비스 제공을 다루고 있는 SLA에서는 기본 지원 개체(Invention Incorporated의 IT 서비스 부서 내의 웹 전문 요원 그룹)를 지정하고 있으므로 Service Desk에서는 서비스 요청을 해결하기 위한 책임을 이 그룹에 할당합니다.

그림 6-7

서비스 세부 사항 등록

The screenshot shows a web-based form titled '새로 만들기 - 서비스 요청' (New - Service Request). The form is organized into several panels:

- Requester Information (요청자):**
 - ID: [Empty]
 - 상태 (Status): Registered
 - 입력한 요원 (Entered By): User, Ssystem
 - 요청자 (Requester): Sally Copeland
 - 이름 (Name): Sally Copeland
 - 전자 우편 (Email): s_copeland@e-gotrading.com
 - 전화 번호 (Phone): [Empty]
 - 조직 (Organization): E-Go Trading Inc.
- Request Details (요청 사항):**
 - 구성 항목 (Item): [Empty]
 - 서비스 (Service): Webhost
 - 서비스 수준 (Service Level): Gold (24 x 7)
 - SLA: E-GO
- Assignment (할당):**
 - 파급영향 (Impact): 낮음 (영향범위: 한 사람)
 - 우선순위 (Priority): 3 - 중간
 - 마감일 (Due Date): 13/03/02 22:22
 - 실제 완료 날짜 (Actual Completion Date): [Empty]
 - 임무 (Task): [Empty]
 - 작업 그룹에게 (Assign To): Web Specialists
 - 대상 요원 (Assignee): [Empty]
 - 추가 (Add): 할당 상태: 새로 만들 (Assign State: New), 작업 그룹으로부터: Helpdesk
- Metadata (메타데이터):**
 - 폴더 (Folder): [Empty]
 - 범주 (Category): 사용자
 - 분류 (Classification): 사용자

존은 이제 요청자에게 요청 이유에 대한 설명을 요구합니다. 그는 Information (정보)를 정보 필드에 입력하고 Description(설명) 필드에 간단한 요약을 제공합니다.

그림 6-8

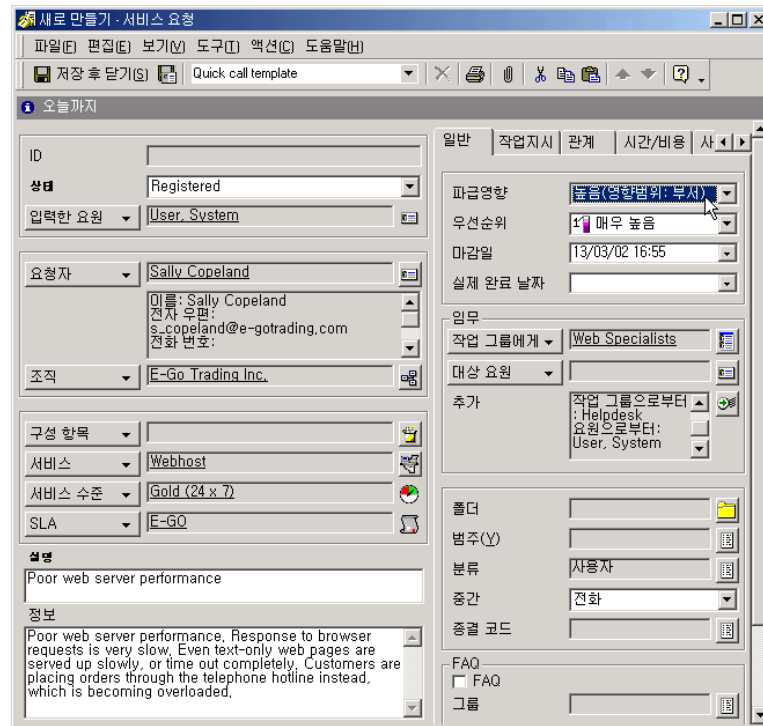
장애 설명

서비스	Webhost	
서비스 수준	Gold (24 x 7)	
SLA	E-GO	
설명		
Poor web server performance		
정보		
Poor web server performance. Response to browser requests is very slow. Even text-only web pages are served up slowly, or time out completely. Customers are placing orders through the telephone hotline instead, which is becoming overloaded.		
		풀더 범주(Y) 분류 중간 종료 코드 FAQ <input type="checkbox"/> FAQ 그룹

서비스에 오류가 발생한 정도에 대해 요청자와 논의한 다음 높은 서비스 요청에 높은 과급영향 코드를 할당합니다. 서비스 수준(Gold 24x7)에 정의된 과급영향 우선 순위 매핑을 통해 자동으로 가장 높은(최상위) 우선 순위 코드가 할당되고 다시 이 코드를 적용하여 해결에 걸리는 최대 시간을 한 시간으로 설정합니다. 이에 따라 **Service Desk**에서는 서비스 시간과 표준 시간대를 고려하여 마감 기한을 자동으로 설정합니다.

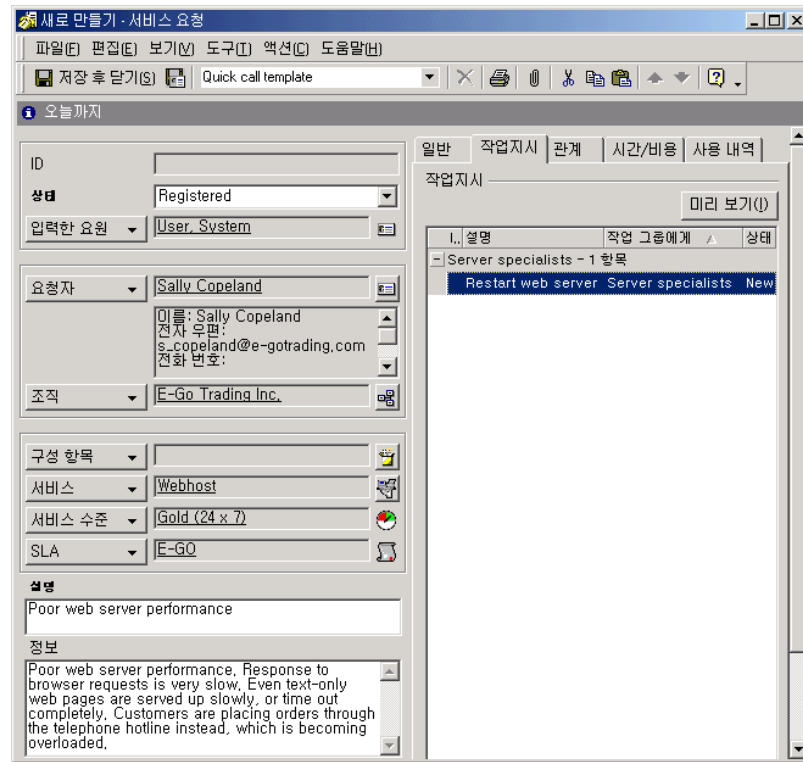
그림 6-9

과급영향 설정



존은 이러한 유형의 증상에 대한 Help Desk의 표준 응답은 서버를 재시작하는 작업을 알고 있습니다. 존은 이러한 액션을 수행하도록 서비스 요청에 작업지시를 추가하고 이를 서버 전문 요원 작업 그룹에 할당합니다.

그림 6-10 웹 서버 재시작 요청



마지막으로, 서비스 요청을 저장하고 양식을 종료합니다. 이 단계에서 서비스 요청 해결 작업이 할당된 서버 전문 요원 그룹의 당일 서비스 데이터 보기에 서비스 요청이 표시됩니다.

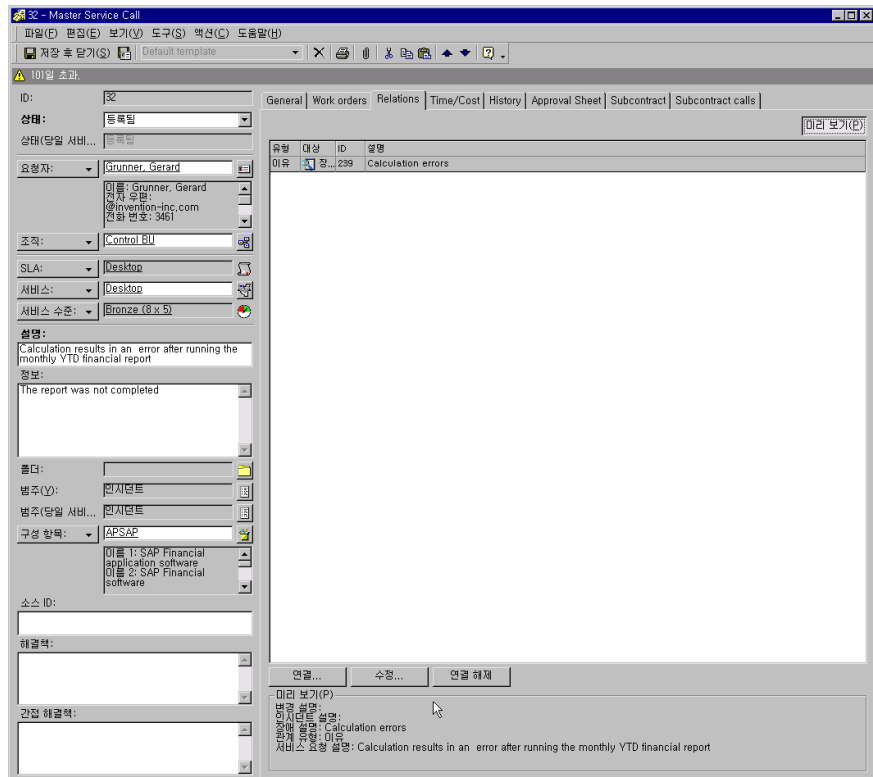
Service Desk 프로세스 연결

서비스 요청이 관련된 Service Desk 항목(예: 장애 및 변경)을 지정하여 전문 요원이 IT 하부 구조 문제를 해결하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

서비스 요청을 다른 Service Desk 항목과 연결하면 정보가 링크되고 IT 전문 요원은 장애 매니저 또는 변경 매니저와 협력하여 작업을 시작할 수 있습니다.

그림 6-11

서비스 요청 관계



관련 Service Desk 역할 식별

Help Desk 담당자 역할은 다음 Service Desk 역할과 상호 관련이 있습니다.

- 전문 요원

Help Desk 담당자가 해결할 수 없는 서비스 요청은 대개 전문 요원에게 할당됩니다.

- 구성 매니저

구성 매니저는 IT 하부 구조의 자산을 분류합니다. 구성 매니저는 Help Desk 담당자가 서비스 요청을 작성하는 CI를 식별하는 검색 코드 포맷을 결정합니다.

- 장애 매니저

장애 매니저는 반복적인 인시던트를 식별하기 위하여 Help Desk 담당자가 보고하는 서비스 요청을 확인합니다.

- 변경 매니저

변경을 식별하기 위하여 전문 요원이 등록된 서비스 요청을 사전 능동적이고도 반응적으로 검토합니다. 또한 고객의 CI에 예정된 변경을 고객에게 통보해야 할 경우도 있습니다.

- 서비스 수준 매니저

서비스 수준 약정을 통해 고객에게 부여되는 지원과 서비스 수준이 결정됩니다. 서비스 수준 매니저는 1차 지원자인 Help Desk 담당자와 전문 요원이 서비스 요청에 대해 제공할 수 있는 서비스의 양에 직접적인 영향을 끼칩니다.

- 요원 및 조직 매니저

IT 하부 구조 담당자와 일반 사용자는 Help Desk 담당자의 주소 목록 토대를 형성합니다. 요원 및 조직 매니저는 도움을 제공하는 서비스 전문 요원과 실제 CI 소유자로 각 CI를 인격화하는 데이터를 결정합니다.

주요 연락 요원인 Help Desk 담당자의 작업은 Service Desk 실행을 통해 최대 이익을 얻는데 중요한 영향을 끼칩니다. Help Desk 담당자가 서비스 요청 문제를 정확히 식별하고 요청 등록 데이터를 일관된 항목으로 작성하지 않으면 해당 전문 요원은 IT 하부 구조 문제를 해결함에 있어서 일반 사용자를 적절히 지원할 수 없습니다.

7

구성 매니저 작업

이 장에서는 **Service Desk**를 실행할 때 구성 매니저가 취할 수 있는 일반적인 접근 방법을 설명합니다. 구성 항목 관리 절차에 대해서도 설명합니다.

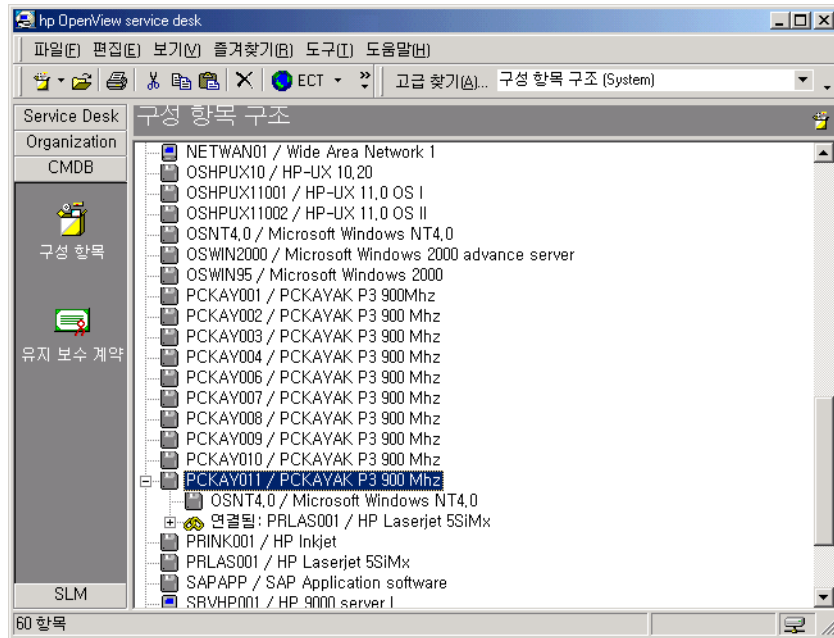
구성 항목 관리

구성 관리는 **Service Desk**의 기본적인 요소입니다. 구성 항목에는 네트워크, 메인 프레임, 개인용 컴퓨터, 소프트웨어 및 주변 장치와 같은 **IT** 하부 구조를 구성하는 모든 것이 포함됩니다. 구성 매니저는 **IT** 하부 구조에서 어떤 것을 구성 항목으로 간주할 것인지 결정합니다. 구성 항목은 **configuration management database(CMDB)**의 해당 유지 보수 계약에 따라 관리됩니다.

그림 7-1은 **CMDB** 콘솔을 보여주고 있습니다. 바로 가기 막대의 **CMDB** 그룹에는 구성 항목 정보와 **CI** 공급자 측의 유지 보수 계약 정보를 표시하는 아이콘이 들어 있습니다.

그림 7-1

CMDB 콘솔



구성 항목 분류

무엇을 IT 하부 구조에 관련된 사항으로 간주할 것인가? 어떤 구성 매니저는 메인프레임, 개인용 컴퓨터와 함께 마우스 장치, 디지털 카메라, 마우스패드를 CI로 간주하는 반면, 다른 구성 매니저는 메인프레임과 개인용 컴퓨터만을 CI로 간주할 수 있습니다.

주

CI에 대한 세부 항목 수준을 결정할 때는 일관되고 상세한 CI 시스템을 설정하는 것이 IT 서비스 오류를 찾아내는 데 도움이 된다는 점을 기억해야 합니다. 예를 들어, RAM이 충분하지 않아서 어떤 개인용 컴퓨터로 프로그램을 실행할 수 없다면 업그레이드 대상으로 RAM을 식별하는 것이 개인용 컴퓨터를 식별하는 것보다 바람직할 것입니다. 개인용 컴퓨터와 RAM을 개별 CI로 설정해 두었다면 최소 비용으로 업그레이드를 계획할 수 있을 것입니다.

구성 항목 등록

다음 방법으로 구성 항목을 등록할 수 있습니다.

- 새 구성 항목 양식 사용
- CI 생성 마법사 사용

새 구성 항목 양식 사용

적은 수의 구성 항목을 작성하거나 구성 항목 사이에 공통된 부분이 적거나 없는 경우 새 구성 항목 양식을 사용하십시오.

그림 7-2

새 구성 항목

CI를 작성할 때 다음 필드는 항상 필수적으로 입력해야 합니다.

- Search Code(검색 코드)
검색 코드에 대한 명명 체계를 결정하면 다른 사용자가 각각의 개별 CI를 쉽게 식별할 수 있습니다.
조직에 이미 CI에 대한 명명 체계가 있다면 Service Desk를 통해 명명 체계를 검색 코드로 통합할 수 있습니다. 연락 요원, 사용자, 전문 요원 및 IT 하부 구조 매니저는 이미 익숙한 체계를 사용하여 CI를 식별할 수 있습니다. 명명 규칙에 따라서 고유한 CI에 고유한 검색 코드를 부여해야 한다면 Service Desk를 통해 그 규칙을 강화시킬 수 있습니다.
- Status(상태)
- Status(상태) 필드 옆에 있는 화살표를 누르면 새 CI에 적용할 수 있는 상태 코드 목록이 표시됩니다. 새 CI를 작성하는 Service Desk 사용자는 임의의 텍스트를 입력할 수는 없으며 구성 매니저가 Service Desk 시스템 관리자와 협의하여 결정한 목록에서 선택해야만 합니다. 예를 들어, 구성 매니저는 목록에서 Ordered(주문됨)을 선택하여 CI 주문이 끝났음을 표시할 수 있습니다.
- Maximun Installations(최대 설치)
고유하지 않은 CI의 설치 허용 최대값을 보여줍니다. 고유한 CI의 경우 이 값은 자동으로 1로 설정됩니다.

주

Service Desk 시스템 관리자와 협의하여 IT 하부 구조 관리를 통해 다른 필드도 필수 필드로 결정할 수 있습니다. 기본적으로 필수 필드는 굵은 글꼴로 표시됩니다. 필수 필드의 표시 방법을 변경하여 이를 쉽게 식별하도록 만들 수 있습니다.

CI 생성 마법사 사용

유사하거나 동일한 구성 항목의 일괄처리를 등록해야 한다면 CI 생성 마법사를 사용하십시오. 마법사는 템플릿 지정에서 검색 코드에 대한 포맷 지정에 이르기까지 단계별로 안내합니다. 이 과정을 완료한 후에는, 작성할 수 없었던 구성 항목의 세부 사항을 포함하여 작성된 구성 항목에 대한 요약 보고서를 볼 수 있습니다. CI 생성 마법사의 사용 방법에 대한 지침은 Service Desk 온라인 도움말을 참조하십시오.

구성 항목 보기

다른 **Service Desk** 사용자가 지속적으로 사용하는 시스템의 이름을 지정하는 검색 코드를 작성하면 **CI**를 보다 쉽게 표시할 수 있습니다.

구성 항목은 **Service Desk** 콘솔 내에서 다양한 방법으로 액세스하여 볼 수 있습니다. 구성 항목 데이터 보기를 통해 **CI**를 표시할 수 있습니다. 또는 다음과 같은 방법으로 **CI**를 볼 수 있습니다.

- **Action(액션)** 메뉴의 사용 가능한 액션 중에서 개요 액션을 선택합니다. 예를 들어, 서비스의 전체 목록이 표시된 경우 개요 액션을 선택하여 현재 강조 표시된 작동 관리 서비스에서 관리하는 모든 **CI**를 표시할 수 있습니다.
- 항목 조회 버튼에서 사용 가능한 액션 중에서 개요 액션을 선택합니다. 예를 들어, 서비스 요청을 등록하는 동안 개요 액션을 선택하여 요청자가 사용하는 모든 **CI**를 표시할 수 있습니다.
- **Advanced Find(고급 찾기)**를 선택합니다.

Action(액션) 메뉴, 항목 조회 버튼 또는 **Advanced Find(고급 찾기)**에 대한 자세한 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

구성 항목 업데이트

해당 작업이 허용되어 있다면 구성 매니저는 **CI**를 보면서 추가 정보를 가지고 레코드를 업데이트할 수도 있습니다. 예를 들어, 다음 상황에서 레코드 업데이트가 필요할 수 있습니다.

- 소유권 변경
- 연락 정보 수정
- 상태 변경

작업지시를 사용하여 **CI**를 자동으로 업데이트하도록 계획할 수 있습니다. 자세한 내용은 **146**페이지의 “작업지시에 따른 **CI** 업데이트”를 참조하십시오.

정기 정지 지정

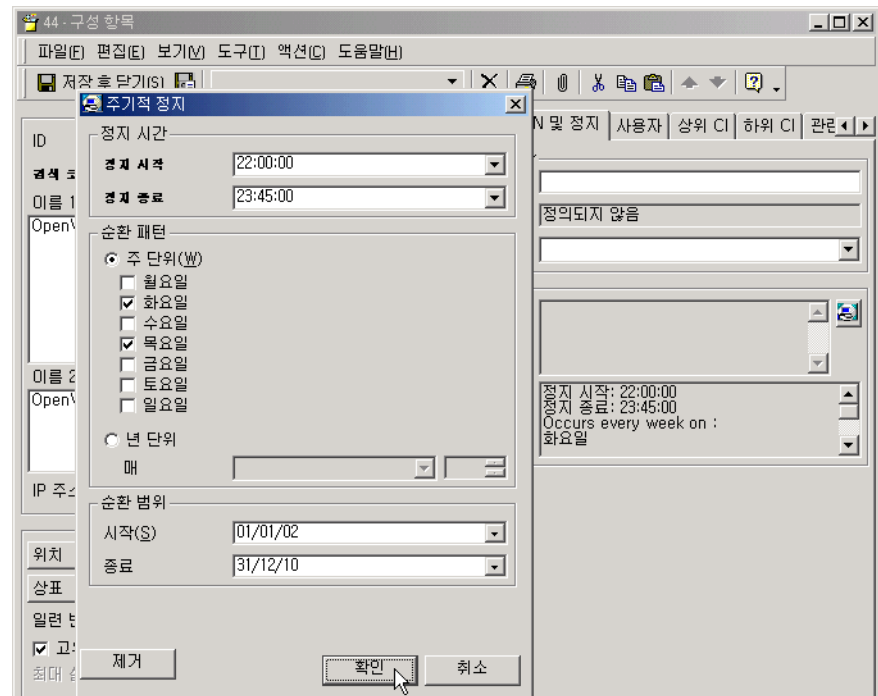
CI의 정기(반복적) 정지에 대한 세부 사항을 지정할 수 있습니다. 정기 정지 계획에는 다음과 같은 장점이 있습니다.

- **Help Desk** 직원이 CI의 정기 정지 기간 동안 등록된 서비스 요청에 응답할 수 있습니다. 요청자에게 서비스 정지에 대한 내용을 알리고 CI를 다시 사용할 수 있는 예정 시간을 알릴 수 있습니다.
- 정기 정지에 대한 정보를 사용하면 **OpenView Operations**에 ‘노드 작동 정지’ 메시지가 표시되지 않도록 할 수 있습니다. 145페이지의 “OpenView Operations에 정지 정보 전달”을 참조하십시오.

CI에 대한 서비스를 임시로(부수적으로) 중지해야 하는 경우 이러한 정보를 정지에 관련된 작업의 작업지시에 등록할 수 있습니다. 143페이지의 “임시 정지 계획”을 참조하십시오.

