

HP OpenView Service Desk 4.0

사용자 안내서

초판



i n v e n t

제조 부품 번호: 해당 없음

2001년 8월

사용권에 대한 고지 사항

*Hewlett-Packard*는 본 설명서에 관하여 특정 목적에 따른 상업성과 적합성에 대한 묵시적인 보증을 포함하여(그러나 이에 제한되지는 않음) 어떠한 보증도 하지 않습니다. **Hewlett-Packard**는 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 252.227-7013**의 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 **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® Acrobat®은 **Adobe Systems Incorporated**의 등록 상표입니다.

Java™는 **Sun Microsystems, Inc**의 미국 등록 상표입니다.

Microsoft®는 **Microsoft Corporation**의 미국 등록 상표입니다.

Netscape, Netscape Commerce Server, Netscape Communications, Netscape Communications Server, "N" 로고, Netscape Navigator, Netscape Navigator가 포함된 로고 및 **Nescape Proxy Server**는 **Netscape Communications Corporation**의 미국 상표입니다.

Windows NT®는 **Microsoft Corporation**의 미국 등록 상표입니다.

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

1. Service Desk 소개

Service Desk 란 무엇인가? 26

Service Desk 시작 27

Service Desk 탐색 29

 Service Desk 콘솔 29

Service Desk 작동 원리 34

 Service Desk 의 기능적 구조 34

 해결책에 대한 포커스 34

 Service Desk 의 기술적 구조 35

 고품질 응용 프로그램 보장 35

 사용상의 높은 유연성 보장 35

 신속한 데이터 응답 보장 35

2. 제품 개념

일반 개념 38

 ITIL 38

Service Desk 에서 ITIL 을 사용하는 방법 39

 Service Desk 프로세스 이해 39

 Service Desk 기능 41

Service Desk 역할 42

 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

 시나리오 : 헬프 데스크 관리 48

3. Service Desk 기능

 시나리오 : 고객 프로필 50

목차

사용 준비 정책과 도구 소개	51
템플릿을 사용한 Best Practices 구현 가속	55
승인 소개	57
승인 시트	58
승인 역할	61
Service Pages 소개	62
Service Pages 액세스	62
웹을 통한 승인	63
4. 기본 작업	
정보 보기	66
테이블 보기 사용	66
차트 보기 사용	67
탐색기 보기 사용	68
카드 보기 사용	69
트리 보기 사용	70
프로젝트 보기 사용	70
액션 메뉴 사용	72
고급 찾기 사용	73
5. 고객 작업	
시나리오 : 서비스 요청 등록	76
해결책은 무엇일까요?	76
서비스 요청 관리	77
서비스 요청 등록	77
Service Pages(SP) 사용	77
6. 헬프 데스크 담당자 작업	
시나리오 : 헬프 데스크 담당자 조정	80
헬프 데스크 담당자 작업 개요	81
서비스 요청 관리	82
서비스 요청 등록	82
검사 목록 실행	84
서비스 요청 보기	84
서비스 요청 업데이트	84

하위 계약 서비스 요청 작성	85
서비스 요청 종료	85
관련 Service Desk 역할 식별	88
Service Desk 프로세스 연결	89
7. 구성 매니저 작업	
구성 항목 관리	92
구성 항목 분류	93
구성 항목 등록	94
새 구성 항목 양식 사용	94
CI 생성 마법사 사용	95
구성 항목 보기	96
구성 항목 업데이트	97
구성 항목 삭제	98
구성 항목 연결	99
관련 Service Desk 역할 식별	100
8. 전문 요원 작업	
전문 요원 액션 관리	102
서비스 요청 승인	102
서비스 요청 보기	104
서비스 요청 업데이트	104
서비스 요청 종료	105
하위 계약 서비스 요청 작성	105
시나리오 : 작동 관리 서비스 공급업체가 필요한 하위 계약 서비스 요청 작성	105
시나리오 : 업무 서비스 공급업체가 필요한 하위 계약 서비스 요청 작성	106
Service Desk 프로세스 연결	107
관련 Service Desk 역할 식별	108
9. 변경 매니저 작업	
시나리오 : 고객 프로필	111
변경 관리	112

목차

변경 승인	112
변경 보기	113
변경 업데이트	113
변경 요구 종료	113
정지 계획	116
기회 창 계산	118
작업지시에 따른 CMDB 업그레이드	119
CI 선택	119
단순 속성에 대한 속성 지정	119
변경 매니저 지정	120
CI 가 다른 WO 에 있는지 확인하십시오	120
관련 Service Desk 역할 식별	121
10. 장애 매니저 작업	
장애 매니저 작업 관리	124
장애 등록	125
Service Desk 프로세스 연결	127
관련 Service Desk 역할 식별	129
11. 서비스 수준 매니저 작업	
서비스 구조 설정	132
서비스 유형	132
업무 서비스	133
작동 관리 서비스	133
기반 서비스	133
서비스 관계	133
상위 - 하위 관계	134
사용 주체 - 객체 관계	134
관리 주체 - 객체 관계	134
지원 주체 - 객체 관계	134
기반 지원 주체 - 객체 관계	134
서비스 및 CI 에 대한 유효 구조 관계	135
시나리오 : 서비스 구조 설정	135
인시던트에 대한 서비스 수준 자동 검색	139
서비스에 관련된 인시던트	141
구성 항목에 관련된 인시던트	141

서비스 구조에 작동 관리 서비스 및 기반 서비스 포함 여부 결정 142

효율적인 서비스 수준 약정 작성 143

서비스 수준 약정에 대한 시간 정의 144

서비스 수준 약정 개발 145

SLA 요소 146

 서비스 수준 약정 및 정책 테스트 147

관련 **Service Desk** 역할 식별 148

12. 요원 및 조직 관리자 작업

요원 및 조직 관리 151

 요원 및 조직 항목 분류 152

 요원 및 조직 등록 153

 요원 항목 작성 153

 조직 항목 작성 154

 작업 그룹 항목 작성 155

13. Service Desk 관리자 작업

관리자 작업 수행 158

템플릿 및 액션 작성 159

타사 도구를 사용한 보고서 작성 160

 보고 개요 160

시나리오 : 고객 프로필 162

그림 1-1. Service Desk 데이터베이스 연결 마법사	27
그림 1-2. Service Desk 로그인 대화 상자	27
그림 1-3. Service Desk 콘솔	29
그림 1-4. 제목 표시줄	30
그림 1-5. 도구 모음	30
그림 1-6. 바로 가기 막대	30
그림 1-7. 데이터 보기	31
그림 1-8. 트리 포맷에서 데이터 보기	32
그림 1-9. 데이터 보기에서 마감일에 따라 그룹화된 인시던트	33
그림 3-1. 관리자 콘솔 보기	52
그림 3-2. 템플릿 예	55
그림 3-3. 승인 프로세스	58
그림 3-4. 승인 시트	59
그림 3-5. Service Pages 프로세스	63
그림 4-1. 서비스 요청 : 테이블 보기	66
그림 4-2. 서비스 요청 : 차트 보기	68
그림 4-3. 탐색기 보기 창	69
그림 4-4. 카드 보기 : 담당자	69
그림 4-5. 트리 보기 : 조직 구조	70
그림 4-6. 프로젝트 보기 : 변경 항목에서의 작업지시	71
그림 4-7. 서비스 요청 보기 : 액션 메뉴	72
그림 4-8. 서비스 요청 보기 : 고급 찾기	73
그림 6-1. 연락 요원 콘솔 보기	81
그림 6-2. 새 서비스 요청	83
그림 6-3. 서비스 요청 삭제	86
그림 6-4. 서비스 요청 종료	87
그림 6-5. 서비스 요청 관계	89
그림 7-1. CMDB 콘솔	92

그림

그림 7-2. 새 구성 항목	94
그림 8-1. 서비스 요청 관계 탭	107
그림 9-1. 새 변경 템플릿	112
그림 9-2. 변경 요청 삭제	114
그림 9-3. 변경 요청 : 사본 종결	115
그림 9-4. 제안 계획	117
그림 10-1. 장애 매니저 콘솔	124
그림 10-2. 장애 : 새 요청	126
그림 10-3. 장애 요청 : 서비스 요청 관계	128
그림 11-1. 업무 서비스 구성	136
그림 11-2. 서비스 사용 관계	136
그림 11-3. 구성 항목 사용 관계	137
그림 11-4. 작동 관리 및 기반 서비스 관계	137
그림 11-5. 완전한 서비스 구조	138
그림 11-6. 인시던트에 서비스 수준 자동 삽입	140
그림 11-7. 서비스 수준 약정	143
그림 11-8. 서비스 제공 시간	144
그림 12-1. 조직 그룹 보기	151
그림 12-2. 새 요원 항목	154
그림 12-3. 새 조직 항목	155
그림 12-4. 새 작업 그룹	156
그림 13-1. 프로세스 보고	161

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 있지는 않습니다. 상세한 지침은 온라인 도움말 또는 다른 **Service Desk** 안내서를 참조하십시오. **Service Desk**에 관해 얻을 수 있는 자료 개요는 16페이지의 "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.

- 25페이지의 1장, "**Service Desk** 소개"에서는 **HP OpenView Service Desk**의 외관을 설명합니다. 여기에서는 **Service Desk**의 기능 및 기술 구조에 대한 개요도 제공합니다.
- 37페이지의 2장, "제품 개념"에서는 **Service Desk**의 개념을 설명합니다.
- 49페이지의 3장, "**Service Desk** 기능"에서는 **Service Desk**에서 사용할 수 있는 기본 기능을 소개합니다.
- 65페이지의 4장, "기본 작업"에서는 IT 하부 구조 담당자의 기본 작업을 설명합니다.
- 75페이지의 5장, "고객 작업"에서는 **Service Desk**의 사용자 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 79페이지의 6장, "헬프 데스크 담당자 작업"에서는 **Service Desk**의 연락 요원 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 91페이지의 7장, "구성 매니저 작업"에서는 **Service Desk**의 구성 매니저 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 101페이지의 8장, "전문 요원 작업"에서는 **Service Desk**의 전문 요원 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 109페이지의 9장, "변경 매니저 작업"에서는 **Service Desk**의 변경 매니저

역할과 관련 작업을 설명합니다.

- 123페이지의 10장, "장애 매니저 작업"에서는 **Service Desk**의 장애 매니저 역할과 관련 작업을 설명합니다.
- 131페이지의 11장, "서비스 수준 매니저 작업"에서는 서비스 수준 매니저 역할을 위한 서비스 수준 정의 관련 힌트와 팁을 제공합니다.
- 149페이지의 12장, "요원 및 조직 관리자 작업"에서는 인적 자원 관리자의 역할과 책임을 설명합니다.
- 157페이지의 13장, "**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	2001년 8월	Service Desk 4.0

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 4.0**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 문서 출판 후 사용 가능하게 된 최신 정보도 포함합니다.
- **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 **HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM**에 **PDF** 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 **Release_Notes.pdf**입니다.
- **HP OpenView Service Desk: 사용자 안내서**는 **Service Desk**의 기본 개념을 소개합니다. 이는 또한 **Service Desk**를 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 HP OpenView Service Desk 4.0 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 4.0**에 대해 Hewlett-Packard에서 지원하는 소프트웨어 버전 목록을 소개합니다.

Supported Platforms List는 HP OpenView Service Desk 4.0 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 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Installation_Guide.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*에서는 클라이언트 사용을 위해 **Administrator's Guide**는 HP OpenView Service Desk 4.0 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 Desk**로 데이터를 가져오는 절차를 소개합니다. 데이터 교환 프로세스에는 단일 서비스 이벤트 및 데이터 일괄처리 가져오기가 포함됩니다.

Data Exchange Administrator's Guide는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 Data_Exchange.pdf입니다.

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

VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 VPO_Integration_AG.pdf입니다.

- *HP OpenView Service Desk: Migration Guide*에서는 ITSM 5.7에서 **Service Desk 4.0**으로 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 **HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM**에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 `Migration_Guide.pdf`입니다.

- *HP OpenView Service Desk: API Programmer's Guide*에는 **Service Desk**를 사용자에게 맞도록 통합하는 데 도움이 되는 정보가 포함되어 있습니다. 이 안내서에서는 **API** 구조를 소개하고 **Service Desk**와 함께 제공된 응용 프로그래밍 인터페이스(**API**)의 사용을 위한 몇 가지 기본 기능을 예제와 함께 설명합니다. **API**를 사용하면 **Service Desk** 응용 프로그램 서버 환경에서 데이터 위주 기능을 독립 프로그램 방식으로 액세스할 수 있으므로 **HP OpenView Service Desk** 환경을 폭넓게 활용할 수 있습니다.

API 안내서는 **HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM**에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 `API_pg.pdf`입니다.

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

Web API Programmer's Guide는 **HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM**에 PDF 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 `Web_API_pg.pdf`입니다.

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

Data Dictionary는 **HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM**에 HTML 파일 형태로 들어 있으며, 파일 이름은 `Data_Dictionary.htm`입니다.

- *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training(CBT)* **CD-ROM**은 사용자와 시스템 관리자의 입장에서 **HP OpenView Service Desk 4.0**의 기능 학습을 돕기 위해 제작되었습니다. 이 **CD-ROM**에는 응용 프로그램 내에서 다양한 작업을 수행하는 방법을 설명하고 보여주는 예제 화면과 텍스트가 수록되어 있습니다. **CBT**에서는 또한 **Service Desk** 응용 프로그램의 기본 개념을 설명합니다.

HP OpenView Service Desk 4.0 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. 보다 자세한 내용은 다음 "온라인 도움말 사용" 절을 참조하십시오.


PDF 파일 정보


PDF 파일은 Adobe® Acrobat® Reader를 사용해서 보고 인쇄할 수 있습니다. 이 소프트웨어는 HP OpenView Service Desk 4.0 CD-ROM에 포함되어 있습니다. 자세한 설치 지침은 CD-ROM에 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 단추 를 누릅니다.
 - 도움말 메뉴에서 도움말을 선택합니다.

— 대화 상자에서 도움말 명령 단추 를 누릅니다.

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

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




Service Desk는 단추, 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 단추 를 누릅니다.

— 도움말 메뉴에서 관련 정보를 선택합니다.

— 대화 상자에서 제목 표시줄의 물음표 단추 를 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</i> 참조 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 단추 이름 파일 이름 컴퓨터가 생성하는 출력(예: 명령줄과 프로그램 목록)	보기 메뉴에 있는 명령을 사용해서 데이터 보기를 조절할 수 있습니다. 메뉴에서 저장을 선택하십시오. 추가를 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> 장치가 준비되지 않 았습니다. 디스크 드라이브에 디스크를 넣었는지 확인하십시오.
굵은 Courier	사용자 입력: 사용자가 상자에 입력하거나 명령줄 뒤에 오는 텍스트	서비스 요청이 30분 내로 해결되어야 하는 경우에는 30 을 입력하십시오.
기울임꼴 Courier	대체 텍스트: 상황에 맞게 대체해야 하는 텍스트	<code>x:\Setup</code> 폴더로 이동하십시오. 이 경우 <code>x</code> 는 CD-ROM 드라이브 문자입니다.

글꼴	설명	예
굵은 Helvetica	<p>키보드 키</p> <p>플러스 부호(+)는 사용자가 첫 번째 키(예에서 Ctrl)를 누른 상태로 두 번째 키(예에서 F1)를 누른다는 것을 의미합니다.</p>	<p>Ctrl+F1 키를 누르십시오.</p>

고객의 의견을 환영합니다!

여러분의 의견과 제안은 고객의 요구를 이해하고 그 요구를 보다 잘 처리하는데 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 도움을 얻을 수 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.

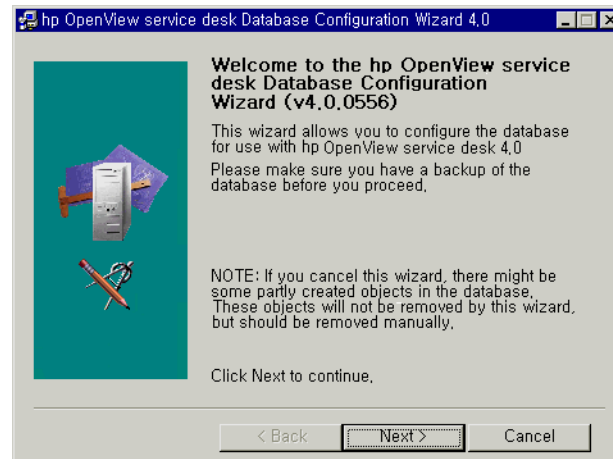
Service Desk는 모든 IT 부서의 절차에 맞도록 수정할 수 있습니다. Service Desk는 또한 IT 부서의 능력을 확장시킬 다양한 도구와 통합할 수 있습니다.

Service Desk 시작

Service Desk를 시작하면 응용 프로그램에서는 하드 디스크에 저장된 정보를 사용하여 Service Desk 응용 프로그램 서버에 연결을 시도합니다. Service Desk에서 정보를 찾아내지 못하면 그림 1-1에서 볼 수 있듯이 Service Desk 연결 마법사가 자동으로 시작됩니다. 마법사를 사용하여 데이터베이스 연결을 할 것인지 질문을 받게 됩니다.

그림 1-1

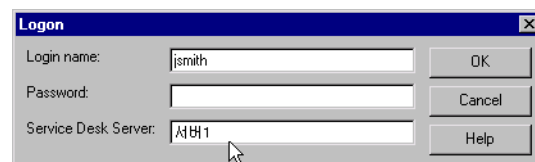
Service Desk 데이터베이스 연결 마법사



하드 드라이브에서 데이터베이스 연결 정보가 발견되면 Service Desk는 응용 프로그램 서버에 자동으로 연결되고 Service Desk 콘솔이 표시됩니다. 하드 드라이브에 부정확한 데이터베이스 연결 정보가 있다면 그림 1-2에서 볼 수 있듯이 로그인 대화 상자가 표시됩니다.

그림 1-2

Service Desk 로그인 대화 상자



시스템 관리자가 Service Desk를 구성한 방법에 기초하여 로그인할 수 있습니다. Service Desk를 시작하면 그림 1-2에서 볼 수 있듯이 이름, 암호 및

Service Desk 소개
Service Desk 시작

Service Desk 응용 프로그램 서버가 위치한 컴퓨터 이름을 묻는 로그인 화면이 표시됩니다.

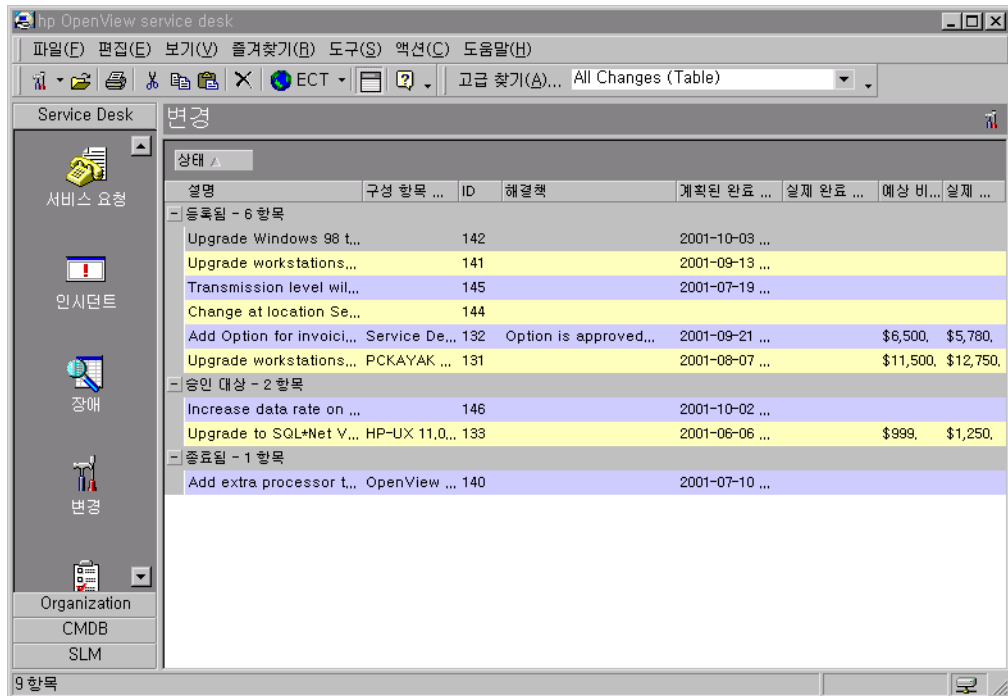
Service Desk 탐색

Service Desk 콘솔

Service Desk내에서 대부분의 작업은 콘솔로 시작합니다.

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

그림 1-3 Service Desk 콘솔



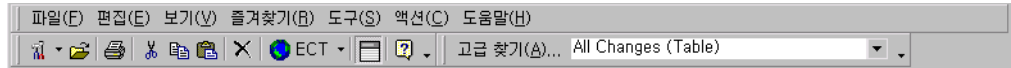
콘솔 상단에는 제목 표시줄이 있습니다. 제목 표시줄에는 "Service Desk"가 표시됩니다. 제목 표시줄 오른쪽에는 콘솔 창을 닫거나 크기를 조절하는 표준 Windows® 단추가 있습니다.

그림 1-4 제목 표시줄



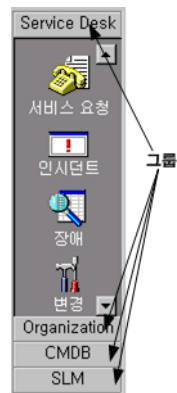
제목 표시줄 아래에는 하나 이상의 **도구 모음**이 있습니다. 도구 모음을 사용하여 명령을 시작합니다. 도구 모음에는 다음 두 가지 유형이 있습니다. **메뉴 모음** 및 **단추 모음**. 메뉴 모음에서 명령은 메뉴 이름으로 표시되며 메뉴에 그룹으로 묶여 있습니다. 단추 모음에서 명령은 아이콘으로 표시됩니다. 도구 모음에서 시작할 수 있는 명령은 데이터베이스 정보 출력 방식 변경에서 프로그램 종료에 이르기까지 다양합니다. 도구 모음은 사용자 정의할 수 있습니다. 조직의 필요에 따라서 명령의 이름과 위치를 수정할 수 있습니다.

