

서비스품질 향상을 위한 운용보전투자결정지원모델의 개발에 관한 연구

박순달*, 정호연*, 양병학*, 심현택*, 조영현**

본 연구는 한국전기통신공사에서 수행중인 통신망 운용보전 성과관리의 경제성 분석과 관련하여 효율적인 운용보전비용투자가 이루어질 수 있는 투자결정지원모델을 개발하는 것이다.

운용보전의 서비스품질(Quality of Service)은 사용자의 서비스 요청시 그것이 얼마나 쉽게 획득되고 지속될 수 있는가를 나타내는 서비스가용도와 서비스를 제공하고 활용할 수 있도록 측면에서 조직을 지원해 주는 서비스지원도로 크게 나눌 수 있다.

서비스가용도는 다시 고장율, 평균지연시간, 소통율로 나뉘고 서비스지원도는 희망공사일시초과율과 초과금율로 나눌 수 있다.

본 연구에서는 이러한 서비스품질을 향상시키기 위해 가능한 대안이 주어질 때 그에 대한 비용산출과 개선된 서비스품질을 예측한다. 먼저 비용산출을 위해서 품질비용의 개념에 입각하여 요구된 품질을 실현하기 위해 투자되는 제반 품질에 관련된 비용을 분석한다. 고장율은 시내선로를 모형화하여 신뢰성이론을 근거로 예측하고, 평균수리시간과 평균지연시간은 회귀분석, 그리고 서비스품질의 개선을 위한 투자결정지원은 가능한 투자대안으로부터 얻을 수 있는 서비스품질수준과 그 비용예측간의 비교분석을 통해 제시한다.

* 서울대학교 산업공학과

** 한국전기통신공사 사업지원단