

IT아웃소싱에서 Service Desk 운영 방안 연구

박종명*, 조성갑**

*중앙대학교 대학원 무역학과

**고려대학교 정보경영대학원

e-mail: mixo@yonsei.ac.kr*, skc1777@korea.ac.kr**

A Study on the Service Desk of Information Technology Service Outsourcing

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

IT서비스의 아웃소싱을 통해 기업은 핵심역량에 집중하므로써 비용절감을 통한 경쟁력확보를 위해 노력해왔다. 서비스데스크는 단순히 고객의 불만사항이나 장애처리를 담당하는 영역을 넘어 IT아웃소싱에서 고객사와 IT서비스 제공사의 단일접점 뿐만 아니라 IT서비스제공사간의 원활한 의사소통을 통해 협업을 이루어가고 있다. 신세계 이마트의 무인점포시스템과 에릭슨코리아의 토털IT아웃소싱의 사례 중심으로 서비스데스크의 역할과 기능을 살펴본다.

1. 서론

기업들이 보다 능률적으로 기업의 핵심역량에 집중하기 위해 기업의 비핵심역량은 아웃소싱 하는 추세이다. 따라서 기업의 핵심 인프라인 IT서비스부분도 전문 IT서비스 제공자를 통해 아웃소싱의 비중이 증대되어 가고 있다. IT 및 비즈니스 프로세스를 운영하는 아웃소싱시장은 매년 수요가 증가하면서 IT서비스 부문 중 가장 큰 성장률을 보이고 있다. 우리나라는 아직 아웃소싱이 도입기에 머물러 있지만 미국 및 유럽 선진국에서는 이미 성숙한 시장 구도를 보이면서 아웃소싱 시장에도 변화가 일어나고 있다. 과거에는 단순 IT 인프라를 대리 운영해 주는 IT아웃소싱 부문이 주류를 이루었으나 최근에는 기업의 내부 비즈니스 프로세스를 효율화할 수 있는 BPO(Business Processing Outsourcing)와 고객사의 프로세스 자체를 변화시키고 관리하는 아웃소싱인 BTO(Business Transformation Outsourcing)가 점차 기업들에게 각광을 받고 있다. 본 연구에서는 기업의 IT아웃소싱에서 고객과 IT서비스제공자의 접점을 이루는 Service Desk의 역할과 운영방안에 대해 서술하고자 한다.

2. Service Desk의 기능과 역할

IT서비스를 아웃소싱하는 고객사에 대해서 IT서비스 제공자는 IT서비스 운용에 ITIL(Information Technology Infrastructure Library)을 적용하게 된다. ITIL의 핵심 프로세스는 서비스 지원(Service Support)과 서비스 제공(Service Delivery)으로 구성된다. 서비스 데스크는 서비스 지원 영역으로 서비스 데스크는 고객, 사용자, IT조직과 기타 지원 조직 간의 최일선 접점 역할을 하는 중요한 기

능 조직이다. 서비스 데스크는 IT서비스가 이상 없이 운영되는지 관리하며 장애의 최초 접수에서부터 최종 장애가 해결될 때까지 관계되는 다른 모든 프로세스와 긴밀히 정보를 주고받으며 단일 접점(Single Point of Contact : SPOC)의 역할을 수행한다. 또한 장애가 발생하였을 때 비즈니스에 충격을 최소화하도록 사고의 신속한 복구를 가능하게 해야 한다.

이러한 기능들로 인해 고객 만족에 있어 가장 중요한 역할을 하는 조직이 서비스 데스크이다. 서비스 데스크는 다음과 같은 일들을 책임진다.

- 서비스 콜의 접수, 등록, 우선 순위화, 장애 설치 이력관리
- 등록된 콜에 대한 처리 상태 감시
- 장애 처리에 대한 일선 지원 역할 담당 및 2선,3선 조직의 역할 할당
- 장애처리의 종결

3. 사례연구

(1) 신세계 이마트의 무인점포시스템

신세계 이마트는 대형 할인점의 업무형태로 2010년 현재 전국 50여개의 점포와 중국에 20여개의 지점을 가지고 있다. 각 매장에는 POS 단말기와 지점관리 서버와 스토리지 등을 운용하고 있다. 하지만 각 지점의 전산실은 무인점포 시스템으로 운영 관리된다. 신세계 이마트의 전산부문은 신세계I&C에 아웃소싱하고 있다. 신세계 이마트의 IT서비스 부문은 통합 Service Desk에서 원격 관리한다.

