[Skip to end of metadata](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=180841288" \l "page-metadata-end)

* [손강민/QA팀](https://wiki.gsretail.com/display/~gmson)님이 작성, [어제 1:06 오후에](https://wiki.gsretail.com/pages/diffpagesbyversion.action?pageId=180841288&selectedPageVersions=2&selectedPageVersions=3)에 변경

[Go to start of metadata](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=180841288#page-metadata-start)

**0. 품질관리 업무 범위**

텍스트, 스크린샷, 폰트, 번호이(가) 표시된 사진

자동 생성된 설명

**가. 품질정책/기준 : (링크)**[**Product 개발/운영관리 기준**](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=89300352)

1) 영역 : 프로젝트, IT서비스관리  
2) 품질관리 체계 : 품질관리 정책, 기준/절차, 시스템

**나. 품질관리 활동 : (링크)**[**QA 품질 모니터링 리포트**](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=109544827)1) 프로젝트 품질 : 착수 지원, 단계말 품질점검 및 가이드, 오픈점검 보고  
2) IT서비스 품질 : 변경관리, 형상/릴리스 관리, 장애/문제관리

**다. IT컴플라이언스 관리 : (링크)**[**플랫폼PD 내부통제\_IT일반통제**](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=98830883)

1) 통제 프로세스 설계/보완 : 내부통제전담부서(리스크통제파트)와 협업하여 통제 설계 및 정비  
2) 통제 활동 및 모니터링 : 프로그램 변경 통제, 데이터 변경 통제, 개발 프로세스  
3) 평가자료 제출 : 설계감사, 운영감사(중간/기말) 시 평가자료 제출

**QM/QA/QC 정의**

| **구분** | **품질 정책 관리 (QM : Quality Management)** | **품질 보증 활동(QA : Quality Assurance)** | **품질 통제 활동 (QC : Quality Control)** |
| --- | --- | --- | --- |
| 정의 | 품질 향상을 위한 품질관리 전략 및 방향성을 수립하고, 이에 따른 프로세스 및 범위(R&R)을 정립하는 활동 | 정립된 프로세스를 준수하도록 모니터링하고 통제하여 요구 수준의 품질을 보증하는 활동 | 올바른 소프트웨어가 구현되는지 검증(Validation) & 확인(Verification)하여 품질을 통제하는 활동 |
| 핵심 업무 | * 정책, 전략 | * 모니터링, 측정, 관리 | * 결함 식별, 시정 조치 |
| 업무 범위 | * 품질관리 정책/전략 수립 * 품질관리 체계 수립 (기준 및 절차, 시스템) | 1) 프로젝트 프로세스 가이드 및 품질보증   * 개별 프로젝트 : 착수 가이드, 단계말 검토, 오픈점검보고, 안정화보고 및 인수인계 확인 * 전사 프로젝트 : 통합 모니터링 및 타겟 프로젝트 현장 점검   2) 운영 프로세스 준수 여부 모니터링   * 평가/관리 지표 측정 및 모니터링, 장애 현황 분석 및 개선방안 도출, 근본대책 이행 F/U | * 기능/비기능 테스트 : 단위테스트, 통합테스트, 회귀테스트, 시스템(성능/보안, 웹/앱호환성)테스트, 사용자 테스트 |

