

ITIL 중심의 IT 프로세스 모델

황 경 태
동국대학교 경영대학 정보관리학과

2004. 10.

0

목 차

- **CobiT**
 - CobiT 개요 및 구성
 - 프로세스 체계
 - 주요 내용
- **ITIL**
 - ITIL 개요, ITIL의 구성
 - ITIL의 내용
 - ITIL Certification Scheme
 - ITIL의 도입 현황
- **한국IT서비스관리포럼 (itSMF Korea)**
 - itSMF Korea의 사명 및 사업계획
 - 회비 및 회원 혜택

CobiT 개요

- **CobiT**

(Control Objectives for Information and related Technology)

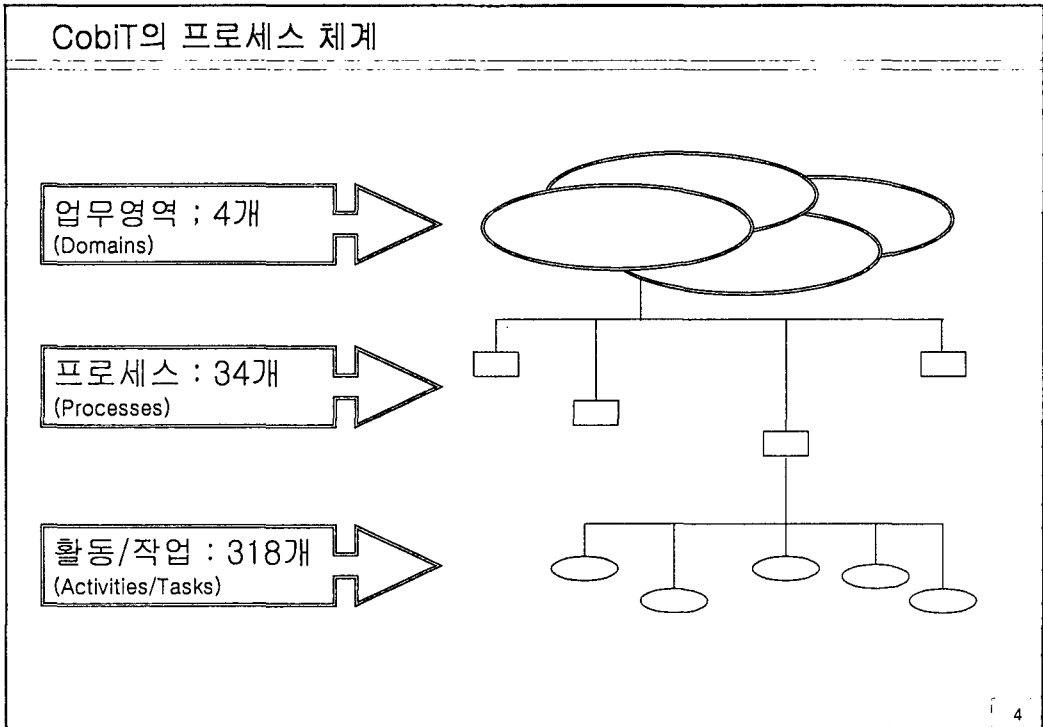
- 개발기관 : **ISACA**

(Information Systems Audit and Control Association)

- 1969년에 설립된 미국의 전문협회
- 설립 목적: 정보시스템 감사, 통제 및 보안 분야의 발전
- 현 황:
 - 전세계 100개국에 140여 개의 지부
 - 2만명 이상의 IS 감사 전문가들이 회원
 - 1978년부터 CISA 자격증 제도 실시
 - 국내: 87년 최초 1인 합격, 99년까지 200여명, 03년 현재 2,800여명

