

기업 경쟁력 향상시키는 촉매제로 급부상

지식관리시스템은 최근들어 기업의 경쟁력을 향상시키는 새로운 개념으로 급격하게 부상하고 있다. 재무나 생산, 영업 등과 같은 정형화된 수치의 취합에서 벗어나 개인들이 업무를 추진하면서 쌓은 비정형화된 정보를 기업에서 활용해 효율성을 꾀한다는 지식관리시스템의 배경과 관련업계 동향에 대해 살펴봤다.

〈편집자 주〉

비정형화된 정보를 활용

최근 전자문서관리시스템(EDMS)의 부상과 함께 지식관리시스템(KMS)이 기업경쟁력 향상을 위한 기업정보시스템의 새로운 개념으로 주목받고 있다. 이는 주요 전자문서관리시스템 업체들이 한결 같이 지식관리시스템의 중요성을 한 목소리로 강조하면서 이슈로 떠오르고 있기 때문이다.

지금까지 기업정보시스템은 기업내외의 정형화된 정보만을 관리해왔다. 재무, 생산, 영업 등 기업 활동에서 발생하는 수치 데이터를 저장, 관리하는 것이 정보시스템의 역할이었으며 이를 토대로 실질적인 판단과 결정을 하는 것은 소수의 기업내 인적 자원들이었다.

이런 양상에 따라 의사결정의 주체인 인적자원이 떠나게 되면 그가 갖고 있던 지식자원도 함께 떠나가고 기업의 지적자원이 소실된다는 관점에서 지식관리시스템은 출발했다. 즉, 인적자원이 소유하고 있는 지적자산을 기업내에 축적, 활용할 수 있도록

하자는 것이 지식관리시스템의 기본 개념인 것이다.

인적자원이 개별적으로 보유하고 있는 지식은 비정형의 형태로 존재한다. 즉 기업내 각 개인들은 자신의 지식을 각종 문서로 작성 보유하고 있으며 이를 바탕으로 관련 업무담당자와 의사교환을 하고 최종 판단을 하게 된다. 따라서 지식관리시스템은 비정형 데이터를 축적, 관리함으로써 축적된 데이터를 궁극적으로 기업내 지적자산으로 활용토록 하자는 것이다.

현재 기업내 정보의 90% 이상은 이러한 비정형 데이터로 존재하고 유통되는 것으로 알려져 있어 지식관리시스템의 중요성이 강조되고 있다. 이것은 비정형 데이터의 관리솔루션이라 할 수 있는 전자문서관리시스템, 그룹웨어, 데이터 웨어하우스 관련업체들이 지식관리시스템을 강조하고 있는 이유이기도 하다.

전자문서관리시스템의 전문 컨설팅업체인 미국의 델파이컨설팅은 최근 자료에서 지식관리의 주요 기술적 요소로서 데이터베이스와 지식베이스 문서 관리, 인트라넷 및 그룹웨어, 검색 및 인식 툴, 업무 공정 등을 꼽았다. 이러한 주요요소 솔루션들과 기존의 정보시스템의 연계 등을 통해 종합적인 솔루션으로 설계, 구축되어야 하는 것이 지식관리시스템이 추구하는 목표라 할 수 있다.

각개약진으로 불조성 진력

기업이 살아남기 위해서는 경쟁력을 확보해야 하고 기업이 경쟁력을 확보하려면 기업이 가지고 있는 자원, 즉 인적자원들의 지식이 경쟁기업보다 우위에 있어야 한다. 그리고 기업의 경쟁력은 사원들의 축적지식에 근거한 사업판단력의 합계이며 나아가 이러한 지식들이 얼마나 효과적으로 관리되고 재사용되며, 기업이 투자한 사원의 이직에도 변함없이 그 지식이 회사의 자산으로 남느냐 하는 것에 기인한다.

