



우리나라도 IT서비스경영 시대 진입

IT서비스관리시스템(ISO 20000) 도입

최근 IT서비스의 중요성이 부각됨에 따라 IT서비스관리시스템에 관한 국제표준 ISO 20000(ITSM)이 국가표준(KS)으로 도입·제정되어 우리나라도 IT서비스경영 시대에 진입하게 되었다.

산업자원부 기술표준원은 우리나라 IT서비스 산업의 글로벌 경쟁력을 강화하기 위하여 다양한 비즈니스 환경에서 고객의 요구에 따라 양질의 정보를 중단 없이 제공하는 통합관리체계인 'IT서비스관리시스템(KSX ISO/IEC 20000)'을 국가표준(KS)으로 제정했다고 밝혔다.

이 표준은 IT서비스를 수행하는 기업이나 조직이 고객의 다양한 요구에 만족할 만한 서비스 제공을 위하여 갖추어야 할 규정과 절차에 관한 기본적 체계를 규정한 것으로 이에

따라 기업의 IT서비스관리시스템이 구축되고 이에 대한 인증이 이루어지게 된다.

IT서비스관리시스템 분야의 국제인증은 '03년부터 영국 BSI가 독자적으로 운영(BS 15000)해 오고 있었으나 최근 들어 국제표준화기구(ISO)의 IT서비스 기술위원회(JTC1 / SC7 / WG25)에서 국제인정기구(IAF)체제로 전환중에 있다.

기술표준원은 IT산업의 아웃소싱 및 웹서비스 확산으로 전반적인 서비스관리 기술의 중요성이 증대되고 있는 가운데 이번 표준을 제정함으로써 국내에 IT서비스관리시스템 보급이 대폭 확산되는 계기가 될 것으로 보고 8월중 업계 설명회 등을 개최할 예정이며, 이와 함께 ISO 20000의 국제적 인정·인증체계를 국내에 구축하여 우리나라 IT서비스 기업의 국제화와 세계시장 진출을 도모해 나갈 계획이다.

IT서비스관리시스템(ISO 20000) 개요

□ ISO 20000(IT서비스관리) 개요

- IT서비스관리 활동에 대한 요구사항을 정의한 국제표준
- 2000년도 영국표준(BS 15000) 제정, '05.12월 ISO 표준으로 채택(Fast Track)
- JTC1/SC7(Software Engineering)/WG25(IT Service management)에서 운영
- 비즈니스 고객의 요구사항을 충족시키는 효율적 IT서비스 제공을 위해 필요한 요건과 심사체계를 규정
- IT서비스 : 비즈니스를 위하여 내·외부의 전산자원을 활용하여 소프트웨어 또는 하드웨어를 제공하는 활동
- IT서비스관리 : IT서비스를 계획·실행·유지하며 이를 개선하기 위한 종합적 체계
- ISO 20000 표준체계
- ISO 20000-1(명세서) : IT서비스 제공자가 고객이 요구하는 서비스 품질을 제공하는데 필요한 제반사항 및 관리항목을 정의

- ISO 20000-2(실행지침) : 파트1에서 정의한 10개 IT서비스관리 프로세스를 적용하기 위한 실행지침(참조 가이드)

□ ISO 20000 인증현황

- 우리나라는 '03년부터 총 27개 기업 인증, 영국 이어 세계 2번째 인증 보유국
- 자체 IT서비스 품질향상 및 대외 신뢰도 향상을 위하여 인증획득 관심 고조

□ ISO 20000 전망

- IT 비용중 고객서비스 비중이 80%이상 소요 전망
- 비용절감을 위한 고객서비스 프로세스 개선 등 인증자체보다 서비스 내실을 다지기 위해 도입하는 기업 확산
- 가트너는 '08년까지 IT서비스 기업의 75%가 규격을 구입하고 20~30% 기업이 인증을 획득할 것으로 예측