IBM Resiliency Services

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스

안정적이고 경제적인 IT 운영의 시작.

한국IBM 이건전 상무

Always there, in an always-on world

IBM

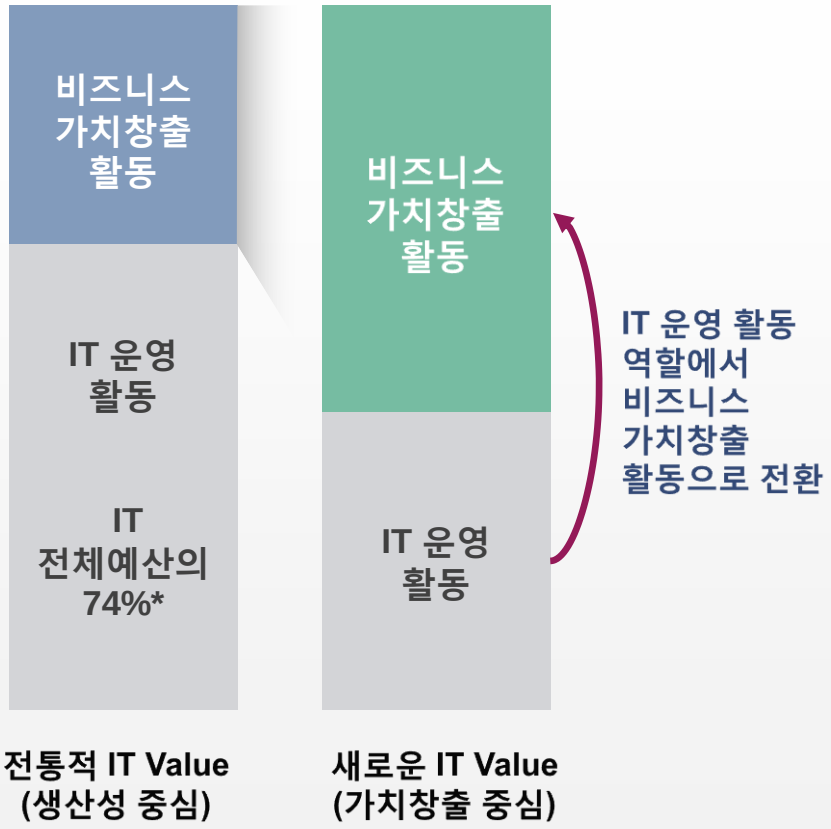
고객의 IT Service 고민

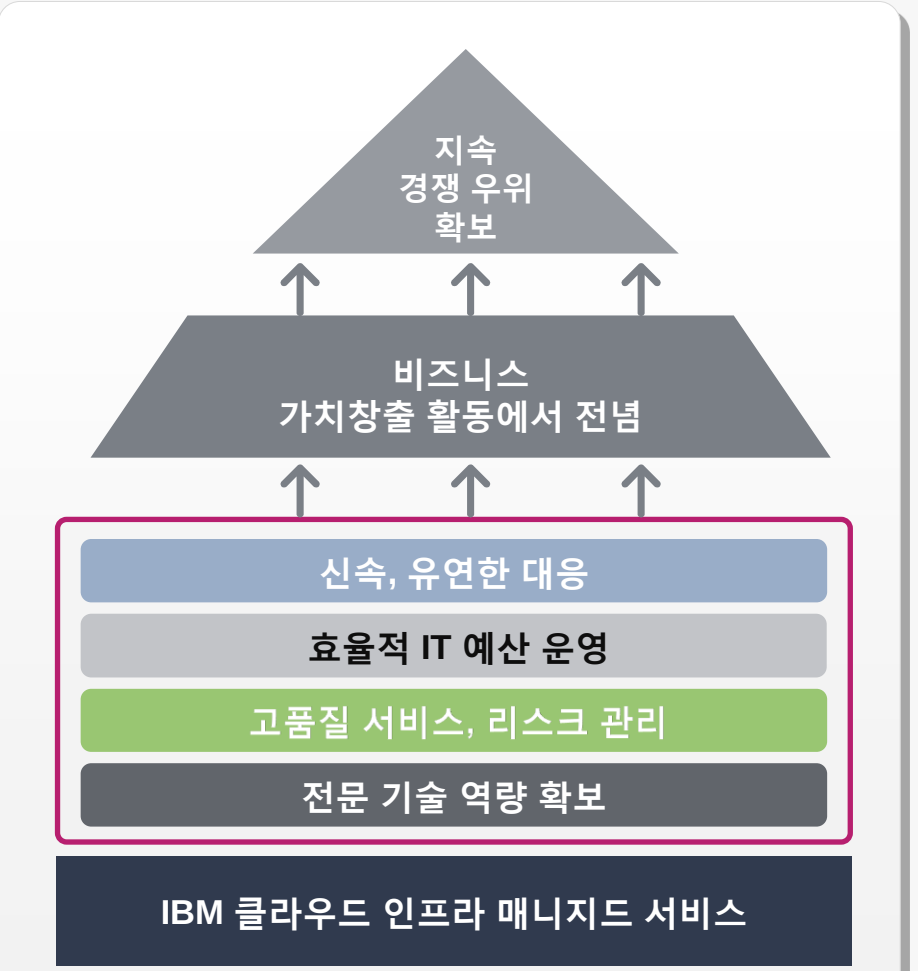
치열한 경쟁환경에서 지속적인 경쟁 우위 확보를 위해 비즈니스 환경 변화에 신속, 유연하게 대응하고 효율적인 IT예산 운영과 고품질의 서비스 유지, 전문기술 역량확보 활동이 중요시 되고 있습니다.