그림 1-5 도구 모음



도구 모음 아래에는 데이터 보기 및 **바로 가기 막대**가 있습니다. 바로 가기 막대는 콘솔 왼쪽에 있습니다. 바로 가기 막대의 바로 가기 아이콘을 누르면 다른 데이터 보기가 표시됩니다. 각각의 바로 가기 아이콘은 다른 데이터 항목 또는 **Microsoft Word®**와 같은 외부 응용 프로그램 링크를 나타냅니다.

그림 1-6 바로 가기 막대



하나 이상의 바로 가기를 그룹으로 묶을 수 있습니다. **그룹**은 바로 가기 아이콘 모음입니다. 그룹을 추가, 수정 또는 삭제하여 **Service Desk**를 업무 필요에 맞게 사용자 조정할 수 있습니다.

바로 가기 아이콘을 그룹에 넣어두고 **Service Desk**에서 정보를 신속하게 찾을 수 있습니다. 바로 가기 막대의 내용은 언제든지 수정할 수 있습니다.

데이터 보기는 정보에 대한 개요를 표시합니다. 관리하는 정보에 대해서 데이터 보기를 사용하면 **Service Desk**의 레코드 개요를 얻을 수 있습니다. 예를 들어 특정 네트워크의 모든 변경에 대한 개요를 볼 수 있습니다.

그림 1-7

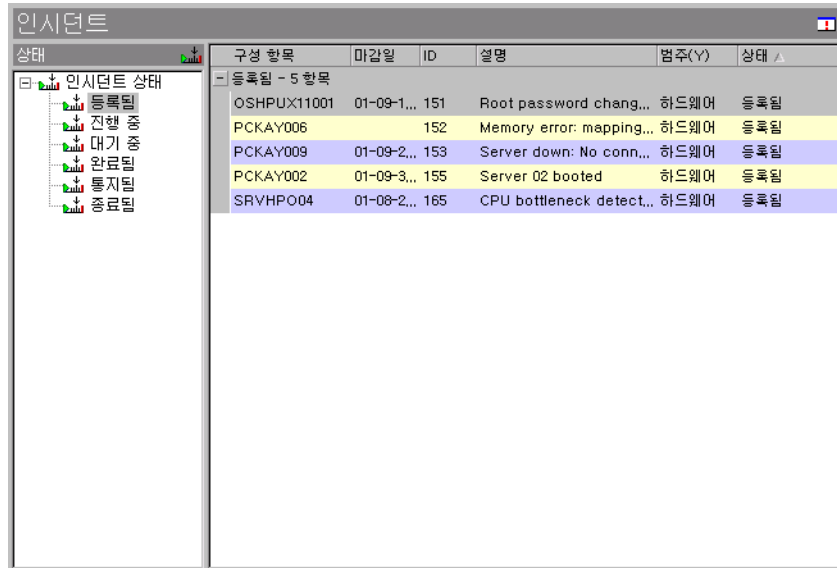
데이터 보기

상태	설명	구성 항목 이름	ID	해결책	계획된 완료...	실제 완료 ...	예산 비...	실제 ...
등록됨 - 7 항목	Upgrade Windows...		142		2001-10-08 ...			
	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.

- 각각에 대해 미리 선택된 속성과 각각의 서로 다른 하위 레코드를 포함하는 다중 레코드 목록. 그림 1-7은 변경에 대한 다중 레코드 보기입니다. 한 컬럼을 데이터 보기의 머리로 끌어다 놓으면 데이터 보기에서 라인을 그룹으로 묶을 수 있습니다.
- 트리 보기 사이클을 오갈 수 있는 다중 레코드 목록과 결합된 트리 보기. 그림 1-8에서 변경은 다중 레코드 목록과 결합된 트리 보기에서 표시됩니다. 트리 보기는 등록된 변경과 승인이 필요한 변경을 표시합니다.

그림 1-8 트리 포맷에서 데이터 보기



- 차트 보기에는 선 차트, 파이 차트 및 막대 차트를 포함하여 몇 가지 서로 다른 형식의 정보가 그래픽으로 표시됩니다.
- 정보를 개인 카드로 표시하는 카드 보기.
- 탐색기 보기.

데이터 보기에서는 레코드 목록의 개요를 보여줍니다. 데이터 보기에서 항목 또는 라인을 두 번 눌러 하나의 레코드를 편집할 수 있습니다. 제목 그룹을 눌러 데이터 보기에 표시된 정보를 정렬할 수도 있습니다. 그림 1-9에서처럼 마감일을 누르면 레코드가 마감 기한에 따라 정렬됩니다.

그림 1-9 데이터 보기에서 마감일에 따라 그룹화된 인시던트

The screenshot shows a web application window titled '인시던트' (Incidents). On the left is a sidebar with a tree view of incident statuses: '인시던트 상태' (Incident Status) expanded to show '등록됨' (Registered), '진행 중' (In Progress), '대기 중' (Waiting), '완료됨' (Completed), '통지됨' (Notified), and '종료됨' (Closed). The main area displays a table of incidents, with a search filter '정렬: 마감일' (Sort: Completion Date) applied. The table has columns for '구성 항목' (Component), '마감일' (Completion Date), 'ID', '설명' (Description), '범주(Y)' (Category), and '상태' (Status). Five incidents are listed, all with a status of '등록됨'.

구성 항목	마감일	ID	설명	범주(Y)	상태
OSHPUX11001	01-09-1...	151	Root password ch...	하드웨어	등록됨
PCKAY006		152	Memory error: map...	하드웨어	등록됨
PCKAY009	01-09-2...	153	Server down: No c...	하드웨어	등록됨
PCKAY002	01-09-3...	155	Server 02 booted	하드웨어	등록됨
SRVHPO04	01-08-2...	165	CPU bottleneck det...	하드웨어	등록됨

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 든 예는 서비스의 경제적 효율성에 대한 것입니다. 그 서비스는 어린 자녀가 컴퓨터를 가지고 놀지 않을 때 워드 프로세서의 가용성입니다. 이 예에서 경제적 효율성은 곧바로 워드 프로세서를 사용할 때 필요한 시간에 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 Desk**는 이 목표를 달성하는 데 도움이 될 것입니다.

Service Desk의 기술적 구조

성과 규모를 최적화하기 위하여 **Service Desk**에는 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 Desk**의 화면 부분은 **Java Virtual Machine**으로 작동됩니다. **Service Desk**를 시작하면 사용자 클래스의 버전을 확인하는 기능이 추가됩니다. 새 버전의 **Java** 클래스가 나오면 **Service Desk**에서는 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 Desk**를 클라이언트와 서버 컴퓨터에 분산시킴으로써 모델이 있는 모든 곳에서 **Service Desk**를 사용할 수 있고 업무 시간을 확보할 수 있습니다.

신속한 데이터 응답 보장

신속한 응답을 위하여 **Service Desk**에서 발생하는 네트워크 트래픽의 양을 최소화했습니다.

Service Desk 소개
Service Desk 작동 원리

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 서비스 데스크를 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, 장애 관리 등과 같은 프로세스를 진행하는 서비스 데스크 기능에 중점을 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 제공받을 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

인시던트는 시스템의 표준 작동 과정의 일부가 아닌 작동 이벤트입니다. **인시던트 관리**는 인시던트를 문서로 기록하고 시스템의 표준 작동이 복원될 때까지 인시던트를 감독하는 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 다중 인시던트에서 발견한 조건입니다. 또는 단일 인시던트의 경우 알려지지 않은 원인을 표시하는 말이기도 합니다. **장애 관리**는 원인 규명을 위하여 인시던트를 분석하는 과정입니다. 알려지지 않은 원인을 조사하고 해결하는 것은 인시던트 해결책의 일부입니다.

다. 그러나 인시던트 해결책이 개별 인시던트 해결에만 집중되어 있는 경우 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.

구성 항목(CI)은 IT 하부 구조의 대상물을 나타내는 항목입니다. 이 항목을 사용하여 회사 직원 또는 고객이 작업 환경을 만들 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 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.

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 기능

앞 절에서 설명한 프로세스를 강화하기 위하여 Service Desk에서는 ITIL 원칙에 따른 서비스 데스크 기능을 지원하는 데 필요한 요소를 제공합니다.

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.

- 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

사용자

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

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

고객

서비스는 고객의 합의에 따라 이루어집니다. 고객은 개인 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 헬프 데스크에서 제공됩니다. 헬프 데스크에서 요원 한 명이 응용 프로그램의 즉각적인 지원을 책임지고 있습니다. 이 요원은 **헬프 데스크 담당자**와 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 헬프 데스크에서 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.

제품 개념 Service Desk 역할

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 구성원 각자는 이벤트를 해결하기 위한 전문 지식 및 유사한 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 Desk**에 등록된 조직 구조는 회사의 구조를 따릅니다.

구성 매니저

구성 매니저는 조직이 IT 자산을 관리하고 통제함으로써 고품질의 IT 서비스를 제공할 수 있도록 돕습니다. **Service Desk**의 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 헬프 데스크에 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.

제품 개념 Service Desk 역할

- 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 능률을 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.
- 비용에 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 모니터해야 합니다. 업무가 확장됨에 따라 다음 이벤트에 대해 **Service Desk**에 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 모니터하고 평가합니다. 각각의 **CI**는 조직 또는 사용자에게 관계된 자산이므로 **Service Desk**에서 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 Desk**의 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.

시나리오: 헬프 데스크 관리

거대 다국적 회사의 정보 기술 매니저는 일반 매니저가 제기하는 문제에 응답합니다. IT 매니저는 현재의 IT 소비 수준을 감소 또는 유지하면서 동시에 사용자에게 고품질의 헬프 데스크 서비스를 제공해 달라는 요청을 받습니다.

회사 규모가 커지면서 그 지부가 여러 대륙으로 퍼져 나갔습니다. 증가하는 업무 부담을 짊어진 채 서비스 요청을 등록하는 데는 어려움이 있습니다. 그 결과 헬프 데스크를 분산하게 되었습니다. 각각의 사무실에서는 서비스 요청을 다루기 위한 저마다의 방법을 선택했습니다. 각 사무실은 서로 다른 사이트에서 네트워크로 연결되었기 때문에 네트워크 장애에 관련된 서비스 요청을 개별 사무실에서 다룰 경우 전문 요원의 노력이 훨씬 많이 필요했습니다.

IT 매니저는 전 세계에 퍼져 있는 헬프 데스크 관리 문제에 직면했지만 서비스 요청을 등록하고 장애를 관리하기 위한 믿을만한 방법이 없습니다.

게다가 IT 관리자는 일반 헬프 데스크 정책을 정의하고 서비스 수준 약정을 작성하고자 합니다. 그러나 IT 매니저에게는 이 작업을 수행할 도구가 없습니다. 현재 회사에서는 작성된 정책을 여러 사무실로 전자 우편을 통해 배포하고 있습니다.

Service Desk를 사용하면 중앙 본사에서 헬프 데스크를 관리할 수 있고 서비스 요청을 해당 전문 요원에게 분배할 수 있습니다.

Service Desk는 모든 헬프 데스크 환경에 맞도록 사용자 정의할 수 있습니다. 서비스 수준 약정을 적용하고, 고품질의 서비스를 제공하면서 약정을 지킬 수 있도록 구성 항목 및 헬프 데스크 정책을 관리할 수 있습니다.

3 Service Desk 기능

이 장에서는 실행하려는 작업을 지원하기 위해 **Service Desk**에서 제공하는 기본 기능 일부를 설명합니다.

시나리오: 고객 프로필

수잔은 소형 소매상에게 서비스 기반 해결책을 제공하는 회사의 헬프 데스크 관리자입니다. 서비스 범위는 단순한 하드웨어 판매에서 네트워크 설정 및 관련 하드웨어와 소프트웨어 구성에까지 이르고 있습니다. 이 회사는 수시 일일 현장 지원도 하고 있습니다.

수잔의 헬프 데스크 시스템은 10년 된 것이며 사용하기에 매우 불편합니다. 수잔은 더 많은 사용자가 친숙하게 다룰 수 있고 현재 시스템보다 더 정교한 서비스 관리 도구를 들여오기를 바라고 있습니다. 새 시스템은 현재 사용 중인 수천 개의 구성 항목을 고스란히 다루면서 상자 밖에서 구현이 가능할 정도로 유연성이 있는 것이어야 합니다.

수잔은 집중적이고 조화가 잘 된 헬프 데스크를 작성할 수 있는 가장 경제적이고 효율적인 수단으로 **Service Desk**를 선택합니다. 구현이 쉽다는 점이 **Service Desk** 선택 이유였습니다. **Service Desk**에 포함되어 있는 **Best Practices** 템플릿을 사용하여 수잔은 일반 사용자가 만족할 만한 헬프 데스크를 작성할 수 있었습니다. 문제를 **HTML** 브라우저에서 **FAQ**를 사용하여 신속하게 해결할 수 있기 때문에 서비스 수준도 향상되었습니다.

헬프 데스크를 통해 업무 능력이 향상되었으며 서비스 요청을 보고하는 데에 웹 인터페이스를 사용할 수 있게 되었습니다. 고객이 서비스 요청을 보고할 때 익숙하게 사용하는 **HTML** 브라우저를 통하여 수잔은 고객에게 연락망을 제공할 수 있습니다.

사용 준비 정책과 도구 소개

- **Best Practices** 템플릿

Service Desk에서는 구현의 일부로 구성하여 사용할 수 있는 템플릿을 제공합니다. **Best Practice** 템플릿을 사용하면 구현 속도가 빨라지고 프로세스가 즉시 향상됩니다.

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

- **Microsoft®** 사용자 인터페이스와 완전한 통합

서비스 데스크 담당자를 교육하는 데는 많은 연습 시간이 필요합니다. 익숙한 외관을 적용시킨 응용 프로그램을 사용하면 학습 과정을 상당히 단축시킬 수 있습니다. **HP OpenView Service Desk**의 플랫폼은 **Microsoft** 데스크탑과 완전히 통합되는 **Microsoft** 기술에 기초를 두고 있습니다. 따라서 **Service Desk**를 사용하면 새 응용 프로그램을 도입할 때 흔히 발생하는 일반 사용자 교육을 최소화할 수 있습니다.

앞서 29 페이지의 그림 1-3에서 보았듯이 콘솔에는 **Microsoft Internet Explorer** 웹 브라우저도 포함되어 있습니다. 헬프 데스크 직원, 전문 요원 및 관리자는 **Service Desk** 콘솔에서 웹을 검색하고 응용 프로그램을 실행할 수 있습니다.

- 순쉬운 관계 작성 능력

변경, 인시던트, 장애, 서비스 요청 및 템플릿은 **Service Desk**에서 서로 연관될 수 있습니다. 항목 사이에 관계를 작성하면 **Service Desk** 내에서 추가 정보와 유연성을 확보할 수 있습니다.

주

변경, 인시던트, 장애 및 서비스 요청 사이에 작성된 관계는 구성 항목(CI) 또는 작업지시 사이에 작성된 관계와는 다릅니다. 작업지시는 장애 해결책을 찾기 위한 항목에 연결됩니다.

- 승인

업무에 중요한 IT 서비스 제공은 즉각적인 결정 여부에 달려 있습니다. 적절하게 합의된 서비스 수준을 제공하기 위하여 IT 관리 프로세스의 각 단

사용 준비 정책과 도구 소개

계에 권한을 설정해야 할 필요성이 발생할 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.

- Service Desk 콘솔 유연성

Service Desk 콘솔을 사용하여 담당자는 지원 정보 출력 형태를 사용자 정의할 수 있습니다. 헬프 데스크 담당자, 전문 요원, 관리자 및 매니저는 Microsoft Outlook과 비슷한 인터페이스를 사용하여 MS-Word 또는 MS-PowerPoint와 같은 다른 데스크탑 응용 프로그램으로 정보를 끌어다 놓을 수 있고 그래픽 차트를 작성할 수 있습니다. Layout Designer를 사용하면 프로그래밍 지식이 없어도 자신만의 화면, 보기, 필드, 그래프를 만들 수 있습니다. 프로그래밍 언어를 학습하는 데 따른 시간 제약 없이도 데이터를 그룹화하고 정렬하고 필터링할 수 있습니다.

그림 3-1

관리자 콘솔 보기

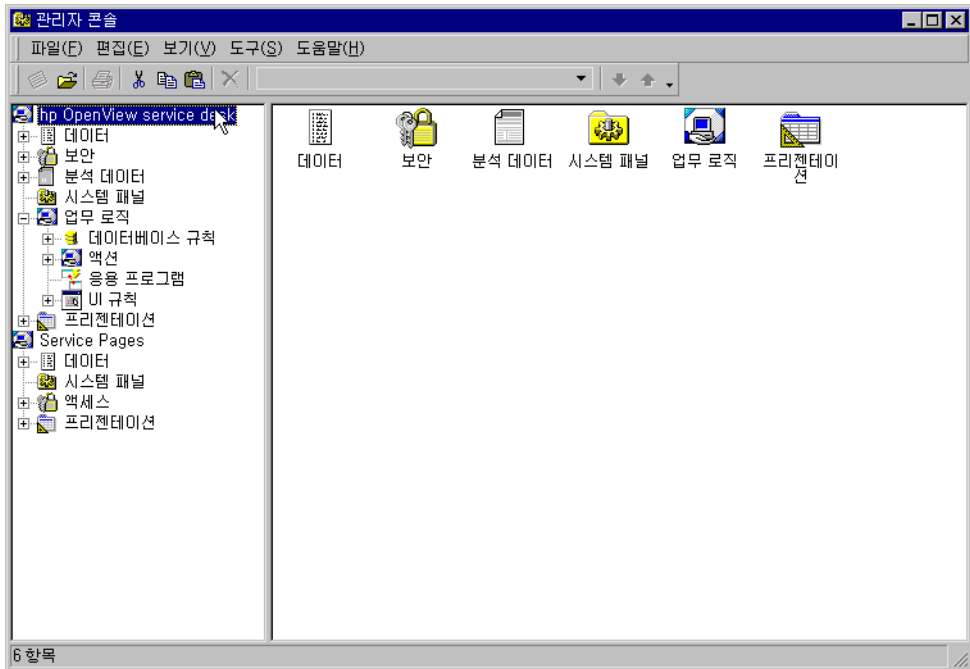


그림 3-1에 제시된 **관리자 콘솔**은 화면, 보기, 그래프, 필드를 융통성 있게 디자인할 수 있는 도구입니다. 업무상 변경이 요구될 때 서비스 정책을 충족시키기 위해 특정한 IT 하부 구조 필요에 따라 설정을 미세하게 조정할 수 있습니다.

Application Layout Designer를 사용하여 다음 정의를 수정 또는 작성할 수 있습니다.

— 액션

Service Desk에서 수행되는 **스마트 액션**을 수정할 수 있습니다. 스마트 액션은 외부 프로그램에서 추가 작업을 실행하는 바로 가기입니다. 모든 **CI**에 대한 보고서를 작성하기 위하여 **MS Excel**을 사용하는 경우를 예로 들 수 있습니다.

시스템 액션은 **Service Desk** 개발자가 디자인한 액션을 실행하는 바로 가기입니다. 시스템 액션은 매우 복잡해서 직접 완료할 수 없습니다.

— 필드

CI 라이프 사이클에서 필요한 필드를 추가, 제거 또는 업데이트할 수 있습니다. 변경 요청에 대한 권한 설정 필드가 필요한 경우를 예로 들 수 있습니다.

— 양식

끌어서 놓기 기능을 사용하면 쉽게 양식을 디자인할 수 있습니다.

— 일반 설정

모든 설정에 대한 정보를 수정, 업데이트 또는 삭제할 수 있습니다. 예를 들어 사용자 전화번호 확장자를 빨리 찾기 기능에 추가할 수 있습니다.

— 템플릿

기본으로 제공되는 **Best Practices** 템플릿 외에도 특정 IT 하부 구조 요구에 맞는 새 템플릿을 작성할 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

사용 준비 정책과 도구 소개

하면 유사한 템플릿을 함께 묶고 템플릿을 구조적으로 조직화할 수 있습니다. 구조는 모든 항목에 공통적인 사항입니다. 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.

— 보기

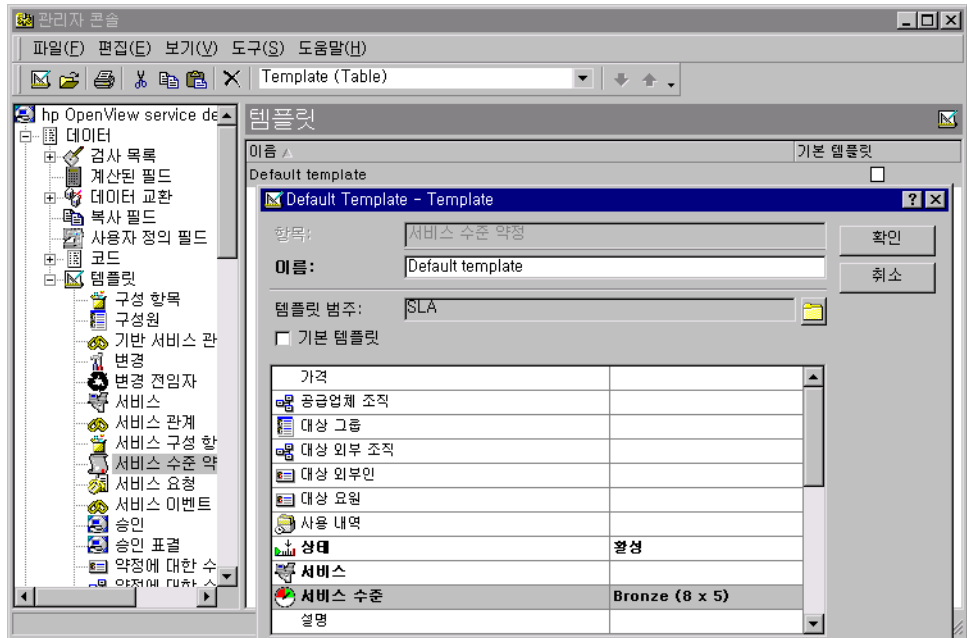
Service Desk 사용자가 어떤 테이블 보기, 그래프 보기 및 탐색기 보기를 사용할 것인지 지정할 수 있습니다.

