

# SLM매니저

SLA를 바탕으로 IT조직에 의해 제공된 서비스의 품질을 측정하고, 보고하고, 향상시키는 지속적인 절차입니다.

SLM은 SLA에 따라 IT서비스 수준에 대한 모니터링, 보고 등 서비스 성취도를 계속 검토함으로써, 필요 수준의 서비스품질과 합리적인 비용이 유지되고, 점차적으로 서비스 품질이 향상되도록 하는 일련의 프로세스를 구성하여 가시화된 화면을 제공 및 관리할 수 있습니다.

## 가이드

### 접근방법

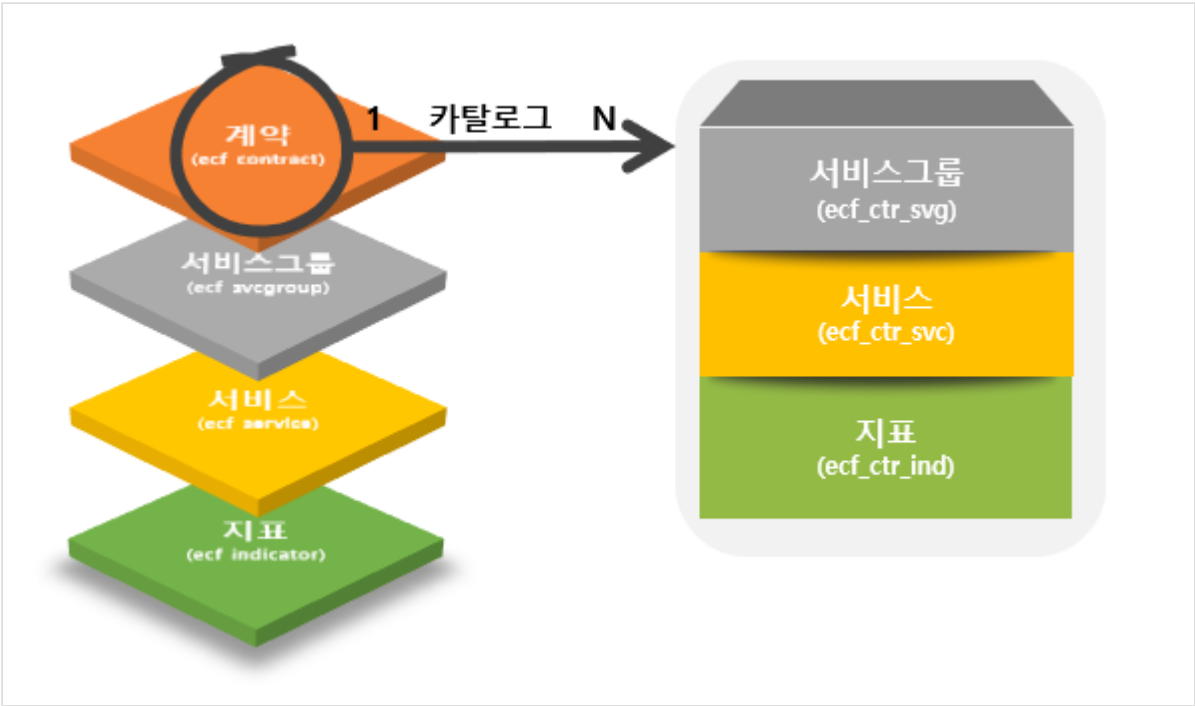
SLM 메뉴 접근이 허용된 사용자에게 한하여 SLM 메뉴 하위의 기능을 사용 할 수 있습니다.

### SLM 장점

고객과 제공자간, 제공자와 외부 공급업체 간의 제공서비스에 대하여 자동화 도구에 의해 제공서비스를 가시화된 화면으로 제공하므로 , 서비스 수준에 대한 명확한 목표치를 공유할 수 있습니다.

정의된 서비스 목표를 통해 서비스 품질이 측정 , 모니터링, 보고 까지의 과정을 통하여 , 잠재적인 장애요소를 찾아낼 수 있으며 빠른 대응이 가능합니다.

### SLA 내부 구조도



## SLM 현황 가이드

SLA 취합이 한번도 되지 않은 지표는 현황에 표기되지 않으며 SLA 취합이 이루어진 지표에 한하여 물리적인 테이블 (edm\_total\_sla)의 데이터 기반으로 종합현황에 월간, 연간으로 나뉘어 화면에 표기 할 수 있습니다.

