

서비스 품질 관리

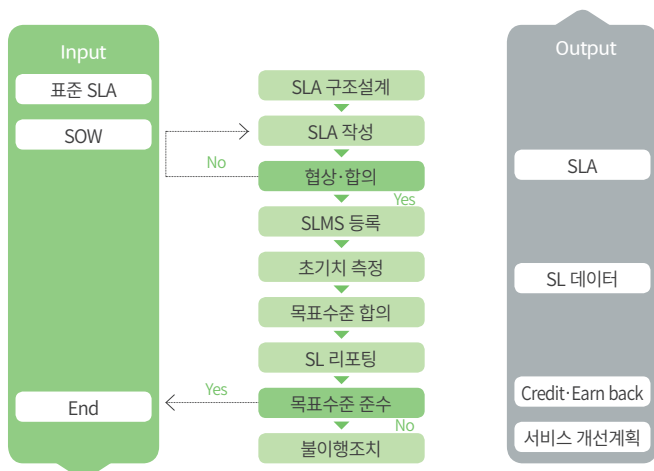
SLA 관리

SK주식회사는 제품에 대한 일정 수준 이상의 서비스 제공을 위하여 고객과 서비스수준 약정서(SLA:Service Level Agreement)를 체결하고 매월 서비스 평가회의를 운영하고 있습니다. 또한, ITIL(IT Infrastructure Library)의 세부 기준을 반영한 '서비스수준관리 시스템(SLMS)'을 자체 개발하여 고객에게 제공하고 있습니다. ITIL은 IT서비스를 지원, 구축, 운영 관리하는 국제적 프레임 워크입니다. ITIL에서 제시하는 서비스 수준관리(SLA) 프로세스는 사전준비, SLA 개발, 운영 및 개선단계의 과정에 따라 반복되며, 이를 SLMS에 구현하였습니다. 서비스수준관리는 SLA 개발(구조설계, 작성, 협상 합의), SL(Service Level) 관리체계 구축, SL 리포팅, 서비스개선계획의 네 가지 단계로 진행됩니다. SLA 제정 단계에서는 고객의 요구사항을 수집하여 SLA 구조를 설계하고, 협상을 통해 세부 내역을 확정하여 합의하며, 이를 위한 'SLM방법론'을 개발하여 운영하고 있습니다. 이후 SL(Service Level) 관리체계를 설계하고 서비스수준관리 시스템을 활용하여 관리항목을 측정하고 목표수준을 합의합니다. 서비스 제공 후에는 SL 리포팅을 통해 서비스에 대한 주요 이슈사항을 도출하고, 서비스 평가회의를 통해 고객과 함께 검토합니다. 서비스 평가회의 결과에 따라 개선과제를 선정하여 서비스 개선을 이끌어 내는 한편, 명시된 기준에 근거하여 금전적인 보상을 지급하는 등 임직원이 고객 서비스에 대해 책임감을 가지고 수행할 수 있도록 지원하고 있습니다.

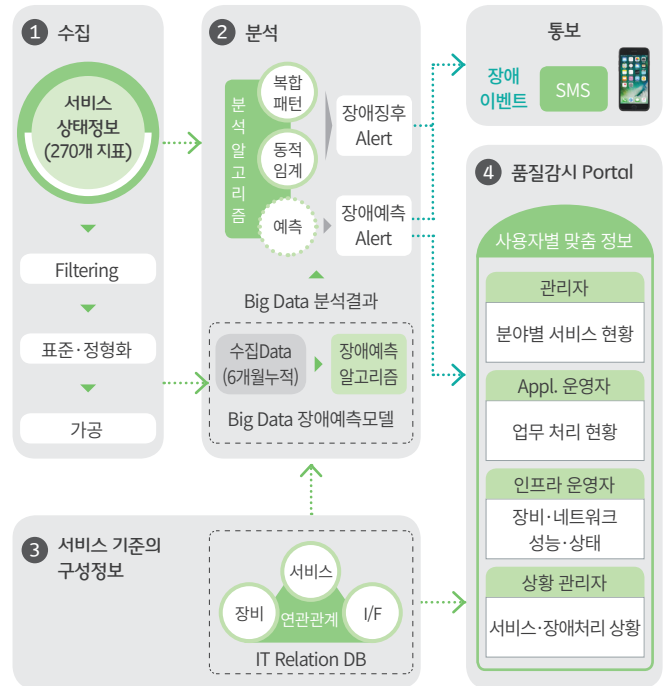
통합 품질감시체계 운영

SK주식회사는 한국의 최대 규모 통신사 IT서비스의 연속성 향상 및 품질관리를 위해 통합 품질감시 시스템을 구축·운영하고 있습니다. 통합 품질감시 시스템은 인프라위주의 개별 모니터링이 아닌, 서비스 중심의 통합 모니터링을 수행하여 실시간으로 장애 위험을 감지하고, IT Relation DB를 이용하여 영향권 내 서비스까지 파악이 가능한 품질관리 도구입니다. 또한 통계분석 기법을 적용하여 서비스별 특성이 반영된 동적 임계치(Alert 기준 수치)를 적용하고 있습니다. 향후 Big Data 알고리즘을 적용하여 장애 예측 및 분석기능 수준을 향상시키고, 점진적으로 전체 고객사 대상으로 프리미엄 품질 감시 서비스를 확대·제공할 계획입니다.

