



CMP

United Business Media

SHAREPOINT: A TWO-PRONGED STAB AT SHARING CONTENT WITH EASE

REINVENTING BUSINESS WITH CONTENT AND COLLABORATION TECHNOLOGIES

# TRANSFORM™

www.transformmag.com

MAGAZINE

Vol. 13, No. 4 April 2004

# Brave New World

**Three trends redefine content management.  
How will the new order change your plans?**

- **Management Goes Mainstream**
- **Process Gets Pervasive**
- **Imaging Gains Intelligence**

**Build Teamwork Without Borders**  
How Far-Flung Firms Master Close Collaboration

**Is Compliance a Compelling Case for ECM?**  
Thoughts on AIIM 2004 and the Future of Content

# Brave New World

주류로의 관리, 프로세스 보급, 지능형 이미징. 이 세 가지 추세가 콘텐츠 관리의 새로운 질서를 만들어내고 있다. 변화하는 여건이 기술 계획과 업무 수행 방법을 변화시킬 것인가?

3년전 태동한 기업 콘텐츠 관리(ECM)의 아이디어는 그동안 개별적으로 존재하던 정보의 보고를 한 데 통합시키는 것이었다.

통일된 플랫폼을 배치해 기업 전반에 걸쳐 모든 콘텐츠 애플리케이션을 처리한다는 아이디어는 이제 뿌리를 내렸지만, 여전히 ECM 제어 대상에 포함되는 기업의 콘텐츠는 극히 적은 부분에 불과하다.

관리 기능이 주류로 향하면서, 조직은 안전하고 통제 가능한 방법으로 콘텐츠를 공유할 새 옵션을 갖게 될 것이다. 한편 프로세스는 기업이 효율성을 유도할 장소로 부각됐다. 또한 종이 문서가 여전히 처리하기 까다로운 프로세스 데이터 흐름의 한 부분을 차지하는 기업들은 문서 이미징을 통해 보다 지능적인 자동화 방법을 모색하고 있다.

## 관리, 주류가 되다

수년 간에 걸친 발전 끝에, 문서나 이미지, 보고서, 웹콘텐츠 및 기타 비 구조화된 문서의 관리에 사용되는 시스템은 고립적인 포인트 솔루션에서 보급형 인프라로 꾸준히 이동해왔다. 또한 이 기술은 상당히 민주화돼, 거대 조직의 가장 중대한 콘텐츠 관련 업무 문제에서 중소 조직 내 사무직 근로자의 일상 용도로까지 하향했다.

IDC의 전망대로라면 전세계 기업 콘텐츠 관리(ECM) 시장은 2003년 27억 달러에서 2007년까지 38억달러로 두 자릿수의 성장세를 보일 것이다. IT 기준에서 이 정도의 수치는 상대적으로 적은 축에 들지만, 빠른 성장률과 콘텐츠의 전략적 역할은 기술 대기업인 마이크로소프트와 오라클의 눈길을 끌었다. IBM은 이미 ECM 시장의 최대 공급업

체이며(최근 한 보고서에 의하면 시장 점유율이 20%에 달한다고 한다), 이곳의 로터스 메시징과 공동 작업 라인업은 웹콘텐츠 관리를 포함한 ECM 영역까지 깊숙이 침투했다.

오라클은 현재 인터넷 파일 시스템과 공동 작업 스위트(Collaboration Suite)를 통해 기본적인 문서 및 공동 콘텐츠 관리 기능을 제공하고 있지만, 보다 견고하고 훨씬 확장된 능력을 제공할 준비는 돼있지 않다. 2003년 95억달러에 달하는 수익을 기록한 오라클은 작년 2억 3,000만달러 규모의 콘텐츠 관리 시장 선두주자인 다큐멘텀이 빅리그 파트너를 모색할 당시 구애를 받기도 했다. 스토리지 대기업인 EMC가 입찰에서 우위를 차지했으므로, 오라클이 유기적으로든 인수합병을 통해서든 현재의 능력을 확장해 나갈지 여부가 불확실하게 됐다.

마이크로소프트 역시 나름대로 셰어포인트 포털과 웹콘텐츠 관리 제품을 확장 공동 작업 스위트와 윈도 셰어포인트 서비스 모두 웹 기반 공동 작업 및 전자 콘

**‘다수 고객들의 요구로 윈도 셰어포인트 서비스가 부각되고 있다. IT 임원들은 자신들이 제어할 수 있는 선에서 그것들을 묶어두려 하고 있다.’**

- 앤드류 바제카, MTEA 그룹

하는 한편 공동 작업 및 콘텐츠 관리 기능을 추가해왔다. 기본적인 팀 공동 작업 및 라이브러리 서비스(문서 체크 인/아웃 및 버전 제어)는 윈도 서버 2003과 번들로 제공되는 윈도 셰어포인트 서비스를 통해 제공된다.

메타 그룹의 앤드류 바제카 부사장 겸 기술 연구 서비스 책임자는 “윈도 셰어포인트 서비스는 사람들이 사용하면서도 IT 부서가 처리하는 데 애를 먹는 옵션으로 고객들의 문의 전화가 많이 온다. IT 담당자들은 자신들이 통제할 수 있는 상태로 묶어두려 하고 있으며, ECM 공급업체들은 맞서 싸울지 힘을 합칠지 여부를 결정하고 있다”고 말한다.

ECM의 움직임은 지금까지 고립돼 있던 정보 관리의 보고를 통합, 강화시키려던 과거의 노력을 마이크로소프트가 답습하는 데 따른 경쟁 위협에 대한 반응이었다. 문서와 보고서, 기록, 프로세스, 웹 콘텐츠 및 디지털 자산(사진, 그래픽, 비디오를 비롯한 기타 풍부한 매체)에 대한 제어 기능을 ECM이라는 깃발 아래 결집시켜, 이론적으로 기업 내부에서 모든 콘텐츠 중심 애플리케이션을 쉽게 해결할 수 있는 보다 광범위하고 수용력 있는 플랫폼을 탄생시킨 것이다.

ECM 공급업체는 또한 스스로와 주류 위협간에 어느 정도 거리를 뒀다. 오라클

콘텐츠 관리의 토대를 제공하지만, 대다수 조직에서 복잡한 업무 프로세스와 콘텐츠가 풍부한 애플리케이션을 지원해야 하는 보다 전문적인 이미징, 보고서 관리, 웹콘텐츠 관리, 자동화, 통합 및 콘텐츠 전달 능력을 제공하지 못하거나 이제 막 제어하기 시작하는 단계이다. 마이크로소프트가 이미 2005년 발매 예정인 차세대 운영 체제의 코드명 롱혼(Longhorn)에서 프로세스 통합과 입자식 XML 콘텐츠 제어를 목표로 하고 있으므로 이 간격은 좁아질 것이다.

### 콘텐츠의 새 질서

ECM 공급업체는 지난 3년 동안 자체적으로 통합을 통해 거듭났지만, 보다 혁신적인 변화의 신호는 바로 EMC의 다큐멘텀 인수였다(다큐멘텀은 현재 총수의 측면에서 IBM과 오픈텍스트, 파일넷 다음인 네 번째로 꼽힌다).