### SLA 종합현황(월간)

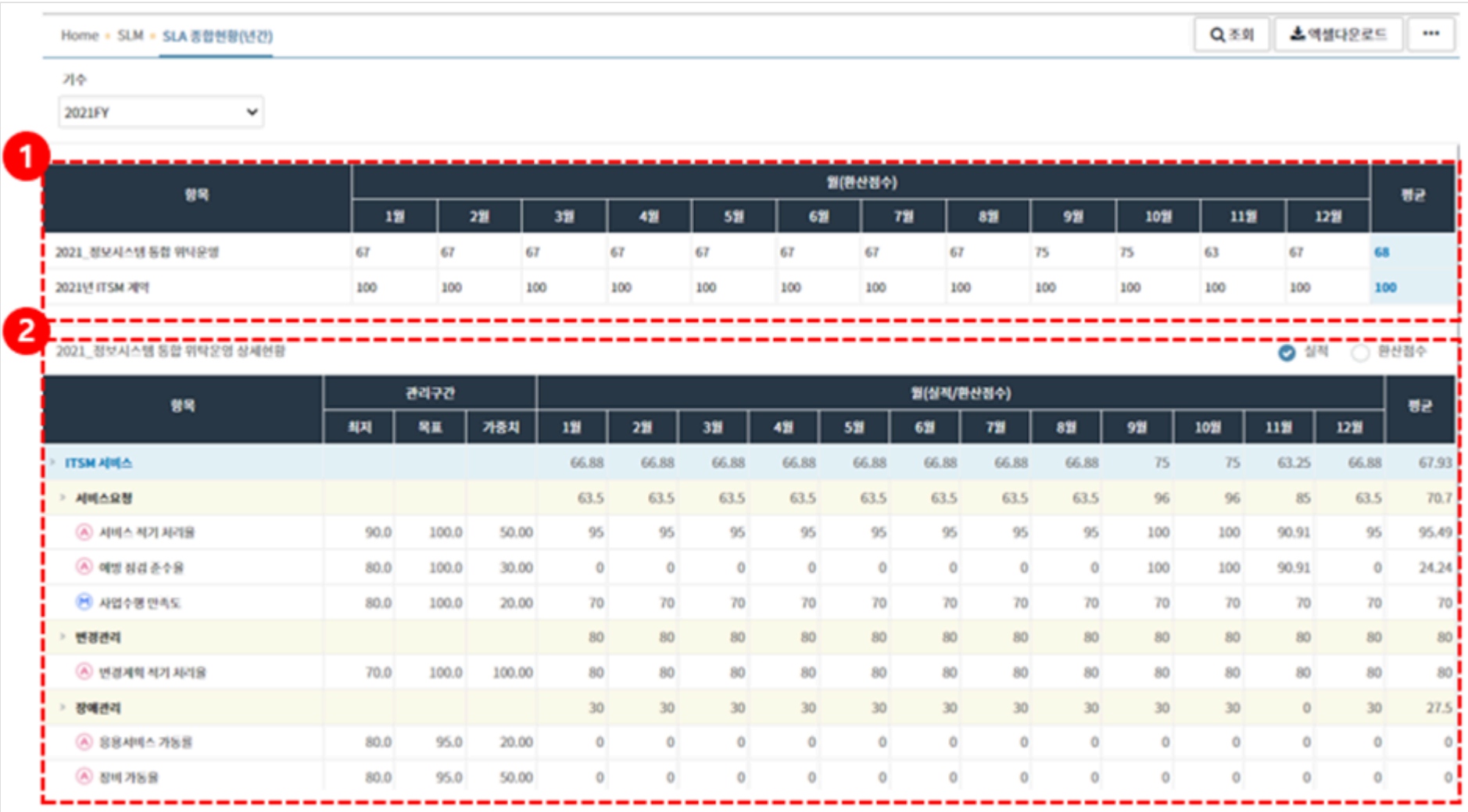
SLA 종합현황을 월별로 조회가 가능하며, 지표단위 와 서비스 그룹 단위로 목표정보 기반을 확인 할 수 있습니다.



- 1) SLA협약을 의미하며 각 협약별 조회 조건에 의한 SLA종합평가점수 및 평가 등급이 나타납니다.  
등급에 따른 다이어그램 값은 지표가 속한 서비스 기반의 가중평가 값에 따라 계약의 환산점수에 따라 표기됩니다.
- 2) SLA 계약의 상세현황을 보여주며 , 각 지표별 결과 점수 및 등급을 보여줍니다.

SLA 종합현황(연간)

SLA 종합현황을 연간추이 결과로 조회가 가능하며, 기수 관리를 통한 기수별로 조회가 가능합니다.



- 1) 기수 기준으로 계약을 월 단위로 한눈에 확인 할 수 있습니다.
- 2) 계약 단위로 상세 현황에 대한 실적 또는 환산점수 , 평균의 데이터를 보여줍니다.

## SLM 사용하기

## SLA 추가 과정

1. 지표관리 메뉴를 통하여 지표생성합니다.
2. 서비스관리 메뉴를 통하여 서비스를 추가하여 대상 지표를 연결합니다.
3. 서비스그룹관리 메뉴를 통하여 서비스그룹을 추가하여 대상 서비스를 연결합니다.
4. 계약관리 메뉴를 통하여 계약을 추가 후 카탈로그 탭을 통하여 서비스그룹을 연결합니다.
5. 지표수집 실행 메뉴를 통하여 수집 후 SLA 취합 시 또는 DIP 기능을 통한 자동수집에 의해 지표마다의 측정기준에 따라 데이터를 수집 및 SLA 취합을 합니다.
6. 취합된 데이터 기반으로 SLA 월간 또는 종합 현황 메뉴에서 계약별 SLA 종합현황을 확인 할 수 있습니다.


## 지표 관리

조직이나 조직이 관여하는 특정 활동의 성공을 평가함을 KPI라고 지칭하고 있습니다.

특정 활동의 계획이나 목표가 성공하였는지 또는 성공을 하기 위한 측정 요소들을 지표의 필수요소에 정의하여 데이터를 추출 할 수 있도록 관리를 할 수 있습니다.

지표의 데이터를 관리하는 엔터티는 012이며, 물리적인 테이블은 ecf\_indicator 입니다.

