



e비즈니스는 선택아닌 필수

닷컴기업의 열풍이 식으면서 대부분의 오프라인 기업들은 인터넷이 기업활동에 별 영향을 미치지 않을 것으로 생각하게 되었다. 하지만 인터넷의 파괴력을 과소평가하는 기업은 살아남기 힘들 것이다. GE의 잭 웰치 회장은 "시장의 변화속도가 조직의 변화속도보다 빠르면 죽음이 다가온 것이다"라고 말했다. 인터넷은 비즈니스와 비즈니스 환경에 엄청난 변화를 가져오고 있다. 인터넷은 기존의 비즈니스 모델을 무력화시켰다. 원가구조를 바꿨으며 구매자와 판매자를 포함해 모든 거래 당사자간의 관계를 재편성시켰다. 이러한 변화 속에서 살아남을 수 있는 방법이 바로 e비즈니스다.

e비즈니스란 경쟁력이 있는 비즈니스 모델을 창조하기 위해 "전자적 수단(Electronic Means)"을 사용,비즈니스 간의 다양한 경영활동을 재정의하는 것이다.

이 정의에서 e비즈니스의 4가지 측면을 유의하여야 한다.

첫째 e비즈니스는 가치창출을 통해 경쟁력 있는 비즈니스 모델을 만드는 것이 목표다. 급변하는 경영환경 아래서 기존의 비즈니스 모델을 고집하는 것은 어리석은 일이다.

기업은 고객에게 새로운 가치를 제공하기 위해 부단히 노력해야 한다. 예를 들어 백과사전 시장은 큰 변화를 겪었다.

인터넷의 출현으로 브리태니커 백과사전은 대부분의 제품을 웹을 통해 무료로 제공하고 있다. 브리태니커가 생존하기 위해서는 새로운 가치를 끊임 없이 창출하고 있는 것이다.

둘째 e비즈니스는 컴퓨터 인터넷 등 전자적인 수단을 사용해 비즈니스 관계와 활동을 재정의한다. 기존의 비즈니스 관계 및 경영활동을 전자적으로만 수행하는 것이 아니라 전자적인 수단의 특성을 최대한 활용해 비즈니스 관계 및 활동을 새롭게 정의한다는 것이다.

예를 들어 델 컴퓨터의 경우 생산된 제품을 단지 인터넷을 통해 판매하는 것 뿐 아니라 인터넷을 통해 고객이 직접 제품을 디자인할 수 있도록 판매활동을 재정의했다.

셋째 e비즈니스는 다양한 비즈니스 관계에 적용된다. 기업과 기업간(B-to-B),기업과 고객간(B-to-C),고객과 고객간(C-to-C),기업내(Intra-organizational) 등 비즈니스에서 일어날 수



있는 모든 관계에 적용된다. 대부분의 기업이 고객과의 관계에만 치중하는 경향이 있는데 기업과 고객간의 관계에만 인터넷을 적용하는 경우 기대했던 효과를 얻기가 어렵다. 가령 아마존닷컴의 경우 인터넷을 통한 고객과의 관계에서는 새로운 가치를 창조했지만 출판사와의 관계와 기업내부의 재고 및 물류 문제로 인해 많은 어려움을 겪고 있다. 한국의 많은 기업들도 웹을 통해 제품을 판매하는 시스템은 갖추었지만 이를 뒷받침할 만한 지원 시스템(Back office system)이 갖춰지지 않은 경우가 대부분이다.

따라서 e비즈니스는 공급사슬(Supply Chain)상의 기업과의 관계와 기업내의 관계 등에도 적용되어야 한다.

넷째 e비즈니스는 비즈니스의 다양한 경영활동에 적용된다. e커머스가 상거래에 적용된다면 마찬가지로 e비즈니스는 모든 경영활동에 적용될 수 있다. 웹을 통해 정보를 제공하고 제품을 판매하는 것이 e비즈니스의 모든 것으로 생각하는 경우가 종종 있다.

하지만 e비즈니스는 상거래 방법뿐 아니라 △조정(Coordination) △의사소통(Communication) △커뮤니티(Community) 활동 △정보(Contents) 활용 등에도 큰 영향을 미친다.

텔컴퓨터는 생산계획을 부품공급업체와 공유함으로써 생산계획의 변화에 따른 두 기업간의 조정을 최소화시켰다.

마이크로소프트는 기업내의 모든 의사소통을 전자우편으로 함으로써 비용절감 효과뿐 아니라 더욱 원활한 의사소통이 가능하게 되었다. 시스코시스템즈는 고객 커뮤니티를 활용해 고객들이 서로 제품 관련 문제를 해결할 수 있도록 하였다. 또 아마존닷컴은 고객정보를 분석한 뒤 고객에게 맞춤정보를 제공한다.

이러한 다양한 활동이 상호 유기적으로 연결되어야만 e비즈니스는 소기의 성과를 달성할 수 있다.

결론적으로 e비즈니스는 선택이 아니라 필수다. e비즈니스를 성공적으로 도입하기 위해서는 e비즈니스를 보다 넓은 시각에서 바라보아야 하며 기업의 전략적 차원에서 접근하여야 한다.