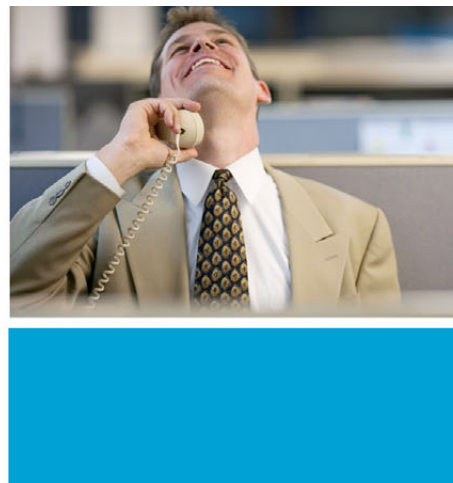
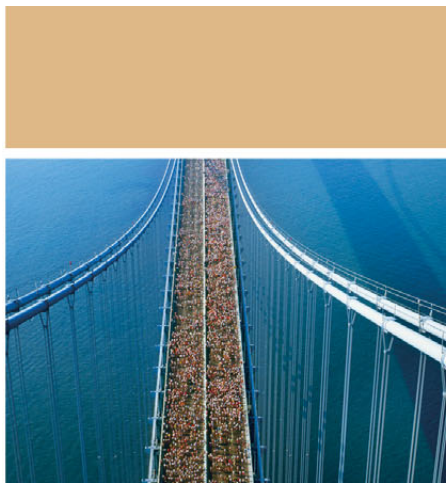
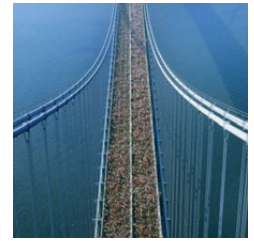


## 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할





# 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할

과거의 정보에 접근할 수 없다면, 오늘날의 기업은 사업상 가장 기본적인 측면에 있어서도 정보를 바탕으로 적절한 의사 결정을 내릴 수 있는 능력이 현저히 저하되고 말 것입니다. 그러나 그러한 지식을 수집하고 체계적으로 정리하여 배포하는 과정에는 엄청난 문제가 도사리고 있을 수 있습니다. 많은 기업과 CIO들이 찾아낸 해답은 바로 비즈니스 맞춤형 웹 2.0입니다. 웹 2.0은 직원들이 확장된 기업의 총체적 지식으로 무장할 수 있도록 안전하고 통합된 협업 도구를 제공하는 강력한 소셜 네트워크 환경을 가리키는 말입니다.

영업사원인 짐은 최근 성공리에 마친 회의 결과를 바탕으로 회사의 고객 관계 관리(CRM) 애플리케이션을 업데이트하고 있습니다. 고객 측에서는 일을 서둘러 이번 주 안으로 제안서를 받았으면 좋겠다고 합니다. 짐이 업데이트를 거의 마쳤을 때 평소와 다른 상황이 발생합니다. 동일 업종에 종사하는 고객 또는 비슷한 제품과 서비스를 요구하는 고객들을 다뤄본 경험이 있는 해당 회사의 직원 목록이 표시된 창이 새로 나타납니다. 짐이 바브라는 동료의 이름 위에 마우스를 가져다 놓자 지금 작성하려는 것과 비슷한 기존 제안서의 목록과 함께 성공 계획에 대한 설명서 및 유사한 고객을 대상으로 성공을 거두었던 전략과 서비스에 대한 바브의 블로그 게시물이 화면에 표시됩니다. 짐은 바브가 온라인 상태라면 인스턴트 메시지를 보내고 아니면 전화를 걸기 위해 바브의 사진을 클릭합니다.

## 혁신의 토대

전세계의 CEO들은 혁신이야말로 오늘날 유연한 기업을 일구는 데 꼭 필요한 요소라고 판단합니다. 최근 실시한 IBM CEO Study에서는 글로벌한 통합 및 세분화된 사업 모델과 함께 혁신이 미래의 기업으로 발전하기 위한 핵심 요소인 것으로 드러났습니다.<sup>1</sup> 혁신의 실행과 관련하여 CEO들은 웹 2.0 도구의 사용과 협업이 가장 중요하다고 응답했습니다.<sup>2</sup>

## 네 가지 성공 비결

IBM은 기업의 성장을 보장하는 성공적이고 지속 가능한 웹 2.0 방안의 네 가지 비결을 밝혀냈습니다.