그림 7-3

정기 정지에 관련된 CI



구성 항목 삭제

구성 항목 삭제는 비교적 간단하지만 주의를 기울여야 합니다. CI를 삭제할 때는 작성했던 관계의 중요성을 기억하십시오. 삭제하고자 하는 CI가 다른 CI에 연결되어 있었다면 한 CI를 삭제함으로써 문제를 일으킬 수도 있습니다. 예를 들어, 컴퓨터가 올바르게 작동하지 않아서 문제를 겪고 있는 사용자가 있다고 가정합니다. 전문 요원의 노력에도 불구하고 그 컴퓨터는 고장난 것으로 판정받고 교체됩니다. 구성 매니저가 CI를 삭제하려 하면 그 레코드는 아직 서비스 요청에 연결되어 있다는 메시지가 표시됩니다. 따라서 구성 매니저는 이것을 CMDB에서 제거하기 전에 서비스 요청 레코드에서 그 컴퓨터에 대한 참조 항목을 먼저 제거해야 합니다.

구성 항목 연결

구성 항목 엔트리에는 IT 하부 구조의 현재 자산 각각에 대한 특별한 정보가 포함되어 있어야 할 뿐만 아니라 다른 CI 사이의 관계에 대한 설명 또한 담겨 있어야 합니다. 컴퓨터를 CI로 취급하고 해당 모니터를 CI로 취급한다면 모니터가 고장날 경우 컴퓨터가 영향을 받을 것이고 컴퓨터가 고장나면 모니터가 영향을 받을 것입니다. 두 CI 사이의 관계를 설명할 필요가 있는 것입니다. **Service Desk**에서 이 관계는 몇 가지 방법으로 표현할 수 있습니다.

상위-하위 계층 구조를 설정하면 각 CI는 다른 CI의 구성 요소가 될 수 있습니다. 모니터와 컴퓨터의 예에서 컴퓨터는 상위 요소로, 모니터는 하위 요소로 취급할 수 있습니다. 상위-하위 계층 구조 유형에서 하위 요소는 상위 요소 없이 올바르게 작동할 수 없습니다. 이 유형의 관계를 통해 CI 사이의 계층 구조를 작성할 수 있습니다.

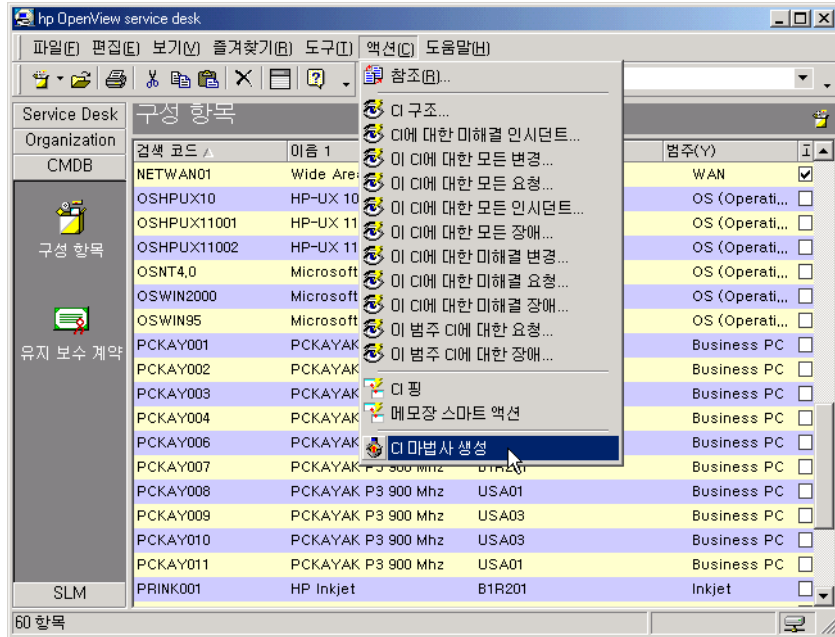
계층 구조 없이 CI 사이의 관계를 설정할 수도 있습니다. CI 사이에 직접적인 관계를 설정하면 CI는 동일 수준에 놓이게 됩니다. 개인용 컴퓨터와 네트워크 레이저 프린터 사이의 관계를 예로 들 수 있습니다. 개인용 컴퓨터와 레이저 프린터는 따로 분리해도 올바르게 작동할 수 있으므로 동등한 수준에 있습니다.

시나리오: 일련의 PC 일괄 등록

Invention Incorporated의 구성 매니저인 Patrick Sharp는 개발 부서에서 신청한 여섯 대의 새 PC를 등록해야 합니다. 그는 CI 생성 마법사를 사용하기로 결정했습니다.

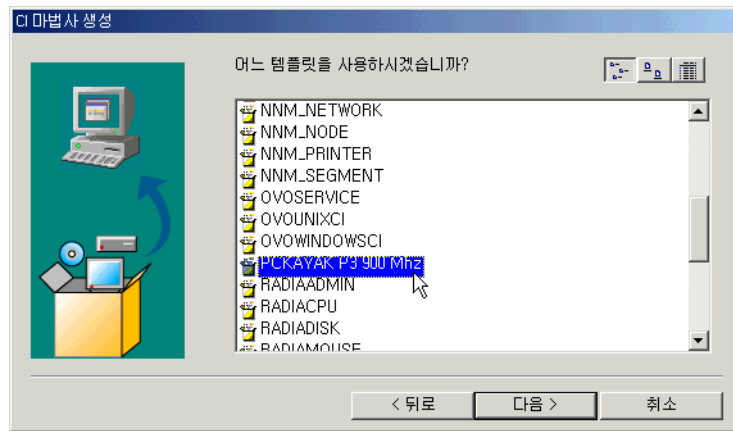
그림 7-4

CI 생성 마법사 시작



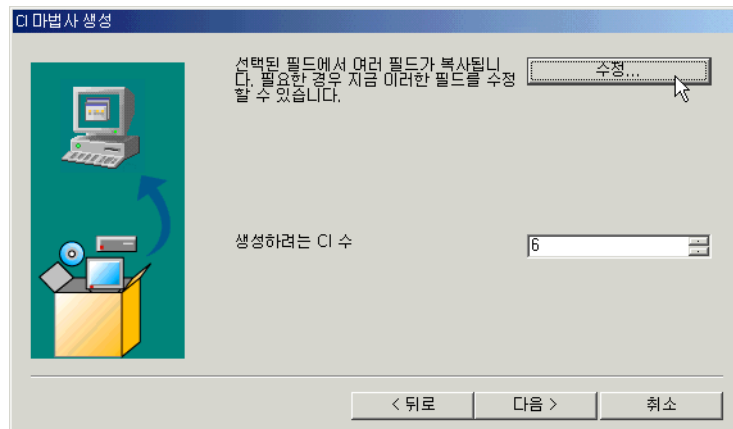
그는 신청된 PC 중 가장 특징적인 유형(Hewlett-Packard Kayak PC)을 저장하기 위해 설정했던 기존의 템플릿을 선택합니다.

그림 7-5 올바른 템플릿 선택



그런 다음 그는 필요한 수만큼의 CI(6개)를 지정하고 이 6대의 특정 PC에 적용할 설정을 변경할 수 있는 양식으로 템플릿을 엽니다.

그림 7-6 템플릿 수정



이 일련의 PC에 대한 특정 설정에는 상위 요소가 포함됩니다(네트워크 허브 1에 PC 추가).

그림 7-7

상위 CI 지정

검색 코드	이름 1	이름 2	일련 번호	☑ 최대 열...
NETHUB01	Hub 1	15,162,65,26		1

각각의 PC에는 특정 운영 체제 및 사전에 설치된 소프트웨어가 제공되며 이러한 항목은 하위 CI로서 연결됩니다.

그림 7-8

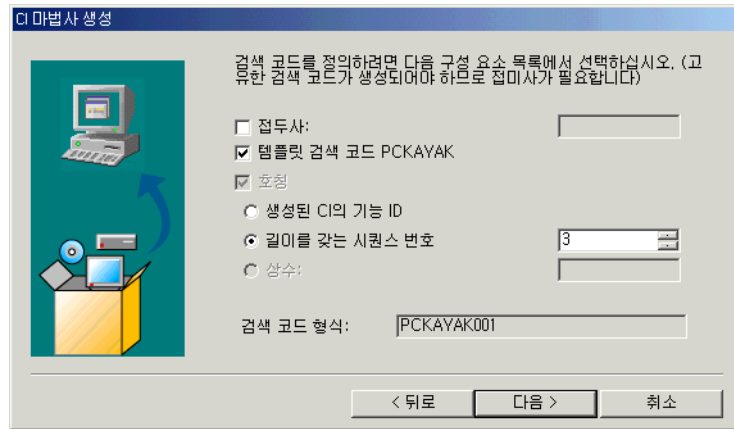
하위 CI 지정

검색 코드	이름 1	이름 2	일련 ...	고 최대...
MSOFFICE2000	Microsoft Office 2000			<input type="checkbox"/> 1000
OSWIN2000	Microsoft Windows 2000 ...			<input type="checkbox"/> 1000

이 일련의 PC에 대한 검색 코드는 기존의 검색 코드 유형(PCKAYnnn)을 따릅니다.

그림 7-9

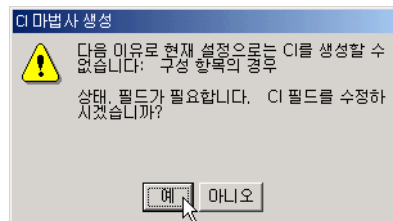
검색 코드 지정



검색 코드에는 번호 부여 방식을 이미 사용하고 있으며 고유한 검색 코드를 강화하기 위한 옵션을 일반 설정으로 선택하고 있으므로 번호가 001부터 시작하는 것이 아니라 사용 가능한 첫 번째 번호부터 시작한다는 경고 메시지가 Service Desk에 표시됩니다.

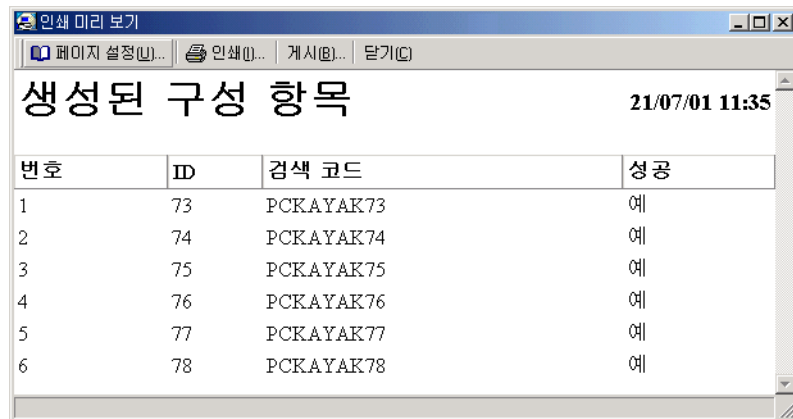
그림 7-10

검색 코드 경고



CI를 작성한 다음 Patrick은 CI 작성 보고서를 검토합니다.

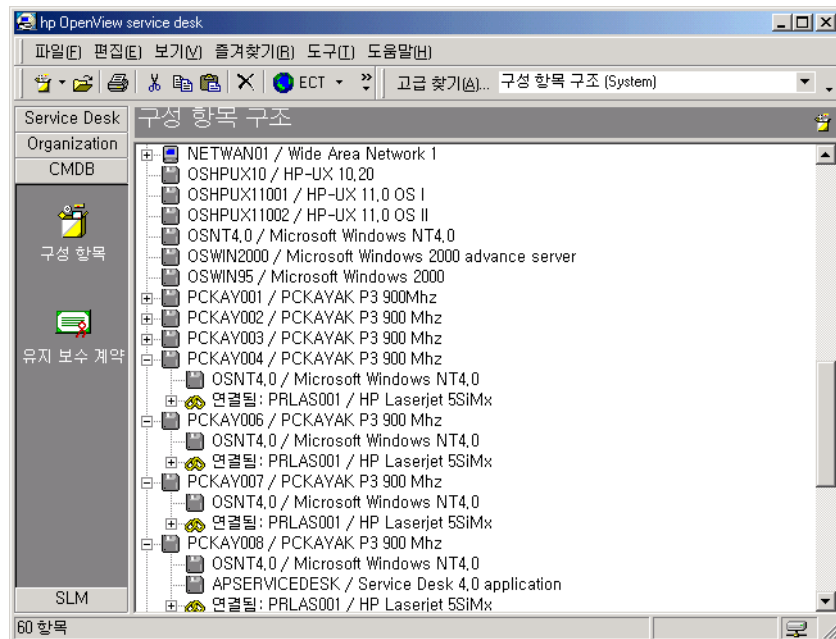
그림 7-11 CI 작성 보고서 보기



번호	ID	검색 코드	성공
1	73	PCKAYAK73	예
2	74	PCKAYAK74	예
3	75	PCKAYAK75	예
4	76	PCKAYAK76	예
5	77	PCKAYAK77	예
6	78	PCKAYAK78	예

마지막으로 Patrick은 새로 작성된 CI의 계층을 검토합니다.

그림 7-12 새 CI 계층



관련 Service Desk 역할 식별

구성 매니저의 작업은 대부분의 **Service Desk** 역할에 직접적인 영향을 미칩니다. 구성 매니저는 **CI**와 유지 보수 계약에 액세스할 역할을 결정해야 할 뿐만 아니라 지속적으로 적용할 수 있는 정책과 절차 개발을 책임져야 합니다.

구성 매니저와 관계를 갖는 **Service Desk** 역할에는 다음이 포함됩니다.

- 시스템 관리자

구성 매니저는 시스템 관리자와 함께 **CI** 항목 액세스, 데이터 보기, 템플릿 및 조직이 요구하는 **CI**에 대한 추가 필수 필드 작성에 대해 토의할 수 있습니다. 시스템 관리자는 어떤 역할이 **CI** 및 유지 보수 계약 항목에 액세스할 것인지 결정할 뿐만 아니라 구성 매니저의 계획을 실행할 것입니다.

- Help Desk 담당자

Help Desk 담당자는 서비스 요청을 등록할 때 **CI**를 참조합니다.

- 전문 요원

전문 요원은 서비스 요청과 인시던트를 해결할 때 **CI**를 참조합니다.

- 변경 매니저

변경을 식별하기 위하여 구성 매니저가 등록된 **CI**를 사전 능동적이고도 반응적으로 검토합니다. 또한 변경 매니저는 **CI** 변경 및 새 **CI** 취득과 관련하여 구성 매니저와 연락을 취할 수 있습니다.

- 장애 매니저

장애 매니저는 반복적인 인시던트를 식별할 때 구성 매니저가 관리하는 **CI**를 사용합니다.

- 요원 및 조직 매니저

IT 하부 구조 담당자와 일반 사용자는 **Help Desk** 담당자의 주소 목록 토대를 형성합니다. 요원 및 조직 매니저는 각 **CI**를 도움을 제공하는 서비스 전문 요원 및 **CI** 소유자와 연결하는 데이터를 결정합니다.

8 전문 요원 작업

이 장에서는 서비스 제공과 서비스 수준 유지에 관여하는 요원의 작업을 설명합니다.

전문 요원 액션 관리

Service Desk 콘솔은 고객, 연락 요원, 변경 매니저 및 장애 매니저가 제출한 서비스 요청을 관리하고 응답하는 기본 도구입니다. 콘솔을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 사용자가 제출한 미해결 서비스 요청 선택
- 인시던트에 대한 응답
- CI 사용 내역 및 정보 보기
- 서비스 요청 상태 설정
- 변경 요청 상태 설정
- 기존 서비스 요청 및 인시던트 수정
- 시간 소모량에 정보 입력

Service Desk 그룹에는 관리할 수 있는 모든 프로세스의 바로 가기가 포함되어 있습니다. 예를 들어, 서비스 요청 바로 가기와 같은 임의의 바로 가기를 누르면 모든 서비스 요청에 대한 기본 테이블이 표시됩니다. 화면 위쪽의 상자를 눌러 미해결 서비스 요청을 오름차순 또는 내림차순으로 정렬할 수 있습니다. 당일 서비스 데이터 보기를 사용하여 전문 요원 또는 전문 요원의 작업 그룹에 할당된 모든 워크플로 항목을 표시할 수 있습니다.

서비스 요청 프로세스 편집 또는 실행에 관한 자세한 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

서비스 요청 승인

서비스 요청이 작업 그룹에 할당되면 서비스 요청 해결을 위해 취한 단계를 세밀하게 작성해야 합니다. 장황한 서류 작성이 아니라 IT 하부 구조 인시던트 해결에 많은 시간을 할애해야 합니다. **Service Desk**는 이 목표를 달성하는 데 도움이 될 것입니다. 그러나 이를 위해서는 수행할 업무를 기록하는 기본 정보를 제공해야 합니다.

작업 내용을 설명하는 데는 다음과 같은 목적이 있습니다.

- 고객에게 해결책을 직접 제공합니다.
- 해결책을 재활용할 수 있도록 합니다.
- 사전 예방을 위해 해결책을 사용할 수 있습니다.

다음 필드는 항상 필수적으로 입력해야 합니다.

- Status(상태)

여섯 개의 기본 상태값이 있습니다. 시스템 관리자가 이름을 변경할 수 있지만 기능은 동일하게 유지됩니다. **Service Desk** 시스템 관리자는 추가 상태를 정의할 수 있습니다. 기본 상태값은 다음과 같습니다. registered(등록됨), In progress(진행 중), waiting(대기 중), completed(완료됨), informed(통지됨) 및 closed(종료됨).

- Description(설명)

이 필드에서는 IT 하부 구조 문제에 관한 개요를 제공합니다.

주

Service Desk 시스템 관리자와 협의하여 IT 하부 구조 관리를 통해 다른 필드도 필수 필드로 결정할 수 있습니다. 기본적으로 필수 필드는 굵은 글꼴로 표시됩니다. 필수 필드의 표시 방법을 변경하여 이를 쉽게 식별하도록 만들 수 있습니다.

서비스 요청 보기

Service Desk 콘솔 내에서 전문 요원과 같은 자신만의 범주에 기초하여 선택된 서비스 요청을 볼 수 있습니다. 도구 모음을 사용하여 다음 방법으로 정보를 볼 수 있습니다.

- Action(액션) 메뉴의 사용 가능한 액션 중에서 개요 액션을 선택합니다.
- Tools(도구) 메뉴에서 Advanced Find(고급 찾기)를 선택합니다.

Action(액션) 메뉴 또는 Advanced Find(고급 찾기)에 대한 자세한 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

서비스 요청 업데이트

서비스 요청, 인시던트, 변경 요구에 응답할 때는 **Service Desk**에서 작업지시에 적절한 기록을 작성해야 합니다. 작업지시에는 완료했거나 완료 요청을 받은 작업에 대한 모든 세부 사항이 포함되어 있습니다. **Service Desk** 항목을 업데이트하기 위해 필요한 단계에 대한 추가 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

일반적으로 **Service Desk** 항목에 응답할 때는 고객의 요청을 지원하기 위해 취한 모든 작업을 기록해야 합니다. 전문 요원의 해결책과 간접 해결책은 정확한 **FAQ**의 기초가 됩니다. 고객은 **Service Pages**를 사용하여 **FAQ**에 액세스함으로써 일반적인 장애를 직접 해결할 수 있고 전문 요원은 이벤트를 해결하는 데 노력을 집중할 수 있습니다.

서비스 요청 종료

조직 내의 절차에 따라 전문 요원은 문제를 해결하거나 간접 해결책을 발견한 경우 서비스 요청을 종료해야 할 수도 있습니다. 서비스 요청에 대한 간략한 해결책을 제공할 때 및 서비스 요청 상태를 **Closed**(종료됨)로 변경할 때 주의를 기울여야 합니다.

또한 작업지시를 완료해야 합니다. 작업지시를 작성하고 이를 서비스 요청에 연결한 경우 서비스 요청을 종료하기 전에 해당 작업지시를 종료해야 합니다. 작업지시에 관한 보다 자세한 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

하위 계약 서비스 요청 작성

분석 결과 서비스 요청 또는 인시던트의 근본 원인 해결을 위하여 다른 서비스 공급 업체를 활용해야 할 필요가 있다면 하위 계약 서비스 요청을 작성할 수 있습니다. **Service Desk**에서는 원래 이벤트 정보를 자동으로 복사하고 전문 요원을 요청자로 등록합니다. 하위 계약 서비스 요청에 관한 자세한 내용은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

시나리오: 작동 관리 서비스 공급업체가 필요한 하위 계약 서비스 요청 작성

데이터베이스 인스턴스 능력 표시 지표가 경고 수위를 넘어서는 경우 **Service Desk**에 인시던트가 작성됩니다. **Help Desk**에는 이미 이 인시던트에 대한 몇 개의 고객 요청이 링크되어 있을 수 있으며 해당 인시던트는 데이터베이스 관리 작업 그룹에 할당되었을 수 있습니다.

데이터베이스 관리 작업 그룹에서 확인한 결과 **UNIX®** 관리자가 해당 인스턴스를 실행하고 있는 **UNIX** 서버의 시스템 매개 변수를 변경했기 때문에 성능에 문제가 발생했다는 사실이 밝혀집니다. 데이터베이스 관리 작업 그룹에서는 데이터베이스 매개 변수를 변경하여 고객에게 임시 해결책을 제공합니다. **Help Desk**에서는 고객 요청을 종료하고 인시던트가 처리되고 있는 것으로 편집할 수 있지만 이 단계에서 인시던트는 종료되지 않습니다.

데이터베이스 관리 작업 그룹에서는 인시던트에 대해 하위 계약 서비스 요청을 작성하고 서버 관리 책임이 있는 작업 그룹에 이를 할당합니다. 하위 계약 서비스 요청을 통해 UNIX 시스템 매개 변수를 이전 값으로 재설정할 것을 요구합니다.

시스템 매개 변수 변경이 되돌려졌다는 사실을 통보받고 데이터베이스 작업 그룹에서는 데이터베이스 매개 변수를 재설정하고 원래 인시던트를 종료합니다.

시나리오: 업무 서비스 공급업체가 필요한 하위 계약 서비스 요청 작성

고객에게 제공하는 인터넷 서비스 능력에 인시던트가 발생했음을 감지합니다. 근본 원인을 추적한 결과 외부 서비스 공급업체가 제공하는 인터넷 연결 서비스에 능력 저하가 있음이 밝혀집니다.

내부적으로는 서비스 수준 유지를 위해 잔여 능력을 재분산하는 간접 해결책을 구현합니다.

이 인시던트에 대해 인터넷 연결 서비스 능력을 복구시켜 달라는 하위 계약 서비스 요청을 작성하고 이를 백본 액세스 서비스 공급업체에 할당합니다.

