

# SLA도입에 따른 IT서비스관리시스템 품질요인 도출 방안에 관한 연구

정상철, 김명숙

scjung@cnu.ac.kr, kmsjws@etri.re.kr

충남대학교, 한국전자통신연구원

대전 유성구 궁동 220

042-821-5586

키워드 : ITSM, SLA, ITIL, QFD

- Abstract -

IT로부터 얻을 수 있는 여러 가지 가치 중에서 우선적인 이슈는 IT를 통한 지속적인 업무 개선, 사용자의 만족도 향상이라고 볼 수 있다. 이러한 고객 중심의 변화 노력에 의해 탄생한 것이 IT서비스 관리의 개념이며, IT관리의 새로운 접근방법이다. IT에 대한 서비스 관점의 접근은 IT조직이 기존의 정보시스템 관리를 행하면서 고객에게 진정한 가치를 제공하는 데 필요한 프레임워크를 제공한다. IT서비스 수준의 지속적인 향상을 도모하기 위해 IT 서비스 제공자와 사용자가 함께 활용하는 하나의 도구로 SLA가 출현하게 되었다.

IT서비스의 품질과 만족도 향상을 위해 고객 만족도 관점에서 IT서비스를 연구할 필요가 있다, IT 서비스관리시스템을 도입한 후에 서비스에 어떤 취약한 부분이 있으며 이 부분들을 어떻게 관리/향상시켜서 해결해 나가기 위해 IT서비스의 효과를 어떻게 고객만족도 관점에서 측정할 것인가에 대한 연구가 필요하다고 것이다. 또한 향후 이러한 시스템을 활용하여 IT 서비스의 개선과 마케팅전략에 활용할 수 있을 것이다. IT서비스의 기본적인 개념이 고객과의 협상에 의해 항목과 수준을 서로 관리하는데 있음에도 불구하고 그동안의 IT서비스 품질에 대한 연구들은 품질 측정 항목이나 수준에 중점을 둔 연구들이 주를 이루어 왔다. 그리고 고객의 요구사항을 반영한 품질항목이나 수준을 정하는데 있어 관리적인 요인과 결합한 요구사항을 파악한 연구들은 거의 찾아볼 수 없었다.

따라서 본 연구는 SLA를 도입한 IT서비스관리시스템 품질요인을 결정하는데 고객의 소리와 관리적 요인들을 함께 고려할 수 있는 QFD기법을 사용하여 품질의 요인들의 중요도를 파악함으로써 IT서비스관리시스템에 대한 지속적 개선을 위한 품질요인 도출 방안을 제시하고, 제시한 방안을 사례연구를 통하여 적용 절차와 실용가능성을 확인하였다.