

PLATEER 2025

디지털 대 전환 “Matilda 1.0”



ITSM 구축을 위한 Matilda 솔루션 소개

기업의 디지털 전환을 혁신하는 AI와 DevOps 솔루션 리더

IDT사업부문 | DT기술본부

PLATEER IDT

기존 ITSM의 문제점과 변화

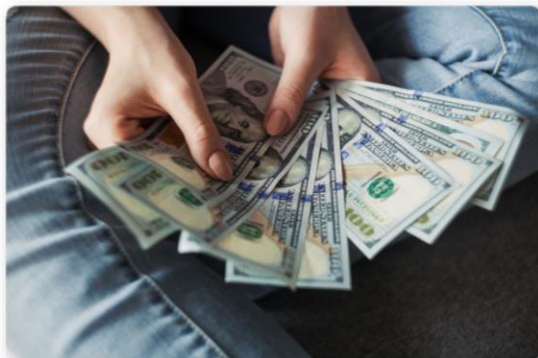


“IT 조직 리더들은 2026년까지 활용하지 않는
ITSM 기능들을 구매하는 데에 2.8조원 이상의
불필요한 예산을 낭비할 것으로 예상된다.”

- Gartner, “determine Key Functional Areas for
Your IT Service Management Platforms,” 2023

ITSM 구축 시 낭비 요소들

전통적인 ITSM을 구축한다는 것은 높은 **구축의 비용 문제**, **안정화에 대한 투자**, **빠른 변화에 대응을 위해서는 수준 높은 기술자가 필요**, 결국 **운영의 비용 상승**으로 이어집니다.



구축 비용 문제

구축에 필요한 컨설팅 및 협의 비용
실제 구현에 많은 인건비와 시간이
필요함



안정화 기간으로 지연 손실

충분한 설계 및 검증되지 않고
만들어진 프로세스에는 많은
리소스와 시행착오가 동반됨



변화에 빠른 대응 부재

빠르게 변화하는 조직과 환경의 변화에
기존의 설계로는 따라가기 어려움



운영 서비스 비용

확장성을 고려하지 않는 코드 기반의
프로세스는 결국 운영비용의 증가로
이어짐

ITSM 시장 동향

2023년에 105억 달러였으며, 2028년까지 221억 달러로 성장할 것으로 예상되며, 예측 기간 동안 CAGR은 15.9%입니다.

ITSM MARKET GLOBAL FORECAST TO 2028 (USD BN)

용어 : CAGR

Compound Annual Growth Rate로서 복합 연간 성장률

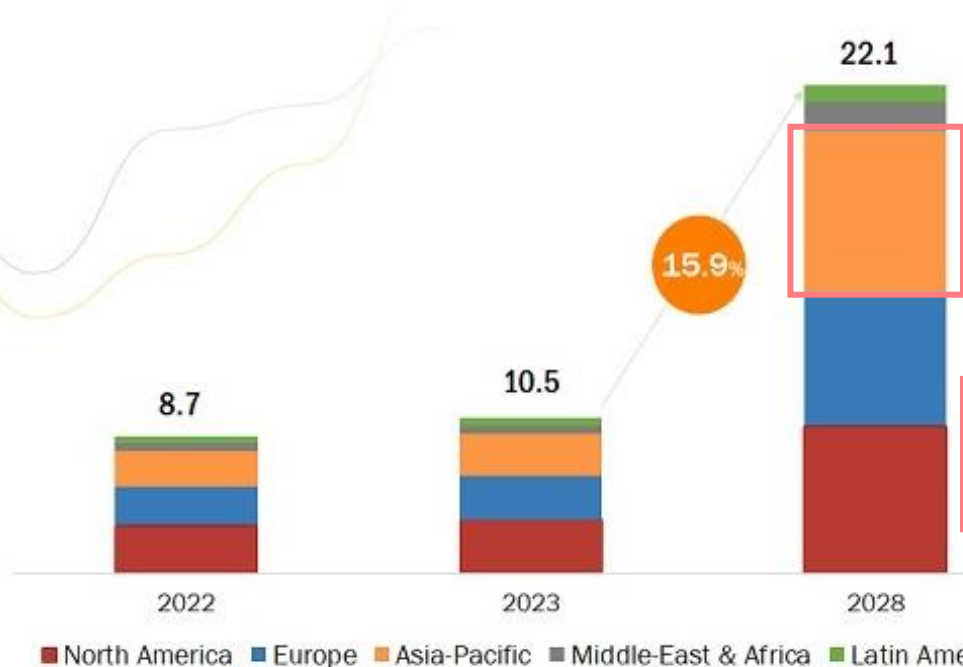
참조 URL :

Research And Markets : <https://www.marketsandmarkets.com/Market-Reports/it-service-management-itsm-market-232882076.html>



CAGR OF
15.9%

The global ITSM market is expected to be worth USD 22.1 billion by 2028, growing at a CAGR of 15.9% during the forecast period.



ITSM 시장의 주요 기업은 누구입니까?

ITSM 시장에서 활동하는 주요 기업으로는 IBM Corporation, ASG Technologies Group Inc.(Rocket Software), Atlassian Corporation PLC, Micro Focus International PLC(Open Text Corporation), Broadcom Inc.가 있습니다.

ITSM 시장에서 가장 빠르게 성장하는 지역은 어디인가요?

아시아 태평양 지역은 예측 기간(2024-2029년) 동안 가장 높은 CAGR로 성장할 것으로 추산됩니다.

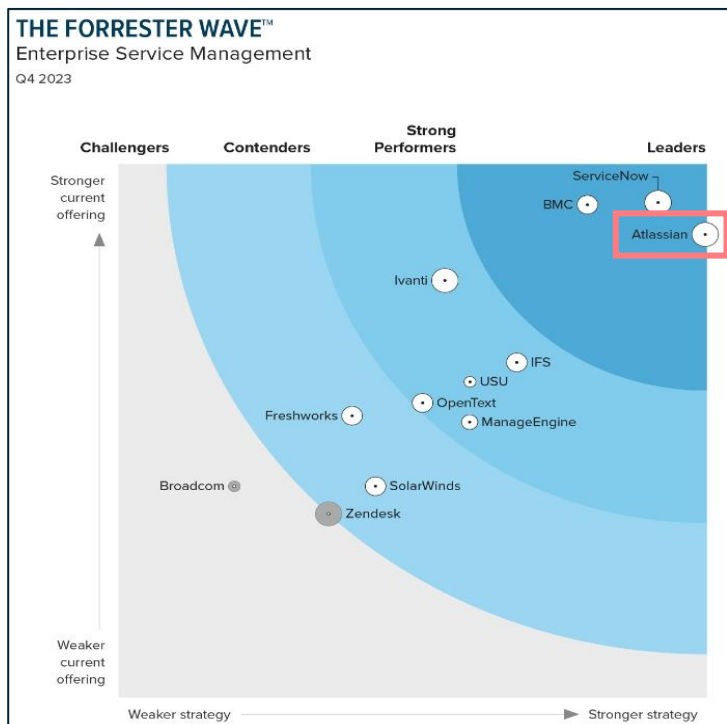
IT 서비스 관리(ITSM) 산업을 이끄는 주요 요인은 무엇입니까?

IT 서비스 관리(ITSM) 산업을 주도하는 주요 요인은 a) 디지털 변환 및 비즈니스 민첩성에 대한 수요 증가, b) 개선된 IT 비용 최적화 및 리소스 관리에 대한 필요성입니다.

Atlassian JSM 글로벌 보고서

JSM은 IT 서비스의 효과적인 관리를 위한 핵심기능 제공과 개발 및 DevOps 환경과 자연스런 연계를 통해, 디지털 변화라는 환경속에서 핵심적인 역할을 수행할 수 있도록 지원하는 가성비 최고 ITSM 도구입니다.

Fortune 500대 기업의 33%가 Jira Service Management를 사용합니다.



정량적 효과 (Forrester)