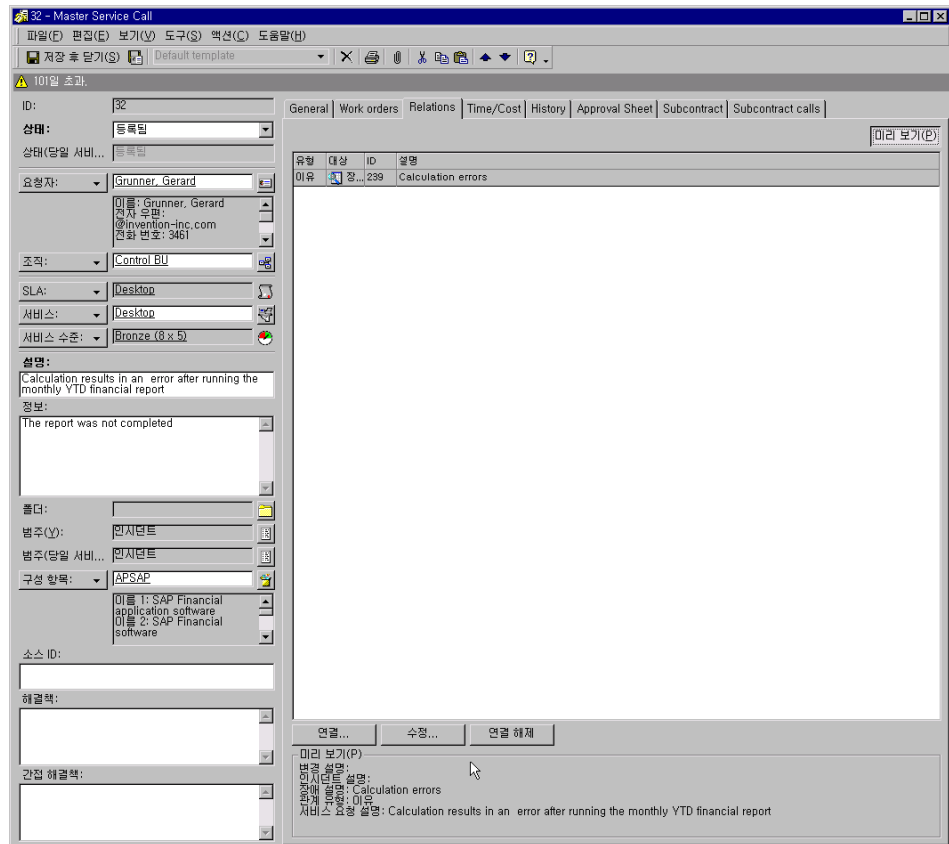
Service Desk 항목 연결

Service Desk 항목을 연결하면 IT 하부 구조 문제를 사전 능동적으로 해결할 수 있습니다. 관계를 통해 유사한 문제가 있는 서비스 요청에 대한 추가 정보를 얻을 수 있습니다. 레코드를 눌러 관련된 Service Desk 항목을 확인할 수 있습니다.

관련된 Service Desk 항목이 종료된 상태이면 문제가 알려진 오류인지 또는 해결책이 제공되었는지 알아보기 위해 해결책을 확인해야 합니다. 관련된 서비스 요청, 인시던트, 변경, 프로젝트 또는 장애를 확인함으로써 필요한 시간을 많이 줄일 수 있습니다. 다음 그림에서는 장애에 대한 서비스 요청 관계를 보여 줍니다.

그림 8-1

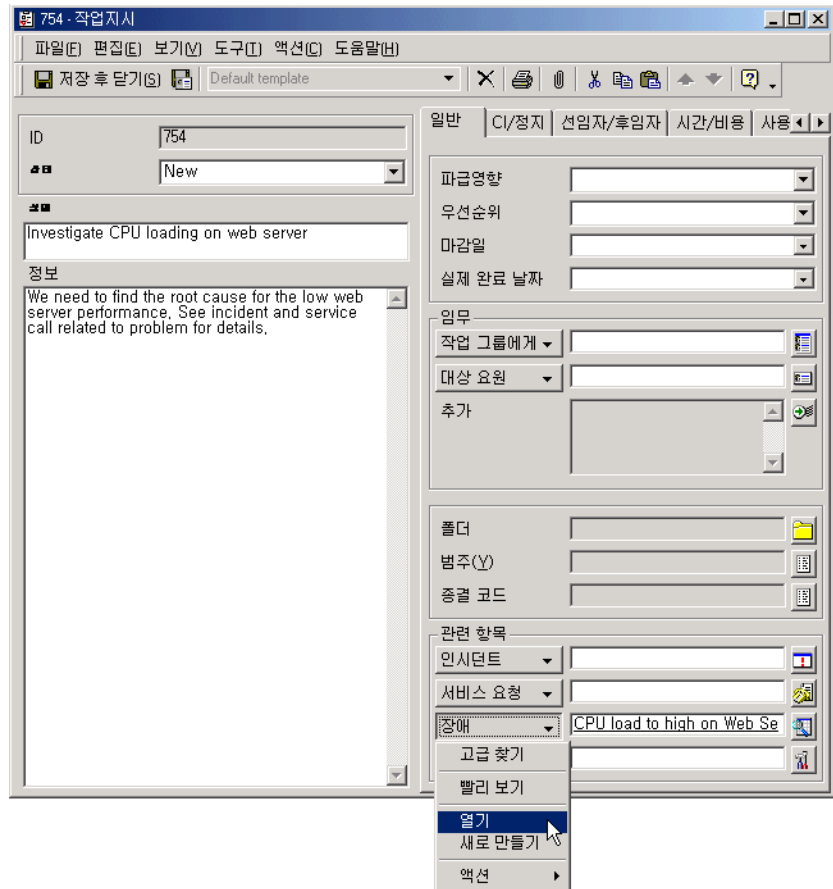
서비스 요청 관계 탭



시나리오: 장애 조사

Invention Incorporated의 서버 전문 요원 그룹 구성원인 Stan Barns는 웹 서버의 성능을 조사하여 성능 저하의 근본 원인을 판별하라는 작업을 할당받았습니다 (159페이지의 “시나리오: 장애 등록” 참조). 그는 자신에게 할당된 작업지시를 열고 다른 워크플로 항목과의 관계가 표시된 탭 페이지를 검토한 다음 관련된 장애를 엽니다.

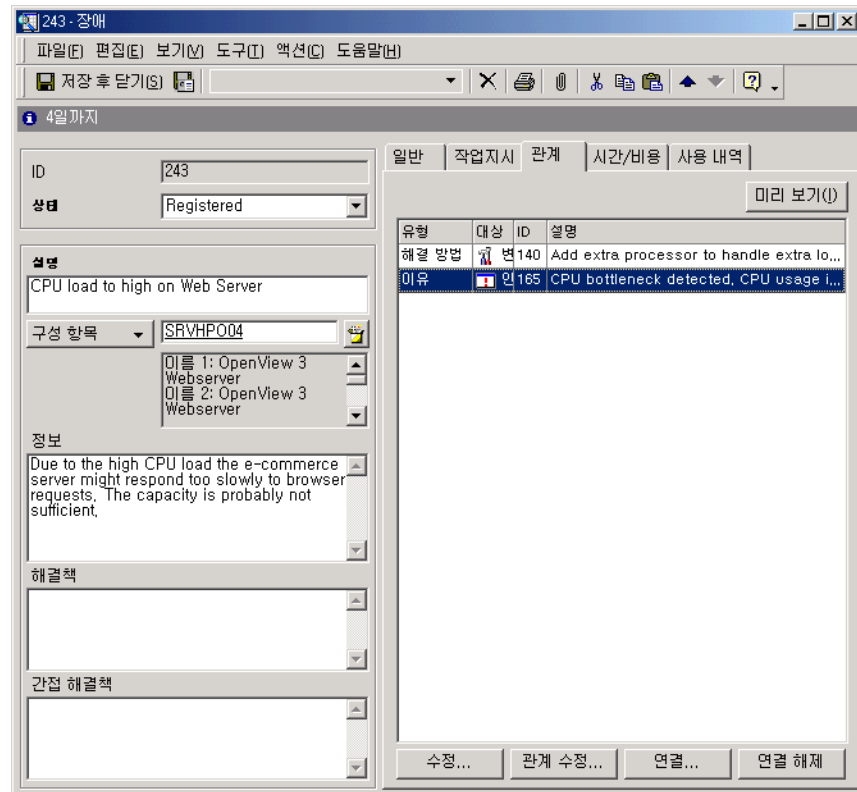
그림 8-2 작업지시 보기



그는 장애의 관계 탭 페이지를 검토하여 해당 장애의 “이유”가 되는 인시던트와의 관계가 있음을 확인합니다.

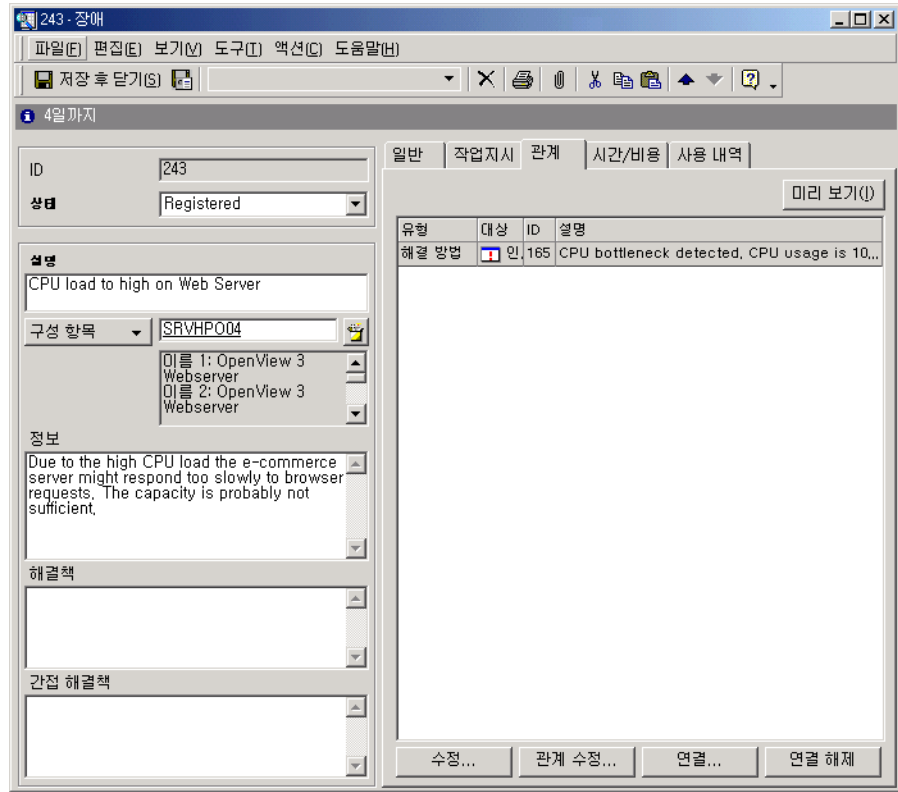
그림 8-3

인시던트의 세부 사항 보기



그는 인시던트를 열어 세부 사항을 조사합니다.

그림 8-4 인시던트의 세부 사항 보기

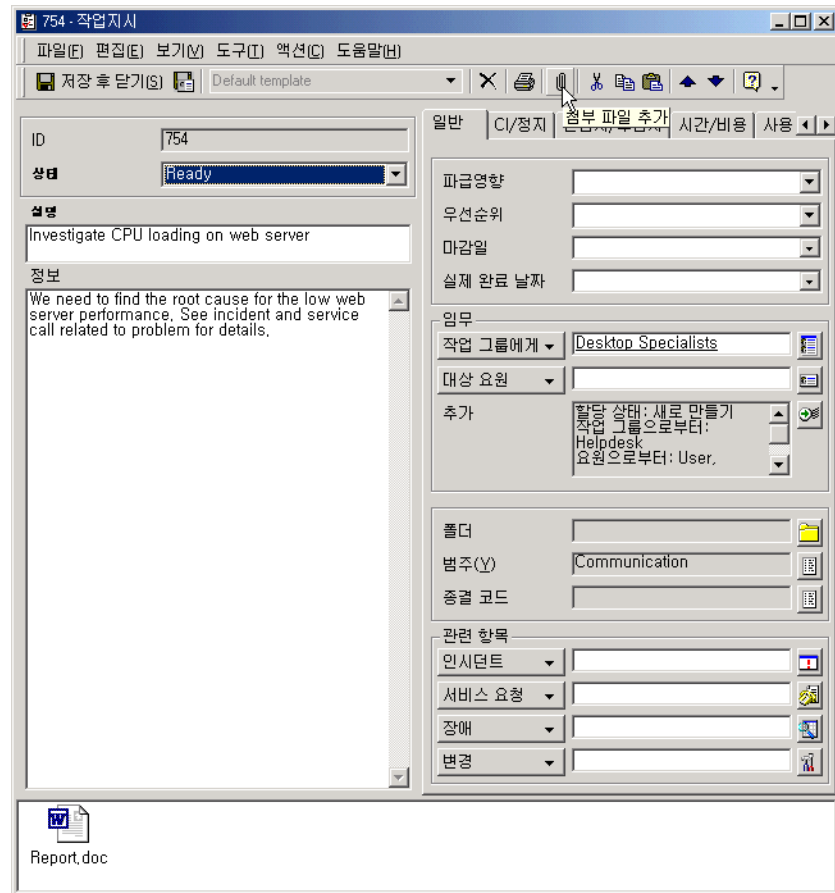


Stan은 인시던트에 제공된 정보를 기반으로 로그 파일 항목과 진단 정보를 사용하여 일별 및 주별 서버 부하 유형을 자세하게 설명하는 보고서를 작성합니다. 보고서에 따르면 웹 서버에서는 하루 중 특정 시간대에 처리 용량을 훨씬 초과하는 웹 페이지 제공 요청을 수신하고 있습니다. 웹 서버에서는 상용 전자 상거래 웹 사이트를 호스팅하고 있으며 업무 계획 단계에서 해당 사이트에 대한 예상 사용량은 너무 낮게 책정되었습니다.

Stan은 작업지시에 보고서를 첨부하고 해당 상태를 준비 상태로 변경한 다음 이를 다시 원래 주관자에게 할당합니다. 그러면 원래 주관자는 Stan의 조사 자료를 토대로 필요한 변경에 대해 평가할 수 있습니다(162페이지의 “시나리오: 변경 시작” 참조).

그림 8-5

작업지시에 보고서 첨부



관련 Service Desk 역할 식별

전문 요원으로서의 역할은 다음 Service Desk 역할과 상호 관련이 있습니다.

- 변경 매니저

변경 매니저는 전문 요원이 구현해야 할 변경 요청을 작성할 수 있습니다. 변경 요청에는 전문 요원의 작업이 필요한 작업지시가 수반될 수 있습니다.

변경을 식별하기 위하여 전문 요원이 해결하는 서비스 요청을 사전 능동적이고도 반응적으로 검토합니다. 또한 고객의 CI에 예정된 변경을 고객에게 통보해야 할 경우도 있습니다.

- 장애 매니저

장애 매니저는 전문 요원이 조사해야 할 장애 요청을 작성할 수 있습니다. 장애 요청은 전문 요원의 작업이 필요한 작업지시에 관련될 수 있습니다.

- 서비스 수준 매니저

서비스 수준 약정을 통해 고객에게 부여되는 지원과 서비스 수준이 결정됩니다. 서비스 수준 매니저는 전문 요원의 자원과 응답 시간을 실제 SLA 작성에 포함시켜야 합니다. 모든 Service Desk 프로세스에 대한 전문 요원의 응답 시간을 통해 서비스 수준 매니저는 일반 사용자와 약정을 협의할 때 도움을 받을 수 있습니다.

- Help Desk 담당자

Help Desk 담당자는 자신이 해결하지 못하고 등록된 서비스 요청을 전문 요원에게 할당할 수 있습니다.

9 변경 매니저 작업

변경 관리란 IT 하부 구조의 스케줄된 변경을 관리하는 것입니다. 여기에는 스케줄된 변경, 계획된 변경에 대한 세부 정보 제공, 정지 계획 및 변경 삭제가 포함됩니다.

변경 관리

기본 콘솔에서 **Service Desk**의 변경을 확인할 수 있습니다. 변경을 추가하려는 경우 다음과 같은 양식이 표시됩니다.

그림 9-1

새 변경 양식

The screenshot shows a web-based form for creating a new change. The form is titled "새로 만들기 - 변경" (New Change). It has a menu bar with options like "파일(F)", "편집(E)", "보기(V)", "도구(T)", "액션(C)", and "도움말(H)". Below the menu is a toolbar with icons for "저장 후 닫기(S)", "인쇄", "삭제", "복사", "붙여넣기", "뒤로", "앞으로", and "도움말". The form is divided into several sections:

- ID:** A text input field.
- 상태:** A dropdown menu set to "Registered".
- 요청자:** A text input field with a user selection icon.
- 설명:** A text area containing the description: "Add extra processor to handle extra load of the Web Server".
- 구성 항목:** A dropdown menu set to "SRVHP004".
- 정보:** A text area containing the message: "The Web Server right now is not capable of handling the huge amount of requests, therefore an extra processor will be added".
- 해결책:** A text area.
- 일반 (General):** A tabbed section with the following fields:
 - 파급영향:** "매우 높음(영향단위: 사이트/조직)"
 - 우선순위:** "11 매우 높음"
 - 마감일:** "26/03/02 13:00"
 - 실제 완료 날짜:** A text input field.
 - 업무 (Task):** A dropdown menu.
 - 작업 그룹에게:** A text input field with a user selection icon.
 - 대상 자원:** A dropdown menu.
 - 추가:** A text area containing "작업 그룹으로부터: Network Specialists" and "요원으로부터: Trout, Helen".
 - 폴더:** A text input field.
 - 범주(Y):** "Unplanned"
 - 분류:** "다른 회사 제품/서비스 변경"
 - 종결 코드:** A text input field.
 - 프로젝트:** "TEST"

변경 승인

업무에 핵심적인 **IT** 서비스를 제공하기 위해서는 신속한 의사 결정이 가능해야 합니다. 합의된 서비스 수준을 이행하기 위해서는 **IT** 관리 프로세스의 각 단계에 권한을 설정해야 할 수도 있습니다. 작업 구현 이전에 해당 전문 요원이 의사 결정에 확실히 참여하도록 만드는 것은 생산성에 큰 영향을 미칩니다. **IT** 관리 프로세스에 권한을 설정할 때 작업이 필요한 문제를 직접 추적하는 것은 비생산적이고 시간 소모적입니다.

Service Desk 승인을 통해 구조적이고 프로세스 지향적인 메커니즘을 얻게 되며, 이를 통해 IT 관리 프로세스를 효율적으로 관리하고 권한을 설정할 수 있는 방법을 얻을 수 있습니다. Service Desk에서의 승인 프로세스에 대한 개요는 52페이지의 “승인 소개”를 참조하십시오.

변경 보기

변경 요구는 Service Desk 콘솔 내에서 다양한 방법으로 액세스하여 볼 수 있습니다. 변경 데이터 보기를 통해 변경을 표시할 수 있습니다. 또는 다음과 같은 방법으로 변경을 볼 수 있습니다.

- Action(액션) 메뉴의 사용 가능한 액션 중에서 개요 액션을 선택합니다. 예를 들어, CI의 전체 목록이 표시된 경우 개요 액션을 선택하여 현재 강조 표시된 CI에 영향을 미치는 모든 변경을 표시할 수 있습니다.
- Advanced Find(고급 찾기)를 선택합니다.

Advanced Find(고급 찾기) 또는 Action(액션) 메뉴에 대한 자세한 내용은 Service Desk 온라인 도움말을 참조하십시오.

구성 항목 업데이트

구성 항목에 대한 속성값 수정을 포함하는 변경 요청에 대해 작업지시를 할당하는 경우 작업지시가 지정된 상태에 도달하면 속성값 변경을 자동으로 시작할 수 있습니다. 146페이지의 “작업지시에 따른 CI 업데이트”를 참조하십시오.

변경 요구 종료

변경 요구를 종료할 준비가 되면 요구 상태를 Closed(종료됨)으로 업데이트해야 합니다.

경우에 따라서는 작업이 필요 없는 변경 요구를 종료해야 할 필요도 있습니다. 예를 들어, 변경 요구를 실수로 입력했거나 중복되게 입력한 경우 아무런 작업도 필요 없으며 해당 요구를 닫거나 삭제해야 합니다.

IT 하부 구조 관리팀에서 그러한 경우를 어떻게 다룰 것인지 결정할 수도 있습니다. 다음 두 방법 중 하나를 사용하여 중복 요청을 해결할 수 있습니다.

- 변경 삭제

관리팀이 **Service Desk**에서 해당 레코드를 완전히 제거하기로 결정할 경우 그림 9-2와 같이 이 옵션을 주의하여 사용하십시오. **Ctrl+D**를 사용하면 **Service Desk**에서 레코드가 영구히 삭제됩니다. **Help Desk** 지원 요원이 변경을 다른 서비스 요청 또는 인시던트에 연관시킨 경우 **CMDB**에 문제가 발생할 수도 있습니다.

- 상태를 Closed(종료됨)로 변경

예를 들어, 변경 요청이 중복될 경우 관리팀에서 상태가 Closed(종료됨)로 변경되도록 만들 수 있습니다. 이 경우 Closure Code(종결 코드) 필드에서 Cancelled(취소됨)를 선택할 수 있습니다. 그러나 **Service Desk** 시스템 관리자가 Duplicate(사본)라는 이름으로 종결 코드를 작성하고 그와 같은 요청을 구분하도록 하는 것이 더 좋습니다. 그림 9-3에 제시된 예에서 변경 매니저는 Description(설명) 필드에 이유를 적고 Cancelled(취소됨)라는 종결 코드를 선택했습니다.

