

ITSM 도입 필요성과 도입 효과

글 | 황경태 (사)한국IT서비스관리포럼(itSMF Korea) 회장, 동국대학교 경영대학 경영정보학과 교수 kthwang@dongguk.edu



황경태

연세대학교 응용통계학과 졸업
미국 조지워싱턴대학교 경영대학원 졸업(경영학 석사)
미국 뉴욕주립대학교 경영정보학과 졸업(경영학 박사)
미국 뉴욕주립대학교 강사
삼성SDS SI컨설팅 팀장
국제공인정보시스템감사사(CISA) 자격 취득
한국전산원 정보시스템감리인 자격 취득
ITIL Manager 자격 취득
현재 동국대학교 경영정보학과 교수
(사)한국IT서비스관리포럼(itSMF Korea) 회장
한국정보시스템감사통제협회 부회장

아 아웃소싱(outsourcing)은 특정 부품이나 제품을 자사 내부에서 생산할 것인가, 아니면 외부에 하청 또는 위탁 생산을 할 것인가를 결정하는 전통적으로 생산관리 부문의 의사결정 영역이었다. 하지만 기업의 핵심 역량에 자원을 집중하는 것이 경쟁력 확보의 중요한 수단으로 인식되면서 많은 기업들이 여러 부문에서 아웃소싱을 적극적으로 도입하고 있다.

아웃소싱의 개념과 국내의 동향

미국의 경우를 보면 1980년 이후 장기적인 경제 침체에 따라 각 기업들이 아웃소싱에 관심을 나타내기 시작했다. 아웃소싱을 도입한 초기의 기업들은 주력 생산 분야의 생산성 향상과 경비 절감을 위한 아웃소싱만을 했을 뿐 아웃소싱의 장점을 극대화하지는 못했다. 하지만 1989년 이스트만 코닥사가 정보처리 부문을 전부 IBM에 아웃소싱하고 자사 직원 2,000명을 IBM으로 이적시키면서 IT 부문에서도 본격적인 아웃소싱의 시대가 열리게 되었다. 이렇듯 아웃소싱은 오늘날의 기업 경영에 있어서 없어서는 안 될 중요한 요소가 되었고, IT 부문에서도 아웃소싱의 중요성은 점점 커지고 있다.

IDC 자료에 의하면, 국내 IT 아웃소싱 시장은 연 평균 20% 이상씩 증가하고 있다고 한다. IT 아웃소싱 분야의 주요 동향으로는 크게 아웃소싱의 범위 확대와 계약 방식의 변화를 꼽을 수 있다. 먼저, IT 아웃소싱의 범위가 단순히 정보시스템의 위탁 운영 수준에서 업무 전반에 걸친 서비스로 확대되어, 단순한 전산 아웃소싱에서 비즈니스 아웃소싱으로 확대되고 있다. 또한 계약적인 측면에서 단순 일괄 계약 방식에서 서비스수준계약(Service Level Agreement: SLA) 기반의 아웃소싱으로 변화하고 있다. 이러한 환경에서 아웃소싱 사업자들의 역량이나 그들과의 계약 관계를 명확하게 정립하지 않은 경우에는 정보시스템 운영의 효율성, 효과성 등에 큰 손실을 야기할 가능성이 크다.

ITSM의 정의

아직까지 ITSM에 대해서 모든 사람들이 공감하는 하나의 공통적인 정의는 존재하지 않지

만, 흔히 협의적인 의미에서 ITSM은 정보시스템의 운영을 전통적인 기술 중심의 관점에서 벗어나 경영 지향적이고, 전사적인 측면에서 서비스적인 관점에 입각하여 보다 체계적으로 관리하기 위한 접근 방법을 말한다. 그러나 보다 광의적인 의미에서의 ITSM은 단순한 IT 서비스의 제공 및 지원 등과 같은 정보시스템의 운영 기능뿐만 아니라 정보시스템 계획 수립, 정보시스템 조직 및 인력관리, 프로젝트 관리, 품질 관리, 정보시스템 개발 및 유지보수 등과 같은 IT에 관련된 모든 측면을 보다 체계적으로 관리하기 위한 접근 방법을 말한다. 이러한 광의의 ITSM은 흔히 언급되고 있는 IT Governance, Management of IT as a Business 등의 개념과도 맥을 같이 하는 것으로 판단된다.

앞에서 정의한 ITSM 중에서 협의적인 의미의 IT 서비스의 제공 및 지원에 초점을 맞추어 ITSM과 전통적인 운영간의 차이점을 다음의 <표 1>과 같이 정리해 볼 수 있다.

