

# IBM 기술지원서비스 통합유지보수 Multi-vendor Services Case Study





## 국내 최대 항공사 해외지점 통합유지보수

글로벌 리소스를 활용한 빠른 장애 대응

### Business Needs

- 빠르게 변화하는 항공 업계 글로벌 인프라 환경에 맞춰 저비용/고효율 구조의 서비스 제공 모델을 개선이 필요

### IBM Action

- 전 세계 주요 도시에 위치한 고객사 해외 지점에 보다 안정적인 서비스를 제공하기 위한 차세대 네트워크 아웃 소싱 사업 진행
- 네트워크 장비 유지보수 뿐만 아니라 해외 지점 개설, 이전, 지점 내 Infra 변경관리 업무 등을 수행
- 네트워크 설비 및 장비에 대한 유지보수와 변경관리는 물론 시스코, 리버베드, APC 등 장비 판매 업체에 대한 일관성 있는 관리체계 정리

### WHY IBM

- 고객이 원하는 일정에 맞춰 45개국 235개 지점의 네트워크 장비 설치 및 장애 발생시 Global resource를 활용한 빠른 장애 대응 가능
- 지리적, 환경적 제약 없이 24시간 글로벌 서비스를 지원
- 해외 지점 신규 개설, 이전 및 지점 내 각종 Infra 변경작업 요건 발생시 Global IBM 및 협력사를 통해서 즉각 지원

### Client Benefit

- 고객 서비스와 기업 운영의 근간이 되는 네트워크를 지속적으로 유지보수 및 관리하여 서비스 장애를 신속히 처리하고 업무영향을 최소화
- 대고객 서비스 강화와 고객 만족도 향상
- IBM 서비스 도입 후 전체 장애 건수는 전년대비 26%가 감소, 해외지점 변경요청에 대한 on-time 처리 완료율이 98.6%로 전년대비 4%가 개선

국내 최대  
항공사  
해외지점  
통합유지보수

국내 증권사  
M&A 이후  
통합유지보수

국내 최대  
금융그룹  
IT 네트워크  
컨설팅 & 장애  
예방

국내 선도 열  
관리 솔루션  
업체 IT  
유지보수

국내 대표  
글로벌 대기업  
IT  
통합유지보수



## 국내 상업은행 합병 통합시스템 구축

장비 도입과 OS구성부터 시작하여 시스템 오픈까지 end to end 서비스 제공

### Business Needs

- 두 상업 은행의 합병으로 빠른 시일 내 시스템 구축과 시스템 통합이 이뤄져야 하는 상황

### IBM Action

- IBM의 기술적 신뢰를 바탕으로 OS구성부터 시작하여 시스템 오픈까지 end to end 서비스 제공

### WHY IBM

- IBM은 통상적인 은행간 IT 통합보다 상당히 빠르게 프로젝트를 완료함과 동시에 K은행과 H은행의 지원팀 및 IBM TSG (Topgun/RTL)팀과 이슈에 대한 빠른 지원, 명확한 분석 및 선제적인 지원
- 개인 여·수신, 보험·펀드 상품, 외환 등 업무의 범위가 광범위하였음에도 타은행 통합 시스템 가동 결과와 비교해도 역대 최소 오차율을 보여 순조로운 통합

### Client Benefit

- K은행과 H은행의 시스템 통합으로 국내 자산 규모 1위 은행으로 거듭남과 동시에 물리적으로도 완전한 원뱅크로 전환
- 일정상 매우 급히 진행되어야 하는 프로젝트로, 전체 프로젝트 일정 중 시스템 구축일정을 계획되었던 3개월에서 1개월로 단축시킴 (통상적인 은행간 IT통합보다 상당히 빠르게 진행)
- 테스트 기간을 충분히 확보하여 안정성 기여
- 중장기 IT혁신 로드맵을 강력하게 지탱할 IT의 안정성을 확보

국내 최대  
항공사  
해외지점  
통합유지보수

국내 증권사  
M&A 이후  
통합유지보수

국내 최대  
금융그룹  
IT 네트워크  
컨설팅 & 장애  
예방

국내 선도 열  
관리 솔루션  
업체 IT  
유지보수

국내 대표  
글로벌 대기업  
IT  
통합유지보수



## 국내 최대 금융그룹 IT 네트워크 컨설팅 & 장애 예방

일관되고 일원화된 관리체계로 다양한 네트워크 업체 및 장비 관리 서비스 제공

### Business Needs

- 다수의 NW 유지보수 업체로 인한 비 효율성 증가
  - 유지보수 업무의 비 효율성 증가
  - 통합 보고 및 통합 관리의 필요성 증대
- NW 운영의 안정성 및 서비스 품질 향상의 필요성 증가
  - 빠른 장애 처리를 통한 가용성 향상 필요
  - 유지보수 전문가에 의한 지속적 서비스 품질 개선 노력 필요
- 유지보수 비용 절감의 필요성

### IBM Action

- 장애 접수 및 운영 체계 단일화 진행
  - SPOC (Single Point Of Contact)을 통한 유지보수 제공
  - 업체별 지원 체계를 통일하여 업무 효율성 증대
  - 규모의 경제로 비용 절감 가능성 증대
- 철저한 장애 예방 관리
  - 네트워크 컨설팅 중점 목표 합의, NW 구성 분석, Traffic 수집 및 분석 및 개선 방안 제시
  - 다 장애 특정 장비 교체, 비정상적 NW Log 분석 및 안정적 NOS 버전 적용
- 매월 통합 보고서 작성 및 장비 실사 지원