그림 9-2

변경 요청 삭제

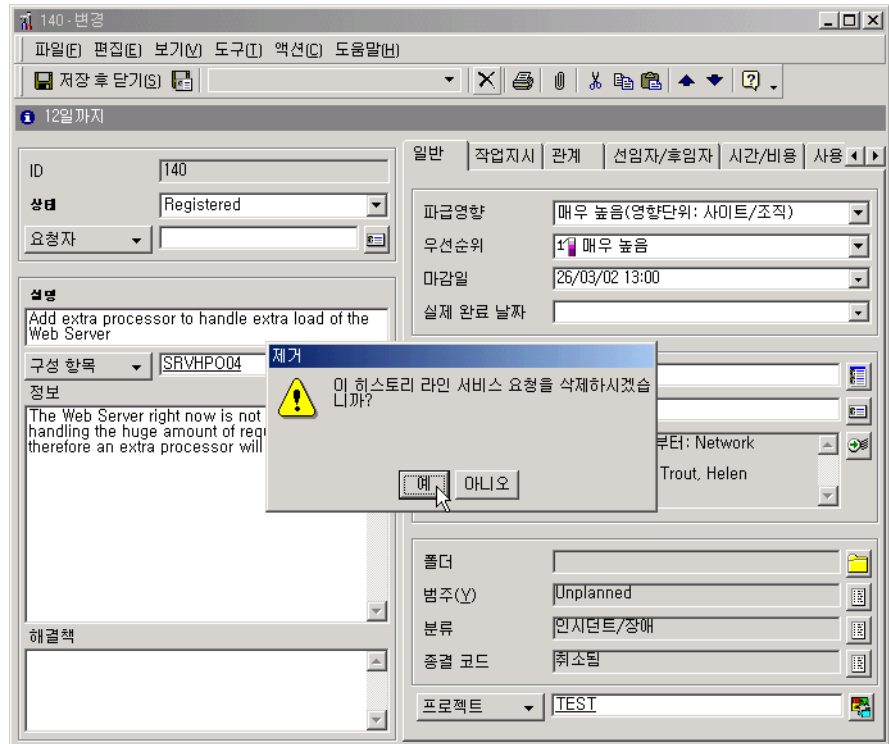
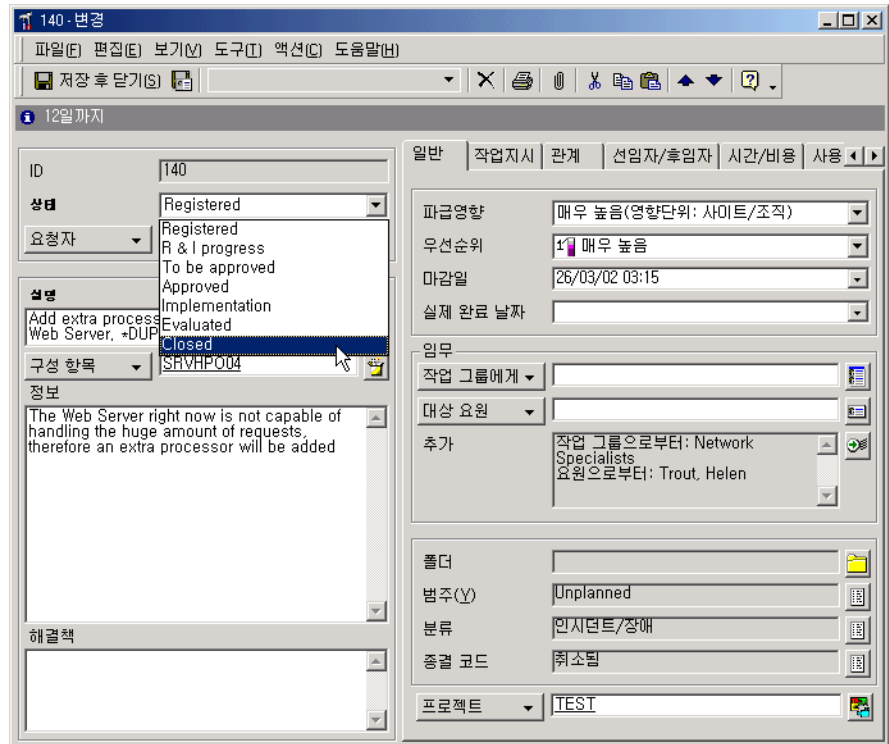


그림 9-3 변경 요청: 사본 종결



팁 변경 매니저는 변경을 구현하고 종료하기 전에 이를 모의 시험할 수 있습니다. 또한 테스트 데이터베이스를 작성하여 변경을 구현하기 전에 그 효과를 미리 볼 수 있습니다. 테스트 데이터베이스를 작성하는 방법은 **Service Desk** 시스템 관리자에게 문의하십시오.

임시 정지 계획

Service Desk에서 제공하는 정지 계획 기능을 사용하면 잠시 CI를 중지해야 하는 작업 때문에 발생하는 계획되지 않은 임시 정지에 의한 업무 중단을 최소화할 수 있습니다. 임시 정지 계획에는 다음과 같은 장점이 있습니다.

- 정지 계획에 관련된 CI를 사용하는 서비스에 대한 영향을 최소화할 수 있도록 계획된 정지 시기를 확인하기 위한 기회 창을 Service Desk에서 계산할 수 있습니다.
- Help Desk 직원이 CI의 임시 정지 기간 동안 등록된 서비스 요청에 응답할 수 있습니다. 요청자에게 서비스 정지에 대한 내용을 알리고 CI를 다시 사용할 수 있는 예정 시간을 알릴 수 있습니다.
- 145페이지의 “OpenView Operations에 정지 정보 전달”에 설명된 것처럼 임시 정지에 대한 정보를 사용하면 OpenView Operations에 ‘노드 작동 정지’ 메시지가 표시되지 않도록 할 수 있습니다.

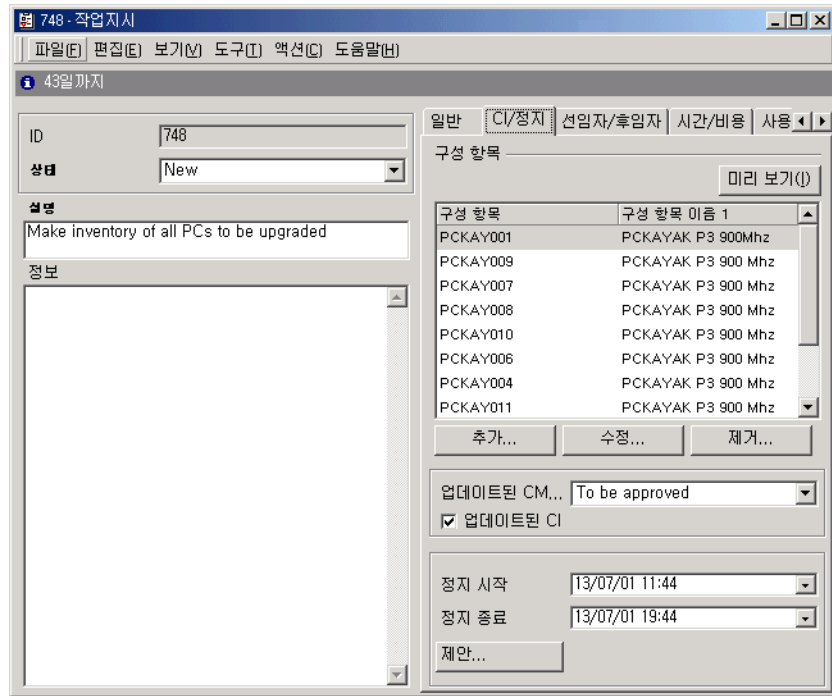
116페이지의 “정기 정지 지정”에 설명된 것처럼 CI에 대한 서비스를 정기적으로 중지해야 하는 경우 이러한 정보를 CI에 등록할 수 있습니다.

주

임시 정지 계획은 변경 요구에 관련된 작업지시 뿐만 아니라 서비스 요청, 인시던트, 장애 및 프로젝트에 관련된 작업지시에서도 지원합니다.

임시 정지는 정지가 필요한 작업에 대한 작업지시에서 지정합니다.

그림 9-4 임시 정지가 필요한 작업지시

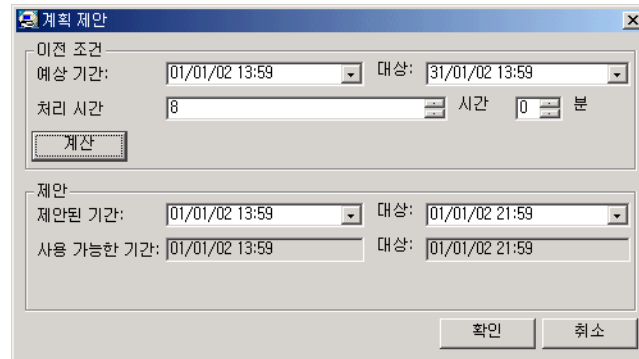


관련된 CI를 두 번 누르면 특정 CI에 대해 정지를 통한 영향을 미칠 것인지 여부를 지정할 수 있는 대화 상자가 표시됩니다.

임시 정지의 경우 정지 기간을 직접 지정할 수 있습니다. 또는 **Service Desk**에서 ‘기회 창’ 계산을 수행하여 관련 CI를 사용하는 서비스에 대한 영향을 최소화할 수 있는 기간을 계산할 수 있습니다.

그림 9-5

제안 계획



‘기회 창’ 계산에서는 지원 시간 및 표준 시간대를 고려하며 특히 작업지시로 인해 여러 CI의 정지에 영향을 미치는 경우에 유용합니다.

OpenView Operations에 정지 정보 전달

계획된 정지 정보를 전달하여 정지 기간 동안 ‘노드 작동 정지’ 메시지가 표시되지 않도록 UNIX용 OpenView Operations를 다시 구성할 수 있습니다.

작업지시에서 지정한 임시 정지의 경우 정지 정보를 정지로 인해 영향을 받는 각각의 CI에 전달할 수 있습니다. 정기 정지의 경우 정지 정보를 각각의 관련 CI에 전달할 수 있습니다.

OpenView Operations에 전달되는 정보에는 반복 정지 또는 임시 정지 시간, 조건 상태 변수, 정지의 영향을 받는 노드의 응용 프로그램, 강도 및 메시지 작동 세부 사항이 포함됩니다. OpenView Operations에 정지 정보를 전달하는 데 관한 자세한 내용은 *Service Desk Online Help*를 참조하십시오.

OpenView Operations에 정지 정보를 전달할 수 있도록 하려면 추가 구성 작업이 필요합니다. 자세한 내용은 *OpenView Operations Integration Administrator's Guide*를 참조하십시오.

작업지시에 따른 CI 업데이트

CI의 속성값을 수정해야 하는 변경을 계획하는 경우 작업지시 내에서 계획된 값을 지정하고 작업지시가 지정된 상태에 도달하면 속성값 변경을 자동으로 시작할 수 있습니다.

변경 계획은 대부분 CI를 새로운 위치로 옮기거나 CI 소유권을 이전하거나 관리 책임을 이전하는 경우에 필요하지만 값 목록이 아닌 하나의 값을 가진 CI의 속성에 대한 값을 변경하도록 계획할 수도 있습니다.

주

CI의 자동 업데이트는 변경 요구에 관련된 작업지시뿐만 아니라 서비스 요청, 인시던트, 장애 및 프로젝트에 관련된 작업지시에서도 지원합니다.

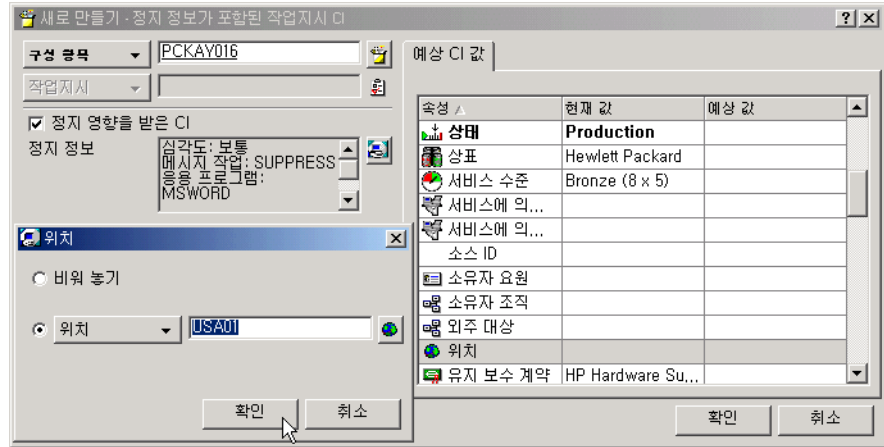
계획된 속성값 지정

작업지시에 관련된 CI의 속성 변경을 지정할 수 있습니다.

계획된 속성값은 정지 정보를 가진 작업지시의 CI 창에서 지정합니다. 이 창은 CI를 작업지시에 연결할 때 표시됩니다. 예를 들어, 다음 그림에서는 계획된 CI의 위치 변경을 보여 줍니다.

그림 9-6

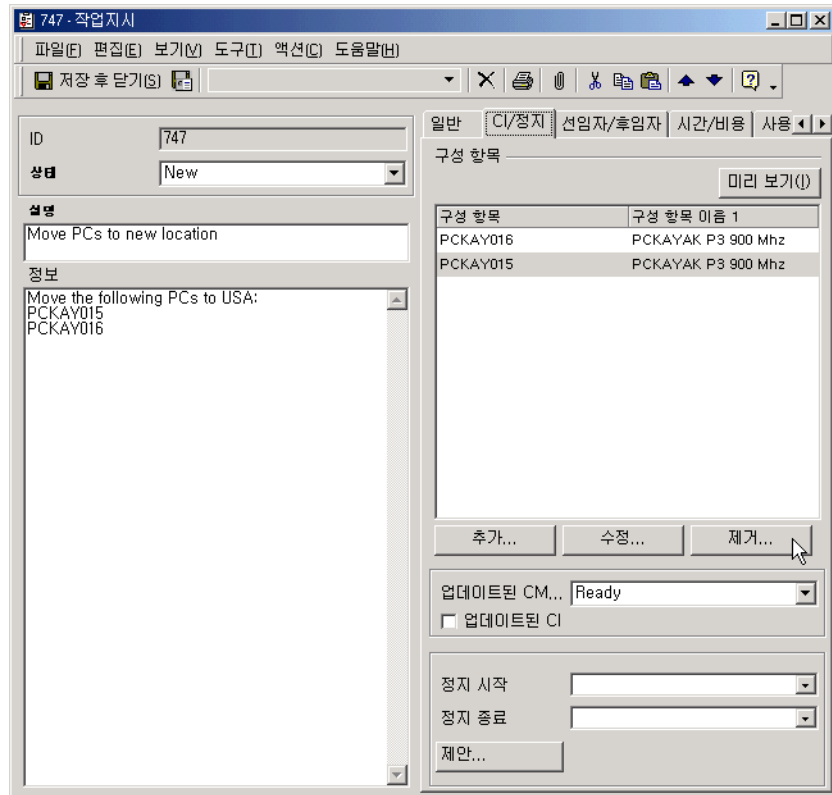
계획된 속성값 지정



정지 정보를 가진 작업지시의 CI 창에는 속성 이름, 각 속성의 현재 값(비어있는 필드는 현재 속성에 할당된 값이 없음을 나타냄) 및 계획된 속성값(비어있는 필드는 속성에 대해 계획된 변경이 없음을 나타냄)이 표시됩니다.

다음 그림에서는 작업지시가 Ready(준비) 상태에 도달하면 작업지시를 통해 두 개의 CI에 대한 업데이트를 시작합니다.

그림 9-7 CI 업데이트를 시작하는 작업지시 상태 지정



CI's Updated(CI 업데이트 됨) 확인란에는 업데이트가 이미 완료되었는지의 여부가 표시됩니다. 일단 업데이트가 완료되면 계획된 값은 변경할 수 없습니다.

변경 매니저 지정

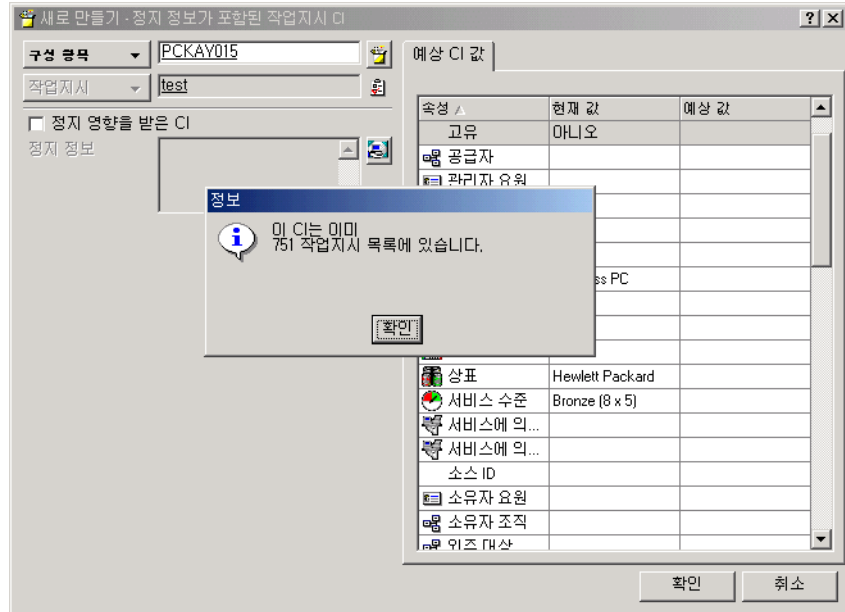
변경 항목의 매니저 필드에서 변경 매니저를 지정할 수 있습니다. 시스템 관리자는 변경 매니저로 지정할 수 있는 이름을 추가/제거만 할 수 있습니다.

다른 작업지시에 대한 CI 관련 여부 확인

CI가 여러 작업지시에 관련된 경우 각각의 작업지시에 따라 속성 변경을 구분하도록 계획할 수 있습니다.

CI를 작업지시에 연결할 때마다 **Service Desk**에서는 CI가 이미 다른 작업지시에 연결되어 있는지 확인합니다. 실제 완료 날짜가 만료되지 않은 다른 작업지시를 발견하면 메시지 상자에 작업지시 ID가 나열됩니다.

그림 9-8 CI에 영향을 미치는 다른 작업지시 나열



그런 다음 작업지시 목록에서 속성값에 대한 계획된 변경을 확인하여 변경이 중복되는 경우를 방지할 수 있습니다.

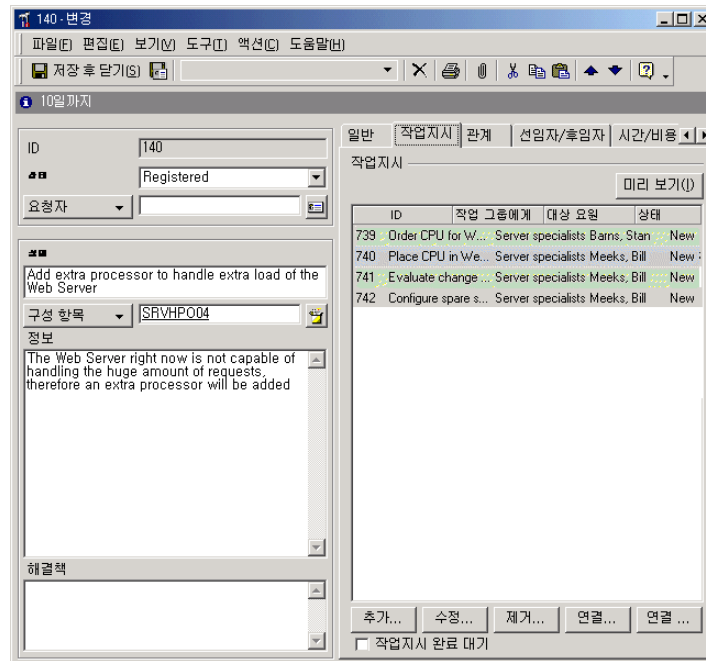
시나리오: 변경 계획

Invention Incorporated사의 변경 매니저인 Paul Adams는 웹 서버에 CPU를 추가로 설치하기 위한 변경을 구현할 책임을 맡고 있습니다. 변경은 이미 승인되었습니다(56페이지의 “시나리오: 변경 요청 승인” 참조). 그러나 이제 변경을 계획해야 하고 변경에 관련된 작업을 할당해야 합니다.

Paul Adams는 여러 가지 작업지시를 변경에 추가하고 그 각각을 적절한 전문가에게 할당합니다.

그림 9-9

작업지시 작성

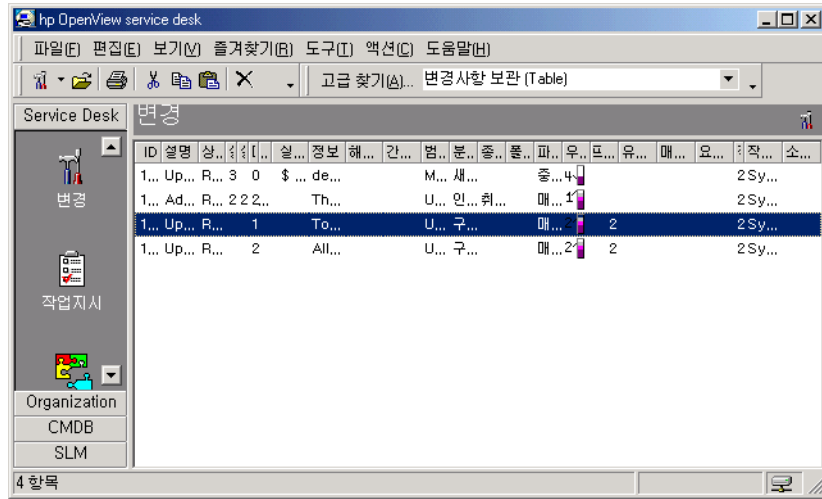


이 작업을 수행하는 과정에서는 과부하된 웹 서버를 임시로 대체하기 위한 예비 서버를 구성해야 하고 CPU를 주문하여 설치하고 성능 향상을 평가해야 합니다.

다른 작업을 완료해야만 시작할 수 있는 작업 같은 종속성을 보여 줄 수 있도록 작업을 그룹화합니다. 예를 들어, CPU 주문 및 배달이 완료되고 임시 대체 서버로 사용할 백업 서버를 구성해야만 CPU 설치 작업을 수행할 수 있지만 먼저 완료해야 할 두 가지 작업은 동시에 진행할 수 있습니다.

Paul은 그래픽 Gantt 차트 프로젝트 보기를 사용하여 작업 스케줄을 확인합니다.

그림 9-10 그래픽으로 시작 및 완료 날짜 보기



관련 Service Desk 역할 식별

변경 매니저로서의 역할은 다음 Service Desk 역할과 상호 관련이 있습니다.

- 구성 매니저
구성 매니저는 변경이 필요한 IT 하부 구조의 자산을 분류합니다.
- 장애 매니저
변경 매니저의 역할은 장애 매니저 역할과 밀접한 관계에 있습니다. 장애 매니저는 변경 매니저의 조정이 필요한 변경 요구 대부분을 작성합니다. 장애 매니저는 서비스 요청 및 반복적인 인시던트를 검토합니다. 일정한 유형을 발견하면 변경 요청을 엽니다.
- Help Desk 담당자
Help Desk 지원 요원은 변경 매니저가 변경이 필요한 CI를 식별하기 위해 검토한 서비스 요청을 등록합니다.
- 서비스 수준 매니저
서비스 수준 약정을 통해 고객에게 부여되는 지원과 서비스 수준이 결정됩니다. 서비스 수준 매니저는 변경 매니저와 전문 요원이 제공할 수 있는 CI 변경과 서비스의 양에 직접적인 영향을 미칩니다.
- 전문 요원
전문 요원은 변경 매니저가 계획한 변경을 구현합니다. 전문 요원은 작업 구현 시기 세부 사항에 대해 변경 매니저와 긴밀한 연락을 취해야 합니다. 전문 요원으로부터 완료 통보를 받기 이전에 변경 요청을 닫아서는 안 됩니다.

10 장애 매니저 작업

이 장에서는 **Service Desk**를 실행할 때 장애 매니저가 취할 수 있는 일반적인 접근 방법을 설명합니다. 다각적인 장애 관리 프로세스 개요도 제공합니다.

장애 매니저 작업 관리

장애 매니저는 IT 하부 구조의 장애를 식별하고 이를 해결하여 IT 서비스 품질 목표를 달성할 수 있도록 지원합니다.

