



지경부, 새로운 지식서비스산업 창출을 위한 서비스혁신 모델 개발 지원

- 지식경제부(장관 : 이윤호)는 새로운 지식서비스모델 개발을 통해 서비스혁신을 활성화하기 위해 서비스혁신 모델 개발사업을 신규로 추진
 - 서비스에 신기술을 접목한 혁신모델이나 제조업과 서비스의 접목 등을 통해 세계 시장에서 성공 가능성이 높은 모델 개발에 대해 과제당 2억원 내외(총사업비 75%이내)를 지원하며, 금년에 시범사업으로 5개 내외의 과제를 지원할 계획
 - 동 사업에 참여하기 위해서는 서비스혁신모델 개발 및 사업화를 추진할 기업과 조사·연구·기반구축을 담당할 대학·연구소가 컨소시엄을 구성하여 신청하여야 함
 - 개발된 모델의 구현을 위해 필요한 요소기술은 지식경제부 R&D사업과 연계하여 지원할 계획임
- 지식경제부는 아울러 지식서비스분야의 다양한 서비스혁신 사례와 관련 정보를 확산하고 서비스 수요자와 공급자를 연결해주기 위한 지식정보 교류네트워크도 구축·운영할 예정임
 - 이를 위해 우선적으로 수요조사, 정보화전략계획을 실시하여 구축방식, 정보내역 등을 확정하고 산·학·연 관련 기관을 연계하여 홈페이지를 구축할 계획이며
 - 향후 발굴된 서비스혁신모델을 관련 기업, 대학과 연계하고 사용자 중심의 서비스개발을 지원하는 온라인 네트워크화할 예정
- 지식경제부는 그간 에너지절약전문기업(ESCO), 공인전자문서보관소, i-Fashion(패션) 등 새로운 지식서비스 모델을 발굴·보급하여 왔으며,
 - 이번 사업을 통해 민간 주도로 다양한 서비스모델이 개발·확산되어 관련 분야에서 새로운 서비스 전문기업이 등장할 것으로 기대함
 - 또한 디자인, 기술, 마케팅 등 서비스혁신역량이 경쟁력의 핵심 요소로 부상함에 따라 보다 체계적이고 과학적인 접근방식의 서비스혁신 사례를 확산하는 계기가 될 것으로 전망
- * OECD는 한국의 경제력에 비해 상대적으로 저조한 서비스혁신활동 촉진을 위한 정책적 지원 필요성을 지적 (한국의 국가혁신체제(NIS) 진단, '08)
- 주요 선진국의 경우, 제조업 R&D와 차별화된 서비스혁신프로그램을 통해 새로운 서비스모델 컨셉 개발과 과학적 기법을 활용한 서비스 프로세스 설계 등을 지원하여 서비스혁신을 활성화하고 있음
 - * 미국 '서비스기업공학(SEE) 프로그램' (매년 350만불, 과제당 3~4억원), 일본 '서비스혁신확산프로그램' ('06년 41억엔, 과제당 3억내외), 스웨덴 '서비스혁신 2007' (매년 50억원) 등
- 사업설명회는 7월 18일(금) 15시 한국섬유센터 17층 사파이어홀에서 개최할 예정이며 8월 13일(수)까지 신청서를 접수
 - ※ 사업 공고는 한국전자거래진흥원 홈페이지에서 확인할 수 있으며, 기타 자세한 사항은 한국전자거래진흥원 지식산업팀(02-528-5797)으로 문의



서비스혁신 신산업모델 개발 · 확산 시범사업(안)

1. 필요성

- 지속적인 경제성장을 위해서는 서비스산업의 생산성 제고 필요
- 국내 서비스산업의 생산성은 미국의 40%, 프랑스의 51%, 일본의 53% 수준에 불과하며 제조업과의 생산성 격차도 확대
- * 제조업대비 서비스업 생산성 추이(%) : ('00) 61.4 → ('02) 57.5 → ('04) 49.6
- 서비스 생산성 제고를 위한 서비스혁신 모델 발굴 · 확산 필요
- 사업서비스업의 경우 규모의 영세성, R&D 및 신기술 활용 미흡, 전문인력 부족 등으로 자체 혁신활동이 미흡하여 생산성 저조
- * OECD('05년) : 서비스업의 생산성 향상을 위해서는 R&D활동 촉진, IT기술 활용, 인적자원 확충, 규제완화 및 친경쟁환경 조성이 중요
- 서비스부문은 무형성, 비정형성, 성과 측정의 어려움 등의 특성으로 인해 차별화된 서비스모델 개발과 프로세스 혁신이 취약
- * 서비스혁신은 효율성(efficiency)과 감성적 만족(quality)이 동시에 충족되어야 하는 어려운 측면이 있어 주로 개인의 '경험'과 '직감'에만 의존

