IT서비스의 SCM을 위한 SLA운영에 관한 연구

박종명*, 조성갑**
*중앙대학교 대학원 무역학과
**고려대학교 정보경영대학원
e-mail: mixo@yonsei.ac.kr*, skc1777@korea.ac.kr**

A Study on the SLA Operation for SCM of Information Technology Service

Jong Myoung Park*, Sung Kat Cho**
*Dept of International Trade, Graduate School, Chung-Ang University
**Information management and Security, Graduate School, Korea University

요 약

본 연구는 IT서비스관리체계의 기술수준과 IT서비스 관리 프로세스 성숙도 정도가 IT 아웃소싱 성과에 미치는 영향을 통계적으로 유의한 분석을 통해 객관적인 결과를 제시함으로써 기업에 IT 서비스의 SCM에 대한 의식 수준 강화와 IT서비스 관리 프로세스의 중요성을 인식 시켜 주고, 이것이 고객만족과 SLA의 성과에 영향을 주고 있음을 시사하고 있다.

1. 서론

기존 IT서비스 수혜자 측면에서 IT아웃소싱 연구를 토대로 공급자 측면에서 IT아웃소싱을 제공하는 기업을 대상으로 설문을 개발하여 실증적 연구를 진행하며 다음과 같은 부문에 초점을 맞추어 연구를 진행한다.

첫째, IT서비스 관리체계 연구를 바탕으로 IT서비스 관리체계의 SCM의 실행요인을 파악하고, 둘째, IT아웃소싱 공급자와 수혜자간의 SCM의 결정요인을 파악한다.

이러한 분석을 통하여 본 연구에서는 IT아웃소싱을 통한 IT서비스를 고객(IT서비스 수혜자)에게 제공하는 IT서비스 제공자(IT공급자) 중심에서 고객과 체결한 SLA를 준수하는 적정한 IT서비스를 지속적으로 공급하기 위한 인적, 물적 자원의 체계적인 관리와 경쟁력 확보를 위한 비용절감 방안, IT서비스 관리체계에 대해서 SCM(Supply Chain Management)을 적용하므로 써 IT서비스 공급자의 경쟁력 확보를 통한 전체 IT서비스 관리체계의 질적 향상을 위한 방안을 모색한다.

2. 배경

IT서비스 관리는 단순한 서비스관리만을 의미하지는 않는다. IT서비스의 연속성뿐만 아니라 IT서비스의 품질, IT서비스의 수준에 명확한 관리를 포함하고 있다. 지금의 ITSM은 IT서비스를 이용하는 이용자와 서비스 제공자간에 서비스 수준이 협의하여 그 수준에 맞게 품질을 유지하도록 하는 서비스 관리 기법을 의미한다. 고객과 서비스 제공자 간의 서비스 수준은 SLA에 의해 서비스의 범위와 한계가 정의될 수 있으며, SLA의 내용에는 서비스 수준을 측정할 수 있는 세부요소들이 포함된다.

그리고 고객과 서비스 제공자라는 것은 실제 고객과의 관계일 수 있고, 기업 내 IT전담부서와 기업의 IT서비스를 이용하는 직원, 아웃소싱을 한 IT서비스 조직과 이것을 이용하는 기업의 관계, IT서비스를 제공하는 기업 간의 상호관계 등이 될 수 있다. IT서비스를 제공하는 기업은 고객에게 IT서비스 전반적인 요소를 모두 제공할 수 있지만, 서비스 제공자 간의 협업을 통해서 보다 경제적이고 효율적인 서비스를 고객에게 제공하게 된다. 서비스를 제공받는 고객의 만족도는 적은 비용으로 최대의 서비스를 받는 것이 만족도를 높이는 필요충분조건이 되겠지만 서비스 제공자는 고객과의 계약을 통해 IT서비스의 적정한 범위와 서비스의 한계를 정해 놓고 그 안에서 효율적은 물적, 인적 자원의 배분을 통해 최적의 서비스제공의 조합을 이룰 수 있게 된다. 이와 같은 IT서비스관리체계를 SCM 2.0의 '탄력', '그린', '고객지향'을 통해 고객의 다양한 요구에 대한 신속한 대응과 IT산업의 그린산업 육성, 차세대 선도 산업으로써의 IT산업을 육성하는 방법론으로 SCM 2.0을 제안한다.

3. 연구모형과 가설

3.1. 연구모형

문헌연구를 통해 기존 SLA와 관련된 논문들은 실제 실증적인 연구가 미흡하였으며, SLA 적용의 방법론이 부재인 상태였다. 주로 SLA에 대한 성공요인와 SLA 성과에 대한 탐색적인 연구가 대부분을 차지하고 있다. 특히, 기존의 연구들이 SLA의 성공요인을 SLA의 실행단계별로 구분하여 단계별 성과가 SLA의 성과에 얼마만큼 영향을 주었는지 연구한데에 비해(곽규종, 2004), 본 연구는 IT서

비스 SCM의 실행요인과 SLA의 실행요인이 SLA의 성과와 고객만족도에 얼마만큼 영향을 주는지 분석하고, 또한 SLA의 성과가 고객만족도에 얼마만큼 영향을 주는지를 분석하여 IT서비스부문의 SCM의 적용요인을 실증적인 분석을 실시한다.

3.2. 자료수집

IT 서비스를 제공하는 국내의 기업에서 기술 지원 부문을 대상으로 설문조사를 실시하여 110개의 데이터를 확보하였고 요인분석 및 회귀분석을 시행하였다.

3.3. 연구가설

연구모형에서 제시한 IT서비스 SCM의 실행요인과 SLA의 실행요인이 고객만족도와 SLA의 성과에 얼마만큼 영향을 미치는지, 또한 SLA의 성과와 고객만족도의 관계를 실증분석하기 위해 아래와 같이 가설을 제시한다.