### 1. 업무 제일주의

기업의 웹 2.0 도구가 실제로 가치를 발휘하려면 실제 사용자가 활동하는 기존의 업무 환경에서 통하는 방식으로 작동해야 합니다.

### 2. 내장형 도구

웹 2.0 도구를 기존 애플리케이션 및 프로세스에 내장하는 전략을 채택하면 많은 기업에서 소셜 네트워크를 도입할 때 부딪치는 주된 난관, 즉 도입에 대한 저항과 실질적 이익 실현이라는 두 가지 문제가 해결됩니다.

### 3. 역할에 집중

역할 기반의 도구를 사용하면 부서, 지역, 절차 등 전통적인 조직의 장벽을 넘어서서 사용자가 전문 역량과 정보의 원천에 자유롭게 액세스할 수 있게 됩니다. 이러한 정보는 도구 없이는 그렇게 빨리 찾아낼 수가 없습니다.

### 4. 협업 문화 조성

직원들이 소셜 네트워크에 적응하도록 장려하려면 전문 역량의 공유, 기존 기업 자산의 재활용 등 주된 활동 방식을 조직 차원에서 권장해야 합니다.

## 결과: 보다 적응력 있는 기업

2008 IBM Global Human Capital Study에서 “사업 환경의 변화에 대한 적응력이 매우 뛰어난” 것으로 밝혀진 기업의 특징은 다음과 같았습니다.

- 미래형 기술의 예측 능력
- 전문 역량의 효율적 배치
- 효과적인 협업<sup>3</sup>

그림에서 보듯이, 업무 지향적이고 신중한 웹 2.0 구현은 기업의 적응력과 관련된 이러한 특징을 현실화하는 데 크게 도움이 됩니다. 또한 그 밖에도 출시 기간 단축, 성공적인 변화 촉진, 업무 효율성 제고 등 잠재적인 이익을 얻을 수 있습니다.

## 웹 2.0의 ROI

IBM은 클라이언트를 위해 웹 2.0을 구현해 본 경험과 광범위한 외부 전문 역량을 토대로 웹 2.0의 ROI에 대한 네 가지 차원을 밝혀냈습니다.

- 혁신을 통한 성장 제고
- 신속한 직무 이행
- 효율성 향상
- 핵심 자원의 권한 강화

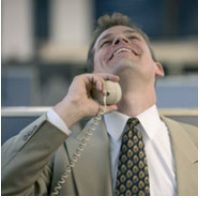
이러한 네 요소의 프레임워크 위에 IBM이 만들어낸 최초의 협업 ROI 모델은 조직 구성원의 역할 간 상호작용에서 유도되는 웹 2.0의 장점을 잘 보여 줍니다.

### 추가 정보

“웹 2.0 실무 도입: 조직 효율성 제고를 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할” 백서 사본이 필요하거나 웹 2.0, IBM의 웹 2.0 실무 도입 방안(Web 2.0 Goes to Work) 또는 IBM의 소셜 네트워크 제품 및 서비스에 대해 자세히 알아보려면 해당 지역의 IBM 마케팅 담당자에게 문의하시거나 다음 웹 사이트를 방문해 주십시오.

[ibm.com/cio/empower](http://ibm.com/cio/empower)

한편 IBM Global Financing에서는 고객의 구체적인 IT 요구에 따른 맞춤형 금융 솔루션을 제공하고 있습니다. 저렴한 가격과 다양한 지불 방법, 대출, 자산 재매입 및 폐기 등에 대해 자세히 알아보려면 다음 웹 사이트를 방문해 주십시오. [ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



### 목차

- 4 서론
- 5 인력 잠재력 활용
- 6 CEO의 목표 달성
- 6 해답은 사람
- 8 성공을 이루는 네 가지 비결
- 11 결과: 보다 적응력 있는 기업
- 12 웹 2.0의 ROI
- 14 IBM의 지원
- 15 추가 정보

#### 서론

화요일 정오에 캘리포니아에서 영업사원으로 근무 중인 짐은 최근 성공리에 마친 신규 고객과의 회의 결과를 바탕으로 회사의 고객 관계 관리(CRM) 애플리케이션을 업데이트하고 있습니다. 이 고객은 일을 서둘러 이번 주 안으로 몇 가지 제품과 서비스에 대한 제안서를 받았으면 좋겠다고 합니다.

