

공공부문의 정보기술서비스관리를 위한 조직구조의 설계

(A Design of Organizational Structure for Information Technology Service Management in Public Sector)

박 상 순 [†] 이 구 범 ^{**} 이 남 용 ^{***}
(Sang Soon Park) (Goo Beom Lee) (Nam Yong Lee)

요 약 지식정보사회에 적극적으로 대응하고, 조직의 경쟁력을 강화하기 위하여 정부기관 및 공공기관은 정보기술서비스관리(ITSM)시스템을 도입하여 운용할 필요가 있다. 최근에 우리나라의 정부기관 및 공공기관은 ITSM프로세스의 혁신과 정보화의 수준이 미흡한 환경에서 IT서비스의 수요증가와 복잡화에 따른 많은 어려움에 직면하고 있다. 특히, IT아웃소싱의 증가로 인한 IT서비스관리의 어려움은 더욱 커지고 있다. 이와 같은 문제를 해결하기 위해 ITSM에 대한 기대는 더욱 커지고 있다. 따라서 본 연구는 ITSM의 성공적인 도입운용에 필수 요소인 ITSM조직구조에 대한 설계대안을 제시하였다. 즉, ITSM조직구조를 전통적인 기능 중심적인 조직구조에서 목적 중심, 고객 중심, 프로세스 중심의 조직구조로 제안하였다. 즉, ITSM조직은 서비스전략조직, 서비스설계조직, 서비스전이조직, 서비스운용조직, 서비스개선조직으로 구분하여 제안하였다. ITSM의 실효성을 확보하기 위하여 조직구조별 역할과 책임을 구체화하였으며, 조직별 전문성을 확보하기 위하여 인력편성방안도 제시하였다. 제안한 ITSM조직구조는 정부기관 및 공공기관의 정보화조직발전에 유용하게 활용될 것으로 기대된다.

키워드 : 정보기술서비스관리(ITSM), 조직구조(Organizational Structure)

Abstract Information Technology Service Management (ITSM) System has been adopted and operated by many governments and public institutions to intensify their global competitiveness. Recently these organizations are facing many problems because of the increased demands and complexity of Information Technology (IT) service. Especially, difficulty with ITSM gets bigger and bigger because of increasing IT outsourcing. An expectation regarding ITSM is grown up when facing to solve problems. Therefore, this study suggests effective alternatives about ITSM organization structure for public sectors. The ITSM organization structures changes from traditional structures based on functions to new structures based on its goal, customer, and its process. In other words, ITSM organizational structure can be composed of Service Strategy directorate, Service Design directorate, Service Transition directorate, Service Operation directorate, and Service Improvement directorate. To ensure the effectiveness and the professionalism of ITSM in an organization, this paper specifies the roles of participants and the responsibilities for each unit. The proposed ITSM organization structures will be useful for public sectors.

Key words : Inoformation Technology Servcie Management, Organzational Structure

[†] 비 회 원 : 송실대학교 IT정책경영학과
sangs-park@hanmail.net
^{**} 비 회 원 : 송실대학교 컴퓨터학과
smallpooh.2002@nate.com
^{***} 정 회 원 : 송실대학교 컴퓨터학과 교수
nylee@ssu.ac.kr
논문접수 : 2010년 6월 1일
심사완료 : 2010년 6월 22일

Copyright©2010 한국정보과학회 : 개인 목적이나 교육 목적인 경우, 이 저작물의 전체 또는 일부에 대한 복사본 혹은 디지털 사본의 제작을 허가합니다. 이 때, 사본은 상업적 수단으로 사용할 수 없으며 첫 페이지에 본 문구와 출처를 반드시 명시해야 합니다. 이 외의 목적으로 복제, 배포, 출판, 전송 등 모든 유형의 사용행위를 하는 경우에 대하여는 사전에 허가를 얻고 비용을 지불해야 합니다.

