

기업의 인프라 운영 진단

장대현[○], 이현창^{**}, 신성윤^{*}

[○]군산대학교 컴퓨터정보공학과

^{**}원광대학교 정보전자상거래학부, 정보과학연구소

e-mail:daijang@sk.com[○], hclglory@wku.ac.kr^{**}, s3397220@kunsan.ac.kr^{*}

Infrastructure Operating Diagnostic of Enterprise

Dai-Hyun Jang[○], Hyun-Chang Lee^{**}, Seong-Yoon Shin^{*}

[○]Dept. of Computer Information Engineering, Kunsan National University

^{**}Div. of Information and e-Commerce, Institute of Information Science, Wonkwang University

● 요약 ●

본 인프라 운영 진단 시스템은 표준화된 시스템 진단 방법을 통한 시스템 개선 사항을 도출하기 위하여 전체 진단 프로세스 중 서버 및 네트워크 대상에서 한해서 진단을 수행하였다. 설문 및 인터뷰를 통한 표준운영절차 준수 여부와 운영인력 변경에 따른 조기 운영의 안정화 방안을 마련하기 위하여 인프라 현황 진단을 수행하였다. 운영진단을 통하여 도출 된 개선 방향에 대해서 추진 과제를 선정하여 실천하도록 하였다.

키워드: 인프라(Infrastructure), 진단(Diagnostic), 프로세스(Process)

1. 서론

정보시스템의 진단이란 중요 정보시스템에 대한 기술적 오류 및 위험점검을 통한 정보시스템의 개선과 안정성, 가용성의 확보와 IT프로세스 및 인프라에 대한 관리적 측면에서의 위험진단과 위험완화 방안의 도출과 기술적 진단 및 IT 프로세스 진단결과를 반영한 IT 위험관리체계수립 및 시스템화를 말한다[1].

IT Infrastructure 는 서버, 네트워크, 데이터베이스, 시스템 소프트웨어 및 기반시설 등 IT서비스의 기반이 되는 분야를 의미합니다[2].

본 논문에서는 서버, N/W 등 회사의 운영 IT 자원에 대한 시스템 진단(IT환경 진단 방법론)과 Global Standard인 인프라 운영 표준 준수를 위한 개선 방향을 도출하기 위하여 인프라 운영 진단이 실시되었다.

인프라 시스템 진단은 표준화된 시스템 진단 방법을 통한 시스템 개선 사항을 도출하기 위함이고 전체 진단 프로세스 중 서버 및 네트워크 대상에서 한해서 수행하였다. 인프라 운영 진단은 ISO20000 Guide, 운영사례를 진단기준으로 설문 및 인터뷰 결과를 비교 분석하여 장애/변경 Process 운영 현상을 파악하고 문제점을 도출하였다. 다음 그림 1은 인프라 시스템 진단을, 그림 2는 인프라 운영 진단을 나타낸다.



그림 1. 인프라 시스템 진단.
Fig. 1 Infrastructure System Diagnostic

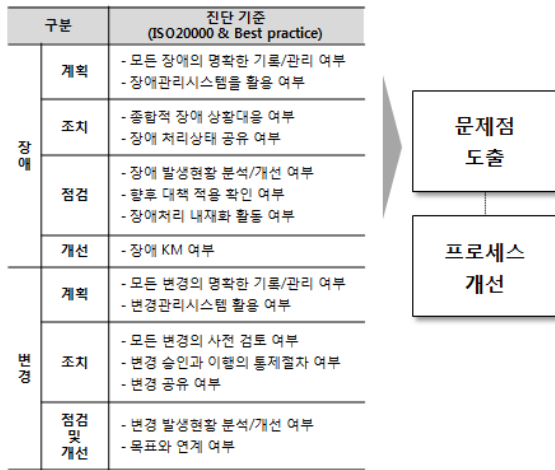


그림 2. 인프라 운영 진단
Fig. 2 Infra Operating Diagnostic

II. 인프라 현황 진단-장애/변경

설문 및 인터뷰를 통한 표준운영절차 준수 여부와 운영인력 변경에 따른 초기 운영의 안정화 방안을 마련하기 위하여 인프라 현황 진단을 수행하였다.