짐이 업데이트를 거의 마쳤을 때 평소와 다른 상황이 발생합니다. 해당 회사의 직원 목록이 표시된 창이 새로 나타난 것입니다. 짐이 아는 사람도 있고, 그렇지 않은 사람도 있습니다. 화면에 표시된 사람들은 동일 업종의 고객들을 다뤄본 경험이 있거나 아직도 관계를 지속하고 있으며, 짐의 새 고객이 요구하는 것과 비슷한 제품 및 서비스를 보유하고 있습니다.

짐이 바브라는 동료의 이름 위에 마우스를 가져다 놓자 지금 작성하려는 것과 비슷한 기존 제안서의 목록과 함께 성공 계획에 대한 설명서 및 유사한 고객을 대상으로 성공을 거두었던 전략과 서비스에 대한 바브의 블로그 게시물이 화면에 표시됩니다. 짐은 바브가 온라인 상태라면 인스턴트 메시지를 보내고 아니면 전화를 걸기 위해 바브의 사진을 클릭합니다. 짐이 바브와 모르는 사이라서 소개가 필요하다면 특별한 아이콘을 클릭하여 자신의 인맥 중에 바브와 아는 사람이 있는지 찾아보면 됩니다.

이 시나리오는 실제 상황입니다. 이 시나리오가 정말 특별한 이유는 그것이 정말 쉽다는 것입니다. 사람과 기술, 이들이 작성한 문서 및 인간 관계에 대한 핵심 링크가 짐이 이미 사용 중인 애플리케이션에 내장되어 있기 때문에 짐은 하다못해 마우스 한 번 클릭하지 않고도 필요한 정보를 모두 얻어 성공으로 가는 지름길에 오를 수 있습니다.

---

기업 실정에 맞게 조정된 웹 2.0은 강력한 소셜 네트워크 솔루션을 제공함으로써 기업이 보다 쉽게 혁신과 성공을 거둘 수 있도록 합니다.

---

## 인력 잠재력 활용

과거의 정보에 접근할 수 없다면, 오늘날의 기업은 사업상 가장 기본적인 측면에 있어서도 정보를 바탕으로 적절한 의사 결정을 내릴 수 있는 능력이 현저히 저하되고 말 것입니다. 이와 같은 과거의 정보는 여러 장소의 여러 사람에게 문서 또는 경험의 형태로 분산되어 있으므로 이러한 지식을 수집하고 체계적으로 정리하여 배포하는 과정에서 상당한 난관에 부딪칠 수 있습니다.

기업에 필요한 것은 회사의 지식과 전문 역량을 가장 효과적으로 활용할 수 있도록 직원과 파트너 및 고객을 파악하고 서로 연계해 주는 사회적 협업 엔진입니다. 이 협업 엔진은 개별 사용자의 업무 방식에 맞춰 자체적으로 손쉽게 조정되어야 하고, 사용자가 일상적 업무 도구에서 직접 액세스할 수 있어야 하며, 전세계에 걸친 고객 계정 목록과 직원 개인의 영업 경험 등 다양한 소스와도 조화를 이루어야 합니다.

이를 위해 많은 기업과 CIO들이 찾아낸 해답이 바로 웹 2.0입니다. 특히 기업 실정에 맞게 조정된 웹 2.0은 직원들이 확장된 기업의 총체적 지식으로 무장할 수 있도록 안전하고 통합된 협업 도구를 제공하는 강력한 소셜 네트워크 환경입니다.



