

# 고객중심의 운영이 중요하다

김재전 / 전남대학교 교수, 한국광산업진흥회 정보화사업위원장

## 광산업체의 정보서비스를 담당할 광정보지

원센터의 구축사업이 한국광산업진흥회의 주관하에 추진되고 있다. 광정보망구축사업과 광산업 전자상거래지원사업으로 대별되는 광정보지원센터 구축사업에서 광정보DB 구축사업은 한국과학기술정보원(KIST)의 위탁사업으로 추진되며 웹포털서비스시스템구축과 광산업 전자상거래 표준화, 전자카다로그 개발, 광산업체 ERP/ASP구축 및 e-마켓플레이스 구축사업은 LG-EDS를 주계약자로 하는 컨소시엄을 사업수행자로 선정하여 추진되고 있다.

광산업은 기술을 기반으로 하는 미래산업이며 지식기반산업이라고 할 수 있다. 지식산업인 광산업에 관련된 정보와 지식의 효과적인 수집, 저장, 처리, 유통을 담당하는 광정보지원센터의 중요성은 자명하다고 할 수 있다.

이 글에서는 추진중인 광정보지원센터의 미래모습과 역할에 대해 간략하게 기술해 보고자 한다.

정보지원센터의 비전과 추진전략에 대해서는 본격적인 고찰이 있어야 하겠으나 여기에서는 앞으로의 전문가 집단에 의한 지속적인 논의와 토론의 시작을 위한 발제로서 몇 가지 의견을 제시해 보고자 한다. 비전과 전략의 수립을 한번의 작업으로 끝나는 결과물이기 보다는 지속적으로 재정립해가는 프로세스로 볼 수 있다면 지금의 발제는 그런 대로 일정한 의미가 있다고 할 수 있겠다.

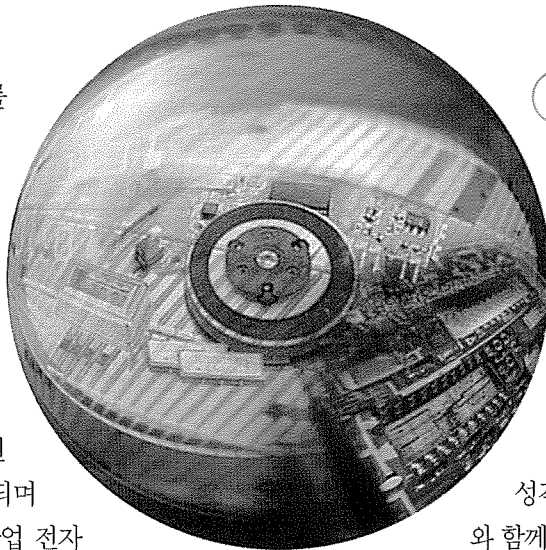
## 새로운 정보기술의 패러다임

정보기술은 시간의 흐름에 대하여 가속도적으로 발전되고 있다. 무엇보다도 정보기술의 패러다임의 대전환을 가져오게 한 요인은 인터넷기술의 발전이라고 할 수 있다. 인터넷은 본래적으로 개방시스템의 성격을 가지고 있으며 기술의 표준화와 함께 발전할 수밖에 없는 속명을 타고

났다. 또한 웹기술 및 통신기술의 발전과 함께 멀티미디어형태의 정보를 기본정보형태로 수용해 가고 있다. 이러한 인터넷의 급속한 확산은 시공을 초월한 사이버공간을 만들어 냈고 이 새로운 공간이 신인류문명의 기반으로 자리잡아 가고 있다.

인터넷의 확산과 함께 새로운 정보기술은 개인컴퓨팅에서 그룹의 컴퓨팅, 나아가서는 기업의 통합과 기업간 컴퓨팅으로 그 역할이 확대되고 있다. 이와 함께 정보기술을 활용한 리엔지니어링과 기업혁신이 이루어지고 부서나 기업의 경계가 모호해지는 가상기업으로의 이행이 진행되고 있다. 사이버공간으로 연결되는 조직과 조직간의 협동과 더불어 주목해야 할 추세는 고도의 정보활용이라고 할 수 있는 지식화 경향이다.

지식이 가장 중요한 생산요소이자 산출물인 지식기반경제에서는 단순한 자료처리나 정보제공에서 한 걸음 더 나아가 지식을 어떻게 관리하느냐가 정보기술과 정보자원 관리의 관건이 되었다고 할 수 있다. 이러한 정보기술의 새로운 패러다임하에서 광정보지원센터의 비전과 추진전





락을 살펴볼 필요가 있다.