고민 해결을 위한 IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스는 고객의 IT 역할을 생산성 향상의 단순 전산 운영 지원에서 전사 핵심 비즈니스 가치 창출 활동 및 투자를 지원 하는 역할에 전념할 수 있도록 도와 드립니다.

고객의 IT 역할 변화





Source : *Gartner 2012 IT Enterprise Summary Report

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스 기대효과 > 신속, 유연한 대응

신속, 유연한 대응 | 효율적 IT 예산 운영 | 고품질 서비스, 리스크 관리 | 전문 기술 역량 확보

필요한 시점에 즉각적인 서버 증설

- 모듈화 되어있는 기능들을 커스터마이즈 하여 더 쉽고 빠르게 Cloud 자원과 서비스를 확장
- "Plug and play" : 확장 가능한 대량의 VM들을 통해 표준화하고, 모듈러로 적용 가능한 디자인

빈번한 서버 재설치의 자동화

- 수 분 안에 새로운 이미지에 대한 자동화된 셀프 서비스의 프로비저닝 가능(VM, DB, 미들웨어)
- 패턴 프로비저닝을 활용하여 개발,테스트,교육 등 빈번한 재설치의 작업속도 개선
- 서비스 사업자가 신규 계약시 마다 고객용 서버설치 자동화 가능

간편하게 필요한 서비스만 선택

- 서비스 카탈로그를 통해 필요한 서비스를 선택
- 인프라운영 범위 (운영관리, 모니터링, 리포팅)
- SLA 레벨 (표준, 고객특화)
- 고객특화 서비스 (네트워크, 특별사항, 코로케이션)

대쉬보드 셋업

모듈화된 클라우드 자원

자동화된 프로비저닝

단 "몇시간" 안에 가능한 더욱 빠른 리소스 확장

IBM 클라우드 인프라

- Just in time
- Self Service
- Pay as you Go
- Standardization
- Service Catalog
- Rapid Deployment

카탈로그형 서비스 선택!

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스 기대효과 > 신속, 유연한 대응(카탈로그)

신속, 유연한 대응 | 효율적 IT 예산 운영 | 고품질 서비스, 리스크 관리 | 전문 기술 역량 확보

카탈로그 서비스 선택

1. 인프라 운영 범위 선택	2. SLA 레벨 선택	3. 추가 가능 서비스 선택
• 운영관리 • 모니터링 • 리포팅	• 표준 SLA • 고객특화 SLA	• 네트워크(회선, VPN) • 특별사양 장비 • SAP BC

모니터링

보안 모니터링	데이터베이스 모니터링	미들웨어 모니터링	O/S 모니터링
네트워크 모니터링	백업 모니터링	서버 모니터링	스토리지 모니터링

운영관리

보안 운영	데이터베이스 운영	미들웨어 운영	O/S 운영
네트워크 운영	백업	서버 운영	스토리지 운영

클라우드 서비스

클라우드 모니터링	프로비저닝	미터링	아키텍처 설계/구성

리포팅

정기 리포트	이벤트 리포트

SLA

표준 SLA	고객특화 SLA

추가 가능 서비스

네트워크 회선	VPN
특별사양 장비	SAP BC
전용이미지 관리	고 가용성

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스 기대효과 > 효율적 IT 예산 운영

신속, 유연한 대응 | **효율적 IT 예산 운영** | 고품질 서비스, 리스크 관리 | 전문 기술 역량 확보

신규 투자 부담 최소화

- 초기투자 및 유지보수 비용을 월별 운영비용으로 전환하여 신규투자 부담을 해소하고 현금 흐름을 개선
- 글로벌 베스트 프랙티스 수준의 인프라 운영체계 활용을 통한 인프라 투자분 감소