## CEO의 목표 달성

전세계의 CEO들은 혁신이야말로 오늘날 적응력 있는 기업을 일구는 데 꼭 필요한 요소라고 판단합니다. 실제로 최근 실시한 IBM CEO Study에서는 글로벌한 통합 및 세분화된 사업 모델과 함께 “고객의 예상을 뛰어넘는” 혁신이 미래의 기업으로 발전하기 위한 핵심 요소인 것으로 드러났습니다.<sup>4</sup> 혁신의 실행과 관련하여 CEO들은 웹 2.0 도구의 사용과 협업이 가장 중요하다고 응답했습니다.<sup>5</sup>

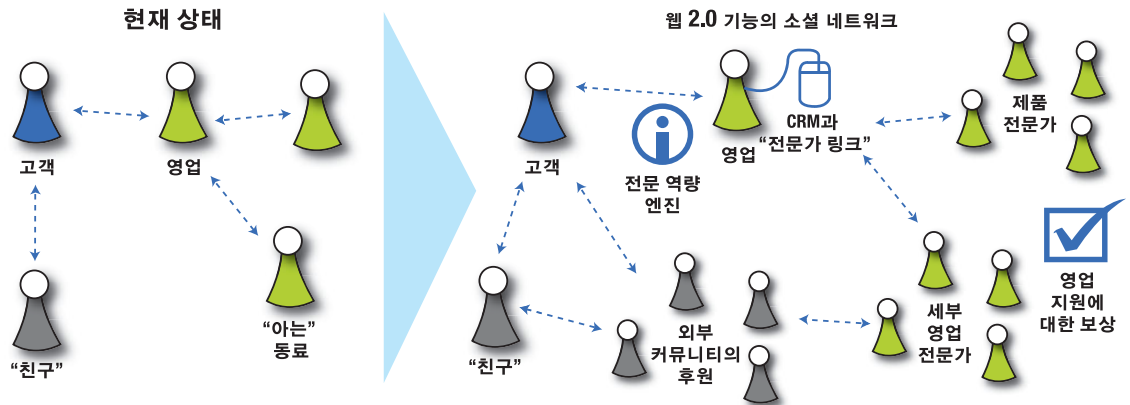
이것은 CIO에게 희소식입니다. 기업의 최고 책임자 중 협업을 위한 노력을 촉진하고 영향력을 행사하기에 가장 유리한 위치에 있는 사람이 바로 CIO이기 때문입니다. CIO의 사무실 안에는 기업 전체에 걸쳐 지속 가능한 경쟁력을 창출하기 위해 혁신과 효율을 뒷받침하는 협업과 상호작용을 촉진하도록 특별히 맞춤 구성된 여러 가지 전문 역량과 경험, 기술적 도구 등이 독특하게 어우러져 있습니다.

## 해답은 사람

대부분의 기업은 이미 핵심적인 성공의 비결을 갖추고 있습니다. 바로 사람입니다. 기업의 영향권 안에서 활동하는 직원과 공급업체, 심지어 고객들까지도 해당 기업의 혁신과 성장을 기꺼이 도울 준비가 되어 있습니다. 많은 경우, 부족한 것은 오직 이 사람들이 기여할 수 있도록 만드는 프레임워크뿐입니다.

웹 2.0은 바로 그러한 프레임워크입니다. 웹 2.0의 상호작용, 협업 및 창조 방식과 도구를 이용한 소셜 네트워크는 혁신과 효율을 자극하는 환경을 조성하는 데 도움이 됩니다. 소셜 네트워크는 부서 또는 지역 간 장벽을 무너뜨리고 업무 프로세스와 같은 전통적인 핵심 분야에서 초점을 돌려 지금까지 거의 주목받지 못했던 사람과 사람 사이의 상호작용과 인간 관계의 영역으로 나아갈 수 있도록 합니다.

## 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할



기업 안에서 사람들 사이의 상호작용과 인간 관계는 차별화 및 성공을 위한 특별한 기회를 만들어 줍니다. 제대로 된 웹 2.0 구현으로 이러한 기회를 포착할 수 있습니다.

