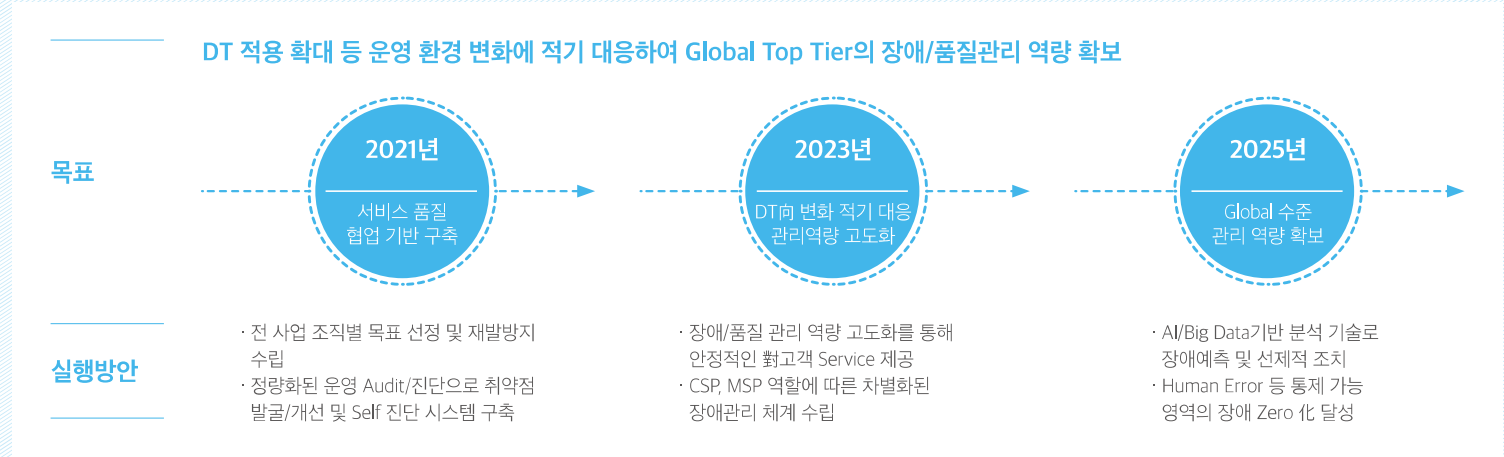


Service Quality & Stability

서비스 품질 및 안정성



Roadmap



정책

서비스 품질 제고

- 제공 서비스의 잠재적 문제를 사전에 파악하고 제거하여 서비스 품질 및 고객 만족도 향상을 위해 SLA 운영
- 고객과 약정한 SLA 목표 수준에 따라 Credit/Earnback 정책 운영, 손실이 발생할 경우 SLA 계약에 의거하여 패널티를 지불하도록 규정

서비스 제공 안정성 강화

- 비즈니스 Impact를 최소화하여 서비스의 질과 가용성 수준을 가능한 최대로 유지하도록 '장애관리 지침' 및 'SHE 사고공유 체계' 등 Process 주기적 현행화
- 운영, 변경관리 프로세스 및 모든 서비스의 운영/변경 시 Contingency Plan을 수립, 업무 중단 리스크 최소화
- 월 1회 쉐 운영사업 조직의 COO 및 CTO 참여 하에 주요 장애 원인 별 재발방지대책 및 내재화 논의를 통한 관리 책임 강화

실행/성과 관리

재해 모의훈련 시행

- 연 1회 (필요 시 연 2회) 시행, Global 사업장 연 4회 수행

운영 Audit/진단 체계 고도화 및 진단 수행

- 운영 진단 Framework 수립, 운영취약점 진단/Audit 外 운영 수준을 정량적으로 측정하여 장애 예방 및 지속적인 운영 품질 제고 추진

