

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

15. 업무프로세스(경영정보시스템) 관련 용어 정리

정보화

- 정보통신 기술을 활용하여 조직의 경영효율화를 달성하도록 전환,개선하는 활동

정보 시스템

- 조직이 수행하는 업무 및 관련정보를 전산화한 체계로 소프트웨어, 하드웨어 및 통신망, 데이터베이스, 관련 인력 등의 일체를 포함

정보화 경영

- 조직의 경영방침 및 목표를 효율적으로 달성하기 위해 추진하는 정보화의 계획, 도입, 운영, 평가 및 개선을 위해 관리하는 것

MIS (Management Information System) : 경영 정보 시스템

- 기업의 경영진이나 조직의 관리진에게 투자, 생산, 판매, 경리, 인사 등 경영 관리에 필요한 각종 정보를 신속하고 정확하게 공급하여 생산성과 수익성을 높이고자 하는 정보 체계. 경영 정보 시스템이라고도 한다. 이는 단순한 자료 처리 체계가 아니라 방대한 자료로부터 정확한 경영 정보를 추출해 내는 능력을 갖춘 종합적인 정보 제공 체계이다. 경영 정보 체계는 현대의 과학적인 기업 경영에 필수적인 것으로 그 중요성이 점점 높아지고 있다.

ISP (Information Strategy Planning) : 정보화 전략 계획

- 경영전략을 토대로 비즈니스에 필요한 종합적인 정보구조체계를 정립하고 향후 전사적인 통합시스템의 구축을 위한 실행계획을 수립하는 기업의 정보화 전략 계획 활동

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

SCM (Supply Chain Management) : 공급망관리

- 기업 간 또는 기업 내부에서 제품/부품의 생산자로부터 사용자에게 이르는 공급 체인을 재공학 및 동시 공학 기법을 활용해서 불필요한 시간과 비용을 절감하려는 관리 기법. 공급 사슬 관리(SCM)는 제품 계획, 원재료 구매, 제조, 배달 등 공급망에 관련된 구성 요소를 유기적으로 통합하고, 그 결과로 생성된 가치를 고객에게 전달한다.

BSC (Balanced Score Card) : 균형성과지표

- 매출액, 순익 등 과거의 결과물인 재무지표에만 의존해 왔던 기업성과 측정에 미래의 경쟁력 향상을 위한 지표로서 고객(고객만족도, 신규고객창출), 내부프로세스(혁신, 운영), 학습(직원역량, 정보시스템능력) 등을 추가하여 균형있게 평가하는 무형의 자산 평가 모델.

Groupware : 그룹웨어

- 여러 사람이 함께 쓸 수 있는 소프트웨어. 집단으로서의 작업을 지원하기 위해 만들어진 소프트웨어라는 의미에서 그룹웨어라고 한다. 그룹웨어는 구내 정보 통신망(LAN) 등에 접속된 개인용 컴퓨터(PC)나 워크스테이션에 설치하여 사용하는 것을 전제로 한다. 기존의 PC용 소프트웨어가 개인별 이용을 목적으로 만들어져 온 데 비해, 전자우편 등 컴퓨터 통신망의 기능을 활용하여 집단 구성원 간의 정보를 교환하면서 작업을 진행함으로써 집단의 생산성을 향상시키기 위하여 사용된다. 그룹웨어는 1988년에 '그룹웨어'라는 Robert Johansen의 저서가 출판되면서부터 널리 보급되었다. 미국에서는 이에 앞서 컴퓨터 지원 공동 작업(CSCW)이라는 이름의 컴퓨터 지원에 의한 공동 작업용 소프트웨어가 보급되어 있었다. 1990년대에 들어와 다양한 그룹웨어 제품이 개발되어 출시되기 시작하였다. 집단 구성원이 작성하는 문서를 통합 관리하는 소프트웨어, 어떤 주제에 대한 의견을 수렴하는 소프트웨어, 정해진 순서에 따라 문서를 회람하여 그에 대한 의견을 첨부하거나 결재 또는 부결 처리하여 작업을 진행할 수 있게 하는 작업 흐름 관리(workflow) 소프트웨어 등 다양한 제품이 있다.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

CSCW (computer support cooperative work) : 컴퓨터 지원 공동 작업

- 컴퓨터 관리 시스템을 이용하여 서로 간에 원활한 공동 작업을 실행하는 것.

