

서비스 관리의 발전 로드맵 : ITG + ITSM + ITAM

Date: Sep. 19 (Wed.)

박철한 차장/Technical Consultant

HP

HP Solution World 2007

IT transformation to BT

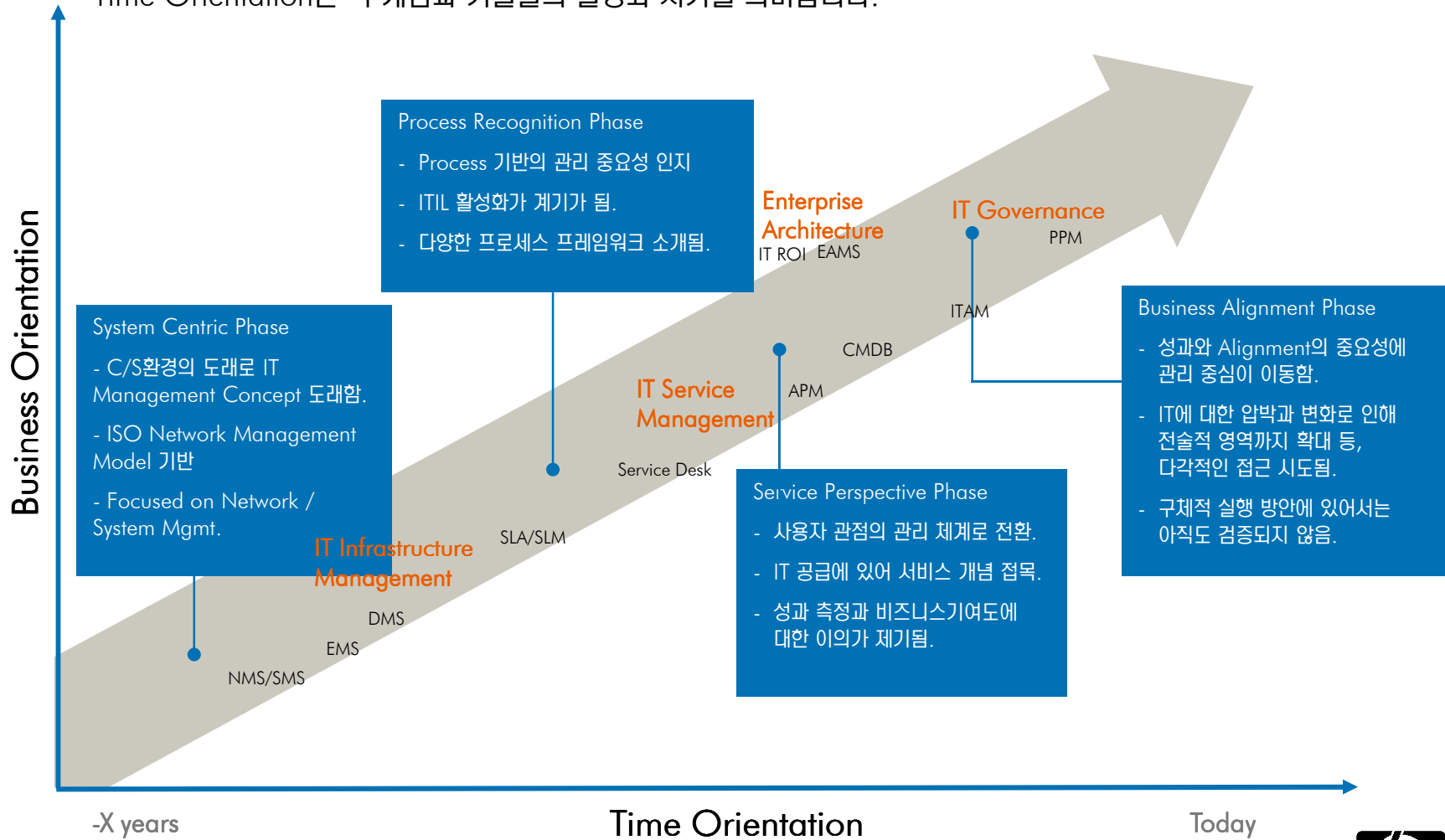


Agenda

- IT 관리 트렌드 및 동향
- IT 관리자의 고민
- HP의 제안

IT Management Trend

전략적 측면에서의 출발이 아닌, 실행, 전술 측면에서 시작된 IT 관리 개념의 발전은 다음과 같이 요약할 수 있습니다.
Time Orientation은 각 개념과 기술들의 활성화 시기를 의미합니다.



(각 개념과 기술들은 등장 시기가 아닌 활성화 시기를 의미합니다.)



What is IT Governance?



정의

- 기업이 IT에 대한 통제력을 높이고, IT가 비즈니스의 목표와 전략에 부합될 수 있도록 하기 위한 의사결정 구조와 책임 권한의 수립, 그리고 이를 지원하는 프로세스, 시스템, 조직 관리 활동

동향

- 컨설팅 시장과 Package 시장으로 양분되는 구도임.
- 기존 ISP, EA, ITSM 기반의 다양한 접근 시각 상존하며 이로 인한 혼선 야기됨.
- Package의 경우, IT ROI, PM tool에서 PPM으로 통합되며, 그 범위도 Compliance, Change Mgmt. 등으로 확대되고 있음.
- 국내 IT Governance의 경험 부족으로 검증 능력 부재

고려 요소

- Start Small with Clear Agenda
- Understand the Relationship between Frame & Information Quality
- Board initiative, not IT initiative

What is IT Service Management?



정의

- 비즈니스 가치 제공을 목표로, 제한된 비용 내에서 합의된 품질의 IT 서비스를 운영 효율적으로 제공하기 위한, 기술, 프로세스, 조직, 인력 분야의 Best Practice에 근거한 관리체계

동향

- 프로세스 정립에 중점.
- Service Desk 기반으로 확산되어 왔고, CMDB와 변경관리를 통한 고도화 추세
- 현재까지는 투자 대비 효율성 측면에서 가치 입증에 어려움.
- ITIL V3 출시로 IT전반적인 라이프사이클 시각 및 비즈니스 성과 중심의 접근 시도

고려 요소

- Show the Value First Approach
- Less Process Effort than Information and Performance chain
- Balance for overall IT

What is Asset Management?



