

HP OpenView Service Desk 5.0

개념 안내서

소프트웨어 버전 5.0

Windows 및 UNIX 운영 체제용

제조 부품 번호: 없음

문서 릴리즈 일자: 2006년 3월



i n v e n t

소프트웨어 릴리즈 일자: 2006년 3월

© Copyright 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

법적 고지사항

보증

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.

사용 중인 Hewlett-Packard 제품에 적용할 수 있는 특정 보증 조건의 사본은 해당 지역 판매 및 서비스 사무소에서 구해 보실 수 있습니다.

제한적 권리 설명문

미합중국 정부에 의한 사용, 복제 또는 공개는 DFARS 252.227-7013, Rights in Technical Data and Computer Software(기술 데이터 및 컴퓨터 소프트웨어 권한) 조항의 (c)(1)(ii)호 설명에 따라 제한될 수 있습니다.

Hewlett-Packard Company
United States of America

국방성을 제외한 미합중국 정부 부처 및 관계 기관의 권한은 FAR 52.227-19(c)(1,2)의 설명을 따릅니다.

저작권 표시

© 1983-2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Hewlett-Packard Company의 사전 서면 승인 없이는 이 문서의 어떤 부분도 복사, 복제하거나 다른 언어로 번역할 수 없습니다. 이 자료에 포함된 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다.

상표 표시

Microsoft®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

UNIX®는 Open Group의 등록 상표입니다.

Windows NT®는 Microsoft Corporation의 미국 등록 상표입니다.

다른 모든 제품명은 각 상표권 또는 서비스 마크 소유주의 자산이며 이로써 인정 받습니다.

문서 업데이트

HP Open View 지원

머리말

Service Desk 5.0 개념 안내서	12
대상 독자	13
용어 주의	14
이 안내서에서 정보를 찾는 위치	15
Service Desk 5.0 문서	17
PDF 파일 읽기	18

1. HP OpenView Service Desk 5.0 소개

이 장의 내용	20
HP OpenView Service Desk 5.0 모듈	22
HP OpenView 헬프 데스크 관리자	23
헬프 데스크 예 - 서비스 요청 처리	23
HP OpenView 변경 관리자	24
변경 관리 예 - 변경 프로세스 계획 및 실행	25
HP OpenView 서비스 수준 매니저	26
ITIL 및 Service Desk 5.0	30
Service Desk 5.0 요약	32

2. 구성 관리

구성 관리 정보	34
이 장의 내용	35
이 장에서 설명하거나 소개하는 용어	35
구성 관리	36
구성 관리에 대한 요구 사항 - 예	36
ITIL 및 구성 관리	39
서비스 데스크 및 구성 관리	41
구성 항목 작성	41
구성 항목에 대한 책임 할당	41
구성 항목 역할 보기	42
서비스 데스크 프로세스에 대한 구성 항목 관계 추적	42

차례

구성 항목 히스토리 추적	43
다른 구성 항목과의 관계 정의	44
예상 성과 수준 추적	45
다운 타임 및 변경 계획	46
3. 서비스 요청 관리	
서비스 요청 정보	50
이 장의 내용	51
이 장에서 소개하거나 설명하는 용어	51
서비스 요청 관리	52
서비스 요청 처리	52
ITIL 및 서비스 요청 관리	52
서비스 요청 해결의 첫 단계	53
기록 - 감지 - 분류	54
조사 및 진단	57
해결 및 종료	58
작업 그룹	58
작업 지시	59
승인 프로세스	62
액션 및 규칙	64
서비스 요청 종료	67
4. 인시던트 관리	
서비스 요청 및 인시던트	70
이 장의 내용	71
이 장에서 소개하거나 설명하는 용어	71
인시던트 관리	72
인시던트 처리	73
ITIL 및 인시던트 관리	74
인시던트 해결	74
5. 문제 관리	
이 장의 내용	78
이 장에서 소개하거나 설명하는 용어	78
문제 관리 정보	79

Service Desk 5.0에서 문제란 무엇인가?	79
문제의 소스는 무엇인가?	79
문제 관리는 다른 ITIL 프로세스에 어떻게 연결되는가?	80
문제 해결	82
고려해야 할 문제	82
ITIL 및 문제 관리	83
문제 관리를 위한 서비스 데스크 도구	83
인시던트, 문제 및 변경	86
시나리오: 문제 조사	87
6. 변경 관리 및 프로젝트 관리	
변경 관리 정보	92
이 장의 내용	93
변경 소스	94
변경 관리는 어떻게 다른 ITIL 프로세스에 연결되는가?	95
조직의 변경 계획	96
고려해야 할 문제	96
변경 관리를 위한 ITIL 지침	97
변경 관리를 위한 서비스 데스크 도구	98
시나리오: 변경 구현	100
프로젝트 관리 정보	103
7. Service Desk 5.0에서 템플릿 사용	
템플릿 정보	106
이 장의 내용	107
이 장에서 소개하거나 설명하는 용어	107
Service Desk 5.0에서 템플릿 사용	108
중첩된 템플릿	111
템플릿을 사용하여 여러 구성 항목 생성	112
8. 서비스 수준 관리	
이 장의 내용	116
이 장에서 소개하거나 설명하는 용어	116
서비스 및 계약	118
서비스 및 계약 유형	118

차례

서비스 제공업체 및 수신자.....	121
여러 서비스 및 계약.....	121
시나리오 1: 여러 서비스를 계약에 연결	121
시나리오 2: 여러 계약을 서비스에 연결	122
여러 계약 및 서비스의 제공업체 및 수신자	122
서비스 카탈로그.....	122
측정 항목.....	123
서비스 수준 목표(SLO).....	124
서비스 수준 계약 수명 주기	126
서비스 수준 계약 정의.....	126
서비스 수준 계약 구성.....	130
서비스 계층 구성	130
측정 항목 및 서비스 수준 목표 구성	130
준수 위반 경고 구성.....	130
SLM 보고서 구성	131
서비스 수준 계약 보증.....	131
서비스 수준 계약 평가.....	131
구현 팁	132
서비스 모델.....	132
성과 지표.....	132
서비스 수준 목표	132

문서 업데이트

이 안내서의 제목 페이지에는 다음과 같은 식별 정보가 포함되어 있습니다.

- 소프트웨어 버전을 표시하는 버전 번호
- 문서를 업데이트할 때마다 변경되는 문서 릴리즈 일자
- 이 소프트웨어 버전의 릴리즈 일자를 표시하는 소프트웨어 릴리즈 일자

최근 업데이트를 확인하거나 최신 에디션 사용 여부를 확인하려면 다음 URL을 방문하십시오.

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

적절한 제품 지원 서비스를 신청하여 업데이트 또는 새 에디션을 받으실 수도 있습니다. 자세한 내용은 HP 대리점에 문의하십시오.

HP Open View 지원

다음 HP OpenView 지원 웹 사이트를 방문해 보십시오.

<http://www.hp.com/managementsoftware/support>

이 웹 사이트에는 HP OpenView가 제공하는 제품과 서비스, 지원에 대한 연락처 정보와 세부사항이 기재되어 있습니다.

HP OpenView 온라인 소프트웨어 지원은 고객이 직접 문제를 해결하는 기능을 갖추고 있으며, 빠르고 효율적인 방식으로 대화형 기술 지원 도구에 액세스하여 비즈니스를 관리할 수 있습니다. 이 지원 사이트를 활용하는 소중한 지원 고객들이 누릴 수 있는 혜택은 다음과 같습니다.

- 관심 분야의 지식 문서 검색
- 온라인으로 개선 요청사항 제출
- 소프트웨어 패치 다운로드
- 지원 사례 제출 및 진행상황 모니터링
- 지원 연락처 관리
- HP 지원 연락처 검색
- 가용 서비스에 관한 정보 검토
- 다른 소프트웨어 고객과의 토론 참여
- 소프트웨어 교육 검색 및 등록

대부분의 지원 서비스는 HP Passport 사용자로 등록하여 로그인해야만 사용할 수 있습니다. 지원 계약이 필요한 서비스도 많습니다.

액세스 수준에 대해 자세히 알아보려면 아래 사이트로 이동하십시오.

http://www.hp.com/managementsoftware/access_level

HP Passport ID를 등록하려면 아래 사이트를 방문하십시오.

<http://www.managementsoftware.hp.com/passport-registration.html>

머리말

Service Desk 5.0 개념 안내서

이 안내서의 전체적인 목표는 서비스 데스크 관리자, 서비스 데스크 담당자, 잠재적 사용자 및 헬프 데스크 관리자에게 HP OpenView Service Desk 5.0 개요를 제공하며 조직에서 서비스 데스크 또는 헬프 데스크 프로세스를 어떻게 강화 및 개선할 수 있는지 설명하는 것입니다.

이 안내서의 목적은 다음과 같습니다.

- HP OpenView Service Desk 5.0의 기본 개념과 프로세스를 설명합니다.
- 각 프로세스를 성공적으로 구현하기 위해 헬프 데스크 사용자는 필요한 문제를 검사합니다.
- HP OpenView Service Desk 5.0은 사용자가 이러한 문제를 다룰 수 있도록 돕는 방법을 설명합니다.
- 서비스 데스크 운용에 대한 ITIL 지침에 HP OpenView Service Desk 5.0 프로세스를 연결합니다.

중요

제목이 암시하듯 이 안내서 전반에 걸친 중점적인 내용은 특정 작업보다 기본 개념에 있습니다. 안내서는 작업 지향 설명서나 '사용법' 모음 또는 사용 설명서가 아닙니다. HP OpenView Service Desk 5.0에서 ITIL 지침을 준수하는 서비스 데스크 운영을 성공적으로 구현하도록 돕는 방법에 대한 개요를 제공하는 데 그 목적이 있습니다. 전반적인 중점 사항은 서비스 데스크 또는 헬프 데스크 환경에서 최상의 업무 처리를 구현하기 위해 어떻게 제품을 활용하는지 설명하는 것입니다.

대상 독자

이 안내서는 다음 대상을 위해 제작된 것입니다.

- HP OpenView Service Desk 5.0의 개념을 개괄적으로 파악해야 하는 *관리자*
- 특정 작업을 학습하기 전에 HP OpenView Service Desk 5.0의 개념을 개괄적으로 파악해야 하는 *헬프 데스크 사용자*
- HP OpenView Service Desk 5.0을 계획, 설치, 유지해야 하는 *헬프 데스크 관리자*

이 안내서에서 정보를 찾는 방법에 대한 자세한 내용은 15페이지의 "이 안내서에서 정보를 찾는 위치"를 참조하십시오.

용어 주의

이 안내서 전반에 걸쳐 **Service Desk 5.0**은 **HP OpenView Service Desk 5.0**을 말합니다. 용어는 안내서 전반에 걸쳐 통용할 수 있도록 사용되었습니다.

고객은 Service Desk 5.0이 제공하는 IT 서비스를 사용하거나 해당 서비스에 대한 요금을 지불하는 사람입니다. 즉, 고객은 헬프 데스크에 문제 해결을 요청하는 사람이거나 서비스 데스크가 제공하는 서비스에 대한 요금을 지불하는 회사 중역일 수 있습니다.

사용자는 HP OpenView Service Desk 5.0을 사용하는 조직 내의 직원입니다. 헬프 데스크 사용자라는 용어도 이 안내서에서는 사용자를 말합니다.

주

텍스트에서 성별에 대한 언급(*그의* 계정 또는 *그녀의* 서비스 요청)은 편의상
으로만 사용되며 남녀를 막론하고 언급합니다.

이 안내서에서 정보를 찾는 위치

표 1

항목	참조...
<p>HP OpenView Service Desk 5.0 모듈의 <i>일반 개요</i>를 가져옵니다.</p> <p>ITIL의 간략한 개요를 가져옵니다. 어떤 ITIL 프로세스를 Service Desk 5.0에서 향상시킬 수 있는지 찾습니다.</p> <p>Service Desk 5.0 기능 요약을 가져옵니다.</p>	<p>19페이지의 1장, "HP OpenView Service Desk 5.0 소개".</p>
<p>Service Desk 5.0이 <i>구성 항목</i> 관리를 돕는 방법에 대해 알아봅니다. 여기에는 프린터, 라우터, 모뎀, 모니터, 소프트웨어 및 문서 등의 요소가 포함됩니다.</p>	<p>33페이지의 2장, "구성 관리".</p>
<p><i>서비스 요청</i> 및 <i>인시던트</i>의 개념과 이 항목들의 차이를 설명합니다.</p> <p>관련 ITIL 지침을 준수하면서 서비스 요청 또는 인시던트를 처리하도록 도울 수 있는 <i>작업 지시</i>, <i>작업 그룹</i>, <i>승인 프로세스</i>, <i>규칙</i> 및 <i>액션</i>과 같은 항목에 대해 알아봅니다. 이러한 항목 역시 문제 관리 및 변경 관리와 같은 기타 Service Desk 5.0 프로세스와 관련이 있습니다.</p>	<p>49페이지의 3장, "서비스 요청 관리".</p> <p>69페이지의 4장, "인시던트 관리".</p>
<p>Service Desk 5.0에서 <i>문제</i>의 개념을 알아보고 서비스 요청과 인시던트의 관계를 설명합니다. 관련 ITIL 지침을 준수하면서 문제를 해결하도록 돕는 Service Desk 5.0의 기능을 설명합니다.</p>	<p>77페이지의 5장, "문제 관리".</p>

표 1

(계속)

항목	참조...
<p>조직에서 <i>변경 관리</i>의 개념을 설명합니다. 변경 프로세스를 구현할 때 고려해야 할 문제를 설명합니다.</p> <p>변경 프로세스를 계획 및 구현하도록 지원하는 Service Desk 5.0 도구에 대해 배웁니다.</p> <p>Service Desk 5.0에서 변경을 구현하는 방법의 예를 확인합니다.</p> <p>Service Desk 5.0에서 <i>변경 프로세스</i>와 <i>프로젝트</i>의 차이를 알아보고 언제 이를 사용할 것인지 알아봅니다.</p>	<p>91페이지의 6장, "변경 관리 및 프로젝트 관리".</p>
<p>템플릿이 서비스 요청 생성, 변경 계획, 작업 지시 구현, 관련 예산 문제와 같은 다양한 Service Desk 5.0 프로세스를 능률적으로 관리하도록 도울 수 있는 방법을 찾습니다.</p>	<p>105페이지의 7장, "Service Desk 5.0에서 템플릿 사용".</p>
<p>Service Desk 5.0에서 서비스와 서비스 계약의 개념을 설명합니다. (여러) 서비스 및 계약의 예를 확인합니다.</p> <p>Service Desk 5.0에서 측정 항목의 개념을 설명합니다.</p> <p>서비스 수준 계약의 수명 주기에 대해 배웁니다.</p> <p>서비스 수준 계약을 평가하는 방법에 대해 배웁니다.</p>	<p>115페이지의 8장, "서비스 수준 관리".</p>

Service Desk 5.0 문서

다음 목록은 HP OpenView Service Desk 5.0에 관한 문서의 간략한 개요입니다. Service Desk 5.0 문서의 현재 상태에 대한 자세한 내용은 7페이지의 "문서 업데이트"를 참조하십시오.

제품이 설치된 *HP OpenView Service Desk 온라인 도움말*을 제외하고 HP OpenView Service Desk 5.0 설치 미디어에서 아래 기재된 모든 파일은 PDF 형식으로 사용할 수 있습니다.

- *HP OpenView Service Desk 5.0 릴리즈 노트*에는 최신 정보와 적용할 수 있는 알려진 문제, 관련 간접 해결책에 대한 설명이 들어 있습니다.
- *HP OpenView Service Desk 5.0 설치 안내서*에는 설치 요구 사항에 대한 정보와 Service Desk 5.0 구성 요소 설치 및 제거에 대한 자세한 내용이 들어 있습니다.
- *HP OpenView Service Desk 5.0 Administrator's Guide*에는 Service Desk 5.0 유지 및 구성에 대한 자세한 내용이 들어 있습니다.
- *HP OpenView 측정 항목 어댑터 개발자 안내서*에는 Open MA(미해결 측정 항목 어댑터)를 사용하여 새 SLM(서비스 수준 관리) 측정 항목 어댑터를 개발하는 정보가 들어 있습니다.
- *HP OpenView Service Desk 차이점 안내서(4.5 - 5.0)*에는 Service Desk 5.0 및 Service Desk 4.5의 차이점에 대한 정보가 들어 있습니다.
- *HP OpenView 서비스 수준 매니저 안내서*에는 관리된 서비스 수준 계약에 따라 SLM(서비스 수준 매니저) 요원이 서비스를 모니터링하고 서비스에 대한 SLM 보고서를 작성하도록 하는 SLM 기능에 대한 정보가 들어 있습니다.
- *HP OpenView 웹 API 프로그래머 안내서*는 Web API(서비스 데스크 웹 어플리케이션 프로그램 인터페이스)를 사용하는 절차를 설명합니다. 웹 API는 HP OpenView 서비스 데스크 주변 웹 어플리케이션을 개발할 수 있고 로컬 어플리케이션에 서비스 데스크를 통합할 수 있으며 서비스 데스크 구현에 사용자 지정 기능을 추가할 수 있습니다.
- *HP OpenView Service Desk 온라인 도움말*은 다음 기능을 제공하는 포괄적인 정보 시스템입니다.

- 초보 사용자와 경험이 많은 사용자가 모두 작업을 수행할 수 있도록 돕는 단계적 정보
 - Service Desk 5.0의 기본 개념과 구조에 대한 이해를 돕는 배경 정보 및 개요
 - Service Desk 5.0 작업에서 나타날 수 있는 오류 메시지에 관한 정보와 이 오류를 해결하는 방법에 관한 정보
 - 온라인 도움말에 대한 추가 정보를 얻을 수 있는 도움말
- 온라인 도움말은 Service Desk 5.0 어플리케이션의 일부로 자동 설치되며 Service Desk 5.0 내에서 불러올 수 있습니다.

PDF 파일 읽기

PDF 파일은 Adobe® Acrobat® Reader를 사용해서 보고 인쇄할 수 있습니다. 이 소프트웨어는 HP OpenView Service Desk 5.0 CD-ROM에 포함되어 있습니다. 자세한 설치 지침은 CD-ROM에 있는 readme.htm 파일을 참조하십시오.

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

1 HP OpenView Service Desk 5.0 소개

이 장의 내용

이 장에는 Service Desk 5.0을 구성하는 모듈에 대한 개요가 들어 있습니다. 그 내용은 다음과 같습니다.

- HP OpenView 헬프 데스크 관리자
- HP OpenView 변경 관리자
- HP OpenView 서비스 수준 매니저

예

이 장에는 HP OpenView 헬프 데스크 관리자 및 HP OpenView 변경 관리자 사용을 설명하는 간략한 예 두 가지가 들어 있습니다.

이 장에서 소개하는 용어

이 장에서는 아래 나열된 용어를 소개합니다. 이 안내서의 다음 장들에는 각 용어에 대한 자세한 설명이 나와 있습니다.

- 구성 항목
- 구성 관리 데이터베이스
- 작업 그룹
- 작업 지시
- 승인
- 템플릿
- 서비스
- 서비스 수준 계약
- 서비스 유형
- 서비스 관계
- 서비스 정의
- 서비스 측정 항목
- 측정 항목 어댑터

- 서비스 계층
- 서비스 수준 계약 평가 보고서
- 서비스 준수

HP OpenView Service Desk 5.0 모듈

HP OpenView Service Desk 5.0은 다음과 같은 모듈로 구성됩니다.

- **HP OpenView** 헬프 데스크 관리자
서비스 고객 및 IT 조직 사이의 인터페이스로 작동합니다.
- **HP OpenView** 변경 관리자
IT 서비스 및 인프라의 변경을 관리합니다.
- **HP OpenView** 서비스 수준 매니저
조직에서 서비스 수준 계약 및 운영 수준 계약을 포괄하는 서비스 수준의 전체 수명 주기를 관리합니다. 이러한 계약에 대한 자세한 내용은 115페이지의 8장, "서비스 수준 관리"를 참조하십시오.

다음 사항에도 유의하십시오.

- HP OpenView Service Desk 5.0은 통합된 구성 관리 기반인 *구성 관리 데이터베이스(CMDB)*를 기반으로 합니다. CMDB는 하드웨어 장치, 소프트웨어, 문서뿐 아니라 IT 인프라의 일부를 이루는 기타 항목에 대한 정보를 저장합니다(그림 1-1, "서비스 데스크에서 ITIL 프로세스의 개요" 참조). IT 인프라의 저장소인 CMDB는 HP OpenView Service Desk 5.0 프로세스가 요청하는 정보를 제공합니다.
- HP OpenView Service Desk 5.0은 하드웨어 장치, 소프트웨어, 직원, 고객, 조직 및 성능과 사용할 수 있는 데이터(측정 항목 데이터)에 대한 정보에 대해 다른 소스로부터 데이터를 요청합니다. 이를 위해 HP OpenView Service Desk 5.0은 다른 애플리케이션에 대한 개방형 인터페이스를 갖추고 있습니다. 예를 들어 본 제품을 HP OpenView Operations Service Navigator 및 HP OpenView Network Node Manager와 완전히 통합할 수 있습니다.

HP OpenView 헬프 데스크 관리자

헬프 데스크는 고객과 IT 조직 사이의 인터페이스를 형성합니다. 헬프 데스크의 통합 운영 솔루션인 HP OpenView 헬프 데스크 관리자를 사용하면 직원이 고객의 필요를 빠르고 정확하게 평가하여 문제를 해결할 수 있습니다. 이러한 요청에 응답하려면 여러분의 지원 조직을 통해 진행할 때와 같이 헬프 데스크 사용자가 모든 고객의 서비스 요청 또는 인시던트를 추적 및 연결할 수 있도록 해야 합니다. 다음 예는 이 내용을 설명하고 있습니다.

서비스 요청 관리에 대한 자세한 개요는 49페이지의 3장, "서비스 요청 관리"를 참조하십시오. 인시던트 관리에 대한 자세한 개요는 69페이지의 4장, "인시던트 관리"를 참조하십시오.

헬프 데스크 예 - 서비스 요청 처리

주

아래 예에서 "Service Desk 5.0"이라는 용어는 "HP OpenView 헬프 데스크 관리자" 모듈을 포함하여 사용됩니다.

예 1-1

서비스 요청 처리

헬프 데스크 담당자 Amy는 고객으로부터 취약한 웹 서버 성능에 대한 지원 요청을 받습니다. 다음 섹션은 Amy가 HP OpenView 헬프 데스크 관리자를 사용하여 요청에 대한 처리를 시작하고 해결하는 방법에 대해 개괄적으로 설명합니다.

요청자 식별 - 서비스 수준 식별: Amy는 요청자를 식별하고 구성과 소프트웨어 릴리즈 또는 버전 등의 데이터와 같은 웹 서버에 대한 정보를 보기 위해 검색 대화 상자를 사용합니다. Service Desk 5.0은 IT 인프라에서 항목에 대해 구성 항목(33페이지의 2장, "구성 관리" 참조)이라는 용어를 사용합니다. Amy가 요청자를 식별하면 Service Desk 5.0은 적용할 수 있는 서비스 수준 계약의 세부 사항과 같은 추가 정보를 자동으로 표시합니다. 서비스 수준 계약(SLA)은 성능 및 가용성과 같은 질적, 양적 품질을 포함하여 제공될 서비스를 정의하는 고객과 IT 조직 사이의 계약입니다(115페이지의 8장, "서비스 수준 관리" 참조). Amy는 고객에게 문제를 설명해 달라고 요청합니다.

요청 생성: 기본 서비스 요청 양식을 통해 Amy는 템플릿(새 객체 작성에 대한 청사진)을 사용하여 이러한 새 서비스 요청에 대한 데이터를 입력합니다. 요청자의 SLA는 웹 호스팅 서비스 제공을 포함하므로, Amy는 해당 문제가 IT 서비스 조직 내의 웹 전문가 그룹에 자동으로 할당되어 있음을 확인합니다 (할당 프로세스는 템플릿에 정의됨). 이 경우에서 요청자에게는 SLA가 하나만 있으므로 서비스 세부 사항은 자동으로 서비스 요청 양식에 삽입됩니다. Service Desk 5.0 템플릿에 대한 자세한 내용은 105페이지의 7장, "Service Desk 5.0에서 템플릿 사용"을 참조하십시오.

영향 설정: 고객은 Amy에게 해당 문제가 작업에 미친 영향을 설명합니다. 이 정보를 기반으로 Amy는 요청에 영향 코드를 할당합니다. 이 코드는 고객 서비스 수준을 기반으로 요청의 우선 순위를 자동으로 설정합니다. 이 경우에는 한 시간의 마감 시간("처리 시간")과 함께 가장 높은 서비스 수준(골드 연중무휴)을 적용합니다. Service Desk 5.0은 자동으로 요청에 해결 마감 시간을 입력합니다.

추가 처리: Amy는 웹 서버를 재부팅하는 것과 같은 증상에 대한 표준 응답을 알고 있으므로 서비스 요청에 작업 지시를 추가하고 서버 전문가 그룹에 이를 할당합니다. 작업 지시는 오늘 이 그룹에 할당된 작업 목록에 나타납니다. Amy가 해결책을 즉시 알지 못하는 경우에는 Amy(또는 작업 그룹)가 해결된 요청을 검색할 수 있으므로, 표시된 유사하거나 동일한 증상을 해결책으로 제시할 수 있습니다. 작업 그룹에서는 Service Desk 5.0을 사용하여 웹 서버를 재부팅할 최적의 시간을 선택하며, 이 시간 간격은 고객에게 제공한 서비스에 미치는 부담을 최소화합니다.

요청 종료: 문제에 대한 알려진 해결책을 고객에게 알렸습니다. 고객이 웹 서버가 만족할 만한 수준으로 작동한다고 헬프 데스크에 알리면, 해당 요청에 종료된 상태가 할당됩니다.