EIP (Enterprise Information Portal) : 기업 정보 포털

- 기업 자원 관리(ERP), 고객 관계 관리(CRM), 공급 사슬 관리(SCM), 전자 우편, 텍스트 파일, 문자 서식 등 기업 내부 정보는 물론 주식, 뉴스 등 외부 정보까지 통합해 웹 포털 형태로 제공하는 통합 정보 시스템. 이 포털(e-portal)이라고도 한다. 기존의 기업 정보 시스템은 특정 부서나 특정 임원들을 대상으로 하였으나 기업 관련 모든 구성원을 대상으로 개개인이 자신에게 맞는 인터페이스를 구성할 수 있으며, 추상적인 지식 관리 개념을 정보 시스템 관점에서 해석한 것이다. 기업 정보의 관문이라 할 수 있는 기업 정보 포털(EIP) 개념은 1998년 미국의 증권 회사인 메릴린치에 의해 처음 등장했다. 이후 EIP는 본격적인 이 비즈니스(e-business) 시대 도래와 함께 기업 내부와 외부의 모든 정보를 단일 웹 인터페이스를 통해 얻을 수 있다는 장점이 부각되면서 중요성이 점점 커지고 있다.

ERP (enterprise resource planning) : 기업 자원 관리

- 생산 관리, 판매 관리, 인사 관리, 재무 관리 등 기업의 기본적 업무를 컴퓨터 시스템을 사용하여 밀접하게 관련시켜 실행하는 것. 즉, 인력/생산재/물류/회계 등 기업의 모든 자원을 전체적으로 관리하여 최적화된 기업 활동을 가능하게 하는 전산 시스템을 말한다. 기업 자원 관리(ERP)의 실현에 필요한 기능을 구비한 소프트웨어를 통합한 패키지를 ERP 패키지라고 한다. 통합 업무 패키지를 사용하면 필요한 조건을 설정해 나감으로써 응용 프로그램을 구축할 수 있으며 원칙적으로 신규 프로그램을 작성할 필요가 없다. ERP 패키지가 전제로 하는 업무 프로세스는 많은 사용 실적이 있고 세련된 것이기 때문에 업무 재설계(BPR)에도 유효한 새 경영 기법으로 각광받고 있다. 현재 선진국에서 판매되고 있는 ERP 패키지의 대부분은 클라이언트/서버형의 시스템 구축을 대상으로 하고 있다. 대표적인 제품으로는 독일 SAP사의 R/3, 미국 SSA사의 업무 기획 관리 시스템(BPCS), Oracle사의 Oracle Application 등이 있다.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

BPR (business process reengineering) : 업무 재설계

- 1990년대 초 미국에서 제창한 개념으로, 기업 경영 내용이나 경영 과정 전반을 분석하여 경영 목표 달성에 가장 적합하도록 재설계하고, 그 설계에 따라 기업 형태, 사업 내용, 조직, 사업 분야 등을 재구성하는 것. 어느 한 부분 뿐만 아니라 기업 전체를 대상으로 한다는 점에서 기존의 업무 개선과 다르다. 업무 재설계(BPR)를 가능하게 하고 BPR 이후의 새로운 경영 체제로의 순조로운 이행을 가능하게 하는 것은 1980년대 후반에 개발된 그룹웨어, 컴퓨터 지원 공동 작업(CSCW), 전략 정보 시스템(SIS)과 같은 새로운 경영 정보 시스템이다.

SIS (strategic information system) : 전략 정보 시스템

- 기업이 경쟁 우위를 확보하기 위하여 구축, 이용하는 정시 시스템. 이 용어에 대한 개념은 1985년경에 출현하였는데, 종래의 정보 시스템이 기업 내 업무의 합리화나 효율화에 역점을 두었던 것에 반하여, 기업이 경쟁에서 승리하여 살아남기 위한 필수적인 시스템이라는 뜻에서 전략 정보 시스템이라고 불린다. 그 요건으로는 경쟁 우위의 확보(고객의 포위), 신규 사업의 창출이나 상권의 확대, 업계 구조의 변혁 등을 들 수 있다. 실례로는 금융 기관의 대규모 온라인 시스템, 항공 회사의 좌석 예약 시스템(CRC), 슈퍼마켓(체인점) 등에서의 판매 시점 관리(POS)를 들 수 있다. 최근에는 대외 지향적인 전략 시스템뿐만 아니라 기업 구조의 재구축을 위한 업무 재설계(BPR)와 같이 경영 전략을 수립하여 그에 맞는 정보 시스템을 재구축하는 접근 방식을 채용하고 있다.

