

KNOM Tutorial 2005



IT서비스관리 기술 (ITIL & ITSM)

2005. 11. 25

SK C&C

목 차

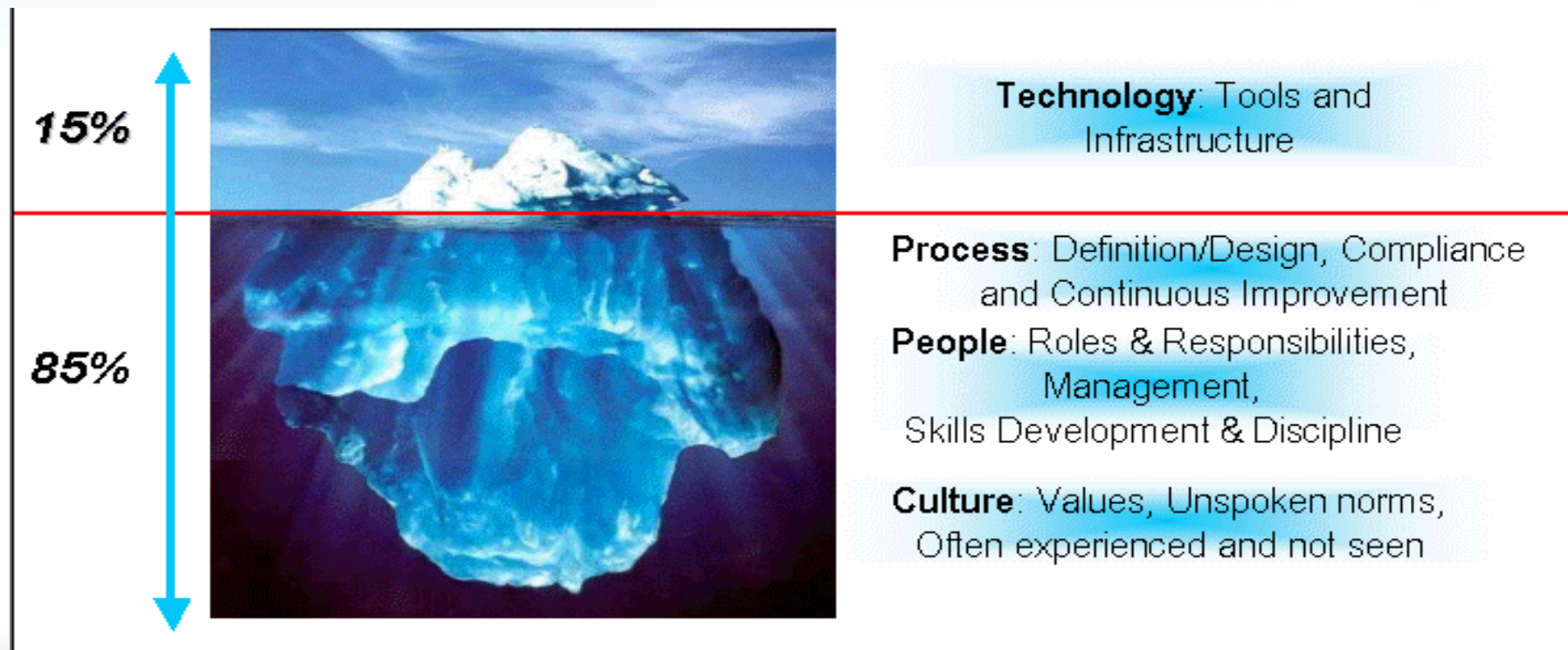
1. Definition	3
2. Trends	10
3. IT Infrastructure Library(ITIL)	15
4. Service Desk	26
5. Service Level Management	29
6. Question?	36



1. Definition

1. Definition

전세계적으로 정보시스템의 성공 확률이 **30%**에 불과한 원인은 운영 업무 프로세스의 미비에 기인하며, 예측하지 못한 정보시스템 서비스 중단 원인의 **85%**가 기술적인 원인이 아니라 프로세스의 미비, 혹은 조직의 책임과 역할의 부재이다. **- Gartner Group -**



1. Definition

IT 서비스는,
기업의 비즈니스 수행에 필요한 모든 IT 요소, 즉 **end-to-end Network, Operating Systems, Database, Application** 등

IT Service Management(ITSM)는,
단순 IT 내부의 **Infrastructure** 운영 중심, 기술 중심의 관리 기능에서 벗어나
IT 서비스를 비즈니스 중심으로 재설계함으로써 협의된 서비스 수준에 맞는 서비스를 제공하여 효율적인 프로세스 운영을 통한 비용 절감을 목표로 하는 서비스 관리 개념

ITIL(IT Infrastructure Library)은,
ITSM을 위한 Best Practices를 제공하는 전 세계적인 '**de-facto**' 표준으로,
Process 정의와 참조 모델을 제공

1. Definition

구분	전통적인 IT운영	ITSM
관리 관점	IT 내부 운영조직 중심	비즈니스 현업 중심
문제 해결	Fire Fighting, reactive	Preventive, proactive
절차	informal	formal best practice
관리도구	SMS, NMS,...	Process Enabling tool
Billing	IT 요소별 사용료 개념	서비스수준에 따른 과금

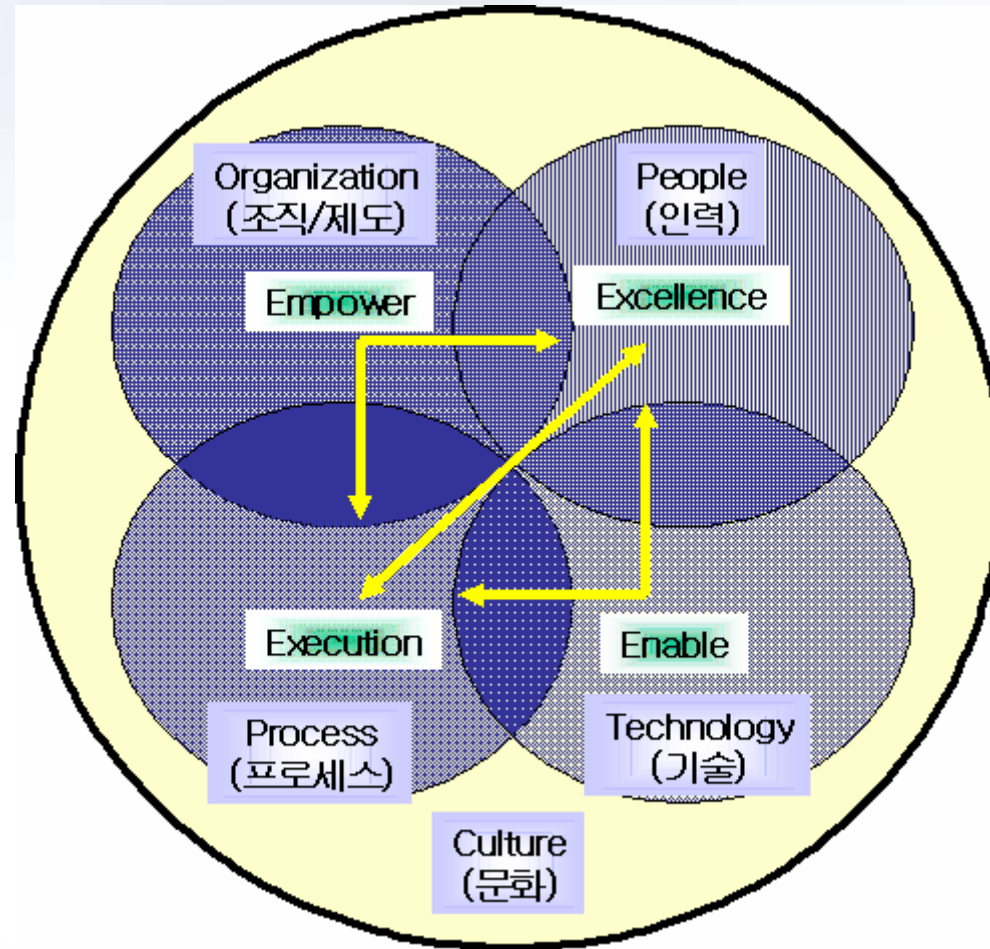
1. Definition

프로세스는 **ITSM**의 대부분을 차지한다. 복잡 다양한 컴퓨팅 환경에서의 정보 시스템 가용성은 고도의 기술을 적용함으로써 자동적으로 획득된다거나 혹은 기술 그 자체로서 얻어지는 것이 아니다. 그것은 전략과 계획, 정책이 있어야 하며, 부단한 노력을 통해서만 얻어질 수 있다. 여기에는 사람(조직)과 프로세스의 이슈가 있을 뿐이지 더 이상의 기술 이슈는 존재하지 않는다.