HP OpenView 변경 관리자

많은 IT 조직은 계획하지 않은 변경으로 인한 심각한 제품 문제로 고심하고 있으며, 이 경우 IT 인프라나 고객의 업무 중단("정지") 시간을 최소화하면서 이러한 변화를 성공적으로 관리하는 것이 관건이 됩니다. 정지가 업무에 미치는 영향을 자세하게 이해해야 하며 변경을 실행하고 합의된 수준에서 서비스 가용성 및 수행을 유지하기 위해 변경 프로세스를 완전히 제어해야 합니다. 예를 들어 대용량 내부 서버에 대한 기본 유지 보수 작업에 긴 시간이 소요되어 일부 고객을 잃을 수도 있습니다. 변경 관리자를 사용하면 헬프 데스크 직원이 해당 변경으로 영향 받는 사람, 적절한 변경 시간, 변경에 사용할 최적의 리소스를 정확히 파악하여 이러한 변경을 최대한 무리 없이 진행할 수 있습니다.

변경 관리 예 - 변경 프로세스 계획 및 실행

예 1-2

변경 프로세스 계획 및 실행

Invention Incorporated의 관리자인 Paul Adams는 서버 수행을 개선하려는 시도로 과부하된 웹 서버에 CPU를 추가로 설치하기로 결정합니다. 이를 위해 Paul은 HP OpenView 변경 관리자를 사용하여 조직에서 변경 프로세스를 시작하고 구현합니다.

변경에는 웹 서버의 임시 교체로 예비 서버를 구성하고 CPU를 주문 및 설치하며 성능 구현을 평가하는 것이 포함됩니다.

이 정보를 사용하여 변경 프로세스를 시작하기 위해 Paul은 HP OpenView 변경 관리자를 사용합니다. 아래 목록은 변경 프로세스의 세부사항입니다.

주

아래 예에서 "Service Desk 5.0"이라는 용어는 "HP OpenView 변경 관리자" 모듈을 포함합니다.

- **승인:** Paul은 Service Desk 5.0을 사용하여 여러 전문가 사이에서 변경에 대한 승인 프로세스를 시작합니다. 이는 제안된 변경에 대한 전문가 표결에서 자동화된 폴링 프로세스를 포함합니다. Paul은 각 전문가가 표결 요청에 응답해야 하는 동안 승인에 응답할 시간을 일주일로 할당합니다.
- **작업 지시:** Paul은 해당 변경에 포함된 작업을 상세히 설명하는 하나 이상의 작업 지시서(작업 계획, 할당 및 수행 도구)를 작성합니다. Paul은 경우마다 '전임자' 및 '후임자' 목록을 만듭니다. 즉, 특정 작업 지시가 완료된 후에 실행되는 작업 지시를 의미합니다. 예를 들어, CPU는 주문되어 배달되며 임시 교체로 백업 서버를 구성할 때까지 설치될 수 없습니다. Paul은 각 작업 지시를 조직의 관련 작업자 또는 작업 그룹에 할당합니다. 또한 변경으로 인해 임시로 사용할 수 없는 CI를 파악하고 작업 중단 정도가 어느 정도인지 각 작업 지시에 표시할 수 있습니다.

- *관련 이벤트:* Paul은 변경을 발생시킨 문제 또는 일련의 서비스 요청 등의 해당 변경을 유발한 이벤트를 입력할 수 있습니다. 요청의 예로는 '웹 브라우저가 응답하지 않습니다'와 문제의 예로 '웹 서버가 현재 요청의 분량을 처리할 수 없습니다'가 될 수 있습니다.

HP OpenView 서비스 수준 매니저

서비스 수준 관리는 서비스 공급업체 조직이 서비스 수신자에게 제공한 서비스의 양과 질을 관리하는 프로세스입니다. 예를 들어, 고객에게 이메일 서비스를 제공하기로 약정한 경우에는 약정한 서비스 수준을 준수하는 서비스 제공을 보증해야 합니다.

서비스 수준 관리에 대한 자세한 개요는 115페이지의 8장, "서비스 수준 관리"를 참조하십시오.

서비스 수준 관리 - 목표

서비스 수준 관리 임무는 서비스 품질을 유지하고 점차 개선하는 것입니다. 취약한 서비스 품질을 제거하려는 조치를 취하는 동안 IT 서비스 품질 달성에 대해 모니터링하고 보고하며 합의된 주기를 통해 이를 달성합니다. 이를 통해 서비스 공급업체 조직과 고객 사이의 관계가 개선됩니다.

HP OpenView 서비스 수준 매니저 모듈은 정의로부터 평가(서비스가 약정된 서비스 품질 기대를 충족하는지에 대한 평가)에 이르기까지 조직이 서비스 수준 계약의 완전한 순환 주기를 제어할 수 있도록 합니다.

서비스 수준 관리에 대한 요구를 설명하기 위해 다음 시나리오를 생각해 보겠습니다.

시나리오 1: 예를 들어, 이메일 서버와 같은 서비스의 핵심 부분은 사용할 수 없게 됩니다. 이메일 서비스가 고객에게 미치는 영향의 결과를 모니터링해야 합니다. 이메일 서비스를 서비스 시간의 95%동안 성공적으로 제공한다고 보증하는 경우, 이 정지가 서비스 계약에 어떤 영향을 미칩니까?

시나리오 2: 지난 6개월 동안 조직이 약정한 수준을 초과하는 "정지 요청(실패한 서비스와 관련된 서비스 요청)"을 제시하는 고객의 불만을 접수합니다. 이 불만 사항을 확인하려면 서비스에 대한 보고 기능에 제때 액세스해야 합니다.

서비스 수준 관리 - 용어

아래 목록은 서비스 수준 관리 프로세스에서 사용하는 용어를 간단히 요약한 것입니다. 이들 용어는 다음 섹션에서 설명합니다.

- 서비스
- 서비스 수준 계약
- 서비스 계약
- 서비스 정의
- 측정 항목
- 측정 항목 어댑터
- 서비스 계층
- SLM 보고서
- 서비스 준수

*서비스*는 "언급된 업무상의 필요 및 목표에 사용되는 통합된 기능 집합"입니다. 인터넷 공급업체가 고객에게 이메일 기능을 제공하는 경우를 예로 들면, '서비스'라는 용어는 이 시설을 지원하는 조직의 기능 모음을 포함합니다.

예를 들어, 서비스는 이메일 및 웹 액세스 또는 네트워크 작동과 같은 고객 기반 또는 사용자 지향적 기능에 대한 정보를 포함합니다. 일반적으로는 CI 또는 기타 서비스가 정보를 제공합니다. CI를 사용할 수 없는 경우에는 서비스, 관련 서비스뿐 아니라 서비스에 관한 서비스 수준 계약에 미칠 영향에 대해서도 파악해야 합니다.

다음 목록은 서비스의 예를 보여줍니다.

- 인터넷 서비스 제공업체는 가입자에게 이메일 서비스를 제공합니다.
- 사내 데스크탑 서비스는 회사 내의 PC 풀에서 실행하는 부기 어플리케이션을 지원합니다.
- 웹 호스팅 서비스는 다음을 지원합니다.
 - 20Mb 홈페이지
 - 이메일 주소 3개
 - 인터넷 액세스(연중무휴)

서비스를 제공하기로 합의한 경우에는 다음 문제를 고려해야 합니다.

- 서비스는 어떤 리소스에 따라 달라지는가?
- 고객과 합의한 양적, 질적 목표를 서비스가 준수하는지 어떻게 확인할 수 있는가? 예를 들어 웹 서비스를 서비스 시간의 95% 동안 사용할 수 있다고 보증하는 경우, 이를 어떻게 측정할 수 있습니까?
- 다른 서비스 품질 수준을 제공할 수 있는가? 예를 들어, 같은 시설에서 근무 시간 지원 및 연중무휴 지원으로 서비스를 제공할 수 있는가? 이를 위해 HP OpenView 서비스 수준 매니저를 어떻게 구성할 수 있는가?
- 구성 항목을 사용할 수 없게 되는 경우에는 고객에게 제공된 서비스에 미칠 영향을 어떻게 확인할 수 있는가?

*서비스 수준 계약*은 연관된 서비스 품질에 따라 어떤 서비스를 제공할 것인지 지정합니다. 성능 측면 및 연관된 각 서비스의 품질, 즉 가용성 수준 등을 예로 들 수 있습니다. 서비스 수준 계약은 HP OpenView 서비스 수준 매니저의 핵심을 이룹니다.

*서비스 계약*은 여러 번이 아니라 지정된 한 번으로 여러 서비스 수준 계약을 공유하는 일반적인 데이터와 법인체를 활용하여 관리 부하를 줄입니다. 계약 및 서비스는 배송품 및 관련 서비스 공급업체와 수신자를 지정합니다. 서비스 수준 매니저는 특히 하위 구분이 많고 고유 서비스 수준 요구 사항과 조직이 많은 복수 서비스 및 계약을 설정할 때 유용한 서비스 계약을 찾을 수 있습니다.

*서비스 정의*는 서비스를 구조화하는 청사진을 제공하는 서비스의 개념적인 설명입니다. 정의를 활용하면 서비스와 서비스 수준(고객에게 제공하는 지원 수준), 서비스 수준 계약, CI 정의 및 서로 연관된 기타 서비스 정의를 나타낼 수 있습니다. 서비스 정의를 활용하면 여러 서비스 인스턴스와 연관된 서비스 수준을 작성할 수 있습니다.

*측정 항목*은 OpenView 콘솔에서 준수 및 가용성과 준수 상태 모니터링을 위한 SLM 보고서의 기준을 제공하는 측정 결과입니다. 측정 항목 데이터 값은 외장 모니터링 어플리케이션(예, HP OV 성능 관리자) 또는 서비스 데스크에서 모은 분석된 데이터로부터 수집됩니다.

*측정 항목 어댑터*는 모니터링 소프트웨어 어플리케이션에서 측정 항목 데이터 값을 수집하여 설치 및 구성하는 소프트웨어 모듈입니다.

*서비스 계층*은 특정 서비스에 따라 달라지는 서비스 및 구성 항목 사이의 관계를 지정합니다.

*SLM 보고서*는 일정 기간에 대한 서비스 수행을 개괄적으로 보여줍니다.

*서비스 준수*는 서비스 수신자와 합의한 준수 목표에 따라 서비스 수준 계약과 구성 항목, 서비스의 성과를 어떻게 측정하는지 보여줍니다.

ITIL 및 Service Desk 5.0

IT 인프라 라이브러리(ITIL)는 가장 효과적인 서비스 관리 프레임워크를 제공하는 공용 지식 기반입니다. ITIL은 추구해야 할 최상의 업무를 설명하지만 이러한 권장 사항을 사용하기 위한 상세한 절차 및 작업 수준 절차 구현 방법을 정의하지는 않습니다. 다시 말해, 해야 할 작업에 대한 수준 높은 안내를 제공하지만 일상 서비스 제공 및 서비스 지원 활동을 위한 업무 수준 절차 개발과 구현은 각 사업 단위의 몫으로 남겨둡니다. ITIL은 필요할 때 *사실상* IT 공급 및 지원 프로세스에 대한 산업 지침이 됩니다.

ITIL 절차 및 업무에 대한 자세한 내용은 www.itsil.co.uk를 참조하십시오.

서비스 데스크는 다음 ITIL 프로세스에 대한 '즉각적인' 적용 범위를 제공합니다.

- 구성 관리

33페이지의 2장, "구성 관리"를 참조하십시오.

- 서비스 요청 관리

49페이지의 3장, "서비스 요청 관리"를 참조하십시오.

- 인시던트 관리

69페이지의 4장, "인시던트 관리"를 참조하십시오.

중요

ITIL 지침과 달리 Service Desk 5.0은 서비스 요청과 인시던트를 구별합니다. ITIL 용어에서 인시던트는 Service Desk 5.0 서비스 요청 및 Service Desk 5.0 인시던트를 모두 다루지만 Service Desk 5.0은 두 프로세스를 구분합니다.

- 문제 관리

77페이지의 5장, "문제 관리"를 참조하십시오.

- 변경 관리

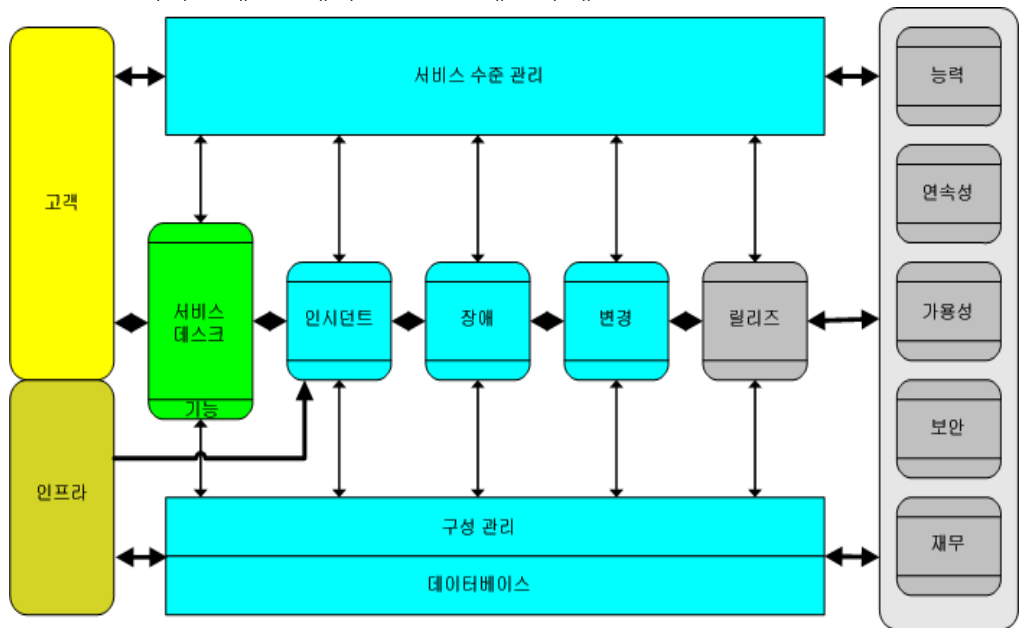
91페이지의 6장, "변경 관리 및 프로젝트 관리"를 참조하십시오.

- 서비스 수준 관리

115페이지의 8장, "서비스 수준 관리"를 참조하십시오.

그림 1-1은 서비스 데스크 내에서 이러한 프로세스 사이의 관계를 설명합니다.

그림 1-1 서비스 데스크에서 ITIL 프로세스의 개요



각 프로세스는 고유 절차 및 다른 서비스 데스크 프로세스와 관계가 있습니다.

Service Desk 5.0 요약

이전 섹션의 예제와 모듈 설명은 Service Desk 5.0이 조직을 도울 수 있는 영역을 살펴볼 수 있도록 제공된 것입니다. 다음 섹션은 Service Desk 5.0에 대한 더 공식적인 설명입니다.

HP OpenView Service Desk 5.0:

- 구조화된 프로세스 지향 어플리케이션으로서 IT 또는 서비스 조직에서 업무 프로세스와 서비스, 인프라를 제어하고 자동화할 수 있습니다.
- IT 조직이 IT 서비스 프로세스와 IT 서비스 수명 주기를 능률적으로 관리할 수 있습니다. 업무에 중요한 IT 프로세스 및 서비스의 제공과 품질을 효과적으로 제어합니다. 서비스 제공 및 지원은 단일 업무 흐름으로 능률화할 수 있습니다.
- 고객에게 제공한 서비스별로 IT 인프라 구성 요소를 표시합니다. 이는 고객이 받는 서비스와 요원 또는 그룹이 관리 및 지원하는 서비스를 나타냅니다. 이를 통해 조직이 운영 프로세스를 관리할 수 있습니다. Service Desk 5.0은 서비스 수준을 충족하는지 확인하는 서비스 수준 계약(SLA) 관리를 원활히 해주는 역할도 맡습니다.
- "ITIL 준수" 즉 Service Desk 5.0은 서비스 절차에 맞게 수정하거나 ITIL 지침을 따르려는 조직을 지원할 수 있습니다.
- 서비스를 더욱 확장하고 기능을 지원하는 다양한 도구로 통합될 수 있습니다.

HP OpenView Service Desk 5.0을 사용하면 다음과 같은 이점이 있습니다.

- 제공된 서비스의 양적, 질적 개선
- 인시던트 또는 서비스 요청을 해결하는 데 필요한 시간 절감
- 인시던트 또는 서비스 요청 발생 및 반복 예방
- IT 인프라 전개에 관한 위험 절감
- 고품질 서비스 수준 제공에 따른 프로세스 관리

2 구성 관리

구성 관리 정보

구성 관리의 목적은 인프라를 구성하는 구성 요소를 식별, 제어, 유지, 확인하는 방식으로 조직에 IT 인프라의 논리적 모델을 제공하는 것입니다. 용어 구성 항목(CI)은 이러한 인프라 구성 요소를 담당하는 데 사용됩니다.

구성 항목에는 저장 장치, 스크린, 프린터, 방화벽, 허브 또는 라우터와 같은 네트워크 항목, CPU 또는 메모리와 같은 시스템 구성 요소가 포함됩니다. 여기에는 소프트웨어뿐 아니라 설명서 및 작업 설명과 같은 문서도 포함됩니다. 구성 관리 데이터베이스(CMDB)는 구성 항목의 저장소 역할을 합니다.

특정 양식에서 IT 관리와 작업이 관련되어 있는 경우, 기본적인 고려 사항 중 하나는 회사의 프로세스를 지원하는 인프라에 대한 정보가 필요하게 된다는 것입니다.

이 장의 내용

이 장에서는 Service Desk 5.0이 구성 관리 프로세스가 ITIL을 준수하는지 확인하도록 조직을 돕는 방법을 개괄적으로 설명합니다.

다음 항목에 대해 알아봅니다.

- 헬프 데스크 또는 서비스 센터를 관리할 때 발생하는 구성 관리 문제는 무엇인가? 이러한 문제들은 어떻게 발생하는가?
- 구성 관리를 위한 ITIL 지침은 무엇인가?
- Service Desk 5.0은 어떻게 이러한 요구에 부응하는가?

이 장에서 설명하거나 소개하는 용어

- 구성 항목
- 히스토리 라인
- CI 마법사 생성
- 일정

구성 관리

구성 관리에 대한 요구 사항 - 예

구성 항목은 IT 관련 조직의 기본입니다. 대학과 같은 교육 기관에서 서비스 데스크를 운영하는 경우에는 학생과 직원이 대학의 교수법, 학습법, 연구 기술, 관리 활동에 의존합니다. 다음 예는 서비스 데스크가 적절한 구성 관리에 종속되는 방법을 보여줍니다.

이 예에서는 각 예에서 제시하는 구성 관리 문제를 간략하게 설명한 후 이러한 문제를 해결하는 데 유용한 Service Desk 5.0 구성 관리의 일부 측면을 제시합니다.

예 2-1

의료 센터의 서비스 수준 계약

대규모 비영리 의료 센터에서 IT 부서는 회계 및 급여 부서와 함께 서비스 수준 계약에 속합니다.

서비스 수준 계약(SLA)은 고객(예, 조직 내 부서)과 서비스 공급업체(예, IT 서비스 부서) 사이에 합의된 공식 계약입니다. SLA는 하나 이상의 서비스가 제공되는 조건을 정의합니다. 예를 들어, 서비스는 부서의 회계 소프트웨어를 유지 보수하기 위해 IT 부서와 합의한 부분입니다. 모든 장애는 작업일 2일 이내로 해결되어야 합니다.

주

서비스 수준 계약의 계정에 대한 자세한 사항은 115페이지의 8장, "서비스 수준 관리"를 참조하십시오.

인프라 정의

효과적인 서비스를 작성하려면 IT 직원이 서비스 제공에 필수적인 CI에 있는 현재 인프라를 알아야 합니다. 그러므로 IT 부서가 다른 사항 중에서 서비스를 작성할 때 서비스 수단의 기본을 이루는 CI를 지정하며 이러한 항목에 적용하게 되는 기대(측정 항목 및 목표)를 정의합니다.

계약을 준수하기 위해 지정된 시간대의 CI 성과에 대한 정보가 필요하게 되며 이론상으로 CI가 '수준 미달'로 시작할 때 즉시 알아야 합니다.

내 구성 항목은 어떻게 연관되어 있는가?

IT 부서는 IT 인프라를 구성하는 CI 사이의 관계도 알아야 합니다. LAN 세그먼트에 연결된 PC는 관계의 예입니다. 이 경우에는 "연결됨" 관계가 적용됩니다. 관계 유형의 다른 예는 "설치됨"(시스템에 설치된 소프트웨어) 또는 "백업"입니다. 헬프 데스크 관리자 또는 전문가가 CI의 기능 장애 이유를 조사할 때 이 프로세스의 첫 단계 중 하나는 CI와 다른 CI들 사이의 관계를 확인하는 것입니다.

구성 항목의 성과 측정

계약을 완수하기 위해 IT 부서에는 SLA에 지정된 서비스의 효율성을 측정하는 데 필요한 도구가 있어야 합니다. 특히, '지난 6개월 동안의 평균 다운 타임'과 같은 매개 변수와 관련된 '성과'가 있는 SLA에 지정된 CI의 성과를 측정해야 합니다.

구성 항목에 대한 책임은 누구에게 있는가?

CI에 문제가 발생할 때 헬프 데스크 사용자 또는 IT 관리자는 문제를 해결할 최종 책임자를 알아야 합니다. 책임은 개인 또는 "네트워크 구성" 또는 "웹 개발" 같은 특정 영역을 담당하는 전문가 그룹과 같은 작업 그룹에 할당될 수 있습니다. 그렇기 때문에 IT 부서는 사용자 또는 전문가가 CI에 대한 책임이 있는지 알아야 합니다.

예 2-2

회계 회사의 변경 관리

이 예에서 재무 서비스 회사는 회사 네트워크에 배치된 많은 Windows 2000 서버의 소프트웨어를 업데이트(서비스 팩 설치)하려 합니다. 이 작업을 성공적으로 수행하려면 IT 서비스 관리자가 제안된 변경에 대한 모든 측면의 영향을 예측하고 관리해야 합니다. 이 예에서는 CI 인프라의 변경에 관한 측면에 초점을 맞추게 됩니다.

다음은 IT 서비스 관리자가 언급해야 하는 구성 관리 문제의 몇 가지 예입니다.

- 변경의 영향을 받는 CI 개요를 어디에서 얻을 수 있는가?
- 변경 프로세스를 계획하는 가장 좋은 방법은 무엇인가? 예를 들면, 최적의 "기회 창" 같이 변경에 효과가 있는 최상의 시간을 식별할 수 있습니다.
- 수행해야 하는 변경에 순서가 있는가? 이를 어떻게 관리할 수 있는가?

예를 들면, 다음과 같은 순서가 가능할 수 있습니다. (i) 소프트웨어 구매 및 등록 (ii) 사용자에게 설치 날짜 및 시간 알림 (iii) 서버에 소프트웨어 설치 (iv) 서버 재부팅 (v) 서버 테스트 (vi) 사용자에게 설치 성공 알림.

- 하나 이상의 작업 그룹에 변경을 할당할 수 있는가? 각 CI를 책임지는 작업 그룹 또는 전문가가 있는가? "소유자" 또는 "관리자"와 같이 CI에 대한 작업 그룹의 관계는 무엇인가? 작업 그룹이 작업을 수행할 때 연속된 변경을 어떻게 모니터링할 수 있는가?
- 계획된 변경은 SLA에 지정된 대로 고객에게 제공된 현재 서비스 수준에 언제, 어떻게 영향을 미치는가?

변경과 관련되어 나타날 수 있는 기타 문제는 다음과 같습니다.

- 이 변경의 이유는 무엇인가? CI 개선, 교체 또는 교환 등이 변경에 포함되는가? 서비스 요청 또는 인시던트로 인한 변경인가? 이러한 변경 개시자를 추적할 수 있는가?
- 변경에 대한 여러 전문가의 승인이 필요한 경우에는 이를 어떻게 다루는가?

예 2-3

인터넷 서비스 공급 업체의 헬프 데스크 서비스 요청

이 예에서는 여러분이 인터넷 서비스 제공업체의 IT 지원 서비스 부서를 관리한다고 상상해보십시오. 이메일을 다운로드할 수 없는 고객이 헬프 데스크에 연락합니다. 요청은 '균형 있는 시각으로' 받아야 합니다. 즉, 요청으로 발생하는 문제를 처리하고 해결하려면 헬프 데스크 직원은 제때, 정확히 정보의 다양한 항목에 액세스해야 합니다.

여기에는 다음이 포함됩니다.

- 고객 PC(구성, 운영 체제)의 세부 사항
- 메일 서버에 설치된 소프트웨어의 세부 사항
- 메일 서버 하드웨어 또는 소프트웨어(이벤트의 히스토리 로그)의 최근 변경, 업데이트 및 수정

- 메일 서버 및 기타 CI 사이의 종속성과 같은 관련 CI
- 고객의 요청 히스토리 및 관련 해결책

위의 모든 예시는 헬프 데스크 사용자가 문제를 해결하도록 도와주거나 적어도 해결을 시작하도록 도와주지만 가장 중요한 측면은 "요청을 해결할 시간대는 언제인가?" 하는 것입니다. 이는 고객이 신청한 서비스 수준과 관련이 있습니다. 서비스 수준은 115페이지의 8장, "서비스 수준 관리"에서 알아봅니다.

ITIL 및 구성 관리

이 섹션에서는 구성 관리에 대한 ITIL 지침에 지정된 기본적인 활동을 개괄적으로 설명합니다. 이러한 지침들은 이미 익숙할 수 있습니다. 41페이지의 "서비스 데스크 및 구성 관리" 섹션에서는 다음 지침들을 따르는 데 Service Desk 5.0이 어떤 도움을 줄 수 있는지 알아 봅니다.

