

매니지드 서비스 도입이 기업의 IT 거버넌스에 미치는 영향 분석

장혁수[†], 전은숙^{**}, 이명진^{***}, 오준택^{****}, 이봉규^{*****}

요 약

정보통신 기술이 발전함에 따라 기업의 IT 의존도가 높아지고 효율적인 IT 거버넌스에 대한 기업들의 관심도 증폭되고 있다. 또한 IT 부문의 운영비 절감 및 업무 효율성 극대화를 위해 매니지드 서비스를 도입하는 기업들도 증가하고 있다. 그러나 아직까지 매니지드 서비스와 기업의 IT 서비스 효율성 혹은 IT 거버넌스 등과의 상관관계에 대한 학문적 또는 실증적 연구는 극히 미흡한 실정이다. 본 연구는 IT-BSC (Balanced Scorecard) 성과지표 모델을 기반으로 매니지드 서비스가 기업의 IT 거버넌스에 미치는 영향을 분석하였다. 전문가 FGI(Focus Group Interview)와 설문 등을 통해 분석된 연구결과는 매니지드 서비스가 IT 거버넌스 효율성을 제고할 수 있는데 특히, 기업의 사용자 지향성과 운영 우수성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러 비즈니스 프로세스 표준화를 통해 매니지드 서비스를 도입하면 IT 거버넌스 효율성과를 더욱 향상시킬 수 있는 것으로 분석되었다. 본 연구 결과는 향후 매니지드 서비스를 도입하고자 하는 기업들의 의사결정 시 가이드라인으로 활용될 수 있을 것이다.

How to Impact the Adoption of Managed Service on IT Governance of Enterprises?

Hyuk Soo Jang[†], Eunsuk Jun^{**}, Myung Jin Lee^{***},
Jun-Tack Oh^{****}, Bong Gyou Lee^{*****}

ABSTRACT

The development of IT has led to increase the business's dependence on IT and the interests of enterprises on IT governance. Also, more enterprises have adopted managed services to save operating costs in IT departments and to maximize their business efficiency. However, until recently, there are very few academic as well as practical researches regarding managed services, IT service effectiveness, IT governance and their interrelations. This study analyzes the effects of managed services on IT governance based on the IT-BSC (Balanced Scorecard) model. Using the expert FGI (Focus Group Interview) and survey, the research results present that managed services have the most significant effect on the user-oriented and the operational efficiency in enterprises. Also, managed services through the business process standardization can improve the IT governance more effectively. This study will be a relevant guideline for enterprises that will adopt managed services.

Key words: Managed Service(매니지드 서비스), IT Governance(IT 거버넌스), IT Outsourcing(IT 아웃소싱), BSC(Balanced Scorecard), IT-BSC Model, FGI(Focus Group Interview)

※ 교신저자(Corresponding Author) : 이봉규, 주소 : 서울 시 서대문구 연세로 50 세천년관 410-2호(120-749), 전화 : 02) 2123-6524, FAX : 02) 2123-8654, E-mail : bglee@yonsei.ac.kr

접수일 : 2012년 12월 30일, 수정일 : 2013년 1월 20일
완료일 : 2013년 1월 21일

[†] 준회원, 한국생산성본부, 지속가능경영센터
(E-mail : hsjang@kpc.or.kr)

^{**} 준회원, 연세대학교, 정보대학원
(E-mail : eunsuk527@yonsei.ac.kr)

^{***} 준회원, 한국무선인터넷산업연합회, 정책기획팀
(E-mail : themjlee@moiba.or.kr)

^{****} 준회원, 게임물 등급위원회, 전문위원실
(E-mail : faplayer@grb.or.kr)

^{*****} 정회원, 연세대학교, 정보대학원

1. 서 론

정보통신기술의 발전과 스마트 디바이스의 확산이 IT 생태계 변화를 초래함에 따라 개인, 정부, 기업에 미치는 IT의 영향력도 함께 증가하고 있다[1]. 특히 기업들은 생산성 향상과 새로운 비즈니스 창출을 위해 효율적인 IT 거버넌스에 대한 관심이 높은 것으로 나타났다[2]. 지식경제부(2010)의 보고서에 따르면 기업들은 별도의 전임 CIO 고용, IT 업무 전담 조직, IT 아웃소싱 등 다양한 형태로 기업 내 IT를 관리하고 있으며 특히 IT 아웃소싱의 경우에는 운영/유지보수 업무에서 상대적으로 가장 많이 이루어지는 것으로 나타났다[3]. IT 아웃소싱 중 하나로서 IT 인프라 투자에 대한 리스크 저감 및 운영비용 절감과 전문 인력을 통한 네트워크 운영과 업무 효율화 제고를 가능하게 하는 매니지드 서비스에 대한 기업들의 수요가 점점 증가하고 있다[4]. Vision Gain(2011)에 따르면 전 세계 매니지드 서비스 시장 규모는 2008년 667억 달러에서 2013년 800억 달러로 성장할 전망이다[5] 국내 매니지드 서비스 시장 규모는 1조 5,000억 원에서 2조원 정도로 성장할 것으로 추정되고 있다[6].

그러나 매니지드 서비스에 대한 니즈와 밝은 시장 성장 전망에도 불구하고 매니지드 서비스가 기업의 IT 효율성이나 IT 거버넌스에 미치는 영향에 대한 학술적 그리고 실증적인 연구는 극히 미비한 실정이다. 본 연구에서는 매니지드 서비스 및 비즈니스 프로세스 표준화가 기업성장에 미치는 영향을 분석하고자 기업의 성과측정 모델 중 하나인 IT-BSC(Balanced Scorecard) 모델을 적용하였다. 본 연구에서는 문헌연구를 통해 도출된 성과측정 지표를 바탕으로 전문가 FGI(Focus Group Interview)를 수행하여 매니지드 서비스에 부합하는 성과측정 지표항목을 최종적으로 선정하였고, 이를 바탕으로 전문가 설문조사를 실시하여 IT 거버넌스에 미치는 영향을 분석하였다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 서론에 이어 제2절에서는 IT 거버넌스, IT 아웃소싱, 매니지드 서비스, IT-BSC 모델 등에 대한 선행연구를 실시하였다. 제3절에서는 연구절차와 본 연구에서 사용한 FGI 및 전문가 설문조사 등의 연구 방법에 대하여 서술하였다. 제4절에서는 각각의 연구방법을 통해 수행한 분

석 결과를 기술하였으며, 마지막 절에서는 본 연구의 결과와 시사점 및 한계점 그리고 향후 연구 방향에 대해 제시하였다.