다큐멘텀의 데이브 드왈트 사장은 최근 AIIM 박람회에서 “신질서를 통해 IBM, 오라클, 마이크로소프트가 제공하는 라이브러리 서비스와 워크플로우를 네트워크 상에서 보게 될 것이다. 마이크로소프트의 롱혼은 ECM 시장에 일대 변혁을 가져올 것이다. 또한 오라클은 SQL을 ECM 표준으로 지목할 것”이라고 밝힌 바 있다.

드왈트는 ECM과 다큐멘텀 역시 ‘콘텐츠 관리와 스토리지의 혁신적인 결합’을 도입하고 새로운 콘텐츠 관리 용도를 모색하기 위해 ‘업스트림 & 다운스트림’을 움직임으로써 엄청난 변혁을 가져올 것이라고 설명했다. 그는 콘텐츠 관리를 주축으로 해 ‘최소한의 비용으로’ 현재의 메인프레임 기반 콘텐츠 애플리케이션을 표준 기반 유닉스, 리눅스, 윈도 환경으로 이동시키려는 목적으로 도입된 벤치마킹과 확장 방법을 언급했다.

### 가치 추가나 체크박스나

최근의 공급업체 합병의 열풍 속에서, 이제 일부는 ECM 특성-기능(feature-and-function) 무기 전쟁이 끝났다는 견해를 조심스럽게 피력하고 있다. 그러나 IBM 기업 콘텐츠 관리 소프트웨어 그룹의 브렛 매킨타이어 부사장은 여기에 동의하지 않는다. “모든 이들이 박스를 전부 체크한 것은 아니다”라면서 IBM과 다큐멘텀을 제외하고 소수의 ECM 공급업체들이 연구해온 지적재산권 관리를 위한 디지털 권한 관리를 인용했다.

매킨타이어 부사장은 다음 단계에 들어서면 더욱 많은 애플리케이션과 혁신적인 솔루션을 추가해 ECM 플랫폼에서 가치를 이끌어내게 될 것이라고 설명했다. “ECM은 이제 막 성장기에 접어들었다. 콘텐츠 측면에서 IBM은 1만1,000곳 이상의 고객을 보유하고 있지만, DB2 데이터베이스 고객은 40만이 넘는다. 금융 부문만 해도 비 구조화된 콘텐츠 애플리케이션이 수백개쯤 되지만 구조화된 데이터 애플리케이션은 6,000개에 달한다”고 그는 말한다.

문서 관리(이미지 및 텍스트 판독), 위

크플로우, 보고서 관리 및 웹콘텐츠 관리 등의 핵심적인 ECM 기능의 경우, 이 모든 것들을 전부 수행할 수 있다고 자부하는 공급업체들만 해도 수십곳에 달한다. 그럼에도 불구하고, 오픈 텍스트의 빌 포커 마케팅 사업부 사장은 유망한 구매자들이 기능 목록 이상을 바라보고 있다고 경고한다. “이러한 체크박스 특성 및 기능들이 통합 및 호환되고 있는가? 박스를 체크하는 것과 매끄러운

**“신규 주자들이 새로이 부각될 여지가 아직은 많다고 생각되지만,**

**추가 합병이 있을 것”**

- 앤드류 바제카, MTEA 그룹

사용자 경험을 제공하는 것에는 큰 차이가 있다”는 것이 그의 주장이다.

ECM 공급업체의 가우스 인수 열풍과, 최근에는 익소스(Ixos)와 오픈 텍스트가 자체적인 통합 문제에 직면하는 와중에서, 이 업체는 세 업체들의 기술을 선택적으로 결합한 새로운 이메일 관리, 보관 및 웹콘텐츠 관리 제품을 계획하고 있다고 AIIM에서 밝혔다. 이들 제품은 가을경에나 선을 보일 예정이지만, 오픈 텍스트는 인수 합병을 계기로 (시장에서 IBM 다음으로) 최대의 순수 ECM 공급업체가 됐다고 설명한다. 시장에 합병의 열풍이 몰아치면서 대마불사의 경향이 보이고 있다.

이 상황이 언제까지 지속될 것인가? 콘텐츠 관리 전문가인 프랭크 질베인은 IBM과 오라클, 마이크로소프트 역시 시장 전체의 필요를 충족시킬 만큼의 규모는 되지 못한다고 말한다. “신규 주자들

이 새로이 부각될 여지가 아직은 많다고 생각되지만, 추가 합병이 있을 것”이라는 설명이다.

**프로세스 보급**

완벽한 프로세스(지속적인 모니터링과 개선을 통해 업무 프로세스를 효과적으로 관리하는 능력)라는 성배는 업무 컴퓨팅 세계의 이상을 꿈꿔왔다. 그 목표를 갈망하며 구형 도구와 신형 도구를 혼합해 사용할 수 있다. 그러나 워크플로우 구성요소이건 그보다 광범위한 업무 프로세스 관리(BPM) 시스템이건 간에, 프로세스 자동화 기술은 보다 보급화된 기업 차원의 플랫폼 및 애플리케이션 일부가 됐다.

최근 전세계적으로 실시된 조사의 대상인 1,800명 이상의 경영자와 IT 임원들 중에서, 500명 이상의 미국측 응답자들은 자신들의 핵심 프로젝트를 지원하는데 필요한 최고의 기술로 워크플로우 및 업무 프로세스 관리를 비롯한 프로세스 자동화 기술을 꼽았다. 매릴랜드 주 실버스프링에 거점을 둔 거래 협회인 AIIM 인터내셔널이 출간한 동일한 연구 논문 ‘기본으로 돌아가기 : 효율성과 준법성 모색’에서는 모든 응답자들이 ‘효율성 향상’을 최고의 업무 추진력으로 꼽으면서 ECM 기술에 관심을 보였다. 이 같은 반응은 더욱 포괄적인 프로세스 자동화 기술 활용을 촉진시키고 있다.

효율성 향상에 대한 사용자 커뮤니티의 관심을 감안해보면, 프로세스 기술을 포함하지 않는 희귀한 문서 또는 기업 콘텐츠 관리 시스템이 된 것도 놀라운 일이 아니다. 최근 이곳에 합류한 업체들 중에는 IMR도 포함돼 있는데, 현재

캡타리스의 마이크로소프트 중심 팀플레이트 워크플로우 시스템과 달라소프트의 J2EE 준수 기술을 사용하는 자이도스(Xydos) 및 허밍버드를 탑재하고 있다.

일부 ECM 공급업체들은 프로세스를 활동의 중심축에 놓음으로써 콘텐츠 애플리케이션을 보완할 수 있는 도구가 아니라 어떠한 애플리케이션도 향상시킬 수 있는 전략적 가능 요소로 만들고 있다. 일레로 파일넷(FileNet)은 프로세스 자동화를 이제 막 발매한 준법 및 공동 작업 제품으로 엮어 넣을 계획이다. 예를 들어 이 기술을 동공 작업에 적용시키면 팀 공간 생성, 사용자 및 그룹 권한 지정, 콘텐츠 공간 생성, 기타 스타트업(start-up) 작업 시작 등의 단계를 자동화시킬 수 있다.

