

IT아웃소싱 서비스의 SLA측정 결과와 고객 만족도에 대한 실증적 연구

최윤걸*, 인호**

*고려대학교 컴퓨터정보통신대학원 소프트웨어공학과

**고려대학교 소프트웨어공학과

{jamesyg, hoh_in}@korea.ac.kr

A Study About Results of SLA Measurements and Customer Satisfaction Measurement

YoonGeol Choi*, Ho In*

*Graduate School of Computer and Information Technology,
Korea University

**Dept. of Computer Science & Engineering, Korea University

요 약

IT아웃소싱은 기업이 핵심 분야와 비 핵심 분야를 나누어 전략적으로 비 핵심분야에 대한 기능을 서비스 제공자에게 위탁하여 특정 기능을 수행하도록 하는 경영기법으로 비용절감, 조직의 슬림화등 여러 가지 목적으로 실행된다. 그리고 최근에 들어 국내에서도 정보시스템을 서비스 제공자에게 아웃소싱 하는 일이 활성화 되고 있는 상황이다. 그리고 IT아웃소싱 계약서에는 서비스 수준이나 가치, 성과에 대한 보상 및 패널티를 부과하는 도구인 SLA를 도입하고 있고 그 측정 결과를 통해 제공받는 서비스의 품질을 확인하고 있다. 그러나 측정된 SLA지표를 통해서 확인되는 데이터는 하드웨어적인 측정치에 한정되어 아웃소싱을 통한 IT서비스의 수준 향상을 확인하기 어려우며 효과적인 SLA 기준 지표 선정이 쉽지 않아 실제적인 고객만족도를 확인하기 어려운 실정이다. 이에 본 연구에서는 ITIL에 기반 한 SLA측정 결과와 사용자 만족도를 측정하여 제시하였다.

1. 서론

IT아웃소싱의 가장 중요한 목적은 기업의 전산자원을 제공하는 일이며 대부분의 IT업체들은 아웃소싱 서비스를 효과적으로 제공하기 위해 기업 업무에 필요한 것이 무엇인지 이해하고 기업 업무를 효과적으로 이행하는데 목표를 두고 있다. 이를 위해서는 기업이 비즈니스를 수행하는데 있어 IT서비스가 원활하게 지원할 수 있도록 서비스의 수준을 정의하고 협의하는 과정이 필요하다. 또한 IT서비스의 품질을 수치화하는 가용성, 성능 측정이 필요하게 된다. 이는 서비스 사용자와 서비스 제공자간의 협의에 의하여 문서화된 협약서인 서비스 수준 협약(SLA : Service Level Agreements)를 통해 이루어 진다. 그리고 많은 기업들이 IT서비스의 측정 및 품질 개선을 위해 SLA 항목과 지표 선정에 나서고 있으나 SLA의 측정 지표 및 효과적인 목표설정에 어려움이 있어 기대하는 서비스 효과를 측정하기 쉽지 않다. 대부분의 기업에서 확정된 SLA 측정 지표는 기술적인 측정치(가동율등)에 의존하고 있어 사용자 관점에서 실제적인 IT아웃소싱에 효과를 산정하는데 걸림돌이 되고 있다.[8] 그리고 측정된 SLA 측정 결과를 분석했을 때 그 측정 결과가 서비스 실시 이후에 대한 성과로 인정하기에는 정확한 판단이 어렵게 된다. 왜냐하면 SLA측정 항목은 항상 측정 가능한 분야를 선정하고 측정하며 측정할 수 없는 사항들이 SLA에 포함되면 서비

스 평가시 논쟁의 소지가 발생할 가능성이 크고 측정 항목에 포함하기 위해서는 정확한 측정 방법 및 서비스 제공자와의 합의가 필요하며 객관적인 데이터 추출이 어려운 경우 합의가 어렵게 된다. 따라서 본 논문의 2장에서는 IT아웃소싱 협약에 필요한 SLA 지표 선정 방법을 살펴보고 3장에서는 A사의 SLA항목 선정 및 측정 결과와 사용자 만족도의 필요성을 확인하고 4장에서는 연구 모형 및 사용자 만족도 측정을 진행하고 5장에서는 사용자 만족도 조사 결과 분석을 통한 결과를 맺는다.