277%의 투자 수익
률(ROI) 실현



IT 운영 팀이 매월
115시간을 절약



레거시 ITSM 제품에
서 전환함으로써
200만 달러 절약

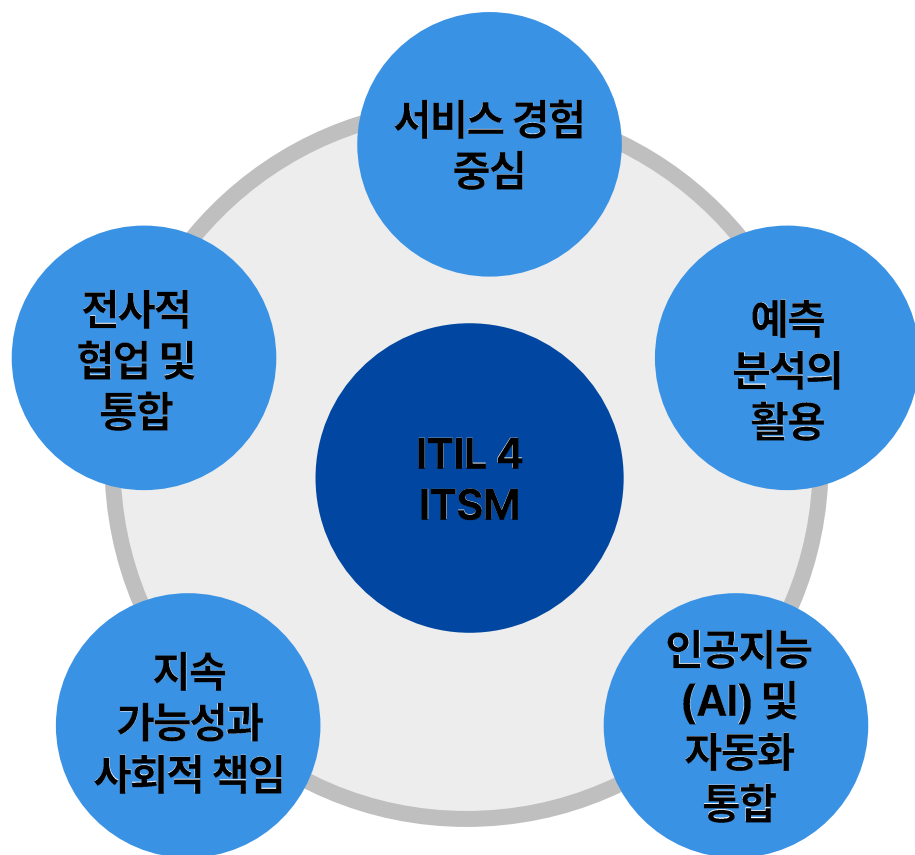


서비스 데스크 생산
성 140만 달러 향상

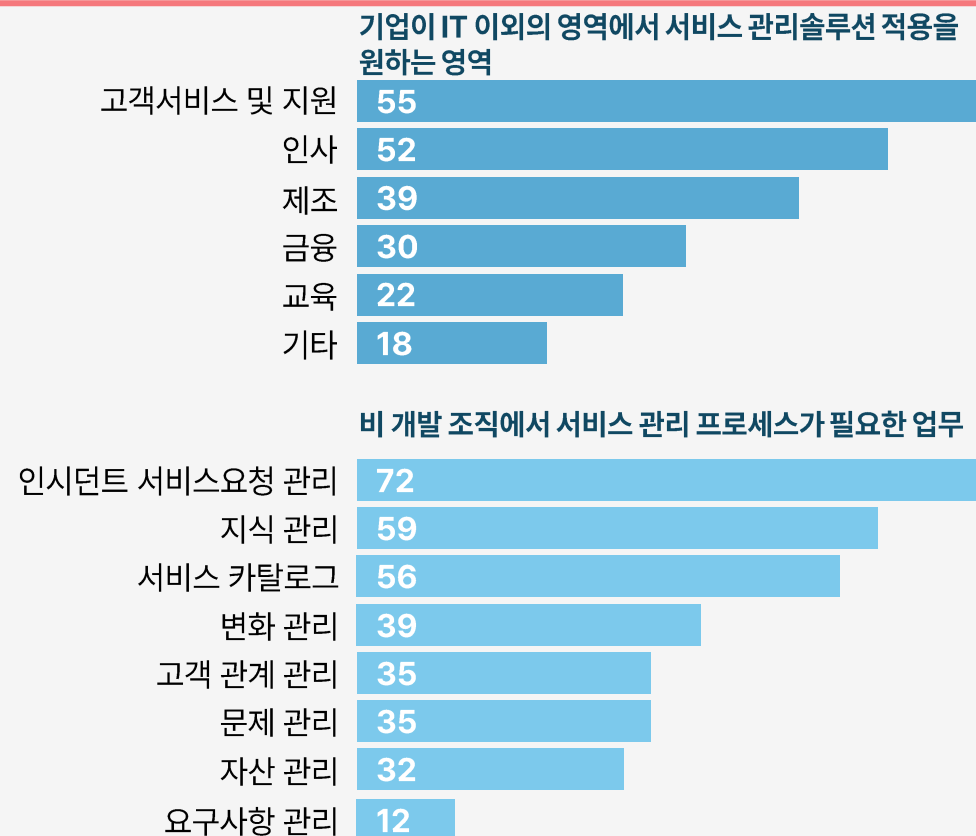
- Forrester 조사 (직원 10,000명, Jira Service Management를 도입한 조직의 지난 3년간 재무적 성과)
- 45,000개 이상의 기업이 Jira Service Management를 사용하고 있습니다.

ITSM의 변화

ITIL4에서는 조직 내 모든 영역을 지원하는 보다 통합적이고 자동화된, **사용자 중심의 서비스 관리** 관행으로의 전환
조직의 효율성과 협업 촉진, 서비스 제공의 중심에 고객, 데이터에 기반한 결정을 내리기 위해 **지속적인 개선과 혁신을 추구**

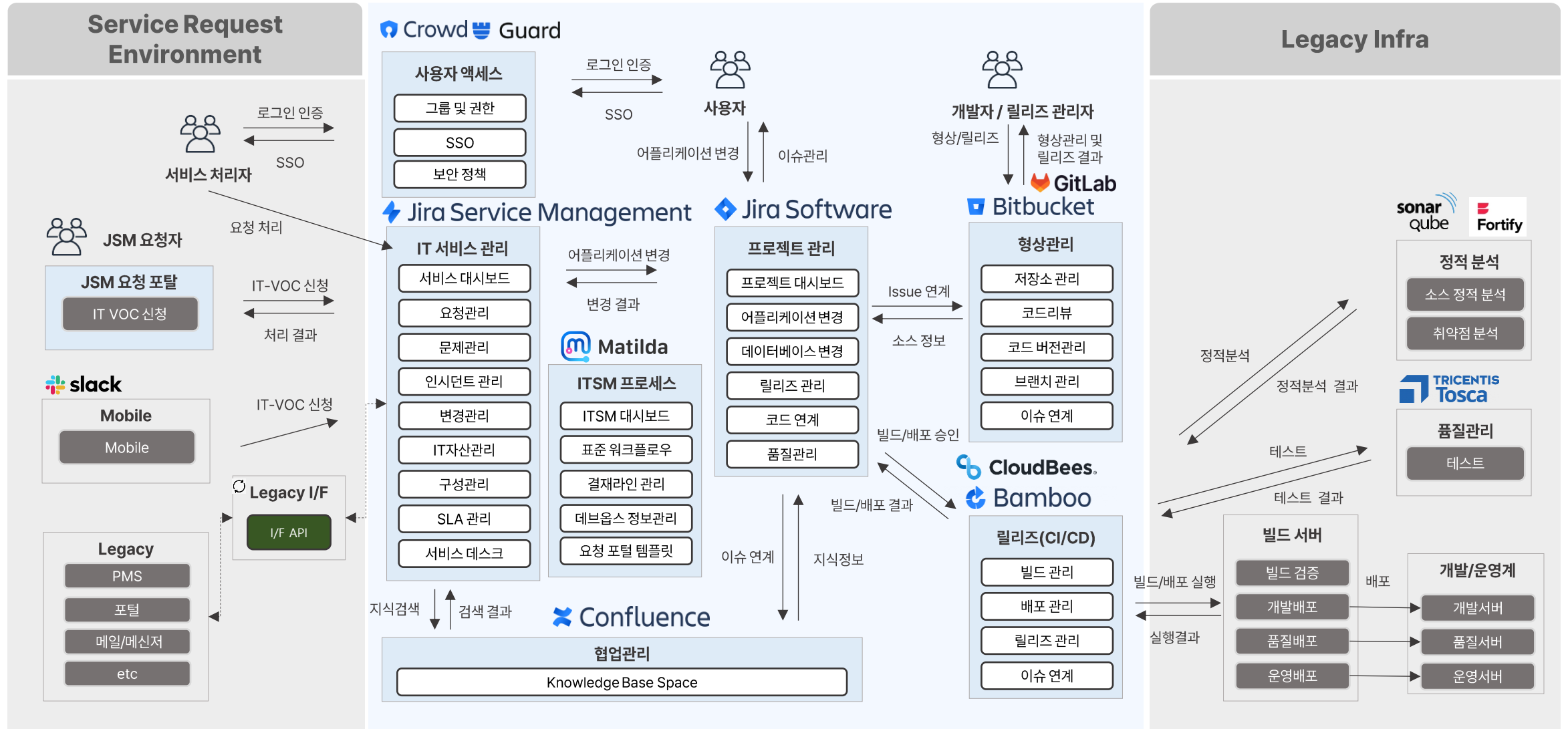


ITSM 적용 서비스



국내 환경에 최적화 된 Matilda ITSM

IT 서비스 & DevOps



Matilda ITSM 솔루션

Matilda ITSM 솔루션은 JSM 플랫폼 위에 고객 경험 기반의 국내 환경에 최적화된 프로세스를 제공하며
결재 자동화와 DevOps 환경과의 유연한 접목을 통해 하나의 통합 환경에서 ITSM의 가치를 빠르게 실현할 수 있습니다.



DevOps 툴체인 정보 통합 관리



하나의 통합 환경에서
DevOps 환경의 연계성 확보
DevOps 툴 체인 사용자 및 권한관리

DevOps 툴 체인
통합 관리 체계

국내형 ITSM 프로세스



ITIL 4 기반의 검증된 워크플로우를
지속적으로 제공 받을 수 있음

경험 기반의 국내 환경에 최적화된
워크플로우 제공

결재라인 관리



결재라인 관리 기능
결재라인 자동 지정 / 대결자 기능
내가 결재해야 할 결재-합의 건

조직의 변화에도 신속하게
결재 프로세스 적용

Matilda Architect



ITSM Service Request Type (22종)

변경 요청 서비스

데이터 변경	디자인 변경
어플리케이션 변경	시스템 환경 설정 변경
데이터 분석	데이터 제공
DB 변경 작업	영향도 분석

긴급 요청

프로젝트 결함	긴급배포
긴급 데이터 변경	

단순 문의/요청

보안 문의	시스템 문의
인프라 문의	OA 문의

시스템 권한 요청

계정 발급 요청	시스템 권한 요청
프로그램 설치	

네트워크 요청

방화벽 오픈	DNS 등록
--------	--------

운영 및 품질 업무 지원

인спек션 요청	프로젝트 지원 요청
-----------	------------

ITSM Standard Workflow (11종)

Change System Workflow	Change Data Workflow	Change DB Workflow	Change Analyze Workflow
Request Service Workflow	Request Operation Workflow	Request Network Workflow	Operation Support Workflow
Request Defect Workflow	Emergency Change Workflow	Emergency Data Change Workflow	

Jira Service Management

결재 자동화

결재라인 설정	결재라인 맵핑	합의 / 참조 설정
나의 결재 및 합의	대결자 지정	나의 결재 대시보드

데브옵스 관리

툴체인 정보 등록	툴체인 맵핑	툴체인 감사로그
Jenkins 사용자 권한	GitLab 사용자 권한	Bitbucket 사용자 권한
Jenkins Job 생성	GitLab 레파지토리	Bitbucket 레파지토리

서비스 포탈 관리

포탈 템플릿 관리	포탈 템플릿	
-----------	--------	--

IT서비스 대시보드

전체 요청 건수	전체 접수 건수	기한 임박 건수
기한 지연 건수	요청 유형별 처리 현황	부서별 처리 현황
평균 처리 일수	유형별 평균 처리일수	진행중/완료 건수

