



워크플로우와 BPM의 차이는 무엇인가?

이전까지 워크플로우와 업무 프로세스 관리의 차이점에 대해 기술해 왔지만, 독자들은 여전히 혼동하면서 보다 확실한 구분을 요구하고 있다. 여기 그에 대한 해답이 있다.



Nathaniel Palmer 보스턴 델피 그룹 부사장 겸 수석 분석가

중중 동일한 것으로 취급받고 있는 BPM과 워크플로우는 사실 두 가지의 엄격하게 구별되는 별도의 개체로써, 이것의 차이는 학구적인 측면 이상이다.

워크플로우는 사전 정의된 지시를 통한 활동의 애플리케이션 전용 시퀀싱에 관한 것인데, 여기에는 소프트웨어 기반의 자동화된 절차와 사람이 직접 하는 수동 활동 중 한 가지나 두 가지 모두가 포함된다.

BPM은 단일 애플리케이션에 관해 독립적으로 정의된 업무 프로세스의 지정, 실행 및 관리에 관한 것이다. BPM이 워크플로우보다

상위의 개념이며, 정밀 입자 제어를 통해 복수의 애플리케이션에 걸친 조정 기능을 할 수 있다는 점에서 더욱 차별화 된다.

워크플로우 시스템과 외부의 통합은 문서나 데이터 변수의 검색만으로 제한되며, 콘텐츠를 알 수 없는 상태에서 그냥 통과하는 과정에 불과하다.

BPM 시스템을 통해 트랜잭션, 데이터 및 콘텐츠의 통합을 비롯해서 필요할 경우 보상 활동의 초기화까지 검증하기 위한 폐 루프 프로세스를 표시하면서 외부 문서 및 데이터를 포착 및 내관할 수 있다. BPM은 프로세

스 프로세스에서부터 별도의 실행 지시를 처리한다. 따라서 라우팅이 프로세스 결과 및 시금석에 얽매일 수 있다. 워크플로우 프로세스가 단일 애플리케이션에 얽매게 되면 프로세스 흐름이 배선에 의지하게 되고, 따라서 동일한 작업이나 목표에 도달하기 위한 대체 수단을 조율하게 된다.

한 마디로 정의하자면 워크플로우는 반복에 관한 것이고 BPM은 조율에 관한 것이다 (또한 각각 자동화와 통합에 관한 것이기도 하다).



Jim Sinur 스탬포드 시티 소재 가트너 부사장

다른 특성들 중에서도 업무 프로세스 관리(BPM)에는 작업 흐름도(논리적 워크플로우)가 포함돼 있으므로 많은 초보자들이 BPM과 워크플로우가 같지 않은 이유를 혼동한다. 워크플로우는 90년 대 중반에 출현한 시장을 의미하며 작업 흐름이 포함돼 있지만, 대부분 조직을 통해 순환될 때 대부분 전자 형식을 따른다. 이 기간의 워크플로우 제품은 흐름 설계 기능이 취약하고 확장성이 빈약했으며, 고립적이었다. 이러한 한계에도 불구하고 멋진 성공 사례가 있다. 이것은 실질

적인 워크플로우 시장으로써 작업 흐름도의 필요성과 혼동하면 안 된다.

BPM은 프로세스 모델링 및 분석을 통해 정교한 흐름 설계를 갖춘 워크플로우다. BPM은 업무 이벤트와 트랜잭션을 오래 실행하기 위해 정교한 이벤트 상태 엔진을 갖추고 대량의 작업과 다수의 사용자를 지원한다. 사용자 친화적이고 '터무니 없이 개방적'인 이 기술은 룰 엔진의 도움으로 지능적인 민첩성을 갖추었으며, 상품 통합 기술을 활용한다. 마지막으로, BPM은 기존의 구성 요

소 및 애플리케이션을 연결해주고 웹 서비스를 조율하며, 업무 활동을 평가하고 업무 실적 및 작업 처리량을 향상시키기 위해 프로세스를 최적화시킨다. 독자들도 알고 있겠지만 BPM은 구형 워크플로우와 많이 다르다. 하지만 여전히 글로벌 및 로컬 차원에서 기업 전체의 작업 흐름에 도움을 준다.

제록스의 비밀 병기

글 / 페니 런트(Penny Lunt)

하드웨어 대기업 제록스(www.xerox.com)에서 만든 문서 관리 소프트웨어 다큐웨어(DocuShare)는 문서 공유와 웹 접속 가능 저장소 스캐닝 및 프로젝트 웹 페이지 업데이트 기능까지 갖춘 저가의 툴이다.



