



IT 서비스 관리 비전 및 전략

김은생 상무 (金殷生, kimes@kr.ibm.com)

Executive, IT Consulting Group

Global Technology Services



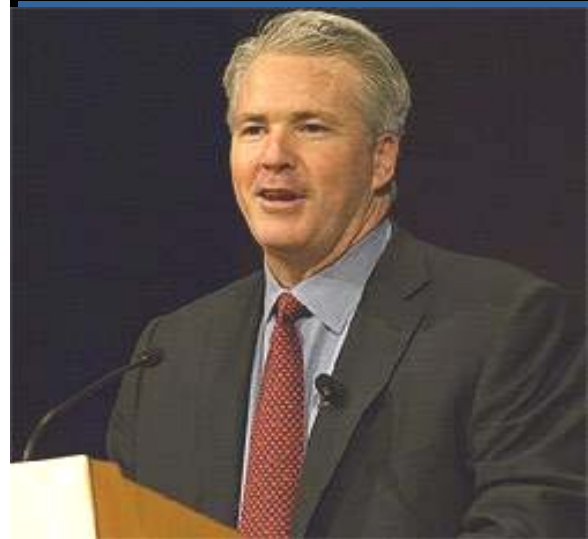
BUSINESS

IBM Service Management

Visibility , Control , and Automation

IBM

CIO = IT



*It's a great time
to be a CIO!*

- Mark Hennessy
CIO, IBM

Change
End to End View

IBM Service Management

Visibility, Control, and Automation

IBM

CIO가 뽑은 비즈니스 우선순위



전사적 비즈니스 우선순위

	2008 순위	2007 변화	2008 아시아순위
비즈니스 프로세스 개선/향상	1	↔	1
신규 고객 확보와 유지	2	↑	2
신제품/서비스 개발 (이노베이션)	3	↑	3
신시장 개발 및 지역 확장	4	↑	4
전사적 비용 절감	5	↓	8
전사적 인력자원 효과성 개선	6	↓	9
현 고객관계의 확장	7	*	10
정보/분석기술의 활용 증대	8	↓	5
목표 고객/시장 선정의 효과성 증대	9	*	6
새로운 회사/역량의 인수/합병 (M&As, etc.)	10	*	-

* New question for 2008

Source: Gartner EXP. Making the Difference: The 2008 CIO Agenda; January, 2008.

CIO가 뽑은 CIO 우선순위

CIO 우선순위



	2008 Ranking	Change from 2007
비즈니스 성장에 기여하는 프로젝트 추진	1	↔
비즈니스와 연계된(aligned) IT 전략 및 기획	2	↔
IT 인력 유인책/역량개발/유지	3	↑
정보 서비스 품질 개선	4	↑
비즈니스 현업과 IT 간의 관계 개선	5	*
IT 프로세스 개선 시스템 구현	6	↑
IT 거버넌스 개선	7	↑
IT 조직 내에 비즈니스/현업 스킬 배양	8	↑
운영 및 제품/서비스에 정보/인텔리전스 활용	9	↓
IT 비용 절감	10	↑