## 지표 기본 정보

* 지표명	서비스 적기 처리율
지표ID	SPI10103
* 사용여부	<input checked="" type="radio"/> 예 <input type="radio"/> 아니오
지표유형	SLA 
목적 및 정의	전체 서비스 중 요청 완료일(시간) 이내에 서비스를 제공해 준 비율을 측정 

지표명 : 지표의 이름입니다.

지표ID : 지표 고유 아이디입니다.

사용여부: 사용여부가 '예'인 경우 SLA 취합 대상이 됩니다.

지표유형 : 'SLA' 값으로 선택되어있을 경우에 한하여 SLA 취합 대상이 됩니다.

목적 및 정의 : 해당 지표의 목적 및 정의를 기록합니다.

측정정보

목표정보

측정SQL

측정공식설정

부가설정

측정방법

서비스 적기 처리율은 아래 처리율을 공통으로 포함

- 응용SW 적기처리율(연구사업)
- 응용SW 적기처리율(공통)
- 개인기기 적기처리율
- 평가장비지원 적기처리율

산식세부정의

1) 서비스 적기 처리율(%) =  
서비스 요청 적기 처리 건수 / 전체 서비스 요청 건수 합계 x 100 %  
※ 서비스 요청 적기 처리 유무는 처리 접수 시간부터 시간 환산

측정메트릭스

KPI

측정유형

백분율

측정단위

%

평가주기

월

수집구분

자동

측정방법 : 내부규율에 합의된 지표의 측정방법을 작성합니다.

산식세부정의 : 지표의 측정 기준을 세부적으로 작성합니다.

측정매트릭스 : 특정 목표 달성을 위해 관리해야할 요소로써 'KPI'로 선택합니다.

측정유형 : '백분율 , 평균값, 합계' 3가지 유형을 제공하고 있으며 , 선택 후 저장 클릭시 측정 공식설정 탭의 속성이 변경됩니다.

측정단위 : 정보성으로 선택할 수 있으며 , SLA 현황에 단위로 표기됩니다.

평가주기 : 평가 주기는 ' 년,월,분기,반기 ' 4가지로 선택이 가능하며 , 평가 주기에 따라 SLA현황을 생성할 수 있습니다.

( 현황메뉴 생성시 평가 주기 설정에 따라 메뉴 url을 아래 표를 참조하여 설정 할 수 있습니다. )

평가주기	메뉴 url 설정	url 파라미터
년	/xslm/jsp/pm/sla/year_main.jsp&pm_type=SLA	로그인 사용자 회사 1. view_auth=org 2. view_auth=mtn
월	/xslm/jsp/pm/sla/month_main.jsp&pm_type=SLA	로그인 사용자 회사 1. view_auth=org 2. view_auth=mtn

수집구분 : '자동 , 수동' 을 선택할 수 있으며 자동이 기본값이고 , 수동은 수기 KPI 등록건의 대상일 경우 선택합니다.

(DIP 통한 자동 수집일 경우 수집구분에 의한 영향도는 없습니다.)

목표정보

지표 고유의 기본 목표 정보를 정의 할 수 있습니다.

(참고로 , SLA 취합시 계약 기준의 목표값은 계약관리 메뉴를 통해 계약에 연결된 지표의 목표점수와 연관 되어있습니다.)

EGENE DOCUMENT

측정정보

목표정보

측정SQL

측정공식설정

부가설정

목표점수

목표

100.00

기본

90.00

최저

85.00

가중치

5.00

등급기준

방향

☒ 이상

☐ 이하

환산점수 표현방식

☐ 실적

☒ 환산점수

등급별 실적/환산점수

등급	S	A	B	C	D	Z
실적	100 이상	96 이상	91 이상	90 이상		미만
환산점수	100	95	90	80	50	

목표점수 : 지표의 목표 점수의 범위와 가중치를 입력합니다.

등급기준 : 실적 또는 환산점수에 따른 등급 구간의 방향 기준을 설정합니다.

환산점수 표현방식 : 등급과 함께 나타낼 환산표현방식을 실적 또는 환산점수 2가지 중 하나로 선택할 수 있으며 , 구간에 따른 값을 입력합니다.

( \* Guided setup의 SLM 기준 설정에 따라 입력하는 UI가 달라지며 , 상세 실적 및 상세 환산점수 구간이 필요하다면 SLM 추가기능 중 SLM 기준관리 설정이 필요합니다.)

측정SQL

지표의 데이터를 추출하기위한 쿼리를 작성합니다.

측정정보

목표정보

측정SQL

측정공식설정

부가설정

SQL

```
select
  t.srm_id src_id -- 접수번호ID
,t.srm_req_org_id as das1 -- 고객사
,t.srm_own_org_id as das3 -- 협력업체
,t.srm_own_dpt_id as das4 -- 처리부서
,t.srm_own_emp_id as das5 -- 처리자
,t.srm_sys_id das6 -- 업무시스템
,substr(t.srm_actfinish_dttm, 1, 8) dt -- 기준년월
,t.srm_reg_dttm reg_dt -- 등록일시
,t.srm_dead_dttm dead_dt -- 초기완료요구일(고객요청일)
,t.srm_agree_dttm agree_dt -- 합의완료요구일
,t.srm_clo_dttm clo_dt -- 종료일시
,t.srm_actfinish_dttm actfinish_dt -- 처리완료일시
,case when t.srm_actfinish_dttm <= t.srm_agree_dttm then 1
      else 0 end as s01 -- 납기건수
from eso_srm t
where substr(t.srm_actfinish_dttm, 1, 8) between ? and ?
      and t.srm_actfinish_dttm is not null
```

SQL : 데이터 추출을 위한 쿼리를 작성합니다. (쿼리의 alias와 측정공식 설정 및 부가설정의 시스템과 매핑이 되며, alias를 정의하지 않으면 지표 수집시 정상적으로 작동하지 않을 수 있습니다.)