CobiT의 구성

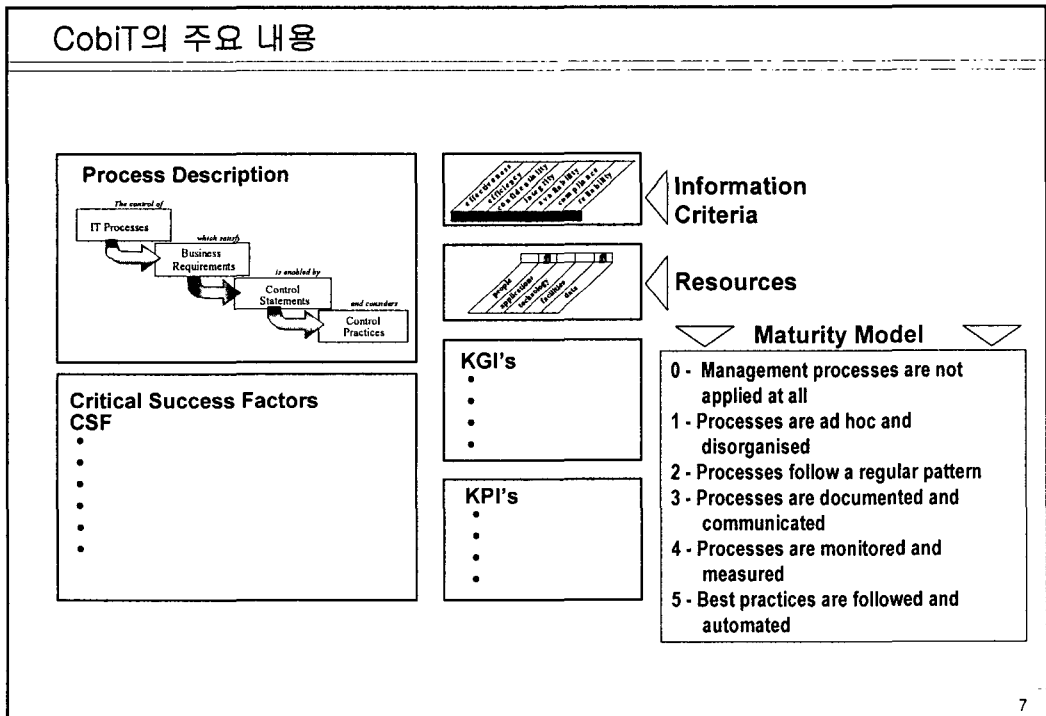
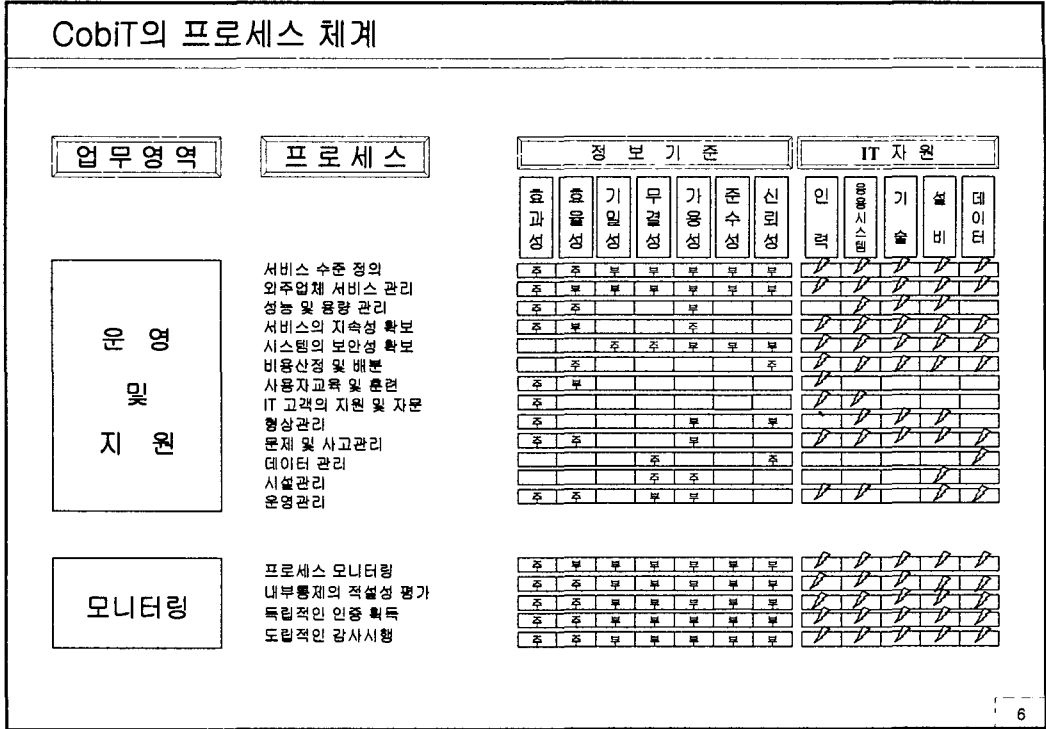
- 경영자를 위한 요약
- 프레임워크: COBIT의 34개 IT 프로세스에 대한 설명
- 통제목적: 34개 IT 프로세스에 대한 구체적 통제 목적 제시
- 감사 지침서: 34개 IT 프로세스별로 수행해야 할 감사작업 제시
- 적용 도구 및 사례집: 사례 및 IT 통제 환경 분석 도구제공
- 관리지침서: COBIT III에 추가