POS (point of sale) : 판매 시점 관리

- 상점의 전자식 금전 등록기, 정찰 판독 장치 등을 컴퓨터에 연결하여 상품 데이터를 관리하는 시스템. 매상이 발생하는 시점에서 상품명이나 가격 등에 관한 데이터를 수집하여 컴퓨터로 관리하는 것으로 포스라고도 한다. 인터넷의 발달로 등장한 웹 기반의 POS는 카운터의 제약을 뛰어넘어 사용자의 집이나 사무실로 그 영역을 확대하고 있으며, 매출관리 뿐만 아니라, 손익관리, 재고관리, 고객관리, 사원관리 등 다양한 기능이 컨버전스되어 있다.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

DSS (Decision Support System) : 의사 결정 지원 시스템

- 컴퓨터를 사용하여 정형화되지 않는 문제(즉, 주로 반구조적인 문제로 문제의 일부 측면은 계량화가 가능하나 일부는 주관적으로 다룰 수밖에 없는 문제)에 관해 의사 결정자가 효과적인 의사 결정을 할 수 있도록 지원하는 것.

EIS (Executive Information System) : 중역 정보 시스템

- 기업의 상급 경영 관리직의 전략 구상을 지원할 목적으로 구축된 경영 정보 시스템. 이와 유사한 시스템으로는 경영 전략 지원 시스템(ESS:executive support system), 의사 결정 지원 시스템(DSS), 전략 정보 시스템(SIS) 등이 있다.

PDM (product data management) : 제품 데이터 관리

- 제품의 기획에서 설계/제조/인증 및 마케팅에 이르는 제품 개발의 각 과정의 모든 데이터를 일원적으로 관리하는 것.

철저한 정보 관리와 정보의 공유에 의한 기업 내 각 부서의 동시 병행 처리의 실현으로 제품 개발 시간을 단축하고, 작업의 효율성 제고로 비용을 삭감하며, 전사적 품질 관리로 제품의 품질을 향상시키는 것을 목적으로 한다. 제품의 개발은 크게 기획, 개념 설계, 상세 설계 및 제조의 공정을 거치는데, 각 공정에서는 컴퓨터 지원 설계(CAD) 데이터, 해석 데이터, 문서 데이터 등 많은 종류의 데이터를 관리할 필요가 있다. PDM 시스템의 주 기능은 제품 구성 관리, 프로세스 관리 및 파일 관리 등이다. 각 공정에서 사용하는 애플리케이션이 서로 다르기 때문에, PDM은 각 애플리케이션의 데이터베이스에 추가하여 메타데이터(metadata) 데이터베이스를 갖는다. 메타데이터는 다른 데이터를 설명해 주는 데이터로 각 애플리케이션의 데이터 소재지, 버전 작성자, 각 데이터 간의 관련 등 속성 정보이다. PDM은 메타데이터를 가지고 여러 애플리케이션 전반의 제품 구성 관리나 프로세스 관리를 실현한다.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

KMS (Knowledge Management System) : 지식 관리 시스템

- 조직이나 기업의 인적 자원이 축적하고 있는 개별적인 지식을 체계화하여 공유함으로써 경쟁력을 향상시키기 위한 기업 정보 시스템. 기업이나 조직의 지식을 이용하기 쉽게 축적하여 해당 지식을 기업의 전략이나 정책 수립, 의사 결정에 사용할 수 있도록 적절한 시간에, 적절한 사람에게, 적절한 지식을 제공하기 위한 시스템을 말한다. 기존의 기업 정보 시스템은 기업 활동에서 발생하는 수치 데이터를 저장, 관리하는 역할만 담당했고 의사결정은 기업내 인적 자원이 수행해왔기 때문에 인적 자원이 떠나면 기업의 지식 자원도 함께 소실되는 폐단이 있었다. KMS는 인적 자원이 소유하고 있는 지적 자산을 기업 내에 축적, 활용할 수 있도록 함으로써 기존 기업 정보 시스템의 단점을 보완한다.

