

기업의 인프라 운영 진단

신성윤*, 김희애⁰, 장대현*, 이현창**, 이양원*

⁰군산대학교 컴퓨터정보공학과

**원광대학교 정보·전자상거래학부, 정보과학연구소

e-mail: {syshin⁰, heeae_kim, ywrhee}@kunsan.ac.kr*, hclglory@wku.ac.kr**

Infrastructure Management and Diagnosis of Enterprise

Seong-Yoon Shin*, Hee-Ae Kim⁰, Dai-Hyun Jang*, Hyun-Chang Lee**,

Yang-Won Rhee*

⁰Dept. of Computer Information Engineering, Kunsan National University

**Division Computer and Electronic Commerce, Wonkwang University

● 요약 ●

본 논문은 기업의 주요 장애 및 변경 현황을 조사하여 설문 및 인터뷰를 통한 표준운영절차 준수 여부와 운영인력 변경에 따른 조기 운영의 안정화 방안을 마련하기 위한 논문이다. Infra 자산은 OA기기와 시스템 운영용 HW/SW로 나뉘어 관리하며, 주관 부서 또한 분리되어 관리되고 있다. 이처럼 운영진단을 통하여 도출 된 개선 방향에 대해서 추진 과제를 선정하여 실천하도록 하겠다.

키워드: 기업(Enterprise), 운영진단(Management and Diagnosis), 인프라(Infra)

I. 서론

기업의 인프라 운영 진단 사례를 보면, LG CNS는 IT서비스의 장애예방, 성능향상, 용량구성 및 가용성관리 측면에서 고객의 IT 인프라를 종합적으로 진단하여, 취약 요소를 도출하고 통합관점의 개선 방안을 제시하고 있다[1]. 또한 국내의 슈퍼컴퓨팅 인프라 구축운영과 국내의 과학기술협업 연구망 인프라 구축운영을 수행 하는 사이버인프라자원 구축 및 운영[2]에 관한 연구도 수행되었다. [3]에서는 연구 범위를 ITSM 기술동향과 및 ITSM추진사례 분석을 통한 기반연구, 방위사업청에 적합한 ITSM프레임워크 선정, 선정된 ITSM프레임워크를 기준으로 한 방위사업청의 프로세스에 대한 수준진단, 진단단계의 기반연구와 수준진단결과를 고려한 방위사업청의 ITSM아키텍처와 프로세스 정립, ITSM 도입을 위한 조직 및 관련 법제도개선방안, ISO20000인증획득방안의 다섯 가지를 바탕으로 연구를 수행하였다.

미흡 → 11년도 변경작업으로 인한 장애 건이 있음.

- 운영인력의 신규/교체 투입 시 운영절차 교육 지원체계 마련
- ISAC서비스 미 계약에 따른 장애 접수/처리/공지 등의 지속적인 장애 관리가 미흡함

개선방향

- 운영절차 재교육 필요
- 정보기술팀내 장애/변경 관리자와의 소통 강화

2.2 인프라 운영

진단결과

- 장애예방활동 중심으로 운영관리 필요 → 자동화를 통한 일일 점검 강화
- 신규 교체인력에 대한 기술력 강화 필요
- 운영인력에 대한 1차/2차 지원방안 마련 필요
- 보안 솔루션도입에 따른 보안 업무 추가

개선방향

- 자동화 관련 교육 수행
- 교육 등 기술력향상 방안마련(교체인력증심)
- 기술 지원체계 확립
- 보안업무와 분리: 업무조정 협의 중

II. 현황 분석

2.1 장애/변경

진단 결과

- 장애처리 절차 및 준수여부 양호, 변경 처리 절차 및 준수는

III. 결과 및 개선 방향

3.1 개선방향

- 운영절차(변경/장애) 재교육 필요
 - . 장애/변경책임자 : IT정보기술팀장
 - . 장애/변경 관리자 : Part Leader, Infra장애/변경 관리자 :
Infra SPOC
- 교육 등 기술력향상 방안마련 : 교체인력 중심(Mentor/Mentee제도 도입), 운영현황 자료 Update 등을 통한 실무교육과 병행
- 운영 자동화 관련 교육 및 일부 업무에 대한 자동화 수행
- 현재 진행중인 보안 관련 업무와 분리
 - 인프라 업무와 보안업무는 분리 운영 권고
 - 보안업무는 정책이 중심이며 별도의 전문가가 필요함.
- 대 고객 Communication 단일화 : Infra SPOC

3.2 추진과제

- 지원체계 재 정립
- 장애/변경 작업 시, 1차/2차 지원체계 확립
 - . 서버운영
 - . 서버/OS
 - . Infra SPOC
 - . Infra 개선 및 문제관리
- 교체 운영인력의 역량 강화
 - : 주기적인 기술 교육실시
(BP사의 기술역량 교육과정에 따라 진행)

- 인프라 운영자대상 자동화 시스템 교육 및 일부 운영 업무 자동화 반영(Infra운영혁신담당 프로세스담당자 주관)

V. 결론

본 논문에서는 기업의 주요 장애 및 변경 현황을 조사하였고 설문 및 인터뷰를 통한 표준운영절차 준수 여부와 운영인력 변경에 따른 조기 운영의 안정화 방안을 마련하였다. Infra 자산은 OA기기와 시스템 운영용 HW/SW로 나누어 관리하며, 주관 부서 또한 분리되어 관리되고 있다. 이처럼 운영진단을 통하여 도출된 개선 방향에 대해서 추진 과제를 선정하여 실천하도록 하였다.

Acknowledgment

"This research is partially supported by Institute of Information and Telecommunication Technology of KNU"

참고문헌

- [1] http://dc.lgcns.com/Contents/Ko/Menu_2/Services_42.aspx
- [2] HyeakRo Lee, "Design and Engineering for the Cyber-Infrastructure Resource," Trends and Research Report, KISTI, 2009.
- [3] 이남용, "국제표준 정보기술서비스관리프로세스 도입방안" 최종 보고서, 방위사업청, 2008. 12