공급업체들은 지식관리시스템의 특징을 부각시키는 한편 수요를 창출하기 위한 불조성에 적극 나서고 있다. 다큐멘텀이 자사의 솔루션을 지식관리시스템의 기본 인프라라고 주장하고 나섰고, 피시

닥스도 지난 2월 전세계 피시닥스 공급사 및 협력업체들이 참가한 닥서밋(DOCSSummit) 98에서 지식관리로의 발전을 천명했다.

파일네트 역시 자사의 통합 전자문서관리시스템 솔루션을 통해 지식관리시스템 구축의 기반을 삼는다고 강조하고 있으며 기타 전자문서관리시스템 업체들도 지식관리시스템을 최대의 화두로 삼고 강조하고 나섰다. 전자문서관리시스템 업체들만이 아니다. 그룹웨어, 컨설팅, 데이터웨어하우스 업체들까지 지식관리시스템을 앞다퉈 강조하고 있다.

최근 개최된 전자문서관리시스템 코리아 컨퍼런스 98을 통해 전자문서관리시스템 관련업체들은 지식관리시스템의 핵심 솔루션으로 전자문서관리시스템을 강조하며 공급경쟁에 나섰으며, 한국인포믹스를 포함한 DBMS업체들도 지식관리시스템 솔루션 판매에 영업력을 결집시키고 있다. 이외에도 시스템통합업체인 삼성SDS, 현대정보기술, 검색엔진업체인 펄크럼코리아, 그룹웨어 업체인 로터스코리아 등도 지식관리시스템을 베이스로 한 관련 솔루션 공급을 준비하고 있다.

DBMS업체에서는 한국인포믹스가 적극적이다. 한국인포믹스는 얼마전 리츠칼튼호텔에서 지식관리시스템을 주제로한 대형 세미나를 개최해 기선잡기에 나서는 한편 솔루션 협력업체 모집 설명회를 실시하고 관련업체를 대거 모집중이다.

이에 맞서 한국오라클도 한국오라클 지식관리시스템 프로젝트를 진행중이며 이와 관련한 마케팅 전략을 수립, 이 분야 진출을 적극 모색하고 있다.

이와 함께 지식관리에 대한 개념을 제일 먼저 소개한 것으로 알려진 정보검색엔진 분야의 세계 최대 업체 미국 펄크럼은 최근 펄크럼코리아를 설립하고 본격적인 시장 공략에 나섰다. 펄크럼코리아는 지식관리시스템 솔루션인 펄크럼 날리지 네트워크를 주력 제품으로 소개할 예정이다.

이밖에 그룹웨어 업체인 로터스코리아는 최근 발표한 노츠 도미노5.0을 지식관리 플랫폼으로 강조하며 전담인력을 배치, 본격적인 사업을 준비하고 있다.

한편, 국산 솔루션업체들의 참여도 잇따르고 있다. 비트컴퓨터, 쓰리소프트, 현대정보기술 등 국내

소프트웨어 개발업체들은 지난주 개최됐던 한국컴퓨터소프트웨어전시회(SEK 98)에서 자사 솔루션들을 소개하고 시장 참여를 본격화했다.

비트컴퓨터(대표 조현정)는 기업경쟁력 향상의 새로운 정보 인프라를 제공한다는 기치아래 문서, 전자우편, 메모, 멀티미디어자료 등 기업내 비정형 정보를 구성원들이 공유할 수 있게 해주는 솔루션인 파워널리지(Power Knowledge)와 전자결제 기능을 추가한 파워널리지 플러스를 선보였다.

쓰리소프트(대표 조기욱)도 검색시스템을 강점으로 내세운 날리지센터를 세우고 합류했다. 쓰리소프트는 정보검색 전문업체로 특히 한글정보검색 기능을 강조하며 시장 공략에 나선다는 계획이다.

현대정보기술(대표 김택호)는 강력한 검색기능과 워크플로 기능을 탑재한 웹기반의 KMS 구축도구인 플러스닥(PlusDoc)을 출시했다. 현대정보기술은 지난해부터 KMS를 전략육성사업으로 선정하고 전담조직을 확대개편하는 등 솔루션 개발 및 시장참여에 강력한 의지를 표명하고 있다.

