



## 공공기관 아웃소싱 도입사례

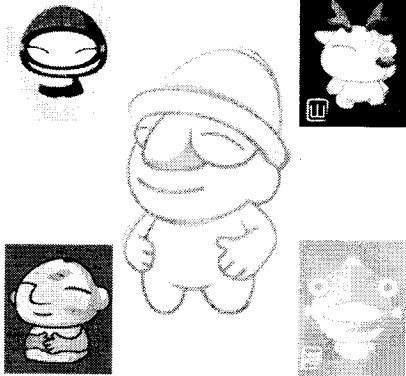
2003. 5

김 용 진

**SK C&C**

제주국제자유도시개발센터는 제주국제자유도시 특별법(2002.4.1.부 시행)에 의해 제주 개발사업의 핵심 전략 사업인 7대 선도 프로젝트를 추진하도록 2002년 5월에 설립된 비영리 단체로서, 민자 및 외자 유치와 정부, 지방자치단체의 보조금 및 출연금 등의 개발 자원 확보를 담당함.

### 사업 Vision

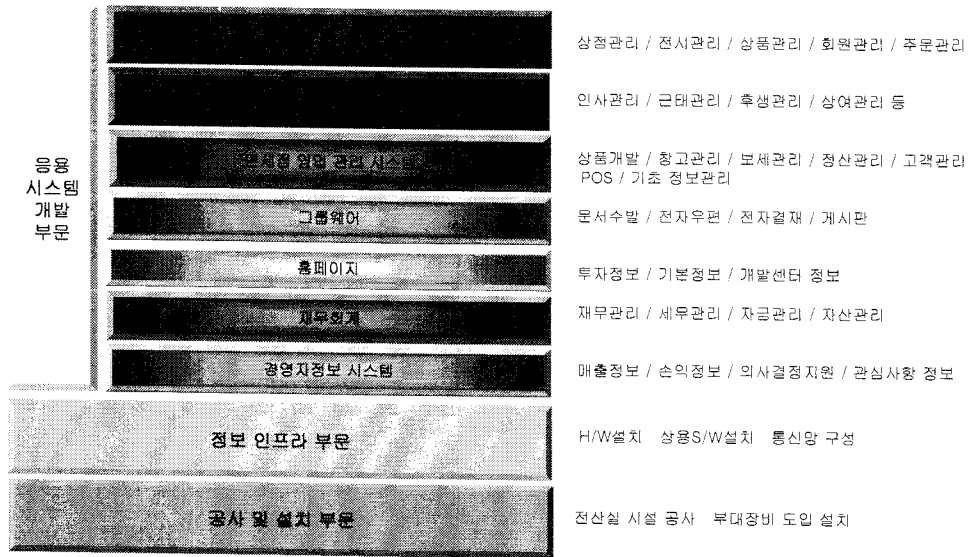


<제주국제자유도시개발센터(JDC) 캐릭터>

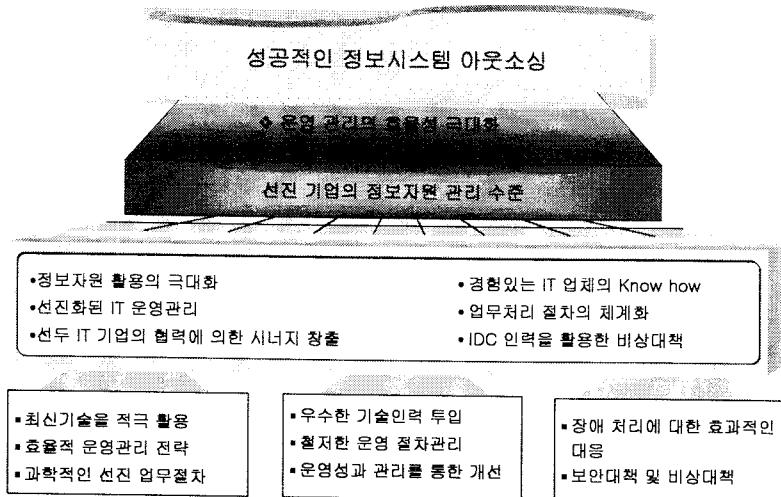


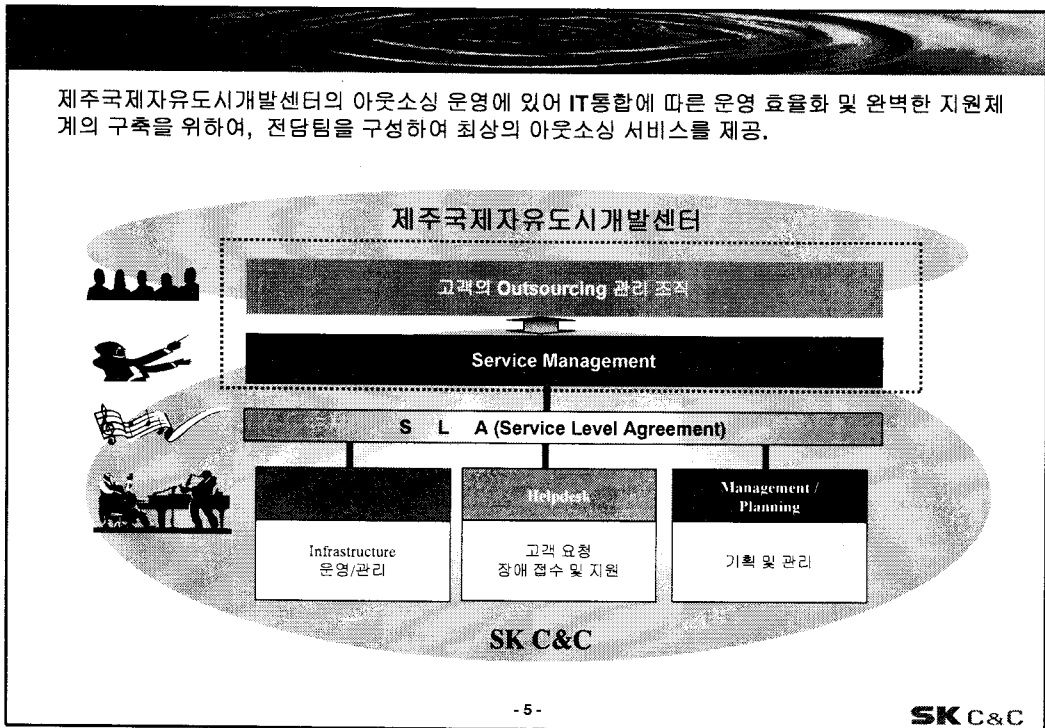
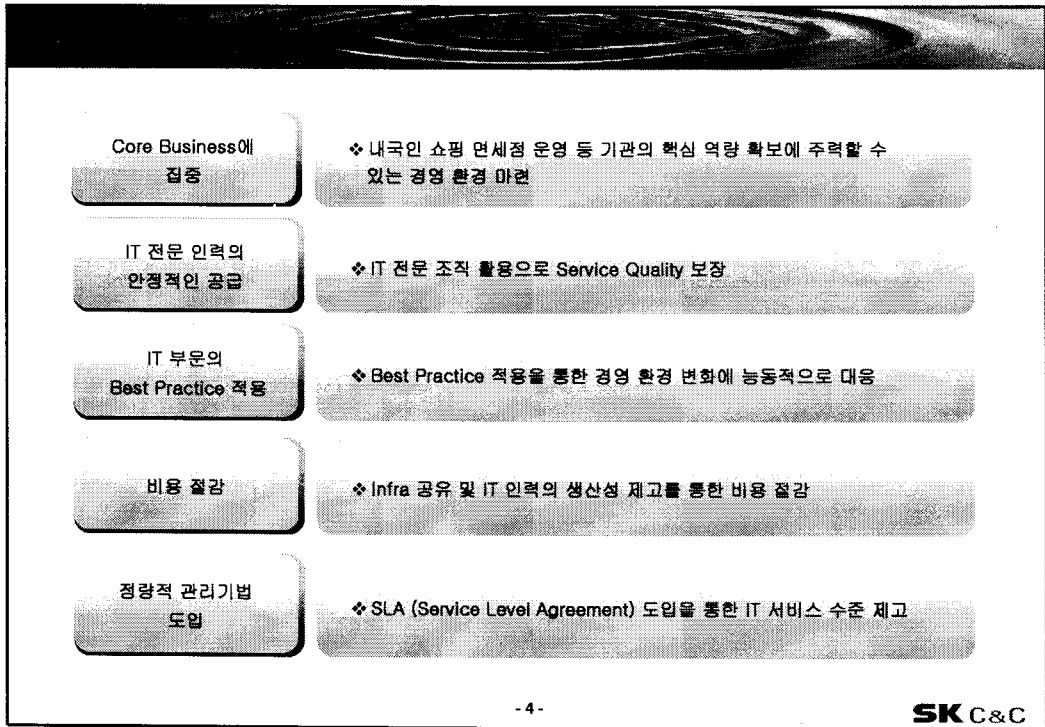
- 2002 01 제주국제자유도시개발센터 특별법 공포
- 04 제주국제자유도시개발센터 개발센터 설립 등기
- 05 제주국제자유도시개발센터 개발센터 창립

