

TRANSFORM

A PUBLICATION OF THE NETWORK COMPUTING ENTERPRISE ARCHITECTURE GROUP

TAKING CONTROL OF CONTENT & BUSINESS PROCESSES



INTO THIN AIR

Don't let the best ideas slip away. Use content management to hold on to digital dialogues. P.14

SCANNER SHOOTOUT!

Kodak's i660 takes on Böwe Bell & Howell's Spectrum 8125D P. 34

공동작업과 지식관리: 창공을 향해

INTO THE

작업자들은 매일같이 이메일, 인스턴트 메시징을 비롯한 기타 공동 작업 툴로 공유되는 콘텐츠를 추적하는 데 실패하곤 한다. 통일된 콘텐츠 관리 접근법을 통해 좋은 아이디어를 구상해본다.
글 / 마이클 V. 벨커

60년대 조니 호튼이 19세기 개척자인 짐 브릿저에게 헌사하는 곡을 부른 적이 있는데, 그 중에 ‘그는 우리가 알고 있는 것 이상으로 인디언에 대해 망각했다’는 구절이 있다. 이 가사는 당시 아메리카 원주민들을 지칭한 것일 수 있지만, 작금의 사실과도 부합된다. 사업가들은 시간 경과에 따른 개인적 경험의 손실뿐 아니라 네트워크에 걸쳐 생성 및 공유되는 콘텐츠의 소멸과도 맞서 싸워야 한다. 가트너의 로우 라담 분석가는 “전화 업무가 시작된 지 100년이 넘었지만 자신의 통화 내역을 계속 기록하는 사람은 그리 많지 않다. 페이퍼 트레이일(paper trail)을 남기는 공동작업 기술을 사용할 경우에도 90%는 그 과정을 이행하지 않는다. 검색하기 까다롭고 용도 변경을 위해 구성하기도 까다로우며, 콘텐츠에서 어떠한 가치를 도출하기도 까다롭다”고 말했다. 관리되지 않는 콘텐츠로부터 가치를 이끌어 내려면 우선 콘텐츠가 관리할 가치가 있는지 여부를 고려해야 한다. 일례로 연구 결과 인스턴트 메시징 상당수가 작업과 관련이 없는 것으로 나타났다. (통상 준법적인 이유로) 공동작업 콘텐츠를 보관하는 경우에도 유용한 방법으로 관련 콘텐츠를 추출해 상호 연관시키기는 어렵다. “인스턴트 메시징 보관은 거의 전적으로 인스턴트 메시징 보안 시스템에 의해 수행된다. 페이스타임 커뮤니케이션이나 아이엠로직을 비롯한 네트워크 보안 툴 공급업체들이 이런 제품을 공급한다.



콘텐츠는 거의 항상 규제 상의 필요가 있을 경우 기반에 배치하기 위한 백업 및 보관 프로세스로 취급된다”고 라담 분석가는 말했다.

사용자가 생성 중에 있는 인스턴트 메시징 내용을 검색하기란 거의 불가능하며 이메일, 웹 컨퍼런스, 스프레드 토의를 비롯한 기타 공동작업 형태에서도 문제는 비슷하다.

누가 무엇을 말했는지 놓치게 되고 애플리케이션의 시기와 정체를 파악하지 못해 결과적으로 뛰어난 아이디어와 귀중한 교훈을 디지털 창공으로 날려버리기 일쑤다.

틈새를 향해: 공동작업 플랫폼과 ECM

현재 나와 있는 공동작업 기술의 결점은 분명하지만, 대안과 발전이 점차 부각되고 있다. IBM 워크플레이스, 마이크로소프트 셰어포인트 및 오라클 공동작업 스위트는 이메일과 인스턴트 메시징, 웹 컨퍼런스, 가장 워크플레이스를 비롯한 기타 공동 작업 형태를 기본적인 문서관리 및 검색 기능과 결합시키고 있다.

그러나 이들 플랫폼은 보다 견고한 콘텐츠 관리 및 기록관

리 능력이 부족하다. 마이크로소프트 셰어포인트와 오라클 공동작업 스위트의 경우, 수요를 늘리려면 제3자 콘텐츠 및 기록관리 시스템과 통합해야 한다.

IBM이 자체적으로 하이엔드 콘텐츠 및 기록관리 능력을 갖추고 있다고 해도, 워크플레이스 플랫폼은 걸음마 단계이며 아직 공동작업 기능을 모두 제공하지는 못한다. 게다가 시장에서는 기존의 로터스 노트/도미노 플랫폼이 수용된 상태다.

한편 기업 콘텐츠 관리(ECM) 공급업체는 가상 워크플레이스 공급업체를 인수하거나 자체적으로 공동작업 기술을 구축해왔다.

다큐멘텀은 이룸(eRoom)을 매입했고 인터워벤은 아이매니지(iManage)와 통합했으며, 비그넷은 인트라스펙트를 인수했고 파일넷과 스텔런트는 가상 워크플레이스 공동작업을 개발했다. ECM 기반 공동작업 시스템은 대부분 워크스페이스 환경 내의 문서 위주 공동작업에 중점을 둔다.