Matilda ITSM 솔루션 도입의 장점

01

가치 실현
시간 단축



ITSM 및 ITIL 규정 준수를 위한 지속적인 노력 및 다양한 템플릿 제공



직관적인 사용자 인터페이스를 통해 쉽고 빠르게 시작



국내 환경에 최적화된 IT서비스 요청 유형 제공

02

DevOps
통합관리



기업의 분산된 데브옵스 정보 관리 및 매트릭스 제공



개발 및 운영 팀과의 연결을 제공

Jira Software, Confluence, Bitbucket, GitLab, Jenkins 정보 통합 관리



마켓플레이스를 통한 3,000개 이상의 강력한 통합을 가능

03

결재 자동화
및 대결자



올바른 의사 결정을 위해 팀 간의 정보 흐름을 보장



결재라인 지정을 통한 결재/합의/참조 기능



나의 결재 정보를 한 곳에서 확인 후 바로 결재

04

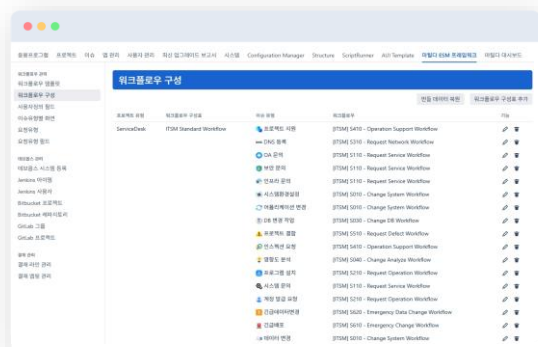
IT서비스
대시보드



IT서비스의 다양한 통계 정보 대시보드

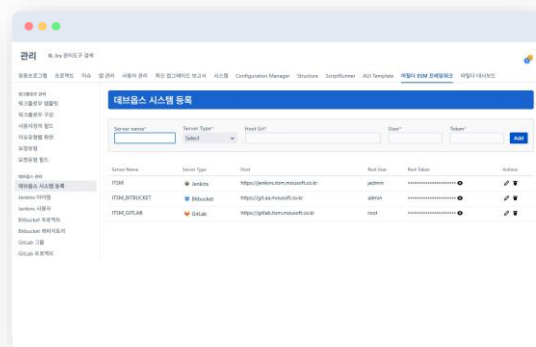
주요 기능 요소

Matilda ITSM 솔루션은 JSM의 사용자 및 그룹의 관리 체계로 구성 및 유지관리 됩니다.
버전 1.0에서는 4개의 주요 기능을 제공합니다.



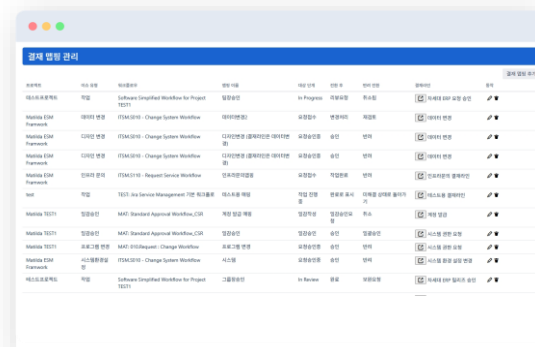
ITSM 표준 프로세스 제공

- 일반, 긴급, 문제, SR, CR 등 15개 표준 Workflow
- 7개 그룹 24개 서비스 유형
- 유형별 표준 커스텀 필드
- 유형별 화면 구성 사전정의



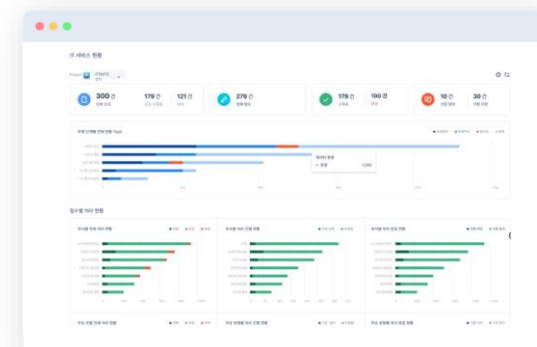
DevOps 툴 체인 정보 관리

- Jenkins, Bitbucket, GitLab 사용자 및 권한 관리
- 프로젝트 및 레파지토리 생성
- DevOps 툴 체인 정보 매핑
- DevOps 설정 Audit 로그



결재 자동화

- 결재선 등록 관리
- 워크플로우 상태에 따른 승인/반려
- 나의 결재 대시보드
- 결재이력
- 결재 대시보드 가젯
- 대결자 지정



ITSM 대시보드

- IT 서비스 대시보드
- 결재 대시보드
- 표준 워크플로우 구성 현황

ITSM 표준 프로세스 제공

Plateer Matilda ITSM Solution

국내 환경에 최적화된 ITSM 표준 프로세스 제공

다양한 ITSM 구축 경험으로 국내 환경에 최적화된 22개 요청 유형을 표준 템플릿으로 지원합니다.

IT서비스를 구성하는데 한두달의 준비 시간과 워크플로우 검증에 하는데 소요되는 시간을 줄일 수 있습니다.
실제 IT 서비스를 위한 JSM 프로젝트를 생성하고 포털 구성하기까지 며칠만에도 사용할 수 있습니다.

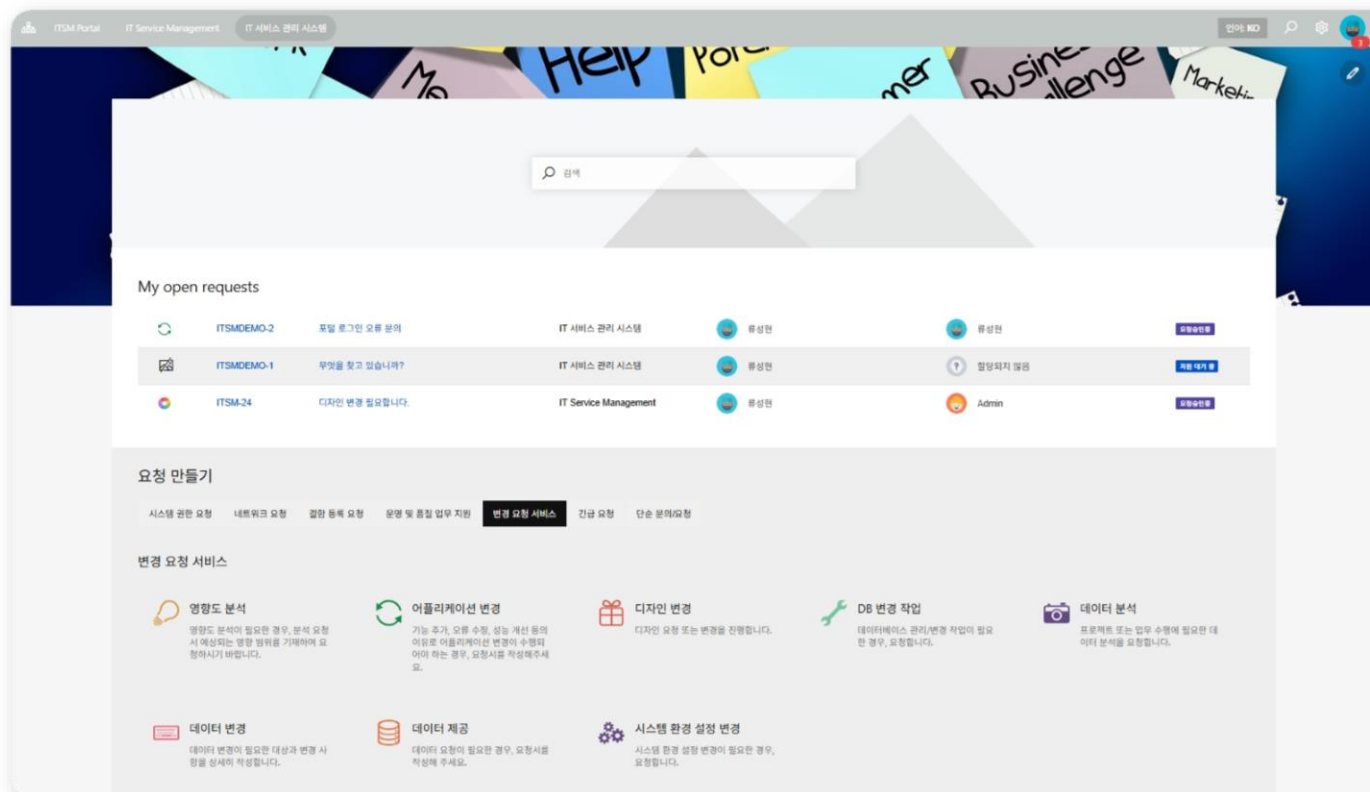
주요 기능

- 표준 워크플로우 11개
(변경 요청 서비스, 단순 문의/요청, 시스템 권한 요청, 네트워크 요청
운영 및 품질 업무 지원, 긴급 요청등)
- 22개 서비스 유형 및 80여개의 권장 커스텀 필드
- 유형별 화면 구성 및 일괄 ITSM 프로젝트 생성 및 요청 유형 추가

기대효과

- ITSM 구축 비용 절감 및 구축 기간 단축
- 코드를 최소화 함으로써 유지보수의 효율화
- 지속 가능한 프로세스 제공 받을 수 있으며 즉시 적용 가능

ITSM 워크플로우 템플릿



ITSM 표준 프로세스 제공

표준 워크플로우

ITSM 표준 워크플로우



Atlassian Jira Project Management Software (v9.12.5#9120005-sha1fa8621cNode1) · About Jira

무료 Atlassian Jira 플러그인 라이브러리에서 제공. 오늘 도입하는 것을 검토해보세요

ATLASSIAN

요청 유형 관리

요청 유형	그룹	아이콘	요청 유형	이슈 유형	설명	기능
ITSM Standard Workflow	운영 및 품질 업무 지원		인스펙션 요청	인스펙션 요청	프로젝트 수행 중 단계별(분석/설계/구현) 인스펙션이 필요한 경우 요청합니다.	
			프로젝트 지원	프로젝트 지원	프로젝트 수행 중 추가 자원, 기술 지원 또는 기타 도움이 필요한 경우 요청할 수 있습니다.	
긴급 요청			긴급 배포	긴급 배포	서비스에 즉각적인 영향이 있는 문제 또는 중요 보안 업데이트가 필요한 경우 긴급 배포를 요청합니다.	
			긴급 데이터 변경	긴급 데이터 변경	중요한 데이터에 긴급 변경이 필요한 경우 변경 요청서를 제출해주세요.	
결함 등록 요청	프로젝트 결함		프로젝트 결함	프로젝트 결함	프로젝트 진행 중에 발견된 결함 또는 수정 사항을 등록합니다.	
변경 요청 서비스	데이터 변경		데이터 변경	데이터 변경	데이터 변경이 필요한 대상과 변경 사항을 상세히 작성합니다.	
	데이터 분석		데이터 분석	데이터 분석	프로젝트 또는 업무 수행에 필요한 데이터 분석을 요청합니다.	
	데이터 제공		데이터 제공	데이터 제공	데이터 요청이 필요한 경우, 요청서를 작성해 주세요.	
	디자인 변경		디자인 변경	디자인 변경	디자인 요청 또는 변경을 진행합니다.	
	영향도 분석		영향도 분석	영향도 분석	영향도 분석이 필요한 경우, 분석 요청서 예상되는 영향 범위를 기재하여 요청하시기 바랍니다.	
	시스템 환경 설정		시스템 환경 설정	시스템 환경 설정	시스템 환경 설정 변경이 필요한 경우, 요청합니다.	
	어플리케이션 변경		어플리케이션 변경	어플리케이션 변경	기능 추가, 오류 수정, 성능 개선 등의 이유로 어플리케이션 변경이 수행되어야 하는 경우, 요청서를 작성해주세요.	
	DB 변경 작업		DB 변경 작업	DB 변경 작업	데이터베이스 관리/변경 작업이 필요한 경우, 요청합니다.	
단순 문의/요청	보안 문의		보안 문의	보안 문의	보안 문의 또는 가이드가 필요한 내용을 요청합니다.	
	시스템 문의		시스템 문의	시스템 문의	시스템 사용 중 발생하는 문의 또는 추가적인 지원을 요청합니다.	
	인프라 문의		인프라 문의	인프라 문의	인프라 사용에 대한 문의가 있는 경우, 여기에 알려주세요.	
	OA 문의		OA 문의	OA 문의	업무 상의 장비, 소프트웨어, 사무용품 등의 기기 사용 안내가 필요한 경우, 요청합니다.	
시스템 관련 요청	계정 발급 요청		계정 발급 요청	계정 발급 요청	시스템의 계정 발급을 요청합니다.	
	시스템 권한 요청		시스템 권한 요청	시스템 권한 요청	유용한 시스템에 대한 사용자 권한을 요청합니다.	