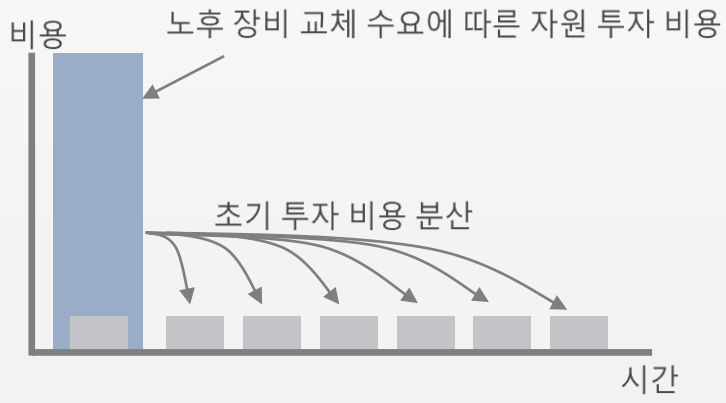
자체 운영 비용 부담 최적화

- 공유 자원 및 인력 Pool을 활용하여 비즈니스 변동에 유연하게 대응
- 서비스 대상 및 영역 확장 시, 동일 표준을 활용한 통합 서비스 제공

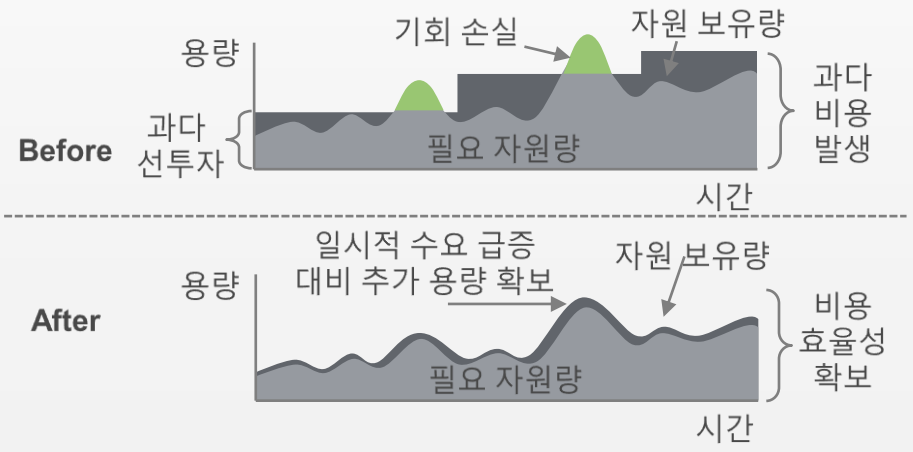
사용량 기준 과금

- 사전 합의된 기본 사용량 기반으로 서비스 대금 산정
- 실 사용 자원을 매월 집계하여 기준 사용량을 초과하는 자원 사용량에 대한 비용 정산

월 서비스 사용료 방식으로 투자비용 이연화



재무 유연성 향상(Pay As you Go)



IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스 기대효과 > 고품질 서비스, 리스크 관리

신속, 유연한 대응 | 효율적 IT 예산 운영 | **고품질 서비스, 리스크 관리** | 전문 기술 역량 확보

24x7 문제 발생 신속 대응

- 24x7 모니터링을 통한 신속한 장애 대응및 지속적인 품질개선
- 자동화된 서비스 관리 툴을 활용하여 장애 및 오류 최소화

24x7 모니터링

- 인프라 모니터링
- DB/WAS 모니터링
- 헬스체크
- 백업 및 복구
- 대시보드
- 티켓팅

리포팅

- 정기/비정기 운영보고서 제공
- 공동 협의체 운영
- 상호 협력 증진

안정적인 IT 운영 관리 프로세스

- 글로벌 운영 프로세스 및 SLA IBM 글로벌 표준 프로세스, 표준 방법론에 근거하고 정량적인 서비스 레벨을 통한 성과관리

프로세스 & Framework

- 글로벌 IBM 표준 프로세스(ITIL 기반)
- IBM SO Framework

서비스 레벨 관리

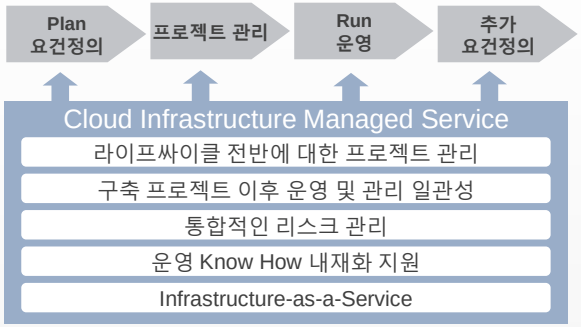
Illustrative Only

구분	서비스	Target
공통	사용자 만족도	90%
운영	장애처리시간	4시간
	시스템 가용성	98%
IT 데스크	기한 준수율	95%

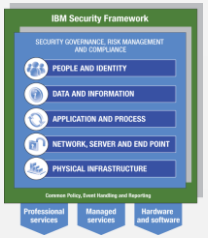
- 서비스 품질의 정량적 측정 관리
- 서비스 운영 가시성 확보
- 투명한 의사소통