정보과학회논문지: 소프트웨어 및 응용 제37권 제9호(2010.9)

1. 서론

정보기술의 응용분야가 확대되고, 정보기술서비스관리(ITSM)의 문제가 복잡화됨으로써 체계적인 ITSM의 도입에 관한 관심이 높아지고 있다[1-3]. 국제적으로 ITSM에 대한 관심은 ISO/IEC20000(2003. 5)과 ITIL(Information Technology Infrastructure Library V3.0, 2007. 7)이 제정되어 일반화되었다. 지난 10년간 ITSM에 대한 많은 연구가 프로세스를 중심으로 추진되었으나, 상대적으로 조직구조에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다[4-6].

조직에서 ITSM을 도입하여 실효성을 확보하기 위하여 공공기관 및 민간기업의 정보기술서비스관리(ITSM)의 조직구조에 대한 연구가 매우 필요하다. 본 연구는 이러한 문제점을 해결하기 위하여 공공기관의 효과적인 정보기술서비스관리(ITSM)의 조직구조에 대한 설계대안을 제시하고자 한다. 본 논문에서는 영국의 OGC(Office Of Government Commerce)가 제시한 정보기술서비스관리(ITSM) 프로세스의 베스트프랙티스(Best Practices)인 ITIL V3.0을 기반으로 조직구조의 설계대안을 제시하였다.

전통적인 정보화 조직구조의 특징은 정형화되지 못한 복잡한 프로세스, 부서 간의 분리된 운용환경, 기능중심의 조직구조이다. ITSM을 도입하여 정보기술서비스를 관리하는 경우에 조직의 다양한 특성을 고려하여 ITSM 조직을 설계하여야 한다. ITSM의 실효성을 확보하기 위하여 조직구조의 특징은 프로세스 중심, 고객 중심, 서비스 중심으로 구조화되어야 한다. 본 논문에서 제시한 ITSM의 조직구조 설계대안은 정부 및 공공기관에서 조직구조를 개선함에 널리 활용될 것으로 기대된다.

2. 관련문헌의 연구

1986년 영국정부의 CCTA(Central Computer and Telecommunications Agency)가 개발한 ITIL은 ITSM의 국제표준(ISO/IEC 20000)이 되었다. ITIL의 개발초기에는 주로 IT인프라운용을 위주로 규격화되었고, 그 유효성을 인정받아 소관기관이 영국 정부기관(OGC)으로 이관되었다[7-9]. ITIL의 핵심 프로세스는 서비스전략, 서비스설계, 서비스전이, 서비스운용, 지속적인 서비스개선으로 구성하였다[10-13]. 본 연구에서는 이를 기반으로 조직구조의 설계대안을 제시하고자 한다.

ITSM과 관련된 대부분의 연구논문은 크게 3가지 분야로 구분할 수 있다. 첫째, ITSM의 모델에 대한 연구, 둘째, ITSM의 적용에 관한 연구, 끝으로 ITSM의 효율성을 검증하기 위한 연구이다. 즉, ITSM의 조직구조에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 특히 정부 및 공공기관과 같이 대국민 서비스가 중요시되는 특징을 갖고

있는 조직의 ITSM 조직구조에 대한 연구는 찾아보기 어렵다. 따라서 본 논문에서는 정부 및 공공기관의 특성을 분석하여 반영하고, ITSM의 프로세스를 지원하기 위한 조직구조를 제시한다.

3. ITSM조직구조의 설계전략

공공부문은 정보기술서비스관리(ITSM)에 대한 인식이 매우 부족하다. 그동안 공공부문은 서비스에 대한 인식이 높아지고 있으나 아직도 서비스에 대한 인식은 민간부문으로 보고 있으며 이에 대한 부정적인 생각을 깊게 가지고 있다. 그러나 공공부문도 이제는 적극적인 차원의 서비스조직으로 보아야 한다. 따라서 공공부문의 정보기술서비스관리(ITSM) 조직도 대국민에게 유용한 서비스를 제공하는 전문화된 서비스조직으로 인식하여야 한다. 즉, 정보기술서비스관리(ITSM)는 서비스를 이용하는 고객과 서비스제공자간의 협의된 서비스수준에 의거 서비스의 품질을 유지하기 위해 서비스를 관리하는 것이다. 특히, 공공부문의 조직은 영리를 목적으로 하는 민간부문의 기업과 달리 공공익의 서비스를 목적으로 하는 비영리 기관이다. 비영리의 공공부문의 조직 특성은 변화에 둔하고 관료적이며, 수동적이고 폐쇄적이기 때문에 조직성과관리가 매우 어렵다.