- 국내 제조업의 경우에도 생산 · 공정기술은 세계적인 수준이나 서비스혁신 역량이 매우 부족하여 전반적인 산업경쟁력 약화
 - * 제품생산 · 판매에서만 수익이 발생하는 제조업체가 전체의 87%에 달해 '제조업의 서비스화'가 매우 미흡(KIET, '07년 실태조사)
 - 서비스혁신 모델 발굴 · 확산을 위한 정부 지원 프로그램 필요
 - 서비스혁신을 위해서는 민간의 서비스혁신활동 활성화, 서비스 연구센터 육성, 인력 양성 등이 필요
 - * OECD는 한국의 경제력에 비해 상대적으로 낮은 서비스혁신활동 촉진을 위한 정책적 지원이 필요하다고 지적(한국의 국가혁신체제(NIS) 진단, '08)
 - 서비스혁신 지원 프로그램을 통해 산업적 파급효과가 큰 전문 서비스기업군을 발굴 · 육성하고 신규 일자리를 창출
 - * 선진국에서는 별도 서비스 R&D 프로그램으로 지원중이며, 금융위(인터넷은행), 구 정통부(U-city모델) 등을 중심으로 유망 서비스모델을 발굴 · 육성
2. 사업 개요
- 사업 목적
 - 기존 제조업에 서비스 요소를 융복합하거나 서비스 기능을 전문화한 신규 유망 지식기반 서비스 모델 발굴 · 확산



- 신기술기반의 과학적 방법론을 활용한 지식서비스업종의 제품, 서비스 및 프로세스 혁신모델 개발·지원
- 글로벌 시장에서 성공 가능성이 높은 신규 서비스모델 개발·지원을 통해 해외 신규 지식서비스시장을 개척·창출
- 지원근거 : 산업기술혁신촉진법 및 동법 시행령
- 사업기간 : 2008년 7월 ~ 2009년 3월
- 총사업비 : 1,200백만원
- 지원규모 : 개별 컨소시엄별 2억원 내외, 6개 내외 과제
- 지원조건 : 정부 매칭방식 지원(총 사업비의 75% 이내)
- * 참여기업에 대해서는 인건비의 50%까지 현금으로 지원 가능
- 사업관리기관 : 한국전자거래진흥원
- 사업시행주체 : 우수 모델 개발을 위한 산·학·연 컨소시엄
- 주요 사업내용
 - 국내외 서비스혁신 모델 및 신기술 적용방안 조사·분석
 - 제조업과 서비스업의 서비스혁신 모델 개발
 - 서비스 최적화를 위한 프로세스 설계 및 표준화
- 신규 서비스모델 사업화를 위한 시뮬레이션 및 시범 테스트
- 서비스혁신모델 확산을 위한 지식정보교류네트워크 구축
- 사업 분야
 - (1) 기존 제조업에 서비스요소를 융복합하거나 내부 기능을 전문화하여 새로운 수익을 창출할 수 있는 제조업의 서비스화 모델

〈사례 예시〉

1. 에너지절약전문기업(Energy Saving Company) : 제3자의 에너지절약시설에 투자한후 이 투자시설에서 발생하는 에너지절감액으로 투자비, 이윤을 회수하는 금융·기술 융합의 지식서비스 모델
2. 원격 설비진단관리 서비스모델 : 미국 GE社는 인공위성을 이용해 24시간 항공기의 엔진 고장을 사전에 진단·예측할 수 있는 항공기 관제시스템을 개발하여 엔진 판매보다 고수익 창출
3. 의료 모니터링 서비스 모델 : 이스라엘 SHL TeleMedicine社는 심전도 계측기(ECG) 제조·납품업체였으나 병원과 24시간 모니터링 계약을 통해 30만여명의 장기 고객을 확보하고 심혈관계 모니터링 서비스 제공
4. 제품·서비스 통합 모델 : IDC는 애플사의 iPod 서비스 성공 사례를 본 뜬 'AppPods' 라는 신조어를 통해 H/W와 애플리케이션, 서비스 통합 모델을 새로운 시



장 트렌드로 전망(ICD Prediction 2008)

