

REINVENTING BUSINESS WITH CONTENT AND COLLABORATION TECHNOLOGIES

# TRANSFORM™

MAGAZINE

[www.transformmag.com](http://www.transformmag.com)

Vol. 13, No. 2 February 2004

## Are You Too Casual About E-mail?

Get a Grip on the  
New Corporate Record

**Content Goes 'Universal'**  
Stellent Unifies Interfaces and Servers

**Compliance Takes Center Stage**  
How Regulation and Technology Fit Together

**How to Handle Instant Messaging**  
Another New Record Type in Need of Control

## Are You Too Casual

# 이메일에 너무 무심하지 않는가

사실 이메일은 일종의 기록이며 그와 같이 보관 및 관리해야 한다. 조직에는 이 문제를 이해하기 위한 정책 및 기술이 필요하다.

글 / 페니 렌트 크로스먼

대부분의 기업들은 중요한 업무상 이메일 외에도 스팸 메일에 의한 이메일 과부하를 처리하느라 골치를 썩는다. 한 이메일 보관서비스 업체는 “연간 1,000의 사용자들에게 보내지는 이메일이 국회 도서관을 채울 수 있을 정도의 분량”이라고 분석했다. 많은 기업들이 이메일 과부하로 인해 커뮤니케이션이 누락되거나 업무가 지체되는 애로를 겪고 있다.

일종의 업무기록으로 간주할 수 있는 이메일에도 영향을 미치는 여러 규제에 의해 이러한 어려움은 더욱 가중됐다. 몇 가지만 들자면 사베인스-옥슬리 법, SEC 및 NASD 규정, 그램-리치-빌리 법, 그리고 HIPAA 등이 있다. 이들 규정에 의하면 대체로 이메일을 비롯한 기록을 보존 및 추적해야 한다.

켄사스주 레넥사에 근거지를 둔 ARMA인터내셔널의 다이앤 칼리슨 전문 리소스 팀장은 “대부분의 사람들은 이메일이 다른 포맷으로 기록하는 것과 같은 방법으로 회사가 보호 및 관리해야 할 의무가 있는 기록이라는 점을 인식하지 못하고 있다”고 말했다.

이러한 요건은 이미 이메일로 인한 과부하를 겪고 있는 서버에 더욱 많은 압력으로 작용한다. 메사추세츠주 케이프브리지에 소재한 포레스터의 에리카 러글리스 분석가는 “규제를 준수하면서 법적인 이유로 이메일을 보관하려는



욕구와 메일 박스를 정리하려는 IT부서의 욕구간에 내부적인 갈등이 있다. IT부서는 이메일 데이터베이스뿐 아니라 아카이브(Archive)의 엄청난 양을 지원하는 데 큰 고통을 겪는다”고 지적했다.

일부 이메일 보관 소프트웨어 제품은 양쪽 모두에게 최선의 것을 제공하려 노력한다. 규제 요건을 준수하는 동시에 보관된 이메일을 덜 값비싼 스토리지 매체로 옮기는 방법으로 이메일 스토리지 비용을 줄여준다는 것이다. 새로운 규제에서는 특별한 종류의 기술 솔루션을 지정하지는 않고 있다. 기업의 철저한 법규준수를 위해 법률자문은 관련규제 및 그것들을 해결하기 위한 기업의 조치를 철저히 검토해야 한다. 본 글에서는 핵심적인 이메일 보관 문제와 자동화된 솔루션을 제공토록 돼있는 하드웨어 및 소프트웨어를 고찰한다.

## 이메일은 이제 '일종의 기록'

일리노이주 하이랜드파크에 소재하고 있으며 정보기술과 사업기록에 관한 법규준수 및 정책문제를 전문으로 처리하는 기업인 '칸 컨설팅(www.kahnconsulting.com)'의 설립자 랜돌프 칸은 "원래 이메일은 점심 약속 등을 하기 위한 일시적인 메시지 전달 수단이었다. 그러나 이제는 어디서나 존재하는 중요한 업무 수단이 되었다"고 말했다.