측정 SQL 샘플

EGENE DOCUMENT

```
select
  srm_id as src_id -- 접수번호ID
  ,srm_req_org_id as das1 -- 고객사
  ,substr(srm_actfinish_dttm, 1, 8) dt -- 기준년월
  ,case when srm_actfinish_dttm <= srm_agree_dttm then 1
        else 0 end as s01 -- 납기건수
from eso_srm
where substr(srm_actfinish_dttm, 1, 8) between ? and ?
```

SQL alias 별 설명 리스트 ( alias는 고정값이며 , 시스템에 정의된 값입니다.)

alias / 필수요소	설명
src_id	지표데이터의 PK값으로 고유 ID의 필드의 경우 alias를 정의합니다.
das1	부가설정 탭의 데이터 셋과 매핑이되며 , 고객사 기준으로 데이터를 SLA현황 지표 상세보기를 통해 확인이 가능합니다.
dt	산출될 데이터의 기준년월을 정의하며 , <b>쿼리의 필수요소로 8자리로</b> 값이 없으면 지표가 정상적으로 수집되지 않습니다.
s01	지표의 산출식에 해당하는 데이터값을 정의할 수 있으며 , 산출식에 따라 (s01 ~ s04)까지 정의 할 수 있습니다.
Between ? and ?	지표 수집시 데이터 기간을 시스템에서 파라미터로 받아오기 위함으로 기준이 되는 기간을 조건절로 정의합니다.

측정공식설정

측정정보의 측정유형에 따라 자동으로 산출식이 나타나며 , 기본값을 입력합니다.

측정정보

목표정보

측정SQL

측정공식설정

부가설정

산출식

값(s01) / 전체(s03) \* 100

값(s01)

기본값

s01

전체(s03)

기본값

1

(s04)

기본값

산출식 : 측정유형에 따라 산식이 표기됩니다.

측정유형	산출식
백분율	값(s01) / 전체(s03) * 100
평균값	합계(s01) / 모수(s02)
합계	sum(합계(s01))

값: 측정유형에 따라 입력 UI가 달라지며, 측정 SQL에 정의된 alias를 산식에 맞게 기본값 영역에 입력합니다.

( \* s04 기본값 : 쿼리 산출식과 별개의 값을 설정하고 싶을때 SQL에 정의된 alias를 입력합니다. )

측정정보

목표정보

측정SQL

측정공식설정

부가설정

초기화

[초기화됨]

▶삭제

데이터셋

☒

DAS1

고객사 [Customer]

☐

DAS2

계약부서 [CtrDept]

☒

DAS3

협력업체 [OutSrc]

☐

DAS4

처리부서 [Dept]

☐

DAS5

직원 [Emp]

☐

DAS6

업무시스템 [Wsys]

☐

DAS7

[선택] ▼

▶확인

▶새로고침

Summary

☒

SLA

서비스수준

▶확인

▶새로고침

목록설정

LST\_SLA\_PD\_SRM

표시컬럼

☒

S01

적기 처리 건

☐

☒

S02

미적기 처리 건

☐

☒

S03

전체 건

☐

☐

S04

☐

초기화 : 물리적인 테이블을 생성 및 삭제할수 있는 DDL 권한이 있는 계정에 한하여 실행이 가능합니다. ( 지표를 생성 후 물리적인 테이블을 생성할 수 있습니다.)

생성버튼 클릭시, 측정 SQL의 수집을 통한 레코드를 담은 물리적인 테이블(EDM\_SRC\_{지표ID})이 생성되며 , SQL의 기준년월(alias: dt) 기준으로 데이터가 수집될 물리적인 테이블(EDM\_TREND\_{지표ID})이 생성됩니다.

삭제버튼 클릭시, 물리적인 테이블(EDM\_SRC\_{지표ID}, EDM\_TREND\_{지표ID})을 drop 하도록 명령어를 실행합니다.

목록설정 : SLA 현황에서 항목을 클릭하여 종합현황의 건수를 클릭하였을때 나타나는 리스트 아이디를 정의합니다. ( 해당 리스트는 필터 기능은 사용이 불가합니다.)

목록설정의 리스트 쿼리의 key 값은 alias를 **rdm\_id로 정의** 하여야 edm\_src\_{지표ID} 테이블의 pk 값과 조인하여 리스트에 조건에 맞는 데이터를 나타냅니다.

데이터셋 : 선택된 데이터셋 기준으로 데이터를 SLA 현황 지표 상세보기를 통해 필터를 적용 할 수 있습니다.

( 시스템관리 > 수집관리 > 데이터셋 메뉴에서 관리가 되고 있으며 , 데이터셋은 테이블명의 값 기준으로 물리적인 view 테이블(vw\_das\_{테이블명})이 사전에 구성되어있어야 지 사용 가능합니다.)

표시컬럼 : 선택된 표시 컬럼 기준으로 SLA 현황 지표 상세보기를 통해 확인 할 수 있습니다.

Summary: SLA / 서비스 수준으로 고정되어있으며 수정이 불가합니다. 종합현황에서 상세 내용 지표 클릭시 나타날 리스트를 입력합니다.