삼성SDS(대표 남궁석)는 계열사인 삼성전관에 구축한 지식관리시스템 사례를 들어 시장선점 경쟁에 뛰어드는 한편 날리지 웨이브를 개발 영업을 펼치고 있다.

공급업체 현황

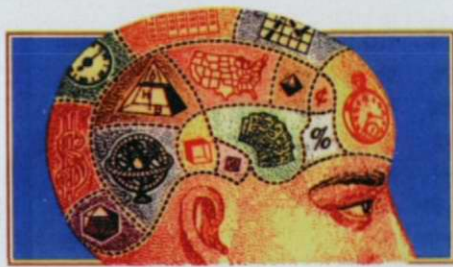
**한국아이비엠
KMS 관련 솔루션 다양하게 갖춰**

지난 92년부터 ICM(Intellectual Capital Management)을 통해 지식관리에 뛰어들었다. DBMS, 전자문서관리시스템, 그룹웨어 등 다양한 정보기술과 컨설팅 능력을 바탕으로 다양한 솔루션을 제공하고 있다.

특히 전세계적 솔루션 포트폴리오인 비즈니스 인텔리전스, 콘트롤 매니지먼트, 데이터 매니지먼트, 로터스 등을 중심으로 하는 새로운 클래스의 지식 응용 프로그램을 구축하기 위한 개방적이고 확장가능한 프레임워크를 제시하고 있다.

현재 한국아이비엠은 한국아이비엠소프트웨어연구소가 개발한 문서중심의 애플리케이션 개발 및 구축을 위한 프레임워크인 DeCAF, 유니버설DB2를 기반으로 된 검색시스템인 인포엑세스, 문서관리 솔루션인 EDM스위트, 데이터마이닝과 데이터 웨어하우스 구축용 솔루션인 비즈니스 인텔리전스 등 KMS를 위한 종합 솔루션을 제공한다.

**한국인포믹스
ORDBMS 기반 KMS 솔루션 공급**



KMS 특성상 전제되는 ORDBMS와 웹, 검색엔진 및 각종 시스템과의 인터페이스 기술에 대한 검증은 마친 상태로 총체적 KMS 구현책을 제시하고 있다. KMS 구현 기반은 ORDBMS가 최적이라는 주장과 함께 검색엔진, DW, 데이터디렉터 및 데이터블레이드 등 다양한 솔루션을 선보이고 있다.

삼성SDS가 유니버설 서버 기반의 한글검색 데이터블레이드인 텍스트클라이더를 개발, 본사의 인증을 받음으로써 검색엔진분야 글로벌 파트너인 베리티, 엑스칼리버, 필크럼 등의 솔루션과 함께 지원할 수 있게 돼 향후 시장공략에 유리한 입장에 서게 됐다.

이에 따라 올해까지 10개의 KMS 구축사이트를 확보한다는 전략과 함께 데이터 웨어하우스와 웹을 KMS의 범주내에 접목하는 방안을 추가로 제공할 계획이다.

**로터스 코리아
노츠도미노 5.0 및 관련 솔루션 공급키로**

로터스 본사가 핵심사업으로 지식관리와 인터넷을 설정했을 만큼 KMS에 대해 적극적이다. 노츠기

반의 지식관리 애플리케이션으로 인터넷을 통해 교육을 받을 수 있는 러닝스페이스, 웹환경에서 사용자 워크플레이스를 손쉽게 구축할 수 있는 팀룸, 문서관리 솔루션인 도미노 Doc 등을 곧 출시할 예정이다.

또 프로필 리스팅을 생성하고 비주얼 조직지도를 제작할 수 있도록 하는 엑스퍼트네트워크, 복수의 팀을 지원하는 팀웍, 노츠기반의 연구개발 프로젝트인 솔루션 스페이스 등 KMS 관련 솔루션을 노츠도미노 5.0과 함께 공급할 예정이다.

