



종합 IT 서비스 관리 체계 구축으로
혁신 기반 마련

“롯데호텔앤리조트의 새로운 ITSM 구축으로 직원들이
신청 처리 현황을 상시 확인할 수 있고, 전산 작업이나
자료요청이 이전보다 빠르게 처리되고 있습니다.”

롯데호텔앤리조트(이하 롯데호텔)는 대한민국 최대 규모의 호텔 그룹으로, 국내외 총 32개 (국내20개, 해외12개)의 호텔 및 리조트를 운영하고 있습니다. 롯데호텔은 글로벌 브랜드로 거듭나기 위해 해외 체인 호텔 확장과 함께 디지털 전환을 가속화하고 있습니다. 2019년에는 홈페이지와 모바일 앱을 개편하여 24시간 채팅 상담 서비스, 최저가 확인, 패키지 비교, 레스토랑 예약 등의 개인 맞춤형 서비스를 제공하고 있습니다.



도전 과제

글로벌 호텔 환경에 맞는 IT 서비스 지원 필요

롯데호텔은 기존에 ITSM을 운영하고 있었지만, **호텔 산업에 맞는 정교한 IT 서비스**가 시급하다고 판단하였습니다. 예를들면, 글로벌 호텔 환경에 맞는 **다국어 지원, 사용자 편의성, 그리고 세계적인 호텔 체인의 디지털 전환**을 수용하는 기반 환경이 필요했습니다.

비즈니스 확장에 따른 체계적인 서비스와 관리 프로세스 마련

롯데호텔은 코로나 영향을 받고 있는 환경에서도 지난해 9월 시애틀에 새로운 호텔을 열며 **체인 호텔을 확장**해가고 있습니다. 비즈니스 확대와 디지털 투자 강화를 이어가는 호텔 입장에서 기존의 IT 서비스는 관리의 어려움이 있었습니다. 점점 늘어나고 있는 국내외 전 체인 호텔의 **IT 서비스를 효율적으로 운영하기 위한 일관된 프로세스와 시스템의 필요성**이 강조되었습니다.



IT 서비스 운영 관리 프로세스 컨설팅 + 최적화된 ITSM 솔루션 도입 및 구축

롯데호텔앤리조트는 킨드릴과 함께 전 세계 체인 호텔을 위한 IT 서비스 관리 체계를 성공적으로 완성하였습니다. 서비스나우 기반의 새로운 ITSM 시스템은 전 세계 체인 호텔의 모든 서비스 신청을 단일 채널로 통합하였습니다. 그리고 표준화된 글로벌 프로세스 확립을 통해 서비스 품질 관리 수준을 높이는 한편 더 나은 사용자 경험을 제공하고 있습니다.



킨드릴 솔루션

선진 프로세스 기반의 프로젝트 진행과 노하우 전달

킨드릴은 전세계 호텔 및 관광 산업 기업들과 협업을 통해 쌓아온 산업 전문성과 노하우를 활용하여 롯데호텔의 IT 서비스 현황을 분석하였습니다. 이를 토대로 **7개 영역 140여 가지의 서비스 요건을 파악**, 각각의 요건에 대해 전세계 롯데호텔 체인에 적용할 수 있도록 **표준화된 맞춤 IT 서비스 정책과 프로세스를 수립**하였습니다. 그리고 클라우드 기반의 디지털 워크플로우 회사인 **서비스나우의 ITSM 제품을 기반**으로 IT 서비스 관리 시스템을 구축하였습니다.

전체 프로젝트 여정 최적화

킨드릴은 목표 모델의 **프로세스와 정책을 시스템 구현 요건과 함께 병행 수립하고 진행**하면서 계획된 기간 안에 구축과 테스트를 완료하였습니다. 추가적으로 시스템 운영자, 서비스를 요청하는 현업 사용자, 해외 사용자 등 **다양한 대상 직원 별 교육과 가이드를 마련**하였습니다. 전체적으로 애자일 방법론을 활용하여 ITSM 컨설팅, 시스템 구축, 테스트, 임직원 교육까지 전 단계를 성공적으로 마무리하였습니다.



