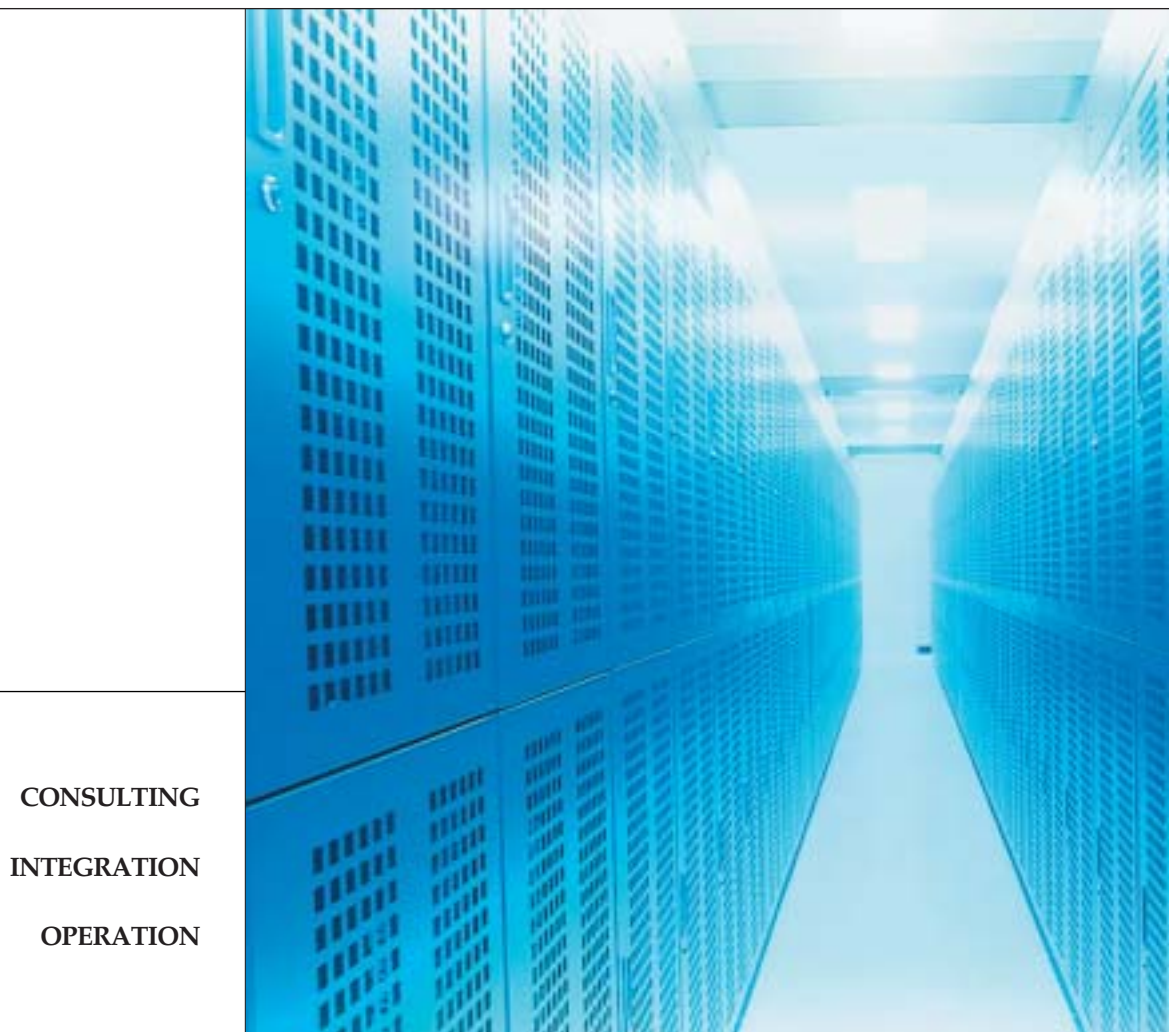


고도화 된 후지쯔 아웃소싱 서비스

# Managed Service



CONSULTING  
INTEGRATION  
OPERATION

# Managed Service



IT 자산을 최적화 하고, 투자 효율을 최대화한다.  
이 열쇠는 한발 앞선 후지쯔 매니지드 서비스 입니다.

