

Enterprise 2.0 기반의 업무맞춤 포털 모델 설계 및 서브모델 구현

송상섭*, 김선미*

*국방과학연구소 전산정보센터

Enterprise 2.0 based Personalized Portal Model and its Sub-model Implementation

Song, Sang-Sup, Kim, Sun-Mi

Agency for Defence Development

E-mail : sssong@add.re.kr, smkim@add.re.kr

요 약

본 논문에서는 연구기관의 포털 사례를 분석하고 지식근로자의 업무처리에 적합한 Enterprise 2.0 기반의 업무맞춤 포털모델을 제안하였다. 그리고 자신의 업무에 정렬된 정보 서비스를 선택, 배치 및 One-Click으로 사용할 수 있는 서브모델을 개발하였다. 현재는 사용자들로부터 사용경험을 수집하는 단계에 있으나 사용경험이 누적되면 제안 모델의 효용성을 분석하고 부족한 점은 보완하여 향후에는 보다 완전한 모델을 제시할 수 있을 것이다.

1. 서론

업무 정보화가 지속적으로 확산 발전됨에 따라 실세계 사무실에서 처리했던 일거리 중에서 많은 부분이 PC를 통해 처리되고 있다. 이러한 추세를 본 논문에서는 실세계에 위치한 오피스(실세계 오피스)의 기능이 사이버 공간의 오피스(사이버 오피스)로 이동하는 현상으로 보고 있다.

사이버 오피스는 오피스 사용자의 담당 업무 종류와 성격에 맞아야 하고 가장 편안하게 사용할 수 있도록 구축되어야 한다. 특히 지식근로자의 생산성 향상과 경쟁력 제고가 중요시 되는 정보화 사회에서는 지식근로에 알맞은 사이버 오피스를 구축할 수 있어야 한다.

본 논문에서 제시하는 사이버 오피스는 업무에 필요한 정보 서비스와 자료를 개인별 업무에 맞추어 유연하게 배치할 수 있고 손쉽게 접근 사용할 수 있는 개인별 업무 맞춤형 모델이면서 지식근로자들의 일하는 방식인 “지식기반의 創發的 협업”을 유도하는 엔

터프라이즈 2.0 기반의 모델이다.

사이버 오피스 모델을 설계하기 위해서 먼저 기존의 업무포털이 제공하는 정보 서비스를 살펴보기로 한다.

정보 서비스는 애플리케이션이 갖고 있는 기능 또는 기능연동을 업무처리에 활용하는 관점에서 본 것으로 서비스 제공원을 기준으로 구분하면 한글, MS-Word 등 PC에 설치 운용되는 단독형 애플리케이션이 제공하는 단독형 서비스, 업무용 서버에 설치된 공용 애플리케이션이 제공하는 엔터프라이즈 서비스, 그리고 인터넷, 행정망, 국방망 등에 접속된 외부 사이트가 제공하는 채널 서비스로 구분 가능하다.

한편으로 업무유형에 따른 서비스 관점에서는 단독형 서비스를 이용하는 단독업무 서비스, 프로세스를 타고 여러 부서를 경유하는 업무를 지원하는 업무관리 서비스, 업무지식 정보를 공유 활용하는 지식관리 서비스, 사람과 사람을 연결해 주는 메신저, 화상회의 등의 협업 서비스로 구분 할 수 있다.

본 논문에서는 전술한 서비스 제공원에 의한 분류와 업무유형에 의한 분류를 갖대로 하여 업무포털 사례를 분석하고 사이버 오피스를 설계하였다.

2. 업무용 포털 사례 분석

업무포털은 통합사용자인증을 거쳐 다양한 레거시 시스템과 엔터프라이즈 자료에 접근하는 단일접점을 제공하는 웹 기반의 애플리케이션이다. 업무포털의 구축목적은 업무활동에 필요한 정보 서비스를 제공하는데 있으므로 포털에는 기관별로 고유한 업무내용과 특성에 정렬된 서비스들이 탑재되어 있다.