2. 배경

2.1 아웃소싱의 정의

아웃소싱의 정의에[4] 대해 해외 유명 정보시스템 전문 조사 기관인 가트너 그룹과 미국의 유력 정보 조사 기관인 IDC (International Data Corporation) 의 견해를 종합해 보면, 정보시스템의 아웃소싱 정의는 정보시스템 사용 조직이(user) 핵심역량에 집중하기 위해서 기존 또는 신규 정보시스템 관련자원(하드웨어,소프트웨어,네트워크,인력등) 및 관리 전부를 공급사(Vender)에게 위탁하여 관리하게 하는 장.단기 계약이라고 할 수 있다. 아웃소싱 계약에 대한 가장 인상적인 계약은 1989년 코닥(Kodak)사가 기업의 구조조정 과정에서 10년간 500만 달러의 계약을 IBM과 체결하고 전산실과 전산 인원을 IBM과 협력회사

에게 이관하고 40%의 경비 절감을 성공한 이후 IT아웃소싱은 새로운 전환점을 맞아 1990년대 들어 본격적으로 활성화 되었다.

2.2 아웃소싱 성과 관리

아웃소싱 서비스에 대한 평가는[3] 서비스를 제공받는 조직의 성과 향상에 초점을 맞추어 그 평가치가 구성되어야 하며, 같은 조직 내에서도 어떠한 서비스를 제공받느냐에 따라 그 성과 평가 기준이 달라져야 한다. 정보시스템의 평가에 권위 있는 IT Metric 지는 9개의 성과 측정 차원 <표1>을 제시하고 있으며 각각의 성과의 차원마다 2가지 정도의 측정치를 구성하는 것을 권고하고 있다.

성과 측정 차원	설명
재무 및 예산 기준 (Financial/Budget)평가	원가관리에 초점을 맞추어 일정 목표의 원가 범위내에서 서비스 제공 능력에 의해 평가하는 방법
고객만족도 (Customer Satisfaction)평가	최종 정보 서비스 구매자에게 제공되는 서비스에 대한 만족도에 의해 평가하는 방법
산출물 (Work Product Delivered)에 의한 평가	제공된 서비스와 제품에 대해 객관적으로 품질을 측정하는 평가방법
시간 및 기간 달성도 (Time/Schedule)	주요한 서비스나 제품의 생산과 연관된 달성 기간이나 계약된 시간, 일정에 맞추어 서비스나 제품이 전달되는 정도에 따라서 측정하는 방법
사업가치(Business Value)에 근거한 평가	아웃소싱 계약 사항이 주주의 가치 증진, 최종고객이나 시장 유체에 영향을 미친 정도, 조직의 학습능력 향상, 내부 사업 프로세스 향상에 기여하는 정도로 성과를 측정하는 방법
시스템 운영 서비스 수준 (Operational Service Level)	주요한 서비스의 사용 가능성(Availability), 서비스 전달 신속성, 서비스 전달 주기 등에 의해 평가하는 방법으로 아웃소싱상의 주요 계약 사항으로 가장 많이 활용되는 평가 방법
인간 자원 (Human Resource) 위주의 평가	생산 및 서비스 제공상의 생산성 향상에 의해 측정된다.