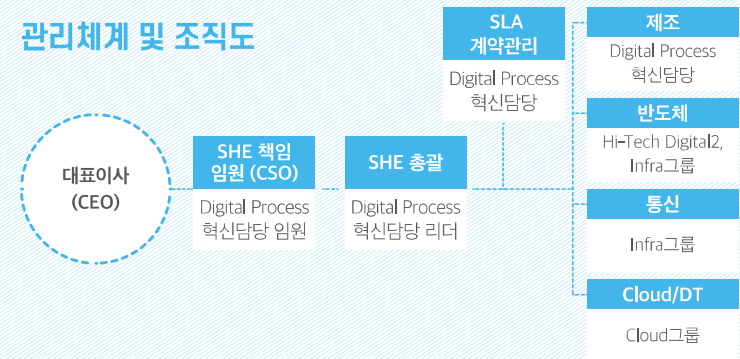
장애재발방지 이행여부 점검

- 사업별 장애 재발 방지 대책 과제 도출 및 분기별 이행 여부 점검을 통한 서비스 안전성 강화

SLA 관리 및 진행사항

- 성과 모니터링 후 Warning 및 월별 SLA Reporting 수행

관리체계 및 조직도

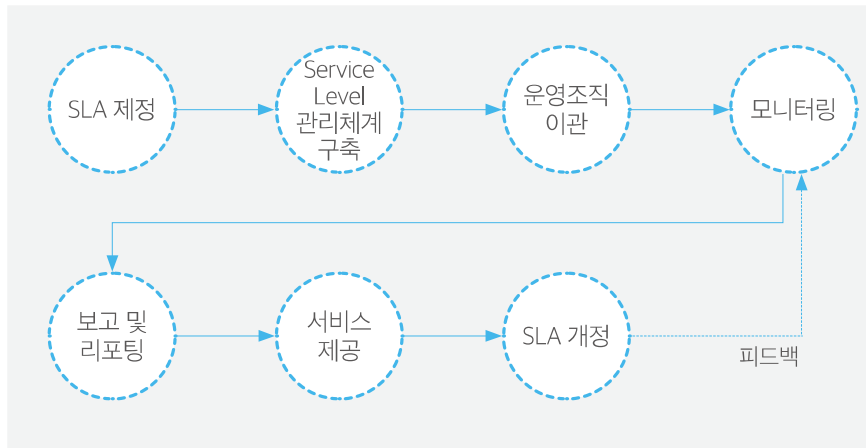


통합 품질 혁신체계

서비스 수준 관리체계 (SLA, Service Level Agreement)

- 당사 제공 서비스의 잠재적 문제를 사전에 파악하고 제거하여 서비스 품질 및 고객 만족도 향상을 추구하는 혁신체계를 지칭
 - 서비스 수준을 정량적으로 측정·관리하는데 사용되며, 고객이 요구하는 서비스 수준 및 세부 사항을 반영
 - 고객과 약정한 SLA 목표 수준에 따른 'Credit/Earnback' 정책을 운영함으로써, 서비스 개선 및 안정성 제고를 위해 노력
- * 제공 서비스 품질이 SLA 목표에 미달할 경우 고객에게 페널티 금액(Credit)을 지불하고, 품질 개선 시 지불한 페널티 금액을 환급(Earnback)하는 정책으로, 양질의 서비스 제공을 목표로 함

SLA 운영절차



- 고객 요구사항 반영 및 상호 협의를 거쳐 SLA를 설정하게 되면, 서비스 수준 관리 시스템을 활용하여 관리항목을 모니터링하고 서비스 품질을 파악
- 서비스 제공 후에는 리포팅을 통해 주요 이슈사항을 도출하고, 서비스 평가회의를 매월 진행하여 SLA를 지속적으로 보완

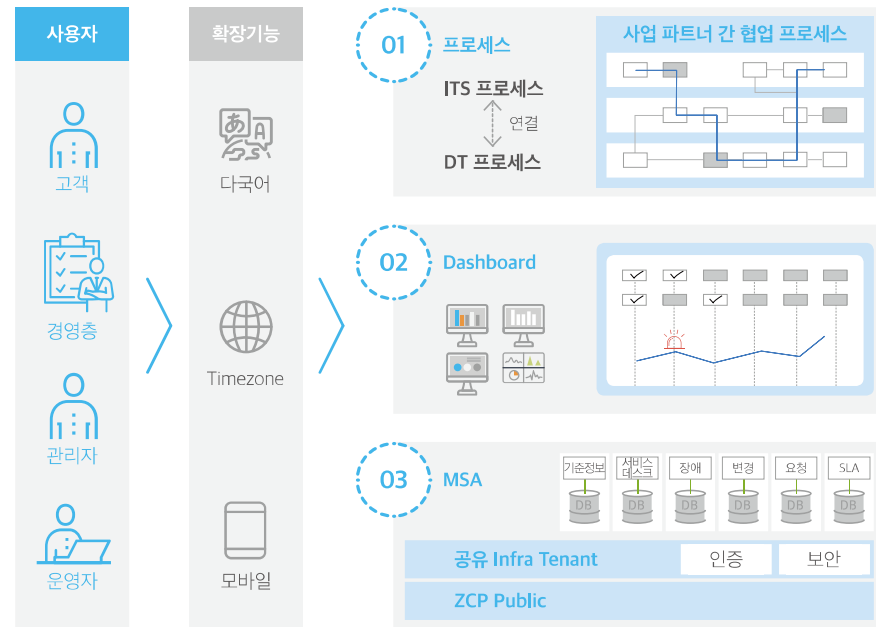
SLA DT 적용 확대

- SLA Pricing 체계에 맞추어 SLA 기능 고도화, 서비스 단위로 고객이 중점으로 생각하는 관리 포인트에 맞춰 운영 등 DT 向 변화 적기 대응
- * '21년 멤버사(SKT, SKI, SKC 등) 개정 및 자회사 SLA 제정 예정