서비스수준관리 프로세스



통합 품질감시시스템 구조도



고객중심경영 활동

고객중심경영 활동·성과 관리 프로그램

SK주식회사는 직접 고객과 대면하는 사업 조직의 고객중심경영 활동·성과 관리 프로그램을 시행하였습니다. 본 프로그램은 IT서비스사업 산하 11개 본부 대상의 자기평가 및 종합평가로 구성되어 있습니다. 자기평가는 임직원 스스로 성과(기여도)중심으로 고객중심경영 활동·성과를 정해진 양식에 작성하여 스스로 점검을 하는 것입니다. 고객중심경영 담당 부서는 자기평가 결과를 취합하고 IT기획팀장 인터뷰, CIO 인터뷰, 서비스 평가 회의록 등의 데이터를 검토하는 종합평가를 거쳐 경영총 보고 후 차년도 고객중심경영 과제로 반영합니다.

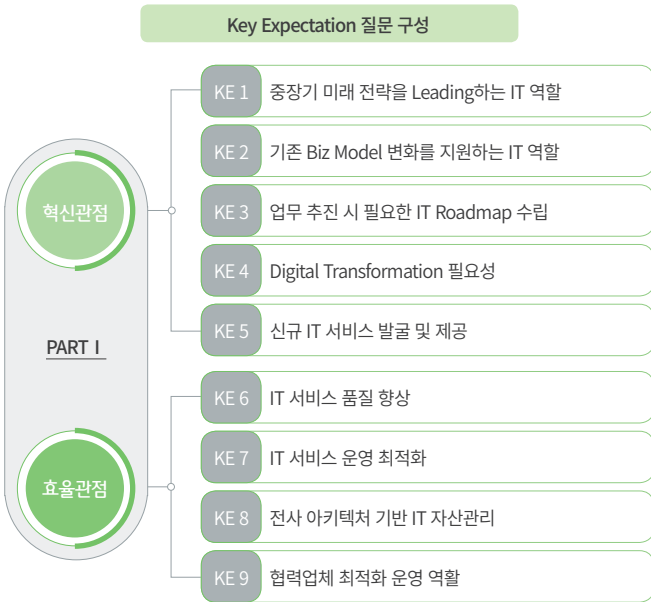
고객만족도 조사

SK주식회사는 1999년부터 현재까지 매년 고객사의 최종 사용자를 대상으로 IT서비스 전반에 대한 만족도 수준을 조사하고 있습니다. 고객만족도 조사는 사회과학 조사방법론을 적용하여 고객의 정성적 만족도를 정량적으로 측정·분석하고 있습니다. 2003년 이후 양호한 수준(70점 이상)의 고객만족도 지수를 유지하고 있으며, 2013년 이후 온라인 설문조사를 통해 고객의 해외지사 및 지방사업장을 조사 범위에 포함, 만족도를 보다 정확하게 측정하여 개선과제를 도출하고 서비스 수준을 높여가고 있습니다. 그 결과, 2016년 고객만족도 조사 결과에서 전년대비 1.2점 상승하였으며 전반적 만족도와 요소 만족도도 고르게 1점 이상 상승하였습니다.

