

기술경영경제학회 동계 학술발표회 특강



e-business

e-business 도입 및 활용사례

1999. 12.3

한국 IBM
대표이사 신재철



목 차



e-business

- ☛ 기술발전과 인터넷
- ☛ 인터넷 활용 사례
- ☛ IBM의 e-business 혁신
- ☛ e-business 구현방안





e-business

기술발전과 인터넷

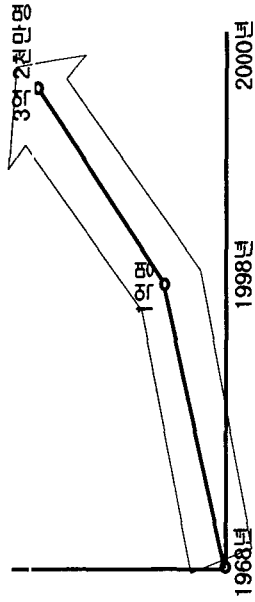


인터넷의 추세



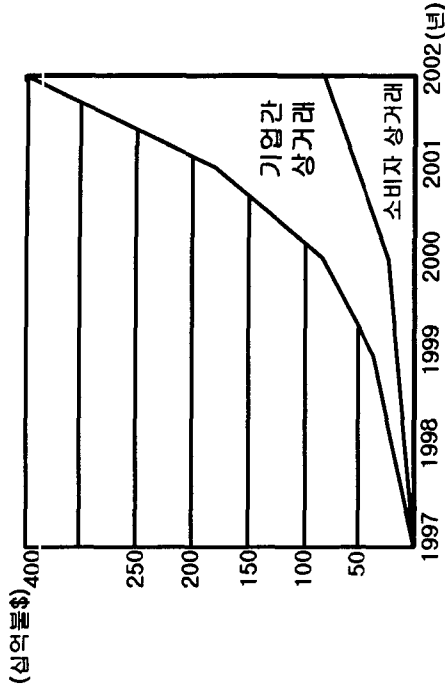
e-business

인터넷 사용자

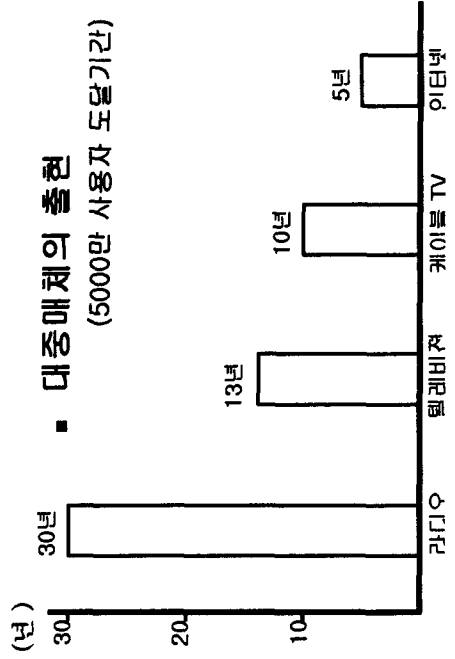


- 전자우편
- 전자출판
- 온라인 정보검색
- 온라인 쇼핑
- 온라인 금융
- 온라인 커뮤니티

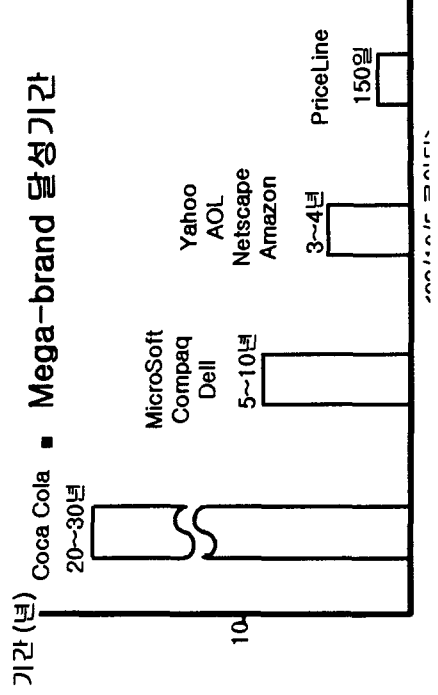
인터넷 전자상거래



대중매체의 출현 (5000만 사용자 도달기간)



Mega-brand 달성기간



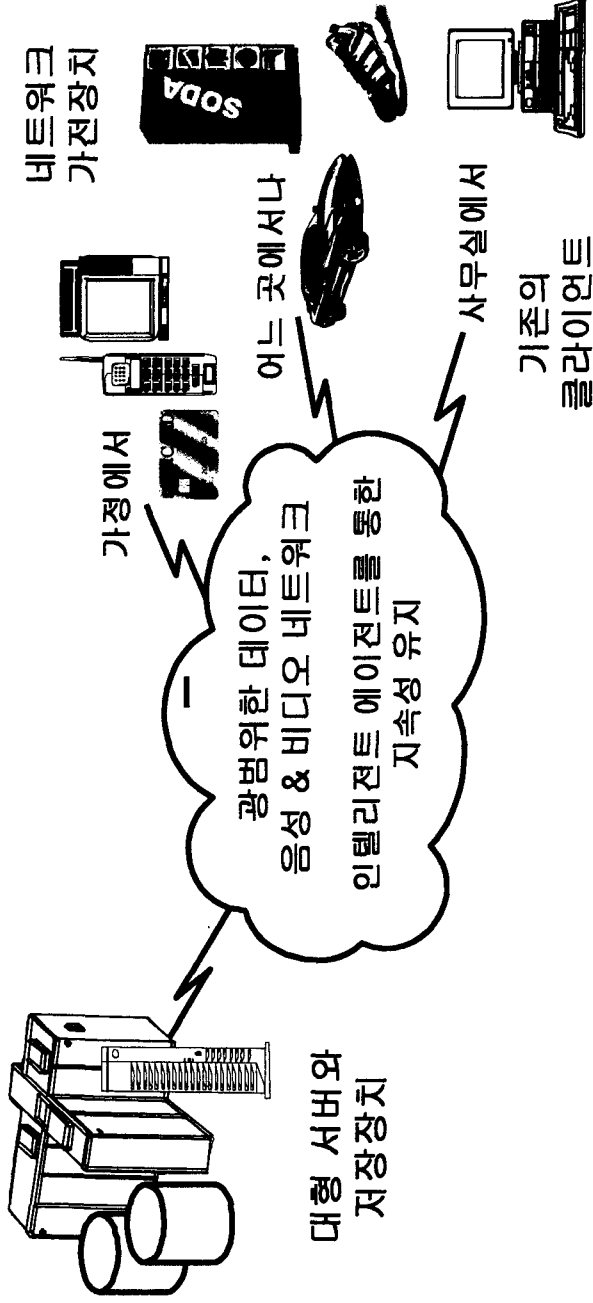
컴퓨팅 환경 변화



e-business

Deep Computing

Pervasive Computing



"1백만개의 e-business를 위해 10억명의 인구가 1 조개의 인텔리전트 장치를 이용하는 세상이 곧 올 것이다."

L. V. Gerstner

네트워크 경제의 특성



e-business

작업 형태의 변화

- 협업
- 지식 근로자
- 이동 근무자

상거래 형태의 변화

- 판매자 중심에서 소비자 중심으로
- 지역경제 및 중간 매체의 소멸
- Mass Customization

새로운
사업형태

산업간 경계의 변화

- 핵심역량에 초점
- 외부와의 협업
- 새로운 사업 모델



e-business

e-business 의 정의

" e-business는 개인, 기업, 단체, 기관이

인터넷과 기존 정보기술이 결합된 네트워크컴퓨팅 환경에서

핵심업무 프로세스를 혁신함으로써 생산성과 경쟁력을 키우고

기존고객관리 및 신규수요창출을 극대화하는

새로운 비즈니스 방식이다.