DT/ITS 통합 운영 프로세스 최적화

- DT 및 IT인프라 환경변화에 대한 선제적 대응을 위해 서비스 운영 프로세스 혁신을 지속적으로 추진
- 2018년 운영 프로세스 최적화 및 DT/ITS 통합 운영관리 체계수립 완료
 - 2019년 ServiceFLOW 시스템 오픈
- ServiceFLOW 시스템은 서비스의 '연결'과 '확장'에 집중
 - 전체 업무흐름의 연결, 운영 프로세스의 단절 극복
 - Cloud의 보조 프로세스화를 통해 외부 Cloud 연결 및 확장, 협업이 가능하도록 구조화
 - 언어, 접근매체 등의 다변화를 통해 일하는 방식의 변화에도 유연히 대응

ServiceFLOW 시스템



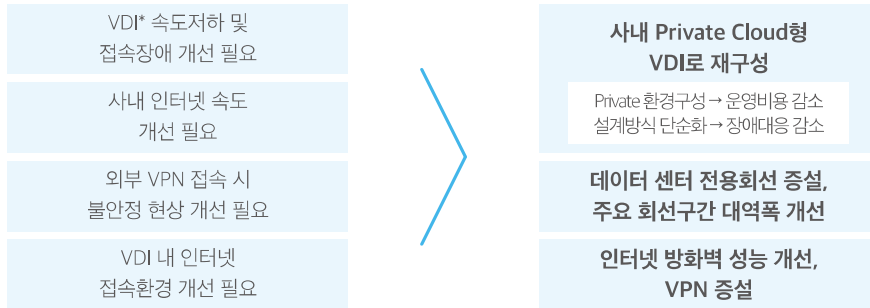
고객 만족도 조사 및 고객 Insight 제고 활동

고객 만족도 조사

- 1999년부터 당사 IT서비스 전반에 대한 만족도 조사 실행
- 고객 니즈 및 불만족 요소를 파악·분석하여 서비스 품질을 개선할 수 있도록 조치

- 조사 방법 : 온라인 조사
- 주요 결과 ① 종합 만족도는 75.0점으로 전년대비 소폭 하락했으나, '우수' 수준을 유지
 - ② 경쟁사 만족도 결과 대비 3점 이상의 비교 우위 보임
 - ③ COVID-19로 재택근무로 환경이 바뀜에 따라 네트워크 속도 등 네트워크 품질 관련 VOC 증가

고객반응 분석 및 주요 개선계획



* VDI (Virtual Desktop Infrastructure, 가상 데스크탑 인프라) : 가상의 데스크탑과 데이터 저장공간을 제공하는 솔루션으로, 특히 해킹의 위협으로부터 안전하며 데이터 유출을 방지할 수 있음

고객 Insight 제고 활동

- DT 소위원회, CIO협의체, IT기획팀장협의체 등 그룹 ICT위원회의 활발한 참여를 통해 고객의 IT/DT에 대한 Insight를 넓히고 있음

1) DT 소위원회

- 디지털 기술 기반 'Platform driven BM 혁신'에 초점
- 16개 멤버사의 디지털 기반 BM 혁신 사례 확보
- 플랫폼에서 비롯된 BM 운영 사례를 변화관리의 사례로써 관리 시작

2) CIO협의체 / IT기획팀장 협의체

- DT 소위원회 산하 조직이며 멤버사 CIO 및 IT기획팀장들의 협의체
- 디지털 중심의 멤버사 BM 혁신 가속화 논의, 그룹 IT 공통 현안 논의 등
- 2020년 방향성 공유 및 전문가 초청 세미나, Global ICT Insight Program 등의 활동 실행

서비스 중단 장애 대응

서비스 장애 예방 원칙

- 고객에게 양질의 서비스를 제공하고 서비스 장애에 대한 대응활동을 강화하기 위해 2020년 운영리스크 이슈 및 관리지침을 제정하여 조직별 운영 리스크를 사전에 파악하고, 이에 대한 해결을 위해 지속적으로 관리함
- 장애 없는 IT서비스 제공을 위한 구성원 준수사항 명시, 위반 시 사규에 따라 패널티 부여