2. 이론적 배경

2.1 IT 거버넌스

Gartner(2005)는 IT 거버넌스를 IT 활용에 있어 바람직한 행동을 지원하기 위한 의사결정 및 책임에 대한 프레임워크로, 미국 정보시스템감사통제협회(Information Systems Audit and Control Association, ISACA)는 조직의 전략과 목표에 부합하도록 IT와 관련된 자원 및 프로세스를 통제와 관리하는 체계로 정의하였다[7]. 또한, 미국 IT 거버넌스협회(IT Governance Institute, ITGI)에서는 IT 거버넌스를 IT와 프로세스에 대한 투자를 통한 회수와 위험관리를 바탕으로 한 기업가치 향상과 목표 달성을 위한 방향성을 제시하고 관리하는 관계와 프로세스들의 구조라 규명하였으며, Weill & Ross(2000)는 IT의 자원과 정보를 기업의 비즈니스 가치 향상 전략 및 목표와 연계하여 실행의 우선순위 프로세스를 결정하기 위한 IT 지배 및 관리 체계를 구축으로 정의하였다[8]. 최근 IT 거버넌스는 IT를 효율적으로 운영 및 관리한다면 기업성과를 개선할 수 있을 뿐만 아니라 시장 내 경쟁우위를 지속적으로 유지할 수 있기 때문에[9], 기업의 전략적 목표 달성과 성과 지향적인 비즈니스 추진을 위한 핵심수단으로 부각되고 있다[9].

IT 거버넌스의 프레임워크는 크게 Gartner의 ITG 모델과 ITGI의 5가지 도메인 프레임워크로 분류되고 있다. Gartner가 제시하는 IT 거버넌스 프레임워크는 원칙, 메카니즘, 프로세스의 세 가지 요소로 구성되어 있고, ITGI가 제시하는 프레임워크는 표 1에 명시된 바와 같이 전략적 연계, 적합한 IT 자원관리, 위험관리, 성과측정, 가치 전달로 구성되어 있다[10].

IT 거버넌스를 가지고 있는 모든 기업이 높은 사업적 성과를 낼 수 있는 것이 아니라 얼마나 효과적으로 IT 거버넌스를 운영하느냐에 따라 동일한 전략을 추구함에도 불구하고 비즈니스 가치를 향상시키고 이익을 창출할 수 있다. 본 연구에서는 ITGI의 5가지 요소 중에서 성과측정에 초점을 맞추어 매니지드 서비스의 영향력에 대해 분석하고자 한다.

표 1. ITGI의 IT 거버넌스 프레임워크 요소

구성요소	상세 설명	관련기술
전략적 연계 (Strategic Alignment)	경영/사업/기술 전략의 연계를 통한 최적의 의사결정 방향 제시	ITA/EA
IT 가치 전달 (IT Value Delivery)	전략적 비즈니스 목표달성을 위한 개별 비즈니스 프로세스의 최적화	ERP, MIS, CRM, SCM, BPM, IT Compliance
위험 관리 (Risk Management)	재해복구 및 비즈니스의 연속성 확보를 위한 전사적 위험관리	DRS, BCP, ERM
자원 관리 (Resource Management)	비즈니스 요구사항에 신속히 대응하기 위한 IT자원 활용의 극대화	ITAM(IT Asset Management), CMN
성과측정 (Performance Measurement)	무형자산의 가치를 포함한 IT ROI 평가	BSC(Balanced Scorecard), IT ROI

(출처: 민창선, 2010)

2.2 IT 아웃소싱 서비스

일반적으로 아웃소싱은 기업 활동이나 기능의 일부를 외부기관에 위탁하여 수행하는 것을 의미하고, IT 아웃소싱은 기업의 IT 관련 기능을 전문 외부업체가 관리 및 운영하는 것으로 정의되고 있다[11]. Gartner는 IT 아웃소싱을 정보시스템 사용기관이 정보시스템과 관련된 자산인 하드웨어를 비롯한 소프트웨어와 해당 인력에 대해 전문회사에 이양하고 일정 계약기간 동안 합의된 서비스 수준에 대한 비용을 지불하는 것으로 설명하고 있다[12]. IDC에서는 IT 아웃소싱을 서비스 공급자가 고객의 IT 시스템의 일부 혹은 전체를 일정 기간 동안 위탁 관리하는 것으로 규정하고[13], 안준모 외(2002)는 IT 시스템 사용조직이 핵심역량에 집중하기 위해 신규 혹은 기존의 관리시스템 관련 자원의 일부 또는 전체에 대해 공급자에 위탁하여 관리하는 것으로 보고 있다[14].

기업의 경쟁우위를 확보하기 위한 하나의 대안인 아웃소싱은 경제적, 기술적, 전략적 측면으로 분류하여 볼 수 있다[15]. 경제적 측면에서는 공급자에게 위탁을 함으로써 인력과 기술적 자원을 규모의 경제를 통해 실현할 수 있으며, 계약을 통해 불확실성에

대한 위험관리가 이루어지는 장점이 있다[16]. 기술적인 측면에서는 급변하는 IT 변화에 대한 유연한 대응과 적용이 가능한 강점이 있고, 전략적 측면에서는 기업이 여러 업체들의 IT 장점을 활용함으로써 핵심 업무에 역량을 집중할 수 있다는 장점이 있다. 따라서 기업이 IT 아웃소싱을 하는 이유는 취약분야인 IT 기능을 전문 업체에 일임함으로써 기업의 핵심 자원에 역량을 집중하여 시장 내 경쟁우위를 확보하기 위한 것으로 볼 수 있다.