CRM (Customer Relationship Management) : 고객 관계 관리

- 기업이 고객 관계를 관리해 나가기 위해 필요한 방법론이나 소프트웨어 등을 가리키는 용어. 현재의 고객과 잠재 고객에 대한 정보 자료를 정리, 분석해 마케팅 정보로 변환함으로써 고객의 구매 관련 행동을 지수화하고, 이를 바탕으로 마케팅 프로그램을 개발, 실현, 수정하는 고객 중심의 경영 기법을 의미한다.

SWOT 분석

- 기업의 환경분석을 통해 강점(Strength)과 약점(Weakness), 기회(Opportunity)와 위협(Threat) 요인을 규정하고 이를 토대로 마케팅 전략을 수립하는 기법. 어떤 기업의 내부환경을 분석하여 강점과 약점을 발견하고, 외부환경을 분석하여 기회와 위협을 찾아내어 이를 토대로 강점은 살리고 약점은 죽이고, 기회는 활용하고 위협은 억제하는 마케팅 전략을 수립하는 것을 말한다.

학자에 따라서는 기업 자체보다는 기업을 둘러싸고 있는 외부환경을 강조한다는 점에서 위협·기회·약점·강점(TOWS)으로 부르기도 한다.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

CKO (chief knowledge officer) : 지식 총괄 책임자

- 기업내의 지식 활동을 총괄하는 최고 책임자.

CKO는 창의성을 증진하고 변화에 신속하고 유연하게 대응하기 위해 자사 상품이나 서비스와 관련되는 시장 정보, 고객의 반응, 전문 정보 등 전 사원이 알아야 할 사항을 신속하게 전달하고 공유하게 하는 기능을 총괄한다. 상품의 개발, 설계, 제작에 관한 정보를 판매 사원에게 곧바로 전달하고 시장 정보나 고객으로부터 얻어 낸 새로운 정보를 설계, 제작 사원에게 전달하여 설계, 제작에 반영하게 하는 등, 기업 내의 정보 전달 속도의 단축과 효과적인 정보 활용을 통해 기업의 이익을 높이고 경쟁력을 강화하는 방안을 입안하고 실행한다.

AIS (accounting information system) : 회계 정보 시스템

- 정보 이론의 발전과 기술 혁신에 따라 변화된 회계 목적과 방법을 기업 조직(회사)에 적용하여 회계 정보를 회사 전체의 종합 시스템으로 결합/처리하여 경영 각층에 필요한 정보가 제공되도록 한 시스템.

IMS (intelligent manufacturing system) : 지식 통합 생산 시스템

일본 통상 산업성의 자문 기관으로 설치된 공장 자동화(FA) 간담회가 1989년에 제출한 보고서에서 차세대 생산 시스템으로 제창한 개념. 제조 기술을 이전하기 쉬운 형태로 체계화하여 보급을 확대하는 것이 중요하다는 전제에 따라 제조 기술에 관한 국제 연구 개발 프로젝트를 제안하였다. 이 제안에 의한 지식 통합 생산 시스템(IMS) 프로젝트에 일본, 미국, 유럽 연합(EU), 캐나다, 오스트레일리아 등이 참가하고 있으며, 사무국은 일본의 통상 산업성, 미국 상무부, EU 집행 위원회 제13총국, 캐나다의 산업 과학 기술부, 오스트레일리아의 산업 기술 상무부에 분산 설치되어 있다. 국제 운영 위원회는 각 참가국의 관계 기관 요원 30인으로 구성되어 있다.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

ITA (Information Technology Architecture) : 정보기술 아키텍처

- 일정한 기준과 절차에 따라 업무, 응용, 데이터, 기술 보안 등 조직 전체의 정보화 구성요소들을 통합적으로 분석한 뒤 이들 간의 관계를 구조적으로 정리한 체계 및 이를 바탕으로 정보시스템을 효율적으로 구성하기 위한 방법. ITA는 아키텍처와 시스템의 총괄로서 업무 및 관리 프로세스와 정보기술 간의 관계인 전사적 아키텍처(Enterprise Architecture), 업무 활동에 필요한 정보 서비스인 기술 참조 모델(Technical Reference Model) 그리고 정보 서비스를 지원하는 정보 기술 표준인 표준 프로파일(Standards Profile) 등 3가지 요소로 구성된다.