템플릿을 사용한 Best Practices 구현 가속

Service Desk에 포함된 템플릿을 사용하면 IT 하부 구조에 대한 작업을 즉시 구현할 수 있습니다. 새 항목을 작성할 때마다 값이 템플릿에서 새 항목으로 복사됩니다. 새 항목을 작성한 뒤, 새 항목의 필드를 편집하거나 다른 값을 추가할 수 있습니다.

그림 3-2

템플릿 예



예를 들어 서비스 수준 약정에 대한 템플릿(그림 3-2을 참조하십시오)은 서비스 수준 약정이 작성될 때마다 특정 평가 기간을 적용하기 위해 사용할 수 있습니다. 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.

템플릿을 사용한 Best Practices 구현 가속

구성 항목에 대한 템플릿을 편집할 때 검색 코드 필드의 값은 CI 생성 마법사를 사용하여 작성된 구성 항목에 대한 검색 코드를 정의하는 구성 요소로 사용할 수 있습니다.

템플릿은 주기적으로 검토하고 업무에 변화가 있을 경우 필요하면 변경해야 합니다.

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 적절하게 이 변경을 인가할 수 있는 방법은 무엇이겠습니까? 승인을 통하여, 제안된 작업에 대한 합의를 기업 전략에 부합하게끔 자동으로 이끌어 낼 수 있습니다.

승인이 필요한 작업이 있으면 승인 시트를 작성해야 합니다. 승인 시트의 초기 상태는 비활성입니다. 이 단계에서 승인 시트에는 응답 마감 기한이 표시되며 작업을 승인할 전문 요원을 지정합니다.

승인 시트 상태를 비활성에서 활성으로 변경하여 승인 작업을 시작합니다.

승인자에게는 **Service Desk** 내의 활성 승인 시트에 승인자의 표결이 필요하다는 통보가 당일 서비스 보기 또는 전자 우편을 통해 전달됩니다. 승인자는 고급 찾기 대화 상자(도구 메뉴에서 고급 찾기를 선택하면 표시됩니다)의 추가 선택 탭 페이지를 사용하여 **Service Desk**에서 승인이 필요한 작업을 검색할 수 있습니다.

주

승인자는 전자 우편으로 자동 통보만 받을 수 있습니다. 승인자가 사용하는 시스템에서 **Service Desk**의 도구 기능을 사용하여 이 기능을 활성화하면 됩니다.

승인자는 예 또는 아니오를 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.

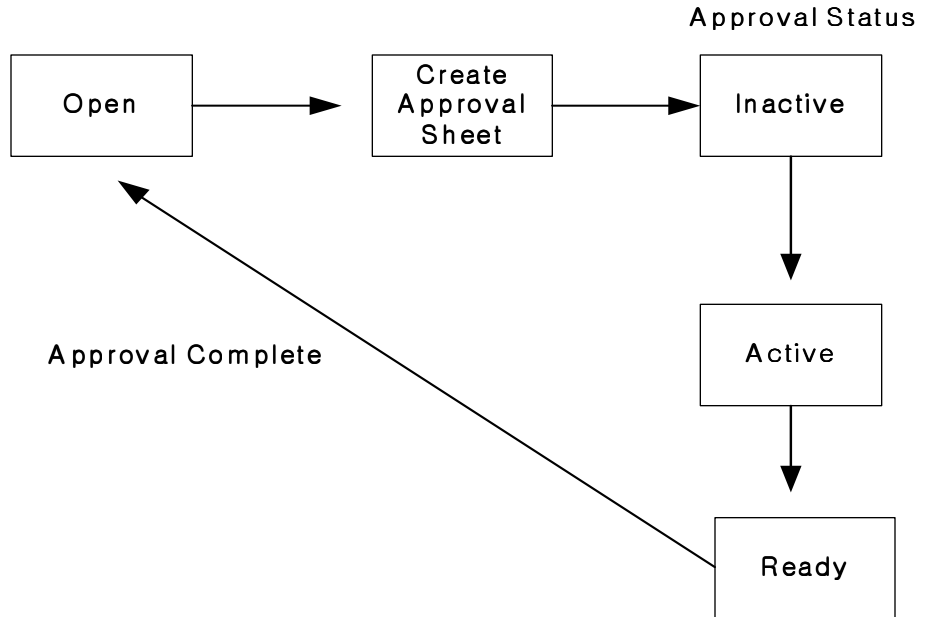
사전 설정된 승인 기간 마지막까지 승인자가 응답을 입력하지 않으면 승인 시트 상태는 자동으로 준비로 변경됩니다. 그러나 승인 결과는 거부됨이 됩니다.

그림 3-3

승인 프로세스

Service Desk Item

Approval Process



승인 시트

승인 시트는 **Service Desk** 내의 다음 작업 흐름 클래스 항목에 추가할 수 있습니다.

- 변경
- 프로젝트
- 장애
- 인시던트
- 서비스 요청
- 작업지시

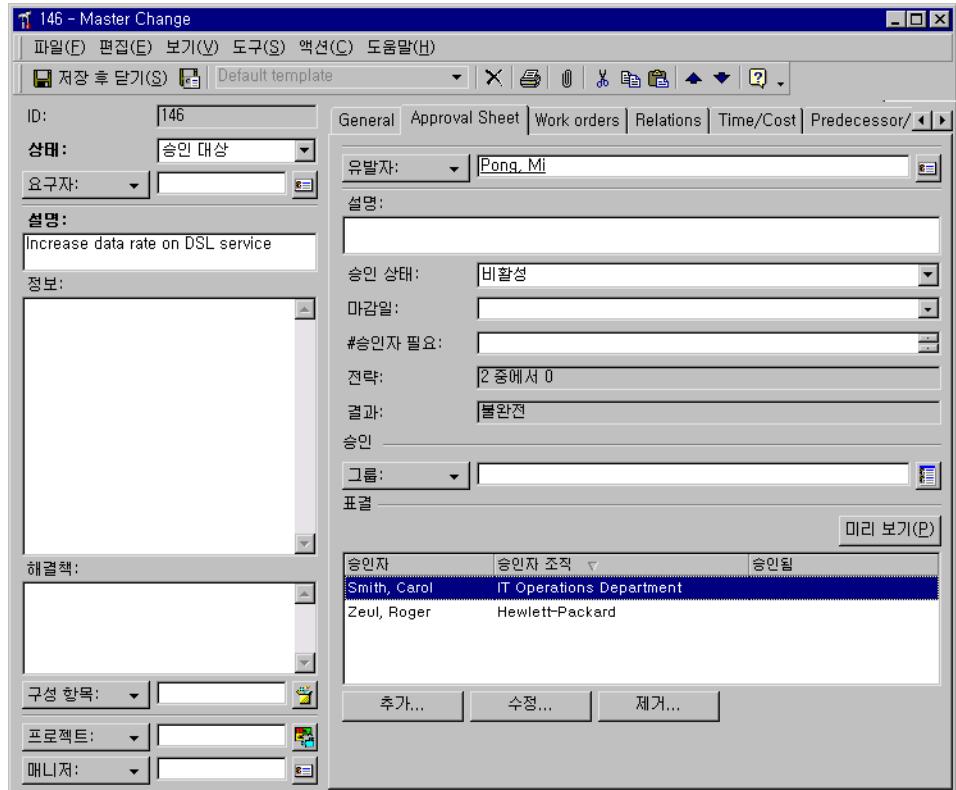
양식을 열면 승인 시트에 대한 탭을 사용할 수 있습니다. 지정된 승인자와 승

인 프로세스 개시자는 승인 시트를 볼 수 있습니다.

승인 시트는 지정된 승인자의 응답 수단 및 승인 프로세스의 시작 수단으로 사용됩니다.

그림 3-4

승인 시트



승인 시트에는 다음 필드가 포함되어 있습니다.

- 승인 상태
승인 상태는 비활성, 활성 또는 준비로 설정할 수 있습니다.
- 마감일
승인 시트에 대한 응답을 입력할 수 있는 마지막 날짜를 뜻합니다.
- #승인자 필요
지정된 전문 요원이 프로세스가 승인되기 전에 요구하는 접수된 표결 수

승인 소개

- 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.

- 설명

이것은 자유 텍스트 필드이며 승인 절차가 필요한 작업 설명이 포함되어 있습니다.

- 정보

이것은 변경이 필요한 이유 등과 같이 설명에 관련된 모든 정보를 담고 있는 자유 텍스트 필드이며 승인자가 의사 결정을 할 때 도움이 됩니다.

- 승인 그룹

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. 승인 그룹 필드가 비어 있으면 승인자 목록은 변경되지 않습니다. 그룹 필드에 다른 그룹을 입력하면 이 그룹의 구성원은 승인자 목록에 추가됩니다. 승인자 수에는 제한이 없습니다.

- 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.

- 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, 헬프 데스크 직원, 변경 매니저, 장애 매니저 또는 조직 내에서 권한을 부여받은 모든 사람이 수행합니다.

- 승인 활성화자

승인 프로세스 초기 단계에서 승인 시트 상태를 비활성에서 활성으로 변경하는 것이 중요합니다. 승인 활성화자는 승인 개시자 또는 승인 프로세스 시작 이전에 제안된 승인을 검토하기 위해 조직에서 지명한 사람일 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.

Service Pages 소개

Service Pages는 Service Desk에 대한 확장입니다. 사용자는 웹 브라우저를 통하여 헬프 데스크에 연결할 수 있으며 Service Pages에 표시되는 데이터는 현재 실제 데이터입니다.

Service Pages는 다음 두 가지 유형의 사용자를 지원합니다. Service Desk에 이미 액세스할 수 있는 지원 엔지니어 및 일반 사용자.

일반 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

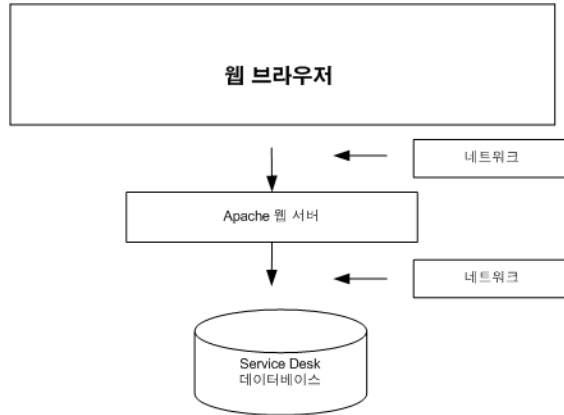
지원 엔지니어는 사용 가능한 개요 옵션 중 하나를 사용하여 레코드를 수정하거나 볼 수 있습니다. 시스템 관리자는 레코드 작성에 사용되는 개요와 템플릿의 레이아웃을 정의할 수 있습니다. 개요를 설정할 때 시스템 관리자는 제한된 목록과 전체 목록에 대한 보기를 지정합니다.

Service Pages 액세스

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

그림 3-5

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.

Service Desk 기능
Service Pages 소개

4 기본 작업

이 장에서는 **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. 그림 4-1에서 볼 수 있듯이 테이블 보기에는 일상의 작업을 수행하는 데 필요한 정보가 표시됩니다.

그림 4-1

서비스 요청: 테이블 보기

ID	마감일	설명	상태	대상 그룹	범주(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

차트 보기 사용

차트는 항목을 간략하게 보여주는 강력한 도구입니다. 차트는 항목을 그룹화하고 그룹의 절대 크기나 상대 크기를 여러 방법으로 보여줍니다. 차트 보기에서는 서로 다른 여러 가지 스타일로 정보를 표시하는 차트를 사용할 수 있습니다. 일부 차트를 사용하면 해당 정보를 3차원으로 표시할 수도 있습니다. 차트 보기를 사용하면 인쇄할 수 있고 읽기 쉬운 화면 보고서가 출력됩니다.

뿐만 아니라 차트는 그룹의 항목에 대한 편리한 액세스도 제공합니다. 차트의 한 부분을 누르면 해당 부분에 관련된 항목이 포함된 테이블이 표시됩니다. 그런 다음 해당 항목을 선택하여 보다 자세한 정보를 볼 수 있습니다.

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

차트를 사용하면 항목을 그룹화하고 각 그룹의 크기를 알 수 있습니다. 그룹의 크기는 여러 가지 다른 의미를 가질 수 있습니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 그룹의 항목 수
- 필드 값의 총 합계
- 그룹에 있는 필드의 평균값
- 그룹에 있는 필드의 최소값이나 최대값

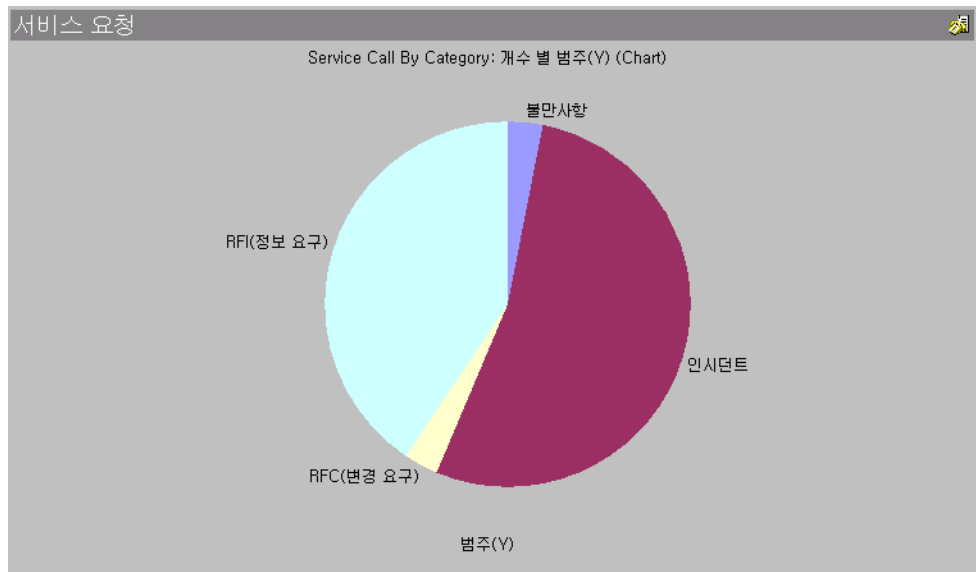
그룹마다 차트 유형을 다르게 표시할 수 있습니다. 그림 4-2에서 볼 수 있는 것 처럼 파이 차트는 그룹을 상대 크기로 표시합니다. 파이 전체는 모든 항목을 나타내며 그룹 크기는 전체 파이의 백분율로 나타냅니다. 막대 차트는 항목을 절대 크기로 표시합니다.

Service Desk를 사용하면 **MS Word** 또는 **Powerpoint**와 같은 다른 응용 프로그램에서 차트를 사용할 수도 있습니다. 차트를 사용하려면 다음과 같이 하십시오.

1. 편집 메뉴에서 복사를 선택합니다.
2. 차트를 사용할 응용 프로그램으로 전환합니다.
3. 다른 응용 프로그램의 편집 메뉴에서 붙여넣기를 선택합니다.

그림 4-2

서비스 요청: 차트 보기



탐색기 보기 사용

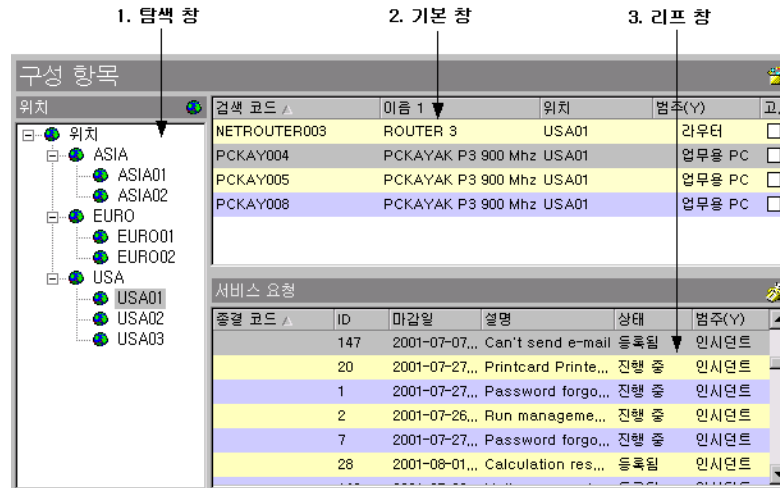
그림 4-3에서 볼 수 있듯이 탐색기 보기에는 탐색 창, 기본 창 및 하나 이상의 리프 창이 들어 있습니다. 기본 창에는 검색 중인 정보가 표시됩니다.

탐색기 보기에서 항목을 찾으려면 다음과 같이 하십시오.

1. 탐색 창을 탐색하여 하나의 항목을 누릅니다.
2. 기본 창에서 항목을 선택합니다.
3. 리프 창에 정보가 표시됩니다.

그림 4-3

탐색기 보기 창



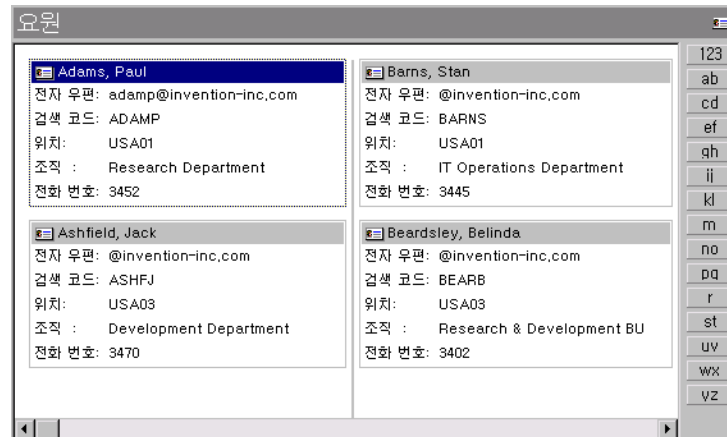
카드 보기 사용

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

카드 보기를 사용하면 예를 들어 직원 정보와 같이 가나다 순서로 정렬할 수 있는 항목을 쉽게 가져오거나 볼 수 있습니다.

그림 4-4

카드 보기: 담당자



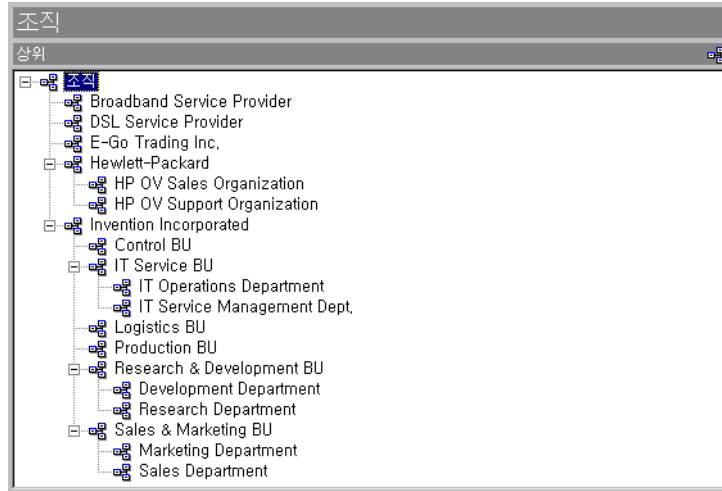
기본 작업 정보 보기

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 4-5

트리 보기: 조직 구조

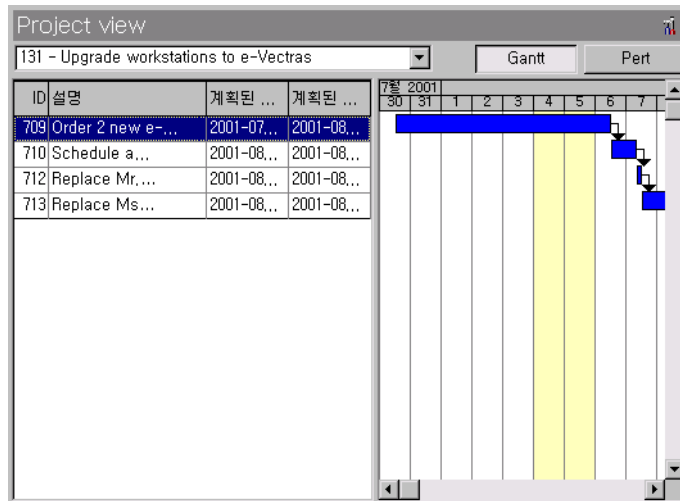


프로젝트 보기 사용

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

그림 4-6

프로젝트 보기: 변경 항목에서의 작업지시



액션 메뉴 사용

액션 메뉴에는 **Service Desk** 항목에 관계된 작업으로 바로 가기가 있습니다. 그림 4-7에서 변경 항목에 대한 액션 메뉴의 예를 볼 수 있습니다. 액션 메뉴에는 다음 세 가지 유형의 액션이 포함됩니다.

- 스마트 링크 액션

스마트 링크 액션을 사용하면 외부 프로그램을 시작할 수 있습니다. 스마트 링크 액션 명령을 눌렀을 때 사용자가 선택했거나 열었던 항목으로부터 정보를 전달함으로써 외부 프로그램을 호출할 수 있습니다. 예를 들어 서비스 요청의 ID를 **MS Word** 파일의 이름으로 사용하는 텍스트 파일을 작성하기 위해 **MS Word**를 열 수 있습니다.

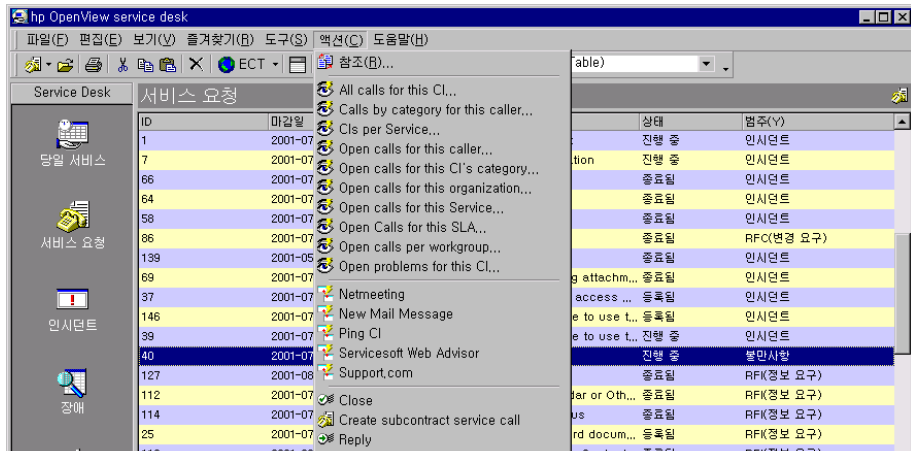
- 개요 액션

개요 액션을 사용하면 다른 항목의 테이블 보기를 열 수 있습니다. 열린 테이블 보기의 정보는 개요 액션 명령을 눌렀을 때 사용자가 선택했거나 열었던 항목과 관련된 정보를 표시하도록 필터링할 수 있습니다.