리스크 최소화

- Life Cycle관점의 운영 관리를 통해 구축부터 운영의 통합적인 리스크 관리 가능 및 안정적 운영 체계 확보



- IBM Security Framework을 적용하여, 보안 리스크를 최소화하고 시스템 안전성 및 서비스 안정성을 강화



- 고객의 보안 요건 및 규정 준수
- 보안솔루션 운영 및 IT 침해사고 대응
- 데이터센터 보안
- 자산/인력/데이터 분류별 접근 통제
- 보안 사고 대응 교육 및 보안 준수

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스 기대효과 > 전문 기술 역량 확보

신속, 유연한 대응 | 효율적 IT 예산 운영 | 고품질 서비스, 리스크 관리 | **전문 기술 역량 확보**

상시 IT 전문가 지원

- 인프라 기술 전문성
  시스템 원천 기술 및 전문 기술 인력을 기반으로, 지속 가능한 기술 솔루션 설계, 서비스 제공

지속적인 신기술 습득 및 적용

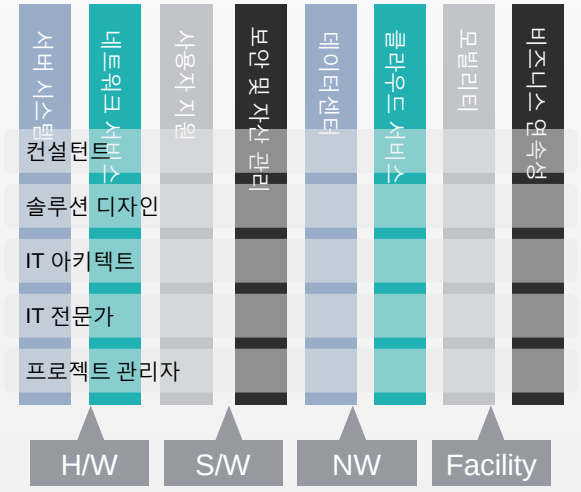
- 신기술 역량
  클라우드 및 모바일 등의 신기술 Insight를 제공하고, 고객에게 맞는 신기술 요건의 도입 및 적용

IBM 데이터 센터

- IBM 센터 설계에 대한 노하우가 집약되어 구축된 국내 최고의 전용 데이터 센터
- 표준화된 Tool 활용을 활용한 24x7 장애 감시 및 장애 대응

전문 기술별 조직 및 인력(한국 IBM)

- 테크놀러지 서비스 전문가 약 600명



신기술 동향 제공

- **IBM IBV**
  (Institute for Business Value)
  : 시장 선도를 위한 Agenda와 IT 전망에 대한 IBM 전문가의 Insight 보고자료 (연 1회)

- **IT 전망 세미나**
  : IT 기술 로드맵 및 전략 공유 세미나 (연 1회 이상)

- **글로벌 CIO 리포트**
  : 고객에게 미래 산업 전망 및 리서치 자료 전달 (연 1회)