그러나 필요한 것은 어떤 정해진 형태의 웹 2.0이 아닙니다. 일부 기업에서 이미 깨달은 바와 같이, YouTube와 같은 상황 위주의 구현 방식은 중개소, 항공사, 정부 기관 또는 제조업체에서 그 가치가 제한되는 경향이 있습니다. 잠재력을 최대한 끌어내기 위해서는 업무 위주의 웹 2.0 구현이 필요합니다. 소셜 네트워크라 불리는 이러한 구현 방식은 각 사용자가 자신의 역할, 전문성 또는 취향에 따라 제시되는 믿을 수 있는 관련 정보와 애플리케이션 및 인력 자원에 실시간으로 액세스할 수 있도록 전략적이고 안전하면서 반복 사용이 가능한 도구를 제작하고 배포합니다. 필요한 정보와 필요한 사람에게 접근하는 속도가 빨라지고 정보 과부하 사태가 감소하면 사용자의 생산성과 창의성, 혁신성이 향상될 수 있습니다.

CIO를 위한 또다른 희소식은 검색 엔진과 인스턴트 메신저 등 일반적인 웹 기반 서비스를 제외하면 현재 웹 2.0 도구를 활용하는 직원은 네 명 중 한 명 꼴이라는 사실입니다.<sup>6</sup> 따라서 소속 기업과 사업 목표에 대해 실질적이고 긍정적인 차별화를 꾀하고자 하는 CIO에게 웹 2.0은 폭넓은 가능성을 의미합니다. 또한 웹 2.0은 오늘날 급변하는 글로벌 경제 상황에서 다른 방식으로는 추구하기 어려운 혁신과 효율성을 동시에 해결할 유망 기술이라는 점 때문에 CEO는 물론 다른 최고

## 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할



경영진들의 레이더망에서 독보적인 존재로 자리잡고 있습니다. 이 최고 책임자들은 다른 부문에서 비용을 절감하더라도 웹 2.0 도입에는 기꺼이 자금을 투자할 자세가 되어 있으며, 조직 전체의 웹 2.0 사용률을 높이기 위한 노력을 적극 지원할 것입니다.

위와 같은 장점에 더하여, YouTube의 화려한 성장으로 입증되었다시피 웹 2.0 도구를 사용하게 될 사람들 사이에서 이 도구의 인기가 높다는 점과 기업 콘텐츠 관리, 전문 역량 파악 엔진, 소셜 네트워크 분석 등의 기능 추가로 소셜 네트워크 도구가 빠르게 확장되는 추세라는 점을 감안하면 오늘날 많은 기업에서 소셜 네트워크가 진정한 돌파구를 제공하리라는 사실을 깨닫기는 어렵지 않습니다.

### 성공을 이루는 네 가지 비결

최근 The McKinsey Quarterly에 발표된 한 설문 조사에 따르면 성공적인 웹 2.0 도입을 위해서는 신중하고 효과적인 구현이 필수적임이 드러났습니다. 웹 2.0 도구를 업무 위주로 사용하기 위한 종합 계획을 세워둔 기업은 계획없이 뛰어드는 기업보다 이 도구에 만족하고 계속 사용하게 될 가능성이 훨씬 더 높습니다.<sup>7</sup>

회사 내부적으로는 물론 고객을 위해서도 웹 2.0 도구와 관련된 계획과 전략을 갖추고 폭넓은 경험을 쌓아온 IBM은 기업의 성공을 보장하는 성공적이고 지속 가능한 소셜 네트워크 방안의 네 가지 비결을 밝혀냈습니다.

#### 1. 업무 제일주의

Facebook 같은 도구를 업무 환경에서 사용할 수 있도록 하는 것으로는 부족합니다. 기업의 구현 환경에 맞는 웹 2.0 도구를 선택하고 조정하는 것은 CIO가 이 계획의 성공을 보장하기 위해 할 수 있는 가장 중요한 일이라 하겠습니다.



---

웹 2.0 구현의 장점을 모두 실현하기 위해 CIO는 조직 전체의 핵심 업무 계통 담당자들에게 협조를 구해야 합니다.