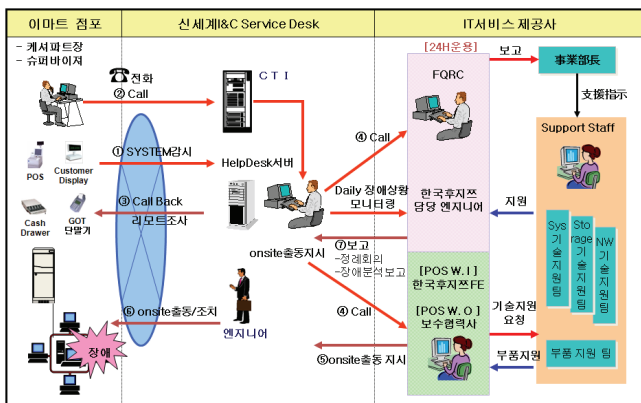
매장의 업무프로세스와 운용방안에 대한 요구사항 혹은 개선사항은 Service Desk를 통해 이루어지며, Service

Desk는 해당 IT서비스 제공자에게 지시하여 반영하도록 하고 완료 후에는 feedback하여 이력관리를 하고 있다. 매장의 신규 open전에 사전 설계되어진 매장 전산시스템은 IT서비스제공자가 Service Desk의 통제 하에 설치 운영하게 된다. 신규매장이 open되더라도 이미 설계되어진 IT인프라로 효율적이고 신속하게 시스템을 구축할 수 있다.

설치가 완료되면 Service Desk의 테스트를 거쳐 본가동이 이루어진다. 그 후부터는 매장에 전산관리요원은 철수하게 된다. 운영 중 발생 가능한 장애사항에 대한 고객대응 프로세스가 정의되어 장애발생 이후 백업시스템 운영과 신속한 IT서비스 제공자를 통한 장애대응으로 고객의 자산과 판매기회상실에 따른 기회비용의 손실을 방지할 수 있다.

신세계 이마트 Service Desk는 각 IT서비스제공자의 Service Desk간의 긴밀한 협업을 통해 상호간의 설치이력과 장애이력을 공유하고 있다. 각 사업자간의 IT서비스에 대한 SLA(Service Level Agreement)를 통해 유지보수가 이루어진다.

<그림1> 이마트 무인시스템과 Service Desk의 역할



(2) 에릭슨코리아의 토털 IT아웃소싱

에릭슨코리아는 이동통신장비 업체로 전세계 140개국에 서비스를 제공하고 있다. 에릭슨코리아는 핵심역량의 경쟁력 강화를 목표로 추진 중인 기업 내 외부의 리스트럭처링이 본격화 되면서 경쟁우위 확보라는 기업의 궁극적 목적을 달성하기 위한 새로운 경영전략으로 IT아웃소싱을 도입했다. 최근 각종 조사에 따르면 IT관련 부서의 운영비가 해마다 20~30% 증가하며, IT의 진보가 급격해 신규 시스템 도입 시에는 막대한 자금이 투자된다. 이러한 상황에서 에릭슨의 IT아웃소싱 채택은 기업의 핵심활동에 조직 자원을 집중하고 부가가치가 높은 기능에 전산 자원을 집중, 규모의 경제를 통한 비용 절감효과를 거둬들일 것으로 평가 받고 있다. 또한, 서비스 공급업자의 선도 기술과 경험에 저렴하고 신속한 접근이 가능하여 정보 관리에 대한 예측성과 통제성이 증가하고 IT인력의 전문 능력 개선

등도 부가적인 효과로 볼 수 있다.

에릭슨의 IT아웃소싱 범위는 IT자원에 대한 관리 서비스 (Managed Service), Service Desk지원, 데이터센터 운영 등을 포함하는 토털아웃소싱으로 본사 및 한국을 포함한 전세계의 모든 에릭슨지사가 포함된다.

Service Desk를 통해 현업 부서의 전산업무 수행에 따른 요구사항과 문제점을 파악하고 이를 IT서비스 제공자에게 전달하여 처리하도록 하는 프로세스를 가지고 있다. Service Desk는 협업의 업무프로세스 개선에 필요한 IT서비스를 TO-BE제안하고 결과에 대한 성과를 측정함으로써 IT아웃소싱의 성과에 대한 계량화된 수치를 관리함으로써 업무개선을 통한 비용절감을 통한 경쟁력 확보에 기여하고 있다.

에릭슨코리아 IT아웃소싱 개요

1. IT아웃소싱 현황

- 계약기간 : 2003년부터 5년간
- 계약범위 : HP와 IT서비스계약 및 IT자산 인수 계약
- 적용범위 : 에릭슨의 본사, 지사를 포함한 140여 개국
- 컨설팅 및구축 벤더 : HP

2. IT아웃소싱범위

- IT자산 및 인력토털 이관
- 관리서비스, Service Desk, 데이터센터 운영

3. IT아웃소싱 서비스 효과

- 경영 : 초기 투자비용 절감, 회사 본연의 비즈니스에 집중
- 기술 : 검증된 기술도입, time-to-solution 제공
- 서비스 : 안정적 시스템운영으로 서비스 가용성 향상

4. Service Desk 운영방안

신세계 이마트와 에릭슨코리아의 Service Desk의 운영방안을 사례를 소개하면서 Service Desk의 운영의 개선안을 ITIL, SCM, 고객지향, SLA, 정보공유의 측면에서 각각 살펴보면 다음과 같다.

(1)ITIL

서비스 데스크는 서비스 지원 영역으로 서비스 데스크는 고객, 사용자, IT조직과 기타 지원 조직 간의 최일선 접점 역할을 하는 중요한 기능 조직이다. IT서비스에 대한 충분한 이해과 상황판단으로 고객의 IT서비스의 연속성을 유지해야 한다. 장애처리시 모든 창고의 일원화로 기술지원 및 SE 후방지원까지 맡게 된다.