CobiT의 프로세스 체계

업무영역	프로세스	정보 기준						IT 자원					
		출과성	효율성	기밀성	무결성	가용성	준수성	신뢰성	인력	응용시스템	기술	설비	데이터
계 획 및 조 직	전략적 IT 계획 정의								주	주	주	주	주
	정보 아키텍처 정의								주	주	주	주	주
	기술 발전 방향 결정								주	주	주	주	주
	IT 부서와 타 부서의 관계 정의								주	주	주	주	주
	IT 투자 관리								주	주	주	주	주
	경영진의 관리 목표 및 방침전파								주	주	주	주	주
	인력 자원 관리								주	주	주	주	주
	외부 요건의 준수								주	주	주	주	주
	위험 평가								주	주	주	주	주
	프로젝트 관리								주	주	주	주	주
품질관리								주	주	주	주	주	
도 입 및 구 축	솔루션 도출								주	주	주	주	주
	응용소프트웨어 구입 및 유지보수								주	주	주	주	주
	기술 아키텍처 구입 및 유지보수								주	주	주	주	주
	IT 절차 개발 및 유지보수								주	주	주	주	주
	시스템 설치 및 인가								주	주	주	주	주
	변경 관리								주	주	주	주	주

5



ITIL 개요

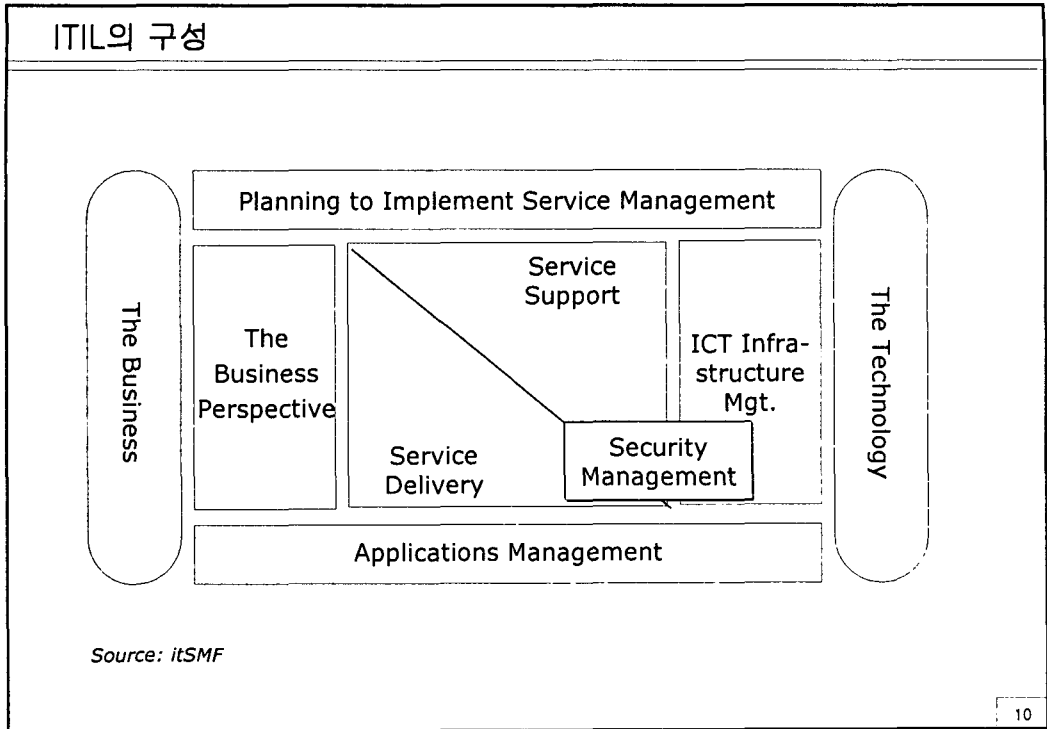
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 이란?
 - 영국 정부(Office of Government Commerce) 가 제정한 IT Service Management 에 대한 Best Practices들의 모음집
 - 1986년 CCTA(Central Computer and Telecommunications Agency : OGC의 전신)가 발간한 45여권의 책이 기원
- 등장 배경
 - IT 제품의 Life Cycle 관점에서 볼때 IT비용의 70~80%는 IT Operation단계에서 발생
 - IT 자원의 효과적인 활용을 위해서는 IT 어플리케이션 개발보다 효율적/효과적인 "IT Service Management"가 중요하다는 인식에서 출발

8

ITIL 개요

- ITIL 제정 Concept
 - Why Best Practices approach rather than Standard?
 - Standard (ex. ISO 9001)는 최소한의 공약수만 제시할 수 밖에 없기 때문에 표준에 따라 실행을 해야 하는 각 기업체의 IT조직이나 End User입장에서 보면 큰 도움이 안됨
 - BP는 말 그대로 BP이므로 있는 각 기업체에서 하는 활동을 그대로 표현할 수 있기 때문에 벤치마킹을 손쉽게 할 수 있다는 큰 장점이 있음