그 활동은 다음과 같습니다.

- 계획: CI의 범위 및 세부사항 지정
- 확인 및 이름 지정: 각 CI를 고유하게 식별 및 관리할 수 있어야 함
- 제어: 권한이 있으며 식별할 수 있는 CI만 사용
- 상태 계정: CI에 대한 히스토리 데이터 유지
- 확인 및 감사: CI 정보가 현재 정보인지 확인

아래에서 각 활동에 대해 알아보게 됩니다.

계획

ITIL은 시스템 내 각 CI의 범위 및 세부사항을 계획하도록 요구합니다. 여기에서 '범위'는 관리하려는 IT 인프라의 일부를 고려합니다. '세부 사항'이라는 용어는 하나의 CI 또는 해당 CPU, 메모리 및 저장 구성 요소를 모두 별도의 CI로 간주할지 등의 세밀도 수준을 의미합니다.

확인 및 이름 지정

ITIL에서는 각 CI를 고유하게 식별하고 관리해야 합니다. 여러분은 인프라 CI의 이름과 버전을 식별, 레이블링, 기록하는 기본 활동을 수행해야 합니다.

제어

ITIL은 제어 CI에 관한 다음과 같은 요구를 합니다.

- 수신부터 폐기까지 권한이 있으며 식별할 수 있는 CI만 승인되도록 확인합니다.
- 승인된 변경 요청 및 업데이트된 사양과 같이 적절한 제어 문서 없이는 CI를 수정, 교체 또는 제거할 수 없습니다.

상태 계정

이는 CI의 수명 주기를 통해 CI의 내역 및 현재 데이터를 유지 보수하는 활동입니다.

다음 예를 생각해 보십시오. 다음 ITIL에서 최상의 업무 처리는 기본 보안 문제를 식별하고 기록하기 위해 보안 인시던트를 분석하게 됩니다. 향후 인시던트를 방지하기 위해 보안 시스템에 변경을 지시하여 문제 해결을 시도하게 됩니다. 보안 문제를 해결하는 변경에는 취약한 운영 체제를 위한 추가 보안 도구 또는 패치가 포함될 수 있습니다. 이 변경을 전사적으로 성공리에 수행하기 위해 변경 관리자는 **Service Desk 5.0**을 사용하여 변경의 영향을 받는 CI마다 운영 체제 및 보안 소프트웨어의 다양한 데이터와 히스토리를 제공할 수 있습니다.

확인 및 감사

CI의 실제 존재를 확인하며 CMDB에서 CI의 기록을 확인하는 검토 및 감사 활동을 말합니다. CI는 수명 주기를 통해 진행되므로 확인 및 감사가 필요합니다. 실제 소프트웨어 버전 또는 라이선스가 CMDB의 해당 값과 일치하지 않을 수도 있는 경우와 같이 CMDB에서 CI의 기록이 항상 현재일 수는 없습니다. 결과적으로 헬프 데스크 또는 IT 부서가 인시던트 및 문제를 해결할 수 없을 수도 있으며 업그레이드 또는 서비스를 제공하지 못할 수도 있습니다.

서비스 데스크 및 구성 관리

아래 검토는 위에 제시된 ITIL 지침을 준수하고 조직에서 CI를 관리하도록 도와 주는 Service Desk 5.0의 측면을 설명합니다. 개요는 36페이지의 "구성 관리에 대한 요구 사항 - 예"에서 제기된 문제들을 어떻게 다루는지도 보여줍니다.

구성 항목 작성

Service Desk 5.0은 조직에 대한 CI를 나타내는 많은 객체 이름을 빠르게 작성하고 식별할 수 있습니다. 이 작업(CI 생성 마법사)은 생성 프로세스에서 선택하는 사전 정의된 템플릿을 사용합니다. 예를 들어, IT 관리자가 새 레이저 프린터 25대를 주문하면 CI 생성 마법사는 이 항목들에 대한 CI 객체를 빠르게 생성할 수 있습니다. 각 CI는 필요에 따라 고유하게 식별될 수 있습니다. 템플릿에서 다른 CI와의 관계나 CI에 연관된 서비스 구조와 같은 CI의 다른 측면들을 정의할 수 있습니다. 템플릿 및 CI 생성 마법사에 대한 자세한 내용은 105페이지의 7장, "Service Desk 5.0에서 템플릿 사용"을 참조하십시오.

확인 및 구성 항목 이름 지정

Service Desk 5.0에는 프린터 범주 잉크젯, 레이저 또는 매트릭스의 예와 같이 기본적으로 많은 표준 CI 범주와 하위 범주가 있습니다. 어플리케이션 소프트웨어에 해당하는 범주는 방화벽, 데이터베이스, 안티바이러스 등이 있습니다.

또한 CI는 테스트 중인 값 또는 CI의 수명 주기를 참조하는 유지 보수 중인 값과 연관된 상태 속성과 같은 다른 CI 및 속성과 관계가 있습니다. 다른 범주는 프로그래밍 없이 최소한의 효과로 추가될 수 있습니다. 새로운 범주는 드롭다운 상자, 양식 및 템플릿에 추가될 수 있습니다.

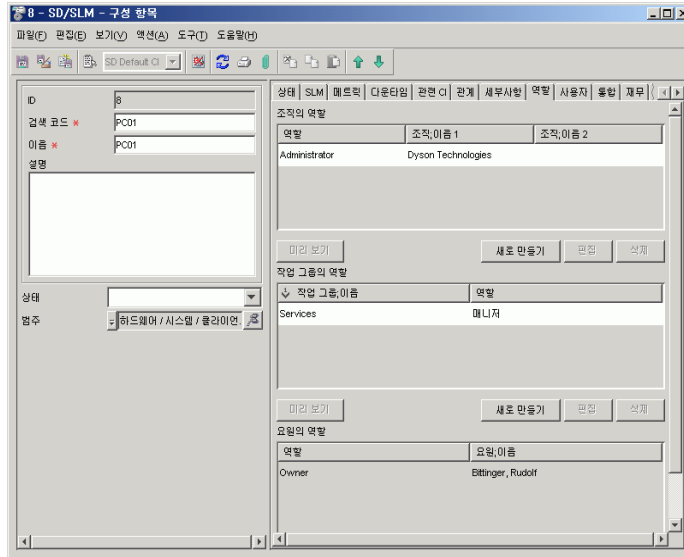
구성 항목에 대한 책임 할당

생성한 각 CI마다 연관된 책임(의 수준)을 알아야 합니다. 예를 들면, 재무 측면(구매, 업그레이드) 책임자 또는 일별 질의 응답 담당자 또한 알아야 하는 것입니다. 이는 ITIL 제어 및 계획 지침의 필수적인 측면입니다. Service Desk 5.0에서는 각 CI마다 조직 내에서 부서, 작업 그룹 및 요원에 대한 역할을 할당하여 이를 수행합니다. 이를 통해 CI의 재무 책임자, 일정 기간 이상 CI를 평가하는 사람, 일별 기술 질의 응답자와 같은 책임자를 빠르게 찾을 수 있습니다. 영업 및 마케팅 부서는 구매 및 예산 측면을 책임질 수 있으며(관리자 역할), 작업 그룹은 특정 기간 동안의 기술적 평가를 책임질 수 있는 반면(기술 관리자 역할), 작업 그룹의 단일 구성원은 매일매일의 질의에 대담할 책임이 있습니다(소유자 역할). 그림 2-1 "구성 항목 역할 보기"에는 데스크탑 PC에 대한 다른 역할 할당의 예가 표시됩니다.

구성 항목 역할 보기

그림 2-1

구성 항목 역할 보기



서비스 데스크 프로세스에 대한 구성 항목 관계 추적

여기에서 '프로세스'란 서비스 요청 관리, 인시던트 관리, 문제 관리와 같은 항목을 말합니다. 이러한 항목들은 이 안내서의 이어지는 장에 설명되어 있으므로, 우선은 모든 CI가 수명 주기 동안에 적어도 하나 이상의 프로세스에 연관되어 있다는 사실만 알아도 충분합니다. CI는 첫 인스턴스에서 CI를 구매하기 위한 지침인 작업 지시에 명확히 연관되어 있습니다. 시간이 지나면서 완전히 운용 중인 서비스 데스크에서는 서비스 요청, 인시던트, 문제 및 작업 지시와 CI의 관계가 기록되며 헬프 데스크 사용자에게 사용할 수 있습니다. 이는 'CI를 균형 있는 시각으로 보기'라 할 수 있습니다.

헬프 데스크 사용자가 CI에 관한 서비스 요청을 받으면, 연결은 요청 해결에 관한 정보에 대한 액세스를 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 헬프 데스크 사용자가 서버 재부팅 요청을 지정하는 서비스 요청을 기록하면 사용자는 즉시 서버에 관한 이전 요청이나 서버에 관해 생성된 인시던트를 참조할 수 있습니다. 이러한 부분은 49페이지의 3장, "서비스 요청 관리" 및 69페이지의 4장, "인시던트 관리"에 설명되어 있습니다.

구성 항목 히스토리 추적

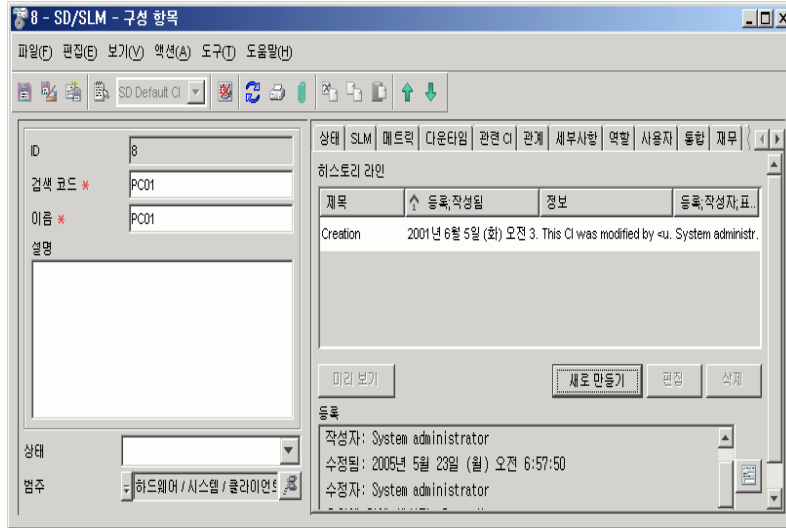
특정 이벤트가 발생하면 CI에 대한 정보를 자동으로 생성하도록 Service Desk 5.0을 구성할 수 있으므로 언급된 상태 계산에 대한 ITIL 지침을 준수하는 데 도움이 됩니다.

예를 들어, CI가 수정되면 Service Desk 5.0은 변경한 요원과 변경이 발생한 시기에 대한 정보를 기록할 수 있습니다. 이는 '시스템에서 생성'한 히스토리 라인의 예입니다.

시스템에서 생성한 히스토리 라인은 Service Desk 5.0 사용자가 변경할 수 없지만 사용자가 다른 정보를 추가할 수는 있습니다. 항목에 대해 발생하는 모든 사항을 히스토리 라인에 등록할 필요는 없습니다. 시스템 관리자는 무엇이 등록되었으며 무엇이 등록되지 않았는지 제어합니다.

헬프 데스크 요원도 히스토리 라인을 작성할 수 있습니다. 이는 CI 관련 문제를 해결할 때 도움이 될 수 있는 정보를 전달하는 훌륭한 수단입니다. 또한 사용자가 작성하는 히스토리 라인은 질문을 기록하고 이메일 교신 복사본을 포함하며 전화 요청 요약을 기록하거나 항목을 처리하는 데 사용되는 다른 자료를 참조할 수 있습니다. 사용자가 작성하는 히스토리 라인은 작성 시기 및 작성자도 보여줍니다. 히스토리 라인에서 사용자는 주제 및 포함된 정보를 수정할 수 있습니다. 이러한 항목은 항목에 대해 발생하는 일을 기록하는 일기와도 같습니다. 사용자가 CI에 대한 작업에 소비한 시간을 추적하는 데에도 사용할 수 있습니다. 이 정보는 예를 들어, 고객에게 대금이 청구된 시간을 추적하거나 프로젝트를 계획하기 위해 추가할 수 있습니다. 조직의 감사 정책은 Service Desk 5.0이 히스토리 라인에 기록할 정보를 정의할 수 있습니다. 기본 설정은 대부분의 Service Desk 5.0 클라이언트가 최소 요구 사항으로 간주하는 사항을 기반으로 합니다.

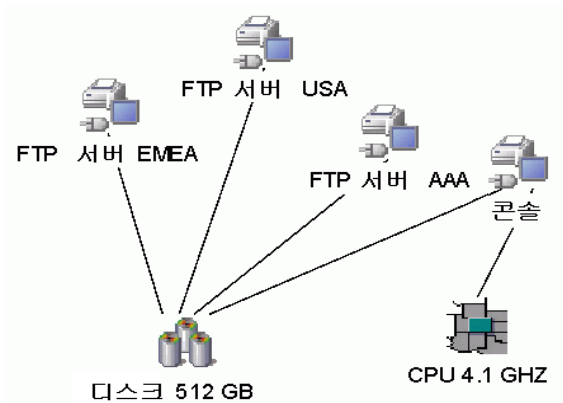
그림 2-2 구성 항목 히스토리 보기



다른 구성 항목과의 관계 정의

CI에 대한 변경을 계획하거나 서비스 요청을 조사할 때에는 다른 CI와 CI의 관계에 대한 정보가 필요하게 됩니다. 이는 39페이지의 "ITIL 및 구성 관리"에 나열된 ITIL 확인 및 이름 지정 지침이기도 합니다. Service Desk 5.0에서는 CI 사이의 관계를 보기 위해 여러 가지 방법을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 그림 2-3은 여러 FTP 서버, 저장 요소 및 인터넷 콘솔 사이의 그래픽 관계를 보여줍니다.

그림 2-3 구성 항목 사이의 관계 보기



상위-하위 관계를 적용하는 경우, 스토리지 CI(디스크 512 GB)는 FTP 서버 및 콘솔과 같이 상위에 대한 하위 요소입니다. 또한 CPU는 인터넷 콘솔에 하위 요소 역할을 합니다. 각 CI는 이렇듯 관련된 계층 구조 설정에 따라 다른 CI의 구성 요소가 됩니다. 변경 계획(91페이지의 6장, "변경 관리 및 프로젝트 관리" 참조) 또는 서비스 요청 해결(49페이지의 3장, "서비스 요청 관리" 참조)과 같은 Service Desk 5.0 프로세스에 필수적인 이 정보에 액세스합니다.

예상 성과 수준 추적

고객에게 제공하는 IT 서비스는 독립적으로 수행되지 않으며, 이는 지원 서비스 및 이러한 서비스의 하드웨어와 소프트웨어 구성 요소를 이루는 구성 항목에 따라 다릅니다. 서비스 수준 계약을 모니터링하고 완수하려면 예를 들어, 가용성 시간 초과와 같이 CI의 성과에 대한 정보에 지속적으로 액세스해야 합니다.

서비스 수준 계약에 대한 개념적인 개요는 8장 '서비스 수준 관리'를 참조하십시오.

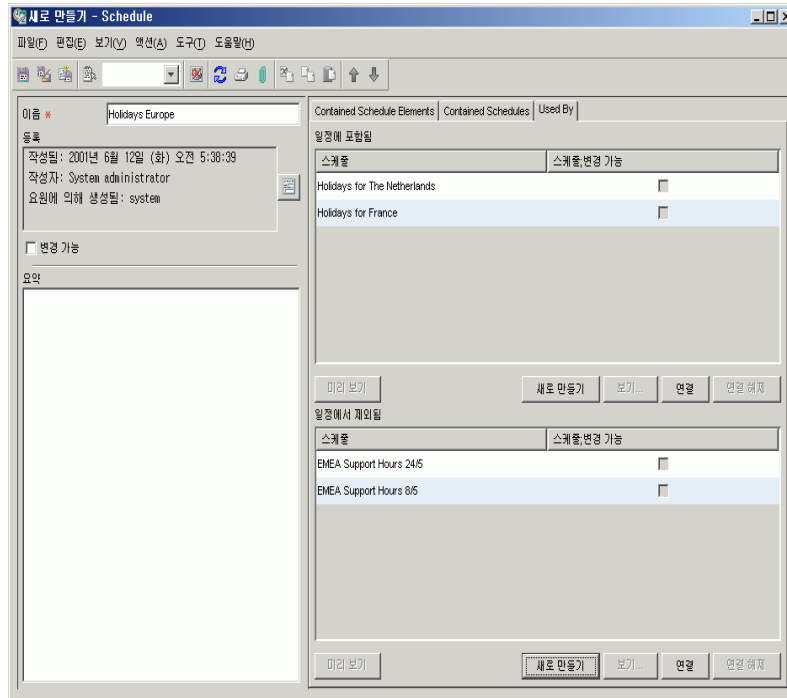
다운 타임 및 변경 계획

43페이지의 "구성 항목 히스토리 추적"에 언급한 것과 같이 히스토리 라인은 CI에 대한 전반적인 변경 프로세스 관리에 유용한 도구입니다. ITIL은 개발 중부터 실제 또는 철회에 이르기까지 CI의 전체 수명 주기를 추적하도록 요구합니다. Service Desk 5.0에서 이러한 요구는 변경 관리 프로세스로 완성될 수 있습니다. 이는 CI를 업데이트하거나 교체하는 프로세스 또는 CI를 수정하는 프로세스를 다룹니다. CI는 변경 요청에 연결될 수 있습니다. CI에 대한 모든 변경은 날짜, 시간 및 변경을 발생하는 요원에 대한 데이터를 캡처하는 히스토리 로그 또는 감사에 저장됩니다.

수명 주기 동안, 대부분의 CI는 수명 주기 동안에 일부 단계에서 유지 보수, 업그레이드, 테스트 등에 대해 작동하지 않거나 사용할 수 없게 됩니다. 여러분은 최대한 효율적으로 '다운 타임 기간' 또는 '정지'를 계획하게 됩니다. 예를 들어, 유럽 공휴일 기간 중에 유럽에 있는 웹 서버에 대한 유지 보수 기간을 예약할 수 있습니다. 먼저 일정을 작성하고 일정과 CI를 연결합니다.

그림 2-4

일정 보기



변경 관리 프로세스는 91페이지의 6장, "변경 관리 및 프로젝트 관리"에 설명되어 있습니다.

구성 관리
구성 관리

3 서비스 요청 관리

서비스 요청 정보

서비스 요청은 "시스템 또는 서비스의 표준 작업이나 예상 작업에서 파생된 사용자 할당 이벤트"로 정의할 수 있습니다.

서비스 요청의 예는 다음과 같습니다.

- 네트워크상의 프린터 결함 때문에 고객이 헬프 데스크에 전화합니다.
- 고객이 자신의 PC에 특정 데이터 항목을 입력할 때 오류 메시지가 나타납니다.
- 사용 중인 암호를 잊어버린 고객이 새 암호를 요청합니다.

모든 요청이 IT 인프라의 장애를 나타내는 것은 아닙니다. 예를 들어, 세 번째 예는 장애가 아닌 지원 요청을 나타냅니다.

서비스 요청 및 인시던트

Service Desk 5.0에서 서비스 요청은 고객으로부터 발생하는 반면, 인시던트는 전문가, 네트워크 도구 또는 시스템 관리 도구로부터 발생한 정보를 참조합니다.

중요

ITIL 지침과 달리 Service Desk 5.0은 서비스 요청과 인시던트를 구분합니다. ITIL 용어에서 인시던트는 Service Desk 5.0 서비스 요청 및 Service Desk 5.0 인시던트를 모두 다루지만 Service Desk 5.0은 두 프로세스를 구분합니다.

이 장의 내용

이 장에서는 Service Desk 5.0이 서비스 요청 관리 프로세스가 ITIL을 준수하는지 확인하도록 조직을 돕는 방법을 개괄적으로 설명합니다.

다음 항목에 대해 알아보니다.

- 헬프 데스크 또는 서비스 센터를 직접 관리할 때 서비스 요청 관리에 관한 어떤 문제가 발생할 수 있는가?
- 서비스 요청 관리에서 ITIL은 무엇을 요구하는가?
- Service Desk 5.0은 어떻게 이러한 요구에 부응하는가?

이 장에서 소개하거나 설명하는 용어

- HP OpenView 서비스 페이지
- 검사 목록 마법사
- 작업 그룹
- 작업 지시
- 승인
- 전임자-후임자 관계
- 액션
- 규칙

서비스 요청 관리

서비스 요청 처리

헬프 데스크 관리자 또는 헬프 데스크 사용자인 경우 기본 목적은 다음과 같습니다.

- 최대한 빨리 요청을 해결합니다. 고객과 맺은 적용 가능한 서비스 수준 계약의 프레임워크 내에서 이를 시도하게 됩니다.
- 요청을 해결하는 동안 고객과 요청 상태에 대한 대화를 주고 받습니다.
- 문제가 다시 발생하지 않도록 요청을 평가합니다.

ITIL 및 서비스 요청 관리

이 섹션에서는 서비스 요청 관리에 대한 ITIL 지침에 할당된 기본적인 활동을 개괄적으로 설명합니다. 이러한 지침들은 이미 익숙할 수 있습니다.

서비스 요청 수명 주기를 관리하는 경우 ITIL은 다음 단계를 할당합니다.

- 감지, 기록 및 분류

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 요청을 기록하고 분류합니다. 여기에는 요청 우선순위 할당, 서비스 수준 계약에 대한 요청의 영향을 고객과 평가하는 작업 등이 포함됩니다.
- 수명 주기 내에서 서비스 요청을 추적합니다.
- 향후 발생할 유사하거나 관련된 서비스 요청을 더 빠르게 해결할 수 있도록 일반 지식 기반에 유용한 정보를 추가합니다.

- 조사 및 진단

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 뷰와 함께 요청을 분석하여 해결책을 찾습니다.

- 하나 이상의 전문가 지원 그룹(작업 그룹)에 요청을 할당합니다.
- 요청 해결 시도를 추적합니다.
- 해결 및 종료
 - 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.
 - 서비스 요청으로 인해 제기된 문제를 해결하거나 영구적인 해결책을 찾을 때까지 임시 해결책을 제공합니다.
 - 이 단계를 기록할 때 발생한 이벤트와 액션을 확인합니다.

아래에서 이 단계에 대해 생각해보고 Service Desk 5.0이 이를 어떻게 활용하는지 알아보겠습니다. 서비스 요청의 실제 수명 주기가 서비스 데스크 구성에 어느 정도 의존하는지 유념하십시오.

서비스 요청 해결의 첫 단계

요청을 기록할 때 논리적인 첫 단계는 요청을 해석하는 것입니다. 즉 요청자 조직 인프라의 이 설정에 요청을 배치합니다. 답변해야 할 일부 문제는 아래 기재되어 있습니다.

감지, 기록, 분류와 관련된 문제

- 이 요청과 연관된 CI에 대한 정보를 찾을 수 있는가? 예를 들면, 버전과 구성 데이터는 무엇인가?
- 고객 조직에 내 헬프 데스크와 관련된 서비스 수준 계약(SLA)이 있는가? 이 경우에는 SLA에서 할당한 서비스 수준에 CI가 영향을 미치는가?
- 다른 서비스 요청, 인시던트, 문제와 관련된 요청으로 인해 제기된 문제인가?
- 요청이 기록된 후 시작된 표준 액션이나 절차가 있는가? 예를 들면, 이메일을 자동으로 생성하여 요청을 승인할 수 있는가? 문제 해결 진행상황을 고객에게 알릴 수 있는가? 이러한 절차를 어떻게 정의하는가?
- 요청이 하나 이상의 CI에 연결되어 있다고 가정한다면, 요청 해결 작업을 누구에게 할당하면 되는가? Service Desk 5.0을 구성하여 지원 전문가 또는 전문가 그룹에 요청을 할당할 수 있는가?

조사 및 진단과 관련된 문제

- 유사한 정보 유형으로 표시되는 유사하거나 반복되는 요청을 찾을 수 있는가? 이 정보를 찾는 가장 효율적인 방식은 무엇인가?
- 이 CI에 대한 변경사항 목록을 볼 수 있는가?
- 다른 서비스 요청, 인시던트, 문제, 변경 프로세스와 관련된 요청으로 인해 제기된 문제인가? 이 정보는 어디에서 찾을 수 있는가?
- 요청에 대응하거나 요청을 해결하는 타임프레임은 무엇인가? 해결 마감 시간을 어떻게 추적할 수 있는가?

해결책과 관련된 문제

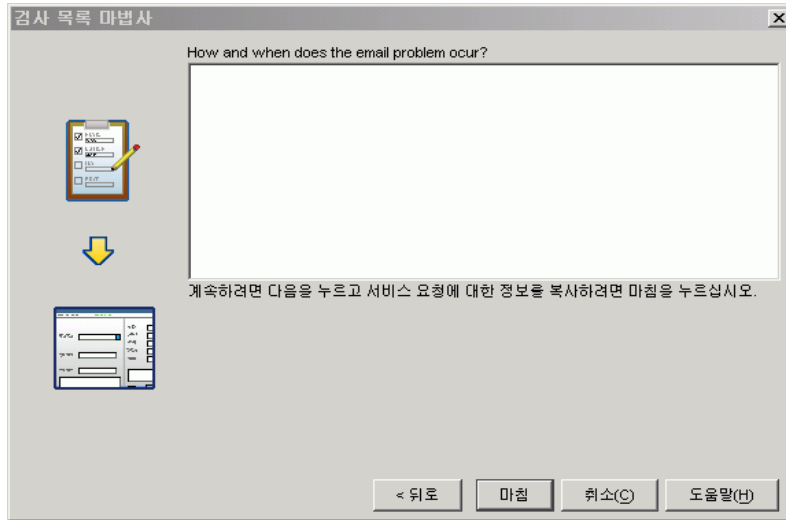
- 서비스 요청 해결을 위한 타임프레임 설정을 어떻게 추적할 수 있는가?
- 서비스 요청에 하나 이상의 개별 작업이 포함되어 있는가? 예측할 수 있는 시퀀스나 수행할 작업 사이의 연결이 있는가?
이 경우 서비스 요청을 단일 작업 그룹에 할당할 수 있는가? 여러 전문가 작업 그룹에 문제를 할당하는 것이 좋은가? 이러한 상황이 발생하면 한 작업 그룹과 다른 그룹 사이에서 작업을 성공적으로 완수하기 위해 어떻게 커뮤니케이션을 할 수 있는가?
- 어떤 이유에서든 CI를 교체하려 한다면 다운 타임이나 정지를 어떻게 계획해야 하는가? 변경사항이 집약적이고 중요하며 정지 기간이 여러 번인 경우에는 변경을 구현하기 전에 어떻게 전문가와 상의하여 승인을 얻을 수 있는가? 헬프 데스크 사용자가 요청을 해결하는 동안 (CI에 대한) 다운 타임을 계획하는 가장 좋은 방법은 무엇인가?