정의

- IT 사용(Use)에 필요한 자산들의 재무적, 물리적, 계약 관점에서의 관리 정보를, 전체 라이프사이클 기반으로 관리하는 체계

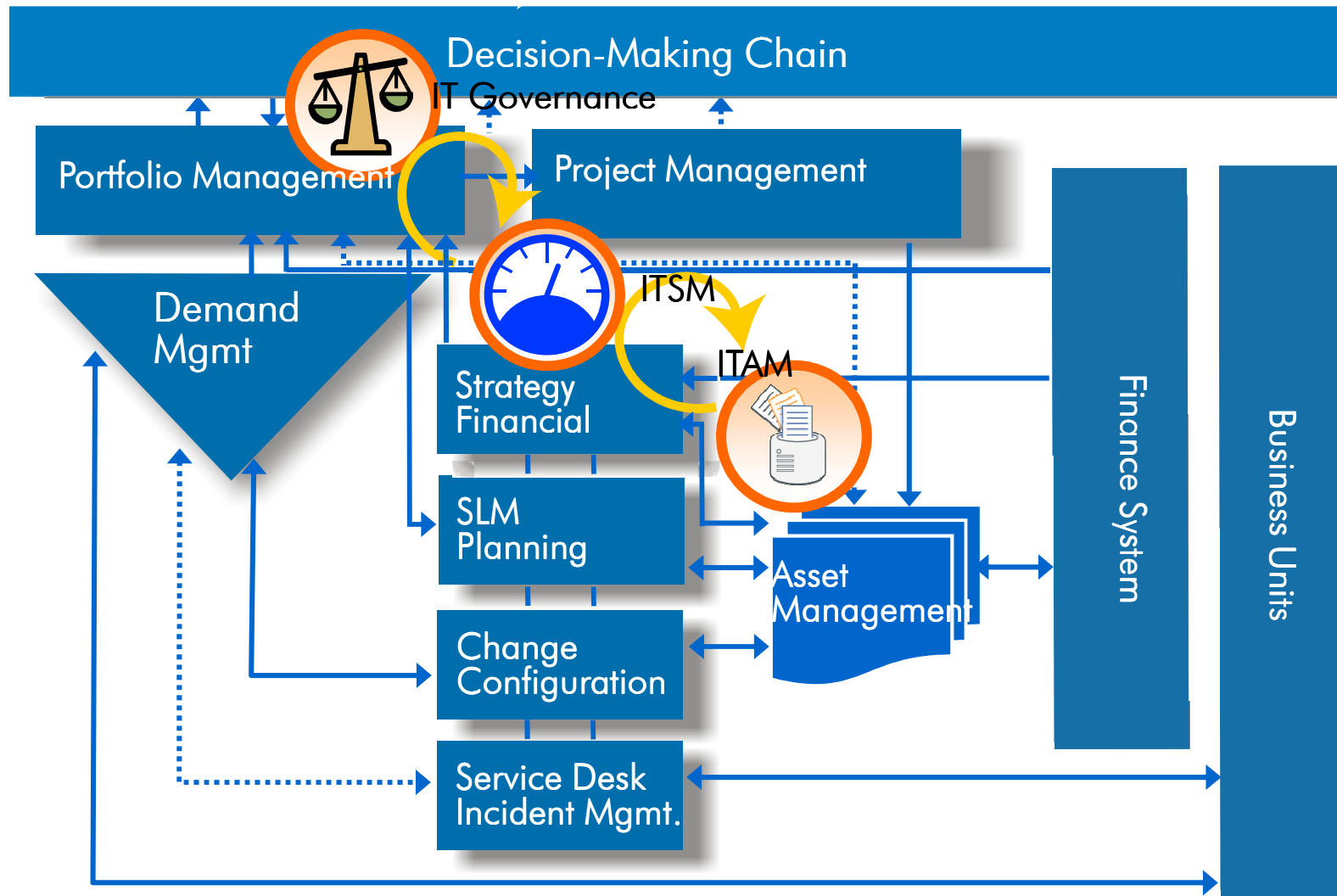
동향

- ITSM, IT Governance, EA 등의 구체적 실행 측면에서 모두 밀접한 관계로 이에 대한 중요성 부각됨.
- CMDB와는 기술 관점, 재무 관점 등 활용 측면에서 구분되어 정착되는 시기임.
- 재무측면에서의 연동과 활용 부분에 기대.
- 자산 관리 기준과 관리 방안에 대해 전술/운영 측면의 접근 시도됨.