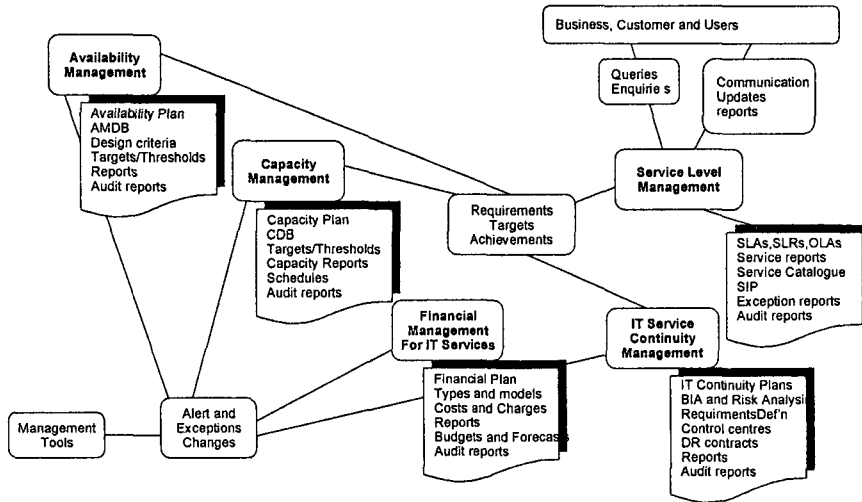
9



ITIL의 구성

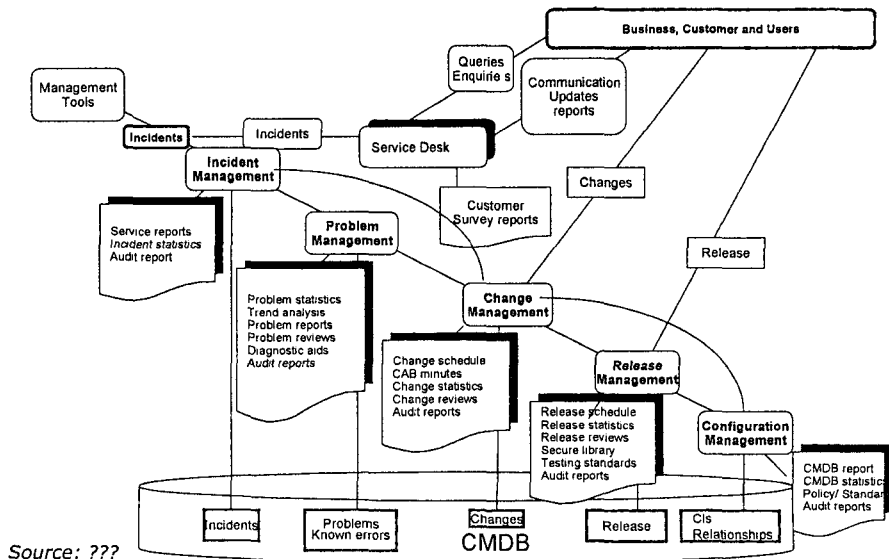
ITIL Books	내용
The Business Perspective	IT service와 관련된 비즈니스 이슈 설명 - Business Continuity Mgt, Partnership and outsourcing, Surviving changes, Managing Facilities Mgt, Managing Supplier relationships
Service Delivery	Customer(서비스 비용 지불자)와 관련된 IT서비스 프로세스 설명 - Service Level Mgt, Financial Mgt for IT Service, Capacity Mgt, Availability Mgt, IT Service Continuity Mgt, Security Mgt
Service Support	End user와 관련된 IT서비스 프로세스 설명 - Service Desk, Incident Mgt, Problem Mgt, Configuration Mgt, Change Mgt, Release
ICT Infrastructure Management	ICT(Information, Communication & Technology) Operation 프로세스 설명 - Network service Mgt, Operation Mgt, Mgt of Local Processors, Computer Installation and Acceptance, System Mgt.
Application Management	Application mgt life cycle process 설명 - Application analysis, Design, coding, Testing, operation
Planning Implement Service Mgt	IT 서비스 관리 도입에 대한 이슈 설명