ITSM의 조직구조를 설계시 조직의 규모, 조직의 특징, 조직의 문화, 전략적인 힘, ITSM의 프로세스 등을 고려하여야 한다. 조직구조의 설계시 전략적 힘을 고려하여야 한다. 전략적 힘은 파트너십, 통제 및 조화, 프로세스 및 분산화, 구조 및 집중화, 속도 및 창의성을 포함한다. 조직구조의 설계시 프로세스 중심의 정도를 고려하여야 한다. 또한, 조직구조의 특징인 공동협력, 조정, 위임, 지시, 네트워크 등에 대한 고려도 하여야 한다. ITSM을 도입하여 운용하고자 하는 정부 및 공공기관은 그림 1과 같은 조직구조의 특징을 고려하여 조직에 맞는 조직구조를 선택하여야 한다.

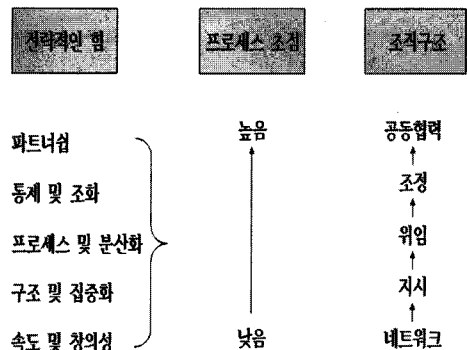


그림 1 전략적 힘과 조직구조개방

ITSM의 조직구조를 설계는 대안은 크게 5단계로 구분해야 설명할 수 있다. 1단계는 네트워크형 조직구조로 조직은 신속하고, 비공식적이고, 비정형적인 서비스의 제공에 중심을 두는 경우이다. 이 단계의 조직은 기술 지향적이고, 공식적인 구조를 거부하게 느끼게 된다. 이 단계의 조직은 혁신과 기업가 정신이 중요한 조직의 가치이다.

2단계는 지시형 조직구조로 위기는 강력한 관리팀으로 해결하는 조직구조이다. 이 단계의 조직은 전략을 선도적으로 지휘하고, 관리자는 담당자들이 자신들의 기능적인 책임을 수용할 수 있도록 담당자들에게 방향을 제시하는 책임을 맡는다. 이 단계는 기능적인 활동을 구분하는 계층적 조직구조의 수립에 초점을 맞추고, 의사소통은 보다 공식화되고, 다양한 기본프로세스를 사용하게 된다.

3단계는 위임형 조직구조로 위임을 통하여 비용을 절감하고 서비스를 개선하며, 기술적 효율성을 향상시키고, 업무혁신에 노력이 집중된다. 이 단계는 분산화된 조직구조를 채택하고, 이에 따라 책임이 업무기능의 소유권에서 프로세스의 소유권으로 이전되게 된다.

4단계는 조정형 조직구조로 초점은 보다 효과적인 조정을 달성하기 위한 수단으로 공식적인 시스템을 사용하는데 집중하게 된다. 고객수요에 대한 대응시간을 개선하려는 목표 하에, 기술적인 업무기능의 중앙집중화와 서비스관리프로세스의 분산화가 등장하게 된다.

끝으로, 5단계는 공동협력형 조직구조로 조직의 초점은 비즈니스와의 협력을 향상시키는 것이다. 일반적으로 사용되는 조직구조는 매트릭스형 조직구조로써, 업무의 기능적인 책임을 세로축에 두고, 제품 또는 고객에 관련된 책임을 가로축에 두는 매트릭스의 형태로 조직구조를 만드는 것이다. 매트릭스형 조직구조를 가진 조직은 필요한 모든 기능을 체계화하고 수요공급에 의거 조직이 지속적으로 발전할 수 있다. 본 논문은 ITSM의 조직구조에 대한 설계시 이와 같은 전략적 힘을 반영하였다.

4. ITSM의 조직구조 설계

4.1 서비스전략 조직구조

그림 2와 같이 서비스전략(Service Strategy)의 조직구조는 서비스전략 프로세스를 감당하기 위한 조직구조로 설계하였다.