ITSM 표준 프로세스 제공

필드 및 화면구성

Jira 관리 도구 검색

관리 Jira 관리도구 검색

응용프로그램 프로젝트 이슈 앱 관리 사용자 관리 최신 업그레이드 보고서 시스템 ScriptRunner 마틸다 관리 마틸다 대시보드

워크플로우 관리
워크플로우 템플릿
워크플로우 구성
사용자정의 필드
이슈 유형별 화면
요청 유형
요청 유형 필드

요청 유형 필드

요청 유형 목록

워크플로우 스텝	요청 유형 그룹	요청 유형	기능
ITSM Standard Workflow	운영 및 품질 업무 지원	인스펙션 요청	✎ 🗑
		프로젝트 지원	✎ 🗑
	긴급 요청	긴급 배포	✎ 🗑
		긴급 데이터 변경	✎ 🗑
	결함 등록 요청	프로젝트 결함	✎ 🗑
		데이터 변경	✎ 🗑
	변경 요청 서비스	데이터 분석	✎ 🗑
		데이터 제공	✎ 🗑
	영향도 분석	디자인 변경	✎ 🗑
		영향도 분석	✎ 🗑
단순 문의/요청	시스템 환경 설정	✎ 🗑	
	어플리케이션 변경	✎ 🗑	
	DB 변경 작업	✎ 🗑	
	보안 문의	✎ 🗑	
	시스템 문의	✎ 🗑	
	인프라 문의	✎ 🗑	

요청 유형: 데이터 제공

순서	필드 이름	필드 구분
1	시스템 구분	CUSTOM
2	시스템 담당자	CUSTOM
3	용도 구분	CUSTOM
4	추출 형식	
5	요청 승인	
6	구성 요소	
7	레이블	
8	회영원도	
9	설명	
10	첨부 파일	

요청 유형 필드 추가

요청 유형별 필드 구성

관리 Jira 관리도구 검색

GenAI Service Project 프로젝트로 돌아가기

응용프로그램 프로젝트 이슈 앱 관리

이슈 유형별 화면 수정

화면 이름* ITSM - Change App Screen 이슈 유형* 어플리케이션 변경

설명* 어플리케이션 변경 요청을 위한 화면입니다. 릴리즈 및 승인 일자, 담당자 등의 정보가 필요합니다.

필드 구분* System 필드 이름* 선택* 추가

필드 구분	필드 이름	필드 이름 키	기능
SYSTEM	요약	issue.field.summary	↓ ↑ 🔍 🗑
SYSTEM	이슈 유형	issue.field.issuetype	↓ ↑ 🔍 🗑
SYSTEM	보고자	issue.field.reporter	↓ ↑ 🔍 🗑
SYSTEM	구성 요소	issue.field.components	↓ ↑ 🔍 🗑
SYSTEM	연결된 이슈	issue.field.issueLinks	↓ ↑ 🔍 🗑
SYSTEM	담당자	issue.field.assignee	↓ ↑ 🔍 🗑
SYSTEM	요청소요	issue.field.priority	↓ ↑ 🔍 🗑

저장 닫기

인프라 문의	ITSM - Infra Screen	인프라 문의 요청을 위한 화면을 구성합니다.
시스템 권한요청	ITSM - System Authority Screen	시스템 권한을 요청하기 위한 화면을 구성합니다.
영향도 분석	ITSM - Leverage Screen	영향도 분석 요청을 위한 화면을 구성합니다.
OA 문의	ITSM - OA Screen	OA 관련 문의와 요청을 위한 화면을 구성합니다.

요청 유형별 화면 구성

ITSM 표준 프로세스 제공

ITSM 포털

The screenshot displays the ITSM Portal interface. At the top, there's a navigation bar with 'ITSM Portal', 'IT Service Management', and 'IT 서비스 관리 시스템'. A search bar is present with the text '검색'. Below the navigation bar, there's a section titled 'My open requests' showing a list of requests. The requests are as follows:

Request ID	Request Description	Category	Status	Assignee	Action
ITSMDEMO-2	포털 로그인 오류 문의	IT 서비스 관리 시스템	류성현	류성현	요청승인됨
ITSMDEMO-1	무엇을 찾고 있습니까?	IT 서비스 관리 시스템	류성현	할당되지 않음	자문 대기 중
ITSM-24	디자인 변경 필요합니다.	IT Service Management	류성현	Admin	요청승인됨

Below the requests section, there's a '요청 만들기' (Create Request) section. It includes a tabbed interface with options: '시스템 권한 요청', '네트워크 요청', '결함 등록 요청', '문명 및 품질 업무 지원', '변경 요청 서비스' (selected), '긴급 요청', and '단순 문의/요청'. Under the '변경 요청 서비스' tab, there are several service cards:

- 영향도 분석**: 영향도 분석이 필요한 경우, 분석 요청서 예상되는 영향 범위를 기재하여 요청하시기 바랍니다.
- 어플리케이션 변경**: 기능 추가, 오류 수정, 성능 개선 등의 이유로 어플리케이션 변경이 수행되어야 하는 경우, 요청서를 작성해주세요.
- 디자인 변경**: 디자인 요청 또는 변경을 진행합니다.
- DB 변경 작업**: 데이터베이스 관리/변경 작업이 필요한 경우, 요청합니다.
- 데이터 분석**: 프로젝트 또는 업무 수행에 필요한 데이터 분석을 요청합니다.
- 데이터 변경**: 데이터 변경이 필요한 대상과 변경 사항을 상세히 작성합니다.
- 데이터 제공**: 데이터 요청이 필요한 경우, 요청서를 작성해 주세요.
- 시스템 환경 설정 변경**: 시스템 환경 설정 변경이 필요한 경우, 요청합니다.

DevOps 툴 체인 정보 관리

Plateer Matilda ITSM Solution

Jenkins, Bitbucket, Gitlab 등의 툴체인 정보 관리

DevOps의 툴체인 연계 정보를 관리하고 하나의 관리화면에서 편리하게 관리할 수 있습니다.

DevOps 툴체인은 지속적으로 확대 적용해 나가고, 다양한 정보를 관리하고 감사 로그를 확인할 수 있습니다.

주요 기능

- Jenkins, Git, Jira 프로젝트, Confluence 공간 정보 맵핑
- Jenkins Job 생성과 사용자 및 권한 관리
- Bitbucket 프로젝트와 레파지토리 생성 및 권한 관리
- Gitlab 그룹과 프로젝트 생성 및 권한 관리

기대효과

- 회사내 다양한 과제 또는 프로젝트 정보에 대한 연계 정보 관리
- Jenkins, Bitbucket, Gitlab등 사용자 및 권한 관리
- 주요 프로젝트, 레파지토리, Job등의 Audit 로그를 통합 화면에서 확인 가능
- CI/CD 관련 이력에 대한 바로 가기로 즉시 확인 가능

DevOps 툴 체인 관리

The screenshot shows the Jira DevOps Management interface. The top navigation bar includes Jira, 대시보드, 프로젝트, 이슈, 보드, 계획, 자산, 나의 전자결재, Refined, and 만들기. A search bar is on the right. The main content area is titled '관리' and 'Jira 관리도구 검색'. Below this is a breadcrumb trail: 응용프로그램 > 프로젝트 > 이슈 > 앱 관리 > 사용자 관리 > 최신 업그레이드 보고서 > 시스템 > ScriptRunner > 마틸다 관리 > 마틸다 대시보드. The left sidebar lists various management options: 워크플로우 관리, 워크플로우 템플릿, 워크플로우 구성, 사용자정의 필드, 이슈 유형별 화면, 요청 유형, 요청 유형 필드, DEVOPS 관리, DevOps 관리 (selected), Jenkins 아이템, Jenkins 사용자 & 권한, Bitbucket 프로젝트, Bitbucket 레파지토리, GitLab 그룹, GitLab 프로젝트, 결재 관리, 결재 라인 관리, 결재 맵핑 관리, 마틸다 설정, and 마틸다 라이선스. The main content area is divided into two sections: 'DevOps 관리' and 'Jira, Confluence 서버'. The 'DevOps 관리' section contains a table of DevOps servers. The 'Jira, Confluence 서버' section contains a table of Jira and Confluence servers.

서버명	서버 유형	호스트 URL	사용자 ID	토큰	작업
ITSM	Jenkins	https://jenkins.itsm.mousoft.co.kr	jadmin	*****	✎ 🗑 🔄
ITSM_BITBUCKET	Bitbucket	https://gitaa.mousoft.co.kr	admin	*****	✎ 🗑 🔄
ITSM_GITLAB	GitLab	https://gitlab.itsm.mousoft.co.kr	root	*****	✎ 🗑 🔄
https://gitlab.itsm.mousoft.co.kr	GitLab	https://gitlab.itsm.mousoft.co.kr	admin	*****	✎ 🗑 🔄
Bitbucket Test Server	Bitbucket	https://bitbucket.itsm.mousoft.co.kr	admin	*****	✎ 🗑 🔄

서버명	서버 유형	호스트 URL	사용자 ID	토큰	작업
Jira	Jira	https://jira.itsm.mousoft.co.kr	admin	*****	✎ 🗑 🔄
Confluence Test Server	Confluence	https://wiki.itsm.mousoft.co.kr	admin	*****	✎ 🗑 🔄

DevOps 툴 체인 정보 관리

DevOps 정보관리

데브옵스 툴체인 정보 관리

Jenkins Job 구성

The screenshot displays the Jira DevOps management interface, divided into two main sections: 'DevOps 관리' (DevOps Management) and 'Jenkins 관리' (Jenkins Management).