### 서비스 관리

서비스 단위로 지표들을 연결시켜놓는 관리 페이지이며 , 서비스 단위로 목표점수 및 등급기준을 환산할 수 있습니다.

서비스의 데이터를 관리하는 엔터티는 001이며 , 물리적인 테이블은 ecf\_service 입니다.



기본정보

필수입력 항목입니다.

서비스ID	SVC011	서비스그룹	ITSM 서비스
* 서비스명	서비스요청	* 사용여부	<input checked="" type="radio"/> 예 <input type="radio"/> 아니오
서비스 사용자		서비스 담당자	
서비스제공조직		서비스예외사항	
서비스제공방식		서비스제공시간	
보고양식		실적보고주기	
서비스기대효과			
서비스설명			

- 서비스ID : 서비스 고유 아이디 입니다.
- 서비스그룹: 서비스와 연결된 서비스 그룹명이 나타납니다.
- 서비스명 : 서비스면을 입력합니다.
- 사용여부 : 현재 사용중 유무를 체크합니다.
- 서비스 사용자 : 고객사 서비스 사용자를 입력합니다.
- 서비스 담당자 : 고객사 서비스 담당자를 입력합니다.
- 서비스제공조직 : 고객사 제공조직을 입력합니다.
- 서비스예외사항 : 서비스 예외사항을 입력합니다.
- 서비스제공방식 : 서비스제공방식을 입력합니다.
- 서비스제공시간 : 서비스제공시간을 입력합니다.
- 보고양식 : 보고양식을 입력합니다.
- 실적보고주기 : 실적보고주기를 입력합니다.
- 서비스기대효과 : 서비스에 기대효과를 입력합니다.
- 서비스설명 : 서비스 그룹의 간단한 설명을 기록합니다.

목표설정

서비스의 목표 설정을 할 수 있으며 , 해당 설정 값은 SLA 현황을 통해서 환산점수를 확인 할 수 있습니다.



EGENE DOCUMENT

목표

목표점수

목표

100

기본

90

최저

80

가중치

100

등급기준

방향

☐ 이상

☒ 이하

환산점수 표현방식

☐ 실적

☒ 환산점수

등급별 실적/환산점수

등급	S	A	B	C	D	Z
실적	<div>100</div> 이하	<div>95</div> 이하	<div>90</div> 이하	<div>85</div> 이하	<div>80</div> 이하	<div>80</div> 초과
환산점수	<div>100</div>	<div>95</div>	<div>90</div>	<div>85</div>	<div>80</div>	<div>80</div>

▶추가

▶삭제

<input type="checkbox"/>	ID	지표명	가중치	최고수준	최소수준
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVI00182</a>	문제해결지연율	34.00	1.00	3.00
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVI00171</a>	사업수행 만족도	31.00	100.00	80.00
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVI00170</a>	예방 점검 준수율	31.00	100.00	90.00
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVI00169</a>	서비스 적기 처리율	4.00	1.00	3.00

목표점수 : 서비스의 목표 점수의 범위와 가중치를 입력합니다.

등급기준 : 실적 또는 환산점수에 따른 등급 구간의 방향 기준을 설정합니다.

환산점수 표현방식 : 등급과 함께 나타낼 환산표현방식을 실적 또는 환산점수 2가지 중 하나로 선택할 수 있으며 , 구간에 따른 값을 입력합니다.

( \* Guided setup의 SLM 기준 설정에 따라 입력하는 UI가 달라지며 , 상세 실적 및 상세 환산점수 구간이 필요하다면 SLM 추가기능 중 SLM 기준관리 설정이 필요합니다.)

연관지표 : 서비스에 연결될 지표를 추가하여 서비스와 연결을 맺을수 있으며, 지표관리에서 정의한 속성을 입력할 수 있습니다. ( 하나의 서비스 하위의 지표의 가중치 합은 100을 유지 해야합니다.)

서비스그룹 관리

서비스 그룹을 N개의 서비스를 연결시켜놓은 관리 페이지이며 , 서비스 그룹단위로 목표점수 및 등급기준을 환산할 수 있습니다.

서비스그룹의 데이터를 관리하는 엔터티는 002이며 , 물리적인 테이블은 ecf\_svcgroup입니다.

기본정보

기본정보

필수입력 항목입니다.

\* 서비스그룹명

ITSM 서비스

\* 사용여부

☒ 예

☐ 아니오

상세내용

eGene ITSM 사업 수준 관리

서비스그룹명: 서비스 그룹명을 입력합니다.

목표설정

목표점수

목표100.00

기본90.00

최저80.00

가중치100.00

등급기준

방향

☐ 이상

☒ 이하

환산점수 표현방식

☐ 실적

☒ 환산점수

등급별 실적/환산점수

등급	S	A	B	C	D	Z
실적	100	이하90	이하80	이하70	이하60	이하60
환산점수	100	90	80	70	60	50

⚙

☰

▶추가

▶삭제

<input type="checkbox"/>	ID	서비스명	가중치	최고수준	최소수준
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVC011</a>	서비스요청	20.00	100.00	80.00
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVC012</a>	변경관리	20.00	100.00	80.00
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVC013</a>	장애관리	20.00	100.00	80.00
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVC014</a>	보안관리	20.00	0.00	0.00
<input type="checkbox"/>	<a href="#">SVC017</a>	사업관리	20.00	100.00	80.00

목표점수 : 서비스그룹의 목표 점수의 범위와 가중치를 입력합니다.