SGRs (Service Golden Rules) 7대 원칙

- ① 예방 점검 대상을 선정하고, 주기적으로 시행한다
- ② 변경 작업 시, 사전 승인 등 변경 Process를 준수한다
- ③ 백업 대상, 주기를 설정하고 정기적으로 시행 및 결과를 점검한다
- ④ 고객 Biz. 중요도에 따라 모니터링 대상과 주요 성능지표를 정의하고 관리한다
- ⑤ 장애인지 시, 즉시전파·조치하고 장애 종료 후 재발방지 대책을 수립하고 이행한다
- ⑥ 작업 원칙을 준수하며, 협력회사 작업은 반드시 당사 관리하에 실시한다
- ⑦ 신규·변경·종료 시, 보안 취약점 점검 등 보안 Process를 준수한다

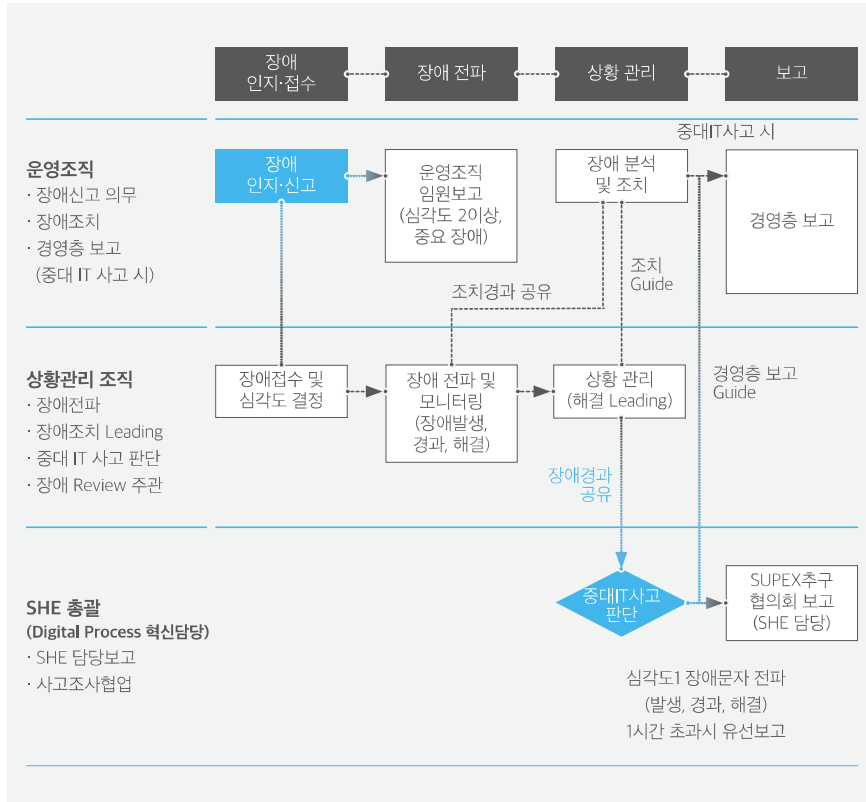
무중단 운영 강화

- 재해 등 각종 외부적 요인에도 불구하고, 제공 서비스가 중단되지 않고 지속적으로 제공되도록 기반 설비의 신속하고 효과적인 대응 절차를 수립
- 이를 위해 재해복구센터를 운영하고 있으며, 재해 모의 훈련을 통해 재해·재난 상황에서도 고객에게 제공되는 서비스가 중단되지 않도록 대비 (2020년 본사 1회, 해외지사 4회 모의훈련 실행)
- 잠재된 장애 리스크에 대한 선제적 대응을 위해 상시 모니터링 및 점검활동 수행, 중요도에 따라 업무영역별 연 1~4회 정기점검 실시
- 운영 진단/Audit을 통해 운영 취약점을 집중 점검하여 잠재된 운영 리스크를 선제적으로 제거함

서비스 중단 리스크 관리

- 기술적 고장, 프로그래밍 오류, 사이버 공격, 자연재해 등의 서비스 중단 리스크에 대비
- 고객에게 제공되는 서비스 중단 시간을 기준으로 분류하여 장애 건 수를 관리하고 있으며, 점검·유지보수 등 불가피한 중단 역시 장애 건 수에 포함
- 세부적인 리스크 관리를 통해 서비스 중단에 따른 리스크 손실 비용 및 서비스 중단 시간 추정까지 접근
- 특히 서비스 중단 시간은 SLA 장애 해결 목표 시간으로 관리 중이며, 손실 발생 경우 SLA 계약에 의거하여 패널티를 지불하도록 규정

[서비스 장애 대응체계]



중대 IT사고 기준

- ① 심각도 1 장애지속 60분 이상
- ② 그룹 전체 영향 장애
- ③ 고객사 포함 CEO 보고 장애
- ④ 고객 VoC 다수 발생 또는 정부·유관기관 신고 장애
- ⑤ 서비스 중단 및 생산 차질로 인한 물적 손실 발생 건