DevOps 관리 (DevOps Management):

- DevOps 서버 (DevOps Servers):** A table listing various DevOps servers.

서버명	서버 유형	호스트 URL	사용자 ID	토큰	작업
ITSM	Jenkins	https://jenkins.itsm.mousoft.co.kr	jadmin	*****	
ITSM_BITBUCKET	Bitbucket	https://gitaa.mousoft.co.kr	admin	*****	
ITSM_GITLAB	GitLab	https://gitlab.itsm.mousoft.co.kr	admin	*****	
https://gitlab.itsm.mousoft.co.kr	GitLab	https://gitlab.itsm.mousoft.co.kr	admin	*****	
Bitbucket Test Server	Bitbucket	https://bitbucket.itsm.mousoft.co.kr	admin	*****	
- Jira, Confluence 서버 (Jira, Confluence Servers):** A table listing Jira and Confluence servers.

서버명	서버 유형	호스트 URL	사용자 ID
Jira	Jira	https://jira.itsm.mousoft.co.kr	admin
Confluence Test Server	Confluence	https://wiki.itsm.mousoft.co.kr	admin

Jenkins 관리 (Jenkins Management):

- Jenkins 아이템 (Jenkins Items):** A table listing Jenkins jobs.

유형	이름	설명	상태	자라 프로젝트	컨플루언스 스페이스	작업
ITSM	ITSM-PROJECT	빌드를 위한 ITSM 프로젝트		CSMITSM	ITSP	
	Matilda DevOps Build	마틸다 프로젝트 데브옵스 빌드를 위한 파이프라인	ACTIVE	CSMITSM	ITSP	
	Multi-AWS-Job	다중 AWS 테스트를 위한 아이템		CSMITSM	ITSP	
	RND Dev Org Config	조직 파일 구성을 위한 Multi-Configuration	ACTIVE	ITSM SHW	Demonstration Space	
	API_Organization	조직 파일 관리를 위한 조직 폴더		CSMITSM	ITSP	
	API_Pipeline	API BE 빌드 배포를 위한 파이프라인	ACTIVE	ITSM SHW	ITSP	
	apiFolder	Folder for organizing related jobs		ITSM SHW	Demonstration Space	
	apiMulti-configuration	Multi-configuration project example	ACTIVE	ITSM SHW	Demonstration Space	
	Github Organization Folder	GitHub Organization Folder		ITSM SHW	Demonstration Space	
	apiPipeline	Pipeline project for apiPipeline	ACTIVE	CSMITSM	ITSM-KB	
	ITSM Demo Job	ITSM Demo Job	ACTIVE	CSMITSM	ITSM-KB	
	ITSM-PROJECT	빌드를 위한 ITSM 프로젝트	ACTIVE	IT Help Desk	ITSM-KB	
	Matilda DevOps Build Pipeline	마틸다 프로젝트 데브옵스 빌드를 위한 파이프라인	ACTIVE	CSMITSM	ITSM-KB	
	MATILDA_APPROVAL		ACTIVE	CSMITSM	ITSM-KB	

DevOps 툴 체인 정보 관리

DevOps 사용자 및 권한 관리

Jenkins User Configure

User Info

User ID: shryu
 Full Name: 류성현
 Email: shryu@plateer.com
 Description: AA 프로젝트 관리자

User Permissions

job search

☐ Overall
☐ Administrator
☐ Read

☐ Credentials
☐ Create
☐ Update
☐ Delete
☐ View
☐ ManageDomains

☐ Agent
☐ Build
☐ Configure
☐ Connect
☐ Create
☐ Delete
☐ Disconnect
☐ Provision

☐ Build Job
☐ Build
☐ Cancel
☐ Configure
☐ Delete
☐ Discover
☐ Move
☐ Read
☐ Workspace

☐ Run
☐ Delete

☐ View
☐ Configure

☐ SCM
☐ Tag

☐ Metrics
☐ HealthCheck

Update **Cancel**

Jenkins 사용자 및 권한 관리

GitLab Group - [RND_OPER]

Group details

Group permissions

Invited groups

Group members

Member	Source	Max role
Select members	Direct member	Guest
RND_admin	Direct member	Owner
rmd_hong	Direct member	Developer
rmd_ori	Direct member	Reporter
rmd_p_trigger	Direct member	Reporter

GitLab Project - [rmd_flow_project]

Project details

Project permissions

Invited groups

Project members

Member	Role	Source
Select members		Guest
RND_admin	Group member	Owner
rmd_ori	Group member	Reporter
rmd_p_lion	Group member	Reporter
rmd_p_trigger	Group member	Reporter
Kang Jaeyon	Direct member	Maintainer
rmd_hong	RND_OPER	Maintainer
rmd_cloud	RND_PRODUCT	Guest

GitLab 레파지토리 관리

결재 자동화

Plateer Matilda ITSM Solution

결재선을 쉽게 구성하고 바로 적용

결재선 관리기능을 활용하면 코드나 Automation등을 사용하지 하지 않고도 쉽게 구성 또는 변경이 가능합니다.

또한, 대결자 기능을 활용하여 휴가시에도 업무의 흐름이 끊기지 않고, 개인 설정과 나의 결재 정보를 통해서 누락된 승인/반려 건을 확인 할 수 있는 대시보드를 제공합니다.

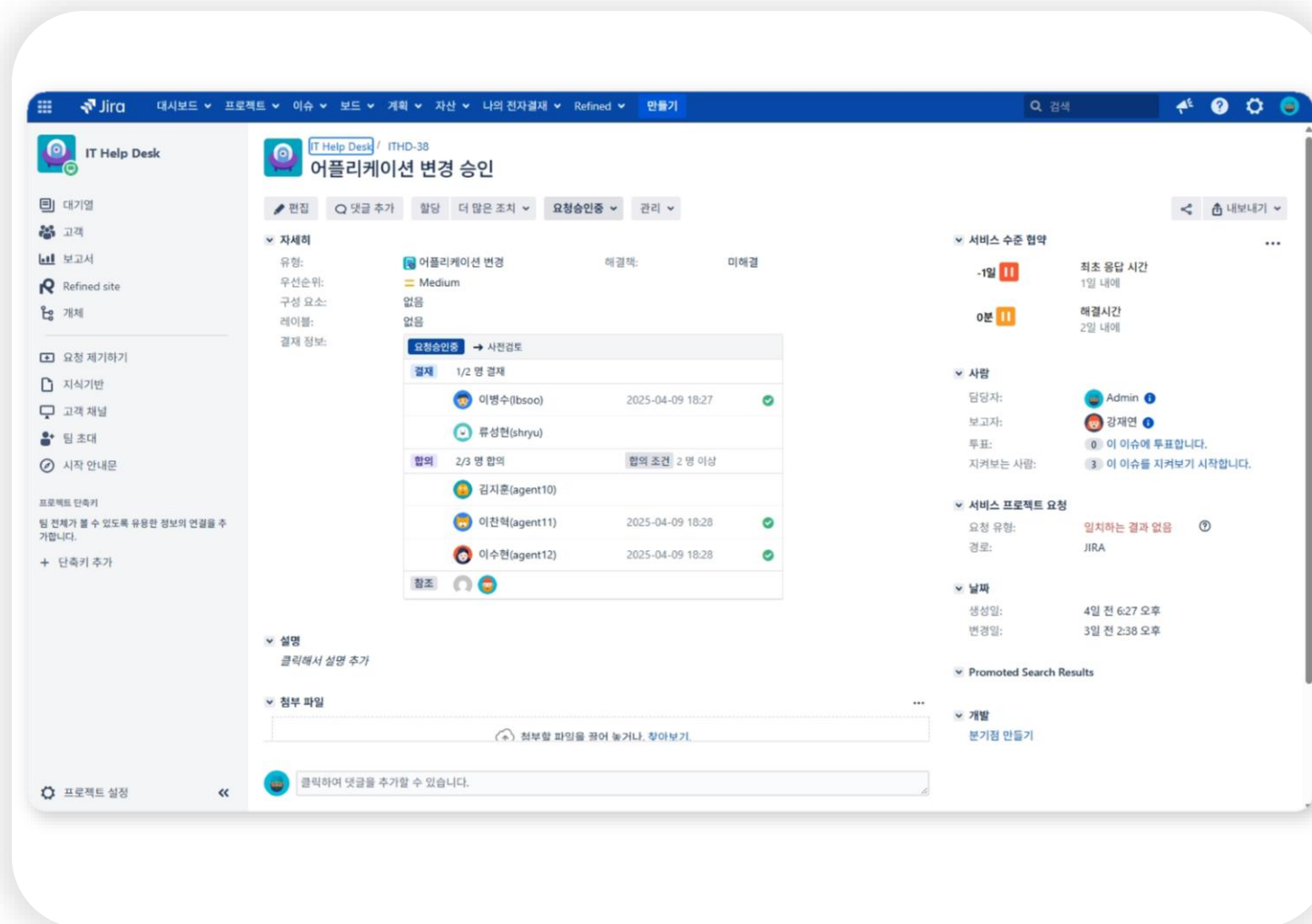
주요 기능

- 결재선 등록 관리
- 결재선 워크플로우 맵핑 관리
- 서비스 티켓에서 승인 및 반려기능 및 결재 이력
- 휴가 등의 대결자 지정
- 나의 전자 결재 정보보기 및 JSM 대시보드 가젯 지원

기대효과

- 결재선 지정으로 결재자 자동 배정
- 결재선을 적용을 위한 코드 또는 Automation 기능 불필요
- 스크립트를 최소화함으로써 유지보수의 효율화
- 조직의 변화에도 유연하게 결재선 설정 변경만으로 바로 반영되어 유지보수 비용을 줄일 수 있음

결재 자동화



결재 자동화

결재선 관리

Jira 관리도구 검색

관리

응용프로그램 프로젝트 이슈 앱 관리 사용자 관리 최신 업그레이드 보고서 시스템 ScriptRunner 마틸다 관리 마틸다 대시보드

워크플로우 관리
워크플로우 템플릿
워크플로우 구성
사용자정의 필드
이슈 유형별 화면
요청 유형
요청 유형 필드

DEVOPS 관리
DevOps 관리
Jenkins 아이템
Jenkins 사용자 & 권한
Bitbucket 프로젝트
Bitbucket 레파지토리
GitLab 그룹
GitLab 프로젝트