등급기준 : 실적 또는 환산점수에 따른 등급 구간의 방향 기준을 설정합니다.

환산점수 표현방식 : 등급과 함께 나타낼 환산표현방식을 실적 또는 환산점수 2가지 중 하나로 선택할 수 있으며, 구간에 따른 값을 입력합니다.

( \* Guided setup의 SLM 기준 설정에 따라 입력하는 UI가 달라지며 , 상세 실적 및 상세 환산점수 구간이 필요하다면 SLM 추가기능 중 SLM 기준관리 설정이 필요합니다.)

연관서비스 : 서비스그룹에 연결될 서비스를 추가하여 서비스와 연결을 맺을수 있으며, 서비스관리에서 정의한 속성을 입력할 수 있습니다. ( 하나의 서비스그룹 하위의 서비스의 가중치 합은 100을 유지 해야합니다.)

계약 관리

SLA에 해당하는 계약관리 리스트 입니다.

계약의 데이터를 관리하는 엔터티는 004이며 , 물리적인 테이블은 ecf\_contract입니다.

기본정보

기본정보

필수입력 항목입니다.

\* 기수

2022년

\* 계약명

2022년 정보시스템 통합 위탁운영

\* 유형

SLA

\* 사용여부

☒ 예 ☐ 아니오

담당자

관리자

순서

10

제공사

STEG

고객사

STEG

설명

기수 : SLA계약의 적용 년도를 선택하며 , 기수관리에서 관리하고있는 데이터 기반으로 선택이 가능합니다.

계약명 : SLA계약명을 기록합니다.

유형 : SLA계약 유형으로써 ‘SLA’를 선택합니다.

사용여부 : ‘예’로 선택된 계약만 SLA종합현황에서 조회된다.

담당자 : 고객사 계약 담당자를 선택한다.

순서 : SLA종합현황 상의 바인딩 순서입니다.

제공사 : IT서비스 제공자를 선택한다.

고객사 : IT서비스 수급자를 선택한다.

설명 : SLA계약에 대한 간단한 설명을 기록한다.

목표설정

계약에 따른 목표 점수를 입력합니다.

목표

카탈로그

목표점수

목표100.00기본95.00최저90.00가중치100.00

등급기준

방향

이상

이하

환산점수 표현방식

실적

환산점수

등급별 실적/환산점수

등급	S	A	B	C	D	Z
실적	91 이상	81 이상	71 이상	61 이상	51 이상	51 미만
환산점수	100	91	81	71	61	51

목표점수 : 계약의 목표 점수의 범위와 가중치를 입력합니다.

등급기준 : 실적 또는 환산점수에 따른 등급 구간의 방향 기준을 설정합니다.

환산점수 표현방식 : 등급과 함께 나타낼 환산표현방식을 실적 또는 환산점수 2가지 중 하나로 선택할 수 있으며 , 구간에 따른 값을 입력합니다.

( \* Guided setup의 SLM 기준 설정에 따라 입력하는 UI가 달라지며 , 상세 실적 및 상세 환산점수 구간이 필요하다면 SLM 추가기능 중 SLM 기준관리 설정이 필요합니다.)

목표

카탈로그

서비스그룹

( 전체 : 2건)    ▶연결    ▶연결해제

<input type="checkbox"/>	서비스	서비스그룹명
	그룹ID	
<input type="checkbox"/>	SVG501ITSM 서비스	
<input type="checkbox"/>	SVG555테스트용 서비스 그룹	

서비스

( 전체 : 5건)    ▶연결    ▶연결해제

<input type="checkbox"/>	서비스	서비스명
	ID	
<input type="checkbox"/>	SVC011 서비스요청	
<input type="checkbox"/>	SVC012변경관리	
<input type="checkbox"/>	SVC013장애관리	

지표

( 전체 : 3건)    ▶연결    ▶연결해제

<input type="checkbox"/>	KPI ID	KPI 명	가중치	목표치	최저치	단위
<input type="checkbox"/>	IND10102	사업수행 만족도	20.00	100.00	80.00	점
<input type="checkbox"/>	IND10104	예방 점검 준수율	30.00	100.00	80.00	%
<input type="checkbox"/>	SPI10103	서비스 적기 처리율	50.00	100.00	70.00	%

서비스그룹 : 계약과 연결할 서비스 그룹을 선택하며 , 서비스그룹과 연결된 하위요소를 영역별로 확인 할 수 있습니다.

서비스 : 계약과 연결된 서비스그룹의 하위 서비스를 확인 할 수 있습니다.

( 계약 - 서비스그룹 - 서비스 연관 데이터를 관리하는 물리적인 테이블 : ecf\_ctr\_svc )

지표 : 계약과 연결된 서비스그룹 - 서비스의 하위 지표들을 확인 할 수 있습니다. ( SLA 현황에 나타나는 실질적인 지표의 목표점수는 해당 계약에 연결 되어있는 지표 데이터 기반으로 추출 됩니다.)

( 계약 - 서비스그룹 - 서비스 - 지표의 연관 데이터를 관리하는 물리적인 테이블 : ecf\_ctr\_svg )

목표수준 관리

계약에 따른 서비스 , 지표에 해당되는 목표 점수를 한 화면에서 수정할 수 있도록 제공하는 기능 입니다.