순수 업무 프로세스 관리 시스템(BPMS) 공급업체들은 이미 프로세스 자동화를 준법성에 적용시켰다. 일레로 푸에고의 관리 제어(supervisory control) 애플리케이션은 사베인스 옥슬리 준법과 같은 사안에 필요한 제어 프로세스를 자동화 및 집행하도록 설계됐다. 이러한 프로세스와 연관된 법률 준수와 의사 결정 및 콘텐츠에는 감사 추적 적용할 수 있다. 이와 유사하게, 헨디소프트의 SOXA 액셀러레이터 역시 프로세스 제어를 플룸트리(Plumetree)의 공동 작업 및 콘텐츠 관리와 결합시키고 있다.

프로세스가 콘텐츠로부터 완전히 독립되는 경우도 일부 있다. 스탬웨어를 비롯한 BPMS 공급업체들은 콘텐츠의 포함 여부와 무관한 프로세스의 구축 및 관리를 목표로 하고 있다. 영국 메이든

헤드에 본사를 둔 스탭웨어 미국 뉴욕 시사의 쿨짓 바와 최고경영자는 “워크플로우 기술은 콘텐츠 중심이며, 대부분의 콘텐츠는 사람의 소구를 목적으로 하고 있다. 기업이 업무 공정 효율성 향상을 열망한다면, 콘텐츠를 통한 작업을 수행하거나 또는 느린 수동 공정이 포함될 경우 프로세스에서 그것을 제거하면 된다”고 말한다.

워크플로우는 수십년간 애용돼 왔지만, 최근의 묘안은 이것을 미들웨어 서비스로 탑재하는 것이다. 웹서비스의 출현과 더 많은 애플리케이션의 웹서비스 자동 호출 및 소비 능력은 내장 워크플로우가 기존의 애플리케이션에도 적합하게 만들어준다. 캡타리스 팀플레이트 그룹의 브랜드 스탠코프스키 팀장은 “많은 ISV들이 처하고 있는 난관은 고객들이 워크플로우를 필요로 한다는 사실이다. 이러한 요구를 충족시키기 위해 ISV들은 신속하게 고정 워크플로우를 만들거나 보다 유연한 워크플로우를 탑재해야 한다”고 말한다.

텍사스 주 오스틴에 본사를 둔 컴퓨터 사이언스 주식회사의 찰리 플레준 수석 컨설턴트는 내장형 워크플로우가 “현재의 애플리케이션 외부에서 작업할 때가 지는 좋다. 워크플로우가 진정으로 유용해지려면 필요할 경우 다른 애플리케이션의 워크플로우까지 작동시켜야 한다”고 주장하면서 다음과 같이 말을 이었다.

## ‘새 질서를 통해 네트워크 레벨의 라이브러리 서비스 및 워크플로우를 보게 될 것.’

- 데이브 드윌트, 다큐멘텀

프로세스 자동화 영역 전반에 뒤늦게 이렇게 많은 관심이 쏠리는 이유가 무엇일까? 플레준은 “오랫동안 닿아 헤진 것들을 교체하자는 말을 쉽사리 꺼내오지 못한 것이 사실이다. 이제 경제가 호전되고 더욱 새로워짐에 따라, 확실한 BPM을 사용할수록 ‘이 일은 더 잘 해낼 수 있을 거야. 프로세스를 처리할 새 도구를 확보할 때가 됐어’ 라는 말을 할 기회가 있을 것”이라고 말한다.

그동안 문서 이미징의 유산은 백오피스 애플리케이션으로, 통상 보험 클레임이나 세금 형식 처리 또는 고객 관련 문서 저장 및 검색을 개선하기 위해 실행돼왔다. 다른 많은 업무 프로세스 중에서도 문서는 항상 가장 까다로운 부분이었지만, 이제는 효율적이고 여유 있는 방법으로 종이 위주의 폭넓은 업무 프로세스 범위를 간소화시킬 옵션들이 출현하고 있다.

### 이미징, 지능을 얻다

뉴욕 주 이스트 노스포드에 근거지를 둔 ‘하비 스펜서 어소시에이츠’의 하비 스펜서 분석가는 “종이는 항상 기업의 데이터 흐름의 한 부분을 차지해왔다. 이제 기업들이 그러한 시대는 지났다고 깨닫게 됐으므로 더욱 나은 무엇인가를 가지

게 된 것”이라고 설명한다.

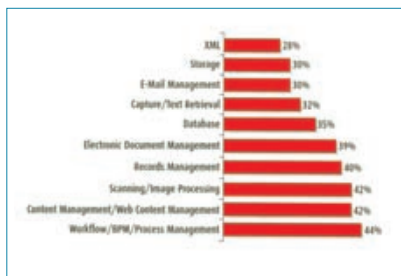
종이 기반 데이터 흐름 활동을 보다 전자적으로 생성되는 데이터로 만들어야 할 압력이 커지고 있다고 스펜서는 말한다. “각 조직체들은 이제야 종이 문서를 보다 지능적이고 효율적으로 처리할 수 있다는 사실을 깨닫기 시작했다”는 것이다. 지능형 문서 인식(IDR), 지능형 스캐닝, 분산 캡처 등의 세 가지 방법을 통해 기업들이 이러한 작업을 할 수 있다.

IDR은 고급 인식 기술과 업무 규칙 및 데이터 검증을 사용해 스캔 이미지의 콘텐츠와 레이아웃을 분석한다. 대량의 일관적인 형식에만 실용적이던 구형 기술을 타파한 IDR은 다양성(따라서 보다 광범위한 종이 기반 데이터 흐름)에 대처하도록 설계됐다.

IDR의 초기 용도에는 송장과 EOB(Explanation-of-benefit)를 비롯한 기타 가변적인 레이아웃과 용어가 일관적인 데이터를 갖춘 문서가 포함됐다. 보다 향상된 용도의 경우 가변적인 처리 요건에 맞는 혼합 문서 유형 처리를 자동화하도록 설계된 ‘디지털 메일룸’에 사용됐다.

스펜서와 리서치 기관인 ‘스트래티지 파트너(www.strategy-partners.com)’가 공동 집필한 보고서 “문서 캡처 : 2003-2006 북미 시장”에 따르면, 지금은 소규모인 색인 & 분류용 IDR 소프트웨어 시장이 세 자릿수의 성장률을 기록하며 2006년에는 357억달러 규모에 달할 것이라고 한다.

디지털 메일룸 애플리케이션은 일관적인 형식이건 커버 레터나 고객 불만 편지와 같은 임시 서식이건 간에 종류별로 이미지를 분류한 후 해당 워크플로우를 시작하도록 설계됐다. 이 워크플로우에는



〈그림〉 프로젝트에 가장 필요한 10가지 기술  
자료 : AIM 인터내셔널

형식 처리, 보관 및 해당 계층을 통한 이미지 라우팅, 또는 이메일 수신함으로 이미지 전달 등이 포함될 수 있다.

의회에 대한 탄저균 및 리신 테러의 공포가 만연한 와중에 세인들의 관심을 끄는 한 가지 디지털 메일룸 용도가 부각됐다. 이 기술은 현재 다른 정부 기구 중에서도 상원에서 공무원들의 안전을 확보하는 데 사용되고 있다. 하지만 탄저균 공포 이전부터, 대다수 기업들은 디지털 캡처와 메일 배포 비용 및 이점을 고찰하고 있었다.