기록 - 감지 - 분류

웹 기반 서비스 요청: 이메일, 전화, 팩스 등으로 헬프 데스크에 연락하는 관례적인 방식 이외에도 고객은 Service Desk 5.0을 간소화한 웹 기반 어플리케이션인 HP OpenView Service Pages를 사용하여 서비스 요청을 입력할 수 있습니다. Service Pages를 사용하는 고객은 요청을 작성하고 확인하며 편집할 수 있습니다. Service Pages를 설치한 다음에는 웹 브라우저에서 링크를 클릭하여 어플리케이션을 시작하면 됩니다.

검사 목록 마법사: 사전 정의된 검사 목록 마법사를 사용하여 요청자로부터 정보를 모을 수 있습니다. 검사 목록 마법사의 일부는 그림 3-1에 표시된 이메일 서버 문제와 관련이 있습니다. 이 마법사는 사전 정의된 질문과 응답 옵션을 사용하여 정보를 요청합니다.

그림 3-1 검사 목록 마법사를 사용하여 서비스 요청 기록



기록: 문맥에 요청 추가

이 작업을 할 수 있도록 Service Desk 5.0을 구성해둔 경우 요청의 최초 세부 사항을 기록하면 Service Desk 5.0은 요청 해결에 도움이 되는 추가 정보를 자동으로 검색하고 표시할 수 있습니다. 예를 들어, 요청 조직과 입력한 서비스 수준 계약의 세부 사항에 따라 요청자의 우선순위 필드에 값을 삽입할 수 있습니다.

정보 표시: CI에 할당된 구나 문자열이 있을 때 CI에 대한 해결되지 않은 요청 목록이나 기록한 CI에 대한 해결되지 않은 요청 목록 등과 같은 요청에 대한 관련 정보를 추가로 표시하도록 Service Desk 5.0을 구성할 수도 있습니다. 예를 들어, CI 이름에 London과 같은 구가 포함되어 있으면 Service Desk 5.0은 이 CI에 대한 해결되지 않은 모든 요청 목록을 표시하게 됩니다.

서비스 요청에 규칙 추가: 서비스 요청 양식에 입력한 값을 기반으로 특정 작업 그룹에 요청을 할당할 수도 있습니다. 예를 들어, CI의 범주 값이 antivirus와 일치하면 특정 작업 그룹에 요청을 할당할 수 있습니다(64페이지의 "액션 및 규칙" 참조).

관련 정보 표시: 아래 목록은 입력한 데이터와 구성을 기반으로 Service Desk 5.0이 제공할 수 있는 정보의 예를 보여줍니다.

- 요청 조직이 '소유한' CI 목록
- 관련 CI: CI를 일시적으로 사용할 수 없는 경우에는 다른 CI에 미치는 영향을 확인해야 합니다. 예를 들어, 웹 서버에 문제가 있는 경우에는 이 시스템의 영향을 받는 다른 CI에 대한 정보가 필요합니다. Service Desk 5.0은 다른 CI 그래픽 양식에 대한 CI 관계에 대한 정보를 표시하고 관계 유형에 대한 정보를 표시할 수 있습니다(예, 상위 또는 사용됨). 45페이지의 그림 2-3을 참조하십시오.
- 요청 조직에 헬프 데스크를 포함하는 SLA가 있는 경우에는 Service Desk 5.0이 SLA와 관련된 정보를 표시합니다. 이러한 세부 사항에 따라 Service Desk 5.0은 요청 우선순위 및 해결 시간과 같은 매개 변수를 계산할 수 있습니다.

조직에서 여러 서비스 범주를 신청한 경우에는('브론즈, 골드' 등) 한 가지 범주를 선택하라는 메시지가 Service Desk 5.0에 표시됩니다. 그런 다음 요청 입력 양식에 적절한 우선순위와 서비스 수준, SLA를 삽입합니다. 이 정보는 향후 요청 처리에 핵심적입니다.

- *템플릿을 사용하여 서비스 요청에 값 할당:* 템플릿을 사용하여 서비스 요청을 작성하는 경우에는 Service Desk 5.0에서 요청을 할당할 작업 그룹, 요청 해결에 할당된 최대 시간과 같은 값을 입력합니다. 예를 들어, 고객의 요청이 새 직원 설정(데스크탑 PC, 이메일, 네트워크 연결 구성)과 관련된 경우에는 이를 완수하도록 설계된 템플릿을 작성할 수 있습니다. 이 템플릿을 사용하여 서비스 요청을 작성하면 요청이 특정 작업 그룹으로 할당되며 타임프레임이 2 업무일로 설정됩니다. 105페이지의 7장, "Service Desk 5.0에서 템플릿 사용"을 참조하십시오.

조사 및 진단

요청 세부 사항을 입력한 다음에는 서비스 요청으로 제기된 문제를 조사하는데 도움이 되는 추가 세부 사항을 검색하는 데 이 정보를 사용할 수 있습니다. 이 항목 중 일부는 아래 목록에 기재되어 있습니다.

다음과 같은 내용을 볼 수 있습니다.

- 서비스 요청과 관련된 CI에 대한 모든 요청. 해결하려는 문제가 이전 관련 요청에 있을 수도 있습니다.
- 요청 조직에 대한 모든 미해결 요청. 이 요청 조직에서 유사한 서비스 요청 유형을 이전에 제기했을 수 있습니다.
- CI와 관련된 서비스에 대한 모든 미해결 요청
- CI와 관련된 SLA에 대한 모든 미해결 요청
- CI의 히스토리 라인에 포함된 정보

히스토리 라인에는 작성된 CI 또는 서비스 요청의 세부 사례(있는 경우), 변경한 사람, 변경 이유 등과 같이 객체에 대한 정보가 들어 있습니다. 히스토리 라인에 대한 자세한 내용은 43페이지의 "구성 항목 히스토리 추적"을 참조하십시오.

- CI와 관련된 작업 지시 목록

서비스 요청과 연관된 CI에 대한 완료된 작업 지시 목록. 작업 지시(58페이지의 "해결 및 종료" 참조)는 헬프 데스크 사용자가 서비스 요청을 해결하는 데 필요한 작업을 계획하고 따라잡을 수 있도록 돕는 도구입니다.

- 고급 찾기 유틸리티를 사용하여 검색한 유사한 요청 목록

요청 해결을 위한 한 가지 접근방식은 유사한 요청을 살펴보는 것입니다. 유사한 요청에는 다음 중 하나가 있을 수 있습니다.

- 설명 또는 정보 필드에 유사한 텍스트가 있을 수 있습니다.
- 범주 또는 분류 그룹에 속할 수 있습니다.
- 요청 조직에는 이미 해결되어 있는 등록된 유사한 요청이 있을 수 있습니다.

서비스 데스크는 유사한 요청을 검색하는 복잡한 고급 찾기 유틸리티를 지원합니다. 이 도구는 Service Desk 5.0 어플리케이션을 통해 액세스할 수 있습니다. 고급 찾기는 종료되거나 해결된 요청(인시던트, 문제)을 찾고 검색하는 기본 지식 관리 도구의 역할을 하기도 합니다.

- FAQ 목록에서 확인

서비스 요청으로 제기된 문제에는 해결되고 문서화된 문제가 있을 수 있습니다. 서비스 데스크에는 게재할 수 있는 해결된 요청(문제, 인시던트)에 대한 FAQ 세트도 포함되어 있습니다.

해결 및 종료

Service Desk 5.0은 위 질문들에 대한 답변을 제공하는 다양한 기능을 지원합니다.

그 기능은 다음과 같습니다.

- 작업 그룹

아래 작업 그룹을 참조하십시오.

- 작업 지시

59페이지의 "작업 지시"를 참조하십시오.

- 승인 프로세스

62페이지의 "승인 프로세스"를 참조하십시오.

- 액션 및 규칙

64페이지의 "액션 및 규칙"을 참조하십시오.

작업 그룹

작업 그룹은 특정 작업을 수행하는 종합적인 책임을 지는 헬프 데스크 사용자 또는 전문가의 집합입니다. 예를 들어, 웹 전문가 그룹은 웹 관리자 작업 그룹을 만들 수 있으며 이와 같은 방식으로 데이터베이스 관리자 작업 그룹을 만들거나, 긴급 상황이나 극도로 높은 우선순위를 갖춘 서비스 요청을 위한 확대 작업 그룹을 만들 수도 있습니다.

작업 그룹은 헬프 데스크에 무엇을 제공합니까?

- 여러분은 지원 조직에서 사용할 수 있는 기술 및 전문가 지식을 조직합니다. 사용자가 요청을 받으면 여러분은 여기에 특정 작업 그룹을 할당합니다. 이 할당은 요청을 연결할 구성 항목에 대한 것일 수 있습니다. 예를 들어, 프린터에 관한 요청이 들어오면 서비스 요청을 프린터 유지 작업 그룹에 할당합니다. 사용자 인터페이스 또는 템플릿을 사용하여 Service Desk 5.0이 자동으로 이 작업을 하도록 구성할 수 있습니다. 예를 들면, CI 검색 코드 서버가 들어 있는 모든 요청을 서비스 작업 그룹에 할당하여 요청 해결 프로세스가 자연스러워지도록 Service Desk 5.0을 구성할 수 있습니다.
- 작업 그룹은 스케줄과 연결하여 계획을 도울 수 있습니다. 먼저 스케줄을 작성한 후 작업 그룹과 연결합니다. 예를 들어, 스케줄은 "24 x 7" 또는 "유럽 8 x 5"로 할당할 수 있습니다. 서비스 요청에 대한 작업을 계획할 때에는 스케줄을 사용하여 요청 해결을 위해 기획된 시작 날짜와 종료 날짜를 결정할 수 있습니다. 스케줄로는 계획 프로세스 중의 공휴일, 개인 휴가, 팀 미팅 등을 고려할 수 있습니다.
- 작업 그룹과 관련 스케줄은 작업 그룹에게 매일 또는 매주 작업 부하와 마감 시간을 확인할 수 있는 효율적인 시스템을 제공합니다. 예를 들면, 작업 그룹은 서비스 요청 및 관련 작업 지시의 현재 상태를 확인합니다(아래 작업 지시 참조).

작업 지시

주

서비스 요청 외에도 작업 지시는 인시던트(인시던트 관리의 경우) 또는 문제(문제 관리의 경우) 또는 변경 관리 프로세스에 연결할 수도 있습니다. 따라서 아래에 있는 작업 지시에 대한 설명도 이 프로세스에 적용할 수 있습니다.

작업 지시는 헬프 데스크 사용자가 작업을 계획, 예약, 할당하고 결과적인 활동을 계속하도록 지원하는 도구입니다.

작업 지시가 서비스 요청에 할당되면 작업 지시는 요청 해결에 필요한 계획 세부 사항을 작업 그룹에 제공합니다. 예를 들어, 작업 그룹에는 작업, 계획된 정지, 할당된 시간 및 비용, 요청 해결과 연관된 다른 절차의 영향을 받는 CI에 대한 정보가 필요하게 됩니다.

작업 지시는 다음 정보를 기록하는 데 사용됩니다.

- 서비스 요청과 관련된 CI 목록
- 작업 지시의 현재 상태(승인 예정, 보류 중, 완료됨 등)
- 작업 계획과 관련된 다양한 매개 변수. 여기에는 다음과 같은 항목이 포함됩니다.
 - 계획된 시작 및 마침(날짜). 계획된 기간 및 최대 허용 기간(시간)
 - 실제 시작 날짜
 - 마감 시간(시/분)
 - 마감 시간까지 남은 시간

이 값 중 일부는 Service Desk 5.0에서 자동으로 생성한 것입니다. 예를 들어, 계획된 기간을 변경하면 Service Desk 5.0이 계획된 마감 값을 변경합니다.

- 전임자 - 후임자 관계 목록. 이러한 관계에서 전임자는 후임자가 시작할 수 있기 전에 마쳐야 합니다. 작업 활동의 시퀀스를 원활하게 하기 위해 이 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 즉 후임자는 전임자가 준비되면 자동으로 시작됩니다.
- 승인 프로세스의 결과(아래 승인 프로세스 참조)

정지 계획: 고객의 혼란을 최소화할 수 있는 최적의 시간을 선택한 후 작업 지시에 이를 입력하여 CI를 사용할 수 없는 기간인 CI 정지를 계획해야 합니다. Service Desk 5.0은 이 작업을 자동으로 처리할 수 있습니다.

최상의 계획 제안을 위해 Service Desk 5.0이 사용하는 절차는 다음과 같습니다.

1. Service Desk 5.0은 정지의 영향을 받는 CI를 식별하며 정지에 영향을 미치는 CI와 관련된 서비스를 검색합니다.
2. 서비스 시간 스케줄이 관련 서비스 및 관련 SLA에 할당되어 있으면 서비스에 대한 서비스 시간이 사용됩니다.
3. 서비스 시간이 서비스에 할당되어 있지 않으면 서비스와 관련된 SLA의 서비스 시간이 사용됩니다.

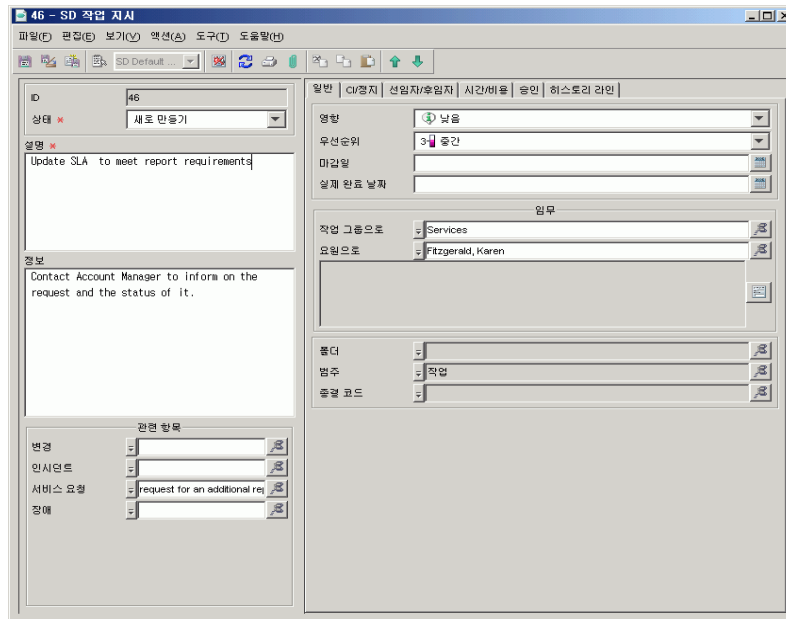
4. 이제 Service Desk 5.0은 서비스 또는 구성 항목이 필요한 수신자가 없을 때 비어 있는 슬롯을 검색하여 기회 창을 찾습니다. 비어 있는 슬롯이 없는 경우 Service Desk 5.0은 가장 적은 수의 서비스가 영향을 받을 때 시간을 제안합니다. 서비스 또는 SLA에서 서비스 시간 스케줄을 할당하지 않은 경우에는 계획 기간 시작 및 계획 기간 종료 필드에 있는 정보를 기회 창으로 사용하거나 다른 기간을 선택할 수 있습니다.

작업 지시의 장점: 작업 지시와 정지 계획 스케줄에는 여러 가지 장점이 있습니다.

- 작업 그룹은 우선순위 설정에 따라 정보를 제공 받습니다.
- 작업 그룹 구성원은 서비스 요청의 진행 상태를 추적할 수 있습니다.
- 현재 할당된 작업 그룹에서 서비스 요청을 해결하지 못한 관련 문제나 해결 마감 시간의 경우에는 작업 지시의 정보에 액세스할 수 있으며 다른 작업 그룹으로 이를 재할당할 수도 있습니다.

그림 3-2

서비스 요청과 관련된 작업 지시



승인 프로세스

주

서비스 요청 외에도 승인 프로세스는 인시던트(인시던트 관리의 경우) 또는 문제(문제 관리의 경우), 프로젝트 관리 및 변경 관리 프로세스에 연결할 수도 있습니다. 따라서 아래에 있는 승인에 대한 설명도 이 프로세스에 적용할 수 있습니다.

서비스 요청을 해결할 때 전문가와 상의해야 할 수 있습니다. 예를 들어, 웹 서버 장애를 해결하기 위해 추가 메모리를 설치하기로 한 경우에는 또 다른 옵션(서버 교체가 최상일 수도 있음)에 대해 서버 전문가에게 자문을 구하는 게 좋은 생각입니다. 다른 특정 액션에 대한 승인을 요청할 필요가 있을 수도 있습니다. 승인 프로세스를 통해 회사 또는 부서 전략에 맞게 제안된 액션이 세부 조정되었는지 확인할 수 있습니다. Service Desk 5.0은 서비스 요청 해결을 위해 구조화된 프로세스 지향식 메커니즘을 지원합니다.

사용 중인 승인 프로세스는 응답 마감 시간을 표시하고 권한을 부여 받을 헬프 데스크 요원을 확인하는 승인 양식을 사용합니다(그림 3-3 참조).

그림 3-3 서비스 요청 승인

The screenshot shows a web-based form for service request approval. The main window title is '26 - SD 서비스 요청'. The form is divided into several sections:

- Header:** '1536일까지' (Until 1536)
- Request Details:** ID: 26, Status: '새로 만들기' (New), Requester: 'Bell, Geroges', Requestor: 'Bottek, Reza'.
- Request Information:** Requester: 'Bittinger, Rudolf', Organization: 'Dyson Technologies', Request Location: (empty).
- Configuration:** Request Type: (empty), Service: 'EMEA Internet Access', Requested Service: 'EMEA Internet Access', Service Level: 'Internet Access Silver', SLA: 'Internet Access for Dyson'.
- Description:** 'Connection very slow'.
- Info:** 'Performance issue affecting workgroup'.
- Resolution:** (empty).
- Approval Section:**
 - Approval Status: '비활성' (Inactive)
 - Deadline: (empty)
 - # Approver Required: '0'
 - Priority: '3 중에서 0' (0 out of 3)
 - Result: '불완전' (Incomplete)
 - Approval Group: (empty)
 - Approval Summary Table:

승인자	승인됨	이유
Deneuve, Paul		
Scherehande, Edward		
Bradshaw, Mike		
- Buttons:** '미리 보기' (Preview), '새로 만들기' (New), '편집' (Edit), '삭제' (Delete).

승인자는 Service Desk 5.0에 로그인할 때 적절한 뷰를 선택하여 자신의 승인을 기다리는 항목을 확인할 수 있습니다. 고급 검색 기능으로 자신의 승인이 필요한 항목을 검색할 수도 있으며 자동 이메일 알림을 수신할 수도 있습니다.

승인자는 승인 양식에서 예 또는 아니오를 선택하여 표결합니다. 결과는 자동으로 표로 작성됩니다. 승인에 필요한 표결이 충분히 등록되면 적절한 액션이 시작됩니다.

액션 및 규칙

서비스 요청의 해결책을 찾아가면서 액션을 자동화하여 서비스 요청의 해결 프로세스를 모니터링하고 필요에 따라 적절한 액션을 취할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 요청의 해결 마감 시간이 일주일 남아 있으며 아직 해결하지 못한 경우에는 규칙을 설정하여 요청을 처리하는 헬프 데스크 관리자 또는 작업 그룹에 이메일을 작성할 수 있습니다.

승인 시트에 표결 프로세스의 세부 사항이 입력되면 승인자에게 승인 프로세스에 대한 표결을 요청하는 이메일을 보내도록 규칙을 설정할 수 있습니다(62 페이지의 "승인 프로세스" 참조).

액션 및 규칙: 규칙은 특정 조건에서 액션을 시작합니다. 예를 들면, 사용자가 특정 필드에 프린터의 일련번호를 입력할 때 프린터와 관련된 서비스 요청 목록이 표시되도록 규칙을 작성할 수 있습니다. 이 경우에는 '사용자가 특정 필드에 프린터 일련번호를 입력할 때'라는 규칙이 '프린터에 연관된 모든 서비스 요청 표시'라는 액션을 시작합니다.

주

액션 및 규칙은 전체 Service Desk 5.0 어플리케이션을 통해 반복되는 작업과 절차를 자동화하는 데 사용됩니다. 아래 예에서는 서비스 요청 해결 프로세스를 원활하게 하는 데 초점을 맞춥니다. 액션 및 규칙에 대한 자세한 내용은 *HP OpenView Service Desk 5.0 Administrator's Guide*를 참조하십시오.

액션 및 규칙을 왜 작성해야 하는가?

- 서비스 요청 해결 프로세스에는 많은 반복 절차가 있을 수 있습니다. 규칙을 사용하면 이를 자동화할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 요청 상태가 종료됨이면 실제 완료 필드에 현재 날짜를 삽입하는 규칙을 만들 수 있습니다.
- 다른 프로세스는 더 구체적일 수 있습니다. 예를 들어, 특정 조직의 서비스 요청 상태가 높은 우선순위로 설정되면 특정 컴퓨터에 대한 배너(팝업)를 표시하는 규칙을 만들려 할 수 있습니다.
- 적절한 데이터를 입력하도록 사용자를 안내할 수 있습니다.
- 데이터가 양식에 자동으로 입력되는지 확인합니다.

- 사용자가 부적절하거나 부정확한 데이터를 양식에 입력하지 못하도록 합니다.
- 다음 예와 같이 필요한 곳에 데이터를 제공하여 서비스 요청을 해결합니다.

데이터베이스 규칙 및 사용자 인터페이스 규칙 사이에서 선택할 수 있습니다. 데이터베이스 규칙은 데이터베이스에서 발생하는 이벤트에 따라 평가됩니다. 사용자 인터페이스(UI) 규칙은 **Service Desk 5.0**에서 이미 작성해둔 업무 로직 또는 사용자 인터페이스에서 발생하는 이벤트에 따라 평가됩니다.

규칙은 어떻게 작성하는가?

데이터베이스 또는 사용자 인터페이스 규칙 작성 절차는 아래에 간략하게 기재되어 있습니다. 액션 및 규칙에 대한 절차 및 기술 정보는 *HP OpenView Service Desk 5.0 Administrator's Guide*에 자세히 나와 있습니다.

1. 서비스 요청 또는 구성 항목과 같은 객체 유형을 선택합니다.
2. "서비스 요청이 수정될 때" 또는 "필드가 초점을 잡을 때"와 같이 규칙을 시작하는 이벤트를 할당합니다.
3. 예를 들어, 서비스 요청 상태가 종료됨으로 변경되거나 우선순위 값이 최상위로 설정되거나 필드에 값 서버를 포함하는 등 규칙에 대한 조건을 작성합니다(선택사항).
4. "적절한 필드에 현재 날짜 입력" 또는 "헬프 데스크 관리자에게 이메일 메시지 보내기" 또는 "CI에 대한 모든 서비스 요청 표시" 등과 같이 하나 이상의 액션을 규칙에 할당합니다.

어떤 종류의 액션이 규칙과 연관되는가?

- 뷰 액션

뷰 액션은 뷰에 대한 바로 가기입니다. 뷰 액션에 대한 조건을 할당하여 특정 객체만 뷰에 나타나도록 할 수 있습니다. 이에 따라 사용자가 작업하고 있는 객체와 관련된 정보만이 뷰에 표시됩니다.

- 스마트 액션

스마트 액션은 **Service Desk 5.0**에서 외부 어플리케이션을 시작합니다. 외부 어플리케이션으로 매개 변수를 보낼 수도 있습니다. 전달할 매개 변수는 객체와 연관된 속성에 의존합니다.

스마트 액션의 일반적인 예는 다음과 같습니다.

- 서비스 요청의 ID 속성을 파일 이름으로 사용하여 텍스트 편집기 열기.
- 특정 웹 페이지를 웹 브라우저에 표시.
- 규칙에서 할당한 조건이 충족되면 특정 대상에게 이메일을 보냄.
- 사용자가 양식의 특정 필드에 데이터를 입력할 때 지식 기반 프로그램을 열기.

- 시스템 액션

시스템 액션은 HP OpenView 개발자가 작성합니다. 시스템 액션을 직접 작성할 수는 없습니다. 하지만 데이터베이스 규칙 또는 UI의 시스템 액션을 사용할 수는 있습니다. 모든 사용자에 대한 시스템 액션을 차단할 수도 있습니다.

- 명령 실행 액션

명령 실행 액션은 할당한 매개 변수 세트로 명령을 실행하는 데 사용됩니다. 이 액션은 제 3자 어플리케이션으로 이벤트 정보를 보내거나 다른 어플리케이션(배너 프로그램 등)을 시작하는 데 사용할 수 있습니다. 서비스 데스크에 대한 시연 데이터와 함께 몇 가지 예가 제시되어 있습니다.