**1. 품질관리 정책/기준**

| **구분** | **정의** | **업무 영역** | **업무내용** | **활동 내역** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 품질 정책/기준 | IT 품질관리 정책 및 방향성 수립 | IT 품질관리 정책 및 방향성, 범위 및 역할 정립 | 1) 개발/운영 품질관리 정책 및 방향성 수립  2) 품질관리 범위 및 역할 정립 |  |
| IT 품질 기준 및 절차 수립, 최적화 | 프로젝트 관리 체계 (기준/절차) | 1) 패널 프로세스 관리   * 개발요청, 개발검토, 공수산정 활동을 포함하는 패널 프로세스 관리 | 1) 패널프로세스 : (링크) [패널\_프로세스](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=118164281)  2) 적용도구 : JSM/JIRA   * (링크) [IT 프로젝트 접수\_JSM](https://alm.gsretail.com/plugins/servlet/desk/portal/2) * (링크) [프로젝트 신규 프로젝트 처리\_JIRA](https://alm.gsretail.com/plugins/servlet/project-config/IT/summary) |
| 2) 개발 프로세스 관리   * 프로젝트 개발방법론 : 프로젝트 관리 영역 및 방법론 경로별(정보공학, 객체지향, 패키지기반, RPA, 스크럼 등) 개발 공정을 정의하고, 작성해야 할 산출물 목록/템플릿 및 개발지표 수립 등 프로젝트 개발 방법론을 관리하는 활동 * 품질점검 기준 : 프로젝트 단계말 품질 검토 항목 및 점검 방법 정의 | 1) 개발프로세스 : (링크) [진행 프로세스](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=141604243)  2) 적용도구 : JIRA WBS 간트   * (링크) [정보공학](https://alm.gsretail.com/projects/IFEN?selectedItem=jp.ricksoft.plugins.wbsgantt-for-jira:wbsgantt-project) * (링크) [정보공학(경량)](https://alm.gsretail.com/projects/IFENLI?selectedItem=jp.ricksoft.plugins.wbsgantt-for-jira:wbsgantt-project) * (링크) [객체지향/CBD](https://alm.gsretail.com/projects/CBD?selectedItem=jp.ricksoft.plugins.wbsgantt-for-jira:wbsgantt-project) * (링크) [패키지 기반](https://alm.gsretail.com/projects/PACK?selectedItem=jp.ricksoft.plugins.wbsgantt-for-jira:wbsgantt-project) * (링크) [RPA](https://alm.gsretail.com/projects/RPA?selectedItem=jp.ricksoft.plugins.wbsgantt-for-jira:wbsgantt-project) * (링크) [스크럼(하이브리드)](https://alm.gsretail.com/projects/SCH?selectedItem=jp.ricksoft.plugins.wbsgantt-for-jira:wbsgantt-project)   3) 품질점검 항목   * (링크) [품질 가이드](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=117341931) |
| 3) 종료 프로세스 관리   * 프로젝트 오픈을 위한 의사결정협의체(오픈점검보고), 안정화 절차(안정화모니터링), 인수인계 절차 관리 | 1) 종료프로세스 : (링크) [종료\_프로세스](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=118164298) |
| IT서비스 관리 체계 (기준/절차) | 1) 변경 관리   * 서비스 요청자/제공자가 합의된 수준으로 서비스 요청/처리가 이루어질 수 있도록 서비스 유형 및 워크플로우관리 * 프로그램변경/데이터변경/데이터제공 등 변경 CSR 처리 프로세스 수립 및 관리 | 1) 변경 프로세스 : (링크) [요청/처리 개요](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=127469753)  2) 적용도구 : GRIT\_JIRA   * (링크) [IT요청\_JSM](https://alm.gsretail.com/plugins/servlet/desk/portal/1) * (링크) [IT처리\_JIRA](https://alm.gsretail.com/plugins/servlet/project-config/GRIT/summary) |
| 2) 형상/릴리즈 관리   * 신규 또는 변경된 서비스와 기능의 이력을 관리하고, 실운영환경으로 배포하며, 사용자가 사용할 수 있도록 릴리즈하는 기준 및 절차 관리 * 시스템 변경에 따른 형상관리체계 수립 * 긴급/일반 프로세스 적용 기준 수립 * 상시/정기 배포 적용 기준 수립 | (링크) [릴리즈 프로세스](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=117323352) |
| 3) 장애/문제 관리   * 장애 인지/전파/보고/이력관리 절차 수립 * 장애등급 산정 기준 수립 * 장애 처리 및 보고 프로세스 관리 * 문제관리 영역 이관 기준, 근본대책 수립/이행 절차 관리 | 1) 장애관리 프로세스 : (링크) [장애관리 프로세스](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=94106119)  2) 적용도구 : GSRICD\_JIRA   * (링크) [GSR 장애관리](https://alm.gsretail.com/plugins/servlet/project-config/GRITICD/summary) * (링크) [IT장애관리](https://alm.gsretail.com/plugins/servlet/project-config/INCIDENT/summary)   3) 대시보드 : JIRA   * (링크) [GRIT QA 장애 관리](https://alm.gsretail.com/secure/Dashboard.jspa?selectPageId=12158) * (링크) [GSRetail IT 장애현황](https://alm.gsretail.com/secure/Dashboard.jspa?selectPageId=11008) |
| 4) 리소스 관리   * 개발/운영 투입 인력의 리소스입력 기준을 수립하고 측정/관리하는 활동 | (링크) [워크로그 등록](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=94105593) |
| 5) 측정지표 관리   * 프로젝트 진척/범위/관리 지표 선정 * SLA 측정 지표 및 기타 신속하고 효율적인 서비스 처리를 위한 관리 지표 선정 | (링크) [측정지표 관리](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=98829555) |
| IT서비스관리시스템 구현 및 개선 | IT서비스 관리 시스템 | 1) IT서비스관리시스템 기획/개발/최적화   * 프로세스 개선사항 * 통합 사용자/그룹 및 권한 관리, 제품 라이선스 관리 * 신규(제품별 프로젝트 등) 생성 및 유지관리 * 대시보드 시스템 관리 / 시스템 관련 사용자 문의 처리 대응 * 시스템 추가, 결재선 변동 관리   2) 아틀라시안 S/W 유지보수 업체 관리   * 유지보수 업무 범위 및 기준 수립 * 타임 차감 측정 (월단위) * 납기 준수 점검 (월단위) |  |