결재 관리
결재 라인 관리
결재 맵핑 관리
마틸다 설정
마틸다 라이선스

결재 라인 관리

결재 라인 이름	결재 라인 설명	결재	합의	참조	동작
어플리케이션 변경 승인	어플리케이션 변경을 위한 결재 라인	이병수 류성현	이찬혁 이수현 김지훈		
시스템 변경 승인	시스템 변경 승인을 위한 결재 라인	이병수	윤영준 김희범		
계정 생성 승인	계정 생성을 승인합니다.	강재연	-		
데이터 변경 승인 요청	데이터 변경 승인 요청	배민철 이병수 류성현	김지훈 이찬		
결재만 진행	시스템 문의	이병수 류성현	-		
정기 배포 합의 결재	정기 배포 시에는 합의 라인만 결재 진행	-	이수현 이찬		
데이터 변경 승인	데이터 변경 승인 담당자 지정됨	이병수	김지훈 이찬		
시스템 권한 요청	시스템 권한 요청 결재 라인	재연강 병수리	전식킵		
서비스 프로젝트 구성	프로젝트 구성 시 결재 라인	이강인 황희찬 유재석	-		
일반 문의 처리	일반 문의 및 계정 생성을 위한 결재 라인	-	이수현		
WF 긴급 배포	-	이병수	-		
DevOps 긴급 배포	-	배민철	-		
Approval 긴급 배포	-	김진식	-		

Atlassian Jira Project Management Software (v9.12.19#9120019-sha1:6f17f72c) · About Jira · Report a problem

무료 Atlassian Jira 평가용 라이선스에서 제공. 오늘 구입하는 것을 검토해보세요.

결재라인 구성하기

Jira 관리도구 검색

관리

응용프로그램 프로젝트 이슈 앱 관리 사용자 관리

결재 라인 관리

결재 라인 이름: 자세대 ERP 요청 승인

설명: 여기에 설명을 입력하세요.

결재 유형: 항목을 선택하세요. (합의, 결재, 참조)

결재자: 사용자를 선택하세요. (추가)

결재 순서:

번호	결재 유형	결재자	동작
1	approval	[이강인 (agent4)]	↓ ↑ ↺ ↻
2	approval	[이강인 (agent6)]	↓ ↑ ↺ ↻
3	approval	[황희찬 (agent7)]	↓ ↑ ↺ ↻

저장 닫기

Atlassian Jira Project Management Software (v9.12.19#9120005-sha1:6a821c7b0e1) · About Jira · Report a problem

무료 Atlassian Jira 평가용 라이선스에서 제공. 오늘 구입하는 것을 검토해보세요.

결재라인 등록 및 변경

결재 자동화

결재선 이력 및 대시보드

Jira 대시보드 > 프로젝트 > 이슈 > 보드 > 계획 > 자산 > 나의 전자결재 > Refined > 만들기

관리 Jira 관리도구 검색

응용프로그램 프로젝트 이슈 앱 관리 사용자 관리 최신 업그레이드 보고서 시스템 ScriptRunner 마틸다 관리 마틸다 대시보드

워크플로우 대시보드
IT 서비스 현황

DEVOPS 대시보드
서비스 로그

결재관리 대시보드
프로젝트별 결재현황
이슈별 결재현황
결재상태 별 이슈

결재관리 통계
전체 결재 상태
법정/프로젝트별 상태
기간별 상태

결재상태 별 이슈

조회 구분: 미승인 이슈 | 조회 유형: 할 | 2025 | 04 | row Per Page: 20 | 검색

프로젝트	이슈 유형	이슈 키	요약	이슈 상태	결재 상태	보고자	담당자	결재 정보
ITHD	어플리케이션 변경	ITHD-38	어플리케이션 변경 승인	요청승인중	미승인	강재연 [kangjiy]	Admin [admin]	

Atlassian Jira Project Management Software (v9.12.194912001-sh)
무로 Atlassian Jira 호스팅 라이선스에서 제공. ©

ATLASSIA

미승인 이슈 보기

전체 결재 상태 보기

Jira 대시보드 > 프로젝트 > 이슈 > 보드 > 계획 > 자산 > 나의 전자결재 > Refined > 만들기

관리 Jira 관리도구 검색

응용프로그램 프로젝트 이슈 앱 관리 사용자 관리 최신 업그레이드 보고서 시스템 ScriptRunner 마틸다 관리 마틸다 대시보드

워크플로우 대시보드
IT 서비스 현황

DEVOPS 대시보드
서비스 로그

결재관리 대시보드
프로젝트별 결재현황
이슈별 결재현황
결재상태 별 이슈

결재관리 통계
전체 결재 상태
법정/프로젝트별 상태
기간별 상태

전체 결재 상태

조회 유형: 할 | 2025 | 03 | row Per Page: 20 | 검색

승인 단계	결재 상태	결재 유형	프로젝트	이슈 키	이슈 요약	결재 라인 이름	결재 명명 이름	결재자	시작일	종료일
1/3	승인됨	결재 참조	ITHD	ITHD-5	BitBucket 테스트 계정 생성 요청	계정 생성 승인	계정 생성 승인	결재자 보기	2025-03-18 09:43:57	2025-03-18 09:54:17
0/0	미승인		ITHD	ITHD-24	서비스 방화벽 요청			결재자 보기	2025-03-19 15:56:31	
5/7	승인됨	결재 합의 참조	ITHD	ITHD-3	FE 3월 1차 창기 배포의 건	어플리케이션 변경 승인	어플리케이션 변경	결재자 보기	2025-03-17 19:18:56	2025-03-18 16:46:29
1/7	반려됨	결재 합의 참조	ITHD	ITHD-9	결재 승인 반려	어플리케이션 변경 승인	어플리케이션 변경	결재자 보기	2025-03-18 10:36:22	2025-03-18 10:36:35
5/7	반려됨	결재 합의 참조	ITHD	ITHD-2	FE 4월 프로모션 적용의 건	어플리케이션 변경 승인	어플리케이션 변경	결재자 보기	2025-03-17 14:28:51	2025-03-17 19:12:18
0/3	미승인	결재 합의	ITHD	ITHD-27	도메인 확인	시스템 권한 요청	방화벽 오픈 테스트	결재자 보기	2025-03-19 16:57:05	
0/3	미승인	결재 합의	ITHD	ITHD-28	GitLab STG 방화벽 연결 요청	시스템 권한 요청	방화벽 오픈 테스트	결재자 보기	2025-03-20 08:47:40	
0/3	미승인	결재 합의	ITHD	ITHD-29	Nexus 패키지 업로드를 위한 방화벽 요청	시스템 권한 요청	방화벽 오픈 테스트	결재자 보기	2025-03-20 13:24:08	
0/3	미승인	결재 합의	ITHD	ITHD-26	DB 서버 방화벽 연결	시스템 권한 요청	방화벽 오픈 테스트	결재자 보기	2025-03-19 16:15:55	
0/0	미승인		ITSMTEST1	ITSMTEST1-9	데이터 변경 JSM 테스트			결재자 보기	2025-03-20 17:40:33	
1/3	반려됨	결재 참조	ITHD	ITHD-8	신규 인원 계정 발급 요청의 건	계정 생성 승인	계정 생성 승인	결재자 보기	2025-03-18 10:29:32	2025-03-18 10:30:51
2/3	미승인	결재 합의	ITHD	ITHD-17	테스트 - 결재1 전체합의2	데이터 변경 승인	보안 문의	결재자 보기	2025-03-18 16:47:13	
5/7	반려됨	결재 합의 참조	ITHD	ITHD-10	결재는 모두 승인, 합의 조건 미동의	어플리케이션 변경 승인	어플리케이션 변경	결재자 보기	2025-03-18 10:41:29	2025-03-18 14:03:07
2/7	반려됨	결재 합의 참조	ITHD	ITHD-11	합의 조건 모두 미동의	어플리케이션 변경 승인	어플리케이션 변경	결재자 보기	2025-03-18 14:09:47	2025-03-18 14:13:08
1/3	승인됨	결재 참조	ITHD	ITHD-4	GitLab 신규 계정 생성 요청	계정 생성 승인	계정 생성 승인	결재자 보기	2025-03-18 09:42:01	2025-03-18 09:52:43

ITSM 대시보드

Plateer Matilda ITSM Solution

ITSM 서비스 대시보드

IT 서비스 표준화에 따라 별도 구성 없이도 대시보드를 기본 제공합니다.

IT서비스에 대한 다양한 대시보드를 통해서 쉽게 다양한 인사이트를 얻어가세요.