수신 우편 처리에 따르는 정확한 비용은 차이가 있지만, 건 당 35센트에서 1달러 정도 될 것으로 추산되고 있다. 디지털 메일룸 솔루션의 초기 ROI를 보면 비용을 건 당 약 18센트 수준까지 절감할 수도 있음을 알 수 있다. 디지털 메일룸 소프트웨어 공급업체인 샌디애고 소재 캡티브를 대신해 바이라인 리서치가 실시한 조사에 따르면, “메일룸을 자동으로 운영할 경우 인건비를 50% 가까이 절감할 수 있는 등의 실질적인 비용 혜택이 있다”고 한다. 특히 메일룸이 매달 수백 만건을 처리하는 대출, 보험을 비롯한 기타 환경에서는 절감폭이 급격히 늘어날 수 있다.

문서 유형이 약간만 혼합된 문서 세트이건 디지털 메일룸처럼 광범위하건 간에, IDR은 OCR, ICR, 마크 센스, MICR 및 바코드 인식 등의 도움을 얻어 사전 스캔 분류 작업을 없애주는 한편 가능한 범위까지 다운스트림 색인 및 데이터 검증 단계를 자동화하도록 설계됐다.

### 지능형 캡처 위한 하드웨어 접근법

진정으로 공인된 대량 문서 스캐닝(일

일 1만 페이지 이상)의 경우, 오랫동안 분류, 도장 및 스캔 과정에서 데이터를 수집할 수 있는 내장형 OCR, MICR 및 바코드를 동원해 대량의 우편물을 전달하고 문서 및 이미지들을 적절하게 순환시키던 사용자들은 자동화된 워크플로우를 시작하게 됐다. 이들 문서 처리 기기들은 스캐너 이상으로 최근 들어 내리막길을 걷고 있으며, 지난 달 AIIM에서는 IBML,뱅크텍, 오피스, 스캔옵틱스 등이 다수의 신제품들을 선보였다.

지능형 문서 처리는 디지털 메일룸을 비롯한 기타 다량의 혼합문서 환경에 적합하지만, 일부 지능형 기능들은 주류 스캐너 시장으로까지 서서히 침투하고 있다. 일례로 작년 후지쯔는 자동 컬러 문서와 공백 페이지 탐색 기능을 결합한 스캔스냅이라는 소형 데스크탑을 출시했다. 이때 AIIM 박람회에서는 양산 단계에 있던 벨 & 하웰과 파나소닉의 제품을 통해 시연됐다. 벨 & 하웰은 우편 라벨로 봉투와 문서의 차이 및 미스피드(misfeed)를 통보할 수 있는 멀티피드 탐색 기능을 개척했다. 다른 예를 들자면, 캐논의 중간 분량 생산 스캐너에는 이미지를 자동으로 인식하고 수평 또는 수직으로 회전시키는 한편 검색 가능한 이미지까지 생성하는 내장형 OCR이 포함돼 있다.

통상적인 중앙집중식 워크플로우에 비해 시간과 돈을 절감할 수 있는 분산 스캐닝 추세를 이끄는 것은 워크그룹 스캐너의 판매 급증과 네트워크로 연결된 디지털 복사기 및 다기능 기기 스캐닝의 느리지만 꾸준한 성장이다.

보스톤에 기반을 두고 있는 인포트렌드 리서치 그룹에 의하면 워크그룹 스캐너

부분의 경우 작년 100% 이상의 성장세를 기록했다고 한다. 이러한 스캐너는 멀리 떨어진 개인 사용자의 탁자 위에 등장해 미션 크리티컬 워크플로우를 결합한 문서 캡처에 사용될 수 있다. 고전적인 애플리케이션 시나리오로는 정책 애플리케이션과 클레임을 원격으로 처리하는 독립 보험 대리인을 들 수 있지만, 이후 이미지를 본사에 있는 중앙집중식 워크플로우로 전송한다. 이렇게 하면 출하 비용을 줄이고 고객 서비스도 신속하게 수행할 수 있다.

대부분의 소규모 분량 스캐닝은 수동 데이터 입력에 의존해 분류 및 색인 작업을 수행하지만, 스펜서는 앞으로 몇 년 이내에 IDR이 하공정으로 이동하면 원거리에서 종이 문서를 캡처하는 일이 더욱 편리해질 것이라고 예상한다.

일반 사무실 사용자들이 더욱 접근하기 쉬운 것은 디지털 복사기와 다기능 기기인데, 지금은 이메일 스캔 기능까지 갖추고 있는 경우가 많다. 복사기 기반 스캐닝에서 한 발 더 나아가, 제록스나 캐논의 제휴 업체 이카피(eCopy), HP의 제휴 업체 NSI는 현재 복사기용 캡처 미들웨어를 공급하고 있다. 이 소프트웨어를 사용하면 관리자는 복잡한 메뉴 선택이나 설정 작업 없이도 장치에서 곧장 정교한 워크플로우 및 저장소와 연결된 스캐닝 애플리케이션을 설계 및 전달할 수 있다. 종이 문제의 실질적인 해답은 그것을 완전히 없애는 것이지만, 이러한 꿈은 너무 요원한 것으로 드러났다. 실용적인 기업들은 지능적으로 문서를 보다 효율적인 전자 워크플로우로 변환해 이 문제를 처리하고 있다.



## 경계선 없는 팀워크

“확장된 콘텐츠 관리, 문서 관리, 지식 관리 및 공동 작업 솔루션은 이제 기술로써 확고한 입지를 확보했으며, 이제는 주요 공급 업체들의 기업 콘텐츠 관리(ECM) 제품 라인과 노골적으로 연계되고 있다.”

이제, 현재 고객과 잠재 고객의 문제는 조직적, 문화적인 문제보다 될 기술적이다.

이들 솔루션 중에서도 특히 공동 작업 요소의 배치 및 조율을 위해서는 해야 할 일과 그 방법을 분석하는 일이 선행돼야 한다. 바로, 업무 프로세스와 인적 요소가 집중되는 공간을 이해해야 하는 것이다.

본지는 일종의 시스템 관리자 자격으로 본 기사를 씁니다. 공동 작업 애플리케이션은 사용을 기다리고 있는 도구이며, 이것은 사용자의 기호와 발견이 기술 자체만큼이나 중요하다는 것을 의미한다. 시스템이 원활하게 작동하면 직원 만족이라든가 양적인 투자금 회수 등의 측면에서 원활한 운영이라는 혜택으로 표출될 것이다.

## 의료 대기업의 공동 작업

센타라 헬스케어는 콘텐츠 관리와 공동 작업 기술의 고전적인 유망 고객이다. 관리가 필요한 대량의 콘텐츠를 갖춘 대규모의 의료 서비스 조직이기 때문이다.

버지니아와 노스캐롤라이나에 걸쳐 80곳 이상의 지부와 의사 200명을 비롯해 1만4,000명의 직원을 거느리고 있는 센타라는 모든 종류의 의료 시설 및 기능(병원, 요양원, 클리닉, 재활 센터, 앰블런스 서비스, 절약형 개인 의료 보험 회사 및 의료 제공 활동)을 포괄하고 있다.

이 업체의 웹 서비스 프로젝트 관리자인 필 란자페임은 “의사에서 사무원, 관리진 및 부사장에 이르기까지 이처럼 사용자 층과 구성원들이 다양하기 때문에, 접근이 가능하고 쉽게 사용할 수 있도록 기술을 재단해야 한다. 1분까지 쪼개서 사용해야 하는 재산 관리인이나 의사에서부터 부사장에 이르기까지 모두를 위한 무엇이든 필요하다. 이 모든 사람들이 쉽게 접근 및 검색할 수 있어야 한다”고 말한다.