- Gartner Group -

Service = Process + People(Organization) + Technology

1. Definition



1. Definition



□ 인력

- Knowledge, Attitudes, Skills, Experience
- Formal qualification
- Professional standing

□ 조직/제도

- 인력과 프로세스를 지원할 수 있도록 설계
- 내부적인 관점이 아니라 외부적인 관점에 초점

□ 기술

- IT ERP
- Manual Process can't achieve the goal
- However, "No tools before the rules"

□ 문화

- is embodied by the organization's *shared value*
- is operationalized in its *processes*



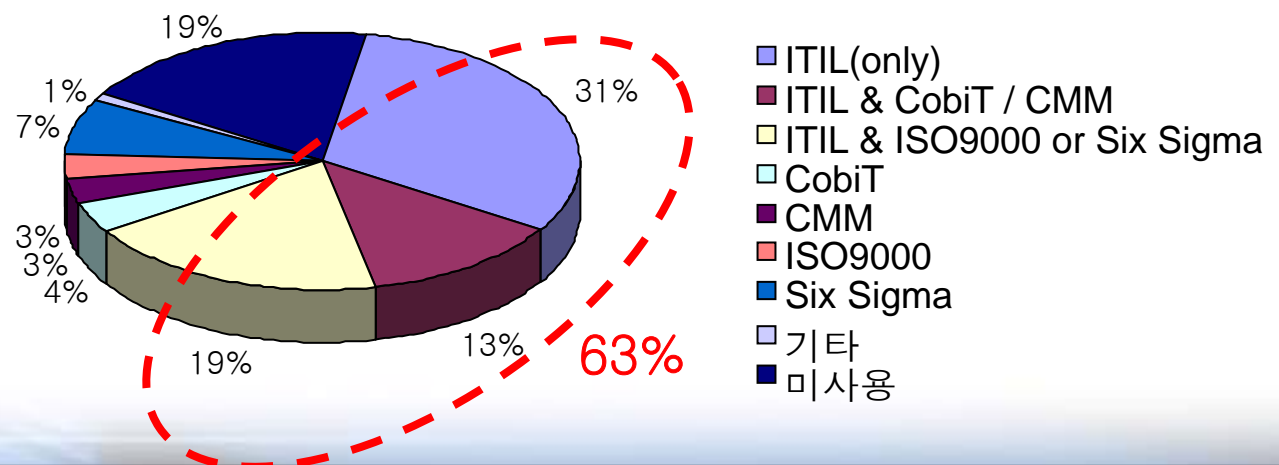
2. Trends

2. Trends

What is your familiarity with or use of ITIL?	2003	2004
Never heard of it before now	27%	22%
Know that it has something to do with IT management processes and best practices	42%	36%
Have used ITIL to help document incident and problem management processes	14%	16%
Currently use multiple ITIL management process guides	17%	25%

Source : Gartner, 2004.12

What models are you planning to standardize on for IT operation?



2. Trends

ETNEWS

공공기관 IT프로세스 개선 활발

[ITSM시장이 열린다] 전자신문

2005/03/09

기업들의 보다 효율적인 IT 사용 요구가 높아지고 있다. 단일 기업에서 조차 IT 인프라를 관리하고 운영하는 정보시스템 역할을 '서비스' 관점으로 바꾸면서 변신하려는 움직임을 보이고 있다. 또 보다 효과적인 운영 및 관리 프로세스에 기반한 IT아웃소싱 전략 역시 서비스 업체에도 빼놓을 수 없는 필수조건이 되고 있다. 세계 참조 모델인 ITIL에 기반한 IT서비스관리(ITSM) 시장이 본격 형성되고 있는 것이다. 이에 따라 본지는 ITSM 시장 활성화를 위해 지난해 출범한 한국IT서비스관리포럼과 함께 ITSM 공동 기획을 준비했다. 총 12회에 걸쳐 매주 수요일 연재되는 이번 기획에서는 ITIL 및 ITSM 개념은 물론 이에 대한 올바른 접근법, 또 포럼 회원으로 가입해 활동하고 있는 주요 기업들의 전략과 도입 현황을 소개, ITSM에 관심이 높은 사용자들에게 열린 정보를 제공할 계획이다. 또 포럼에서 자문단으로 활동하고 있는 교수 전문가들의 기고를 통해 ITSM에 대한 올바른 접근법도 함께 제시한다.

지금 바로 확인해 보십시오!



Agilent Technologies

<편집자>

*1000억원 황금어장이 눈앞에...

‘정보기술(IT) 효율화, 관리 프로세스 개선 작업부터 시작하자.’

기업 내부의 IT 관리 역할을 서비스 관점에서 출발하고, 이를 위해 현재 관리 프로세스를 효과적으로 개선하고자 하는 움직임이 본격화되고 있다. 세계 참조 모델인 ITIL(Information Technology Infrastructure Library) 기반의 IT서비스관리(ITSM)가 기업의 IT 효율화는 물론 IT서비스 시장의 핵심 도구로 부각되고 있는 것이다.

로세스를 재정립하려는 공공기관의 움직임이 활발해지고 있

부 구현을 위한 국가기간전산망의 운용이 보다 체계적이고 효율적인 것으로 민간 기업과 함께 국내 IT서비스 수준 향상

해 10월 ITIL 기반의 공공기관 정보시스템 운용관리 지침서 발간 이후 248개 중앙부처 및 광역시·도, 공공기관 등에서 지침 작업에 적극 나서고 있다.

이 인증(BS15000) 획득을 목표로 전산원 표준 지침을 바탕으로 있다. 또 정부 기관의 전산 인프라를 한데 모으는 '범정부통합 후 통합센터'를 ITSM 기반으로 운영한다는 원칙을 세우고

개 보십시오!



