NKIA
날아 올라라 엔키아 !
대한민국 IT솔루션의 자존심

itSMF

클라우드와 ITSM의 변화

1. 클라우드와 패러다임의 전환
2. 클라우드 서비스 구축의 실제
3. 클라우드에 따른 ITSM의 변화 요구

1. 클라우드와 패러다임의 전환

Xeus

제우스는 엔키아가 만든 한국형 클라우드 운영관리솔루션입니다. 제우스는 구름과 하늘을 지배하는 신입니다. 엔키아의 제우스로 당신의 클라우드 서비스를 완벽하게 지배하십시오.

NKIA

NKIA

날아 올라라 엔키아 !

대한민국 IT솔루션의 자존심

itSMF

before & after cloud

in your personal life

before & after : 개인 생활

[before 클라우드]

- 음악을 듣고 싶으면 mp3 플레이어, 이동전화, 태블릿PC, 노트북PC에 각각 음악 파일이 저장되어 있어야만 합니다.

copyright © all rights reserved by nkia

before & after : 개인 생활

[before 클라우드]

- mp3 플레이어, 이동전화, 태블릿PC, 노트북PC에 각각 음악 파일이 저장되어 있지 않으면 음악을 들을 수 없습니다.

copyright © all rights reserved by nkia

before & after : 개인 생활

[after 클라우드]

iCloud hoppin

- 음악을 듣고 싶을 때 mp3 플레이어, 이동전화, 태블릿PC, 노트북PC에 각각 음악 파일이 저장되어 있지 않아도 클라우드에 연결하여 언제든지 음악을 들을 수 있습니다.

copyright © all rights reserved by nkia

NKIA

날아 올라라 엔키아 !

대한민국 IT솔루션의 자존심

itSMF

before & after cloud

in using IT service

before & after : 정보 서비스 이용

[before 클라우드]

▪회사에서

▪출장에서

▪집에서

- 회사에서 하던 일을 출장가서나 집에서도 계속 하고 싶다면, 작업하던 파일을 이동식 저장장치에 저장하여, 가지고 가야 합니다.
- 집이나 출장지에서 사용하는 PC에도 같은 프로그램이 설치되어 있어야 합니다.

copyright © all rights reserved by nkia

before & after : 정보 서비스 이용

[after 클라우드]

- 회사에서 하던 일을 출장 가서나 집에서도 계속 하고 싶다면, 언제 어디서나 클라우드에 연결하여 바로 작업할 수 있습니다.
- 심지어 사용하는 PC에 프로그램이 설치되어 있지 않아도 됩니다.

▪회사에서

▪출장에서

▪집에서

NHN N드라이브

chrome

Thin Client
Zero Client
Server Based Computing

copyright © all right reserved by nkia

before & after : 정보 서비스 이용

[before 클라우드]

구매 품의 → 구매 → 배송 → SW 설치

최소 수일 이상 소요

- 신규 입사, 교체, 스펙 변경 등의 새로운 PC 수요가 발생할 경우, 구매품의부터 최소 며칠이 필요합니다.
- PC를 배송받으면 필요한 소프트웨어를 설치하기 위해 최소 하루 정도의 시간은 쉽게 흘러가버립니다.

- 신규 입사자
- 감가상각 년한 경과
- 고장으로 인한 교체

copyright © all right reserved by nkia

before & after : 정보 서비스 이용

- 새로운 PC가 필요한 경우 관리자가 회사의 클라우드에서 필요한 자원을 할당하여 주기만 하면, 즉시 PC를 사용할 수 있습니다.
- 필요한 표준 업무용 프로그램도 자원 할당 즉시 사용 가능하도록 이미 설치되어 있습니다.

[after 클라우드]

최소 수분만에 이용 가능

접속③ (이용)

- 신규 입사자
- 감가상각 년한 경과
- 고장으로 인한 교체

신청①

최단 시간 내 PC를 설치하라 !

승인②

copyright © all right reserved by nkia

NKIA

날아 올라라 엔키아 !

대한민국 IT솔루션의 자존심

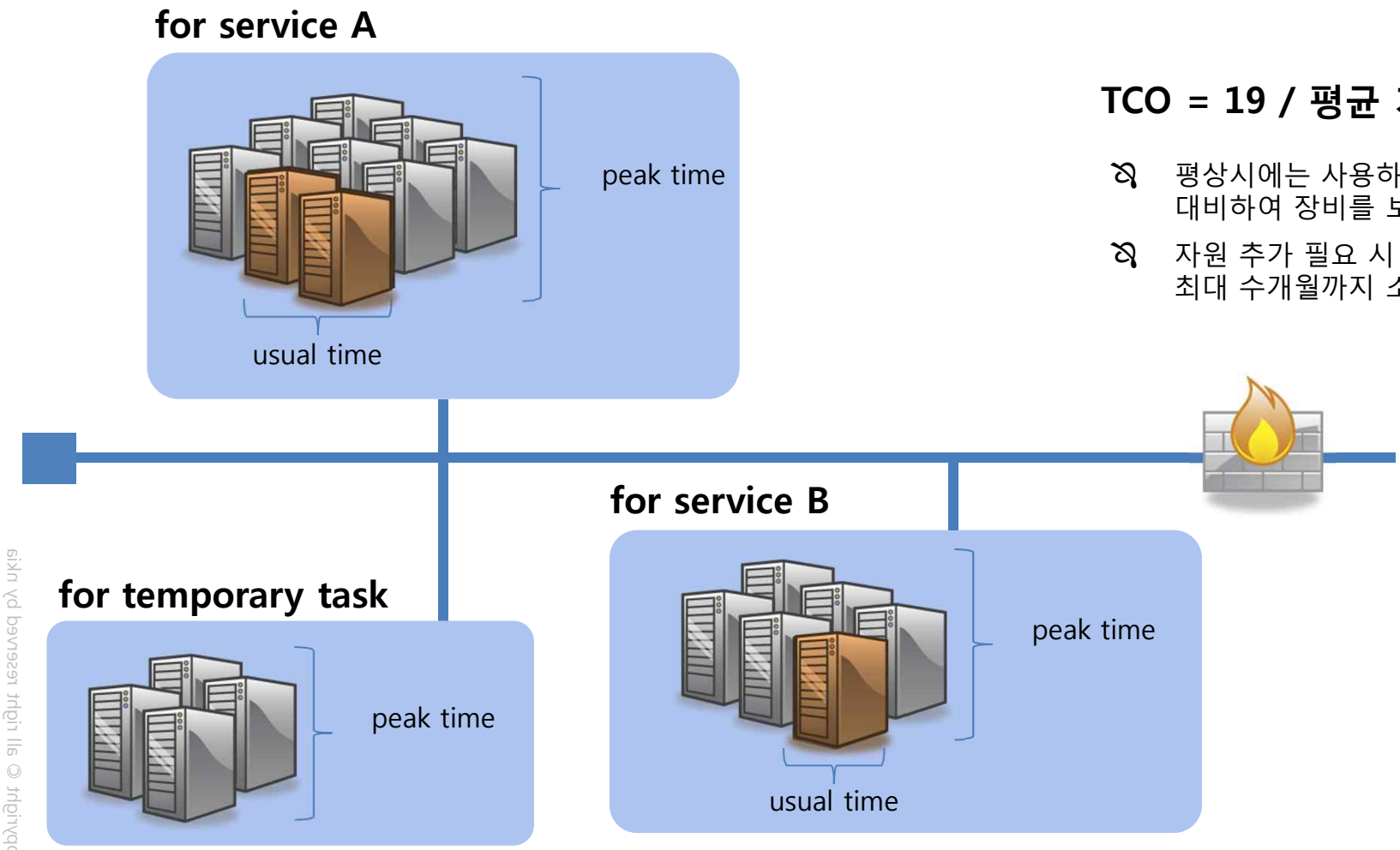
itSMF

before & after cloud

in providing IT service

before & after : 정보 서비스 제공

[before 클라우드]



TCO = 19 / 평균 가동율 ≒ 15.8%

- 평상시에는 사용하지 않더라도 피크타임에 대비하여 장비를 보유하고 있어야 합니다.
- 자원 추가 필요 시 구매에서 설치, 운영까지 최대 수개월까지 소요됩니다.

