

MS ITSM: What?

Microsoft ITSM

TechNet 세미나 보고

halfenif@hotmail.com 박병준

주변상황

- ◎ 일시: 2007.12.11(화) 19:00 ~ 21:00
- ◎ 장소: 포스코센터 5층
- ◎ 세션1: 편도산 / 수석
(Microsoft's Strategies in IT Service Management)
- ◎ 세션2: 박찬근 / 차장
(Windows 플랫폼의 가치를 향상시키는 IT관리)
- ◎ 기타: 저녁(김밥), 포켓북(5종) 제공

Key Note?

- ◎ M\$ 마케팅 인사말 중에서
- ◎ A: 한국시장에서 **[Install]**된 서버 수 중에서 Windows Server가 차지하는 %는 얼마나 될까요?
- ◎ **A: 73%**
- ◎ B: 기업에서 가장 **[중요한]**(CEO가 가장 중요하게 생각하는 ^^;) 서버는 무엇일까요?
- ◎ **B: Groupware (Mail = Exchange Server = 60%점유)**

세션1-뭐가 문제냐?

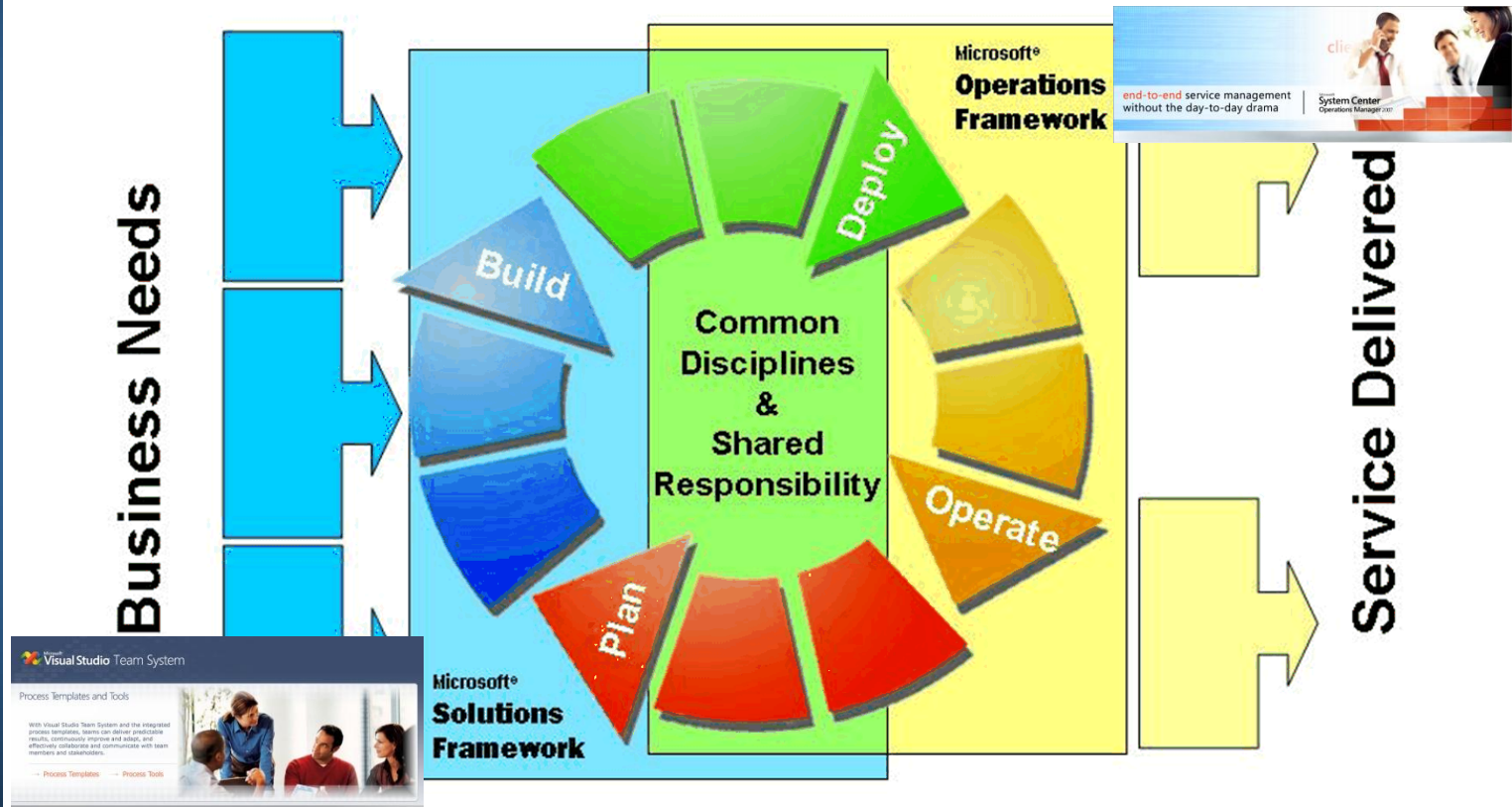
- ◎ IT(전산부서^^;)에 있어서 문제가 뭐냐?
 - ◎ Operation 비용감소 Innovation 예산증가
 - ◎ 비용감소와 품질향상의 균형을 맞추기 어려움
 - ◎ 사람(People)과 프로세스(Process)역시 기술(Technology)만큼 중요
 - ◎ IT 서비스를 향상하기 위해 프로세스가 관리, 측정(managed & measured) 되어야 함