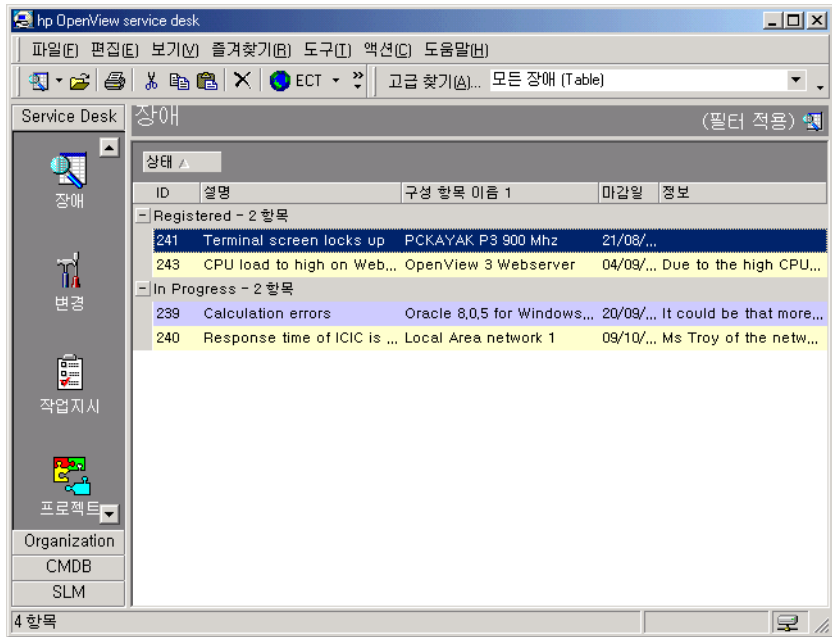
장애 매니저는 특히 반복적인 장애를 일으키는 결함을 비롯하여 서비스 제공 또는 서비스 지원 기능의 결함을 식별하려고 합니다. 장애 매니저는 장애를 해결함으로써 서비스 요청과 인시던트의 양을 줄이는 것을 목표로 삼습니다.

장애 관리는 단순히 반복적인 문제에 대해 응답하는 것으로 끝나지 않습니다. 장애 매니저는 변경이 필요한 문제를 미리 식별할 수도 있습니다. 장애 매니저는 서비스 요청이 보고되기 전에 장애를 찾아낼 수 있습니다. 예를 들어, 한 부서에서 대규모 인사 이동을 계획하고 있다면 장애 매니저는 이것을 네트워크 연결 오류에서 주변 장치 분실에 이르기까지 다양한 서비스 요청을 초래할 장애로 간주할 수 있습니다.

등록된 장애는 장애 데이터 보기에 표시됩니다.

그림 10-1

장애 데이터 보기



Service Desk에 장애를 등록하는 것은 IT 하부 구조 내에서 장애의 근본 원인을 판별하기 위해서입니다. 장애의 근본 원인을 판별함으로써 확정적인 해결책을 연구하고 실행할 수 있습니다. 장애를 판별하고 나면 알려진 오류에서부터 작업을 시작합니다. 변경 매니저가 해결책을 제시할 수 있도록 장애 매니저는 알려진 오류를 식별해야 합니다.

보고된 서비스 요청을 검토하는 것은 장애 매니저 역할에 있어서 중요합니다. 문제를 해결해야 할 장애를 식별하기 위해 서비스 요청을 검토해야 합니다. 미해결 서비스 요청 보기에 관한 자세한 내용은 6장, Help Desk 담당자 작업의 98페이지의 “서비스 요청 보기” 또는 Service Desk Online Help를 참조하십시오.

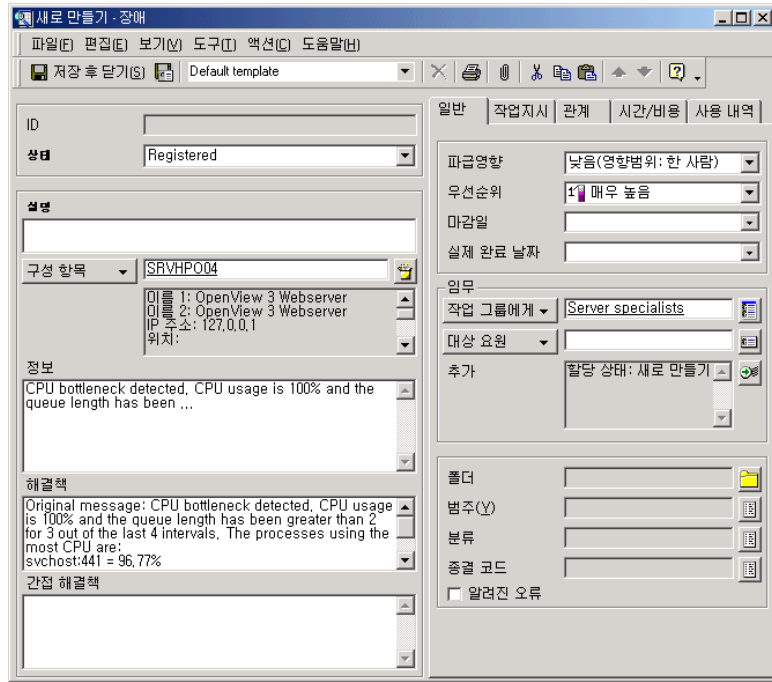
장애 등록

장애를 등록할 때는 필수 정보를 수집하는 것이 요청 해결에 있어 중요합니다. 장애 매니저가 입력하는 정보는 변경 매니저가 IT 하부 구조의 수정을 제안하는 데 사용됩니다.

새 장애를 등록할 때 다음 그림의 것과 비슷한 양식이 표시됩니다.

그림 10-2

장애: 새 요청



다음 필드는 항상 필수적으로 입력해야 합니다.

- Description(설명)

정확한 문제에 대한 정확한 설명을 입력해야 합니다. 설명은 장애를 해결하기 위한 출발점입니다. 설명은 **Service Pages**에서 관리하는 일련의 **FAQ**에도 사용될 수 있습니다. (71페이지의 “**Service Pages** 소개”)

- Status(상태)

Status(상태) 필드 옆에 있는 화살표를 누르면 장애의 상태를 설명하는 코드 목록이 표시됩니다. 임의의 텍스트를 입력할 수는 없으며 **Service Desk** 시스템 관리자가 관리하는 목록에서 선택해야 합니다. 예를 들어, 장애 매니저는 목록에서 **Registered(등록됨)**을 선택하여 장애가 등록되었음을 표시할 수 있습니다.

주

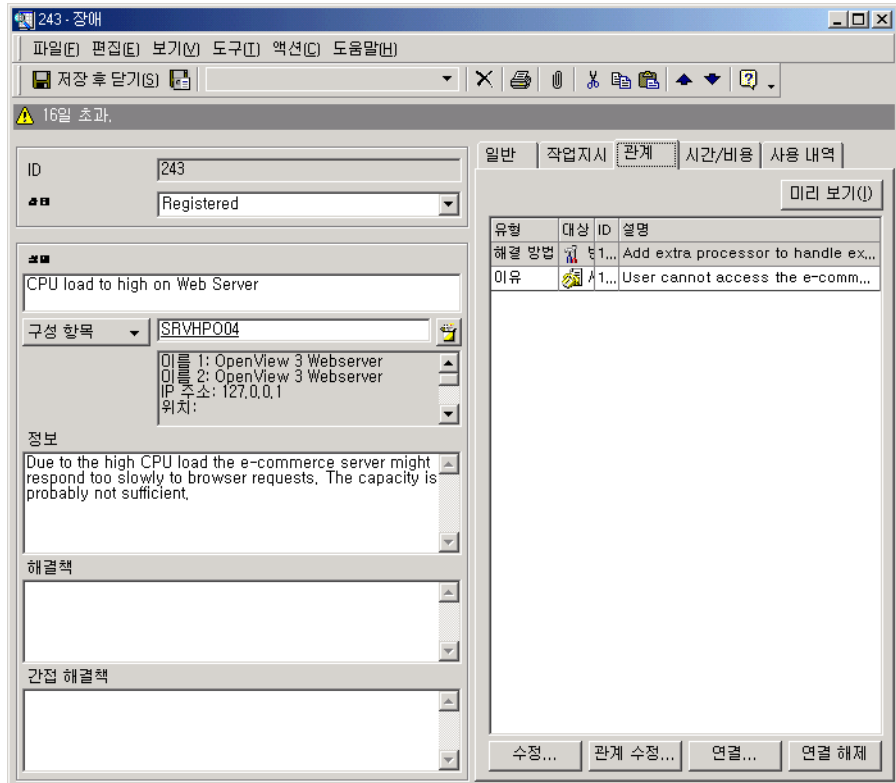
Service Desk 시스템 관리자와 협의하여 **IT** 하부 구조 관리를 통해 다른 필드도 필수 필드로 결정할 수 있습니다. 기본적으로 필수 필드는 굵은 글꼴로 표시됩니다. 필수 필드의 표시 방법을 변경하여 이를 쉽게 식별하도록 만들 수 있습니다.

Service Desk 항목 연결

장애 등록 과정의 일부로서 장애를 서비스 요청 및 인시던트에 연결해야 합니다.

장애 매니저가 식별한 장애에 관련된 서비스 요청 및 인시던트를 알려 주면 변경 매니저는 **IT** 하부 구조 문제를 해결할 수 있습니다. 변경 매니저는 관련 항목을 볼 수 있습니다.

그림 10-3 장애 요청: 서비스 요청 관계



Service Desk 항목 연결을 통하여 장애 매니저 조사 내용이 알려진 오류에 기록됩니다. 권한을 부여받은 다른 Service Desk 사용자는 정보를 보고 적절한 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어, 장애 매니저가 장애를 몇 개의 미해결 서비스 요청 및 종료된 서비스 요청에 관련시킨다고 가정합니다. 전문 요원은 현재 미해결 서비스 요청에 대한 작업을 진행 중이며 간접 해결책을 제안했습니다. 전문 요원은 IT 하부 구조 관리자가 장애를 파악하고 있음을 알게 되며 일반 사용자에게 영구 해결책을 준비중이라는 사실을 알려줄 수 있습니다.

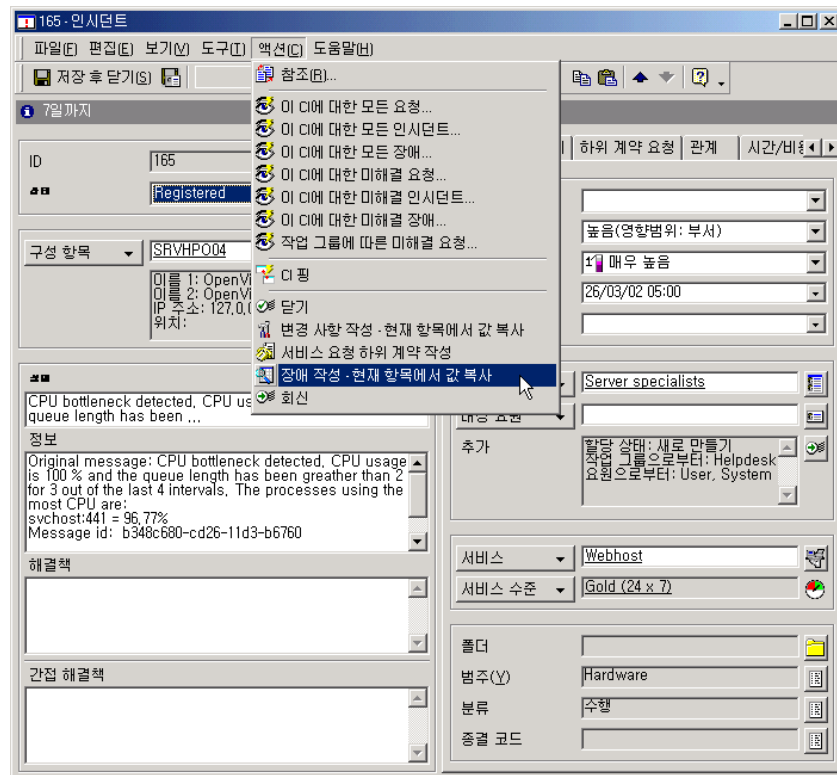
장애 관련 인시던트 및 서비스 요청에 관한 자세한 내용은 Service Desk Online Help를 참조하십시오.

시나리오: 장애 등록

Invention Incorporated의 사내 IT 서비스 관리 부서에서 근무하는 장애 매니저인 **Graham Michael**은 특정 웹 서버에 대해 제기된 인시던트 히스토리를 검토하는 중에 조사가 필요한 장애를 발견했습니다. 그는 인시던트 보기에서 대표적인 인시던트를 선택하고 이를 통해 새 장애를 작성합니다.

그림 10-4

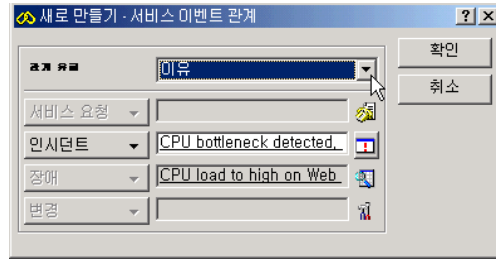
장애에 인시던트 복사



Service Desk에서는 인시던트의 데이터를 복사하여 새 장애 레코드를 작성합니다. **Graham**은 Information(정보) 및 Description(설명) 필드의 내용을 수정한 다음 장애를 종료합니다. Service Desk에 대화 상자가 표시되고 **Gordon**은 이 대화 상자에서 장애와 인시던트 사이의 관계 유형(이 경우 인시던트로 인한 장애 발생)을 지정합니다.

그림 10-5

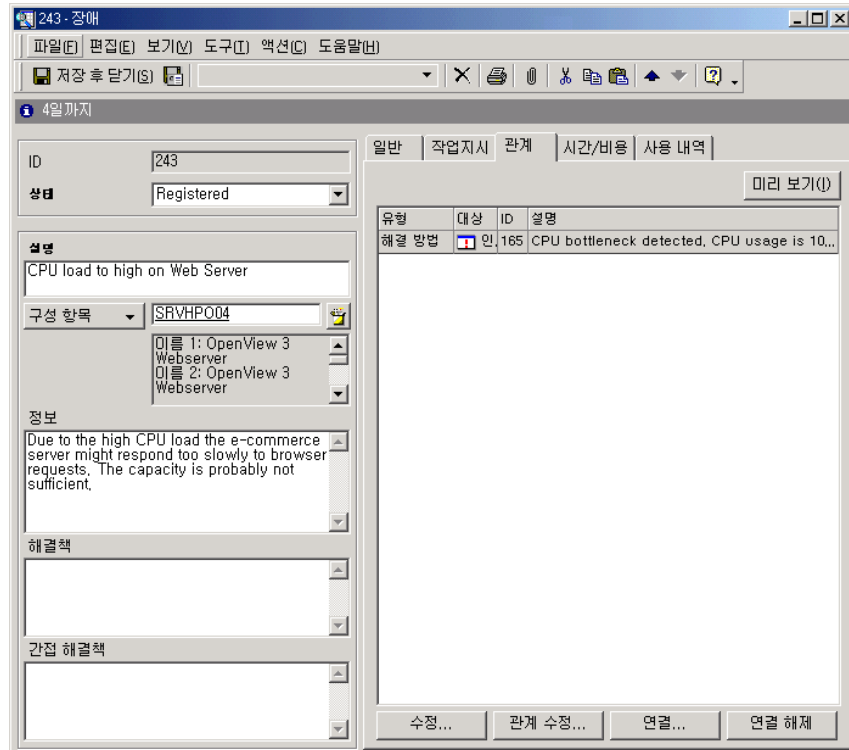
관계 유형 지정



정의된 관계를 이제 장애의 관계 목록에서 볼 수 있습니다.

그림 10-6

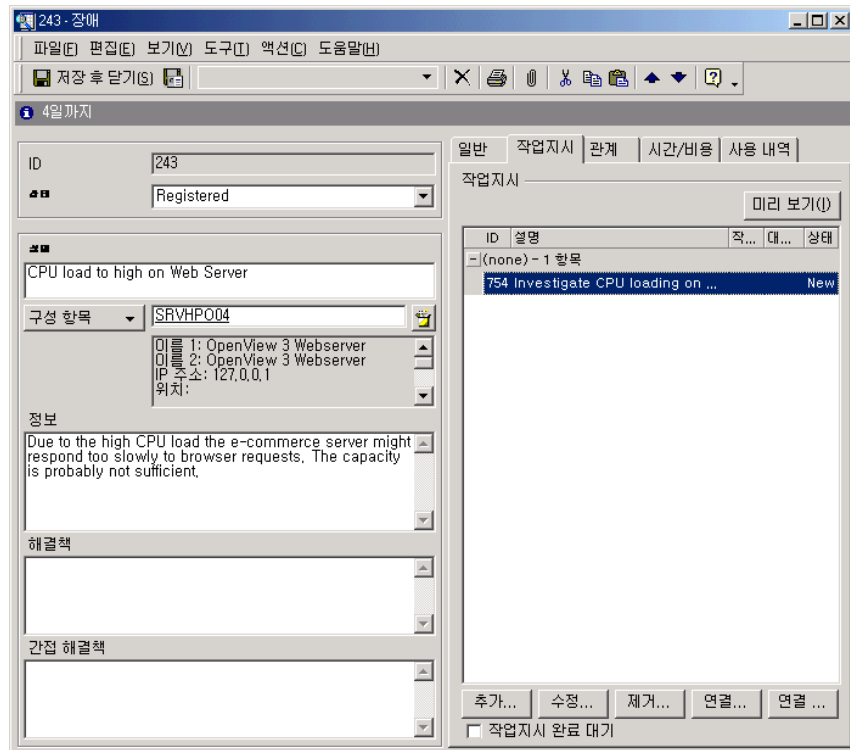
장애를 인시던트에 연결



그런 다음 **Graham**은 근본 원인을 발견하기 위해 장애를 조사할 것을 요청하는 작업지시를 추가합니다.

그림 10-7

전문 요원에게 장애 할당



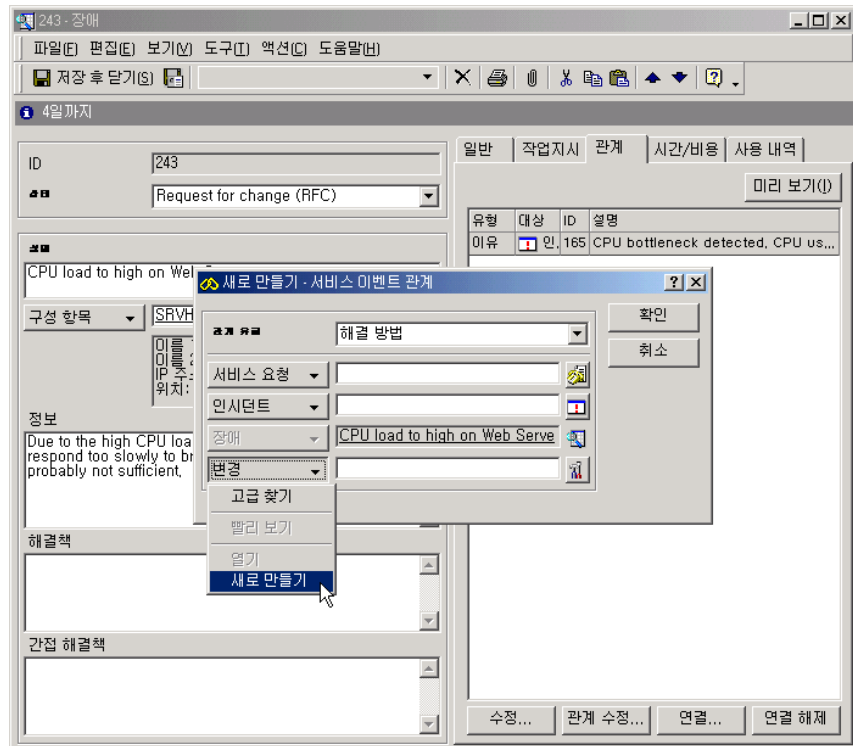
작업지시는 웹 전문 요원 작업 그룹의 전문 요원에게 할당됩니다(131페이지의 “시나리오: 장애 조사” 참조).

시나리오: 변경 시작

Invention Incorporated의 사내 IT 서비스 관리 부서에서 근무하는 장애 매니저인 **Graham Michael**은 웹 서버의 CPU 부하에 대한 조사를 요청하는 작업지시 완료 후 그 결과를 자세하게 설명하는 보고를 받았습니다(131페이지의 “시나리오: 장애 조사” 참조). 그 보고서에서는 CPU가 주중 특정 시간에 과부하되고 있음을 지적합니다. **Graham**은 웹 서버에 CPU를 추가하도록 건의하기로 결정합니다.

그는 관련된 장애 레코드를 열고 그 상태를 변경 요청으로 바꾼 다음 제안된 변경을 새로운 “해결 방법” 관계로 추가합니다.

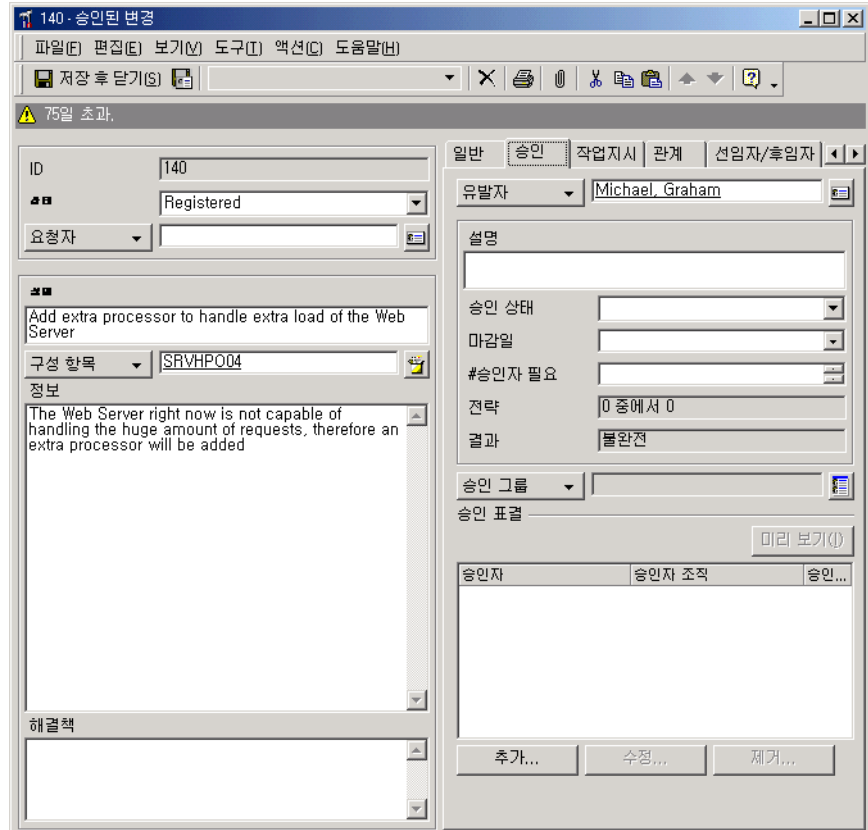
그림 10-8 새로운 변경 요청을 장애 해결책 제안으로 추가



기본 양식에 새 변경 요청이 열립니다. **Graham**은 요청된 변경의 성격에 대한 개요를 제공하는 기본적인 세부 사항을 입력합니다. Invention Incorporated의 변경 요청 정책에 따르면 이러한 유형의 변경에는 승인 프로세스가 필요합니다.

Graham은 승인 시트의 Requestor(요청자) 필드에 자신의 이름을 입력하고 변경 요청을 변경 매니저에게 할당하여 승인을 시작하도록 요청을 제기합니다.

그림 10-9 변경에 대한 승인 프로세스 요청



Graham이 양식을 저장하고 닫으면 Service Desk에서는 변경 요청을 변경 매니저의 당일 서비스 데이터 보기에 배치합니다. 변경 매니저는 이제 변경에 대한 승인 프로세스를 수행합니다(56페이지의 “시나리오: 변경 요청 승인” 참조).

관련 Service Desk 역할 식별

장애 관리는 다음 Service Desk 역할과 상호 관련이 있습니다.