5. 주문생산형 마케팅 모델 : 미국 델 컴퓨터사는 인터넷을 통해 고객이 원하는 사양을 접수하고 72시간내에 주문에 맞는 컴퓨터를 출하하는 주문생산형 마케팅 모델(Build to Order Model)로 미국 특허 취득

(2) 과학적 기법이나 신기술을 활용하여 지식서비스업종의 제품, 서비스 및 프로세스 혁신을 이룰 수 있는 혁신적인 모델

〈사례 예시〉

1. 공인전자문서보관소 : 세계 최초로 종이문서의 전자적 보관을 비즈니스모델화하여 문서생산·보관·유통에 드는 막대한 비용을 절감하고 사무 프로세스를 전자화하여 업무 생산성을 제고
2. 기업가치평가 솔루션 기반 M&A 컨설팅 : EVA, Real Option 기법 등을 솔루션화하여 고도의 기업가치평가 모델에 기반한 기업거래 또는 자산운용 컨설팅 서비스모델
3. 공학적인 서비스 디자인 : 세계 최대의 디자인 업체인 미국의 IDEO는 디자인, 인간공학, 기계공학, SW공학 등의 공학적인 방법론을 접목하여 병원, 은행 등의 고객 대면 서비스 효율화를 위한 컨설팅을 제공
4. Web 2.0형 기술기반 서비스 : Web 2.0을 활용한 양방향성 서비스를 통해 PRM(개인관계관리) 및 PIM(개인정보관리) 서비스, PixPO는 Web 2.0을 활

용한 정보발신자용 수익분배플랫폼 모델을 개발

5. 디자인·기술트렌드 정보서비스 : 시장 트렌드, 색채, 소재, 기술 수용도 등을 설명할 수 있는 공신력 있는 소비자 인덱스를 개발하여 제공하고 이를 기반으로 업종이나 각 국가별로 특화된 지식정보서비스를 제공

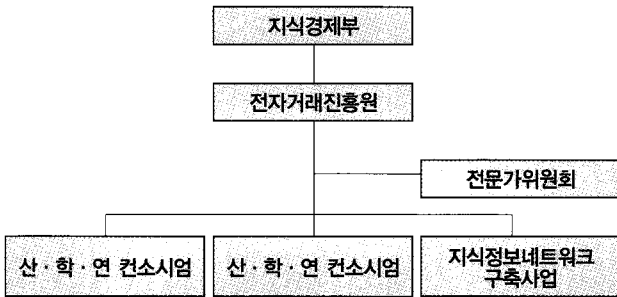
※ 단, 금융백화점, 인터넷 은행(금융위), U-city 서비스 모델(구 정통부) 등과 같이 이미 추진중인 내용은 지원 제외

■ 참여 조건

- 서비스혁신모델 창출, 개발 및 사업화를 추진할 기업과 연구·조사를 추진할 공공기관·대학간 산·학·연 컨소시엄
- * 서비스모델 또는 솔루션 개발을 위한 컨설팅·솔루션 기업 참여 가능
- 대학·연구소 등을 주관기관으로 하되 관련 기업이 반드시 참여
- * 수요기업이 개발모델의 수요조건부 컨소시엄을 구성·제안하는 경우 우대

■ 추진 체계

- 전자거래진흥원을 관리기관으로 하여 사업관리 및 성과분석을 실시하고 전문가위원회를 구성·운영하여 선정부터 최종 평가단계까지 체계적으로 관리



3. 세부 사업 내용

1] 유망 서비스혁신 분야 발굴·조사

- 시장 트렌드, 산업 가치사슬, 기술 발전, 서비스 수요 변화 등을 고려하여 산업적 파급효과가 큰 신규 유망서비스 연구·조사
- * 직관과 경험 대신 서비스 청사진, 고객 가치사슬분석(CVCA), 특허분석 및 회피설계 등 객관적으로 검증 가능한 방법론을 통해 세부 전문 분야 도출

