

품질 및 서비스 관리

SK주식회사는 고객의 Pain point를 Digital 기술로 해결하고자 고객 가치 중심의 조직 운영을 확대하였습니다. 고객의 Needs에 부합한 가치 있는 서비스를 제공하기 위해 SLA(Service Level Agreement)를 기반으로 수준 높은 서비스 관리 체계를 운영하고 있으며, 다양한 채널을 통해 고객과 소통하고 있습니다.

통합 품질 혁신체계

서비스 수준 관리 체계(SLA)

SK주식회사는 서비스 수준 관리 체계를 통해 잠재적인 문제를 사전에 파악하고 제거하여 관리 효율성을 제고함으로써 고객 서비스 만족도의 향상에 기여하고자 SLA(Service Level Agreement)를 운영하고 있습니다. SLA는 IT 서비스 제공자와 고객 간 IT 서비스 목표와 책임을 정의한 것으로, IT 서비스 계약의 이행 여부를 점검하고 상호 협력하여 합리적으로 계약을 관리할 수 있도록 하는 서비스 수준 약정서입니다. SLA는 서비스 수준을 정량적으로 측정, 평가, 관리하기 위해 활용되며, 고객의 요구사항을 담은 Service Level 및 세부 서비스 계약 내용이 반영됩니다. 또한 IT서비스 국제 Framework ITIL(IT Infrastructure Library)의 세부 기준을 반영한 '서비스 수준관리 시스템(SLMS : Service Level Management System)'을 자체 개발하여 수준 높은 서비스 관리를 실현하고 있습니다. SLMS를 통해 서비스 중단 등의 장애에 대한 영향도·서비스 수준 실적·패널티 비용을 파악·관리하고 고객이 모니터링할 수 있도록 제공합니다.

SLA 기반의 Credit/Earnback 운영

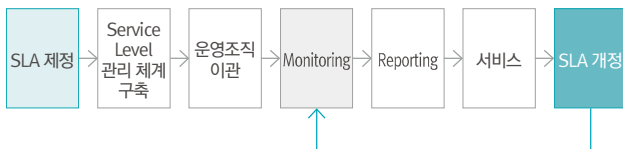
SK주식회사는 고객과 약정한 SLA 목표 수준에 따라 'Credit/Earnback 정책'을 운영하고 있습니다.

Credit 은 서비스의 성과 수준이 목표 미달 시 고객에게 지급해야할 패널티 금액입니다. Credit 발생 후 서비스 수준 개선을 통해 기대 서비스 수준을 달성하면 Credit을 되돌려 받는 제도(Earnback)를 함께 운영함으로써 서비스 개선을 노력하는 동인을 제공합니다.

이처럼 서비스 안정성 제고를 위하여 서비스 개선 및 고객의 요구사항 등 다각적 검토를 통해 서비스 수준이 향상될 수 있도록 노력하고 있습니다.

SLA 운영 절차

SK주식회사의 서비스 수준 관리는 SLA제정(구조설계, 작성, 협상·합의), Service Level 관리체계 구축, 운영조직 이관, 모니터링, 리포팅, 서비스, SLA 개정인 7 단계 프로세스를 기반으로 진행됩니다. SLA 제정 단계에서는 고객의 요구사항을 수집하여 SLA 구조를 설계하고, 협상을 통해 세부 내역을 확정 및 합의하며, 이를 위한 'SLM 방법론'을 개발하여 운영하고 있습니다. 이후 Service Level 관리체계를 설계하고 서비스 수준 관리 시스템을 활용하여 관리항목을 측정하고 목표 수준을 합의합니다. 서비스 제공 후에는 SL(Service Level) 리포팅을 통해 서비스에 대한 주요 이슈 사항을 도출하고, 서비스 평가회의를 매월 진행하여 고객과 함께 검토합니다.



