



프로젝트 관리론

비즈니스 프로세스 개선 도구 상자





□ 고찰 내용

- 개선 업무 내 각각의 단계
- 단계별 도구들

CONTENTS

□ 도구상자의 필요성

□ 비즈니스 프로세스 개선 모델

□ 도구상자 안의 도구들

□ 도구(tool) 상자의 필요성

- 도구의 목적
- 조직이 성과를 개선하고 경쟁력을 강화하기 위해서는 필요한 어떤 도구라도 사용할 수 있음
- 모든 도구들은 조직이 개선을 위해 노력할 때 이용 가능한 크고 잘 갖추어진 도구상자에 들어 있는 것처럼 보여야 함
- 도구들은 서로 보완해 공동으로 기능해야 함
- 어떤 도구를 사용할 것인가는 그 도구를 사용하는 조직 및 그것이 적용되는 상황의 특성에 달려 있음

□ 비즈니스 프로세스 개선 모델

그림 7.1 삽입

- 개선 프로젝트를 보다 잘 이해하는 데 개선 프로젝트가 전형적으로 거치는 여러 단계를 살펴보는 것도 효과적 (그림)

■ 그림의 7 단계별 목적

- 전반적인 성과에 대한 이해에 기초해 개선 우선순위를 결정하라
 - ✓ 특정한 개선 프로젝트를 본격적으로 시작하기 이전인 초기 단계
 - ✓ 목적은 조직의 상황과 이해관계자 그리고 전략에 비추어볼 때 우선적으로 개선이 필요한 비즈니스 프로세스가 무엇인지 정의하는 것

- 현재의 비즈니스 프로세스를 분석 및 이해하고 무엇이 문제인지 확인하라
 - ✓ 개선 프로젝트에서 일반적으로 첫 번째 단계에 해당
 - ✓ 목적은 현재 프로세스가 얼마나 잘 작동하는지, 발견된 문제에는 어떠한 특징들이 있는지 분석 및 이해하는 것

- 성과 부족에 대한 데이터를 수집하라
 - ✓ 비즈니스 프로세스 개선 프로젝트가 최대한의 성과를 내기 위해서는 객관적인 사실과 데이터에 기초해야 함

- 성과 부족에 대한 현황을 분석하라
 - ✓ 기대 이하의 성과를 야기하는 문제의 진정한 본질을 이해할 수 있도록 여러 가지 기술들을 사용
- 성과 부족의 원인과 가능한 개선에 대한 아이디어를 도출하라
 - ✓ 이것은 성과 부족을 야기하는 원인이 무엇인지에 대해 광범위한 아이디어를 도출하는 창의적인 단계
 - ✓ 동시에 개선 프로세스의 다른 단계들에서 사용할 수 있는 도구를 선택하는 단계
- 성과 부족을 해결할 개선 과제를 창출하라
 - ✓ 성과 부족 요인을 제거할 새로운 해결책이나 프로세스를 창출하는 단계
- 개선을 이행하라
 - ✓ 프로세스를 개선하는 방법을 찾는 것에 비해 쉽게 보일 수도 있지만, 실제로 변화를 이행하는 것은 종종 개선 프로젝트에서 가장 어려운 부분이 될 수 있음

도구상자 안의 도구들(1)

□ 도구상자 안의 도구들

- 각각의 단계에서 활용 가능한 도구와 기술