- 시스템 액션

시스템 액션은 너무 복잡해서 수동으로는 수행하기가 힘든 작업입니다. 하위 계약 서비스 요청을 작성하는 경우를 시스템 액션의 예로 들 수 있습니다.

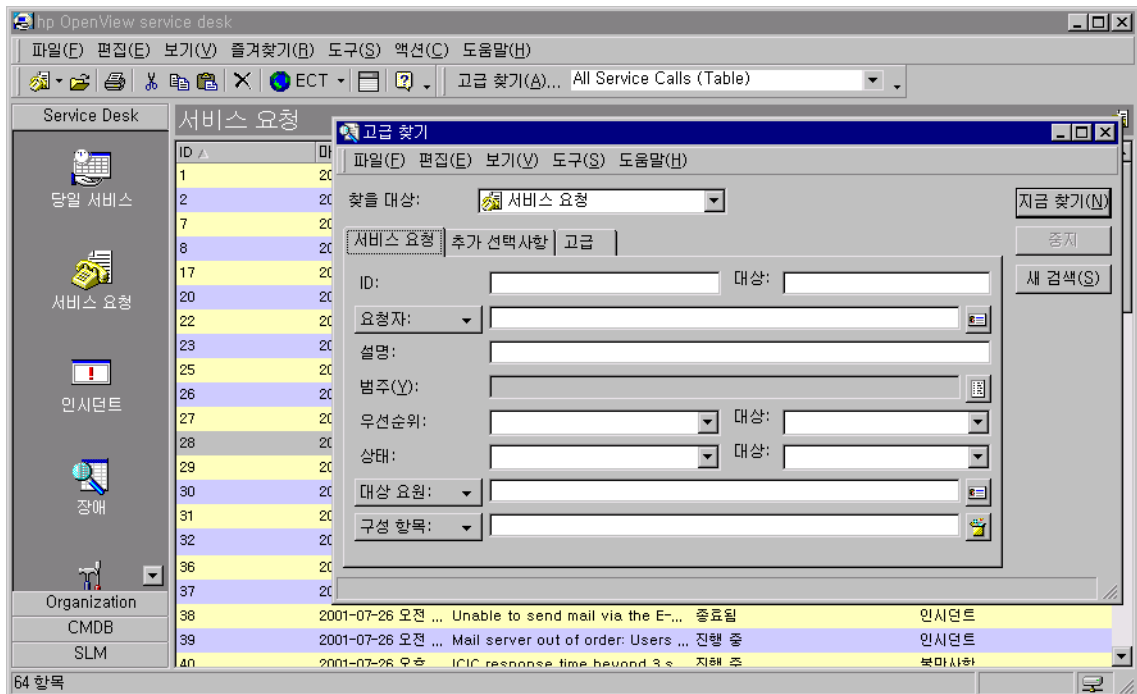
그림 4-7 서비스 요청 보기: 액션 메뉴



고급 찾기 사용

고급 찾기를 사용하면 Service Desk에 저장된 항목을 찾기 위한 복합 검색 기준을 지정할 수 있습니다. 그림 4-8에서는 서비스 요청에 대한 검색 기준을 입력할 수 있는 고급 찾기 대화 상자의 예를 볼 수 있습니다.

그림 4-8 서비스 요청 보기: 고급 찾기



다음 몇 가지 방법으로 고급 찾기 대화 상자를 열 수 있습니다.

- 도구 메뉴에서 고급 찾기를 선택합니다.
- 도구 모음에서 고급 찾기를 누릅니다.
- 양식에서 항목 조회 단추의 메뉴에 있는 고급 찾기를 선택하여 항목 조회 단추의 필드에서 참조할 수 있는 항목을 찾습니다.
- 양식의 텍스트 필드에서 도구 메뉴의 고급 찾기를 선택하여 유사한 어구

기본 작업

고급 찾기 사용

및 핵심 단어가 들어 있는 항목을 찾습니다.

- 고급 찾기 단추가 들어 있는 대화 상자에서 고급 찾기를 눌러 목록에 있거나 현재 작업 중인 목록에 추가할 수 있는 항목을 찾습니다.
- **F2** 키를 누릅니다.

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 셀프 서비스 페이지에도 액세스해 보았고 **FAQ**에도 액세스해 보았지만 장애를 해결하지 못하고 있습니다.

해결책은 무엇일까요?

사라는 도움을 받기 위해 여러 가지 방법으로 헬프 데스크에 연결할 수 있습니다.

사라는 전화, 팩스 또는 전자 우편을 사용할 수도 있지만 **HTML** 브라우저를 사용하여 **Service Pages**에 액세스하기로 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

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

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

서비스 요청 등록

헬프 데스크의 기본 기능은 고객의 IT 하부 구조 필요를 해결하는 것입니다. 헬프 데스크 필수 조건을 만족시키기 위해서는 헬프 데스크 담당자가 효율적인 작업을 수행할 수 있기 이전에 기본 정보를 알려줘야 합니다.

고객이 서비스 요청에 사용하는 수단과는 상관 없이 다음과 같은 기본 정보가 즉시 보고되어야 합니다.

- 요청자 이름
- 영향을 받는 구성 항목
- 장애에 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. 보고된 서비스 요청에 대한 해결책은 그 완료와 동시에 볼 수도 있습니다.

고객 작업
서비스 요청 관리

6

헬프 데스크 담당자 작업

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

시나리오: 헬프 데스크 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.

신입 사원 템플릿은 설비 부서와 **IT** 부서 모두에 대한 두 개의 작업지시 템플릿과 연결되어 있습니다. 설비 부서에 대한 작업지시에는 책상 및 컴퓨터 설치 관련 내용이 포함되어 있습니다. **IT** 부서에 대한 작업지시에는 전자 우편 계정 작성, 인터넷 연결 및 소프트웨어 설치 관련 내용이 포함되어 있습니다.

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

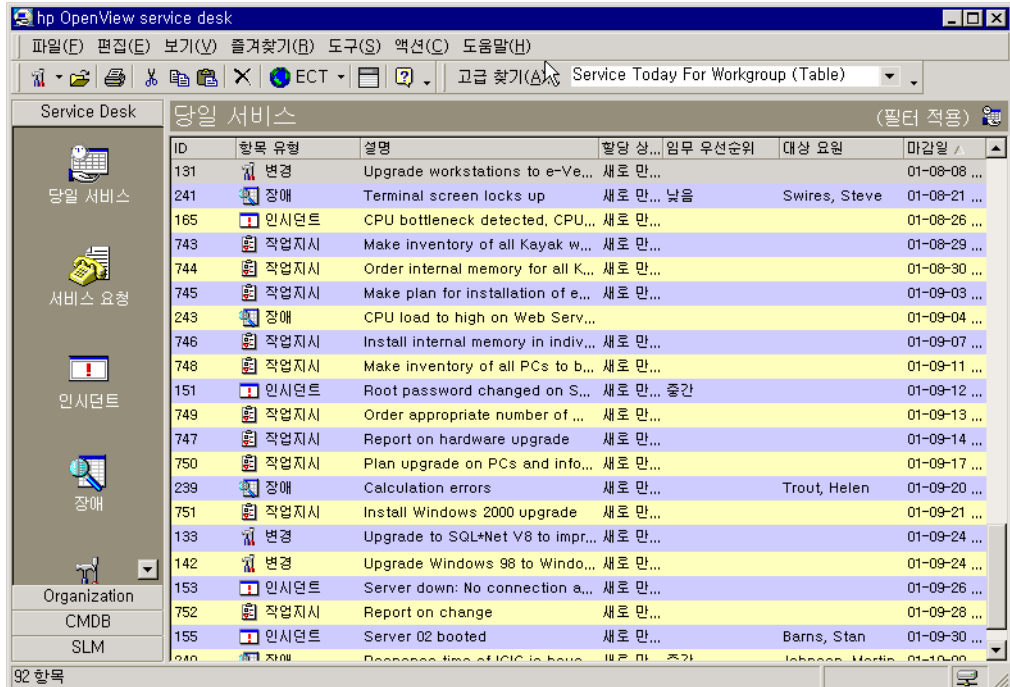
Service Desk를 사용하면 헬프 데스크 담당자에게 연락이 취해진 뒤에 샘이 업무를 시작하기 위해 필요한 모든 프로세스가 자동화됩니다.

헬프 데스크 담당자 작업 개요

헬프 데스크 담당자의 주된 작업은 사람들이 IT 하부 구조 문제를 해결하고 빨리 일에 복귀할 수 있도록 돕는 것입니다. 헬프 데스크 담당자는 지원을 요청하는 고객과 최일선에서 접촉합니다. 헬프 데스크 담당자는 고객의 요청을 등록하고 해결책을 제공하면서 작업 균형을 이뤄야 합니다. 해결책을 제공할 수 없으면 헬프 데스크 담당자는 자신이 받은 정보를 전문 요원에게 알려야 합니다.

헬프 데스크 담당자는 사전 정의된 보기를 통하여 CI 상태를 확인하고 적절한 필터를 사용하여 문제를 해결하고 응용 프로그램 관리자가 정의한 적절한 도구를 사용하여 서비스 요청을 해결해야 합니다. **Service Desk**에 로그인한 다음 헬프 데스크 담당자는 다음 콘솔을 시작할 수 있습니다.

그림 6-1 연락 요원 콘솔 보기



서비스 요청 관리

서비스 요청은 다음으로 발전할 수 있는 등록된 고객 요청입니다.

- 인시던트 해결 요청.
- 변경 요청.
- 정보 요청.

서비스 요청 등록

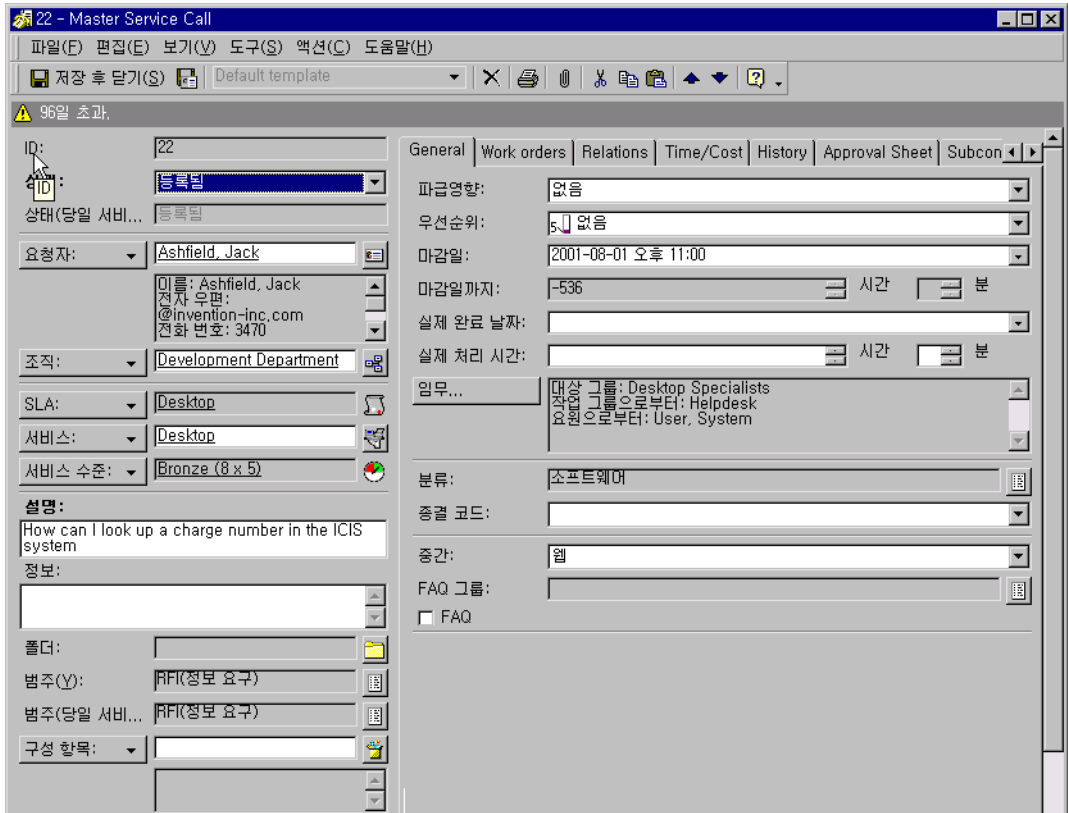
서비스 요청을 등록할 때는 필수 정보를 수집하는 것이 요청 해결에 있어 중요합니다. 헬프 데스크 담당자가 입력하는 정보는 서비스 요청을 해결하는 전문 요원이 사용할 뿐만 아니라 변경 매니저, 장애 매니저, 구성 매니저, 요원 및 조직 매니저가 액세스할 수도 있습니다. 검사 목록(84 페이지의 검사 목록 실행을 참조하십시오)은 요청자에게서 정보를 수집하는 편리한 방법입니다.

서비스 요청을 입력할 때는 서비스 요청 양식을 사용합니다. 서비스 요청 양식의 예는 다음 그림 6-2을 참조하십시오. IT 하부 구조 관리자는 이 템플릿을 사용하거나 조직의 전담 요구에 따라 비슷한 템플릿을 작성하도록 결정할 수 있습니다. 필요한 각 필드에 대한 대략적인 설명은 다음과 같습니다.

주

헬프 데스크 담당자는 **HTML** 브라우저를 사용하여 서비스 요청을 등록, 확인, 업데이트할 수도 있습니다. **HTML** 브라우저를 사용하면 오프라인에서도 작업할 수 있습니다.

그림 6-2 새 서비스 요청



필수 필드는 다음과 같습니다.

- 설명
정확한 문제에 대한 정확한 설명을 기록해야 합니다. 설명을 통해 전문 요원은 서비스 요청 해결을 시작할 수 있습니다.
- 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 헬프 데스크 담당자는 목록에서 등록됨을 선택하여 서비스 요청이 등록되었음을 표시할 수 있습니다.

주

다음과 같이 하여 데이터가 필요한 필수 필드를 식별할 수도 있습니다.

1. 도구 메뉴에서 옵션을 선택합니다.
 2. 필수 필드 글꼴 확인란을 선택합니다.
 3. 글꼴을 누르고 필수 글꼴 등록 정보를 선택합니다.
-

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. 헬프 데스크 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 기록을 서비스 요청에 복사합니다.

서비스 요청 보기

서비스 요청은 **Service Desk** 콘솔의 추가 정보에 대해 액세스하고 볼 수 있습니다. 도구 모음을 사용하여 다음 방법으로 정보를 볼 수 있습니다.

- 액션 메뉴에서 사용 가능한 액션 중에서 개요 액션을 선택합니다.
- 고급 찾기를 선택합니다.

액션 메뉴 또는 고급 찾기에 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.

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 공급업체를 활용해야 할 필요가 있다면 하위 계약 서비스 요청을 작성할 수 있습니다. **Service Desk**는 자동으로 원래 이벤트 정보를 복사하고 전문 요원을 요청자로 등록합니다. 하위 계약 서비스 요청에 관한 자세한 내용은 *Service Desk Online Help*를 참조하십시오.

서비스 요청 종료

때로는 헬프 데스크 관리 정책의 무결성을 유지하기 위하여 서비스 요청을 종료해야 할 경우도 있습니다. 예를 들어 고객이 실수로 서비스 요청을 보고했다고 가정합니다. 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 한가지를 사용하여 중복 요청을 보고할 수 있습니다.

- 서비스 요청 레코드 삭제

관리팀이 그 레코드를 **Service Desk**에서 완전히 제거하기로 결정한다면 이 옵션을 신중하게 사용하기 바랍니다. **CTL+D**를 사용하면 레코드는 **Service Desk**에서 영원히 삭제됩니다. 이후에 사용자가 동일한 요청을 해온다면 헬프 데스크 담당자는 새 서비스 요청을 작성해야 합니다. 서비스 요청 레코드 삭제 예는 그림 6-3에 제시되어 있습니다.

- 상태를 종료됨으로 변경

관리팀이 서비스 요청 상태를 종료됨으로 변경하기로 결정한다면 해결책 필드에 그 이유를 기록하는 것이 바람직합니다. 서비스 요청 종료 예는 그림 6-4에 제시되어 있습니다.

헬프 데스크 담당자 작업 서비스 요청 관리

그림 6-3 서비스 요청 삭제

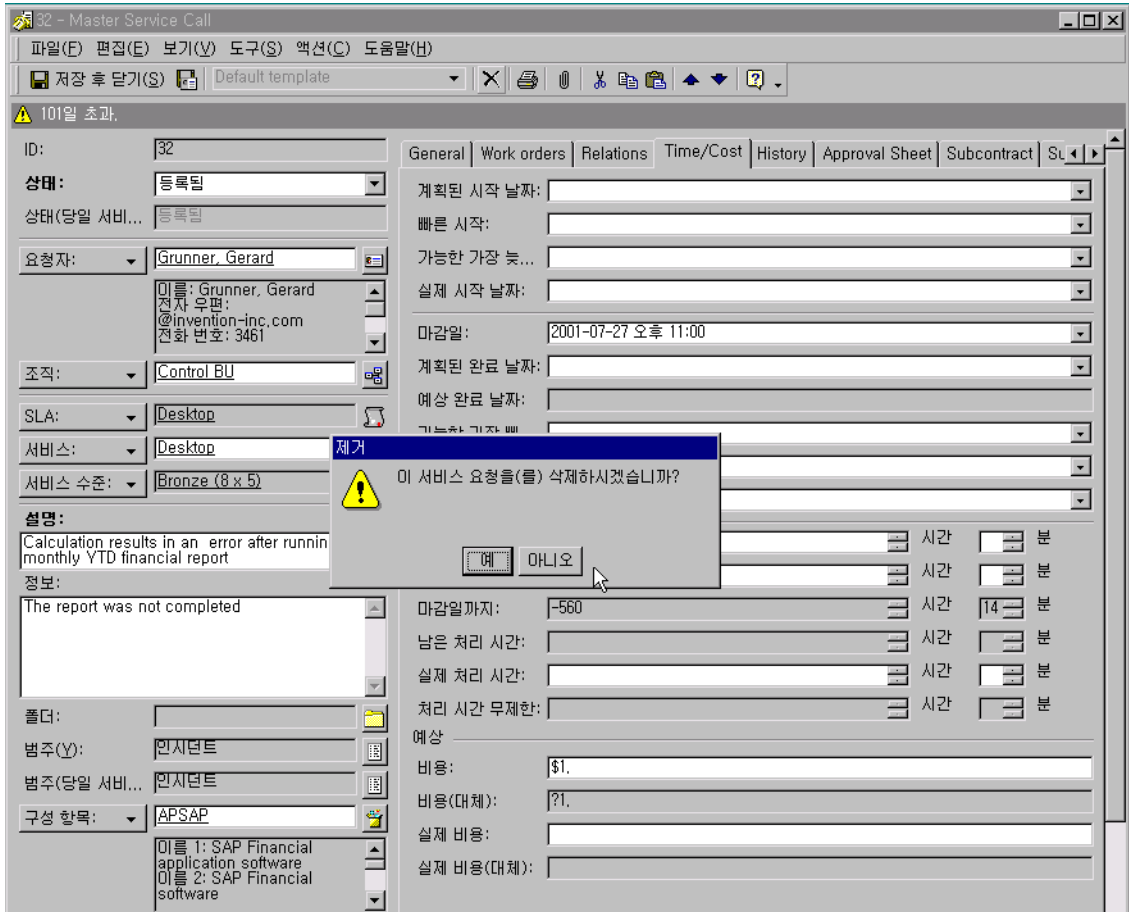


그림 6-4 서비스 요청 종료

The screenshot displays the SAP Master Service Call form for ID 32. The form is divided into several sections:

- Header:** ID: 32, Title: 32 - Master Service Call. Menu options include File (F), Edit (E), View (V), Tools (S), Actions (C), and Help (H).
- General Tab:**
 - State (상태):** Set to '종료됨' (Completed). A dropdown menu is open showing options: 종료됨, 등록됨, 진행 중, 대기 중, 완료됨, 통지됨, and 종료됨. A mouse cursor is over the second '종료됨' option.
 - Requester (요청자):** @invention-inc.com, 전화 번호: 3461.
 - Organization (조직):** Control BU.
 - SLA (SLA):** Desktop.
 - Service (서비스):** Desktop.
 - Service Level (서비스 수준):** Bronze (8 x 5).
- Description (설명):**
 - Text: Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report.
 - Info: The report was not completed.
- Time/Cost Section:**
 - Planned start date (계획된 시작 날짜):
 - Actual start date (실제 시작 날짜):
 - Planned completion date (계획된 완료 날짜):
 - Actual completion date (실제 완료 날짜): 2001-11-05 오후 3:21.
 - Maximum processing time (최대 처리 시간): 16 시간.
 - Estimated processing time (예상 처리 시간):
 - Maximum allowed (마감일까지): -560 시간.
 - Remaining processing time (남은 처리 시간):
 - Actual processing time (실제 처리 시간):
 - Processing time limit (처리 시간 무제한): 576 시간.
- Cost Section (예상):**
 - Estimated cost (비용): \$1.
 - Estimated cost (replacement) (비용(대체)): ?1.
 - Actual cost (실제 비용):
 - Actual cost (replacement) (실제 비용(대체)):
- Additional Information:**
 - Incident (범주(Y)): 인지먼트.
 - Incident (범주(당일 서비스)): 인지먼트.
 - Configuration (구성 항목): APSAP.
 - Items (이름 1): SAP Financial application software.
 - Items (이름 2): SAP Financial software.