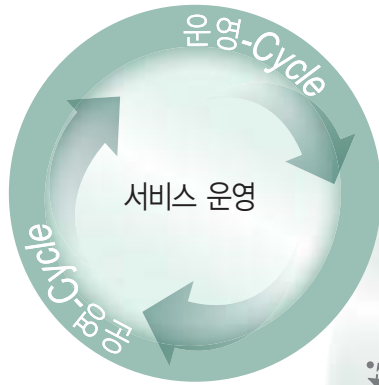
직면한 과제 해결만이 아닌 미래의 경영전략으로서 아웃소싱을 선택하는 시대가 도래하고 있습니다.

아웃소싱의 일원화로 IT자산을 최적화하여

경영효율 극대화 및 핵심 비즈니스에 역량을 집중시키고 있습니다.

한국후지쯔는 비즈니스 단계마다 필요한 모든 솔루션을 one-stop으로 제공하여

최고의 비즈니스 파트너로서 고객과 함께 할 것입니다.



한국후지쯔 전문 요원이 최적의 운영 서비스를 제공하여 고객의 비즈니스를 완벽하게 지원합니다.

- 전략적 아웃소싱 서비스
- On-Site 사이트 아웃소싱
- 데이터 센터 아웃소싱

고객의 운영 현황 또는 비용을 한국후지쯔의 운영관리 컨설턴트가 조사 및 예측하여 기대되는 비용 대비 효과를 분석합니다. 또, 구체적인 적용안과 이행계획을 입안합니다.

- 운영 현황 조사 (ITIL<sup>1)</sup> 기반의 Assessment)
- 비용 분석
- 비용 대비 효과 분석
- 서비스 레벨 설정
- IT 전략 입안 지원



설계·구축·이행

한국후지쯔의 운영관리 서비스 매니저가 아웃소싱을 위한 운영 설계, 인프라 구축, 매뉴얼 정비를 실시하여 최적의 운영환경을 구축하고 유연한 이행을 실현합니다.

- 서비스 설계
- 운영 설계
- 인프라 구축
- 어플리케이션 구축
- 매뉴얼 정비
- IT Service Management 교육

정보 시스템의 조사·기획에서

설계·이행·운영·관리까지의 Life-cycle 전체를

지원 하는 한국후지쯔 매니지드 서비스는 ITIL<sup>1)</sup> 을 기반으로 한

IT Service Management의 적용으로

고객에게 최적의 서비스를 제공합니다.

1) ITIL (IT Infrastructure Library) : IT 서비스 관리 업무를 프로세스화한 Best Practices로 사실상 세계 표준

# M

## anaged Service

기존 아웃소싱 영역에서 확장된 개념의 매니지드 서비스는 최적의 운영환경 구축·유지를 위해 운영상황 가시화, 지속적 개선 및 최적화 서비스 등을 제공합니다.



# C

## onsulting service

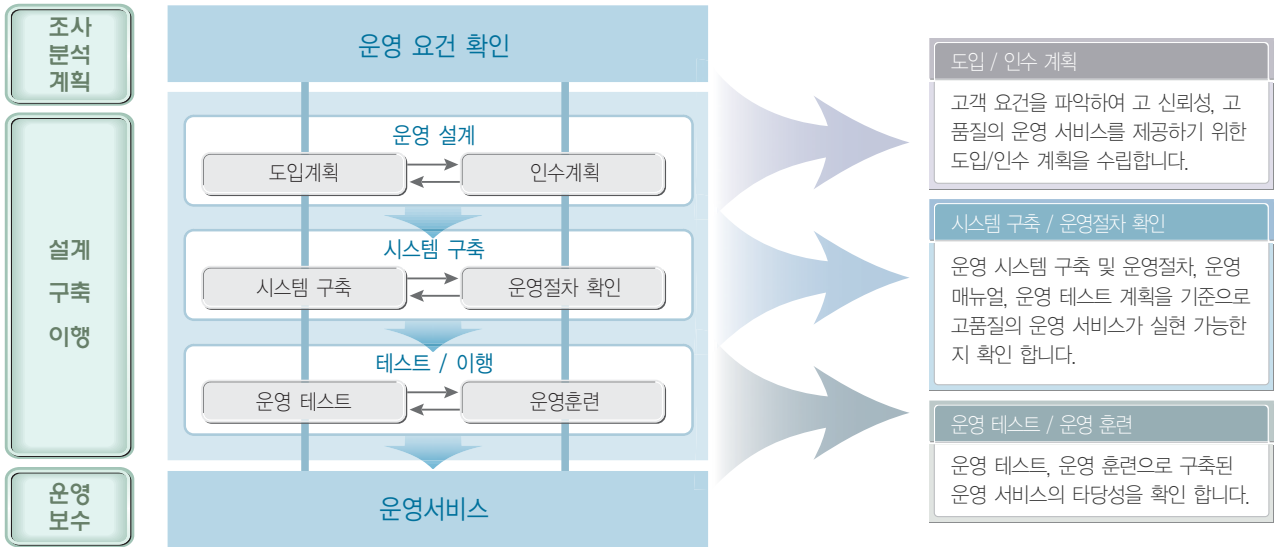
아웃소싱 도입 및 수행에 필요한 다양한 컨설팅 서비스를 제공합니다.