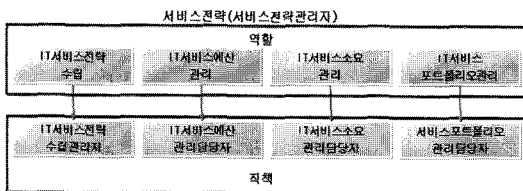


그림 2 서비스전략조직의 설계

서비스전략 프로세스를 감당하기 위한 조직구조의 책임자는 IT서비스전략수립관리자, IT서비스예산관리담당자, IT서비스소요관리담당자, IT서비스포트폴리오관리담당자로 구성하였다. IT서비스전략수립관리자의 핵심기능은 IT서비스계획을 수립하고, IT서비스기본계획 및 시험계획을 수립한다. IT서비스예산관리담당자의 역할은 IT서비스에 대한 예산의 계획, 편성, 집행을 수행한다. IT서비스소요관리담당자의 역할은 IT서비스의 소요계획수립 및 소요예측활동을 수행하며, IT서비스획득방안을 수립한다. IT서비스포트폴리오관리담당자의 역할은 IT서비스의 개념설계에서부터 폐기까지의 수명주기를 관리하고, 서비스 및 자원의 승인획득 후 자원을 할당한다.

4.2 서비스설계 조직구조

그림 3과 같이 서비스설계(Service Design)의 조직구조의 핵심은 의사결정을 신속하고 정확하게 내리고, 이를 성공적으로 실행하는 것이다. 즉, 조직의 역할과 책임을 명확하게 정의하는 것이 매우 중요하다.

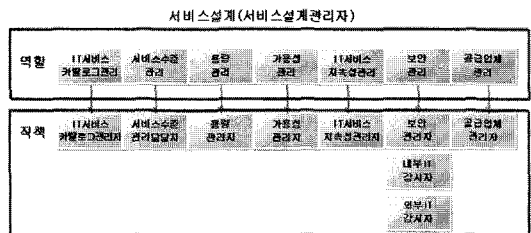


그림 3 서비스설계조직의 설계

서비스설계 조직구조는 서비스카탈로그관리자, 서비스수준관리담당자, 용량관리자, 가용성관리자, IT서비스지속성관리자, 보안관리자, 보안내외부감사자, 공급업체관리자로 구분한다. 서비스카탈로그관리자의 역할은 운용 중인 모든 IT서비스를 서비스카탈로그에 기록하고, 서비스카탈로그의 보호 및 백업을 수행한다. 서비스수준관리담당자의 역할은 현재 및 미래 서비스요구사항을 식별하고 SLA(Service Level Agreement) 및 SLR(Service Level Request)을 문서화 하며, 고객에게 전달되는 서비스수준을 협상하여 합의한다. 이는 서비스운용수준을 포함한다. 용량관리자의 역할은 서비스수준에 적합한 IT 용량지원을 보장하며, IT서비스의 현재 사용량, 각 구성요소의 최대용량을 파악하며, 신규서비스 및 시스템에 대한 성능테스팅 및 보고를 한다. 가용성관리자의 역할은 가용성계획수립을 하며, 가용성에 위배되는 사항에 대한 모니터링 및 측정을 한다. IT서비스지속성관리자의 역할은 재난예방을 위한 위험평가 및 위험관리를 수행하며, IT서비스지속성 구축계획 및 복구계획/절차를 수립한다. 보안관리자의 역할은 정보보안정책 개발 및 유

지와 보안정책 및 조직보안계획을 수립한다. 또한 가용성, IT서비스지속성관리와 연계한 보안 위험분석, 위험관리를 수행한다. 보안내외부감시자의 역할은 내부IT감시자와 외부IT감시자로 구분하여 내부IT감시자는 SLA에서의 보안요구사항 준수 여부에 대한 관리감독 및 점검을 하고, 외부IT감시자는 필요시 임명된 외부감시인으로, 정보보안감시업무를 수행한다. 공급업체관리자의 역할은 제3업체에 대한 SLA, 계약, 합의, 문서의 개발 및 검토를 지원하고, 정기적인 공급자 및 계약에 대한 검토, 위험분석을 수행하며, 목표에 대한 성과모니터링 및 보고를 한다.