이들 워크스페이스는 콘텐츠 설명과 경보, 폴링, 스프레드 토의 등을 제공하지만 이메일이나 캘린더링, 인스턴트 메시징, 웹 컨퍼런스 등은 거의 IBM, 마이크로소프트, AOL 및 웹엑스(WebEx)와 유사하다.

일부 도구를 가상 워크스페이스 인터페이스로 통합시킬 수 있는 경우도 있지만, 문제는 이메일, 인스턴트 메시징, 웹 컨퍼런스 등을 통해 내놓는 아이디어를 얼마나 효율적으로 캡처하고 ECM 환경 내에서 공유하는가 하는 점이다.

드래그 앤 드롭, 토론 및 연결 끊기

가장 일반적인 공용공동 작업 애플리케이션인 이메일을 파악하려면 이메일 서버를 검색 엔진에 노출시키고 임원들의 민감한 서신을 걱정하는 것도 업무의 일부가 돼버린다.

세계 최대의 호프 생산 업체로 꼽히는 존 I. 하스는 지난해 오라클 공동 작업 스위트를 설치해 이메일 액세스 문제를 해결했다. 이 시스템을 통해 사용자는 이메일뿐 아니라 오라클의 공유 콘텐츠 저장소의 콘텐츠까지 검색할 수 있다.

이 농산물 공급업체는 모든 메시지 영역과 본문을 검색할 수 있기 때문에 직원들이 시간을 절감하게 됐다고 말한다.

메시지 당사자 한 쪽이 메시지를 끌어서 공유폴더에 넣거나 문서로 변환해서 콘텐츠 저장소에 저장하면 사내 전체에서 이메일을 검색할 수 있다.

지식관리를 위해 이메일을 캡처하려는 조직에서는 주로 수동 방식을 채택해 이메일을 공유하거나 보관한다.

또 다른 일반적인 관행은 메시지를 전송할 때 참조인에게도 함께 전송할 수 있는 특정 프로젝트 이메일 주소를 정하는 것이다. 이런 방법으로 공동작업 애플리케이션의 일부로서 이메일

실무 요약 ❖❖❖❖❖❖❖❖

공동작업에 직면하게 되면 기업들은 과잉이라는 모순에 부딪힌다. 공동작업 과정에서 너무 많은 지식이 유실되지만, 엄청난 양의 스팸과 사적인 이메일이나 인스턴트 메시징, 부수적인 업무 커뮤니케이션은 보관할 가치가 없다. 기업들은 공동작업 툴과 기술을 보유하고 있지만 직원들은 온라인 회의, 캘린더 및 프로젝트 공동 활동 등의 공용 요소를 재 생성하는 데 너무나 많은 시간을 들인다.

툴을 통합시키고 공동작업 과정을 통제하려는 조직은 기업 콘텐츠 관리 공급업체의 집합 제품과 메시징 인프라 공급업체의 신흥 플랫폼을 선택할 수 있다. 하지만 새로운 공동작업 환경을 조성하려면 여러 가지 핵심 문제들을 해결해야 한다. 직원들은 익숙한 도구를 포기하는 것을 내켜 하지 않고 모든 형태의 공동 작업 콘텐츠를 캡처하는 것은 실용적이지 않으며, 보관할 이유가 없는 콘텐츠의 양도 상당하다. 본 글에서는 현재의 공동작업 관리 시장을 평가하고 얼마나 많은 기업들이 이 문제를 해결하고 있는지 고찰하도록 한다.