- 이메일 알림 액션

이메일 메시지 전송 액션은 객체를 작성, 수정, 삭제할 때 이메일 메시지를 보내는 데 사용할 수 있습니다. 예를 들면, 서비스 요청 마감일이 두 시간 남았을 때 서비스 요청에 할당된 요원에게 이메일 메시지를 보내도록 규칙을 작성할 수 있습니다. 이메일 액션의 매개 변수에서 할당한 정보는 이메일 제목 및 본문 내용을 결정합니다.

- 데이터 업데이트 액션

데이터 업데이트 액션은 서비스 데스크 데이터베이스에서 데이터를 수정하는 데 사용됩니다. (예를 들면, 실제 완료 날짜를 오늘 또는 오늘 이전으로 입력했을 때 서비스 요청 상태를 종료됨으로 자동 설정합니다.)

- 외부 시스템과 데이터 교환 액션

외부 시스템과 데이터 교환 액션은 필드 업데이트에 사용하는 값의 소스를 제외하면 데이터 업데이트 액션과 유사합니다. 데이터 교환 액션을 사용하면 데이터베이스 규칙 객체의 필드를 외부 HTTP 서버로 보내고 이 필드나 다른 필드에 대한 새 값을 수신할 수 있습니다.

- 필드 값 범위 제한 액션

이 액션을 사용하여 필드에 입력할 값 범위를 제한할 수 있습니다. 값은 고정된 옵션으로 제한되거나 이 양식의 다른 필드에 입력한 값과 무관한 범위일 수 있습니다.

- 사용자 알림 액션

사용자 알림 메시지 액션을 사용하면 응답이 필요한 문제의 심각도에 따라 문제가 있음을 알리는 메시지를 사용자에게 보낼 수 있습니다. 일반적으로 사용자 알림 메시지 액션은 다른 액션과 함께 사용하여 다른 액션의 진행 상황에 대한 중요한 정보를 사용자에게 제공합니다. 주요 필드가 비어 있으면 사용자에게 알림 메시지를 보낼 수 있습니다.

주

시스템, 뷰, 스마트 액션은 규칙과 연결하기 전에 정의해야 합니다. 모든 액션 유형은 데이터베이스 또는 UI 규칙을 구성할 때에만 작성할 수 있습니다.

규칙과 연관된 작업을 예약할 수 있습니까?

작업 실행에 필요한 조건이 충족되면 나중에 실행할 작업을 예약할 수 있습니다. UI 규칙은 예약할 수 없습니다.

서비스 요청 종료

솔루션에 간접 해결책이 포함된 경우에는 서비스 요청으로 포함시킬 첨부 파일에 이 정보를 포함시킬 수 있습니다. 알려진 오류/해결책 또는 문제 기록 관계 유형(유발된, 해결된, 원인이 되는 등)에 요청을 연결할 수 있습니다.

서비스 데스크는 다양한 방식으로 어떻게 요청을 해결했는지 문서화할 수 있습니다. 아래 기재된 방법 중 하나를 사용할 수 있습니다.

- 자유 텍스트 필드 입력
- 드롭다운 선택 목록
- 라디오 버튼
- 해결책 분류

요청이 제 3자에게 하청 계약되어 있는 경우에도 할당할 수 있습니다.

4 인시던트 관리

서비스 요청 및 인시던트

Service Desk 5.0에서 서비스 요청은 고객으로부터 발생하는 반면, 인시던트는 전문가, 네트워크 도구 또는 시스템 관리 도구로부터 발생한 정보를 참조합니다. 인시던트는 종종 전문가 사이의 통신에 사용되지만, 구성 항목이 정확히 작동하지 않는 이유를 고객에게 알리는 것과 같이 고객에게 상황을 설명하기 위해 인시던트에 포함된 정보를 사용할 수도 있습니다.

인시던트의 예는 다음과 같습니다.

- 고객 사이트에 라이선스가 충분치 않기 때문에 사용자가 Service Desk 5.0에 로그인할 수 없을 때 보안 메시지가 헬프 데스크 관리자에게 전송됩니다.
- 디스크 사용 임계치가 메일 서버에서 초과되었을 때 시스템 관리자에게 알리기 위한 메시지가 자동으로 생성됩니다.
- 프린터가 작동하지 않을 때 메시지가 자동으로 생성됩니다.
- 전송된 인시던트에는 CI 또는 서비스의 상태에 관한 정보가 포함될 수 있습니다.

중요

ITIL 지침과 달리 Service Desk 5.0은 서비스 요청 및 인시던트를 구분합니다. ITIL 용어에서 인시던트는 Service Desk 5.0 서비스 요청 및 Service Desk 5.0 인시던트를 모두 다루지만 Service Desk 5.0은 두 프로세스를 구분합니다.

이 장의 내용

이 장에서는 다음 항목에 대해 설명합니다.

- Service Desk 5.0에서 인시던트는 어떻게 생성되는가?
- 인시던트와 관련하여 Service Desk 5.0이 표시하는 정보의 종류는 무엇인가?
- 인시던트는 서비스 요청과 어떻게 연관되어 있는가?

중요

서비스 요청 관리의 다양한 측면이 인시던트 관리에도 적용됩니다. 예를 들어, 인시던트는 작업 지시, 승인 프로세스 또는 시간 및 비용이라는 측면에 관련될 수 있습니다. 프로세스와 관련된 ITIL 및 서비스 요청 관리에 대한 해결이 필요한 문제도 인시던트 관리에 적용될 수 있습니다. 이러한 기능에 대한 자세한 내용은 3장 ‘서비스 요청 관리’를 참조하십시오.

이 장에서 소개하거나 설명하는 용어

- HP OpenView Operations 에이전트
- 이벤트

인시던트 관리

인시던트는 어떻게 생성되는가?

Service Desk는 관리자가 네트워크, 시스템 및 어플리케이션에서 발생하는 문제를 찾고 해결하며 예방하도록 돕는 분산된 클라이언트-서버 소프트웨어인 HP OpenView Operations에 통합될 수 있습니다. 이 프로세스에는 환경 전반에 걸쳐 배포된 소프트웨어를 모니터링하는 OpenView Operations 에이전트가 포함되어 시스템에서 CI의 상태를 확인하며 인시던트(이벤트)가 발생하면 이를 등록합니다. 이벤트는 상태(예, 프린터 용지함에 남은 용지 없음) 또는 임계치 위반(예, 하드 디스크 가득 참)에서 변경할 수 있습니다.

Service Desk(즉, 서비스 데스크 관리 서버)는 '관리된 노드(CI)'에서 이벤트 데이터를 수집하며 웹 브라우저에 메시지를 표시합니다. 이벤트에 대해 구성된 액션-응답 유형에 따라 시정 조치를 수행할 필요가 있거나 자동으로 시정 조치를 취할 수 있는 시스템 운영자에게 메시지를 보낼 수 있습니다.

Service Desk 5.0이 인시던트에 표시할 수 있는 정보의 종류는 무엇인가?

이 안내서에서 설명한 많은 기능들과 함께 인시던트 양식에 제시된 정보는 조직의 Service Desk 5.0 구성이 결정하게 됩니다. 서비스 수준 계약 및 서비스 수준은 인시던트 마감 시간(아래 서비스 수준 및 서비스 수준 계약에 있는 주의 참조)을 결정하는 중요한 요소입니다.

표시된 정보는 다음을 포함합니다.

- 인시던트의 영향을 받는 서비스 수준 및 서비스에 대한 세부 사항

인시던트에 있는 정보를 저장할 때 인시던트와 연관된 서비스 수준은 해결 마감 시간을 결정하는 중요한 요소입니다. Service Desk 5.0은 가장 관련이 큰 서비스 수준을 평가하고 결정합니다. 즉, 인시던트가 연결될 가장 적합한 서비스 수준을 결정할 수 있는 것입니다. 그런 다음 해결 마감 시간을 결정합니다. 인시던트 양식에서 인시던트를 서비스 또는 구성 항목에 '수동으로' 연결시킬 수도 있습니다.

- 인시던트의 영향을 받은 서비스 세부 사항을 나타내는 뷰를 표시할 수 있습니다.

- 인시던트에 관한 구성 항목에 대한 세부 사항을 볼 수 있습니다.
- 문제 관리에 관한 정보를 받습니다.

이를 결정하고 해결할 때 인시던트의 근본 원인은 "서비스 요청 또는 해결할 수 없으며 추가 조사가 필요한 인시던트(77페이지의 5장, "문제 관리" 참조)"를 일반 조건에서 관리 및 해결하는 프로세스에 대한 입력을 제공할 수 있습니다. 예를 들어, 구성이 메일 서버와 관련된 일련의 인시던트를 생성하고 그 원인이 즉시 드러나지 않는 경우에는 이 인시던트의 근본 원인을 발견하기 위해 문제 관리 프로세스를 시작할 수 있습니다.

주

서비스 수준 계약(SLA)은 다음과 같이 정의할 수 있습니다.

"(IT) 지원 조직과 고객 집단 사이의 계약은 모든 참여하는 부분에 대한 책임을 정의하며 특정 기간 동안 특정 약정에 따른 질과 양에 따라 서비스를 제공하기 위한 IT 서비스 관리를 포함합니다."

서비스 수준은 "합의한 품질"을 정의하는 정보를 포함합니다. 즉, 허용 가능한 지원 수준을 포함하는 것입니다.

이러한 항목은 115페이지의 8장, "서비스 수준 관리"에서 알아봅니다.

인시던트 처리

헬프 데스크 관리자 또는 헬프 데스크 사용자인 경우에는 기본 목적이 다음과 같습니다.

- 최대한 빨리 인시던트를 해결합니다. 고객과 맺은 적용 가능한 서비스 수준 계약의 프레임워크 내에서 이를 시도하게 됩니다.
- 인시던트가 다시 발생하지 않도록 요청을 평가합니다.

ITIL 및 인시던트 관리

70페이지의 "서비스 요청 및 인시던트"에 설명되어 있는 ITIL은 인시던트 관리와 서비스 요청 관리 사이를 구별하지 않습니다. 이 차이를 고려하여 52페이지의 "ITIL 및 서비스 요청 관리"에 설명되어 있는 서비스 요청 관리에 대한 ITIL 지침도 인시던트에 적용합니다.

인시던트 해결

서비스 및 구성 항목에 연관된 정보 외에도 해결해야 할 문제는 53페이지의 "서비스 요청 해결의 첫 단계"에서 서비스 요청에 대해 설명한 것과 유사합니다.

정보를 기록하거나 서비스 요청에 대한 작업 지시와 같은 기능에 연결할 수도 있습니다. 아래 기재된 기능은 49페이지의 3장, "서비스 요청 관리"에 설명되어 있습니다.

- 작업 지시

59페이지의 "작업 지시" 참조.

- 승인 프로세스

62페이지의 "승인 프로세스" 참조.

- 히스토리 라인

43페이지의 "구성 항목 히스토리 추적" 참조.

- 관계

서비스 요청과 함께 다음의 예와 같은 다른 항목에 인시던트를 연결할 수 있습니다.

- 다른 인시던트
- 서비스 요청
- 문제

77페이지의 5장, "문제 관리"를 참조하십시오.

- 변경 프로세스

91페이지의 6장, "변경 관리 및 프로젝트 관리"를 참조하십시오.

- 규칙 및 액션

경보 인시던트 생성에 따라 실행되는 데이터베이스 규칙을 작성할 수 있습니다. 작성하는 규칙은 서비스 수준 매니저 또는 작업 그룹 전문가에게 이메일을 보내거나 HP OpenView 작동 메시지를 생성하는 액션을 시작할 수 있습니다.

규칙 및 액션에 대한 자세한 내용은 64페이지의 "액션 및 규칙"을 참조하십시오.

서비스 요청이 인시던트에 연결되어 있는가?

위 섹션은 서비스 요청과 인시던트 사이의 구분을 강조합니다. 하지만 다음 예에 나타나 있는 것과 같이 인시던트는 서비스 요청에 연결될 수 있습니다.

헬프 데스크 관리자는 예를 들어, CPU 사용이 10건 중에서 5분 동안 80%를 초과한다고 알려주는 것과 같이 특정 컴퓨터에서 CPU 사용과 관련된 일련의 자동 생성 인시던트 메시지를 받습니다. 동시에 이러한 인시던트에 관련된 고객으로부터 서비스 요청을 받습니다. 서비스 요청 및 인시던트가 이와 같이 연결되어 있으므로 인시던트 양식에 이 사실을 입력할 수 있습니다.

인시던트 관리
인시던트 관리

5 문제 관리

이 장의 내용

이 장에서는 다음 항목에 대해 설명합니다.

- Service Desk 5.0에서 발생하는 문제의 개념
- 문제, 서비스 요청 및 인시던트의 관계
- 변경 관리 프로세스를 시작하는 문제와 RFC(변경 요청)의 관계
- 문제 관리 프로세스를 효율적으로 관리할 수 있는 도구인 Service Desk 5.0으로 문제를 추적하는 방법
- Service Desk 5.0에서 헬프 데스크 사용자가 문제를 처리하는 방법을 설명하는 문제의 예

이 장에서 소개하거나 설명하는 용어

- 문제(Service Desk 5.0 정의)
- 알려진 오류
- RFC(변경 요청)

문제 관리 정보

문제 관리는 서비스 요청 및 인시던트의 기본 원인을 조사합니다. 문제 관리는 동일한 인시던트의 반복을 예방하려는 시도와도 관련이 있습니다. 문제 관리는 변경 관리와 같은 다른 ITIL 프로세스에 관한 정보를 제공하며 조직 내 문제 관리의 효율성과 성과에 대한 관리 정보를 생성합니다.

Service Desk 5.0에서 문제란 무엇인가?

Service Desk 5.0에서 문제에 대한 정의는 다음과 같습니다.

"하나 이상의 서비스 요청 또는 인시던트의 알려지지 않은 근본 원인"

이는 ITIL 정의에서 채택했으며 Service Desk 5.0은 서비스 요청 및 인시던트를 구분하기 위해 약간 수정되었습니다. 정의는 하나 이상의 서비스 요청 및 인시던트에서 발생하는 문제를 포함합니다. 즉, 서비스 요청 또는 인시던트가 보고한 IT 인프라에서 오류가 발생한 것입니다.

알려진 오류: 관련 문제에 관한 정보가 *알려진 오류*의 개념입니다. Service Desk 5.0에서 알려진 오류는 다음과 같습니다.

"간접 해결책(임시 해결책)에 대한 문제 또는 인시던트가 발견되었습니다."

문제의 소스는 무엇인가?

문제는 다양한 소스로부터 발생할 수 있습니다. 다음 목록은 그 예를 보여줍니다.

- 헬프 데스크 또는 작업 그룹이 서비스 요청 또는 인시던트를 해결할 수 없습니다. 이들은 이 문제를 완전히 조사하고 해결하기 위해 문제를 작성합니다.
- 헬프 데스크는 공통된 증상을 보이는 여러 서비스 요청이나 인시던트를 접수합니다. 근본 원인을 조사하기로 결정합니다.

- 처음 조사 이후에 헬프 데스크나 작업 그룹에서는 인시던트 또는 서비스 요청을 해결할 수 있다는 결정을 내리지만 현재 인프라는 변경해야 합니다. 작업 그룹은 변경 절차(변경 요청)를 시작합니다.
- 헬프 데스크는 서비스 요청이나 인시던트에 대한 간접 해결책을 생성할 수 있지만 오류에는 장기적인 해결책이 필요합니다. 이를 달성하기 위해 문제를 등록합니다.
- 조직 내에서 IT의 개선된 사용으로 인해 합의된 서비스 수준에 절충할 수 있는 구조적 문제가 생깁니다.

문제 관리는 다른 ITIL 프로세스에 어떻게 연결되는가?

서비스 요청 및 인시던트 관리

이러한 프로세스를 통해 문제 관리는 다음과 같은 도움을 줍니다.

- 서비스 요청 또는 인시던트의 진행 및 해결에 대해 인시던트 소유자 또는 서비스 요청 소유자에게 피드백을 제공합니다.
- 해결하지 못한 서비스 요청이나 인시던트의 우선 순위를 결정합니다.
- 알려진 오류를 영구히 해결하기 위해 필요한 변경을 표시합니다.

49페이지의 3장, "서비스 요청 관리" 및 69페이지의 4장, "인시던트 관리"를 참조하십시오.

86페이지의 그림 5-1은 인시던트, 문제 관리 및 변경 관리 사이의 연결을 설명합니다.

변경 관리

이 프로세스를 위해 문제 관리는 변경 요구 문제로 인한 변경 관리 프로세스에 입력을 제공합니다.

근본적으로 RFC(변경 요청)는 기존 인프라나 요구 사항에 맞춰 서비스를 변경하기를 원한다는 것입니다. RFC는 새 구성 항목과 같은 새로운 기능을 구현하거나 기존 기능을 수정 또는 제거하는 요청일 수도 있습니다.

변경 관리 프로세스는 RFC를 평가해야 합니다. 평가는 두 가지, 즉 위험 관리 및 권한 부여된 변경에 대한 전체적인 계획을 목표로 합니다. 운영 서비스에 대한 RFC의 위험을 허용할 수 있으며 다른 변경과의 충돌이 없는 경우에는 변경 관리자가 RFC를 승인하게 됩니다. 위험이 너무 크거나 변경 구현이 다른 변경과의 충돌을 가져오는 경우에는 권한 부여가 거부될 수 있습니다. 변경 관리에 대한 자세한 내용은 91페이지의 6장, "변경 관리 및 프로젝트 관리"를 참조하십시오.

서비스 수준 관리

이 프로세스를 위해 문제 관리는 적용할 수 있는 서비스 계약의 위반 위험을 차례로 줄이는 인시던트와 서비스 요청의 기본 원인을 식별할 수 있습니다. 계약 위반으로 인해 오류 또는 문제가 발생하면 문제 관리를 통해 서비스 데스크에 알릴 수 있습니다.

115페이지의 8장, "서비스 수준 관리"를 참조하십시오.

문제 해결

문제 관리에 대한 헬프 데스크 관리자의 기본 목적은 다음과 같습니다.

- 조직 내에서 문제로 인한 악영향 최소화
- 문제를 유발하는 인시던트 또는 오류의 재발생 방지

주

예를 들어 서비스 요청과 달리 문제 관리에 대한 실제 프로세스 흐름이 없는데, 이는 서비스 요청이나 인시던트의 근본 원인에 도달하려는 시도인 *반응성*과 인시던트나 알려진 오류가 발생하기 전에 이를 식별하고 해결하는 *사전 반응성* 모두를 포함하기 때문입니다.

고려해야 할 문제

- 어떤 CI와 관련이 있는가?
- 어떤 고객과 관련이 있는가?
- 문제를 유발하는 인시던트 또는 서비스 요청은 무엇인가?
- 증상은 무엇인가?
- 원인은 무엇인가?
- 현재 간접 해결책은 무엇인가?
- 문제와 관련된 CI에 관한 변경은 무엇인가?
- CI와 관련된 서비스 수준은 무엇인가?
- 문제 해결을 위한 노력과 관련 타임프레임은 무엇인가?

ITIL 및 문제 관리

이 섹션에서는 문제 관리에 대한 ITIL 지침에 지정된 활동을 개괄적으로 설명합니다. 이러한 지침들은 이미 익숙할 수 있습니다. 이 지침을 준수하는 데 도움이 되는 Service Desk 5.0 도구는 83페이지의 "문제 관리를 위한 서비스 데스크 도구"에서 설명합니다.

- 기록 및 확인
문제가 발생하면 근본 원인을 확인하고 분류하며 기록할 도구가 필요하며 고객의 운용에 대한 구현을 알아야 합니다. 예를 들면, 업무에 가장 많은 영향을 주는 문제를 알아야 합니다. 사용 가능한 서비스 수준의 문제 영향을 알아야 합니다.
- 분석 및 분류
(반복적인) 서비스 요청 및 인시던트를 완전히 제거하기 위해 그 원인을 뷰로 분석합니다. 이 프로세스는 변경 프로세스를 시작하기 위한 RFC(변경 요청) 제출을 포함할 수 있습니다(91페이지의 6장, "변경 관리 및 프로젝트 관리" 참조). 반응성(오류의 기본 원인 확인) 및 사전 반응성(오류가 발생하기 전에 문제를 확인) 모두가 접근 방법이 되어야 합니다.
- 조사 및 진단
문제의 원인이 되는 오류를 확인하려면 도구와 정보가 있어야 합니다.
- 리소스 할당
적절한 리소스에 문제를 할당할 수 있어야 합니다.
- 보고
성능을 개선하기 위해 흐름을 분석합니다.

문제 관리를 위한 서비스 데스크 도구

ITIL 문제 관리 지침을 지원할 수 있는 Service Desk 5.0 기능은 아래 목록에 요약되어 있습니다.

주 규칙 및 액션을 바탕으로 아래에 기재된 여러 가지 기능을 구성할 수 있습니다 . 64페이지의 "액션 및 규칙"을 참조하십시오.

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 구조적 또는 사전 반응성 등으로 *뿌주*에 문제를 할당합니다.
- 예를 들어 성능, 보안, 운영 체제 등에 관한 문제를 나타내는 방식으로 문제를 *분류*합니다. 이를 통해 작업 그룹 및 관리자는 더욱 쉽게 문제 우선 순위를 정하거나 문제 해결책을 예약할 수 있습니다.
- *서비스 이벤트를 문제에 연결*: 인시던트, 구성 항목 또는 서비스 요청을 문제에 연결할 수 있습니다.
- *알려진 오류의 데이터베이스에 접속*: 알려진 오류는 CMDB(구성 관리 데이터베이스)에 저장되어 있습니다. 알려진 오류(첫 진단에서 드러나게 될 수도 있고 사용자가 이 오류에 익숙할 수도 있음)로 문제가 진단되는 경우에는 이 문제가 할당된 사용자나 작업 그룹이 데이터베이스에 접속하여 권장된 간접 해결책을 구현할 수 있습니다.
- *작업 그룹*: 기술 및 전문 지식을 사용하기 위해 작업 그룹에 문제를 할당할 수 있습니다.

자세한 내용은 58페이지의 "작업 그룹"을 참조하십시오.

- *작업 지시*: 계획 및 마감 시간 계산을 효율적으로 관리하기 위해 문제에 대한 작업 지시를 작성할 수 있습니다.

자세한 내용은 59페이지의 "작업 지시"를 참조하십시오.

- 예를 들어, 간접 해결책에 관해 전문가와 상의하거나 제안된 액션 과정에 대한 승인을 얻으려는 경우에는 *승인 프로세스*를 시작합니다.

자세한 내용은 62페이지의 "승인 프로세스"를 참조하십시오.

- 문제의 *히스토리 라인* 보기: 문제와 관련된 정보(시스템 생성 정보 또는 사용자 생성 정보) 기록을 유지할 수 있습니다.

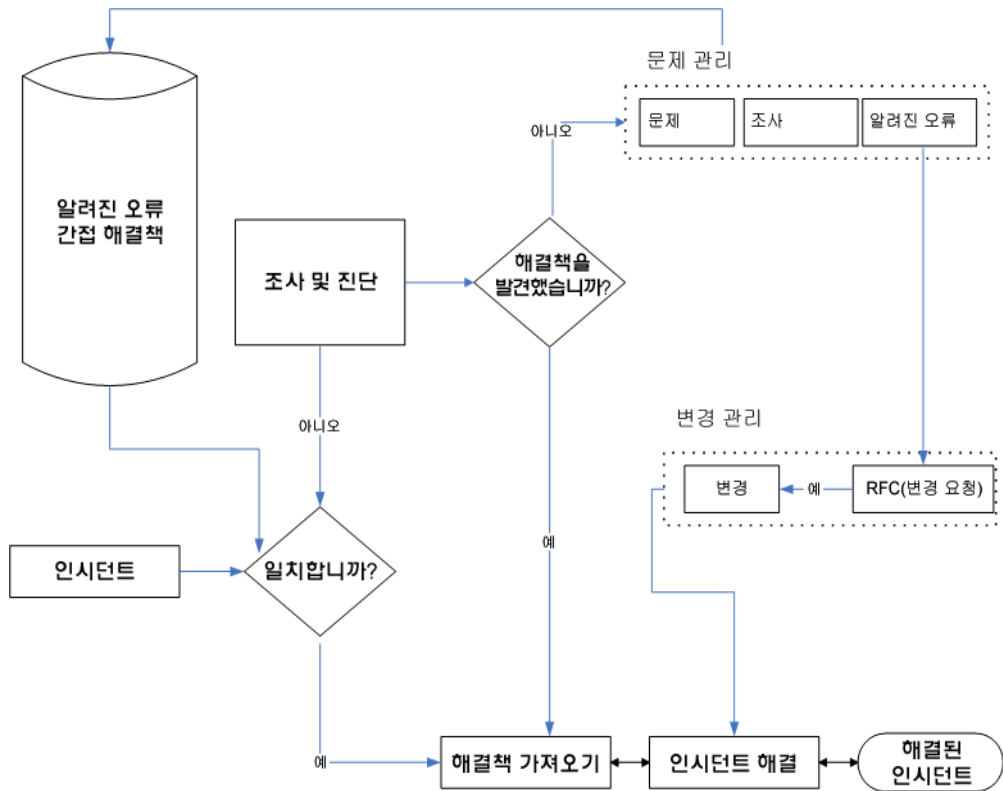
자세한 내용은 43페이지의 "구성 항목 히스토리 추적"을 참조하십시오.

인시던트, 문제 및 변경

그림 5-1은 인시던트와 문제, 변경 관리 사이의 관계를 설명하는 모델을 보여줍니다.

도표에 나타난 것처럼 인시던트와 문제, 변경이 동시에 존재할 수 있습니다. 인시던트의 근본 원인을 찾을 수 없는 경우에는 인시던트 관리자가 문제 관리자에게 도움을 요청합니다. 해결할 수 있는 문제가 발견된 경우, 문제 관리는 알려진 오류의 데이터베이스 및 간접 해결책에 연결합니다. 알려진 오류가 정의된 경우, 문제 관리자는 오류를 해결하기 위해 변경 관리에 RFC(변경 요청)를 제출할 수 있습니다.