인터넷, 인트라넷, 엑스트라넷을 통해 이루어지는

전자상거래, 온라인 banking, 고객지원, 지식경영에서

원격진료, 행정, 교육 등 공공 분야에 이르기까지

네트워크 환경에서 이루어지는 모든 업무가 e-business이다."





e-business

인터넷 활용사례



인터넷 활용 단계



e-business



• 웹에 정보 적재

• 웹을 이용한 셀프 서비스

• 웹 기반의 트랜잭션 활용

• 웹에서의 경험을 핵심 비즈니스 변혁에 활용
• 새로운 인터넷 기반 모델 창조

목적

- 지식공유, 홍보
- 신속한 정보
- 새로운 정보
- 브랜드 이미지
- 정보전달

효과

- 입무효율
- 고객만족도 향상
- 생산성향상

- 경쟁력 제고
- 새로운 비즈니스 모델
- 매출향상
- 비용감소

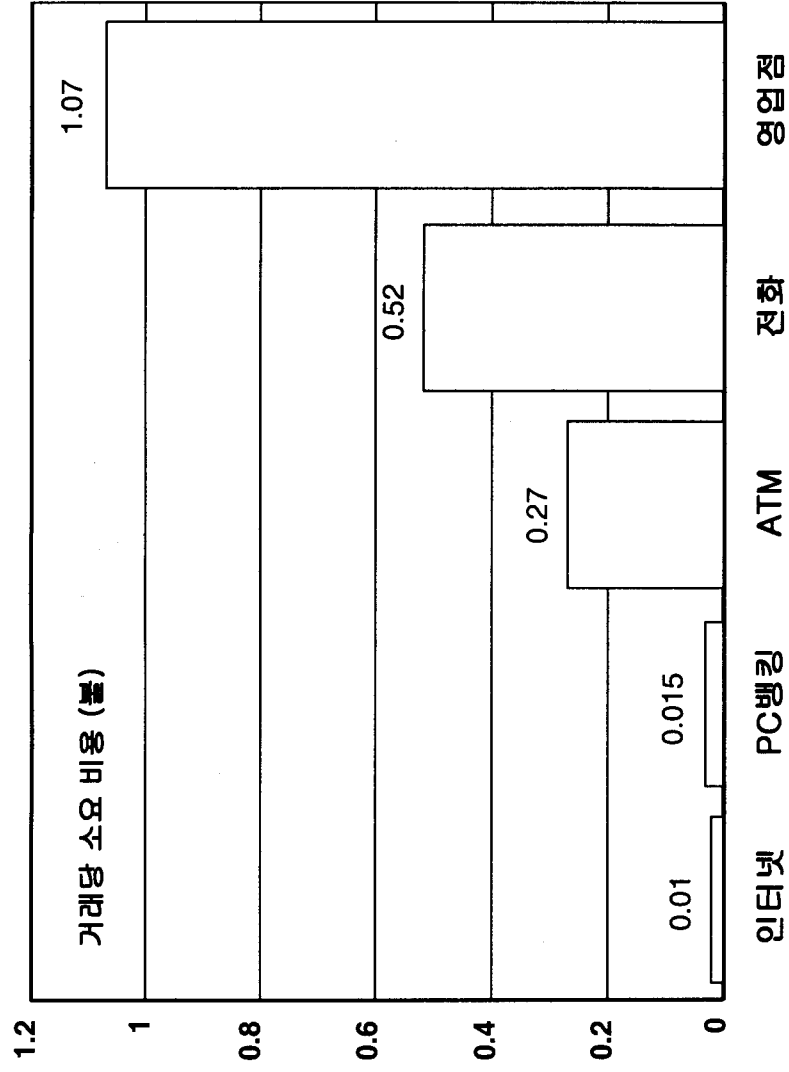
- 새로운 시장 창출
- 브랜드 창출
- 획기적 매출 증대

활용 사례: 웹/셀프 서비스 모델

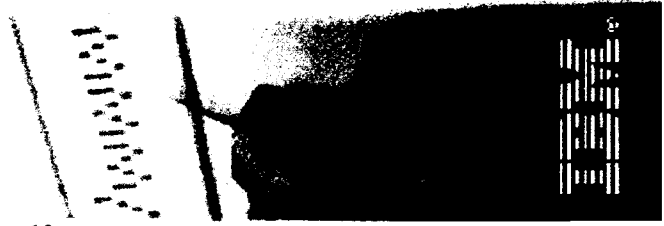


e-business

- 금융기관 고객점점별 비용



자료 : 부즈알렌 헤밀턴





e-business

활용사례: 웹 기반 트레이딩 시스템

- Charles Schwab 웹 트레이딩 시스템

요구사항

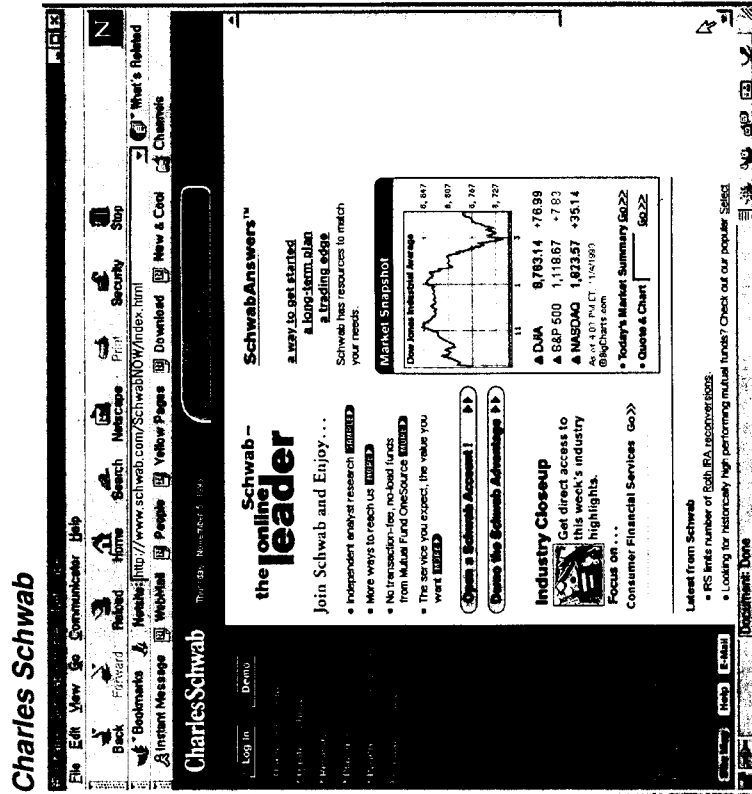
- 인터넷 기반의 주식매매 시스템 구축
- 시공간의 제약없이 고객이 손쉽게 검색 및 매매가 가능한 시스템 구축

업무효과

- 총자산 1560억불 상당의 200만개 웹 계좌 획득
- 매주 40억불 이상의 인터넷 주식 매매 (전체 거래중 61%를 인터넷으로 처리)
- 새 분산 시스템에 의한 거래 처리비용 감소

업체명향

- E-Trade Security사
 - 창립 6년만에 100억불 관리
- Fidelity Investments
 - 8개월만에 40% 성장
- LG증권의 경우 전체 약정고의 50%를 인터넷으로 처리



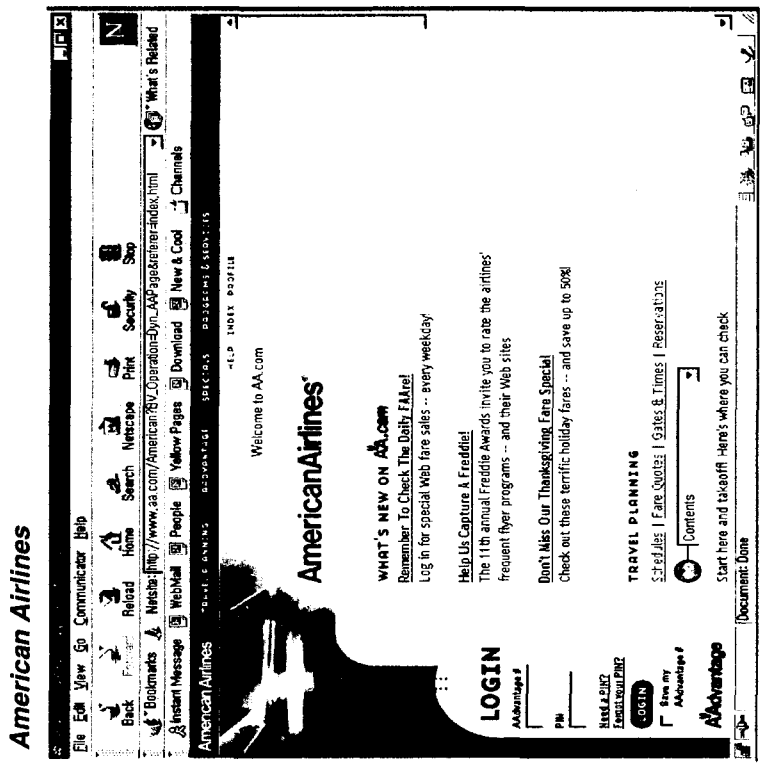
활용 사례: 웹/셀프서비스 모델



e-business

American Airlines 웹 발권 시스템

요구사항	<ul style="list-style-type: none"> 800 서비스의 이용 지연 인터넷을 이용한 예약 및 발권 시스템 구축 고객 정보 서비스 제공
업무효과	<ul style="list-style-type: none"> 항공권 발매 비용절감 :8\$(기준) → 1\$(e-티켓) 비행시간-우량고객 현황에 이르는 다양한 실시간 고객 정보제공 새로운 고객 증가 고객 만족도 향상
업계영향	<ul style="list-style-type: none"> United Airlines-6000이상의 새고객 확보, 고객과의 실시간 Communication 제공 Japan Airlines-3개월만에 400만\$의 온라인 항공권 발매, 연간 2000만\$ 이상의 매출증가 기타 Swiss Federal Railway, Turkish Airlines, World Travel&Tourism Council등에서 웹 솔루션 적용