지난해 3분기 AIIM과 칸컨설팅이 1,018곳의 사업체를 대상으로 실시한 조사결과도 이것을 뒷받침해 준다. 조사결과 사업체의 93%가 이메일을 사용해 고객요청에 응답하는 것으로 나타났고, 84%가 사업전략을 논의하는 데 사용하며, 71%는 계약 협상을 하고, 69%는 송장 및 결제 정보 교환, 그리고 44%가 공식 기구와의 문서를 정리하는 데 사용하는 것으로 확인됐다.

또한 조사결과 사업체의 60%가 정식 이메일 보관정책을 갖고 있지 않았고, 54%는 이메일 메시지를 보관할 장소와 방법, 또는 담당자 등을 직원들에게 지시하지 않는 것으로 나타났다. 이메일 메시지를 보관하는 기업들 중에서도 37%만이 내용물에 따라 메시지를 보관하고, 31%는 무기한으로 이메일을 보관하며, 26%는 120일 미만 동안 보관하는 것으로 나타났다.

ARMA의 칼리슬은 "기록 성격의 이메일과 그렇지 않은 이메일의 차이를 말하자면 이메일이나 해당 문서에 담긴 정보가 공식적인 계약이나 회사의 결정과 관련이 있는지 여부에 달려있다"고 말했다. 또한 "원칙 없는 정책과 직원의 교육 부족이 실질적인 문제"라고 지적했다.

## SEC의 단속

지난해 SEC는 부적합한 이메일 검색 절차 및 시스템을 보유했다는 이유로 다섯 곳의 증권거래 업체(골드만 삭스, 살로몬 스미스바니, 모건 스탠리, 도이체 방크, U.S. 뱅크 오브 파이프 제프리)에 820만달러의 과태료를 부과했을 당시, 17a-3 및 4 규정을 집행하는 데 있어 진지한 모습을 보여줬다. 이들 규제에 따르면 중개업체나 은행, 증권회사, 주식 중개업체를 비롯한 기타 금융기관들은 고객 계정 기록의 경우 6년, 고객과의 서신 왕래 자료는 3년을 보관해야 한다(국제증권딜러협회 역시 3010 및 3110 규정에서 동일한 요건을 관할업체들에게 적용하고 있다).

칸은 "이들처럼 거대하고 부유한 기업들에게 820만달러라는 과태료는 큰 금액이 아니다"라며 "SEC 규정을 준수하

지 않았다는 이유로 매일 주요 언론매체를 통해 부정적으로 자신들의 이름이 오르내리는 것에 비하면 과태료에 의한 경제적 피해는 그야말로 보잘 것 없는 수준이다. SEC의 의도는 어떤 이유로든 법과 규정을 준수하지 않는 것은 용인되지 않는다는 사실을 모든 이들에게 주지시키는 것"이라고 설명했다.

SEC 규정에 따르면 고객 기록은 수정이 불가능한 스토리지에서 보관돼야 하며 색인을 달아야 한다. 원본이나 사본을 변경할 경우에는 반드시 감사 추적이 뒤따라야 하며, 조사단의 관찰을 위해 감사 시스템을 사용할 수 있어야 한다.

400여명의 직원을 둔 버지니아주 리치몬드 소재 데이브포트는 지난 2년반 동안 캘리포니아주 마운틴 뷰에 본사를 둔 EMC의 계열사 레가토(www.legato.com)에서 개발한 이메일 익스텐더(Email Xtender)를 사용해 이메일을 보관해왔다.

이곳의 제프 조이너 네트워크 매니저는 2001년 이 소프트웨어를 실행할 당시, "이메일 캡처, 보관 및 특정 기준을 기반으로 한 쉬운 검색 등에 관한 규제가 적용됐다"고 말했다. 이 업체는 이미 레가토의 디스크익스텐더(DiskXtender) 소프트웨어를 사용하고 있으므로 이메일 모듈은 자연스러운 애드-온(add-on)이었다.