이 제품은 최근 J2EE 구조 및 강력한 서버 지원과 더불어 확장성과 개방성이 추가됐으며, 새로운 개발자용 툴과 더불어 보다 포괄적인 워크플로우 및 제휴 능력을 획득했다. 다큐웨어의 가장 큰 애로는 워크센터(WorkCenter) 다기능 기기와 함께 판매된다는 것 외에는 거의 알려진 것이 없다는 것이다. 세템포드 시티 소재 가트너(Gartner)의 카렌 셰그다(Karen Shegda) 조사팀장은 “다큐웨어야말로 회사 차원에서 공개적인 무기로 만들 필요가 있는 제록스의 비밀 병기라고 생각한다”고 밝혔다.

올해 초 다큐웨어 3.0이 발매되면서 리눅스, 유닉스, 윈도우 서버에서 구동할 수 있는 J2EE/Tomcat Servlet 엔진을 갖추고 확장성까지 추가됐다. 이 백엔드(back-end) 서버는 LDAP 서버와 오라클, SQL 데이터베이스, 통지용 SunOne Messaging Queue 및 Verify 검색 엔진과 호환된다.

셰그다 팀장은 “다큐웨어는 3.0 버전이 나오면서 실질적이고 견고한 문서 관리 제품의 면모를 갖추어 가고 있다”고 설명한다.

다큐웨어의 가장 큰 매력 중 하나가 저 비용인데, 100 시트 시스템의 경우 1만달러짜리부터 있다. 이것으로도 체크 인/아웃, 버전 제어, 감사 추적, 콘텐츠 색인, 워드 및 아웃룩과의 통합, 신규 문서나 개정 문서의 이메일 통지 등 기본적인 문서 관리 작업은 모두 할 수 있다. 이 핵심 제품은 파일서버와 관련 데이터베이스, 웹 서버, 문서 라우팅, 스캐닝 및 데스크톱 통합 등과 함께 나온다. 제록스 워크센터는 다큐웨어의 웹 액세스 가능 저장소를 스캐닝하기 위한 프론트 엔드(front-end) 캡처 장치로 사용할 수 있다.

기업의 소프트웨어를 보강한 제록스는 지난 9월 법인 희망 리스트에 두 개의 모듈을 추가한 다큐웨어 3.1을 발표했다. 첫 번째 모듈은 드랄라소프트(www.dralasoft.com)로부터 라이선스를 획득한 기술을 기반으로 한 기업용 워크플로우 스위트다. 이 워크플로우 모듈은 다큐웨어에서 사용할 수 있는 기본 라우팅을 훨씬 뛰어넘어, 그래픽 워크플로우 디자인 인터페이스와 상태 루프, 시간 기준 이벤트 및 워크플로우 서브라우트 등을 제공한다.

다큐웨어에서 사용할 수 있는 두 번째 신형 모듈은 웹 기반 제휴 툴인 인터랙트(Interact)인데, 이것을 통해 일정표, 게시판, 프로젝트 폴더, 문서, 보고서, 미팅 및 캘린더 등을 갖춘 공유 웹 페이지를 생성할 수 있다. 인터랙트 페이지는 프로젝트 관리와 미팅 소집에 사용할 수 있다. 복제한 후 템플릿으로 활용할 수도 있으므로 한 개의 그룹이나 프로젝트 팀에 의해 생성된 ‘제휴 공간’이 다른 팀에 의해 거부될 수도 있다. 인터랙트는 또한 감사 목적으로 경매, 참석자 및 이벤트를 기록할 수도 있다.

3.1 버전에 추가된 또 다른 기업 위주 요소는 내부 IT 담당자나 VAR 및 시스템 통합자가 커스터마이징 및 통합에 사용할 수 있는 다큐웨어 개발자 환경이다. 이 툴킷에는 Kofax Ascent Capture-to-다큐웨어 릴리즈 스크립트와 같은 커넥터와 확장 장치가 포함된다.

다큐웨어는 저렴함과 사용의 용이성 때문에 뉴욕 시에 소재한 금융 기관인 메릴린치의 의사결정권자들의 주목을 받고 있다. 이곳에서는 콜 센터나 인사

과 등의 부서를 대상으로 한 제품 정보의 저장소로 이 소프트웨어가 사용되고 있다.

칩 보우콕(Chip Bowcock) IT 매니저는 “우리는 감사 추적 및 보안 권한과 함께 이 정보를 공개하며, 다큐웨어는 사람들이 가서 제품 정보를 보고 믿을 수 있는 단일 공간을 제공하는 셈”이라고 말한다.

빠른 반응 시간을 위해 많은 문서들이 HTML로 저장된다. “워드 프로그램을 열거나 어도비 리더(Reader)를 로딩할 필요 없이 문서만 클릭하면 된다”고 그는 설명한다.