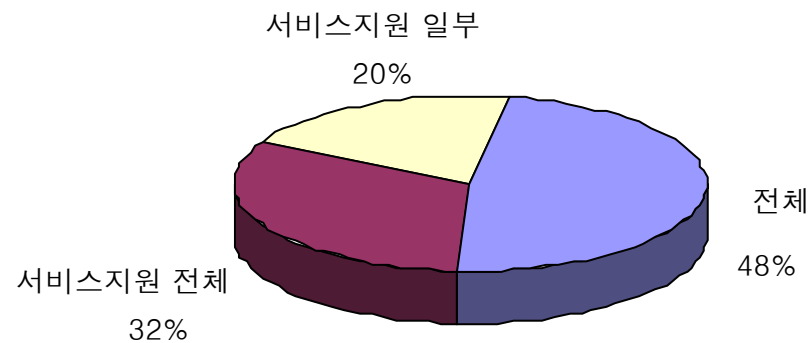
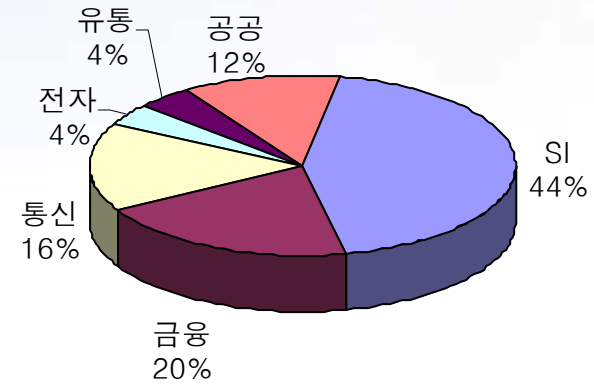
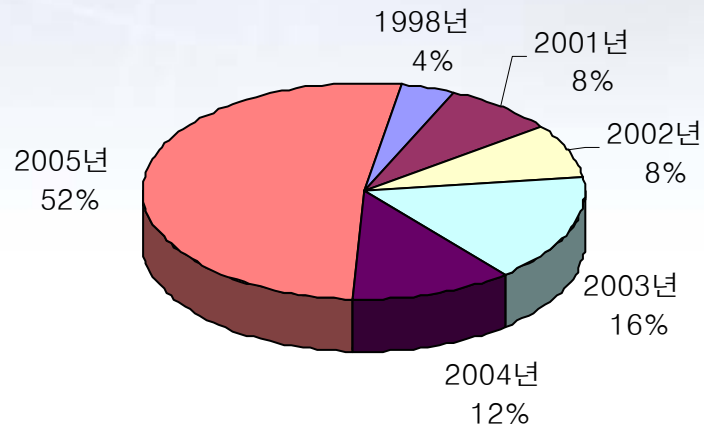
Agilent Technologies

할형 등이 전산원의 가이드라인을 바탕으로 개선 작업을 적극

준지침에 대한 호응이 높음에 따라 한국전산원은 ITSM 표준의 백업관리·SLA기반운영계약 등 4개 지침에 이어 보안관리·성 추가하기로 했으며, 이를 위해 최근 전담팀을 구성했다.

2. Trends

국내기업 ITSM 도입 현황



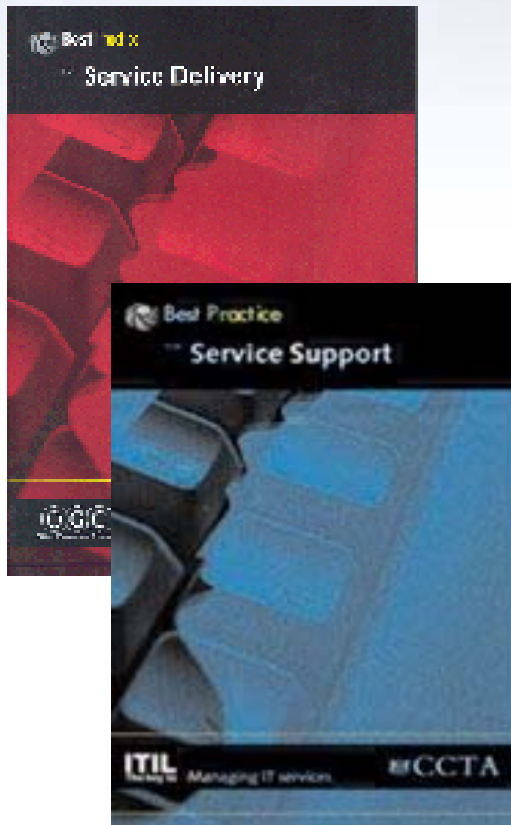
Source : itSMF Korea, 2005.8



3. IT Infrastructure Library (ITIL)

3. IT Infrastructure Library(ITIL)

ITIL은 어떤 종류의 조직에도, 어떤 규모의 기업에도 활용 가능하며, 어떤 종류의 벤더에도 종속적이지 않으며 포괄적이고 공개적인 표준 가이드로 작동하는 **ITSM Best Practice**의 모음집



- ✓ 영국 정부기관인 **CCTA¹**(現 **OGC²**)가 **1986년** 최초 발간한 **45여권**의 책이 기원
- ✓ 사용자, 공급자, 컨설턴트로부터 자료 수집, 검증을 거쳐 발간 후 영국 정부기관에 적용하였으며, **itSMF³**를 통해 계속 발전
- ✓ **ITSM** 분야에서 전 세계적으로 적용되는 유일하며 검증된 표준 모델
- ✓ 고객 중심, **Business** 중심, **Process** 중심, **Process** 간 연관성 중심의 **Best Practice**
- ✓ 전 세계적으로 **12,000**여개 기업에 적용 중이며, **itSMF**는 사용자 기업이 **80%**를 차지
- ✓ **Books, ITIL Certification, 교육, 지원Tools**

¹ CCTA : Central Computer & Telecommunications Agency

² OGC : Office Of Government Commerce

³ itSMF : IT Service Management Forum

3. IT Infrastructure Library(ITIL)



Service Support

사용자(고객)이 원활한 사업 수행을 위해 적절하게 IT를 활용하는 방법

The Business Perspective

비즈니스 매니저가 IT서비스 관점을 이해할 수 있도록 안내



Planning to Implement Service Management



ITSM의 실행 시 고려사항과 향상을 위해 필요한 단계를 설명

Security Management

서비스 제공자의 측면에서 전체 서비스에 대해 어떤 수준으로 보안이 관리되어야 하는지를 정의



Service Delivery

서비스 제공자가 사용자(고객)이 사업을 수행할 수 있도록 지원하는 방법

Software Asset Management

내외부적으로 막대한 투자가 이루어지는 SW 자산에 대한 관리 방법



ICT Infrastructure Management

네트워크 서비스 관리, 운영 관리, 로컬 프로세서 관리, 컴퓨터 설치, 적용 및 시스템 관리

Application Management

소프트웨어 개발 수명주기, 비즈니스 요구사항의 명확한 정의와 실행을 중점 설명



3. IT Infrastructure Library(ITIL)

No Best Practice vs. Best Practice

서비스는 기술의 지원을 받는 조직에 의해 수행되는 **Process**의 결과이며, 효율적인 **ITSM**은 어떤 관리도구를 사용하는데 있는 것이 아니라 내부 **Process**에 달려있음