근본 토대 ■ 공동작업 관리

<p>비전</p>	<p>기술이 뒷받침되는 공동작업용 옵션은 풍부하며(이메일, 인스턴트 메시징, 웹 컨퍼런스, 가상 워크스페이스, 공유 캘린더, 스레드 토의) 이 리스트는 계속 늘어나고 있다. 난제는 공동작업 콘텐츠를 검색하는 일과 이들 별도의 툴이 정보의 섬이 되지 않도록 방지하는 일이다. 기업 콘텐츠 관리(ECM), 메시징(이메일과 인스턴트 메시징), 포털 및 사업용 애플리케이션(ERP와 CRM) 공급업체까지 공동작업 툴을 통합 내지 취합하고 있다. 몇몇 공급업체들은 중요 콘텐츠를 보관하기 위한 보관 기능도 추가하고 있다. 분석가들은 가까운 장래에 공동작업 서비스가 별도의 인터페이스가 아닌 업무 애플리케이션 내에서 직접 노출되는 '문맥상의 공동작업'을 예상하며, 그 결과 공동작업 결과를 업무 배경 내에서 보관 및 검색할 수 있을 것으로 예측하고 있다.</p>
<p>확장성</p>	<p>어느 정도의 지출을 원하는가? 일단 이메일이나 인스턴트 메시징을 시작하고 가상 워크스페이스를 구축하면 사용량이 폭증함에 따라 급속히 서버에 과부하가 걸린다. 스팸 필터 인스턴트 메시징 블로커, 가상 워크스페이스 쿼터/수명 주기 규칙과 엄격한 기업 정책 준수가 도움이 될 수도 있지만, 사용자들은 이러한 서비스를 유틸리티로 취급하는 경향이 있다. 점차 업무 실행 비용으로 커뮤니케이션과 공동작업을 위한 대역폭과 스토리지 및 관련 인프라 구조를 추가하는 방법이 수용되는 추세다.</p>
<p>성능</p>	<p>툴과 공유되는 콘텐츠의 양 및 특성에 따라 다르다. 기업이 크고 분산돼 있을수록 적절한 성능을 확보하기가 더 까다로워지고 비용도 많이 들어간다. 확장성과 마찬가지로 성능 역시 지출 준비 규모에 의해 제약을 받는다. 다국적 엔지니어링 업체인 싱클레어 나이트 메르츠 그룹은 전세계 20개의 서버에 복제된 문서 메타데이터를 갖춘 문서관리 및 가상 워크스페이스 공동작업 시스템에 200만달러 가까이를 투자했지만, 아직도 대용량 엔지니어링 파일은 빠른 액세스를 위해 로컬 파일 공유 서버를 통해 다운로드하는 경우가 있다.</p>
<p>배치의 용이성</p>	<p>IBM 워크플레이스나 마이크로소프트 셰어포인트와 같은 메시징 중심의 공동작업 시스템은 이메일, 인스턴트 메시징, 웹 컨퍼런스, 가상 워크스페이스 등의 도구를 취합해 단일 플랫폼의 일부로 배치 과정을 간소화시킬 수 있다. ECM 기반 공동작업 시스템은 가상 워크스페이스에 초점을 맞추고 공유 콘텐츠 편집, 구독, 경보 및 프로젝트 관리 도구를 제공하는 경향이 있다. 일부 시스템은 인스턴트 메시징과 웹 컨퍼런스를 비롯한 실시간 도구를 제공하기도 한다.</p>
<p>사용의 용이성</p>	<p>공동작업 툴은 사용이 어렵지 않다. 까다로운 부분은 메시지와 회의록, 컨퍼런스 자료 및 공동작업 활동 과정에서 도출된 합의점을 추적하는 일이다. 상당수의 가상 워크스페이스는 이메일 메시지 복사를 위한 수동 및 규칙 기반 기능을 제공하며, 프로젝트 또는 워크그룹 기록의 일부로서 인스턴트 메시징과 웹 컨퍼런스 처리를 제공하는 경우도 있다. 메시징 중심 플랫폼은 주로 기업 포털과 연결돼 공동작업 콘텐츠 액세스를 향상시키는 강력한 검색 기능을 제공한다.</p>
<p>비용</p>	<p>공동작업 능력은 운영 체제/네트워크 인프라에 번들로 포함된 하나의 기능으로 사용할 수 있다(예: 원도 셰어포인트 서비스와 넷 미팅). 이메일, 인스턴트 메시징, 가상 워크스페이스를 비롯해서 한층 포괄적인 메시징 중심 공동작업 플랫폼의 비용은 사용자 당 50~100달러 선이다.</p>
<p>실제</p>	<p>농산물 공급업체 존 I. 하스는 메시징 중심 플랫폼을 사용해 이메일, 문서 및 웹 컨퍼런스 액세스를 통합시키는 한편 모바일 사용자에게 대한 검색 및 지원 능력도 향상시키고 있다. 스토리지 공급업체 맥데이터는 중요 콘텐츠를 담당하는 80명의 사용자 이상으로 ECM 플랫폼을 확대시켰다. 1,000명의 사용자 모두 가상 워크스페이스에서 콘텐츠를 검색 및 공유하고 웹 컨퍼런스를 활용할 수 있다. 비공식적으로, 공동 작업 콘텐츠는 기업 액세스 및 재사용을 위해 콘텐츠 저장소에 저장할 수도 있다.</p>

일을 저장하고 회사에서 활용할 수 있다.

워크플로우에서 수동 단계는 콘텐츠 작성자가 공동작업 과정 중 가치를 존속시키는 정보를 판단할 수 있는 최적임자(그리고 유일한 사람)라는 믿음을 반영한다.

스토리지 네트워크 공급업체 맥데이터가 다큐멘트의 ECM 솔루션을 배치한 과정을 고찰해보자.

이 시스템은 지난 2001년 설치됐고 현재는 (웹 사이트 정보, 규격 시트 및 기타 공개 영역 자료와 같은) 공식 콘텐츠를 담당하는 약 80여명의 사용자들이 ECM의 기능 및 제어를 모두 액세스할 수 있다. 한편 맥데이터의 1,000여명의 직원들은 모두 다큐멘트의 검색 툴을 사용해 직원 포털의 공유 콘텐츠를 접속해왔으며, 9개월 전에는 공식 콘텐츠를 공유하고 웹을 통한 회의를 할 수 있도록 다큐멘트의 이름 가상 워크플레이스 환경을 추가했다.

가벼운 통합을 통해 인증을 거친 사용자는 이름의 콘텐츠를 다큐멘트 저장소로 끌어올 수 있다. 맥 데이터의 마크 스완 홀름 인터넷 & 생산성 애플리케이션 팀장은 “비공식적인 측면에서도 수명이 제한된 다량의 콘텐츠가 생성되는데, 그것들까지 공식 저장소에 넣을 수는 없다.