이메일 익스텐더는 매일 1,000통에 달하는 데이브포트의 이메일을 약 150Mb의 스토리지로 압축해 보관한다. 수신자와 발신자, 제목, 참조 필드 및 이메일 본문을 비롯해 특정 첨부 유형에 따라 이메일이 접수되면서 자동으로 색인이 처리된다. 사용자는 내용 중의 단어 또는 문장이나 표제 필드를 검색할 수 있다.

2001년 4분기 감사 과정에서, SEC 준법감시인은 이 업체가 대기업들도 아직 실행하지 않고 있는 일들을 과감하게 실행하면서 그들을 앞서나가고 있다고 밝혔다. 그제서야 준법감시부서는 이곳의 이메일 관리 프로그램에 만족했다.

## 기타 규제

대규모 상장기업들은 모두 2002년 제정된 사베인스-옥슬리 법의 적용을 받는데, 이 법은 대부분 재무 보고서를 둘러싼 여러가지 요건을 담고 있다. 포레스터의 러글리스는 "사베인스-옥슬리 법이 분명하게 이메일 규정을 명시하고 있지는 않지만, 고객사들과 이메일과 관련해 이 법을 어

용자는 기록의 성격을 알고 그것을 보관할 책임을 지도록 돼있지만, 그렇지 않은 것이 현실"이라고 러굴리스는 말했다.

일부 사용자는 자신들이 보관해야 할 기록을 생성하고 있다는 사실조차 모른다. 또는 어떤 이유로 기록 보존을 선택하지 않거나 특별한 문서만이 기록이라고 여기는 경우도 있다. 가끔 소프트웨어 문제로 문서를 저장고로 보내기 어려울 때도 있다. 이때는 업무 그룹과 공유하는 편이 훨씬 용이하다.

한 가지 대안은 이메일 보관 소프트웨어에 자동분류 규칙을 설정하는 것이다. 이 규정은 최종 사용자에게 이르기까지 눈에 띄지 않게 작용하므로 방해받을 염려가 없고 규정 준수 여부를 개인에게 의존할 필요도 없다. 그러나 이메일 보관 소프트웨어의 자동분류 기능이 모든 기록을 적절하게 식별 및 저장할 것으로 믿을 수 있을까?

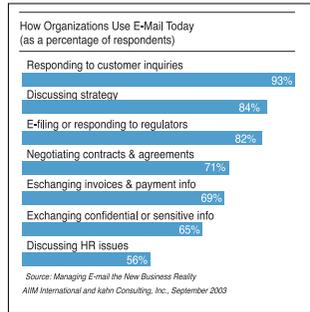
게이블에 의하면 카테고리 10개 이하일 경우 자동 분류 소프트웨어는 원활하게 작동한다고 한다. "그러나 실제 기록 카테고리는 10가지가 훨씬 넘는다"는 것이 그의 주장이다. 자동분류 기술 및 방법이 점차 향상돼 더욱 정교해지긴 했지만, 당장은 기업의 이메일 전체를 처리하는 데 필요한 정도의 견고성을 갖추고 있다는 않다.

칼리슬 역시 유사한 입장이다. 그는 "대부분의 사람들이 자동화 솔루션이 되기를 원한다. 내가 알기로 소규모 시스템의 경우에는 자동분류가 효과적일 수 있지만, 그보다 범위가 커지면 이 틀을 확장하기 어렵다. 처리할 양이 많을수록 시스템이 수용하기가 어려워지는 것이다. 문서가 많아 질수록 미묘한 반복도 늘어난다. 항상 특정 양식을 따르는 송장의 경우 분류 및 데이터 추출이 용이하다. 그러나 구조화되지 못한 서신이나 정보는 훨씬 까다롭다"고 말했다.