2.3 매니지드 서비스

매니지드 서비스는 운영비용 절감 및 운영 효율성 증가를 위한 IT 아웃소싱 서비스 중 하나로서, VisionGain(2008)에 따르면 매니지드 서비스란 네트워크 사업자, MVNO(Mobile Virtual Network Operator), 혹은 콘텐츠 사업자가 제3자에게 네트워크 관리, 서비스 플랫폼 관리, 어플리케이션 및 콘텐츠 관리 등의 운영 및 관리 업무를 대행시키는 것으로서, 4가지 관점은 표 2에 기술된 바와 같다[17].

한국소프트웨어진흥원(2008)은 데이터센터 사업과 관련하여 매니지드 서비스를 전문 인력, 시설, 장

표 2. VisionGain이 제시한 매니지드 서비스의 4가지 관점

구분	관점
1	전통적인 매니지드 서비스 범위인 네트워크 운영에 대한 아웃소싱 서비스만 포함
2	전통적인 망 운영을 제외한 콘텐츠 및 응용서비스에 대한 호스팅 서비스만을 포함
3	앞의 두 가지 부분을 모두 포함
4	앞의 모든 부분 뿐 아니라 콜센터 등 모든 비 핵심 업무의 아웃소싱 서비스를 포함

(출처: 박유미 외, 2010)

비, 네트워크를 보유하고 있는 데이터센터 사업자가 IT 시스템, 전산실 인프라에 대한 관리를 요구하는 기업 고객으로부터 아웃소싱을 받아 모니터링, 시스템 운영, 유지보수, 이전 대행 등의 서비스를 제공하는 것으로 정의하였다[18]. 기업은 매니지드 서비스를 도입함으로써 네트워크 비용, IT 직원 교육비, 인건비가 감소하는 운영적 부분과 신기술 도입 시 비즈니스 가치 부여 등의 공헌도 관점에서 장점을 얻을 수 있다. 또한 비즈니스 요구사항의 충족, 운영 용이, 사용자 만족도 증대 등의 사용자 관점과, 발전되는 기술에 있어 지속적인 학습 및 기업 성장의 토대 구축의 미래 지향적 관점의 장점을 기업은 보다 영유할 수 있다[19].

본 연구에서는 매니지드 서비스를 IT 아웃소싱 서비스 중 하나로써 전문화된 인력, 시설, 장비, 네트워크를 보유한 사업자 및 콘텐츠 생산자가 네트워크 관리, 모니터링, 장비 및 서비스 운영체제의 관리, 이전 대행 등 통상적인 운영 및 관리 요구 업무를 다른 사업자 및 고객에게 제공하는 것으로 정의하고자 한다[20].

2.4 IT-BSC 모델

IT-BSC 모델은 Kaplan와 Norton이 1992년에 개발한 BSC(Balanced Scorecard)에 기반을 두고 있으며 기업의 IT 성과를 균형 잡힌 시각으로 평가하기 위한 방법론으로 볼 수 있다. BSC가 성공적으로 구축되기 위해서는 비즈니스 전략과의 연계를 통해 사업 단위별로 BSC를 개발하는 것이 중요하지만, IT 분야는 기업의 생산성 향상에 직접적인 영향을 미치지 않기 때문에 이러한 한계점을 극복하기 위해 IT-

BSC 모델을 구축되었다[21].

Van Grembergen, et al(2004)은 비즈니스와 IT의 연계가 균형적으로 이루어질 수 있도록 기업의 IT 성과 측정을 위한 IT-BSC의 관점을 기업의 경영성과 기여도, 사용자 지향성, 운영 효율성, 미래 대응성으로 구분하였다[22]. 기업의 경영성과 기여도는 IT 투자가 기업성장에 기여한 재무적 효과를 측정하는 것을 의미하는 것으로 IT에 대한 기업의 투자가 궁극적으로 기업의 가치를 창출하였는지를 판단하는 것이다. 사용자 지향성은 IT 부서 내부고객뿐 아니라 기업외부의 시스템 사용자를 포함한 다양한 IT 사용자들이 IT를 어떻게 평가하는지를 측정하는 것으로 IT 서비스 공급자, 사용자와의 파트너십, 사용자 만족도의 3가지 측면을 포함하고 있다. 기업의 운영 효율성은 IT 투자로 인한 프로세스 효율성을 측정하는 것으로 기업에서는 최소한의 비용으로 최고의 서비스를 제공하기 위해 프로세스를 최적으로 관리하고 운영상의 성과를 지속적으로 평가함으로써 효율성을 제고해야 하고, 미래 대응성은 IT 분야에 대한 기업의 준비성 및 정도를 측정하는 것이다[23].

IT-BSC를 성공적으로 구축하기 위해서는 여러 측정지표 간의 명백한 인과관계를 설정해야 하고, 산출측정지표(Outcome Measure)와 성과동인(Performance Drivers)간의 연계성을 명확하게 파악해야 하며, 모든 측정지표들을 재무적 성과와 연계시켜야 한다[1]. 궁극적으로 IT-BSC 성과측정 모델은 운영 효율성, 경영성과 기여도, 사용자 지향성, 미래 대응성의 4가지 관점에서 기업의 IT를 측정하고 관리함으로써 기업의 전략적 목표 및 성과에 어느 정도의 효과를 미치는지를 파악하기 위한 것으로 볼 수 있다.