영성한 **Process**를 갖고 있는 조직은
일도 영성하게 할 수 밖에 없다

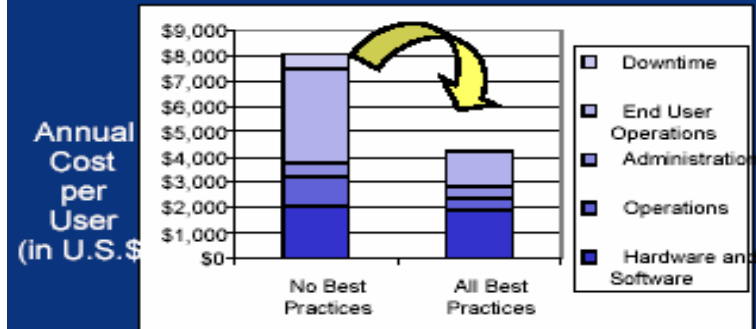
체계적이지 못한 **Process**는
반드시 정립해야 한다

Process 정립과 혁신을 위해
전 세계적으로 검증된 모델이 필요하다

ITIL

CIOs are looking at Best Practices for cost savings

No Best Practice vs. Best Practice



Total Potential Savings: 48%

SourceGartner Measurement

3. IT Infrastructure Library(ITIL)



ITIL은 Best Practice, ISO는 Quality Mgmt. System으로, ITIL을 적용한 기업은 ISO 품질 인증을 획득



IT서비스제공자의 OS서비스 품질에 대한 maturity를 인증
2003년 ver 1.2부터 ITIL을 참조

