Enterpise 2.0 기반의 업무 맞춤 포털 모델 설계

송상섭, 김선미, 김선호, 강윤수
국방과학연구소 전산정보센터

Designing a Personalized Portal Model based on Enterprise 2.0

Sang-Sup Song, Sun-Mi Kim, Sun-Ho Kim, Yoon-Soo Kang
E-mail : smkim@add.re.kr

ABSTRACT

Cyber office is a personalized enterprise portal model for knowledge workers. The key services of cyber office are both personalization and emergent collaboration. Personalization service is provided by choosing service from service repository and then dropping it in the cyber office. Service repository contains various kinds of services supporting business activities. Cyber office provides blog service and profile service for knowledge workers to participate in knowledge based collaboration voluntarily.

Keyword : Enterprise 2.0, Blog, Wiki, Personalized portal, Emergent collaboration, Portal model

1. 서 론

업무 정보화가 지속적으로 확산 발전됨에 따라 실세계 사무실에서 처리했던 일거리 중에서 많은 부분이 PC를 통해 처리되고 있다. 이러한 추세를 본 논문에서는 실세계에 위치한 오피스(실세계 오피스)의 기능이 PC와 서버, 네트워크를 기반으로 하는 사이버 공간의 오피스(사이버 오피스)로 이동하는 현상으로 보고 있다.

사이버 오피스는 오피스 사용자의 담당 업무 종류와 성격에 맞아야 하고 가장 편안하게 사용할 수 있도록 구축되어야 한다. 특히 지식근로자의 생산성 향상과 경쟁력 제고가 중요시 되는 정보화 사회에서는 지식근로에 알맞은 사이버 오피스를 구축할 수 있어야 한다.

본 논문에서 제시하는 사이버 오피스는 업무에 필요한 정보 서비스와 자료를 개인별 업무에 맞추어 유연하게 배치할 수 있고 손쉽게 접근 사용할 수 있는 개인별 업무 맞춤형 모델이면서 지식근로자들의 일하는 방식인 "지식기반의 創發的 협업"을 유도하는 엔터프라이즈 2.0 기반의 모델이다.

사이버 오피스 모델을 설계하기 위해서 먼저 기존의 업무포털이 제공하는 정보 서비스를 살펴보기로 한다. 정보 서비스는 애플리케이션이 갖고 있는 기능 또는 기능연동을 업무처리에 활용하는 관점에서 본 것으로 서비스 제공원을 기준으로 구분하면 흔글, MS-Word 등 PC에 설치 운용되는 단독형 애플리케이션이 제공하는 단독형 서비스, 업무용 서버에 설치된 공용 애플리케이션이 제공하는 엔터프라이즈 서비스, 그리고 인터넷, 행정망, 국방망 등에 접속된 외부 사이트가 제공하는 채널 서비스로 구분 가능하다. 한편으로 업무유형에 따른 서비스 관점에서는 단독형 서비스를 이용하는 단독업무 서비스, 프로세스를 타고 여러 부서를 경유하는 업무를 지원하는 업무관리 서비스, 업무지식 정보를 공유 활용하는 지식관리 서비스, 사람과 사람을 연결해 주는 메신저, 화상회의 등의 협업 서비스로 구분 할 수 있다.

본 논문에서는 전술한 서비스 제공원에 의한 분류와 업무유형에 의한 분류를 기존의 업무포털을 분석하고 사이버 오피스를 설계하는 잣대로 사용한다.

2. 업무 포털 사례 분석

업무포털은 통합사용자인증을 거쳐 다양한 레거시 시스템과 엔터프라이즈 자료에 접근하는 단일접점을 제공하는 웹 기반의 애플리케이션이다. 업무포털의 구축목적은 업무활동에 필요한 정보 서비스를 제공

하는데 있으므로 포털에는 기관별로 고유한 업무내용과 특성에 정렬된 서비스들이 탑재되어 있다.

업무관리에 중점을 둔 포털로 온-나라 업무관리 시스템과 한국표준과학연구원의 포털이 좋은 사례이다.

그림 1. 온-나라 업무관리시스템 화면

그림 1은 중앙행정부처에서 사용하는 온-나라 업무관리 시스템이다. 온-나라 시스템은 정부업무 종류와 처리절차를 전자화한 범정부 기능분류 시스템과 연동하여 일정관리, 온라인 보고, 과제관리, 회의관리, 지시사항관리 서비스를 제공하고 있다.