3.4. 가설검증

1. IT서비스 SCM의 실행요인과 고객지향의 수준과의 관계

<표1> 고객만족도에 대한 회귀분석 결과

가 설	검정통계량			결 과*
	R^2	F	P	
가설 1. 제안단계의 기술지원 수준이 높을수록 고객만족도가 높다.	0.347	56.744	0.000	채택
가설 2. 설치단계의 기술지원 수준이 높을수록 고객만족도가 높다.	0.268	39.262	0.000	채택
가설 3. 고객에 대한 프레젠테이션의 수준이 높을수록 고객만족도가 높다.	0.261	37.885	0.000	채택
가설 4. 장애발생처리의 기술수준이 높을수록 고객만족도가 높다.	0.207	27.983	0.000	채택
가설 5. 정보공유 수준이 높을수록 고객만족도가 높다.	0.256	36.890	0.000	채택
가설 6. 유지보수의 기술지원 수준이 높을수록 고객만족도가 높다.	0.337	54.282	0.000	채택
가설 7. IT교육 수준이 높을수록 고객만족도가 높다.	0.232	32.347	0.000	채택

*유의수준: p-value<=0.01

2. SLA운영 및 평가단계의 실행요인과 SLA성과와의 관계

<표2> SLA성과에 대한 회귀분석 결과

가 설	검정통계량			결 과*
	R^2	F	P	
가설 8. SLA리포팅/ 피드백 수준이 높을수록 SLA의 성과가 높다.	0.457	89.881	0.000	채택
가설 9. 장애관리 수준이 높을수록 SLA의 성과가 높다.	0.645	194.028	0.000	채택
가설 10. 변경관리 수준이 높을수록 SLA의 성과가 높다.	0.514	112.987	0.000	채택
가설 11. 가용성/용량관리 수준이 높을수록 SLA의 성과가 높다	0.595	77.812	0.000	채택
가설 12. 고객지향의 수준이 높을수록 SLA의 성과가 높다.	0.483	99.838	0.000	채택

*유의수준: p-value<=0.01

4. 결론

1. IT서비스 관리체계의 SCM의 도입의 필요성 강조 :

IT아웃소싱이 점차 확대되어 가고 있는 현실에서 IT서비스 공급자와 수혜자의 서비스의 범위와 한계에 대한 상호간의 시각 차이는 날로 심화되어 가고 있다. IT서비스를 제공하는 공급자는 고객과의 명확한 서비스의 범위와 한계를 지정하고 서비스의 연속성을 위해 인적, 물적 자원의 투자가 필요하고 수혜자는 기업내의 IT서비스의 관리체계 전반에 걸친 정보공유를 통해 신속 정확한 의사결정을 위한 기반을 제공해야 할 필요가 있다. SCM을 통한 IT서비스 공급자와 수요자사이의 원활한 의사소통을 통해 기업은 경제상황에 맞는 탄력적인 기업 활동의 근간을 마련하게 된다.

즉, SCM은 IT아웃소싱 기업의 정확한 정보를 바탕으로 지속적인 IT서비스의 제공을 위해 인적, 물적 자원의 투자가 이루어지고, 적정한 서비스 수준에 따른 상호 비용절감을 통해 기업의 경쟁력 확보에 기여하게 될 것이다.

2. 고객지향의 IT서비스 관리체계 :

고객의 정보시스템에 대한 지속적인 모니터링과 TO-BE 제안을 통해 고객접점에서 고객의 요구사항을 전달하는 기술지원체제가 정보시스템을 사용하는 사용자(end user)의 만족도에 영향을 미치고 있음을 규명해내었다. 고객중심의 IT서비스 관리 체계의 전환이 변화하는 기업환경에 대응하는 중요한 요인이 되었다.

3. SLA를 통한 고객과의 의사소통 :

IT서비스를 제공받는 사용자와 공급자의 원활한 의사소통의 방법으로 SLA은 합리적인 의사결정에 중요한 요인이다. IT아웃소싱 비용 산정에 SLA의 도입을 통해 IT서비스의 일관성 및 비용의 타당성을 확보할 수 있으며, 고객과의 끊임없는 소통을 통해서 IT서비스의 효율화를 제고할 수 있다.

본 연구의 모형을 보안하여 IT아웃소싱 계약 상황에서의 SLA의 주요요인을 반영하여, IT서비스 관리체계의 적정비용 산정 기준을 제시하는 작업이 필요하다. 또한, IT서비스부문의 SCM의 적용을 통한 IT서비스 관리체계의 효율적 방안을 제시하고, SCM 적용을 통한 IT서비스의 제공자와 수혜자사이의 SLA으로 서비스의 한계와 범위를 정하여 보다 합리적인 의사결정을 통해 IT아웃소싱을 추진하는 역량을 키워야 할 것이다.

참고문헌

[1] 김동철, “정보시스템 운영의 효율적인 아웃소싱을 위한 SLA”, 서울산업대학교 석사학위 논문, 2001

[2] 김일두, “정보기술의 아웃소싱을 위한 SLA 운영에 관한 연구”, 한국항공대학교 석사학위 논문, 2003

[3] 최대영, “SLA의 개정에 의한 IT 아웃소싱 취약점 보완에 관한 연구”, 숭실대학교 석사학위 논문, 2005

[4] 정호상, “경쟁우위의 새로운 원천 : SCM ”, 삼성경제연구소, 2008. 8

[5] 최재경, “통신서비스에 대한 SLA의 도입 및 표준화 현황”, ITFIND 주간기술동향 통권 1067호, 2002.10.09