IBM Business Park

설계요건: Lv 3+

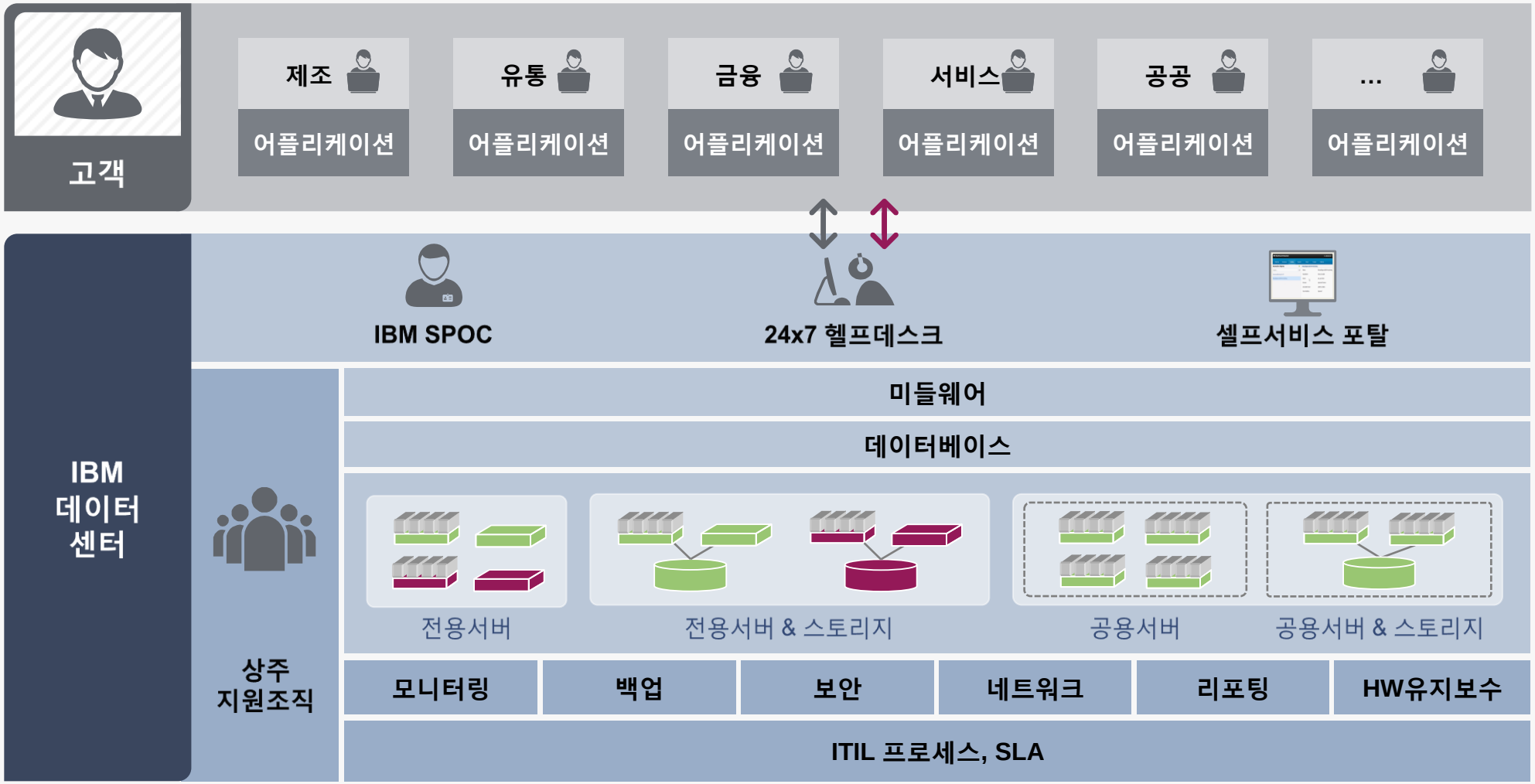
- 가용성
- 보안성
- 안정성
- 효율성
- 확장성
- 접근성

전문 인력 상주 운영

1선, 2선 조직
데이터센터 관리
운영
모니터링
네트워크
H/W엔지니어

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스 High Level 아키텍쳐

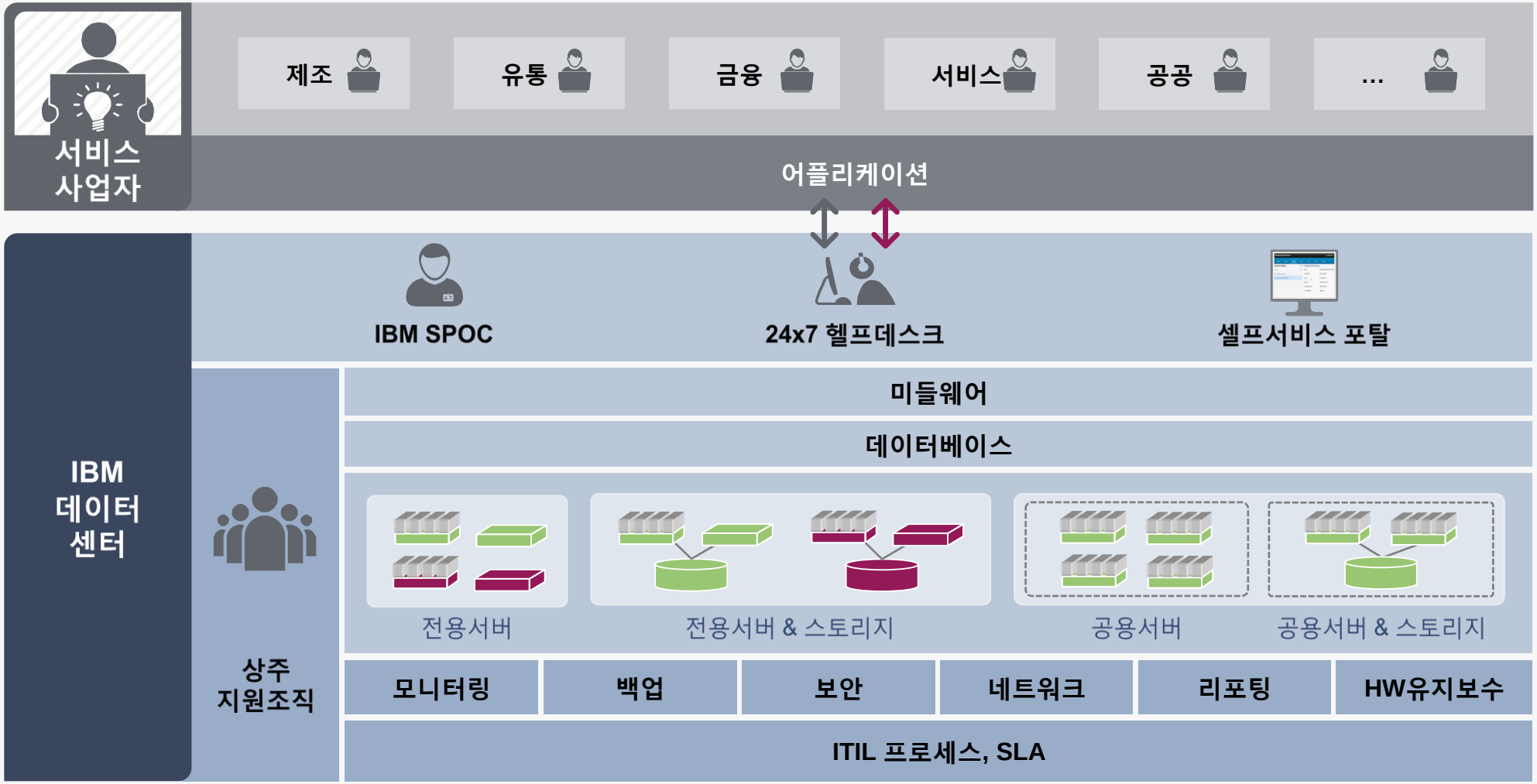
IBM은 인프라 부터 미들웨어 까지 운영관리 하고 고객이 어플리케이션을 직접 운영관리 합니다. 용량 증설 등 추가 서비스 필요시 셀프서비스 포탈에서 직접 서비스를 선택 합니다.