Service Delivery Process Map

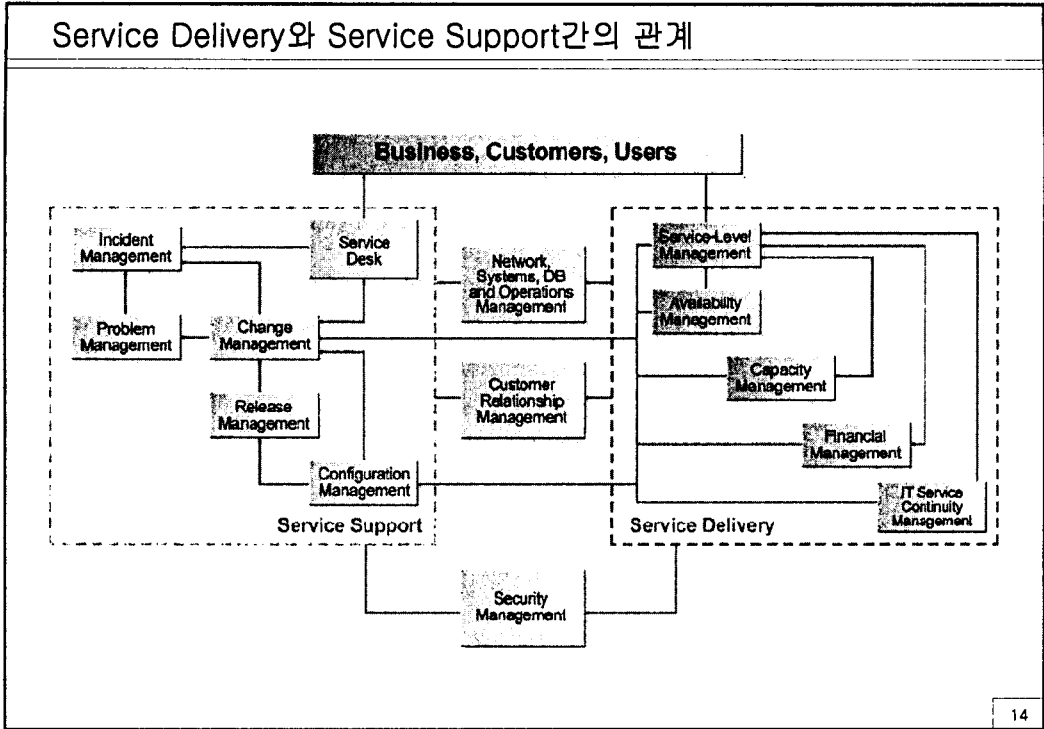


Source: ???

Service Support Process Map



Source: ???

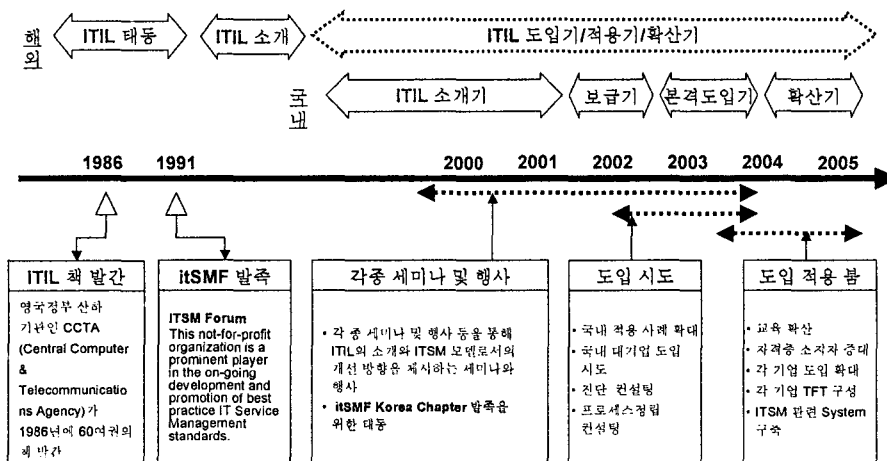


- ### ITIL의 내용
- IT 서비스관리를 위한 Key 프로세스 정의 : 11개 프로세스
 - 각 프로세스간의 Relationship (Input, Output) 기술
 - 프로세스별 아래사항 기술
 - Objectives
 - 액티비티
 - 관련 직무에 대한 Role 소개
 - Benefits
 - 일반적으로 야기되는 문제
 - 관련 KPI(Key Performance Indicators) 제시
 - Terminology
 - 관련 기법, Tip, 가이드 소개
 - 관련 산출물 Best Practices 샘플 소개
- 15

ITIL Certification Scheme (개인)