세션 1-그러면?

- ◎ 가장 좋은 방법은 선례(Best Practice)를 따르는 것
- ◎ ITIL (IT Infrastructure Library)
- ◎ MOF (Microsoft Operation Framework)
MOF: ITIL + MS Guideline (for MS 제품 & 기술)
- ◎ ITIL이 표준만을 제공하고 있다면 MOF는 운영상의 구체적인 지침(방법)을 제공하고 있다
- ◎ <http://www.microsoft.com/korea/technet/itsolutions/cits/mo/mof/default.mspx>

세션 1-그런데?

IT Project Life Cycle



MSF (Microsoft Solution Framework) + **MOF** = Full Service Process

세션 1-그래서!

◎ SMF

(Service Management Function)

4개 영역

22개 항목

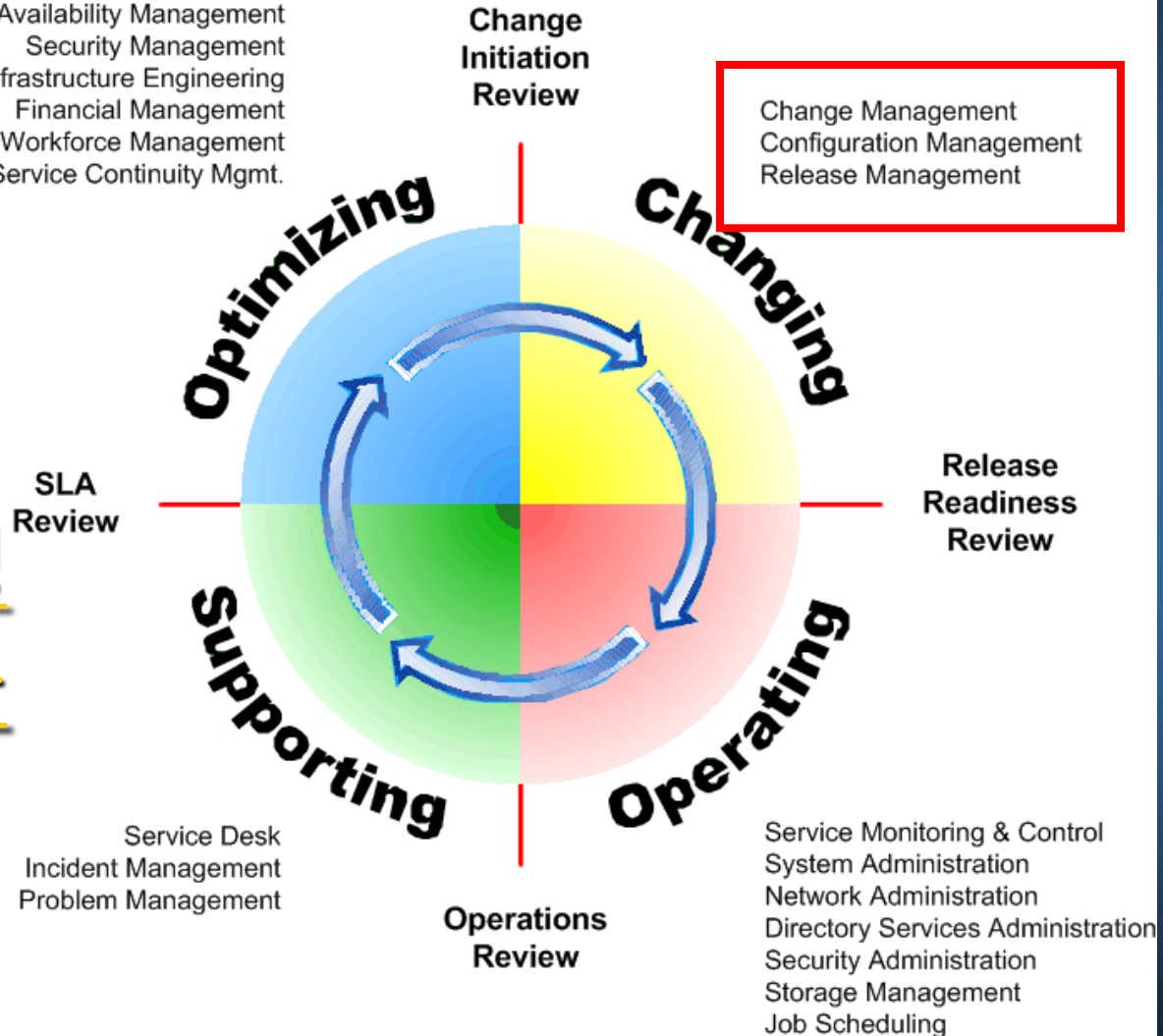
지속적인 수행

조직역량 강화

원.가.절.감.

단, 모든 기반이 MS라면
효과 100배 ^^;

Service Level Management
Capacity Management
Availability Management
Security Management
Infrastructure Engineering
Financial Management
Workforce Management
Service Continuity Mgmt.



세션1-구체적으로(1)