산타라의 다양한 필요 덕분에 사이트스케이프(메사추세츠주 메

이나드)의 포럼 문서 관리 & 공동 작업 솔루션과 통합된 네 가지의 내부 개발 포털(각각 의사용, 직원용, 소비자용, 보건 계획 구성원용) 세트를 구축할 수 있었다. 이들 포털은 안전한 1회 로그인 설비이며, 사용자가 로그인하면 인증이 사이트스케이프로 전달된다. 각 사용자의 역할도 그곳에서 정해진다.

공동작업 제품은 그 자체로는 아무것도 하지 못한다. 그는 “단지 문제를 찾아내는 솔루션일 뿐이다. 공동 작업이라는 개념은 서로 다른 사람들에게 서로 다른 의미를 가진다”고 말한다.

란자페임은 사이트스케이프 덕분에 사용자들이 자체 관계 및 공동 작업을 구축할 수 있게 됐으며, 한편으로 우리는 보다 구조화된 기술 솔루션으로 작업할 수 있게 됐다는 것이다. IT 부서의 구조화된 콘텐츠 및 공동 작업 프로세스는 익숙한 라인을 따라 실행된다. 의사가 보고서를 검토하면 인증 문서가 갱신 및 유지돼 인증 팀이 직접 확인할 수 있다.

공동 작업 도구의 가장 큰 고객 중 한 곳은 인사 부서인데, 이것을 사용해 온라인을 통해 끊임없이 변하는 업무 내용과 입사지원서 등을 유지 관리한다. 이쉐어(eShare)가 등장하기 전까지 업무 내용 개발은 종이 초안이나 이메일을 돌리고 각 인원이 세부 내용이나 자격 등을 추가하는 부담스러운 과정이었다. 이제 이 과정은 온라인 공동 작업과 문서 관리의 교과서적인 예가 됐다. 초안 내용은 안전한 사이트스케이프 폴더에서 관리되며, 여러 인증 당사자들이 체크인/체크아웃/마크업 기능을 사용해 최종 버전을 개발한다.

또 다른 인사 관련 프로세스에서, 사이트스케이프는 여러 부서의 연간 실적 목표와 관련한 동적 데이터의 백엔드 공급처 역할을 한다.

이 직원 포털에는 퍼포먼스 플러스라는 사이트가 포함돼 있는데, 일반적이고 정적인 실적-목표 정책 및 아이디어를 담고 있다. 또한 그 목표를 향한 부서 차원의 최근 진행 동향을 보여주는 링크까지 들어있다. 갱신은 사이트스케이프를 통해 관리된다.

란자페임은 사이트스케이프에 엑셀 스프레드시트를 쏘아 넣고 부사장들로 해금 안전하고 분산된 구성 요소를 통해 목표 및 실적을 갱신할 수 있도록 하고 있다. 그러면 우리는 웹사이트를 통해 해당 폴더를 링크시킨다. 이렇게 하면 읽기 전용 인터페이스를 통해 직원들이 직접 자신들의 부서로 가서 실적 목표를 향한 진행 동향을 확인할 수 있다는 것이다.

산타라의 노동력은 이 기술의 자체적인 사용을 향한 길도 열어 놓았다. 인상적인 민주적 기능의 예로, 직원들이 이 시스템을 업

### 상호 작용이라는 알약 복용하기

**도전 :** 80곳 이상의 지부를 거느린 의료 서비스 그룹인 센타라 헬스케어는 문서를 쉽게 공유 및 개정하고 약 14,000명에 달하는 직원들 간의 공동 작업 프로세스를 지원할 쉬운 방법을 필요로 했다. 다각적인 사용자 믹스 결과 사용의 용이성이 가장 우선시 됐다. 환자 및 인사 관련 콘텐츠의 경우에는 보안이 필수적이었다.

**솔루션 :** 이곳 내부에서 개발된 엑스트라넷인 이쉐어는 의사와 직원, 보건 계획 인원 및 소비자 용으로 네 개의 개별 포털을 포함하고 있다. 선택 영역은 단일 로그인 보안과 사이트스케이프가 만든 포럼이라는 문서 관리 및 공동 작업 시스템과 통합된 사용자, 역할 기반 인증을 사용하고 있다.

**보답 :** 의사들은 어디서든 온라인을 통해 실험 보고서에 접근할 수 있으므로 시간이 절약되고 사무적인 필요가 줄어들며, 환자에 대한 서비스도 나아질 수 있었다. 관리자 역시 병원 인가에 필요한 문서를 갱신 및 관리할 감사가 가능하고 통제 가능한 방법을 확보하게 됐다.

인사 담당자들은 온라인으로 업무 내용과 입사지원서를 관리하면서, 고용 과정에서 느려터진 종이 기반 단계를 없앨 수 있게 됐다. 임원들은 부서의 목표와 진행 보고서를 온라인으로 게시해 직원들의 의사소통과 팀 구성을 향상시킨다.



무 정보 도구로 사용하는 것을 들 수 있다. 이 관리자들은 FTP를 사용해 데이터를 메인프레임 기반 임상보고 시스템에서 안전한 폴더로 직접 전달한다. 이것은 다량의 환자 기록에서 추출된 데이터이며, 설비 사용 현황이나 처방 약품 또는 자원 추적 및 계획에 유용한 기타 정보와 관련돼 있다. 그런 다음 공동 작업 기술의 안전한 분산 및 팀 구조를 활용해 액세스를 제어한다.

란자페임은 “이들은 일주일에 500meg의 문서를 이들 폴더에 쏟아 넣고 사람들이 볼 수 있도록 한다. 우리가 처음에는 불가능하다고 생각했을 정도로 흥미로운 프로그램 활용이었다. 매우 멋지고 창의적”이라고 말한다.

사용자와 작성 문서의 용량이 한계에 도달하면서, 이제 란자페임이 신경 쓰는 것은 “이것이 쓸모없는 폴더 및 워크그룹으로 인해 쓰레기통이 되지 않도록 하는 것이며, 또한 기업의 활동 방식을 반영한 파일 구조 및 분류법을 구축하는 것”이라고 한다.

그는 공동 작업 수단을 사람들이 실질적으로 수행하는 작업과 그것을 수행하기 위해 필요한 정도에 맞춰야 한다고 강조한다.

“내 목표는 능동적이고 복합적인 조직을 갖추고 사람들이 브라우저를 열고 그 조직에 대해 알아야 할 것들을 모두 볼 수 있도록 하는 것이다. 문서 관리와 공동 작업은 바로 이 목표의 일부”라고 그는 말한다.

## 파트너를 위한 공간만들기

공동 작업 기술을 풍부한 기업 지식 관리에 적용하고 있는 다우 코닝의 경우 회사의 능력을 고객으로까지 확장시키고 방화벽 외부의 파트너와도 협력하고 있다.

이 화학 대기업은 콘텐츠 관리, 내부 공동 작업 및 고객 서비스 용 솔루션을 갖추고 있지만, 외부 공동 작업의 핵심 수단은 지난 2003년 다큐멘텀이 통합시킨 팀웨어 애플리케이션인 이룸(eRoom)이다.