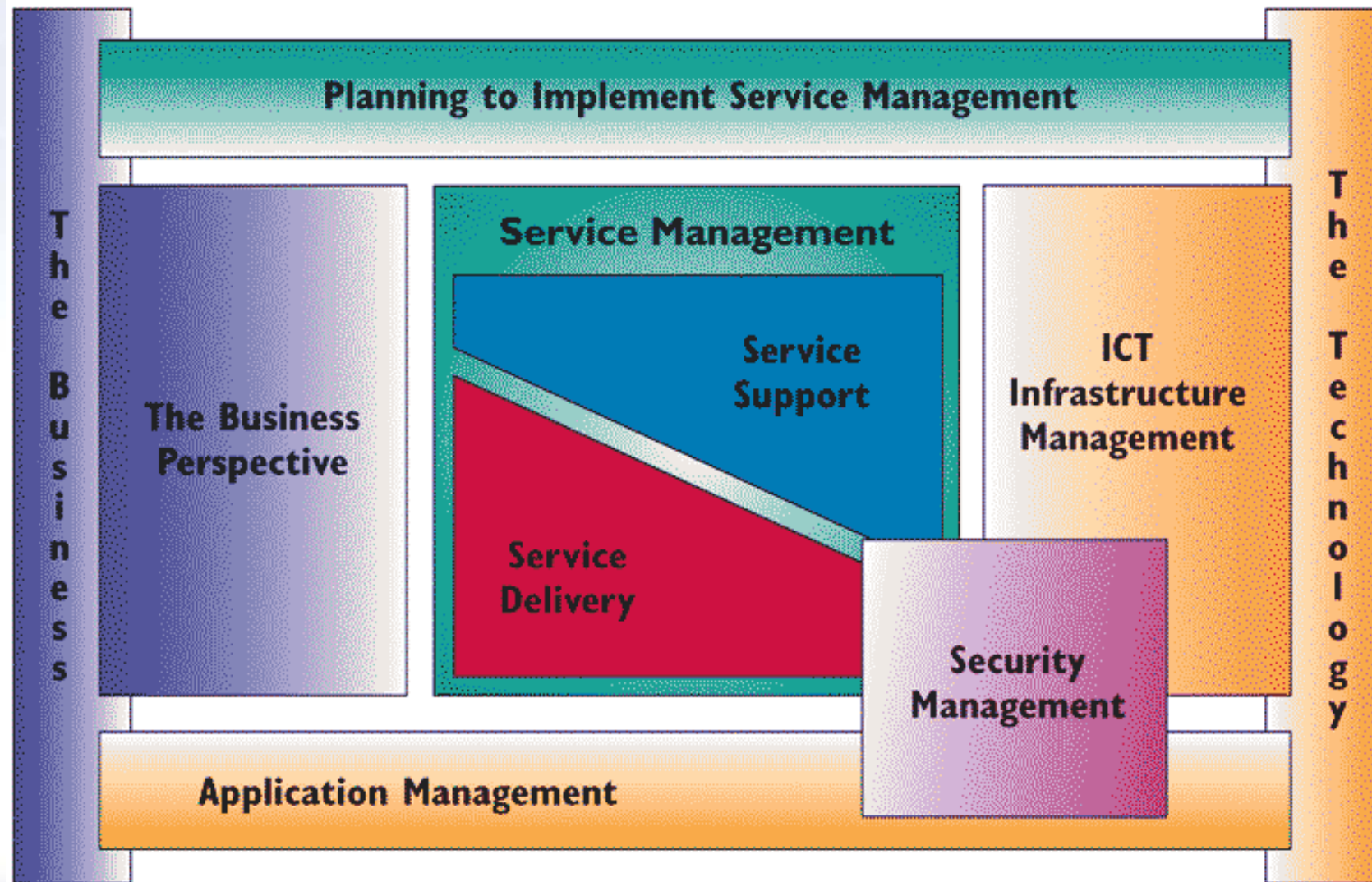


IT OS 계약에서부터 수행까지의 범위에 대한 관리수준을 인증하는 영국표준협회의 ITSM 표준 규격

CMM은 소프트웨어 개발 품질 모델,
CMM Maturity Level 3 이상부터
ITIL Process와 상호 호환

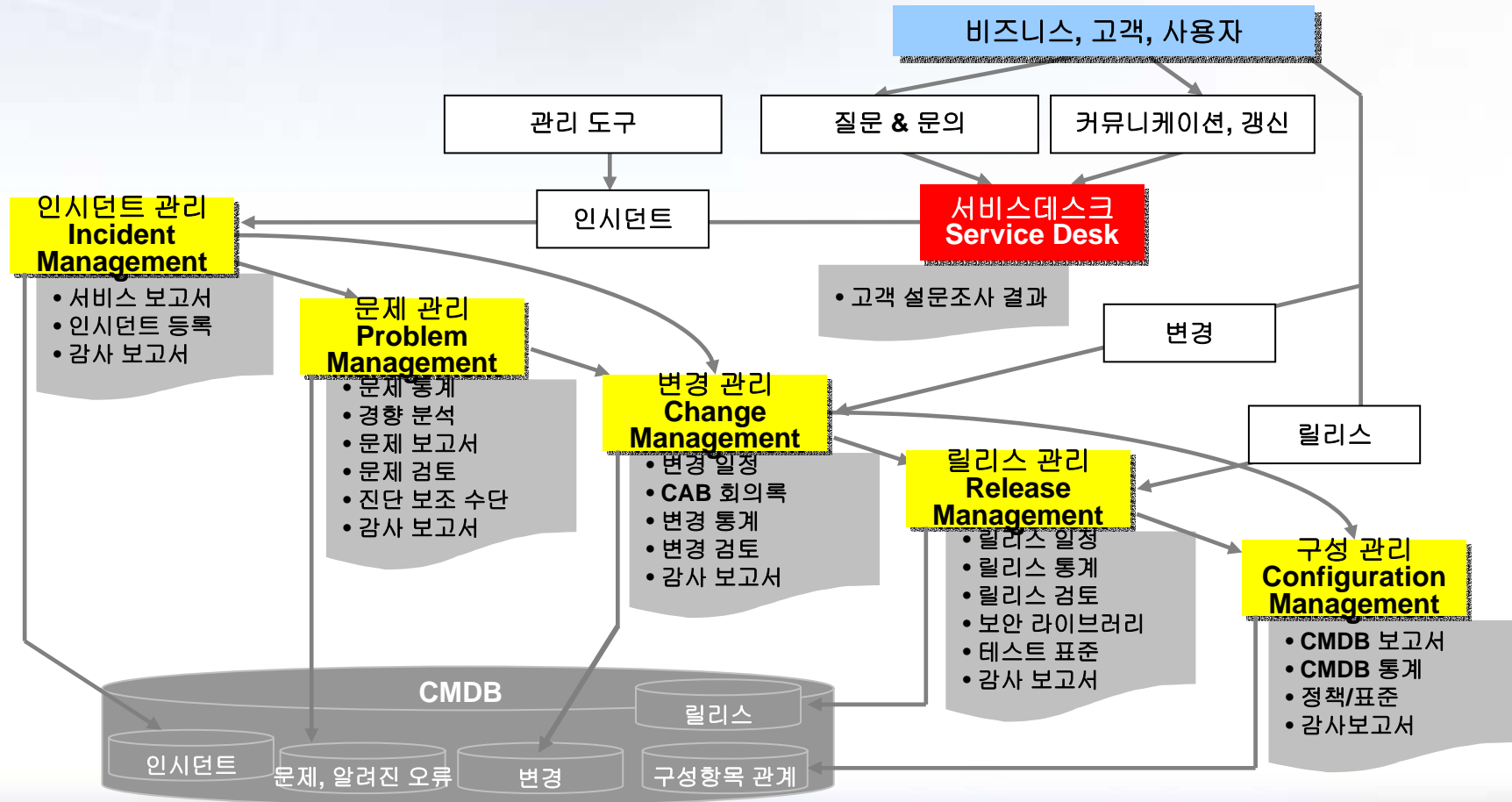


3. IT Infrastructure Library(ITIL)



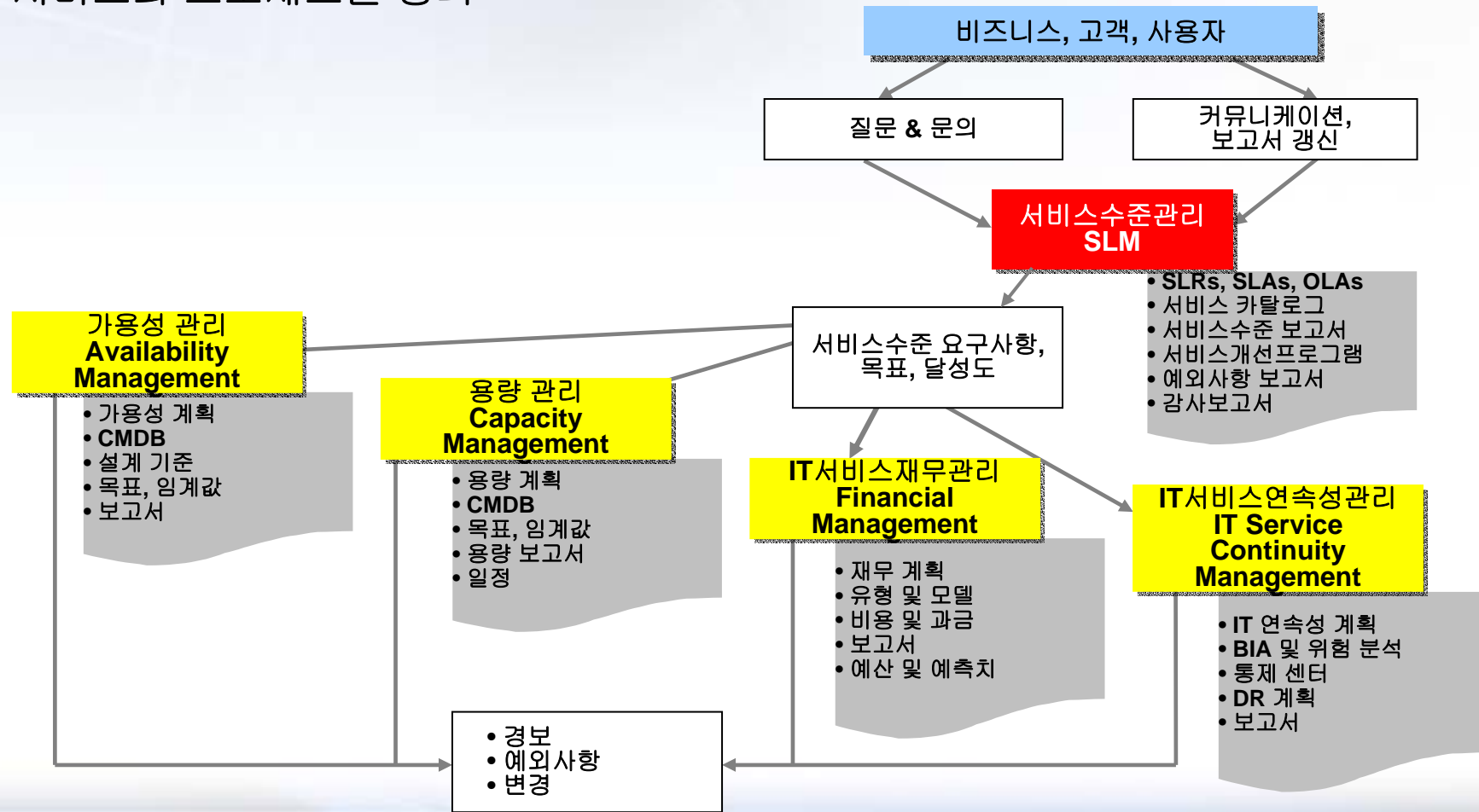
3. IT Infrastructure Library(ITIL)

ITIL의 **Service Support**는 IT서비스 제공의 융통성과 안정성을 보장하는 일련의 IT프로세스로, 고객이 IT서비스를 끊임없이 지속적으로 제공받을 수 있도록 하는데 초점을 맞춤



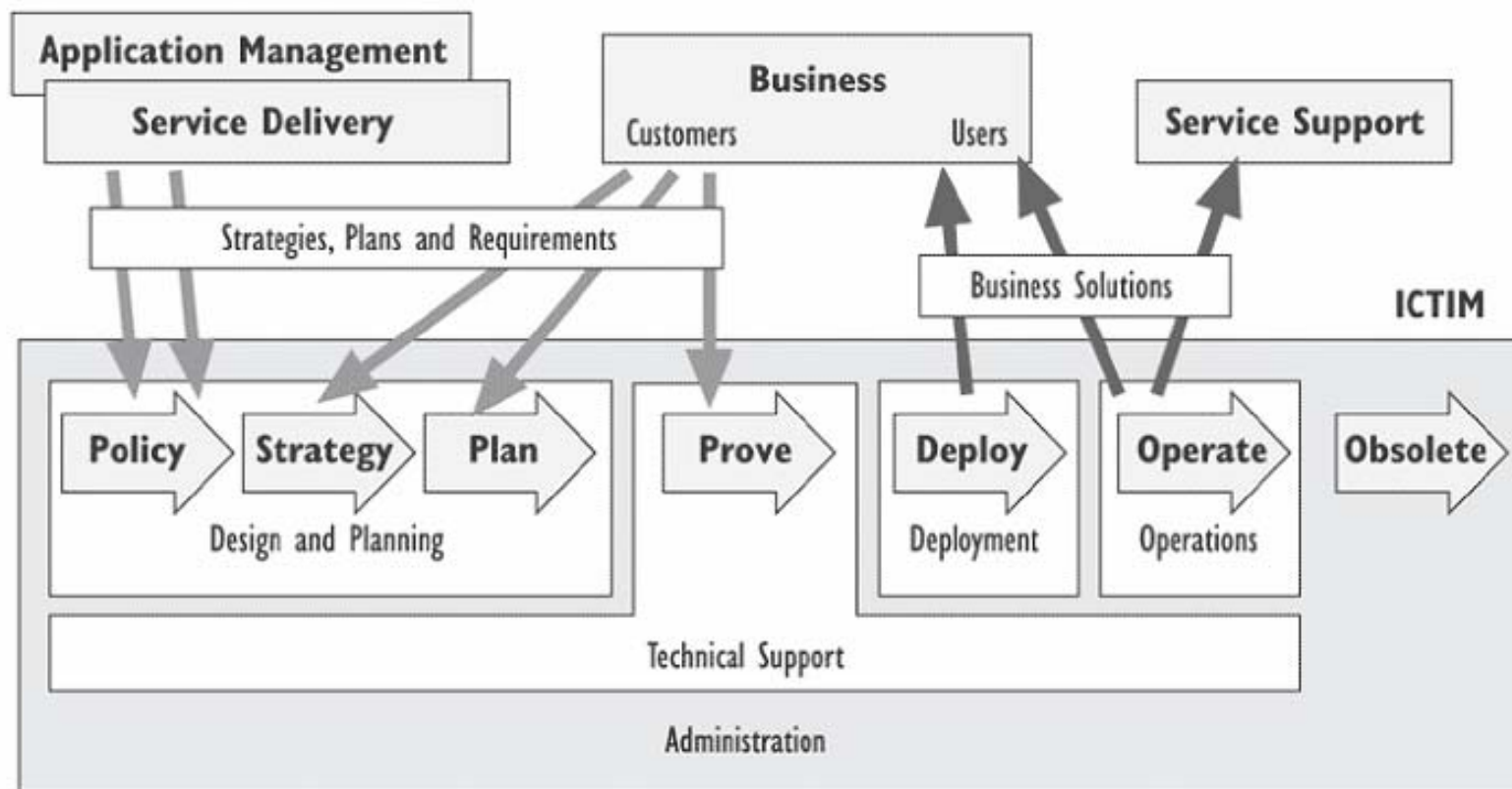
3. IT Infrastructure Library(ITIL)

