IT서비스관리 및 IT거버넌스 표준화 동향

1. 서론

"지난 30년 동안 나를 비즈니스적으로 가장 크게 실망시킨 것은 IT시스템이었다."

"IT기술이 기업의 비전 실현에 도움이 되기도 하지만 때로는 그의 사용이 엄청난 공포가 되기도 한다."

미국 GE사 잭웰치 회장과 Merita사 CEO가 한말이다. IT시스템에 대한 그들의 기대와 고민과 실망을 잘 표현하고 있다. 아울러 세계 최고 기업의 IT 시스템도 경영자 관점에서 볼 때 그들의 비즈니스에 충분히 만족스런 역할을 하지 못하고 있는 현실을 한탄하는 원망의 소리이기도 하다.

최근 IT기술은 이러한 위기감을 탈피하기 위하여 새로운 패러다임의 전환기를 맞고있다.

기존의 전통적인 기술 및 프로세스 관점에서 벗어나 경영의 투명성을 보장하고 기업의 실질적 ROI를 향상시킬 수 있는 전략적 도구로써의 역할을 요구 받고 있는 것이다.

오늘날 IT 관리자들은 이러한 요구를 충족시킬 수 있는 새로운 비즈니스 기회를 창출해야 하는 도전에 직면해 있다. 즉, IT시스템에 투자되는 관리 및 지원 비용을 최소화하면서 시시각각 요구되는 비즈니스 서비스의 품질을 유지 · 개선시킬 수 있는 새로운 IT서비스 모델을 개발해야하는 것이다.

IT서비스 관리와 거버넌스개념은 이러한 요구에 부응하기 위하여 등장하게 된

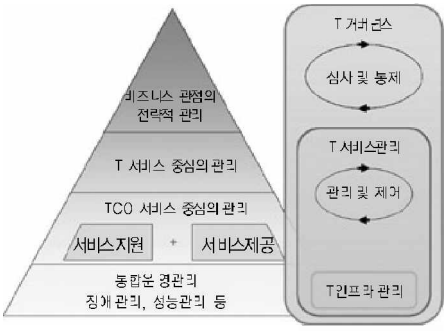
박 인 수
정보디지털표준팀 팀장
02-509-7262
ispark@mocie.go.kr

다. IT 프로세스 환경을 비즈니스 관점의 전략적 통제 방법을 재정립하고 IT자원의 효율성을 고려한 관리 프레임워크가 출현하게 된 것이다.

ITSM과 IT거버넌스와의 관계

현재까지 ITSM에 대한 명확한 정의는 없다. 일반적으로 협의적인 의미에서 ITSM은 정보시스템의 운영을 전통적인 기술 중심의 관리에서 벗어나 경영 지향적이고, 전사적인 서비스 관점에서 보다 체계적으로 관리하기 위한 프레임워크를 제공한다.

반면, 보다 넓은 의미에서의 ITSM은 단순한 IT서비스의 제공 및 지원 등과 같은 정보시스템의 운영 기능뿐만 아니라 계획 수립, 조직 및 인력 관리, 프로젝트 관리, 품질 관리, 개발 및 유지보수 등과 같은 IT에 관련된 전반적인 대상을 보다 체계적으로 관리하기 위한 접근 방법을 말한다. 이러한 정의의 ITSM은 흔히 언급되고 있는 IT 거버넌스 등의 개념과도 맥을 같이 한다고 볼 수있으며 그 중에서도 서비스 전달 영역이 IT 거버넌스[1]와 밀접한 관계를 맺고 있다.



〈그림 1〉 ITSM과 IT 거버넌스와의 관계

ITSM과 IT 거버넌스간의 관계에 대해서는 ITSM이 운영 프레임워크라면 IT 거버넌스는 통제 프레임워크라는 두 요소 사이의 상호 보안 관계에 있는 것으로 보는 것이 적당하겠다.

2. IT서비스관리(ITSM)

많은 기업들이 IT 운용에 있어 고민하고 있는 것이 투자대비 효율성(ROI)이다. 매년 IT관련 투자는 계속적으로 증가하고 있는 반면, 그로인한 이익이 명확하지 않기 때문에 ROI를 극대화시켜야하는 업계 IT담당자들의 고민이 더욱 커지고 있는 것이 현실이다.

이의 해결방안으로 ITSM은 IT를 단순한 기술이 아닌 서비스관리 체계의 관점으로 바라본다. 각종 IT 인프라를 제반 업무에 효율적으로 활용해 투자 효과를 극대화 시키면서 최신의 IT기술을 비즈니스에 빠르게 접목시킬 수 있도록 하는 것이 ITSM의 핵심이다.