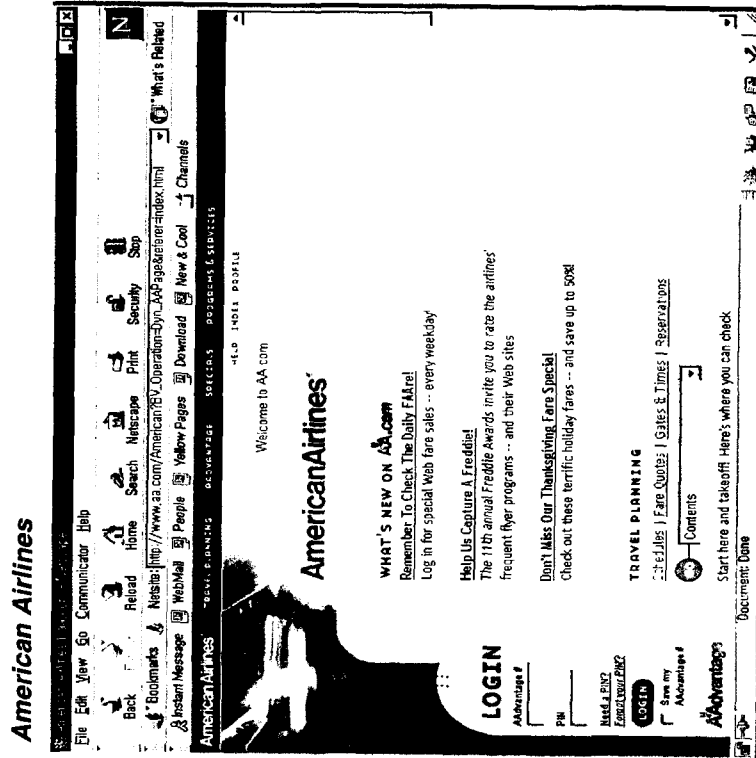
활용 사례: 웹/셀프서비스 모델



American Airlines 웹 발권 시스템

e-business

요구사항	<ul style="list-style-type: none"> 800 서비스의 이용 지원 인터넷을 이용한 예약 및 발권 시스템 구축 고객 정보 서비스 제공
업무효과	<ul style="list-style-type: none"> 항공권 발매 비용절감 :8\$(기준) → 1\$(e-티켓) 비행시간-우량고객 현황에 이르는 다양한 실시간 고객 정보제공 새로운 고객 증가 고객 만족도 향상
임계영향	<ul style="list-style-type: none"> United Airlines-60000이상의 새고객 확보, 고객과의 실시간 Communication 제공 Japan Airlines-3개월만에 400만\$의 온라인 항공권 발매, 연간 2000만\$ 이상의 매출증가 기타 Swiss Federal Railway, Turkish Airlines, World Travel&Tourism Council등에서 웹 솔루션 적용

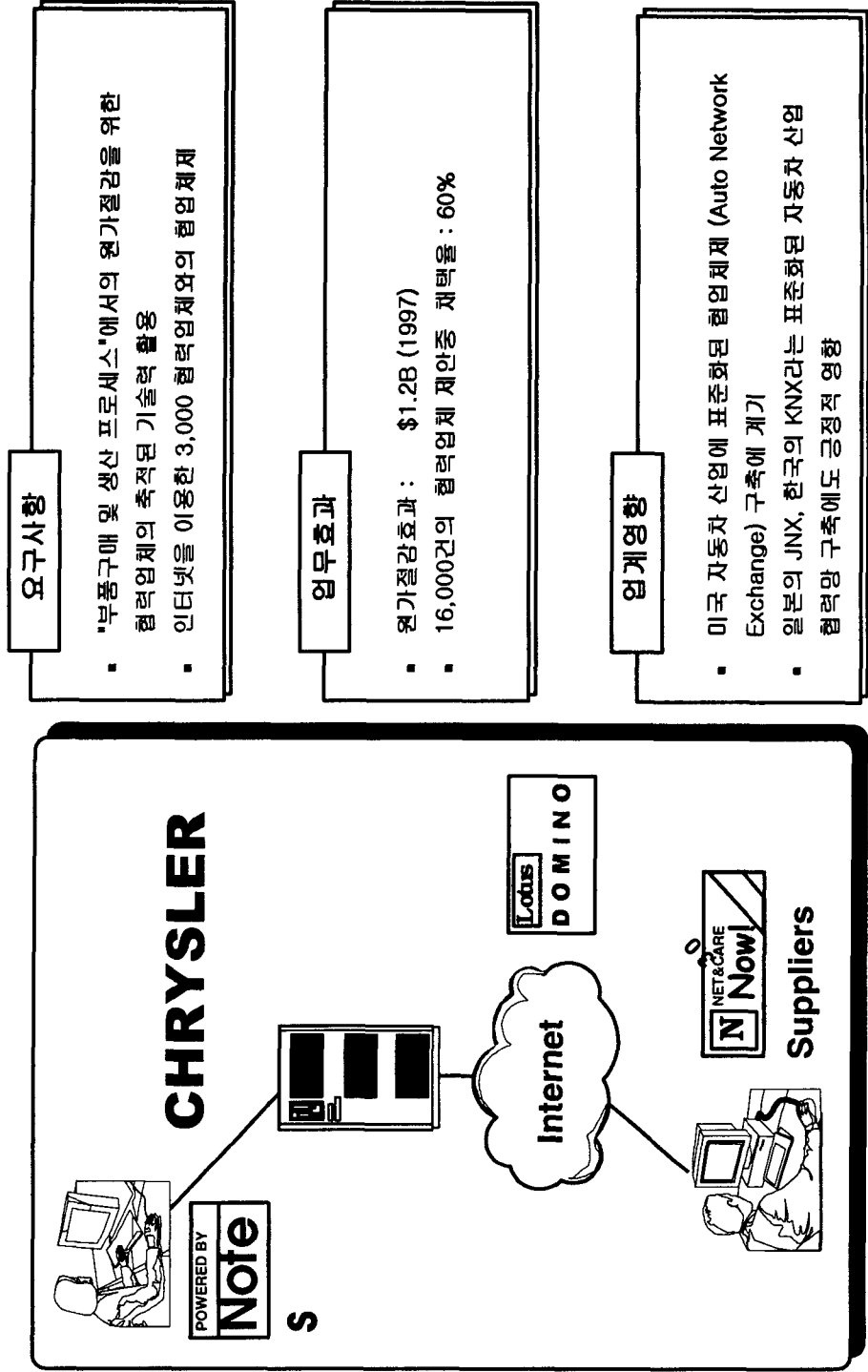




e-business

활용사례: 웹 기반의 자동차 생산 협업

- 크라이슬러 "SCORE" 시스템

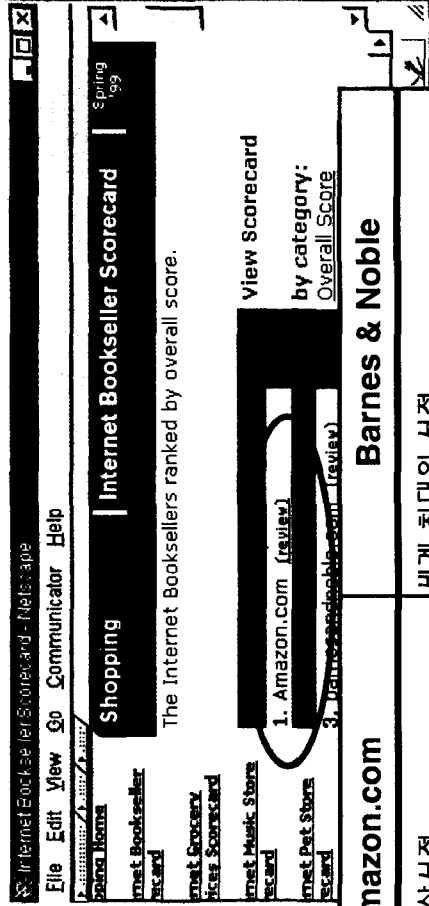


www.score.com

활용 사례: 새로운 웹기반 모델 창조



- Amazon.com vs. Barnes & Noble



	Amazon.com	Barnes & Noble
특징	세계 최대의 가상서점	세계 최대의 서점
설립연도	1994년	1873년
매장규모	가상매장 (시애틀에 물류센터)	350개 대학 포함 1000개의 매장
종업원 수	2100명 (1998)	29,000명
매출액	96년 1,575만불 97년 1억 4,776만불 98년 6억 1,000만불 (연 312.7% 증가)	96년 24억 4,810만불 97년 27억 9,690만불 98년 30억 560만불 (연 7.5% 증가)
고정자산	3천만불	5억 1천만불
시장가치	220억불	17억 9천만불
비고	도서뿐 아니라 인터넷 비디오, CD, 선물 부문에서 1위를 점유하는 통합 인터넷 상점으로	Amazon에 대응하기 위해 97년 5월 Barnesandnoble.com 개장



