

e-Learning의 BPO 발전방향



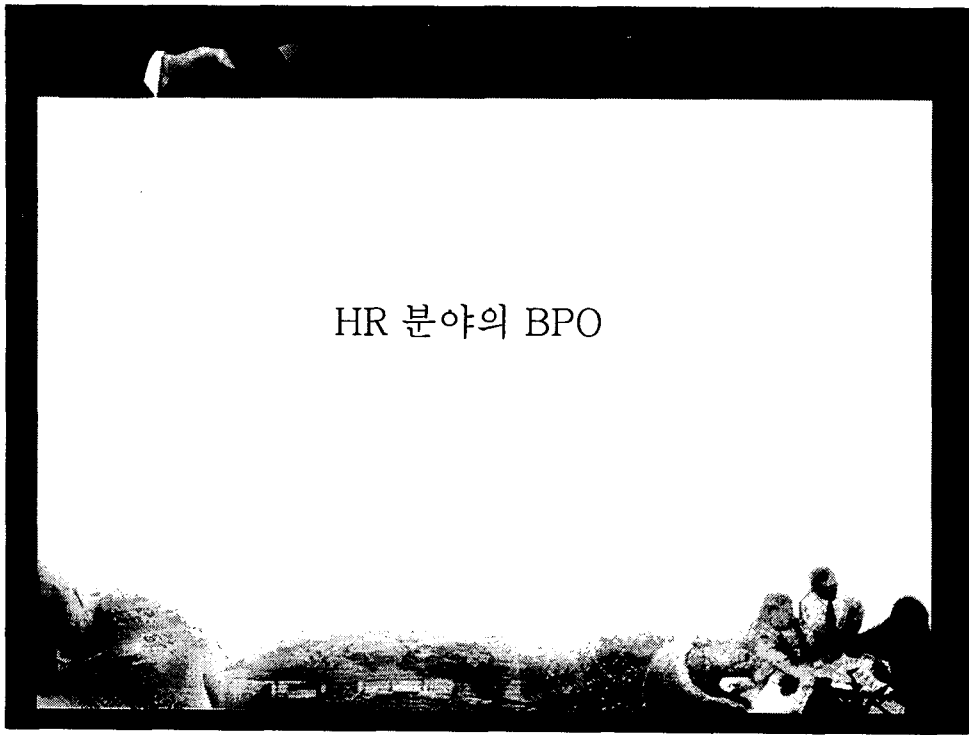
김동호 상무

삼성SDS 멀티캠퍼스 소장

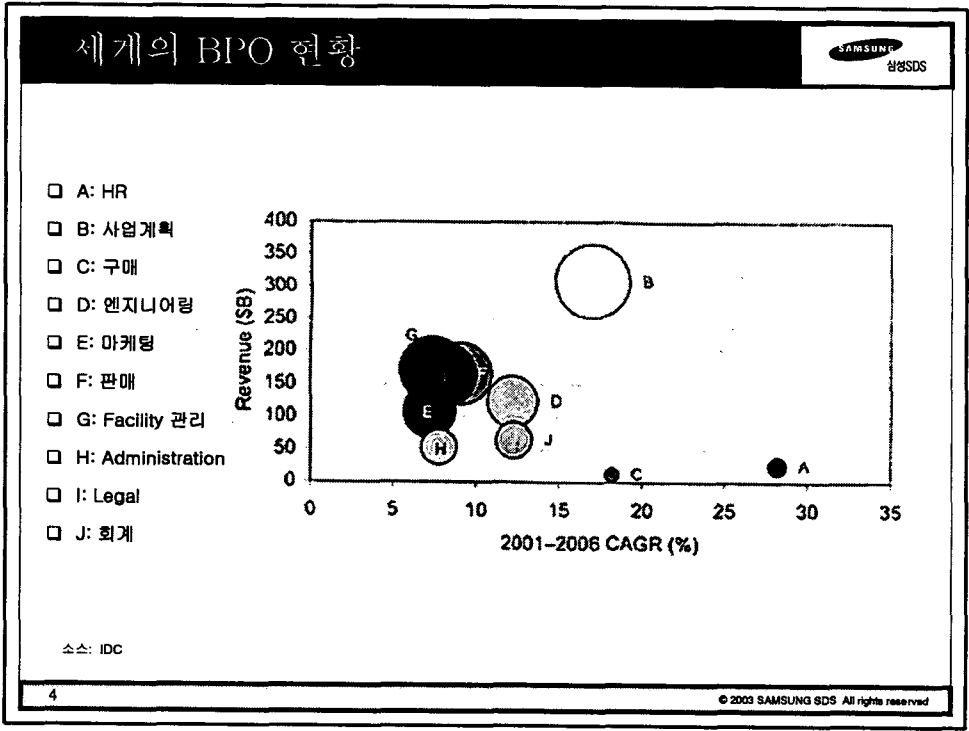
© 2003. 11

목차

- HR 분야의 BPO
- 2. Learning 분야의 BPO
- 3. e-Learning 분야의 BPO
- 4. Case Study



HR 분야의 BPO



HR BPO 구성



사무수행 단계

- Level 1**
Payroll
Training Admin
Training Procurement
Policy Admin
HR Admin

지원

- Level 2**
Pre & Post merger advice
Job evaluation
Pay Review & Bonus
Stock options
Employment Law
Recruitment
E-Learning

전략

- Level 3**
Performance Management
Core Competencies
HR strategy and policy design
Management Development
CFO
 ...