- 변경 매니저

장애 매니저는 변경 매니저와 밀접하게 협력해야 합니다. 장애 매니저는 많은 변경 요구의 개시자입니다.

- 구성 매니저

장애 매니저 작업은 구성 매니저에게 있어서 중요합니다. 장애 매니저가 반복적인 서비스 요청 문제를 정확하게 판별하지 않으면 구성 매니저는 IT 하부 구조 문제에 대한 수정이 필요한 문제를 인식할 수 없습니다.

- Help Desk 담당자

Help Desk 담당자는 장애 매니저가 반복적인 IT 하부 구조 문제를 식별하기 위해 사전 능동적이고도 반응적으로 검토한 서비스 요청을 등록합니다.

- 서비스 수준 매니저

서비스 수준 약정을 통해 고객에게 부여되는 지원과 서비스 수준이 결정됩니다. 서비스 수준 매니저는 장애 매니저와 변경 매니저가 제공할 수 있는 CI 관련 서비스의 양에 직접적인 영향을 발휘합니다.

- 전문 요원

장애 매니저는 전문 요원의 조사 결과를 검토하여 알려진 오류를 식별할 수 있습니다. 전문 요원도 해당 분야의 IT 하부 구조 담당자로서 반복적인 문제를 보고합니다. 전문 요원은 알려진 오류에 대한 간접 해결책 및 해결책을 구현할 시기에 대한 세부 사항을 결정하기 위하여 장애 매니저와 긴밀한 연락을 취해야 합니다.

11 서비스 수준 매니저 작업

이 장에서는 서비스 구조 설정, 서비스 수준 약정 정의 및 그 수행 능력 모니터링에 관한 힌트와 팁을 제공합니다. 서비스 수준 약정을 개발, 작성 및 정의하는 데 따른 정보도 포함되어 있습니다.

서비스 구조 설정

효과적인 서비스 수준 관리를 위해서는 IT 하부 구조에 관계된 다양한 서비스 사이의 종속 관계를 분명히 이해해야 합니다. **Service Desk**를 사용하면 서비스 수준 매니저는 다음을 통해 그 관계 이해를 심화시킬 수 있습니다.

- 유형에 따라 서비스를 등록할 수 있습니다.
- 상호 종속성을 정확히 보여주는 구조로 서비스를 모을 수 있습니다.

서비스 구조를 설정하면 다음과 같은 개선된 근본 원인 및 영향 분석 능력에서 효과를 볼 수 있습니다.

- 서비스 요청을 추적하여 구성 항목 또는 서비스에 대해 발생한 근본 원인 인시던트를 밝혀낼 수 있습니다.
- 영향 이벤트와 근본 원인 이벤트를 보다 분명하게 구분함으로써 이벤트 해결에 적용할 수 있는 서비스 수준 약정을 보다 쉽게 식별할 수 있습니다.
- 하위 수준 서비스 또는 구성 항목에서 오류가 발생할 때 상위 수준 서비스에 미칠 영향을 평가할 수 있습니다.
- 상위 수준 서비스가 하위 수준 서비스 또는 구성 항목의 오류로 영향을 받을 때 어떤 서비스 공급업체에게 통보해야 할 지를 신속하게 식별할 수 있습니다.
- 기반 서비스 수준을 검증할 수 있습니다.

서비스 유형

IT 서비스 관리의 경우 많은 **Best Practices** 모델에서 다양한 유형의 서비스를 구분하고 있습니다. 그렇게 하면 다양한 유형의 서비스 및 구성 항목 사이의 다양한 관계 유형을 식별할 수 있습니다.

Service Desk에서는 다음 유형의 서비스를 구분하고 있습니다.

- 업무 서비스
- 작동 관리 서비스
- 기반 서비스

업무 서비스

업무 서비스는 트랜잭션 처리 능력 및 시스템 자원 능력을 제공하는 기능입니다. 여기에는 합의된 비용과 서비스 수준에 따라 고객에게 제공하는 모든 서비스 및 반드시 고객에게 제공할 필요는 없는 하위 수준 서비스가 포함됩니다. 하위 수준 서비스는 외부 공급업체를 통해서도 얻을 수 있습니다. 업무 서비스의 예로는 응용 프로그램 서비스, 네트워크 서비스, 호스팅 서비스를 들 수 있습니다.

작동 관리 서비스

작동 관리 서비스에서는 업무 서비스에 사용되는 하드웨어 및 소프트웨어 자원 취급에 따른 관리 및 오류에 대한 일반적인 관리 책임을 제공합니다.

대개 업무 서비스를 제공하는 IT 조직은 자원 관리 책임을 실제로 그 자원을 사용하는 업무 서비스와는 상관 없이 (네트워크, 데이터베이스, 서버 관리와 같은) 전문 분야별로 나누고 있습니다.

게다가 어떤 작동 관리 서비스는 외주를 줄 수도 있습니다. 이것은 상대적으로 발전한 상품 작동 관리 서비스에 일반적인 경우로서 이 경우 전문 요원 조직이 업무 서비스 공급업체보다 훨씬 경제적으로 서비스를 제공할 수도 있습니다.

기반 서비스

작동 관리 서비스 공급업체가 (예를 들어 유지 및 보수 제공과 같은) 책임의 한 부분을 외주로 주면 외주된 서비스 제공은 기반 서비스로 간주할 수 있습니다.

정의에 따르면 기반 서비스와 지원을 받는 작동 관리 서비스 사이에 관계가 설정되어야 하고 기반 서비스와 지원 책임 대상인 구성 항목 사이에도 관계가 설정되어야 합니다.

서비스 관계

서비스 수준 매니저가 IT 하부 구조에 관계된 서비스를 식별하고 나면 다음 단계에서는 각 서비스를 다른 서비스 및 구성 항목에 연결하는 방법을 고려해야 합니다. 많은 Best Practices 모델에 따라 Service Desk에서는 몇 가지 유형의 관계를 구분하고 있습니다.

상위-하위 관계

어떤 서비스는 각각을 서비스로 제공할 수 있는 서로 다른 영역으로 구성될 수 있습니다. 상위-하위 관계는 업무 서비스 사이에서 또는 작동 관리 서비스 사이에서 형성될 수 있습니다.

업무 서비스 사이의 상위-하위 관계의 예로는 서비스 공급업체가 사업 협력 업체에 완전한 공급망 관리를 제공하는 경우를 들 수 있습니다. 대개 주 고객은 전반적인 상위 서비스를 포괄하는 서비스 수준 약정을 요구하는 기업입니다. 그러나 사업 협력 업체에서 공급자와 배급자는 어떤 특정 하위 서비스 구성 요소만 계약하면 되고 보다 좁은 범위의 서비스 제공에 대한 서비스 수준 약정만 있으면 됩니다.

사용 주체-객체 관계

어떤 업무 서비스는 다른 업무 서비스를 사용할 수 있으며 (즉, 종속될 수 있으며) 그 자체로서 다른 업무 서비스에서 사용하는 자원이 될 수 있습니다. 이 관계에서는 맨 위에 업무 서비스가, 중간에 하위 수준 서비스가, 맨 밑에 구성 항목이 위치하는 계층이 형성됩니다.

사용 객체로서의 업무 서비스는 사내에서 제공될 수도 있고 외부 IT 서비스 공급업체에게 외주를 줄 수도 있습니다.

관리 주체-객체 관계

이 유형의 관계는 작동 관리 서비스와 서비스의 관리 책임 대상으로 간주되는 구성 항목 사이에 형성됩니다.

지원 주체-객체 관계

이 유형의 관계는 기반 서비스와 하드웨어 보수 또는 교체와 같이 서비스의 특정 책임 대상 영역으로 간주되는 구성 항목 사이에 형성됩니다.

기반 지원 주체-객체 관계

이 유형의 관계는 기반 서비스와 하드웨어 보수 또는 교체와 같은 특정 책임 영역을 외주로 주는 작동 관리 서비스 사이에 형성됩니다.

서비스 및 CI에 대한 유효 구조 관계

다음 테이블에서 서비스 유형과 구성 항목 사이에 유효한 관계는 어떤 것인지 볼 수 있습니다. 테이블을 읽으려면 왼쪽 컬럼의 항목을 선택하여 그것이 최상위 열의 항목에 관계되는지를 살펴봅니다. 예를 들어, 작동 관리 서비스에서는 구성 항목을 관리할 수 있고 구성 항목은 기반 서비스 지원을 받을 수 있으며 기반 서비스는 작동 관리 서비스를 기반 지원할 수 있습니다.

표 11-1 서비스 및 CI에 대한 유효 계층 관계

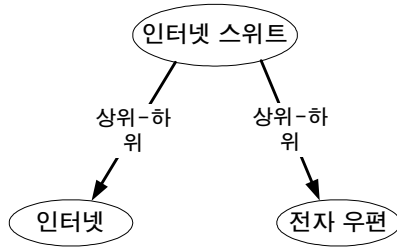
유형	업무 서비스	작동 관리 서비스	기반 서비스	구성 항목
업무 서비스	사용, 상위			사용
작동 관리 서비스		상위	기반 지원됨	관리
기반 서비스		기반 지원		지원
구성 항목	사용됨	관리됨	지원됨	사용, 상위

시나리오: 서비스 구조 설정

에드윈은 **Invention Solutions Incorporated**에서 서비스 수준 약정 프로세스의 구현을 책임지고 있습니다. 이 프로세스의 일부로서 그는 **Service Desk**에 서비스 구조를 설정하기로 결정합니다. 내용을 분명히 이해하기 위해 이 IT 하부 구조에 대해 간략히 살펴 보기로 하겠습니다.

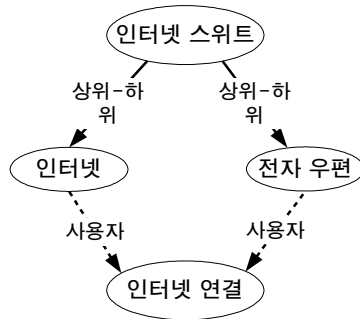
에드윈은 우선 내부 고객에게 제공되는 업무 서비스를 분석합니다. **Invention Solutions**에서는 다음 두 서비스로 구성된 인터넷 해결책을 제공하고 있습니다. 전자 우편 및 (원격 컴퓨터, 파일 전송, 웹 브라우징이 포함된) 인터넷 액세스. 고객은 각 구성 요소를 따로 구매하거나 전체 제품군을 구매할 수 있습니다. 다음 두 서비스 수준으로 각각의 서비스를 제공받을 수 있습니다. 일반 근무 시간동안 지원을 받는 표준 수준 및 매일 24시간 지원을 받는 고급 수준. 다음 그림에서 업무 서비스의 구성을 볼 수 있습니다.

그림 11-1 업무 서비스 구성



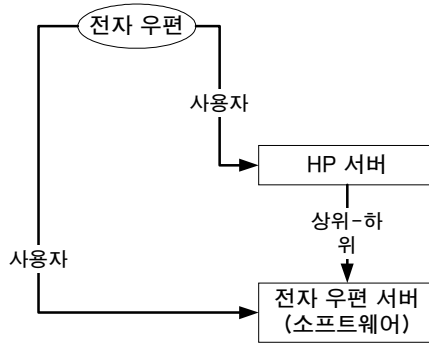
각각의 업무 서비스는 인터넷 연결 서비스에 의해 결정되며, 이 관계는 다음 그림에 제시되어 있습니다. 인터넷 연결 서비스는 외부 회사에서 공급받습니다. 이 서비스를 에드윈의 고객에게 직접 제공하는 것은 아니지만 그 서비스 결과에 따라 인터넷과 전자 우편 서비스에 영향을 줄 수 있습니다.

그림 11-2 서비스 사용 관계



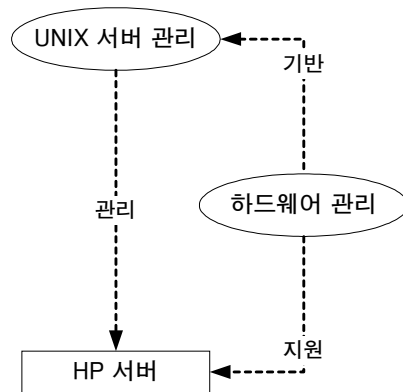
이제 에드윈은 업무 서비스에 사용되는 구성 항목을 고려합니다. 실제로 전자 우편 서비스 제공을 위해서는 전자 우편 소프트웨어가 설치된 몇 개의 전자 우편 서버를 사용해야 합니다. 이 간단한 시나리오에서는 전자 우편 서비스에 전자 우편 서버와 전자 우편 소프트웨어라는 두 가지 구성 항목이 사용된다고 가정합니다. 구성 매니저는 분석을 통하여 이미 구성 항목 사이에 상위-하위 관계를 설정했습니다.

그림 11-3 구성 항목 사용 관계



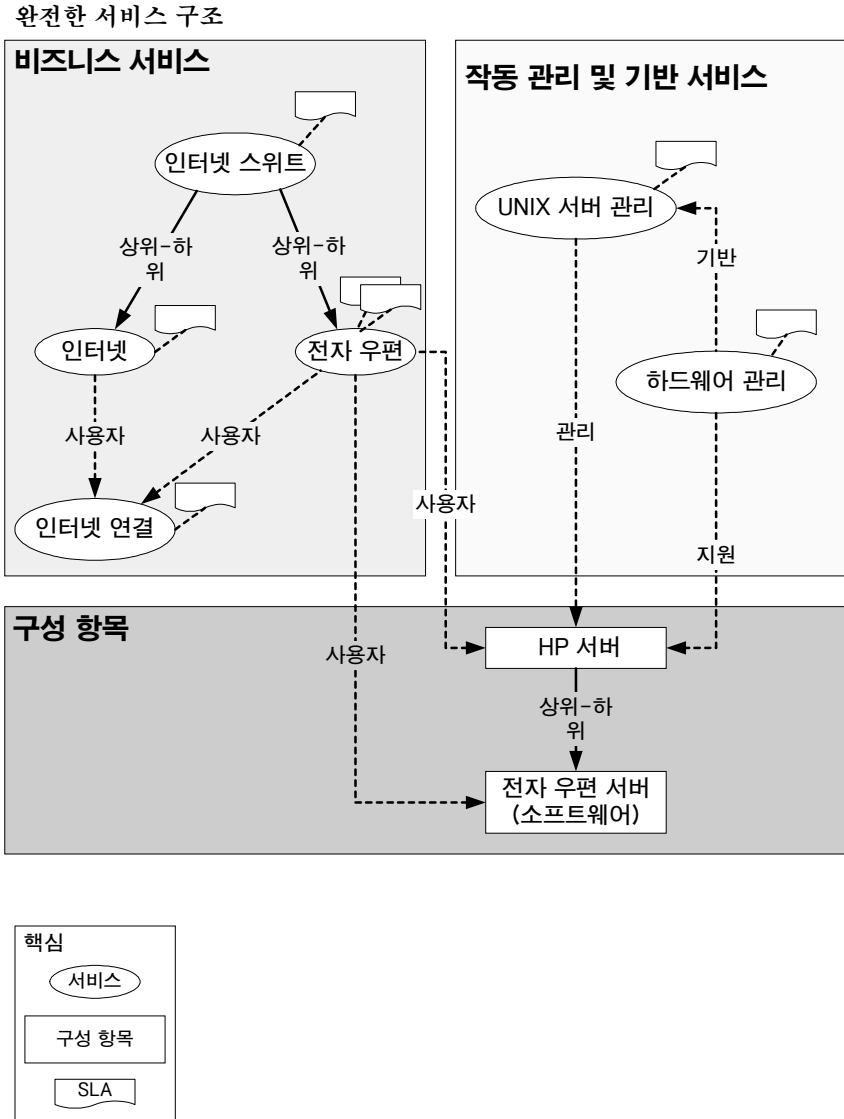
마지막으로 에드윈은 사용되는 구성 항목 관리를 책임질 작동 관리 서비스를 고려합니다. 이 시나리오에서는 **Invention Solutions** 내의 **UNIX** 서버 관리 그룹이 **HP** 서버를 관리하고 있다고 가정합니다. 그러나 하드웨어 유지 보수는 **Hardware Maintenance Incorporated**에 외주를 주고 있습니다. 다음 그림에서 이러한 관계를 보여주고 있습니다.

그림 11-4 작동 관리 및 기반 서비스 관계



다음 그림에서는 위에서 제시한 업무 서비스, 구성 항목, 작동 관리 서비스 및 기반 서비스 사이의 모든 관계를 보여주고 있습니다.

그림 11-5

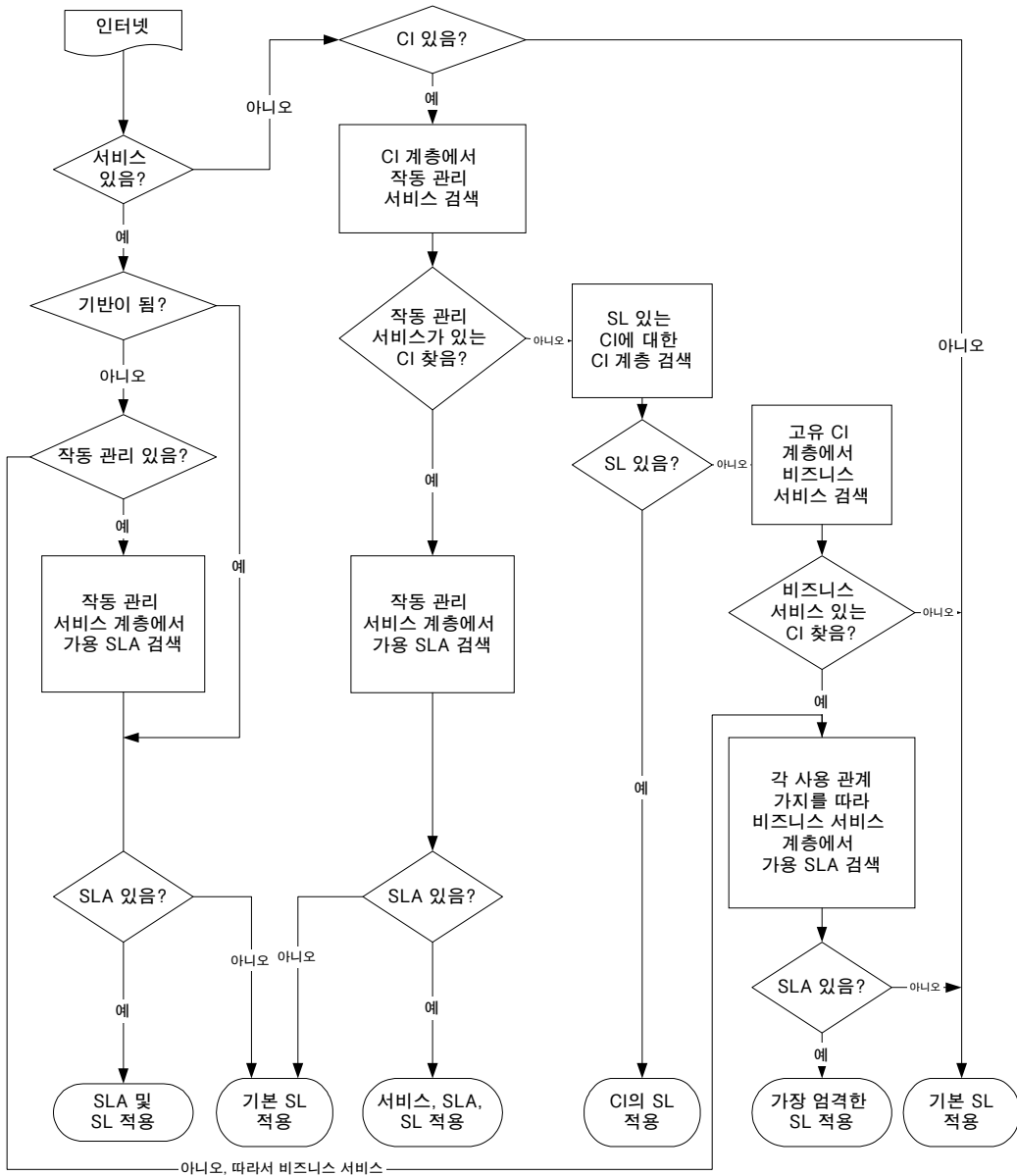


인시던트에 대한 서비스 수준 자동 검색

수동 또는 자동으로 인시던트가 작성되면 **Service Desk**에서는 가장 적절한 서비스 수준을 검색합니다. 이것은 이벤트 해결 마감 자동 계산에 사용됩니다. 서비스 구조의 내용에 따라 (아래 예에서와 같이) 검색할 서비스 수준이 결정되고 서비스 수준 매니저는 서비스 구조를 설정할 때 이 사실을 알고 있어야 합니다.

174페이지의 그림 **11-6**에서는 **Service Desk**에서 가장 적절한 서비스 수준을 인시던트에 부여하는 방법을 볼 수 있습니다. 검색 알고리즘에 대한 설명은 **175**페이지의 “서비스에 관련된 인시던트”와 **175**페이지의 “구성 항목에 관련된 인시던트”을 참조하십시오.

그림 11-6 인시던트에 서비스 수준 자동 삽입



핵심: SL = 서비스 수준, SLA = 서비스 수준 동의, CI = 구성 항목

서비스에 관련된 인시던트

인시던트가 작동 관리 서비스에 관련되어 있으면 **Service Desk**에서는 작동 관리 서비스 계층을 검색하고 발견된 첫 번째 **SLA**를 그 서비스 수준과 함께 가져옵니다. **SLA**가 발견되지 않으면 **Service Desk**에서는 기본 서비스 수준을 가져옵니다.

인시던트가 **SLA**에 따른 기반 서비스에 관련되어 있으면 **SLA**와 그 서비스 수준을 함께 가져옵니다. 기반 서비스에 **SLA**가 없으면 **Service Desk**는 기본 서비스 수준을 가져옵니다.

인시던트가 업무 서비스에 관련되어 있으면 여러 **SLA**를 적용할 수 있습니다. **Service Desk**에서는 **SLA** 예비 후보 목록을 작성하며 가장 적합한 서비스 수준의 **SLA**를 식별하고 그 서비스 수준을 가져옵니다. 예비 후보 목록에 하나의 **SLA**만 있으면 **SLA**와 그 서비스 수준을 함께 가져옵니다.

구성 항목에 관련된 인시던트

인시던트가 **CI**에 관련되어 있으면 **Service Desk**에서는 다음 유형의 항목을 검색합니다.

1. 책임 작동 관리 서비스. 작동 관리 서비스가 발견되면 **Service Desk**에서는 **SLA**에 대한 서비스 계층을 검색합니다. **SLA**가 발견되면 서비스 및 서비스 수준과 함께 이것을 가져오며, **SLA**가 발견되지 않으면 **Service Desk**에서는 기본 서비스 수준을 가져옵니다.
2. 서비스 수준이 할당된 **CI**. 서비스 수준이 발견되면 이것을 가져옵니다.
3. **CI**를 사용하는 업무 서비스. 업무 서비스가 발견되면 여러 **SLA**를 적용할 수 있습니다. **Service Desk**에서는 **SLA** 예비 후보 목록을 작성하며 가장 적합한 서비스 수준의 **SLA**를 식별하고 그 서비스 수준을 가져옵니다.

특정 기준에 대해 **Service Desk**에서 서비스 수준을 찾아내지 못하면 구성 항목 계층을 거슬러 올라가며 각 상위 구성 항목에 대해 검색을 반복합니다. 이 검색은 인시던트에 입력한 구성 항목이 고유한 것일 때만 수행되며 검색 범위는 계층의 고유한 상위 항목으로 제한됩니다.