* ITIL : IT Infrastructure Library, SLA : Service Level Agreement

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스 High Level 아키텍쳐

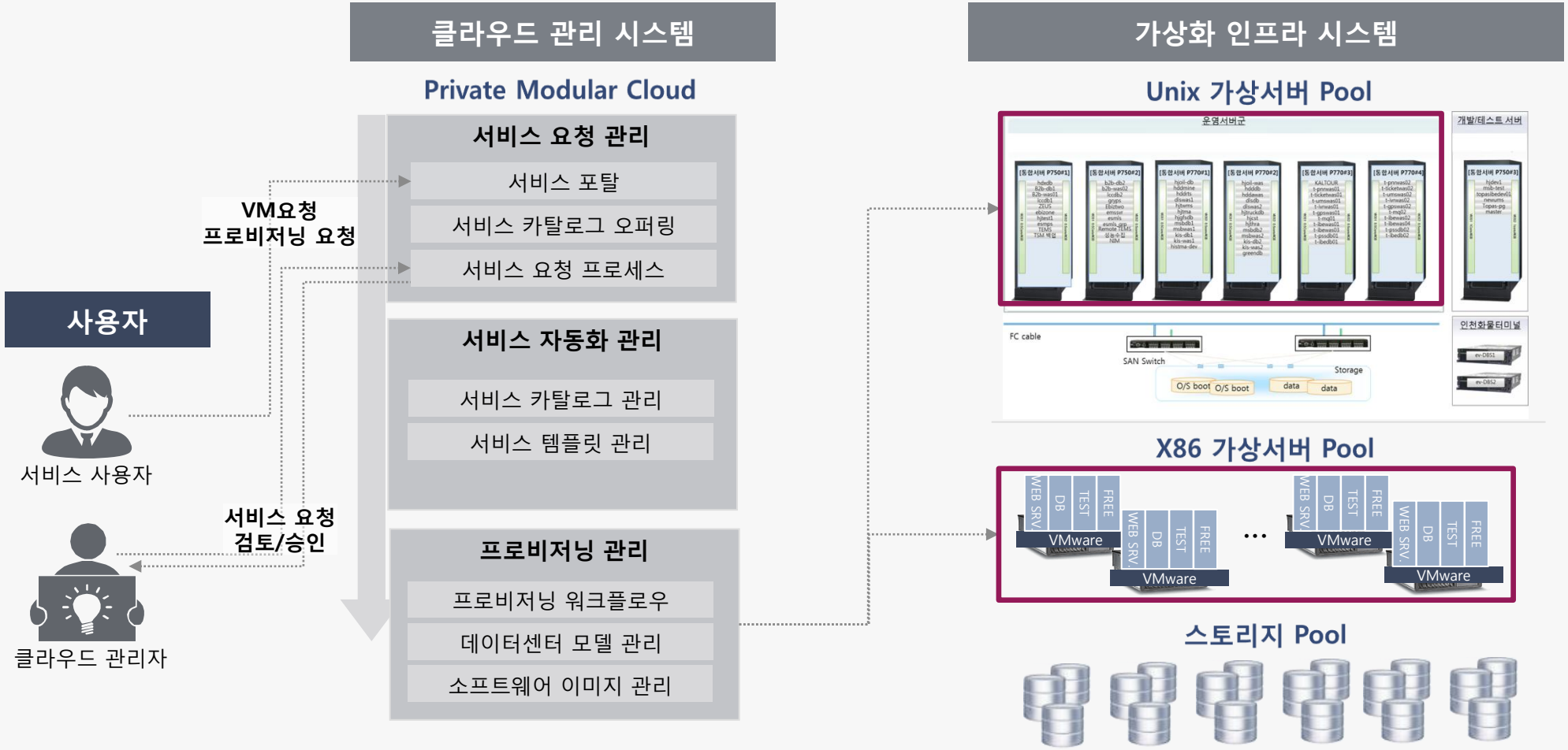
IBM은 인프라 부터 미들웨어 까지 운영관리 하고 서비스 사업자가 어플리케이션을 직접 운영관리 합니다. 용량 즐설 등 추가 서비스 필요시 서비스 사업자가 셀프서비스 포탈에서 직접 서비스를 선택 합니다.



