

대학교 아웃소싱 도입사례

2003. 5

이 상 운

SK C&C

경희대학교는 전산자원 및 서비스, 인력 측면에서 유지보수에 많은 인적/물적 자원이 소요되는 등 많은 어려움을 겪고 있었으며, 이런 어려움을 최소화 할 수 있는 지원체계 구축 및 시스템의 안정적 운영 방안의 필요에 의해 통합 유지보수를 추진하였음.

전산자원

- ◆ 다양한 전산시스템 보유
- ◆ 동일 전산시스템도 Version 이 달라 유지보수의 어려움이 있음

서비스

- ◆ Vendor 별 다수의 Contact Point로 관리요소가 많음

인력

- ◆ 전산시스템 유지보수를 위한 다수 전문인력이 필요
- ◆ 내부 인적자원만으로 전체 시스템 관리 어려움

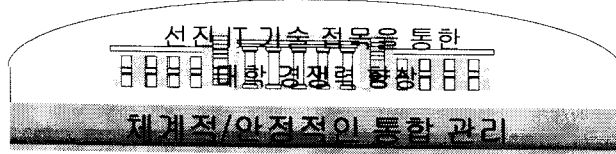
유지보수에
많은
인적/물적
자원 필요

전문업체의
관리 필요

- 1 -

SK C&C

❖ 통합관리방안



효율성/경제성/편의성/유연성을 통한 유지보수 체계 구축

다양한 유지보수 경험	선진화된 IT 기술력	고객 중심 서비스
<ul style="list-style-type: none"> • 다양한 IT 환경의 O/S 유지보수를 통한 Know-how 적용 • 효율적인 시스템 유지를 위한 ISP/BPR 지원 • IT 전문업체의 경험과 기술력 제공 및 공유 	<ul style="list-style-type: none"> • Server/NW/DBMS 등 전문화되고 특화된 핵심 기술력 보유 • 국내 유일의 선진화된 IT 운영관리 프로세스 적용 • 최신 정보기술을 접목한 시스템 유지보수 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 고객접점 단일화를 통한 고객 만족 극대화 • 주기적인 고객만족도 실시를 통한 서비스 개선 • 경희대학교와 지속적인 IT 분야 협력관계 유지

성공적인 전산시스템 통합 유지보수 및 관리



경희대학교 Vision 달성

- 지식정보화사회의 대학경쟁력 향상
 - : 21세기 정보화 대학의 기반 마련
- 인력 및 예산 절감
 - : 통합 유지보수를 통한 서비스 인력 및 경희대학교의 예산 절감

신속한 대응체제 확립

- CCC를 이용한 원격지 Monitoring
 - : 사전 장애 감지 및 사후 조치 Service
- SPOC (Single Point of Contact) 개념의 One Stop Service 지원 체계
 - : 고객접점 단일화를 통한 즉각 대응체제 확립

효율적인 전산시스템 통합 위탁 관리

- 단일업체의 책임 위탁 관리
 - : 책임소재의 명확화, 업무전문화 및 업무절차의 간소화
- 자원 가동성 및 행정업무 만족도 극대화
 - : 경희대학교의 자원 및 행정업무의 가동성 및 효율성 제고