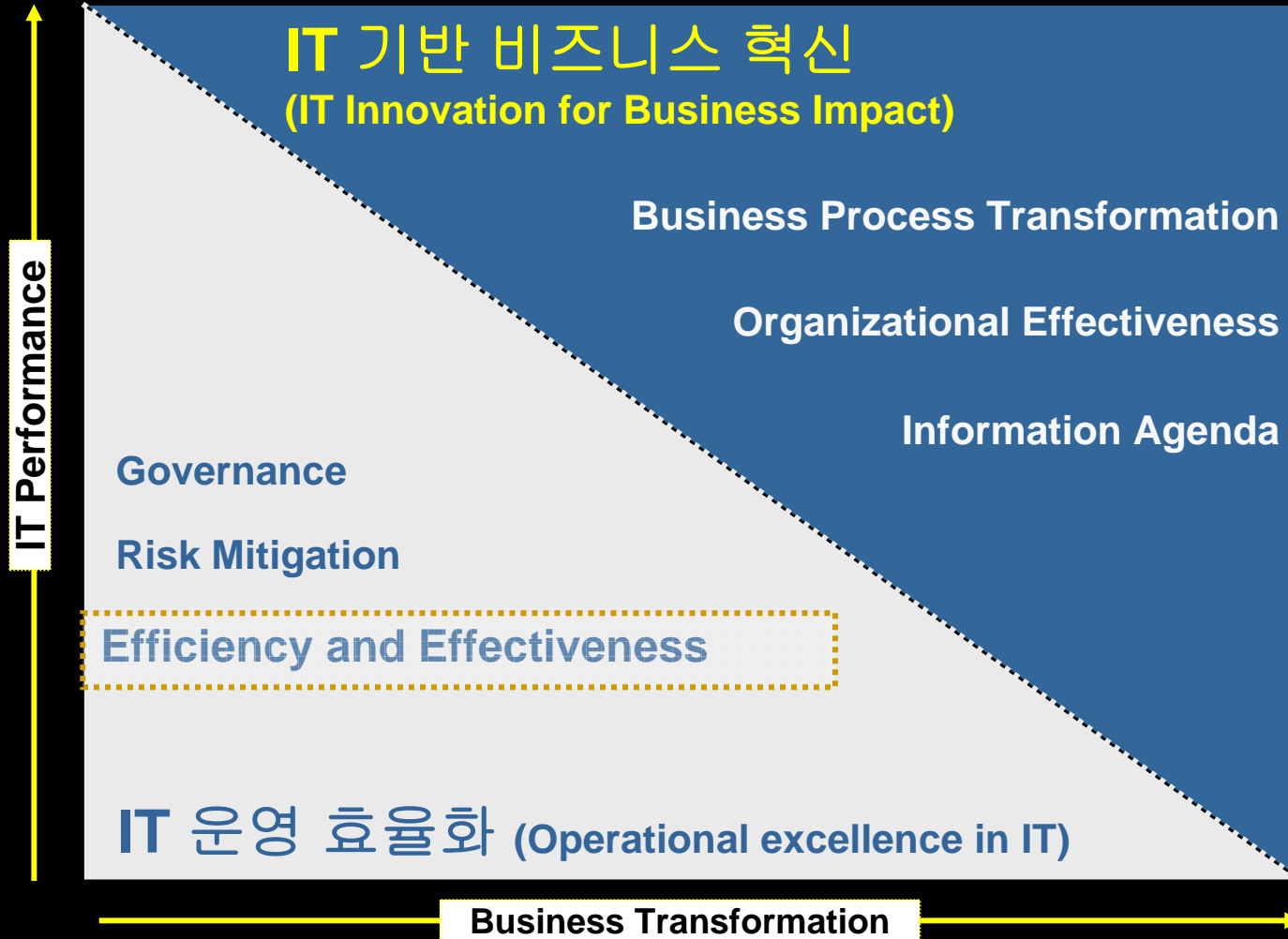
* New question for 2008

Source: Gartner EXP. Making the Difference: The 2008 CIO Agenda; January, 2008.

균형 (Balance)



균형 (Balance)



IT 운영상의 과제들

Labor Costs

10 % CAGR
IT 인건비

CIO 예산의 70%가 인건비
인건비 중 73%가 운영인력비용
어플리케이션 개발 및 운영비용은 최근 4년동안 48% → 34%로 감소

Excess Capacity

85 % excess
서버용량

→ \$140B
과도지출

Energy Costs

40 %
IT운영비용

IBM Market Research

IBM Service Management

Visibility, Control, and Automation

IBM

IT 운영상의 과제들 = 효율성 + 효과성



IT 서비스
및 적용업무
품질 개선



IT 인프라 최적화



에너지 효율성 개선



소싱 대안
다각화

Stable, dynamic, flexible and cost-effective IT environment

이노베이션

VCA..

SEE your Business



Visibility

MANAGE your Business (IT자산)



Control

IMPROVE your Business (운영 기민성)



Automation

IBM Service Management

Visibility, Control, and Automation

IT를 바라보는 새로운 시각.. 서비스

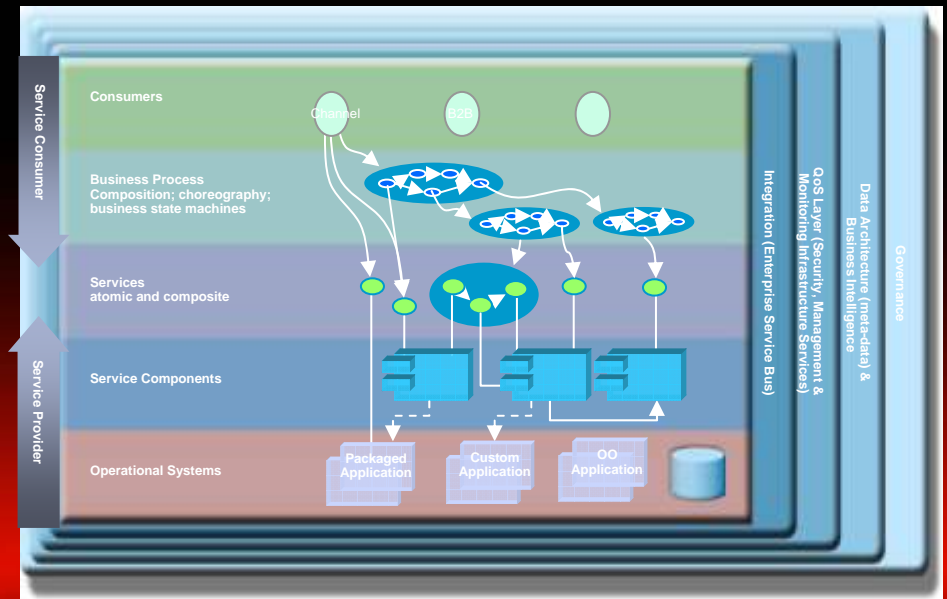
Old Thinking

IT manages IT *resources* that support “the business”



New Thinking

IT manages *services* that support business *results*



VCA.. 서비스 제공의 필수요건

Visibility

What is happening?