그림 2. 한국표준과학연구원의 업무포털 화면

한국표준과학연구원은 업무 프로세스를 정형화하고, 정형화된 프로세스를 바탕으로 그룹웨어/고객지원시스템/경영정보시스템/지식정보시스템 등의 기간정보시스템을 BPM 기반으로 통합하여 실시간 경영체제 확립을 정보화 목표로 하고 있다. 그림 2는 한국표준과학연구원의 업무포털인데 일상적인 행정업무를 지원하는 서비스로 "나의 업무"와 "진행중인 업무"가 있고, 지식관리 서비스로는 전자화된 규정/절차집을 제공하고 있다.

연구개발 업무를 지원하는 서비스로 "참여과제 일정"은 있으나 연구개발 지식관리 서비스와 협업서비스는 제공되지 못하고 있다.

"지식기반의 創發的 협업"을 유도하는 엔터프라이즈 2.0 기반의 포털로 환경부 지식포탈과 신한은행 위키포털을 사례로 들 수 있다.

그림 3. 환경부의 환경지식 포털 화면

환경부의 포털은 내부적으로는 직원들의 지식활동 촉진을 위해 지식블로그를 제공하고 사람중심의 지식네트워크 구성을 목표로 한다. 또한 외부적으로는 지식커뮤니티를 제공하여 내부 전문가와 외부 전문가 사이의 쌍방향 지식교류와 커뮤니케이션을 목표로 하고 있다.

즉 직원 개인이 보유한 지식은 블로그에 자발적으로 축적되고, 축적된 내부의 지식은 외부 전문가와 교유하면서 확장 발전되는 개념이다.

신한은행의 포탈은 위키와 CoP 중심의 "지식나눔터" 서비스를 제공하고 있다. 위키는 은행직원들이 금융업무 관련 다양한 주제들을 선정하여 공동으로 작성하는 협업도구인데, 영업노하우, 업무메뉴얼, 금융정책과 기타 내용 등이 작성 주제가 된다. CoP는 실무 관련 모범 지식과 사례를 창출하는 수단으로 사용된다.

환경부와 신한은행 포털의 사례에서는 "지식기반의 創發的 협업"을 유도하기 위한 수단으로 지식블로그, 위키, CoP를 채택하고 있다.

3. 사이버 오피스 모델 설계

그림 4. 신한은행 지식 포탈 화면

서론에서 서비스 유형을 서비스원을 기준으로 단독형 서비스, 엔터프라이즈 서비스, 채널 서비스로 구분하였고, 업무유형에 따라 단독업무 서비스, 업무관리 서비스, 지식관리 서비스, 협업 서비스로 구분하였다.

사이버 오피스에서 사용자는 서비스원에 무관하게 단일 접점을 통해 서비스에 접근하며 One-Click/One-Stop으로 서비스를 사용하게 된다. 그리고 사용자는 자신의 업무에 필요한 서비스를 선택하여 사이버 오피스에 배치하게 된다.

이를 위해 사이버 오피스 모델은 서비스 레퍼지토리를 제공한다. 서비스 레퍼지토리는 서비스를 아이콘으로 표시하여 저장한 장소인데 사용자는 Drag&Drop으로 서비스 아이콘을 자신의 사이버 오피스에 배치할 수 있다. 서비스 아이콘은 단순 업무용 서비스 아이콘인 경우에는 단일 기능에 연결되지만 프로세스가 있는 복잡한 업무를 지원하는 서비스 아이콘인 경우에는 업무 프로세스에 엮여 있는 여러 정보체계의 여러 기능을 대표하게 된다.

그림 5 서비스 레퍼지토리 구성 예.

그리고 서비스 유형에 무관하게 서비스 아이콘으로 레퍼지토리에 저장 관리된다. 이로 인해 기존 포털에 비해 보다 확대된 단일 접점을 사용자에게 제공하게 된다.

그림 6 사이버 오피스 포털 화면 구성 예

그림 6의 업무맞춤 서비스에 있는 아이콘들은 서비스 레퍼지토리에서 가져온 서비스들이다.