### 국제수준의 광산업 정보센터

세계화가 진행되어 갈수록 고객이 제품이나 서비스에 대하여 가늠하는 잣대는 국제수준의 품질(world class quality)에 맞춰질 수밖에 없다. 광정보서비스도 예외가 아니다. 국내에서 또는 광주지역에서만 허용되는 서비스 품질이란 존재하지 않는다. 왜냐하면 서비스를 받는 고객들은 이미 인터넷을 통하여 또는 다른 어떤 기회에 국제수준의 서비스를 향유해 본 경험을 가지고 있기 때문이다. 따라서 광정보지원센터의 정보서비스는 국제수준의 품질에 비추어 손색이 없어야 하고 그러한 서비스를 제공할 수 있도록 구축되고 운영되어야 할 것이다. 지원센터구축을 위한 정보기술, 솔루션, 시공업자의 선정도 이러한 기준에 의하여 이루어져야 하고 프로젝트의 관리와 감리뿐만 아니라 센터의 운영도 국제수준의 품질이라는 기준을 충족시킬 수 있어야 한다.

국제수준의 정보서비스는 언제, 어디서나(any time, anywhere) 제공받을 수 있어야 한다. 인터넷과 e-비즈니스가 일반화되면서 언제, 어디서나 누구와도 비즈니스를 할 수 있는 방향으로 기업들의 e-Transformation(변신)이 진행되고 있다. 그야말로 편재컴퓨팅(ubiquitous computing)이 현실화되고 있는 것이다. 미래에는 이러한 현상이 더욱 보편화될 것이다. 오늘날에는 e-비즈니스라고 특별한 의미를 부여할지 모르지만 이 e-비즈니스야말로 미래의 보통 비즈니스가 될 것이기 때문이다.

고객이 필요로 하는 정보서비스를 국제수준의 품질로 언제, 어디서나 제공할 수 있는 광정보센터 - 이것이 미래에 광정보지원센터가 실현해야 할 모습이며 이를 광정보지원센터의 비전으로 제시하고자 한다. 그렇다면 정보센터에서 구체적으로 어떤 정보서비스를 제공할 것인가?

### 고도의 정보서비스

정보서비스는 매우 다양하며 이를 제대로 논의하기 위해서는 광산업육성과 광산업진흥회의 역할에 대하여 좀 더 본격적인 연구가 필요하겠지만 여기에서는 흔히 e-비

지니스에서 3C로 일컬어지는 콘텐츠, 상거래, 공동체(content, commerce, community)를 중심으로 간략하게 기술하고자 한다.

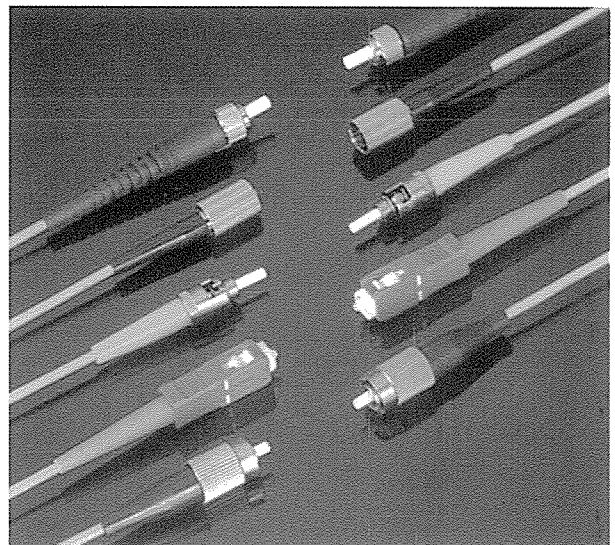
먼저 정보나 지식의 내용으로서 광산업 관련 기술정보와 경영정보를 비롯하여 광산업분야의 기업과 상품정보가 주요 콘텐츠를 구성한다. 어디에서나 쉽게 구할 수 있으나 여기저기 흩어져 있는 정보를 한데 모아 이용자들이 편리하게 원스톱서비스를 받을 수 있어야 한다.

그러나 그 보다 더 중요한 것은 개별 기업이나 대학, 연구소의 연구자들이 필요로 하는 전문정보로서 희소하거나 고가인 정보도 제공할 수 있는 능력을 갖추는 것이다.

이 밖에도 새로운 지식을 언젠, 어디서나 효과적으로 습득할 수 있는 학습콘텐츠, 그리고 광산업 분야의 최신 뉴스와 전문가의 지식 및 자문내용도 콘텐츠의 중요한 일부를 구성한다.

정보검색 또는 정보제공 외에도 정보서비스에는 상거래를 수행할 수 있는 안전하고 효율적인 환경을 제공할 수 있어야 한다.