고려 요소

- Right Time, Right information
- Set the Realistic Goals
- Top-down Approach

ITSM, ITAM & IT Governance

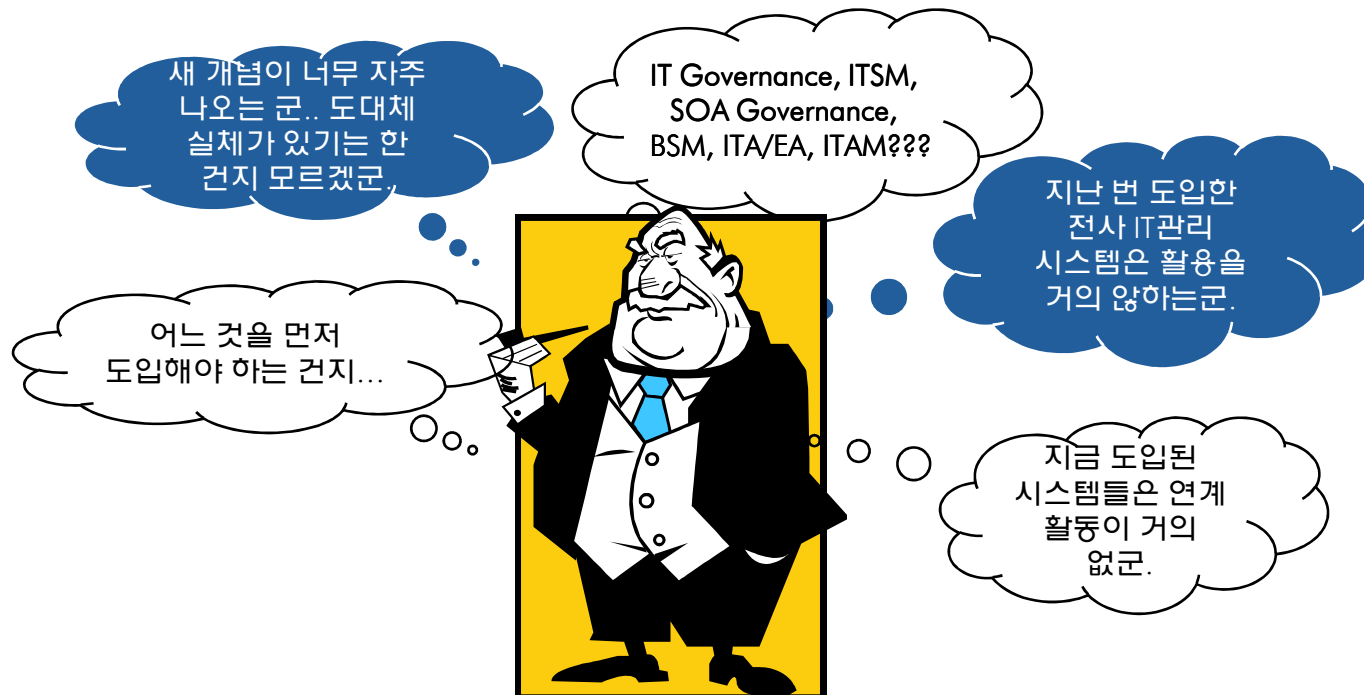


Agenda

- IT 관리 트렌드 및 동향
- IT 관리자의 고민
- HP의 제안

IT Management's Pain

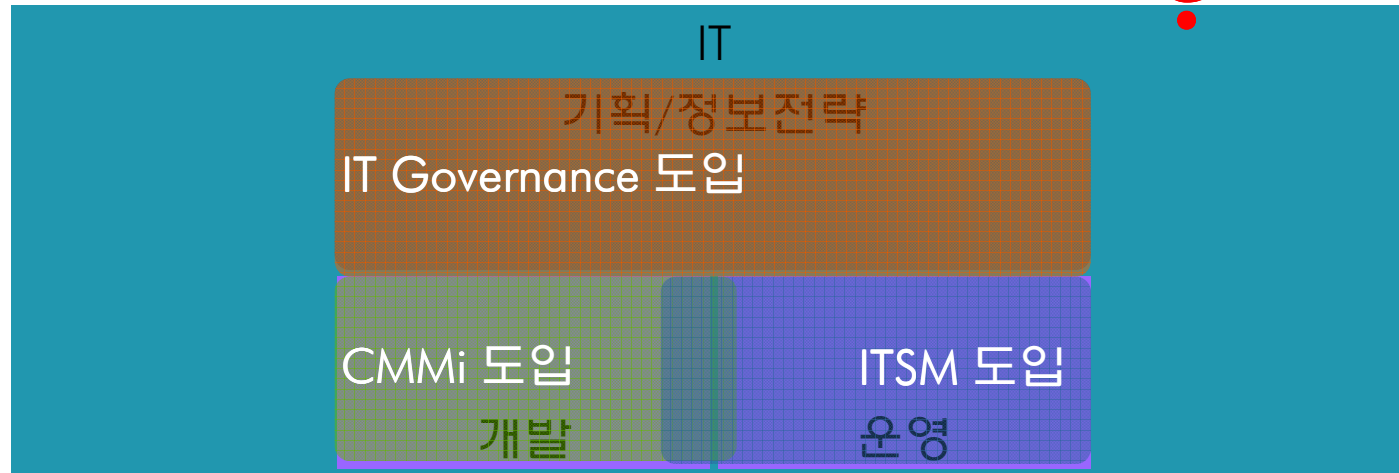
- 새로운 IT 관리 개념들을 모두 도입해야 하는 건지...
- 어느 것을 먼저 도입해야 하는지...
- 서로 연계 방안은 어떻게 되는지...
- 기존 IT관리 시스템들이 왜 제대로 활용되지 못하는지...



Lessons Learned (1)

IT관리 Trend가 도입의 initiative가 되는 것은 바람직하지 않습니다.

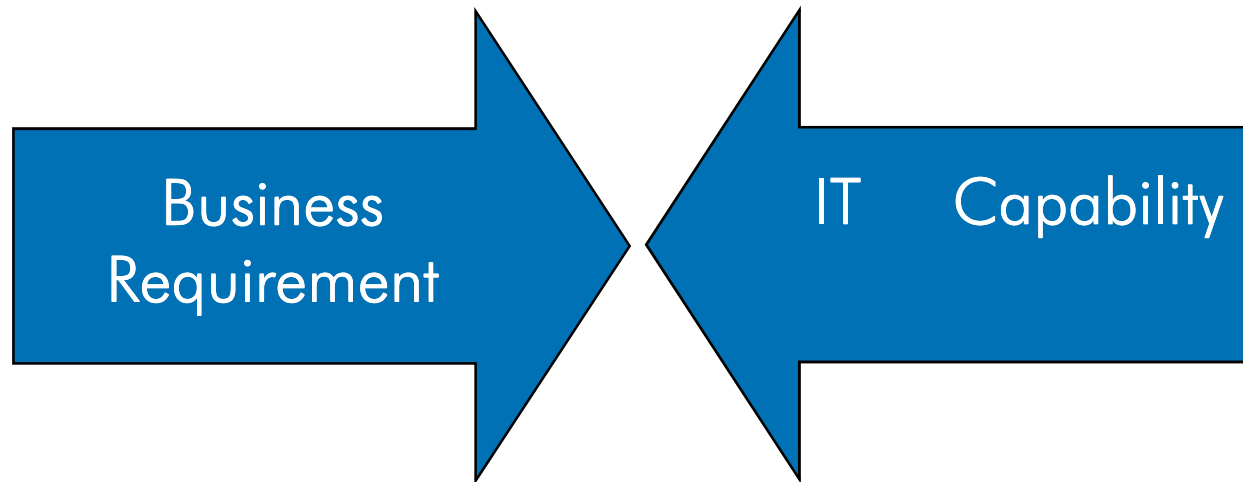
전통적인 IT 관리 영역과 프로세스, 활동들이 기업에 맞게 정리된 전체 로드맵이 먼저 준비되어야 하고, IT관리 기법들은 이에 대한 설계, 체계화, 고도화를 위한 방안으로 활용되고 반영되어야 합니다.



Lessons Learned (2)

도입 순서는 IT역할과 환경에 따라 달라지며, 전술적 접근 방법 역시 달라집니다.

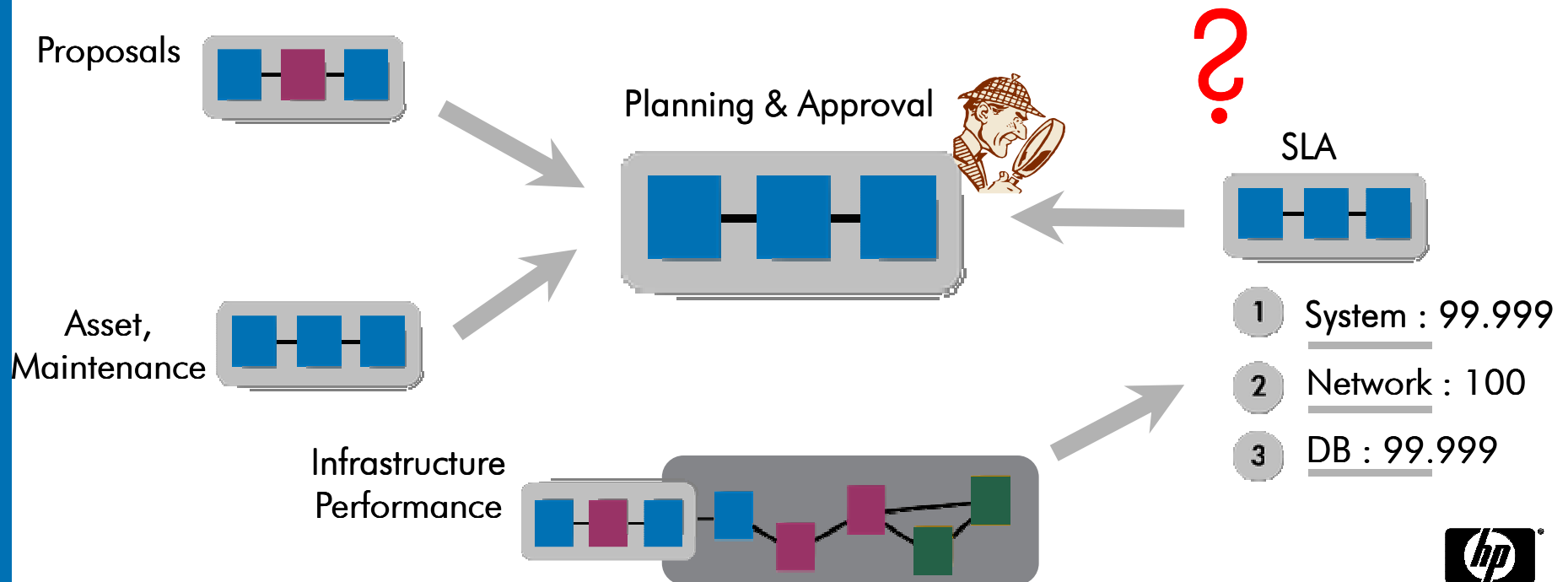
IT Management Roadmap을 통해 기업의 현 IT관리 체계에서 구축, 보완되어야 할 사업들을 IT역할, 비즈니스 목표, 운영모델을 고려하여 우선순위를 설정하는 것이 효율적입니다. 일반적으로 전술적인 시각에서 Top-down, Bottom-up 방안이 고려될 수 있습니다. 하지만 그 자체가 IT관리 체계의 결정적인 성공/실패 요소가 되지는 않습니다.