서비스 구조에 작동 관리 서비스 및 기반 서비스 포함

서비스 구조를 설정할 때 서비스 수준 매니저는 작동 관리 서비스와 기반 서비스를 포함할 것인지 또는 제외할 것인지 선택할 수 있습니다.

(예를 들어, 개별 부서에서 네트워크, 데이터베이스, 서버 관리를 책임지는 경우처럼) 자원 관리가 자격 있는 전문 요원 영역으로 나누어져 있는 비교적 복잡한 **IT** 하부 구조의 경우에는 서비스 구조에 작동 관리 서비스를 포함하는 것이 더 좋습니다. 비교적 단순한 **IT** 하부 구조에서는 작동 관리 서비스를 포함하는 것이 서비스 수준 관리 프로세스에 도움이 되지 않을 수도 있습니다.

작동 관리 서비스 포함 또는 제외 여부는 인시던트에 자동 적용되는 서비스 수준의 유형에도 영향을 끼칩니다.

- 작동 관리 서비스와 업무 서비스를 포함하는 서비스 구조에서는 검색된 서비스 수준에 작동 관리 서비스 공급업체가 업무 서비스 공급업체에 대한 책임을 완수하기 위해 필요한 이벤트 해결 시간이 반영되는 경우가 있습니다. 이 책무는 업무 서비스 공급업체와 그 고객 사이에서보다 더 엄격한 경향이 있습니다.
- 업무 서비스만 포함된 서비스 구조에서는 검색된 서비스 수준에 업무 서비스 공급업체가 고객에 대한 책임을 완수하기 위해 필요한 이벤트 해결 시간이 반영되는 경우가 있습니다.

효율적인 서비스 수준 약정 작성

서비스 수준 약정(SLA)에는 IT 서비스 공급업체가 고객에게 서비스를 제공하는 데 따른 약정 내용이 명시되어 있습니다. SLA 적용은 Service Desk의 기능이기는 하지만 서비스 수준 관리 프로세스를 상세히 지정하지 않고도 Service Desk를 구현할 수 있습니다.

서비스 수준 약정은 실제 시작 날짜와 마침 날짜 사이에 적용될 수 있습니다. 관리 부담을 줄이기 위해 여러 수신자에 대한 SLA를 작성할 수 있습니다. 사용 가능한 다른 옵션에는 필요한 새 서비스 수준 약정을 작성하기 위해 템플릿을 사용하는 것이 있습니다.

템플릿을 사용하여 주문된 새 서비스 수준 약정을 작성할 때는 주의를 기울여야 합니다. 주문에 따라 정의되는 SLA를 통해 전반적인 서비스 수준 정책과는 다른 서비스를 제공할 수 있습니다.

다음 그림에서는 간단한 SLA를 사용하여 고객이 전자 우편 서비스를 사용할 수 있는 시기를 정의하는 방법을 볼 수 있습니다.

그림 11-7

서비스 수준 약정

The screenshot shows the 'Master SLA' configuration interface. The left pane contains a form with the following fields:

- ID: 11
- 이름: 이메일(24 x 7)
- 상태: 1 활성화
- 설명: 24 x 7에 대한 이메일 약정
- 정보: 전체 이메일을 위한 SLA
- SLA 텍스트 1: 이 서비스는 7명의 이메일 사용자로 제한됩니다. 사용자가 초과되면 가격을 재계약해야 합니다.
- 출처:

The right pane shows configuration options:

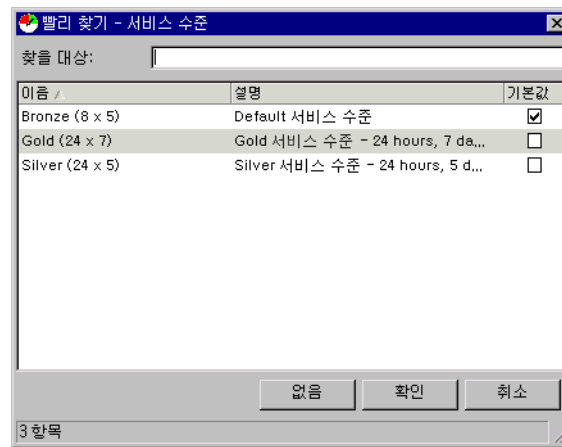
- 공급업체: IT 서비스 관리 부서
- 적용된 표준: 공급업체
- 수신인: 수신인
- 서비스: 이메일
- 서비스 수준: Gold (24 x 7)
- 실제 시작 날짜: 일요일 01/08/1999 06:19
- 실제 완료 날짜: 화요일 01/08/2000 06:19
- 가격: \$5000.00
- 가격(대체): 75,666
- SLA 코드 2: 매월
- SLA 코드 1: 3개월
- SLA 요원 1: Rousel, Alan
- SLA 번호 1:

서비스 수준 약정에 대한 시간 정의

조직에서는 가용 서비스 시간에 기초한 다양한 서비스 수준을 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 다음 그림에서는 **bronze** 서비스 수준을 하루 **8시간**, 주 **5일**로 정의하고 있음을 볼 수 있습니다. **Gold** 수준에서는 하루 **24시간**, 주 **7일** 서비스를 제공할 수 있습니다.

그림 11-8

서비스 제공 시간



서비스 공급업체와 서비스 수신자는 다른 표준 시간대에 있을 수 있습니다. 고객에게 서비스를 제공할 때는 **SLA**를 통해 지원 시간을 서비스 수신자의 표준 시간대에 적용시킬 것인지 또는 서비스 공급업체의 표준 시간대에 적용시킬 것인지 지정합니다.

서비스 수준 약정 개발

일반 사용자가 인식하지 못하더라도 서비스 수준 약정은 항상 **IT** 하부 구조 내에 존재해 왔습니다. 과거에 고객은 **IT** 부서에서 고객의 입력 없이 약정을 작성했고 그 약정은 고객이 이해하지 못하는 능력 측정에 기초해 있다고 생각했습니다. 오늘날에 와서 **SLA**는 일반 사용자의 요구에 따라 시작되어야 하고 **IT** 하부 구조 요구에 부합해야 합니다.

낮은 품질의 서비스가 초래하는 영향을 수량화하기는 힘들지만 그 잠재 비용은 상당히 큽니다. 고객의 **IT** 하부 구조 가용 비율이 **80%**라면 나머지 **20%**는 비생산적이라는 뜻입니다. 이 비율을 여러 **IT** 사용자에게 적용하면 조직의 총 손실을 실감할 수 있습니다. **IT** 기술을 통해 고객 업무 개선이 이루어져야 합니다. 빈약한 서비스 수준 때문에 고객이 기술을 신뢰하지 않는다면 자원을 최대한 활용하려는 시도도 하지 않을 것입니다.

IT 직원의 불만은 빈약한 서비스의 또 다른 결과입니다. **IT** 직원이 자기 일을 보상이 따르는 직업이 아닌 고생으로 여긴다면 고객 요구에 부응할 수 없습니다. 훈련 받고 경험 많은 직원은 과도한 스트레스로 인해 회사를 버리고 떠납니다. 서비스 부족은 직원의 인식과 자질에 관한 좋은 데이터가 부족해서 생길 수 있습니다.

빈약한 질과 서비스에 대한 해결책은 서비스 수준 약정을 구현하는 것입니다.

SLA를 개발하는 첫 번째 단계는 고객의 **IT** 사업 소유자 및 **IT** 서비스 데스크 직원과 상담하는 것입니다. 고객과 이야기를 나눔으로써 그들이 생각하는 전형적인 서비스 요청과 그들이 기대하는 응답을 알 수 있습니다. 고객과 상담할 때는 프로세스와 절차라는 측면에서 그들의 필요에 관해 토의하고 그것을 일반 사용자의 기술적인 측면에 결부시킵니다.

IT Help Desk 직원과 만나 서비스 수준 약정의 모든 요소를 정의합니다. 모든 **Service Desk** 역할이 고객의 기대를 충족시킬 수 있도록 합의를 도출해야 합니다. **SLA**의 어떤 요소를 분명히 이해할 수 없다면 염두에 둔 **Help Desk** 담당자와 함께 그 요소를 재정의해야 합니다. **Help Desk** 담당자의 합의가 없으면 서비스 수준 약정을 지킬 수 없습니다.

SLA 요소

서비스 수준 약정에는 다음 요소가 포함되어야 합니다.

- 목적 명시

조직 및 서비스 사용자가 **SLA**를 사용하는 방법을 설명합니다.

- 설명

SLA에서 다루는 서비스를 설명합니다.

- 사용자 환경

누가 어떻게 서비스를 사용할 것인가에 대해 설명합니다.

- 서비스 상태 통지

고객에게 서비스의 상태를 알리는 방법을 설명합니다. 예를 들어, **SLA** 보고, 전자 우편 또는 **HTML** 브라우저를 사용할 수 있습니다.

- 업무 영향

응답 시간과 가용성 기대치를 충족시키지 않을 경우 고객에게 미칠 영향을 설명합니다. 이 영향에는 서비스 사용자 노동 비용, 고객 불만, 생산성 저하, 기회 감소, 수입 감소 또는 신뢰도 저하 등이 포함됩니다. 가능하면 이 비용은 수치화되어 있어야 합니다.

- 측정

서비스 요청에 대한 응답 수준을 모니터링하기 위해 조직에서 취할 수 있는 행동을 설명합니다. 이를 위한 한 가지 방법으로는 정기적으로 서비스 수행 실적을 검토할 수 있습니다. **SLA** 평가 보고를 통해 서비스 의무 수준 결과에 대한 수치화된 피드백을 조직과 서비스 사용자에게 제공할 수 있습니다. 보고서는 장애 매니저 및 변경 매니저가 제거할 수 있는 잠재적인 인시던트 및 서비스 요청에 대한 흐름을 파악하는 데 사용할 수도 있습니다. 이 측정 가능한 요인을 사용하여 개선을 위해 취해야 할 행동을 판별하고 자원을 보다 효율적으로 할당하며 비용을 정당화할 수 있습니다. (181페이지의 “서비스 수준 약정 평가”를 참조하십시오.)

팁

Service Desk에 **SLA**를 추가하는 절차에 관한 자세한 사항은 **Service Desk Online Help**를 참조하십시오.

서비스 수준 약정 평가

SLA를 통해 제공되는 서비스 수행을 평가하는 것은 서비스 수준 관리 과정에 있어서 중요한 요소입니다. **Service Desk**에는 이러한 작업을 지원하는 기능이 있습니다. 서비스 수준 매니저는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 수행 평가의 유형을 결정하는 **Service Desk** 메트릭을 정의합니다. 서비스 가용성, 분석된 수행 및 계획 수행을 측정할 수 있습니다.
- 각각의 **SLA**에 수행 목표를 등록합니다. 예를 들어, **SLA**에서는 최소 **MTBF** (서비스 실패 사이의 평균 시간)를 **5시간**으로 하고 서비스 지원 시간 동안 측정된 최소 목표 서비스 가용성을 **95%**로 등록할 수 있습니다.
- **SLA** 평가 보고서를 정기적으로 생성하도록 계획을 수립합니다.
- 사전 실행 평가 보고서를 작성하여 최종(예정된) 평가 보고서의 결과를 예측합니다.
- 사전 실행 또는 최종 보고서의 결과에 포함된 음수 표시를 사용하여 서비스 수준 수행 실적을 저하시키는 원인이 되는 이벤트를 조사합니다.

내부 평가 및 외부 평가

평가 보고는 **SLA**에서 다루는 서비스가 업무 서비스인지 작동 관리 또는 기반 서비스인지에 따라 두 가지 서로 다른 방식으로 사용할 수 있습니다.

- 업무 서비스를 평가하여 조직에서 서비스 의무 수준을 얼마나 충족시키고 있는지에 대한 수치화된 측정치를 서비스 사용자에게 제공할 수 있습니다.
- 작동 관리 및 기반 서비스를 평가하여 이러한 서비스의 공급업체에서 해당 서비스 의무 수준을 얼마나 효율적으로 충족시키고 있는지 검토할 수 있습니다.

수행 평가 유형

여러 가지 유형의 평가 보고서를 작성할 수 있습니다. **Service Desk**에서 서비스 수행을 계산하는 방법에 대한 보다 자세한 내용과 평가 보고서를 설정하는 방법에 대한 지침은 **Service Desk** 온라인 도움말을 참조하십시오.

서비스 가용성

이 보고서에서는 서비스 가용성의 다음 측면을 측정합니다.

- 총 시간에 대한 비율로 표시되는 서비스 사용 가능 시간의 양. 가용성은 서비스 지원 시간 또는 지원 시간과는 상관 없는 캘린더 시간을 기준으로 계산할 수 있습니다.
- 서비스 실패를 구성하는 이벤트 사이의 평균 시간 길이로 정의되는 **MTBF**(서비스 실패 사이의 평균 시간).
- 평가 기간 동안 등록된 이벤트(서비스 요청 또는 인시던트)의 수.
- 오류 파급 영향 코드와 동일하거나 보다 높은 파급 영향이 있는 이벤트의 수.

분석된 수행

이 보고서에서는 이벤트를 분석하기 위한 지원 조직의 능력에 대한 다음 측면을 측정합니다.

- 평균 픽업 시간에서는 지원 조직에서 서비스 요청 또는 인시던트에 대한 작업을 시작하는 데 필요한 평균 시간을 측정합니다.
- 평균 해결 시간에서는 지원 조직에서 서비스 요청 및 인시던트를 해결하는 데 필요한 평균 시간을 측정합니다.

계획 수행

이 보고서에서는 이벤트 해결을 계획하기 위한 지원 조직의 능력에 대한 다음 측면을 측정합니다.

- 처리 시간을 초과한 요청의 수에서는 계획된 처리 시간 내에 해결하지 못한 기록된 요청의 수를 측정합니다.
- 마감일이 지난 요청의 수에서는 최대 처리 시간 내에 해결하지 못한 기록된 요청의 수를 측정합니다.

서비스 수행 안전성 한계 통합

업무 서비스를 비롯하여 작동 관리 (및 기반) 서비스가 포함된 서비스 계층을 작성하는 경우 **Service Desk**의 평가 보고 기능을 사용하여 가장 비용 효율적인 서비스 수행 안전성 한계를 **IT** 지원 모델에 도입할 수 있습니다. 이는 관련된 모든 서비스에 대한 최소 가용성 목표를 신중하게 처리함으로써 수행할 수 있습니다.

일반적으로, 작동 관리 및 기반 서비스 공급업체에서 제공받는 최소 가용성 목표를 서비스 사용자에게 제공하는 업무 서비스의 최소 가용성 목표보다 높게 설정하는 것이 좋습니다. 업무 서비스의 목표 수준과 이를 지원하는 작동 관리 서비스의 목표 수준 사이에 차이가 클수록 서비스 수행 안전성 한계는 높아집니다. 반대로, 그 차이가 작을수록 조직에서 서비스 의무 수준을 충족시키지 못할 위험성이 높아집니다.

HP OpenView 인터넷 서비스(OVIS)와 통합

HP OpenView 인터넷 서비스 통합을 사용하여 HP OpenView 인터넷 서비스의 작동 감독 기능과 Service Desk의 SLA 관리 기능을 결합할 수 있습니다.

통합을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

1. SLA에 인터넷 서비스 메트릭을 입력합니다.

메트릭에서는 인터넷 서비스를 통해 감독해야 할 가용성 조건, 목표 및 위치에 대한 세부 사항을 지정합니다.

2. SLA에 관련된 서비스, 고객 세부 사항 및 메트릭이 포함된 구성 파일을 작성합니다.

3. 구성 정보를 인터넷 서비스로 가져옵니다.

4. 현재 Service Desk에 열려 있는 SLA 내에서 인터넷 서비스 대시보드를 시작하는 스마트 액션을 설정합니다.

대시보드에는 SLA에 정의되고 인터넷 서비스로 가져온 메트릭에 따른 작동 감독 정보가 표시됩니다.

SLA에서 인터넷 서비스 메트릭을 지정하는 방법에 대한 보다 자세한 내용은 **Service Desk online help**를 참조하십시오. Service Desk와 HP OpenView 인터넷 서비스를 통합하는 방법에 대한 지침은 **HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide**를 참조하십시오.

관련 **Service Desk** 역할 식별

서비스 수준 매니저는 다른 **Service Desk** 역할의 업무에 직접 영향을 미칩니다.

- 구성 매니저

서비스 수준 약정은 구성 매니저가 관리하는 **CI**에 필요한 서비스의 수준을 결정합니다.

- **Help Desk** 담당자

Help Desk 담당자가 서비스 요청을 등록하면 **Service Desk**에서는 특정 서비스에 대해 사용할 수 있는 서비스의 수준을 **Help Desk** 담당자에게 통지합니다. **Help Desk** 담당자가 제공하는 일차 수준의 지원은 적용 가능한 **SLA**에 명시되어 있어야 합니다.

- 변경 매니저

변경 매니저는 효력을 발생하는 **SLA**의 범위 내에서 **IT** 하부 구조에 대한 수정을 계획해야 합니다.

- 장애 매니저

서비스 요청과 인시던트를 감독하면서 장애 매니저는 효력을 발생하는 **SLA**의 범위를 염두에 두고 있어야 합니다.

서비스 수준 매니저 작업
관련 **Service Desk** 역할 식별

12

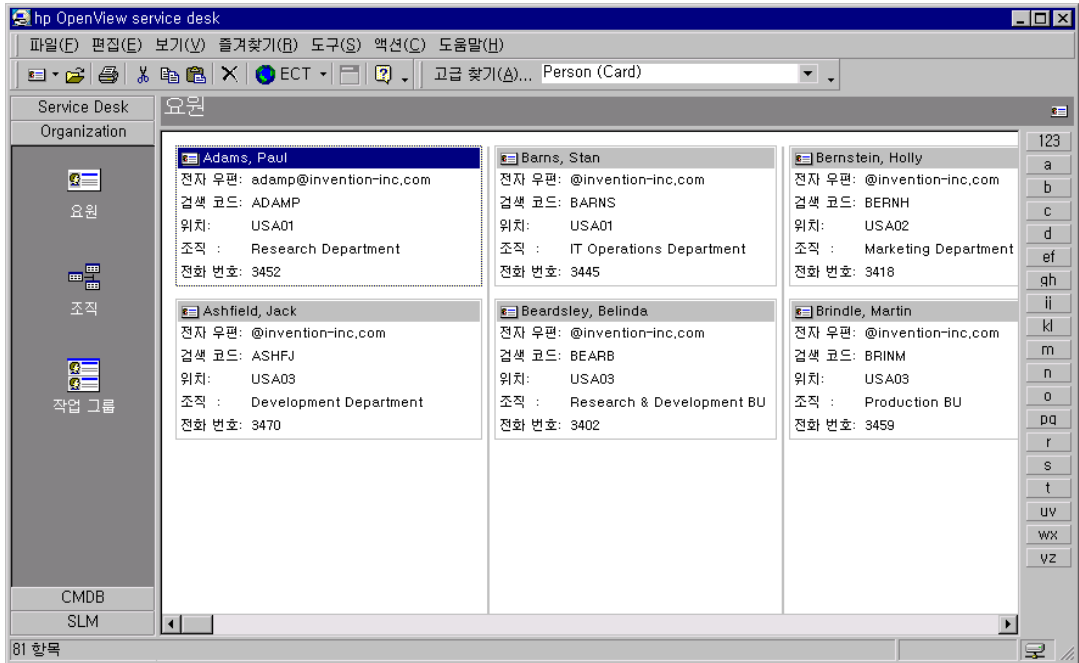
요원 및 조직 관리자 작업

이 장에서는 요원과 조직에 대한 정보를 작성, 수정 및 열람하는 과정에 대해 설명합니다.

요원 및 조직 관리

Service Desk 콘솔에서 조직 그룹은 요원 및 조직 매니저의 작업 공간입니다.

그림 12-1 조직 그룹 보기



조직 그룹은 다음 데이터 보기에 대한 액세스를 제공합니다.

- 요원
- 조직
- 작업 그룹

내부 **IT** 지원 담당자, 내부 또는 외부 조직의 연락 요원 및 고객에 대한 요원 항목을 작성할 수 있습니다.

담당자가 등록되면 구성 매니저는 구성 항목의 사용자, 소유자 및 관리자를 식별할 수 있고 **Help Desk** 담당자는 서비스 요청을 등록할 때 요청자를 식별할 수 있으며 **Service Desk** 사용자는 항목을 개인에게 할당할 수 있으며(예를 들어, **Help Desk** 담당자는 서비스 요청을 특정 전문 요원에게 할당할 수 있습니다.) 승인 요청자, 개시자 및 응답자 등을 식별할 수 있습니다.

대부분의 조직은 다양한 부서로 구성되어 있습니다. 조직 내에서 부서에 따라 요원 항목을 정렬하면 서비스 요청에 대한 부서 업무 능력을 평가할 수 있습니다. 또한 부서를 직원에 연결시킬 수도 있습니다.

요원 및 조직 항목 분류

Service Desk에서 요원 및 조직에 대한 항목을 작성하기 전에 데이터의 범위를 정의해야 합니다. 우선 내부 조직과 외부 조직 데이터를 컴파일하고 입력할 방법을 고려해야 합니다. 필요에 따른 기본 데이터를 입력하기로 결정하면 조직 데이터 작성을 책임질 요원 또는 그룹을 결정해야 합니다.

조직 데이터를 작성하고 업데이트할 권한을 어떠한 **Service Desk** 역할에 부여할 것인지 결정하고 시스템 관리자와 협의하여 적절한 권한을 적용합니다. 권한 설정은 각 역할의 작업 및 정보 필요에 따라 이루어져야 합니다.

구현에 앞서 조직 검색 코드에 대한 일관된 명명 체계를 결정해야 합니다. 검색 코드를 잘 선택하여 모든 항목에 대해 일관되게 사용하면 **Service Desk**를 사용할 때 조직 조회 작업이 간편해집니다.

조직 항목을 고려하고 나면 요원 항목에 필요한 데이터를 정의할 수 있습니다. 요원 항목과 외부 조직 항목 사이의 관계를 작성할 때는 국가 법률에 위배되지 않도록 전화 번호 및 전자 우편 주소와 같은 개인 정보 보호 정책을 정의해야 합니다. 예를 들어, 모든 항목에 개인 전화 번호와 같은 정보를 요구하면 국가의 개인 정보 보호법을 위반하는 것일 수도 있습니다.

마지막으로 각기 다른 요원 항목, 조직 항목 및 작업 그룹 항목을 구분하는 분류 체계를 개발해야 합니다. 예를 들어, 계약자는 직원과 따로 분리하고 고객에 대한 연락 범주를 작성할 수 있습니다.

요원 및 조직 등록

내부 담당자를 등록하는 작업은 서비스 요청에 대한 업무 시간을 추적하는 데 중요합니다. 예를 들어, 입력한 직원 항목을 **CI**, 서비스 요청 및 요구에 할당하면 서비스 운영을 위해 직원 스케줄을 작성할 수 있으며 나중의 직원의 응답 시간을 확인할 수 있습니다.

주

요원 또는 조직 항목에 대한 검색 코드를 작성할 때 코드는 고유한 것이어야 하며 이 코드는 문자, 숫자 또는 그 두가지를 혼용하여 작성할 수 있습니다. 설명과는 달리 코드는 작성과 동시에 확정됩니다. 코드를 변경하는 유일한 방법은 코드를 제거하고 새로 작성하는 것입니다.