ITIL의 **Service Delivery**는 고객과의 서비스 수준 계약(SLA)과 이 계약에 따라 IT서비스 제공자가 비즈니스 고객에게 충분하고 만족할만한 지원을 제공하기 위한 서비스와 프로세스를 정의



3. IT Infrastructure Library(ITIL)

ITIL의 ICT(Information and Communication Technology) Infrastructure Management는 안정된 IT서비스 제공을 위한 Service Management의 근간을 이루는 Infrastructure의 설계/기획, 전개, 운영, 기술지원을 위한 프로세스, 조직, 도구를 정의



3. IT Infrastructure Library(ITIL)

ITIL은 ITSM 관련 유일하게 국제적으로 인정되는 독립 조직이며 고객, 사용자, 정부가 함께 참여하고 **membership**에 의해 운영되는 비영리단체인 **itSMF**를 통해 개발·확산



- ✓ 세계에서 **20번째**, 아시아에서 **2번째**로 한국IT서비스관리포럼(**itSMF Korea**) 설립 (2004.9.15)

www.itsmf.com
www.itsmf.or.kr

- ✓ 현재 전세계적으로 **30개국 local chapter** 구성

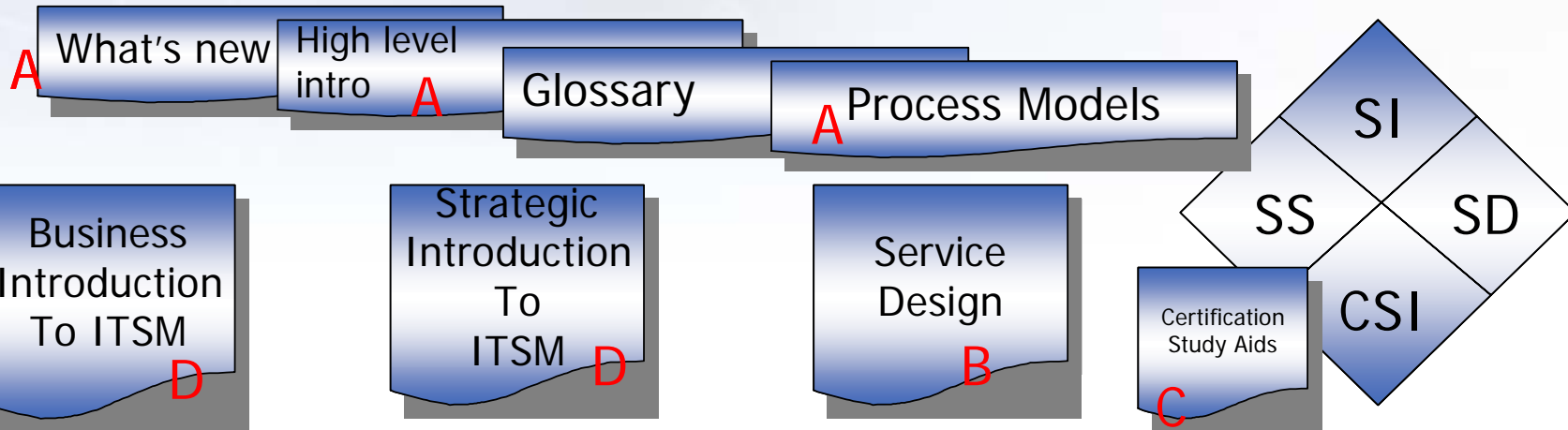
itSMF의 역할 및 가치

- ✓ ITIL(IT Infrastructure Library: IT서비스관리 **Best Practices**) 개발 및 확산
- ✓ **BS15000**(ITIL기반 IT서비스관리 국제품질인증규격) 인증 체계 관리
- ✓ IT서비스관리 전문가 경력개발 프로그램 운영
- ✓ 「IT서비스관리 저널」 발간 (한글판 **servicetalk**)
- ✓ 매년 **International Conference/Exhibition & Seminar** 개최
- ✓ ITIL Certification Board 참여(OGC, **itSMF**, ISEB & EXIN)

3. IT Infrastructure Library(ITIL)

ITIL의 미래 (version 3)