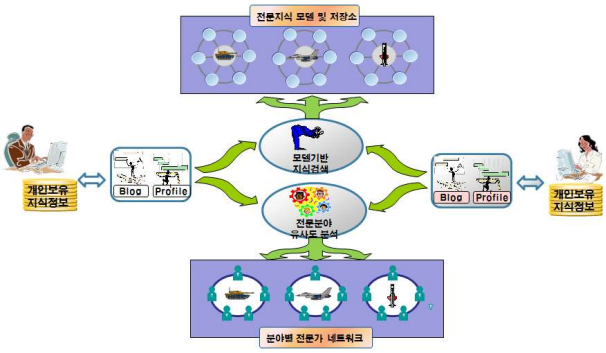

그림 7 자발적 참여를 유도하는 블로그와 프로파일 기반의 지식관리 모델

본 논문에서는 지식 근로자들이 보유한 지식정보를 자발적으로 제공, 공유하도록 유도하는 수단으로 블로그와 프로파일을 도입하였다. 블로그와 프로파일은 전문지식을 보유한 지식근로자가 자신의 전문성을 홍보하고 관련 전문가와 연결되는 수단으로 유용하다.

블로그에 등록된 개인의 지식정보는 모델기반 검색 및 유사도 분석을 통해 엔터프라이즈 차원의 전문지식으로 축적관리되고 프로파일과 개인별 지식정보로부터 전문가 네트워크를 구축할 수 있게 된다.

4. 결론

본 논문에서는 지식근로자가 자신의 업무처리에 필요한 정보 서비스를 손쉽게 배치하고 이용할 수

있도록 사이버 오피스라는 업무맞춤 포털 모델을 제시하였다.

사이버 오피스는 서비스원에 무관하게 단일 접점을 제공하여 보다 일관된 업무환경을 제공한다. 또한 블로그, 프로파일을 도입하여 지식근로자 자신의 전문성을 홍보하고 관련 전문가들과 협력관계를 맺고 협업을 추진할 수 있다.

엄격한 보안통제를 받는 정부기관의 경우 업무망은 인터넷과 분리 운영되고 있고, 지식정보의 교류도 대단히 제한적이기 때문에 사이버 오피스 모델을 적용하려면 신뢰할 수 있는 보안 솔루션들이 반드시 전제되어야 한다. 이 문제는 향후 신뢰할 수 있는 보안 솔루션들이 개발됨으로써 해소될 것으로 본다.

반면에 사용자 중심의 업무환경 편의성 제고에 대한 요구는 더욱 가속화될 것으로 믿어진다. 이러한 관점에서 사이버 오피스 모델 연구는 가치가 있다.

참고문헌

[1] Endrew P. McAfee, "Enterprise 2.0: The Dawn of Emergent Collaboration", MIT Sloan Management Review, Spring 2006, pp.21-28.

[2] Simon Hayward, "Electronic Workplace: Architecture and Technologies, Gartner Symposium ITxpo 2002", San Diego, California, 29 April - 2 May, pp.2-17.

[3] Simon Hayward, "The E-Workplace Scenario: Managing Diversity", Gartner Symposium ITxpo 2002, Orlando, Florida, 6-11 October 2002, pp.1-18.

[4] Simon Hayward, "Business Collaboration", Gartner Symposium ITxpo 2002", Orlando, Florida, 6-11 October 2002, pp.1-19.

[5] Simon Hayward, "Architecting the Knowledge Workplace", The Knowledge Workplace 2001, San Francisco, California, 5 March 2001, pp.1-18.

[6] R.Mack, etc., "Knowledge Potals and the emerging digital knowledge workplace", IBM Systems Journal, Vol 40, No 4, 2001, pp.925-952.

[7] 송상섭 외, “연구개발기관의 업무특성을 반영한 맞춤형 포털모델”, 2007 한국IT서비스학회 추계학술대회, 2007.11.

[8] 최순우, “Web 2.0과 기업형 블로그를 내장한 EKP 솔루션”, 온더아이티사 세미나, 2007.11.

[9] 박성규, “Enterprise 2.0을 활용한 기업포털 이노베이션”, IBM Korea 세미나, 2007.

[10] 김경호, “Case Study: 차세대 협업구현 Best Practice(IBM의 Web 2.0 On Demand Workplace 및 여러 선진사례를 중심으로)”, IBM Korea 세미나, 2007.