

IT 서비스관리가 IT서비스관리 성과에 미치는 영향에 관한 실증연구

An Empirical Study on How IT Service Management can have an Impact on IT Service Management Performance.

이재범 · 이승준 · 김승윤 · 김상수

Lee Jae Beom, Lee Seung Joon, Kim Seung Yoon, Kim Sang Soo

서울특별시 마포구 신수동 1번지 서강대학교 경영학과

Abstract

최근 기업에서는 가치창출을 위해서 정보기술을 어떻게 활용할 수 있을지에 대한 관심이 높아지면서 IT에 대한 투자가 증가하면서 IT에 대해서 전략적으로 중요하고 IT도 하나의 비즈니스로 관리되어야 한다고 여겨지고 있다. IT에 대한 비용 절감에 대한 요구는 계속되고 있으며, 사용자들의 요구수준이 높아지고 있어서 IT 서비스제공자는 합리적인 비용 구조하에 더 나은 품질의 서비스를 제공해야 하는 상황이다. 이처럼 IT서비스 관리의 중요성이 커짐에도 불구하고 아직까지는 국내에서는 IT서비스 관련된 연구나 논문들은 IT서비스 관리의 인증이나 개발에 대한 탐색적인 연구만 있을 뿐 실증적인 연구가 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구는 먼저 문헌 연구를 통해서 IT서비스 관리 구성요소에 대해 알아보고자 하였다. 또한 이를 뒷받침하기 위해 실제 IT서비스를 도입하고 있는 기업들을 대상으로 IT서비스 관리 구성요소를 파악하였다. 본 연구의 의의는 문헌연구나 현장연구를 통해서 제시된 IT서비스 관리의 구성요소를 이용하여, 차후 IT서비스관리를 통해서 IT서비스관리 성과향상에 기여할 수 있다는 점을 실증적으로 밝혀내기 위한 틀을 제공한다는 데 있다.

제 1 장 서론

제 1절 연구 목적

정보기술(Information Technology: IT)의 중요성이 강조되면서, 많은 기업들은 최신 정보기술을 획득하고 핵심 기술능력을 확보하면서 비용절감을

성과관리를 가능하게 하는 전략적 우위를 달성하는 수단으로 정보기술 아웃소싱이 활발하게 추진되고 있으며, 정보기술을 관리해야 한다고 생각하고 있다[Larson, 1998; Rudd, 2004]. 또한 최근에는 IT에 대한 중요성을 인식하여 IT가 전략적으로 중요하고, 또한 하나의 비즈니스로서 관리되어야 한다는 주장이 제기되고 있다[Rudd, 2004]. 이에 따라 IT관리자는 비즈니스에 높은 품질의 IT서비스를 제공하기 위하여 비즈니스 관리자와 대등한 입장에서 파트너 십을 갖고 업무를 행하고 있으며 IT서비스와 관련된 전체 소유 총비용(Total Cost of Ownership: TCO)을 줄이고 필수적이지 않은 변화에 대한 빈도 및 복잡성을 줄여야 한다[Rudd, 2004].

이처럼 IT서비스에 대한 중요성이 높아지고 있는 상황에서 IT제공자는 사용자, 즉 IT수혜자가 느끼는 실질적인 서비스 품질을 개선하기 위해서 노력을 하고 있으나 이러한 노력이 실제 서비스 수준 개선까지는 연계되지 못하고 있다[Leganza, 2003]. 이는 기존의 기술 및 운영중심의 IT관리는 신속하고 유연하게 현업 비즈니스 고객의 요구에 대응하지 못하고 있기 때문이다[Hios, 2001]. 또한 IT에 대한 비용 절감에 대한 요구는 계속되고 있으며, 사용자들의 요구수준이 높아지고 있어서 IT 서비스제공자는 합리적인 비용 구조하에 더 나은 품질의 서비스를 제공해야 하는 상황이다.