해당 화면에서 수정을하면 , 기존의 지표관리에서 관리되는 지표의 데이터는 변동사항이 없으며 계약과 연결된 지표 데이터의 목표점수가 변경됩니다.

기수

계약

2021FY

2021년 ITSM 계약

항목	관리구간		가중치 (100.0)	방향	S	A	B	C	D	Z	환산점수															
	최치	목표																								
▶ ITSM 서비스																										
▶ 가동률	0.0	0.0	0.0		100.0이상	95.0이상	90.0이상	80.0이상	0.0이상	0.0미만	<input type="checkbox"/> 사용	S	0.0	A	0.0	B	0.0	C	0.0	D	0.0	Z	0.0			
Ⓐ 응용서비스 가동률	0.0	0.0	0.0	<input checked="" type="radio"/> 이상 <input type="radio"/> 이하	98.8이상	98.6이상	98.5이상	98.1이상	0.0이상	0.0미만	<input checked="" type="checkbox"/> 사용	S	100.	A	95.0	B	90.0	C	88.0	D	50.0	Z	0.0			
Ⓐ 장비 가동률	0.0	0.0	0.0	<input checked="" type="radio"/> 이상 <input type="radio"/> 이하	99.47이상	99.468이상	99.467이상	99.46이상	0.0이상	0.0미만	<input checked="" type="checkbox"/> 사용	S	100.	A	95.0	B	90.0	C	80.0	D	50.0	Z	0.0			
▶ 적시성	0.0	0.0	0.0		0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0미만	<input type="checkbox"/> 사용	S	0.0	A	0.0	B	0.0	C	0.0	D	0.0	Z	0.0			
Ⓐ 장애처리처리율	0.0	0.0	0.0	<input checked="" type="radio"/> 이상 <input type="radio"/> 이하	94.0이상	89.0이상	84.0이상	80.0이상	0.0이상	0.0미만	<input checked="" type="checkbox"/> 사용	S	100.	A	95.0	B	90.0	C	80.0	D	50.0	Z	0.0			
Ⓐ 서비스 적기 처리율	0.0	0.0	0.0	<input checked="" type="radio"/> 이상 <input type="radio"/> 이하	100.0이상	96.0이상	91.0이상	90.0이상	0.0이상	0.0미만	<input checked="" type="checkbox"/> 사용	S	100.	A	95.0	B	90.0	C	80.0	D	50.0	Z	0.0			
▶ 반복도	0.0	0.0	0.0		0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0미만	<input type="checkbox"/> 사용	S	0.0	A	0.0	B	0.0	C	0.0	D	0.0	Z	0.0			
Ⓐ 사업수행 반복도	0.0	0.0	0.0	<input checked="" type="radio"/> 이상 <input type="radio"/> 이하	100.0이상	90.0이상	80.0이상	70.0이상	0.0이상	0.0미만	<input checked="" type="checkbox"/> 사용	S	100.	A	95.0	B	90.0	C	80.0	D	50.0	Z	0.0			
▶ 매번	0.0	0.0	0.0		0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0이상	0.0미만	<input type="checkbox"/> 사용	S	0.0	A	0.0	B	0.0	C	0.0	D	0.0	Z	0.0			

조회 : 조회 조건에 의하여 계약 하위의 요소(서비스그룹, 서비스, 지표)를 확인 할 수 있습니다.

가중치 자동설정 : 지표와 서비스 가중치를 갯수에 맞게 균등 자동 할당 하는 기능입니다.

서비스 수정 : 서비스에 한하여 수정할 수 있도록 화면에 표기됩니다.

지표 수정 : 지표에 한하여 수정할 수 있도록 화면에 표기됩니다.

저장 : 모든 변동사항은 '저장' 버튼을 클릭해야 정상적으로 데이터가 저장됩니다.

## 지표 수집 실행

지표의 측정SQL 기준으로 기간을 설정하여 데이터를 주기 수집 할 수 있는 페이지입니다.

1

▶선택 수집

▶전체 수집

▶SLA취합

...

2

기수

기간

[선택]

to

3

지표

Q

4

Log

날짜를 설정하세요.

1) 선택 수집 : 사용자가 선택한 지표에 한하여 선택적으로 수집합니다.

전체 수집 : 지표의 사용여부가 '예' 이고, 유형이 'SLA' 의 경우 전체 수집합니다.

### [ 수집 과정 ]

1. 기간에 해당되는 데이터 제거 → delete from edm\_trend\_#{지표ID} where dt between 시작일 and 종료일
2. 기간에 해당되는 데이터 제거 → delete from edm\_src\_#{지표ID} where dt between 시작일 and 종료일
3. 지표 쿼리 실행
4. 대상 지표와 기간을 조합하여 데이터 제거 → delete from edm\_dash\_SLA where dt between 시작일 and 종료일
5. edm\_trend\_#{지표ID}테이블 기반으로 수집된 데이터 기반으로 edm\_dash\_SLA 테이블에 insert

SLA 취합 : 선택 수집 또는 전체 수집을 통해 수집된 지표 데이터를 SLA 현황에 목표점수에 맞게 표기하기 위하여 SLA 취합을 합니다.

## GENERAL DOCUMENT

1. 기간에 해당되는 데이터 제거 → delete from edm\_total\_SLA where dt between 시작일 and 종료일
2. 기간과 계약에 따른 edm\_dash\_SLA 테이블 기반으로 데이터 조회 후 edm\_total\_SLA 테이블에 insert

- 2) 수집될 대상 지표의 데이터를 수집하기 위하여 기수 및 기간을 선택합니다.
- 3) 선택 수집시 원하는 지표를 선택합니다.
- 4) 선택 수집 / 전체 수집 또는 SLA 취합시 로그를 확인 할 수 있습니다.