<표 1> 성과 측정 차원

2.3 아웃소싱 성과측정치 방법론

IT아웃소싱의 서비스 결과를 확인하는 항목인 성과 측정치 선정은 아웃소싱을 시행한 최대 핵심 사항이며 서비스 수준을 판단하고 지속적인 계약 이행 및 파트너쉽을 유지하는 있어 대단히 중요하므로 다음의 5단계의 절차를 거쳐 추진하는 것이 바람직하다.[9] 1단계: 신속한 성과 측정 베이스 라인 설정 (Rapid baselining),아웃소싱 범위와 측정 차원이 결정되고 나면 성과 측정치를 구성하게 된다. 2단계: 벤치마킹 분석(Benchmark Analysis) 전 단계 에서 기본적인 성과 차원에서의 베이스 라인이 조사된 후에 이를 기반으로 유사 업체의 아웃소싱 서비스 성과치나 내부 성과 달성도를 조사하게 된다. 3단계: 측정 시스템 디자인 (Measurement System Design)베이스라인과 벤치마킹을 통하여 주요 평가 측정치와 향후 전략적 성과 측정치가 결정되게 된다, 전 단계에서 확인된 성과 평가 측정치를 기반으로 확인된 주요 성과 평가 측정치의 우선순위, 연관 관계,자료 수집의 분석 주기, 분석 방법을 포괄하는 측정 시스템을 개발하게 된다. 4단계: 성과 측정 메트릭 역할분담 및 조직화(Implementation) 측정과 관련한 인센티브와 벌칙의 적용 및 방법에 대하여 효과적으로 역할 분담과 조직화가 필요하다.5단계: 지속적인 지원과 조정 (Continous Support) 측정 시스템이 결정되고 이의 운영 체계 및 조직이 결정되면 이를 기반으로 서비스 측정이 이루어지고 단계별 효과 파악 및 시스템의 적정성이 평가 되게 된다. 운영 결과의 효과성을 판단하여 향후 계약 조건에 반영 ,성과 향상에 대한 전략 재조정, 제3자와의 계약 고려 등의 실행 및 조정과정이 이루어지게 된다. 최근에는 이러한 조정사항 및 제3자에 대한 객관적인 평가를 계약조항에 포함하여 조정과정을 확보하는 추세이다.

2.4 서비스수준합의서 구성

SLA(Service Level Agreement)는 고객이 아웃소싱 할 대상 서비스에 대하여 정의하고 고객이 해야 할 일과 서비스 공급업체에게 기대하는 일에 대하여 명확하게 기술하여 제공 서비스를 평가할 측정 기준을 설정하는 기술적인 계약서라 정의할 수 있다. 그리고 최근 아웃소싱 개념이 확산되고 시스템 운영요소를 하나의 서비스로 인식해 가는 과정에서 SLM(Service Level Managent)이 도입되고 있으며 SLA는 SLM을 통해 작성 관리되는 추세이다.[6] SLM은 정보시스템 운영관리 서비스에 대한 모든 항목과 관계, 그리고 책임소재를 정리하여 SLA에서 고객과 합의한 수준의 서비스를 제공하기 위한 과정이다.

2.5 SLA 측정 항목 정의

아웃소싱 수행과정에서 SLA 지표에 대한 결과측정치가 실제성과를 측정하기 어려운 이유는 단순 IT중심의 측정 지표(예를 들어 CPU 응답시간, 서버 장애시간, 네트워크 장애시간 등) 선정이 원인으로 나타나고 있어 실제적으로 의미 있는 측정 지표를 도출하는 것이 상당히 중요하다. 그리고 선정된 측정 지표는 지표명, 평가구분, 지표정의, 목적, 측정주기, 보고주기, 전제조건, 책임정의와 같은 내용이 SLA에 포함 되도록 하고 초기값 정의(Base Line)표별 목표수준은 초기값 측정기간에 수집된 실제 측정 데이터로 정의하는 것이 합리적이다. 또한 SLA 지표 선정시 서비스 제공자 중심의 지표가 아닌 고객 중심의 SLA 지표 선정 방법을 활용하는 것도 실제적인 서비스 수준을 측정하는데 유용하다.[7]