ITSM의 도입 필요성

결론부터 말하면, ITSM의 도입은 IT 조직의 선택 사항이 아니라 필수 사항이라고 볼 수 있다. ITSM은 선진 IT 조직만이 도입하는 것이 아니라 어떤 IT 조직이라도 마땅히 도입했어야 했던 것을 아직 하지 못한 필수적인 작업이라고 판단된다.

<표1> 전통적인 운영과 ITSM간의 비교

전통적인 IT 운영	ITSM
technology focus	process focus
fire fighting	preventive
reactive	proactive
users	customers
centralized, done in-house	distributed, sourced
isolated, silos	integrated, enterprise-wise
one off, ad hoc	repeatable, accountable
informal processes	formal best practices
IT internal perspective	Business perspective
operational specific	service orientation

물론 지금까지 IT 부문이 나름대로 열심히 일해 왔고, 경영 전반에 기여한 점이 있는 것을 부정하는 것은 아니지만, 아직까지 다른 현업 부문에 비해서 체계적인 관리가 미흡했다는 것을 인정하지 않을 수 없다. 예를 들면, 1990년대 초반부터 현업에 대해서 정보기술의 도입 효과를 극대화하기 위해서는 업무 프로세스를 혁신하고 개선하기 위한 BPR(Business Process Reengineering) 작업이 선행되어야 한다는 점을 주장해 왔다. 그러나 정작 IT 부문에서 수행하고 있는 업무 프로세스는 얼마나 체계적으로 정립되어 있고, 어느 정도 개선 노력을 펼치고 있는가? 또한 IT 부문에서 관리하고 있는 성과 지표에는 어떤 것들이 있고, 이러한 지표의 측정과 개선을 위해서 얼마나 많은 노력을 기울여 오고 있는가?

물론 ITSM이 지적한 모든 것을 다 해결해 줄 수 있는 만병통치약은 아니지만, 이러한 체계적인 관리를 위한 기반을 제공해 줄 수 있는 것은 틀림없는 사실이다. 따라서 ITSM의 도입은 일부 선도적인 IT 부서가 수행하는 특별한 작업이 아니라, 모든 IT 부서가 수행해야 할 필수적인 작업이라고 볼 수 있다.

ITSM의 기대 효과

- IT 서비스 인력의 생산성 향상
- 실제 회계적으로 계상할 수 있는 제반 비용 감소
- IT 서비스 개선에 의한 현업 이용자의 생산성 향상

IDC 등 몇몇 기관에서 발표하는 조사 결과를 종합해 보면, 1,000명 직원 규모를 가진 기업의 경우, ITSM 구축 및 운영 비용은 5년간 5억 원이며, 구축 이후 발생하는 효과는 연간 4억 원, 5년간 20억 원 수준에 이르는 것으로 나타났다. 효과를 보다 구체적으로 살펴 보면, IT 서비스 인력의 생산성 향상 효과가 45%, 제반 비용 감소 효과가 40%, 그리고 현업 이용자의 생산성 향상 효과가 15%를 각각 차지하고 있다.

따라서 기업 규모나 업종에 따라 다소간 차이는 있겠지만 일반적으로 ITSM 투자효과는 5년간 400%, 연간 평균 80% 수준의 ROI 수치로 요약할 수 있다. 이러한 분석 수치는 비교적 객관적 관찰과 측정이 용이한 지표에 의하여 구해진 것이므로 신뢰성이 상당히 높은 것으로 판단할 수 있다.

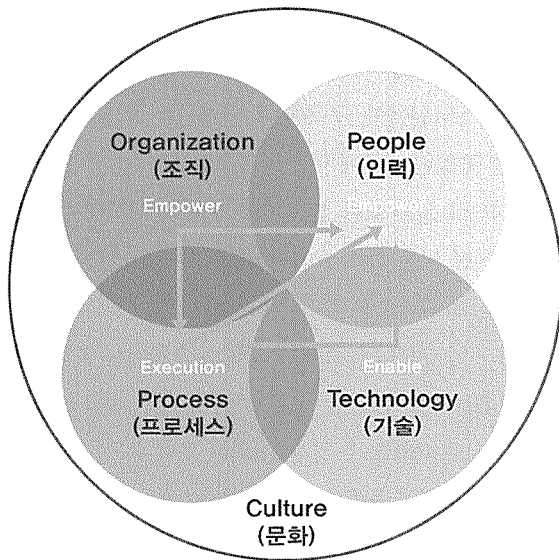
ITSM 구축 시 고려 사항

ITSM 체계를 구성하는 요소로는 <그림>에 나타나 있는 비와 같이 다섯 가지를 들 수 있다.