그림 5-1 인시던트, 문제 관리 및 변경 관리의 관계



시나리오: 문제 조사

Invention Incorporated의 서버 전문가 작업 그룹 구성원인 Stan Barns는 웹 서버 성능 저하의 근본 원인을 조사하는 작업에 할당되었습니다. 문제 양식(그림 5-2 참조)을 열고 관련 작업 지시(그림 5-4 참조)를 확인합니다.

양식에서 Stan은 문제가 많은 서비스 요청에 연관되어 있음을 볼 수 있습니다(그림 5-3 참조).

그림 5-2 문제 관리 - 문제 보기

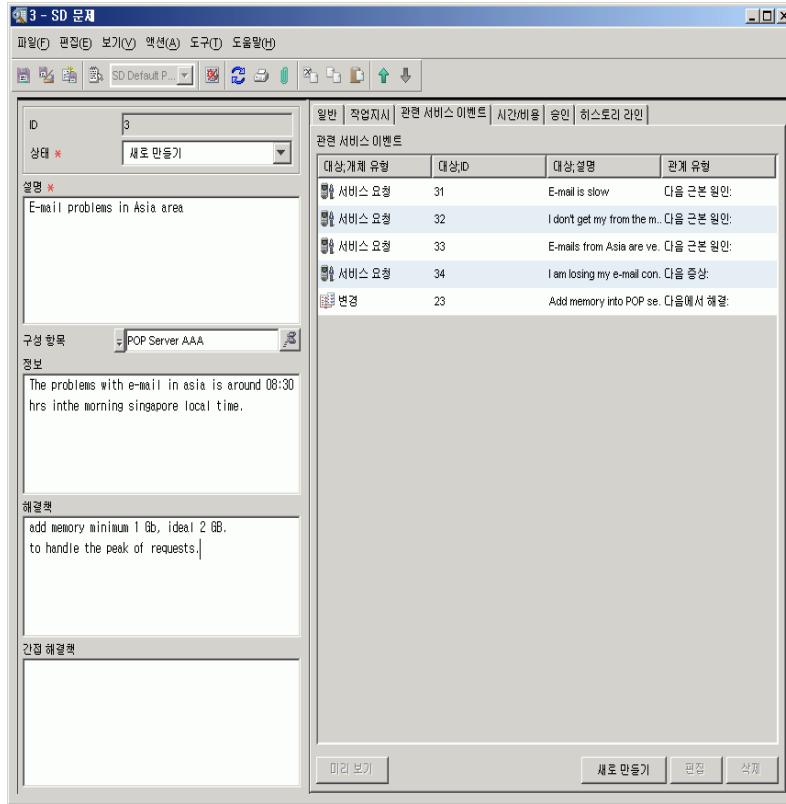
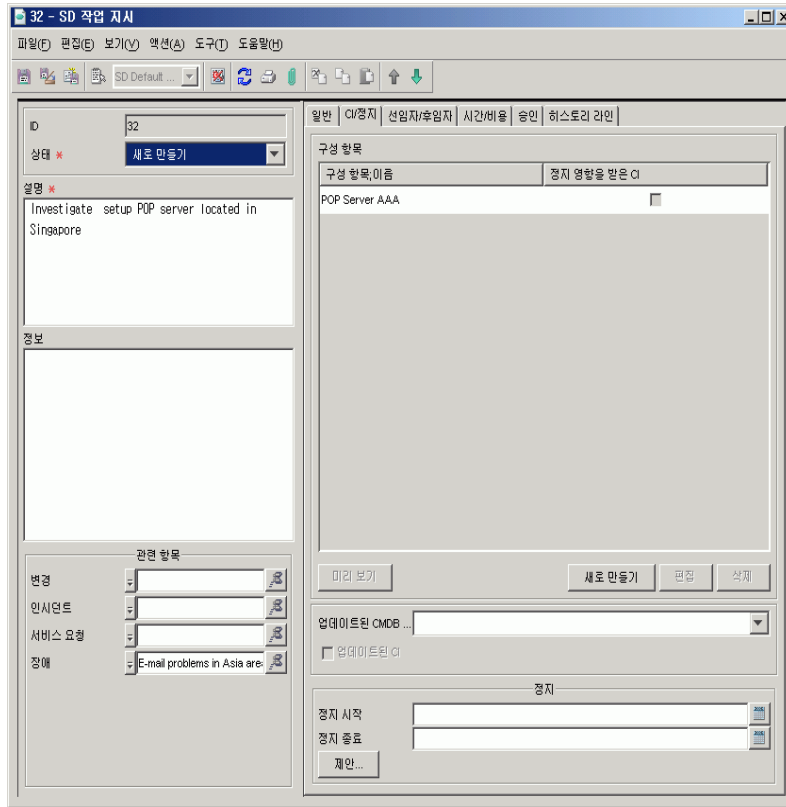


그림 5-3 문제 관리 - 관련 서비스 이벤트

대상,개체 유형	대상ID	대상,설명	관계 유형
서비스 요청	31	E-mail is slow	다음 근본 원인:
서비스 요청	32	I don't get my from the m..	다음 근본 원인:
서비스 요청	33	E-mails from Asia are ve.	다음 근본 원인:
서비스 요청	34	I am losing my e-mail con.	다음 증상:

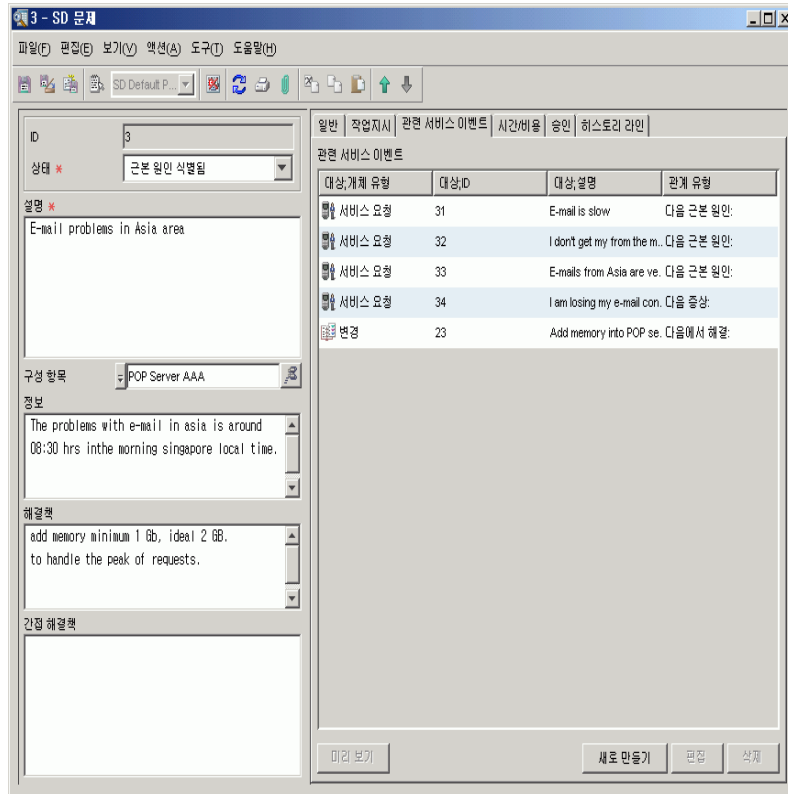
그림 5-4 문제 관리 - 작업 지시 보기



Stan은 서비스 요청에 제공된 정보를 기반으로 로그 파일 항목 및 진단 정보를 사용하여 주간 서버 부하 유형을 나타내는 보고서를 작성합니다. 보고서에 따르면 웹 서버에서는 특정 시간대에 처리 용량을 훨씬 초과하는 웹 페이지 제공 요청을 수신하고 있습니다. 웹 서버에서는 상용 전자 상거래 웹 사이트를 호스팅하며 업무 계획 단계에서 해당 사이트에 대한 예상 사용량은 너무 낮게 책정되었습니다.

Stan은 작업 지시에 보고서를 첨부하고 상태를 준비로 변경한 다음, 원래 담당자에게 이를 다시 할당하여 최대량 요청을 처리하기 위한 변경 프로세스 (메모리 추가)를 시작합니다.

그림 5-5 문제 관리 - 문제에 변경 프로세스 추가



6 변경 관리 및 프로젝트 관리

변경 관리 정보

Service Desk 5.0의 변경은 다음과 같이 정의할 수 있습니다.

"승인, 지원되거나 기준선이 설정된 하드웨어 또는 소프트웨어의 구성 요소의 추가, 수정 또는 제거. 여기에는 네트워크, 어플리케이션, 환경 및 시스템 구성 요소 또는 설명서를 포함한 기타 IT 구성 요소가 포함될 수 있습니다."

변경 관리는 다음과 같이 정의할 수 있습니다.

"IT 인프라에 변경 사항을 만드는 구조화된 프로세스 및 접근 방법"

실제로 IT 환경은 동적이며 업무상의 필요, 새로운 기술의 도입, 자연스러운 업무 성장에 대응하기 위해 지속적으로 변경되므로 변경 관리 프로세스를 정기적으로 구현해야 합니다. 하지만 권한 및 우선순위를 변경에 지정하며 모든 영향을 인지 및 고려할 수 있도록 하여 지원 인시던트 가능성을 줄이도록 해야 합니다.

IT 서비스를 효과적으로 제공하려면 변경을 조직적으로 관리 및 제어할 수 있어야 합니다. 사용자의 목적은 고객에게 제공하는 IT 서비스에 적절치 않은 문제를 최소화하는 것입니다.

이 장의 내용

이 장에서는 다음 항목에 대해 설명합니다.

- 조직에서 변경을 수행하는 이유는 무엇인가? 즉, 변경은 어디에서 시작되는가?
변경과 인시던트 사이의 관계, 변경과 문제 사이의 관계는 무엇인가?
- 변경 관리를 위한 ITIL 지침은 무엇인가?
- 조직에서 변경을 계획할 때 고려해야 하는 문제들은 무엇인가?
- 변경 관리를 위해 사용할 수 있는 Service Desk 5.0 도구는 무엇인가?
- Service Desk 5.0에서 언제 프로젝트를 사용하는가? 언제 변경을 사용하는가?

변경 소스

변경 요청: Service Desk 5.0에서 변경 프로세스의 첫 움직임이 RFC(변경 요청)입니다.

변경 요청은 다음으로부터 시작할 수 있습니다.

- 서비스 요청
- 인시던트
- 문제
- 인프라 또는 서비스나 활동 영향

인시던트, 문제 관리 및 변경 관리 사이의 관계에 대한 개요는 86페이지의 그림 5-1을 참조하십시오.

예: 여행사에서 프린터 리소스는 직원 그룹이 공유합니다. 여러 명의 직원이 특정 프린터에 관한 서비스 요청을 작성했으며 반복되는 장애가 프린터 세부 보고서에 나타나면 이를 변경해야 합니다. 변경 요청은 승인을 위해 계획 및 제출됩니다.

하지만 다른 변경 소스도 많이 있습니다. 예를 들어, 설치해야 하는 소프트웨어 패치 때문이나 소프트웨어 유지 보수 릴리즈, 해커 및 중지의 결과로 인해 변경 프로세스를 시작해야 할 수도 있습니다.

변경 관리는 어떻게 다른 ITIL 프로세스에 연결되는가?

구성 관리

성공적인 변경 관리 프로세스를 위해서는 구성 관리 데이터베이스(CMDB)가 최신이며 정확해야 합니다. 변경 관리는 제안된 변경의 전체 영향을 평가할 수 있도록 구성 데이터의 정확도에 따라 달라집니다.

서비스 수준 계약 및 서비스 수준 관리

변경 프로세스가 서비스 수준 계약의 일부로 문서화되어 있는 경우에는 고객이 변경 프로세스의 시작 절차, 변경 마감 시간 및 변경의 영향을 알도록 해야 합니다.

인시던트 관리

변경 관리는 다음과 같은 방식으로 인시던트 프로세스를 지원합니다.

- 변경 히스토리뿐 아니라 현재 및 향후 변경 활동에 대한 정보 제공
- 통제된 변경 구현 제공
- 고객에게 변경 프로세스의 진행 상황에 대한 최신 정보를 제공

인시던트, 문제 관리 및 변경 관리 사이의 관계를 그래픽으로 보여주는 개요는 86페이지의 그림 5-1을 참조하십시오.

조직의 변경 계획

고려해야 할 문제

- 변경 이유는 무엇인가? 변경 프로세스를 시작하기 전에 관련 정보를 볼 수 있는가? 변경이 문제로부터 발생된 경우 변경을 관리할 때 문제 정보가 유용한가?
- 변경의 영향을 예측할 수 있는 정보가 있는가? 예를 들면, 다음과 같습니다.
 - 어떤 구성 항목(CI)이 얼마나 오래 영향을 받는가?
 - 변경이 어떻게 고객에게 영향을 미치며 얼마나 영향을 미치는가?
 - 변경의 최적 시간("변경 창")이 어느 정도인가?
 - 변경이 어떻게 서비스 수준 및 기타 지원 조직에 영향을 미치는가?
 - 변경에 대한 승인을 얻어야 하는가? 승인을 얻는 가장 좋은 방법은 무엇인가?
 - 다른 사람에게 제안된 변경을 어떻게 알리는가?
 - 변경이 시스템에 있는 데이터에 영향을 미치게 되는가? 예를 들어, 여행사가 새로운 장소와 관련 가격 구조 목록을 만드는 경우에는 이러한 변경 유형을 어떻게 관리할 수 있는가?
- 사전 정의되거나 권장된 변경 순서가 있는가? 어떻게 이를 계획할 수 있는가? 일련의 변경이 포함되어 있으면 프로젝트를 작성하기가 더 쉬운가?

변경 관리를 위한 ITIL 지침

ITIL 지침은 아래에 요약되어 있습니다. 이러한 지침들은 이미 익숙할 수 있습니다. 다음 지침을 따르는 데 도움이 되는 Service Desk 5.0 도구는 98페이지의 "변경 관리를 위한 서비스 데스크 도구"에서 설명합니다.

ITIL 프로세스를 간단히 설명하면 다음과 같습니다.

RFC 로깅

헬프 데스크 사용자 또는 변경 관리자는 변경 요청을 보냅니다.

제안 등록 및 분류

변경을 등록하는 것은 예약된 변경 항목을 지정하고 변경의 영향을 결정하는 것입니다.

계획

변경 모니터링을 위한 시스템으로 변경 일정을 계획합니다.

승인

승인을 위해 변경을 제출합니다.

작성 및 테스트

RFC는 변경을 예약하고 수행하는 관련 기술 요원에게 할당됩니다.

권한 설정 및 구현

모든 변경이 실제로 실행되었는지 확인합니다. 릴리즈 변경 권한이 있으며 변경을 구현합니다. 이 단계에는 필요에 따라 변경을 철회하는 '복원 처리' 옵션도 포함됩니다.

평가

사전 정의된 기간 이후에 변경을 평가합니다.

변경 관리를 위한 서비스 데스크 도구

다음 ITIL 변경 관리 지침을 지원할 수 있는 Service Desk 5.0 기능은 아래 목록에 요약되어 있습니다.

주 규칙 및 액션을 바탕으로 아래에 기재된 여러 가지 기능을 구성할 수 있습니다. 64페이지의 "액션 및 규칙"을 참조하십시오.

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 예를 들어, 표준 또는 긴급과 같이 변경을 *분류*합니다.
- 예를 들어, 기존 CI 또는 새 CI, 문제, 보안 문제, 핵심 인시던트와 관련된 변경을 표시하는 등 변경을 *분류*합니다. 이를 통해 작업 그룹 및 관리자는 더욱 쉽게 변경 우선순위를 정하거나 예약할 수 있습니다.
- **작업 지시 작성:** 변경에 대한 작업 지시를 하나 이상 작성하여 변경에 이를 연결할 수 있습니다. 이를 통해 변경 관리 계획 및 예약을 쉽게 할 수 있습니다. 변경이 종료되기 전에 완료 상태로 지정되도록 작업 지시를 구성할 수도 있습니다.

작업 지시에 연결: 작업 지시 활동 순서도 지정할 수 있습니다. 즉, 다음 예약된 작업 지시(후임자)를 시작하기 전에 작업 지시(전임자)를 완료해야 합니다. 시간에 종속되지 않는 일련의 작업 지시를 지정할 수도 있습니다.

변경을 구현할 책임이 있는 작업 그룹은 연달아 수행하는 일련의 작업을 계획할 수 있습니다. 예를 들어, 서버 소프트웨어 업데이트를 위해 먼저 잠재적 서버 중지, 서버 종료, 업데이트 수행, 서버 재부팅, 서버 테스트를 고객에게 알려주고, 서버가 다시 작동하는 것을 고객에게 알려줍니다.

Service Desk 5.0에서 이 프로세스를 자동화할 수 있습니다. 즉 전임자가 완료했을 때 예약된 후임자 작업을 자동으로 시작할 수 있습니다. 이 순서는 작업 지시에 표시됩니다.

자세한 내용은 59페이지의 "작업 지시"를 참조하십시오.

- *서비스 이벤트를 변경에 연결*: 이 변경과 함께 기타 변경, 인시던트, 문제 또는 서비스 요청과 같은 서비스 이벤트에 연결할 수 있습니다.
- *작업 그룹에 변경 할당*: 기술 및 전문 지식을 사용하기 위해 작업 그룹에 문제를 할당할 수 있습니다.

자세한 내용은 58페이지의 "작업 그룹"을 참조하십시오.

- *변경에 대한 승인 프로세스 시작*: 예를 들어, 전문가와 해결책을 상의하거나 제안된 액션 과정에 대한 승인을 얻으려는 경우입니다.

자세한 내용은 62페이지의 "승인 프로세스"를 참조하십시오.

- *변경 히스토리 보기*: 변경의 수명 주기와 관련된 정보(시스템 생성 정보 또는 사용자 생성 정보) 기록을 유지할 수 있습니다.

자세한 내용은 43페이지의 "구성 항목 히스토리 추적"을 참조하십시오.

시나리오: 변경 구현

Invention Incorporated의 변경 관리자 Paul Adams는 문제 조사로부터 나온 제안된 변경과 관련된 이메일을 받습니다. 문제는 다음과 같습니다. 상당수의 새 사용자들이 이메일 계정을 받을 예정입니다. 문제 할당은 (현재 사용이 사용자 100명으로 제한된) 기존 이메일 서비스에 새 이메일 사용자 200명을 추가할 때 생길 수 있는 영향을 조사하는 것이었습니다.

문제 조사로 인한 권장 변경은 서버에 추가(내장) 메모리 및 데이터 저장 기능을 추가하는 것이었습니다. 변경을 관리하기 위해 Paul은 변경 프로세스를 구현합니다. Paul이 따르는 단계의 일반적인 순서는 아래와 같습니다.

- 변경 양식에 일반 정보를 입력합니다. 변경과 연관된 문제 조사로 인해 작성된 양식이 있을 수 있습니다.

그림 6-1, "변경 관리 - 변경에 대한 정보 입력"을 참조하십시오.

- 변경에 관한 승인자를 선택하고 변경 양식에 이를 입력합니다.

그림 6-2, "변경 관리 - 승인 프로세스 설정"을 참조하십시오.

- 응답자가 제안된 변경을 승인하거나 승인하지 않습니다.
- 변경이 승인되면 Paul이 결정하고 변경 작업 지시의 논리적 순서를 작성하며 작업 지시 사이의 종속성에 주의하며 하나 이상의 작업 그룹에 각 작업 지시를 할당합니다. 작업 지시는 '최적 정지 기간(서버가 종료되어야 하며 변경의 일환으로 재부팅해야 함)', '고객에게 정지 시간 전달' 및 '임시 교체로 백업 서버 구성(사용자가 중지를 피하려면 이를 강조할 수 있음. 아래 참조)'과 같은 항목을 포함합니다.

각 작업 지시는 하나 이상의 CI와 연관되어 있습니다. Paul이 관련 정보를 입력한 다음에는 관련 CI에서 변경의 영향을 볼 수 있습니다.

그림 6-3, "변경 관리 - 작업 지시 작성"을 참조하십시오.

그림 6-1 변경 관리 - 변경에 대한 정보 입력

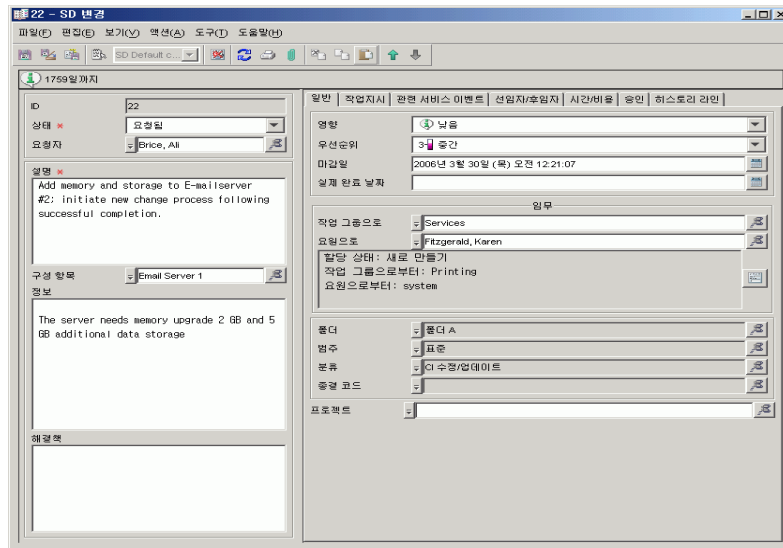


그림 6-2 변경 관리 - 승인 프로세스 설정

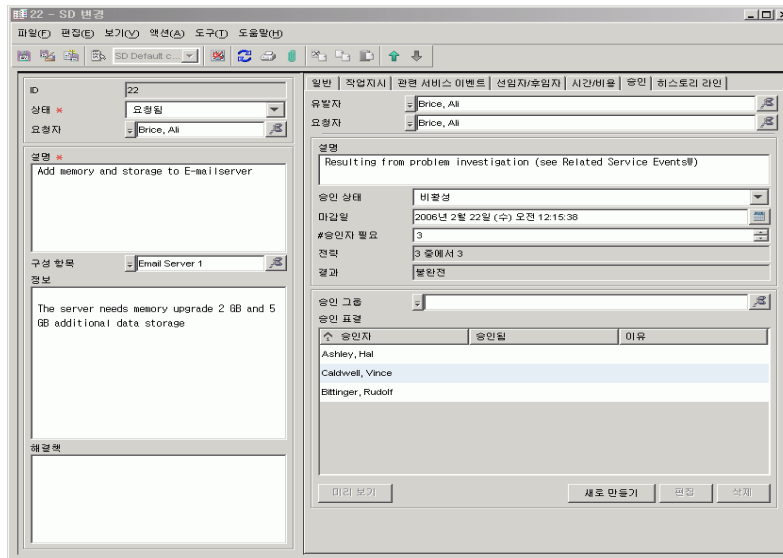
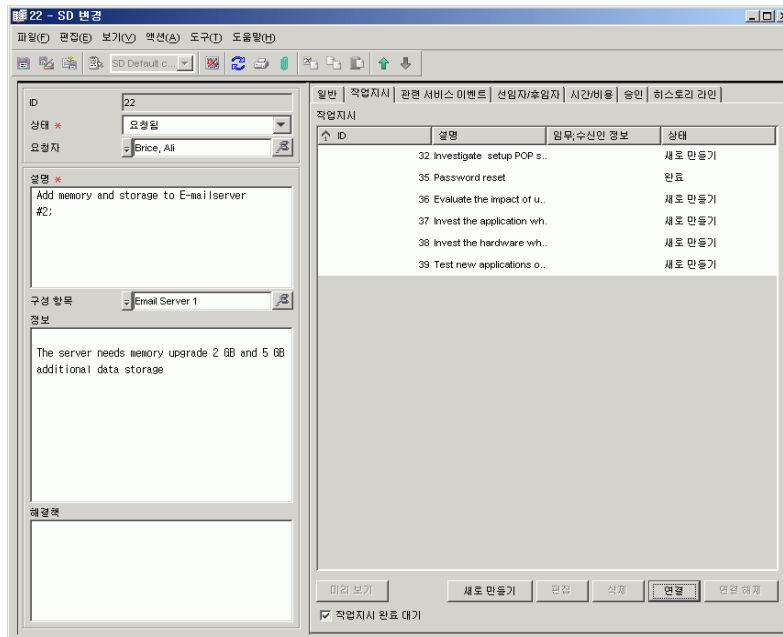


그림 6-3 변경 관리 - 작업 지시 작성



프로젝트 관리 정보

100페이지의 "시나리오: 변경 구현"에 설명되어 있는 변경 관리 시나리오에는 메일 서버에 메모리를 추가하는 한 가지 변경만 포함됩니다. 다른 상황에서는 일련의 변경이 포함됩니다. 일부 예는 아래에 나열되어 있습니다.

- 이메일 서버에 메모리를 추가하면 새 사용자마다 이메일 계정을 만들 수 있으며 새 사용자에게 대한 교육을 구성할 수도 있습니다.
- 사용자는 한 위치에서 다른 위치로 전체 부서를 이동해야 합니다. 새 위치 구성을 위한 소프트웨어 및 하드웨어 계획, 새 장비 주문 및 새 위치에 하드웨어 및 소프트웨어 설치 등 몇 가지 변경이 발생할 수 있습니다.

위에 설명한 것과 같이 하나 이상의 뚜렷한 변경이 절차에 포함되는 경우에는 이러한 변경을 프로젝트로 그룹화할 수 있습니다. 프로젝트 관리에는 다음과 같이 변경 관리와 유사한 몇 가지 기능이 있습니다.