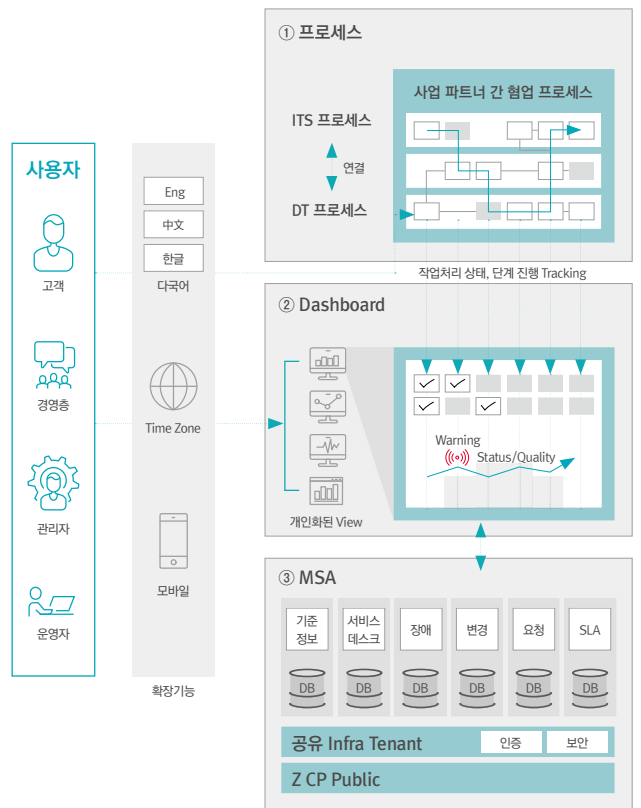
DT/ITS 통합 운영 프로세스 최적화

SK주식회사는 DT IT인프라 변화에 선제적으로 대응하기 위해 고객 및 구성원의 개선 Needs를 반영하여 프로세스를 지속적으로 혁신해 나가고 있습니다. 이에 2018년에 운영 프로세스 최적화를 통해 DT/ITS 통합 운영관리 체계 수립을 완료하고 실질적인 시스템 개발에 착수하여, 2019년 4월에 ServiceFLOW 시스템을 오픈하였습니다.

ServiceFLOW시스템은 전체 ITS 운영 프로세스를 끊임없이 연결하여 프로세스 단절로 인한 기존 운영 방식의 비 효율성을 제거하였습니다. 즉, 고객 요청에서 SLA 관리까지 업무 흐름이 모두 연결되어 한번 접수된 고객 요청 건(Ticket)은 종료까지 기록을 관리할 수 있습니다.

ServiceFLOW 시스템은 고객과 운영자 관점에서 일관성 있도록 ITS 운영의 Sub Process로 Cloud 운영 프로세스를 연결하여 외부 Cloud Vendor와 협업도 가능해졌습니다. 이외에도 향후 조직과 일하는 방식이 변화하더라도 유연하게 대응 가능한 작업관리 프로세스를 구현하여 고객에 대한 서비스 차별화 뿐만 아니라 운영 품질 향상 등 Delivery 경쟁력을 제고해 나가고 있습니다.

| ServiceFLOW 시스템



이해관계자 Needs 반영 경영 활동 강화

IT서비스 고객만족도 조사

SK주식회사는 서비스 품질 관리를 위해 1999년부터 매년 고객사의 최종 사용자를 대상으로 IT서비스 전반에 대한 만족도를 조사하고 있습니다. 고객사의 만족도 평가를 기반으로 서비스 품질 영역별 불만족 요인을 취합하고 분석하여 고품질 서비스를 제공할 수 있도록 개선하고 있습니다.

2019년에는 전문기관을 통해 고객 1,353명(온라인 : 1,172명, 대면 : 181명)을 대상으로 조사를 실시하였으며 비교평가를 위해 경쟁사 500명에 대한 온라인 조사도 병행하였습니다.

SK주식회사의 고객만족도 종합 지수는 75.7점으로 경쟁사 보다 4.3점 정도 평가 우위에 있으며, 전년 대비 0.2점 상승하였습니다. 고객의 IT 서비스 만족도 수준은 경쟁사 대비 높은 점수를 보이며, 전반적으로 모든 품질에서 평가가 우수하게 나타났으며, 특히 이용 지원 품질은 6개 품질 영역 중 가장 우수한 평가를 받았습니다. 다만 네트워크 품질 영역에서 네트워크의 접근 및 반응 속도에 대한 만족도가 낮아 우선적 개선이 필요합니다.