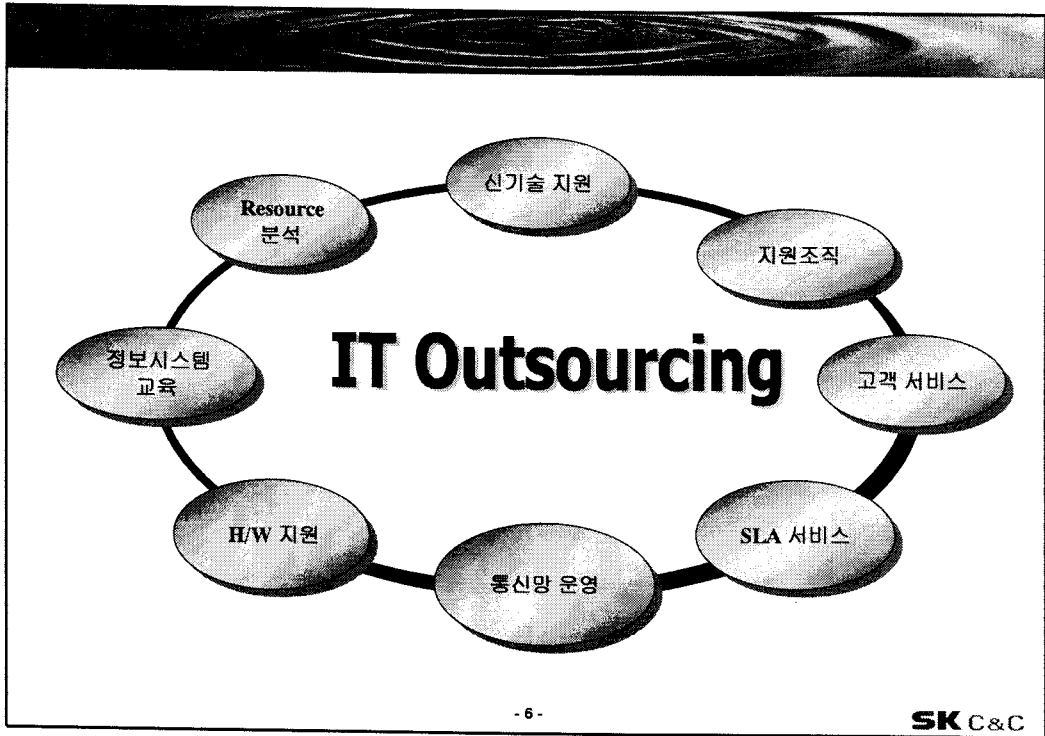
SK C&C는 아웃소싱에 앞서 제주국제자유도시개발센터의 IT Architecture를 구축하였음.



제주국제자유도시개발센터의 경영활동 지원과 제주도 내 면세점 운영 효율화를 위하여 선진화된 IT 정보자원 운영관리 프로세스 및 다양한 고객의 정보시스템 아웃소싱 경험과 기술을 가진 전문 업체가 필요 하였으며, 이에 아웃소싱을 추진하였음.