직원들이 콘텐츠 덩어리를 생성하고 그것을 모두 추적할 필요가 없도록 하려 한다”고 말했다.

마찬가지로 썬마이크로시스템즈 역시 내부적으로 공동작업과 콘텐츠 관리 및 기록관리 공정을 분리하고 있다. 하지만 부분적으로 비그넷의 비즈니스 워크스페이스를 기반으로 지난 2002년 본격 가동에 들어간 이 업체의 선행 엔터프라이즈 포털을 통해 모든 직원들이 이 모든 기능을 사용할 수 있다.

이안 글로버 선 인터넷 포털서비스 글로벌팀장은 “이 공정에 자연스러운 분리점을 배치해 토의 공간과 선의 최종 목적지를 분명하게 구분하려 했다”고 말했다. 그는 직원들이 콘텐

츠 관리 시스템을 제품 규격 시트와 같은 ‘최종’ 문서용 사이트로 의존할 수 있어야 한다고 설명했다.

토의 콘텐츠는 공동 작업 환경에서 관리되지만 이 정보에 적용되는 제한된 메타데이터는 브라우저와 검색을 어렵게 만들 수 있다. 글로버 팀장은 “선과 같은 거대 조직의 문제는 너무나 많은 사용자들이 정보 구조를 어느 정도까지 파고 들어가야 할지를 결정한다는 것이다.

우리는 커뮤니티 차원에서 관리하며 공유 공간에서 이뤄지는 모든 대화나 모든 단일 토의 및 부수 사항은 태그하지 않기로 결정했다. 그런 식으로 하다가는 느리고 둔한 프로세스가 될 것이며 원하는 목적을 달성하기도 어려울 것”이라고 말했다. 선은 정보 액세스를 향상시키기 위해 개별 공동작업, 문서 및 기록관리 저장소에 걸친 연합 검색을 실시하고 있다.

이것은 대부분의 조직에서 큰 골칫거리며, 선도 예외는 아니라고 글로버 팀장은 말했다.

미국용접협회(AWS)는 조직의 웹 콘텐츠 및 문서 퍼블리싱 시스템을 제공하는 오픈텍스트 라이브링크 공동작업 시스템과 파일 서버 간의 수동 상호작용을 채택했다.

이 선택은 표준 문서를 비롯한 기타 자료를 생성하는 데 가입하는 당사자들 대부분이 이 협회 회원이 아니라는 사실에 기인한 것이다.

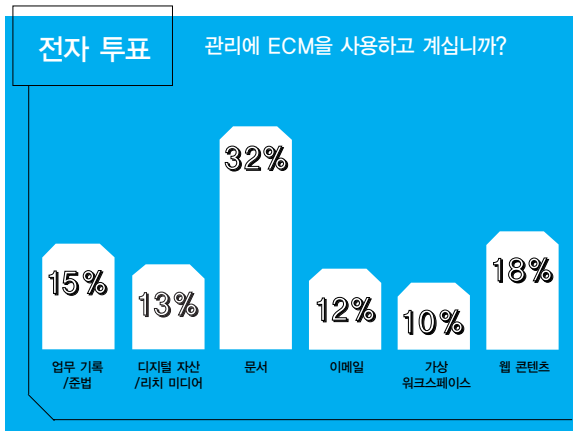
이 협회 기술 서비스 부서의 앤드류 데이비스 부장의 말에 따르면 “협회 회원과 비회원사 소속의 개인 2,000명 이상이 오픈텍스트의 라이브링크 미팅 존을 사용해 온라인 회의에 참석한다고 한다. 또한 이 시스템의 토의 포럼 및 투표 기능도 사용한다고 한다.

약 20명의 회원들이 회의 결과를 토대로 문서의 작성 및 업데이트 작업을 담당한다. 처리 중인 문서는 네이티브 포맷으로 파일 서버에 저장되지만, 라이브링크 문서 저장소에서 수동으로 편집이 불가능한 PDF로 카피하기도 한다.

공동작업 및 콘텐츠 관리 시스템 간의 수동 링크는 부분적으로 장기 보관에 속하지 않는 콘텐츠를 걸러내기 위해 존재하지만, 이러한 링크 역시 이 기술의 한계를 반영한다.

메타그룹의 앤드류 바젠카 분석가는 “우리는 지금 표준화 부족에 직면해 있다. 이름이나 인트라스펙트(현재는 비그넷 소유) 또는 파일넷을 사용할 경우, 뭔가가 실행되고 있다면 생성한 상호작용을 확보해 파트너의 시스템으로 넣어줄 수 없다”고 말했다.

또한 웹 토의 콘텐츠는 기록과 재생이 가능하도록 기업에서 사용할 수 있지만 “콘텐츠 관리 시스템에서 콘텐츠를 검색하는 과정에서 이것(오디오/비디오 스트림)을 저장소 항목으로 사용한다는 점에서는 가능한 전체 마인딩이나 검색 로트가 없



다”고 가트너의 라담 분석가는 말했다.

일반적으로 파일은 검색할 수 있지만 속성 툴을 통해서만 가능하다는 것이 그의 설명이다.