Service performance and availability monitoring

- Server monitoring
- Storage monitoring
- Network monitoring
- Data monitoring
- Application monitoring
- ➔ Event management
- ➔ Service monitoring

Control

How does this impact my business?



- Service level mgmt
- Service identity & access control

- Business service management
- Compliance management
- Enterprise asset management
- ➔ Service level management
- ➔ Service identity & access control

Automation

What actions can I take?



- Service mediation
- Service lifecycle mgmt

- System reconfiguration
- Data restore
- User identity provisioning
- System and appl restart
- Infrastructure deployment
- ➔ Service mediation
- ➔ Service lifecycle mgmt

IBM 서비스관리 전략 – Entry Points

Discover

Integrate

Monitor

Industrialize

Protect

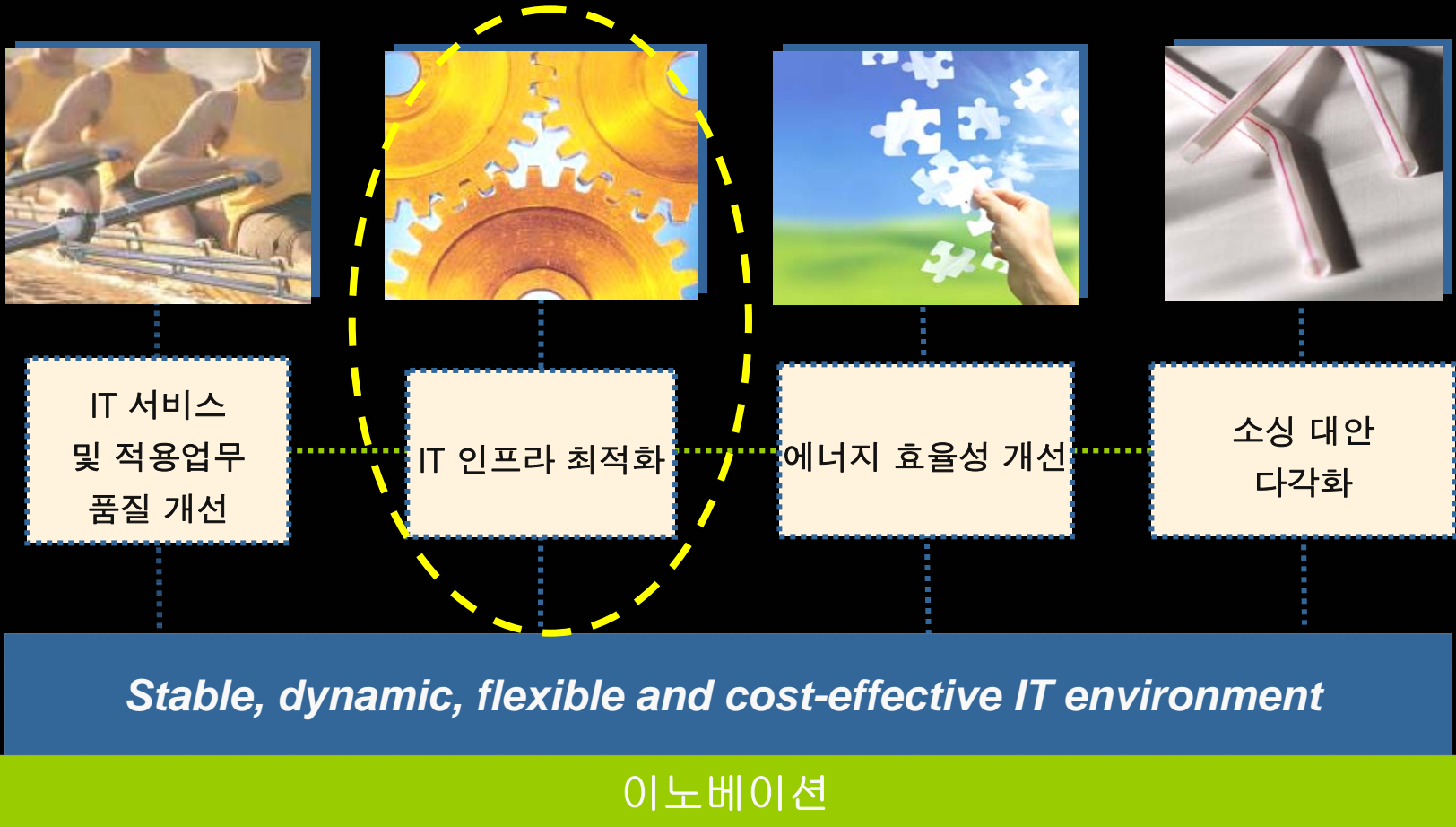
**IBM
Service
Management**

IBM Service Management

Visibility, Control, and Automation

IBM

IT 운영상의 과제들 = 효율성 + 효과성



IT 인프라 최적화

서버 수의 기하급수적 증가 원인



- 사업부제/책임경영/경영혁신
- Mergers and acquisitions
 - Integration of applications
 - Multiple locations
- New applications
- Multiple operating systems
- Demand or growth
 - New customers
 - New employees
 - Web traffic

IT 인프라 최적화

서버 수 증가의 부담

Hardware costs

- More servers, more racks, more storage systems
- Distributed computing environments that mostly sit idle, with as little as 8% of capacity utilized

Software costs

- More servers that require more licenses
- Management tools required to maintain performance

Management costs

- IT staff
- Ongoing training

Site and facilities costs

- Data center space, rack space
- Power, cooling, security, monitoring

IT 인프라 최적화

서버 통합 / 가상화

<i>Simplified</i>	<i>Shared</i>	<i>Dynamic</i>
<i>Drives IT efficiency</i>	<i>Rapid deployment of new infrastructure and services</i>	<i>Highly responsive and business goal driven</i>