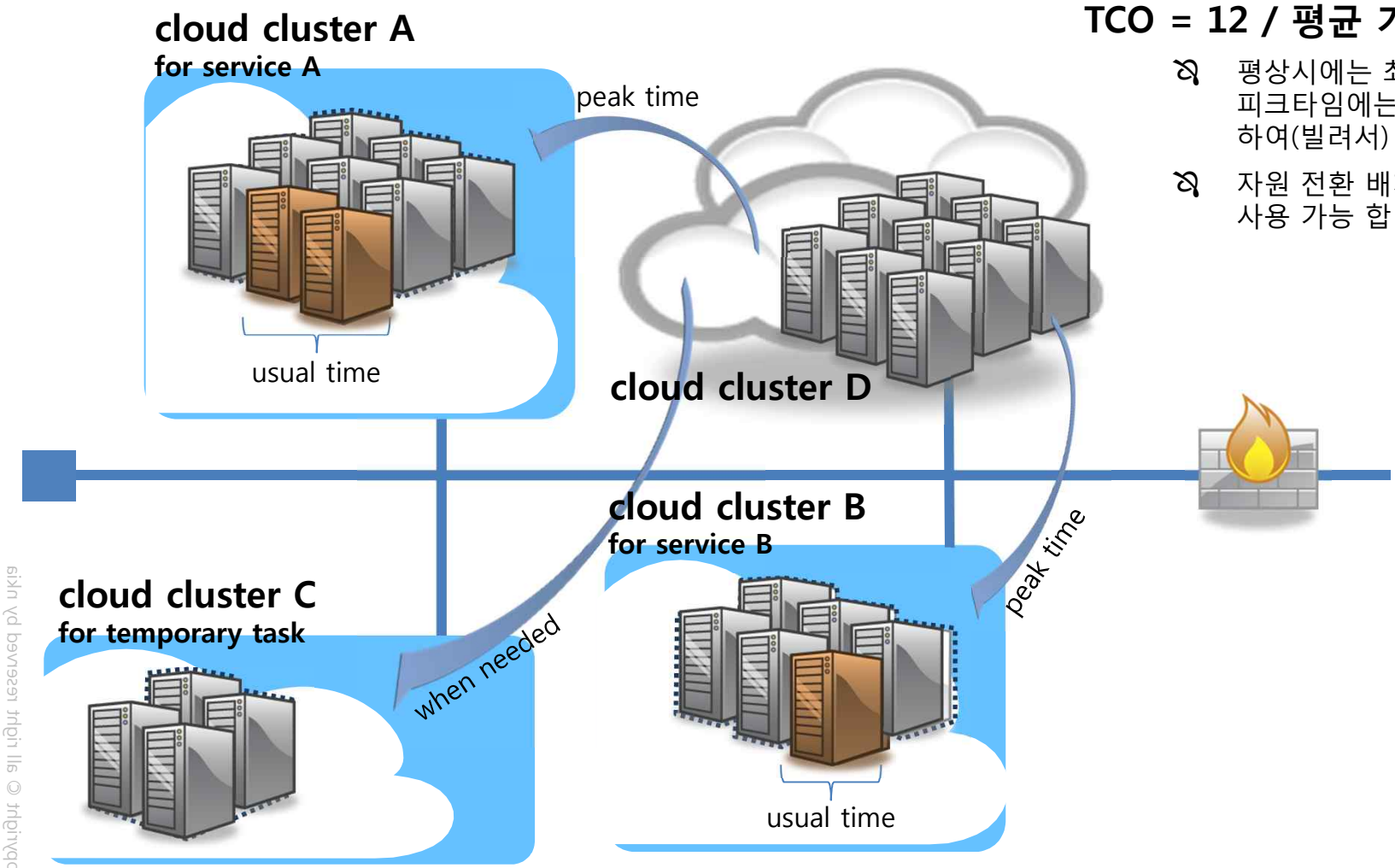
copyright © all right reserved by nkia

before & after : 정보 서비스 제공

[after 클라우드]

TCO = 12 / 평균 가동율 ≒ 25.0% + α

- 평상시에는 최소 여유 장비만 보유하고 피크타임에는 필요한 만큼 전환 배치 하여(빌려서) 사용합니다.
- 자원 전환 배치 시 수분에서 수십분이면 사용 가능 합니다.



copyright © all right reserved by nkia

cloud : paradigm shift

소유
(possession)

이용 / 접속
(service)

- 기존의 IT서비스에서는 내가 사용하는 디바이스에 정보가 반드시 저장되어 있어야만 정보를 이용 가능했습니다.
- 클라우드 환경에서는, 내가 사용하는 디바이스에 정보가 저장되어 있지 않아도 언제 어디서나 클라우드에 접속하여 정보를 이용할 수 있습니다.

[after 클라우드]

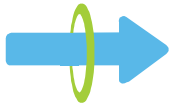
&

[before 클라우드]

copyright © all right reserved by nkia

cloud : paradigm shift

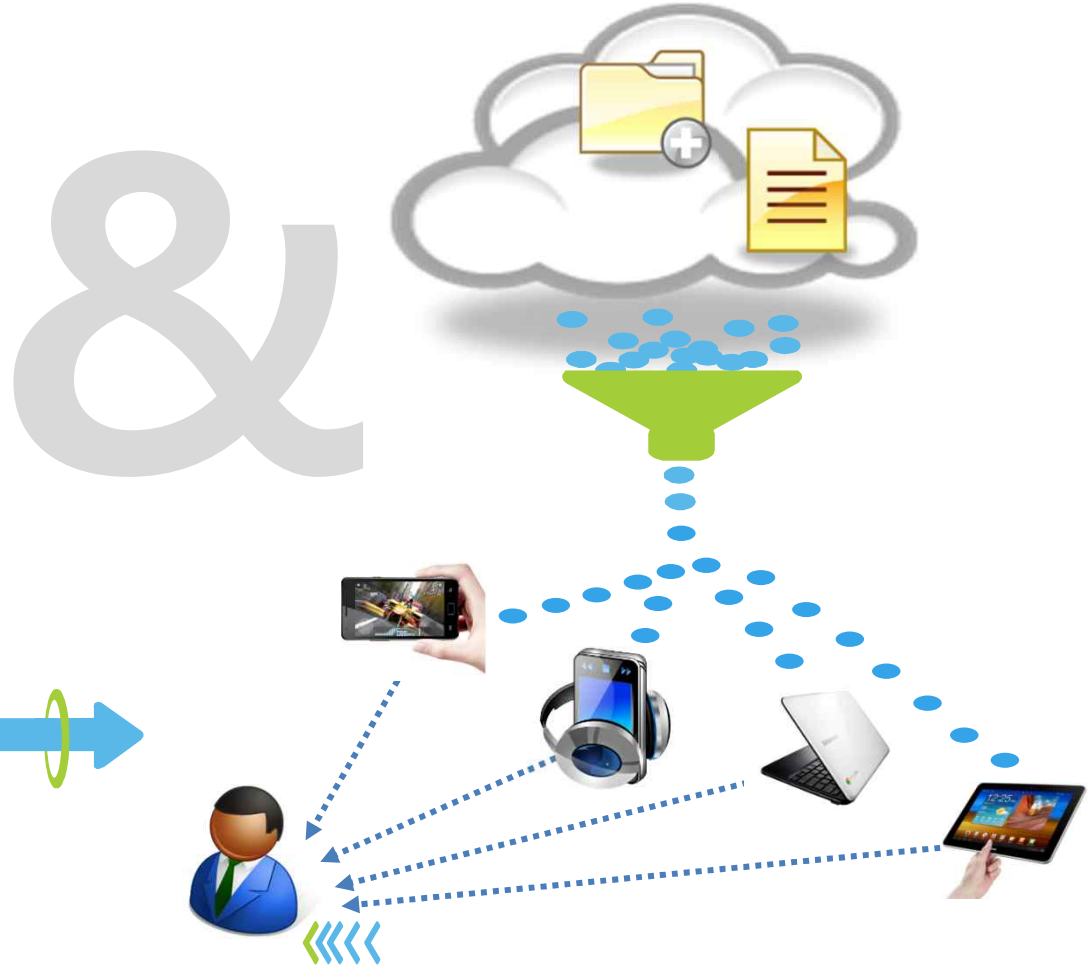
내가 정보에게로
(at the desktop)



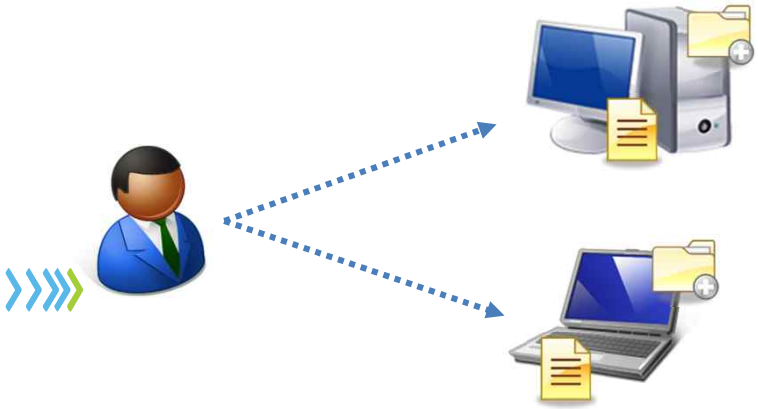
정보가 나에게로
(everywhere)

- 기존의 IT서비스에서 정보를 이용하기 위해서는 정보를 이용할 수 있는 디바이스가 있는 곳으로 내가 가야만 했습니다.
- 클라우드 환경에서는, 내가 어디에 있든지 정보가 나를 따라 옵니다.

[after 클라우드]



[before 클라우드]



copyright © all right reserved by nkia

cloud : paradigm shift

[ideology of 클라우드]

" Smart Big Bang "

vs.

- 애플의 아이폰 이후 애플과 안드로이드 진영 간 경쟁 격화
- 2011년10월30일, 국내 스마트폰 사용자 수 2년만에 2천만명 돌파(방송통신위원회)
- 애플 앱스토어 매출 급성장
  2009년 약 7.6억$ → 2010년 17.8억$
- 가트너, IDG, NIA 등 국내외 IT전문 조사 기관에서 스마트폰 관련 키워드가 수위 차지

스마트폰 판매 확대를 위한 소비자 유인책 필요

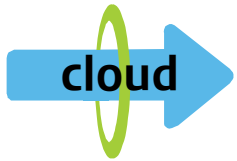
매출 정체로 새로운 돌파구가 필요했던 통신업체와
새로운 캐시카우를 만들어야 했던 IT 제조업체의
이해 관계가 맞아 떨어진 결과

copyright © all rights reserved by nkia

cloud : paradigm shift

[next 클라우드 ?]

cyber space
virtual reality



ubiquitous

- 유비쿼터스는 가상현실을 정확하게 뒤집어서 현실 세계로 끌어 낸 것
- 가상 현실에서는 내가 가상현실로 들어가기 위한 디바이스가 필요했으나, 유비쿼터스에서는 세계 자체가 정보
- 스마트폰에서 촉발된 클라우드는 스마트 가전, 스마트카, 스마트 시티로 계속 확장되면서 가능한 모든 사물이 클라우드와 접속될 것
- 클라우드와 접속된 현실 세계는, 정보가 나를 알아 보고, 나를 따라다니고, 내가 터치하는 모든 것에서 정보가 튀어 나오는 세계