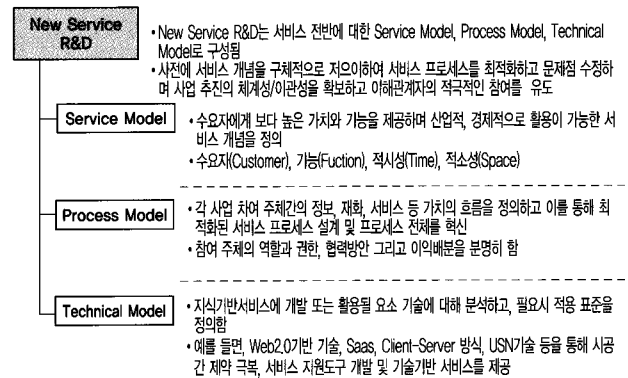
2] 제조업과 서비스업의 서비스혁신 모델 및 프로세스 개발

- (제품 개발 ⇔ 서비스 개발) 고객 요구에 맞는 맞춤형 서비스를 적시적소에 제공하기 위한 서비스 컨셉 설계
- * 과학적·공학적 방법론에 따라 각각의 서비스 구성요소를 상호연계·통합하여 최적화된 서비스혁신모델과 프로세스를 개발
- (공정 혁신 ⇔ 서비스 프로세스혁신) 최종 수요자단계까지 서비스 전달을 효율화하기 위한 새로운 서비스 전달

체계 개발과 서비스 품질 제고 및 비용 절감을 위한 모듈화·전문화된 프로세스 설계

- * 서비스 품질 제고, 효과 측정, 가격결정, 가상기업 및 네트워크조직모델, 아웃소싱관리, 서비스지원도구 등 효과적인 서비스 관리기법 개발도 포함
- (기술모델 개발) 고부가가치 서비스 제공을 위해 기존 기술이나 신기술·기법 적용모델을 개발·활용하고 필요시 표준화 추진

〈서비스혁신 산업모델 R&D의 구성요소〉



3] 서비스혁신 모델 시범 적용 및 확산

- (시범 서비스) 개발된 혁신모델에 대한 시범 적용 및 사전 시뮬레이션을 통해 서비스 품질 및 수요자 대응성을 제고
- (수요 혁신) 고객이 서비스 프로세스에 직접 참여하는 특성을 반영하여 수요 확산을 위한 교육, 홍보 및 해외 파트너십 구축



- * 수요자가 직접 서비스과정에 참여하는 서비스의 특성으로 인해 수요자의 기술적 수용성(Technology Readiness) 및 이해도 제고 등이 중요
- * 수요 혁신을 위해 초기 단계부터 글로벌 시장에서 성공 가능성이 있는 서비스혁신 모델의 해외 현지 특성화 모델 개발 병행시 우대

4 지식정보 교류네트워크 구축 및 운영(* 지정공모 과제)

- 다양한 지식서비스업종을 대상으로 관련 지식정보를 체계적으로 수집·관리하고 공유·확산할 수 있는 네트워크 구축
- * 콘텐츠 위주 구축으로 예산을 최소화하고 관련 기관에서 직접 정책자료, 업종동향, 우수 혁신사례 등을 유지·관리하는 분산형 통합방식으로 운영
- 사전수요조사, ISP(정보전략계획)를 실시하여 구축방식, 정보내역 등을 도출하고 산·학·연 관련 기관을 연계하여 홈페이지를 구축
- * 서비스혁신모델 개발 종료후 일정 기간내 지식정보교류네트워크에 등록
- * 향후 서비스혁신 아이디어를 공모하여 관련 기업, 대학과 연계시켜주고 사용자 중심의 제품·서비스개발을 지원하는 '서비스혁신 네트워크' 로 발전

5 서비스혁신모델의 산업화 지원

- 개발된 모델과 방법론의 사업화를 위한 홍보·교육을

지원하고 사업화 자금은 금융기관과 연계, 알선

- 시범 서비스에 필요한 중장기 기술 및 요소기술은 지식서비스 분야 R&D 사업과 연계하여 지원
- * 공공성과 산업적 파급효과가 높은 프로젝트에 대해서는 지속적으로 법·제도적 문제점을 발굴·개선

4. 추진 일정

(1)	사업공고	'08. 7. 16(수)	지식경제부 전자거래진흥원
(2)	사업신청서 제출·접수 - 접수기간: 8월 1일 ~ 8월 13일	'08. 8. 13(수)	전자거래진흥원
(3)	신규과제 선정평가 및 선정	'08. 8월중	전자거래진흥원
(4)	수정사업계획서 제출 및 협약	'08. 8월말	전자거래진흥원
(5)	사업 시행	'08. 9~'09. 3월	주관기관
(6)	사업 수행 중간점검	'08. 10~11월	전자거래진흥원
(7)	수행성과보고서 제출	'09. 2월	주관기관
(8)	사후 관리	'09. 3월~	전자거래진흥원

* 상기 일정은 사정에 따라 변경될 수 있음
* 주관기관은 사업종료일 최소 2주전 최종 보고서 제출