관련 Service Desk 역할 식별

헬프 데스크 담당자 역할은 다음 Service Desk 역할과 상호 관련이 있습니다.

- 구성 매니저

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

- 장애 매니저

장애 매니저는 반복적인 인시던트를 식별하기 위하여 헬프 데스크 담당자가 보고하는 서비스 요청을 확인합니다.

- 변경 매니저

변경을 식별하기 위하여 전문 요원이 등록한 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 헬프 데스크 담당자와 전문 요원이 서비스 요청에 대해 제공할 수 있는 서비스의 양에 직접적인 영향을 끼칩니다.

- 요원 및 조직 매니저

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

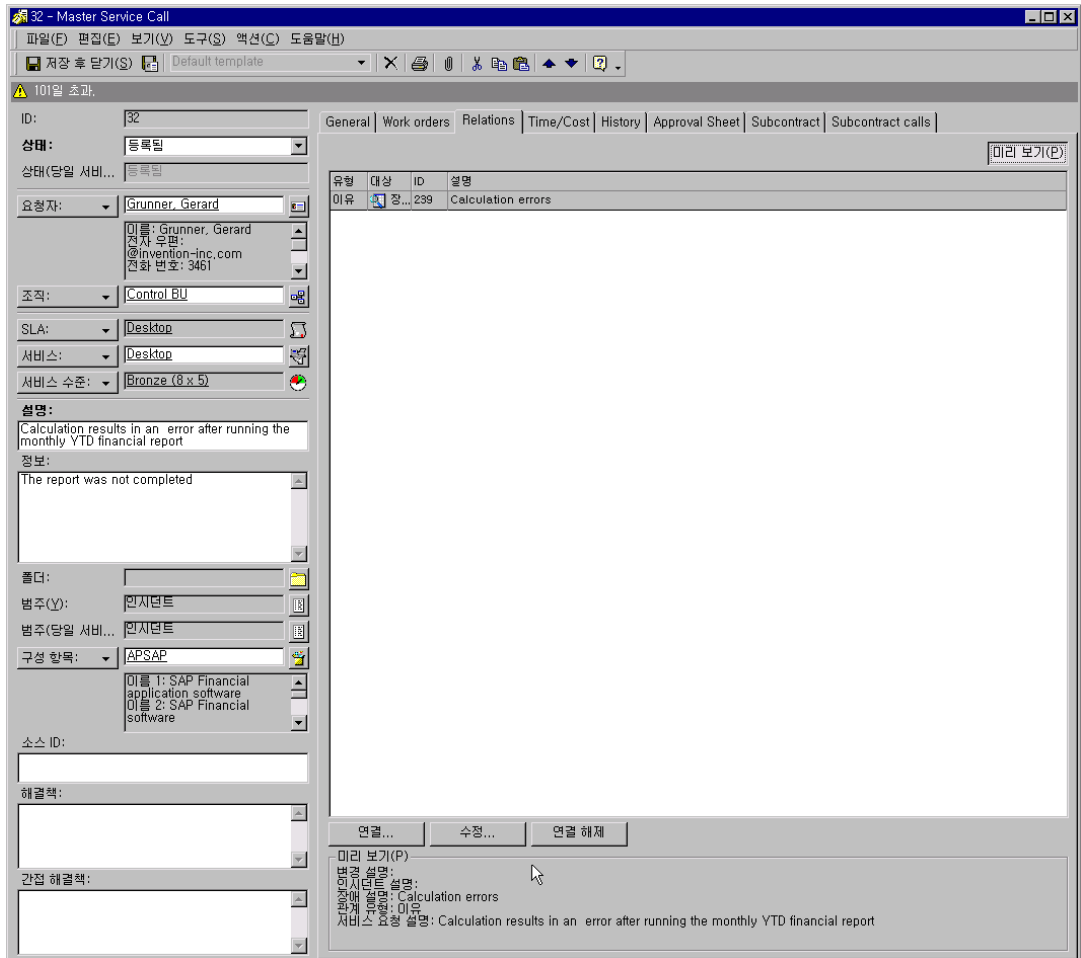
주요 연락 요원인 헬프 데스크 담당자의 작업은 Service Desk 실행을 통해 최대 이익을 얻는데 중요한 영향을 끼칩니다. 헬프 데스크 담당자가 서비스 요청 문제를 정확히 식별하고 요청 등록 데이터를 일관된 항목으로 작성하지 않으면 해당 전문 요원은 IT 하부 구조 문제를 해결함에 있어서 일반 사용자를 적절히 지원할 수 없습니다.

Service Desk 프로세스 연결

서비스 요청이 장애와 변경에 관한 것임을 알려 주면 전문 요원은 IT 하부 구조 문제를 사전 능동적으로 해결할 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 6-5 서비스 요청 관계



헬프 데스크 담당자 작업
Service Desk 프로세스 연결

7 구성 매니저 작업

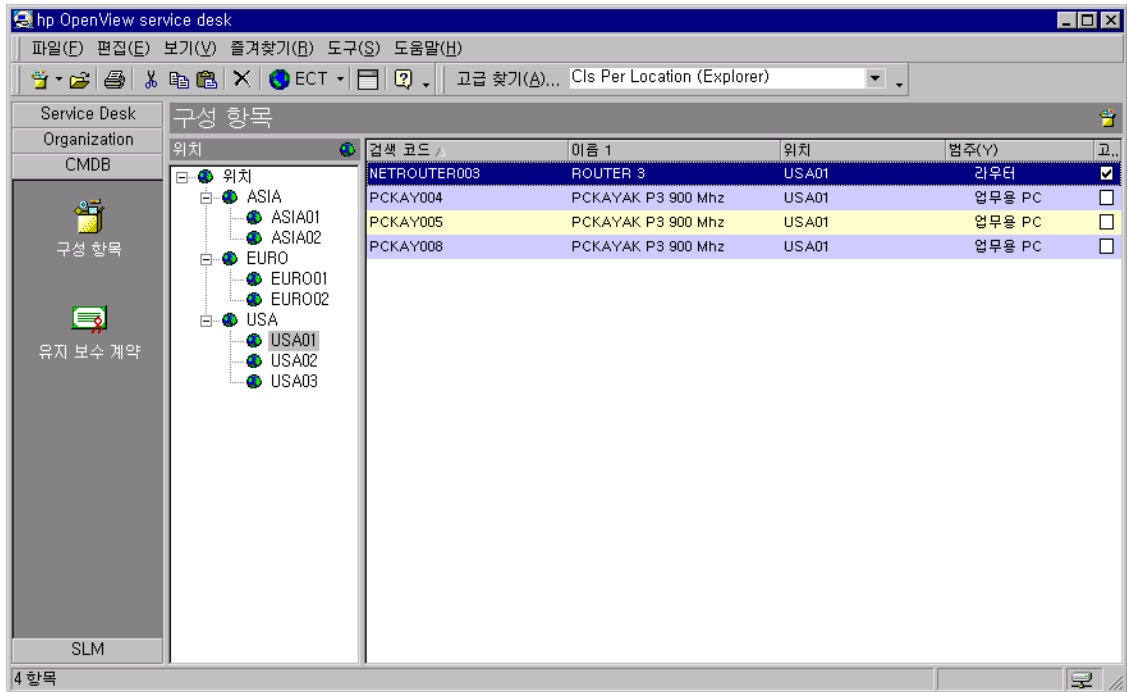
이 장에서는 **Service Desk**를 실행할 때 구성 매니저가 취할 수 있는 일반적인 접근 방법을 설명합니다. 구성 항목 관리 절차에 대해서도 설명합니다.

구성 항목 관리

구성 관리는 **Service Desk**의 기본적인 요소입니다. 전체 구성 항목 관리에는 네트워크, 메인프레임, 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

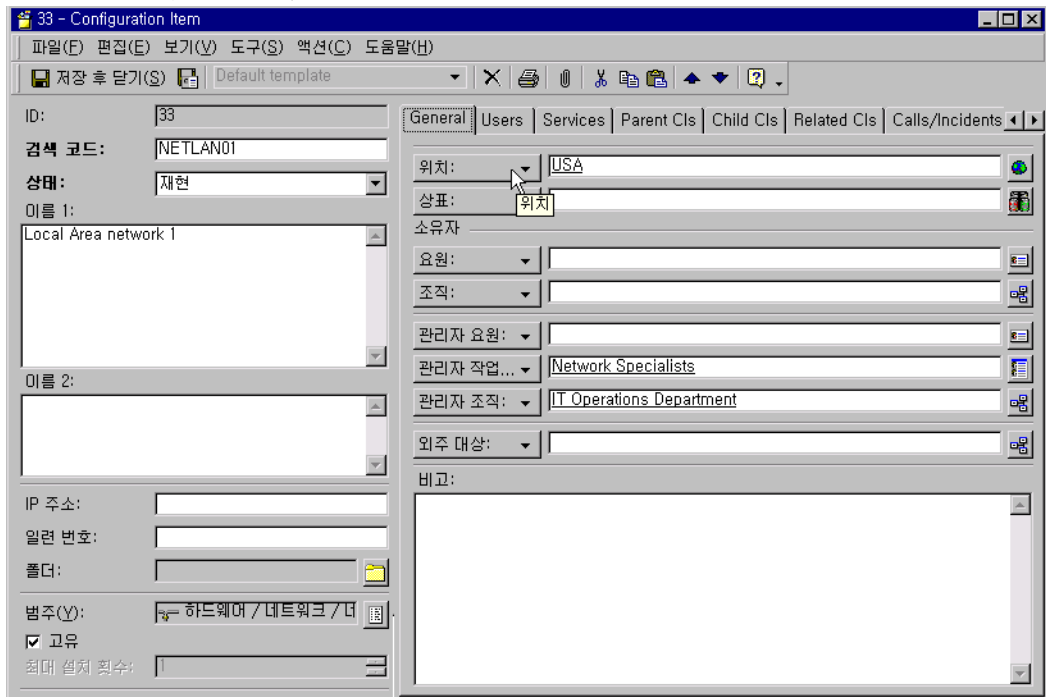
다음 방법으로 구성 항목을 등록할 수 있습니다.

- 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 7-2은 일반적인 새 구성 항목 양식입니다. 필요한 각 필드에 대한 대략적인 설명은 다음과 같습니다.

그림 7-2 새 구성 항목



CI를 작성할 때 세 개의 필수 필드가 표시됩니다. 필수 필드는 새 CI 콘솔에 굵은 글꼴로 표시됩니다. 필수 필드는 다음과 같습니다.

- 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 Desk**를 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 Desk**를 통해 그 규칙을 강화시킬 수 있습니다.

- 상태

상태 필드 옆에 있는 화살표를 누르면 새 CI에 적용할 수 있는 상태 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 주문됨을 선택하여 CI 주문이 끝났음을 표시할 수 있습니다.

- 최대 설치

고유하지 않은 CI의 설치 허용 최대값을 보여줍니다. 고유한 CI의 경우 이 값은 자동으로 1로 설정됩니다.

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.

구성 항목 보기

다른 **Service Desk** 사용자가 일관되게 사용하는 검색 코드 명명 체계를 작성했다면 CI를 보는 것은 매우 간단합니다.

구성 항목은 **Service Desk** 콘솔의 추가 정보에 대해 액세스하고 볼 수 있습니다. 도구 모음을 사용하여 다음 방법으로 정보를 볼 수 있습니다.

- 액션 메뉴에서 명령을 선택합니다.
- 고급 찾기를 선택합니다.

액션 메뉴 또는 고급 찾기에 대한 자세한 내용은 *Service Desk Online Help*를 참조하십시오.

구성 항목 업데이트

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

- 소유권 변경
- 연락 정보 수정
- 상태 변경

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 판정 받고 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 Desk에서 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 식별을 통해 CI 사이의 계층 구조를 작성할 수 있습니다.

주

상위-하위 계층 구조를 통해 서로 관련된 구성 항목의 실제 현황을 반영할 수 있어야 합니다.

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.

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.

- 헬프 데스크 담당자

헬프 데스크 담당자는 **CI**를 사용하여 서비스 요청을 등록합니다. 헬프 데스크 담당자는 서비스 요청을 등록하고 해결할 때 각 **CI**에 대한 **ID** 코드를 사용합니다.

- 전문 요원

전문 요원은 **CI**를 사용하여 해결이 필요한 서비스 요청을 식별합니다.

- 변경 매니저

변경을 식별하기 위하여 구성 매니저가 등록한 **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 헬프 데스크 담당자의 주소 목록 토대를 형성합니다. 요원 및 조직 매니저는 각 **CI**를 도움을 제공하는 서비스 전문 요원 및 실제 **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 사용하여 다음을 할 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 이시던트 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.

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

주

HTML 브라우저를 사용하여 서비스 요청을 등록, 확인, 응답할 수도 있습니다. HTML 브라우저를 사용하면 오프라인에서도 작업할 수 있습니다.

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**를 통해 지원을 받을 수 있지만 수행 작업을 기록해야만 하는 기본 정보가 남아 있습니다.

작업 내용을 설명하는 데는 세 가지 목적이 있습니다.

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

전문 요원이 해결하는 서비스 요청에 대해 작성해야 하는 필드에는 IT 하부 구조 관리자가 **Service Desk** 시스템 관리자와 협의하여 결정한 다양한 필수 필드가 포함될 수 있습니다. 각각의 필수 필드에 대한 일반적인 설명은 다음과 같습니다.

- ID
서비스 요청 ID 번호
- 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. 등록됨, 진행 중, 대기 중, 완료됨, 통지됨 및 종료됨.
- 요청자
서비스 요청을 보고하는 개인. 요청자는 고객 또는 다른 IT 하부 구조 동료일 수 있습니다.
- 설명
이 필드에서는 IT 하부 구조 문제에 관한 개요를 제공합니다.
- SLA
이 필드에서는 CI에 적용할 수 있는 서비스 수준 약정을 표시합니다.
- 서비스
이 필드에서는 고객에게 제공하기로 약정한 서비스 수준을 표시합니다.
- 범주
이 필드에서는 서비스 요청 유형을 표시합니다.
- CI
이 필드에서는 서비스 요청에 관련된 고유한 CI 코드를 표시합니다.
- 해결책
이 필드에서는 서비스 요청에 대한 해결책을 제공합니다.
- ID

전문 요원 작업 전문 요원 액션 관리

서비스 요청 ID 번호.

- 탭 페이지

다섯 개의 탭 페이지가 기본으로 표시됩니다. 탭 페이지에서는 서비스 요청에 관련된 정확한 세부 사항 정보가 제공됩니다. **Service Desk** 시스템 관리자는 추가 탭 페이지를 정의할 수 있습니다. 기본 탭 페이지는 다음과 같습니다. 일반, 작업지시, 관계, 시간/비용 및 사용 내역.

주

다음과 같이 하여 데이터가 필요한 필수 필드를 식별할 수 있습니다.

1. 파일 메뉴에서 수정 도구를 선택합니다.
 2. 옵션을 선택합니다.
 3. 필수 필드 글꼴을 선택합니다.
-

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.

- 액션 메뉴에서 사용 가능한 액션 중에서 개요 액션을 선택합니다.
- 도구 메뉴에서 고급 찾기를 선택합니다.

액션 메뉴 또는 고급 찾기에 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** 프로세스를 업데이트하기 위해 필요한 단계에 대한 추가 내용은 *Service Desk Online Help*를 참조하십시오.

일반적으로 **Service Desk** 프로세스에 응답할 때는 고객의 요청을 지원하기 위해 취한 모든 작업을 기록해야 합니다. 전문 요원의 해결책과 간접 해결책

은 정확한 **FAQ**의 기초가 됩니다. **HTML** 브라우저의 셀프 서비스 페이지에 있는 **FAQ**에 액세스해서 고객은 일반적인 장애를 스스로 해결할 수 있고 전문 요원은 해결되지 않은 인시던트에 전념할 수 있습니다.

서비스 요청 종료

서비스 요청을 해결했거나 간접 해결책을 발견했으면 서비스 요청을 종료해야 합니다. 서비스 요청에 대한 간략한 해결책을 제공할 때 및 서비스 요청 상태를 종료됨으로 변경할 때 주의를 기울여야 합니다.

또한 작업지시를 완전히 완료해야 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 공급업체를 활용해야 할 필요가 있다면 하위 계약 서비스 요청을 작성할 수 있습니다. **Service Desk**는 자동으로 원래 이벤트 정보를 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 넘어서고 있다는 인시던트가 **Service Desk**에 작성됩니다. 헬프 데스크에는 이미 이 인시던트에 대한 몇 개의 고객 요청이 링크되어 있을 수 있습니다.

데이터베이스 관리 작업 그룹에서 확인한 결과 데이터베이스 설정에는 이상이 없지만 그 인스턴스가 실행되고 있는 **UNIX** 서버의 시스템 매개 변수를 **UNIX** 관리자가 변경했다는 사실이 밝혀집니다. 데이터베이스 매개 변수를 변경하여 고객에게 임시 해결책을 제공합니다. 헬프 데스크에서는 고객 요청을 종료하고 데이터베이스 인시던트를 "처리됨"으로 설정하지만 이 단계에서 인시던트는 종료되지 않습니다.

데이터베이스 관리 작업 그룹에서는 서버 관리 책임이 있는 작업 그룹에 대해 하위 계약 서비스 요청을 작성합니다. 하위 계약 서비스 요청에 따라 **UNIX** 시스템 매개 변수 변경을 되돌릴 것을 요구합니다.

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

전문 요원 작업
전문 요원 액션 관리

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 백본 액세스 서비스 공급업체에 대해 작성합니다.

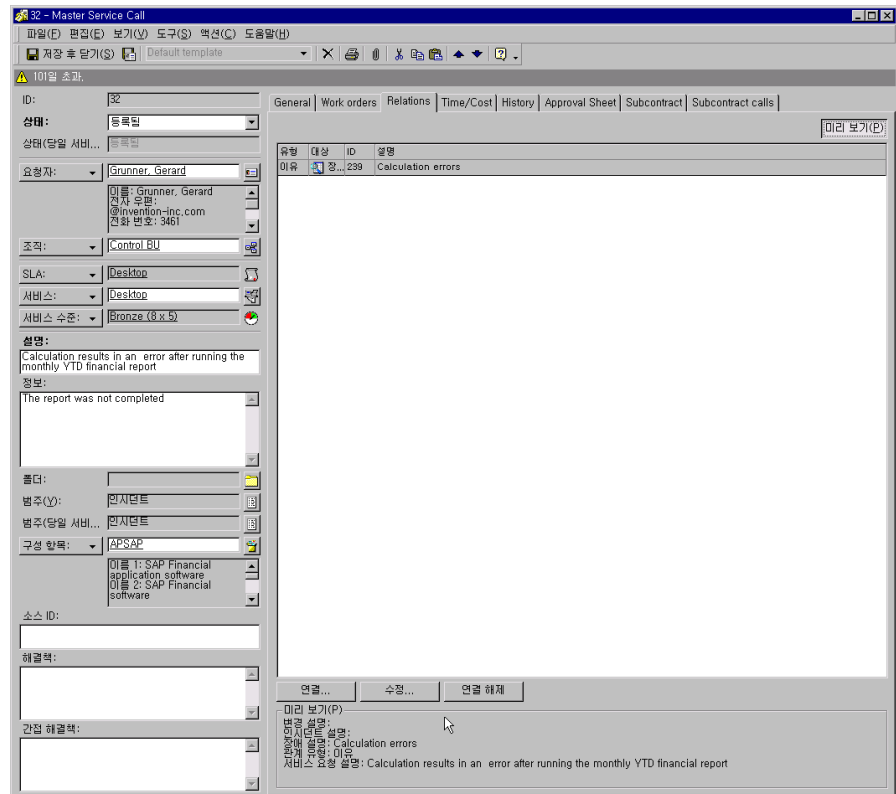
Service Desk 프로세스 연결

관계 탭을 사용하면 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 프로세스를 확인할 수 있습니다.

관련된 Service Desk 프로세스가 종료된 상태이면 문제가 알려진 오류인지 또는 해결책이 제공되었는지 알아보기 위해 해결책을 확인해야 합니다. 관련된 서비스 요청, 변경, 프로젝트 또는 장애를 확인함으로써 필요한 시간을 많이 줄일 수 있습니다. 다음 그림 8-1의 화면에서 서비스 요청 관계를 볼 수 있습니다.

그림 8-1

서비스 요청 관계 탭



관련 Service Desk 역할 식별

전문 요원의 작업은 **Service Desk** 구현에 최대 이익을 가져오고 고품질 서비스를 제공하는 데 중요한 역할을 합니다. 전문 요원의 역할은 대개 두 **Service Desk** 역할과 상호 관련됩니다.

- 변경 매니저

변경 매니저는 전문 요원이 구현할 변경 요청을 작성할 수 있습니다. 변경 요청을 작성하면 전문 요원의 작업이 필요한 요청에 관련된 작업지시가 만들어집니다.

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 약정에 따라 고객에게 부여하는 지원 및 서비스 수준이 결정되고 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.

9 변경 매니저 작업

변경 관리는 IT 하부 구조의 스케줄된 변경 관리를 설명하는 데 사용됩니다. 여기에는 스케줄된 변경 및 변경 삭제에 관한 자세한 정보를 제공하는 변경 스케줄링이 포함됩니다.

변경 매니저 작업

이 장에서는 다음을 포함하는 **Service Desk** 내에서의 변경 매니저 역할을 설명합니다.

- 기회 창 계산
- 정지 계획
- 작업지시에 따른 **CMDB** 자동 업데이트
- 변경 매니저 지정
- 다른 작업지시 내에서 구성 항목 확인

시나리오: 고객 프로필

헬프 데스크 수석 관리자인 스티브는 **Service Desk**를 사용하여 헬프 데스크를 중점적으로 관리하고 있습니다. **Service Desk**를 구현하기 전에는 누가 언제 헬프 데스크를 변경했는지 알아내기가 어려웠습니다. 스티브의 회사에서 **Service Desk**를 도입한 이후 스티브는 변경 관리 기능을 사용하여 헬프 데스크에서 발생한 모든 구성 변경을 개괄할 수 있게 되었습니다.