3. SLA 측정 결과에 대한 사례 연구

아웃소싱 서비스를 계약 사용중인 사례기업(이하 C사)는 IT서비스 제공업체 (이하 F사)와 2003년부터 아웃소싱 서비스 계약을 체결하여 계속하여 계약을 시행해 오고 있다. C사는 코닥의 예와 유사한 방식으로 아웃소싱을 진행했으며 최종적으로 C사는 전 정보처리 부문 (Network, Server, Application, Package 운영 등)과 자사 정보처리 인력 전원을 F사에 이관 및 서비스 용역 계약을 체결했다. 그리고 SLA 계약(협약)의 범위는<표 2> ERP서버, NT서버, Network, AMS, SRM(Service Request Management)시스템 에 대한 각각의 측정 가능한 지표를 산정하고 서비스를 시작 했으며 이후 업무 및 서버 , Network Site 증가에 따라 측정 데이터를 추가하여 SLA 각 항목을 정량적으로 측정 가능한 항목을 계속적으로 유지했고 전체적인 측정 요소 및 측정 방법은 변경하지 않고 서비스를 시행하고 있다. SLA 개정 및 변경은 C, F사 당사자들의 동의 후 재검토 및 수정할 수 있고, 일반적인 안건의 경우 SLA 재확정 시점에 적용하거나 , 긴급히 시행이 필요한 경우 양사의 합의하에 별도의 합의된 유예기간을 거친후 시행했다. 서비스 평가 기준은 합의한 측정항목에 대해서 매월,년 단위로 평가하고 서비스 미달, 달성으로 구분하여 활용하고 기준을 초과 시에 대한 보상은 설정하지 않았고 패널티 부분만 계약에 반영되었다.

영역	서비스 항목	내용
ERP Server	가용성	ERP 어플리케이션 서비스 제공에서의 가용성 • ERP관련 시스템 통합 • ERP관련 DATABASE 통합
NT Server	가용성	서버의 통합제제 서비스 제공에서의 가용성 • 시스템 통합 • 그룹웨어 통합 • 인터넷 통합 • WAS 통합
Network	가용성	• 네트워크 통합 • LAN 통합
AMS	통발시간	ERP 어플리케이션 (주요 Module 및 환외표 Transaction) • 회계 시스템 • 평가 시스템 • 생산 시스템 • 구매/재정 시스템 • 영업 시스템
정보처리 지원서	지원서 유지보수	• Server • Network • AMS (Legacy/ERP)

<표 2> SLA 적용 범위

그리고 SLA 계약시 가장 중요한 SLA 초기값 측정기간은 6개월을 기준으로 초기값을 산출하고 MSL(Minimum Service Level) 및 SL(Service Level)을 확정하고 MSL에 미달할 경우 패널티를 부과하도록 정의했다.<표 3>

영역	항목	세부항목	가용성				서비스 레벨		
			비중	비중	비중	비중	ISL	SL	MSL
SERVER	가용성	ERP Server Group	45%	25%	80%	15%	N/A	99.99%	99.99%
		NIT Server Group			40%	10%	N/A	99.99%	99.99%
		Unix Server Group						100.00%	97.00%
Network	가용성	Network 장비		20%	80%	10%	N/A	99.99%	99.99%
		Network 회선			80%	10%	N/A	99.99%	99.99%
AMS	Response Time	회계 시스템	35%	35%	25%	9%	N/A	99.99%	99.99%
		평가 시스템			25%	9%	N/A	99.99%	99.99%
		구매/재정 시스템			25%	9%	N/A	99.99%	99.99%
		영업 시스템			25%	8%	N/A	99.99%	99.99%
		Resolution Time	정보처리서 조치율	20%	20%	100%	20%	N/A	95.00%
			100%	100%					

<표 3> 서비스 수준 및 가중치

SLA 측정 기준 및 항목이 확정되어 F사는 매월 SLA 지표를 산정하기 위한 4단계 프로세스를 수행하여 최종적으로 SLA 지표를 작성 했다. 1단계에서 데이터 수집 및 분석, 2단계에서는 Review 및 조정, 3단계에서는 SLA 문서 작성, 4단계에서는: SLA 관련 보고서 제공, 5단계는 서비스 결과 검토 및 협의를 진행했다.

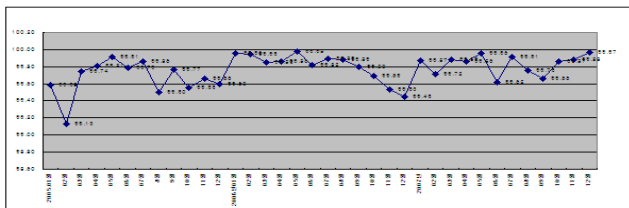
3.1 SLA 측정 결과

C사의 SLA 측정 결과 중 2006년도 자료를 살펴보면 <표 4> 패널티 기준인 MSL을 전부 초과 달성 했으며 측정 월간 측정 데이터 간 차이가 없는 내용을 확인할 수 있다.