미 국방부가 지난 91년 걸프전을 계기로 군 지휘통제시 관계기관 및 정보시스템간 상호운용성(Interoperability) 확보의 중요성을 절감, 도입한 일종의 방법론이며, 우리나라는 범정부 정보기술아키텍처 적용을 전자정부 핵심과제의 하나로 추진하고 있다.

AS-IS 분석

- 현재의 업무 프로세스를 분석

TO-BE 분석, 설계

- 미래에 구현하고자하는 업무 프로세스를 정의하는 분석

SIGMA 6

- 6시그마는 모든 프로세스에 적용할 수 있는 전방위 경영혁신 운동이다.

6시그마는 미국에서 새롭게 각광받는 품질관리법으로 모토로라에 근무하던 마이클 해리에 의해 1987년 창안됐다. 생산성을 높이고 불량률을 낮추기 위해 기존에는 QC(품질관리), TQC(전사적 품질관리), TQM(전사적 품질경영) 품질관리기법이 쓰였다.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

BPM (Business Process Management)

- 업무프로세스를 표준화·간소화하고, 비정형화된 업무구성을 시스템화해 임무와 책임을 명확히 하고자 하는 경영 방법. BPM은 업무수행 정보를 실시간으로 공유해 업무처리 속도를 향상시킬 수 있으며, 리스크를 빠르게 감지, 대응할 수 있게 한다.

EAI (Enterprise Application Integration) : 기업애플리케이션통합

- 비즈니스 프로세스를 중심으로 기업 내 각종 애플리케이션 간에 상호 연동이 가능토록 통합하는 솔루션. 전사적자원관리(ERP), 고객관계관리(CRM), 공급망계획(SCP) 시스템, 인트라넷, 각종 데이터 등을 통합, 동일한 플랫폼(인터넷)을 통해 기존 애플리케이션의 변화 없이 통신을 가능케 한다.

SEM (strategic enterprise Management) : 전략적 기업 경영

- 기업의 가치를 극대화 하기 위한 경영전략을 수립하고 그 전략대로 경영활동이 효과적으로 이루어질 수 있도록 전략중심형 조직을 구축하고 실행하는 경영 프로세스와 시스템으로 운영되는 기업경영체이다.

VBM (Value Based Management) : 가치창조경영

- 모든 의사 결정의 기준을 회계상의 매출, 이익 중심에서 벗어나 경제적 이익에 근거한 기업가치 중심으로 하는 기업 관리 기법. 컨설팅업계에서는 가치창조경영을 'IMF 기법'이라고 말할 정도로 기업의 체질변화에 많이 활용되고 있다. 이같이 가치창조경영이 인기가 있는 것은 기존의 근시안적인 관점에서 벗어나 장기적인 수익성을 기준으로 기업활동을 기획, 실행, 통제해 나가는 경영 패러다임이기 때문이다. 가치창조경영은 투자자본수익률(ROIC)을 사업평가의 핵심기준으로 삼는데, 투자자본수익률이란 생산 및 영업 활동에 투자한 자본으로 어느 정도 이익을 확보했는가를 나타내는 지표이다. 이를 가중평균자본비용(WACC)과 비교하면 재무구조의 건전성과 수익성을 판단할 수 있다.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

ABC활동 (Activity Based Costing)

- 기준 원가관리라는 뜻으로 각종 간접비 부문을 '구매-제조-판매-유통'의 활동별로 추적함으로써 되도록 정확하게 원가를 뽑아내자는 기법.

CSF (critical success factors) : 주요 성공 요인

- 미국 매사추세츠 공과 대학(MIT)에서 개발한 전략 정보 시스템(SIS) 실현을 위한 수법의 하나. 성공에 불가결한 요인을 찾아내어 경영상 중요한 정보를 결정하는 방법이다.