4.3 서비스전이 조직구조

그림 4와 같이 서비스전이(Service Transition)의 조직구조는 타 부서와 외부공급자들과의 인터페이스를 명확하게 정의하고 파악할 수 있도록 하여야 한다.

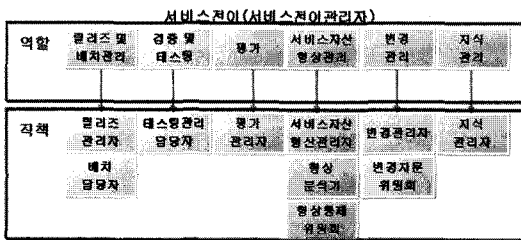


그림 4 서비스전이조직의 설계

서비스전이 조직구조는 릴리즈관리자, 배치담당자, 테스트관리담당자, 평가관리자, 서비스자산형상관리자, 형상분석가, 형상통제위원회, 변경관리자, 변경자문위원회, 지식관리자로 나뉜다. 릴리즈관리자의 역할은 지식관리시스템/형상관리시스템의 갱신작업을 수행하며, 빌드 및 테스트조직과 릴리즈조직간의 업무를 조율한다. 또한 빌드 및 릴리즈수행조직을 관리한다. 배치담당자의 역할은 승인된 IT서비스의 배치계획 수립 및 수행을 한다. 테스트관리담당자의 역할은 테스트진행상황, 결과, 이슈 및 위험에 대한 관리보고서를 작성한다. 평가관리자의 역할은 기대성능평가 및 실제성능을 평가한다. 서비스자산형상관리자의 역할은 모든 형상항목의 도입, 식별, 저장, 폐기관리 및 현재 자산 및 형상관리시스템의 현황을 분석한다. 형상통제위원회의 역할은 형상관리기준정 및 관리, 서비스구성의 변경된 부분을 검토하며, 계약변경에 따른 서비스형상의 변경요청을 발의한다. 변경관리자의 역할은 변경요청서에 대한 접수, 기록, 우선순위를 관리하며, 변경사항에 대한 변경계획 및 변경수행에 책임을 갖는다. 변경자문위원회의 역할은 변경에 대한 승인을 갖고, 변경관리와 변경우선순위의 결정에 대한 지원을 제공한다. 지식관리자의 역할은 서비스제공에 유

용한 정보지식의 식별 및 저장과 정제된 지식정보의 유지관리를 한다.

4.4 서비스운영 조직구조

그림 5와 같이 서비스운영(Service Operation)조직구조는 각 조직의 규모, 지리적 위치, 문화, 비즈니스 환경을 바탕으로 결정된다.

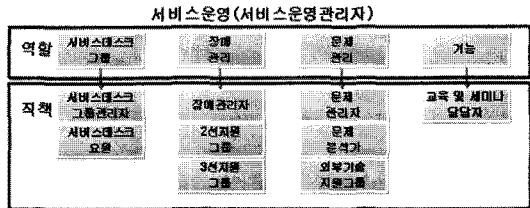


그림 5 서비스운영조직의 설계

서비스운영조직구조는 서비스데스크그룹관리자, 서비스데스크요원, 장애관리자, 2선지원그룹, 3선지원그룹, 문제관리자, 문제분석가, 외부기술지원그룹, 교육 및 세미나 담당자로 나뉜다. 서비스데스크그룹관리자의 역할은 전체 서비스데스크의 활동을 관리하며, 프로세스이관 승인권한을 갖는다. 서비스데스크요원의 역할은 전화, 팩스, 우편, 이메일, 홈페이지 등의 요청접수 및 기록을 하며, 모든 장애에 대한 최초 평가를 실시한다. 또한 사용자에게 현황 및 진척상황을 설명하고 보고한다. 장애관리자의 역할은 주요장애관리 및 관리정보를 제공하고, 장애관리프로세스/절차개발 및 관리를 한다. 2선지원그룹의 역할은 장애처리의 전무지원그룹으로 서비스데스크요원의 장애처리가 불가능한 경우 장애진단 및 해결을 한다. 3선지원그룹의 역할은 2선지원그룹에서 해결하지 못한 장애를 이관 받아 분석하고 해결한다. 문제관리자의 역할은 장애관리에서 이관 받은 장애에 대한 문제분석가의 할당권한을 갖으며, SLA목표내에서 신속한 처리를 위한 모든 문제해결그룹과의 가교역할을 한다. 문제분석가의 역할은 실질적인 문제에 대한 분석 및 해결을 담당한다. 외부기술지원그룹의 역할은 내부에서 해결하기 어려운 심각한 문제의 해결을 담당한다. 교육 및 세미나담당자의 역할은 내부의 정보화교육/훈련/세미나 계획수립 및 지원을 한다.