특히 하반기에 출시되는 노츠도미노 5.0은 로터스가 전략적으로 내세우고 있는 지식관리의 플랫폼을 목표로 개발되고 있어 주목되고 있다.

필크럼코리아 검색엔진 부분은 최상



지난해까지만 해도 전자문서관리시스템 업체인 PC 닥스 및 파일네트가 베타엔진을 지원했으나 올해에는 두업체 모두 필크럼으로 돌아서 상대적으로 유리한 상황이다.

최근 개최된 SEK쇼를 통해 날리지 네트워크 2.5 베타 버전을 발표하고 8월에 정식버전이 발표되면 KMS 분야에 새로운 전기가 마련될 것으로 기대하고 있다.

이 제품은 거대한 정보를 통합해 여러 가지 방법으로 검색이 가능할 뿐만 아니라 인공지능 기법을 이용해 불필요한 정보를 제거할 수 있는 기능을 갖고 있다. 마이크로소프트 백오피스 인증을 받은 제품으로 윈도우 NT와 쉽게 통합되고 원거리 보안 및 모니터링 기능이 뛰어나다는 것이 특징이다.

웹상의 정보 관리시 곧바로 접근할 수 있고 인터넷을 사용하는 회사나 원격접근을 필요로 하는

사용자들에게 있어 웹 기반의 인터페이스는 필수적이기에 때문에 날리지 네트워크 선택은 필요하다는 설명이다.

SK컴퓨터통신 전담조직 구성해 영업 본격 착수

SK컴퓨터통신은 최근 앤더슨컨설팅과 함께 자사의 지식관리시스템 구현을 위한 파일럿 프로젝트를 완료하고 대외시장 공략을 준비하고 있다. 특히 미국 데이터테크놀로지의 검색엔진인 ERS 서치아 자체 전자문서관리시스템 솔루션인 도큐서브98 등의 KMS 관련 솔루션을 확보하고 있어 KMS 시장에서 자신감을 보이고 있다.

회사 관계자는 이미 몇몇 계열사에서 KMS 구축에 관심을 보이고 있다면서 조만간 전담조직을 구성하여 본격적인 영업에 돌입할 계획이라고 밝혔다.

한국오라클 전자문서관리시스템업체와 공동으로 시장 개척

오라클8 데이터 서버를 비롯해 이미지, VIR(Visual Information Retrieval), 비디오, 컨텍스트 등의 KMS 구현 제품과 ERP, 워크플로우 등으로 KMS에 접근하고 있다.

오라클 기술 및 써드파티 기술의 영역을 명확히 구분한 KMS 솔루션 프레임워크를 제시, 고객 입장에서 프로젝트를 추진할 방침이다. 특히 한국오라클이 갖고 있는 솔루션을 시장에 정확히 알리는 한편 자사내에 구축중인 KMS를 모델화해 시장에 참여할 예정이다.

기존 고객들에 대한 영업도 적극적으로 펼칠 예정인 한국오라클은 DAM(Digital Asset Management) 마케팅 캠페인을 통해 각 카트리지별 목표 시장에 비정형 데이터 활용 인지도를 확보해 새로운 가능성을 제시하고 전자문서관리시스템 업체들과 협조해 시장확산에 주력하는 행사를 다양하게 전개할 방침이다.

**한국파일네트
파나곤 IDM으로 전자문서관리시스템 선두 다짐**

KMS 구성요소인 전자문서관리시스템에 한해서는 최고의 솔루션을 제공할 방침이다. EDM, 워크로우, 이미징이 통합된다는 가트너의 개념인 IDOM에 맞춰 발표한 파나곤 IDM으로 KMS 시장을 대비한다는 전략이다.

이미징, 전자문서관리, 워크로우, 보고서 관리 소프트웨어를 제공하고 있으며 파나곤 IDM은 이들 컴포넌트를 통합하고 있어 타 전자문서관리시스템

업체 보다 KMS 구현에 유리한 입장이라는 주장이다.