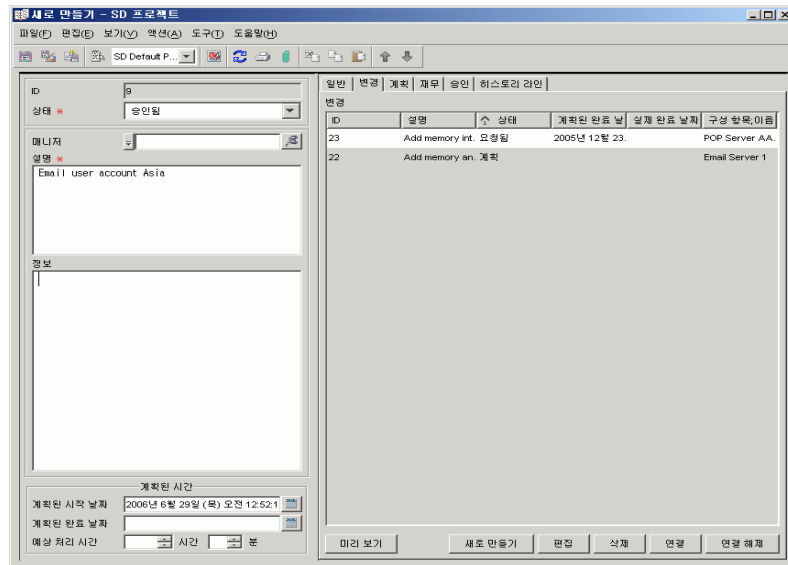
- 프로젝트에서 일련의 변경을 프로젝트에 연결할 수 있습니다. 변경은 하나 이상의 작업 지시와 관련되어 있습니다. 그림 6-4, "프로젝트 관리 - 프로젝트에 변경 연결"에는 두 변경 프로세스에 관한 프로젝트 양식이 표시됩니다.
- 프로젝트에서 전임자 - 후임자 관계와 변경을 서로 연결할 수 있습니다.
- 변경 관리와 유사하게 프로젝트에 대한 승인 프로세스를 시작할 수 있습니다.

자세한 내용은 62페이지의 "승인 프로세스"를 참조하십시오.

- 변경 관리와 유사하게 프로젝트의 순환 주기와 관련된 프로젝트 히스토리, 정보 기록(시스템 생성 정보 또는 사용자 생성 정보)을 볼 수 있습니다.

자세한 내용은 43페이지의 "구성 항목 히스토리 추적"을 참조하십시오.

그림 6-4 프로젝트 관리 - 프로젝트에 변경 연결



7 **Service Desk 5.0에서 템플릿 사용**

템플릿 정보

사용자는 템플릿을 사용하여 객체 속성에 대한 기본값을 하나 이상 포함하는 객체를 작성할 수 있습니다. 예를 들어, 서비스 요청에는 고객이 사용한 연결 수단을 기록하는 속성 매체가 있습니다. 속성 값은 전화, 팩스, 이메일 또는 웹 기반 중 하나일 수 있습니다.

사용자가 템플릿을 사용하여 서비스 요청을 작성하면 객체는 템플릿에 지정된 속성 값을 받습니다. 예를 들어, 웹 기반 인터페이스를 통해 서비스 요청을 제출하는 고객을 위해 고안된 템플릿을 작성할 수 있습니다. 고객이 서비스 요청을 제출하면 헬프 데스크 사용자는 자동으로 웹에 설정되는 속성 값 매체로 요청을 작성하기 위해 템플릿을 사용합니다.

이 장의 내용

이 장에서는 다음 내용을 설명합니다.

- 템플릿을 사용하여 효율적으로 관리할 수 있는 프로세스.
- 템플릿 속성 및 Service Desk 5.0에서 속성을 사용하는 방법에 대한 설명.
- 여러 구성 항목을 빠르게 생성하기 위해 템플릿을 사용하는 방법.
- 예를 들어, 작업 지시 템플릿과 관련된 변경 템플릿과 같이 중첩된 템플릿을 사용하는 방법.

이 장에서 소개하거나 설명하는 용어

- 템플릿
- 중첩된 템플릿
- 템플릿 구성 마법사

Service Desk 5.0에서 템플릿 사용

템플릿을 사용하면 Service Desk 5.0에 있는 많은 프로세스를 효과적으로 관리할 수 있습니다. 예를 들어, 템플릿을 작성할 수 있는 *변경 관리*는 새 직원 사무실 장비를 설치하기 위해서나 기존 직원과 장비를 새 위치로 옮기기 위해 특별히 고안되었습니다.

*서비스 요청*의 경우, 요청자의 매체(웹, 전화, 이메일 등) 액세스를 토대로 한 템플릿이나 '암호 재설정' 또는 '안티바이러스 소프트웨어 설치'와 같이 자주 발생하는 요청을 처리하는 템플릿을 작성할 수 있습니다.

*작업 지시*의 경우, '새 이메일 계정 설정' 또는 '새 사용자에게 대한 네트워크 연결 설정'과 같은 작업 템플릿을 작성할 수 있습니다. 그림 7-1은 작업 지시 템플릿 목록을 보여줍니다.

요구 사항에 따라 템플릿은 여러 CI, 일련의 새 프린터에 대한 구성 항목 생성과 같이 다양한 Service Desk 5.0 프로세스를 다룰 수 있게 도울 수도 있습니다. 최대 시간 내에 완료해야 하는 '새 직원의 하드웨어 및 소프트웨어 구성 설정'과 같은 변경 프로세스를 결정할 수 있습니다. 시간 제한을 지정하여 템플릿을 구성합니다.

템플릿으로 해결을 도울 수 있는 Service Desk 5.0 문제는 아래에 나열되어 있습니다.

- 서비스 요청, 작업 지시, 변경 또는 프로젝트의 특정 유형에 몇 번이나 할당해야 하는가?
- 특정 객체에 대한 구성 항목을 자주 작성해야 하는가? 예를 들어, 많은 스위치, 라우터 또는 랩탑 PC를 구매한 경우에는 이러한 항목에 대한 등록 및 설치 절차를 효율적으로 관리할 수 있는가?
- 변경이나 작업 지시의 특정 유형에 대한 예산 제한이 있는가?
- 변경 프로세스에 대해 자동으로 변경에 연관되는 (일련의) 작업 지시를 지정할 수 있는가?

- 특정 변경 프로세스(또는 서비스 요청, 작업 지시)를 아웃소싱하는가? 적절한 조건 하에 있는가? 예를 들면, 외부 작업 그룹에 항상 자동으로 할당하는 특정 네트워크 서버에 관한 서비스 요청을 결정할 수 있습니다.

Service Desk 5.0에서는 템플릿으로 이러한 문제를 해결하도록 도울 수 있습니다. 예를 들면, 변경 템플릿에 하나 이상의 작업 지시 템플릿을 연결할 수 있습니다. 사용자가 변경 템플릿을 사용하여 변경 객체를 작성하면 관련 작업 지시 객체도 작성됩니다(111페이지의 "중첩된 템플릿" 참조).

표 7-1에는 사용되는 방법의 예와 함께 템플릿에 있는 많은 속성이 제시되어 있습니다.

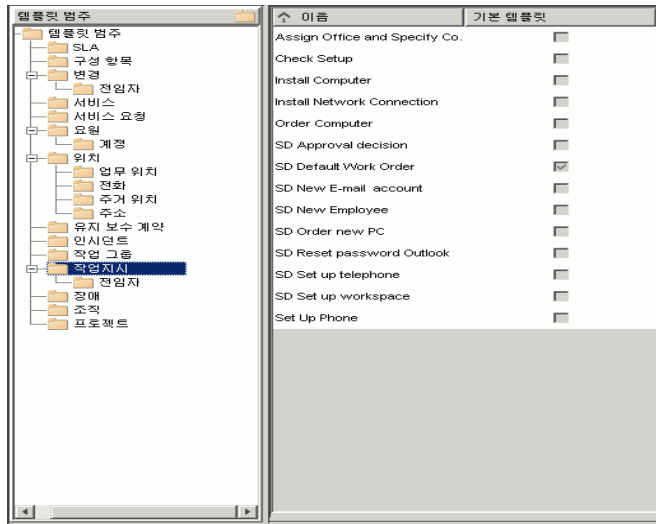
Table 7-1

템플릿 속성

속성	계획
예상 비용	고정된 객체의 양을 설정합니다. 예를 들어, 네트워크 서버 소프트웨어 설치에 대한 템플릿을 작성하는 경우에는 비용을 미리 설정합니다.
예상 처리 시간	설치, 요청 해결 등과 같은 예상 처리 시간을 설정합니다.
마감일	예를 들어, 당일 날짜를 토대로 설치 프로세스를 끝맺는 마감일을 설정합니다.
작업 지시	작업 지시 템플릿을 다른 템플릿(변경 템플릿, 서비스 요청 템플릿 등 참조)에 연결합니다.
전임자 및 후임자	전임자 - 후임자 관계에 작업 지시를 연결합니다.
작업 그룹 / 요원에 할당	객체를 작업 그룹이나 요원에게 할당합니다.
분류	객체(새 CI, 핵심 인스턴트, 문제 등)를 분류합니다.
범주	객체(표준, 긴급 등)를 범주화합니다.
우선 순위	우선 순위(낮음, 중간, 높음)를 할당합니다.
구성 항목	특정 CI에 객체를 할당합니다.

그림 7-1은 '새 이메일 계정 설정' 또는 '데스크탑 컴퓨터 설치'와 같은 작업을 설정하는 작업 지시 템플릿의 예를 나타냅니다.

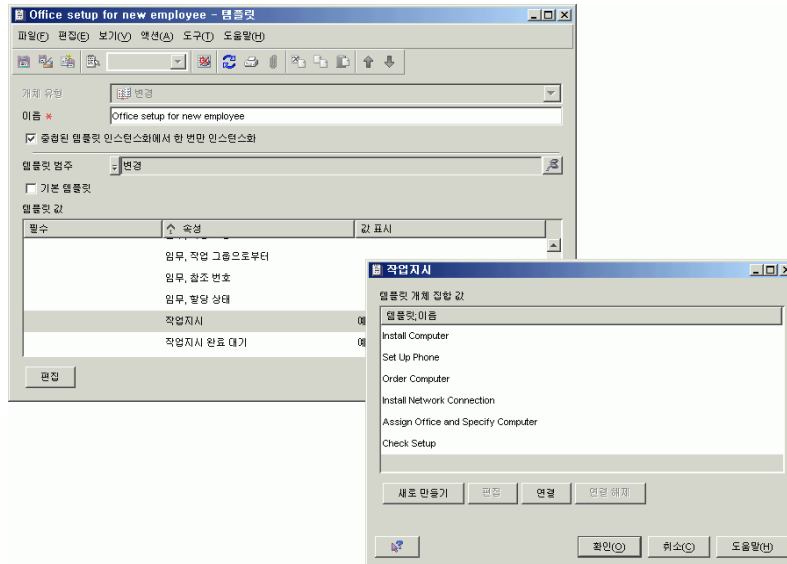
그림 7-1 작업 지시 템플릿



중첩된 템플릿

다른 템플릿을 참조한 템플릿을 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 변경 템플릿에서는 그림 7-2에서 보이는 대로 하나 이상의 작업 지시 템플릿을 참조한 속성 값을 입력할 수 있습니다. 변경 템플릿을 사용하여 새 객체를 작성할 때 작업 지시 객체도 작성되며 변경 객체가 이를 참조합니다.

그림 7-2 작업 지시 템플릿을 변경 템플릿에 연결



템플릿을 사용하여 여러 구성 항목 생성

Service Desk 5.0은 여러 구성 항목을 생성하는 마법사를 제공합니다. 예를 들어, 많은 모니터나 네트워크 허브를 교체하는 경우에는 필요한 구성 항목을 마법사로 한 번에 생성할 수 있습니다.

그 절차는 다음과 같습니다.

1. 구성 항목을 생성하려는 템플릿을 선택하고 생성하려는 구성 항목 수를 입력합니다.
2. 필요하면 템플릿에서 해당 필드를 수정할 수 있습니다. 입력한 변경은 현재 작동 중에 생성하는 구성 항목에만 적용됩니다.

3. 생성된 구성 항목 모두를 고유하게 식별하는 검색 코드를 결정하고 입력합니다. 템플릿에 지정된 검색 코드를 사용하거나 개인 코드를 입력하거나 개인 코드 및 템플릿 코드의 조합을 사용할 수 있습니다. 구성 항목을 고유하게 식별하기 위해 마법사가 생성된 구성 항목마다 코드를 늘리게 됩니다.

그림 7-3 구성 마법사 - 템플릿 선택

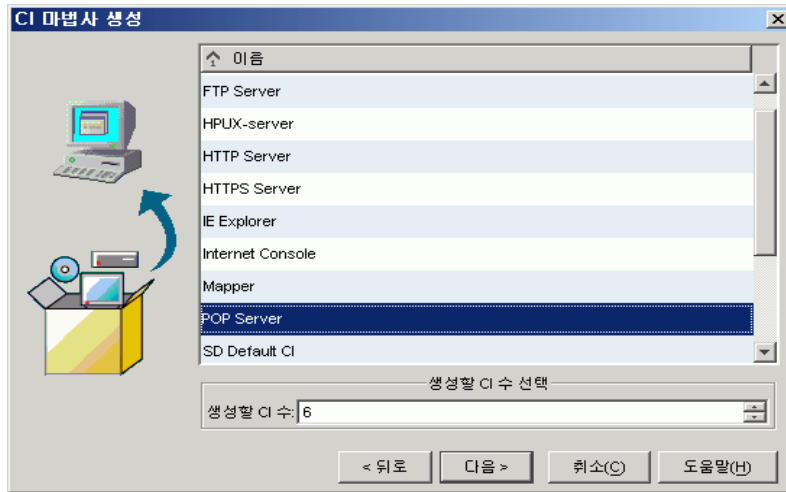
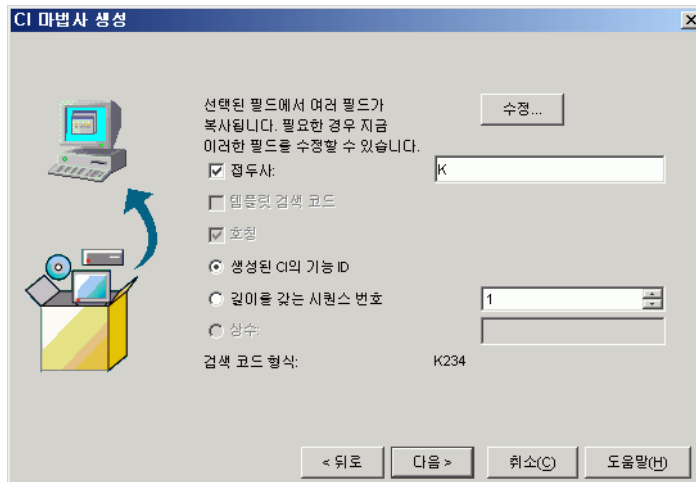


그림 7-4 구성 마법사 - 템플릿 수정 및 검색 코드 입력



Service Desk 5.0에서 템플릿 사용
템플릿을 사용하여 여러 구성 항목 생성

8 서비스 수준 관리

이 장의 내용

이 장에서는 다음 항목에 대해 설명합니다.

- Service Desk 5.0의 서비스 - 다양한 서비스
- 이러한 서비스 유형을 지원하는 서비스 구조의 예
- 여러 서비스를 단일 서비스 수준 계약에 연결 - 적용할 수 있는 시나리오
- 여러 계약을 단일 서비스에 연결 - 적용할 수 있는 시나리오
- 서비스 정의 - 서비스 제공에 사용할 수 있는 리소스 할당
- 서비스 품질 측정 - 측정 항목
- 서비스에 목표 할당
- 서비스 수준 계약의 수명 주기. 이는 다음과 같은 단계로 구성됩니다.

정의: 서비스 수신자의 요구 사항 논의

—

— 구성: 모니터링되는 서비스 및 리소스 확인

— 보장: 서비스 수준 목표 및 서비스 수준 계약 준수 측정 및 관리

— 평가: 서비스 품질의 측정된 수준 평가

- 서비스 수준 관리 처리 구현에 관한 도움말

이 장의 내용을 읽기 전에

26페이지의 "HP OpenView 서비스 수준 매니저" 섹션에서 설명한 내용에 익숙해져야 합니다.

이 장에서 소개하거나 설명하는 용어

- 업무 서비스
- 운영 관리 서비스
- 기반 서비스
- 작업 지시

- 운영 수준 계약
- 기반 계약
- 서비스 카탈로그
- 헬프 데스크 측정 항목
- 운영 측정 항목
- 사용자 지정 측정 항목
- 서비스 수준 목표
- 서비스 수준 계약 정의
- 서비스 수준 계약 구성
- 서비스 수준 계약 보장
- 서비스 수준 계약 평가

서비스 및 계약

이 섹션에서는 서비스 데스크가 지원하는 서비스 및 계약의 유형을 설명하고 성과 목표를 측정하고 세우는 옵션에 대해 알아봅니다.

서비스 및 계약 유형

최상의 서비스 수준 관리 프로세스는 다양한 서비스 유형을 구분하고 서비스의 질적, 양적 특성을 통합하는 적절한 계약 유형을 찾아냅니다. 표 8-1에는 서비스 데스크에 등록할 수 있는 서비스 및 계약 유형이 기재되어 있습니다.

표 8-1

서비스 및 계약 유형

서비스	계약
업무	서비스 수준 계약(SLA)
운영 관리	운영 수준 계약(OLA)
기반	기반 계약(UC)

서비스 유형은 아래에 정의되어 있습니다.

- *업무 서비스*는 합의된 서비스 수준에 따라 고객에게 제공되는 서비스와 외부 공급업체로부터 받는 서비스입니다. 이는 트랜잭션 처리 능력 또는 시스템 리소스 능력을 지원하는 기능입니다. 그림 8-1에서 인터넷 회사는 이메일과 웹 호스팅이라는 두 가지 업무 서비스를 고객에게 제공합니다. 어플리케이션 서비스와 네트워크 서비스는 업무 서비스의 또 다른 예입니다.

업무 서비스에는 다른 업무 서비스와 *상위-하위* 관계가 있을 수 있습니다. 하위 서비스는 상위의 '일부'를 형성하는 것으로 간주할 수 있습니다. 예를 들어, 인터넷 서비스 제공업체는 웹 호스팅과 이메일 서비스를 모두 포함하는 서비스를 고객에게 제공할 수 있습니다. 일부 고객들은 두 서비스에 모두 가입하고 일부는 이메일 서비스만 사용합니다. 이 내용은 그림 8-1에서 설명합니다.

업무 서비스는 다른 업무 서비스를 사용할 수 있으며 (즉, 종속될 수 있으며) 그 자체로서 다른 업무 서비스에서 사용하는 리소스가 될 수 있습니다. 이 관계에서는 맨 위에 업무 서비스가, 중간에 하위 수준 업무 서비스가, 맨 밑에 구성 항목이 위치하는 계층이 형성됩니다. 그림 8-1을 참조하십시오.

- *운영 관리 서비스*에서는 업무 서비스에 사용되는 하드웨어 및 소프트웨어 리소스 취급에 따른 관리 및 오류에 대한 지원을 제공합니다.

운영 관리 서비스에는 다른 운영 관리 서비스와 *상위-하위* 관계가 있을 수 있습니다. 하위 서비스는 상위의 '일부'를 형성하는 것으로 간주할 수 있습니다.

운영 관리 서비스에는 하나 이상의 구성 항목으로의 *관리* 관계가 있습니다. 그림 8-1에서 HP 서버를 나타내는 구성 항목은 UNIX 서버 관리라는 운영 관리 서비스가 *관리*합니다.

운영 관리 서비스 제공업체가 특정 책임 영역(하드웨어 복구 및 교체)을 외부 그룹에 아웃소싱하면 운영 관리 서비스에는 아웃소싱한 서비스로서의 *기반* 관계가 있습니다. 그림 8-1에서 UNIX 서버 관리 서비스는 하드웨어 유지 서비스의 지원을 받습니다.

운영 관리 서비스는 그 유형과 상관 없이 사용됨 또는 다른 서비스와 사용 관계를 갖출 수 없습니다.

- *기반 서비스*는 운영 관리 서비스 제공업체가 외부 조직에 아웃소싱한 서비스를 나타냅니다. 운영 관리 서비스 제공업체가 관리하는 리소스 유지 및 보수를 그 예로 들 수 있습니다.

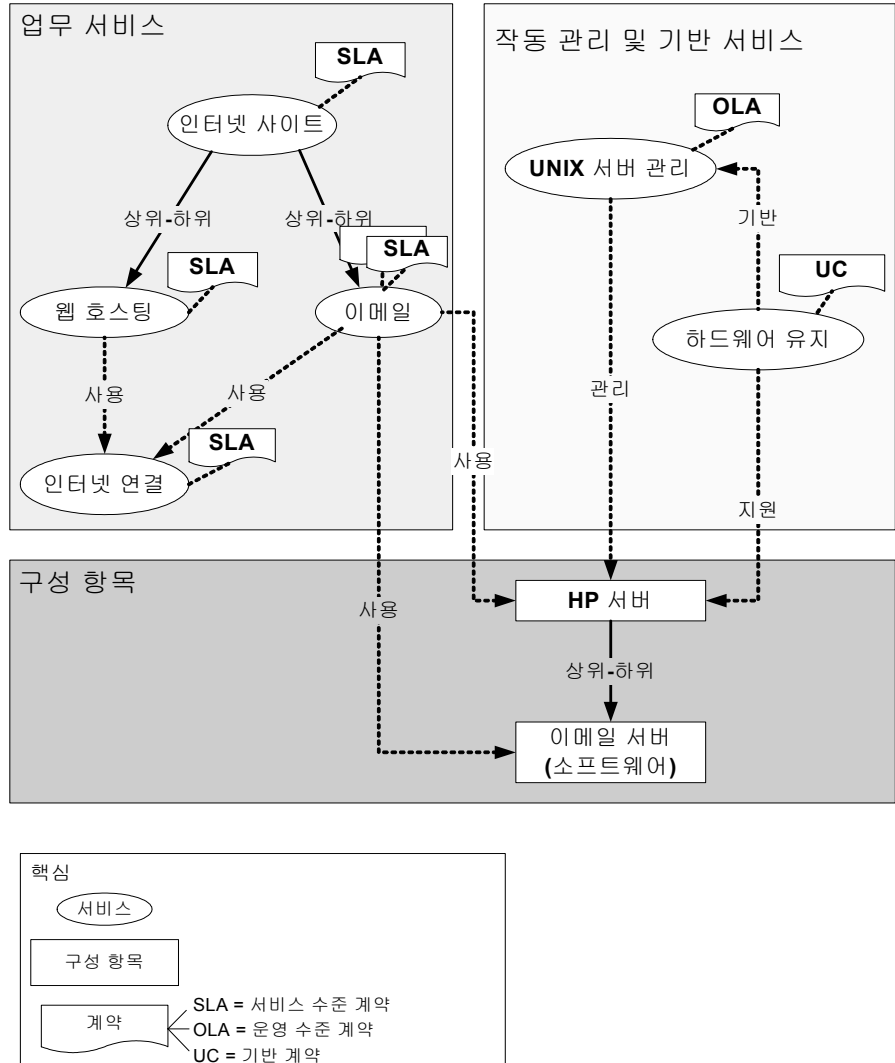
기반 서비스에는 특정 책임 영역을 가정하는 구성 항목으로의 *지원* 관계가 있습니다. 그림 8-1에서 하드웨어 유지 지원이라는 기반 서비스는 HP 서버라는 구성 항목을 지원합니다.

기반 서비스는 그 유형과 상관 없이 사용됨 또는 다른 서비스와 사용 관계를 갖출 수 없습니다.

그림 8-1은 지원 서비스 유형과 관계를 포함하는 서비스 구조의 예를 보여줍니다.

그림 8-1

서비스 구조 예



서비스 수준 매니저는 서비스 데스크에서 업무 서비스와 SLA를 적어도 등록해야 합니다. 특히 리소스 관리가 경쟁력을 갖춘 전문가 영역으로 분할된 비교적 복잡한 IT 인프라를 가진 조직의 경우(예: 개별 부서에서 네트워크, 데이터베이스, 서버 관리 담당), 서비스 수준 매니저는 서비스 유형 및 계약을 등록하도록 선택할 수도 있습니다.

SLA, OLA 및 UC는 모두 서비스 데스크의 서비스 수준 계약에 의해 표현됩니다. 이와 관련된 서비스 유형에 따라 특정 서비스 수준 계약 객체가 나타내는 계약 유형을 식별합니다.

서비스 제공업체 및 수신자

서비스 제공업체와 수신자는 정확하게 등록하면 기대와 의무를 적절히 이해할 수 있습니다.

서비스 수신자는 개인, 조직 또는 위치일 수 있습니다. 조직만 서비스 제공업체로 등록할 수 있습니다.

운영 관리 및 기반 서비스뿐 아니라 업무 서비스를 포함하는 복잡한 IT 인프라에서는 일부 서비스에 대한 제공업체이자 일부에 대한 수신자로 조직을 할당할 수 있습니다. 예를 들면, 다음과 같습니다.

- 운영 관리 서비스의 수신자는 일반적으로 연관된 OLA에서 담당하는 리소스에 의존하는 업무 서비스의 제공업체입니다.
- 기반 서비스의 수신자는 일반적으로 연관된 UC에서 담당하는 기반 서비스에 의존하는 운영 관리 서비스의 제공업체입니다.

여러 서비스 및 계약

여러 서비스를 특정 서비스 수준 계약에 연결할 수 있으며 여러 서비스 수준 계약을 특정 서비스에 연결할 수도 있습니다. 다음 시나리오를 생각해 보십시오.

