

LG CNS M365 Managed Service 소개

2022.05

1. LG CNS M365 Managed Service 구성

LG CNS M365 Managed Service는 기업에서 M365 서비스의 원활한 적용을 위해 고객사 IT부서의 M365 서비스 운영업무 대행 서비스를 제공합니다.

User Help Center

- M365 주요 서비스에 대한 기술 및 장애 대응
- Microsoft사에서 제공하는 서비스 클라이언트 응용프로그램(Outlook, Teams, Intune 등)에 대한 문의 대응

Service Maintenance

- 응용 Application 서비스 관리
- 서비스 Health Check / 배치 수행 모니터링
- 보안/운영 정책으로 인한, 서비스 접근/보안 정책 및 라이선스 정책 관리
- 서비스 사용 통계 및 이력 제공

Event Management

- 서비스 이벤트(Incident)에 대한 공유 및 영향도 분석에 따라 전파
- Microsoft365 기술 지원 Case 오픈/문제해결지원/종료관리
- 그룹사 공통 케이스 Asset을 활용한 즉시 응대

2. LG CNS M365 Managed Service 범위

서비스 범위는 M365 서비스와 M365 서비스를 기업에서 사용하기 위해 함께 도입 적용된 연계 시스템을 포함합니다.

| 서비스 구분 | 주요 서비스 |
|-------------------------------|--|
| M365 주요 서비스 | <ul style="list-style-type: none">Exchange Online, Teams, Intune(mobile), Azure AD, Yammer |
| SaaS 연계 시스템 | <ul style="list-style-type: none">AADC, ADFS, SSO(WS-Federation) 등 |
| 인사/조직정보 연계 시스템 | <ul style="list-style-type: none">M365 도입 시 구축된 인사동기화 / 라이선스 관리 솔루션 |
| Exchange Hybrid 구성 (별도 옵션) | <ul style="list-style-type: none">EXO(Exchange Online)과 하이브리드 구성으로 연결된 On-premise 웹 메일시스템 운영 |

3. LG CNS M365 Managed Service 비용 구성

M365 서비스 이용료는 “M365 서비스 이용료”와 CNS가 서비스 운영을 대행하는 “운영서비스 이용료”로 구분됨

| 구분 | 서비스 형태 | 설명 | 대상 |
|-----------------------|--------------|--|---|
| 기본계약 | 서비스 이용료 | <ul style="list-style-type: none">M365 라이선스 (E1, E3, EMS 등) | <ul style="list-style-type: none">IT팀의 서비스 운영 자원(비용)이 전혀 확보되지 않은 고객순수 M365 서비스만 사용하는 고객IT팀에 서비스 전담인력이 있어 독자 운영 가능한 고객 |
| | 문제해결 서비스(무료) | <ul style="list-style-type: none">Case Open/문제분석/해결 | <ul style="list-style-type: none">고객 → MS에 Case Open |
| 추가 계약 (Option, 유료) | 운영서비스 | <ul style="list-style-type: none">Case Open/문제분석/해결M365 서비스 자원 관리M365 사용자 서비스 관리M365 서비스 운영 관리업무협의 참석/보고서 제공 | <ul style="list-style-type: none">IT팀의 서비스 운영 자원(비용)이 확보된 고객IT팀에 서비스 운영 자원(인원)이 확보되지 않아 M365서비스 운영 업무를 지원 받아야 하는 고객 |

- M365 단위 서비스별(단위 서비스 예, Mail, Teams, Intune, Azure AD) 인당 월비용으로 제공
- 운영서비스 지원 시간 : 평일 9시 ~ 6시, 공휴일 제외 (24시간 지원은 별도 상담)
- 서비스 비용 계약 형식, 방법은 고객사별 협의에 의해 변경 가능
- M365 Manager 및 plug-in 개발에 대한 유지보수는 별도 유지보수 계약 또는 SI를 통함
- 고객별 MS Premium 계약 필수(미계약 고객은 별도 상담)
- Hybrid 메일 구성 고객사의 웹메일시스템은 별도 추가 비용 발생 (별도 상담)

4. LG CNS M365 Managed Service 업무 내역

M365 운영서비스는 M365 서비스 이용료와는 별도 계약 시 제공됨

| 서비스 | 서비스 내역 | MS | CNS 운영 대행 | |
|------------|---|--------------------|-----------------|--------------------|
| | | License 포함 (무료) | 메일 (인당 월 비용) | Teams (인당 월 비용) |
| 서비스 자원 관리 | M365서비스 사용률 관리 / 라이선스 추가/삭제 | | ○ | ○ |
| | Incident 발생시 서비스 점검(사후) / 영향도 분석 및 전파 | | ○ | ○ |
| | AADC, M365 Manager, ARR 등 연계시스템 모니터링 | | ○ | ○ |
| MS Case 관리 | Case 오픈 / 문제분석 / 해결 | ○ | ○ | ○ |
| | Case 분석 지원(사용자 dump) 및 진행사항 Update | | ○ | ○ |
| | Case 완료 리포트 작성 및 회신 | | ○ | ○ |
| 사용자 서비스 관리 | 사용자 문의 응대 (Helpdesk 2선 처리) | Case로 대체 | ○ | ○ |
| | 고객사 HelpDesk 1선 담당자에 대한 상시적 가이드 (On/offline 교육) | | ○ | ○ |
| | 그룹사 공통 Case 해결 항목에 대한 Asset 제공 | | ○ | ○ |
| | M365 Message Center 영향도 평가 및 알림 | | ○ | ○ |
| | M365 서비스 Client변화 분석 및 가이드 | | ○ | ○ |
| | 서비스 아키텍처 및 구성 개선사항 도출 및 가이드 (이행은 미포함 / SI) | | ○ | ○ |
| 서비스 운영관리 | 수시 보고 | | ○ | ○ |
| | 장애 발생 시 인프라/네트워크/보안 등 담당자 협의 | | ○ | ○ |
| | 서비스 정책 설정 및 예외 관리 | | ○ | ○ |
| | 정기/비정기 서비스 update 발생시 사용자 영향도에 따른 고객사 IT담당자에 사전공지 | | ○ | ○ |

※ M365 서비스 라이선스에는 Case Open 서비스만 포함되어 있음

5. 연락처

- 문의처 : <https://www.lgcns.com/contact-us/>
- 전화(대표번호) : 02-3773-1114