---

기업의 웹 2.0 도구가 실제로 가치를 발휘하려면 실제 사용자들이 활동하는 기존의 업무 환경에서 통하는 방식으로 작동해야 합니다. 예를 들어, 직원을 채용해야 하는 인적 자원 전문가들은 채용할 직무에 대한 변수를 일상 소프트웨어에 입력하는 순간 자동으로 로드되고 검색 후 결과를 표시해 주는 사내 프로파일 데이터베이스가 대단히 유용하다는 사실을 알게 될 것입니다. 이렇게 하면 기업은 터무니없는 추가 비용을 지불하지 않고도 사내에서 인재를 찾아 활용할 수 있게 됩니다.

이와 같이 도구와 상황을 밀접하게 접목시키기 위해 CIO들은 흔히 핵심 업무 계통 및 주요 직능 부문의 담당자와 협력하여 소셜 네트워크의 장점을 최대한 이용할 수 있는 역할과 관련 프로세스를 파악합니다.

## 2. 내장형 도구

위의 설명이 시사하듯이, 기업의 웹 2.0 도구를 일상적인 업무 프로세스와 애플리케이션에 통합하는 것도 성공의 비결 중 하나입니다. 이 백서의 초반에 소개한 사례로 돌아가보면, 짐은 서류 또는 사람을 검색하거나 인스턴트 메신저 창을 열지 않아도 됩니다. 다른 애플리케이션을 수동으로 실행할 필요도 없습니다. 이러한 일은 모두 그가 이미 사용하고 있는 애플리케이션에서 상황에 맞게 자동으로 이루어집니다.

웹 2.0 도구를 기존 애플리케이션 및 프로세스에 내장하는 전략을 채택하면 많은 기업에서 소셜 네트워크 프로그램을 도입할 때 마주치는 주된 난관, 즉 도입에 대한 저항과 실질적 이익 실현이라는 두 가지 문제가 해결됩니다.

현재 개인적으로 Facebook과 같은 웹 2.0 도구를 사용하는 직원들은 있지만 많은 수가 이 기술의 잠재력을 이해하지 못하며 업무에 활용하지도 않습니다. 이 기술은 종종 “애들이나 하는 것” 또는 배우는 데 시간이 너무 오래 걸리는 것으로 간주됩니다. CIO는 일상 업무용 애플리케이션 및 프로세스에 소셜 네트워크

## 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할



도구를 내장함으로써 직원들이 의식적인 결정을 거치지 않고도 웹 2.0 도구를 활용하도록 할 수 있습니다. 다시 이 백서 앞부분의 사례로 돌아가서, 짐은 RFP 나 직원 프로파일을 검색해야겠다고 결정하지 않았습니다. 그는 눈앞에서 벌어지는 상황에 따라 처리했을 뿐이고, 웹 도구를 활용하지 않는 것이 오히려 불가능했으며, 즉시 눈에 보이는 혜택을 얻을 수 있었습니다.

### 3. 역할에 집중

많은 기업에서는 최근까지 효율성 제고 및 비용 절감을 위해 업무 프로세스를 재편하는 데 내부의 개선 노력을 집중하면서 프로세스 위주로 사업을 운영해 왔습니다.

그러나 핵심 프로세스의 통합 성공률이 점점 더 높아짐에 따라 CEO는 효율과 혁신을 지속적으로 추진할 수 있는 새로운 방식을 찾아 헤매고 있습니다.

역할에 대한 강조는 CEO가 원하는 새로운 접근 방식이 될 수 있습니다. 역할 기반의 도구를 사용하면 예를 들어 부서, 지역, 절차 등 전통적인 조직의 장벽을 넘어서서 사용자들이 전문 역량과 정보의 원천에 자유롭게 액세스할 수 있게 됩니다. 이러한 정보는 있는 경우도 드물 뿐더러 기존의 업무 프로세스를 통해서는 그렇게 빨리 찾아낼 수가 없습니다. 소셜 네트워크와 같은 역할 기반의 도구는 혁신과 연계를 가능하게 하며, 따라서 경영진의 지원과 투자를 얻어낼 가능성이 더 높고 직원들이 일을 보다 효과적으로 처리할 수 있도록 새로운 방식을 제공하게 될 것입니다.