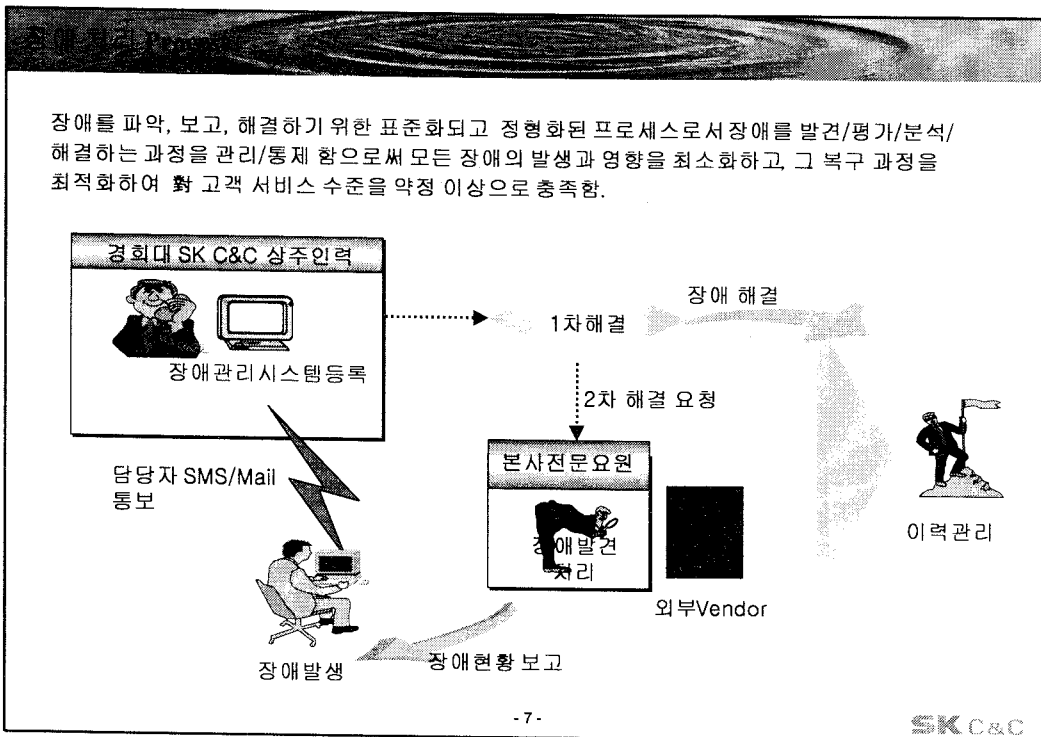
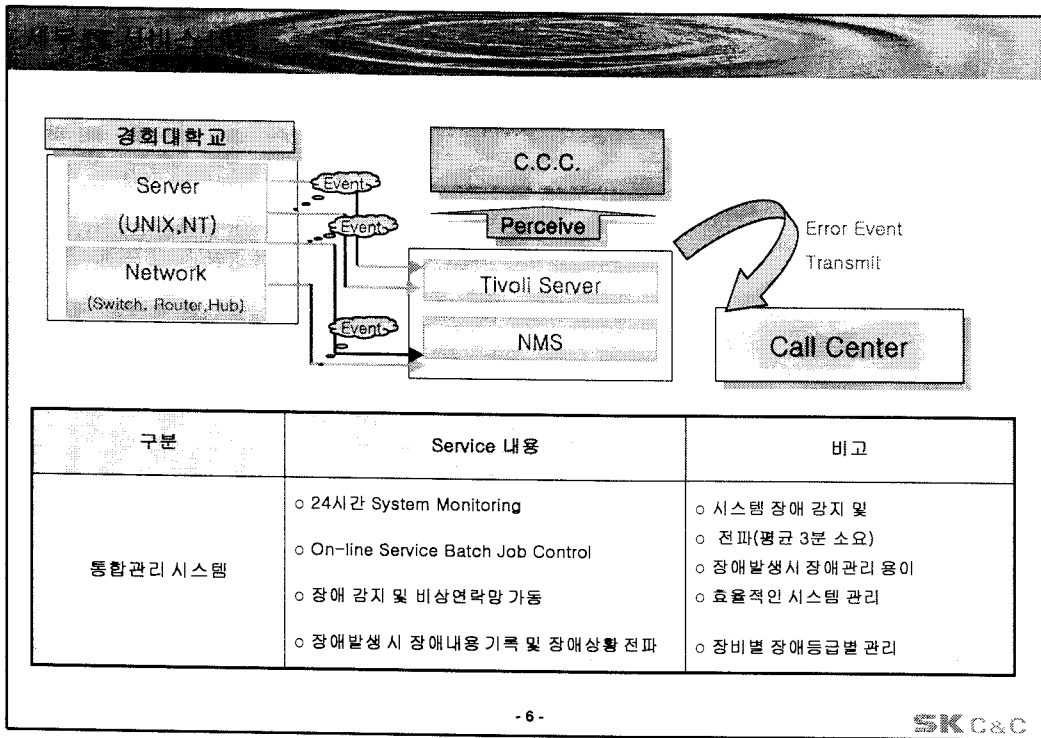
경희대학교는