Lessons Learned (3)

도입 후에 관리 개념들 간의 연계 방안을 고민하는 것은 비효율성이 높습니다.

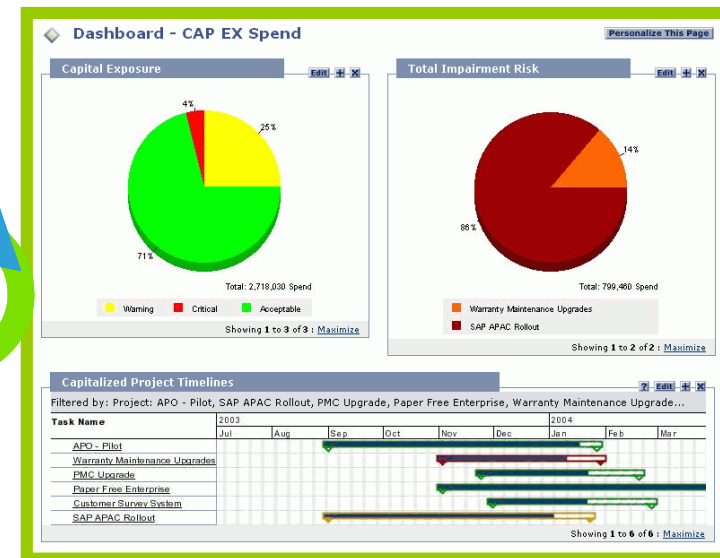
각 관리 영역들의 프로세스 연계는, 전체 연계 측면에서 보면 일부분에 해당합니다. 데이터와 성과 모델의 연계 등이 로드맵 단계에 구체적 실행 방안으로 수립되는 것이 매우 중요합니다.



Lessons Learned (4)

전반적인 IT 관리 성과 사슬에 연결되지 않으면 활용도는 갈수록 낮아집니다.

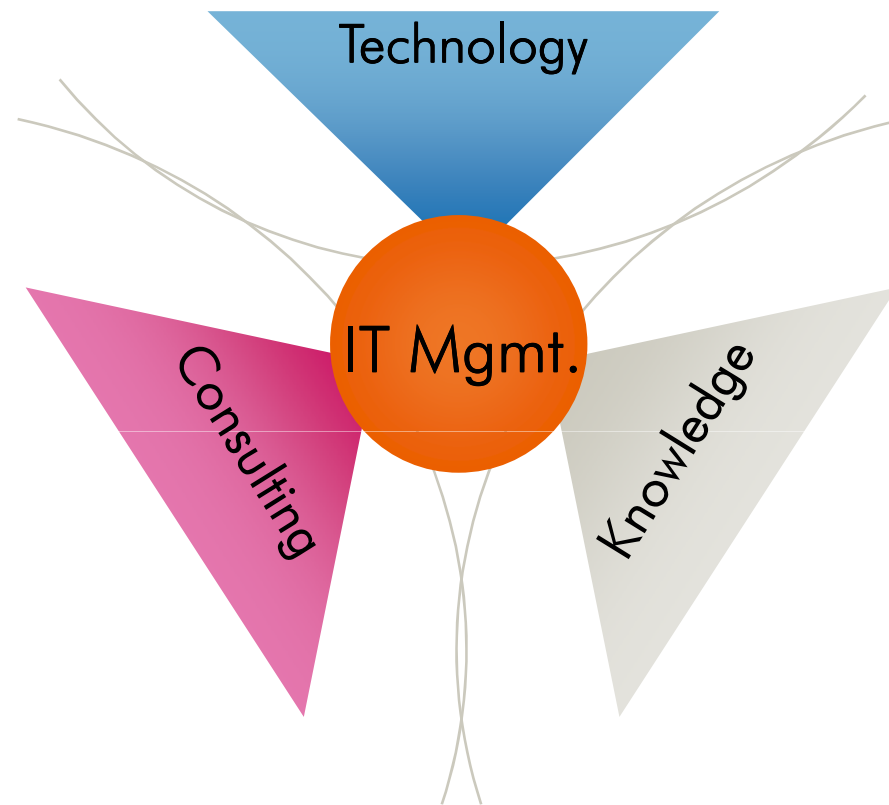
각 영역의 시스템과 프로세스, 활동들은 전반적인 IT 관리 성과 사슬(IT Management Performance Chain)에 연결되어야 지속적인 순환 개선 사이클이 준수되며 활용도를 높일 수 있습니다. 각 layer 별로 인과모델 측정지표 관계로 연계하는 방안이 필요합니다.