일부에서는 이메일 메시지 상당의 날짜 및 제목 필드가 분류기준을 제공한다는 주장도 있지만, 칼리슬에 의하면 그러한 기준은 제한돼 있다고 한다. 이러한 카테고리가 중요하기는 하지만 이메일 보관 기간 및 기록 여부에 관한 결정은 기록 자체의 내용을 기준으로 해야 한다.

러굴리스의 말에 의하면 많은 기업들이 기록의 자동분류를 신뢰하지 못한다고 한다. "모두를 보관하거나 아무것도 보관하지 않으며, 이들 메시지 보관 제품과 함께 나오는 규정 엔진을 사용해 이메일 보관기간을 정하는 곳은 소수에 불과하다"는 것이다.

샌프란시스코에 본사를 둔 노동법 전문 로펌인 리틀러&



대부분의 기업들은 업무기록으로 간주될 사항들을 생성하는 방법으로 이메일을 사용한다.

멘델슨은 이메일 기록에 이메일 보관 소프트웨어를 사용할 계획이지만, 여전히 인력에 의존해 기록으로 취급할 이메일을 분류할 예정이다. 이곳의 변호사들은 조만간 인터워벤(www.interwovwn.com)에서 만든 iManage WorkSuite 커뮤니케이션 서버로 이메일을 복사하게 될 것이다.

이곳의 마이클 윌리엄스 CIO는 "우리가 이 애플리케이션을 가지 있게 보는 이유는 변호사들이 주로 이메일로 의뢰인에게 서비스를 제공하기 때문이며, 우리가 제공하는 서비스 기록이 이메일뿐이라고 해도 특별한 일이 아니다. 이메일 서버만으로는 의뢰인의 기록을 매우 효율적으로 관리하기 힘들다"고 말했다. iManage 소프트웨어를 통해 변호사들은 문서와 조언 및 커뮤니케이션을 직접 의뢰인 폴더로 옮기는 동시에 평소와 같이 이메일을 계속 사용할 수 있다.

리틀러&멘델슨의 주목표는 의뢰인의 기록을 보호하는 것이다. 이곳은 의뢰인과 관계를 맺고 있는 동안뿐 아니라 그 이후로도 몇년 동안 모든 종이문서 및 전자 콘텐츠를 보관한다. 이 소프트웨어는 이메일 지침에 관한 규정을 충족시키는 데 도움을 줄 뿐 아니라 이메일의 공유 및 검색도 쉽게 해준다. 변호사가 떠나면 후임자는 전임자의 이메일 박스를 힘겹게 뒤지는 대신 iManage 저장소에서 의뢰인의 기록을 찾을 수 있게 될 것이다.

iManage 소프트웨어는 변호사들이 사용하기 쉽게 돼있다. 특정 이메일 주소의 의뢰인 수임 번호로 이메일을 복사하기만 하면 된다. iManage가 자동으로 의뢰인 및 수임 번호와 일치하는 적절한 콘텐츠 관리 시스템 위치로 넣어준다. "변호사 입장에서는 폴더에 복사하는 정상적인 작업에 불과하다"고 윌리엄스는 말한다.

### 기록관리 소프트웨어 필요한가

한가지 의문은 이메일 기록이 이메일 보관 소프트웨어로 가장 잘 보존할 수 있는지, 아니면 그보다 포괄적인 기록관

최종 사용자는 기록의 성격을 알고 그것을 보관할 책임을 지도록 돼있지만, 그렇지 않은 것이 현실이다



-에리카 러글리스, 포레스터

## 이메일 보관 소프트웨어에서 찾는 것

준법문제를 해결해주는 이메일 보관 소프트웨어를 관찰한다고 가정할 때 몇가지 유념해야 할 것들이 있다.