다우 코닝 직원들은 이룸을 사용해 사업 파트너와의 합작 사업이나 특정 고객을 위한 특수 제품 개발 등의 대외 프로젝트를 위한 회의 공간을 생성할 수 있다.

다우 코닝 과학기술 그룹의 신디 하츠는 “우리는 문서를 보관할 수 있는 안전한 공간을 원한다. 바로 여기서 그래픽 형식이나 스프레드시트로 돼 있는 테스트 결과나 기술 보고서, 프로젝트 계획, 프리젠테이션 등을 공유할 수 있다. 이 환경에 만족한다”고 말한다.

디자인 측면에서, 앤 마리 호처 EDM 구조 분석가는 “사

용자들이 거듭 우리에게 하는 말이 인터페이스가 엄청 쉬워야 한다는 것이다. 이들은 수 없이 많은 마우스 클릭을 원치 않는다. 바로 이 점 때문에 이룸을 선호하는 것이며, 몇 시간에서 며칠까지 걸리는 교육도 필요 없이 바로 사용할 수 있다”고 설명한다.

이룸은 모든 참석자의 방화벽 외부에 중립 지대를 제공하며 중앙 콘텐츠 저장소와 영구적으로 연결할 필요가 없다. 자체 SQL 데이터베이스를 갖추고 있기 때문이다. 다우 코닝이 협력 업체나 고객과 프로젝트를 구축할 때, 공유해야 할 모든 정보는 각 당사자의 자체 시스템으로부터 가상 캐비닛으로 로드된다. 하츠는 외부 공동 작업자들이 “우리와 같지 않은 인프라도 사용할 수 있을 것이다. 두 회사를 링크시키지 않아도 된다. 우리는 이것을 임시 환경으로 보기 때문에 그것의 활동을 통해 팀 작업으로 활용할 수 있다. 작업이 완료되면 각 팀은 문서를 삭제하고 그것을 기업의 저장소로 옮긴다”고 설명한다. 다우 코닝이 착수한 또 다른 대외 공동 작업 기술은 웹엑스 커뮤니케이션(캘리포니아 주 산호세)의 원격 회의다. 원격 회의를 통해 장거리 여행을 할 필요가 줄어들 뿐 아니라, “고객이나 유통 업체 또는 유통망 협력 업체와 아이디어를 공유할 때 즉각 공동 작업을 수행할 수 있다. 이제는 온라인 세미나를 하면서 더욱 대규모의 청중에게 중계할 수 있다”고 하츠는 말한다.

다우 코닝은 다른 업체들과 합작해 그들을 위한 신제품을 생산하는 데 웹엑스를 사용한다.

### 방화벽을 넘어

**도전** : 다우 코닝은 회사 방화벽 외부의 협력 업체 및 고객들과 정보를 공유할 안전한 방법을 필요로 했다. 이 화학 제조업체는 또한 출장 경비를 줄이고 제품 개발 및 고객 지원과 관련된 지연을 방지하고자 했다.

**솔루션** : 합작 및 특수 프로젝트를 위한 임시 회의 공간을 마련하는 데 다큐멘텀의 이룸(eRoom) 팀웨어 애플리케이션이 사용됐다. 이룸은 참여자의 방화벽 외부에 위치하지만 복잡하게 SQL 기반 저장소로 연결하지 않고도 콘텐츠를 안전하게 관리할 수 있다.

웹엑스 컨퍼런싱 서비스는 고객 지원 노력과 개발 회의 및 교육을 위해 첫 번째 선택으로 출장을 대신했다.

**보답** : 신제품의 출시 기간과 합작 회사 설립 기간이 대폭 단축돼 빠른 수익 회수로 이어졌다. 웹 컨퍼런싱을 활용한 덕분에 출장비도 절감됐고 생산성은 크게 증가했다.

호처는 원격 회의를 통해 협력 업체나 고객들과 일하면 “출장 건수가 줄어들고 인력과 자원의 이동에 따른 시간 지체도 줄어든다”고 설명한다. 이제 웹엑스는 고객의 문제를 진단하는 데도 선호되는 방법이 되고 있다는 것이다.

웹엑스와 이름은 서로를 보완하므로, 웹엑스를 통해 실시간으로 회의를 주고받으면서 이름 환경에서 동시에 문서 및 계획 작업을 진행할 수 있다. “발언을 하면서 정보를 확인할 수 있고 하나의 팀으로 변경과 확인을 할 수 있기 때문에 훌륭한 공동 작업 도구”라고 하츠는 말한다.

호처는 도구의 결합으로 인해 “업무 수행 방식에 급격한 변화가 있었다. 구식 방법을 계속 유지하면 그것을 따라갈 수 없다는 사실을 깨달았다”고 말한다.

고객이 특별한 요구 사항을 가지고 다크 코닝을 찾을 경우, 이제는 빠르고 효율적으로 그에 대처할 수 있게 됐다. “우리는 신제품의 혁신 방법에 있어 다른 화학 업체들을 따돌리려 노력하고 있으며, 이 능력을 방화벽 외부와 공유하는 것은 신제품을 선보이는 속도 면에서 상당히 유리할 것”이라고 하츠는 말한다.

## 제5통로의 정보에 관한 ‘노아시스(Knowasis)’

자이언트 이글 슈퍼마켓 체인에서는 노아시스(KnowAsis)라는 솔루션이 기업 지식 관리 보고 및 모든 직원들에게 개방된 회의 공간이 되고 있다. 잭 플래나간 업무 시스템 사업부장의 설명에 따르면 문제는 “모든 이들을 같은 페이지 뿐 아니라 현재의 페이지에 붙들어두는 것”이라고 한다.

노아시스는 모든 이들을 현재 진행형으로 이끌 뿐 아니라, 4개 주 214개 점포에 걸친 3만5,000명에 달하는 직원들에게 사무소에 피드백을 제공할 기회를 주고 있다. “노아시스는 점포나 부서를 막론하고 모든 레벨의 관리자가 업무를 수행하기 위해 알아야 할 사항들을 찾기 위해 가야 할 공간으로 자리매김했다”고 플래나간은 말한다.

노아시스는 내부적으로 개발된 포털을 공동 작업 영역과 결합시킨다. 작업 영역은 오픈 텍스트(캐나다 온타리오 주 워털루)의 라이브링크에서 사용 가능한 공동 회의실을 사용해 생성된 문서를 공유하는 프로젝트 영역이다. 자이언트 이글은 지난 2000년 5월 오하이오 주 콜럼버스 지역에 있는 생산 부서와 정육 부서에 노아시스를 배치하기 시작했다. 뒤이어 제과 부서와 식품 부서 및 기타 다른 업무 라인과 더불어 전략, 유통 등의 관리 부문에도 배치됐다. 이 시스템은 이제 7곳의 유통 센터를 비롯한 대부분의 체

인에 걸쳐 분포돼 있다.

이 시스템이 수행하는 한 가지 중요한 역할은 직원이나 관리자가 알아야 할 필요가 있는 모든 것들을 최신으로 보관하는 것이다. 모든 점포의 각 부서마다 PC가 갖춰져 있다. 관리자는 사무실에서 업무 데이터를 확인할 수 있을 뿐 아니라, 이틀테면 식품 부서의 직원도 고객의 질문에 답하는 과정에서 조리법이나 양념 또는 영양소 등을 살펴볼 수 있다.