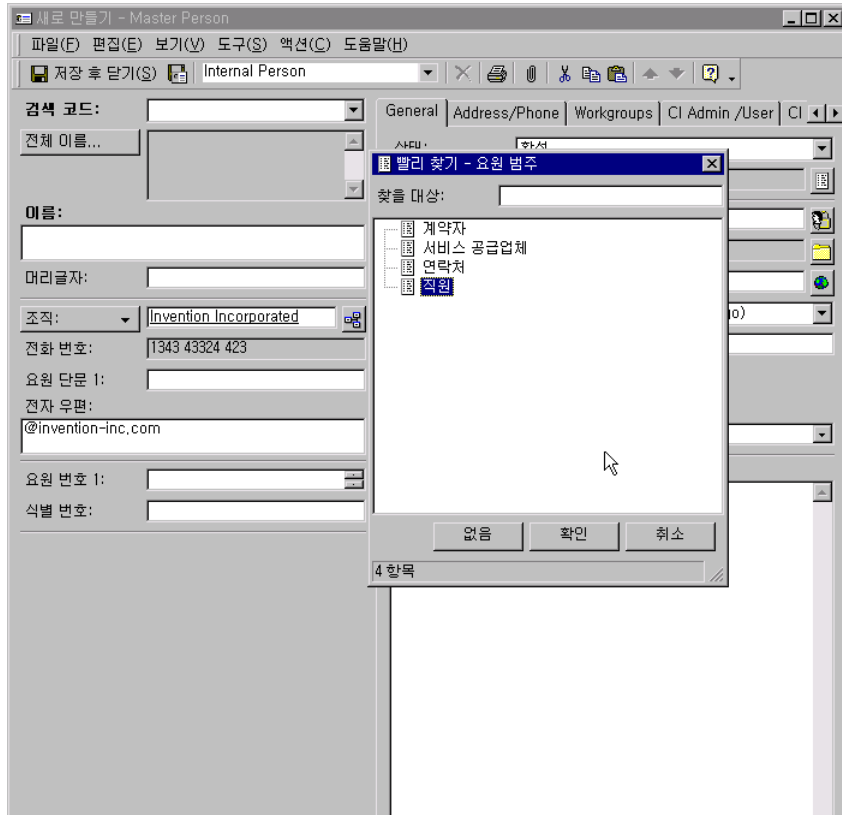
직원 또는 고객의 개인 데이터 항목을 작성할 때는 해당 국가의 개인 정보 보호법을 고려하십시오.

요원 항목 작성

요원 항목을 작성할 때는 다음과 유사한 양식이 콘솔에 표시됩니다.

그림 12-2

새 요원 항목



다음 필드는 항상 필수적으로 입력해야 합니다.

- Search(검색 코드)

다른 **Service Desk** 사용자가 요원 항목을 신속히 가져올 수 있도록 검색 코드 체계를 만들어야 합니다. 예를 들어, **Help Desk** 담당자는 성 또는 성과 머리글자로 작성된 코드를 일관되게 입력할 수 있습니다.

- Name(이름)

Name(이름) 필드에서는 요원의 이름을 예를 들어 카드 보기에서와 같이 표시되는 방식으로 등록할 수 있습니다. 이름, 중간 이름, 성, 직책 및 호칭으로 구성된 요원 이름의 전체 세부 사항은 Full Name(전체 이름) 필드에 입력해야 합니다.

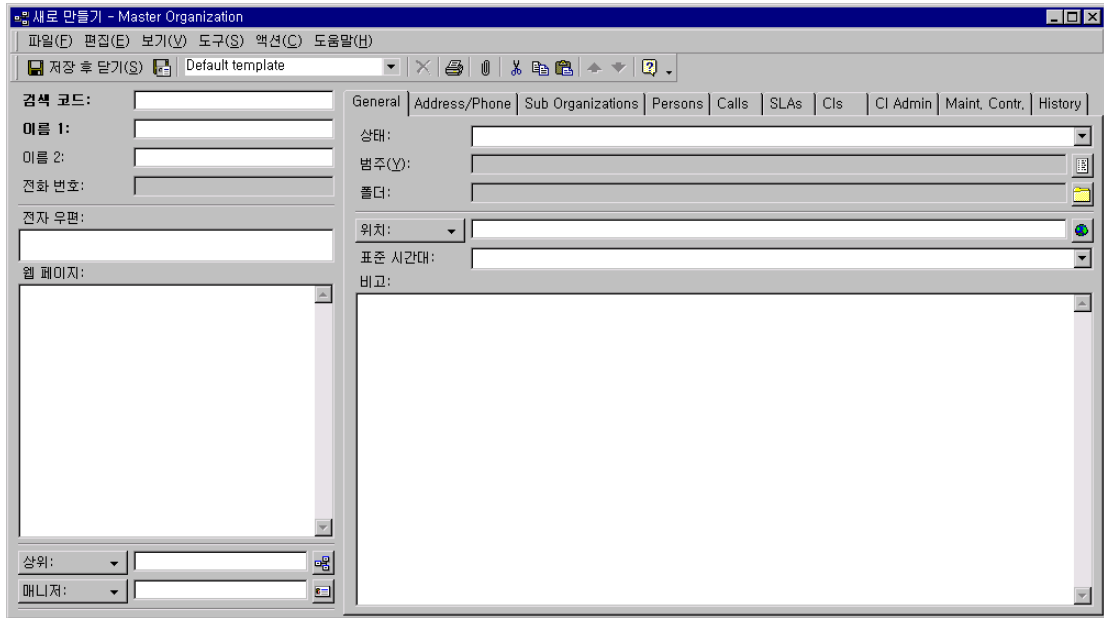
주

Service Desk 시스템 관리자와 협의하여 **IT** 하부 구조 관리를 통해 다른 필드도 필수 필드로 결정할 수 있습니다. 기본적으로 필수 필드는 굵은 글꼴로 표시됩니다. 필수 필드의 표시 방법을 변경하여 이를 쉽게 식별하도록 만들 수 있습니다.

조직 항목 작성

조직 항목을 작성할 때는 다음과 유사한 그림이 콘솔에 표시됩니다.

그림 12-3 새 조직 항목



작업 그룹 항목 작성

작업 그룹에서는 **IT** 전문 요원을 기능 그룹으로 조직화하는 방법을 제공합니다. 해결해야 할 서비스 요청을 할당하는 경우 이를 작업 그룹에 할당할 수 있습니다. 작업 그룹의 세부 사항에는 작업 그룹 내의 개별 담당자의 이름이 포함됩니다. 각 구성원은 동일한 작업을 수행할 수 있습니다.

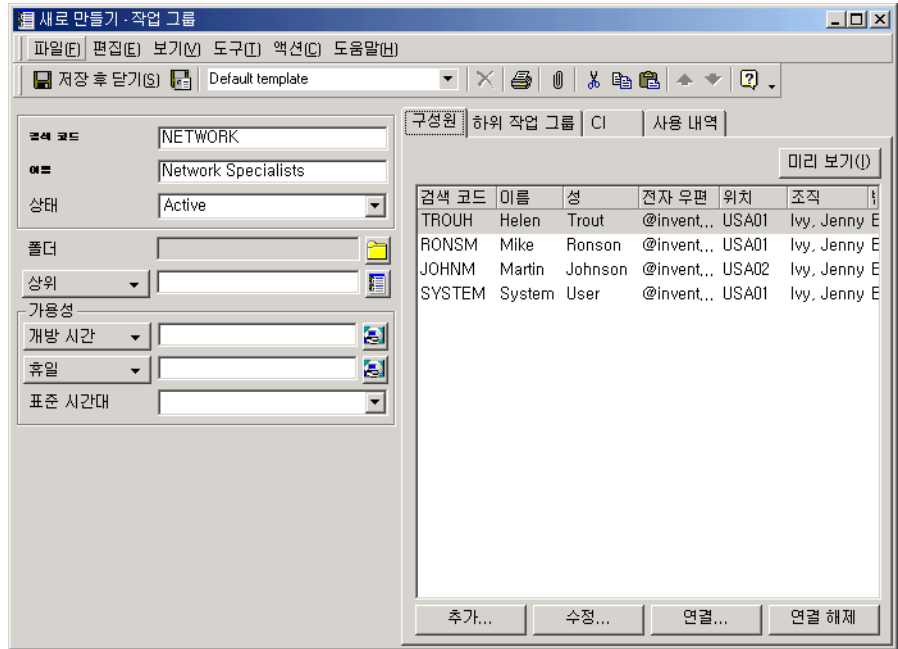
작업 그룹을 정의할 때 전문 분야를 나타내는 명명 체계를 만들 수 있습니다. 예를 들어, 한 작업 그룹을 **Help Desk**라 이름하고 다른 작업 그룹을 네트워크 기술진이라 이름할 수 있습니다.

IT 하부 구조 내의 담당자는 전문 분야가 여러 개일 수 있으므로 전문 요원은 많은 서로 다른 작업 그룹의 구성원이 될 수 있습니다. 전문 요원은 또한 지리적으로 교차하는 작업 그룹의 구성원이 될 수도 있습니다. 작업 그룹에는 내부 조직뿐만 아니라 외부 부서의 계약자도 포함될 수 있습니다.

작업 그룹을 작성할 때는 다음과 유사한 양식이 콘솔에 표시됩니다.

그림 12-4

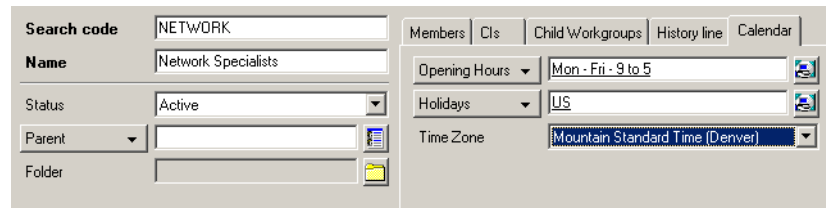
새 작업 그룹



작업 그룹에 캘린더를 추가할 수 있습니다. 캘린더에서는 작업 그룹에 업무를 할당할 때 계획된 시간을 예상하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 캘린더에는 작업 그룹이 지원을 제공하는 시간을 나타내는 개방 시간 스케줄과 작업 그룹이 업무를 수행하지 않는 휴일을 나타내는 휴일 스케줄이 포함됩니다.

그림 12-5

작업 그룹 캘린더



13 Service Desk 관리자 작업

이 장에서는 **Service Desk** 관리자 역할에 대한 개요를 제공합니다.

관리자 작업 수행

Service Desk에는 다음 두 가지 관리자 역할이 있습니다. 시스템 관리자 및 응용 프로그램 관리자. 응용 프로그램 관리자는 **Service Desk**에서 사용하는 메뉴와 액션을 IT 담당자가 볼 수 있는 형태로 결정하고, 시스템 관리자는 권한 설정, 역할 정의, 기본값, 템플릿 및 **Service Desk**를 조작하는 데 필요한 모든 기타 시스템 설정을 관리합니다. 담당자 자원에 따라서 시스템 관리자 임무와 응용 프로그램 관리자 임무를 한 사람이 수행하거나 여러 사람이 수행할 수 있습니다.

요원 및 조직 매니저의 요청에 따라 시스템 관리자는 모든 권한을 설정합니다. 관리자는 각 개인 항목에 의거하여 모든 **Service Desk** 사용자 계정을 만들어야 합니다.

먼저 시스템 관리자는 로그인 이름을 만들어야 합니다. 로그인 이름을 각 개인 항목 검색 코드와 동일하게 만들 수도 있지만 요구 사항은 아닙니다. 시스템 관리자는 또한 사용자가 **Service Desk** 또는 **Service Pages**에 처음으로 로그인할 때를 위해 암호를 만들어야 합니다.

사용자가 **Help Desk** 직원이라면 시스템 관리자는 사용자 역할을 식별해야 합니다. **Service Desk** 역할 정의에 대한 자세한 내용은 **HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide**를 참조하십시오.

Service Desk 역할 특권 결정

구성된 각 **Service Desk** 사용자에 대하여 시스템 관리자는 그 특정 역할을 결정합니다. 역할을 정의할 때 각 **Service Desk** 사용자는 명확하게 정의된 책임을 가지고 있어야 합니다. 예를 들어, **Help Desk** 담당자가 변경 요구를 작성하지 못하도록 할 수 있습니다. 그러나 시스템 관리자에게는 자동으로 최대 범위의 관리자 권한이 부여되며 다른 **Service Desk** 역할이 담당하는 모든 영역에 접근할 수 있습니다.

템플릿 및 액션 작성

템플릿과 액션을 작성할 경우 시스템 관리자는 해당 처리 담당자와 설정에 대해 논의해야 합니다. 이 경우 시스템 관리자는 기본값을 입력할 수 있습니다. 예를 들어, **IT** 하부 구조 관리자가 계약자 및 상근 직원에 대해 각각 하나씩 새로운 직원 템플릿을 요구한다면 시스템 관리자는 그 정확한 사양을 결정하기 위해 관리자와 협의해야 합니다.

템플릿 설정을 신중하게 선택하면 **Service Desk** 사용자의 업무를 간소화할 수 있습니다. 예를 들어, 구성 항목에 대한 템플릿을 작성할 때 검색 코드 필드에 입력된 값은 **CI** 생성 마법사를 사용하여 작성된 구성 항목에 대한 검색 코드를 정의하는 구성 요소로 사용할 수 있습니다(**113**페이지의 “**CI** 생성 마법사 사용” 참조).

미리 의도된 사용자 입력 항목이 있는 템플릿을 작성하지 않으면 그 템플릿은 사용자의 요구에 부응하지 못할 수도 있습니다.

정보 보관

Service Desk를 더욱 오래 사용할수록 **Service Desk**에서 누적 보관하는 정보의 양도 증가합니다. 정보의 양이 많아지면 제품 데이터베이스에서 더욱 더 많은 공간을 차지하게 되고 극단적인 경우에는 **Service Desk** 성능이 저하될 수도 있습니다.

보관 방법은 유용성을 고려할 때 삭제할 수는 없지만 점유 공간과 성능에 미치는 영향을 고려할 때 액세스 빈도가 낮은 정보의 경우에 특히 유용합니다. 예를 들어, 문제를 해결하고 종료한 서비스 요청의 경우 이를 삭제하면 근본적인 문제 및 이를 해결하기 위해 구현한 해결책에 대한 조사 자료가 삭제됩니다.

정보를 보관하면 해당 정보는 미리 정한 보관 폴더에 복사된 다음 제품 데이터베이스에서 삭제됩니다. 보관되는 정보는 **XML** 형식으로 저장됩니다.

보관된 정보는 임의의 **XML** 브라우저를 사용하여 볼 수 있습니다.

보관 작업은 외부 스케줄러를 통해 정기적으로 수행하도록 계획하거나 우선 순위가 낮은 프로세스로서 즉시 수행할 수 있습니다.

주

다른 **Service Desk** 프로세스에 더 이상 사용되지 않는 경우에만 정보를 보관 또는 삭제해야 합니다. 예를 들어, **SLA** 평가 결과에 사용되는 인시던트와 서비스 요청은 보관하거나 삭제할 수 없습니다.

관리자는 다음을 제어할 수 있습니다.

- 보관할 항목의 유형. 작업지시, 변경, 프로젝트, 장애, 서비스 요청 및 인시던트를 보관할 수 있습니다.
- 보관할 정보를 결정하는 데 사용되는 기준. 현재 특정 상태의 항목, 특정 날짜에 또는 특정 날짜 이전에 작성된 항목, 실제 마침 날짜가 지난 달의 특정 시간인 항목 등과 같이 **Service Desk** 데이터 보기에서 설정할 수 있는 모든 조건을 조합하여 사용할 수 있습니다.

- 보관할 속성. 예를 들어, 서비스 요청을 보관할 때 설명, 정보 및 해결책 속성도 함께 보관할 수 있습니다. 어떠한 간단한 속성이라도 포함할 수 있으나 속성 집합(즉, 승인 시트의 승인자와 같이 목록에서 값을 가지는 속성들)은 보기에 포함할 수 없습니다. 그러나 특정 속성 집합(히스토리 라인 포함) 및 첨부 파일은 보관할 수 있습니다.
- 보관된 날짜-시간 정보에 사용되는 표준 시간대.

타사 도구를 사용한 보고서 작성

업무에 핵심적인 **IT** 서비스를 제공하기 위해서는 신속한 의사 결정이 가능해야 합니다. 적절하게 합의된 서비스 수준을 확인하기 위하여 **IT** 관리 프로세스의 각 단계를 검토해야 할 필요성이 발생할 수도 있습니다. **IT** 관리 프로세스를 검토할 때 문제를 직접 추적하는 것은 비생산적이고 시간 소모적입니다.

Service Desk를 사용하여 작성된 보고서를 통해 **IT** 관리 프로세스를 효율적으로 관리하는 방법을 얻을 수 있습니다.

보고 개요

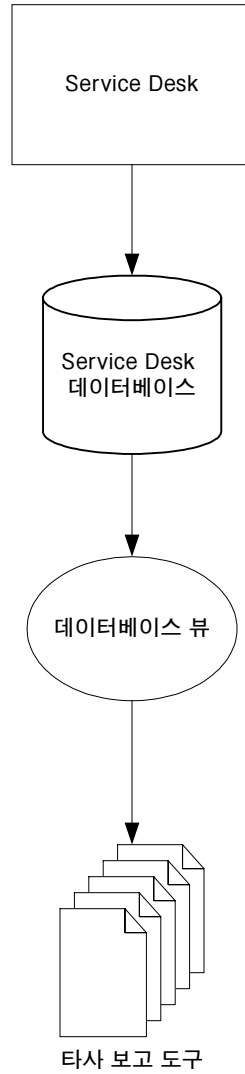
보고를 통해 융통성 있고 편리하게 과거를 되돌아보고 현재를 관리하고 미래의 하부 구조 요구를 예측할 수 있습니다. 예를 들어, 구성 항목의 성능을 확인하고 싶은 경우가 생겼다고 가정합니다. 특정 **CI**에 대한 모든 서비스 요청 보고서를 인쇄하면 특정 시간대의 평균 **CI** 가용성에 대한 통계를 볼 수 있습니다.

Service Desk 데이터베이스의 정보는 타사의 보고 도구를 사용하여 전문 보고서를 작성하기 위한 기반으로 사용할 수 있습니다. 그림 13-1을 참조하십시오. 데이터베이스 보기와 **data dictionary**를 작성할 때 **Service Desk**에 저장되는 정보에 **Business Objects, Crystal Reports, Microsoft Access, Microsoft Excel** 등과 같은 보고 도구를 통해 접근할 수 있습니다.

보고에 대한 자세한 내용은 *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*를 참조하십시오.

그림 13-1

프로세스 보고



Service Desk 관리자 작업
타사 도구를 사용한 보고서 작성

기호

#승인자 필요
승인 상태, 55

가

감독자
승인 역할, 56
게시자
승인 역할, 56
결과
승인 상태, 55
관리
구성, 39, 40
변경, 39, 40
장애, 39, 40
서비스 수준, 39
인시던트, 39
프로젝트, 40
관리자 콘솔, 67
검사 목록
실행, 98
고객
Service Desk 역할, 42, 43
고급 찾기
사용, 82
구성
관리, 39, 40
구성 매니저
Service Desk 역할, 42
구성 항목, 40
기반 서비스, 167

다

데이터 보기, 32
도구 모음, 32

마

마감
승인 상태, 55
메뉴 모음, 32

바

바로 가기 막대, 32
버튼 모음, 32
보고, 200
보기
차트, 74

탐색기, 74
테이블, 74
트리, 74
프로젝트, 74
카드, 74
변경, 40
관리, 39
변경 매니저
Service Desk 역할, 42

사

사용자
작업, 91
Service Desk 역할, 42
상태
승인, 54
승인
시트, 54
상태, 54
역할, 56
응답, 53
승인 감독자
승인 역할, 56
승인 게시자
승인 역할, 56
승인 표결
승인 상태, 55
승인 활성화
승인 역할, 56
승인 상태
#승인자 필요, 55
결과, 55
마감, 55
비활성, 52
승인, 55
승인 표결, 55
전략, 55
승인 역할
승인 감독자, 56
승인 게시자, 56
승인 활성화, 56
승인자, 56
승인자
승인 역할, 56
시스템 관리자, 196
시스템 액션, 68

색인

아

알려진 오류, 40
액션
스마트 링크, 81
시스템, 81
액션 메뉴
사용, 81
업무 서비스, 167
인시던트, 39
관리, 39
제어, 45
응답
승인, 53
응용 프로그램 관리자, 95, 196

자

작동 관리 서비스, 167
작업
연락 요원, 95
Help Desk 담당자, 95
작업 그룹, 193
전략
승인 상태, 55
전문 분야 및 Service Desk 역할, 44
전문 요원
Service Desk 역할, 42, 44
장애, 40
관리, 39, 40
제어, 45
장애 매니저
Service Desk 역할, 42, 45
제목 표시줄, 31
제어
인시던트, 45
오류, 45
장애, 45
조직
그룹, 188
Service Desk 역할, 42

차

차트 보기
사용, 76

타

탐색기 보기
사용, 78

테이블 보기
사용, 74
템플릿, 69

파

프로젝트 보기
사용, 80

하

항목
구성, 40
활성자
승인 역할, 56

B

Best Practices
ITIL 참조, 50

C

CCTA, 38

F

카드 보기
사용, 79
콘솔
Service Desk, 31
FAQ
SP, 91

H

Help Desk 담당자
연락 요원 역할, 43
작업, 95

I

ITIL, 38, 39

O

역할
승인, 56
요원 및 조직, 196
Service Desk, 42
연락 요원
작업, 95
Service Desk 역할, 42, 43
연락 요원 역할

- Help Desk 담당자, 43**
- 서비스
 - 관계, 167
 - 구조화, 166
 - 기반, 167
 - 업무, 167
 - 유형, 166
 - 작동 관리, 167
- 서비스 관계
 - 관리 주체-객체, 168
 - 기반 지원 주체-객체, 168
 - 사용 주체-객체, 168
 - 상위-하위, 168
 - 설정, 169
 - 유효, 169
 - 지원 주체-객체, 168
- 서비스 요청
 - 등록, 91
 - 하위 계약, 99, 128
- 서비스 수준
 - 관리, 39
 - 인시던트에서 자동 검색, 173
- 서비스 수준 매니저
 - Service Desk 역할, 42, 46**
- 서비스 수준 약정
 - 개발, 179
 - 작성, 177
 - 지원 시간 정의, 178
- 오류
 - 알려진, 40
 - 제어, 45
- 요원
 - 항목, 190
- 요원 및 조직 매니저
 - Service Desk 역할, 42, 47**

S

Service Desk

- 역할, 42
- 콘솔, 31

Service Desk 콘솔, 69

Service Desk 역할

- 고객, 42, 43
- 구성 매니저, 42
- 변경 매니저, 42
- 사용자, 42
- 서비스 수준 매니저, 42, 46
- 연락 요원, 42, 43

- 요원 및 조직 매니저, 42, 47
 - 전문 요원, 42, 44
 - 장애 매니저, 42, 45
 - 조직, 42
 - 특권, 196
- Service Pages, 71**
- 사용자 작업, 91