<b>아웃소싱 컨설팅</b>	아웃소싱 수행을 위한 목표 설정, 내부 분석 및 평가, 전략 수립, 비용 모델 개발, 아웃소싱 조달, Integration, 사후 관리까지 후지쯔의 선진 모델을 바탕으로 컨설팅 서비스를 제공합니다.
<b>itSM 도입 컨설팅</b>	IT가 고객에게 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 프로세스, 조직, 기술의 융화가 필요합니다. 표준 IT관리 프로세스 정의 및 개발, IT Process간 상호 연계성, 효율적인 IT조직, 인원에 대한 정확한 역할 및 책임 분담등에 대한 컨설팅 서비스를 제공합니다.
<b>TCO 컨설팅</b>	기업의 총 IT소요비용을 후지쯔의 선진 방법론에 의하여 측정 및 분석하여 비용 절감, 효율화 방안 제시 및 IT투자 효과 산출 등을 제공합니다.
<b>SLA 컨설팅</b>	SLA체계 설계(내부 IT부서간 SLA, 외부 업체와의 SLA) 및 SLA시행에 관한 SLM <sup>1)</sup> 구축을 위한 컨설팅 서비스를 제공합니다.
<b>데이터센터 구축 컨설팅</b>	데이터센터 구축에 필요한 운영/ 서비스/ 네트워크/ 보안/ DR/ 이전에 대한 설계 및 구축 컨설팅 서비스를 제공합니다.

1) SLM : Service Level Management

## Integration Service

아웃소싱 운영을 위해 인프라 및 운영 절차 설계, 운영 시스템 구축, 운영 테스트 및 운영 훈련을 실시하여 고품질의 서비스를 실현 합니다.



## Operation Service

### >> 전략적 아웃소싱 서비스

#### ▶▶ BPO (Business Process Outsourcing)

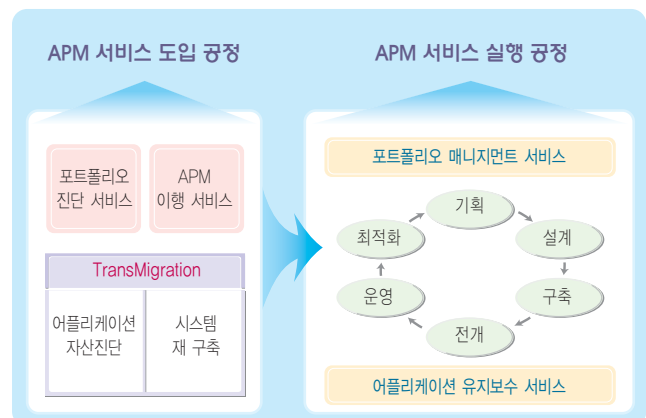
정보 시스템에 대해서 개발 · 운영 뿐만 아니라 경영 혁신의 솔루션으로서, 인사 · 총무 · 재무 · 회계 등의 고객업무를 대행합니다.

- Front Office에서 Back Office까지 안정 운영을 실현  
시스템에 정통한 전문요원이 책임을 가지고 고객의 업무를 수행하여 안정 운영을 실현 합니다.
- 비즈니스 프로세스의 재 구축에 따른 업무 개선  
업무효율 컨설팅 결과를 기반으로 최신의 기술을 사용해서, 업무 프로세스 최적화 및 코스트다운을 실현합니다.