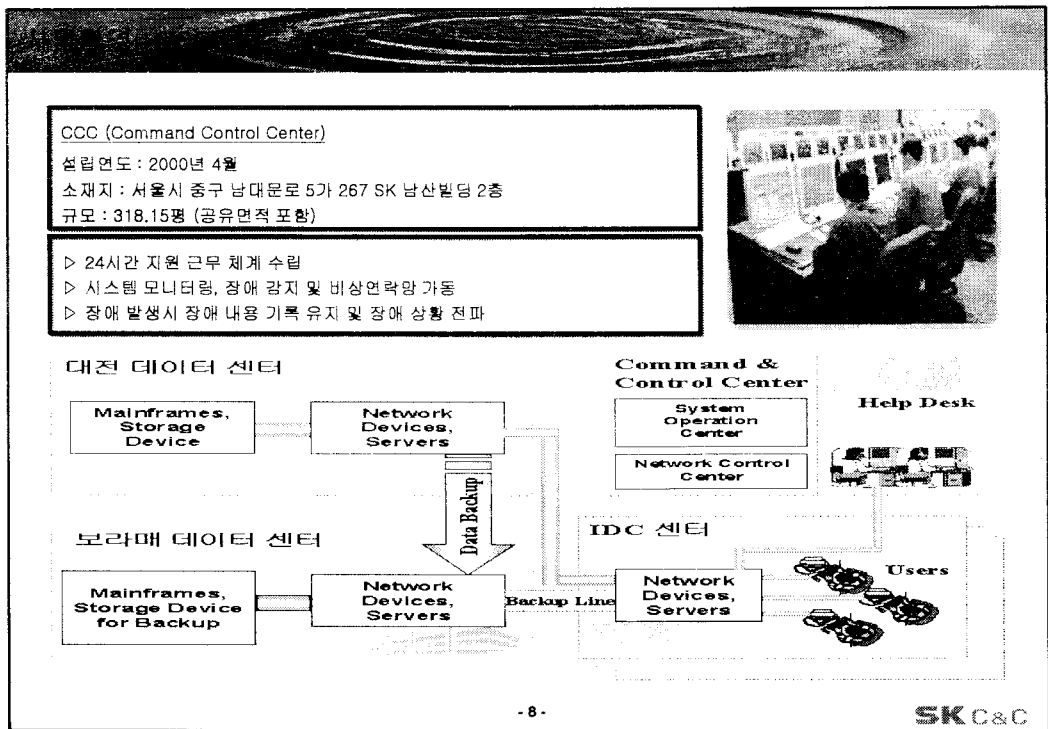
H/W	<ul style="list-style-type: none"> • 정기점검 서비스 • 장애/변경 관리 서비스 • 전문화된 기술지원 • 공급업체와 공조체제 구축
Network	<ul style="list-style-type: none"> • 정기점검 서비스 • 장애/변경 관리 서비스 • 효율적인 네트워크 트래픽 관리
Database 및 S/W	<ul style="list-style-type: none"> • DB 정기점검 서비스 • 장애/변경 관리 서비스 • DB 버전 및 Patch 관리

최고
수준의
선진 IT 체계
구축

24시간*365일 유지보수 서비스를 원칙으로 하며 매월 1회 장애 예방점검 서비스를 실시함.

운영요원상주	○ 서울캠퍼스, 수원캠퍼스 각각 1명씩, 총 2명의 운영요원 상주
구성관리	○ 서버, 네트워크 라인 및 장비, 기타 전산자원 현황의 구성 및 변동정보 관리
성능관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 모든 전산자원의 특성에 맞는 성능지수 수립 및 측정 ○ 성능/용량 관리 ○ 주간, 월간, 연간 성능 변동사항 보고 ○ 분기별 주요장비의 성능 분석 및 개선 방안 도출 및 보고
성능관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 하드웨어, 소프트웨어의 변경 관리 ○ 유지보수와 관련된 문서 및 기록 변경 등의 관리
장애관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장애발생요소에 대한 사전예방점검, 장애처리 수행 ○ 장애발견 및 처리에 대해 표준절차에 따른 기록유지 및 보고
백업관리	○ 백업계획 수립 및 백업 수행, 백업 관리 (최소 월 1회의 Full Backup)
보안관리	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시스템 및 데이터의 보안유지 및 각종 보안 S/W 운영 ○ 시스템 사용자 Log 관리 ○ 방화벽 시스템 구성 및 관리





제공분야	OS 전	OS 후
자원 조직	<ul style="list-style-type: none"> • IT영역(H/W 및 S/W 관리 등)별 단위 Vendor 서비스 제공 조직 	고객만족 및 전문서비스 제공이 가능한 수평적 조직
시스템운영/관리	<ul style="list-style-type: none"> • 전산실 운영 시 일부 과다투자 발생 • Back-up 및 보안 기능 미흡 (운영업무 표준화 미약) 	<ul style="list-style-type: none"> • 효율적인 전산실 운영 및 투자 효율화 • 방화벽 구축 등을 통한 보안 서비스 강화 • QoS 서비스 기능화
Help Desk	<ul style="list-style-type: none"> • 협력업체 인력 중심 / 창구 다원화 • 장애접수 / 해결과정 수작업 처리 및 Follow-up 기능 미약 	<ul style="list-style-type: none"> • 전문인력 상주를 통한 창구일원화 • SMS, NMS 등 자동화 Tool 활용 및 지속적인 Follow-up
서비스 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 정성적 / 비정형적 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 자동화Tool을 통한 주기적 관리

- 9 -

SK C&C

세계 일류 수준의 IT 서비스를 제공함으로써 업무의 생산성과 효율성 향상을 통한 비용절감과 대학 VISION 달성을 위한 성공적 추진 지원

2003년	2004년	2005년
<p>경희 Cyber 대학 Help Desk ISAC 활용 예정</p>	<p>PC / Printer 유지보수 예정 (규모 10,000대 이상)</p>	<p>경희대학교/ 경희의료원 / Cyber 대학 관련 통합 OS 추진 예정</p>

- 10 -

SK C&C



감사합니다.

- 11 -

SK C&C