e-business

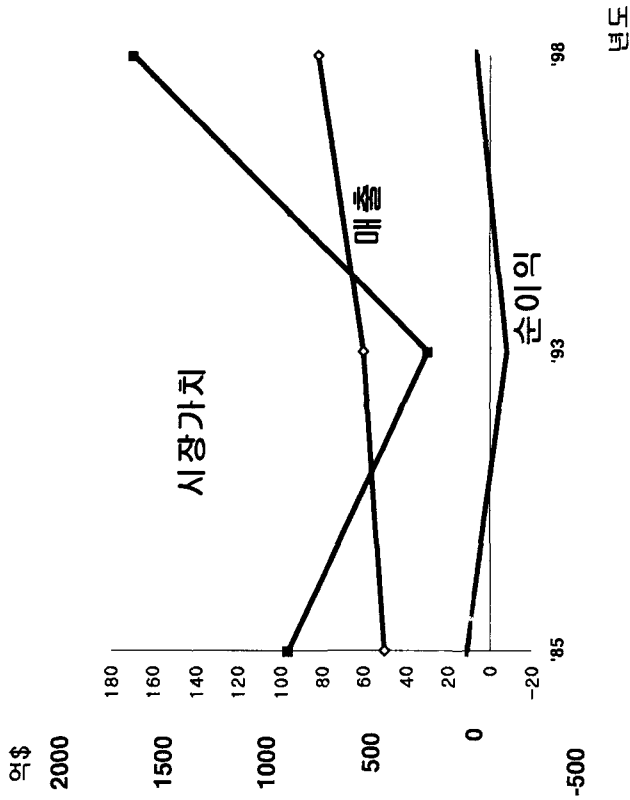
IBM의 e-business 혁신



IBM의 어제와 오늘



e-business



1993		1998	
매출	: \$630억	매출	: \$817억
이익	: \$88억(적자)	이익	: \$63억
주가	: \$21	주가	: \$184

1993	1998
■ 내부 관리 강조	■ 고객중심
■ Hardware 공급업체	■ 통합 솔루션
■ 국가별 독립 경영	■ 통합화된 산업별 조직 경영
■ 분산화된 IT 시스템	■ 전세계 공통의 IT 시스템
■ 종신 고용	■ High Performance Culture

- 경영혁신의 단계별 접근 -

- 1단계 : 1993 - 95
 - 구조조정
 - 프로세스 개선
 - 세계경영
- 2단계 : 1996 - 97
 - 네트워크 컴퓨팅 전략 수립
 - 새로운 기업문화 도입
- 3단계 : 1998
 - e-business 영입확대
 - IBM의 e-business화
 - 지식경영





e-business

e-business 우선 사업 분야

- e-commerce

- 제품과 서비스의 판매

- e-care for Customers

- 고객 관리

- e-procurement

- 거래업체와의 협력 및 원활한 구매 프로세스

- e-care for Business Partners

- 협력업체 관리 및 거래 촉진

- e-care for Influencer

- 언론, consultant, analyst, 주주에게 적시 정보 제공

- e-care for Employees

- 원격학습
- 사내 생산성 및 기술력 향상을 위한 인터넷

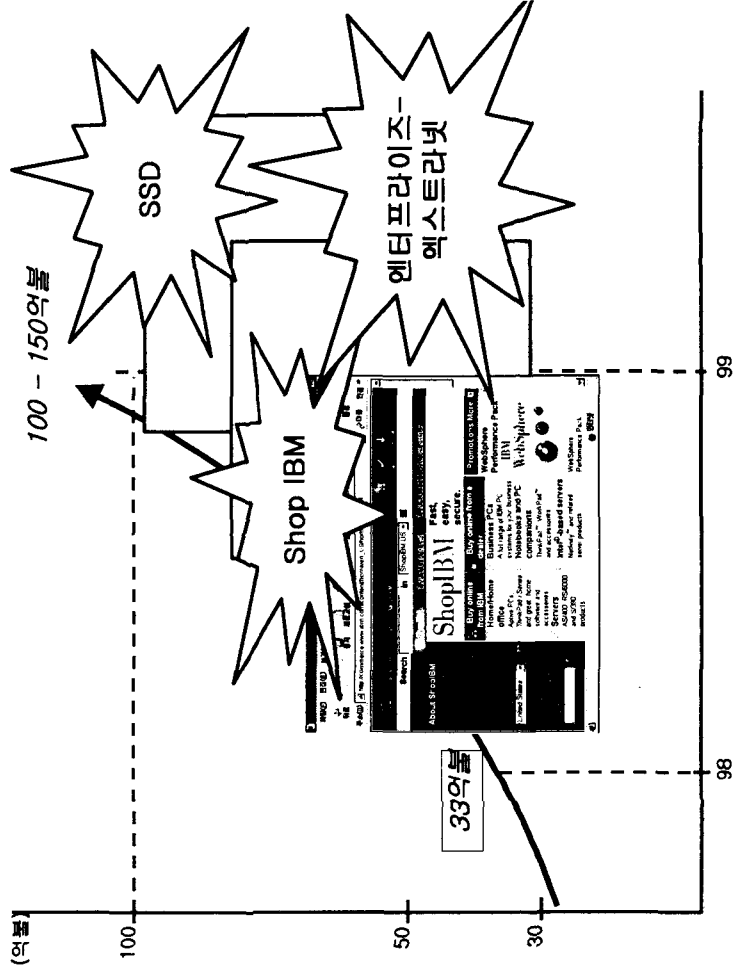


e-commerce



e-business

- IBM 제품과 서비스를 웹을 통하여 판매



- 99년 총 100억불 이상 판매예상
 - 99년 전반기 60억불 (전년대비 12배)
- 온라인 카탈로그화
 - 하드웨어/소프트웨어
 - 솔루션
 - 서비스
- 엑스트라넷 연결업체의 만족도 향상



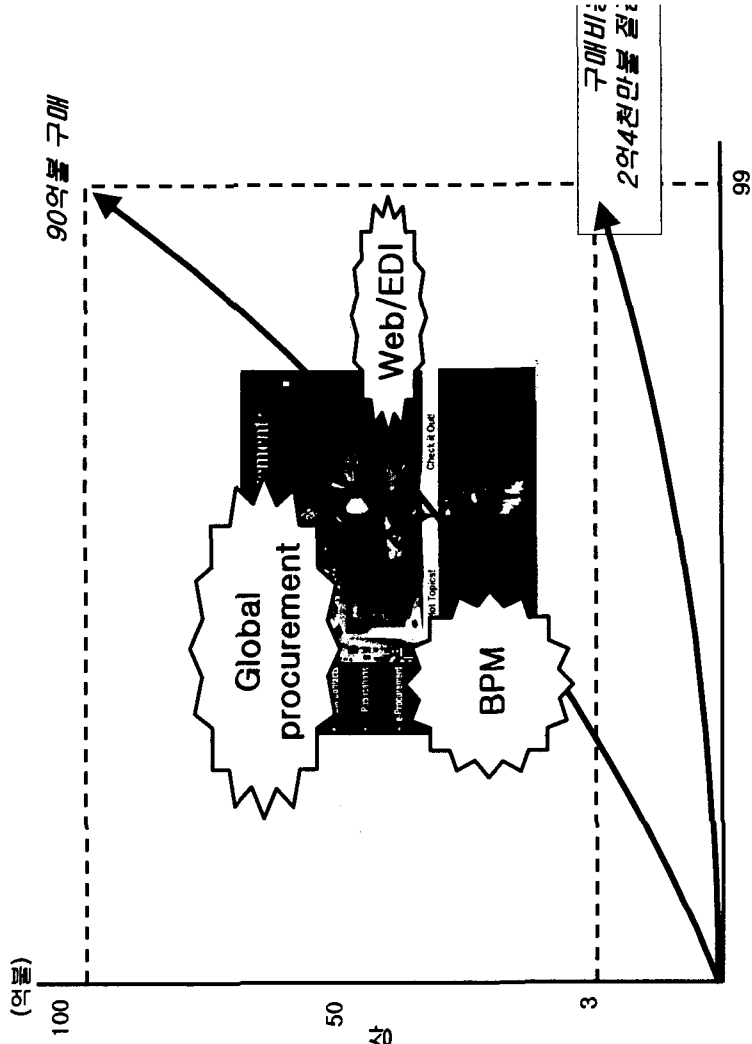
e-procurement



e-business

● 전자 구매 시스템

- 99년 90억불 구매 예상
- 2800여개 업체로부터 구매
- 5백만건의 송장을 웹으로 교체
- 프로세스 비용절감
 - 99년 2억 4천만불 절감 예상
- 구매기간 단축
 - 10일에서 3일
- 공급업체 만족도 향상