노아시스는 혁신적으로 개방된 시스템이다. 사용자들이 기밀 데이터 이외의 모든 정보에 접근할 수 있다. 역할 기반 로그인 덕분에 직원들은 자신들의 역할에 맞는 정보를 확인하고 점포 관리자는 모든 부서를 한 눈에 볼 수 있으며 생산 관리자는 생산을 우선 확인하지만, 이들 모두 단 한번의 클릭으로 “외부에서 보이는 것은 무엇이든 확인할 수 있다”고 플래나간은 말한다. 인터페이스 역시 특정 부서를 확인할 필요성을 느끼지 못하는 점포 관리자가 해당 부서를 보지 않을 수 있도록 맞춤 정의할 수 있다.

“우리는 모두가 드나드는 옹이 구멍의 크기를 한 가지로 정해놓지 않고 있다. 두 명의 대표 관리자들이 동시에 들어오는데, 한 명은 범위가 매우 좁고 다른 한 명은 매우 넓을 수 있다. 괜찮다. 우리는 상당한 유연성을 구축하려 노력하고 있는데, 이것이 바로 사람들이 원하며 필요로 하는 것이기 때문이다. 이 접근법은 한 가지 크기에 모든 것을 맞출 때 부딪치게 되는 본질적인 조직의 저항을 잠재울 수 있다”고 플래나간은 설명한다.

자이언트 이글은 안전한 고유 콘텐츠 접근이라는 일상적인 목표 이상의 것을 노리고 있다. 플래나간은 “그것의 중요성을 평가절하할 생각은 없지만, 요즘에는 매우 일반적인 관행이다. 우리는 제각기 다른 방법으로 이러한 것들을 관리한다”고 말한다.

밥 가이 지식 전략 팀장은 자이언트 이글의 노아시스가 다리 세 개 달린 결상과 같다고 말한다. 그 다리란 바로 지식 관리와 사람들의 연결, 그리고 지식 공유를 말한다. “공동 작업에 관한 우리의 생각은 위치에 상관없이 조직에 걸쳐 사람들을 연결시켜 그들이 얻은 결과를 작업 여부와 상관없이 공유할 수 있도록 하고 그것을 나머지 조직으로 전파하며, 결과를 며칠이나 몇 달보다 훨씬 빨리 도출하는 것”이라고 한다.

그 목표를 위해, 노아시스는 포럼을 포함하고 있다. 이것은 직원들이 질문을 하고 아이디어를 교환하며 효과 여부를 보고하는 온라인 커뮤니티이다. 능동적인 커뮤니티는 25곳에 달하는데, 앞으로 12~15곳이 더 생기고 토론 영역도 12가지에 달할 것이다. 인상적인 것은 약 500가지의 새로운 토론 주제가 최근 세 달 기

간에 도입됐다는 점이다.

“이러한 토론 및 공동 작업을 통해 우리는 실질적인 가치를 발견하게 된다. 덕분에 침묵의 장벽이 무너졌다. 100마일 이상 떨어져 있어도 실질적으로는 훨씬 가까워서 업무 수행 과정을 이해하고 있는 것”이라고 플래나간은 말한다.

교환된 아이디어에는 유사한 라벨이 붙는다. 공인된 관행과 배운 교훈, 또는 “여기서는 발견되지 않았지만 어쨌든 나는 해냈다”는 등이 그것이다.

자이언트 이글은 “사람들이 자신이 해야 할 말이 중요하지 않다고 생각하거나 뭔가 잘못 말할 수 있을 거라고 당황하는 등의 저항을 잠재우기 위해 노력해 왔다”고 플래나간은 설명한다. 아이디어는 사람들이 서로 아이디어를 공유하고 그것의 효과 유무를 떠나 그에 대해 만족을 느끼도록 하는 것이었다고 한다.

시스템이 본격적으로 가동된 지 약 1년이 지난 후 성격이 다른 문제가 터졌다. 오하이오 주에 있는 9곳의 점포 생산 관리자들이 외부인들은 참석하지 못하는 토론 그룹을 가졌으면 좋겠다고 요청해온 것이다. “이들은 서로를 알고 있었기 때문에 자신들끼리의 자리를 더 편안해했다”고 플래나간은 설명한다.

이들에게는 자체 포럼과 그 시발점으로 그들이 요구한 네 가지 주제가 주어졌다. 그러나 그들에게 노아시스에 접속할 수 있는 사람들 모두가 토론 과정을 지켜볼 수 있다는 사실은 말해주지 않았다. 2주 안에 150마일 떨어진 곳의 한 점포 관리자가 그것을 보고 아이디어를 확인한 후 답장을 띄웠다. “아이디어에 감사한다. 놀라운 발전이다. 그 아이디어를 시도해보면 결과 매출 3,000~4,000 달러 증가했다”는 것이 그 내용이었다.

생산 관리자들은 토론을 자신들끼리만 공유한다고 생각했기 때문에 이것을 보고는 입을 다물지 못했다. 그들 사이에 존재했을 수도 있는 장벽이 무너지는 순간이었다. 그들은 자신들이 한 행위가 동료들에게 인정받았다는 이유로 더욱 안도감을 느꼈다는 것이다.

컴퓨터 설치만큼이나 단순한 디테일 역시 노아시스가 거둔 성공의 일부다. 개발자들은 사람들과 협력하려면 공용 PC를 사용할 것을 요청하면 안 된다는 것을 조기에 알고 있었다. 더불어 신규 점포가 8만~12만 평방피트에 달하므로, 반 블록 떨어진 중앙 관리 구역보다 작업장에 PC를 두는 것이 낫다. 플래나간은 “고객 서비스라는 업무를 담당하는 직원들은 PC 앞에 앉아서 많은 시간 동안 키보드를 두드리면서 앉아있을 겨를이 없다. 이들만 가능하다면 몇 분이면 정보를 다른 사람들과 공유하며 공동 작업을 할

## 자이언트 이글 비상하다

**도전 :** 자이언트 이글 수퍼마켓 체인은 4개 주 214곳에 이르는 점포 관리자와 머천다이징 계획과 공인된 관행 및 공급망 데이터를 공유할 쉬운 방법을 원했다.

**솔루션 :** 노아시스는 오픈텍스트 라이브링크 상에서 구축된 콘텐츠 관리와 공동 작업 프로젝트를 결합한 내부 개발 포털이다. 지역 관리자와 점포 관리자, 그리고 개별 부서 차원의 관리자들까지 문서를 공유하고 자신들에게 맞게 역할 지정 콘텐츠의 모습을 지정할 수 있다. 온라인 커뮤니티와 토론 포럼을 사용해 동향을 파악하고 아이디어를 공유한다.

**보답 :** 현재 공인된 관행과 교훈을 공유하는 능동적인 커뮤니티가 25개에 달하고, 며칠이나 몇 주가 아닌 단 몇 시간 안에 체인에 걸쳐 실적을 향상시키고 있다. 일례로 한 점포의 생산 담당자는 노아시스를 통해 아이디어를 공유한 뒤로 매출이 4,000달러나 증가했다고 보고하기도 했다. 200곳 이상의 점포에서 이 같은 현상이 반복되면 최종 실적까지 최고조에 달할 것이다.

수 있다”고 말한다.