MOT 마케팅 (Moment of Truth Marketing)

- 일상 생활공간을 파고드는 마케팅기법을 말한다. 굳이 번역하자면 결정적인 순간 또는 진실의 순간을 포착하라는 뜻. 소비자들이 아침에 일어나서 신문을 보는 순간에서부터 집을 나와서는 교통수단을 통해, 식당에서나 또는 친구를 만나 차를 마시는 곳, 그 어느 곳에서나 제품의 이미지를 심어주는 것이 MOT 마케팅의 핵심전략이다. MOT 마케팅은 본래 1970~80년대 스웨덴 항공사인 스칸디나비아 항공이 세계 최초로 고안해 큰 성공을 거둔 이후 많은 다국적 기업들이 벤치마킹하고 있다.

VOC (Voice Of Customer)

- 고객의 소리, 고객과의 의사 소통
고객 불만, 개선점, 제품의 장단점, 서비스 만족도 분석에 이용

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

5 FORCES

- 마이클 포터에 의해 제안된 산업 분석 도구

- 1) 기존 기업들 간 경쟁 : 유리한 위치 차지 위한 여러 전략
- 2) 잠재적 진입자들의 위협 : 유망 산업으로의 새로운 기업 진출 (강한 의욕, 많은 자본)
- 3) 대체 상품의 위협 : 차별화 된 기능/서비스 필요
- 4) 구매자들의 교섭력 : 가격 인하, 품질 개선, 서비스 증대 요구 → 기업간 과도한 경쟁 유발
- 5) 공급자들의 교섭력 : 가격 인상, 판매 거절, 서비스 질 하락 등 위협

Mckinsey 7S Model (매킨지의 7S 모델)

- 매킨지의 7S모델은 순수한 전략 모델이라기보다도 조직개발 또는 조직 변혁 모델이라 할 수 있다. 이 명칭은 매킨지가 조직개발 측면에서 꼭 필요하다고 생각한 일곱 가지 요인, 즉 전략(Strategy), 기술(Skill), 공유가치(Shared Value), 구조(Structure), 시스템(System), 종업원(Staff), 스타일(Style) 을 7S로 구성되어 조직의 혁신을 기하고자 할 때 사용하는 모델이다.

- 1) Strategy : 경쟁 우위 확보를 위한 방법
- 2) Structure : 수행 과업을 전문화, 세분화하고 그에 따른 권한 역시 분할하는 방식. 필요 활동들을 부문화하고 부문간 관계를 조직 상부 단위에 보고하는 과정에서 조직 내 활동들과 구성원들이 조정/통합되는 메카니즘.
- 3) Systems : 조직 관리를 위해 사용되는 공식적인 프로세스와 절차들.
- 4) Staff : 사람들과 그들의 배경, 역량. 리쿠르팅, 선택 및 사회화를 위한 조직의 접근방법. 사람 개발, 훈련, 사회화, 통합하는 방법과 조직 구성원들의 경력관리 방법.
- 5) Skills : 조직 내에서 그 존재가 구별될 수 있는 특이한 역량, 사람들, 경영 관행, 시스템, 기술 등
- 6) Style : 최고경영자의 리더십 스타일과 조직의 전체적인 운영관리 스타일.
- 7) Shared Values : 조직에서 널리 공유되고 있으며, 중요한 행동원칙으로서 사용되는 핵심 또는 근본적인 가치.

[업무프로세스 1강]-기출문제 풀이

ASP (American Selling Price) : 미국 수입관세의 일종인 매가과세방식

- 미국으로 수입되는 상품의 가격이 본선인도(FOB)가격이든 도착항인도(CIF)가격이든 간에 그 수입가격을 기준으로 관세를 부과하는 것이 아니고, 그 수입품과 동종의 미국제품의 국내판매가격을 과세기준으로 하여 부과하는 제도를 말한다.

따라서 이 제도에 따르면 당해 수입상품의 가격은 훨씬 비싸게 되어 국내시장에서 미국제품과의 경쟁이 불가능하게 된다. 또한 수입억제의 효과를 가져오며, 국내산업의 보호를 기하게 된다.

SLA (Service Level Agreement) : 서비스 수준 협약서

- 서비스를 제공함에 있어서 공급자와 사용자간에 서비스에 대하여 측정지표와 목표 등에 대한 협약서이다.