몇몇 ECM 공급업체들이 인스턴트 메시징이나 웹 컨퍼런스를 비롯한 실시간 기능을 추가 또는 획득했지만(특히 오픈텍스트와 다큐멘트), 라담의 추정에 따르면 대개 두 가지 기술은 통합이 되지 않고 있다고 한다.

“아마 2006년에는 진정으로 견고한 컨퍼런스 관리 프로세스를 볼 수 있을 것”이라고 그는 말했다.

툴과 환경의 확산

다양한 업무 애플리케이션에 탑재되는 이메일, 인스턴트 메시징, 웹 컨퍼런스 및 독점 툴을 통해 직원들은 상호간, 그리고 거래 상대방과의 연결이 가능해졌다.

기업들은 그것을 사용하는 임직원이나 부서의 업무 가치 때문에 이러한 전술 도구를 확보했지만, 일종의 예상치 못한 결과로써 전략적인 문제에 직면하게 됐다.

오범 리서치의 앨런 펠즈사프 분석가는 “공동작업 애플리케이션은 프로젝트 관련 활동을 한 곳으로 취합시키는 대신 정보의 섬이 돼버렸고, 누구도 알지 못하는 소규모의 포털 덩어리와 포털릿이 그 주위를 감싸고 있다”고 말했다.

확산 문제 해결은 선이 추진해온 기업 공동작업 환경 조성 프로젝트의 목표였다. 글로버 팀장은 “한 개의 공동작업 툴이 아니라 15개의 툴을 보유하고 있었는데, 각각 약간 색다른 다양성을 제공했다”고 말했다.

이 툴에는 인스턴트 메시징과 공유 워크스페이스, 작업 문서 저장소 및 다수의 콘텐츠 관리 시스템이 포함돼 있다. “직원들은 어떤 시나리오에서 어떤 툴을 써야 할지 몰랐다”고 글로버 팀장은 말했다.

선은 잉여 도구를 추려내고 공동작업 환경을 통합시키는 작업에 착수했다. 그 결과물이 선웹 공동작업 스위트다. “이전에는 공동작업 툴을 사용하려면 URL을 알고 있거나 북마크를 해줘야 했다. 이제는 해당 서비스를 액세스하는 대신 그 서비스를 포털로 한데 묶어 끌어낸다”고 글로버 팀장은 말했다.

그러나 그의 말에 의하면 이 같은 성과에도 불구하고 이 시스템 역시 직원들이 사용하는 공동작업 애플리케이션을 전부 통합하거나 또는 대체하지는 못할 것이라고 한다. “각기 다른 모델로 작업하는 사용자들이 있는 것은 의심의 여지가 없지만, 조직의 80%가 이 툴 세트를 사용하고 시스템과 관련된 규칙을 이해한다면 그게 바로 승리”라는 것이다.

이러한 도구의 확산과 더불어, 기업들은 워크스페이스와 회의 환경 자체의 성장 및 관리와도 씨름해야 한다.

지난 몇년 동안 (스팸을 포함한) 메시지와 첨부 문서로 인해 이메일 서버가 증가한 것처럼 가상 워크스페이스 역시 증가했다. 하지만 지금 현재 워크스페이스 수명을 제어하기 위한 탁월한 수단에는 사람의 손길이 필요하다.

긍정적인 측면에서, 기업들은 공동작업 환경의 구조를 재할용하는 데 있어 발전을 이뤘다. 가트너의 라담 분석가는 “현재 다수의 시스템이 그 기능을 제공한다.

기업들은 효과적으로 공정의 윤곽을 파악해 신규 공정에 적용할 수 있었다. 타임라인과 그룹 구성이 동일하고 같은 캘린더나 프로젝트 타임라인, 회의 그룹 등을 사용한다고 해도 프로젝트는 변할 것이다. 성공적인 프로젝트 조직을 채택해 새 프로젝트에 적용하면 된다”고 설명했다.

문맥에 따른 공동 작업: 실현되지 못한 꿈

문맥에 따른 공동작업이란 사용자가 독립해 애플리케이션 대신 자신의 업무를 배경으로 활용할 수 있는 공동작업 툴이 탑재된 애플리케이션을 의미한다. 메타그룹의 앤드류 바젠카 분석가는 향상된 공동작업을 갈구하는 공통적인 시나리오를 지적하면서, “송장의 7%에서 12% 정도는 어딘가 잘못된다”고 말했다. 이미징과 워크플로우 시스템을 갖고 있다고 해도, 예외가 발견되면 전화기를 집어들거나 팩스를 통해 그것을 해결한다는 것이다.

문맥에 따른 공동 작업을 통해, 미지급금 시스템 사용자는 팀 공간을 생성하고 송장을 발송하며, 구매 정보를 검색하고 여러 참여자(예: 미지급금 담당자, 주문자 또는 공급자)들을 팀 공간으로 초대할 수 있다. 바젠카는 “토의와 상호작용은 팀 공간의 일부가 됐다. 문제가 해결되면 트랜잭션의 일부가 되고 아카이브 일부가 되는 콘텐츠 조작이 된다. 또한 가장 좋은 것은 이것이 미지급금 애플리케이션의 전체 부분이라는 것”이라고 말했다. 수년동안 사용자와 분석가, 공급업체가 문맥에 따른 공동작업을 논의해 왔지만, 이상향으로의 발걸음은 더디기만 하다. 일례로 문서작성 도구가 온라인 공동작업 기능에 탑재되고 기업 콘텐츠 관리(ECM) 시스템은 팀 공간을 제공하지만, 대부분의 전문가들에 의하면 아직 끊임없는 공정중 공동작업은 걸음마 단계라고 한다.