#### ▶▶ APM (Application Portfolio Management)

고객 어플리케이션 자산의 지속적인 품질 개선 및 최적의 IT 투자를 지원하며, 라이프사이클 전반에 걸쳐 품질 향상을 실현 합니다.

- 어플리케이션 자산의 안정 운영 · 개선  
ISO<sup>1)</sup>와ITIL<sup>2)</sup>등 표준화된 방법론에 의해서, 유지보수 프로세스를 재 구축하고 고객의 관점에서 장애 예방보수 등의 서비스 매니지먼트를 실시합니다.
- 투자 효율화개선 및 전략안건의 중점 투자  
어플리케이션의 비즈니스 평가 및 투자효율을 가시화해서 전략 안건에 중점투자를 지원합니다.
- 부하 경감에 따른 전략 · 기획업무에 집중  
어플리케이션의 유지보수를 한국후지쯔의 APM센터에서 일괄적으로 지원하여 고객은 정보시스템 부문의 부하 경감 및 전략 · 기획업무에 집중할 수 있습니다.



1) ISO(International Organization for Standardization)

2) ITIL (IT Infrastructure Library) : IT 서비스 관리 업무를 프로세스화한 Best Practices로 사실상 세계 표준

>> IT 아웃소싱 서비스

On-Site 아웃소싱 서비스

데이터 센터 아웃소싱 서비스

서비스 관리

아웃소싱 서비스에 대한 전반적 서비스 관리, 고객에게 보고 및 개선 제안을 수행하는 서비스입니다.

위탁서비스 통제

- 장애, 시스템 변경 등 각종 서비스 통제

가동시스템 환경관리

- 시스템 구성 관리
- 환경 정의체 관리

서비스레벨 관리

- 운영지원/성능/이용자 관리

서비스 실시 관리

- 정상/비정상 운영 대응 체계 관리

정례 보고회

- 서비스 실시 현황 보고

어플리케이션 운영 서비스

고객의 어플리케이션 및 개별 Package를 운영, 유지·보수를 하는 서비스입니다.

어플리케이션 장애 대응

- 장애 원인 조사
- 장애 수정/테스트

어플리케이션 장애 관리

- 장애 통계/평가/개선 제안

어플리케이션 Q&A 대응

- 업무 어플리케이션 의 Q&A 대응

테스트 환경 유지 관리

- 테스트 환경 유지 보수 관리

어플리케이션 환경 관리

- 환경설정 파라미터 변경
- DB파일 재 배치

어플리케이션 자산 관리

- 모듈변경 관리
- 설계/보수에 대한 문서 변경 관리

시스템 운영 서비스

고객의 시스템을 최적으로 운영해 주는 서비스입니다.

서버 운영

운영/지원/성능/모니터링/장애/보고

스토리지 운영

운영/지원/성능/장애/보고

네트워크 운영

운영/지원/성능/모니터링/장애/보고

백업 운영

운영/성능/모니터링/장애/복구/보고

자원 임대 서비스

고객의 IT환경 구축을 위한 서버, 스토리지, 스위치, 보안장비, 각 종 어플리케이션 등의 시스템 자원을 고객사 전용으로 사용하도록 임대 하는 서비스입니다.

서버 제공

스토리지 제공

네트워크 장비 제공

보안 장비 제공

어플리케이션 제공

PC-LCM 서비스

고객 사이트에 분산 배치되어 있는 방대한 PC자산의 운영·관리 업무를 라이프 사이클 관점에서 종합적인 서비스를 제공합니다.

PC-LCM<sup>1)</sup> 서비스

PC대수가 수백 대 이상의 비교적 대규모 고객을 대상으로, LCM센터에 자산운영관리를 위한 전용 서버를 구축하고 고객의 요건에 따라서 개별의 서비스 내용을 선정·제공

PC-LCM 서비스 Lite

소규모 (PC 대수 50~300대 정도) 고객 전용으로 「PC-LCM 서비스」의 일부 기능/사양을 정형화 하여 로컬에서 최적의 기능으로 PC자산의 운영 관리 업무를 제공하는 서비스

1) LCM(Life Cycle Management))

Facility 지원 서비스

설치 Space 제공과 다양한 장애, 재해, 방법 대책을 실시하는 운영환경을 제공하는 서비스입니다.

