

경영정보시스템 11주차 강의

교재 제 11장. 지식업무를 지원하기 위한 정보기술

11주차 수업내용

1. 지식업무를 지원하기 위한 정보기술

2. 전자문서관리시스템

관리문서처리 Vs. 거래문서 처리

3. 그룹웨어

그룹웨어의 개념 및 기대효과

그룹웨어 매트릭스

그룹웨어 성과모형

4. 지식관리시스템

지식기반 경제와 지식경영

지식관리시스템의 개념 및 역할

1. 지식업무의 지원을 위한 정보기술

지식업무 지원시스템

1) 무서류 시대의 개막

- 전통적인 사무실 환경 : 주판, 전화, 서류, 장부 등
- 1980년대 PC의 등장으로 인해 전환점 맞이
- 1990년대 초 PC기반의 사무자동화 툴의 등장이 무서류시대의 시작
- Paperless Office의 등장

2) 정보시대와 지식 근로자

- 산업시대 산업구성원 다수 생산근로직에 종사
- 정보시대 정보관련 제품 또는 서비스에 종사하는 비율 증가
- 지식 업무에 종사하는 지식근로자
예 : 재무분석가, 엔지니어, 회계사, 의사, 컨설턴트 등..
- 생산현장에서의 인력을 기계화 및 자동화가 대체
- 기업이나 조직에서의 인간의 역할 지식 중심으로 개편

3) 지식업무 지원시스템

- 지식근로자의 정보 처리, 생성, 보급, 관리 활동을 지원
- 특정 직업군의 지식근로자 뿐 아니라 일반 근로자 업무도 지원
- 사무자동화기기의 발달
- 일상적 업무를 벗어난 창의력을 요구하는 활동도 지원

지식업무 지원 시스템의 유형

1) 전자문서 관리 시스템 : 정보의 생성 및 관리

- 워드프로세스
- 스프레드시트
- 그래프
- 문서이미징
- 전자출판

2) 그룹웨어 : 의사소통 및 문제해결

- 전자우편, 음성우편, 팩스
- 전자회의
- 컴퓨터회의
- 화상회의, 음성회의
- 전자달력 (그룹용)

3) 지식관리 시스템 : 지식 공유 및 활용

- 워크플로우시스템
- 전자회의
- 전자문서관리
- 인트라넷

2. 전자문서관리시스템

관리문서처리 Vs. 거래문서 처리

1) 관리문서처리 : 일반적인 사무업무의 생산성을 제고하기 위한 목적

- 워드프로세싱
- 스프레드시트
- 그래픽/프레젠테이션

2) 거래문서처리 : 거래업무에 의해 생성되는 문서에 대한 처리

- 단일 부서에서 업무가 종료되는 것이 아님
- 다른 부서로 문서의 순환이 발생
- 예) 송장, 제품주문서, 서비스요청서, 예산계획서, 진행보고서
- 문서이미징을 통하여 Paperless Office 지원

3) 문서이미징 시스템

- 스캔
- 저장
- 색인
- 검색
- 열람
- 수정

3. 그룹웨어

그룹웨어의 개념 및 기대효과

1) 개념 : 팀위주로 구성된 조직에서 구성원들이 목표의 원만한 수행을 위해 효과적으로 의사소통 및 정보공유를 할 수 있도록 지원해 주는 네트워크 기반의 정보기술

2) 기대효과

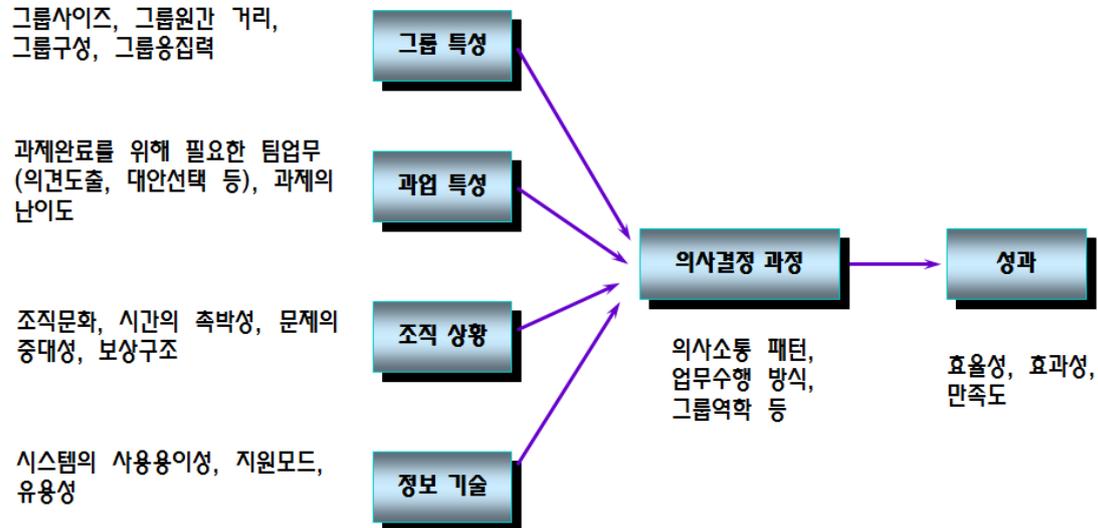
- 그룹과업의 촉진
- 의사전달 속도 향상
- 업무의 특성에 따른 효율적 업무추진
- 의사결정 효과, 만족 증대