뛰어난 정보기술 관리 능력을 가진 기업은 경쟁사에 비해 차별화 되고 향상된 기업성과를 산출할 수 있는 정보기술 능력의 중요성을 이전부터 중시하여 강조하여 왔지만, 이러한 정보기술 관리에 대한 연구는 아직까지 개념적인 수준에서 머물고 있고, 연구 자체도 매우 부족한 것이

현실이다[Bharadwaj, 2000; Santos et al, 1993; Hitt and Brynjolfsson, 1996; Lucas 1993; Mooney, et al. 1995]. 또한 현재 대부분의 기업들은 기존의 IT시스템을 최적화하는 데만 초점을 맞추는 데서 벗어나, 비즈니스와 IT전략간의 조정활동과 비즈니스와 IT 문제에 대한 종합적인 접근이 필요함에도 불구하고[Lutchen, 2004], 기존의 IT서비스 관리에 대한 연구들은 전사적인 IT서비스 관리에 대한 접근보다는 단편적인 기능 중심으로 접근하고 있으며, 이에 따라 종합적인 IT서비스 관리 구성요소에 대한 연구는 미비한 실정이다.

이에 본 연구에서는 종합적인 차원에서의 IT서비스관리의 정의를 기존연구를 종합하여 제시하고, IT서비스 구성요소를 설명하며, 이러한 IT서비스 관리의 구성요소와 기업 성과간의 관계에 대한 실증 연구를 행하도록 한다. 또한 본 연구를 통하여 IT서비스 관리 성과향상에 대한 실무적인 방안을 제시하고자 한다.

제 2절 연구 방법 및 수행절차

본 연구는 IT 서비스 관리를 위한 실증 연구로서 전체 연구과정은 다음과 같다.

첫째, 기존 문헌 연구를 통해서 IT서비스 관리 구성요소에 대해서 조사하고, IT서비스 관리 성과에 대해서 문헌연구를 실시한다.

둘째, 앞에서 조사한 것과 문헌연구를 기반으로 설문지를 작성하여 IT서비스 관리를 실시하고 있는 회사에 설문을 배포하여 IT서비스 관리의 요인과 성과에 대한 설문조사를 진행한다.

이를 통해서 IT서비스 관리에서 IT서비스 관리 구성요소가 IT서비스관리성과에 어떻게 영향을 미칠 수 있는가에 대한 몇 가지 가설들을 검증하고자 한다.

본 연구에서는 IT서비스 관리에서 IT서비스 관리구성요소의 반영도가 높으면 IT서비스 관리 성과가 향상될 것이라는 점을 밝히고자 한다. 마지막으로 설문결과 분석을 통해서 시사점을 도출하고자 한다.

제 2 장 문헌연구

제 1절 IT 서비스 관리 구성요소

HP 컨설팅에서는 IT서비스 관리 구성요소를 표준화된 내부 프로세스, 역할과 책임이 분명한 조직, 성숙된 조직문화, 확장성이 있는 관리도구 및 기술로 구분을 하였다[HP, 2003].

IT서비스 관리의 구성요소에 대해 알아보면 다음과 같다.

먼저, 경영과 컴퓨터[2006]에서는 IT 서비스 관리를 구성하는 요소를 다음과 같이 구분하였다. IT프로세스는 가장 중요한 요소로 IT서비스 제공 및 지원을 위한 IT업무프로세스를 의미하며, 인력과 조직은 최적의 IT서비스를 제공하는데 필요한 기술과 능력을 갖춘 인력을 양성/확보하고 최적의 IT서비스를 제공할 수 있는 구조로 구성된 조직을 구성하며, 적절한 역할을 배정하며, 기술은 IT프로세스를 자동화하고, 최적의 IT서비스를 제공하는데 필요한 도구 및 솔루션을 의미한다. 마지막으로 문화는 IT서비스관리의 필요성과 중요성에 대한 인식, 정해진 IT프로세스의 준수 등에 대해서 조직이 공유하는 가치관을 말한다. LGCNS의 MVP2 모델에서는 고객, 프로세스, 조직, 시스템으로 구분하였다[한동오, 2005]. Harris[2004]는 IT서비스의 구성요소를 조직, 인력, 프로세스, IT관리, 커뮤니케이션으로 구분 하였다[Harris, 2004]. Rudd[2004]는 IT서비스 구성요소를 4P(People, Product, Process, Partner)로 보고 효과적이고 효율적으로 활용해야 한다고 말하고 있다. 이러한 선행 연구결과를 종합하여 IT 서비스 관리 구성요소들의 분류를 <표 1>에 제시하였다.