* ITIL : IT Infrastructure Library, SLA : Service Level Agreement

IBM 클라우드 인프라 셀프서비스 포털

IBM의 PMC 아키텍쳐로 구성된 프라이빗 클라우드 셀프서비스 포털을 이용해 고객은 요청한 즉시 빠르게 서버와 스토리지를 프로비저닝 받을 수 있으며 사용한 만큼만 비용을 지불할 수 있습니다.



IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스의 기대효과

IBM의 매니지드 서비스를 이용하고 있는 고객들은 20%의 IT생산성 향상, 20% 인프라 비용 절감효과, 61%의 서버 다운시간 감소 효과를 얻었습니다.

신속, 유연한 대응

- 필요한 시점에 즉각적인 서버 증설
- 빈번한 서버 재설치 자동화
- 간편하게 필요한 서비스만 선택

IT 생산성 20% 향상

효율적 IT 예산 운영

- 신규 투자 부담 최소화
- 자체 운영 비용 부담 최적화
- 사용량 기준 과금

IT 인프라 비용 20% 절감 효과

고품질 서비스, 리스크 관리

- 24x7 문제 발생 신속 대응
- 안정적인 IT 운영 관리 프로세스
- 리스크 최소화

다운타임 61% 감소

전문 기술 역량 확보

- 상시 IT 전문가 지원
- 지속적인 신기술 습득 및 적용
- IBM 데이터 센터

장애 대응률 70% 향상

* 단, 각 항목의 수치는 IBM이 제공하는 인프라 매니지드 서비스의 경험 수치이며, 각 고객별 결과 수치는 제공된 수치와 다를 수 있습니다.

Summary

고객에게 제공 하는 가치

전문인력
전문 운영 인력, 프로젝트 관리자, 컨설턴트

프로세스, 글로벌 운영 방법론, 보안
ITILv3, SixSigma – Lean ISEC.

LEAN SIX-SIGMA
IBM DELIVERY EXCELLENCE
ITIL

모니터링
운영관리 Dash board, Tivoli

Tivoli.