가트너의 로우 라담 분석가는 “공동작업 콘텐츠를 또다른 공정을 위한 입력 내용으로 사용할 수 있는 예를 찾기 힘들다”고 말했다. 문맥에 따른 공동작업을 향한 진전에 대한 바젠카의 평가는 무뚝뚝하다. “지금 당장이라도 할 수는 있지만, 복합 애플리케이션에 필요한 통합은 대부분 수동으로 코딩해야 한다. 전혀 통합이 되지 않으면 공동 작업을 개별 애플리케이션으로 불러들여야 한다”고 말했다. - MV

오피니언

음악이 멈추면 공동작업은 기본으로 돌아갈 것

글 / 피터 오켈리

공동작업의 세계에서 콘텐츠 관리와 문서관리, 기록관리 및 지식관리가 점차 메시징, 컨퍼런스 및 워크플로우, 그룹웨어나 팀웨어와 같이 유행 기간이 길지 않은 기타 애플리케이션과 겹쳐지면서 뮤지컬 체어 게임이 진행되고 있다.

음악이 멈추면 의자가 상당히 부족해지면서 일부 카테고리는 다른 카테고리로 포함되고 일부는 IBM이나 마이크로소프트 등의 플랫폼으로 포함될 수도 있다.

업계 표준은 특별히 강력한 XML 및 XML 스키마에 탄력을 받아 통합을 가속화시킬 것이다.

콘텐츠와 공동작업 기술의 통합을 계기로 기업의 기획자에게는 도전과 기회가 동시에 주어질 것이다.

분열을 피할 수는 없겠지만, 그것을 계기로 매력적인 신기능과 가격 정책, 라이선싱 및 관리 모델을 확보할 수 있을 것이다.

이 모든 것이 고전적인 '적은 투자와 많은 이익' 시나리오가 될 공산이 크다. 또한 이미 제품 차별화에 문제를 겪고 있는 소프트웨어 공급업체 입장에서는 이러한 통합을 계기로 확실하고 새로운 현실이 닥칠 것이다.

일례로 놀랍도록 유사한 다큐멘털과 파일넷, 인터워벤, 오픈텍스트, 플랫폼리 및 비그넷 웹사이트의 마케팅 자료는 일부 공급업체들이 현재 직면하고 있는 난관을 말해준다.

업계는 바야흐로 콘텐츠 및 공동작업과 관련된 모든 것들이 기본으로 회귀하기 직전이다. 다음과 같은 개념을 토대로 업계 전반에 걸쳐 새로운 커뮤니케이션 및 공동 작업 근본으로의 이동이 있을 것이다.

1. 공동작업을 위한 워크스페이스: 공동작업은 근본적으로 협력을 목적으로 하는 활동이며, 워크스페이스는 사람으로 이뤄진 그룹이 공용 도구를 사용해 함께 협력할 수 있도록 공유되는 가상 공간이다.

2. 커뮤니케이션 채널: 공동작업과 달리 커뮤니케이션은

근본적으로 정보의 전달에 관한 것이다.

인기 있는 채널 종류로는 이메일, 인스턴트 메시징을 비롯해 토의 포럼이나 웹 로그 등의 서명 가능한 기타 정보 흐름이 포함된다. 채널은 실행이 가능하지만 그 자체는 공동작업에 적합하지 않다.

이메일 수신함 외부에서 복잡한 공동작업 프로젝트를 조율하려 애써본 사람이라면 모두 이해할 것이다.

3. 문맥에 딸린 커뮤니케이션과 공동작업: 문맥 모델에서 사용자는 각기 다른 커뮤니케이션 및 공동작업 요건을 위해 애플리케이션을 전환시키는 대신 매끈하게 통합된 다양한 커뮤니케이션 및 공동작업 도구나 서비스를 배경으로 실제 업무에 초점을 맞춘다. 역설적이지만 결국 커뮤니케이션 및 공동작업 툴은 모두 무형의 편재성을 가지고 사용자가 선호하는 작업 환경의 자연스러운 연장선으로 기능할 때 가장 가치 있을 것이다.

수백만명의 사람들이 IBM이나 마이크로소프트를 비롯한 공급업체들의 커뮤니케이션/공동작업 제품을 사용하고 있다. 앞으로는 소프트웨어 공급업체가 커뮤니케이션 및 공동작업 기능을 갖춘 콘텐츠 중심 제품을 확장할 방안을 모색할 가능성보다 커뮤니케이션/공동작업 공급업체의 포괄적인 콘텐츠 중심 능력이 사용자의 업무 환경에 제공될 가능성이 더 높아 보인다.



피터 오켈리(po Kelley@burtongroup.com)는 버튼 그룹 애플리케이션 전략 서비스 선임 분석가다. 예전에는 로터스 및 그루브네트워크에서 일했다.