Agenda

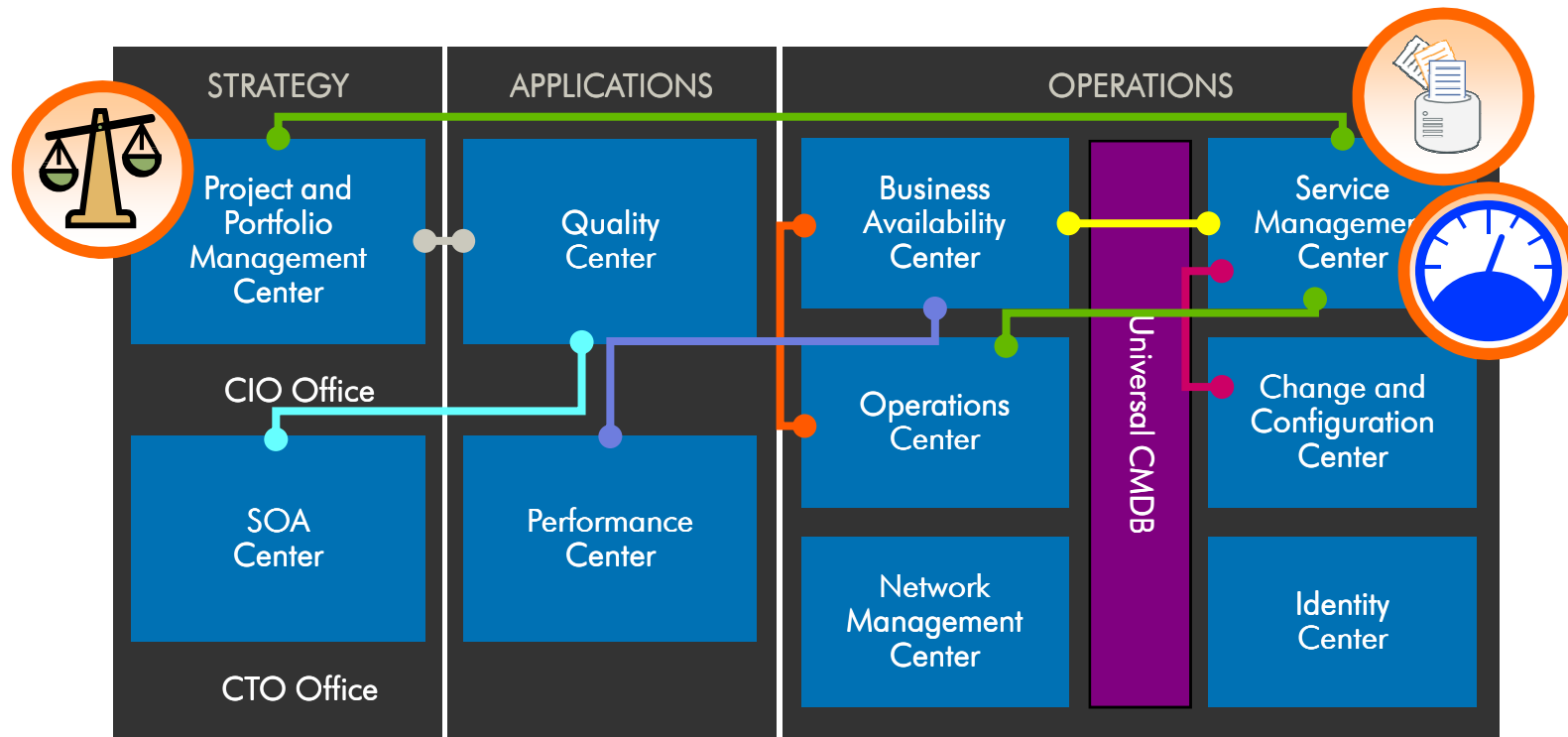
- IT 관리 트렌드 및 동향
- IT 관리자의 고민
- HP의 제안

HP's Capability @ IT Management



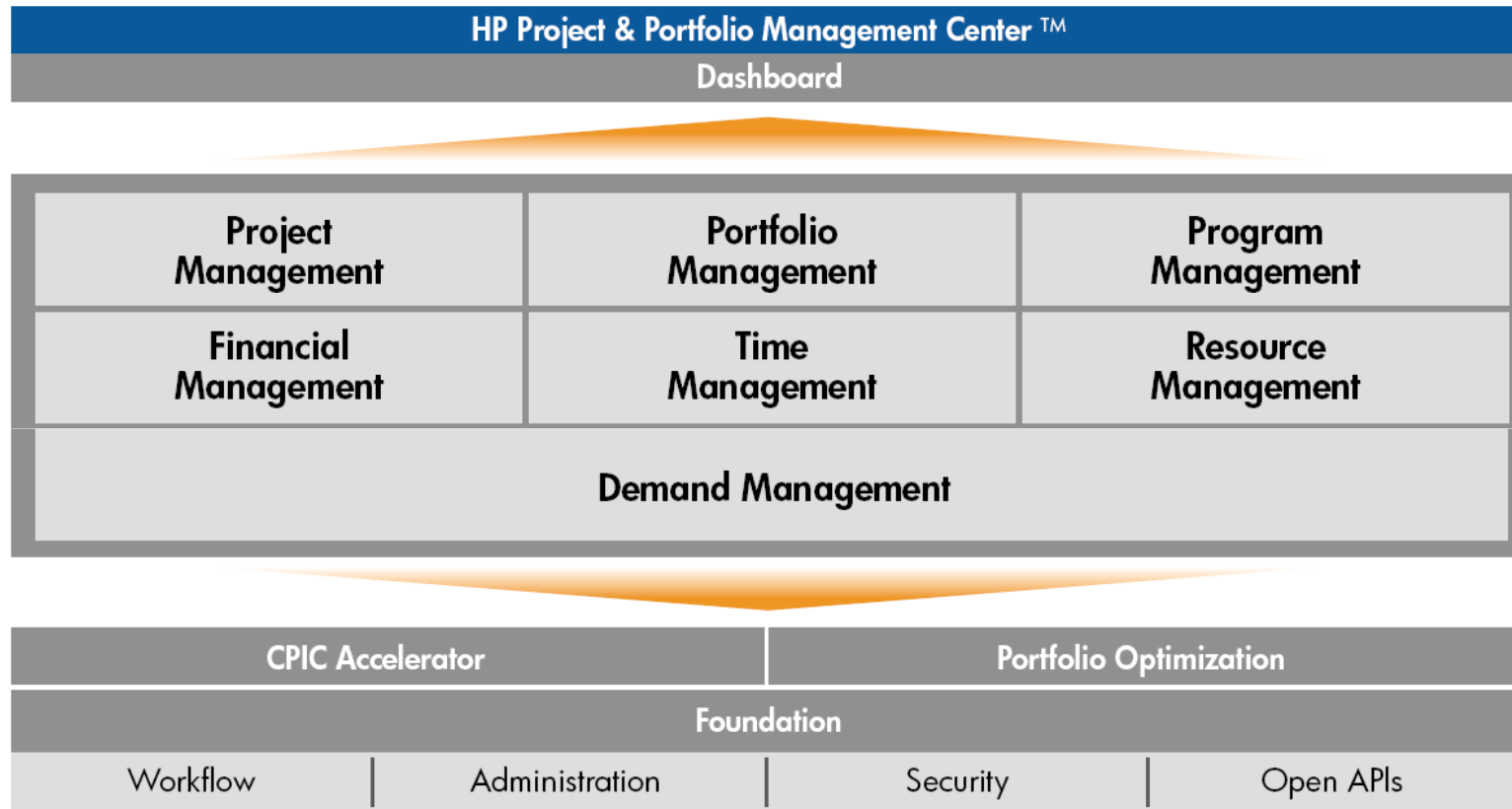
HP는 IT관리 영역에서 기술 - 컨설팅 - 경험으로 이어지는 모든 측면에서 준비된 리더십을 보유하고 있습니다.

Technology - BTO



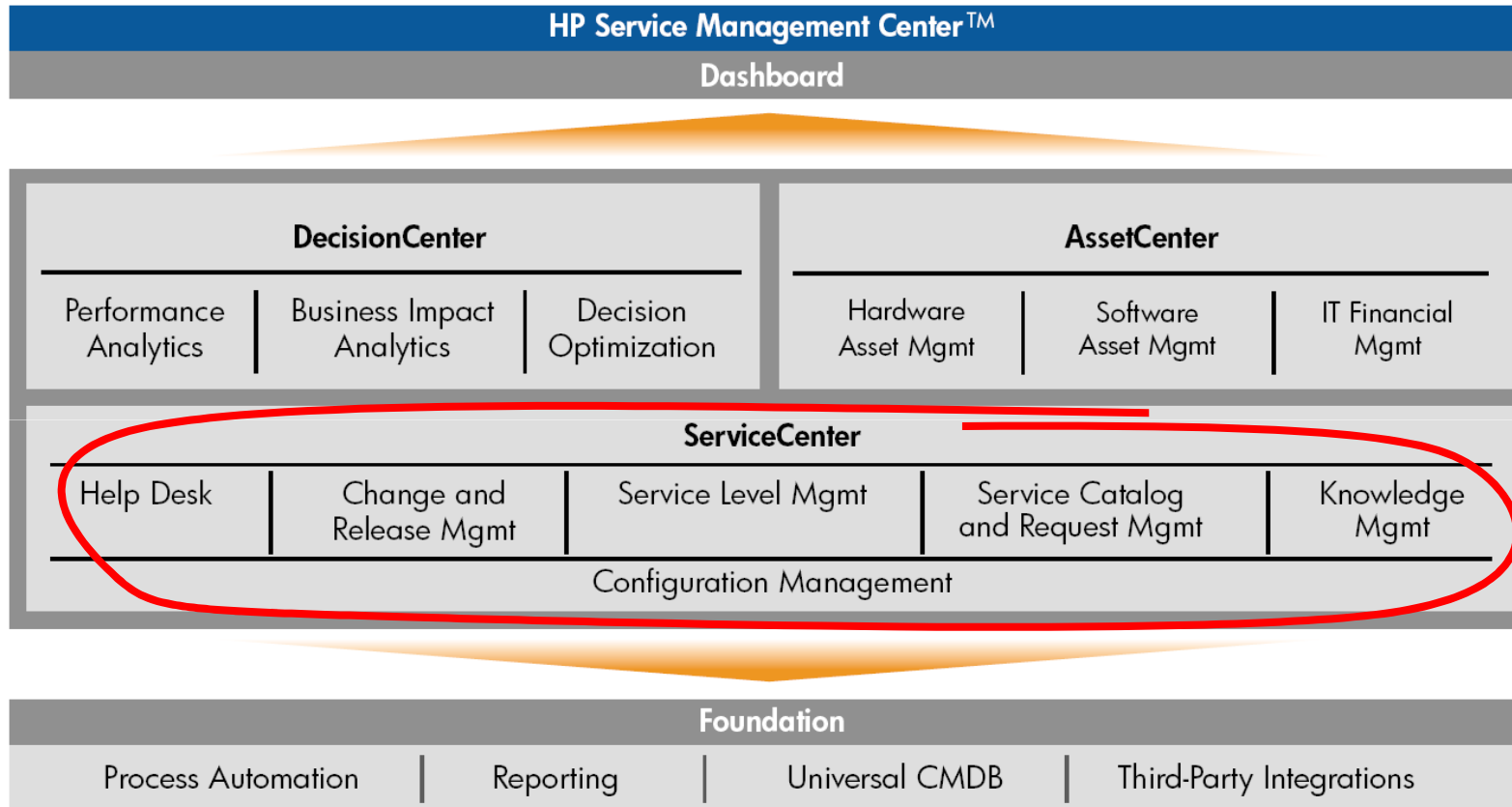
HP BTO (Business Technology Optimization)은 전반적인 IT관리 분야를 포괄하는 통합된 솔루션입니다.