영역	항목	MSL	2006년 01월	02월	03월	04월	05월	06월	07월	08월	09월	10월	11월	12월	평균
Server	ERP Server	96.98	99.87	100.00	100.00	99.72	100.00	98.48	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.92
	그룹웨어	100.00	99.79	100.00	100.00	99.93	99.73	100.00	100.00	100.00	99.82	100.00	100.00	100.00	99.93
	소계MES	100.00	99.98	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.71	99.82	100.00	100.00	99.97
NT	기타	100.00	99.96	100.00	99.80	100.00	99.99	100.00	100.00	100.00	99.99	99.94	99.94	99.96	99.87
	소계	96.98	99.95	100.00	99.88	99.97	99.99	100.00	100.00	99.90	99.94	99.89	99.89	99.97	99.93
Network	Unix Server	97.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Network회선	96.99	99.99	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
AMS	회계시스템	93.92	99.80	99.70	99.67	99.80	99.91	99.85	99.77	99.70	99.04	99.80	99.66	99.64	99.83
	생산시스템	96.89	99.97	99.92	99.90	100.00	99.97	100.00	99.95	100.00	99.92	100.00	100.00	99.97	99.97
	구매/재정 시스템	96.69	99.97	99.93	99.92	99.98	99.94	99.92	99.92	99.98	99.94	99.99	99.97	99.95	99.89
	영업시스템	96.95	99.97	99.99	99.96	99.99	99.96	99.96	99.99	100.00	99.97	99.99	100.00	99.97	99.74
	SRM	정보처리서 조치율	85.00	100.00	100.00	99.05	99.26	100.00	100.00	99.25	99.17	99.21	97.20	95.76	95.00
평균		95.98	99.96	99.95	99.85	99.86	99.98	99.92	99.89	99.89	99.80	99.89	99.83	99.45	99.64

<표 4> C사의 2006년도 SLA 자료

또한 C사의 3개년 간 SLA 측정 지표의 <그림 1> 추세를 살펴 보더 라도 서비스의 측정치 자료를 기준으로 볼때 편차가 거의 없는 관계로 F사의 서비스수준을 확인하는 기준자료로 활용할 수 있으나 사용자들이 느끼는 서비스 수준은 확인하기 어렵다.



<그림 1> C사의 3년간 SLA 결과 추세표

3.2 SLA 측정 결과에 대한 고객 만족도 필요성

C사에서 약 4년간 수행한 IT아웃소싱 결과를 보면 전체적으로 SLA 계약에 위배하여 패널티가 부과된 적은 없었으나 C사 입장에서 SLA 측정 결과를 분석하면 현재의 서비스 수준이 사용자 입장에서 만족도가 높은 수준인지 측정할 수 있는 지표는 없는 상태임을 알 수 있다.

그 이유는 서비스 만족도를 측정할 수 있는 명확한 지표 선정이 어려운 부분이고 또한 정량적 측정이 쉽지 않은 항목을 지표로 선정하면 서비스 제공사와 합의가 되지 않을 수 있고 또한 만족도를 측정하기 위한 지표 선정이 어려운 문제이기 때문이다. 이러한 이유로 C사, F사에서는 실제적인 만족도를 측정하기 위해 설문 조사를 실시하고 아웃소싱 이후의 서비스 수준을 측정하는 자료로 활용하기로 했다.

4. 고객 만족도 연구 방법 및 가설의 설정

본장에서는 IT아웃소싱 서비스를 대상으로 한 실증 분석을 통해 아웃소싱 서비스에 대한 만족도 및 여기에 미치는 요인들의 연관 관계를 설명하고 설정한 연구 가설의 타당성을 확인한다. IT아웃소싱 서비스 품질을 조사하기 위해 본 연구는 연구 대상을 IT아웃소싱 서비스 고객사인 C사를 대상으로 서비스에 대한 고객 만족도를 조사를 실시하여 최근 2년간의 누적 조사 결과를 통한 분석을 실시했다. 설문 조사 내용은 <표 5>과 같으며 조사 선정 대상은 샘플링 하지 않고 전수 조사 방식으로 이루어졌다.