낮음

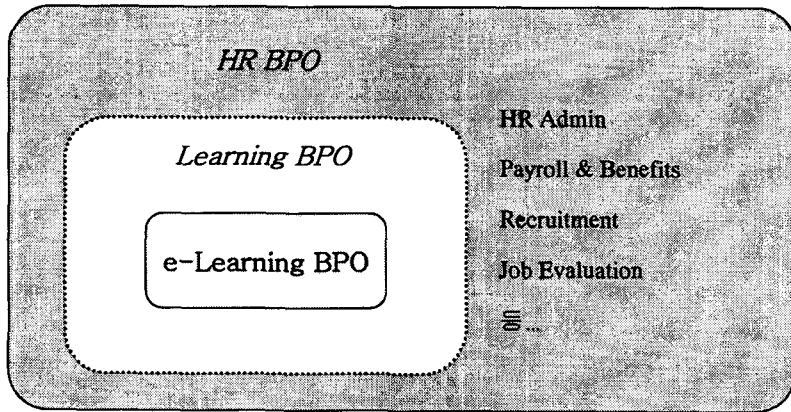
중요도

높음

소스: Brite-HR

© 2003 SAMSUNG SDS All rights reserved

HR BPO 구성



Learning BPO란 외부의 서비스 제공자가 하나 또는 전부의 학습을 기획에서 진행까지 관련 업무의 수행과 관리를 제공하는 것

© 2003 SAMSUNG SDS All rights reserved

HR BPO 시장

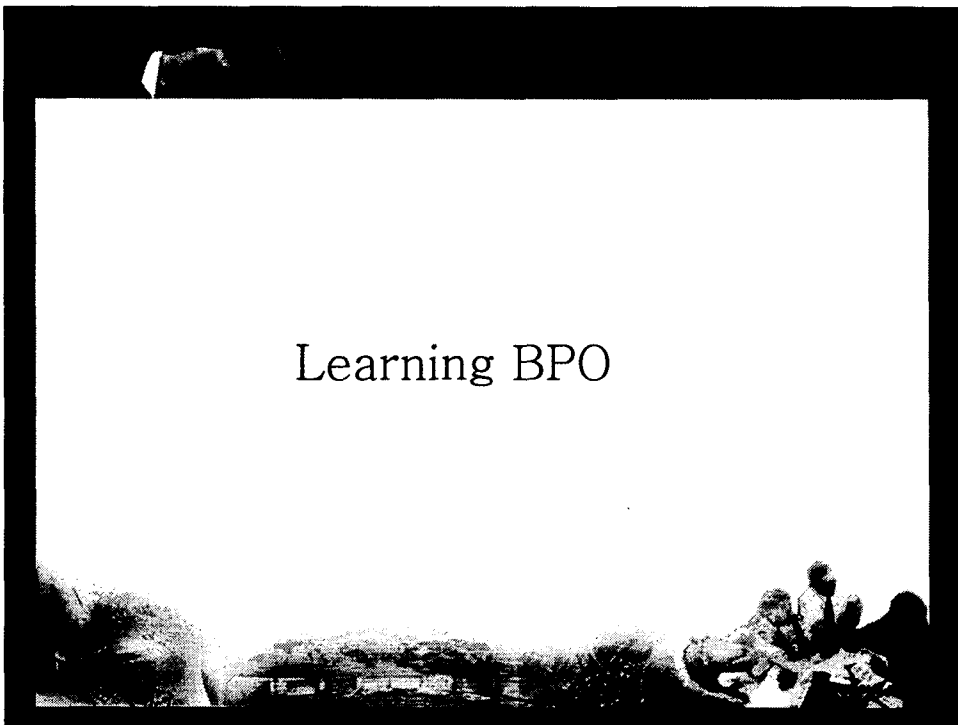


지역별 세계 HR Management Services, 2002-2007 (\$B)

| | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 성장률 |
|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| 아메리카 | 32.8 | 36.1 | 40.9 | 46.2 | 52.2 | 58.6 | 12.3% |
| 유럽 | 22.2 | 23.4 | 25.1 | 26.9 | 29.3 | 32.1 | 7.7% |
| 아시아 | 6.1 | 7.1 | 8.2 | 9.4 | 10.9 | 12.6 | 15.5 |
| 전세계 | 61.2 | 66.6 | 74.1 | 82.7 | 92.4 | 103.3 | 11.0% |



Learning BPO



L-BPO 증가이유 VS. 제한점

증가이유

- 경비절감에 대한 매력
- 트레이닝 과정에 대한 보편성(표준)에 대한 요구
- Fixed Cost를 Variable Cost 로 바꾸길 원함
- 트레이닝은 주요역량이 아님 (일반기업에게)
- 학습에 대한 전문 기술이나 인력이 없음
- 비용관리를 보다 효과적으로 할 수 있음