ITSM에 대한 전반적인 관심이 해외에는 물론 국내에서도 고조되고 있고 실제로 업계의 ITSM 도입이 증가하고 있는 것은 ITSM 체계를 구축해 실질적인 성과를 나타내고 있는 조직들의 수가 증가하고 있기 때문이다. 이러한 변화는 전통적인 IT운영 방식보다 새로운 비즈니스 가치를 배가시킬 수 있는 IT서비스관리로의 전환이 이미 시작되고 있다고 볼 수 있다.

구 분	전통적인 T 운영	ITSM
관리 관점	T 내부 운영조직 중심	비즈니스 현업 중심
문제 해결	Fire Fighting reactive	preventive, proactive
절차	Informa	Formal best practice
관리도구	SMS, NMS	Process enabling tool
Billing	T 요소별 사용료 개념	서비스수준에 따른 과금

〈표 1〉 전통적인 IT운영과 ITSM 비교

1) IT Governance : IT를 사용하는 조직의 전략과 목표를 달성하기 위해 경영진, IT 관리자 등이 참여하는 의사결정 체계 및 활동

국내외 동향

세계적인 IT서비스 관리 시장의 지속적 성장이 예상되는 가운데 가트너보고서는 '08년까지 IT서비스 기업의 75%가 ITSM관련 표준을 구입하고 20~30% 기업이 인증을 획득할 것으로 예상하고 있다.[2]

국내의 경우 IT기업을 중심으로 서비스내실을 다지기 위해 도입하는 기업이 확산되고 있으며 '06년부터 국내 내수시장 활성화 및 투자경기 회복으로 본격적인 시장 활성화가 기대되면서 국내 IT서비스 산업 시장 규모는 전년대비 6.1% 상승한 약 17조 6천억원으로 예상된다.

국내 ITSM 도입은 매년 150~200%이상 성장하고 있으며 산업분야도 SI업체를 중심으로 공공, 통신, 금융 순으로 영역이 확대되고 있다.

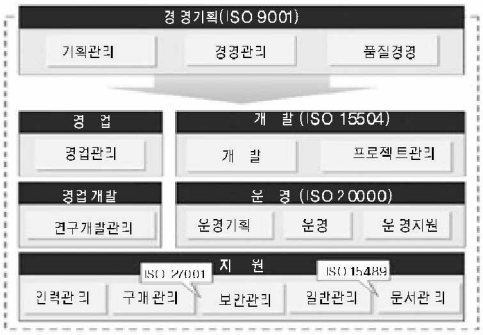
국제표준화 동향

최근 ITSM(ISO/IEC 20000)에 대한 국제표준인 제정되면서 국제적 인증('05년도부터 전세계 73개 업체 인증)에 대한 업계의 관심이 계속 증가하고 있다.

ISO/IEC 20000 인증효과로는 IT서비스관리 분야에서 대외 경쟁력 및 인지도를 확보할 수 있고 또한, IT관리를 위한 최선의 실행지침인 ITIL 기반의 체계적인 업무 프로세스 관리가 가능해져 지속적인 고객 서비스 개선, 만족도 향상, 운영 효율성 증대 및 전략적인 비즈니스 효과 등을 자율적으로 평가할 수 있게되어 전반적인 시스템 효율성을 인지할 수 있게 한다.

ISO/IEC 20000은 IT서비스관리 활동에 대한 전반요건을 규정하고 있다. 비즈니스와 고객의 요구사항을 만족하는 IT서비스를 효과적으로 제공하기 위한 심사체계 및 요구사항을 정의하고 있으며 IT서비스를 계획하고 구현하며 계획된 목적의 달성 여부를 측정하고 모니터링 하는 PDCA(계획-실행-검토-조치) 방법론을 통해 IT서비스관리 시스템을 운영하도록 규정하고 있다.

이는 ISO 9001 품질경영시스템의 방법론과 유사하며 ISO 9001 기반 하에 IT시스템의 운영을 전문화하기 위하여 도입을 고려하면 더욱 효과적이다.



〈그림 2〉 IT조직과 국제표준과의 관계

ISO/IEC 20000은 산업계에서 검증된 베스트 프랙티스를 통합한 ITIL을 표준화하여 BS 15000으로 제정('2000)된 영국표준을 기반으로 2005년에 국제표준(IS)으로 도입되었다.