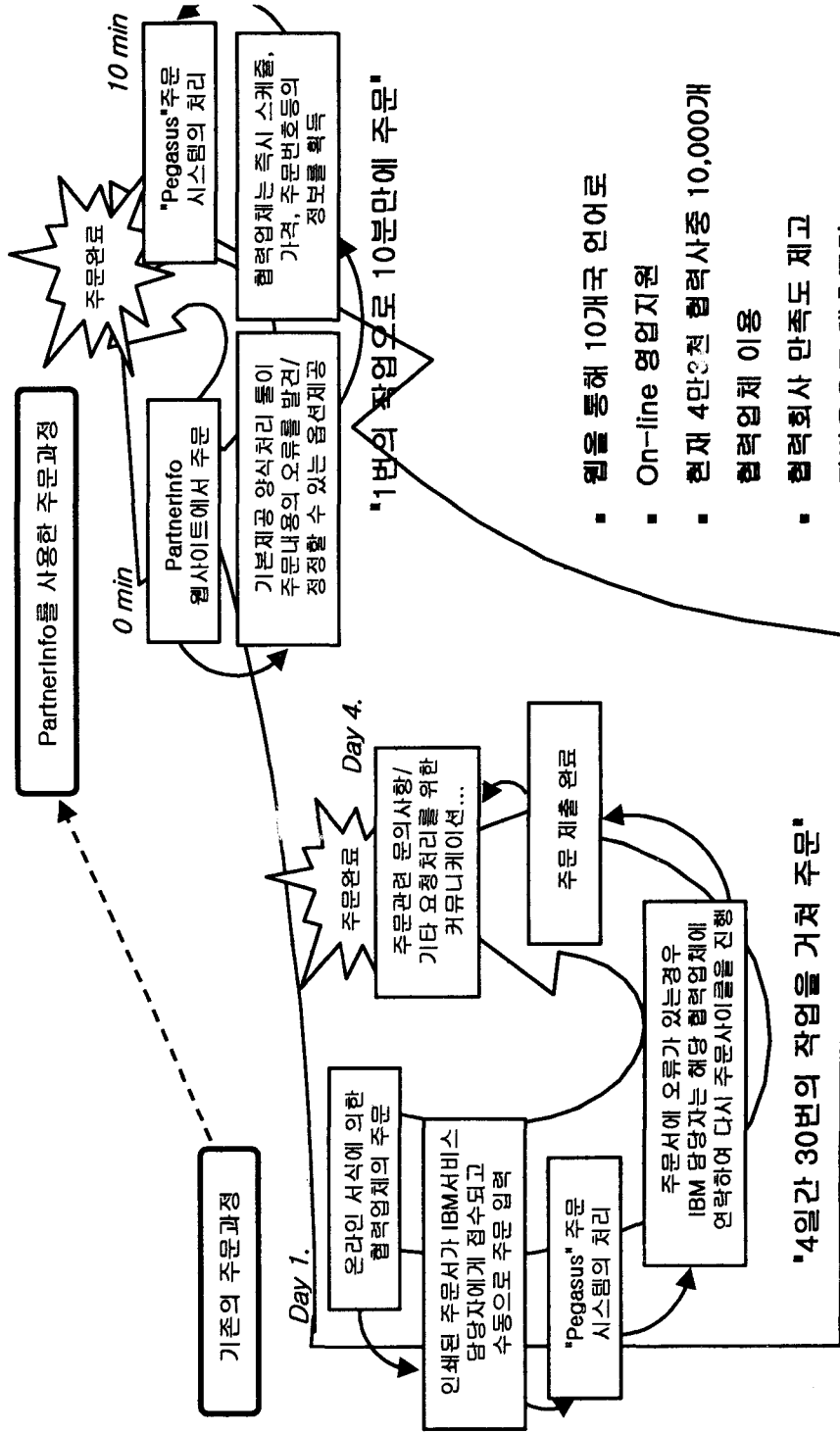




e-business

e-care for Business Partner

- 비즈니스 협력업체를 위한 "IBM Global PartnerInfo"



- 웹을 통해 10개국 언어로
- On-line 영업지원
- 현재 4만여천 협력사중 10,000개 협력업체 이용
- 협력회사 만족도 제고
- 저비용으로 매출증가

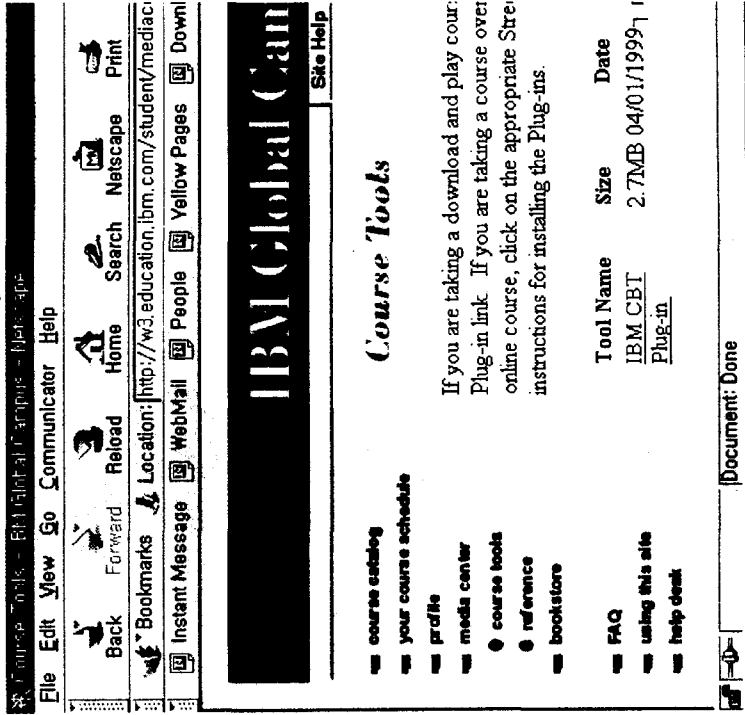


e-business

e-care for Employees

● 인터넷 교육 시스템 : IBM Global Campus

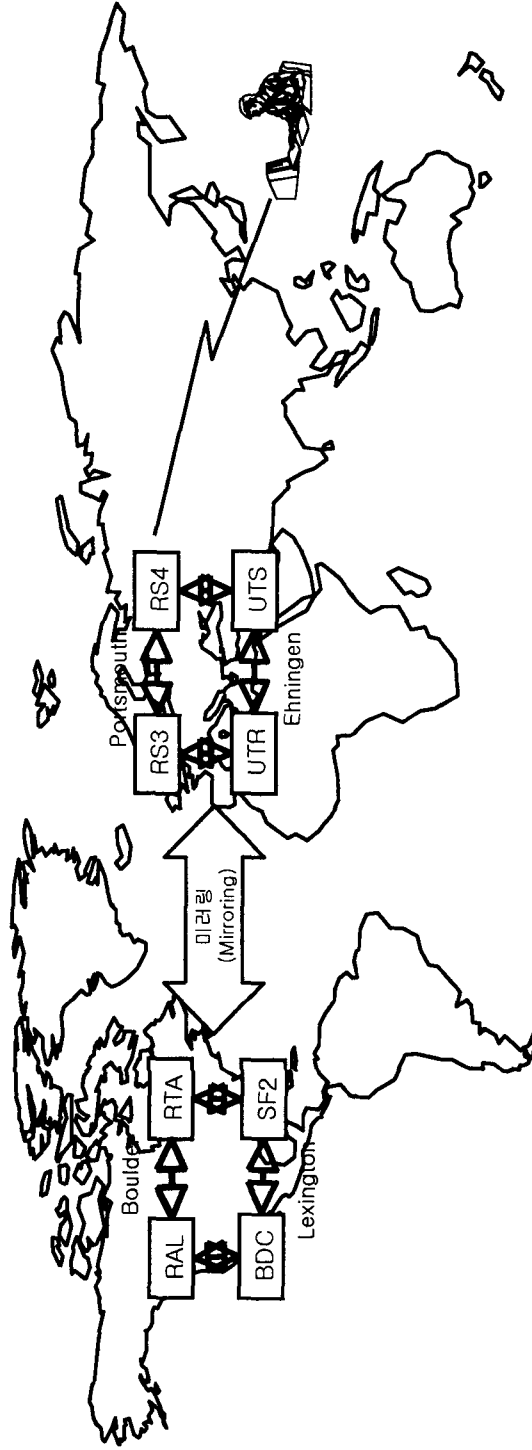
- IBM Global Campus
 - 원격학습 모델로의 전환
 - Lotus Learning Space
 - 1999년 17만 1천명의 학습일
감소, 1억달러의 비용절감
 - 400 course 전문기술 교육
 - Java 기본교육 course 에는 50,000명이 이미 수강
 - IBM내의 국제 컨퍼런스를 온라인으로 개최
- IBM 인터넷
 - 전세계 30만명 직원 대상
 - 1일 평균 1천 2백만건 접속
 - 가장 효과적인 사내 정보
 - 87% 직원이 매일 접속