- 기록관리 기능이나 기록관리 소프트웨어와의 통합 능력.
- 자동 파기 일정. “시스템이 자동으로 파기 가능한 문서나 기록을 산출해주고 그것과 관련해 계류 중인 소송이 있는지 법률 및 재무 담당자들과 조율하길 바랬다”고 칼리슬은 말했다. 또한 “기록파기 사실을 문서화하고 승인여부 및 일시까지 문서화할 수 있길 바란 것이다. 언제든지 원할 때 중지할 수 있도록 프로세스 전체를 통제하길 바란 것”이라고 덧붙였다.
- 즉각 변경이 가능한 유연한 규정. 소프트웨어는 관리자가 보관규정을 중심으로 설정할 수 있는 유연한 규정 엔진을 갖추고 있어야 하며 규정이 바뀔 경우 변경이 가능해야 한다.
- 효율적인 검색. 이메일을 보관할 수 있는 능력만으로는 충분치 않다. 규제당국은 기업들이 특정 이메일을 빠르게 검색할 수 있기를 원할 것이다. 칼리슬은 “데이터 스토리지 아카이브에 십억 통의 이메일이 들어있다고 해도 그것들을 분류해 검색이 가능토록 만들어놓지 않았다면 실제로는 보관요건을 충족시키지 못한 것이다. 보관의 포인트는 정보의 검색 및 확인”이라고 말했다.
- 모니터링. 일부 규제 당국자들은 부적절한 자료가 있을 경우 이메일을 검토하거나 순간 점검할 수 있을 것을 요구하기도 한다.
- 스토리지의 대량 처리 능력. 이메일 사용은 확장 추세에 있다. 소프트웨어는 디스크, 광학 매체, 테이프를 비롯한 여러 가지 스토리지 옵션을 지원해야 하고 여러 종류의 테이프와 EMC 센터라 및 네트워크 어플라이언

스 니어스토어(Network Appliance NearStore) 등과 같은 신규장치의 쓰기와 읽기까지 지원할 수 있어야 한다.

- 포괄성. 소프트웨어는 조직을 드나드는 이메일 메시지 뿐 아니라 개별 이메일 서버 사용자들간이나 내부 이메일 서버를 통한 메시지까지도 색인이 붙은 기록으로 접수 및 보관할 수 있어야 한다.
- 인터넷 접속. 최종 사용자는 브라우저나 이메일 클라이언트를 통해 아카이브에 접속할 수 있어야 한다.
- 감사 추적. 관리자나 감사인은 보관기록 접속을 추적할 수 있어야 한다.
- 검색 기능. 소프트웨어는 전체 텍스트 검색 기능과 특정정보만 이메일 및 첨부문서 검색 기능을 갖춘 검색 소프트웨어를 갖추고 있어야 한다.
- 관리. 시스템은 준법 프로세스 샘플링 및 관리 도구를 갖추고 있어야 한다.

칼리슬은 마지막으로 “기록 관리자에게 함께 점심을 먹고 제안해보라. IT부서와 기록 관리자들간의 팀워크와 의사소통이 중요하다. 나는 이것을 기업 내 기록 관리 전문가와 IT 전문가 사이의 파트너십으로 본다. 기록 관리측은 경영진의 입장을 알려주고 IT측은 기술 솔루션을 알려줄 것”이라고 조언했다.

### 출처

ARMA International [www.arma.org](http://www.arma.org)  
 AIIM International [www.aiim.org](http://www.aiim.org)  
 Documentum [www.documentum.com](http://www.documentum.com)  
 Entelagent [www.entelagent.com](http://www.entelagent.com)  
 iLumin [www.ilumin.com](http://www.ilumin.com)  
 IMR [www.imrgold.com](http://www.imrgold.com)  
 Ixos [www.ixos.com](http://www.ixos.com)  
 KVS [www.kvsinc.com](http://www.kvsinc.com)  
 Legato [www.legato.com](http://www.legato.com)  
 ZipLip [www.ziplip.com](http://www.ziplip.com)

은 규정을 준수하지 않을 경우에도 이 정도의 벌금이 부과됐다. 명령은 단호하다. 법규를 절대 준수하라는 것이다.