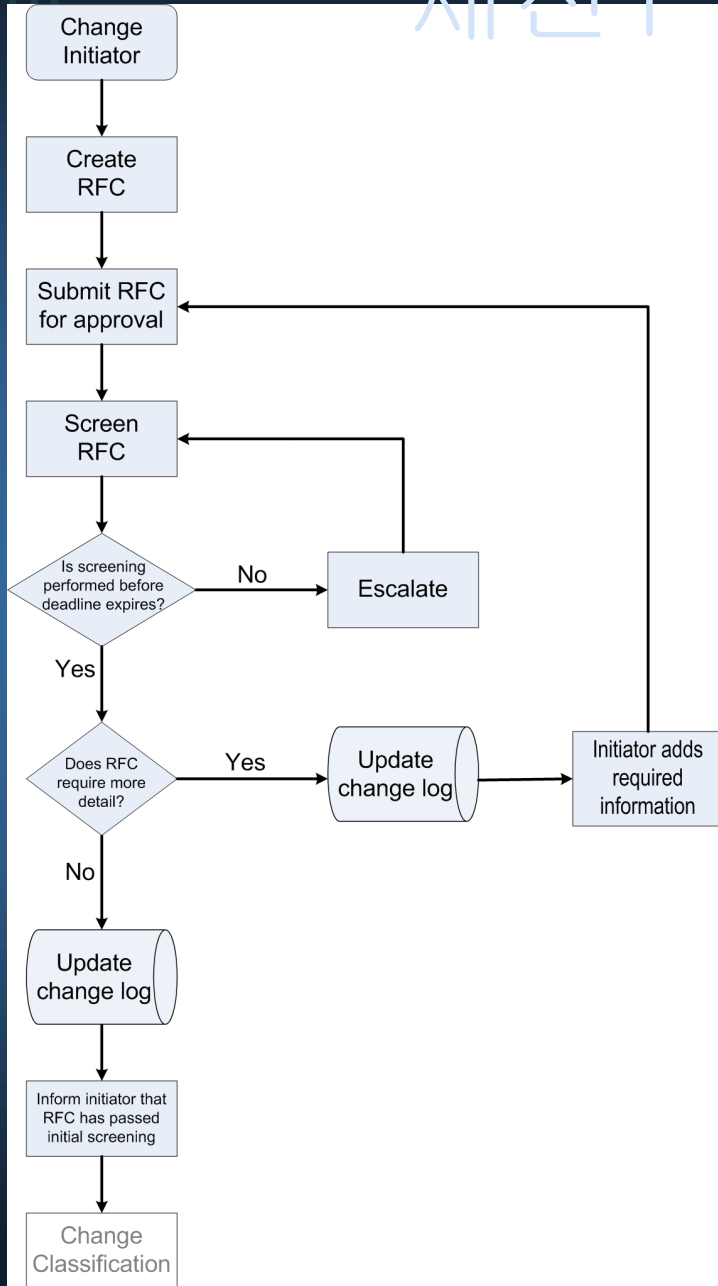
.....

<http://www.microsoft.com/technet/solutionaccelerators/cits/mo/smf/default.mspx>

Change Request (Change Management.doc-9Page)

Typically, any person within a business environment can request a change and, by doing so, become a change initiator. Because the pool of potential change initiators is large and consists of people with varying degrees of familiarity with the procedures involved, a process is required that produces change requests of consistent quality and completeness and discards irrelevant requests.

Although a change request can be requested by anyone in the business, it is typically initiated and submitted by one of the MOF Team Model role clusters. Normally, each role cluster submits requests for changes relating to its area of responsibility.



Role Cluster	Type of Change Request
Infrastructure	New systems and improvements to existing systems and infrastructure.
Operations	Changes that affect or improve day-to-day operations of the technology.
Partner	Third-party and supplier-related changes—for example, changes to an outsourced partner system affecting in-house systems.
Release	Changes to the change, configuration, and release management systems and processes.
Security	Changes to security processes—for example, authentication or network security improvements.
Service	Changes driven by new service level requirements, service improvement projects, or business strategy.
Support	Changes enabling incident and problem resolution and changes to the help desk system.