**2. 품질관리 활동**

| **구분** | **정의** | **업무 영역** | **업무내용** | **활동 내역** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 품질관리 활동 | IT 개발/운영 기준에 따른 품질을 모니터링/측정하고 가이드하는 활동 | 프로젝트 품질관리 활동 | 1) 프로젝트 착수 지원   * 방법론 테일러링 * 유관부서 요건 정의 가이드 (보안/인프라/운영 관련 요건)   2) 단계말 품질 점검   * 분석/설계/시험 단계말 품질 검토   3) 상시 모니터링   * 프로젝트 위험/이슈 및 진척률 모니터링 * 안정화 모니터링   4) 오픈점검 의사결정회의 주관   * 오픈 관련 개발지표 검토 * 보안센터, 인프라팀, 클라우드팀, 운영팀 등 유관팀 오픈 의견 취합 | 1) 착수지원/ 단계말 품질 점검/ 상시 모니터링   * (링크) [프로젝트 품질 가이드 및 검토](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=109545128)   2) 오픈점검회의   * (링크) [오픈점검회의](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=117310578) |
| IT서비스 품질관리 활동 | 1) 서비스 변경관리/릴리즈 품질보증   * 종료 CSR 측정 : 납기준수율(사업부별), 처리율(사업부별), 처리기간(상세유형별) * 진행 CSR 관리 - (리드타임 개선) 임시 요청 상태, 승인/합의 지연, 접수 지연, 사용자테스트 지연, 처리 후 작업 미종료 - (통제절차 준수) 변경 처리유형의 적절성, 승인 절차 준수 여부 | 1) 품질관리 대시보드   * (링크) [GRIT QA 품질 관리](https://alm.gsretail.com/secure/Dashboard.jspa?selectPageId=12153)   2) 지표관리 모니터링   * (링크) [운영관리 품질](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=109545021) |
| 2) 형상/릴리즈 관리   * 통제활동 : 배포 전 테스트 여부, 프로그램 신규/변경 시 배포 전 형상변경검토 여부 * 형상관리(SVN) : 통합 SVN Repository 생성 및 권한 관리, 브랜치 관리 * 배포관리 (Jenkins) : 권한관리, CI/CD 구성, 서비스 변경 및 형상/릴리즈 연계 관리 | 1) 통합형상변경회의   * (링크) [통합형상변경회의](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=117310580)   2) 내부형상변경회의   * (링크) [내부형상변경회의 (운영팀)](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=117313003) |
| 3) 장애/문제관리 품질보증   * 측정 : 장애 건수(사업부별), 서비스 가용시간 * 분석/관리 : 장애원인(분류) 분석, 서비스별/시스템별 장애발생 현황, 근본대책 이행 F/U | 1) 장애 모니터링/측정 : (링크)  [2022년 장애 모니터링 F/U](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=117313726)  2) 대시보드 : JIRA   * (링크) [GRIT QA 장애 관리](https://alm.gsretail.com/secure/Dashboard.jspa?selectPageId=12158) * (링크) [GSRetail IT 장애현황](https://alm.gsretail.com/secure/Dashboard.jspa?selectPageId=11008) |
| Product 품질통제 | 1) 운영QC 관리   * 월별 인력투입현황 및 인력교체 관리 * 테스트 외주업체 사업 제안 및 계약 관리(년) * QC 주간/월간 실적 관리   2) QC KPI 관리   * 통합테스트 : 수행건수, 테스트수행시간 * 회귀테스트 : 수행건수, 테스트수행시간 * 결함 : 결함등록건수, 조치완료건수, Backlog 조치건수, SideEffect 등록건수 |  |
| 3) 테스트 지원   * Tester 공수 산정 * 프로젝트 테스트 일정 및 진척 관리 * 인력 소싱 검토 (운영 QC or 업체 선정)   4) 긴급 및 PM 작업 지원   * 성능테스트 지원 * 분기별 PM 작업 대상 테스트 지원 * 기타 긴급 작업 지원 |  |
| 5) QC 프로세스 개선   * QC 업무 프로세스 개선 * QC 분기별 수행 과제 검토 및 확인 |  |