Technology – PPM Center



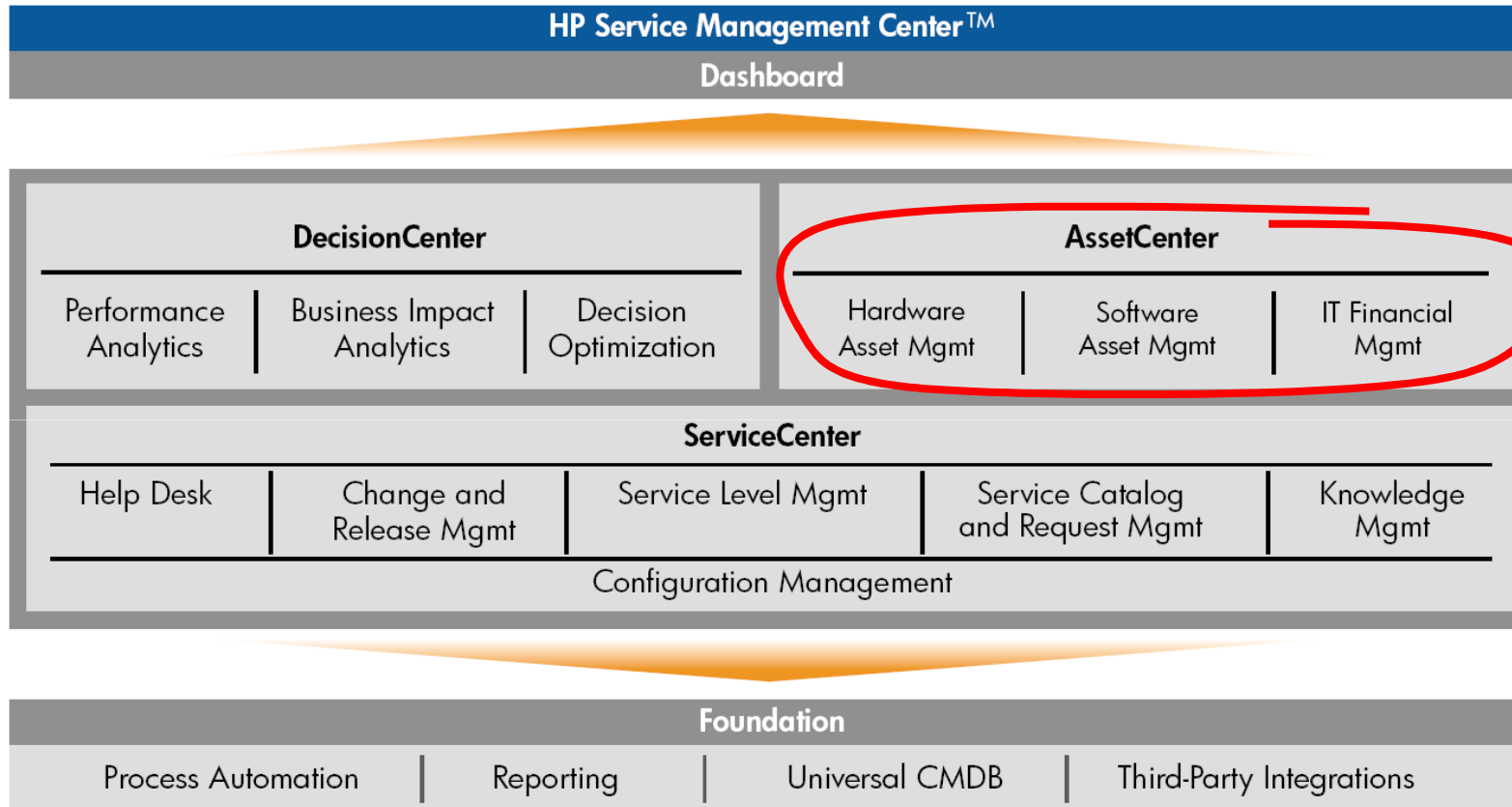
HP PPMC는 비즈니스와 IT의 연계 및 최적화를 통한 일관된 비즈니스 성과가 도출될 수 있도록 포트폴리오와 프로젝트에 대한 통합된 관리 방안을 제공합니다.

Technology – ServiceCenter



HP ServiceCenter는 IT서비스 프로세스를 구현하고 자동화합니다. 또한 IT서비스 수준향상에 기여하며 자원을 균형 있게 하며 비용을 통제할 수 있게 지원합니다.

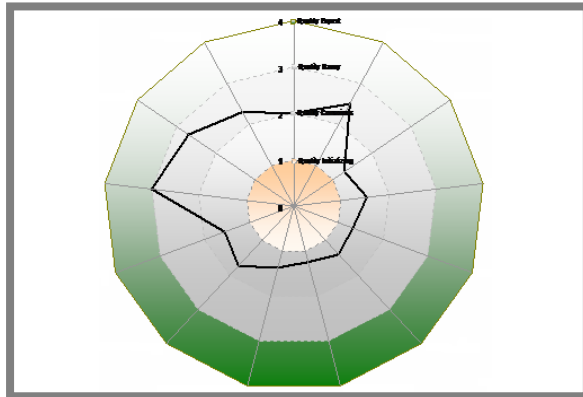
Technology – AssetCenter



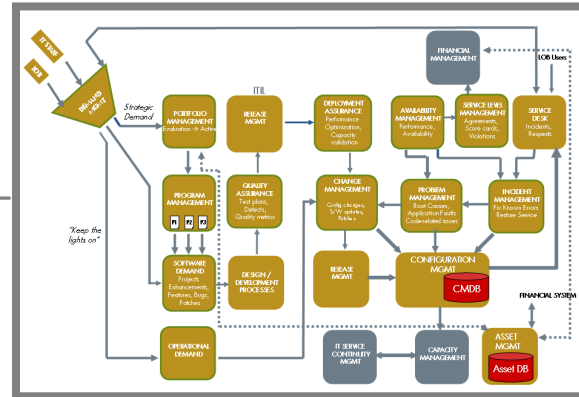
HP AssetCenter는 자산의 전체 Lifecycle에 걸쳐 재무적, 계약적, 물리적 관점에서 IT 자산관리 통합기능을 제공함으로써 자원 최적화와 효과적인 의사결정을 지원합니다.