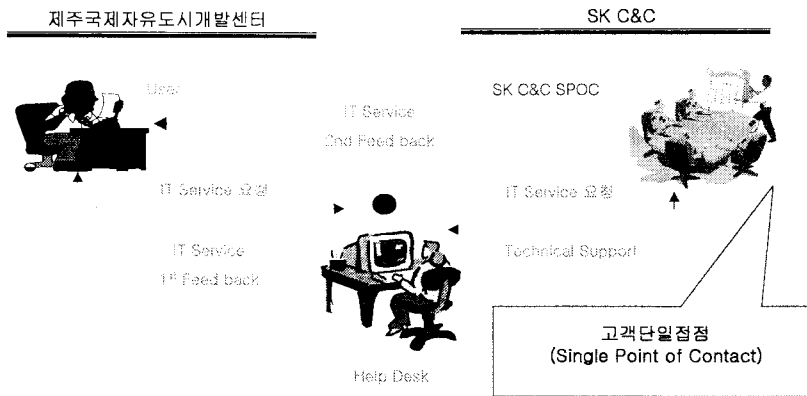


	<p style="text-align: center;"><b>주 전산기</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주 전산기 운영관리</li> <li>• 정기점검 서비스               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외부 정기 점검</li> <li>- 내부 정기 점검</li> </ul> </li> <li>• 성능/용량관리 서비스</li> <li>• 장애관리 서비스</li> <li>• 백업관리 서비스</li> <li>• Command Center 서비스</li> <li>• 기타 서비스</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>서버용 S/W</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서버용 S/W 운영관리</li> <li>• DB 정기점검 서비스</li> <li>• 성능/용량관리 서비스</li> <li>• 장애관리 서비스</li> <li>• 변경관리 서비스</li> <li>• Configuration 관리 서비스</li> <li>• 기타 서비스</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>통신장비</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통신장비 운영관리</li> <li>• 구성관리 서비스</li> <li>• 성능관리 서비스</li> <li>• 장애관리 서비스</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>ISAC</b> (Information Services Assistance Center)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24*365 고객 지원 서비스</li> <li>• 장애 접수 및 해결</li> <li>• 교육 서비스</li> </ul>

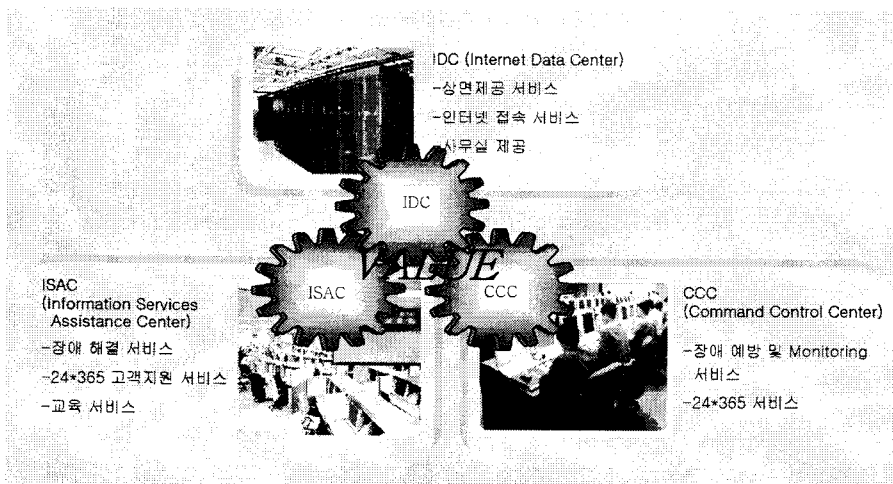
- 7 -

**SK C&C**

IT 운영관리 및 고객 지원 강화를 위해 **One Stop Service** 개념의 지원 체제 구축 지원체계의 운영은 모든 장애에 대해 **Ownership** 을 가지고 끝까지 **Follow up** 하는 고객 단일 접점 (**Single Point of Contact**) 개념을 도입한 서비스를 제공함.

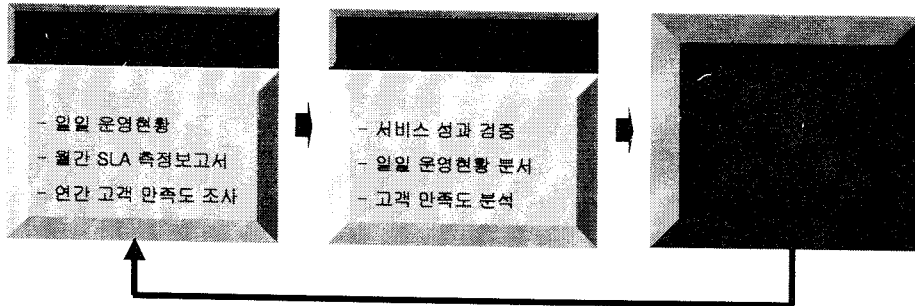


고객 만족도의 극대화 와 최상의 아웃소싱 서비스를 위하여 제주국제자유도시개발센터에 적합한 **SK C&C**의 강력하고 효율적인 IT 서비스 환경을 제공함.



정량적인 IT 서비스 성과 보고와 고객과의 서비스 평가 회의를 통해 서비스 개선 계획을 수립하고 반영하여 고객 만족 극대화를 실현하는 프로세스

IT 서비스 운영 Process



제주국제자유도시개발센터의 단계별 Needs에 맞는 서비스 수준 측정 항목을 개발하여 SLA에 의한 서비스 수준 관리 모델을 적용/운영함에 있어 다음과 같은 단계적 접근 전략을 적용합니다.