 기대 효과

01 표준화된 글로벌 IT 서비스 체계 구축

롯데호텔은 이번 프로젝트를 통해 전세계 체인 호텔을 위한 **표준화된 6개 서비스 프로세스를 확립하고 프로세스별 기준을 정립**하였습니다. 이를 통해 보다 안정적인 IT 서비스를 제공 하여 고객과 직원들의 만족도를 높일 수 있게 되었습니다. 즉, 체계화된 IT 자산 관리 서비스와 시스템 구축을 통해 **국내외 호텔 전체에 대한 일관성을 확보**하고, 세계적인 호텔로의 성장을 위한 디지털 혁신에 한걸음 더 나아가게 되었습니다.

03 사용자를 위한 IT 서비스 접점의 단일화

신규 시스템의 단일 접점을 통해 사용자들은 단순 문의에서부터 장애 신고에 이르기까지 **신청과 접근 방식이 간소화**되었습니다. 예를 들면, 롯데 호텔 직원들은 IT 관련 이슈를 의뢰하거나 PC와 같은 기기들이 필요할 때 **웹이나 모바일을 통해 간편하게 서비스를 신청**할 수 있습니다. 직원들은 요청 처리 현황도 상시 확인할 수 있게 되었고, 각종 전산 작업이나 자료 요청이 **이전보다 빠르게 처리**되어 사용자가 체감하는 IT 서비스 품질과 접근성이 높아졌습니다. 이러한 이유로 시스템 오픈 후 평균 서비스 요청이 많이 늘어나고 있는 상황입니다.

02 최적의 시스템 활용으로 IT 운영 효율성 증대

IT 운영자들은 전산 작업 및 권한 요청, 자료 요청 등과 같은 작업을 보다 **효율적으로 관리**하게 되었습니다. 대시보드를 통해 각종 **서비스 요청 현황을 일목요연하게 파악**할 수 있어 우선순위에 따라 효율적으로 업무처리가 가능해졌습니다. 또한, 각 호텔 체인에 흩어져 있는 PC, 서버, 키오스크와 같은 IT 기기와 **자산 현황을 명확하게 파악**하고, 보다 투명하게 관리할 수 있게되었습니다.





(07326) 서울시 영등포구 국제금융로10
서울국제금융센터(Three IFC)

TEL: 1811-9180

www.kyndryl.com

2021년 11월

Printed in Korea

All Rights Reserved

© Copyright Kyndryl, Inc. 2021. 이 문서의 어떤 부분도 Kyndryl의 서면 허가 없이는 어떤 형태로든 복제되거나, 전송될 수 없습니다. 이 문서는 최초 발행일을 기준으로 하며, 통지없이 언제든지 변경될 수 있습니다. 이 문서와 관련한 Kyndryl의 계획, 방향 및 의도에 관한 진술은 사전 통보 없이 단독 판단에 따라 변경 또는 철회될 수 있습니다. 이 문서의 정보는 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 보증, 그리고 권리 미침해에 대한 보증이나 조건을 포함하여 명시적이든 묵시적이든 일체의 보증 없이 “현 상태대로” 제공됩니다. Kyndryl이 영업하는 모든 국가에서 모든 오픈링이 제공되는 것은 아닙니다. 인용된 성능 데이터와 고객 사례는 설명을 위한 용도로만 제공됩니다. 실제 성능 결과는 구체적인 환경과 운영 조건에 따라 달라질 수 있습니다. 고객은 고객에게 적용되는 법률과 규정을 준수하는지 확인해야 할 책임이 있습니다. Kyndryl은 법률 자문을 제공하지 않으며 Kyndryl의 서비스나 제품 사용이 고객의 관련 법률이나 규정 준수를 보장해준다고 진술하거나 보증하지 않습니다.