**3. IT컴플라이언스 관리**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **구분** | **업무영역** | | **업무내용** | **활동 내역** |
| **ITGC 정책 관리** | ITGC 계획 수립 | * ITGC 계획 수립 및 검토 | * GSR 내부통제 계획 수립 및 감사 대응 전략 수립 * 전담 내부 통제부서 및 각 부문 이해관계자 협업 * 연결 내부회계관리제도 대비 자회사 내부통제활동 지원 | 1) 내부통제 기준  (링크) [플랫폼 Product 부문 내부통제 ITGC](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=98830883) |
| 통제 설계 검토 | * 보안 통제 설계 검토 * 운영 통제 설계 검토 * 인프라 통제 설계 검토 | * 영역별 IT일반통제 설계 검토 (RCM : 통제기술서 작성 및 보완) * 통제항목별 통제/모니터링 및 테스트 절차 검토 * 통제항목별 통제담당자(R&R) 협의 지정 |
| **설계/구현** | 통제 설계/구현 | * 보안 통제 설계/구현 * 운영 통제 설계/구현 * 인프라 통제 설계/구현 | * IT일반통제 설계 및 구현 * 이해관계자 협업 |
| **ITGC 프로세스 운영 (모니터링 및 통제)** | 통제 활동 | * 보안 통제 기준 준수 * 운영 통제 기준 준수 * 인프라 통제 기준 준수 | * ITGC 영역별 통제항목에 대한 통제 기준 준수 | 2) 통제활동 내역  - (링크) [IT일반통제(ITGC) 관리](https://wiki.gsretail.com/pages/viewpage.action?pageId=109562870) |
| 통제현황 모니터링 | * 통제 현황 모니터링 | * 보안/개발/운영/인프라 영역 29개 통제항목 준수 현황 정기 모니터링 (\* 개발/운영 관련 통제항목 모니터링 : 프로그램 변경 승인 통제, 데이터변경 모니터링 통제) |
| **감사대응** | 설계/운영(중간,기말) 감사 대응 | * 평가자료 제출 | * 통제담당자/시스템담당자 증빙자료 요청 및 취합 * 증빙자료 적절성 검토 * 증빙자료 제출 |