<표 1>과 전술한 내용을 토대로 IT서비스 관리의 구성요소를 인력/조직, 기술, 프로세스 등의 세 가지로 구분하고자 한다. 이에 본 연구에서는 "IT서비스 관리는 서비스 지향적인 조직 내에 책임과 역할이 분명한 인력과 확장성을 지닌 기술과 표준화된 프로세스"로 정의 하고자 한다.

표 1. IT서비스 관리 구성요소

관련연구	IT서비스 관리 구성요소				
Gartner [2002]	인력/조직	기술	프로세스		
경영과 컴퓨터 [2006]	인력/조직	기술	IT 프로세스		문화
Harris [2004]	인력/조직		프로세스	정보기술관리	의사소통
HP [2003]	역할과 책임이 분명한 조직	확장성이 있는 관리도구 및 기술	표준화된 내부프로세스		성숙된 조직문화
LG CNS [2005]	고객/조직		프로세스	시스템	
OGC [2001]	인력	기술	프로세스		
itSMF [2004]	인력	제품(물,기술)	프로세스		파트너(공급자, 벤더,아웃소싱 조직)

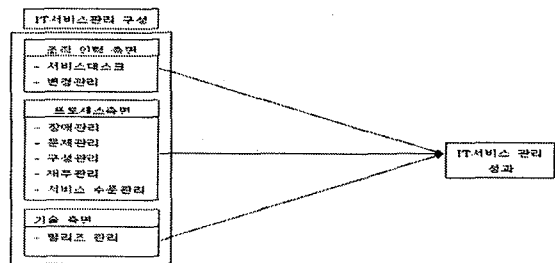
제 1절 연구 모형

문헌연구에서 살펴 보았듯이 기존 IT서비스 관리 관련 연구나 논문들은 IT서비스 관리에 대한 인증이나 개발에 대한 탐색적인 연구만이 존재하고 있으며, 실증적인 연구는 미흡한 실정이다. 특히 기존 연구에서는 IT서비스 관리에 대한 연구가 개괄적으로 이루어 졌을 뿐 각각의 요소에 대해서 어떻게 영향을 미치는 가에 대해서는 연구가 이루어지지 않았다. 본 연구에서는 이러한 기존 연구의 한계를 인식하고 앞에서 기술한 연구목적을 달성하기 위해서 IT서비스 관리 구성요소와 IT서비스 관리 성과 사이의 관계를 실증하고자 한다. 이러한 내용을 바탕으로 연구모형을 살펴보면 아래 <그림 1>과 같다.

표 2. IT서비스 관리 성과

연구자	IT서비스 관리 성과
Gartner [2005]	- IT와 비즈니스와의 연계 - 낮은 IT서비스 제공비용 - 기술중심에서 서비스 중심으로 변화 - IT서비스 품질 개선
itSMF [2004]	- 비즈니스 요구에 집중 - 비즈니스 프로세스와의 연계 - 낮은 기술의존도 - 서비스 중심 - 다른 경영 톨과의 통합 - 경영 표준으로의 진화
OGC [2001]	- 자원 활용의 향상 - 재 작업 감소 - 중복작업의 제거 - 프로젝트 산출물과 시간의 개선 - 중요한 IT서비스의 가용성, 신뢰도, 보안성의 개선 - 서비스품질 비용의 정당화 - 비즈니스, 고객, 사용자 요구에 더 적합한 서비스를 제공 - 중앙 프로세스로 통합

그림 1. 연구 모형



제 2절 IT 서비스 관리의 성과

정보시스템의 성과는 다차원적인 성격을 지니고 있기 때문에 측정하기가 힘들다. 개인이나 조직 등에 대한 정보시스템의 영향은 상당기간이 경과해야 하기 때문에 성과측정은 더욱 어려워짐에도 불구하고 많은 학자들은 정보시스템의 성과 측정에 관심을 가지기 시작했다.