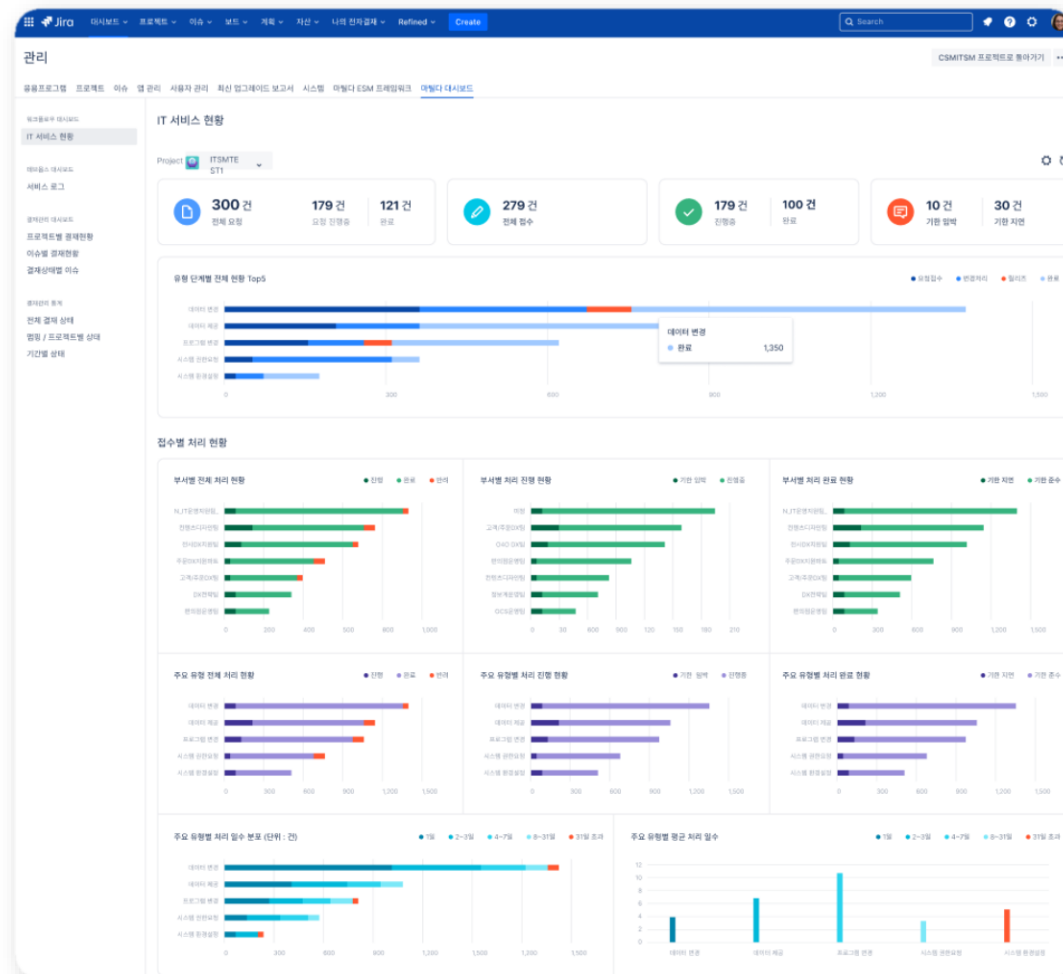
주요 기능

- IT 서비스에 대한 다양한 통계차트 제공 (유형별 지연 처리 건 등)
- 나의 결재 정보, 전체 결재 정보, 결재 이력, 미 결재 건 리스트 등
- 솔루션을 통해 생성된 프로젝트 및 스키마 정보
- DevOps 툴 체인 설정에 대한 감사로그

기대효과

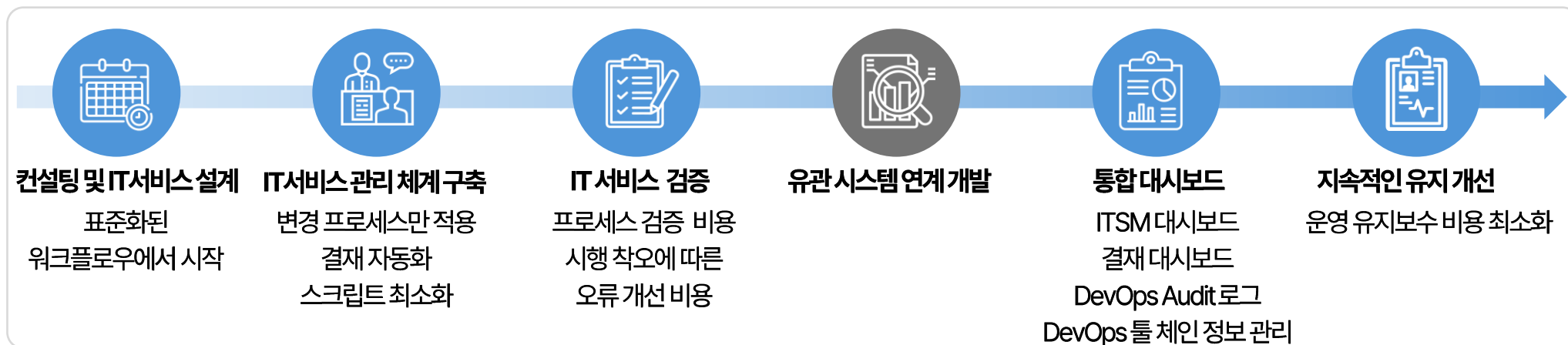
- IT서비스에 다양한 현황 차트를 활용하여 인사이트 및 계획수립 용이
- 위험 정보를 사전에 확인하고 클릭을 통해 즉각 처리에 도움
- 나의 다양한 실시간 결재 보고서를 통해서 즉각적인 업무처리에 도움
- IT서비스 및 결재, DevOps 설정 등의 이력을 한곳에서 확인할 수 있음

ITSM 대시보드

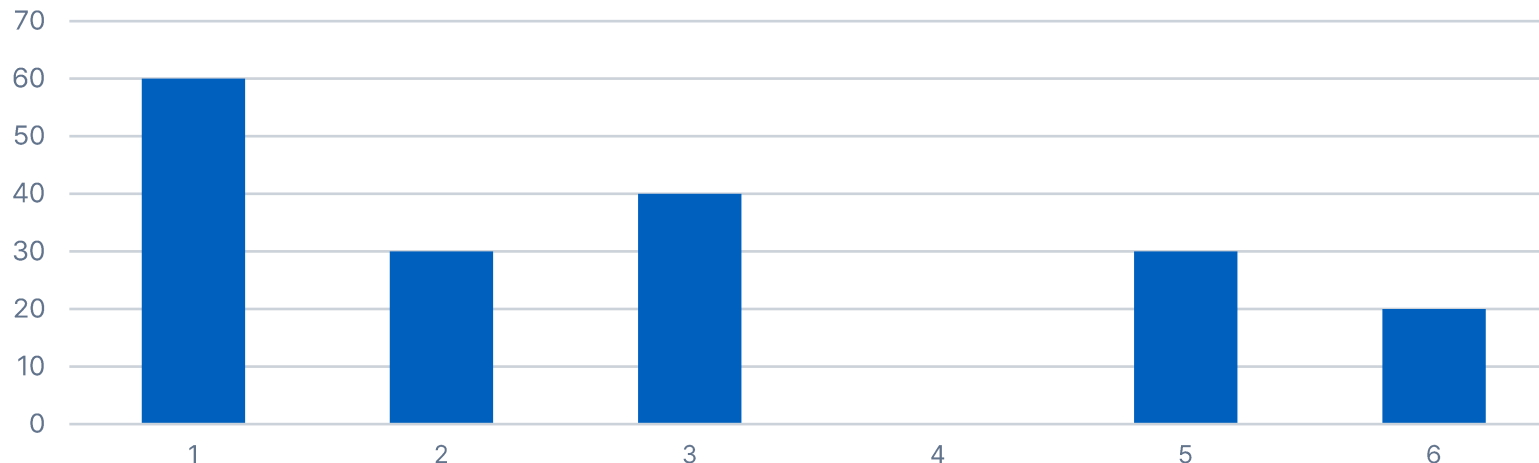


솔루션 적용 이후의 변화들

검증된 워크플로우 적용으로 안정성 확보, 구축 협의 최소화, 구축 기간 단축, 구축 비용 절감, 표준화 및 불필요한 코드를 줄임으로써 유지보수 비용 절감 효과



Matilda 적용 후 예상 절감율



기대 효과

Matilda ITSM 솔루션 도입으로 ITSM 구축에 최소 **30%** 구축 비용을 절감할 수 있으며, **200%** 이상 빠르게 구축할 수 있는 것으로 기대하고 있습니다.

구축 비용

↓ **30%**



구축 속도

↑ **200%**



운영 비용

↓ **20%**



Matilda(ITSM) vs ServiceNow

2. 목표 시장 (Targeting)

2.2 경쟁요인

분석 요인	Jira Service Management	Jira Service Management + Matilda	ServiceNow
대상	일반적인 IT 및 서비스 기업	- On-premise 환경이 필수인 기업에 가장 적합 - Jira/Confluence 사용 경험의 기업에 매우 효과적	주로 기업용 IT 서비스
구축 기간	짧은 구축 기간 (평균 1.57 개월) (* 실 구축기간은 평균 3개월 ~ 6개월로 예상)	JSM 대비 구축 기간은 절반, 구축 비용은 30% 절감 효과	긴 구축 기간 (평균 5.19개월) (* 실 구축기간은 JSM 대비 2배 이상으로 예상)
가격	일반적으로 낮은 가격 (가격 정책 공개)	JSM + Matilda 솔루션 가격 오픈	가격 높음 (비공개 정책이나 \$100 /month/user 로 알려져 있음)
제공 형태	On-premise & Cloud	On-premise	Cloud
사용성	상호적이며 친화적인 사용성	좌동	학습을 위한 경험과 시간, 노력이 상당히 필요
특징	- 매우 유연함 (사용자 정의 기능) - DevOps 톨체인과의 손쉬운 연계 - 기본적인 변경 관리 - 일부 기능의 IT 서비스 카탈로그	- JSM의 특징 + - 국내 최적화된 서비스 유형 및 워크플로우 템플릿 - 조직변경에도 유연한 결재관리 및 대결자 지정 - 분산된 DevOps 톨체인 정보를 한곳에서 관리 - ITSM 대시보드 기본 제공	- 광범위한 구성 - 강력한 인시던트 관리 - 광범위한 변경 관리 기능과 도구 - 포괄적인 IT 서비스 카탈로그
강점 (자사 분석)		- 가성비 ITSM 도입 - JSM을 단점을 보완한 Matilda로 경쟁력 확보	- 전문화된 IT 서비스 관리 시스템 도입 - 강력한 IT 서비스 관리 기능 제공
약점 (자사 분석)		- Cloud 환경 미지원 (현재 기준) - 제한된 IT 서비스를 제공 (AI 미 적용)	- 포괄적인 범위로 인한 복잡성 - 높은 구축 및 유지 보수 비용

출처:

- Atlassian. (2024). Jira Service Management vs. ServiceNow: Feature comparison. Retrieved from <https://community.atlassian.com/t5/Jira-Service-Management-articles/Jira-Service-Management-vs-ServiceNow-Feature-Comparison/ba-p/2440408>
- venITure. (2024). Jira Service Management vs. ServiceNow. Retrieved from <https://blog.venture.net/en/jira-service-management-vs.-servicenow>
- InvGate. (n.d.). ServiceNow vs Freshservice: Which one to choose? Retrieved from <https://blog.invgate.com/servicenow-vs-freshservice#what-is-service-now>

Bad Service Management

무엇에 비용을 지불하고 있는지 파악하고 최신 ITSM 솔루션을 사용하여 더 빠르게 준비하고 시작하세요
ServiceNow 고객이 Atlassian으로 전환하는 이유를 알아보세요