시나리오 1: 여러 서비스를 계약에 연결

서비스 수준 매니저는 같은 조직 내의 여러 하위 부서 수신자에게 제공할 글로벌 업무 서비스에 대한 SLA를 설정하려 합니다. 각 수신자는 동일한 서비스 수준, 지원 시간 및 서비스 시간을 원합니다. 지원 및 서비스 시간은 각 수신자의 시간대에 적용할 필요가 있습니다.

서비스 수준 매니저는 서비스 수준 계약 하나와 여러 업무 서비스를 만들고 각 서비스를 동일한 서비스 수준 계약으로 연결합니다.

시나리오 2: 여러 계약을 서비스에 연결

서비스 수준 매니저는 같은 조직 내의 여러 하위 부서 수신자에게 제공할 글로벌 서비스에 대한 SLA를 설정하려 합니다. 각 수신자에게는 고유한 서비스 수준 요구사항이 있습니다.

서비스 수준 매니저는 여러 서비스 수준 계약과 하나의 업무 서비스를 만들고 연관된 수신 조직의 요구사항에 따라 각 서비스 수준을 각 서비스 수준 계약에 연결합니다. 서비스 수준 매니저는 각 서비스 수준 계약을 동일한 업무 서비스에 연결합니다.

여러 계약 및 서비스의 제공업체 및 수신자

여러 서비스 및 계약으로 작업할 때 SLM 요원은 수신자가 수신하는 서비스와 관련 계약에 등록되어 있는지 확인해야 합니다. 예를 들어, 수신자가 서비스 수준 계약에만 등록되어 있으며 서비스에 등록되지 않은 경우 SLM 요원은 이 수신자에 대한 정규 서비스 데스크 측정 항목 모음을 예약할 수 없습니다.

서비스 카탈로그

조직에서 표준 서비스 세트를 제공하면 서비스 수준 매니저는 OpenView 데이터베이스에서 나타낼 수 있도록 서비스 정의가 작성되도록 고려해야 합니다. 이 작업은 주로 서비스 디자이너가 수행합니다. 서비스 정의는 서비스와 리소스 연결 방식, 서비스의 가용성과 준수 상태를 모니터링하는 데 사용할 핵심 성과 지표, 달성해야 하는 선택한 측정 항목의 서비스 수준 목표를 제공하는 데 필요한 리소스를 할당합니다.

표준 서비스를 나타내는 서비스 정의를 작성하면 연관된 서비스 수준 계약의 조건에 동의하는 작업을 간소화할 뿐 아니라 모니터링된 서비스 작성 작업을 간소화한다는 장점이 있습니다.

서비스 디자이너는 서비스 범주와 CI 범주를 사용하여 서비스 정의 계층에서 채택한 구성 항목을 할당하는 작업을 간소화할 수 있습니다.

고객 관계 관리자는 서비스 정의 뷰를 사용하여 서비스 카탈로그를 고객에게 보여줄 수 있습니다. 제공할 서비스와 가용 서비스 수준의 본질을 논의하거나 합의할 때 유용할 수 있습니다.

측정 항목

측정 항목은 SLM 요원이 시간에 걸쳐 서비스 수신자에게 제공한 서비스의 품질을 측정할 수 있도록 합니다. 판단은 제공된 서비스의 본질에 따라 적절한 측정 항목을 선택하는 데 사용해야 합니다. SLM 요원이 선택한 측정 항목은 다음과 같은 일반 범주로 구분됩니다.

- 헬프 데스크 측정 항목

이 측정 항목 유형은 평균 고장 간격(MTBF), 평균 수리 시간(MTTR), 마감 이 지난 요청 수와 같은 서비스 품질과 지원 특성을 측정합니다. 모든 헬프 데스크 측정 항목은 특정 서비스에 대해 등록된 서비스 요청 및 인시던트를 기반으로 서비스 데스크가 수집합니다. 헬프 데스크 측정 항목은 운영 관리 서비스 및 기반 서비스의 서비스 품질 특성을 측정할 때 기준으로 삼으면 특히 유용합니다.

서비스 데스크 측정 항목 정의의 전체 목록은 서비스 데스크 온라인 도움말을 참조하십시오.

- 운영 측정 항목

이 측정 항목 유형은 서비스가 의존하는 리소스의 운영 성과 중 일부 측면을 측정합니다. 측정 항목 어댑터는 외부 모니터링 소프트웨어 어플리케이션에서 운영 측정 항목을 모읍니다. 서비스 데스크는 OpenView 제품 범위에 대한 측정 항목 어댑터를 제공합니다. 이 사이에서 클라이언트, 시스템, 네트워크, 소프트웨어 어플리케이션의 성능 특성을 측정할 수 있습니다.

- 사용자 지정 측정 항목

이러한 측정 항목은 미해결 측정 항목 개발자 툴킷을 사용하여 개발된 측정 항목 어댑터가 수집합니다. 이 툴킷을 사용하면 조직에서 사용하는 모니터링 소프트웨어 어플리케이션의 측정 항목 데이터 값을 모으는 사용자 지정 측정 항목 어댑터를 작성할 수 있습니다.

서비스 수준 목표(SLO)

구성 항목 및 서비스에 측정 항목을 할당하면 모니터링 및 보고 목적으로 측정 항목 데이터 값을 모을 수 있습니다.

할당된 구성 항목 측정 항목에 대한 목표를 설정하면 IT 인프라 가용성을 측정할 수 있습니다.

할당된 서비스 측정 항목에 대한 목표를 설정하면 서비스 데스크가 서비스 및 서비스 수준 계약의 준수 상태를 계산할 수 있는 수단이 제공됩니다. 목표의 장점은 다음과 같습니다.

- SLM 요원은 서비스가 의존하는 리소스 및 서비스의 가용성과 준수 상태를 모니터링할 수 있습니다.
- SLM 보고서는 현재 평가 기간에 속하는 것뿐 아니라 이전 평가 기간의 서비스 및 서비스 수준 계약의 준수 상태에 대한 정보를 제공합니다.

목표는 선택사항입니다. 서비스 수준 매니저는 다음 중 어떤 작업도 할 수 있습니다.

- 서비스 또는 리소스에 할당된 측정 항목에 대한 목표 설정
- 할당된 측정 항목의 하위 집합에 대한 목표 설정
- 할당된 모든 측정 항목에 대한 목표 설정

서비스 정의를 작성할 때 서비스 디자이너는 서비스와 함께 제공되는 서비스 수준의 범위에 걸쳐 위와 같은 유연성을 적용할 수 있습니다.

골드, 실버, 브론즈 서비스 수준과 함께 제공된 웹 서비스의 서비스 정의를 고려합니다. 서비스 디자이너가 다음과 같은 서비스 측정 항목을 할당한다고 가정해 보십시오.

- 평균 고장 간격(MTBF)
- HTTP 응답 시간(특정 웹 페이지 제공에 걸리는 속도 측정)
- IT 인프라 가용성 퍼센트

골드 서비스 수준의 경우에는 서비스 디자이너가 세 가지 측정 항목에 대한 목표를 모두 할당합니다. 실버 서비스 수준의 경우에는 서비스 디자이너가 HTTP 응답 시간과 IT 인프라 가용성에 대한 목표를 할당하지만 MTBF 목표는 할당하지 않습니다. 브론즈 서비스 수준의 경우에는 서비스 디자이너가 IT 인프라 가용성에 대한 목표만을 할당합니다.

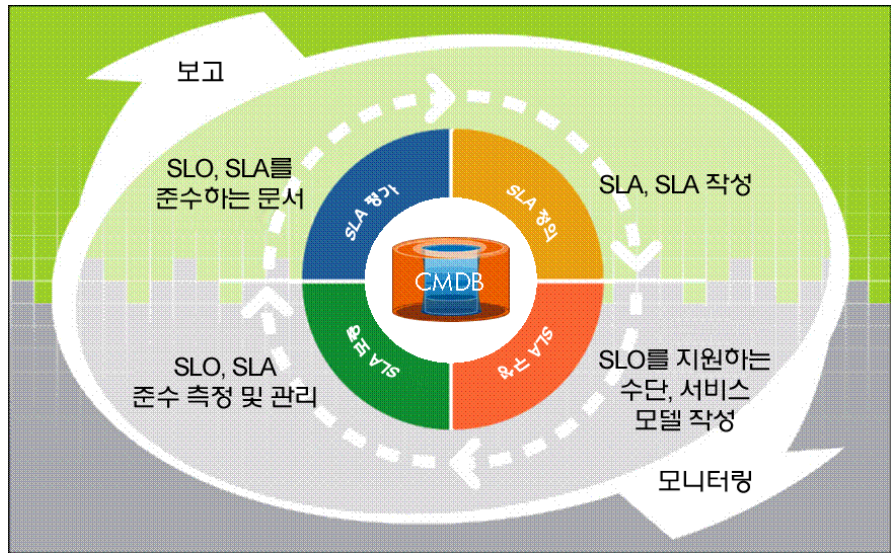
서비스 수준 구분 외에도 서비스 디자이너는 서비스 수준에 따라 더 많거나 적은 목표를 적용할 수 있습니다. 웹 서비스의 경우 서비스 디자이너는 IT 인프라 가용성 목표를 골드 서비스 수준에 대해 99.9%, 실버 서비스 수준에 대해 99.5%, 브론즈 서비스 수준에 대해 99.0%로 할당합니다.

서비스 수준 매니저는 측정 항목이 수집, 분석되어 실제 대상이 결정될 때까지 목표를 설정하면 안 됩니다.

서비스 수준 계약 수명 주기

그림 8-2는 서비스 수준 계약 수명 주기의 주요 단계를 보여줍니다. 다음 섹션에서 각 단계에 대해 설명합니다.

그림 8-2 서비스 수준 계약 수명 주기



서비스 수준 계약 정의

정의 단계에서 SLM 요원(서비스 수준 매니저, 서비스 관리자, 서비스 디자이너, 고객 관계 관리자 등)은 서비스 수신자와 함께 서비스 수준 요구 사항을 논의합니다. 이는 정보 수집 연습입니다. 이러한 논의에 따라 구성 단계 전에 실시해야 할 작업을 확인할 수 있어야 합니다(130페이지의 "서비스 수준 계약 구성" 참조).

SLM 요원은 계약 서명 당사자와 논의할 요인을 확인해야 합니다. 서비스 카탈로그에 기재된 표준 업무 서비스의 경우(122페이지의 "서비스 카탈로그" 참조) SLM 관련 속성은 서비스 정의에서 사전 정의할 수 있습니다. 고객과 적합성에 합의하는 것이 중요합니다. 고객이 특정 속성(서비스 시간 또는 지원 시간 등)을 수락하지 않는 경우에는 SLM 요원이 사용자 지정 서비스 제공을 고려할 수 있습니다.

고객과 논의할 요인은 다음과 같습니다.

계약 유형.

- 업무 서비스에 대한 서비스 수준 계약(SLA)
- 운영 관리 서비스에 대한 운영 수준 계약(OLA)
- 기반 서비스에 대한 기반 계약(UC)

계약에 포함되는 서비스 유형.

- 서비스 카탈로그에 기재된 표준 업무 서비스(122페이지의 "서비스 카탈로그" 참조)

많은 서비스 수준 요인들이 서비스 정의에서 할당됩니다.

- 서비스 카탈로그에 추가될 새 업무 서비스

서비스가 성공할 것으로 증명될 때 나중에 서비스 정의를 만들기 위해 계층 필터 또는 새 서비스 정의가 작성합니다.

- 사용자 지정 일회 업무 서비스

서비스가 요청한 리소스가 현재 CMDB에 있는지 확인합니다. 현재 CMDB에 리소스가 없으면 추가하기로 합니다.

SLM 관리 하에 서비스 수준 계약을 놓으려는 경우에는 서비스 계층에 대한 기준으로 계층 필터가 필요합니다. 적절한 계층 필터가 없는 경우에는 서비스 수신자와 요구사항을 논의한 후 요구사항에 적합한 계층 필터를 만들도록 합니다.

SLM 계약 하에 서비스 수준 계약을 놓지 않으려는 경우(예를 들면, 평균 수리 시간과 같은 서비스 요인의 품질을 측정하는 헬프 데스크 측정 항목을 모으는 것이 처음 의도였던 경우)에는 계층 필터가 필요하지 않습니다. 헬프 데스크 측정 항목 이외의 목표와 측정 항목을 추가하기로 결정한 경우에는 계층 필터를 나중에 작성하여 추가할 수 있습니다.

- 운영 관리 또는 기반 서비스

대부분 환경에서 운영 관리 및 기반 서비스는 서비스 카탈로그에 포함되지 않으므로 이들은 서비스 정의를 기반으로 하지 않을 것입니다.

- 서비스 수준

서비스 수준과 연관된 이벤트 해결 시간 확장을 논의합니다.

- 서비스 시간

서비스 수신자가 서비스를 사용할 수 있도록 할 시간을 논의합니다.

- 계획된 다운 타임 스케줄

서비스가 사용하는 핵심 리소스의 정기적인 유지 관리를 계획하는 최소 불편 시간을 확인합니다.

- 지원 시간

지원 이벤트의 영향에 따라 지원 시간을 달리할 것인지, 영향과 무관하게 동일하게 할 것인지 설정합니다.

- 서비스 수신자

수신자를 개인, 조직, 위치 중 무엇으로 등록할 것인지 논의합니다(121페이지의 "서비스 제공업체 및 수신자" 참조).

- 측정 항목

핵심 성과 지표로 헬프 데스크 측정 항목을 포함시킬 것인지 검토합니다. 적절한 측정 항목 정의를 구성합니다.

운영 측정 항목을 제공하는 데 어떤 인프라와 어플리케이션 관리 도구를 사용할 수 있는지 검토합니다. 적절한 핵심 성과 지표는 제공 중인 서비스의 본질에 따라 다르며 서비스가 의존하는 구성 항목의 성과 특성에 따라 다릅니다. 적절한 경우에는 인시던트 관리자에게 연락하여 모니터링 소프트웨어 도구를 추가합니다.

새 모니터링 소프트웨어 도구를 설치하여 구성할 때에는 적절한 측정 항목 어댑터를 설치 및 구성하도록 해야 합니다. 측정 항목 어댑터는 모니터링 소프트웨어 도구에서 측정 항목 데이터 값을 모아 서비스 데스크 관리 서버로 이를 전달합니다.

적절한 모니터링 소프트웨어 도구를 사용하도록 한 다음 현재 구성된 도구의 측정 유형을 검토합니다. 필요한 경우에는 서비스가 의존하는 리소스 및 서비스의 성과 특성을 측정하는 데 적합한 추가 측정 항목을 모으도록 합니다.

- 서비스 수준 목표

가용성 및 준수 기준과 관련 목표를 논의합니다. 예를 들면, 가용성을 퍼센트 값으로 표현합니다. 제시된 월별 평가 기간 동안 99.5%의 가용성 목표 설정으로 사용할 수 없는 시간을 찾아내기에 좋습니다.

- 평가 기간

각 평가 기간의 시작 부분에 준수 및 가용성 계산은 이전 평가 기간 및 새로운 기간의 성공 또는 실패를 폐기합니다. 주간에서 연간까지 평가 기간 범위를 할당할 수 있습니다. 서비스 수신자는 더 잦은 검토 회의를 통해 평가 기간을 줄이려 할 수도 있습니다. 검토가 잦으면 보고서를 준비하고 검토 회의에 참석하는 데 더 많은 시간을 할애해야 하므로 서비스 제공업체는 기본적으로 더 긴 평가 기간을 선호합니다.

- 평가 보고서

어떤 보고 기능을 사용할 것인지 결정합니다.

- 서비스 데스크 측정 항목 모음은 서비스에 대해 등록된 서비스 요청과 인시던트를 기반으로 하는 서비스 가용성, 평균 수리 시간, 임시 중지 회수 등과 같은 헬프 데스크 측정 항목에 대해 보고합니다. 목표와 측정 항목을 비교하지는 않습니다. 그렇지만 서비스 데스크 측정 항목 모음을 선택하여 계획된 모음 결과를 확인하거나 일대일 모음을 실행하는 방식으로 SLM 요원은 평가 기간 동안 제공된 정보를 모니터링할 수 있습니다.
- SLM 보고서는 서비스 데스크 측정 항목 모음보다 복잡한 보고 기능을 갖춘 SLM 보고서 팩으로 사용할 수 있습니다. 대부분을 활용하려면 선택한 핵심 성과 지표에 대한 목표를 설정해야 합니다.

서비스 수준 계약 구성

구성 단계에서 SLM 요원은 각 평가 기간에 걸쳐 서비스 수준 계약이 모니터링 할 수 있는 관련 리소스와 서비스를 확인하는 활동에 투입됩니다. 이 활동은 다음과 같습니다.

- 서비스 계층 구성
- 측정 항목 및 서비스 수준 목표 구성
- 준수 위반 경고 구성
- SLM 보고서 구성

서비스 계층 구성

서비스 카탈로그에서 사용할 수 있는 표준 서비스의 경우(122페이지의 "서비스 카탈로그" 참조), 서비스 관리자는 CMDB의 어떤 리소스를 서비스 제공에 사용할 것인지 할당합니다.

계층 필터를 기반으로 하는 서비스는 CMDB에서 검색하는 필터의 구성 항목 및 서비스에 따라 자동으로 구성됩니다.

측정 항목 및 서비스 수준 목표 구성

서비스 정의를 기반으로 하는 표준 서비스의 경우, 정의에 정의되어 있는 측정 항목은 서비스 계층의 리소스에 의해 자동으로 상속됩니다. 필요에 따라 측정 서비스 계층으로 추가 측정 항목을 할당할 수 있습니다.

계층 필터를 기반으로 하는 사용자 지정 서비스의 경우 측정 항목은 SLA 정의 단계에서 고객과 상의한 내용에 따라 구성해야 합니다(126페이지의 "서비스 수준 계약 정의" 참조).

준수 위반 경고 구성

SLM 관리자는 SLM 경보를 구성하여 가용성 또는 준수 상태 변경이 발생할 때마다 적절한 요원에게 알립니다. 이러한 경보의 장점은 OpenView 콘솔에서 가용성과 준수 상태 정보를 모니터링하는 동안 SLM 요원이 상태 변경 통지를 받는 데 매달리지 않아도 된다는 점입니다.

SLM 보고서 구성

SLM 관리자는 적절한 SLM 요원이 SLM 보고서에 대한 올바른 액세스 허가를 갖추고 있는지 확인하는 데 필요한 작업을 수행합니다. 내부 SLM 요원을 위해 만든 새 사용자 계정이 필요할 수 있으며 여기에 적절한 역할을 할당해야 할 수 있습니다.

서비스 수준 계약 보증

보증 단계는 서비스 수준 계약이 활성화됨과 동시에 시작됩니다. 보증 단계는 각 평가 기간이 끝날 때 끝납니다. SLA 보증 단계에서 SLM 요원은 다음과 같은 작업을 합니다.

- 관리된 서비스 수준 계약과 관련된 모니터링된 서비스의 가용성 및 준수 상태를 모니터링합니다.
- 최신 서비스 데스크 특정 항목 모음을 보고 부정적 지표를 점검합니다.
- 서비스 데스크 측정 항목 모음에서 부정적 지표의 원인이 되는 이벤트를 해결하는 프로세스를 모니터링합니다.
- 가용성 또는 준수 상태 변경을 나타내는 경고에 응답합니다. 서비스 품질 저하의 근본 원인을 제대로 식별하여 수정했는지 확인하기 위해 다음과 같은 인시던트 확대 절차가 필요할 수도 있습니다.

서비스 수준 계약 평가

일반적으로 평가는 주기적인 서비스 검토 회의로 이루어집니다. 이는 보통 각 평가 기간이 끝난 직후에 열립니다.

검토 회의의 주 목적은 서비스 품질의 측정된 수준을 평가하는 것입니다.

고객이 경험한 서비스 품질 수준은 보고된 수준과 일치하지 않을 수 있습니다. 이는 선택한 측정 항목이 충분하지 않거나 적절하지 않아 나타나는 결과입니다. 평가 단계에서는 서비스 품질을 측정하는 데 사용된 측정 항목의 개선 사항을 식별할 수 있어야 합니다.

평가 단계에서는 할당된 서비스 수준 목표가 비현실적이라는 점이 밝혀질 수도 있습니다. 이 경우에는 SLM 요원이 서비스 개선 프로그램을 시작해야 합니다.

구현 팁

서비스 데스크의 SLM 기능은 유연성을 영두에 두고 설계됩니다. SLM 프로세스 구현을 계획할 때 서비스 수준 매니저는 점증적인 구현 접근방식을 채택하여 이 유연성을 활용할 수 있습니다. 이 섹션에서는 이를 위한 다양한 방식을 제안합니다.

서비스 모델

운영 관리와 기반 서비스뿐 아니라 업무 서비스가 포함된 복잡한 IT 인프라에서는 OLA 또는 UC 및 관련 운영 관리와 기반 서비스가 아닌 SLA와 업무 서비스만 등록하여 시작하는 것이 좋을 수 있습니다. 서비스 계층은 나중에 운영 관리 및 기반 서비스를 포함하도록 확장할 수 있습니다.

성과 지표

서비스 수준 매니저 및 서비스 디자이너는 작은 수의 기본 성과 지표로 측정될 모니터링된 서비스를 구성하여 시작할 수 있습니다. 기존 항목이 충분하지 않으면 측정 항목을 추가할 수 있습니다.

운영 관리 및 기반 서비스를 처음 등록할 때, 서비스 수준 매니저는 헬프 데스크 측정 항목만을 사용하여 성과를 측정하게 될 수 있습니다. 이 접근 방식은 서비스 팩 라이선스 수에서 모니터링된 서비스 소비를 최소화합니다.

서비스 수준 목표

서비스 수준 매니저와 서비스 디자이너는 작은 수의 준수 목표만을 설정하거나 목표를 설정하지 않고 시작할 수 있습니다.

측정 항목마다 목표를 할당할 필요는 없습니다. 목표를 설정하지 않고 측정 항목 데이터 값을 모으면 SLM 요원이 실제 목표를 세울 때 수집한 측정 항목을 기준으로 사용할 수 있습니다.

측정 항목에 대한 다른 접근 방식을 설정할 수도 있지만 첫 평가 기간을 시험 운용으로 사용하는 데 서비스 수신자가 동의해야 합니다. 첫 평가 기간의 끝을 향하는 평가 단계에서 서비스 제공업체 및 수신자는 목표를 재평가하고 실질적이며 수용할 수 있는 목표에 동의해야 합니다.

서비스 수준 관리
구현 팁

CMDB, 22

F

FAQ

서비스 요청 관련, 58

H

HP OpenView 도움말 변경 관리자, 22
 HP OpenView 서비스 데스크 관리자, 22
 HP OpenView 서비스 수준 매니저
 개요, 26
 HP OpenView 헬프 데스크 관리자, 22
 예, 23

I

ITIL

및 서비스 데스크, 30
 및 서비스 요청, 30, 50
 및 인시던트, 70
 서비스 데스크에서 프로세스의 개요, 31

가

계약

기본 계약, 118
 서비스 수준, 118
 서비스에 연결된 여러 계약, 121
 운영 수준, 118
 정보, 118

구성 관리

데이터베이스, 22
 목적, 34
 및 ITIL, 39
 예, 36, 37, 38
 요구 사항, 36

구성 항목

CI 생성 마법사, 41
 예, 34

마

마법사

서비스 요청
 검사 목록 마법사, 55

문서

PDF 파일 읽기, 18

사

서비스

계약에 연결된 여러 서비스, 121
 기반, 118
 서비스 구조 예, 120
 서비스 수준 목표, 124
 수신자, 121
 업무, 118
 운영 관리, 118
 정보, 118
 정의됨, 118
 제공업체, 121
 측정 항목, 123

서비스 데스크

ITIL 프로세스, 31
 및 ITIL, 30
 요약, 32

서비스 수준 계약

SLM 관련 속성 사전 정의, 126
 구성, 130
 구현 팁, 132
 보증 단계, 131
 수명 주기, 126
 정의, 126
 측정 항목, 123
 평가 단계, 131

서비스 수준 목표

정보, 124
 서비스 요청
 FAQ, 58

ITIL 해석, 30, 50
 검사 목록 마법사, 55
 고급 찾기 유틸리티, 58
 규칙 적용, 56
 및 승인 프로세스, 62
 및 인시던트(비교), 70
 및 작업 그룹, 58
 및 작업 지시, 59
 액션 및 규칙, 64
 장점, 64

예, 50
 웹 기반 등록, 54
 작업 지시
 장점, 61
 정의됨, 50
 정지 계획, 60

- 조사 및 진단, 57
- 종료, 67
- 첨부 파일, 67
- 템플릿을 사용하여 작성, 56
- 해결
 - ITIL 지침, 53, 54
 - 목적, 52
 - 서비스 데스크 도구, 54, 55, 56
- 해결 및 종료, 58
- 해결을 위한 ITIL 지침, 52
- 서비스 페이지
 - 서비스 요청 등록, 54
- 스케줄
 - 및 작업 그룹, 59
- 승인 프로세스
 - 서비스 요청으로 사용, 62

아

- 액션 및 규칙
 - 서비스 요청으로 사용, 64
- 장점, 64
- 이 안내서의 용어
 - 고객, 14
 - 사용자, 14
 - 성별 참조, 14
- 인시던트
 - ITIL 해석, 70
 - 생성, 72
 - 예, 70

자

- 작업 그룹
 - 및 스케줄, 59
 - 정보, 58
- 작업 지시
 - 사용시 장점, 61
 - 정보, 59
- 정지
 - 서비스 요청
 - 계획, 60

차

- 찾기 유틸리티
 - 고급, 58
- 첨부 파일

- 서비스 요청으로 사용, 67
- 추정 항목
- 정보, 123

타

- 템플릿
 - 서비스 요청 작성에 사용, 56