4.5 서비스개선 조직구조

그림 6과 같이 서비스개선(Service Improvement)의 조직구조는 영구적인 운용역할, 그리고 프로젝트관리자, 프로젝트 팀원 등과 같은 임시적인 역할을 한다.

서비스개선 조직구조는 서비스개선관리자, 각 보고대상자로 나뉜다. 서비스개선관리자는 다른 프로세스관리자들과 협력하여 개선기회식별 및 우선순위를 수립하고, 서비스를 측정하기 위한 기준선정을 수립하며, 분석데이터

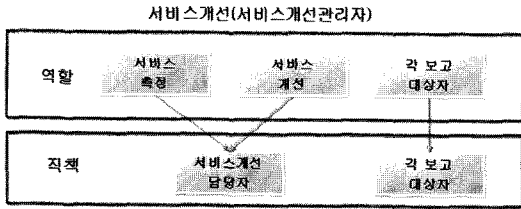


그림 6 서비스개선조직의 설계

터 검토 및 개선을 위한 권고조치를 한다. 각 보고대상자의 역할은 각 보고대상 담당자 및 관리자의 보고약식에 따라 보고서를 작성한다.

5. ITSM 조직의 인력편성

ITSM 조직의 핵심인력편성은 IT서비스관리의 서비스전략, 서비스설계, 서비스전이, 서비스운영, 서비스개선의 조직으로 구분하여 표 1과 같이 인력을 편성한다. 서비스전략조직의 IT서비스전략수립관리팀은 정보기술전문가, 경영컨설턴트, IT컨설턴트, 프로젝트전문가로 편성하여 전략수립의 전문성을 갖추어야 하며, IT서비스예산관리팀은 예산전문가, 회계전문가의 전문성을 갖추어야 한다.

서비스설계조직의 IT서비스카탈로그관리팀은 DB관리자, DB모델링전문가의 전문성을 보유하여야 하며, 서비스수준관리팀은 시스템아키텍트, 비즈니스관리전문가, IT서비스관리전문가의 전문성을 갖추어야 한다. 서비스전이조직의 릴리즈관리 및 변경관리팀은 프로그래머의 전문성을 갖추어야 하며, 서비스자산형상관리팀은 경영전

표 1 ITSM 조직의 인력편성

조직	팀구성	인력편성
서비스 전략조직	• IT서비스 전략수립관리팀	• 정보기술전문가 • 경영컨설턴트 • IT컨설턴트 • 프로젝트관리자 • SW분석전문가 • SW설계전문가
	• IT서비스 예산관리팀	• 정보기술전문가 • 예산전문가 • 회계전문가 • 비용분석전문가
	• IT서비스 소요관리팀	• 정보기술전문가 • 전력분야전문가 • 시스템분석가 • 비즈니스전문가 • IT서비스전문가
	• IT서비스 포트폴리오관리팀	• 정보기술전문가 • 비즈니스전문가 • IT서비스전문가 • SW분석전문가 • SW설계전문가

표 1 ITSM 조직의 인력편성(계속)