원격 기술정보 검색 시스템(RETAIN WORLDWIDE)



e-business



- 문제점 관리
- S/W & H/W 지원 기능
- 원격지원 기능
- Fix / Patch 분배
- "질문/답변" 데이터베이스 검색
- 24시간/365일

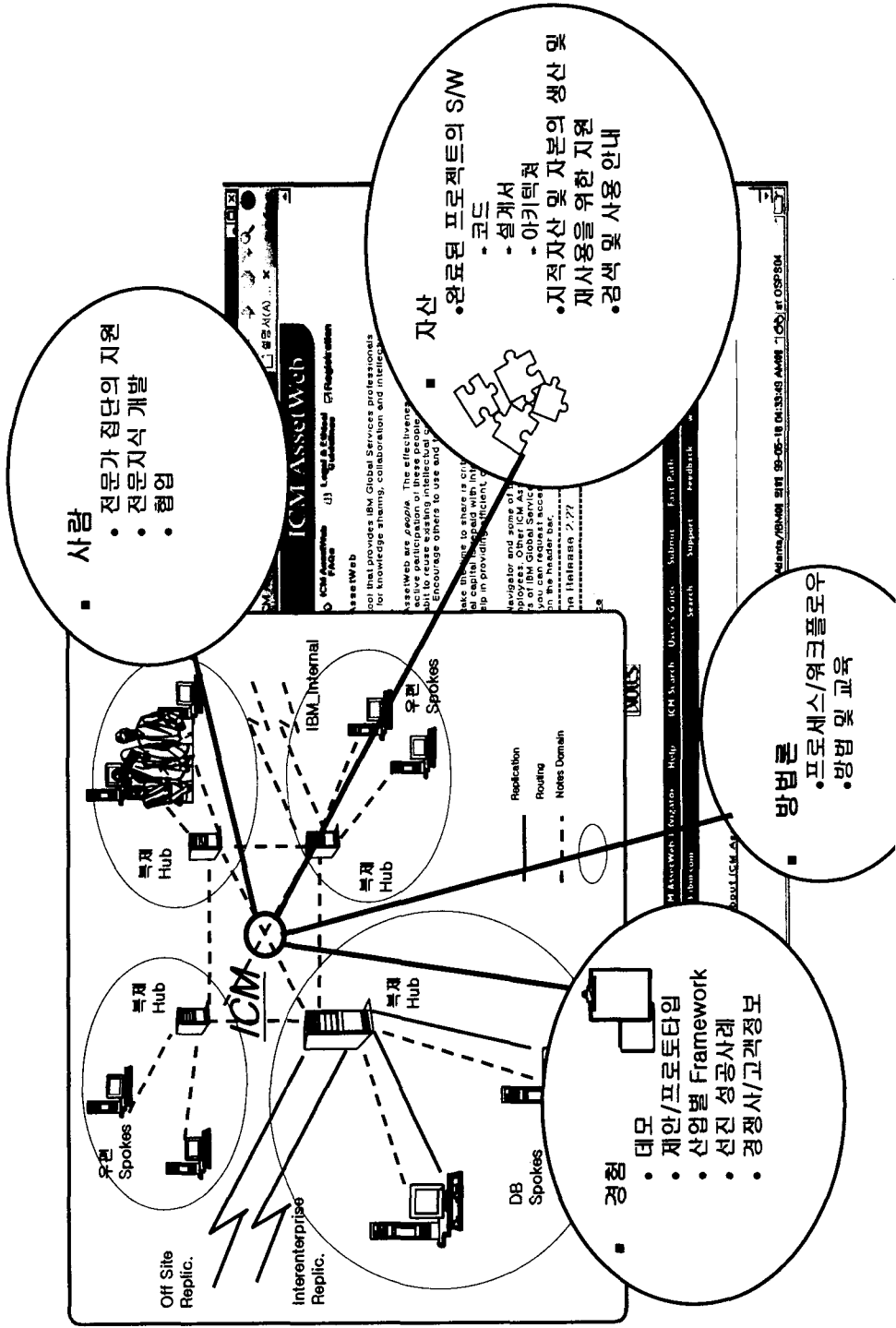




e-business

도메인/노츠 기반 지식관리 시스템

● IBM ICM AssetWeb

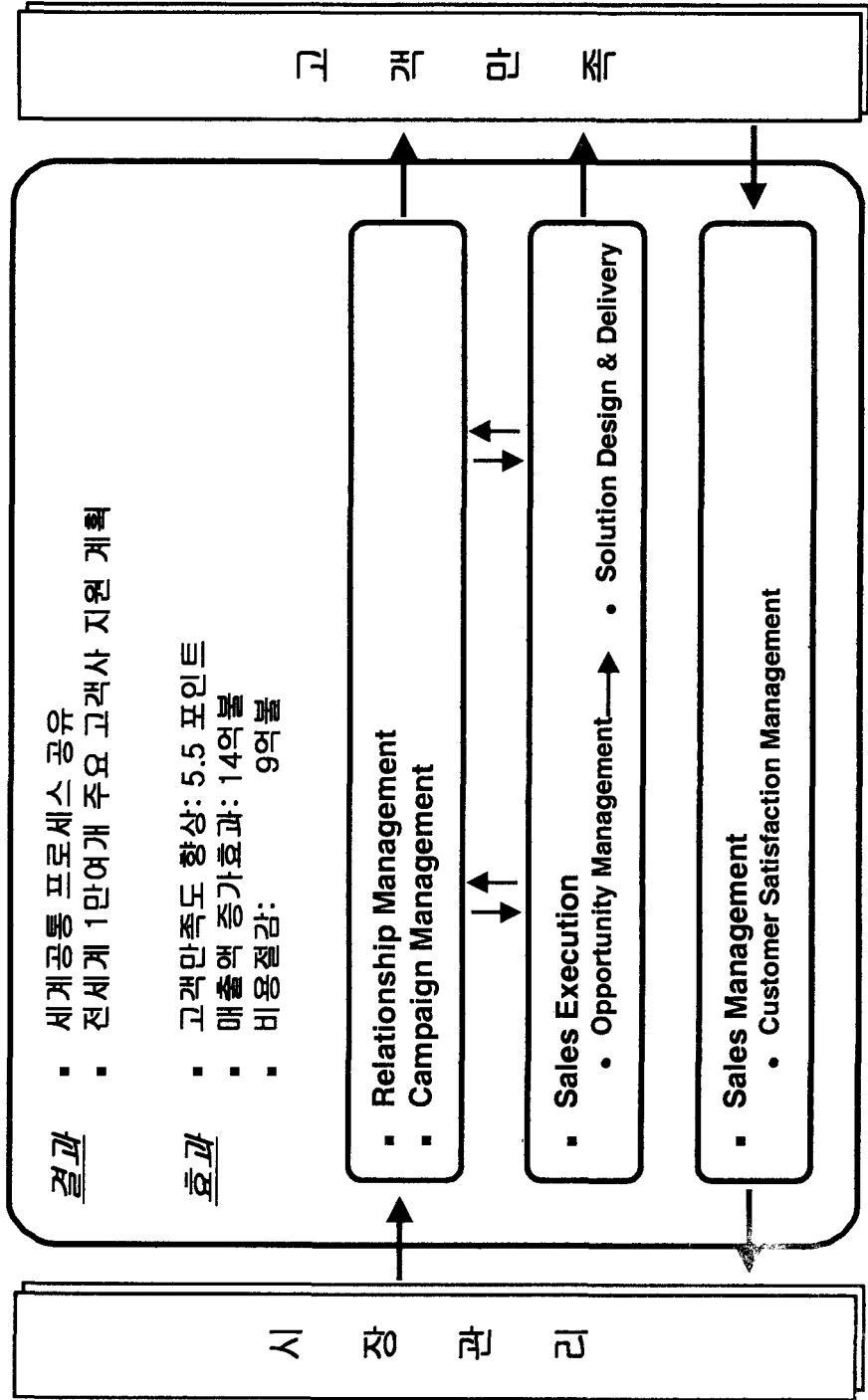




e-business

IBM 고객관리 시스템(CRM)

- 공통 프로세스, 공통 TOOL, 공통 데이터 베이스



결과

- 세계공통 프로세스 공유
- 전세계 1만여개 주요 고객사 지원 계획

효과

- 고객만족도 향상: 5.5 포인트
- 매출액 증가효과: 14억불
- 비용절감: 9억불

로터스 도미노/노츠: 지식경영의 핵심 인프라



e-business

혁신



시간 및 지역적 한계를 벗어난 협업 기반제공

대응



예상하지 못한 이벤트에 적절히 대응할 수 있도록 기업자산 관리

- 전자메일 (e-mail)
 - Domino / Notes
- 협업
 - Domino
 - Sametime
 - Domino.Doc
 - TeamRoom
- 지식발견 및 매핑/범주화
 - Extended Search
 - Intelligent Miner for Text, Data
 - Knowledge/X
 - Notes Headlines
- 원격 학습
 - LearningSpace
- 솔루션
 - Intellectual Capital Mgmt
 - Best Practices
 - CRM
 - Competitive Intelligence