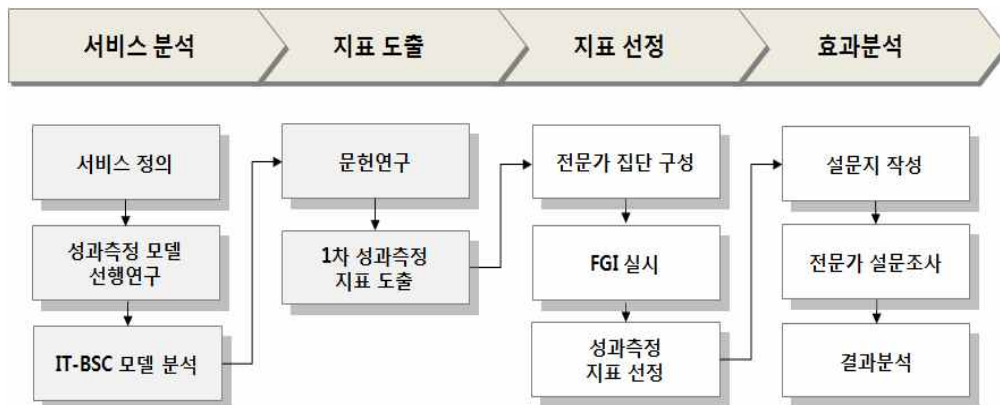


그림 1. 연구절차 및 연구방법

3. 연구절차 및 방법

본 연구는 매니지드 서비스가 기업의 IT 거버넌스에 미치는 영향을 분석하기 위해 그림 1에 도시된 바와 같은 세부 절차를 거쳐 진행되었다. 먼저 매니지드 서비스 등의 개념 정립과 성과측정 지표들을

도출하기 위해 1단계로 문헌연구와 브레인스토밍을 통해 예비 지표를 수집하고 도출하였다. 이 단계에서는 관련 분야의 선행연구 자료를 바탕으로 지표를 수집하여, 이것을 IT-BSC 모델의 4가지 관점으로 재분류하고 새로운 매니지드 서비스 성과 지표를 만들었다.

표 3. 매니지드 서비스 분석 프레임워크

관 점	항 목	세부 내용
경영성과 기여도	비용관리	- 이익 및 매출액 - 직접 및 간접 관리 비용 절감 및 지출 - 직무 유동성
	투자기여도	- 투자 대비 수익성 및 성장률 - 주주가치
	IT 프로젝트 사업가치 창출	- 새로운 프로젝트 및 IT 부서의 거래선 개발 - 기업 평판 향상
	운영전략	- 위탁업체 선정 및 계약 관리
사용자 지향성	사용자 만족도	- 가격, 서비스 등 품질 만족 - 고객 유지율 - 헬프데스크 제공
	사용자와의 파트너십 구축	- 협력업체 Self-Service 비율
	서비스 제공성과	- 고객 탐색비용 감소 및 정보의 불완전성 해소 - 협력업체 대응 속도 (장애 발생율, 백업, 복구시간)
운영 효율성	IT 운영 효율성	- 효율적인 개발 및 조직 운영 - 커뮤니케이션 도구 활용 - 프로세스 자동화, 간소화
	문제해결능력	- 문제해결 대응 시간 - 시스템 결함비율, 사고 발생율 - 지원 프로세스 제공
	기술 인프라 관리	- 시설/설비 장비 기반
	IS 성과 관리	- 납기 준수율(프로젝트, 보고서, 유지보수 등)
	프로세스 표준화	- 표준화 절차 준수 - 매뉴얼 적용
	인적자원관리	- 의사소통 도구/협업체 설치 및 활용
미래 대응성	IT 인력의 전문성	- 전문 지식 구조 자산(정보시스템) - 무형의 지적 자산 축적
	서비스 역량 개선	- 신규 R&D 증가 및 포트폴리오 관리 - 시스템 가용성 - 신상품 개발기간 단축
	지속적인 직원 관리 효과성	- IT 인력의 지속적인 교육 및 훈련 - 신기술 교육 이수자, 전문자격증 소비, 교육예산 투입 - 직원 만족도 증대 및 사기 고취 - 이직률 감소 - 직원 1인당 신규 제안 건수 및 개선 제안비율 - 목표달성도(전략몰입도)
	시장 혁신	- 응용 기술의 최신성 - 표준화 수준

표 3은 매니지드 서비스와 관련하여 IT-BSC 성과 측정 모델의 각 관점에 해당하는 세부항목들을 보여 주고 있다. 첫 번째 관점인 기업의 경영성과 기여도 측면의 세부 성과지표 항목은 IT 비용관리, IT 투자 관리, IT 프로젝트 사업가치, 운영전략이 선정되었다. 두 번째 관점인 사용자 지향성 측면 항목은 사용자 만족도, IT 비즈니스 파트너십, 서비스 제공성과 그리고 세 번째 관점인 운영 효율성 항목으로는 IT 운영 효율성, 문제해결 능력, 기술 인프라 관리, IS 성과관리, 인적자원 관리가 도출되었다. 마지막으로 네 번째 관점인 미래 대응성의 항목으로는 서비스 역량개선, IT 인력의 전문지식 축적, 지속적인 직원 관리 전문성이 선택되었다.

새롭게 선정된 매니지드 서비스 성과 지표는 FGI를 통해 전문가 의견을 수렴 및 반영한 2차 지표로 변경되었다. FGI 실시 대상자들은 여러 산업 군에서 5년 이상 종사한 IT 아웃소싱 전문가들로 구성하였다. FGI는 2012년 10월 22일부터 2012년 10월 30일까지 전문가들 소속기관 회의실에서 8~10명으로 구성된 조별로 4차례에 걸쳐 진행되었다. 사전 예비조사의 한 방법으로 간주되는 FGI는 인터뷰 대상자들에게 특정 주제에 대한 질문을 하는 방식으로 이루어지는데, 짧은 시간에 많은 자료를 모을 수 있고 아직 이해가 부족한 분야에 대한 전문 지식 확보할 수 있

으며, 상대적으로 복잡한 관계에 대한 인지과정을 이해할 수 있으며 집단적 상호작용을 통해 구체화된 통찰력을 얻을 수 있는 장점이 있다[24,25].