최근 한국HP와 함께 델파이컨설팅을 초청해 지식관리세미나를 공동으로 개최하고 이분야 시장선점을 위한 움직임을 보였다.

특히 한국HP와는 금융, 제조, 통신, 유틸리티 분야 시장에서 공동 대응키로 해 향후 움직임이 주목된다.

KMS는 인간중심의 조직 구축이다

김이숙/ 한국파일네트 영업총괄이사

지식관리시스템이란 기업이 활동하는 사회환경이 물품생산 위주의 산업사회에서 지적재산의 중요성이 절실해지는 지식사회로 급격히 전이됨에 따라 기업경영을 지식이라는 관점에서 총체적으로 재조명하는 새로운 시각이다.

산업사회의 경영이 재화 중심의 상명하복적인 수직적 조직이었다면 지식사회의 경영은 인간 중심의 협조적인 네트워크 조직인 것이다. 따라서 기업은 지식사회에서 생존할 수 있는 지식기업으로 속히 변신해야 하는 것이다.

지식기업이란 마치 우리 몸의 한 부분이 아프면 신체의 다른 모든 부분이 연쇄적으로 반응하는 것처럼 외부 기업 활동 조건에 새로운 변화가 올 때, 조직 전체가 이에 신속하게 대응할 수 있는 판단력과 행동력을 갖춘 기업이다. 개인이 뜨거운 그릇을 보면 만지지 않는 지혜를 갖추고 행동하는 것처럼, 기업도 그러한 예민한 지적 본능을 갖추어야 한다는 것이다.

기업이 이러한 지적 본능을 갖추기 위해서는 먼저 직원들의 지적 능력을 존중하고 그 능력을 계발할 수 있는 환경을 조성하며 이러한 지식들을 지속적으로 축적하여 전체 직원이 필요시 재활용할 수 있는 시스템을 갖추어야

한다. 지식관리시스템이란 이렇게 기업내 개인과 그룹 전체를 지식의 상호 순환 프로세스로 연결하여 지식창조와 유통, 그리고 재창조를 극대화하려는 것이다.

이러한 지식관리시스템이 과연 우리가 몸담고 있는 정보기술 분야에서는 어떻게 정립되고 있는가. 국내 정보기술 분야에서 지식관리시스템의 해석과 논의는 현재 지식관리시스템 분야를 주도하고 있다는 미국이나 영국의 경우를 비추어 봐도 대과는 없으며 도리어 짧은 시간에 잘 자리잡고 있다고 생각한다.


현재 정보기술분야에서 지식관리시스템이 거론될 때는 주로 웹 기반에서 축적된 지식정보를 기업 전체가 공유할 수 있도록 하는 기술을 일컬을 때가 많은 것 같다. 이 시장을 가장 먼저 집중하고 있는 업체들은 전문 검색엔진, 문서관리시스템, 그리고 그룹웨어 개발회사다.

컨설팅회사나 학계에서 지식관리시스템을 논할 때는 BPR 이후 제2의 최대 유행어라 할 정도로 기업진단에 있어서 모든 것을 망라하는 매우 광범위한 개념을 갖는다. 거의한 기업의 철학과 방향이 총체적으로 재설정돼야 할 것으로 보이기까지 한다. 그런데 이러한 광의의 지식관리시스템 개념이 정보기술분야에서 논의될 때는 그 내용이

현대정보기술 자체 개발 원탁으로 시장개척

최근 워크플로우 도구인 하이플로우와 검색엔진인 하이서치를 탑재한 KMS 구축도구인 원탁2.0을 발표하고 시장개척에 나선 현대정보기술은 자체기술로 개발함으로써 국내 기업환경에 보다 유연하게 대응할 수 있다는 장점과 인터넷과 클라이언트 서버 환경을 모두 지원할 수 있는 차별화를 앞세우고 있다.