선의 내부 공동작업 환경에는 그것을 위해 활용할 수 있는 핵심 서비스가 많이 있다고 글로버 팀장은 설명했다. 사용자는 캘린더나 최적의 관행 및 토의 조율과 같은 공용 서비스를 재생성할 필요 없이 문서와 커뮤니케이션에 중점을 둘 수 있다는 것이다.

사용자 기본 설정과 기술적 난제

선의 경험에서 확인할 수 있듯이, 확산 문제를 해결하고 나면 사용자 기본 설정과 직면하게 될 것이다. 선호하는 툴을 제거하는 일은 과히 인기 없는 행위로 드러날 수가 있으며, 새로 설치된 시스템에 불화의 씨를 뿌리게 되는 수도 있다.

존 I. 하스는 이러한 위험성을 인식하고 이메일용 마이크로소프트 아웃룩 클라이언트를 계속 보유하면서 익스체인지는 오라클 공동작업 스위트로 교체했다.

신규 시스템에는 문서 공유 및 검색을 위한 중앙 저장소와 공유 캘린더가 추가됐고, 최근에는 오라클 웹 컨퍼런스(예정)의 아이미팅)가 설치됐다.

웹 접속이 가능한 저장소는 상당히 이동성이 많은 하스의 근로자들에게 가치 있는 리소스인 것으로 입증됐다. 이곳의

카일 램버트 정보 솔루션 부사장은 “오늘날처럼 보안 조치가 고도화된 시기에는 출장 중에 노트북을 소지하는 것은 문제가 될 수 있다.

그러나 사실상 어디를 가더라도 브라우저나 워드, 엑셀 및 파워포인트를 액세스할 수 있다. 우리의 CFO는 자신의 PC 없이도 2주 동안 출장을 하면서 고객의 컴퓨터를 사용, 인터넷을 통해 중앙에 저장된 콘텐츠를 액세스하는 방법으로 그 기간 동안 30건의 계약을 처리할 수 있음을 보여줬다”고 말했다. 때로는 사용자의 습관보다 기술적인 현실이 단일 공동작업 환경의 이동 능력에 영향을 미치기도 한다.

일레로 호주에 본사를 둔 엔지니어링 컨설팅 업체인 싱클레어 나이트 메르츠 그룹(SKM)이 콘텐츠 관리 및 온라인 공동작업을 위해 오픈텍스트의 라이브링크를 채택했을 때, “우리는 순진하게 그것이 그동안 보유하고 있던 파일 서버를 대체할 것으로 생각했다”고 이곳의 정보 시스템 관리팀장은 말했다. 또한 “머지않아 파일 시스템이 여전히 적합하다는 실례가 생겼다.

영국 출장 중에 10Mbps로 실행되는 PC와 연결된 파일 서버가 있고, 또 다른 곳에는 문서 관리 서버가 있을 경우

TRANSFORMATION 싱클레어 나이트 메르츠 그룹

도 전	호주의 엔지니어링 업체인 싱클레어 나이트 메르츠 그룹(SKM)은 보다 나은 프로젝트 공동작업 방법과 약 40여개 세계 지점에 걸친 3,500 직원들의 지식관리 방법을 필요로 했다. 한때는 직원들이 1만명에 이르기도 했다. 프로젝트 문서를 비롯한 기타 정보는 여러 국가에 있는 파일 서버 시스템을 통해 분산됐는데, 중요한 문서를 배치하고 일관성을 유지하기가 어려웠다. 단순한 파일 공유는 기존의 신규 입찰 제의를 효과적으로 재사용하기 어렵게 만들었고 따라서 반응 시간도 느려졌다.
솔루션	SKM은 팀 공간 공동작업 기능을 갖춘 오픈텍스트 라이브링크 콘텐츠 관리를 배치했다. 분산된 콘텐츠 저장소와 전세계에서 액세스할 수 있는 콘텐츠 라이브러리를 통해 SKM은 가상 프로젝트 팀을 구성하고 전세계적으로 콘텐츠를 구성 및 재사용할 수 있게 됐다.
리 더	콜린 솔더스 SKM 지식관리 팀장과 피터 네빈 정보 시스템 그룹팀장
타임라인	작업은 2002년 1분기에 시작됐고 각자 분산된 저장소로 모든 문서의 메타데이터를 제공할 리플리케이션 엔진의 맞춤형 및 배치 작업이 포함됐다.
보 상	공동작업을 통해 SKM은 콘텐츠 중복을 줄이고 기존의 제안 및 프로젝트 문서를 재활용하며, 일관성을 촉진시키고 프로젝트 관리를 간소화할 수 있었다. 이것을 실행하기 전까지 SKM은 매년 예정된 예산의 두배를 지출해왔다. 올해의 경우 계획된 예산의 1.3배로 실행하고 있으며 비용은 계속 하향 추세에 있다. 임직원들은 제안에 훨씬 신속하게 대처한 덕분에 놓칠 수도 있었던 계약을 따냈다고 믿고 있다. 이 업체에 의하면 전세계적인 배치 비용은 200만달러였고 12개월 만에 투자금을 회수했다고 한다.