Second life

Smart TV by apple

Smart Car

Smart City →

주인공이 가는 곳마다 광고판들이 주인공을 알아보고 주인공에게 맞는 제품을 추천해주는 광경

(영화 : 마이너리티 리포트)

copyright © all right reserved by nkia

2. 클라우드 서비스 구축의 실제

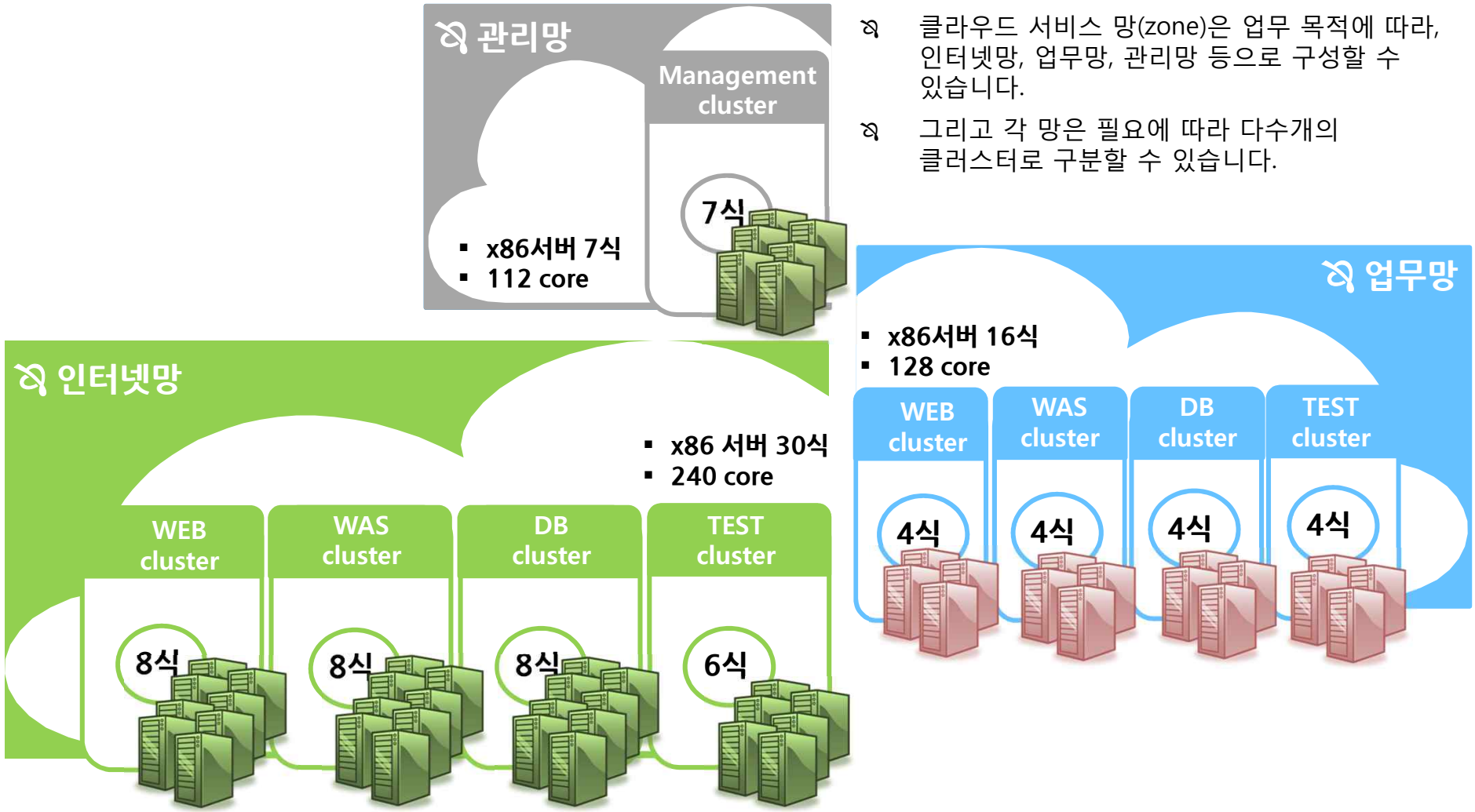
Xeus

제우스는 엔키아가 만든 한국형 클라우드 운영관리솔루션입니다. 제우스는 구름과 하늘을 지배하는 신입니다. 엔키아의 제우스로 당신의 클라우드 서비스를 완벽하게 지배하십시오.

NKIA

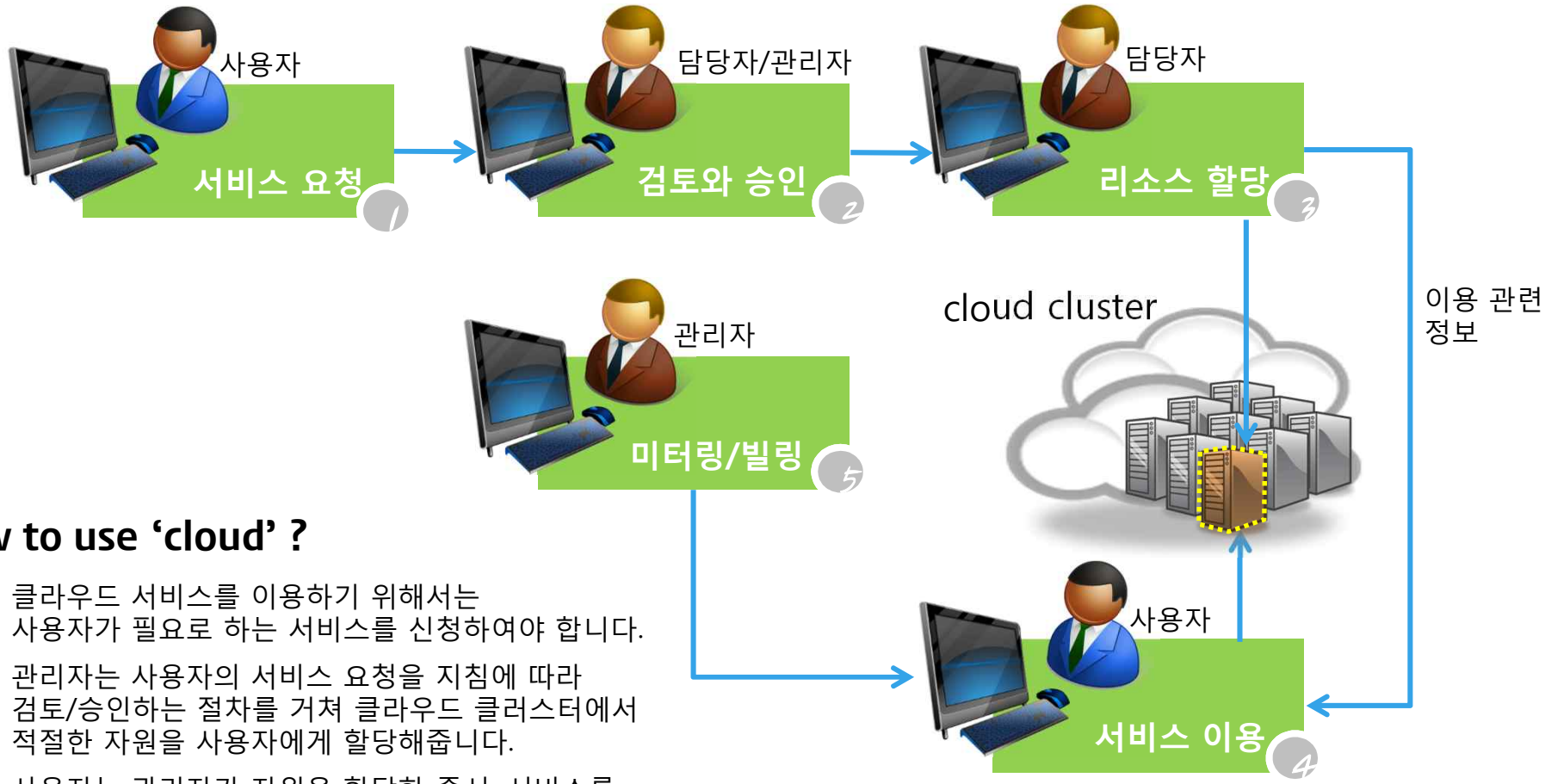
클라우드 서비스 망 구성 예시

- 클라우드 서비스 망(zone)은 업무 목적에 따라, 인터넷망, 업무망, 관리망 등으로 구성할 수 있습니다.
- 그리고 각 망은 필요에 따라 다수개의 클러스터로 구분할 수 있습니다.



copyright © all right reserved by nkia

클라우드 서비스 이용 절차



how to use 'cloud' ?

- 클라우드 서비스를 이용하기 위해서는 사용자가 필요로 하는 서비스를 신청하여야 합니다.
- 관리자는 사용자의 서비스 요청을 지침에 따라 검토/승인하는 절차를 거쳐 클라우드 클러스터에서 적절한 자원을 사용자에게 할당해줍니다.
- 사용자는 관리자가 자원을 할당한 즉시, 서비스를 이용할 수 있습니다.
- 관리자는 사용자가 서비스를 이용한 총량을 측정하고 정책에 따라 이에 대한 과금을 합니다.

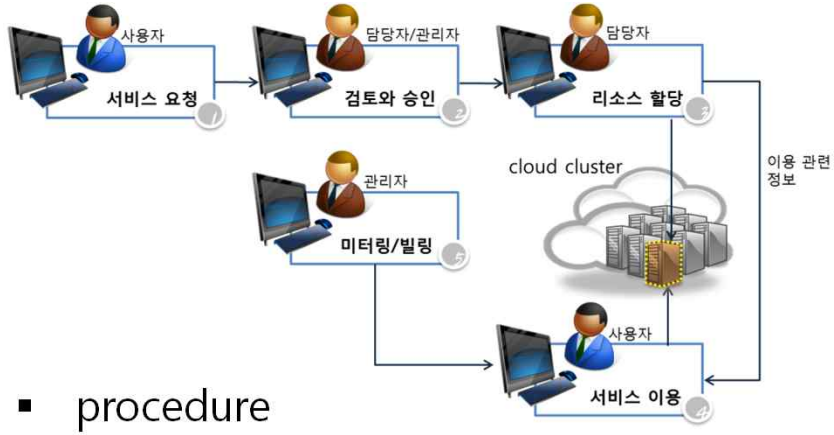
copyright © all right reserved by nkia

클라우드 서비스 플랫폼

how to service ‘cloud’ ?

1. **가상화 솔루션**
2. **클라우드 운영관리시스템**
3. **포탈(사용자/관리자)**

- 위의 세가지 기능으로 클라우드 서비스 플랫폼을 구성하게 됩니다.
- 클라우드 운영관리시스템은 가상화된 인프라를 제어하고 관리하는 각종 기능을 수행합니다.
- 일반적으로 사용자 포탈과 관리자 포탈을 모두 묶어서 클라우드 운영관리시스템이라고 부릅니다.



- procedure
- process(workflow)

- service catalog
  - CSR

- operation
- management

- virtualization

※ CSR : Customer Service Request

copyright © all right reserved by nkia

클라우드 운영 관리시스템

정의

클라우드 운영관리시스템

- 클라우드 운영관리시스템은 클라우드 서비스를 제공하기 위한 서비스 운영 도구로서
- 사용자가 클라우드 서비스를 이용하기 위한 각종 편의 기능과
- 관리자가 클라우드 서비스를 운영하기 위한 각종 제어와 관리 기능을 제공하는 시스템입니다.