FGI를 통해 세부 성과측정 항목 중에서 전문가 운영 효율성의 프로세스 표준화와 미래 대응성의 시장혁신 항목이 제외되었다. 즉, 전문가들은 시장혁신 항목이 기업 외부적인 요인이므로 매니지드 서비스 도입으로 인한 기업의 IT 거버넌스 성과측정과는 연관성이 부족하다는데 의견을 모았다. 또한, 비즈니스 프로세스 표준화가 기업의 IT 거버넌스에 미치는 효과를 분석하기 위해서는 프로세스 표준화를 별도의 항목으로 구분하는 것이 적절하다고 판단하였다. 그 결과 본 연구에서는 문헌연구를 통해 도출된 17개의 세부항목 중 15개만이 분석 항목으로 선택되었고 이를 적용한 최종 IT-BSC 모델은 그림 2에 도시된 바와 같다.

실증분석은 도출된 2차 지표를 바탕으로 설문조사를 실시하여 매니지드 서비스가 IT 거버넌스에 미치는 영향 등을 살펴보았다. 각 관점별 세부 성과측정 항목에 대해 리커트 7점 척도를 활용하여 매니지드 서비스가 IT 거버넌스에 미치는 영향을 평가하도록 하였고, 비즈니스 프로세스 표준화가 IT 거버넌스에 미치는 영향에 대해서도 같은 방식으로 진행하였다. 본 설문조사에 응답한 설문 대상자의 인구통계학

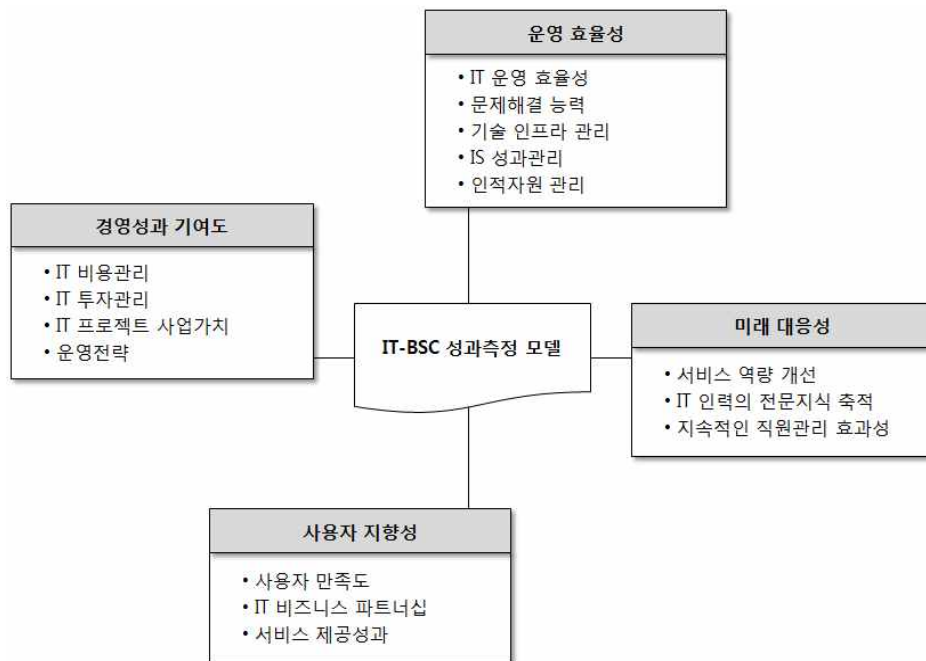


그림 2. FGI를 통해 도출된 최종 IT-BSC 성과측정 모델

표 4. 설문 대상자의 인구통계학적 특성

구 분		사 례 수	구 분		사 례 수
성별	남자	30명(79%)	연령	20대	3명(7.8%)
	여자	8명(20%)		30대	26명(68.4%)
	합계	38명(100%)		40대	9명(23.7%)
		합계		38명(100%)	
직급	대리이하	12명(31.5%)	근무 기간	5년미만	8명(21%)
	과장	9명(23.7%)		5-10년	19명(50%)
	차장	8명(21.1%)		10년 이상	11명(29%)
	부장이상	9명(23.7%)		합계	38명(100%)
	합계	38명(100%)			

적 특성은 다음의 표 4와 같다. 현재 국내의 경우 매니지드 서비스 도입 초기 단계이므로 매니지드 서비스에 대한 개념을 정확히 이해하는 관련 전문가들이 많지 않은 상황이다. 그럼에도 불구하고 본 연구에서는 국내 주요 IT 기업 내 아웃소싱 관련 업무 수행자들을 대상으로 매니지드 서비스 개념 및 기능 등에 대해 충분히 설명을 한 이후에 FGI 및 설문조사를 실시하였다. 즉, 아직까지는 국내에서 매니지드 서비스가 기업의 IT 거버넌스에 미치는 영향력을 설문을 통해 실증적으로 분석하는 것은 한계가 있다고 볼 수 있다.

4. 분석결과

FGI를 통해 도출된 성과측정 지표를 바탕으로 매니지드 서비스와 IT 거버넌스의 관계 및 비즈니스 표준화가 IT 거버넌스에 미치는 영향력에 관한 설문을 실시하였다. 관련 종사자들에 대한 설문조사 결과 매니지드 서비스는 기업의 IT 거버넌스와 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 특히 IT-BSC 성과측정 모델의 4가지 관점 중에서 기업의 사용자 지향성과 운영 효율성에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그림 3은 매니지드 서비스와 IT 거버넌스의 관계를 보여주고 있다. 이러한 결과는 기업의 생산성에 직접적인 영향을 미치지 않는 기반자원의 특성과 부합하는 결과라고 할 수 있다.