고객 서비스 부서에서는 다음 달 초부터 열 다섯 명의 신입 사원이 일하게 됩니다. 인적 자원 매니저인 제프는 그 때 휴가를 갈 예정입니다. 그는 다음 달에 신입 사원이 들어올 때에 맞춰 그들의 전자 우편 계정과 **PC**를 준비해 두고자 합니다.

제프는 신입 사원을 위해 전자 우편 계정, **PC** 및 교육에 대한 작업지시를 포함하는 템플릿을 작성했습니다. 작업지시는 즉각적인 처리를 위해 전문 요원 작업 그룹에 전달됩니다.

변경 관리

기본 콘솔에서 **Service Desk**의 변경을 식별할 수 있습니다. 변경을 추가하고자 한다면 기본 변경 템플릿과 같은 템플릿을 사용할 수 있습니다. 즉각적인 변경 관리 기능을 위해 기본 템플릿을 사용할 수도 있고 조직의 **IT** 하부 구조에 필요한 필드가 있는 템플릿을 작성할 수도 있습니다. 어떤 템플릿을 선택하건 다음 두 필드를 작성해야만 합니다. 상태 및 설명. 기본 변경 템플릿은 그림 9-1를 참조하십시오.

그림 9-1 새 변경 템플릿

The screenshot shows a web-based form for creating a new change template. The form is titled "새로 만들기 - Master Change" and has a menu bar with "파일(F)", "편집(E)", "보기(V)", "도구(S)", "액션(C)", and "도움말(H)". Below the menu bar is a toolbar with icons for "저장 후 닫기(S)", "Default template", and other standard actions. The form is divided into several sections: "ID:" with a text input; "상태:" with a dropdown menu; "요구자:" with a dropdown and a user selection icon; "설명:" with a large text area; "정보:" with a large text area; "해결책:" with a large text area; "구성 항목:" with a dropdown and a plus icon; "프로젝트:" with a dropdown and a plus icon; "매니저:" with a dropdown and a plus icon; "General" tab with fields for "파급영향:", "우선순위:", "마감일:", "실제 완료 날짜:", "범주(Y):", "분류:", "종결 코드:", "범주(당일 서비...)", "상태(당일 서비...)", "임무...", and "폴더:".

변경 승인

업무에 중요한 **IT** 서비스 제공은 즉각적인 결정 여부에 달려 있습니다. 적절하게 합의된 서비스 수준을 제공하기 위하여 **IT** 관리 프로세스의 각 단계에 권한을 설정해야 할 필요성이 발생할 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.

변경 보기

변경 매니저를 통해 **Service Desk**의 모든 스케줄된 변경에 대한 개요를 표시할 수 있습니다. 도구 모음을 사용하여 다음 방법으로 정보를 볼 수 있습니다.

- 액션 메뉴 항목 선택.
- 고급 찾기를 선택합니다.

고급 찾기 또는 액션 메뉴에 대한 자세한 내용은 *Service Desk Online Help*를 참조하십시오.

변경 업데이트

CI를 구현할 준비가 되면 변경 매니저로 다음을 수행할 수 있습니다.

- 설명 변경.
- 스케줄된 변경을 구현 이전에 재작성하거나 삭제.
- 개체 변경자, 변경 일시, 변경 이유에 관한 정보 획득.

CI를 보는 동안, 전문 요원 등에 의해 수행된 작업을 반영하여 해당 CI를 업데이트할 수 있습니다. CI 업데이트에 대한 보다 자세한 내용은 *Service Desk Online Help*를 참조하십시오.

변경 요구 종료

변경 요구를 종료할 준비가 되면 요구 상태를 종료됨으로 업데이트해야 합니다.

경우에 따라서는 작업이 필요없는 변경 요구를 종료해야 할 필요도 있습니다. 예를 들어 변경 요구를 오류로 또는 중복되게 입력할 경우 아무런 작업도 필요하지 않으며 해당 요구를 닫거나 삭제해야 합니다.

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

변경 매니저 작업

변경 관리

- 변경 삭제

관리팀이 그 레코드를 **Service Desk**에서 완전히 제거하기로 결정한다면 이 옵션은 그림 9-2를 참조하여 신중하게 사용하기 바랍니다. **CTL+D**를 사용하면 레코드는 **Service Desk**에서 영원히 삭제됩니다. 헬프 데스크 조작원이 그 변경을 다른 서비스 요청 또는 인시던트에 적용시켰다면 **CMDB**에 문제가 발생할 수도 있습니다.

- 상태를 종료됨으로 변경

관리팀이 상태를 종료됨으로 변경하기로 결정한다면 종결 코드 필드에서 취소됨을 선택할 수 있습니다. 그러나 **Service Desk** 시스템 관리자가 사본이라는 이름으로 종결 코드를 작성하고 그와 같은 요청을 구분하도록 하는 것이 좋습니다. 그림 9-3에 제시된 예에서 변경 매니저는 설명 필드에 이유를 적고 취소됨이라는 종결 코드를 선택했습니다.

그림 9-2 변경 요청 삭제

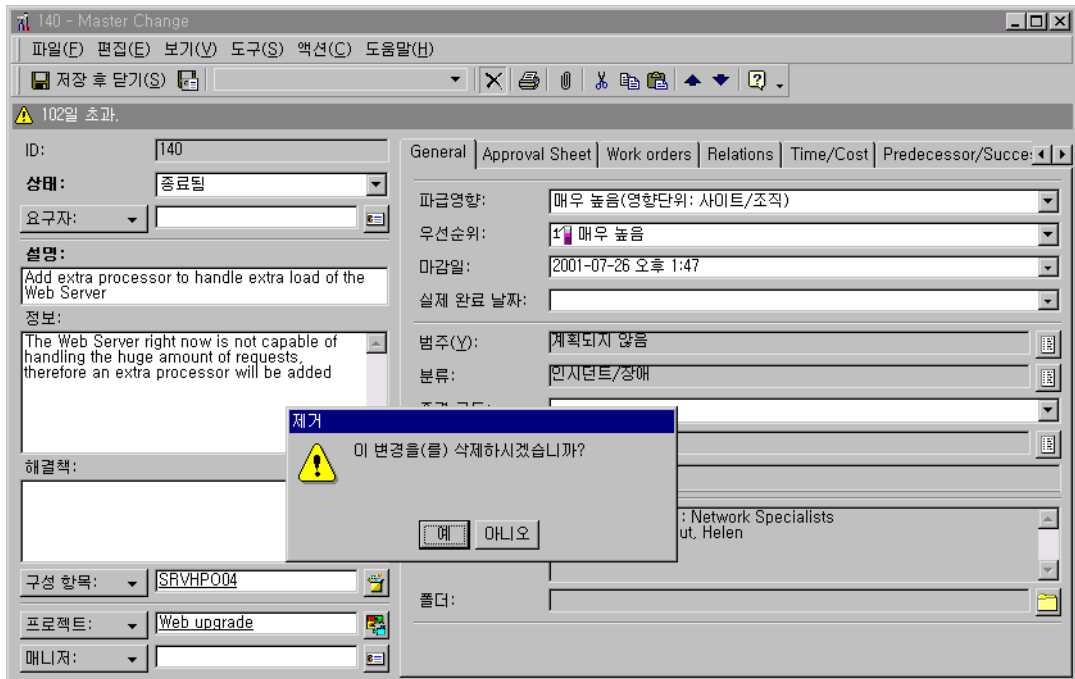
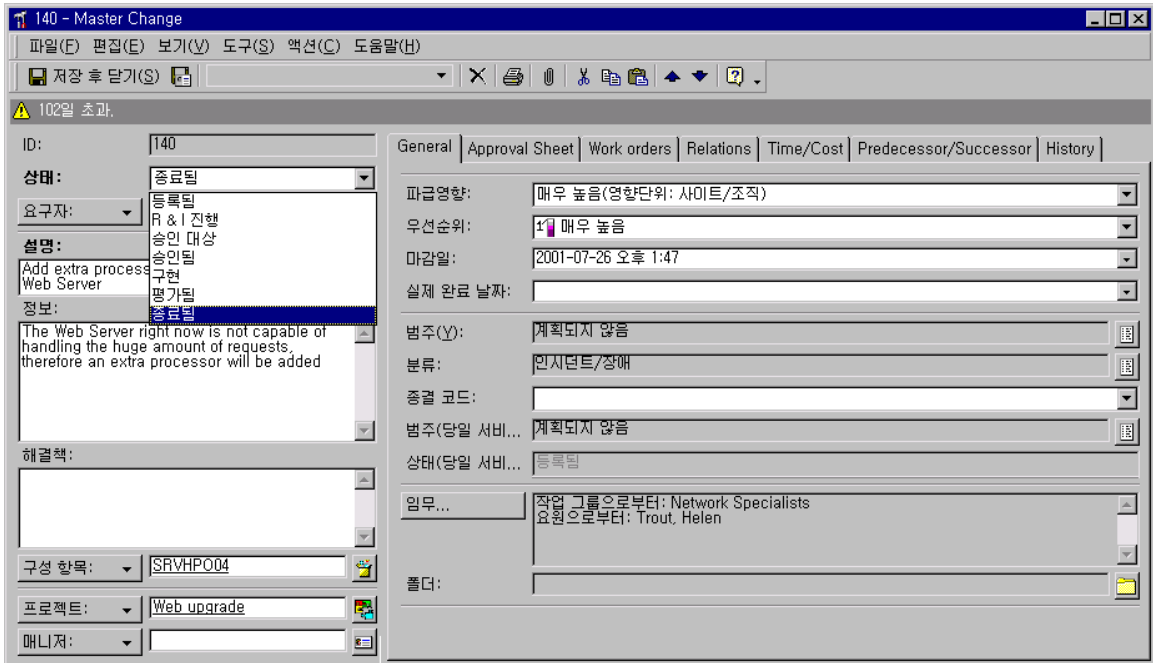


그림 9-3 변경 요청: 사본 종결



팁

변경 매니저는 변경을 구현하고 종료하기 전에 이를 모의 시험할 수 있습니다. 변경 매니저는 테스트 데이터베이스를 작성하여 변경을 구현하기 전에 그 효과를 미리 볼 수 있습니다. **Service Desk** 시스템 관리자와 함께 테스트 데이터베이스 작성에 관해 상의하십시오.

정지 계획

일정 시간의 노드 종료에 필요한 계획된 정지를 지정할 수 있습니다. 이 때는 특정 CI 또는 서비스의 정지라는 결과가 발생합니다.

서비스 정지에는 임시(부수적) 서비스 정지와 정기(반복적) 서비스 정지라는 두 기본 범주가 있습니다. 예를 들어 다음과 같이 지정할 수 있습니다.

- CI 세트에 대한 임시 정지는 작업지시에 속합니다.
- CI에 대한 정기 서비스 정지는 반복적인 성격을 지니며 CI에 속합니다.

하나 이상의 CI에 영향을 미치는 서비스 정지를 계획하고 있다면 '기회 창' 계산 기능을 사용할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 서비스에 미치는 과급영향이 가장 작은 시간대를 계산하고 추정할 수 있습니다.

Service Desk에서는 CI 또는 기초 CI의 계획된 서비스 정지 시간 동안 서비스 요청이 등록되더라도 계획된 정지 기능을 사용할 수 있습니다.

주

서비스 정지 계획에서 사용할 수 있는 새 데이터와 관련해서 **Vantage Point**를 재구성하도록 정보를 전달하는 것이 가능하게끔 **Service Desk**를 구성할 수 있습니다.

제안 계획이 특정 작업지시에 대해 받아들여지면 작업지시 내에서 어떤 CI가 서비스 정지의 영향을 받게 할 것인지 지정할 수 있습니다.

그림 9-4

제안 계획

계획 제안

이전 조건

예상 기간: 2001-07-13 오후 12:44 대상: 2001-07-28 오후 11:44

처리 시간: 8 시간 분

계산

제안

제안된 기간: 2001-07-13 오후 12:44 대상: 2001-07-13 오후 8:44

사용 가능한 기간: 2001-07-13 오후 12:44 대상: 2001-07-13 오후 8:44

확인 취소

기회 창 계산

기회 창 계산 절차를 통해 관리자는 사용자가 받아들일 수 있는 방식으로 서비스 정지를 계획할 수 있습니다.

이 계산은 지원 시간에 기초한 것입니다. 일단 계산이 끝나면 CI의 서비스 정지로 지원 서비스가 영향을 가장 적게 받는 시간대가 표시되고 해당 사용자에게도 표시됩니다. 사용자는 제안된 시간대를 편집하고 계획된 서비스 정지 화면에서 이를 시간 조건으로 추가할 수 있습니다.

작업지시에 따른 CMDB 업그레이드

여기에서는 CI 변경 계획을 지원합니다. 이 변경은 다음과 관련이 있습니다.

- CI의 물리적 이동
- CI 소유권
- CI 관리 책임

CI 선택

속성 변경은 작업지시에서 관련된 하나 이상의 CI 모두에 대해 지정할 수 있습니다.

작업지시의 구성 항목(세트) 목록에서 작업지시에 관련된 하나 이상의 CI를 선택할 수 있습니다(하위 세트).

'업데이트된 CI' 확인란에는 업데이트가 이미 완료되었는지의 여부가 표시됩니다. 일단 업데이트가 완료되면 계획된 값은 변경할 수 없습니다.

단순 속성에 대한 속성 지정

동일한 CI에 대해 업데이트를 계획하고 있는 두 개의 작업지시가 있다면 값을 따로 지정하고 해당 속성 변경을 각각의 작업지시에 대해 따로 저장할 수 있습니다. 이렇게 하면 속성을 각각의 CI에 대해 개별적으로 변경할 수 있습니다.

CI 속성값의 계획된 변경을 '구성 항목 관계' 수준에서 작업지시 개체와 함께 적용하면 됩니다.

속성 업데이트 지정은 속성 업데이트 지정 창에서 이루어집니다. 속성 업데이트 지정 창에는 세 개의 컬럼이 있습니다. 첫 번째 컬럼에는 속성 이름 목록이 표시되고, 두 번째 컬럼에는 현재 속성 값이 표시되고, 세 번째 컬럼에는 계획된 속성 값이 표시됩니다.

계획된 속성 변경은 한 번에 하나의 CI에 대해서만 지정하고 볼 수 있습니다.

주

UI에는 현재 값과 계획된 값 및 속성 변경이 표시됩니다.

변경 매니저 작업

작업지시에 따른 CMDB 업그레이드

변경이 하나 이상의 선택된 CI에 대해 이미 지정되어 있는 경우, 작업지시 내에서 계획된 속성 변경은 하나 이상의 CI에 대해 지정하고 볼 수 있습니다. 이때 다음 경고 표시가 나타납니다. "!!!"

변경을 저장할 경우 모든 CI에 대한 특정 속성의 현재 값과 계획된 값은 계획된 값 차이를 통해 볼 수 있습니다.

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.

CI가 다른 WO에 있는지 확인하십시오.

'구성 항목 관계' 페이지에서 CI를 선택하면 그 CI를 포함한 모든 작업지시를 보여주는 목록을 얻을 수 있습니다.

관련 Service Desk 역할 식별

변경을 요구하는 서비스 요청을 정확하게 식별하지 않으면 해당 전문 요원이 IT 하부 구조 문제 해결에 있어서 고객을 적절하게 지원할 수 없습니다. 변경 매니저의 역할은 합의된 서비스 수준을 항상 충족시킬 수 있도록 책임지는 것입니다.

이 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.

- 헬프 데스크 담당자

헬프 데스크 지원 요원은 변경 매니저가 변경이 필요한 CI를 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 변경 매니저와 전문 요원이 제공할 수 있는 CI 변경과 서비스의 양에 직접적인 영향을 발휘합니다.

- 전문 요원

전문 요원은 변경 매니저가 계획한 변경을 구현합니다. 전문 요원은 작업 구현 시기 세부 사항에 대해 변경 매니저와 기밀한 연락을 취해야 합니다. 전문 요원으로부터 완료 통보를 받기 이전에 변경 요청을 닫아서는 안 됩니다.

변경 매니저 작업

관련 Service Desk 역할 식별

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

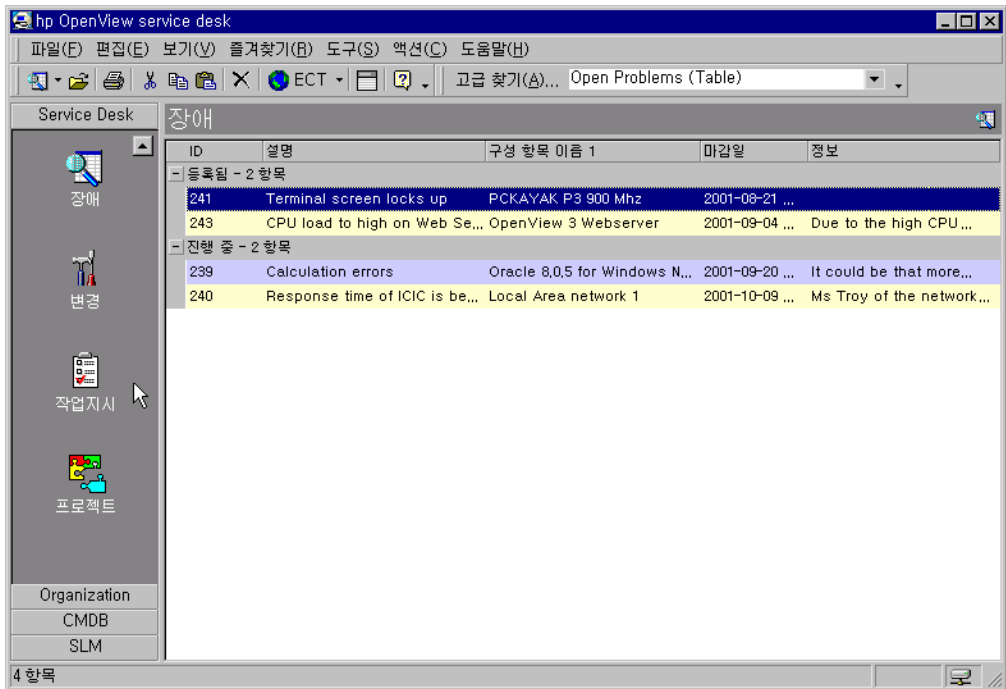
효과적인 방법으로 작업하기 위하여 장애 매니저는 효율적으로 장애를 처리해야 합니다. 훌륭한 장애 매니저는 조직의 IT 서비스 품질 목표 달성을 지원하면서 IT 하부 구조에서 발생하는 장애를 해결합니다.

인시던트 양을 줄이는 것이 장애 관리에 있어서 중요합니다. 많은 인시던트는 전문 요원의 조정 없이도 효율적이고도 효과적으로 해결할 수 있습니다. 장애 매니저는 장애 및 알려진 오류의 빈도와 강도를 줄일 수 있어야 합니다.

장애 매니저는 변경 매니저와도 긴밀히 협력해야 합니다. 장애 매니저는 많은 변경 요구의 개시자입니다.

그림 10-1

장애 매니저 콘솔



장애 매니저 작업은 단순히 반복적인 인시던트에 대한 응답 문제가 아닙니다. 장애 매니저는 변경이 필요한 문제를 사전 능동적으로 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.

Service Desk에 장애를 등록하는 것은 **IT** 하부 구조 내에서 장애의 근본 원인을 판별하기 위해서입니다. 장애의 근본 원인을 판별함으로써 최종적인 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 모든 서비스 요청을 검토하는 것은 장애 매니저 역할에 있어서 중요합니다. 장애 매니저는 변경 매니저의 조정을 통해 처리할 수 있는 장애 경향을 식별하기 위해 서비스 요청을 검토해야 합니다. 미해결 서비스 요청 보기에 관한 자세한 내용은 6장, "헬프 데스크 담당자 작업"의 84 페이지의 "서비스 요청 보기" 또는 *Service Desk Online Help*를 참조하십시오.

장애 등록

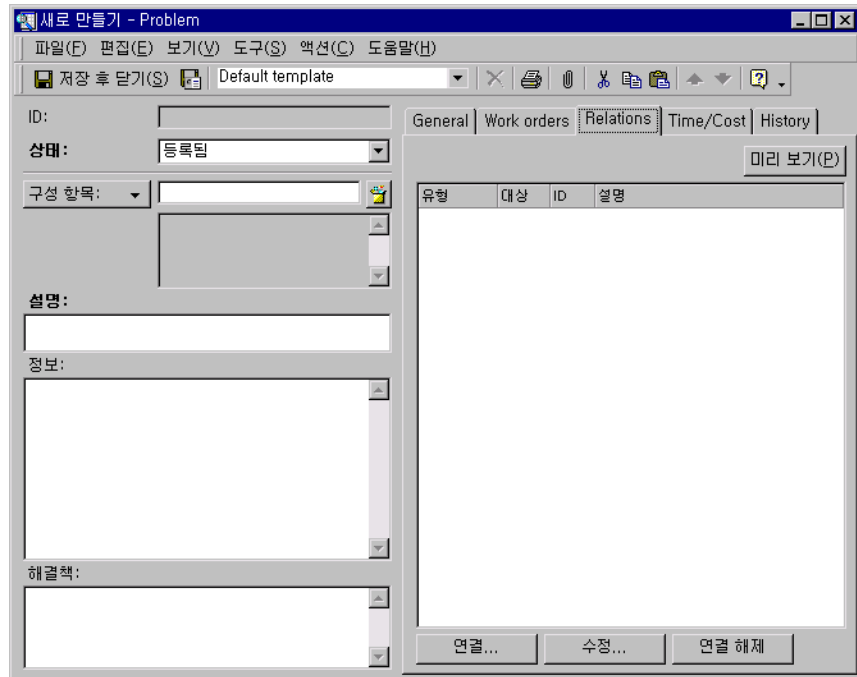
장애를 등록할 때는 필수 정보를 수집하는 것이 요청 해결에 있어 중요합니다. 장애 매니저가 입력하는 정보는 **IT** 하부 구조에서 적절한 수정을 가하기 위해 변경 매니저가 사용할 수 있습니다.

새 장애를 등록할 때 그림 10-2의 것과 비슷한 양식이 표시됩니다. 장애 매니저는 이 템플릿을 사용하거나 조직에 맞는 추가 필수 필드가 있는 유사 템플릿을 작성할 수 있습니다. 필요한 각 필드에 대한 대략적인 설명은 다음과 같습니다.