(2) SCM

IT서비스 관리체계에 대해서 SCM(Supply Chain Management)에 적용하므로써 IT서비스 공급자의 경쟁력 확보를 통한 전체 IT서비스 관리체계의 질적 향상을 위한 방안을 모색한다. IT아웃소싱은 IT서비스 제공자간의 긴밀한 협업을 통해 이루어진다. 토털 IT아웃소싱이라

하더라도 모든 분야를 한 회사가 맡아서 수행하기는 비효율적이고 비전문적인 수밖에 없다. 각 IT서비스 분야의 회사들 간의 정보공유와 협업을 통해 비용절감과 IT서비스업체의 경쟁력 강화에 힘쓴다.

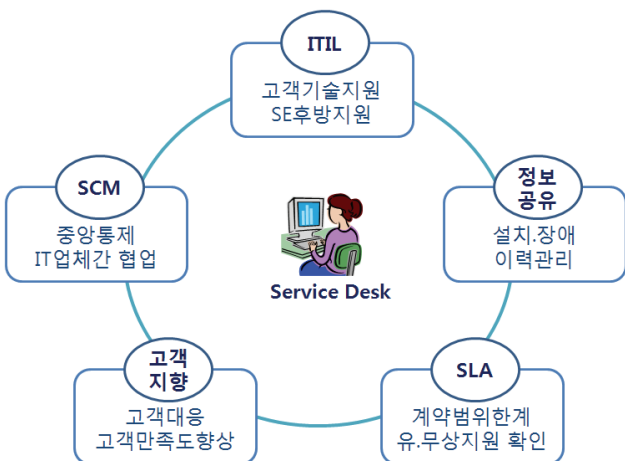
(3) 고객지향

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 효율적인 물적, 인적 자원의 배분을 통해 최적의 서비스제공의 조합을 이룰 수 있게 된다.

(4) SLA

Service Desk에서는 SLA를 통해 이용자의 만족도를 구체화할 수 있다. IT서비스 공급업체가 제공하게 될 서비스에 대하여 고객사는 관리되어야 할 측정 항목을 설정하고 IT서비스 공급업체와 합의하여 기준 서비스를 정한 뒤 일정기간동안 서비스 수준을 관리하게 된다. 이렇게 서비스 수준을 관리하면서 고객의 요구에 맞게 정보시스템 자원을 할당하여 서비스를 관리함으로써 이용자 원하는 부분의 서비스 수준을 향상시킬 수 있다.

<그림2> IT아웃소싱에서의 Service Desk의 기능



(5) 정보공유

Service Desk는 고객사의 통합적인 데이터베이스를 관리한다. 고객사의 정보시스템 자산의 이력관리, 장애이력관리, 또한 협력사의 기술정보의 공유를 통한 신속한 IT서

비스 제공과 고객사의 업무에 따른 시스템의 유연한 대응을 통해 비용절감을 통해 고객사의 경쟁력 향상 시킬 수 있다.

5. 결론 : TO-BE제안

(1) Service Desk의 통합운영

IT아웃소싱 운영상에서의 Service Desk의 통합운영으로 각 서비스제공사의 효율적인 협업을 가능하게 하고 비용절감을 통한 경쟁력 확보에 기여한다.

(2) Service Desk를 통한 자원의 효율적 배분

통합된 Service Desk를 통해 탄력적인 인력운영과 핵심부문의 집중배치를 통한 효율화를 통해 시스템의 유지보수와 장애처리에 유연하게 대응할 수 있다.

(3)Service Desk 운영요원의 주기적인 교육을 통해 Service Desk의 질적 향상으로 IT아웃소싱의 기대효과를 향상시킨다.

(4)Service Desk를 통한 정보공유를 통해 정보의 효율적 운영과 주기적인 관리를 통해 고객관리를 실행함으로써 고객지향의 서비스를 제공한다.

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] 조성갑, “인프라정보경영론”,진한엠앤비, 2010
 [5] 정호상, “경쟁우위의 새로운 원천 : SCM”, 삼성경제연구소, 2008. 8
 [6] 최재경, “통신서비스에 대한 SLA의 도입 및 표준화 현황”, ITFIND 주간기술동향 통권 1067호, 2002.10.09
 [7]남기찬/이제남, “정보시스템 아웃소싱”, 아진, 1999
 [8]안준모/이영택/최정호, “기업 핵심역량 강화를 위한 정보시스템 아웃소싱”, 대청미디어, 1999
 [9]한국 소프트웨어 산업협회, “정보시스템 아웃소싱(성공 사례집)”,아진,2003
 [10]한국HP소프트웨어 사업부,“IT서비스 관리의 필요성 및 구현전략”
 [11]박선철, “아웃소싱 품질을 높이는 ITSM구축 방안“, 경영과 컴퓨터
 [12]이규호, “ITIL기반 ITSM 도입전략>경영과 컴퓨터, 2005
 [13]Steve Bittinger, “ITIL Implementation Best Practice” Garthner Audio Teleconference,2004