제한점

- 인력관리에 대한 중요성은 증가하고 있음
- 아웃소싱된 결과물에 대한 성과를 측정 또는 비교에 어려움
- 성공사례가 부족함

주요 L-BPO 서비스 제공 업체

BPO 전문

기존 BPO에 대한 전문적 물과 방식, 인력 보유
(주로 HR 또는 회계 관련)
- Convergys, Exult -

IT 전문

기존의 IT 아웃소싱 개념으로 접근
- IBM, HP -

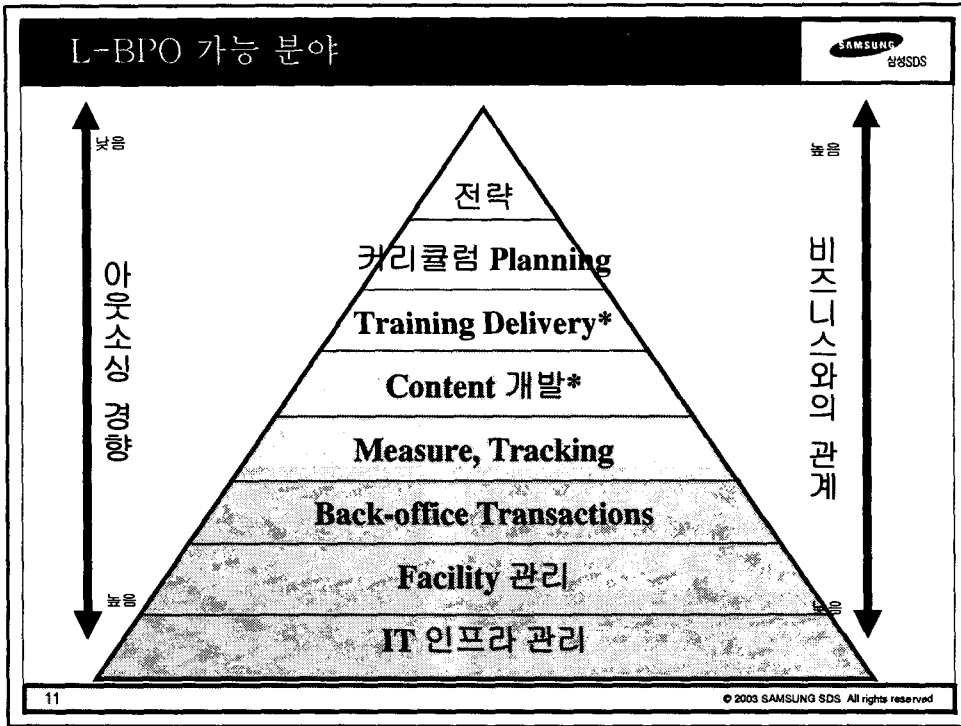
컨설팅 전문

특정 기술이나 교육에 집중되지 않은
대안 제시
- Accenture -

교육 전문

최적의 선택이지만 전반적인 컨설팅 능력의
부재
- General Physics, KnowledgePlanet, Intellinex -

소스: IDC (미국 시장 중심)



기업교육 e러닝 세계시장



기업교육 e러닝 세계시장 자료

□ 전세계 기업교육 시장 성장률: 68.8%

(Unit: Million Dollars)

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | CAGR |
|----------------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|
| US & Canada | 1,176 | 2,320 | 4,213 | 7,372 | 11,816 | 15,072 | 66.6% |
| Japan | 270 | 556 | 1,014 | 1,625 | 1,840 | 2,213 | 52.4% |
| Western Europe | 147 | 352 | 789 | 1,474 | 2,632 | 4,387 | 97.2% |
| Latin America | 69 | 139 | 264 | 489 | 789 | 1,023 | 71.5% |
| Asia/Pacific | 26 | 48 | 84 | 150 | 251 | 418 | 74.2% |
| Worldwide | 1,687 | 3,414 | 6,364 | 11,110 | 17,328 | 23,113 | 68.8% |

(출처: IDC)

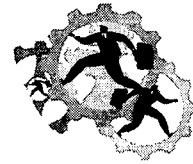
13

© 2003 SAMSUNG SDS. All rights reserved.

한국 e러닝 시장



국내 시장에 대한 자료



□ 국내 자료 : 2003년도 2조 5천억 e러닝 시장
- 근거: 높은 인터넷 보급과 높은 교육열

□ IDC 2003년도 자료: 한국 기업 e러닝 교육시장: 340억 원 (28.2 M\$)

- 한국시장의 년평균 성장률 : 39%

- 비교: 미국 기업 e러닝 교육시장 14조 원 (11.4 B\$)

□ 노동부 고용보험 신청 인원 : 57만명 ('02년도 기준)

□ 대기업 37.9 % & 중소기업 4.7%가 e러닝 실시 중 ('02년도 기준)

출처: e-Learning 산업현황 및 활성화방안, 산자부, 2002, (한태민, 김동식, "e-learning 산업의 현황과 우리의 대응," 정보통신정책연구 제14권 6호 재인용)

IDC 2003

노동부: 기업 e-Learning 중기 발전방안

전자거래진흥원

14

© 2003 SAMSUNG SDS. All rights reserved.