이러한 상거래는 지역 또는 국내거래에 한정되지 않는다. 사이버시장은 지역이나 국경의 제약을 받지 않기 때문이다. 다시 말하면 광산업분야의 국제적 거래시장을 만들어 판매자와 구매자 그리고 관련주체들이 이용할 수 있도록 제공하는 것이다. 여기에서 거래당사들은 상담, 마케팅, 주문, 판매, 협상, 계약, 결제, 배달, 서비스 등 제품생명



▲ 광접속 부품들

주기상의 다양한 경제활동을 수행할 수 있을 것이다. 이렇게 다양한 상거래를 할 수 있도록 하는 것도 정보지원센터에서 제공하는 중요한 정보서비스의 한 부분을 구성한다.

서양의 동네 박람회(fair)나 우리의 전통적인 시골 장터가 단순한 상거래를 넘어 뉴스와 정보의 교환, 개인간의 친목은 물론 친척이나 동호인들이 모임을 갖는 다목적 만남의 장을 제공하였던 것처럼 광정보지원센터가 제공하는 정보서비스에서도 이러한 공동체로서의 역할은 매우 중요하다.

인터넷을 통하여 형성되는 가상공동체는 전통적인 공동체에 비해 우선 마우스의 클릭만으로 참여가 가능한 만큼 매우 쉽게 모임이 이루어질 수 있다. 또한 시간과 공간의 제약이 없기 때문에 공동체의 규모가 기하급수적으로 확대될 가능성이 크다. 수 많은 개인이나 기업들이 동시에 의사전달을 할 수 있으니 교환되는 정보량이 많은

은 물론 정치, 경제, 사회, 문화적으로 엄청난 영향력을 갖게 된다. 이러한 가상공동체를 얼마나 효과적으로 운영하느냐 하는 것은 광정보지원센터의 성패에도 매우 중요한 요인이 될 것이다. 이러한 정보서비스를 효과적으로 제공하기 위하여 어떻게 정보지원센터를 운영해야 하는가? 다음에서는 효율적인 정보지원센터의 운영에 필요한 몇 가지 개념에 대하여 언급하고자 한다.

### 운영전략의 키워드

센터의 운영은 무엇보다도 고객중심이어야 한다. 정보지원센터의 정보서비스를 필요로 하는 개인이나 기관 또



는 기업은 모두 고객이다.

이들 고객이 필요로 하는 정보를 가장 빠르고 편리하게 충족시켜주는 것을 제1의 목표로 삼아야 한다. 우리는 지금까지 정부가 주도했던 많은 정보화사업들이 시스템개발 후에는 고객서비스가 제대로 이루어지지 않아 폐기되거나 방치되고 마는 수없이 많은 사례를 보아 왔다. 시스템을 구축해 놓고 전산실에서 기계운용이나 하는 정보지원센터는 먼 과거의 일이다. 이제는 백오피스와 프론트오피스의 구분이 없다. 항상 고객의 요구와 지시를 기다리며 고객의 문제를 항상 최우선으로 해결하려는 자세가 필요하다. 센터의 업무가 아예 시장이 센터의 운영을 끌고 나가도록(market-driven) 설계되어야 한다.

센터운영에 중요한 또 하나의 개념은 지식관리이다. 지식은 광산업을 영위하는데 다른 어떤 것보다도 중요한 자원이다. 이러한 지식은 보고서나 서적의 형태일 수도 있고 전문가의 경험과 같이 몸속에 녹아 있는 것도 있다. 문제는 이러한 지식을 어떻게 발견하여 수집하고 이를 저장하며 필요한 경우 이를 공유하거나 활용할 수 있는가 하는 측면이다.

정보수요의 판단, 정보의 발견, 정보의 가공 등 도서관 사서와 같은 서비스는 물론 정보와 지식의 원천으로부터 최종활용까지에는 수많은 중간서비스(intermediary service)가 필요하며 이 새로운 서비스 부분을 결코 간과해서는 안된다.

세 번째는 정보기술의 아키텍처를 관리하는 일이다. 정보기술의 발전은 예측을 불허할 정도로 그 변화의 속도가 빠르고 폭이 크다. 그렇기 때문에 데이터, 네트워크, 응용 업무에 대한 아키텍처를 체계화하고 관리해가지 않으면 멀지 않은 장래에 시스템통합과 기업통합을 유지하는 일은 거의 기대할 수 없게 될 것이다. 이와 함께 정보기술예측을 포함한 기술관리도 정보기술 아키텍처의 관리에 중요한 요소이다.

오늘날의 많은 기업들은 정보기술관리의 많은 부분들을 외주(outsourcing)로 해결하고 있다. 특히 충분한 전문인력을 확보하기 어려운 광산업진흥회로서는 정보인프라의 구축과 운영에서 외주를 전략적으로 활용할 필요가 있다. 진흥회로서는 외주관리가 시스템관리보다 더 중요한 과제일 수도 있다. 다음에서는 마지막으로 현재 추진중인



광정보지원센터구축사업계획에서 좀더 보완되어야 할 부분들에 대하여 간략하게 언급하고자 한다.