항목	설명
높은 라이선스 비용과 잠재적인 추가 비용 (High licensing costs and potential additional expenses)	- ServiceNow의 기능과 고급 기능은 비용이 크다. 라이선스 비용은 상당할 수 있으며, 특히 ITSM 이외의 다른 플랫폼 기능이 필요하면 비용이 크다. - 커스터마이징이나 특별한 모듈에 대한 잠재적인 추가 비용까지 결합하면, 전체 소유 비용이 상당한 편
갱신(비용)에 대한 우려 (Renewal leverage concerns)	ServiceNow의 시장 지배력(이 커져서) 고객이 기존 할인을 유지하면서 계약 재협상이 우려됨
특정 시장에서 제한성 (Limited emerging market presence)	특정 새로운 시장에서 제한된 존재감을 가지고 있으며, 중동과 같은 지역에서는 현지 사무소가 적고 호스팅 옵션이 부족한 상황입니다.
가파른 학습 곡선과 복잡성 (Steep learning curve and complexity for new users)	- 특히, 고급 기능을 활용하려고 할 때 가파른 학습 곡선(학습을 위한 경험과 시간과 노력)이 필요 - 시스템의 복잡성 때문에 사용자가 도구의 기능을 완전히 활용할 수 있도록 추가 교육과 리소스가 필요
워크플로우와 프로세스 커스터마이징의 어려움 (Challenges in customizing workflows and processes)	플랫폼이 유연성과 커스터마이징 옵션에서 제한이 있어, 조직이 고유한 비즈니스 프로세스와 특정 요구 사항에 맞게 시스템을 조정하는 데 어려움
구현 과정에서의 어려움과 지연 (Difficulties and delays during implementation)	- 조직은 구성, 데이터 마이그레이션 또는 플랫폼을 기존 시스템과 통합하는 과정에서 문제가 예상 - 구현 기간이 길어지는 결과도 있음
고객 지원에 대한 엇갈린 반응 (Mixed feedback on customer support)	일부 사용자는 응답 시간과 접근성에 대한 우려를 제기

Matilda ITSM 로드맵

Matilda ITSM 솔루션 2025 로드맵

솔루션 코어 모듈과 영역별(ITSM, ITAM, ITOM 등) 프로세스 템플릿으로 단계별로 개발 하며, 고객은 다양한 옵션을 선택할 수 있도록 제공합니다

2024.03

Matilda ITSM v1.0

Matilda 코어 모듈 (자동화 모듈)

- Matilda 라이선스관리
- 프레임워크라이브러리관리
- 메타정보(기준정보)관리
- 템플릿(워크플로우)관리
- 대시보드

워크플로우템플릿

- 단순문의프로세스
- 어플리케이션변경관리프로세스
- 데이터베이스변경관리프로세스
- 운영관리프로세스
- 문제관리프로세스
- 장애관리프로세스

결재 자동화

- 결재선등록관리
- 결재선워크플로어매핑관리
- 서비스티켓에서승인및반려가능 및 결재이력
- 휴가등의대결자지정
- 나의전자결재정보보기및 JSM 대시보드가젯지원

DevOps 정보관리

- Jenkins, Git, Jira, Confluence 정보매핑
- Jenkins Job 생성과사용자및 권한관리
- Bitbucket 프로젝트와레파지토리생성및 권한관리
- Gitlab 그룹과프로젝트생성및 권한관리

2025.4.15
Matilda v1.0

ITSM 기능 고도화 v1.5

Jira, Confluence템플릿

- Jira 프로젝트관리템플릿제공
- Confluence 공간템플릿 제공

통합대시보드패키지

- ITSM 서비스통계보고서추가
- DevOps 대시보드

워크플로우템플릿 고도화

- 고객/HR/재무/시설/마케팅/영업/기획/분석/

서비스포탈 UI/UX템플릿

- 포탈관리
- 서비스포탈대시보드제공

DevOps 패키지 라인업확장

- DevOps 툴체인지원확대 (Cloudbees, Tosca, qTest)
- Jenkins Job Audit 로그
- Jenkins 빌드/배포 실행이력

2025.3Q
Matilda v1.5

ITSM 영역확장 v2.0

자산관리

- S/W 자산관리
- H/W 자산관리
- 구독형및 클라우드자원
- 유무형자산관리

계획관리

- 요구사항관리
- 경영계획
- 로드맵관리

플러그인 확장

- 보안 및 개인정보관리
- 라이선스 및 사용자권한관리
- Etc.

포털기능확장

- IT 서비스포털 기능확장
- 포털공지게시판

현황관리고도화

- 통합대시보드
- 보안및개인정보관리

AI 기반 모듈

- IT 서비스 Knowledge 활용 AI 지원

2025.4Q
Matilda v2.0

성공적인 Matilda ITSM 구축 전략

가치실현을 위한 핵심 전략 1

IT의 목표가 비즈니스의 목표에 일치 하도록 하고, 협업 환경에서 보다 실용적인 지침과 함께 DevOps와 Agile을 접목하고, 특히 유연성을 장려하고 활성화하는 것이 중요

서비스 가치 중시

비즈니스 목표에 부합한
IT 비즈니스 성공에 기여

IT 서비스 뿐만 아니라
다양한 업무를 통합 지원

협업 및 가시성 향상

지식 재 활용 협업 환경 제공

관련한 가시성 확보

간단하고 실용적

현업 요청을 손쉽게 하는

간소화된 서비스 제공과
실용성 확보

최적화 및 자동화

다양한 시스템과의 연계
및 자동화 요구



프로세스 간소화



지침과 원칙보다는
민첩한 프레임워크에 중점

프로세스 자동화



사용자 및 처리자가 손쉽게
접근하도록 편리 기능 및 입력 최소화

유익미한 운영 관리 지표 발굴



IT 전반의 Insightful한
대시보드 구축을 통한 데이터 신뢰성 확보

실질적인 유형별 SLA 표준화



업무 유형별 누적 데이터를 통한
처리 평균 일정 표준화

가치실현을 위한 핵심 전략 2

협업 시스템 도입으로 팀간 업무의 효율성과 가시성을 향상시키며, 지식 데이터 재활용과 문제예방과 함께 다양한 현황 분석 정보를 제공해야 함

서비스 가치 중시

비즈니스 목표에 부합한
IT 비즈니스 성공에 기여

IT 서비스 뿐만 아니라
다양한 업무를 통합 지원

협업 및 가시성 향상

지식 재활용
협업 환경 제공

관련한
가시성 확보

간단하고 실용적

현업 요청을 손쉽게 하는

간소화된 서비스 제공과
실용성 확보

최적화 및 자동화

다양한 시스템과의 연계
및 자동화 요구



팀 협업 환경 제공 및 컨설팅



팀간 더 나은 협업 시스템으로 Confluence
도입 및 구성 템플릿 제공

지식 데이터를 축적을 통한 재활용성



단순하고
반복적인 처리 활용

문제 예방 및 계획 가능



서비스 데이터는 회사의 중요한 자산으로
이를 통한 문제 해결에 도움

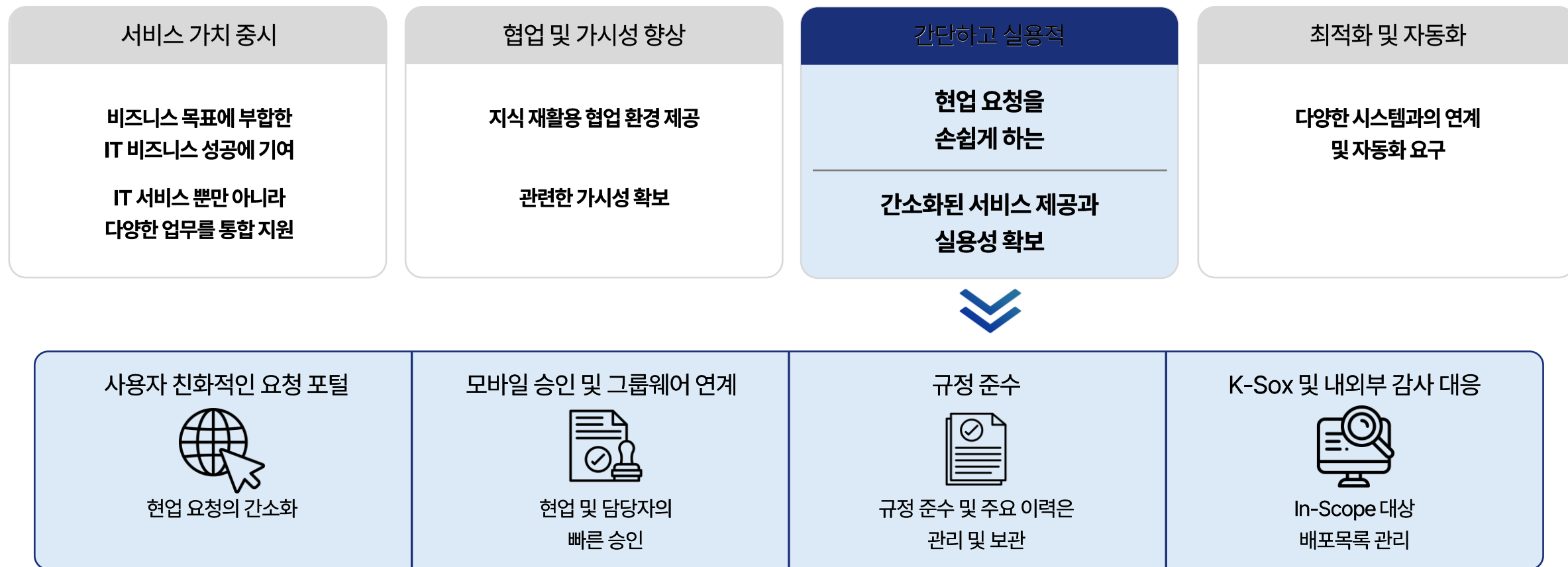
처리자의 리소스 현황 분석



Work Log
관리 체계 구축

가치실현을 위한 핵심 전략 3

ITSM은 사용자가 손쉽게 사용할 수 있도록 **간단하고 실용적으로 구성**하며, 내·외부 감사 대응을 위해서는 **필수 통제요건** 및 **이력 및 추적성을 확보**해야 함



가치실현을 위한 핵심 전략 4

다양한 시스템과의 연계를 통해서 **업무의 흐름을 자동화** 하고, **조직 정보의 변화에 유연하게 대응** 할 수 있도록 설계해야 함

서비스 가치 중시

비즈니스 목표에 부합한
IT 비즈니스 성공에 기여

IT 서비스 뿐만 아니라
다양한 업무를 통합 지원

협업 및 가시성 향상

지식 재활용 협업 환경 제공

관련한 가시성 확보

간단하고 실용적

현업 요청을 손쉽게 하는

간소화된 서비스 제공과
실용성 확보

최적화 및 자동화

다양한 시스템과의 연계
및 자동화 요구



조직 정보의 변화에 유연하게 설계



조직정보 연계 시
주요 고려사항

CI/CD 자동화 연계



Rest API 연계를 통한
DevOps 구축

다양한 업무와의 연계



보안성 검토 자동화, DB 처리 연계,
프로젝트 기획 프로세스 등

The Futuristic
PLATEER 2025

감사합니다.

PLATEER IDT