조직	팀구성	인력편성
서비스 설계조직	• IT서비스 카탈로그관리팀	• DB관리자 • DB모델링전문가
	• 서비스수준관리팀	• 시스템아키텍트 • 비즈니스관리전문가 • IT서비스전문가 • SLA전문가
	• 용량관리팀	• IT운영실무자 • 서버전문가 • 네트워크전문가 • IT서비스전문가
	• 가용성관리팀	• IT운영실무자 • SW설계전문가
	• IT서비스 지속성관리팀	• IT운영실무자 • 네트워크전문가 • 상용SW전문가
서비스 전이조직	• 보안관리팀	• 보안전문가 • 보안정책전문가 • IT서비스전문가
	• 공급업체관리팀	• 경영관리자 • 계약전문가
	• 릴리즈관리팀	• 프로그래머
	• 테스트관리팀	• 테스트전문가 • 품질보증전문가 • 보안성테스트전문가 • 평가전문가
	• 평가관리팀	• 평가전문가 • 프로젝트관리자 • IT서비스전문가
	• 서비스자산형상관리팀	• 경영전문가 • 자산관리전문가 • 형상관리전문가 • SW설계전문가
	• 변경관리팀	• IT운영실무자 • 시스템엔지니어 • SW엔지니어
서비스 운영조직	• 지식관리팀	• 정보기술전문가 • 지식관리전문가
	• 서비스데스크관리팀	• 데스크관리전문가 • Q/A전문가 • 고객관계전문가 • 콜센터전문가
	• 장애관리팀	• IT운영실무자 • 장애관리전문가
서비스 개선조직	• 문제관리팀	• IT운영실무자 • 문제관리전문가
	• 교육 및 세미나담당팀	• 분야별전문가 • IT서비스전문가
	• 서비스개선담당팀	• 경영전문가 • IT컨설턴트 • 유지보수전문가 • IT서비스전문가
	• 서비스개선책임팀	• 경영전문가 • IT전문가 • 유지보수전문가 • IT서비스전문가

문가의 전문성을 갖추어야 한다. 서비스운용조직의 서비스데스크관리는 데스크관리전문가의 전문성을 갖추어야 하며, 장애관리 및 문제관리는 IT운용실무자의 전문성을 갖추어야 한다. 서비스개선조직의 서비스개선팀은 경영전문가 및 IT컨설턴트의 전문성을 갖추어야 한다.

ITSM 조직이 제기능을 효과적으로 발휘할 수 있도록 지속적인 성과를 평가하여야 한다. 조직의 성과를 평가하는 일반적인 방법인 BSC(Balanced Score Card)기법이다. BSC기법은 조직 또는 프로세스의 목표를 바탕으로 CSF(Critical Success Factors)를 정의하기 위하여 사용되는 방법이다. CSF는 재무적인 성과와 더불어 고객만족도, 내부프로세스의 개선, 조직의 학습과 성장 등 비재무적인 관심영역도 포함하여야 한다. CSF가 요구수준을 충족시키고 있는지를 평가하기 위한 변수를 KPI(Key Performance Indicators)이며, KPI는 조직의 CSF 또는 핵심 목표에 대비하여 성과를 평가하기 위한 변수이다.

6. 결론

많은 정부 및 공공기관이 조직의 경쟁력을 강화하기 위하여 ITSM를 도입하여 운용하고자 한다. 최근, ITSM 프로세스의 혁신과 정보화의 수준이 미흡한 환경에서 IT서비스의 수요증가와 복잡화에 따른 많은 어려움에 직면하고 있다. 특히, IT아웃소싱의 증가로 인한 IT서비스관리의 어려움은 더욱 커지고 있다. 이와 같은 문제를 해결하기 위해 ITSM에 대한 기대는 더욱 커지고 있다.

따라서 본 연구는 ITSM의 성공적인 도입운용에 필수 요소인 ITSM조직구조에 대한 설계대안을 제시하였다. 즉, ITSM 조직구조를 전통적인 기능 중심적인 조직구조에서 고객 중심, 프로세스 중심의 조직구조로 제안하였다. ITSM 조직구조는 서비스전략조직, 서비스설계조직, 서비스전이조직, 서비스운용조직, 서비스개선조직으로 구분하여 구체화하였다. ITSM의 실효성을 확보하기 위하여 조직구별 역할과 책임을 명시하였으며, 조직별 전문성을 확보하기 위하여 인력편성방안도 제시하였다.