업무관리에 중점을 둔 포털로 온-나라 업무관리 시스템과 한국표준과학연구원의 포털이 좋은 사례이다.



그림 1. 온-나라 업무관리시스템 화면

그림 1은 중앙행정부처에서 사용하는 온-나라 업무관리 시스템이다. 온-나라 시스템은 정부업무 종류와 처리절차를 전자화한 범정부 기능분류 시스템과 연동하여 일정관리, 온라인 보고, 과제관리, 회의관리, 지시사항관리 서비스를 제공하고 있다.

한국표준과학연구원(KRISS)은 업무 프로세스를 정형화하고, 정형화된 프로세스를 바탕으로 그룹웨어/고객지원시스템/경영정보시스템/지식정보시스템 등의 기간정보시스템을 BPM 기반으로 통합하였다. 그림 2는 한국표준과학연구원의 업무포털인데 일상적인 행정업무를 지원하는 서비스로 “나의 업무”와 “진행중인 업무”가 있고, 지식관리 서비스로는 전자화된 규정/절차집을 제공하고 있다.



그림 2. 한국표준과학연구원의 업무포털 화면

온-나라와 KRISS 포털은 업무 프로세스를 골격으로 업무수행에 필요한 각종 정보서비스를 제공함으로써 업무 효율성을 높일 수 있도록 설계되었다.

“지식기반의 創發의 협업”을 유도하는 엔터프라이즈 2.0 기반의 포털로 환경부 지식포털과 신한은행 위키포털을 사례로 들 수 있다.



그림 3. 환경부의 환경지식 포털 화면

환경부의 포털은 내부적으로는 직원들의 지식활동 촉진을 위해 지식블로그를 제공하고 사람중심의 지식네트워크 구성을 목표로 한다. 또한 외부적으로는 지식커뮤니티를 제공하여 내부 전문가와 외부 전문가 사이의 쌍방향 지식교류와 커뮤니케이션을 목표로 하고 있다. 즉 직원 개인이 보유한 지식은 블로그에 자발적으로 축적되고, 축적된 내부의 지식은 외부 전문가와 교류하면서 확장 발전되는 개념이다.

신한은행의 포탈은 위키와 CoP 중심의 “지식나눔터” 서비스를 제공하고 있다. 위키는 은행직원들이 금융업무 관련 다양한 주제들을 선정하여 공동으로 작성하는 협업도구인데, 영업노하우, 업무메뉴얼, 금융정책과 기타 내용 등이 작성 주제가 된다. CoP는 실무 관련 모범 지식과 사례를 창출하는 수단으로 사용된다.



그림 4. 신한은행 지식 포탈 화면

환경부와 신한은행 포탈의 사례에서는 “지식기반의 創發의 협업”을 유도하기 위한 수단으로 지식블로그, 위키, CoP를 채택하고 있었다.

3. 사이버 오피스 모델 설계

서론에서 서비스 유형을 서비스원을 기준으로 단독형 서비스, 엔터프라이즈 서비스, 채널 서비스로 구분하였고, 업무유형에 따라 단독업무 서비스, 업무관리 서비스, 지식관리 서비스, 협업 서비스로 구분하였다.

사이버 오피스에서 사용자는 서비스원에 무관하게 단일 접점을 통해 서비스에 접근하며 One-Click/One-Stop으로 서비스를 사용하게 된다. 그리고 사용자는 자신의 업무에 필요한 서비스를 선택하여 사이버 오피스에 배치하게 된다.

이를 위해 사이버 오피스 모델은 서비스 레퍼지토리를 제공한다. 서비스 레퍼지토리는 서비스를 아이콘으로 표시하여 저장한 장소인데 사용자는 Drag&Drop으로 서비스 아이콘을 자신의 사이버 오피스에 배치할 수 있다. 서비스 아이콘은 단순 업무용 서비스 아이콘인 경우에는 단일 기능에 연결되지

만 프로세스가 있는 복잡한 업무를 지원하는 서비스 아이콘인 경우에는 업무 프로세스에 얽여 있는 여러 정보체계의 여러 기능을 대표하게 된다.



