

BSC관점의 SLA 지표 간 인과관계에 관한 연구 : 국내 IT기반 BPO를 중심으로

김재전, 소순후, 홍승준

jaejon@chonnam.ac.kr, hongsj@chonnam.ac.kr

전남대학교, 부산대학교

광주광역시 북구 용봉동 300번지

부산시 금정구 장전동 062-530-1436

키워드 : Business Process Outsourcing(BPO),
Service Level Agreement(SLA), Balanced Scorecard(BSC), Strategic Map

- Abstract -

최근 비즈니스 프로세스 아웃소싱(BPO: Business Process Outsourcing)이 급부상하면서 그 질적 수준도 높아지고 있다. 그럼에도 불구하고 아웃소싱 고객과 제공자간 서비스 수준을 합리적으로 도출하는 것은 여전히 매우 어려운 과제로 남아 있다.

본 연구는 균형성과관리(BSC: Balanced Scorecard)의 기본 틀을 이용하여 BPO 서비스 수준 협약서(SLA: Service Level Agreement)의 BSC 4대 관점별 지표를 개발하고, 이 SLA 지표간 인과관계를 규명함으로써 더욱 합리적인 SLA 지표 선정에 논리적인 타당성을 제시하며 결과적으로 IT기반 BPO의 만족도를 높이는데 기여하고자 한다.

본 연구의 목적은 다음과 같다. 첫째, IT기반 BPO 환경에 적합한 SLA 항목을 도출하고자 한다. 이를 위하여 현재의 ITO 및 BPO에서 이용하고 있는 SLA와 IT 거버넌스의 목표 및 측정 항목을 바탕으로 BPO에서 필요한 SLA 지표를 조사한다. 둘째, 위와 같이 도출한 SLA 지표를 BSC(Balanced Scorecard)의 4가지 관점으로 분류하여, IT기반 BPO의 고객과 제공자가 포함시켜야 할 SLA 지표가 무엇인지 파악 한다. 셋째, 이렇게 분류한 BPO의 SLA 지표간 선후관계를 규명하기 위하여 구조방정식 모델을 사용하여 그 인과관계를 살펴보고, IT 기반 BPO의 고객과 공급자가 SLA의 관리 차원에서 고려해야 할 시사점에 대해서도 파악하고자 한다.

이와 같은 연구목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 전문가 의견조사(Delphi)를 연구의 기반으로 삼아, SLA 지표의 각 항목이 BPO의 BSC에서 어떤 관점에 속하는지를 규명하고 각 관점에 속하는 지표들간의 인과관계를 분석하고자 한다.

본 연구결과를 통해 IT 기반 BPO의 서비스 수준을 협약 하고자 하는 기업들에게 실무적 시사점을 제공하고자 한다.