핵심 기능

포탈
- 사용자와의 커뮤니케이션
- 각종 현황 관리

서비스 카탈로그
- 이용 가능한 서비스의 목록

가상화 관리
- 가상 머신의 생성과 회수
- 하이퍼바이저 제어

프로비저닝
- 가상 머신의 사용 준비
- OS, 소프트웨어 등 이미지 자동 설치

워크플로우
- 사용자의 서비스 이용 신청, 검토, 승인 절차

운영 기능

로드밸런싱
- SW적 부하 분산
- 오토 스케일링

미터링/빌링
- 서비스 이용량 측정과 과금

API관리
- 유관 시스템과 표준 연동

보안
- 접근 권한 관리 등

백업/복구
- 백업과 복구

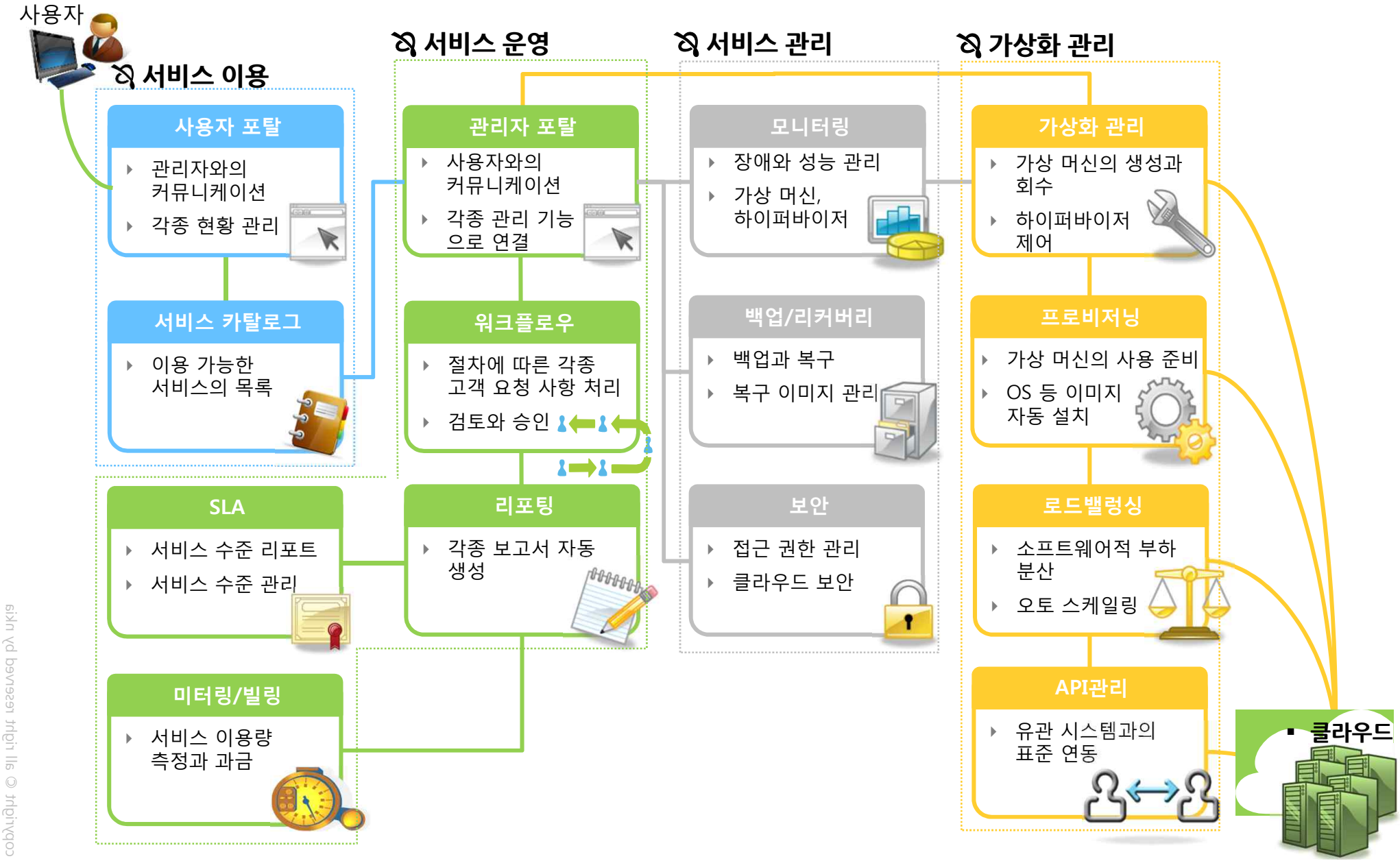
모니터링
- 장애와 성능 관리
- 가상 머신, 하이퍼바이저

SLA
- 서비스 수준 관리

리포팅
- 각종 보고서 자동 생성

copyright © all rights reserved by nkia

클라우드 운영관리시스템의 논리적 흐름



copyright © all right reserved by nkia

Xeus : 한국형 클라우드 운영관리솔루션

features

Xeus
eXtensible Elastic cloud Service

'Xeus' 한국형 클라우드 운영관리솔루션

- 제우스는 유연성과 확장성을 최우선으로 고려하여 우리나라 IT서비스 환경에 맞춘 클라우드 운영관리솔루션입니다.
- 제우스는 구름과 하늘을 지배하는 신입니다. 엔키아의 제우스로 당신의 클라우드 서비스를 완벽하게 지배하십시오.

한국형

- 우리나라에는 우리나라 만의 IT서비스 환경과 문화와 특성이 있습니다.
- 100% 우리 기술로 만든 제우스는 우리나라 IT에 접합한 관리 체계와 사용자 경험을 제공합니다.

확장성

- Multi Layer Zone으로 구성되어 사용자가 증가 시 시스템을 추가, 증설하거나, 서비스 지역 확장이 용이합니다.
- 행정망과 인터넷망 혹은 내부망과 외부망이 분리되어 있는 경우에도 서비스를 구성하기에 용이합니다.

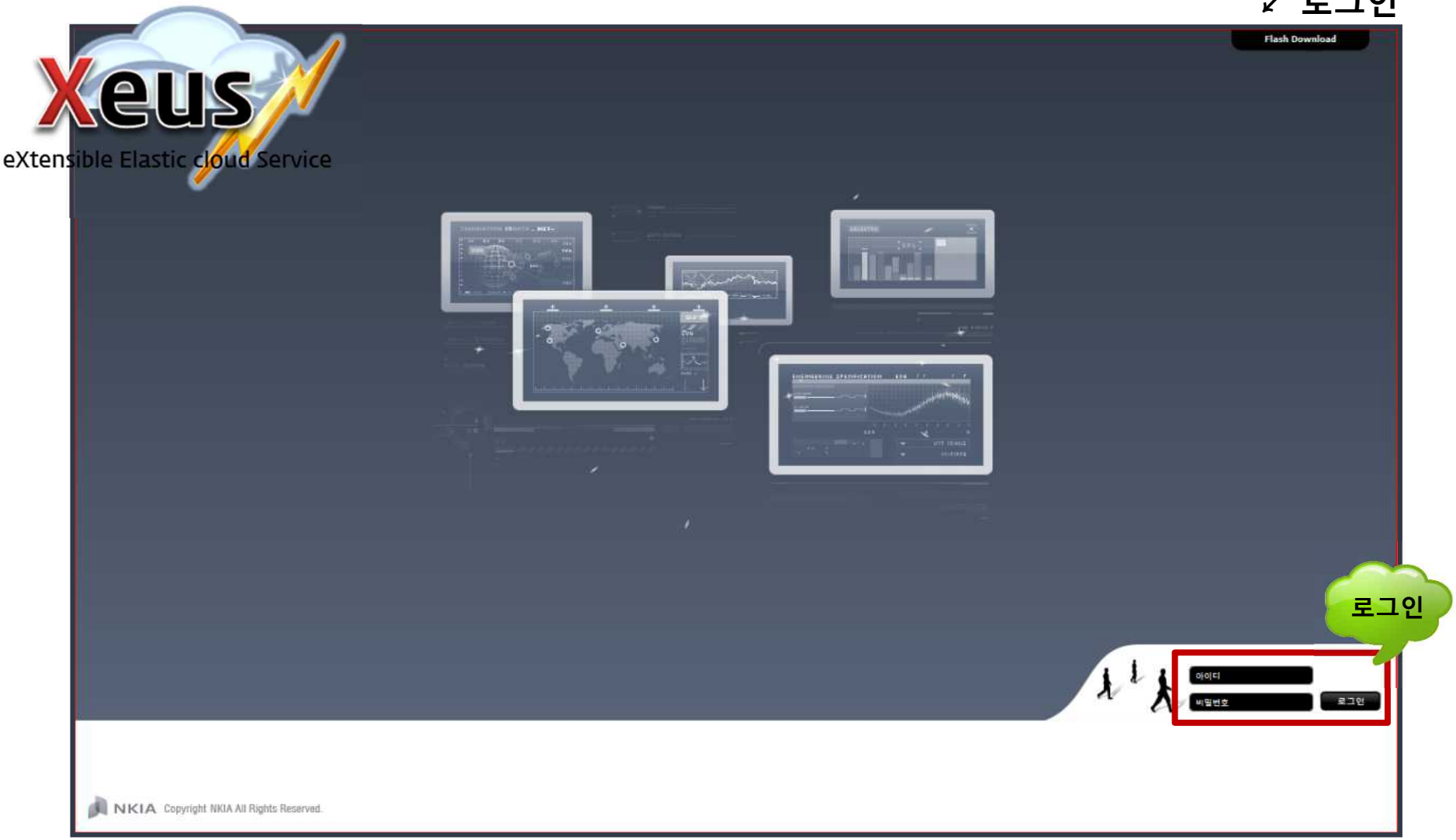
유연성

- Vmware, Xen, Hyper-V, KVM뿐 아니라 RHEV까지 다양한 가상화 솔루션을 지원할 수 있습니다.
- REST API 등 표준API를 이용하여 다양한 유관 시스템과의 연동이 용이합니다.