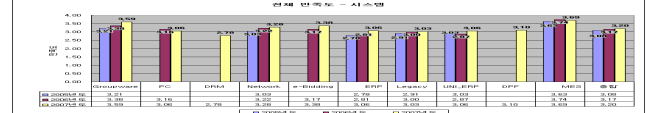
NO	주요 분야	내 용
1	아웃소싱 공통부분	그룹웨어 시스템 (EDMS, IM, Spam 포함) 전자인력 시스템 Network 시스템 보안 및 PC 유지보수
2	아웃소싱 기업시스템	A4 ERP CRM LEGACY 시스템 (생산관리, 회계관리, 인사관리) B사 ERP 시스템 MES 시스템
3	Requirement	도입 예정이거나 시스템 구축이 필요한 모든 사항

<표 5> 설문 조사 내용

4.1 자료의 수집

설문조사 항목은 IT아웃소싱 서비스를 형성하는 항목들에 대해 고객이 느끼는 만족의 정도를 측정하는 것으로 본 연구에서는 5점 척도를 사용하여 지수화 하였다. 실시된 사용자 만족도 조사의 응답율은 2005도 이후 39%, 56%, 65%로 계속 증가 했고 직급별로는 과장급에서 가장 높은 응답율(75%) 나타났다.

전체 만족도 지수는 <그림 4> 연도별 3.08, 3.17, 3.20으로 나타났다고 MES 시스템이 가장 높았으며 DRM 시스템은 2.78로 상대적으로 낮게 나타났다.



<그림 4> 전체 만족도

2007년도 서비스 개선 사항에 나타난걸 보면 친절도에서는 Network, DPF 시스템의 개선이 필요하고, 처리 속도에서는 DPF 시스템에서 개선이 필요하다고 분석되었다.

4.2 연구가설

서비스 만족도는 제공되는 서비스의 품질 요소가 많은 영

향을 미친다는 사실은 이미 많은 선행 연구에서 검증된바 있으며[10] 본 연구에서는 IT아웃소싱 서비스 분야에 있어서 서비스 담당 직원의 친절 정도와 서비스에 대한 품질 요소가 고객 만족도에 영향을 미치는 것을 알아보기 위해 가설을<표6> 세우고 검증을 진행했다.

연구가설	내용
가설1	서비스 담당 직원의 친절 정도에 대한 만족 불만족에 따라 고객 만족도에 차이가 있을 것이다.
가설2	시스템의 응답 및 처리속도의 높고 낮음에 따라 고객 만족도에 차이가 있을 것이다.
가설3	아웃소싱 부서의 지원서비스 및 장애처리에 대한 만족도는 고객만족도에 유의적인 영향을 미친다.

<표 6>연구 가설

4.3 가설의 검증

수집된 설문서의 자료를 취합하여 결과를 정리하고 조작 변수의 상관 분석을 통하여 앞에서 설정한 가설에 대한 검증작업을 수행 했다.

4.3.1 가설의 검증

가. 가설 1의 검증

친절도가 고객만족도(2006년)에 미치는 영향 가설을 검증하기 위해 회귀분석(regression analysis)를 실시한 결과 회귀식은 (F=1.594, p>.05)로 95% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 영향관계가 없는 것으로 나타났으며 고객만족도(2007년)에 미치는 영향에 대한 회귀분석(regression analysis)를 실시한 결과 회귀식은 (F=26.999, p<.001)로 99.9% 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

나. 가설 2의 검증

시스템 응답 및 처리속도가 고객만족도(2006년,2007년)에 미치는 영향 가설을 검증하기 위해 회귀분석(regression analysis)를 실시한 결과 회귀식은 2006년: (F=27.758, p<.001)로 99.9%, 2007년 : (F=21.818, p<.001)로 99.9%로 신뢰수준에서 통계적으로 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다.