경쟁력



체계적인 종업원 Skill 향상

효율



기업의 지적자산의 활용





e-business

e-business 구현 방안

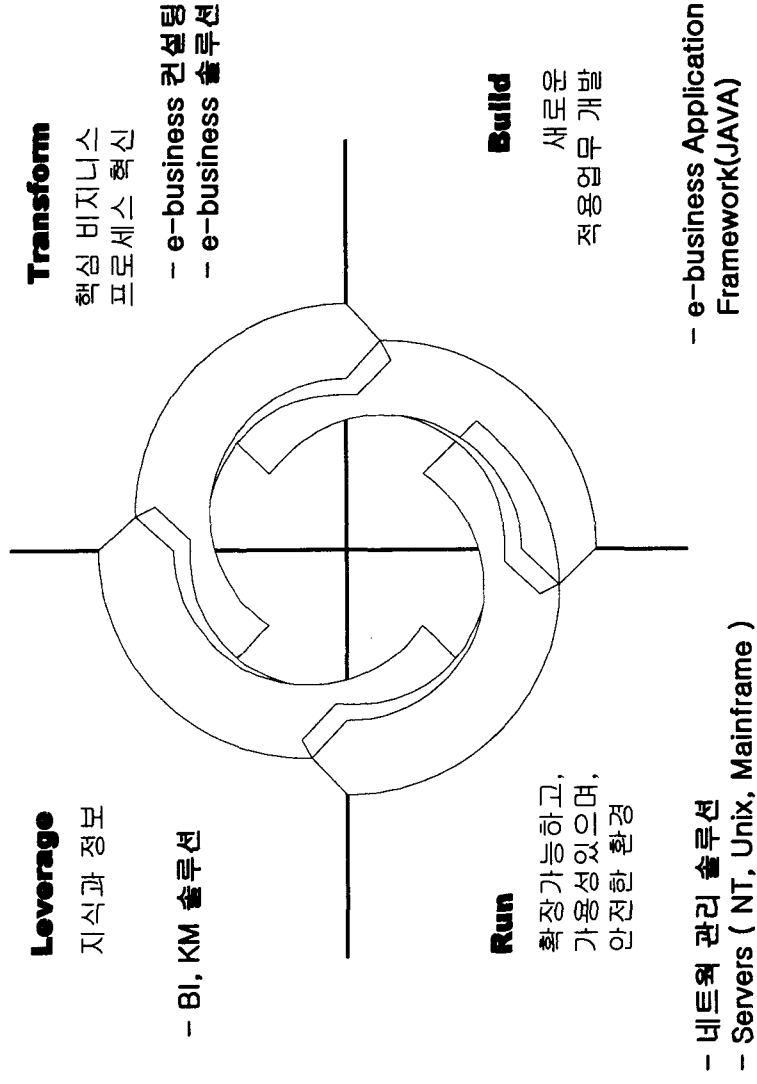


e-business 구현 방안



e-business

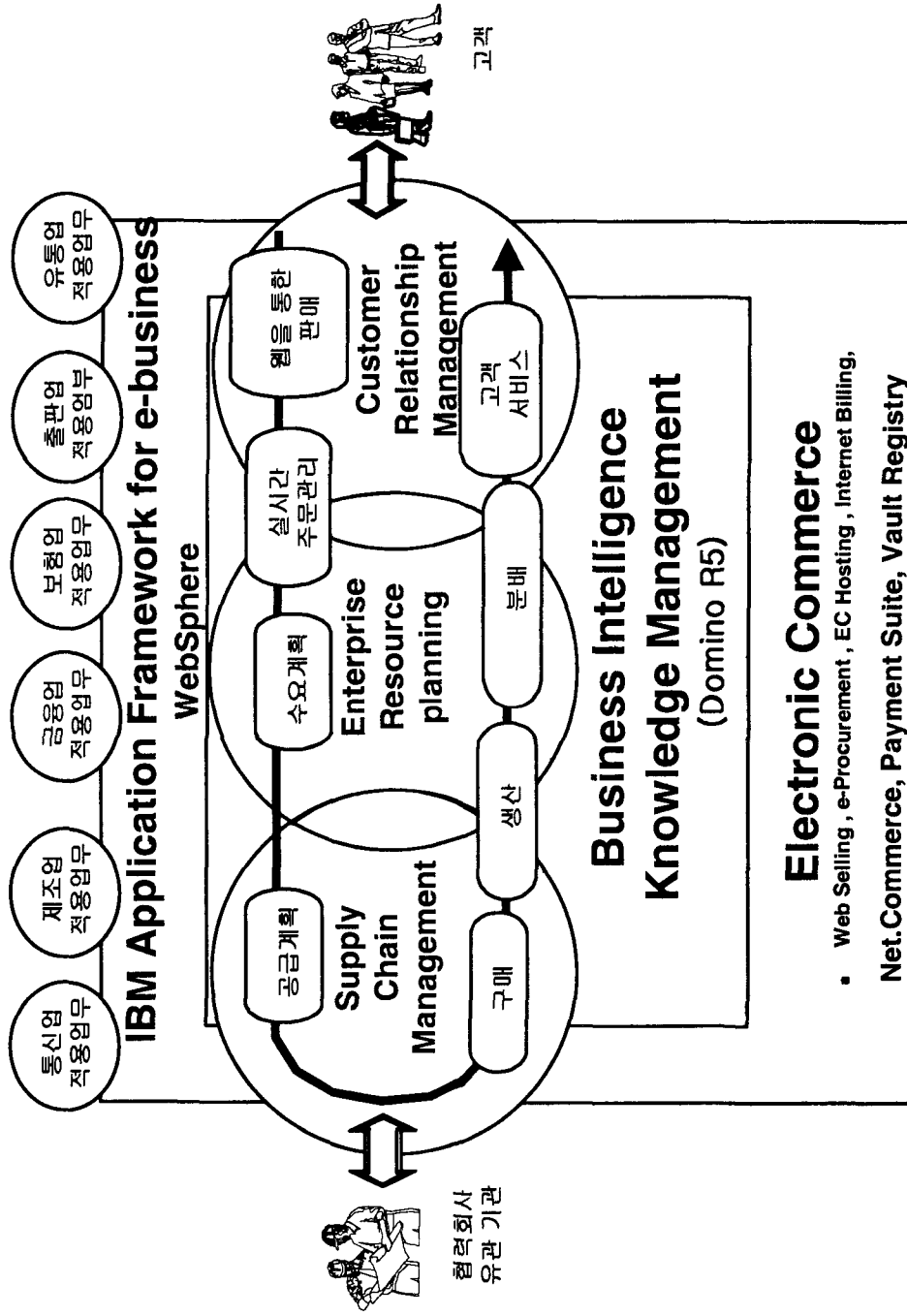
- e-business 사이클



e-business 프로세스 모델



e-business



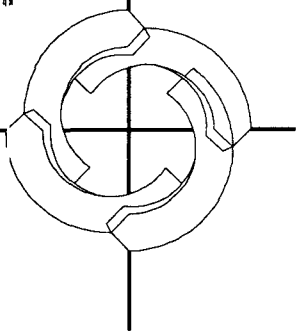
Transform: 핵심 프로세스의 혁신



e-business

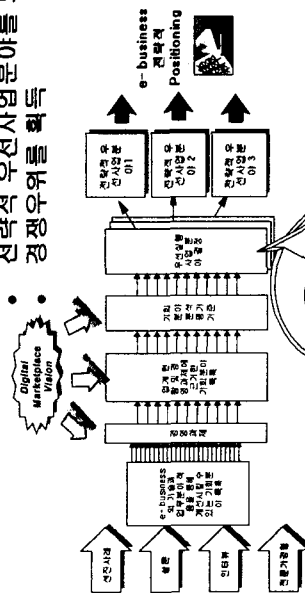
e-business사이클

Transform
핵심 프로세스의 혁신



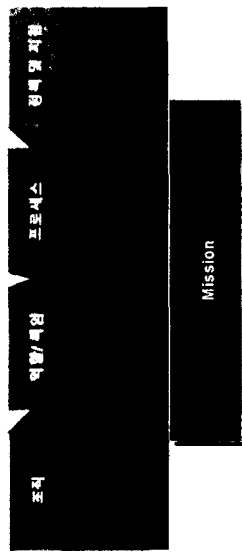
e-business 전략 수립

전략적 우선사업분야를 도출
경쟁우위를 획득



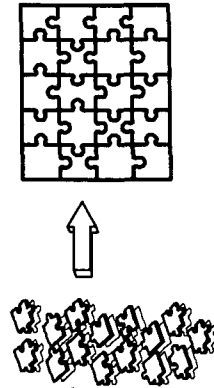
e-business 조직 및 관리

- 관리조직 및 운영체제의 e-business정책, 절차 및 표준 수립
- e-business조직 모델 개발적, 즉흥적인 업무 구조으로 발생하는 불확실성과 리스크의 관리