그룹웨어 매트릭스

	동일 시간대	상이 시간대
상이 장소	<ul style="list-style-type: none">• 화상회의	<ul style="list-style-type: none">• 전자우편• 음성우편• 전자결재• 전자서류함• 컴퓨터회의
동일 장소	<ul style="list-style-type: none">• 전자회의실• 전자백판	<ul style="list-style-type: none">• 정보센터• 팀룸

출처 : 법문사 교재 그림 11-7

그룹웨어 성과모형



출처 법문사 교재 그림 11-5

브레인스토밍(Brainstorming) Vs 브레인라이팅(BrainWriting)

1) Brainstorming

- 오스본(Osborn, 1953)의 연구에 기초
- 혼자 일할 때에 비해 그룹으로 일할 때 두 배 이상 아이디어 도출
- 아이디어 도출에 집중
- 아이디어 비판 및 유용성 판단은 차후 논의

2) Brainwrting

- 회의참가자가 아이디어를 종이에 적어서 제출

3) 차이점과 공통점

- 차이점 : 브레인스토밍은 자유로운 의사교환 보장 반명 익명성이 보장안됨
브레인라이팅은 익명성은 보장 가능하나 자유로운 의사교환 불가
- 공통점 및 목표 : 아이디어를 도출하고, 지식체계의 형태로 구체화하고자
하는 공통적인 목표에 기인한 방법들

상이장소/동일 시간대 그룹웨어

1) Instant Messaging 시스템

- 인터넷상에서 상대방과 실시간으로 문자방식에 의한 대화를 나눌 수 있는 기술
- 마이크로소프트사의 MSN Messenger가 대표적인 예에 속함
- 기업에서도 이용이 확산됨

2) 음성회의시스템

- 전화기술을 통한 의견교환 / 토의
- 의사소통이 음성에만 의존하므로 효과가 제한적

3) 화상회의시스템

- "대면효과" 제공
- 권유나 설득이 필요한 상황에 유용 (의견대립 해소)
- 회의참석과 관련한 비용 / 시간 절감

*** 의사소통에 요구되는 정보의 특성과 양, 상세도, 감정전달의 필요성, 업무의 특성에 따라 선택해야함**

지식업무관리 시스템 사용이 조직에 미치는 영향

- 1) 팀생산성 향상
- 2) 조직업무 수행의 효과
 - 시간단축 및 비용절감
 - 업무처리시간, 회의시간, 프로젝트 수행시간, 의사결정시간의 절감
- 3) 의사소통 방식의 다양화
- 4) 수평적인 조직 구조 형성에 일조
- 5) 비즈니스 프로세스 개선도구 역할
- 6) 경쟁우위 창출의 기회제공

4. 지식관리시스템

지식기반 경제와 지식경영

1) 지식기반 경제의 부상

- 기업의 성공이 유형자산보다는 무형자산에 의해 더 크게 좌우됨 (예: 물질자산이 적은 Microsoft가 물질자산이 월등히 더 많은 GM보다 회사가치는 훨씬 더 큼)
- 회사의 성공을 위해 생산근로자보다는 지식근로자가 더 중요한 역할을 담당함
- 혁신능력, 그리고 제품 및 서비스 개발능력이 기업의 경쟁력에 큰 영향을 미치므로, 지식을 축적하고 활용하는 노력이 더욱 중요해짐

2) 지식경영의 개념

- '지식경영'이란 끊임없이 비즈니스 지식을 창출하고, 이를 조직 내에 전파하며 또 신속하게 새로운 제품이나 서비스의 개발 혹은 고객서비스의 향상에 적용함으로써 기업 경쟁우위를 창출하는 새로운 경영 트렌드
- 기업을 '학습조직'으로 만들어 지식창출의 토대를 구축하는 데 중점을 둠
- 기업 구성원들을 각기 지식경영의 주체가 되도록 참여시키는 것이 주요 관건임

지식관리시스템의 개념 및 역할

- 1) 지식근로자가 조직의 비즈니스 지식을 창조하고, 정리하며, 공유할 수 있도록 해주는 정보시스템
- 2) 기업이 지니고 있는 지식자원의 가치를 극대화할 수 있도록 해 줌
- 3) 지식관리시스템의 기술요소
 - 지식창출 / 획득 기술 : 워크플로우, 전자회의, 전자토의포럼
 - 지식공유 / 교환 기술 : 전자문서관리, 그룹웨어, 인트라넷
- 4) 지식관리시스템 구축의 이슈
 - CKO (지식담당이사)의 역할
 - 지식중심 조직문화의 조성 (예: 지식창출 및 활용을 유도하는 보상시스템)