



IBM은 똑똑한 서비스 관리 전략을 통해 IT 경영진이 IT가 제공하는 서비스를 포괄적으로 이해할 수 있다고 믿고 있으며, 이를 통해 서비스와 비즈니스에 가치를 제공하는 활동을 연결하고, CEO, CFO 및 다른 C 레벨 경영진에게 의미 있는 숫자를 제공하여 서비스를 측정할 수 있습니다. 이러한 전략을 수립하는 과정에서 CIO는 IT 자금을 어느 분야에 투자하여 기업에 경쟁력 있는 차별화를 제공할 것인지에 대한 이해도를 높일 수도 있습니다.

IT와 비즈니스 가치 간의 연결성을 구현하는 통합 서비스 관리

비즈니스 목표 달성을 위해 IT 지원에 도움을 주는 CIO

똑똑한 서비스 관리 전략을 통해 IT 경영진은 IT가 제공하는 서비스를 포괄적으로 이해할 수 있으며, 이를 통해 서비스와 비즈니스에 가치를 제공하는 활동을 연결하고, C 레벨 경영진에게 의미 있는 숫자를 활용하여 서비스를 측정할 수 있습니다. 이러한 전략을 수립하는 과정에서 CIO는 IT 자금을 어느 분야에 투자하여 기업에 경쟁력 있는 차별화를 제공할 것인지에 대한 이해도를 높일 수도 있습니다.

IBM이 위임한 연구에 따르면 많은 CIO들이 이러한 유형의 연결성을 갈망하고 있습니다. 이와 동일한 연구에서도 양분화 현상이 나타났습니다. IT 경영진들은 비즈니스에 대한 IT 가치를 측정하는 것을 필요로 하고 있음에도 불구하고 측정한 수치는 그 대신 IT 운영 현황을 평가하는 데 보통 사용되며, 이것은 프로젝트의 예산 변화 자료와 같은 인프라의 개별 요소에 대한 성과를 측정한 수치입니다. 결국, CIO는 IT 비즈니스 가치를 IT에 대한 최종 사용자의 만족도, 주기 및 가동 중단 시간 동안 IT 서비스의 최대 가동 시간과 감소, 사용자에게 가용한 IT 이해 수준, 사용자의 기대 충족, 자동화를 통해 향상되는 IT 서비스 제공의 효율성과 비용 효과성과 같은 관점에서 고려하게 됩니다.

이러한 수치는 IT 운영 현황을 평가하는 요소이기 때문에 매우 중요합니다. 하지만 불행하게도 이 KPI(Key Performance Indicator)는 C 레벨 경영진에게 가장 중요시되는 사항과는 연관성이 없습니다. IBM은 인텔리전트 서비스 관리 활동을 통해 CIO가 IT를 활용함으로써 IT 서비스와 조직의 가장 중요한 비즈니스 요구 사항을 연결시켜 성공적으로 비즈니스 목표를 지원하는 KPI를 달성할 수 있다고 믿고 있습니다.



이제 남은 문제는, 어떻게 조직이 단순히 운영에 따른 결과를 측정하는 관점에서 비즈니스에 미치는 IT의 영향력을 측정하는 관점으로 전환할 수 있을 것인가가 하는 것입니다. IT와 비즈니스 간의 조정과 성공 척도를 견고하게 하는 통합 서비스 관리 활동을 구현하려면 조직은 다음과 같은 일을 수행해야 합니다.

- **주요 비즈니스 서비스와 이를 지원하는 내재된 IT 인프라를 식별해야 합니다.** 이것은 IT에서 지원하는 비즈니스 서비스와 관련 활동의 전략적 중요성을 평가하여 IT 구성 요소를 해당 활동에 매핑함으로써 이루어질 수 있습니다.
- **비즈니스 서비스와 관련된 IT 프로세스를 표준화합니다.** 조직은 IT 프로세스, 관련 활동 및 상호 간 소통을 식별하고 문서화해야 합니다. 견고한 참조 모델에 대한 서비스 관리 시스템을 측정함으로써 조직은 올바른 방식으로 정확한 업무를 처리하고 있는지 평가할 수 있습니다.
- **비즈니스 성과를 기반으로 주요 측정 지표를 작성합니다.** 조직은 비즈니스와 IT KPI를 연관시켜 IT 서비스와 비즈니스 가치를 직접 연결할 수 있습니다. 이러한 KPI 유형은 IT 경영진이 비즈니스와 IT의 연관성을 메커니즘별로 수치화하여 재무, 직무, 성과 및 가용성 척도를 하나의 메커니즘으로 활용합니다. 이와 같은 예로 웹 판매 성장(혹은 취소되는 쇼핑 카트의 최소화)부터 빠른 실무 트랜잭션 처리, 또는 고객에 대한 360도의 관점을 제공함으로써 새로운 애플리케이션 기능에 교차 판매 성장을 연계하는 것 등을 들 수 있습니다.
- **의사 결정의 향상과 조직 내의 변화를 유도합니다.** 탁월한 거버넌스를 통해 IT 의사 결정과 비즈니스 전략 목표가 일치하도록 조정할 수 있습니다. 종합적인 접근방식으로는 거버넌스 모델, 프로세스, 구조 및 관련 메커니즘을 수립하여 IT를 유도하고 제어하는 데 있어 명확성과 투명성을 갖게 하는 것입니다.

자세한 정보

자세한 정보는 IBM 마케팅 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하거나 다음 웹사이트를 방문하시기 바랍니다. ibm.com/c-suite



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Global Services
New Orchard Road
Armonk, NY 10504
U.S.A.

미국에서 제작
2010년 10월
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고 및 ibm.com은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표입니다. 이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우, 해당 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록 상표 또는 일반 법적 상표입니다. 해당 상표는 등록되었을 수 있으며, 다른 국가에서 일반 법적 상표일 수도 있습니다. 최신 IBM 상표 목록은 ibm.com/legal/copytrade.shtml의 "Copyright and trademark information (저작권 및 상표 정보)"에서 확인하실 수 있습니다.

다른 회사, 제품 또는 서비스 이름은 해당 회사의 상표 또는 서비스 마크입니다.

본 자료에서 IBM의 제품, 프로그램 또는 서비스를 언급하는 것이 IBM이 영업하고 있는 모든 국가에서 이를 사용할 수 있다는 것을 의미하지는 않습니다.



재활용하십시오