

통신 서비스품질과 프로세스 관리

김태호/한국통신 통신망연구소

Abstract

통신 사업자들의 수익창출을 위한 가장 보편적인 방법중의 한가지는 현재 제공 중인 자사의 통신상품에 대한 서비스품질 (QOS: Quality of Service) 수준을 고객이 만족하는 수준 이상으로 유지하여 상품을 지속적으로 이용하게 한다는 것이다. 이를 위해 통신 사업자는 다음의 세 가지 요소들을 자신의 사업 특성에 맞도록 구축하여야 한다.

- (i) QOS 수준을 나타내는 내부 및 외부 품질측정 지표
- (ii) QOS 수준에 영향을 미치는 핵심 프로세스
- (iii) QOS 수준을 개선하기 위한 프로세스 내부의 제어점

통신 사업자에게는 앞의 지표, 프로세스, 제어점 모두가 개별적으로 매우 중요하고 최적인을 얻는데 상당한 노력이 들기도 하지만, 세 요소가 모두 서로 연관되어 있기 때문에 각각을 분리하여 독립된 접근방법으로는 회사 전체의 최적인을 도출하는데 실패할 가능성이 농후하다. 따라서, 본 논문에서는 앞의 세가지 요소들을 어떻게 체계적으로 통합 관리하여 내부 효율성과 고객만족을 동시에 이룰 수 있는가에 대한 방법론을 제시하고자 한다.

통신 상품의 품질에 관련된 지표는 크게 보아 네트워크 관련 지표와 네트워크 비관련 지표로 구분되고, 측정 대상과 데이터 수집경로를 기준으로 내부 지표와 외부지표로 나눌 수 있다. 내부 지표로는 통신망 성능에 대한 직접적인 측정 항목 (PM: Performance Measurements)과 네트워크와 서비스에 대한 장애 리포트 (TR: Trouble Report)가 사용되고, 외부 지표로는 고객만족도지수 (CSI: Customer Satisfaction Index)에 대한 조사항목과 고객의 소리 (VOC: Voice of Customer)에 담긴 불만족의 내역 등이 이용된다. 대부분 내부 지표들은 객관적인 측도로 구성되고 외부지표들은 상대적으로 고객의 주관적인 평가와 이해를 반영한다.

통신분야의 국제 표준화 조직체의 하나인 TeleManagement FORUM에서는 통신 상품과 서비스를 제공하는데 관련된 핵심 프로세스들을 TOM (Telecom Operations Map)으로 정의하고 있다. TOM의 Static Business Process Model에서는 프로세스 그룹을 CIMP (Customer Interface Management Processes), CCP (Customer Care Processes), SDOP (Service Development and Operation Processes)와 NSMP (Network and Systems Management Processes)로 구분하고 있고 각각의 영역에 단위 프로세스를 정의하고 있다.

프로세스들의 성과는 품질 지표에 의해 계량적으로 측정되고 분석된다. 특정 지표의 값이 현저히 목표에 미달하거나 지속적으로 하락하는 추세를 보이면 이에 관련된 프로세스들의 개선이 시작되어야 하는데 이를 위해 프로세스 내부에 SFP (Service Fail Point)와 SDP (Service Delay Point) 같은 프로세스 제어점을 설정하고 프로세스의 진행과 성과를

점검한다. SFP에서는 서비스품질을 저하시키는 서비스 장애 요인을 발견하여 개선하므로써 정확한 서비스가 이루어지도록 기여하며, SDP에서는 프로세스 내부의 개별 작업들이 지연되지 않고 진행되도록 작업의 시작과 종료, 진행상황 등의 일정관리에 중점을 두어 서비스 응대시간을 줄이도록 한다.

결국, 통신상품 및 통신서비스의 품질 수준은 측정지표와 프로세스 및 프로세스 제어점으로 구성된 시스템이 얼마나 유효하게 피드백을 제공하느냐에 따라 고객을 만족시킬 수도 있고 아닐 수도 있게 된다.

발표희망분야 : 통신경영/정책, 품질경영, 산업체응용사례

주소 : 대전시 유성구 전민동 463-1

한국통신 통신망연구소 통신망계획연구팀

전화 : (042) 870-8098

FAX : (042) 870-8079

E-mail : taehokim@kt.co.kr