규격번호	규격 내용	
SO/ EC 20000-1 명세서	인증규격으로 "서비스관리에 대한 요구사항 및 "서비스 제공 조직이 "서비스 관리에 착수하고, 실행하며 유지 관리하는데 필요한 요구사항을 제시	
SO/ EC 20000-2 실행지침	내부감사자에 대한 지침을 제공하고 서비스 개선을 계획하거나 인증을 준비하려는 서비스 제공조직에 대한 지침을 제공	
SO/ EC 20000-3	Guidance on compliance with SO/ EC 20000-1	진행중
SO/ EC 20000-4	Process Reference Mode	진행중

〈표 2〉 ITSM관련 국제표준화 진행현황

2) "ISO/IEC 20000 has an important role in Sourcing Management", Gartner January 2006

최근 들어 ISO/IEC 20000이 ITSM 분야에서 실질적인 국제표준이자 인증 규격으로 활용되면서 ISO/IEC 20000 인증을 받으려는 기업이 점차 늘고 있다.

ISO/IEC 20000 인증을 획득한 기업은 IT부서나 IT서비스를 제공하는 외부조직이 비즈니스와 관련된 내·외부 고객에게 세계적 수준의 서비스를 제공하고 있음을 의미한다.

ISO/IEC 20000은 IT서비스관리 체계를 운영하는 모든 기업에 적용 가능하며, 서비스 관리의 베스트 프랙티스 표준으로서 IT서비스 조직이 업무관리의 모범 사례로 활용할 수 있도록 정의되어 있다.

ISO/IEC 20000의 주요내용으로는 서비스 제공 프로세스, 관계 프로세스, 해결 프로세스, 통제 프로세스, 릴리스 프로세스로 크게 5개의 핵심 서비스 관리 프로세스 그룹으로 구분된다.

(그림 3) ISO/IEC 20000 구성

3. IT 거버넌스

IT 거버넌스는 올해 들어 IT업계는 물론 대기업들의 관심을 크게 모으는 등 새로운 분야로 주목 받고 있다. IT투자가 빠른 기업의 경우 이미 거버넌스에 대한 검토를 시작했으며 IT업계 역시 새로운 시장으로서 IT 거버넌스에 대한 기대치를 높여가고 있다.

IT 거버넌스의 개념과 구현방법에 대해서는 도입하려는 기업이나 컨설팅 및 솔루션 업체, 그리고 전문가들 사이에서도 서로 다른 생각과 의견을 보이고 있다. 일부는 IT 거버넌스를 법규 및 기준 준수의 컴플라이언스 관점에서 접근하기도 하고 일부는 IT에 관련된 주요 의사결정에 초점을 맞추기도 하며 일부는 IT의 비즈니스 가치 극대화 관점에서 접근하기도 한다.

IT 거버넌스의 개념이 어떤관점이든지 체계적인 IT 관리에 대한 요구와 필요성이 증대되고 있는 것은 확실한 사실이다.

국내외 동향

'07년 해외 IT 거버넌스 시장 규모는 19억 5천만 달러 규모로 추산되고, '03년부터 '07년까지 연평균 성장률은 25%에 이르며 국내의 경우에는 37%에 이를 것으로 전망하고 있다.[2]

국내 IT 거버넌스의 주요 영역은 ITA/EA[3], IT 컴플라이언스, 프로젝트 및 포트폴리오 관리, ITSM 등으로 이루어지고 있다. 일부 금융권을 중심으로 나타나고 있는 IT ROI 프로젝토도 IT 거버넌스 영역으로 포함시킬 수 있다.

국내 시장의 수요를 중심으로 구분하면 전략 수립과 플래닝 영역, 조직 및 운영관리 체계 영역, 리스크 관리 영역, 자산관리 영역, 변경관리 및 모니터링 영역 등으로 구분할 수 있으며, 전략 수립 및 플래닝 영역은 ITA/EA와 같은 컨설팅이 주가 되는 부분으로 일부 정보 전략 계획 컨설팅이나 조직 컨설팅 등이 이에 해당된다.

조직 및 운영관리 체계 영역은 ITSM에 의해 관리된다. 현재까지 IT 거버넌스 영역을 가장 폭 넓게 수용할 수 있는 모델이이지만 IT 거버넌스 통제를 위하여 ROI나 투자관리, 프로젝트 관리 등이 추가되어야 한다.