특히 자체 그룹웨어 솔루션인 오피스웨어는 물론

노츠와 익스체인지 서버와도 통합해 외부시장 공략에 나설 것을 모색하고 있다. 또 하드웨어나 SI업체, 전자문서관리시스템 전문업체 등을 중심으로 부가가치 재판매 형태의 공동사업을 추진할 방침도 마련했다. 최근 현대석유화학의 기술정보시스템용으로 원탁을 공급기로 계약을 체결했으며, CALS 관련 프로젝트와도 연계한다는 전략아래 CALS 시스템 구축을 위한 데이터 관리용 표준도구로 원탁을 적극 활용할 방침이다. 

매우 축소된다는 인상을 받는다.

지금 정보기술산업이 받는 도전은 바로 이 점, 즉 컨설팅회사나 학계에서 다루고 있는 광의의 지식관리시스템과 정보기술 벤더들이 제시하고 있는 협의의 지식관리시스템간 격차를 어떻게 설명하느냐는 것이다.

이 두 시스템은 평행선을 갈 것인가. 절대 그렇지 않고 본다. 정보기술은 항상 새로운 환경에 대응해야 하는 기업경영에 그에 적합한 기술을 제공해 왔다. 기업에서 본질적으로 중요한 것은 물론 정책, 문화, 분위기, 조직과 CEO의 철학, 리더십 등이지만, 이에 대응해 정보기술도 똑같이 중요하다고 본다. 정보의 양과 프로세스의 내재화가 극도로 방해해져 이제 더이상 아무 것도 정보기술을 이용한 시스템화의 도움없이 불가능한 상황이 되었기 때문이다.

정보기술이 지식관리시스템에 현재 제시하고 있는 웹 기반의 정보검색 시스템적인 대답은 현재 가능한 한도 내에서 답할 수 있는 첫 단추를 켜는 작업이라고 본다. 앞으로 더 많은 대답들이 제시돼야 할 것이다. 과거에 경영이 기술을 실패 이용하지 못했거나 기술이 경영에 실패 대응해오지 못했다면, 이번이 경영의 이슈에 기술의 해답을 주는 절호의 기회다.

정보기술도, 지식관리시스템이 경영계 전반을 강타하고 있는 것처럼, 지식관리시스템의 도전을 받고 있다. 정보기술은 이 도전에 신속히 대응해야 하며, 이 과정은 우리 모두에게 매우 흥미진진한 새로운 세계가 될 것이다.

최근의 통합문서관리시스템(또는 전자문서관리시스템) 솔루션들은 지식관리시스템을 표방하고 있는 점이 특징인데 이번에 비트컴퓨터, 쓰리소프트, 현대정보기술 등이 출품한 지식관리시스템 관련 제품이 큰 관심을 모았다. 앞서 언급한 지식관리시스템과 같은 생산성 향상도 구제품들이 많았다. 이는 최근 기업들이 생산성 향상을 목표로 한 구조조정과 밀접한 관계가 있는 것이다. 오히려 이 시장이 크게 활성화 될 것으로 예상된다.

정보산업의 올 하반기 경기 전망은 전반적으로 어두운 것으로 분석되고 있지만 이번 전시회에서 관람객들이 큰 관심을 보여준 전자상거래, 국가정보화, 교육정보화 분야는 예외가 될 것으로 기대된다.

대자본을 투자한 신제품의 개발보다는 아이디어에 바탕을 둔 독특한 형태의 출품작들이 많았다. 내년까지도 경기회복 전망이 불투명한 만큼 아이디어에 기반한 소프트웨어 분야, 특히 인터넷 콘텐츠 분야에 정보산업의 역량이 집중될 것으로 보인다.

신기술 개발보다는 기존 기술을 응용하는 큰 줄기는 변화하지 않을 것으로 보인다. 이런 가운데 PC의 멀티미디어 처리 기능 등의 향상은 지속적으로 이뤄질 전망이다. 멀티미디어화가 대세였던 만큼 이를 지원하는 PC통신과 인터넷의 고속화는 필연적이라 할 수 있다.