

지식경영의 실천 : LG-EDS시스템

박 경(LG-EDS시스템 지식관리센터)

요 약

지식경영(KM)은 기존의 여타 혁신활동과는 달리 조직문화 및 제도의 변화를 기반으로 하여 새로운 지식이 창출, 공유, 활용되도록 하자는 한 차원 발전된 개념임.

따라서, 지식경영의 추진은 필연적으로 기업의 총체적 변화를 요구하게 되고 이것을 뒷받침하기 위한 프로세스의 변화 및 정보시스템의 구축, 변화관리 등이 필요하게 됨.

금일 강의에서는 LG-EDS시스템이 지식경영 도입과 실행을 위해 구체적으로 어떤 활동을 전개하였고 이를 통해 어떤 변화를 이루었는지에 대해 소개하고 그간의 경험으로부터 얻게 된 know-how 등의 암묵적 지식(Tacit Knowledge)' 을 공유코자 함.

본문내용

21세기 세계화, 정보화 등으로 기업환경의 급속한 변화 속에서도 지속적인 경쟁우위를 확보하고 이를 강화해 나가기 위해 서는 지속적인 혁신활동이 필요하며 이것이 새로운 지식의 창출로 이어져야 한다.

LG-EDS시스템은 지속적인 혁신활동과 교육 및 기술에 대한 투자에도 불구하고 만족할 만한 개선이 이루어 지지 않는 것에 대해 많은 고민을 하게 되었는데, 이러한 문제의 근본적인 해결을 위해 지식경영을 도입하여 조직 문화의 변화를 유도하고 이를 제도/시스템적으로 지원키로 하였다.

자사의 지식관리시스템은 전 업무 영역의 전사적 시스템 차원에서의 통합, 그리고 구성원간 Collaboration, Communication 활성화 지원에 중점을 두고 진행되고 있으며, 현재 사용자의 KMS 활용 편의성 증진과 활용의 효율성을 위해 portal화가 진행되었다.

또한 KM의 성공을 위해서는 구성원들의 행동변화를 유도하는 것이 가장 중요한 요소인 만큼 변화관리 각 단계별로 다양한 프로그램을 실시하고 있다.

현재 LG-EDS시스템은 지식을 중심으로 변화, 발전하는 지식공동체가 되기 위해 지속적으로 지식경영을 추진할 것이며 그간의 이행과정상에서 획득된 Lessons learned는 다음과 같다.

- 구성원의 자발적 참여를 유도하라
- 지식의 변화에 대한 빠른 대응체제를 구축하라
- 신뢰관계를 구축하라
- KM 추진의 지속성 유지를 위해 Top이 적극적으로 참여하라
- 원칙과 기본이 지켜지는 문화를 조성하라

지식경영은 조직문화, 제도 및 절차, 조직 구성 및 운영방법, 정보시스템 등을 다시 만들어 가는 일련의 과정이다. 따라서 무엇보다 치밀한 사전계획과 실천의지가 필요하며 변화를 예견하고 이에 능동적이고 탄력적으로 대처할 수 있는 변화관리 능력이 중요한 성공 요소라고 볼 수 있다.

또한, 지식경영은 한번에 성공할 수 있는 것이 아닌 '성숙'의 과정이 필요하다는 점을 명심하고 꾸준히 노력과 시간을 투자해야 한다.