<ul style="list-style-type: none">• Physical consolidation and optimization• Virtualization of individual systems• Systems, storage and network management	<ul style="list-style-type: none">• Highly virtualized resource pools• Integrated IT service management• Green by design	<ul style="list-style-type: none">• Virtualization of IT as a service - “cloud”• Business-driven service management• Service oriented delivery of IT

Stages of adoption

→ **New Enterprise Data Center**

New Enterprise Data Center

An evolutionary new model for efficient IT service delivery



Fragmented, inefficient islands of computing



Efficient, dynamic and responsive

Attributes

Consolidation and Virtualization

Energy Efficiency

Business Resilience and Security

Service Management

Information Infrastructure

IBM Systems



DB2
Tivoli Lotus
WebSphere

IBM Software

IBM Global Technology Services

IBM Service Management

Visibility, Control, and Automation

IBM

IT 운영상의 과제들 = 효율성 + 효과성



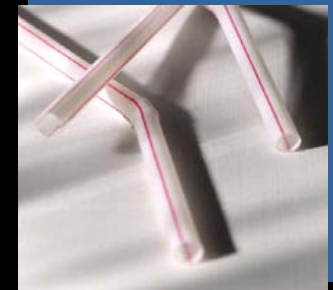
IT 서비스
및 적용업무
품질 개선



IT 인프라 최적화



에너지 효율성 개선



소싱 대안
다각화

Stable, dynamic, flexible and cost-effective IT environment

이노베이션

에너지 효율성 개선

Green 기업의 접근 방향



Optimized **People** resources
and collaboration



Business **Workloads** designed
to maximize energy efficiency



Infrastructure consolidation, virtualization, and
optimization for power efficiency

에너지 효율성 개선

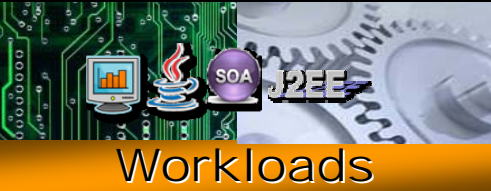
Green 기업의 접근 방향

Reduce commuting

Reduce use of paper

Turn the power down

Compress your data



Optimize HVAC

Reduce business travel

Virtualize the Office

Shift workloads

Virtualize floor & compute infrastructure

에너지 효율성 개선

Green Software



People



Workloads



Infrastructure



에너지 효율성 개선

Green Software

Green
S/W

전력소모 감소와
유해물질 저하를
간접적으로 지원

재화생산과정에서
생성되는유해물질을
직접적으로 관리하는 소
프트웨어

물리적 서버수 증가에 대한 부담을 덜어주는 가상화 기술

효율적인 유통관리를 통해 유통과정의 유해물질 경감시켜주는
SCM

교통수단 이용횟수를 줄여 결과적으로 배기가스 경감을
유도하는 화상회의 시스템

자체서버 보유를 지양해 전력을 줄여주는 SaaS

유해물질을 체계적으로 관리/기록/보존

맞는 말

CIO > IT > Business

Efficiency & Effectiveness

IT Service Management = V.C.A.

IT Infrastructure Optimization = NEDC

Green Software = IBM S/W

Integration

Collaboration

경청해 주셔서
감사합니다!