후자는 사용할 수 없다”고 덧붙였다.

SKM은 전세계 20개의 서버에 분권식 콘텐츠 관리 시스템으로 라이브링크 패키지를 배치했다. 검색을 위해 부분 리플리케이션 엔진이 모든 로컬 서버에 라이브링크 네트워크 문서 전체의 메타데이터를 저장한다.

그러면 로컬 또는 원격 서버에서 실제 문서를 검색할 수 있으며 이 문서는 마지막으로 저장한 사용자의 로컬 서버에 항상 저장된다.

SKM이 선호하는 온라인 공동작업 수단은 시스템 내에서 진행되는 토의를 저장 및 검색할 수 있도록 라이브링크를 사용하는 것이다.

하지만 일부 프로젝트의 경우 공동작업이 라이브링크 밖에서 이뤄진다. 그는 “작업 대부분이 기존 파일 시스템에서 실행되는 프로젝트에서는 최종 문서만을 공동작업 환경으로 올리도록 하고 있다”고 말했다.

공동작업의 수수께끼

공동작업 툴과 환경을 취합(장기적으로는 통합)시키려는 ECM 및 메시징 공급업체의 움직임 덕분에 몇년 앞서 선택을 할 수 있게 됐다.

장기적으로 영향력 균형은 메시징 인프라 업체 쪽으로 기울어지겠지만, 사용자들은 기존의 공동작업 시스템을 선불리 대체하려 하지는 않을 것이라고 분석가들은 말했다.

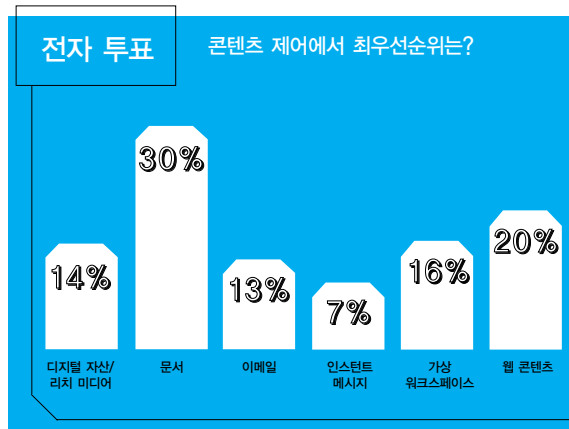
단기적으로는 마이그레이션보다 통합 및 확장이 더욱 실용적일 것이다. 장기적으로는 쇠퇴하고 말 것이라는 것이 앤드류 바젠카 분석관의 의견이다.

IBM, 마이크로소프트, 시스코 등 이러한 공동작업 영역을 영향력 대형 인프라 공급업체들은 많다. IBM은 한동안 이 작업을 해왔고 지금은 단연 선두를 달리고 있다고 자부한다. 마이크로소프트도 엄청난 자금을 투자하고 있다.

“현재는 유료로 사용하고 있는 것과 달리 마이크로소프트가 라이선스의 일환으로 필요한 것을 무료로 제공할지 파악해야 한다”고 그는 말했다.

오범 리서치의 펠츠 샤프 분석가는 ECM 공급업체가 공동작업 및 콘텐츠 관리 시스템을 통합시키는 추세를 ‘좋은 현상’이라고 평가하면서도, “한발 물러나 콘텐츠 관리 시장이 얼마나 작으며 보급 현황도 얼마나 빈약한지를 직시해야 한다.

아직 개발되지 않은 엄청난 잠재 시장이 있다. 이제 오라클이나 마이크로소프트 등의 대형 공급업체들이 이 시장으로 뛰어들 채비를 갖추고 있으므로 5년 안에는 크게 바뀔 것”이라고 말했다. 그럼 오늘날 공동 작업의 혼란을 억제하려는 기업에게 가장 좋은 선택은 무엇일까? 마법의 공식은 없으며




지름길도 없다.

바젠카 분석가는 “문제는 업무 측면에서 나의 요구사항은 무엇이고 콘텐츠 관리, ERP 및 통신 공급업체로부터 이미 활용할 수 있는 것은 무엇이며, 조직 내부에서 이미 사용하고 있는 것은 무엇이고 축소하려는 솔루션은 무엇인가 하는 것”이라고 말했다. 보다 빠르고 저렴한 기술의 끝나지 않는 주기 속에서, 오늘날의 값비싸고 전문화된 기술을 네트워크 레벨 서비스로 제공되는 내일의 베이스라인 기능으로 대체할 수 있을 것이다. 궁극적으로는 공동작업 툴의 확산과 손실될 수도 있는 귀중한 지식의 포착 문제를 해결하는 방향으로 발전이 있을 것이다.

오범 리서치의 펠츠 샤프 분석가는 “현재 수많은 툴과 기술들이 시판 중이거나 모습을 드러내고 있다. 이 기술로 가능한 일들은 놀랄 정도지만 실제로 이행하는 기업들은 소수”라고 말했다.

〈Copyright CMP Media LLC〉



마이클 벨커
 는 보험 및 금융 서비스 IT를 전문으로 하는 에퀴녹스 커뮤니케이션의 대표다.
 메일 주소는 mvoelker@goequinox.com이다.