Business - - -> Strategic - - -> Tactical - - -> Execution

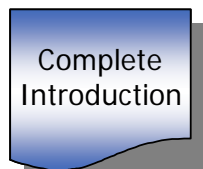


CEO/CFO

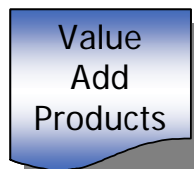
CIO/Director

Management

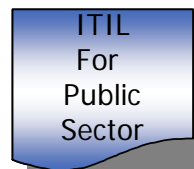
Operations



Benefits
Business Case
Exam Scheme
Professionalism
Tools



Case Studies
Templates
Scalability
Organisation



※ A release : 2005.12

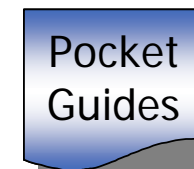
B : 2006.7

C : 2006.8

D : 2006.10



Small Units

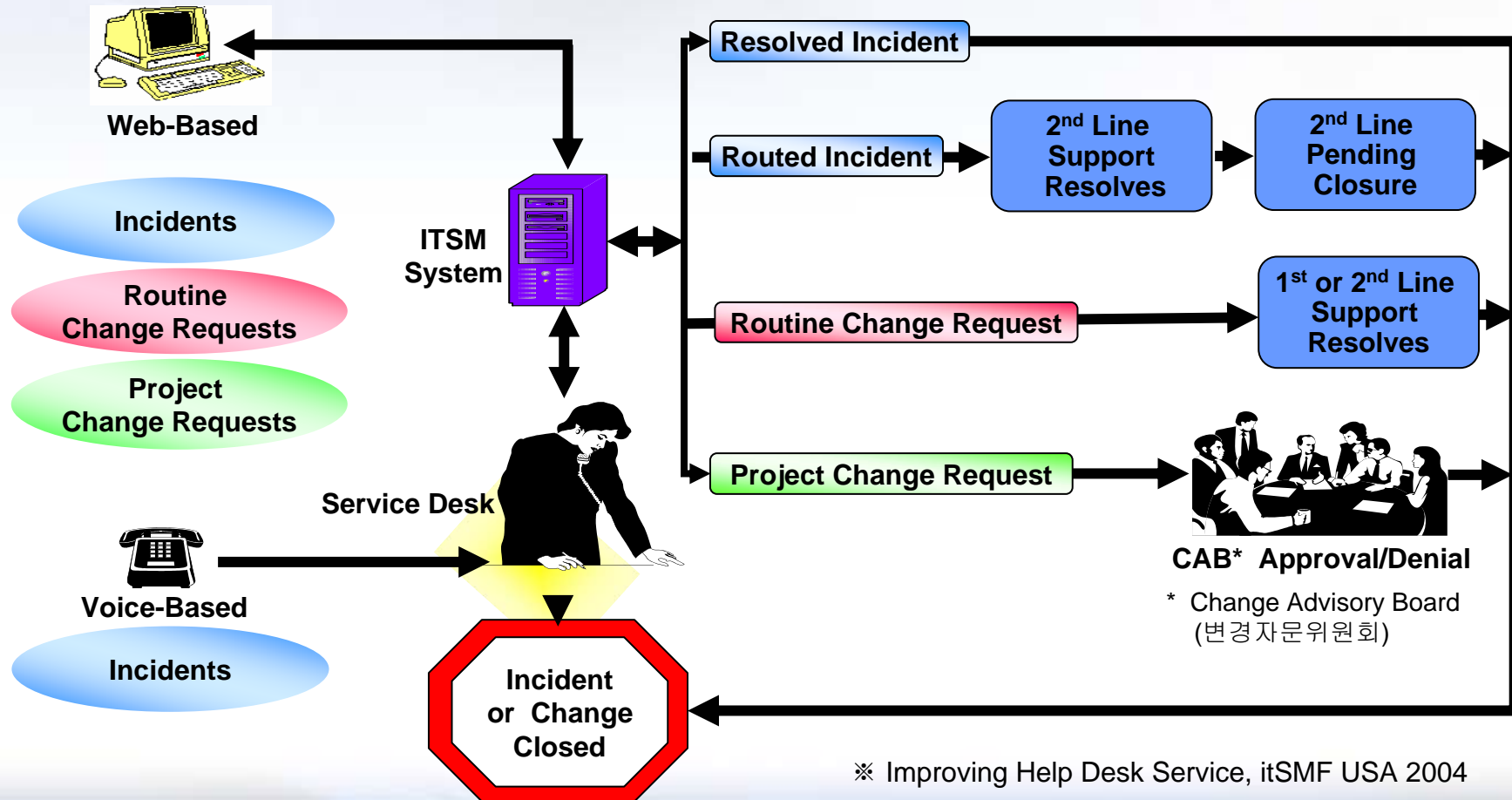




4. Service Desk

4. Service Desk

Service Desk는 고객에게 조언하고 서비스 사용 지침을 제공하며 정상적인 서비스 제공을 위한 복구 작업을 지원하는 단일 접점(SPOC)



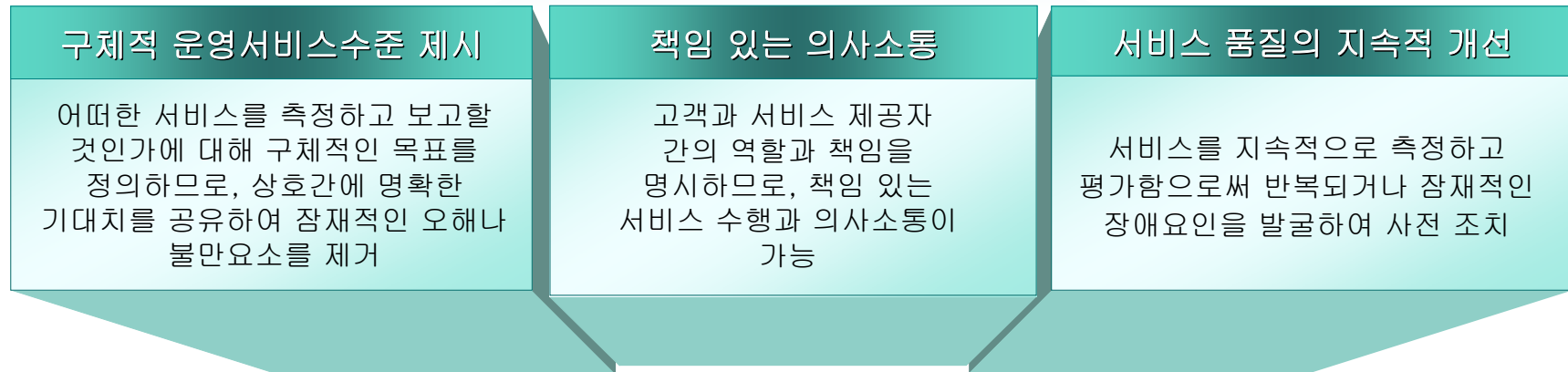
4. Service Desk



5. Service Level Management

5. Service Level Management

SLM(Service Level Management)은 모든 IT조직이 비즈니스를 지원하기 위해 제공하는 IT서비스를 정의하고 서비스 수준의 충족 여부를 확인하기 위해 필수적인 프로세스



5. Service Level Management

고객

잘 하고 있나?

아니야! 지난번에도 서버 죽고..
서비스 품질이 안 좋은 것 같아!

못 믿겠어!! 좀 제대로 해봐!!
사람들도 미안해!!

아무튼
대책

서비스 제공자

잘 하고 있지!

무슨 소리야?
이 정도면 잘 하고 있는 거야!!

월 얼마나 더 하란 소리야?
매년 바빠가면서 열심히 하고 있는데...
그래~~

!!
생각하지 말고
다 걸리면 죽어~

SLA 적용 이후

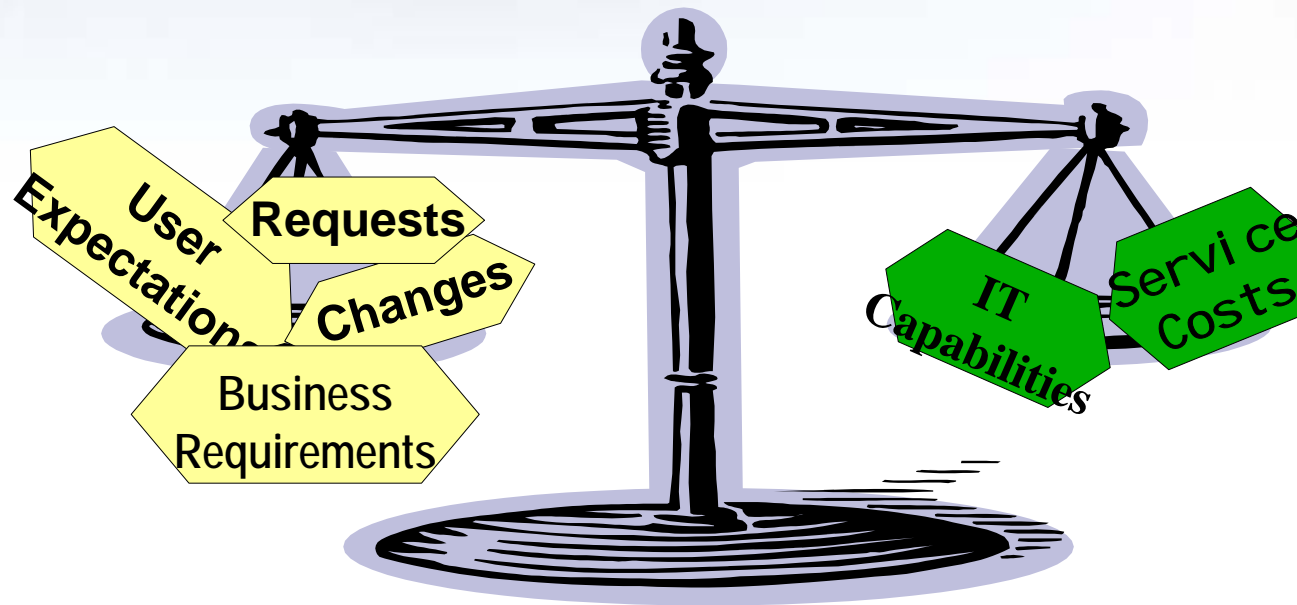
평일 08:00~20:00에 가용성 95%

합의된 서비스 목표 수준이 97%임
2% 미달이 발생하고 있음

17:00~20:00 접속자 과다로 CPU
사용율이 99%임. 장비 증설 요망

5. Service Level Management

서비스수준협약서(SLA, **Service Level Agreement**)는 다양한 형태의 서비스 계약에 있어서 계약의 이행 여부를 점검하고 고객과 서비스 제공자가 합리적으로 계약을 관리할 수 있도록 상호 합의를 전제로 기대하는 바를 정량적으로 기술한 문서