copyright © all right reserved by nkia

cloud service platform

↙ 로그인



copyright © all rights reserved by nkia

cloud service platform

copyright © all right reserved by nkia

cloud service platform

NKIA

↙ 원하는 이미지를 템플릿에서 선택하기

copyright © all right reserved by nkia

cloud service platform

NKIA

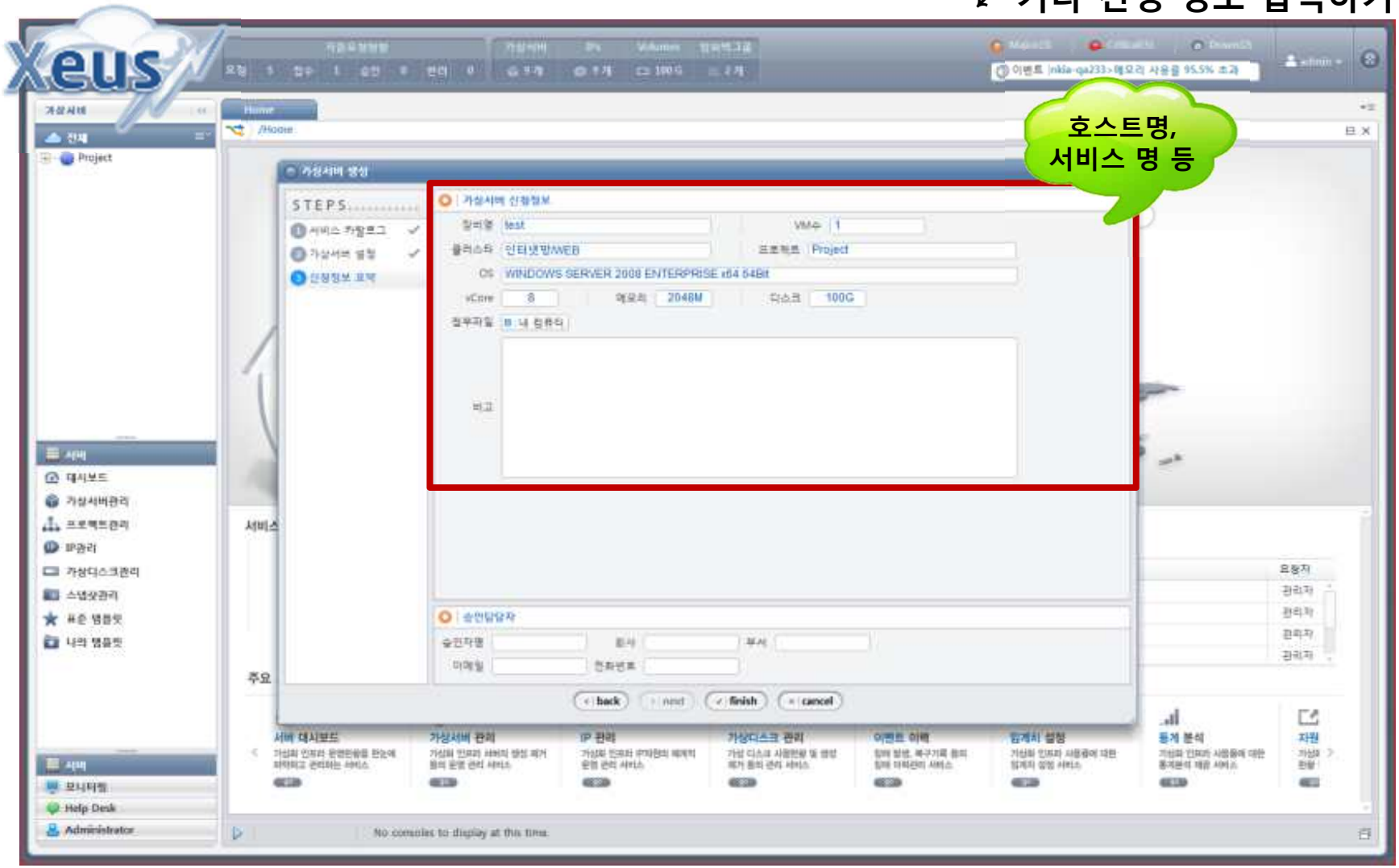
↙ 원하는 사양 선택하기

copyright © all right reserved by nkia

cloud service platform

NKIA

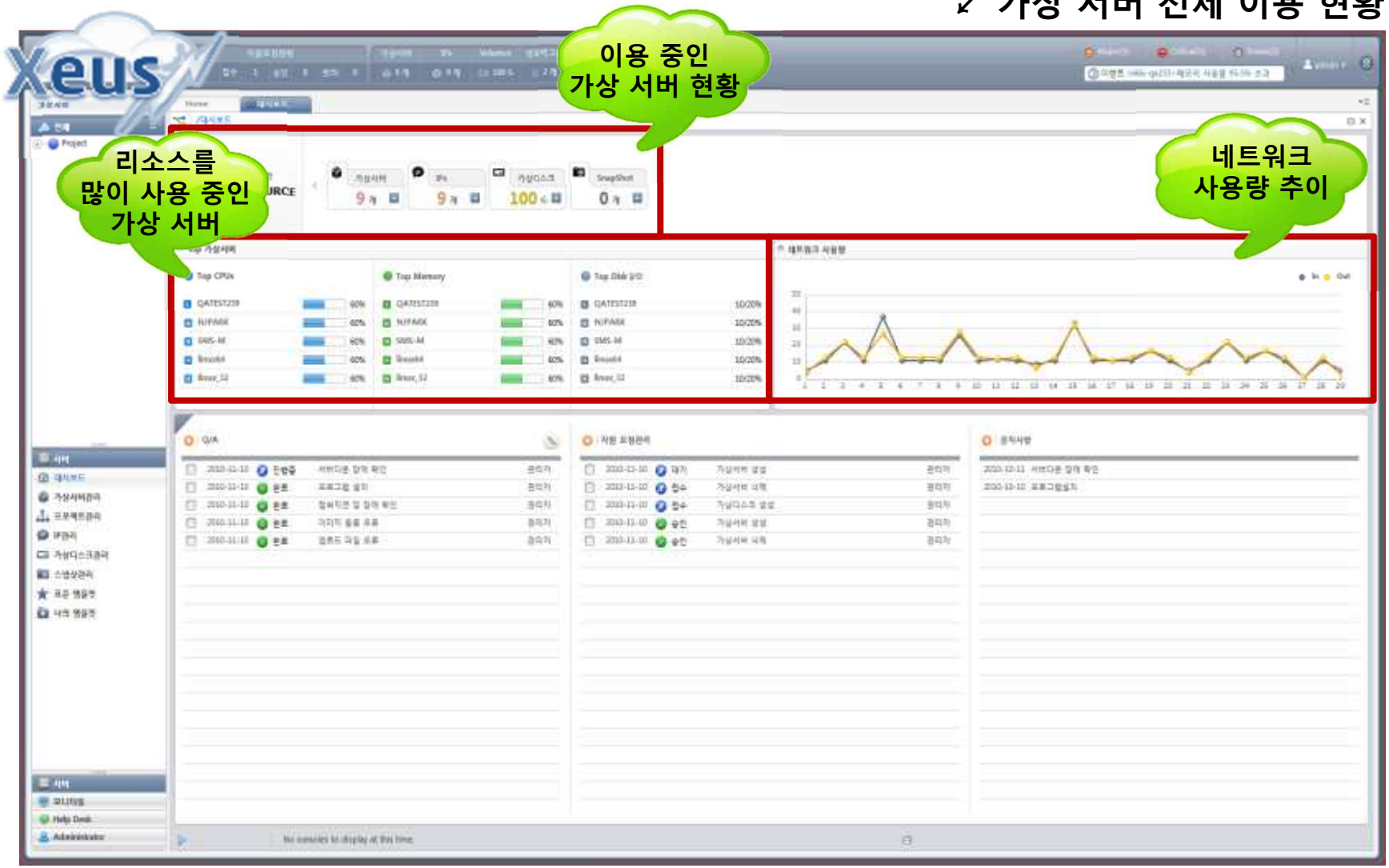
↙ 기타 신청 정보 입력하기



copyright © all right reserved by nkia

cloud service platform

↙ 가상 서버 전체 이용 현황

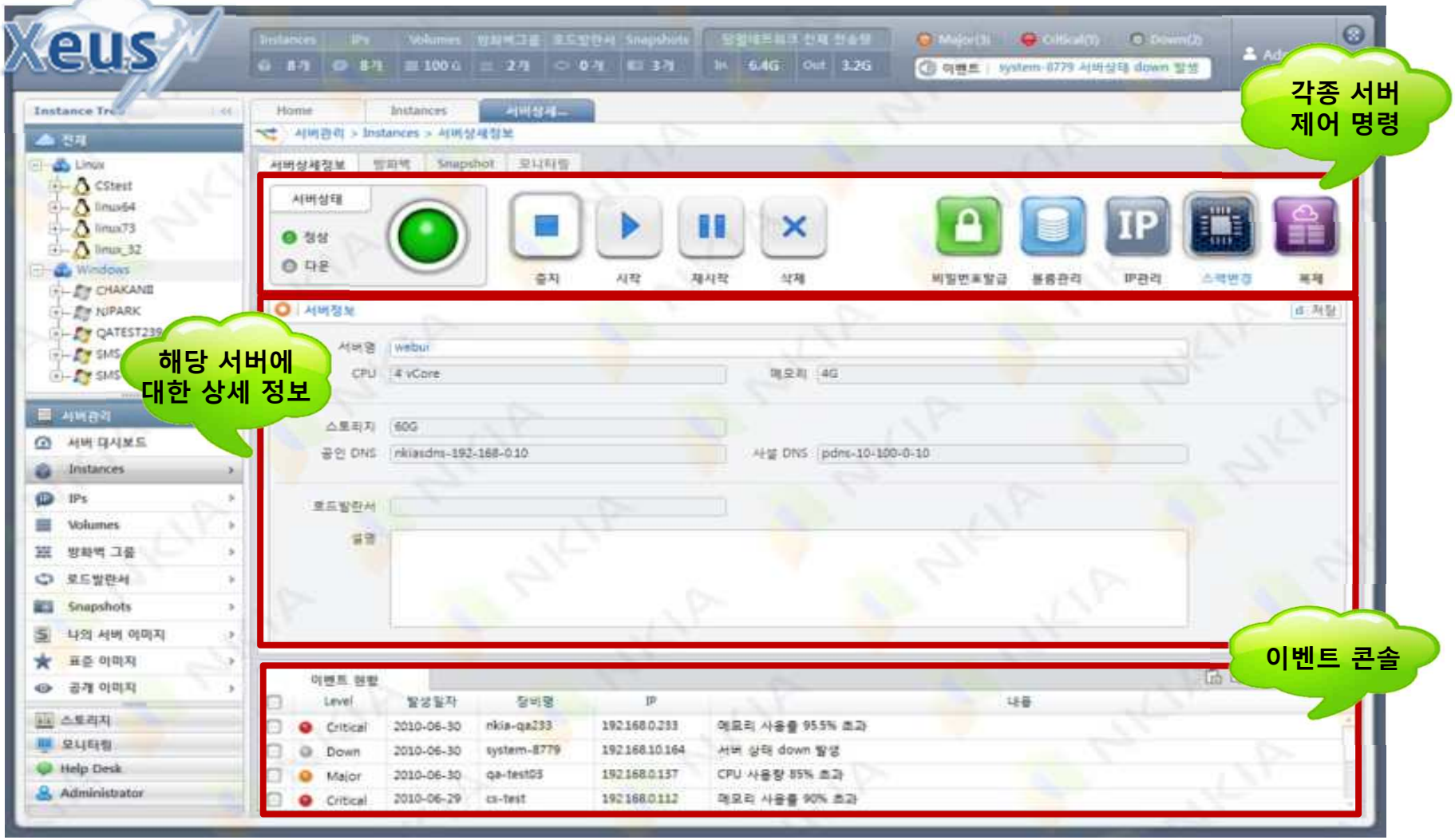


copyright © all right reserved by nkia

cloud service platform

NKIA

↙ 가상 서버 상세



copyright © all right reserved by nkia

cloud service platform

NKIA

↙ 서비스 관리 포탈

copyright © all right reserved by nkia

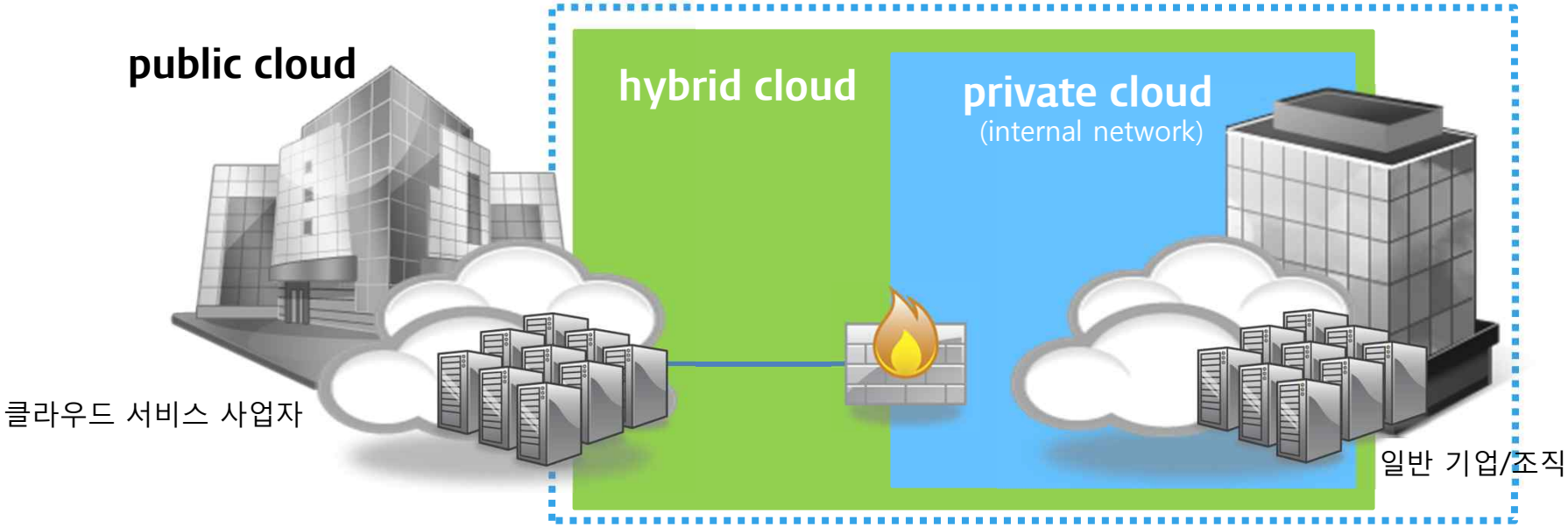
3. 클라우드에 따른 ITSM의 변화

Xeus

제우스는 엔키아가 만든 한국형 클라우드 운영관리솔루션입니다. 제우스는 구름과 하늘을 지배하는 신입니다. 엔키아의 제우스로 당신의 클라우드 서비스를 완벽하게 지배하십시오.

NKIA