IT-BSC 성과측정 모델의 4가지 관점별 세부항목 측정 결과는 그림 4에서 보는 바와 같다. 첫째, 비즈니스 경영성과 기여도에 있어서는 IT 비용관리, 운영 전략, IT 프로젝트 사업가치, IT 투자관리 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이것은 매니

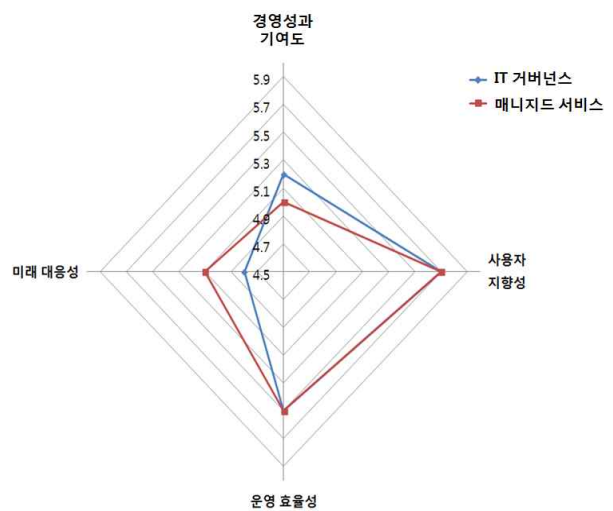
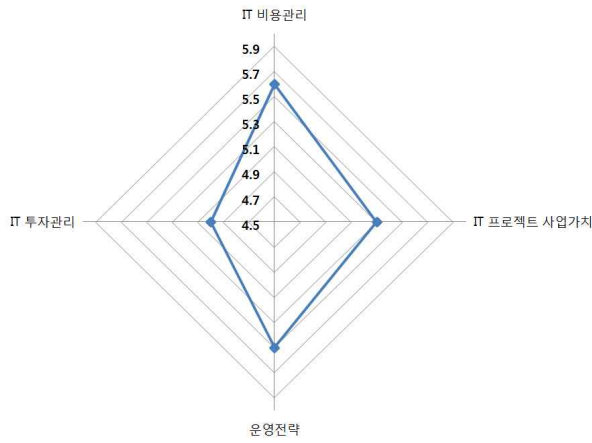


그림 3. IT 거버넌스와 매니지드 서비스 관계 분석 결과

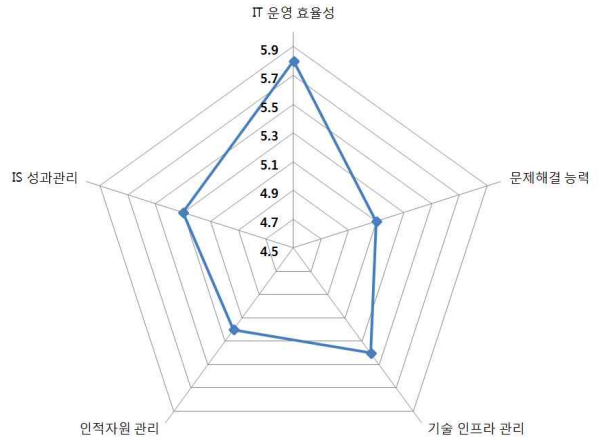
지드 서비스 도입으로 인해 기업이 IT 부문의 운영비용 절감 효과 및 비즈니스 운영 효율성 증대를 기대할 수 있으며, 기업의 주된 역량을 운영 및 사업 전략 부문에 투자함으로써 비즈니스에 기여함을 의미한다.

둘째, 기업의 비즈니스 운영 효율성에 있어서는 IT 운영 효율성과 기술 인프라 관리, IS 성과 관리, 인적자원 관리, 문제해결 능력 순으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 매니지드 서비스 도입으로 인해 기업의 기술 인프라, 정보 시스템 그리고 IT 관련 인적자원을 효율적으로 관리할 수 있음을 의미한다. 더불어 IT 부문에 문제가 발생하였을 때 이를 신속하고 전문적으로 해결함으로써 기업 운영을 더욱 효율화시킬 수 있음을 의미한다.

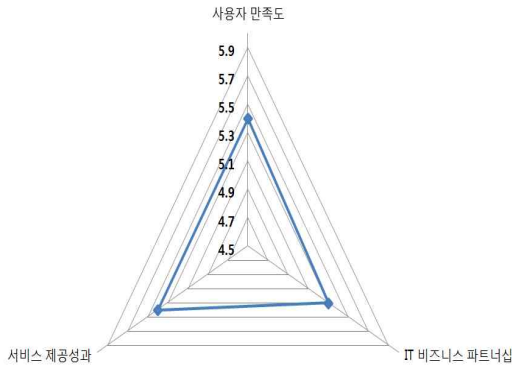
셋째, 기업의 사용자 지향성에 있어서는 서비스 제공성과, 사용자 만족도, IT 비즈니스 파트너십 순으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 매니지드 서비스 도입으로 인해 기업의



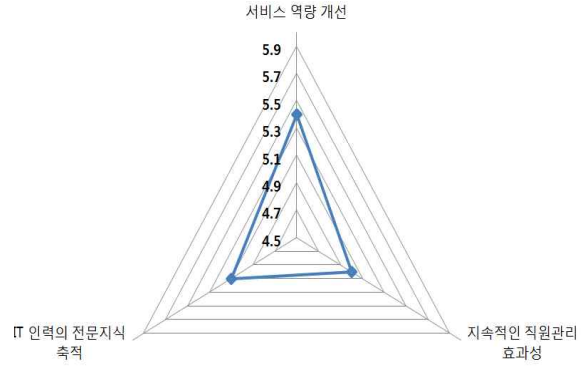
(a) 경영성과 기여도 측면



(b) 운영 효율성 측면



(c) 사용자 지향성 측면



(d) 미래 대응성 측면

그림 4. 매지니스 서비스 세부 측정항목 평가 결과

IT 부서 내부뿐만 아니라 기업외부의 시스템 사용자를 포함한 다양한 IT 사용자들의 성과 및 만족도를 높일 수 있음을 의미한다. 특히, 여러 조직 사이에서 활용되는 서비스의 경우에는 IT 비즈니스 파트너십에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 기업의 미래 대응성에 있어서는 서비스 역량 개선, IT 인력의 전문지식 축적, 지속적인 직원관리 효율성 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 매니지드 서비스를 도입함으로써 기업은 장기적으로 서비스 역량을 개선할 수 있고, IT 인력에 대한 전문지식과 노하우를 축적할 수 있으며 직원관리를 지속적이고 효율적으로 할 수 있음을 의미 한다.