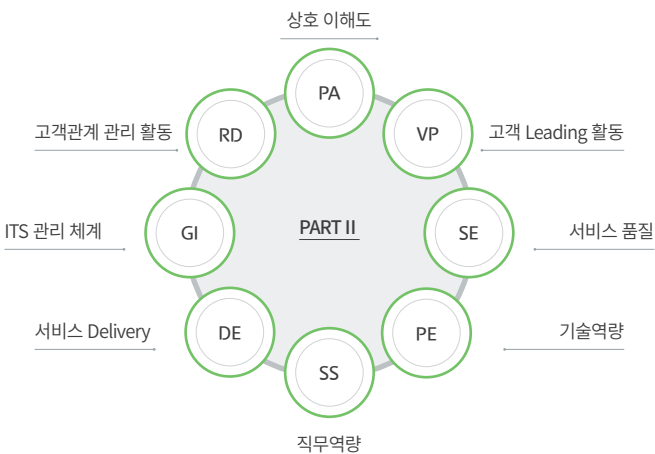
고객가치진단 실시

SK주식회사는 고객의 기대 및 체감 수준을 진단 분석하여, 서비스의 본원적 경쟁력 제고를 통한 혁신과제 도출을 위해 Global 진단 Tool을 활용한 고객 가치진단을 실시하였습니다. 고객가치진단은 고객사의 Key Person과 SK주식회사 ITS사업 산하 전 임직원조사 대상입니다. 조사 항목은 고객이 중요하게 생각하는 IT서비스 Value 영역과 고객이 평가하는 서비스·역량 수준 영역으로 크게 양분하여 온라인으로 진행하고, 조사 결과는 고객 동종업계 및 IT Provider 등의 Global 회사와 비교합니다. 이후 Key Findings 도출 및 Key Person과의 In-depth 인터뷰를 통해 Root Cause 및 구조적 개선과제를 도출합니다. 2016년 고객가치진단 시 고객가치혁신 Frame에 기반하여 Offering Item을 도출하였으며, 고객 접점 및 지원 기능 강화, 품질 관리 고도화, Industry 전문 역량 내재화 등 변화 과제를 실행하고 있습니다.

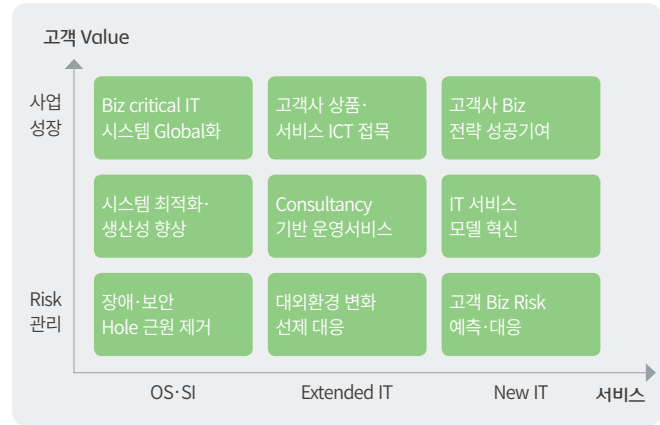
I. 고객이 SK주식회사에 원하는 IT 서비스 Value



II. 고객가치 제공을 위한 SK주식회사 서비스 역량·수준



III. 도출된 53개 Value Offering Item 유형



고객 CIO, IT부서 책임자 대상 인터뷰

SK주식회사는 고객 입장에서 고객의 요구 이슈 해결을 위해 정기적으로 고객 CIO, IT부서 책임자 대상 인터뷰(VOC)를 실시하고 있습니다. 인터뷰는 IT 서비스 품질활동, 고객 Biz. Value 제고 활동, 고객접점 활동 등으로 구성되며, 인터뷰 결과를 통해 고객별 개선과제를 도출하였습니다. 정기적인 고객 인터뷰를 통해 Insight 발굴 및 사업 제안, 고객 지향적 사업 관리 프로세스 등을 지속적으로 개선해 가고 있습니다.

고객중심경영 실행협의체 운영

SK주식회사는 제3자 입장에서 객관적으로 VOC를 관리 해결하고 만성적 VOC를 전자 차원에서 이슈화하여 개선하고자 고객중심경영 실행협의체를 운영하고 있습니다. 효과적인 과제 추진을 위해 유관조직이 과제 관련 정보를 공유·논의·실행하는 주체로 함께 참여하며, 과제 실행력 강화 및 실질적인 성과 창출을 위해 팀장급 Leader로 구성되어 있습니다. 본 협의체에서는 주요 VOC 논의 및 Follow up 방안, 고객중심경영 Practice 공유, Chronic VOC 해결을 위한 과제별 워킹그룹 운영 등의 역할을 하고 있습니다.

SK그룹 IT협의체 운영

SK주식회사는 SK그룹 ICT 관계사 간 사업 시너지를 제고하고, 비 ICT 관계사에 대한 ICT 활용을 지원하기 위해 SUPEX추구협의회 ICT위원회 산하 IT협의체를 운영하고 있습니다. Digital 중심의 성장, CIO·IT기획인력 ICT Insight 제고, 그룹IT과제 및 Value Protection 지속 등을 목표과제로 설정하여 운영하고 있으며 2016년에는 Big Data·AI 협의체를 구성하고 Big Data ICT 관계사 임원 Workshop, ICT 위원장 주관 Workshop을 실시하는 등 SK그룹 관계사 ICT 경쟁력 강화와 그룹 IT Infra를 혁신하는데 기여하였습니다.