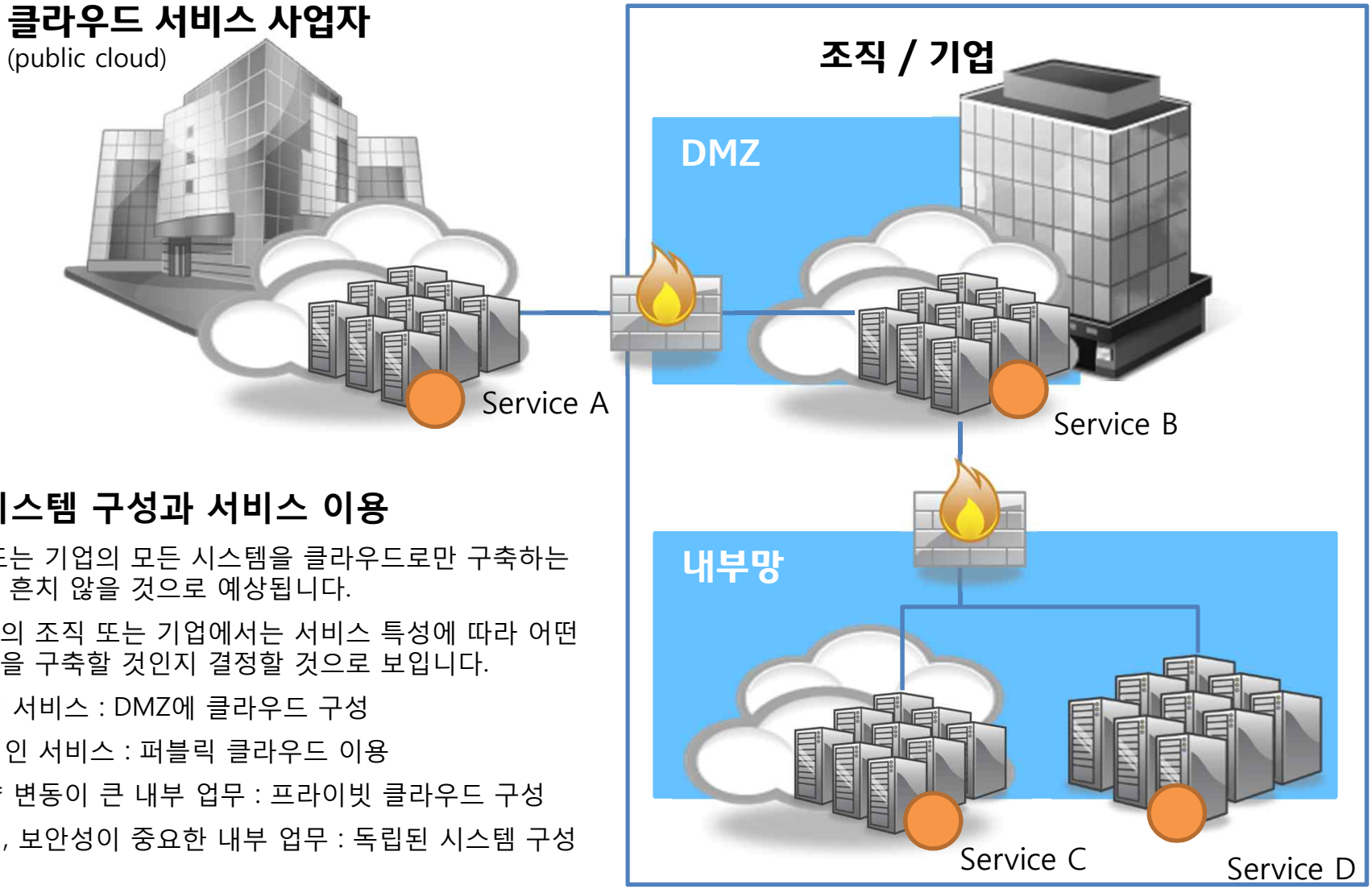
클라우드 서비스의 종류 및 특성



다수의 대중을 대상으로 공용 네트워크(인터넷)를 통해 서비스	프라이빗 클라우드를 이용중인 조직이 필요에 따라 퍼블릭 클라우드의 일부를 할당받아 이용	특정 조직 구성원들을 대상으로 인터널 네트워크를 통해 서비스
서비스 사업자가 인프라를 구축, 소유	필요에 따라 퍼블릭 클라우드에 연결	특정 조직이 인프라를 구축, 소유
사용량에 따른 이용료	구축 비용 + 운영 비용 + 이용료	구축 비용 + 운영 비용
개인 사용자 / 소규모 조직	시기별 필요한 IT 리소스 량의 변동성이 큰 조직	기업 사용자 / 대규모 조직
초기 구축 비용 절감	피크타임을 대비한 보유비용 절감	반복적인 이용료 절감

copyright © all right reserved by nkia

일반적 조직/기업 환경에서 클라우드 이용 모델



혼합형 시스템 구성과 서비스 이용

- 조직 또는 기업의 모든 시스템을 클라우드로만 구축하는 경우는 흔치 않을 것으로 예상됩니다.
- 대부분의 조직 또는 기업에서는 서비스 특성에 따라 어떤 시스템을 구축할 것인지 결정할 것으로 보입니다.
  - 대고객 서비스 : DMZ에 클라우드 구성
  - 일시적인 서비스 : 퍼블릭 클라우드 이용
  - 이용량 변동이 큰 내부 업무 : 프라이빗 클라우드 구성
  - 안정성, 보안성이 중요한 내부 업무 : 독립된 시스템 구성

copyright © all right reserved by nkia

클라우드 서비스의 특징

1. 소유 → 서비스 : 접속

- 서비스를 제공하기 위하여 필요한 자원을 모두 소유하지 않고, 필요한 때에 필요한 만큼만 빌려서 사용합니다.

2. 자동 자원 할당(auto scaling)

- 피크타임에 대비하여 평상 시에는 사용하지 않는 자원을 소유하고 있을 필요가 없습니다.
- 성능 저하, 용량 부족 등 사전 정의된 조건에 부합할 경우, 추가 자원이 자동으로 할당됩니다.