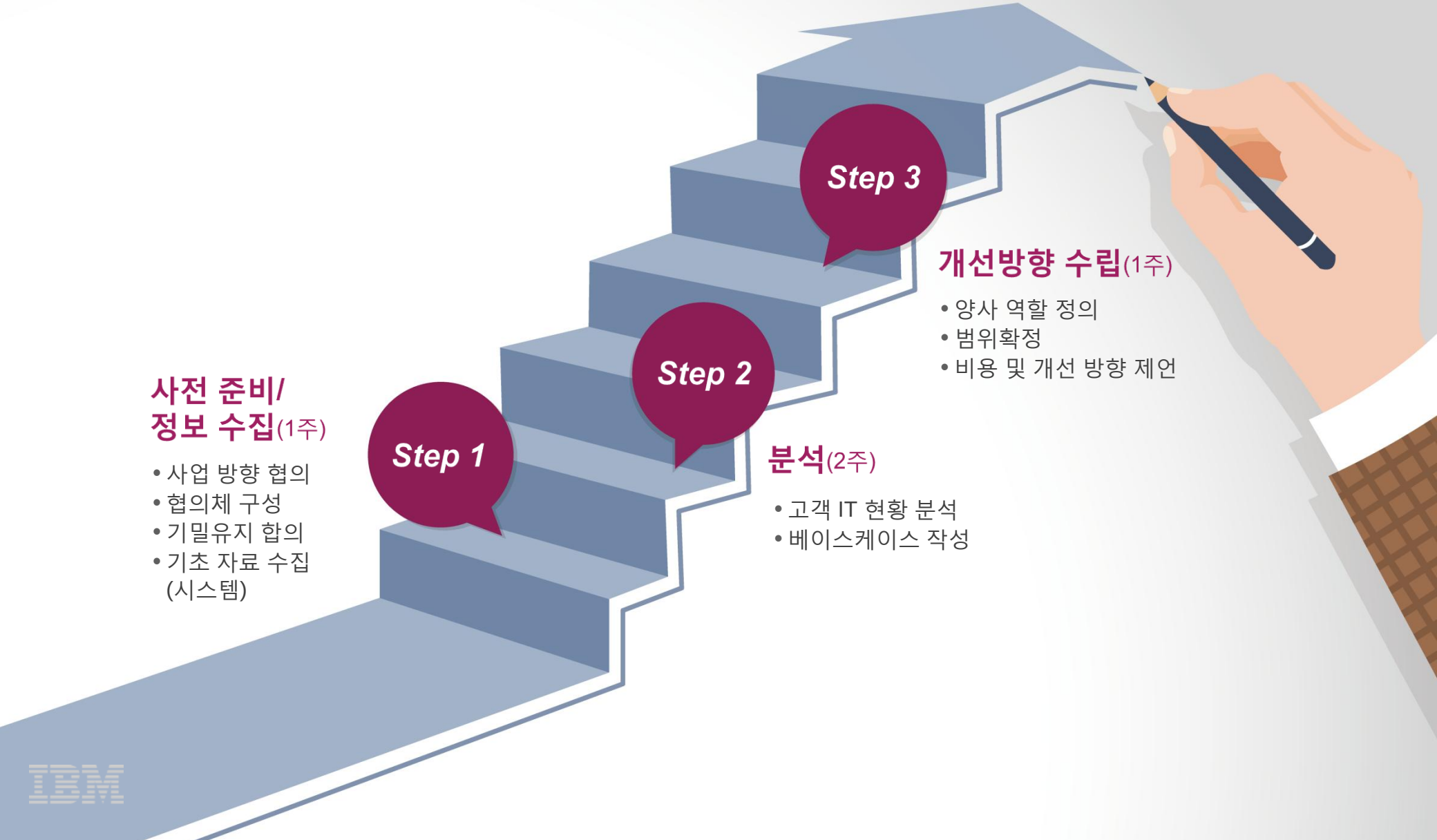
소프트웨어
OS, DB, 미들웨어, 타사 어플리케이션
IBM 어플리케이션

AIX ORACLE SAP DB2 Lotus. WebSphere. Rational.

하드웨어
서버, 스토리지, 네트워크장비

데이터센터
데이터센터 건물, 전기설비, 냉각설비
네트워크

Next Step



사전 준비/ 정보 수집(1주)

- 사업 방향 협의
- 협의체 구성
- 기밀유지 합의
- 기초 자료 수집 (시스템)

분석(2주)

- 고객 IT 현황 분석
- 베이스케이스 작성

개선방향 수립(1주)

- 양사 역할 정의
- 범위확정
- 비용 및 개선 방향 제언

안내 : 핀테크 대응을 위한 IBM 모바일 통합 플랫폼 세미나

다음주 수요일(12월 17일), IBM이 제언하는 모바일 통합플랫폼 제언 세미나에 관심있으신 고객 분들게서는 사전등록을 서두르십시오.

사전등록 URL : www.ibm.com/events/mobile1217

- 일 시 : 2014년 12월 17일(수) 오전 10시 – 오후 1시 30분 (행사 등록: 오전 9시 30분)
- 장 소 : 소공동 롯데 호텔 36층 피콕 스위트룸 [약도보기]

- 행사 아젠다

시 간	발표 주제	발표자
09:30-10:00	행사 등록	
10:00-10:05	인사말	Korea Mobility Biz Leader 이준원 사업부장
10:05-10:45	금융권 모바일 구축 2.0, IBM 모바일 통합 플랫폼 구축 전략	Korea Lab 모바일 솔루션팀 장현기 박사
10:45-11:25	핀테크(FinTech) 기반 금융 고객 경험 개선을 위한 IBM의 제언	Korea Lab 모바일 솔루션팀 진승의 실장
11:25-11:55	디지털 채널에서의 고객 경험 관리를 통한 고객 이탈 방지 방안	소프트웨어 사업부 이지은 과장
11:55-12:00	맺음말	Korea Mobility Biz Leader 이준원 사업부장
12:00-13:30	오찬 및 네트워킹	

IBM Resiliency Services

Thank You

IBM 클라우드 인프라 매니지드 서비스 - 안정적이고 경제적인 IT 운영의 시작

Always there, in an always-on world

IBM