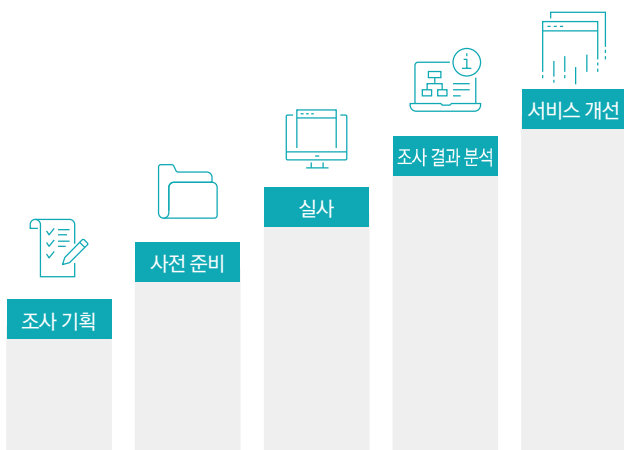
SK주식회사는 사업 조직에 분석 결과 및 VoC를 공유하고 저하 요인에 대한 개선 과제에 도출 및 개선을 통해 서비스 수준을 높여가고 있습니다.

심층 인터뷰(IDI : In-Depth Interview) 시행

SK주식회사는 고객이 체감하고 있는 서비스 수준과 운영자 관점의 개선 Voice를 직접 청취하고자 심층 인터뷰를 실시하고 있습니다. 종합적인 품질 수준과 이슈를 파악하여 전사 단위의 개선안을 도출해 경영총 보고 및 사업 조직에 공유하고 있습니다.

인터뷰 영역은 IT서비스 수준 파악을 위해 IT서비스 전반 평가, 서비스 지원 체계, 서비스 운영 품질 및 New Biz. 지원 관련하여 고객 및 구성원 대상으로 진행하였습니다. 인터뷰 결과 IT 서비스 안정성 측면에서는 만족도가 높으나, 운영비, 고객 접점 지원, 테스트 환경 및 글로벌 사업 등에 대한 지원 체계가 미비하다는 개선 의견이 있었습니다. 이에 SK주식회사는 주요 VoC 영역 별 사업 및 전사 차원의 대응을 진행하고 있습니다.

| 고객 VOC 및 만족도 조사 결과 반영 Flow



고객 IT/DT Insight 제고 활동

SK주식회사는 DT 소위원회, CIO협의체, IT기획팀장협의체 등 SK그룹의 SUPEX 추구협의체 내 ICT 위원회에 참석하여 다양한 활동을 통해 고객의 IT/DT(Digital Transformation)에 대한 Insight를 제고하고 있습니다.

• DT 소위원회

DT 소위원회는 고객사의 DT Leading 역할을 지속하고 있으며, 특히 BM혁신에 초점을 맞추고 있습니다. 이해관계자 및 고객의 재정의, 자산과 데이터의 공유 및 융합 등 과거에는 어려웠던 일들이 Digital 기술 발전에 의해 가능하게 되었으며, BM혁신은 이를 기반으로 새로운 가치를 창출해 내는 것에서 출발합니다. Platform은 이해관계자들의 융합을 촉진시켜 새로운 가치를 창출하는 데 매우 유용한 도구이며, DT 소위원회를 중심으로 고객사 특성을 감안한 '이해관계자 참여형 Platform BM 설계'에 집중하고 있습니다. DT 소위원회는 격월(연 5회)로 개최하고 있으며, 고객사의 Platform BM 설계 내용, Platform에서 활용하는 Digital 기술, 이천포럼의 DT세션 운영안 등을 논의하였습니다.

• CIO 협의체

CIO 협의체는 DT소위원회 산하 조직으로 Digitalization·Data 기반의 고객사 BM 혁신 가속화를 목적으로 IT/ICT 현안을 공유하고 의사결정을 지원하는 협의체입니다. 격월(연5회)로 운영하며 17개 고객사의 CIO로 구성되어 있습니다. 2019년에는 Global ICT Insight Program을 통해 글로벌 IT기업 및 투자회사인 S사를 방문하여 AI, IoT 등 DT를 통한 BM 혁신 사례를 공유하였습니다.

• IT 기획팀장 협의체

IT 기획팀장 협의체는 IT/DT 최신 트렌드 분석 및 SK주식회사의 사업 현황 등을 주제로 진행되고 있습니다. 2019년에는 사회적 가치 및 고객 VoC 차원에서 'SV 측정 및 통합관리 플랫폼 추진 방안' 등을 논의하였으며, Multi-Cloud 서비스, 스마트 비전 솔루션 소개, 오픈소스 컴플라이언스 체계 구축, 통합 관제 모니터링 시스템 등을 발표하였습니다.

| 소위원회/협의체 조직 구성