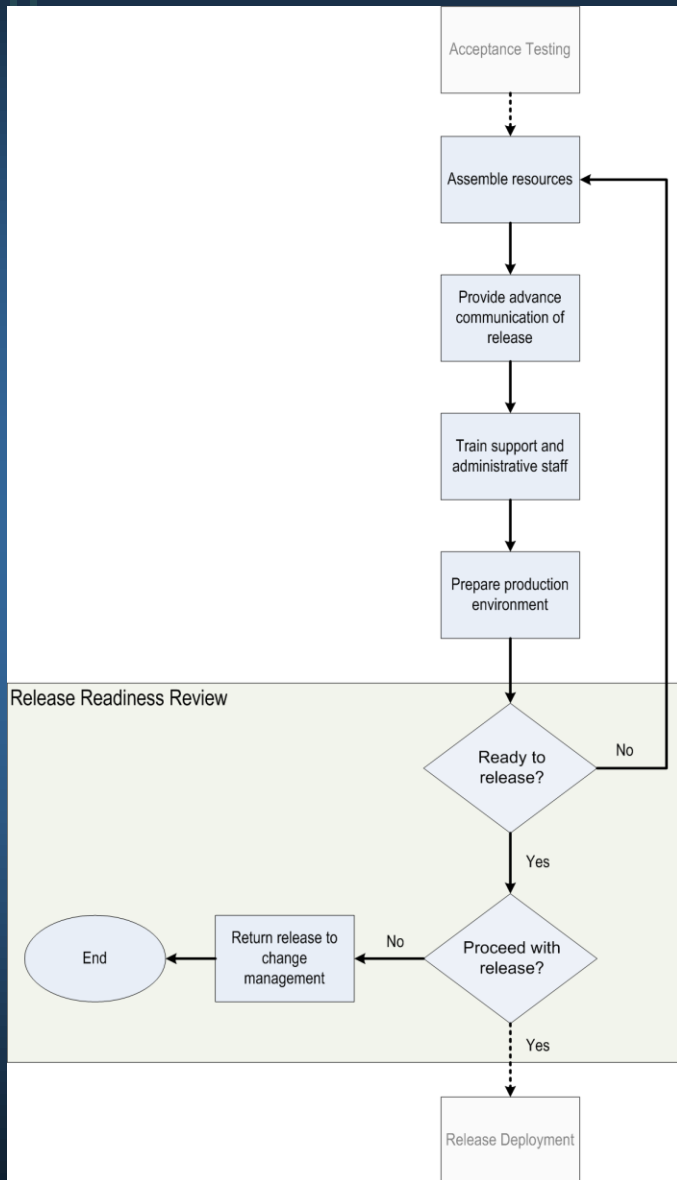
세션 1 - 구체적으로 (2)

<http://www.microsoft.com/technet/solutionaccelerators/cits/mo/smf/default.msp>

Release Preparation (Release Management.doc-24Page)

After pilot and acceptance testing has been completed, the next step is to prepare the production environment for the release, move through the preparation process (see Figure 5) and agree on the action to be taken—either to move to the Release Readiness Review or to return the release to the change owner or release manager for additional work.

Role Cluster	Release Preparation Activities
Infrastructure	Provides technical advice and guidance with the release preparation and supports training, logistics, and pre-staging of rollout. Also provides input into the Release Readiness Review decision (milestone).
Operations	Provides input into the release preparation that ensures it does not adversely affect the operational environment and ideally can be seamlessly integrated into operational working practices. Attends training and provides assistance with deployment logistics and pre-staging. Also provides input into the Release Readiness Review decision (milestone).
Partner	Focuses on what a partner or third party is contributing to the release or where the release may affect work done by a partner or third party. In these cases, provides advice and guidance to the release preparation activities and training resources and also provides additional resources for pre-staging activities and logistics to facilitate the deployment. Also provides input into the Release Readiness Review decision (milestone).



..... 세션1-결국 돈 되는 것은?

◎ DSI (Dynamic Systems Initiative)

◎ 조직의 성숙도를 4단계로 구분

(Basic > Standardized > Rationalized > Dynamic)

◎ 방법은?

◎ System Center Operations Manager 2007

◎ System Center Configuration Manager 2007

◎ System Center Data Protection Manager

◎ System Center Capacity Planner

◎ System Center Reporting Manager

◎ System Center Virtual Machine Manager

◎ System Center Service Manager (2008 상반기)

..... 휴식시간-개별질문

- ◎ **박: UNIX서버 기반에서도 적용가능 한가요?**
- ◎ 편: 전부다 UNIX인가요?
- ◎ 박: 저는 [형상관리]를 만들고 있습니다.
- ◎ 편: MOF는 적용 할 수 있습니다. 하지만 중간, 중간 포함되어 있는 릴리즈 라던지 그런 것(모듈)들은 별도로 만들어야 합니다.

..... 세션2-무슨 생각일까?