불이익을 당하지 않기 위해서는 세부적인 요건을 이해하는 것이 중요하다. 일례로 SEC 규정 17a-4항은 증권거래업계가 '모든 전자기록을 절대 수정이나 삭제가 불가능한 포맷으로 저장해야 한다'고 명시하고 있다(다른 모든 법인 기록들 역시 법이 허용하는 기간 동안 보관했다가 그 이후 파기된다). 하지만 이 규정에 따르면 감사 또는 규제 조사가 진행될 경우 적절한 방식으로 이러한 기록을 재생할 수 있어야 한다. 이러한 요구사항은 금융기관에게 엄청난 부담을 주고 있는데, 특정한 기술만으로 충족시킬 수 있다.

첫번째 요건 부분은 상당히 간단해 보일 수 있다. 표준에 맞는 매체유형에 전자정보를 저장하는 일은 그리 어렵지 않다. 그러나 '모든 전자정보'라는 의미를 고려해보자. 여기에는 일반적으로 용량이 많이 나가며 효과적으로 관리할 수 없을 정도로 새로운 이메일이나 인스턴트 메시지 정보가 포함된다. 두번째 요건(필요한 정보의 검색 능력)을 추가하면 규제가 부과된 것에 감사할 것이다. 지금 우리는 특정 매체와 견고한 이메일 관리 시스템, 그리고 위의 모든 것들과 밀접하게 통합된 우수한 검색도구를 이야기하고 있다.

사베인스-옥슬리 404 및 409조 등의 기타 규제에는 콘텐츠뿐 아니라 정보관리 프로세스의 모니터 및 보고까지 포함하고 있다. 일부 기술요건이 중복되기도 하지만 추가 능력이 필요하다. 특히 이들 규정은 스토리지와 검색뿐 아니라 프로세스 관리 및 정보 모니터까지 요구하고 있다.

SOX는 미국내 상장기업들이 103-a 및 404-b항에 명시된 대로 내부 관리규정을 설정 및 관리하기 위해 발표했다. 이러한 관리 규정에는 두가지 사항이 포함된다. 기업의 실제 업무공정 보고능력과 그 공정을 실행하는 방법을 정의한 규정 및 정 책평가 능력이 그것이다. 그 다음으로 요구할 수 있는 것은 일상적인 공정의 일상적인 업무에 대한 감사 추적을 포착하고 차후의 평가를 위해 해당 감사 추적을 보존할 수 있는 능력이다. 이러한 요건은 BPM 기술에 이상적으로 적합하다.

업무공정 파악능력과 효율성 분석능력이야말로 BPM 기술의 공인 특성이다. 이러한 능력은 기업 구성원들이 감독 시스템을 구축 및 유지하면서 시스템이 완벽하다는 것을 입증할 뿐 아니라 지속적으로 유효하도록 시스템을 정기적으로 평가할 것을 요구하는 전국증권딜러협회(NASD) 3010 및 뉴욕 증권거래소(NYSE) 342조를 준수하는 데도 적합하다.

### 준법기술 실행에 따른 혜택

기업들은 계속 증가하고 변하고 있는 규제목록을 부담스러운 도전으로 여기고 있을지 모르지만, 준법을 완화할 수 있는 ECM 및 BPM 기술은 상당한 업무상의 혜택까지 제공할 수 있다. 전략적 준법에 착수하는 신규 주자는 효율적인 정보관리에 따른 다른 많은 혜택을 실감하고 업무공정을 보다 잘 이해할 수 있을 것이다. BPM 솔루션을 통해 조직의 공정을 완전히 문서화할 수 있고 거래 감사추적을 수반해 사업 관리자가 의사결정을 하는 데 있어 보다 유리한 고지를 점할 수 있다. 또한 해야 할 일을 비롯해 정책실행 방법을 지정하고 있는 절차까지 명확하게 문서화하고 구체적으로 명시한다. 기업은 이 정보를 사용해 수면주기 공정관리법 전체를 적용함으로써 지속적으로 공정을 개선하고 경쟁우위를 유지하는 데 도움을 얻을 수 있다.