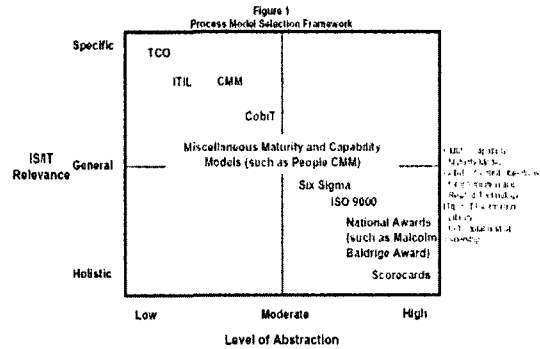
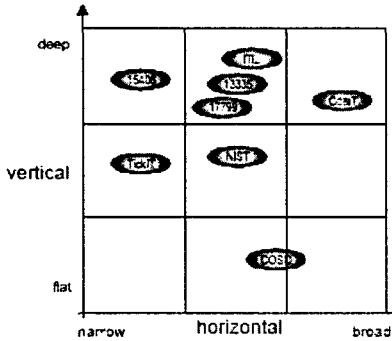
- **Foundation Certificate in IT Service Management**
 - 누구나 응시가능, 별도의 교육과정 이수 요건 없음
 - ITIL 개요 테스트
 - 1시간 시험, 40문제 multiple choice, 60점 이상 합격
- **Practitioner's Certificate in IT Service Management**
 - ITIL Service Delivery, Service Support 개별 Process에 대한 시험 (ex, Service Level Management)
 - 2일 Course
- **Manager's Certificate in IT Service Management**
 - Service delivery 1일 3시간 시험
 - Service support 1일 3시간 시험
 - Business Case 제사, 각 프로세스별 Questions
 - 2개 모듈 모두 평균 50점 이상 취득해야 합격
 - 교육course : 12일

ITIL 도입 현황



IT 프로세스 모델 비교

• ITIL과 기타 표준(모델)과의 관계

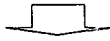


itSMF의 실체

- 1991년 영국에서 설립된 글로벌 IT Service Management Forum, IT Service Management와 관련되어 유일하게 국제적으로 인정되는 독립 조직, 멤버십에 의해 운영되는 비영리단체
- 2004년 현재 전 세계적으로 약 1,000여개의 회원사가 활동 중 (사용자 80%, Vendor 20%)
- 각 국가별 Local Chapter 설립 현황
Australia, Austria, Belgium, Canada, Denmark, France, Germany, Japan, Netherlands, Norway, South Africa, Switzerland, USA, Ireland, Mexico, Italy, Portugal, Romania, Venezuela, Hungary, Czech Republic, Hong Kong, Singapore, Malaysia, India, China, Russia, Spain
- itSMF Industry Alliance
British Computer Society(BCS), British Standard Institute(BSI), Office of Government Commerce(OGC)

iSMF의 역할 및 가치

- ITIL(IT Infrastructure Library: IT서비스관리 Best Practices) 개발 및 확산
- BS 15000(ITIL기반 IT서비스관리 국제품질인증규격) 인증 체계 관리
- IT서비스관리 전문가 경력개발 프로그램 운영
- 매년 International Conference/Exhibition & Seminar 개최
- 격월 저널 "Service Talk" 발간
- ITIL Certification Board 참여(OGC, iSMF, ISEB & EXIN)



- 전 세계 IT 종사자로부터 높은 인지도 및 신뢰도 확보
 - iSMF의 주요 역할 중의 하나가 ITIL 개발 및 확산임
 - ITIL은 IT서비스관리 분야에서 실무적으로 검증된 Best Practice로서 전세계 Top Class 기업체들이 적용하고 있어 iSMF의 인지도 및 신뢰도가 매우 높음
 - 국내의 경우 2003.9월 처음 실시된 iSMF주관의 "ITIL 심포지움"에 단일 심포지움 최대 규모인 800여명의 IT관계자가 참가하여 높은 관심을 보여준바 있음
 - iSMF가 소유관리하고 있는 BS15000에 대한 국내 기업의 관심 증가
- 고객, 사업자, 정부기관이 함께 참여하는 글로벌 커뮤니티