메릴린치의 다큐웨어 저장소는 솔라리스(Solaris) 서버 상에서 구동하며, 지금까지 약 5만여 개의 문서를 담고 있는데, 그 중 상당수가 6~7번째 버전으로 돼 있다. 일례로 계약 리스트는 일주일에 한 차례 자주 갱신된다. 파워포인트 프리젠테이션이나 엑셀 스프레드시트와 같은 기타 문서들 역시 제품팀의 공조를 통해 자주 갱신된다.

메릴린치는 다큐웨어를 사용해 특정 웹 페이지의 생성 및 업데이트를 하기 시작했다. “모두 자체 웹사이트를 가지고 있고 그에 따른 비용도 많이 들었기 때문에 몇 년 전에 많은 웹사이트를 통합시켰다. 이 모든 사이트를 한 데 모아놓았지만 이내 많은 사용자 커뮤니티가 자율권을 상실했다는 사실을 발견했다. 문서를 갱신할 경우 그들이 한 번도 만난 적이 없는 사람들의 승인과정을 거쳐야 했다”고 설명한다.

현재 메릴린치의 웹사이트에는 다큐웨어에 저장된 문서에 대한 링크가 포함돼 있다. 사용자가 문서를 갱신할 경우 다큐웨어에서 그것을 확인하고 변경한 후 다시 확인하면 웹사이트가 자동으로 갱신된다.



“우리는 콘텐츠 관리와 문서 관리간의 진정한 결합을 보고 있다”고 보우콕은 말한다. 다큐웨어를 통해 사보나 정책 및 절차 문서 등의 문서를 이 메일 서버 트래픽에 구애받지 않고 수천 명의 직원들에게 배포할 수 있다.

보우콕은 메릴린치가 2004년에 다큐웨어 3.1 버전을 구축할 것으로 예상하고 있으며, 새로운 개발 툴을 사용해 제품을 커스터마이징할 수 있기를 바라고 있다. 툴킷이 들어오면 “장갑을 벗고 그것으로 하고 싶은 것은 무엇이든 할 수 있다”고 그는 말한다. 다큐웨어 인터페이스를 사용해 공동 웹사이트를 생성할 수 있으므로 사용자들도 신행 인터넷 모듈을 빨리 수용할 것으로 그는 내다본다. SME(Subject Matter Expert)는 제품 페이지로 들어가서 문서 링크를 클릭한 후 바로 그곳에서 정보를 편집할 수 있게 될 것이다. 그렇게 된다면 생산성 측면에서 대단히 유리하다”고 그는 설명한다.

전반적으로 다큐웨어는 보우콕이 선호하는 애플리케이션에 속한다. 이 기술로 해 놓은 일은 아주 적지만 놀랍도록 성공적이었다”고 그는 말한다.

다큐웨어의 경쟁 제품으로는 마이크로소프트의 셰어포인트(SharePoint)와 IBM의 콘텐츠 매니저 익스프레스

(Content Manager Express), 로터스(Lotus) Domino.doc 및 오픈 텍스트 라이브링크(Open Text Livelink)의 로엔드(low-end) 제품, 그리고 아이매니저(iManager) 등이 있다. 다큐웨어를 다른 경쟁 제품과 차별화하는 것은 스캐닝 지원 기능과 MS Office의 긴밀한 통합성이다. 또 다른 차이는 플랫폼 불가지론(agnosticism)이다. 세 번째 차별점은 공동 작업 공간(문서관리)과 콘텐츠 관리간의 교차 지점에 대한 대응이다. collaboration

제한된 예산 내에서 단순한 문서 관리 및 공동 작업을 위해서는 다큐웨어의 저 비용과 구축, 사용 및 관리의 용이성이야말로 핵심적인 경쟁 우위다.

사입시스

공급업체 : 제록스(스탬포드 시티), www.xerox.com

제품 : 다큐웨어 3.1

설명 : 최대 1,000명의 사용자까지 확장할 수 있는 웹 기반 문서 관리 툴

강점 : 저 비용, 사용 및 구축의 용이성. 10-20분 정도의 교육만 받으면 누구나 문서를 생성 및 검토할 수 있다. 브라우저나 오피스 클라이언트 또는 아웃룩 사용자 모두 권한 및 인증이 지속된다. 프로젝트 팀에게 단순한 공동 작업 공간을 제공한다. 윈도우, 리눅스, 또는 솔라리스 상에서 구동한다.

약점 : 보고 기능이 기본이다.

ERM/COLD 또는 기록 관리용 통합 옵션이 없다. 웹 콘텐츠 관리 기능이 고정 HTML로 제한된다.

가격 : 10 시트 시스템 4,045달러, 100 시트 시스템 9,995달러, 기업용 워크플로우용 런 타임 라이선스 비용은 2만달러이다. 다큐웨어 개발자 환경은 연간 12,500달러로 책정됐다.