준법기술을 실행하는 데 따르는 또다른 점진적인 혜택은 소송전개를 보다 잘 뒷받침할 수 있다는 것이다. 합의는 시간 낭비가 적고 자원도 덜 소모되며, 따라서 비용도 적게 들어가므로 법정합의를 추진하는 기업에게는 해당되지 않을 수 있다. 그러나 ECM을 사용하는 기업은 법적인 진행과정에서 요구되는 정보에 보다 효과적으로 접근할 수 있다. 또한 화재나 홍수를 비롯한 기타 재난시 기업의 연속성을 보장하기 위한 감사에 필요한 정보를 수집하는 데도 유리하다.

마지막으로 콘텐츠가 조직화되고 업무공정이 개성 및 자동화된 기업은 수동처리를 줄임으로써 경영효율을 향상시키고 고객 서비스를 위해 주요 문서에 빠르게 접근할 수 있다. 이러한 이점을 통해 수백만달러를 절감할 수 있을 뿐 아니라 고객 만족도와 보관능력이 향상돼 수익 또한 증대할 수 있다.

Regulation	Requirement	Technology
SEC Rule 17a-4	Store electronic records on non-rewritable, nonerasable format	CAS or WORM
SEC Rule 17a-4	Records retention; ability to capture, store, and manage correspondence/communications regarding business transactions	Records management, including e-mail and IM management tool; indexing and search technology
Sarbanes-Oxley Section 404	Monitoring of the process involved in producing and changing financial records	BPM with analytics
Sarbanes-Oxley Section 409	Disclose information on material changes in the financial condition or operations of the issuer on a rapid and current basis	Library services on content with the ability to track changes
NASD 3010 and NYSE 342	Require organizations to establish and maintain a system of supervision, demonstrate that their system is complete, evaluate it on a regular basis and ensure that it remains effective	ECM for e-mail and IM management; BPM for process management and process auditing



## ASK THE EXPERTS

# 최적의 인스턴트 메시징 처리 방법

우수한 업무 관행이나 법규제 측면에서 수용할 수 있는 범위에서 사람들이 인스턴트 메시징(IM)을 사용하도록 하는 방법은 무엇일까? 글 / 페니 렌트 크로스먼



**다이앤 칼리쉬 / ARMA인터내셔널 산하 프로페셔널 리소스팀장 겸 CRM(켄자스주 렉서나)**

업무수행에 IM이 빠르게 도입된 것은 이것이 효과적인 업무 도구임을 입증한 것이다. 그러나 그에 따른 잠재적인 책임도 있다. 현재는 특히 금융 서비스 부문과 관련해 구체적으로 IM을 명시하고 있는 규제는 드물다. 따라서 많은 전문가들은 IM을 이메일과 같이 취급해 기록으로 간주하며 법적규제 및 기록 보관 요건에 귀속되도록 할 것을 권장하고 있다.

책임을 제한하는 한가지 방법은 IM 사용을 금하는 것이지만 이러한 규제는 집행하기 힘들다. 가트너그룹에 의하면 지난 2002년 70%의 기업들이 IM 설치를 재가했다고 한다. 따라서 보다 나은 접근법을 사용하면 IM 프로토콜을 업무공정과 통합시킬 수 있을 것

이다. 다음 사항을 주지하기 바란다.