그림 5. 서비스 레퍼지토리 구성 예.

그리고 서비스 유형에 무관하게 서비스 아이콘으로 레퍼지토리에 저장 관리된다. 이로 인해 기존 포탈에 비해 보다 확대된 단일 접점을 사용자에게 제공하게 된다.



그림 6 사이버 오피스 화면 구성 예

그림 6은 사이버 오피스 화면을 가상적으로 구성한 예인데, 업무맞춤 서비스에 있는 아이콘들은 서비스 레퍼지토리에서 가져온 서비스들이다.

4. 서브모델 구현

사이버 오피스가 제공하는 서비스 중에서 업무맞춤 서비스와 One-Click 서비스, 그리고 업무알림 서비스를 구현하였다.

그림 7은 서브모델 화면으로 왼편은 기존의 트리구조 메뉴체계를 유지하여 기존 방법으로 사용토록 하였고, 오른편 상단은 맞춤메뉴를 배치하는 탭 컨테이너, 하단은 업무알림 메시지를 표시하는 창으로 구성되어 있다.

기존의 트리구조 메뉴체계는 재무업무, 행정업무,

시설/자산관리업무 등에 사용되는 250여종의 세부메뉴를 제공하고 있는데 그 중에서 사용빈도가 높은 16개 메뉴를 선별하여 오른편의 “Top-16” 컨테이너에 배치, 제공하였다.



그림 7 사이버 오피스 일부를 구현한 서버모델 화면 예

그림 8은 사용자가 자신의 업무에 맞추어 설정한 맞춤메뉴의 예를 보여준다. 맞춤메뉴는 사용자에 따라 다양하게 설정될 수 있는데 현재는 설정사례 수집 및 모범사례를 발굴하는 과정에 있다.



그림 8 사용자가 자신의 업무에 정렬된 메뉴만을 선별배치한 업무맞춤 메뉴 설정 예

5. 결론

본 논문에서는 사이버 오피스라는 정보화된 업무환경을 제시하였고, 그 중 일부 서비스를 제공하는 서버모델을 개발하였다.

현재는 시행초기로서 사용자들로부터 사용소감을 청취하고 맞춤메뉴 설정사례를 수집하고 있다. 사용자 피드백이 축적되면 사이버 오피스 모델의 효용성을 분석하고 부족한 점을 보완해서 향후에는 보다 완전한 모델을 제시하고자 한다.

[참고문헌]

- [1] Simon Hayward, "Electronic Workplace: Architecture and Technologies, Gartner Symposium ITxpo 2002", San Diego, California, 29 April - 2 May, pp.2-17.
- [2] Simon Hayward, "The E-Workplace Scenario: Managing Diversity", Gartner Symposium ITxpo 2002, Orlando, Florida, 6-11 October 2002, pp.1-18.
- [3] Simon Hayward, "Business Collaboration", Gartner Symposium ITxpo 2002", Orlando, Florida, 6-11 October 2002, pp.1-19.
- [4] Simon Hayward, "Architecting the Knowledge Workplace", The Knowledge Workplace 2001, San Francisco, California, 5 March 2001, pp.1-18.
- [5] R.Mack, etc., "Knowledge Potals and the emerging digital knowledge workplace", IBM Systems Journal, Vol 40, No 4, 2001, pp.925-952.
- [6] 송상섭 외, "연구개발기관의 업무특성을 반영한 맞춤형 포털모델", 2007 한국IT서비스학회 추계 학술대회, 2007.11.
- [7] 최순우, "Web 2.0과 기업형 블로그를 내장한 EKP 솔루션", 온더아이티사 세미나, 2007.11.
- [8] 박성규, "Enterprise 2.0을 활용한 기업포털 이노베이션", IBM Korea 세미나, 2007.
- [9] 김경호, "Case Study: 차세대 협업구현 Best Practice(IBM의 Web 2.0 On Demand Workplace 및 여러 선진사례를 중심으로)", IBM Korea 세미나, 2007.