Consulting – Leading Technique

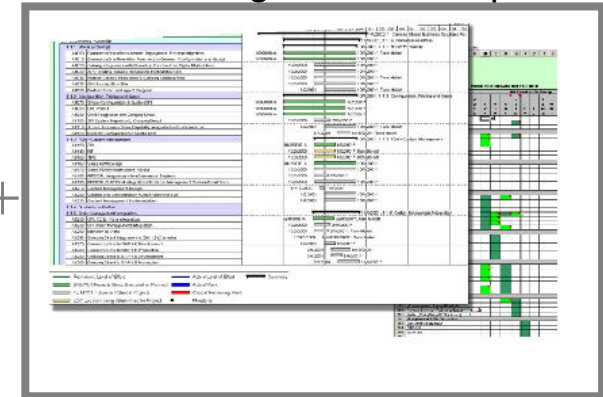
Assessment



Reference Model



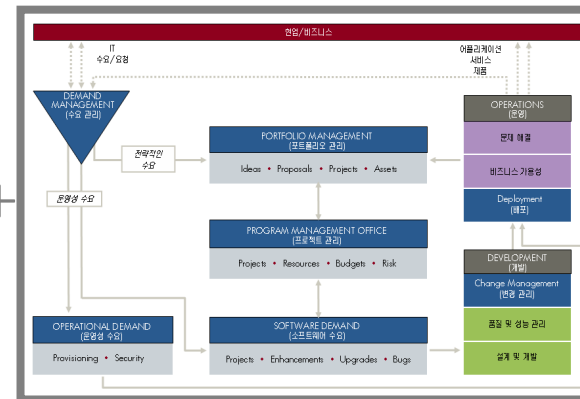
IT Mgmt. Roadmap



Maturity Model

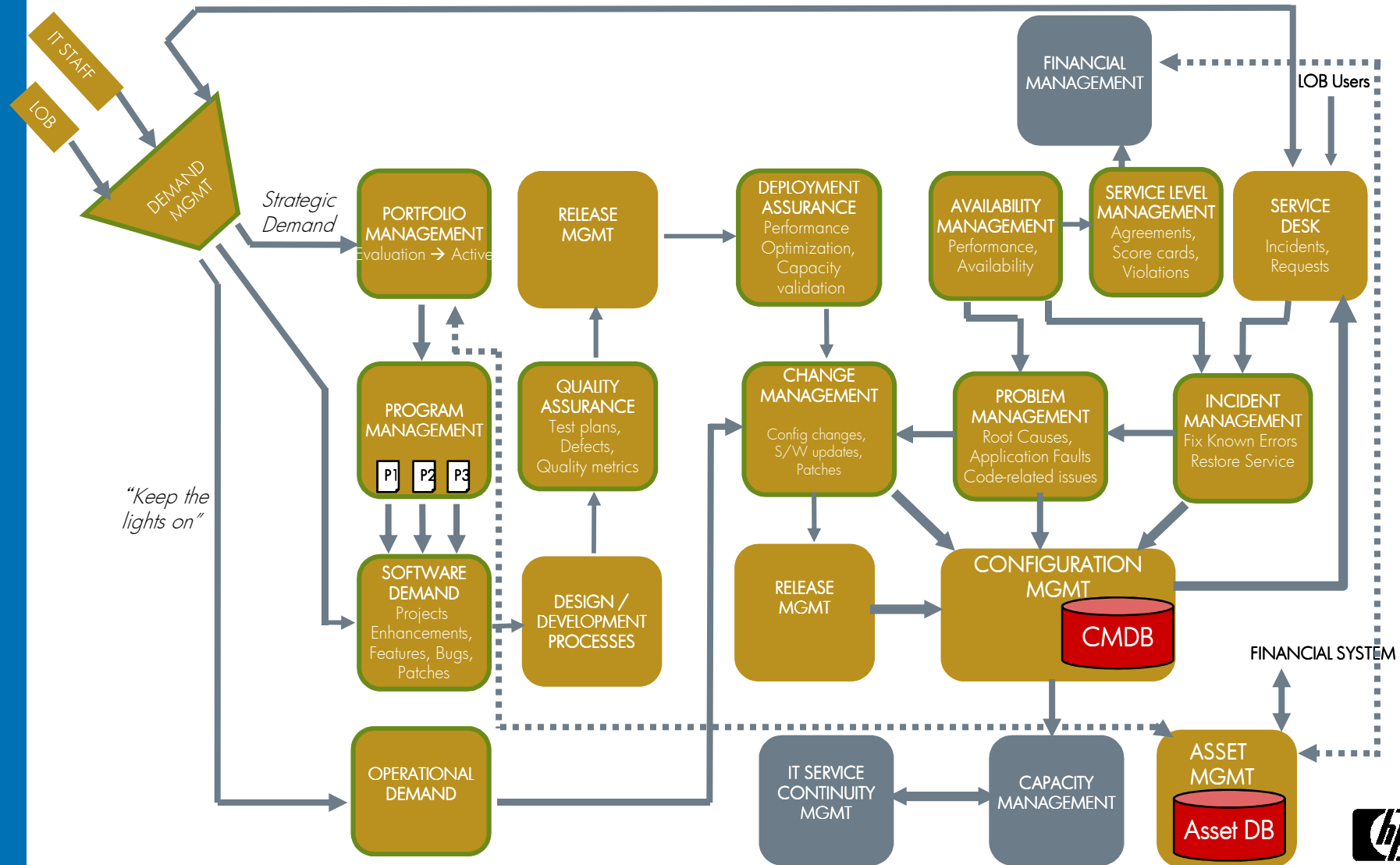
	1 Informal	2 Defined	3 Managed	4 Measured	5 Optimized
Portfolio Management	• Ad hoc planning	• Manual planning • Subjective ranking • Budget driven	• Automated processes • Objective project ratings • Planned vs. actual • Resource planning	• Advanced what-if analysis • Benefits realization • Assets/FICO analysis • IFOI-driven	• Score cards • Real-time planning • Full portfolio optimization
Project Visibility and Control	• Manual reporting	• Spreadsheet-based tracking and reporting	• Milestone-level reporting • Project templates • Resource management • Project control process	• Project baselines • Resource supply/demand balancing • Earned value analysis	• Advanced status management • Planning by leveraging knowledge base
IT Services Automation	• E-mail/phone calls	• Traditional service desk • Multiple entry points • Information Silos	• Employee self-service • Full transparency • Best practices (ITL) • Project control process	• SLA management • Customer satisfaction tracking • Error vs. service tracking • More automation	• Single point of entry for demand • Integration with portfolio management
Application Change Management	• Ad hoc/No Audit Trail	• Paper-based and manual	• Repeatable SDLC practices • Automated deployments • Tight environment control	• Quality/Efficiency metrics • Release management	• Cost tracking • Enterprise standards

Process Model



HP는 IT관리 영역에서 분석, 로드맵, 성숙도 모델, Best Practice 등을 통해 성공적인 IT 관리 시스템 도입을 위한 가이드를 제공합니다.