---

2) "Assessing the Effectiveness of IT Governance", Gartner, February 2006

3) TA(Information Technology Architecture)/EA(Enterprise Architecture): 기존 관의 사업 중심의 정보화로 인한 시스템간 연계 미흡, 중복개발 등의 문제를 개선하고 합리적인 정보화 투자를 촉진하기 위한 새로운 정보화 추진 방식

구성요소	세부 설명
전략수립 및 플래닝	TA/EA 컨설팅, ISP 컨설팅, 조직 컨설팅 등
조직 및 운영관리 체계	TSM(서비스 전달), 서비스 수준관리(SLA), 서비스 및 조직 성과관리 등
위험관리	프로젝트 및 포트폴리오 관리(PPM), 어플리케이션 라이프사이클 관리(ALM), 투자관리, ROI, 프로젝트 등
자산관리	어플리케이션 포트폴리오 관리(APM), PPM의 포트폴리오 관리분야, ITIL의 자산관리(AM) 도들, CMDB 등
변경관리 및 모니터링	IT 컴플라이언스, 내부 통제시스템 등

(출처 : 소프트웨어연구)

〈표 3〉 국내 IT거버넌스 구성요소

국제표준화 동향

IT 거버넌스에 관련된 기존 표준의 재정립 또는 새로운 표준의 제정을 권고하기 위한 목적으로 ISO/IEC JTC1/SC7 ICT Governance Study Group(SG)이 2006년 5월에 설립되었다.

이 SG 그룹에서는 IT 거버넌스의 정의, IT 거버넌스 표준 개발을 위한 원칙 식별, 국가별 IT 거버넌스 활동 검토, 관련 표준 검토 등의 활동을 수행해 오고 있는데, 이 중에서 가장 중요한 작업 중의 하나는 호주의 AS 8015 표준에 대한 처리이며 국제표준화 작업을 통해 현재 ISO/IEC DIS 29382로 발표되어 있는 상태이다.

이 규격은 IT 거버넌스의 개념을 정의하기 위한 상위 수준의 원칙기반 표준으로 그 목적은 조직의 이사진이 조직의 IT 활용을 평가하고, 지휘하고, 모니터링하는데 활용할 수 있는 프레임워크를 제시하는 것이다. 제시된 프레임워크는 IT 거버넌스에 관련된 용어의 정의, 원칙, 모델, 원칙 구현을 위한 조치 등으로 구성되어 있으며 IT 활용 평가 등에 필요한 제반사항을 제시한다.

규격번호	규격명	현단계
ISO/IEC 29382 (AS 8015)	Corporate Governance of Information Technology	DIS 단계
Proposal	Maturity Model	개발예정
Proposal	Assessment Framework	개발예정
Proposal	IT project and operating system	개발예정

〈표 4〉 IT 거버넌스 국제표준화 진행현황

ISO/IEC 29382는 IT 거버넌스에 대한 정의, 원칙, 모델 등 기본적인 개념만을 정의하고 있어 실무적인 유용성은 다소 미흡하나 현재 혼재되어 있는 IT 거버넌스의 개념을 국제적으로 통합 정의한 면에서 유용성이 높다고 볼 수 있고, 향후 개발 예정인 IT 거버넌스 성숙도 모델, IT 거버넌스 측정 프레임워크, IT 프로젝트 및 운영 시스템 거버넌스 등과 같은 표준의 기반이 될 수 있다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있을 것이다.

4. 맺음말

미국 정보기술관리협회(IT Governance Institute)의 보고자료에 의하면 북미의 최고경영자(CEO) 및 중역들 중 91%가 IT가 사업성공의 전략적 필수 요소로 인식하고 있는 반면 아시아-태평양 기업들은 23%만이 중요하게 인식하고 있는 것으로 발표된 바 있다.

이미 선진국들은 자사 투자비용의 50%를 초과하고 있는 IT 시스템에 대한 가치 창출(ROI)을 위하여 IT 거버넌스 개념을 기업경영의 전략적 수단으로 활용하고 있는 것이다.

최근의 이러한 변화는 그동안의 단순한 IT기술 발전의 변화와는 근본적인 차이가 있는 것으로 향후 기업 또는 국가 경쟁력에 큰 영향을 미칠 것으로 보인다.

IT 거버넌스는 기술보다는 인식의 전환이라 볼 수 있으며 이를 도입하기 위한 인식확산에 많은 시간이 소요될 것으로 예상된다.

IT강국을 추구해온 우리나라로써는 IT 거버넌스 도입을 통한 전략적 비즈니스 환경 전환이 IT 산업의 지속적 발전은 물론 향후 글로벌 디지털 경제를 리드할 수 있는 미래를 약속할 수 있게 될 것이다.

| 기술표준 2008. 1