설치/개발 Space 제공 관리

공조기기 제공 및 관리

자기 발전/UPS 제공 및 관리

부대시설 제공

안전 대책 설비의 제공 및 관리 기능

보안 설비 제공 및 관리

DR(재난/복구) 서비스

장애·화재등의 재난에 대비하여 데이터센터에 백업환경을 구축하고, 고객시스템의 정지 및 데이터 손실을 최소화 하도록 하는 서비스입니다.

Hot Site Service

Warm Site Service

리모트 데이터 백업 서비스

매체 데이터 백업 서비스

헬프데스크서비스

고객 단일 접점(SPOC : Single Point Of Contact)과 대응 이력관리(KMDB)로 사용자의 요구를 신속히 대응할 수 있는 서비스입니다.

일반 S/W 소프트 Q&A 대응

업무 어플리케이션 Q&A 대응

최종 사용자 통보

장애 대응 노하우 유지관리

접수 이력 관리

# Structure

## >> 매니지드 서비스 체제

서비스 제공을 위한 운영 체제는 서비스매니저, HelpDesk, 운영서비스 조직으로 구성되며 한국후지쯔의 전문 조직 및 유지보수 업체로부터 기술, 장애 등에 대한 지원을 받습니다.



# Work Flow

## >> 매니지드 서비스 작업 절차

매니지드 서비스의 작업 절차는 운영상황 및 비용 등을 검토하여 비용 대비 효과를 분석하는 **컨설팅 단계**와 운영수순, 절차 등을 결정하는 **운영이관 단계** 그리고 운영서비스 제공 및 평가·개선을 수행하는 **운영 단계**로 이루어 집니다.



>> 한국후지쯔 매니지드 서비스 특징

한국후지쯔 매니지드 서비스는 기존 아웃소싱에서 확장된 개념의 서비스입니다.  
 한국후지쯔의 컨설팅, 업종솔루션, IT솔루션과 함께 매니지드 서비스는 고도화된 서비스를 제공함으로써  
 기업경영의 경쟁력 향상을 지원합니다.



**FUJITSU** 한국후지쯔 [kr.fujitsu.com](http://kr.fujitsu.com)

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p>■ 본 사 서울 서울특별시 종로구 수송동 83-1<br/>                 ■ 영남사업부 부산 부산광역시 동구 초량동 1205-1 대한교원공제회관 9층<br/>                 포항 경상북도 포항시 남구 해동2동 171-18 협력회관 2층<br/>                 대구 대구광역시 동구 신천3동 111 영남타워 16층<br/>                 ■ 서부사업부 광주 광주광역시 광산구 우산동 1589-1 광주무역회관 7층<br/>                 대전 대전광역시 서구 둔산동 1133 대전상공회의소 5층</p> | <p>전화:(02)3787-6000/팩스:(02)3787-6073<br/>                 전화:(051)462-2468/팩스:(051)462-2448<br/>                 전화:(054)272-1622/팩스:(054)273-0643<br/>                 전화:(053)744-5296/팩스:(053)744-4431<br/>                 전화:(062)942-9630/팩스:(062)942-6313<br/>                 전화:(042)487-5551/팩스:(042)487-5550</p> | <p>■ 고객지원센터 본사 (02)3787-6044~6047<br/>                 전화(클로바서비스):080-750-6000<br/>                 팩스(클로바서비스):080-760-6000<br/>                 창원 전화:(055)284-4580/팩스:(055)284-4512<br/>                 울산 전화:(052)271-5219/팩스:(052)271-5218<br/>                 강남 전화:(02)3787-5600/팩스:(02)3787-5697<br/>                 용산 전화:(1588서비스)1588-0179<br/>                 HDD수리센터 (02)3272-7810/팩스:(02)701-3519</p> |
|---|---|--|

매니지드서비스사업부 E-mail : [managed@kr.fujitsu.com](mailto:managed@kr.fujitsu.com) FAX : (02)3787-6063  
 시스템조사 · 기획에서 설계 · 이행 · 운영 · 관리까지 최적의 시스템 라이프사이클을 제공합니다.