다. 가설 3의 검증

지원, 장애처리 만족도가 고객만족도(2006년,2007년)에 미치는 영향 가설을 검증하기 위해 회귀분석(regression analysis)를 실시한 결과 회귀식은 2006년 : (F=983.293, p<.001)로 99.9%, 2007년 : (F=28066.6, p<.001)로 99.9%로 장애 지원 처리 만족도가 친절도나 시스템 응답 및 처리속도에 비해 만족도에 영향이 매우 크고 매우 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났다.<표7,표8>

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	1.124	0.194		5.793	0.000
	지원장애처리만족도 2006	0.784	0.025	0.795	31.358	0.000***

R 제곱(0.632) F(983.293) 유의확률(.000)***

※종속변수: 고객만족도2006

<표7>고객만족도(2006)에 미치는 영향가설 회귀분석표

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률
		B	표준오차	베타		
1	(상수)	-0.906	0.081		-11.184	0.000
	지원장애처리만족도 2007	1.001	0.006	0.988	167.531	0.000***

R 제곱(0.976) F(28066.6) 유의확률(.000)***

※종속변수: 고객만족도2007

<표8>고객만족도(2007)에 미치는 영향가설 회귀분석표

라. 가설 검증 결과

연구 가설(친절도;응답 및 처리속도;지원 장애처리 만족도)에 대한 검증 결과 친절한 정도는 만족도에 미치는 영향이 그리 크지는 않으며, 시스템 응답 및 처리속도는 어느정도 전체적인 만족도에 유의적인 영향이 있는 것으로 확인 되었으며 아웃소싱 부서의 전체 서비스 및 장애처리에 대한 만족도는 고객 만족도에 상당한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과로 볼 때 아웃소싱 수행 부서(F사)에서는 전체 시스템에 대한 서비스 만족도를 향상 시키기 위해 IT Infra 및 Application 의 장애처리에 대한 만족도를 높이기 위한 방안 마련 및 개선이 필요한 것으로 확인 되었다.

5. 결론

아웃소싱 서비스 수준관리의 목적은 SLA를 통해 제공하는 서비스를 측정, 평가하고 측정결과에 대한 문제점을 도출해 궁극적으로 프로세스 개선을 통한 서비스수준의 향상을 이끌어 내는데 있으며 수행하는 사례가 많다. 또한 SLA 측정 지표는 비즈니스와 무관한 단순 IT중심의 측정 지표는 실패할 가능성이 높으며 지표별 목표수준은 초기 값 측정기간에 수집된 실제 측정 데이터로 정의하는 것이 합리적이다. 그리고 측정된 지표는 정기적(예: 년 1회)으로 서비스 성과를 분석해 측정지표가 계속 유효한지를 검토하고, 상호 합의를 통해 목표수준을 개선/조정해 고객의 현재 IT현황과 비즈니스 환경에 적합한 측정지표와 목표수준이 유지되도록 노력해야 한다. 이와 같이 SLA 지표를 관리하더라도 이 논문에서 측정할 설문 데이터를 보면 수치적으로 측정이 곤란하나 서비스 수준에 영향을 미치는 요소는 상당히 많다. 이런 정성적 요소를 파악하고 설문 조사를 수행해 그 내용을 SLA 지표로 선정하여 아웃소싱 서비스 수준을 측정하는 방안에 대한 추가적인 연구가 필요하다.

참고문헌

- [1]이시현 "IT 아웃소싱 수행방안에 대한 연구",2002
- [2]박철한, "사용자 중심의 SLA 지표 선정 방법론,2006.12
- [3]김세환, "서비스수준협정(SLA:ServiceLevel Agreement) 적용에 있어서의 성공요인에 대한 연구" , 2001
- [4]정연옥, "IT아웃소싱 서비스의 고객만족에도에 관한 실증적 연구" ,2004.12
- [5]안준모, " IT 아웃소싱 관리" - 2002
- [6]한국전산원, "SLA를 강화한 정보시스템 운영계약 참조 모델" - 2004
- [7]문경미, " ITIL 기반의 SLA에 관한 사례 연구"
- [8]ITIL,Service Delivery,The Stationery Office,2001
- [9]ITIL,Service Support,The Stationery Office,2001
- [10]AT&T(1994),CVA:"Measuring Customer Satisfaction-Module I",AT&T School of business