iSMF Korea 약사

일 정	사 업 명	주요 내용
7월 23일	협회창립을 위한 설명회 개최	-협회 창립에 관심을 가진 조직의 임원들을 대상으로 협회의 취지, 사업내용 등을 공지
7월 26일	iSMF 회장 미팅	-Local Chapter 설립 취지 및 운영방안 협의 -창립총회/Global Conference 연사 요청
7월부터	회원/회원사 모집,설외	-창립위원들을 중심으로 개인회원 및 회원사 가입 설외 (10월 현재 15개 회원사)
8월	협회 법인 등록	-정보통신부 산하 사단법인으로 협회 등록
8월	협회 홈페이지 개설	-협회 홈페이지 개설 (www.itsmf.or.kr)
8월	협회 사무국 개설	-사무국을 위한 사무실 확보 및 전담 직원 1인 채용 (전화: 715-3933, ekchae@itsmf.or.kr)
9월	협회창립총회 개최	-9월 15일(수) 14:00시 코엑스인터콘티넨탈호텔 지하1층 -회장: 황경태, 부회장: 남기찬(서강대 교수) -세미나 2건 (서비스데스크, SLM)
9월부터	학계 및 관련기관과의 협력체계 구축 추진	-ITSM 관련 기관과의 협력 체계 구축 추진
12월	국제 세미나 개최	-해외 구축 사례 중심의 세미나

/iSMF Korea의 Vision, Mission & Objectives

- Vision
 - IT Business Value의 극대화를 위한 know-how와 know-where를 제공할 수 있는 기관
- Mission
 - IT 서비스 관리 및 관련 분야의 best practice 및 지식을 개발/축적하고 이를 국내에 전파하여 기업/조직의 IT Business Value 극대화에 기여
- Objectives
 - IT 서비스 관리 분야 및 관련 분야의 Best Practice, 지식의 개발/축적 및 전파
 - 회원사 및 관련 이해관계자들 간에 IT 서비스 관리에 관련된 경험과 의견을 교류할 수 있는 장의 제공
 - 기타 회원사들의 IT Business Value 극대화를 위한 다양한 서비스의 제공
 - IT 관리 서비스 전문가 양성

22

/iSMF Korea의 활동

- ITSM 관련 지식의 축적
 - 연구과제 수행
 - ITSM 주제별 연구 Community 운영
 - Global Best Practice, 서적, 저널의 한글화
 - ITSM 서비스, 제품, 교육 등에 관련된 지식데이터베이스 유지 관리
- ITSM 관련 지식의 전파
 - 정기적인 Global ITSM 이벤트 개최(분기별 세미나, 년 1 회 컨퍼런스 개최)
 - 한글/영문 Global Best Practice, 서적, 저널의 제공
 - ITSM 서비스, 제품, 교육 등에 관련된 지식데이터베이스 접근 제공
 - ITSM 관련 교육 프로그램 운영
- 회원간 교류의 장
 - 웹을 통한 실시간 정보 교류
 - 교류 활성화를 촉진하기 위한 회원사 리스트 유지관리
- ITSM 발전에 기여
 - 국제표준 제정/개선 활동에 참여
 - ITIL 한글 시험 추진
 - 대학에 관련 학과정 개설 추진

23

회원 혜택

- itSMF 본사에서 격월로 발간되는 "Service Talk" 저널에 기사 기고
- itSMF Korea에서 격월 발간 예정인 newsletter에 기사 기고
- itSMF(Korea)에서 운영되는 웹사이트의 Member-only 영역에 접근 가능
 - >ITSM 구축 실 사례 및 ITIL best practice와 관련된 다양한 정보 제공
- ITSM과 ITIL 구축과 관련되어 itSMF의 승인을 받은 Reference site 및 프로젝트 정보 제공
- Best Practices 작성에 참가
- ITIL 및 ITSM에 관심을 갖고 있는 IT 전문가들과 기술 공유
- 모든 ITIL 관련 책자 구입 시 Discount
- itSMF(Korea) 관련 세미나 등록비 Discount
- ITIL certification course 등록비 Discount

업 세 사 례 발 표 (1) ~ (3)

- 연 사 : 심재석 사장(스페이스인터내셔널)
최승일 실장(핸디소프트)
이치형 과장(증권전산)