장애 매니저 작업
장애 매니저 작업 관리

그림 10-2

장애: 새 요청



장애를 등록할 때 필수 필드를 굵은 글꼴로 구분할 수 있습니다. 필수 필드는 다음과 같습니다.

- 설명
정확한 문제에 대한 정확한 설명을 기록해야 합니다. 이 설명을 통해 전문 요원은 장애 해결을 시작할 수 있습니다.
- 상태
상태 필드 옆에 있는 화살표를 누르면 새 장애에 적용할 수 있는 상태 목록이 표시됩니다. 임의의 텍스트를 입력할 수는 없으며 **Service Desk** 시스템 관리자가 관리하는 목록에서 선택해야 합니다. 예를 들어 장애 매니저는 목록에서 등록됨을 선택하여 장애가 등록되었음을 표시할 수 있습니다.

주

다음과 같이 하여 데이터가 필요한 필수 필드를 식별할 수 있습니다.

1. 도구 메뉴에서 옵션을 선택합니다.
2. 필수 필드 글꼴 확인란을 선택합니다.

3. 글꼴을 누르고 필수 글꼴 등록 정보를 선택합니다.

장애 등록 과정의 일부로서 다음에서 설명하는 것처럼 장애를 증후군의 양상을 보이는 서비스 요청 및 인시던트에 관련시켜야 합니다.

Service Desk 프로세스 연결

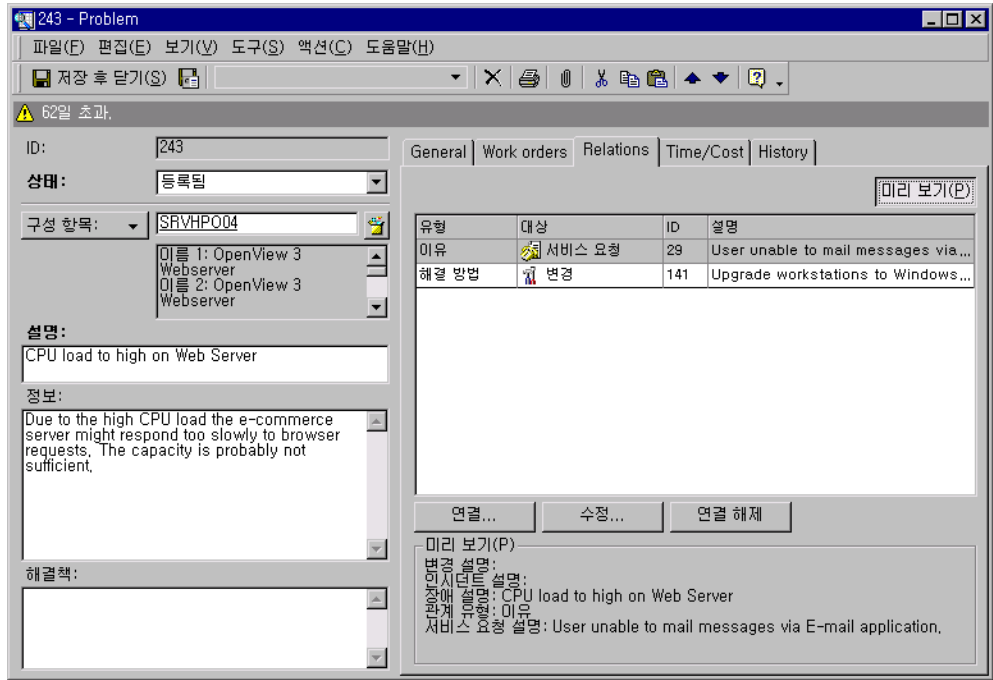
장애 매니저가 식별한 장애에 관련된 서비스 요청을 알려 주면 변경 매니저는 IT 하부 구조 문제를 사전 능동적으로 해결할 수 있습니다. 변경 매니저는 그림 10-3에서 볼 수 있듯이 연결된 서비스 요청 사이의 관련성을 볼 수 있습니다.

Service Desk 프로세스 연결을 통하여 장애 매니저 조사 내용이 알려진 오류에 기록됩니다. 모든 **Service Desk** 역할은 정보를 보고 적절한 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어 장애 매니저가 장애 요청을 몇 개의 미해결 서비스 요청 및 종료된 서비스 요청에 관련시킨다고 가정합니다. 전문 요원은 현재 미해결 서비스 요청에 대한 작업을 진행 중이며 간접 해결책을 발견했습니다. 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 Help*를 참조하십시오.

장애 매니저 작업
장애 매니저 작업 관리

그림 10-3 장애 요청: 서비스 요청 관계



관련 Service Desk 역할 식별

장애 매니저가 반복적인 장애를 정확하게 식별하지 않으면 변경 매니저는 IT 하부 구조 문제에 대하여 일반 사용자를 적절하게 지원할 수 없습니다. 장애 매니저의 역할은 고품질의 사전 능동적이고 반응적인 서비스를 제공함으로써 협의된 서비스 수준을 일관되게 충족시켜 주는 것입니다.

이 역할은 다음 Service Desk 역할과 상호 관련이 있습니다.

- 구성 매니저

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

- 헬프 데스크 담당자

헬프 데스크 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

전문 요원의 장애 조사 작업을 검토함으로써 장애 매니저는 알려진 오류를 판별할 수 있습니다. IT 하부 구조 담당자인 전문 요원도 반복적인 문제를 보고합니다. 전문 요원은 알려진 오류에 대한 간접 해결책이 구현될 시기에 대한 세부 사항을 결정하기 위하여 장애 매니저와 긴밀한 연락을 취해야 합니다.

장애 매니저 작업
관련 Service Desk 역할 식별

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.
- 구성 항목 또는 하위 수준 서비스에서 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

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, 반드시 고객에게 제공할 필요는 없으며 외부 공급업체를 통해서도 얻을 수 있는 하위 수준 서비스가 포함됩니다. 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 Desk**에서는 몇 가지 유형의 관계를 구분하고 있습니다.

서비스 구조 설정

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

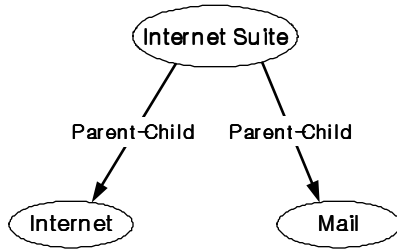
에드윈은 **Invention Solutions Incorporated**에서 서비스 수준 약정 프로세스의 구현을 책임지고 있습니다. 이 프로세스의 일부로서 그는 **Service Desk**에서 서비스 구조를 설정하기로 결정합니다. 내용을 분명히 이해하기 위해 이 IT 하부 구조에 대해 간략히 살펴 보기로 하겠습니다.

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. 136 페이지의 그림 11-1에서 업무 서비스의 구성을 볼 수 있습니다.

서비스 수준 매니저 작업
서비스 구조 설정

그림 11-1

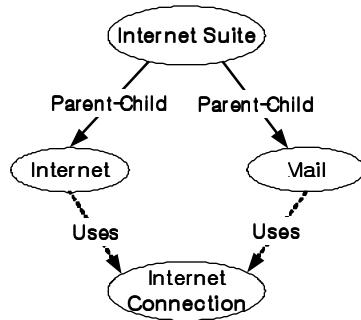
업무 서비스 구성



각각의 업무 서비스는 인터넷 연결 서비스에 의해 결정되며, 이 관계는 136 페이지의 그림 11-2에 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.

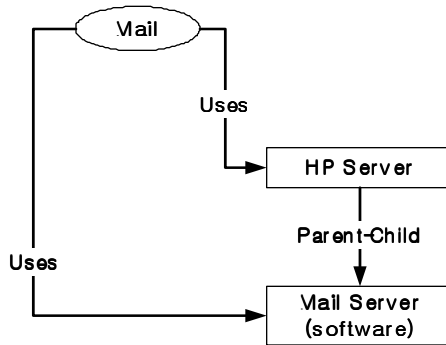
그림 11-2

서비스 사용 관계



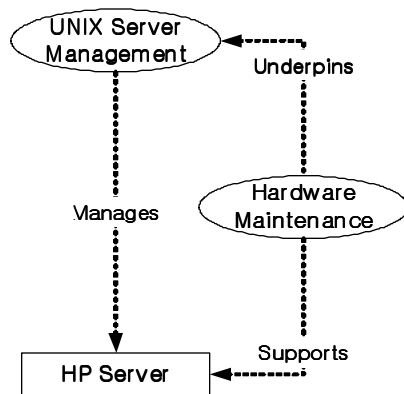
이제 에드윈은 업무 서비스에 사용되는 구성 항목을 고려합니다. 실제로 전자 우편 서비스 제공을 위해서는 전자 우편 소프트웨어가 설치된 몇 개의 전자 우편 서버를 사용해야 합니다. 이 간단한 시나리오에서는 전자우편 서비스에 다음 두 구성 항목이 사용된다고 가정합니다. 전자 우편 서버 및 전자 우편 소프트웨어. 구성 매니저는 분석을 통하여 이미 구성 항목 사이에 상위-하위 관계를 설정했습니다.

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. 137 페이지의 그림 11-4에서 이 관계를 보여주고 있습니다.

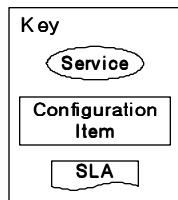
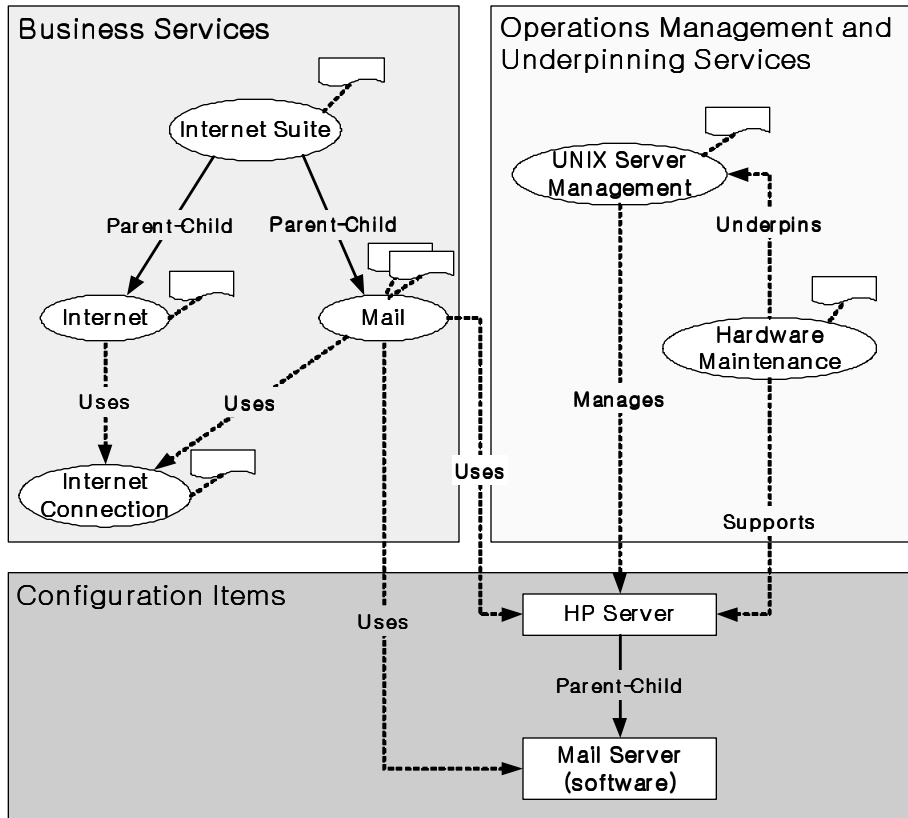
그림 11-4 작동 관리 및 기반 서비스 관계



138 페이지의 그림 11-5에서는 위에서 제시한 업무 서비스, 구성 항목, 작동 관리 서비스 및 기반 서비스 사이의 모든 관계를 보여주고 있습니다.

그림 11-5

완전한 서비스 구조



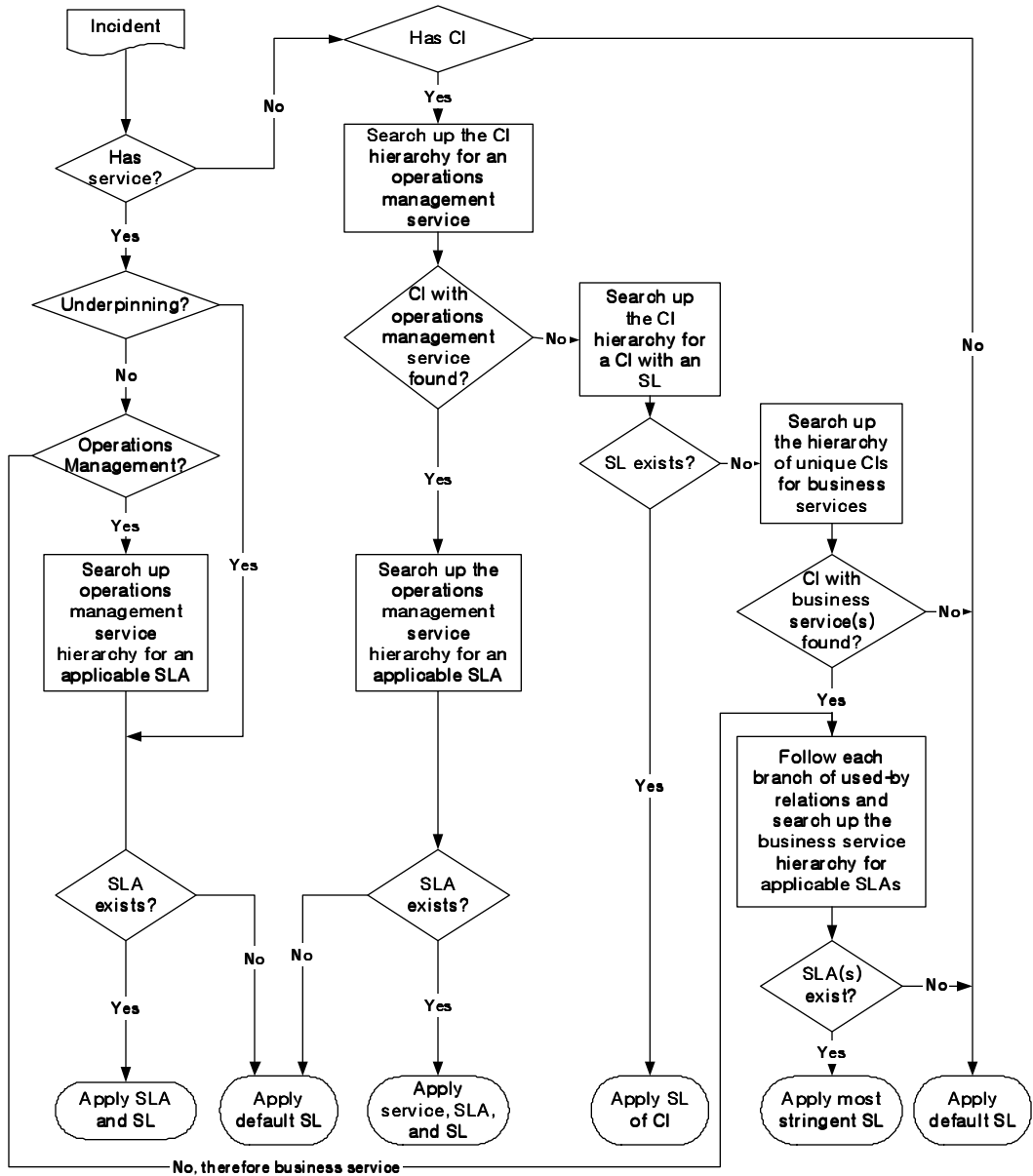
인시던트에 대한 서비스 수준 자동 검색

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.

140 페이지의 그림 **11-6**에서는 **Service Desk**에서 가장 적절한 서비스 수준을 인시던트에 부여하는 방법을 볼 수 있습니다. 검색 알고리즘에 대한 설명은 **141** 페이지의 "서비스에 관련된 인시던트"와 **141** 페이지의 "구성 항목에 관련된 인시던트"을 참조하십시오.

서비스 수준 매니저 작업
서비스 구조 설정

그림 11-6 인시던트에 서비스 수준 자동 삽입



Key: SL = Service Level; SLA = Service Level Agreement; CI = Configuration Item

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 하나 이상의 **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 하나 이상의 **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 구조 설정

서비스 구조에 작동 관리 서비스 및 기반 서비스 포함 여부 결정

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 Desk**의 기능이기는 하지만 서비스 수준 관리 프로세스를 상세히 지정하지 않고도 **Service Desk**를 구현할 수 있습니다.

서비스 수준 약정은 실제 시작 날짜와 마감 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.

그림 11-7에서는 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 window. The 'General' tab is selected, displaying the following fields and values:

- ID: 11
- 이름: 이메일 (24 x 7)
- 상태: 활성화
- 설명: 24 x 7에 대한 이메일 약정
- 정보: 전체 이메일을 위한 SLA
- 공급업체: IT 서비스 관리 부서
- 적용된 표준: 공급업체
- 서비스: 이메일
- 서비스 수준: Gold (24 x 7)
- 실제 시작 날짜: 일요일 01/08/1999 06:19
- 실제 종료 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: Housel, Alan
- SLA 번호 1: (empty)

At the bottom, there is a 'SLA 텍스트 1:' field with the text: '이 서비스는 75명의 이메일 사용자로 제한됩니다. 사용자가 초과되면 가격을 재계약해야 합니다.'

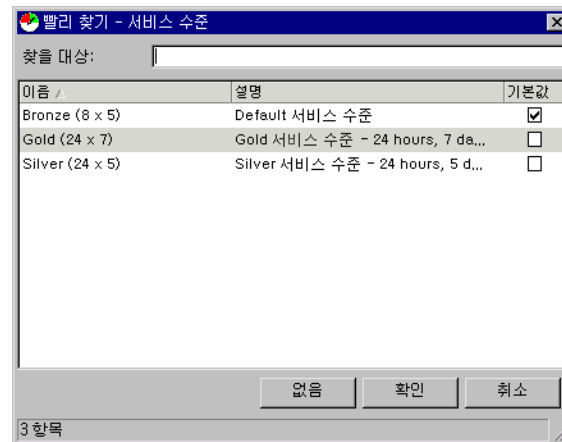
서비스 수준 약정에 대한 시간 정의

조직에서는 가용 서비스 시간에 기초한 다양한 서비스 수준을 제공할 수 있습니다. 예를 들어 그림 11-8에서는 **bronze** 서비스 수준을 하루 8시간, 주 5일로 정의하고 있음을 볼 수 있습니다. **Gold** 수준에서는 하루 24시간, 주 7일 서비스를 제공할 수 있습니다.

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.

그림 11-8

서비스 제공 시간



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 SLA는 일반 사용자의 요구에 따라 시작되어야 하고 IT 하부 구조 요구에 부합해야 합니다.

낮은 품질의 서비스가 초래하는 영향을 수량화하기는 힘들지만 그 잠재 비용은 상당히 큼니다. 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 원인입니다. IT 직원이 자기 일을 보상이 아닌 전쟁으로 여긴다면 고객 요구에 부응할 수 없습니다. 훈련 받고 경험 많은 직원은 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 헬프 데스크 직원과 만나 서비스 수준 약정의 모든 요소를 정의합니다. 모든 Service Desk 역할이 고객의 기대를 충족시킬 수 있도록 합의를 도출해야 합니다. SLA의 어떤 요소를 분명히 이해할 수 없다면 염두에 둔 헬프 데스크 담당자와 함께 그 요소를 재정의해야 합니다. 헬프 데스크 담당자의 합의가 없으면 서비스 수준 약정을 지킬 수 없습니다.

SLA 요소

서비스 수준 약정에는 다음 요소가 포함되어야 합니다.

- 목적 명시
목적 명시에서는 조직 및 일반 사용자가 SLA를 사용하는 방법을 설명합니다.
- 설명
SLA에서 취급되는 CI에 대한 설명.
- 사용자 환경
누가 어떻게 CI를 사용할 것인가에 대한 설명이 있어야 합니다.
- CI 상태 통지
고객에게 CI 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 일반 사용자 노동 비용, 고객 불만, 생산성 저하, 기회 감소, 수입 감소 또는 신뢰도 저하 등이 포함됩니다. 가능하면 이 비용은 수치화되어 있어야 합니다.
- 측정
CI 서비스 요청에 대한 응답 수준을 모니터링하기 위해 조직에서 취할 수 있는 행동을 설명합니다.

검토 주기를 관리할 권한을 위임받아야 합니다. **Service Desk**의 가치를 충분히 활용하기 위해서는 SLA의 지속적인 개선에 초점을 맞추는 것이 중요합니다. SLA 보고를 통해 IT의 서비스 의무 수준 결과에 대한 수치화된 피드백을 조직과 일반 사용자에게 제공할 수 있습니다. 보고서는 장애 매니저 및 변경 매니저가 사전 능동적으로 제거할 수 있는 미래의 인시던트 및 서비스 요청에 대한 흐름을 파악하는 데 사용할 수도 있습니다. 이 측정 가능한 요인을 사용하여 개선 방향과 할당 자원에 대한 방안을 마련할 수 있고 비용을 정당화할 수 있습니다.

팁

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

서비스 수준 약정 및 정책 테스트

헬프 데스크 정책과 서비스 수준 약정(SLA)은 구조상으로는 유사하며 주된 차이점은 **Service Desk**에서 적용되는 방식입니다. 정책을 정의할 때 서비스 수준 약정과 정책 사이의 유사성을 사용하여 시간을 절약할 수 있습니다. **SLA**는 특정 헬프 데스크 정책을 실제 세계에 적용하기 위해 디자인된 것임을 기억하십시오. **SLA**는 구체적인 경우에 서비스에 권한을 설정하는 "필터"와도 같습니다. 정책은 고객과 **IT** 서비스 공급업체 모두를 만족시키기 위해 서비스 수준에 필요한 "규칙"을 부과합니다. 이 "규칙"을 따르지 않는 서비스 요청은 추가할 수 없습니다. **SLA**에 설정된 규정내에서 헬프 데스크의 응답을 받지 않는 서비스 요청은 고객 기대치를 충족시키지 않습니다.