◎ DSI (Dynamic Systems Initiative)

◎ 지식기반의 IT관리 시스템

:System Center (ITIL기반 Process, Knowledge Base)

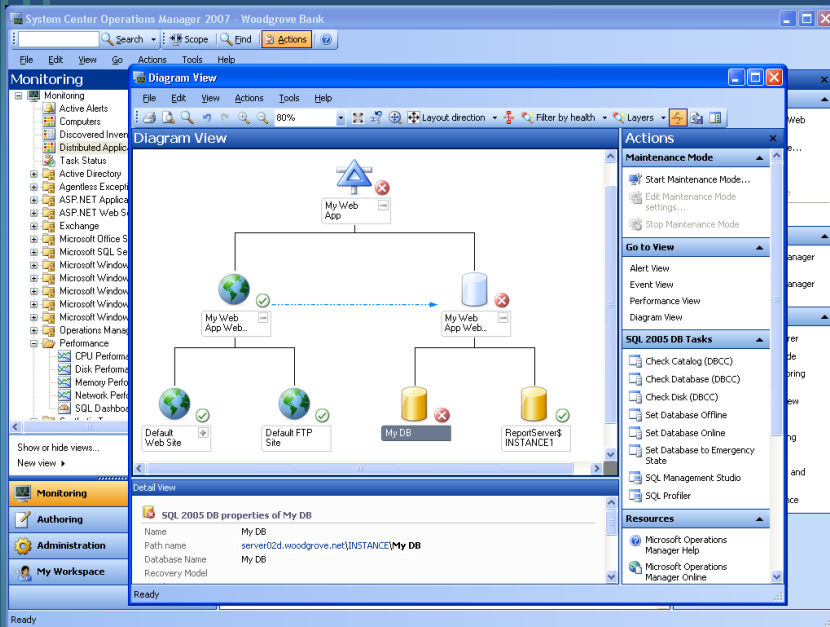
◎ 운영을 위해서 설계 > 개발 하면 [운영]하기 편리하다

:WS-Management (Capture knowledge)

(H/W정보 수집가능?)

세션2-뭐가 있나? (1)

System Center Operation Manager 2007



- End to End 모니터링 도구
- H/W, O/S, Application 모니터링
- 장애 KB제공(MS) + 성장
- 서비스 디자인 해서 동작확인(Test & Alive?)
- 서비스=DB+소스+디스크...

Default로 MS제품은 어떤 것을 모니터링 해야 하는지 KB로 제공 (MS-SQL2005는 어찌구...)

세션2-뭐가 있나? (2)

System Center Configuration Manager 2007

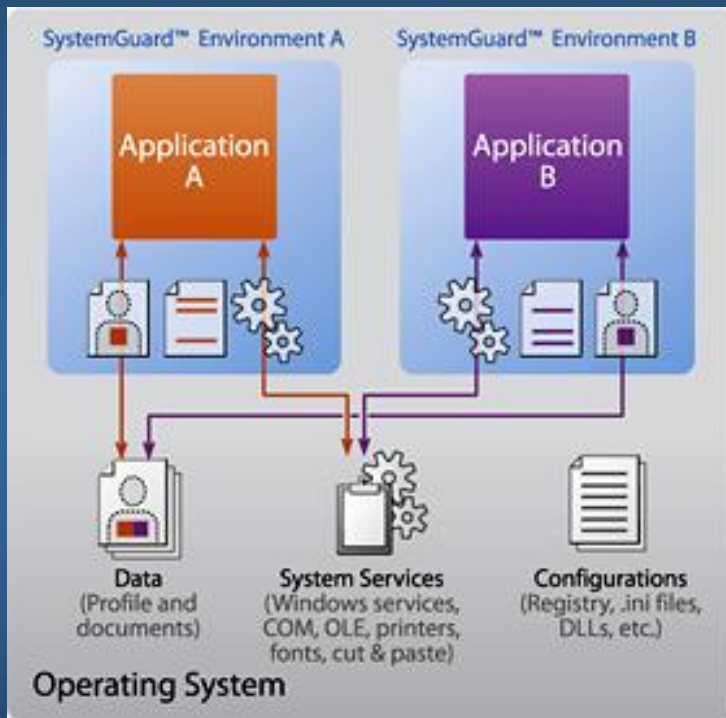


- Client & Server OS 배포 (Image 배포)
- NAP (Network Access Protection)
- 구성정보 추출(자산관리)

OS 뿐만 아니라 Application 구성, 배포 까지 지원?