3. 자동 프로비저닝

- 미리 설정된 이미지(서비스 카탈로그)를 이용하여, 자원 할당 즉시 용도에 맞는 소프트웨어들이 모두 자동 설치되고 즉시 이용 가능한 상태로 준비됩니다.

4. 복잡성과 장애 대형화

- 하나의 물리적 자원 위에 복수개의 서비스를 할당할 수 있어, 서비스 구성의 복잡성이 증가됩니다.
- 클라우드 서비스가 구성되어 있는 물리적 자원에 장애가 발생할 경우 해당 자원에서 운영 중인 모든 서비스에 장애를 발생시킬 수 있습니다.

5. 보안성 강화와 새로운 취약점 발생

- 모든 데이터를 클라우드에 저장함으로써 정보 유출 가능성을 최소화할 수 있습니다.
- 침입이 현실화될 경우 대량 정보 유출이 발생할 수 있습니다.
- 프라이버시와 개인 정보보호 문제가 발생할 수 있습니다.

copyright © all right reserved by nkia

기존 IT서비스와 클라우드 서비스 특성 비교

기존 IT서비스	클라우드
신규 서비스 계획 시, 용량 부족 시 구매	평상시 + peak time 예측 용량 구매
모든 자원이 서비스에 할당	서비스에 할당되지 않은 대기 자원 보유
구축 후 필수 SW 설치	자원 할당 시 필수 SW 자동 설치(프로비저닝)
성능 저하, 용량 부족 시 자원 구매	성능 저하, 용량 부족 시 자원 (자동) 할당
구축 후 구성 변화 없음	수시로 구성 변화 발생
구축 후 SW 라이센스 변화 없음	수시로 SW 라이센스 변화 발생
감가상각으로 자산 가치 감소 / 부품 교체	수시로 서비스별 자산가치 변화 발생
구축 후 물리적/논리적 위치 변화 없음	수시로 물리적/논리적 위치 변화 발생
서비스별 TCO/ROI 도출 비교적 용이	서비스별 TCO/ROI 도출 복잡
서비스 수준 계약	보다 정교한 서비스수준계약 모델 + 서비스 미터링

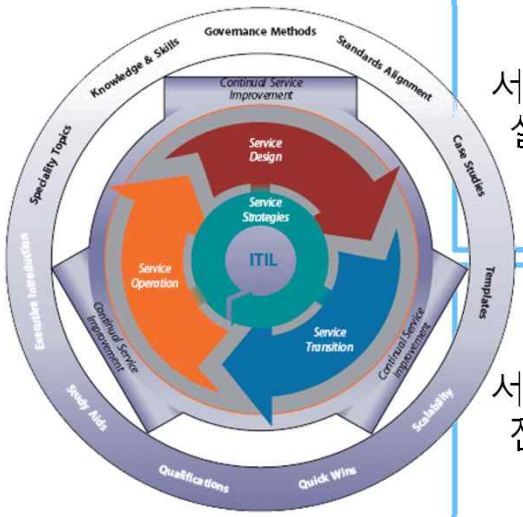
copyright © all rights reserved by nkia

클라우드 서비스 특성에 따른 주요 관리 이슈

클라우드 서비스 특성	주요 이슈
평상시 + peak time 예측 용량 구매	정교한 용량 예측 모델
서비스에 할당되지 않은 대기 자원 보유	대기 자원 관리
자원 할당 시 필수 SW 자동 설치(프로비저닝)	서비스 요청 절차와 R&R 변화
성능 저하, 용량 부족 시 자원 (자동) 할당	VM 생성/증감/회수 시 ▪ 구성 정보 - CMDB – AMDB 실시간 연동 ▪ 구성 변경 이력 관리 ▪ VM과 PM의 위치 정보 관리 ▪ 라이센스 변경 이력 관리 ▪ 자산관리 기준 변화 ▪ 유지보수 기준 관리
수시로 구성 변화 발생	
수시로 SW 라이센스 변화 발생	
수시로 서비스별 자산가치 변화 발생	
수시로 물리적/논리적 위치 변화 발생	
서비스별 TCO/ROI 도출 복잡	새로운 TCO/ROI 모델링과 평가
보다 정교한 서비스수준계약 모델 + 서비스 미터링	새로운 서비스 품질관리 모델링 (서비스수준 + 서비스 미터링)

copyright © all right reserved by nkia

클라우스 서비스 특성과 ITIL 절차



	ITIL 절차	주요 이슈
서비스 전략	▪ 포트폴리오 관리 ▪ 수요 관리 ▪ 재무 관리	▪ 서비스 특성별 클라우드 적합성 기준 수립 ▪ 클라우드 적합성 기준에 따른 포토폴리오 구성 ▪ 서비스 미터링에 따른 재무 관리 모델 정교화
서비스 설계	▪ 서비스 카탈로그 관리 ▪ 서비스 수준 관리 ▪ 서비스 연속성 관리 ▪ 공급자 관리 ▪ 가용성 관리 ▪ 용량 관리 ▪ 정보 보안 관리	▪ 클라우드 서비스 이미지별 서비스 카탈로그 정교화 ▪ 서비스 미터링을 반영한 새로운 SLA 모델 제시 ▪ 기존 시스템과 클라우드, 외부 클라우드 사업자 등을 고려한 서비스 설계(서비스 연속성, 공급자 관리 측면) ▪ 오토 스케일링에 따른 용량 변화 추적 관리 ▪ 개인정보보호 대책 수립, 접근관리 강화
서비스 전환	▪ 변경 관리 ▪ 자산 및 구성 관리 ▪ 릴리즈 관리 ▪ 지식 관리 ▪ 전환계획수립 및 지원 ▪ 서비스 유효성 검증 ▪ 평가	▪ 수시 VM 생성/증감/회수에 따른 변경 관리 ▪ 절차를 통하지 않고 오토스케일링에 의한 변경 관리 ▪ 수시 구성 변경에 따른 자산가치와 유지보수 기준 관리 ▪ 수시 구성 변경에 따른 SW 라이센스 관리 ▪ 클라우드 서비스 프로비저닝을 반영한 새로운 릴리즈 관리
서비스 운영	▪ 이벤트 관리 ▪ 장애 관리 ▪ 문제 관리 ▪ 요청 관리 ▪ 접근 관리	▪ 수시 구성 변경에 따른 VM-PM 간 관계에 기반한 관리 (이벤트, 장애, 문제, 요청 관리) ▪ 서비스데스크, 서비스 요청서 등에 VM-PM의 관계와 위치 정보 연동
서비스 개선	▪ 서비스 품질 측정 ▪ 서비스 품질 보고 ▪ 서비스 품질 개선	▪ 새로운 품질관리 모델링 : 서비스 품질+서비스 미터링 ▪ 새로운 TCO/ROI 모델링

copyright © all right reserved by nkia

사례 : 클라우드 도입에 따른 기존 절차 영향도 검토

※ 범례: X 없음, △ 약간 있음, ○ 중간, ◎ 많음

연번	표준 운영 절차	시스템화	클라우드 도입에 따른 영향		검토 내용
			절차	시스템	
1	전략관리	X	△	X	▪ 업무 실적 평가와 연간 업무 계획 수립 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음
2	수요공급관리	X	○	X	▪ 통합자원의 수요 조사와 공급 관리 절차를 규정 ▪ 클라우드 자원에 대한 수요 조사 절차를 반영할 필요
3	포트폴리오관리	X	△	X	▪ 프로젝트성 사업의 관리 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음
4	예산회계관리	X	△	X	▪ 예산 계획 수립과 비용 모니터링 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음
5	공급자관리	X	△	X	▪ 공급 업체 선정과 관리 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음
6	정보보호관리	○	○	△	▪ 정보 보호 관리 절차를 규정 ▪ 클라우드에 적합한 정보 보호 기술 적용 방안에 대한 기술 검토 필요
7	서비스연속성관리	X	△	X	▪ 재난 대응 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음
8	용량 및 성능관리	○	○	○	▪ 자원 소요량을 파악하고 관리하는 절차를 규정 ▪ 클라우드 자원의 적정 용량 기준 수립 → 시스템 반영 필요
9	가용성관리	X	○	○	▪ SLA에 설정된 가용성 목표를 달성하기 위한 관리 절차를 규정 ▪ 클라우드에 적합한 가용성 목표 설정 → 시스템 반영 필요
10	서비스수준관리	○	◎	◎	▪ 서비스수준을 모니터링, 보고하는 관리 절차를 규정 ▪ 클라우드에 적합한 서비스 수준 관리 지표 설정 → 시스템 반영 필요
11	서비스카탈로그관리	X	△	○	▪ 서비스 카탈로그 작성과 유지 관리 절차를 규정 ▪ 절차 변경은 필요 없으나, 서비스카탈로그에 클라우드 추가 필요
12	지식관리	X	△	△	▪ 운영 과정에서 발생한 각종 지식에 대한 관리 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음

copyright © all right reserved by nkia

사례 : 클라우드 도입에 따른 기존 절차 영향도 검토

※ 범례: X 없음, △ 약간 있음, ○ 중간, ◎ 많음

연번	표준 운영 절차	시스템화	클라우드 도입에 따른 영향		검토 내용
			절차	시스템	
13	릴리즈적용관리	X	△	△	▪ 변경 계획의 적용 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음
14	자산 및 구성관리	○	◎	◎	▪ 자산 및 구성 정보의 등록과 관리 절차를 규정 ▪ 클라우드에 적합한 전면적 절차 개정과 시스템 재구축 필요
15	변경관리	○	◎	◎	▪ 정보자원에 대한 각종 변경 절차를 규정 ▪ 클라우드에 적합한 전면적 절차 개정과 시스템 재구축 필요
16	정보시스템설치관리	○	◎	◎	▪ 신규 정보시스템의 설치와 운영 이관 절차를 규정 ▪ 클라우드에 적합한 전면적 절차 개정과 시스템 재구축 필요
17	장애관리	○	◎	◎	▪ 장애 발생 시 대응과 복구 절차를 규정 ▪ 클라우드에 적합한 전면적 절차 개정과 시스템 재구축 필요
18	문제관리	○	△	△	▪ 문제의 원인 분석과 재발 방지 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음
19	접근관리	○	○	○	▪ 정보보호절차에 따른 계정에 대한 관리 절차를 규정 ▪ 클라우드 특성을 반영한 접근 권한 정책 수립 → 시스템 반영 필요
20	이벤트관리	○	○	◎	▪ 각종 이벤트를 처리하는 절차를 규정 ▪ 클라우드 특성을 반영한 절차 개정 → 시스템 반영 필요
21	사용자요청관리	○	△	◎	▪ 서비스데스크의 각종 고객 요청 처리 절차를 규정 ▪ 절차 영향은 거의 없으나, 클라우드 특성을 반영한 시스템 재구축 필요
22	작업관리	○	△	○	▪ 배치 작업 관리 절차를 규정 ▪ 절차 영향은 거의 없으나, 클라우드 속성을 시스템에 반영 필요
23	백업 및 복구관리	○	○	○	▪ 백업과 복구 절차를 규정 ▪ 클라우드에 적합한 절차 수립 → 시스템 반영 필요
24	서비스개선관리	X	△	X	▪ 서비스 품질 측정과 관리 절차를 규정 ▪ 거의 영향 없음