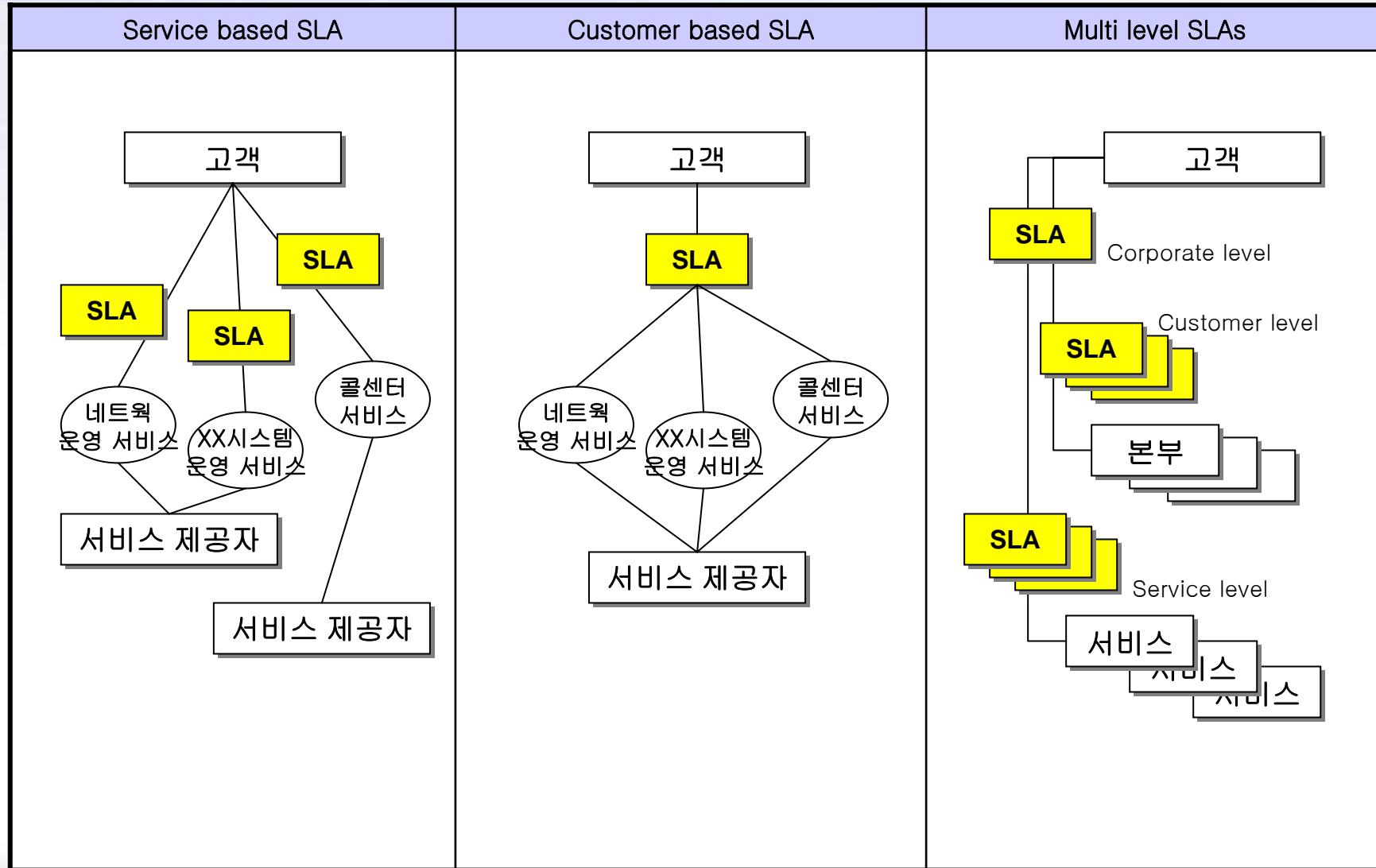


to maintain and improve IT Service quality

5. Service Level Management

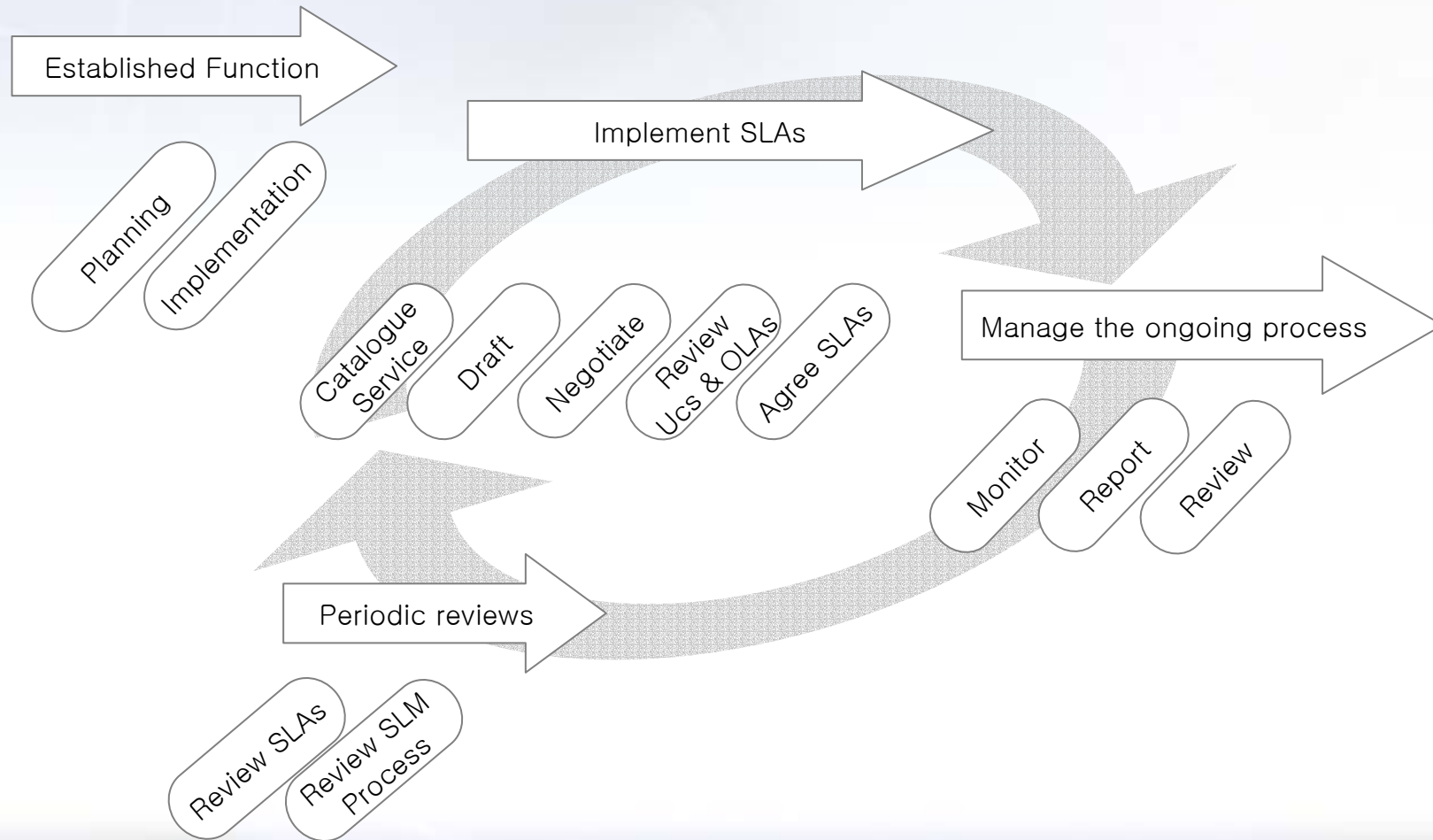


5. Service Level Management



5. Service Level Management

SLM이란 IT서비스를 ① 정량적으로 측정하고, ② 실적을 평가하여, ③ 미흡한 부분을 개선함으로써 궁극적으로 서비스의 품질을 보장하는 활동





6. Question?

6. Question?



감사합니다.

김수정

acelucci@skcc.com