



IT 서비스 관리 : 불확실한 경제 상황에서의 우선순위 재설정.

경제적 불확실성과 혼란이 지배하고 있는 현재의 경제 환경이 IT 투자에는 어떤 영향을 미치고 있을까요? 이를 알아내기 위해, IBM은 조직의 IT 투자를 관리하는 전 세계 비즈니스 및 IT 리더들을 대상으로 조사를 실시했으며, 이 조사에서 현재의 경제 여건이 각 조직의 투자 계획에 어떤 영향을 미치고 있는지 물었습니다. 현재의 경제 현실은 실로 기업의 우선순위를 변화시키고 있고, 그에 따라 IT 프로젝트의 우선순위도 바뀌고 있는 것으로 밝혀졌습니다. 연구 결과, 각 조직에서는 새로운 경제 환경에서 생존하고 번영하기 위해 IT 프로그램 및 프로젝트의 우선순위를 재설정하고 있고, 이를 위해 서비스 관리 모범 사례를 활용하고 있는 것으로 나타났습니다.

IT 투자로부터 보다 큰 가치 도출

2008년 12월과 2009년 1월 중에 전 세계 421개 조직의 IT 투자 의사 결정자를 대상으로 실시한 블라인드 인터뷰에서는 특히 현재의 경제 침체가 조직에 미치고 있는 영향을 조사했습니다. 응답자의 61%가 경제적 불확실성이 IT 투자 우선순위에 영향을 미치는 가장 큰 비즈니스 문제라고 답했습니다.

하지만 놀라운 사실은, 현재의 경제적 상황이 비즈니스 예산에 상당한 영향을 미치고 있는 상황에서도 이들 IT 의사 결정자의 85%가 IT 예산이 상대적으로 예년과 비슷한 수준을 유지하고 있다고 답했다는 점입니다. 응답자 중 10%만이 2008년에서 2009년까지 예산이 현저히 삭감되었다고 답한 반면, 5%는 예산이 오히려 크게 늘 것이라고 답했습니다. IBM에서는 이런 결과가 IT 조직이 단순히 비용만 많이 쓴다는 인상을 주는 조직에서 주요 비즈니스 프로세스를 안정적으로 지원하는 조직으로, 그 역할이 발전적으로 바뀌고 있는 추세를 반영하는 것이라고 생각합니다. 현대의 기업에서는 더 이상 IT를 기술 시스템을 사용할 수 있게 해주는 조직으로 보지 않고, 이제는 IT 기술을 이용하는 비즈니스 프로세스를 위한 서비스 공급자로 보고 있습니다. IT 서비스는 기업의 다른 모든 부분이 효과적이고 효율적으로 운영될 수 있도록 해주기 때문에, 다른 예산이 삭감되고 있는 와중에도 IT 투자는 예년 수준을 유지하고 있습니다.

본질적으로, 비즈니스 조직은 IT 조직에 이렇게 말하고 있습니다.

우리는 특히 인력 감축을 해야 할 때 이를 성공적으로 수행하기 위해 IT 조직의 도움이 필요합니다. 따라서 우리 조직이 전체적으로는 비용을 줄여야 하지만, 조직의 나머지 부문에서 개선을 이룰 수 있도록 IT 조직에서 IT 서비스의 품질과 신뢰성을 개선할 것으로 기대하고 있기 때문에 IT 예산을 상대적으로 큰 변화 없이 유지하고 있는 것입니다. 주요 비즈니스 프로세스에 대한 서비스 중단을 줄일 필요가 있고, 중단이 발생할 때는 빠르게 해결해야 합니다.

성공을 위한 우선순위 재설정

이런 기대치를 충족시키기 위해, 대부분의 IT 조직에서는 자금이 투입되는 프로그램과 프로젝트에 대한 투자 우선순위를 재설정하고 있습니다. CIO, IT Director, CFO 및 IT 투자 방향을 결정하는 다른 기업 경영자들은 기술 시스템 중심의 접근 방식과는 반대로 비즈니스 중심의 접근 방식을 택합니다. 이들은 기업의 우선순위를 파악하는 작업부터 시작합니다.



CIO가 어떤 비즈니스 활동이 조직 내에서 IT 서비스의 개선된 품질 및 신뢰성에 가장 크게 의존하는지 알고 난 후에는 이런 활동을 지원하거나 실행 가능하게 하거나 자동화하는 IT 서비스에 이들 활동을 대응시킬 필요가 있습니다. 이 시점에서 CIO는 IT 프로젝트 투자 우선순위 재설정을 시작할 수 있습니다. 어떤 경우든 예산 압박을 받는 상황에서는 대개 보안 및 규정 준수와 같은 필수적 영역을 맨 앞에 둡니다. IT 서비스 및 시스템을 보다 현명하게 관리하는 것이 다음이고, 통합, 가상화 및 컨버전스 프로젝트를 포함하여 기술에 대한 보다 현명한 접근이 그 뒤를 잇습니다.

불확실한 경제 상황에서의 현명한 관리

보다 현명한 인프라 관리는 서비스 관리입니다. 조직에서는 서비스 관리 모범 사례를 활용하여 주요 IT 서비스의 품질을 개선하고 이미 확보되어 있는 기능과 리소스로부터 보다 많은 가치를 얻기 위해 IT를 이용하는 비즈니스 활동의 비용을 줄이고 있습니다.

IBM 연구 결과에서는 오늘날 대부분의 조직에 이익이 될 수 있는 핵심적인 권고 사항을 제시합니다.

- 인력 생산성을 향상시켜 주는 IT 서비스의 품질과 신뢰성을 개선합니다.
- 기술 통합을 포함한 일 처리 방법의 우선순위를 보다 현명하게 설정합니다.
- 기술과 최적화된 서브시스템에서 IT 활용 비즈니스 활동의 최적화로 초점을 변화 시킵니다.

오늘날과 같은 불확실한 경제 상황에서 더 이상 기술 또는 프로세스 서브시스템 최적화는 핵심 과제가 아닙니다. 핵심 과제는 IT 서비스 품질 및 비즈니스 성과에 집중하는 보다 현명한 관리와 개선된 평가 방법을 통해 IT를 이용한 비즈니스 활동을 개선하는 것입니다.

추가 정보

추가적인 서비스 관리 정보 및 자료를 보려면 최고 정보통신 책임자: 서비스 관리 웹사이트를 방문하십시오.

ibm.com/services/us/cio/optimize

CIO의 전문성을 높이는 데 도움이 될 수 있는 도구와 지원에 대한 자세한 내용은 Center for CIO Leadership 웹사이트를 참조하십시오.

www.cioleadershipcenter.com

© Copyright IBM Corporation 2009

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

Produced in the United States of America
2009년 4월
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고 및 ibm.com은 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 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 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 그러한 상표는 다른 국가에서도 등록 상표이거나 상표상 상표일 수 있습니다. 최신 IBM 상표 목록은 인터넷 ibm.com/legal/copytrade.shtml의 "Copyright and trademark information"에서 확인할 수 있습니다.

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

이 발행물에서 IBM 제품이나 서비스에 대한 참조는 IBM이 운영되고 있는 모든 국가에서 IBM이 시판하려는 의도를 암시하는 것은 아닙니다.



재활용 가능, 재활용하십시오.

CIE03043-KRKO-00