세션2-뭐가 있나? (3)

◎ System Center Virtual Machine Manager



- ◎ Terminal Services ^^;
- ◎ Virtual Server 2005 ^^;
- ◎ Virtual PC ^^;
- ◎ SoftGrid
Application을 전송한다?
Application을 설치하지 않는다?
Application을 [에뮬레이트]한다?

◎ Application Virtualization

<http://www.microsoft.com/systemcenter/softgrid/evaluation/virtualization.mspx>

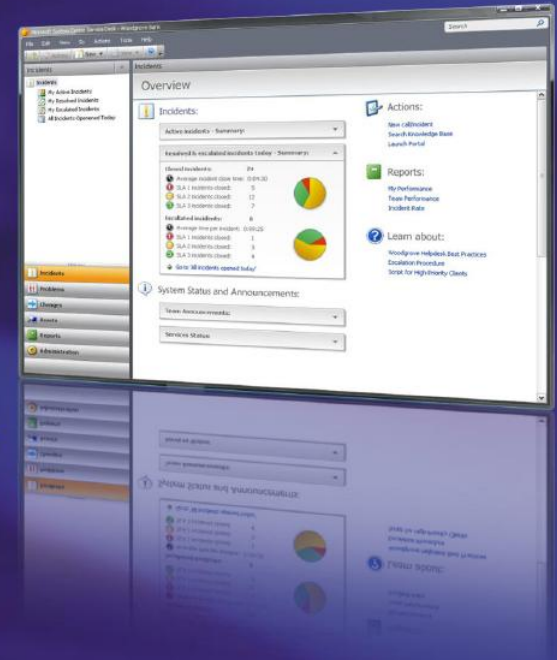
세션2-뭐가 있나? (4)

◎ System Center Service Manager (2008년 상반기)

Microsoft® System Center Service Manager

단순하고 사용하기 쉬운

- MOF 프로세스 기반으로 ITIL의 핵심 기능을 자동화
 - 모든 사용자를 위한 직관적인 인터페이스
구성과 확장이 용이한
 - 사용자 정의가 가능한 폼
 - 모든 워크플로우를 마법사 기반으로 구성
- 시스템 관리와의 통합
- SMS, MOM, Office System, Windows, Visual Studio와의 밀접한 통합
 - 3rd-party 제품과의 통합을 위한 프레임워크 및 SDK
- 강력한 기술 기반
- System Definition Model (SDM)
 - Windows Workflow Foundation
 - Service Modeling Language (SML)를 기반으로 개발된 강력한 CMDB



◎ 4개 영역, 22개 Process를 가지고 있는 그것...

◎ 하나 하나 관심이 가는 것들이지만...

◎ 나와봐야 알 수 있다...

..... 세션2-사례(HSBC-Mexico).....

- ◎ Basic: 사용자가 최대 60%의 서비스 장애신고
- ◎ Standardized: 서비스 장애신고 비율 20%까지 감소
- ◎ Rationalized: 서비스 장애신고 비율 2%까지 감소. 동일 인력으로 30% 많은 IT자산 관리
- ◎ 결론은 모든 조직이 반드시 추구해야 하는 것...
 - ◎ 하지만 반드시 MS?
 - ◎ 우리가 MS를 사용하는 한 언젠가는...

정리

◎ ITSM = MOF + MSF = SMF

◎ SMF = 22 Process = **[System Center]**

◎ 한국에서 성공 할 수 있을까?

◎ **MS는 점진적으로 안착할수 있을것이다.**



◎ Init..Max(10~20)%