□ e-Learning 전문기관이 시스템 인프라 제공, 시스템 운영, 교육 운영, 콘텐츠 등의 e-Learning 구성 요소의 일부 또는 전부를 고객사에 제공하고, 나머지 부분을 고객사가 수행하는 것을 의미함

실행 요인

- 비용 절감
- Risk 회피
- 기술 활용 (확보)
- 저부가가치 업무 제거

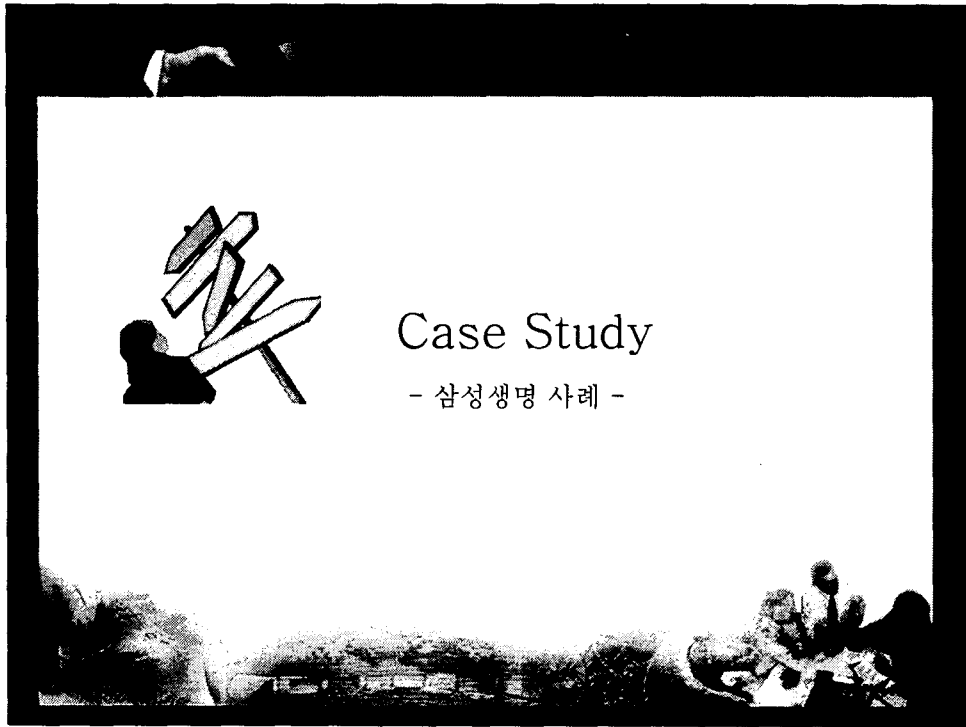
성공 요인

- ROI
- 품질 향상
- 서비스 수준 향상
- 상호 신뢰

| 구분 | 내용 |
|---------|--|
| 시스템 인프라 | - H/W, S/W, N/W 인프라 부분 - LMS(Learning Management System) - 교육 솔루션(저작물, 실시간 강의 솔루션 등) - 기타 솔루션(콘텐츠 보안, 커뮤니티 등) - 사내 기존 시스템 연계 (인사, MIS 등) |
| 시스템 운영 | - LMS(또는 솔루션) 운영 및 유지보수 - N/W 운영(서버 관리, N/W 성능관리, DATA BackUp 등) |
| 교육운영 | - 학사 관리(과정개설, 수강승인, 수료, 고충보형 등) - 학습 관리(학습자 학습 활동 모니터링 및 독려) - 튜터 관리(튜터 활동 관리, 평가 등) - HELP DESK 운영(불편사항 및 문의사항 접수/처리) |
| 콘텐츠 | - 고객사 자체 콘텐츠 개발 - 위탁교육기관의 콘텐츠 운영 |

| 사업모델 | 적용범위 | 기존고객 | 잠재고객 |
|---------------------------|---|----------------------------|--|
| Total Outsourcing | - 시스템 인프라 제공 - 시스템 운영 - 교육 운영 - 콘텐츠 개발 | 여성부, KBS | 정부기관 |
| System Outsourcing | - 시스템 인프라 제공 - 시스템 운영 | 삼성SDI, 삼성전기, 삼성전자서비스 | 임직원수 2~5천명 규모의 기업/기관, e-Learning 사업자 |
| 컨텐츠 Outsourcing | - 콘텐츠 개발 (위탁과정 운영 포함) | | 2~3년 이상의 e-Learning 경험 기업/기관 |
| 교육운영 Outsourcing | - 교육 운영 | 삼성생명 | |