SLA의 기초가 되는 헬프 데스크 정책을 테스트하는 것은 쉽지 않습니다. 과급영향을 받은 **CI**의 경우를 실제로 추가하거나 수정하지 않고 정책을 테스트하는 것은 불가능합니다. 물론 모의 시험 모드나 데이터베이스 테스트에서 정책을 "테스트"할 수 있습니다. 그러나 이때도 여전히 정책을 먼저 정의하고 그 다음에 필요한 조건이 존재하도록 확인해야 합니다.

그러나 정책과 정책에 기반을 둔 해당 **SLA** 사이의 유사성 덕분에 먼저 정책을 정의하고 해당 **SLA**를 실행함으로써 정책을 "테스트"할 수 있습니다. 그 다음 **SLA**를 적절한 **CI**에 적용하고 계획된 정책의 규칙에 맞는 결과를 얻는다면 정책에 대한 명확한 정보를 얻게 됩니다.

관련 Service Desk 역할 식별

서비스 수준 매니저 역할은 다른 Service Desk 역할의 일에 직접적인 영향을 끼칩니다.

- 구성 매니저

서비스 수준 매니저의 약정은 구성 매니저가 관리하는 CI에 대한 서비스 수준을 결정합니다.

- 헬프 데스크 담당자

서비스 요청을 작성할 때 Service Desk에서는 특정 CI에 사용할 수 있는 서비스 수준을 헬프 데스크 담당자에게 통보합니다. 헬프 데스크 담당자가 제공하는 일차 수준의 지원은 SLA에 명시되어 있어야 합니다.

- 변경 매니저

변경 매니저는 서비스 수준 매니저가 개발한 SLA의 범위 내에서 IT 하부 구조에 수정을 가해야 합니다.

- 장애 매니저

서비스 요청과 인시던트를 모니터하면서 장애 매니저는 서비스 수준 매니저가 개발한 SLA의 범위를 엄두에 두고 있어야 합니다.

- 시스템 관리자

서비스 수준 매니저가 작성한 SLA는 Service Desk 시스템 설정에 적용되어야 합니다. SLA를 적용하면 합의된 서비스 수준이 자동으로 구현됩니다.

12

요원 및 조직 관리자 작업

헬프 데스크를 통하여 IT 하부 구조 사용자를 지원하기 전에 CI를 사용하는 사람과 IT 지원을 받는 사람에 대한 기본 정보를 입력해야 합니다. 요원과 조직에 대한 기본 데이터는 IT 하부 구조 내의 CI를 연결합니다. 이 장에서는 요

요원 및 조직 관리자 작업

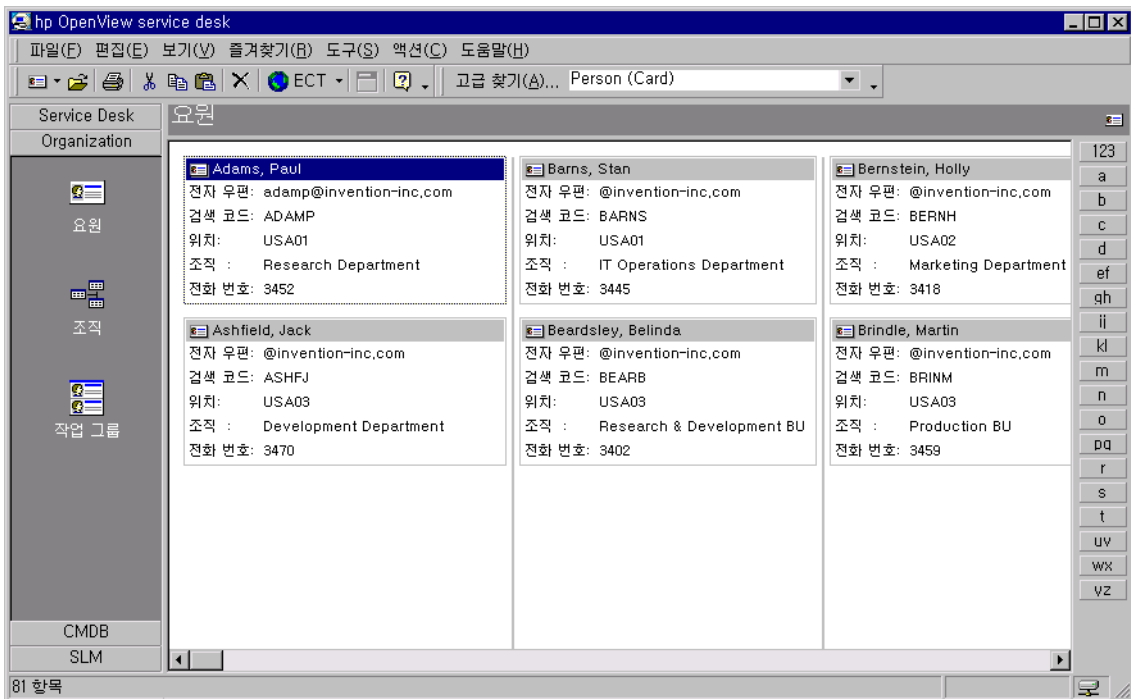
원과 조직에 대한 정보를 작성, 수정, 열람하는 데 따른 내용을 설명합니다.

요원 및 조직 관리

Service Desk 콘솔에서 조직 그룹은 그림 12-1에 표시된 것 처럼 요원과 조직 관리자의 작업 공간을 뜻합니다 조직 그룹을 통해 다음 세 가지 유형의 조직 항목에 액세스할 수 있습니다.

- 요원
- 조직
- 작업 그룹

그림 12-1 조직 그룹 보기



Service Desk에서는 요원이라는 개념을 두 가지 다른 방식으로 사용합니다. 내부 직원이라는 개념일 때, 헬프 데스크 담당자를 위한 요원 항목을 작성할 수 있습니다. 고객이라는 개념일 때, 작성한 각 요원은 구성 항목(CI)에 연결해야 합니다. 내부 직원은 구성 항목(CI)에 연결할 수도 있고 연결하지 않을

요원 및 조직 관리

수도 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.

주

요원 항목을 작성하기 전에 조직 및 부서 항목을 작성해야 합니다.

요원 및 조직 항목 분류

Service Desk에 요원 및 조직 항목을 작성하기 전에 데이터 범위를 지정해야 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 업데이트 하기 위한 권한을 어떤 **Service Desk** 역할에게 부여할 것인지도 결정해야 합니다. 시스템 관리자에게 어떤 역할에 권한을 부여할 것인지 알려 주십시오. 권한 설정은 각 역할의 작업 및 정보 필요에 따라 이루어져야 합니다.

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

조직 항목을 고려하고 나면 요원 항목에 필요한 데이터를 정의할 수 있습니다. 외부 요원 항목과 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 요원 항목을 구분하는 분류 체계를 개발해야 합니다. 예를 들어 계약자는 직원과 따로 분리하고 고객에 대한 일반 연락 범주를 작성할 수 있습니다.

요원 및 조직 등록

CI에 대한 고객 항목에 덧붙여서 직원 항목을 작성하는 것은 서비스 요청에 대한 업무 시간을 추적하기 위해 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.

주

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

요원 항목 작성

요원 항목을 작성할 때 그림 12-2가 콘솔에 표시됩니다. 필요한 각 필드에 대한 대략적인 설명은 다음과 같습니다.

- 검색 코드

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

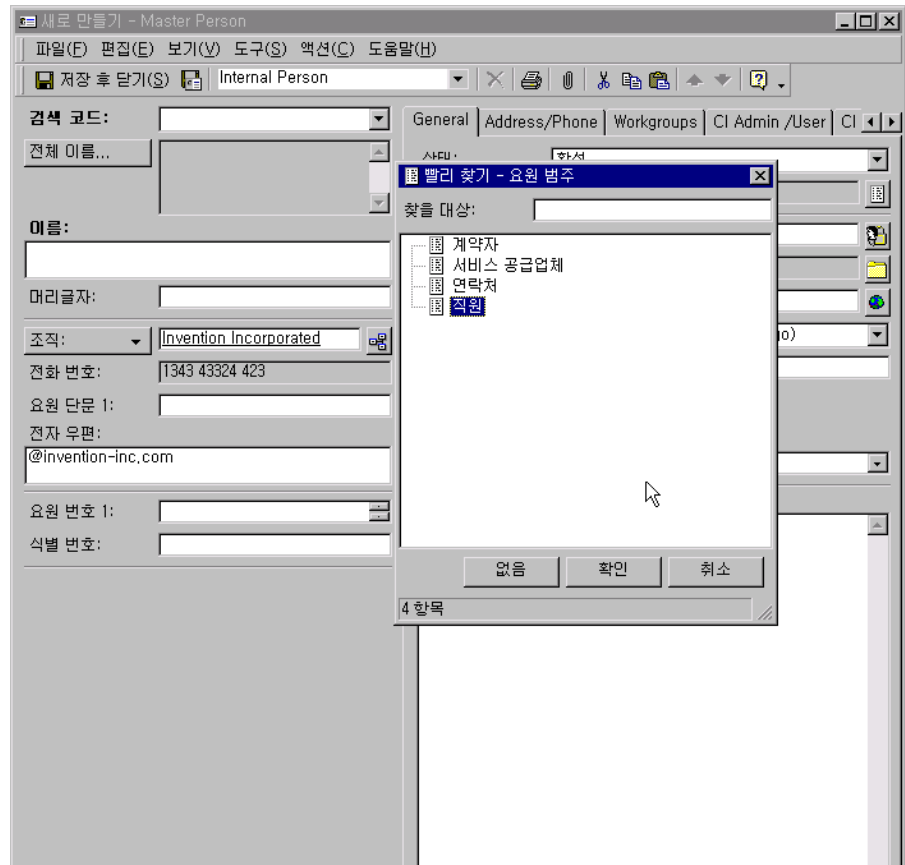
- 이름

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 전체 이름 필드에 입력해야 합니다.

요원 및 조직 관리자 작업 요원 및 조직 관리

그림 12-2

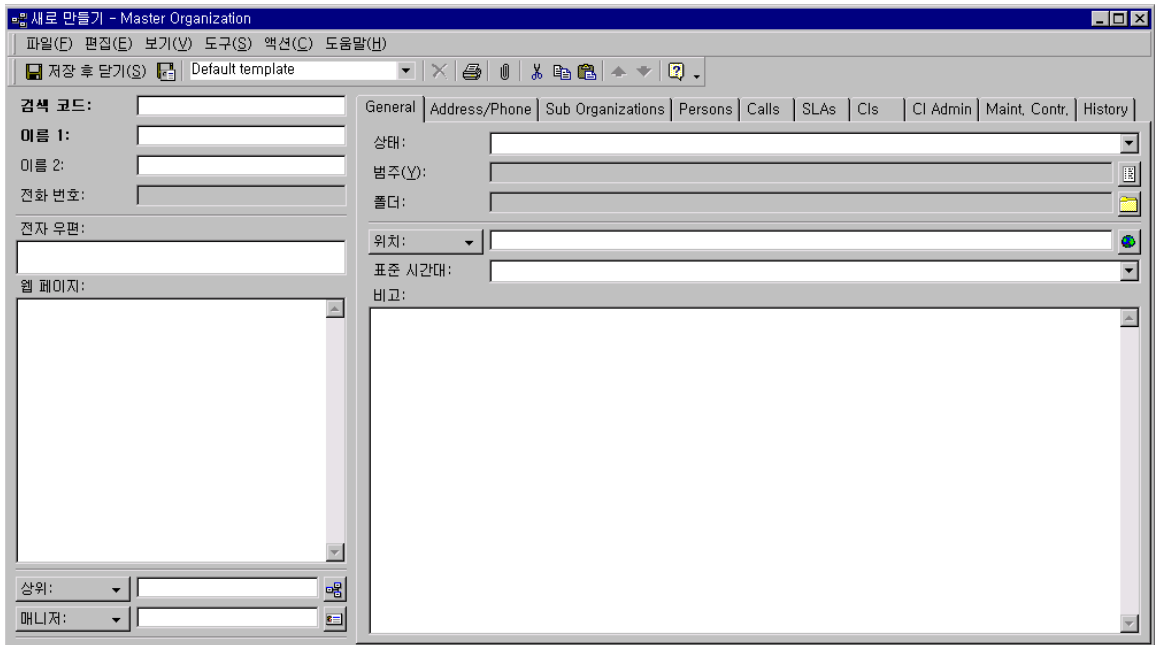
새 요원 항목



조직 항목 작성

조직 항목을 작성할 때 그림 12-3가 콘솔에 표시됩니다.

그림 12-3 **새 조직 항목**



작업 그룹 항목 작성

작업 그룹은 IT 전문 요원을 기능 그룹으로 묶은 조직 범주입니다. 서비스 요청을 전문 요원에게 할당할 때 작업 그룹을 사용할 수 있습니다. 작업 그룹 세부 사항에는 서비스를 제공할 수 있는 구성원의 개인 요원 항목의 이름이 포함되어 있습니다. 각 구성원은 동일한 작업을 수행할 수 있습니다.

작업 그룹을 정의할 때 공통 전문 분야를 나타내는 명명 체계를 만들 수 있습니다. 예를 들어 한 작업 그룹을 헬프 데스크라 이름하고 다른 작업 그룹을 네트워크 기술진이라 이름할 수 있습니다.

IT 하부 구조 내의 요원은 전문 분야가 여러 개이거나 중복될 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 조직의 계약자 또한 포함될 수 있습니다.

요원 및 조직 관리자 작업

요원 및 조직 관리

작업 그룹 항목을 작성할 때 그림 12-4가 콘솔에 표시됩니다.

그림 12-4

새 작업 그룹



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 항목을 만들어야 합니다.

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

사용자가 헬프 데스크 직원이라면 시스템 관리자는 사용자 역할을 식별해야 합니다. **Service Desk** 역할 정의에 대한 자세한 내용은 *Service Desk System Administrator Guide*를 참조하십시오.

Service Desk 역할 특권 결정

구성된 각 **Service Desk** 사용자에 대하여 시스템관리자는 그 특정 역할을 결정할 수 있습니다. 역할을 정의할 때 각 **Service Desk** 사용자는 중복되지 않게 분명히 정의된 책임을 가지고 있어야 합니다. 예를 들어 헬프 데스크 조직원에게 변경을 요구할 수 있는 권한을 부여해서는 안 됩니다. 이것은 서로 다른 **Service Desk** 역할을 가지고 서로의 작업에 접근하여 처리 담당자가 모르는 사이에 항목을 조작하는 것을 막기 위해서입니다. 그러나 시스템관리자에게는 자동으로 최대 범위의 관리자 권한이 부여되며 다른 **Service Desk** 역할이 담당하는 모든 영역에 접근할 수 있습니다.

템플릿 및 액션 작성

템플릿과 액션을 작성하려면 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 대한 별도의 새로운 직원 템플릿을 요구한다면 시스템 관리자는 그 정확한 사양을 결정하고 템플릿을 작성하기 위해 관리자와 협의해야 합니다. 시스템 관리자가 처리 담당자와 협의하지 않고 템플릿을 작성해서는 안 됩니다. 미리 의도된 사용자 입력 항목이 있는 템플릿을 작성하지 않으면 그 템플릿은 쓸모가 없게 됩니다.

타사 도구를 사용한 보고서 작성

업무에 중요한 IT 서비스 제공은 즉각적인 결정 여부에 달려 있습니다. 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.

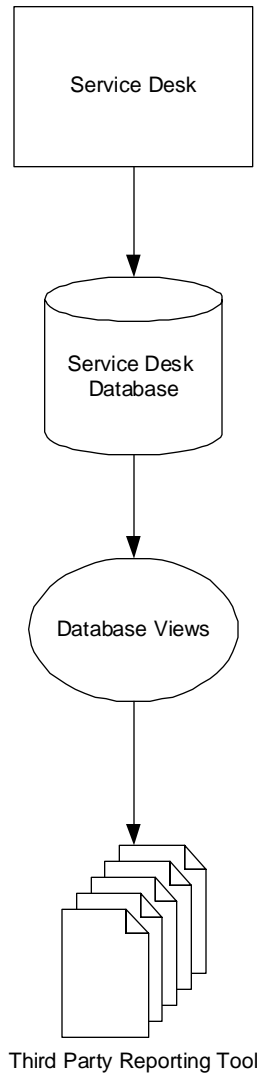
보고 개요

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 가정합시다. 특정 CI에 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.

그림 13-1

프로세스 보고



시나리오: 고객 프로필

분산된 컴퓨터 환경을 사용하는 조직에서 최근에 **Service Desk**를 도입했습니다. 그 조직에는 다섯 개의 사무실이 있습니다. 시스템 관리자인 스티븐은 조직 전체의 시스템 및 응용 프로그램 관리 업무를 담당하고 있습니다. 그는 각 부서의 업무 조직 요구에 맞도록 유연성 있게 **Service Desk**를 설정하고 정의할 수 있었습니다.

그는 **IT** 전문가에게 각기 다른 책임과 역할을 부여했습니다. 스티븐은 모든 책임을 지고 있었지만, 이와 별도로 다섯 개의 각 사무실에는 스티븐이 모든 **Service Desk** 역할에 대한 권한을 부여한 **IT** 관리자가 있었습니다.

구성 관리를 단순화하기 위하여 스티븐에게는 **CI** 코드를 정의할 수 있는 지침이 주어졌고 **CI** 코드에 대한 지침을 나타내는 텍스트 필드를 추가하기 위해 표준 새 구성 항목 템플릿을 수정할 수 있는 권한이 주어졌습니다.

기호

#승인자 필요
승인 상태, 59

ㄱ

감독자
승인 역할, 61

게시자
승인 역할, 61

검사 목록
실행, 84

결과
승인 상태, 60

고객
Service Desk 역할, 42, 43

관계, 51

관리
구성, 39, 40
변경, 39, 40
서비스 수준, 39, 40
인시던트, 39
장애, 39

관리자 콘솔, 53

구성
관리, 39

구성 관리, 40

구성 매니저
Service Desk 역할, 42

구성 항목, 40

기본 서비스, 133

ㄴ

단추 모음, 30

데이터 보기, 30

도구 모음, 30

ㄷ

마감
승인 상태, 59

메뉴 모음, 30

ㄹ

바로 가기 막대, 30

변경, 40
관리, 39

변경 매니저
Service Desk 역할, 42

보고, 160

ㅁ

사용자
Service Desk 역할, 42

작업, 77

상태
승인, 59

서비스
관계, 133
구조화, 132
기반, 133
업무, 133
유형, 132
작동 관리, 133

서비스 관계
관리 주체 - 객체, 134
기반 지원 주체 - 객체, 134
사용 주체 - 객체, 134
상위 - 하위, 134
설정, 135
유효, 135
지원 주체 - 객체, 134

서비스 수준
관리, 39, 40
인시던트에서 자동 검색, 139

서비스 수준 매니저
Service Desk 역할, 42, 46

서비스 수준 약정
개발, 145
작성, 143
지원 시간 정의, 144

서비스 요청
요구, 77
하위 계약, 85, 105

서비스 지원 데스크, 48

스마트 액션, 53

색인

- 승인
 - 상태 , 59
 - 시트 , 57, 58
 - 역할 , 61
 - 응답 , 57
- 승인 감독자
 - 승인 역할 , 61
- 승인 게시자
 - 승인 역할 , 61
- 승인 상태
 - # 승인자 필요 , 59
 - 결과 , 60
 - 마감 , 59
 - 비활성 , 57
 - 승인 , 60
 - 승인 표결 , 60
 - 전략 , 60
- 승인 역할
 - 승인 감독자 , 61
 - 승인 게시자 , 61
 - 승인 활성화자 , 61
 - 승인자 , 61
- 승인 표결
 - 승인 상태 , 60
- 승인 활성화자
 - 승인 역할 , 61
- 승인자
 - 승인 역할 , 61
- 시스템 관리자, 158
- 시스템 액션, 53
- 시트
 - 승인 , 57
- - 알려진 오류, 40
 - 업무 서비스, 133
 - 역할
 - 승인 , 61
 - 요원 및 조직 , 158
 - Service Desk**, 42
 - 연락 요원
 - 작업 , 81
 - Service Desk** 역할 , 42, 43
- 연락 요원 역할
 - 헬프 데스크 담당자 , 43
- 오류
 - 알려진 , 40
 - 제어 , 46
- 요원
 - 항목 , 153
- 요원 및 조직 매니저
 - Service Desk** 역할 , 42, 47
- 응답
 - 승인 , 57
- 응용 프로그램 관리자, 81, 158
- 인시던트, 39
 - 관리 , 39
 - 제어 , 45
- ㄹ
 - 작동 관리 서비스, 133
 - 작업
 - 연락 요원 , 81
 - 헬프 데스크 담당자 , 81
 - 작업 그룹, 155
 - 작업지시, 51
 - 장애, 39
 - 관리 , 39
 - 제어 , 45
 - 장애 매니저
 - Service Desk** 역할 , 42, 45
 - 전략
 - 승인 상태 , 60
 - 전문 분야
 - 및 **Service Desk** 역할 , 44
 - 전문 요원
 - Service Desk** 역할 , 42, 44
 - 제목 표시줄, 29
 - 제어
 - 오류 , 46
 - 인시던트 , 45
 - 장애 , 45
 - 조직
 - 그룹 , 151
 - Service Desk** 역할 , 42

ㄱ

콘솔

Service Desk, 29

템플릿, 53

Service Desk, 55

ㅎ

항목

구성, 40

헬프 데스크, 48

헬프 데스크 담당자

연락 요원 역할, 43

작업, 81

활성자

승인 역할, 61

연락 요원, 42, 43

요원 및 조직 매니저, 42, 47

장애 매니저, 42, 45

전문 요원, 42, 44

조직, 42

특권, 158

Service Desk 콘솔, 52

Service Pages, 62

사용자 작업, 77

B

Best Practices, 55

ITIL 참조, 51

C

CCTA, 38

F

FAQ

SP, 77

I

ITIL, 38, 39

S

Service Desk

역할, 42

콘솔, 29

템플릿, 55

Service Desk 역할

고객, 42, 43

구성 매니저, 42

변경 매니저, 42

사용자, 42

서비스 수준 매니저, 42, 46