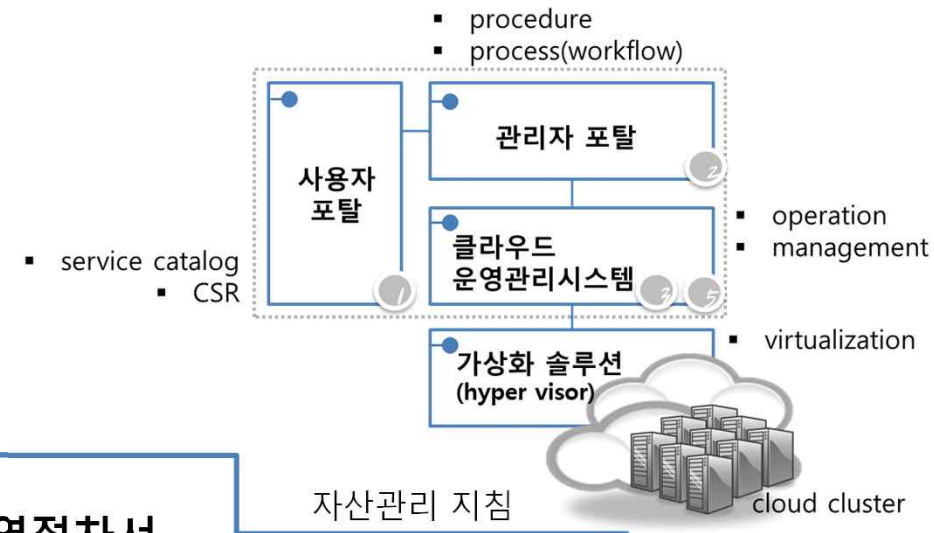
copyright © all right reserved by nkia

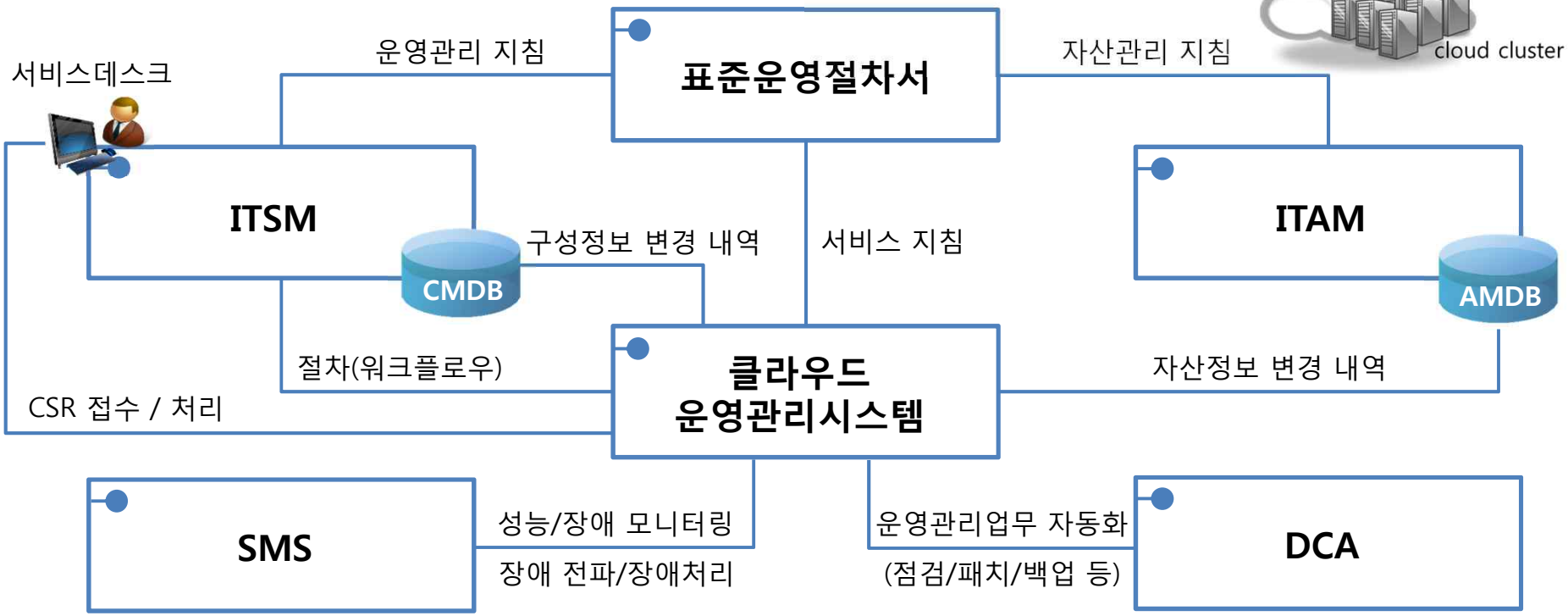
사례 : 클라우드 유관 시스템 인터페이스

interface with 'cloud'

: 클라우드 서비스를 효율적으로 운영하기 위해서는, ITSM이나 SMS 같은 다른 관리도구들과의 연동이 필수적입니다.

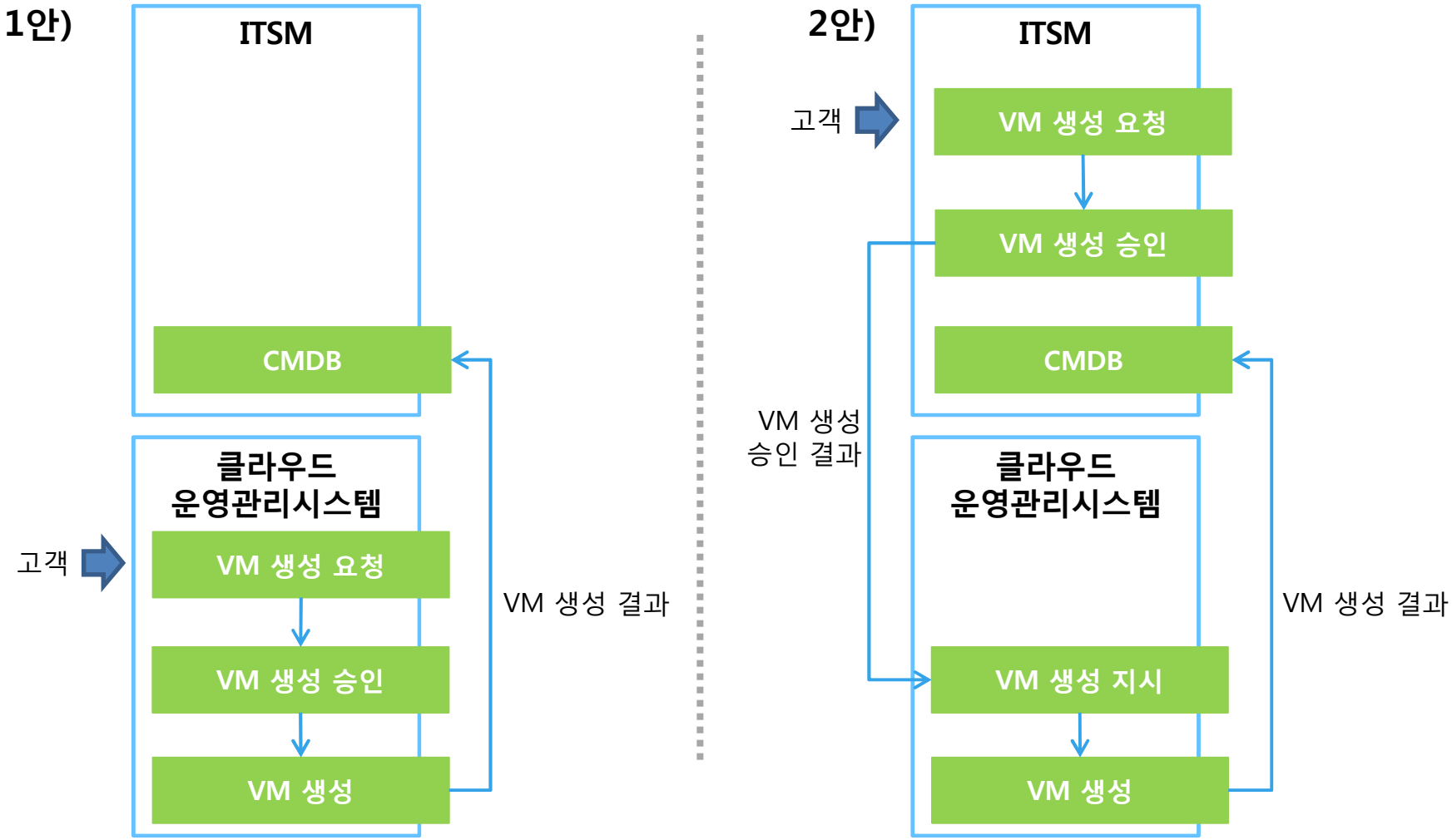
: 클라우드 운영관리시스템과 다른 관리도구들과의 연동은 표준API를 통해 이뤄집니다.





copyright © all right reserved by nkia

사례 : ITSM 시스템 적용



copyright © all right reserved by nkia

날아 올라라 엔키아 !
대한민국 IT솔루션의 자존심

주식회사 엔키아
전략사업팀
진원경 부장/팀장
010-6490-9169
wjin@nkia.co.kr

NKIA

주식회사 엔키아
서울특별시 서초구 양재동 일동제약빌딩 3층
Tel. 02-2057-8724 fax. 02-2057-8725
http://www.nkia.co.kr

감/사/합/니/다/

**대한민국에는 대한민국 IT서비스 환경에
맞는 클라우드 운영관리솔루션이 필요합니다.**