e-business기술요소 및 아키텍처

- 다양한 정보기술
- 통합 아키텍처 설계

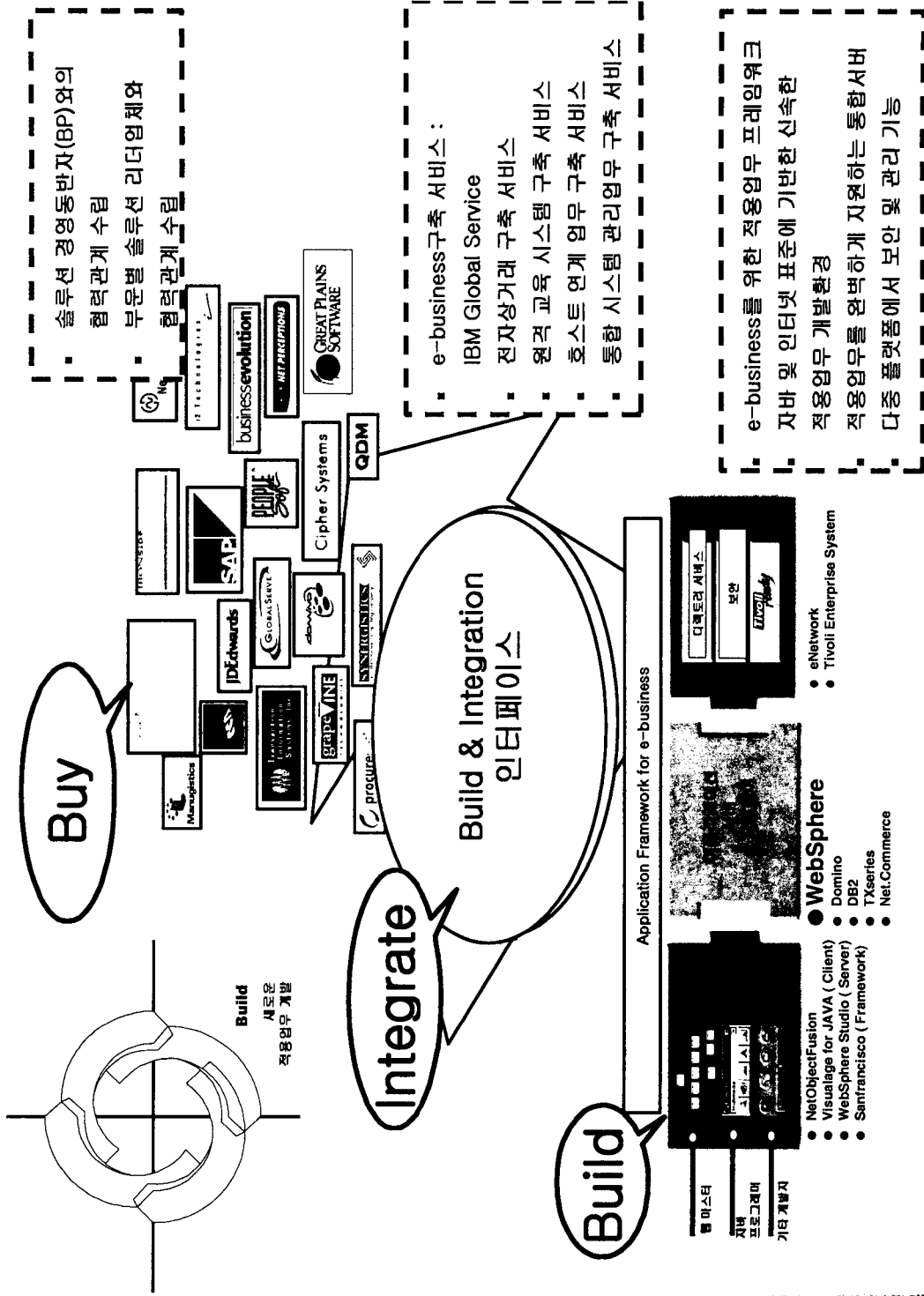




e-business

Build: 새로운 적용업무 개발

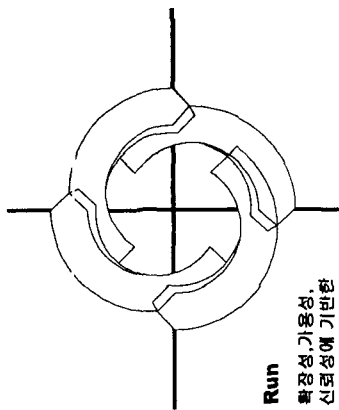
e-business사이클



Run: 확장성, 가용성, 안정성, 신뢰성 구축



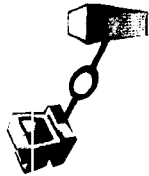
e-business사이클



Run

확장성, 가용성, 신뢰성에 기반한 안전한 환경에서 운영

엔터프라이즈 서버군



97% 가용성

서버당 연간 11일 장애 발생

중형 서버군



99.97% 가용성

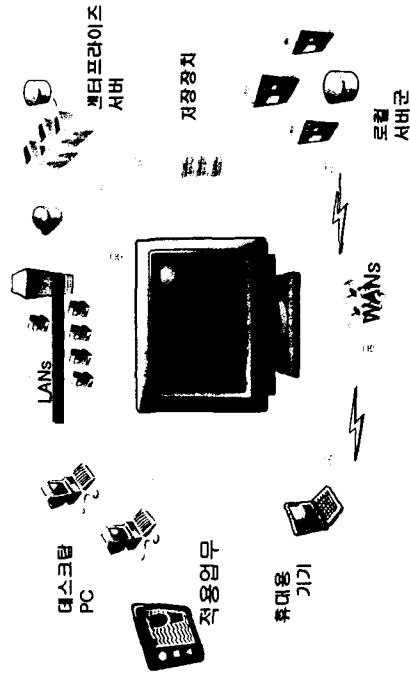
서버당 연간 2.63시간 장애



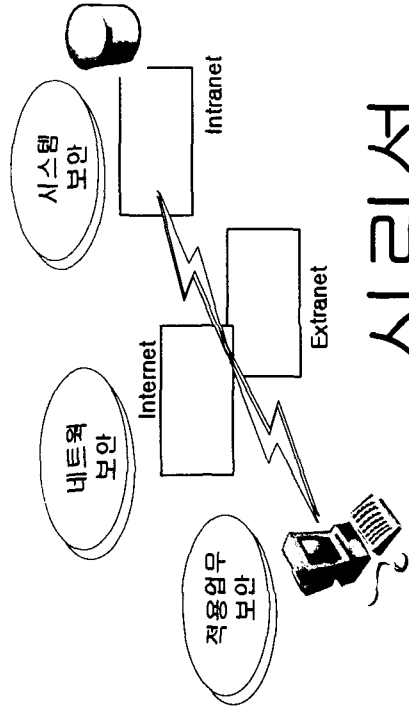
99.999% 가용성

서버당 연간 5분 장애

확장성



가용성



신뢰성



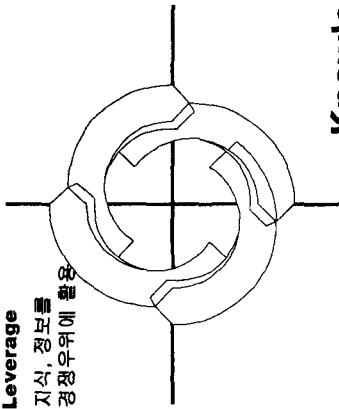
e-business

Leverage: 지식경영

e-business사이클

Leverage

지식, 정보를
경쟁우위에 활용



"한 조직의 정보/지식 습득 능력과 이를
업무에 신속히 적용 활용할 수 있는
능력이야말로 그 조직의 가장 중요하고
공급적인 경쟁력이다."

- Jack Welch

Knowledge Management

협업

- 지적자산의 공유
- 기업의 기억장소
- 기업문화의 변화
- Push/Pull/Filter 에이전트
- 범주화
- 지식지도

Business Intelligence

중요성

- 고객정보 저장
- 예측/전망
- 재무상황 변화
- 데이터분석 및 마이닝
- 클러스터링
- 다차원

학습

- 시기에 구애받지않는 학습
- 원격학습
- 공동학습



e-business

● e-business, 어떻게 구축할 것인가?

- e-business 경영비전
- 전사적, 각 부서별 전략
- 전사적인 업무개발 표준환경 및 인프라스트럭처
- e-business 운영조직, 정책 및 절차
- 시범 프로젝트 수행
- 전사적 e-business 구축 및 확산