Consulting – IT Mgmt. Reference Model



"Keep the lights on"

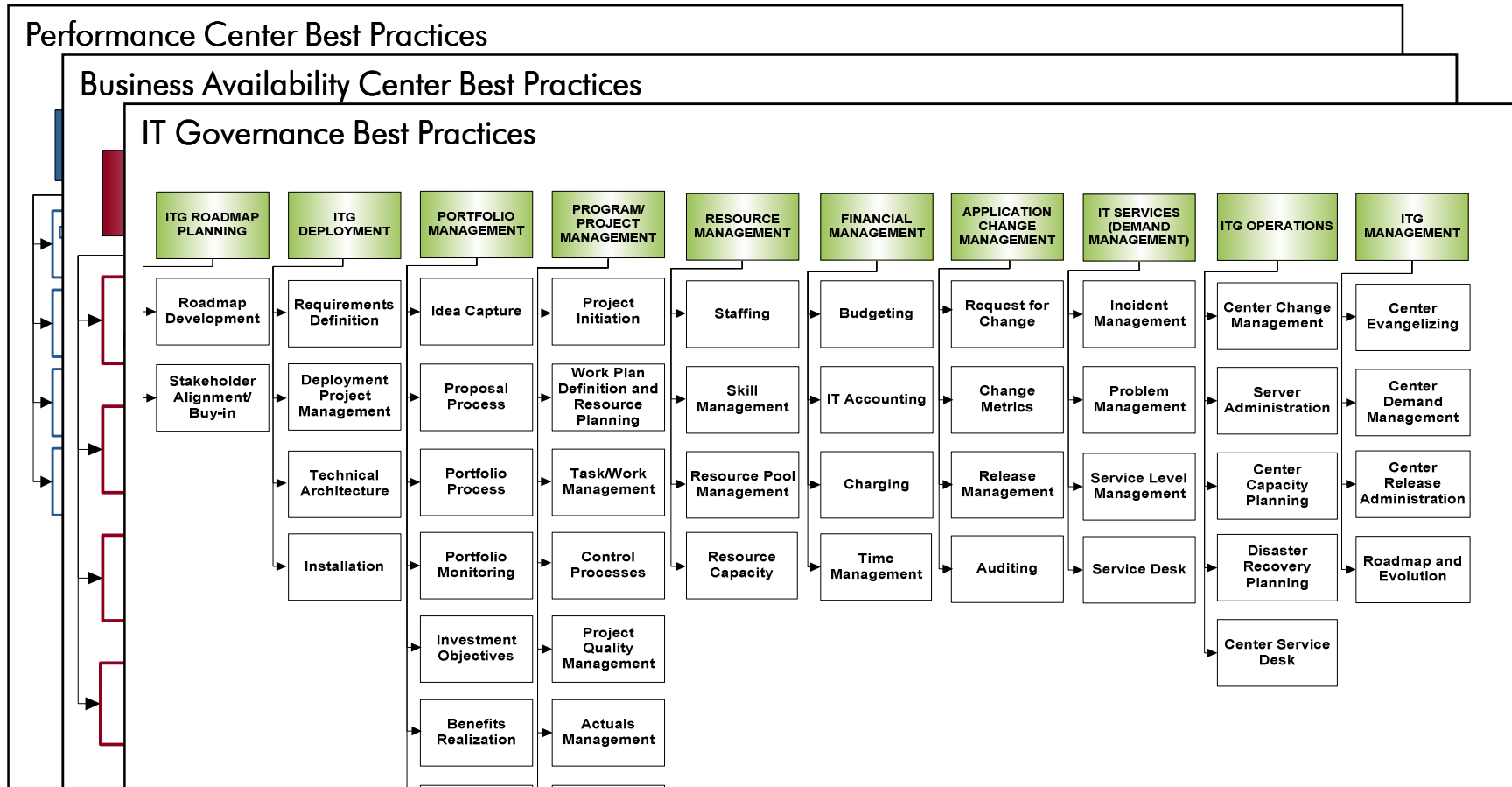


Consulting – Maturity Model

	1 Informal	2 Defined	3 Managed	4 Measured	5 Optimized
Portfolio Management	<ul style="list-style-type: none"> Ad hoc planning 	<ul style="list-style-type: none"> Manual planning Subjective ranking Budget driven 	<ul style="list-style-type: none"> Automated processes Objective project ratings Planned vs. actual Resource planning 	<ul style="list-style-type: none"> Advanced what-if analysis Benefits realization Assets/TCO analysis KPI-driven 	<ul style="list-style-type: none"> Score cards Real-time planning Full portfolio optimization
Project Visibility and Control	<ul style="list-style-type: none"> Manual reporting 	<ul style="list-style-type: none"> Spreadsheet-based tracking and reporting 	<ul style="list-style-type: none"> Milestone-level reporting Project templates Resource management Project control process 	<ul style="list-style-type: none"> Project baselines Resource supply/demand balancing Earned value analysis 	<ul style="list-style-type: none"> Advanced skills management Planning by leveraging knowledge base
IT Services Automation	<ul style="list-style-type: none"> E-mail/phone calls 	<ul style="list-style-type: none"> Traditional service desk Multiple entry points Information Silos 	<ul style="list-style-type: none"> Employee self-service Full transparency Best practices (ITIL) 	<ul style="list-style-type: none"> SLA management Customer satisfaction tracking Effort vs. service tracking More automation 	<ul style="list-style-type: none"> Single point of entry for demand Integration with portfolio management
Application Change Management	<ul style="list-style-type: none"> Ad hoc/No Audit Trail 	<ul style="list-style-type: none"> Paper-based and manual 	<ul style="list-style-type: none"> Repeatable SDLC processes Automated deployments Tight environment control 	<ul style="list-style-type: none"> Quality/Efficiency metrics Release management 	<ul style="list-style-type: none"> Cost tracking Enterprise standards

HP는 800 고객 사례와 cmmi, cobit, Best Practices 기반의 IT Governance 성숙도 모델을 제공하며, assessment를 통해, 선진 사례 기업들과의 gap과 로드맵이 제시됩니다.

Knowledge – Best Practices



HP는 IT관리 분야에서 이미 수많은 고객 사례 경험을 바탕으로 Best Practices를 보유하고 있습니다. 이를 통해 고객사의 효율적인 IT관리 방안을 지원합니다.

Advice

전체 IT 관리 로드맵을 갖추십시오.

“기업의 환경과 IT역할 등을 고려한 IT Management Roadmap을 통해 IT관리의 기준이 될 수 있는 관리 Framework를 갖춰야 합니다. 전체 시각이 고려되지 않은 Trend에 기반한 IT 관리 체계의 도입은 실패 확률이 높습니다.”

연계는 로드맵 단계에서 고려되어야 합니다.

“IT Management Roadmap은 각 영역들간의, 각 시스템들 간의, 각 프로세스, 정보들, 성과 지표 간의 연계와 활용 방안이 명시적으로 기술되어 있어야 합니다. 또한 시스템간의 연계 여부도 중요한 고려 사항이 될 수 있습니다.”

역량 있는 파트너의 선택은 성공의 첫 단추입니다.

Q & A



HP Solution World 2007

IT transformation to BT