노아시스는 의견함과 게시판, 그리고 백 펜스(관리 계층이 상당히 수평적인 대규모의 분산 점포망에서 정보를 교환하는 인적 수단을 결합하고 있다. 이점을 수량화하기는 어렵지만 분명하다. 정보의 수집과 공유에 필요한 시간과 노력이 줄어들고 공동체 의식은 증가한다는 것이다. 구체적인 수치는 드물지만 “소프트한 혜택과 연간 수백만달러에 달하는 비용 절감 및 매출 향상의 증가가 있다”고 플래나간은 말한다.

생산 관리자를 예로 들자면, 한 곳의 점포에서만 무려 약 3천 달러의 혜택을 볼 수 있었는데, 이런 경우가 200곳의 점포에 걸쳐 발생했다고 추측해보라. 비용을 절감하는 데 그치지 않고 수익까지 추가하고 있다는 데 의심의 여지가 없다.

### 출처

SiteScape [www.sitescape.com](http://www.sitescape.com)

Documentum/eRoom [www.documentum.com](http://www.documentum.com)

OpenText [www.opentext.com](http://www.opentext.com)

# WSRP와 JSR 168 : 이 포털 표준들이 문제가 될까?

원격 포털 웹서비스(WSRP) 규격과 JSR 168 표준 자바 포털 API는 포털 간의 이동이 가능한 콘텐츠와 코드를 만들도록 돼있다. 그러나 이들 표준이 사용자들에게 얼마나 유용할까?

## 나다니엘 팔머 델피 그룹(보스톤 소재) 부사장 겸 수석 분석가



**WSRP**는 포털(패키지화된 콘텐츠 및/또는 컴퓨팅 능력)이 특정 애플리케이션에서 다른 애플리케이션(특히 포털)과 호환

될 수 있도록 한 통신 프로토콜이다. JSR 168은 자바 기반 포털이 WSRP 준수 애플리케이션에서 작동할 수 있도록 하는 자바 프로그램 인터페이스다. 이러한 표준이 없으면 모든 소비형 애플리케이션은 모든 애플리케이션 및 정보 소스간에 손수 구축해야 하는 개별 통합 지점을 필요로 한다. WSRP와 JSR 168 덕분에 준법 포털은 다수의 각기 다른 애플리케이션으로 유도할 수 있는 대체 가능 업무 객체로 변모하고 있고 다양한 콘텐츠와 능력의 종합체와 결합되고 있다.

따라서 이들 표준 프로토콜을 통해 사용자 위주의 통합이 가능해지는 한편 콘텐츠 및 정보를 원래의 소스에서 관리할 수 있는 것이다. 정보와 콘텐츠 저장소의 통합을 저해하지 않고 통합 비용까지 줄여준다.

저장소는 계속 관리자들에 의해 관리되지만, 그것들이 제공하는 리소스는 비 기술적인 업무 사용자들도 접근할 수 있다. 이들은 콘텐츠 및 정보 리소스를 검색하면서 플레이 & 플러그 통합을 통해 포털이나 기타 애플리케이션으로 그것들을 유도할 수 있다. 이들 표준은 IT 업계의 재고 수준을 줄이고 사용자가 관리하는 애플리케이션을 제공할 최초의 기회이다. 로터스 1-2-3 이후 업무 컴퓨팅 부문에서 가장 사용자 중심적인 발전이라고 불러도 손색이 없을 것이다.

## 네이트 루트 포레스터 리서치(메사추세츠 주 캠브리지 소재) 선임 분석가



**포털** 표준은 구매자가 아니라 포털 제공 업체와 그 협력 업체들에게 중요하다. 이 표준이 생기기 전까지 각 포털 서비스 제공

업체들은 문서 관리나 CRM, ERP 등의 외부 애플리케이션을 통합하기 위해 자체 포털이 필요했다. 이러한 포털을 구축, 관리하는 쪽이 포털 제공 업체이건 그들의 협력 업체이건 간에, 상당히 장황한 개발 과정이 포함됐다.

JSR 168 덕에 시벨이나 SAP, 다큐멘텀 등의 백엔드 애플리케이션 공급 업체들은 자바 기반 포털 프레임워크로 직접 플러그인 되는 하나의 포털 세트를 구축할 수 있게 됐다. 포털 구축이라는 짐을 벗어던졌기 때문에 백엔드 애플리케이션 공급 업체들이 승리한 것이다.

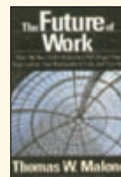
WSRP 덕분에 포털 개발 업체들은 각기

다른 포털 서버에 맞게 사용자 인터페이스를 맞춤 코딩할 필요가 없게 됐다. 그러나 JSR 168과 마찬가지로 이것 역시 구매자들보다는 포털 제공 업체와 그 협력 업체들에게 가치가 있다.

앞으로 WSRP와 JSR은 두 가지 측면에서 고객들에게 유익할 것이다. 우선 이들 표준이 적용되면 포털 개발업체들은 플랫폼 위주 교육을 덜 받아도 되고 기술의 이동도 간편해질 것이며, 따라서 비용이 적게 드는 고용을 모색하기도 쉬워질 것이다. 두 번째로, 기업의 포털 전략이 성숙해짐에 따라, 협력업체들에게 (공동 작업 공간이나 주문 입력 시스템과 같은) 내부 포털 구성 요소를 노출시킬 것이다. JSR 168을 통해 기업들은 서로의 코드를 전담함으로써 포털들을 공유하게 될 것이다. WSRP를 통해 이들은 중앙에 호스팅 돼있는 포털들을 공유할 수 있을 것이다.

(Copyright CMP Media LLC)

## Transform Bookshelf



### 업무의 미래

토마스 W. 말론

하버드 비즈니스 스쿨 간행

29.95달러

스포츠 전문 어패럴 생산 업체 나이키는 다른 업체들에게 제조 업무를 아웃소싱한다. HP는 직원들을 대상으로 자체 조사를 실시해 컴팩과의 합병을 어떻게 생각하는지 확인한다. 영국의 페트롤리움은 사업체를 각각 600명 미만의 직원들로 구성된 90곳의 사업부로 분할하고 있다. 세계 최고의 컴퓨터 운영 체제 중 하나는 기업이 아니라 수천 명의 자원자들로 이루어진 느슨한 네트워크에서 개발됐다.

도대체 무슨 일일까?

토마스 W. 말론 경은 대기업들이 내외부적으로 중앙집중식 권력 계층에서 느슨한 근로자 네트워크로 변화하고 있는 것이라고 답한다. '업무의 미래'에서, 말론은 관리 기법의 변경 과정과 명령-통제에서 조화-격려라는 사고의 전환 과정을 제시한다. 또한 경직된 틀에 맞추는 대신 사람과 지식을 느슨하게 조화시키는 방법으로 업무 프로세스를 구축하는 방법도 설명한다.

마지막 장에서는 독자들에게 자신의 내부를 들여다보고 높은 가치를 찾아서 우선 죽기 전에 무엇을 성취할 것인지 상상을 한 후 그 가치를 업무에 적용하라고 독려한다. 기업의 모든 관리자와 직원들이 열심히 일하고 성실하며 단합돼 있다면 어떻게? 그러한 기업은 어느 정도의 성과를 달성할 수 있을까? 모든 종류의 관리자들이 아이디어와 통찰력을 발견할 수 있을 것이다.