- e-Learning 전문기관이 시스템 인프라 제공, 시스템 운영, 교육 운영, 콘텐츠 등의 e-Learning 구성 요소의 일부 또는 전부를 고객사에 제공하는 BPO는 지속적으로 확대 적용 될 것임.
- 현재는 LMS 및 운영에 집중되어 있지만, 기획 및 평가 관련 업무로 확대될 것임.
- e-learning BPO 성장 위한 고려 요소
 - 보이지 않는 손
 - HRD와 e-learning의 관계
 - KM과의 연계



1. 내용 요약

SLCU
시스템 운영

사전 점검 및 예방 활동을 통해 24시간 365일 무장애 운영

- SLCU 시스템의 각종 H/W, S/W, DB 운영 및 유지보수
- N/W 등 통신인프라 제공 및 운영
- 최적의 시스템 구성도 마련과 시스템 보안 대책 수립 및 운영
- 최적의 학습 환경 제공을 위한 Application 운영 및 유지보수

사이버교육
과정 운영

학습 목적 달성에 필요한 서비스 지원 체계 구축 및 운영

- 과정 개설, 차수관리, 결과분석, 수료처리 등 제반 학사관리 업무
- 튜터 활동 독려/평가 등 전반적인 튜터 운영 및 관리 업무
- 학습자의 학습활동을 독려하고 지원하는 학습관리 업무
- 학습 관련 애로사항 및 문의를 처리할 수 있는 Help Desk 운영

20

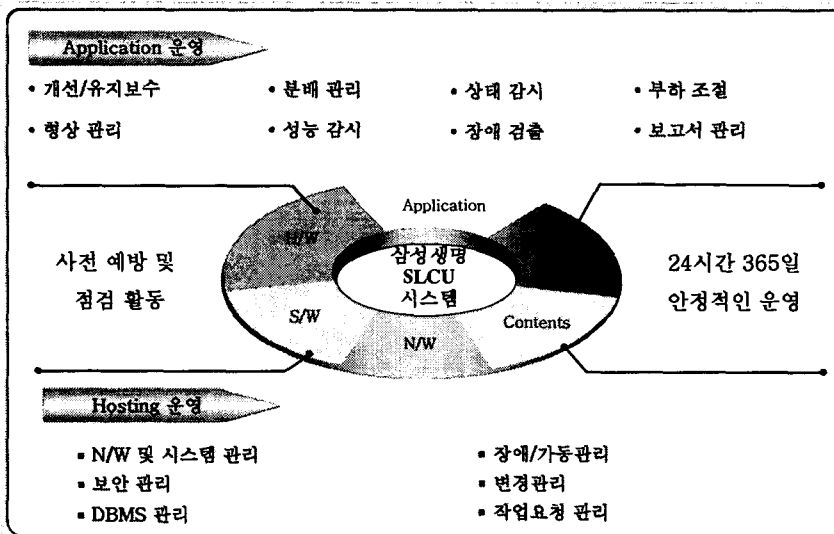
© 2003 SAMSUNG SDS All rights reserved

2. 기대 효과

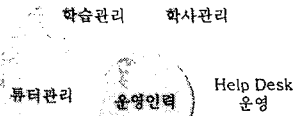
현재 수준의 운영 비용으로 각 부문별 전문인력을 활용하여 삼성생명 e-Learning분야의 생산성과 경쟁력 극대화 가능