한편, 비즈니스 프로세스 표준화가 매니지드 서비스와 IT 거버넌스의 관계에 미치는 영향을 분석한 결과는 그림 5에서 보는 바와 같다. 즉, 비즈니스 프로세스 표준화는 기업의 경영성과 기여도, 운영 효율

성, 미래 대응성 향상에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이것은 비즈니스 프로세스가 표준화되어 있는 기업이 매니지드 서비스 도입 시 IT 거버넌스 효율성을 더욱 높일 수 있음을 의미한다.

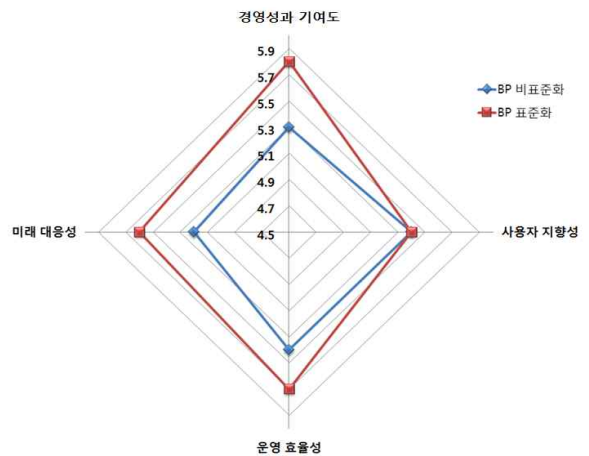


그림 5. IT 비즈니스 프로세스 표준화 측면 분석

5. 결 론

본 연구는 IT-BSC 성과측정 모델을 기반으로 매니지드 서비스가 IT 거버넌스에 미치는 영향을 분석하고, 또한 이들 간의 관계에 기업의 비즈니스 프로세스 표준화가 미치는 영향을 분석하였다. 본 연구에서는 1차적으로 문헌연구를 실시하여 IT-BSC 성과측정 모델의 4가지 관점인 사용자 지향성, 비즈니스 기여도, 운영 효율성, 미래 대응성의 세부요인들을 도출하였고, 2차적으로 도출된 요인들을 기반으로 전문가 FGI를 실시하여 최종 세부요인들을 선정하였다. 마지막으로 선정된 요인들로 관련 종사자들에게 설문조사를 수행하여 IT-BSC 모델을 기반으로 매니지드 서비스가 기업의 IT 거버넌스에 미치는 영향을 분석하였으며 그 연구결과는 다음의 두 가지로 정리할 수 있다.

첫째, 기업은 매니지드 서비스를 도입함으로써 IT 거버넌스 효율성을 제고할 수 있다. 특히 운영효율성과 사용자 지향성에 가장 큰 영향을 미친다는 연구결과는 매니지드 서비스가 운영효율성 측면에서 IT아웃소싱과 구별된다는 점을 뒷받침해주는 유의미한 결과라고 할 수 있다. 둘째, 기업은 비즈니스 프로세스 표준화를 통해 IT 매니지먼트 서비스 도입으로 인한 IT 거버넌스 효율성결과를 더욱 향상시킬 수 있다. 즉, 비즈니스 프로세스가 표준화되어있는 기업의 경우 효과적으로 IT 거버넌스 보상을 받을 수 있고 지속적인 학습 및 성장의 토대를 구축할 수 있다. IT 부문의 운영은 기존의 단순한 기술 및 운영 중심의 관리에서 기업 가치를 극대화하고 경쟁력을 높이기 위한 방향으로 진화하고 있다. 이에 따라 매니지드 서비스를 도입하는 기업들은 복합적인 변수들을 파악하여 이러한 시장 변화에 치밀하게 대응해야 한다.

본 연구 결과는 매니지드 서비스에 대한 기업의 시장 수요가 점차 증가하는 현 시점에서 매니지드 서비스가 IT 거버넌스에 미치는 영향력을 학문적 프레임워크를 바탕으로 분석하였다는데 의의가 있으며 향후 매니지드 서비스를 도입하고자 하는 기업들의 의사결정 시 학술적 근거자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다. 즉, 본 연구에서는 매니지드 서비스의 경우 기업 수익에 직접적인 영향을 미치지 않을 수도 있고, 실제로 활용한 사례들이 아직까지는 많지 않기 때문에 전문가들을 대상으로 심층 인터뷰와 설

문조사를 실시하였다. 이러한 연구방법은 매니지드 서비스의 효과성을 검증할 뿐 아니라 도입 시 고려해야 할 요인들을 도출하고 이들 요인간의 중요성을 상대적으로 비교할 수 있다는 점에서 학술적인 측면에서 뿐만 아니라 매니지드 서비스를 도입하려는 기업들에게도 가이드라인이 될 수 있을 것이다.

본 연구는 매니지드 서비스의 영향에 대한 탐색적 연구로서 IT 아웃소싱 전문가 38명을 대상으로 질적 방법론을 활용하였기에 그 결과를 일반화시키기 어렵다는 한계점을 가지고 있다. 그러나 국내 시장의 경우 아직까지 매니지드 서비스 도입 초기 단계임을 감안하였을 때 전문가들의 의견을 수렴함으로써 시장 전망과 그 효과성을 예측할 수 있다는 점에서 시의적절한 연구라고 판단된다. 향후 매니지드 서비스 시장이 더욱 활성화되면 매니지드 서비스 도입 기업의 실증사례 연구들을 실시하여 그 효과성에 대한 정량적인 결과들을 도출할 수 있을 것이다. 더불어 매니지드 서비스를 도입한 산업분야별 특성을 반영한 매니지드 서비스 성과측정모델을 개발하는 연구도 의미 있을 것이다.