### 정보지원센터구축계획의 보완

어떤 계획도 완벽할 수 없다. 장기간 적지 않은 수정과정을 거쳐서 광정보지원센터 구축계획이 확정되었지만 아직도 몇 가지 보완되었으면 하는 점들이 있다.

우선 DB구축사업이 일회성의 자료수집작업으로 끝나서는 안된다는 점이다. 광산업은 첨단기술을 기반으로 하고 있다. 급속하게 발전하는 기술과 산업계의 변화를 지속적으로 반영할 수 있는 DB구축이 필요하다. 그것도 가능하다면 리얼타임 수정이 가능하다면, 더욱 바람직하다. 적절한 정보를 어디에서 구하는지에 대한 지식(know where)과 그것을 고객의 필요에 따라 가공하는 능력이 최초의 DB구축 그 자체보다 훨씬 중요한 일이 될 수 있다. 기계적인 정보검색요구에 대하여 해당 항목의 리스트나 원문을 인쇄해 주는 정도의 서비스로 끝난다면 투자에 비해 기대 가치가 너무 적다고 할 수 있다.

고객은 웹포털을 통하여 서비스를 받겠지만 DB자체가 매우 잘 설계되고 구현되어야 수준높은 고부가의 정보서비스를 제공할 수 있을 것이다. 이를 위해 초기부터 DB구축과 웹포털개발사업간에 긴밀한 협조가 있어야 한다.

전자상거래 기반시스템으로서 e-마켓플레이스는 현재의 기본틀로부터 나머지 많은 기능들, 예컨대 CITIS, PDM, SCM, CRM, PDM 등 필요한 모듈을 모두 포함한 온전한 기업간의 마켓플레이스로 발전되어야 한다.

또한 광산업 안에서도 중점분야간에 많은 차이가 있으므로 분야간 특성에 맞는 e-마켓플레이스들이 개발되어야 할 것이다. 이러한 점은 광산업 기업체들을 위한 ERP/ASP 시스템구축도 마찬가지이다. ERP시스템도 기업의 규모나 업종에 따라 모든 필요한 모듈이 서비스될 수 있도록 시스템기반을 확장해 나가야 한다. 기반시스템은 광산업진흥회에, 응용시스템은 개별 기업에 일차적인 책임이 있다고 한다면 e-마켓플레이스 구축에는 진흥회가 그리고 ERP구축에는 해당 기업들이 주관이 되어 추진하는 것이 옳을 것이다. 그러나 장기적으로는 이 모두가 개별 기업들의 필요에 따라 그들의 주도하에 정보서비스가

생산되고 소비되는 방향으로 귀결되는 것이 바람직하다.

그 때에는 광정보지원센터의 운영도 시장원리에 따라 존폐와 성과가 판단되어질 것이다.

웹포털은 특별한 환경이라기 보다는 인터넷 환경하에서의 본원적인 사용자 환경이라고 할 수 있다. 필요한 사람이면 누구나가 언제, 어디서나 접속하여 사용할 수 있어야 하며 단순한 정보검색을 위한 홈페이지가 아니라 전자상거래는 물론 자문, 포럼, 학습(e-learning) 등 그야말로 광산업에 관련된 모든 정보와 활동 공간이 되어야 한다. 한 곳에서 정보도 얻고 사람도 만나고 상담도 하며 개인 업무도 처리할 수 있는 지식포털 또는 지식공동체로 발전하는 것이 바람직하다고 본다.

광정보지원센터를 위한 인적자원의 확보는 매우 중요하다. 그러나 경쟁력 있는 기술인력을 충분히 그리고 장기간 고용하기에는 어려움이 많을 것이다. 앞서 언급하였거니와 많은 기업들이 정보자원관리의 많은 부분을 외주에 의존할 수밖에 없으며 광산업진흥회도 예외는 아니라고 본다. 그렇다면 시스템의 개발, 운용, 유지보수 등 시스템 개발 뿐 아니라 시스템 관리의 주요 부분들까지도 외주를 주고 진흥회에서는 외주를 포함한 전략적 제휴, 정보자원의 관리, 마케팅 기획, 외주의 감리 및 평가 등에 전문성을 키우는 것도 효과적인 인적자원관리의 한 대안이 될 수 있다.

광정보지원센터의 구축과 운영에 대한 전반적인 자문을 구하기 위하여 전문가 풀로 구성된 한국광산업진흥회 정보화사업위원회를 활성화하는 것도 지원센터의 성공적인 운영을 위하여 매우 중요하다고 본다.

지금까지의 논의는 필자 개인의 의견이며, 정보화사업 위원회나 별도의 기회에 토론의 재료가 되었으면 하는 바람이다. 아울러 일반 독자제현들의 의견도 감사하게 경청하고 싶다.