### 수기 KPI

지표 데이터 중 수집구분이 '수동' 으로 선택되어있는 지표에 한하여 , 수기 티켓을 등록 할 수 있습니다.

수기 데이터를 관리하는 엔터티는 MPI이며 , 물리적인 테이블은 eso\_mpi 입니다.

- 1) 수집 대상이 되어야할 지표를 선택하고 , 수집 대상 기준 월일을 입력합니다.
- 2) 지표명에 따라서 사전에 정의해놓은 상세 수기정보를 입력 필드가 나타나며 , 입력된 데이터 기반으로 지표 쿼리를 이용하여 수집을 후 최종 SAL 취합이 가능합니다.
- 3) 수기 KPI 티켓은 수기 KPI 목록을 통해 티켓을 확인 할 수 있으며, 연결된 지표는 지표관리에서 확인이 가능합니다.

## SLM 추가 기능

### SLM 기준 관리

기본으로 제공하는 등급 (A,B,C,D) , 가중치(100) 와 달리 , 기준 변경이 필요할 때 시스템관리 > Guided Setup > SLM 구성시작을 클릭하여 기준을 재정의 할 수 있습니다.

속성

## EGENE DOCUMENT

등급목록

추가

2

가중치(MAX)

3

가중치환산점수(MAX)

4

실적환산점수(MAX)

5

실적별 환산점수 사용여부

S

X

A

X

B

X

C

X

D

X

Z

X

100

100

100

사용

미사용

1) 추가버튼을 클릭하여 , 등급을 추가 할 수 있으며, 등급에 따른 라벨 수정이 가능합니다.

2) 최대가중치를 설정할 수 있습니다.

3) 최대가중치환산점수를 설정 할 수 있습니다.

4) 최대 실적환산점수를 설정 할 수 있습니다.

5) 실적별 환산점수 사용여부 '사용' 일 경우

'사용' 일 경우 , ' 지표 , 서비스 , 서비스그룹관리 '의 등급 기준의 실적 및 환산점수 입력 값을 세분화 하여 입력할 수 있습니다.

실적 기준을 N개 추가가 가능하며 , 실적 구간을 실적별 환산점수의 실적에 의하여 선택할 수 있는 폭이 달라집니다.

측정정보

목표정보

측정SQL

측정공식설정

부가설정

목표점수

목표

100.00

기본

90.00

최저

85.00

가중치

5.00

등급기준

방향

이상

이하

환산점수 표현방식

실적

환산점수

▶ 실적 기준 추가

실적

환산점수

96 이상	95
91 이상	90
90 이상	80
80 이상	50
75 이상	49
75 미만	

등급별 실적구간

100

96

91

90

80

75

등급

실적

A	B	C	D	Z
96 이상	91 이상	90 이상	100 이상	100 미만

'미사용'일 경우, ' 지표 , 서비스 , 서비스그룹관리 '의 등급 기준의 실적 및 환산점수 입력 값을 1대1로 값을 입력할 수 있습니다.

측정정보

목표정보

측정SQL

측정공식설정

부가설정

목표점수

목표

100.00

기본

90.00

최저

85.00

가중치

5.00

등급기준

방향

이상

이하

환산점수 표현방식

실적

환산점수

등급별 실적/환산점수

등급	S	A	B	C	D	Z
실적	100 이상	96 이상	91 이상	90 이상	이상	미만
환산점수	100	95	90	80	50	

## 기수관리

계약 및 SLA 는 기수 기준으로 데이터를 조회 합니다. 기수는 한 해 기준으로 생성을 하지만 , 반기 또는 분기에 해당되는 기수를 정의하여 사용이 가능합니다.

시스템관리 > 기준정보관리 > 기수관리 메뉴로 접근하여 기수를 추가하거나 수정이 가능합니다.



시작연월	종료연월
202101	202112
202001	202012
201901	201912
201801	201812
201701	201712
201601	201612

- 1) 기수명을 입력합니다. (ex. 년도 기준일 경우 2022FY)
- 2) 기수 사용여부 '예' 일 경우에 한하여 대상 기수의 SLA 조회가 가능합니다.
- 3) 기수의 시작연월을 설정합니다.
- 4) 기수의 종료연월을 설정합니다.

## 자동수집(DIP)

스케줄을 통하여 지표의 쿼리 기반으로 데이터를 수집하고 , SLA 취합까지 하는 기능입니다.

시스템관리 > 수집관리 > DataAdapter 메뉴를 통하여 자동수집기능을 추가 또는 수정을 할 수 있습니다.

**연동명은 SLA 지표 수집**으로 내부적인 로직의 경로는 xefc/jsp/mgr/dip/ind\_calc\_batch.jsp 이며, **지표의 사용여부가 '예' , 지표유형이 'SLA' 일 경우에 한하여 자동 수집**이 되고 있습니다.

\* 자동수집이 실행된 이후 서비스수준 위반 알림 메일 발송이 필요한 경우 content관리 메뉴를 통하여 Content ID : Mail.SLM.Violet.Content / sql 관리 메뉴를 통하여 대상자 SQL ID : Mail.SLM.Violet.To 를 가공하여 메일을 발송 할 수 있습니다.