참 고 문 헌

- [1] 박유미, 금창섭, 유현경, 배현주, “융합 서비스 제공을 위한 플랫폼 기술 동향,” 전자통신동향 분석, 제25권, 제6호, pp. 1-10, 2010.
- [2] 전은숙, 박건철, 이봉규, “공공기관 지방이전에 따른 영상회의 시스템 도입의 경제성 분석,” 멀티미디어학회논문지, 제16호, 제2권, pp. 234-241, 2012.
- [3] 정보통신산업진흥원, 2010 국내 기업 e-비즈니스와 IT 활용 조사 보고서, 지식경제부, 2010.
- [4] 오세나, 이봉규, “매니지드 서비스 표준화 동향 및 전략,” 한국인터넷정보학회 추계학술발표대회 논문집, 제13권, 제2호, pp. 83-34, 2012.
- [5] 김정은 기자, “국내 매니지드 서비스 시장 ‘혼풍’ 분다,” <http://www.itdaily.kr/news/articleView.html?idxno=19739>, IT DAILY, 2009.
- [6] Vision Gain, *Managed Services in LTE Era Report: 2011-2016*, pp. 1-139, 2011.
- [7] 전성현, “EA와 IT 거버넌스,” KERIS 이슈리포트, pp. 1-38, 2006.

- [8] 이봉규, 최동진, 이영희, 오익진, “IT 거버넌스 의사결정 구조의 차이 분석: IT전략 그리드 프레임워크 적용,” 정보처리학회 논문지D, 제15-D권, 제2호, pp. 285-296, 2008.
- [9] 문홍근, “IT Governance의 개념과 추진 방향 - EA, IT 성과 관리, IT 수준 진단, ITSM 통합을 중심으로,” SAMSUNG SDS Consulting Review, No. 3, pp. 3-13, 2006.
- [10] 민창선, ITG(IT Governance)의 프레임워크, Goodus Inc., 서울, 2010.
- [11] 김범철, 정은주, 최진철, “IT 아웃소싱 산업 현황 및 전망,” 정보처리학회지, 제17권, 제6호, 2010.
- [12] Gartner Research, *Garter on Outsourcing 2008-2009*, Gartner, Inc., Standford, U.S.A., 2008.
- [13] Cynthia Doyle and David Tapper, *Evaluating the Benefits of IT Outsourcing*, IDC, Framingham, MA, 2001.
- [14] 안준모, 최정호, 이영택, IT 아웃소싱 관리, 대청, 서울, 2002.
- [15] Grover, V., Cheon, M.J., and Teng, J.T.C., “The Effect of Service Quality and Partnership on the Outsourcing of Information Systems Functions,” *Journal of Management Information Systems*, Vol. 12, No. 4, pp. 89-116, 1996.
- [16] 강구호, “E-Business 기업의 IT 아웃소싱 도입 및 성과결정요인에 관한 연구,” 동국대학교 대학원 경영학과 석사논문, pp. 92-98, 2004.
- [17] VisionGain, *Managed Services and Hosting Analysis & Forecast Report 2008-2013*, 2008.
- [18] KIPA, 데이터센터, 이제는 서비스 경쟁이다, SW 산업동향, 2008.
- [19] 조희준, 경영 속의 IT - 5가지 도메인으로 보는 IT 거버넌스, maso, 서울, 2010.
- [20] Visiongain, *Managed Services and Hosting Analysis & Forecast Report 2008-2013*, 2008.
- [21] 서한준, 최문근, 손서영, “IT BSC를 기반으로 한 IT 아웃소싱 성과측정 프레임워크 수립,” *Entrue Journal of Information Technology*, Vol. 3, No. 1, pp. 1-11, 2004.
- [22] Wim Van Grembergen, Ronald Saull and Steven De Haes, *Linking the IT Balances Scorecard to the Business Objectives at a Major Canadian Group*, IDEA Group Publishing, U.S.A., pp. 129-151, 2004.
- [23] 이연희, 이준엽, 이윤배, “4대 사회보험 정보연계사업 성과평가모델 개발에 관한 연구 - IT-BSC 성과모델을 기반으로,” 한국경영정보학회 춘계학술대회, pp. 745-754, 2008.
- [24] James H. Frey and Andrea Fontata, “The Group Interview in Social Research,” *The Social Science Journal*, Vol. 28, No. 2, pp. 175-187, 1991.
- [25] David L. Morgan and Richard A. Krueger, *Focus Group Kit*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 1998.



장혁수

2006년 홍익대학교 기계공학 학사
2010년 The State University of New York at Stony Brook 석사
2011년~현재 연세대학교 기술경영협동학 박사과정

2011년~현재 한국생산성본부 지속가능경영센터
관심분야: 정보통신·미디어 산업/정책, 신재생에너지, 기후변화



오준택

2004년 한양대학교 경영대학 학사
2008년~현재 게임물 등급위원회
2010년~현재 연세대학교 정보대학원 석사과정
관심분야: 정보통신·미디어 산업/정책, e-Business 전략 및 모델, 게임 산업정책,

온라인 게임 마케팅



전은숙

2011년 가톨릭대학교 영어영미문화학사
2013년 연세대학교 정보대학원 석사
관심분야: 정보통신·미디어 산업/정책, 스마트 워크



이봉규

1988년 연세대학교 상경대학 학사
1992년 Cornell University 석사
1994년 Cornell University 박사
1997년~2004년 한성대학교 정보전산학부 교수
2005년~현재 연세대학교 정보대학원 교수

관심분야: 정보통신·미디어 산업/정책, 방송통신융합 정책



이명진

1999년 경북대학교 인류학 학사
2007년~현재 한국무선인터넷산업연합회
2012년~현재 연세대학교 정보대학원 석사과정
관심분야: 정보통신·미디어 산업/정책, 모바일 거버넌스

서비스, NFC, 해외진출정책