그러나 본 논문에서 제시한 조직구조 설계의 한계는 공공부문의 특징인 보수성, 관료성, 변화에 대한 저항성 등을 충분히 반영하여 ITSM조직구조를 설계하지는 못했다. 의사결정구조가 경직되어 있는 공공부문의 특징을 고려하여 목적 지향으로 조직구조를 설계하고자 하였으며, 프로세스 중심으로 설계하였다.

논문에서 제안한 ITSM조직구조는 공공부문에 적용할 수 있는 일반적 조직구조로 ITSM을 도입하는 정부 및 공공기관은 조직의 특성을 보다 구체적으로 반영하

여 ITSM 조직구조를 개발하여야 한다. 제시된 ITSM 조직구조는 향후 많은 현장연구를 통하여 검증되어야 한다. 그러나 공공부문에서 ITSM을 도입운용하고자 하는 많은 조직에 널리 활용될 것으로 기대한다.

참고 문헌

- [1] Julie Giera, "Live From GigaWorld: Managing IT Service Delivery-Lessons From the Pros," Giga Information Group, May 14, 2002.
- [2] L. Shwartz, N. Ayachitula, "Service Provider Considerations for IT Service Management," *10th IFIP/IEEE International Symposium on Integrated Network Management*, pp.757-760, May, 2007.
- [3] Thomas Pyzdek, "The Six Sigma Handbook : A Complete Guide for Green Belts, Black Belts, and Managers at All Levels," McGraw-Hill, 2003.
- [4] Gartner Dataquest, "Market Databook, December 2002 Update," December 2002.
- [5] C. Redzic, J. Baik, "Six Sigma Approach in Software Quality Improvement," *International Conference on Software Engineering Research, Management and Applications (SERA'06)*, August 2006.
- [6] Simon Mingay, Steve bittinger, "Combine Cobit and ITIL for Powerful IT Governance," *Gartner Research*, pp.1-3, Jun. 10, 2002.
- [7] Donald P. Lynch, Suzanne Bertolino and Elaine Cloutier, "How To Scope DMAIC Projects," *Quality Progress*, vol.36, no.1, pp.37-41, January 2003.
- [8] W. Zhen, Z. Xin-yu, "An ITIL-based IT Service Management Model for Chinese Universities," *Fifth International Conference on Software Engineering Research, Management and Applications*, pp.493-497, 2007.
- [9] K. Jin, P.Ray, "Business-oriented Development Methodology for IT Service Management," *Proceeding of the 41st Hawaii International Conference on System Science*, pp.1530-1605, 2008.
- [10] A. Hochstein, R. Zarnekow, "ITIL as Common Practice Reference Model for IT Service Management: Formal Assessment and Implications for Practice," *e-Technology, e-Commerce and e-Service, 2005. IEEE '05. Proceedings. The 2005 IEEE International Conference on*, pp.704-710, 2005.
- [11] A. Hochstein, R. Zarnekow, "Evaluation of Service-Oriented IT Management in Practice," *Proceedings of ICSSSM '05. 2005 International Conference on Services Systems and Services Management*, vol.1, pp.80-84, 2005.
- [12] N. Ayachitula, M. Buco, "IT service management automation - A hybrid methodology to integrate and orchestrate collaborative human centric and automation centric workflows," *2007 IEEE International Conference on Services Computing (SCC 2007)*, 2007.

[13] ITIL V3.0(Information Technology Infrastructure Library) (2007). OGC(Office Of Government Commerce), London.



박 상 순

2008년~현재 송실대학교 IT정책경영학과 박사수로, 관심분야는 IT정책경영, ITSM, 조직구조



이 구 범

2008년 백석대학교 정보통신학부 정보보호(공)학과 졸업. 2008년~2010년 6월 송실대학교 일반대학원 컴퓨터학과 석사과정 졸업. 관심분야는 ITSM, 정보보호(공)학, 소프트웨어요구공학



이 남 용

송실대학교 컴퓨터학과 졸업. 고려대학교 경영학과 석사학위. 미 미시시피주립대 경영정보학 박사학위 취득. 현재 송실대학교 컴퓨터학부 교수, 대학원 IT정책경영학과 주임교수, 정보과학대학원 소프트웨어공학과 주임교수. 관심분야는 IT기술 정책, 소프트웨어공학, 소프트웨어테스팅론, 경영정보시스템