1. 효과적인 솔루션은 기술과 정책 및 교육을 접목시키는 것이다.
2. 기술에는 한계가 있다. 기록으로 취급할 메시지를 결정하고 메시지 인증을 검증하며 메시지를 검색할 수 있도록 하는 것은 사람의 몫이다.
3. 정책은 수용 가능한 사용지침을 지정해야 한다.
4. 직원들은 지속적으로 IM정책에 관한 교육을 받아야 한다.
5. 기업은 빠른 기술 및 법규의 변화를 따라잡아야 한다. ARMA인터내셔널을 비롯한 유사기관들이 그러한 발전을 추진하기 위한 원천이 될 수 있다.



**폴 리터 / 프로그램 관리자  
(보스톤 소재 양키그룹 산하 공동작업 조사단)**

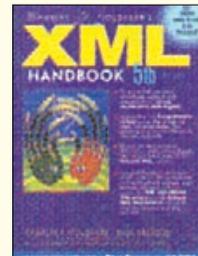
대부분의 기업들은 일부 형태의 IM이 회사 내에서 이뤄진다는 사실을 알고 있다. IT 관리자는 이것의 발생범위를 결정하고 사용되는 IM 클라이언트를 파악해야 한다. 이렇게 하면 나중에 선택할 해당 IM 관리 솔루션을 결정할 수 있다.

다음 단계는 IM 사용시기와 방법에 관한 서면정책을 만드는 것이다. 해당규제는 무엇인지, 금지된 단어와 문장 및 주제는 무엇인지, 그리고 현재 발생하고 있는 IM 커뮤니케이션에 관해 회사측에서 수집하는 정보가 무엇인지 등이 그 내용이다. 기업이 파일 첨부

를 금지하려 할 경우 정책초안을 마련하고 선택된 IT기술은 파일 블록킹과 바이러스 스캐닝을 지원해야 한다.

기업은 방화벽 뒤에 프록시 게이트웨이를 설치해 복수의 공용 IM 네트워크에 대한 내외부의 접속을 관리 및 통제할 수 있고 그렇게 해야 한다. 사용자 이름 맵핑, 세션 로깅, 모든 사내외 메시지 보관 등의 관리 도구를 제공하는 하드웨어나 소프트웨어를 배치하면 사내 공용 네트워크 IM 클라이언트의 현재 사용을 관리 및 보호할 수 있다. 원래 이 솔루션은 특정 메시지를 검색할 수 있어야 한다.

### Transform Bookshelf



XML 핸드북, 5판, 개정증보판, 49,999달러  
찰스 F. 골드파브, 폴 프레스코드 공저

XML은 핸드북이 처음 선을 보인 5년전에도 비해 자신을 둘러싸고 있던 신비감을 어느 정도 상실했다. 대부분의 기업가들은 전자상거래나 전자출판에 XML을 활용하는 데 따르는 이점을 이해한다. 하지만 XML로 쓰여진 애플리케이션을 구축 또는 맞춤화하거나 신규 콘텐츠 관리 시스템을 선택하려는 사람들은 XML 핸드북을 책장에 두고 싶어할 것이다.

자그마치 1,222 페이지에 달하는 이 참고서는 XML 언어의 역사와 그것이 출현한 과정 및 이유로부터 시작된다. 또한 XML의 작동과정과 용도에 대해서도 설명한다. 사례연구를 통해 iNetPurchasing.com이 주정부기관에 제공하는 웹 기반 구매 서비스를 위해 제품 및 가격정보를 취합한 과정을 알 수 있다. EDI와 전자상거래를 길게 설명하고 XML을 채택하고 있는 콘텐츠 및 공동작업 소프트웨어와 웹 서비스, 콘텐츠 신디케이션을 비롯한 기타 애플리케이션도 충분히 설명한다.

200가지의 무료 또는 시험판 소프트웨어가 들어있는 CD 두장이 함께 제공되는데, 여기에는 어도비 프레임메이커 30일 시험판과 IBM alphaWorks XML 소프트웨어 스위트 90일 시험판, XML 파서, XML 미들웨어, DTD 생성기 등이 포함된다. 이 CD에는 또한 관련표준 및 규격 모음집도 들어있다.

(Copyright CMP Media LLC)