첫 번째 요소는 IT 프로세스로서 ITSM 체계 구축에 있어서 가장 중요한 요소 중의 하나이다. 즉, IT 서비스 제공 및 지원을 위한 IT 업무 프로세스를 말한다. IT 프로세스에 관련된 주요한 모델로는 CobiT(Control Objectives for Information and related Technology), ITIL(Information Technology Infrastructure Library), CMM(Capability Maturity Model) 등을 들 수 있다. 이 중에서 ITSM에 가장 관련성이 높고, 그 내용이 비교적 세부적인 모델은 ITIL이고, 여기에 대한 업계의 관심이 높아지고 있다.

ITIL은 1986년 영국의 정부기관인 OGC(Office of Government Commerce)가 Best Practice에 입각하여 영국 정부기관들의 정보 인프라를 체계적으로 관리하기 위한 지침을 제시하기 위해서 개발한 7권의 책에서 비롯되었다. ITIL은 이들 프로세스들간의 상관관계를 기술하고, 각 프로세스에 대해서 목적, 활동, 관련 직무에 대한 Role, KPI(Key Performance Indicators), 관련 기법·Tip·가이드, 관련 산출물 Best Practices의 샘플 등을 제시하고 있다. ITIL이 ITSM에 관련된 완벽한 모델이라고는 할 수는 없지만, 현재까지 출

<그림> ITSM 체계의 구성요소



현한 모델 중에서 가장 나은 모델로 판단된다.

다음으로는 인력과 조직으로서 최적의 IT 서비스를 제공하는데 필요한 스킬과 능력을 갖춘 인력을 양성하고 확보하고, 또한 최적의 IT 서비스를 제공할 수 있는 구조로 구성된 조직을 구성하고, 적절한 역할을 배정하는 것이다.

기술은 IT 프로세스를 자동화하고, 최적의 IT 서비스를 제공하는데 필요한 도구 및 솔루션을 말하는데, 이 요소가 없으면 ITSM의 효과를 제대로 실현할 수 없다. 최근 들어 많은 솔루션 업체들이 ITSM에 관련된 솔루션을 출시하고 있다.

마지막 요소인 문화는 ITSM의 필요성 및 중요성에 대한 인식, 정해진 IT 프로세스의 준수 등에 대해서 조직이 공유하는 가치관을 말한다. 이러한 문화를 조직에 정착시키는 것은 매우 어렵고 시간이 많이 소요되는 일이지만, 진정한 ITSM의 효과를 실현하기 위해서는 반드시 확보되어야 할 요소이다.

물론 지금까지 아웃소싱 업체들을 포함한 정보시스템 조직들이 ITSM 체계를 전혀 갖추고 있지 않았던 것은 아니고, 나름대로의 체계를 갖추고 있었던 것이 사실이다. 그러나 이러한 체계가 과연 Best Practice와 비교하여 손색이 없는 것인지, 개선의 여지는 없는 것인지에 대해서는 의문을 가지지 않을 수 없다.

따라서 고객들에게 비즈니스적인 가치를 제공할 수 있는 IT 서비스를 제공하기 위한 최적의 ITSM 체계를 구축할 필요성이 높다. 특히 외부 고객에게 IT 서비스를 제공하는 것을 업으로 하고 있는 아웃소싱 업체들의 경우에는 고객과 합의한 SLA에 정의된 IT 서비스의 품질을 일관성 있게 제공하고, 자신들의 서비스 수준을 객관적으로 평가할 수 있는 지표로서 ITSM 체계의 구축 필요성이 매우 높다고 할 수 있다.

ITSM 체계 구축 과정에서 한 가지 강조하고 싶은 점은 이러한 과정에서 개별 조직 혼자만의 노력에 의존하지 말고 ITSM의 Best Practice를 서로 공유하고 벤치마킹 하는 것이다.

ITSM 부문의 경우, 해외의 수준도 우리보다 크게 앞서고 있다고는 할 수 없는 전 세계적으로 IT 부문이 갖고 있는 문제라고 판단된다. 따라서 IT 강국으로 자부하고 있는 우리나라가 적극적인 노력을 경주한다면 IT 서비스 분야에서도 강국으로 진입할 수 있으리라 기대해 본다. **Users**