Gartner, itSMF, OGC에서 제시한 IT서비스 관리 성과를 정리해 보면 아래의 <표 2>와 같다.

제 2절 연구 가설

본 연구에서는 IT서비스 관리의 구성요소 관리가 체계적일수록 IT서비스 관리의 성과의 효과가 나타나는지를 측정하고자 하였다. 먼저, IT서비스 관리를 구성하는 요소측면에서는 인력, 프로세스, 기술 측면을 고려하여 단순한 IT서비스의 제공 및

제 3 장 연구 설계

지원등과 같은 정보시스템의 운영기능뿐만 아니라 정보시스템 계획수립, 정보시스템 조직, 인력관리, 프로젝트 관리, 품질관리, 정보시스템 개발 및 유지보수 등과 같은 IT에 관련된 모든 측면을 체계적으로 관리하기 위한 접근 방법으로 접근을 하였고, IT서비스 관리성과 측면에서는 조직측면[Jerry, 2005], 재무측면[Terry, 2000], 기술[Jerry, 2005], 프로세스[Ravichar, 2005]측면을 고려하여 성과를 측정하고자 하였다[OGC, 2001].

가설 I. IT서비스 관리 구성요소에서 조직 인력측면에서의 반영도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

I-1 서비스 데스크의 운영 정도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

I-2 변경관리의 정도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

가설 II. IT서비스 관리 구성요소에서 프로세스 측면에서의 반영도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

II-1 장애관리의 정도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

II-2 문제관리의 정도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

II-3 구성관리의 정도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

II-4 재무관리의 정도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

II-5 서비스 수준관리의 정도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

가설 III. IT서비스 관리 구성요소에서 기술 측면에서의 반영도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

III-1 릴리즈관리의 정도가 높을수록 IT서비스 관리 성과가 높을 것이다.

제 4 장 연구 결과 및 결론

제 1절 연구의 결론 및 시사점

본 연구는 IT서비스 관리의 구성요소가 IT서비스 관리 성과에 미치는 영향을 파악하고자 문헌고찰과 실증적 분석을 실시하였다. 이를 위해 먼저 문헌연구를 통해서 IT서비스관리 구성요소를 도출하였으며, 또한 기존의 문헌연구로부터 IT서비스 관리성과를 도출하여 실증적으로 증명을 해보고자 하였다.

본 연구에서 나타난 주요분석 결과들은 다음과 같이 요약될 수 있는데, 첫째, 서비스 데스크의 운영 정도가 높을수록 IT서비스 성과가 높게 나타났다. 둘째, 변경관리와 릴리즈관리의 정도가 높을수록 IT서비스관리 성과가 높게 나타났다. 셋째, 장애관리와 문제관리의 정도가 높을수록 IT서비스 관리의 성과가 높게 나타났다. 넷째, 구성관리 측면의 정도가 높을수록 IT서비스 관리의 성과가 높게 날 것이라는 가설이 기각되었는데 이는 국내 기업들의 자산관리에 대한 관심이 부족하기 때문으로 판단된다. 체계적으로 유형자산이나 무형자산을 관리한다면 IT서비스 관리의 성과가 높아질 것이라 판단된다. 다섯째, 재무관리 측면에서는 IT비용 통제, 서비스 비용부과, IT비용 통제가 IT서비스 성과에 영향을 미칠 것이라라는 가설이 기각이 되었는데 이는 아직까지 국내 기업들은 정보기술을 예산 개념으로 파악하고 있으며, 실제 사용에 따른 실질적 비용 청구에 대한 인식이 미흡하기 때문으로 판단된다. 향후에 실질적 사용에 따른 비용청구에 대한 인식이 정착된다면 재무관리측면에서의 시사점도 도출 할 수 있을 것이라 판단된다. 마지막으로 서비스 수준 협약서 정도가 높을수록 IT서비스 관리의 성과가 높게 나타났다. 서비스 수준 협약서 에서는 응답시간에 대한관리, 서비스 장애횟수 모니터링, 가용성관리, 측정결과의 주기적인 보고가 잘 이행될수록 IT서비스 관리 성과가 높아지는 것으로 나타났다.