### WHY IBM

- 서비스 이력 관리 툴을 통한 장애 추이 검토 및 장애 재발 방지
- 컨설팅을 통한 신속한 현황 파악과 고객 요구 사항에 맞는 맞춤형 교육을 제공

### Client Benefit

- 고객은 유지보수 수행업체의 통합을 통해 실제 유지보수비용 5~7% 비용 절감 성공
- 운영 인력의 업무 부담감소와 중점 업무 집중효율화와 장애 감소로 간접 비용 절감 효과를 얻음
- 정기적으로 담당자와 유지보수관련 업무회의를 개최하여 발생 이슈와 진행과정을 보고받으며, 향후 진행 방향 수립
- 발생원인 추적 가능과 동시에 장애처리 지원 보고를 받음으로써 즉각적 진행 상황 파악 가능

국내 최대  
항공사  
해외지점  
통합유지보수

국내 증권사  
M&A 이후  
통합유지보수

국내 최대  
금융그룹  
IT 네트워크  
컨설팅 & 장애  
예방

국내 선도 열  
관리 솔루션  
업체 IT  
유지보수

국내 대표  
글로벌 대기업  
IT  
통합유지보수



## 국내 선도 열 관리 솔루션 업체 IT 유지보수

개별적 IT 유지보수 수행으로 급증하던 유지 비용을 절감함과 동시에 유지 보수 프로세스 표준화 완료

### Business Needs

- 정보 인프라의 각종 IT 장비에 대한 각 업체 개별적 수행으로 업무의 비효율성, 품질 저하의 문제점이 있었으며, 유지보수 비용절감의 필요성이 대두

### IBM Action

- 유지보수가 필요한 장비 내역 확인 및 IT 인프라 환경 조사를 통해 고객 현황과 리스크를 분석
- 개별 유지보수 계약관리, 벤더관리, IT 인프라 관리 등 서비스 수행의 통합 관리를 통한일원화로 프로세스 표준화
- End-User를 위한 IT서비스 안정화 향상
- 단순 반복적인 유지보수 계약의 효율적 관리와 비용 최적화

### WHY IBM

- 제조업체로서 자체 IT 조직을 통해서 각각 운영되어 오던 IT Infra 에 대하여 제조업 고유의 업무 외에 IT 운영에 대한 전문기업에 할 수 있는 바탕을 정립

### Client Benefit

- 유지보수 관리업무 감소로 인한 IT 운영의 생산성 향상과 함께 비 핵심 업무에 투입되었던 시간을 핵심 업무에 투입 가능하게 됨
- 기존 유지보수 비용절감 ( 10 %)
- 유지보수 관련 기술과 시장 상황의 통찰력 있는 이해를 바탕으로 최적의 서비스 공급사로 변경
- 다수의 협력사에 대한 효율적 관리를 통한 유기적 지원체제 구축

국내 최대  
항공사  
해외지점  
통합유지보수

국내 증권사  
M&A 이후  
통합유지보수

국내 최대  
금융그룹  
IT 네트워크  
컨설팅 & 장애  
예방

국내 선도 열  
관리 솔루션  
업체 IT  
유지보수

국내 대표  
글로벌 대기업  
통합유지보수



## 국내 대표 글로벌 대기업 IT 통합유지보수

IBM제품 뿐 아니라 타벤더를 포함한 Direct Delivery Service 모델을 적용하여 직접적인 비용 절감

### Business Needs

- 글로벌 경제 불황으로 인해 비즈니스 상황이 우려되어 계열사별 OpEx30% 절감목표를 수립하고 우선적으로 유지보수 비용 10%이상의 절감이 필요한 상황

### IBM Action

- IBM제품 뿐 아니라 타 벤더를 포함한 Direct Delivery Service 모델을 적용
- 타 벤더 제품에 대한 안정적 지원체계를 확보하고 표준화된 운영절차를 적용함으로써 대고객 서비스에 대한 품질 확보
  - Direct Delivery 서비스를 통해 합리적인 비용으로 HP 제품의 유지보수 서비스 제공이 가능
  - HW/SW 부분에 대한 L1/L2수준의 서비스 제공으로 체계적이고 안정적인 서비스 제공 가능

### WHY IBM

- 고객 인프라망 시스템의 유지보수 절감 요청에 검증된 기술력과 축적된 서비스 품질관리의 best practice를 적용하여 기존 서비스 업체보다 비용 절감을 가능하게 함

### Client Benefit

- 기존 IT 유지보수 대비 비용 10% 이상 절감 (진행 중)
- 서비스 제공 이후 '대고객 서비스 중단' 등의 긴급 장애 無 발생
- 전문 PM과 기술지원 인력의 상주로 신속한 대응 가능
- 타벤더 제품에 대해 직접 지원하며, IBM 지원체계와 같은 수준의 서비스 제공
- 약 30개 계열사와 전국적으로 흩어져있는 데이터센터에 일관된 품질의 IT 지원

국내 최대  
항공사  
해외지점  
통합유지보수

국내 증권사  
M&A 이후  
통합유지보수

국내 최대  
금융그룹  
IT 네트워크  
컨설팅 & 장애  
예방

국내 선도 열  
관리 솔루션  
업체 IT  
유지보수

국내 대표  
글로벌 대기업  
IT  
통합유지보수