| 교육서비스 부문 | 시스템 운영 부문 | 전략개발 부문 |
|--|--|--|
| <p>학습운영, 튜터운영, 학사관리, Help Desk 등의 업무별 전문 인력/조직을 운영함으로써,</p> <ul style="list-style-type: none"> • 각 과정별 학습상황에 대한 지속적인 모니터링 • 학습자 및 튜터 활동 밀착관리 • 학습자 편의 증진을 위한 생명 전담 Help Desk 운영 • 체계적이고 정확한 학사관리 | <p>SLCU의 H/W, S/W 등 IT구성 요소별 전문기술 인력/조직을 운영함으로써,</p> <ul style="list-style-type: none"> • H/W, S/W, N/W 및 어플리케이션에 대한 사전점검 및 예방 • SLCU 시스템의 정확한 이해를 바탕으로 체계적인 유지보수 • 교육서비스 부문의 개선 요구 사항에 대한 시스템 보완 | <ul style="list-style-type: none"> • '답순 반복적인 업무' 및 '전문 영역의 업무'의 아웃소싱에 따른 잉여 시간율 • 'e-Learning 기획' 및 '컨텐츠 개발 및 확보' 등 고부가가치 업무에 집중함으로써, • 미래 지향적인 삼성생명형 e-Learning으로 성장 엔진을 구축 |
| 교육성과 극대화 | 안정성 및 효율성 확보 | 미래 발전성 추구 |

3. 시스템 위탁운영의 세부 범위



4. 교육서비스 위탁운영의 세부 범위



삼성생명 사이버교육 운영

| | |
|--------------|---|
| 학사관리 | <ul style="list-style-type: none"> 교육운영을 위한 전반적인 운영 활동으로서, 과정개설, 차수관리, 학습운영, 학습결과 분석, 수료처리 등 |
| 학습운영 및 관리 | <ul style="list-style-type: none"> 학습자의 학습활동 모니터링 및 독려 활동을 통해 성과 제고 수강신청에서 수료까지 학습 활동에 안내 및 문의 처리 |
| 튜터관리 | <ul style="list-style-type: none"> 생명에서 선정된 튜터의 활동 내역 모니터링 및 독려 튜터의 활동 가이드 제공 및 교육 실시 |
| Help Desk 운영 | <ul style="list-style-type: none"> SLCU내 회원 및 학습자의 장애 접수 및 즉시 처리 Help Desk 전용 핫라인 및 전담인력 운영 |

23

© 2003 SAMSUNG SDS All rights reserved

5. 역할분장



| | 삼성생명 | 삼성SDS |
|--------|--|---|
| 학사운영관리 | <ul style="list-style-type: none"> 학사운영 지원 제시 학사운영 전략 및 일정 수립 교육 입과자 대상 선할 | <ul style="list-style-type: none"> 학사운영 세부 실천 방안 수립 홍보, 모집, 과정 준비, 입과 안내 교육결과 보고 및 수료 관리 |
| 튜터운영 | <ul style="list-style-type: none"> 튜터운영 지원 제시 / 전략 결정 튜터 선정/활동 (학습지도, 평가) 튜터 평가 및 튜터로 정산 / 지급 | <ul style="list-style-type: none"> 튜터활동 세부 실천 방안 수립 튜터관리, 튜터평가 보고 튜터관리 시스템 운영 |
| 학습운영 | <ul style="list-style-type: none"> 학습운영 가이드 제시 학습운영 전략 결정 학습운영 현황 모니터링 | <ul style="list-style-type: none"> 학습운영 세부 실천 방안 수립 과정, 진도, 평가 관리 및 보고 학습설문조사, Help Desk |
| 시스템 운영 | <ul style="list-style-type: none"> Application 운영 방향 제시 호스팅 운영 지원 제시 | <ul style="list-style-type: none"> 시스템 / 네트워크 통합 운영 관리 장애 대비 신속한 복구체제 운영 Application 변경관리 / DB백업 |

24

© 2003 SAMSUNG SDS All rights reserved

감사합니다!

- 문의

김동호 상무

주소 : 서울시 강남구 역삼동 718-5 삼성멀티캠퍼스

TEL : 02) 3429-5095

dongho.gim@samsung.com