이상의 연구 결과를 종합해보면 실제적으로 IT서비스 관리의 성과를 향상시키기 위해서는 IT서비스 관리 구성요소에 대한 정확한 인식과

연구에서 제시한 고려요인을 활용 한다면 IT서비스 관리를 통해서 IT서비스 관리의 성과를 높이기 위한 전략을 도출 할 수 있을 것이며, 효율적인 IT서비스 관리가 가능할 수 있을 것이다.

제 2절 연구의 한계 및 향후 발전방향

기존의 IT서비스 관리에 대한 개념을 제시하고 그에 대한 중요성이나 필요성을 언급한 것과는 달리 본 연구에서는 IT서비스 관리의 구성요소에 대한 구체적인 요인들을 찾아내어 정량적으로 측정하여 IT서비스 관리의 성과와의 관계를 밝혀낸 것은 기존 연구와의 큰 차별성이라고 할 수 있다.

그러나 본 연구에서 나타난 한계점과 향후 발전방향을 제시하면 아래와 같다.

첫째, 향후에 보다 많은 사례에 이 모형을 적용하여 분석방법을 정제할 필요가 있다. 본 연구에서는 실증 분석을 통해서 결과만을 밝혔지만, 향후에는 많은 사례의 적용을 통해서 보다 일반적인 모형으로 확장 응용이 가능하도록 해야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 조사대상을 IT서비스 관리를 하고 있는 기업으로 한정시키다 보니 업종과 산업별 특성을 고려하지 못하였다. 향후 연구에서는 업종과 산업별 특성을 고려해서 연구를 진행한다면 더욱 의미 있는 결과가 나올 것이라 생각된다.

셋째, IT서비스 관리구성요소와 IT서비스관리 성과뿐만 아니라 IT서비스 관리 성숙도 측면도 고려 한다면 더욱 의미 있는 결과가 나올 것이라고 기대된다.

참고문헌

- [1] 박선철, "아웃소싱 품질 높이는 'ITSM' 구축 방안", *경영과 컴퓨터*, 9월호, 2004.
- [2] 오병민, "급변하는 IT환경 이제 패러다임도 변화한다.", *경영과 컴퓨터*, 4월호, 2006.
- [3] 한국HP, 「HP ITSM Assessment Intro」, 한국 HP 컨설팅, 2003.
- [4] Bharadwaj, A.S "A Resource-Based Perspective on Information Technology Capability and Firm Performance: An Empirical Investigation", *MIS Quarterly* (24:1), 2000 pp. 169-196
- [5] Gartner Group, *Gartner Dataquest Guide*, 2000.
- [6] Gartner Group, *Data Center and IT Service Management Best Practices*, Gartner Group Research, 2002.
- [7] Hios, A., "Building Strong IT Service Delivery", *Giga*, Nov. 27. 2001.
- [8] Hewlette Packard, *The HP IT Service Management Reference Model* Hewlette Packard, (White Paper), 2000.
- [9] Larson, K.D., "The Role of Service Level Agreements in IT Service Delivery", *Information Management & Computer Security* (6:3), 1998, pp.128-132.
- [10] Leganza, G., "Overcoming Obstacles to the Alignment of IT and the Business", *Giga Research*, Jun 24. 2003, pp 3-4.
- [11] Lutchen, M. D., *Managing IT as a Business: A Survival Guide for CEOs*, PricewaterhouseCoopers, 2004.
- [12] Nunnally J.C., *Psychometric Theory*, 2nd ed., Newyork: Mcgraw-Hill, 1978.
- [13] OGC, *Service Delivery*(3rd), London: The Stationary Office, 2002.
- [14] OGC, *Service Support*(3rd), The Stationary Office, 2001.
- [15] Rudd,C., *An Introductory Overview of ITIL*, itSMF, 2004.