장애/변경 항목의 진단 결과 장애처리 절차 및 준수여부 양호하나 변경 처리 절차 및 준수는 미흡하다. 그리고 11년도 변경작업으로 인한 장애 건이 있으며 운영인력의 신규/교체 투입 시 운영절차 교육 지원체계 마련하였다. 또한 ISAC(Information Sharing & Analysis Center:정보공유분석센터)서비스 미 계약에 따른 장애 접수/처리/공지 등의 지속적인 장애 관리가 미흡하다. 개선 방향으로는 운영절차 재교육 필요와 정보기술팀 내 장애/변경 관리자와의 소통 강화가 제시되었다.

인프라 운영 항목은 장애예방활동 중심으로 운영관리 필요하여 자동화를 통한 일일 점검 강화를 수행하고, 신규 교체인력에 대한 기술력 강화 필요, 운영인력에 대한 1차/2차 지원방안 마련 필요, 보안 솔루션도입에 따른 보안 업무 추가 등이 진단되었으며, 개선 방향으로 자동화 관련 교육 수행, 교육 등 기술력향상 방안마련(교체인력중심), 기술 지원체계 확립, 보안업무와 분리를 통한 업무조정 협의 등을 들 수 있다.

III. 결과 및 개선 방향

운영진단을 통하여 도출된 개선 방향에 대해서 추진 과제를 선정하여 실천하도록 하였다.

운영절차(변경/장애) 재교육 필요하고 장애/변경책임자는 IT정보기술팀장이 맡고, 장애/변경 관리자는 Part Leader가 맡으며, Infra장애/변경 관리자는 Infra SPOC(Single Point of Contact: 단일접점) 이 맡도록 한다.

교육 등 기술력향상 방안마련으로 교체인력 중심(Mentor/Mentee 제도도입)의 운영현황 자료 Update 등을 통한 실무교육과 병행을 꾀하였다.

운영 자동화 관련 교육 및 일부 업무에 대한 자동화 수행도 필요하고 현재 진행중인 보안 관련 업무와 분리하여 인프라 업무와 보안업무는 분리 운영 할 것 이며 보안업무는 정책이 중심이며 별도의 전문가가 필요하다.

그리고 대 고객 Communication 단일화로서 Infra SPOC(Single Point of Contact:단일접점)이 맡도록 한다.

IV. 결론 및 향후 추진 사항

우선 인프라운영 개선으로 신규 운영인력의 조기 전략화를 위한 교육, 시스템 현황자료 업데이트 등은 즉시 수행하도록 한다. 그리고 시스템 개선 과제 추진을 별도 협의하여 상세 구성 내역 및 소요 비용 재 산정하고 진행 계획은 실제가 아닌 추정된 계획이다. 자세한 향후 계획은 그림 3과 같다.

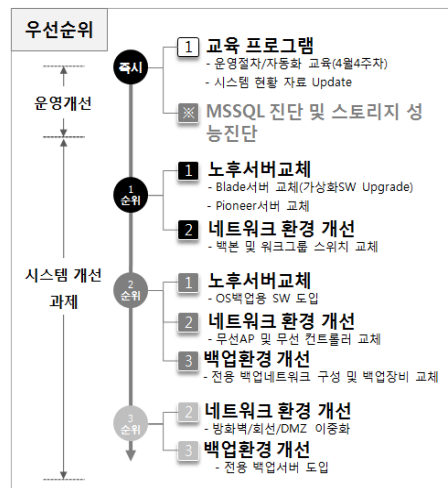


그림 3. 향후 진행 계획
Fig. 3 Future Progress Plans

참고문헌

- [1] http://www.kisac.co.kr/html/business/consultin_g_03.php
- [2] <http://blog.naver.com/citywoolf?Redirect=Log&logNo=40102297833>