### 4. 협업 문화 조성

직원들의 상호작용 방식에 변화를 가져오려 하는 기업이라면 새로운 행동 방식을 장려해야 합니다. 예를 들어, 특정한 클라이언트나 프로세스 또는 문서와 관련된 경험과 정보가 필요할 때 기존의 프로세스 및 역할에 얽매이지 않고 곧장 찾아가야 할 “바로 그” 사람이 되고자 적극 나서는 직원들로 조직을 채우고 싶다면 그러한 행동을 보상해 주어야 합니다.

웹 2.0 도입에 따르는 잠재적 이익으로는 보다 효과적인 협업, 출시 기간 단축 및 업무 효율성 제고 등이 있습니다.

CIO는 업무 및 인사 계통과의 협력을 통해 조직 네트워크 분석 등 각종 기법을 이용하여 정보와 지식의 “허브” 겸 소셜 네트워크 도구의 “얼리 어답터” 역할을 동시에 맡아줄 직원을 파악할 수 있습니다. 그런 다음 조직의 나머지 부분에 새로운 도구를 소개하고 도입을 장려하기 위한 변화 관리를 준비하면 됩니다.

이때 장려해야 할 주요 행동 방식으로는 전문 역량과 지식의 공유 및 제안서 템플릿, 클라이언트 프리젠테이션, 각종 마케팅/영업 자료 등 기존 기업 자산의 재활용 등이 있습니다. 태깅, 검색 엔진, 등급 분류 시스템 등 사용 추적 기능이 도구 자체에 내장되어 있기 때문에 소셜 네트워크 프레임워크 안에서 이러한 행동을 장려하기는 비교적 쉽습니다.

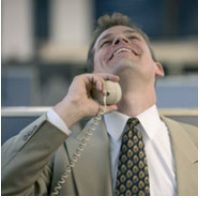
### 결과: 보다 적응력 있는 기업

2008 IBM Global Human Capital Study에서 “사업 환경의 변화에 대한 적응력이 매우 뛰어난” 것으로 밝혀진 기업의 특징은 다음과 같았습니다.

- 미래형 기술의 예측 능력
- 전문 역량의 효율적 배치
- 효과적인 협업<sup>8</sup>

이 백서에서 설명하듯이, 업무 지향적이고 신중한 웹 2.0 구현은 기업의 적응력과 관련된 이러한 특징을 현실화하는 데 크게 도움이 됩니다. 그 밖에도 출시 기간 단축, 지식/경험/기술의 자동 보급을 통한 성공적인 변화 촉진, 업무 애플리케이션 또는 프로세스의 맥락 안에서 기업의 인적 자원을 최대한 활용함으로써 얻어지는 업무 효율성 향상 등 잠재적 이익을 전사적으로 얻을 수 있습니다.

## 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할



또한 이러한 전사적 이익이 해당 기업과 고객의 관계로까지 확장될 수도 있습니다. 인터넷에서는 이미 외부 블로그와 각종 UCC (User Created Contents) 사이트를 통해 거의 모든 기업을 대화의 소재로 삼고 있습니다. 성공적인 소셜 네트워크를 구현한 기업은 해당 기업과 제품 및 서비스에 대한 믿을 수 있는 제3의 정보원으로 이러한 인터넷상의 “대화”를 활용하고, 이로써 브랜드 신뢰도 및 매출 증가 효과를 얻을 뿐 아니라 새로운 고객 관리의 수단을 마련하고 지속 가능한 경쟁적 차별화를 꾀할 수 있습니다.

물론 직원 개인에게도 도움이 됩니다. 사용자들의 일상이 보다 즐겁고 생산적인 방향으로 탈바꿈함에 따라 조직의 사기가 높아지고 이직률은 낮아질 것입니다. 조직 전체는 물론 외부의 가치 사슬에 분포한 전문가들을 손쉽게 찾아 아이디어를 교환하면서 사용자의 학습 속도는 높아질 수 있습니다. 실수가 방지되고, 중복된 업무는 합쳐지고, 업무 품질은 높아지고, 전문가로 성장할 새로운 기회가 대두될 것입니다.

### 웹 2.0의 ROI

최근 The McKinsey Quarterly에 발표된 웹 2.0 설문 조사에 따르면 기업이 웹 2.0을 도입하는 데 가장 큰 장애물 중 하나는 경영진이 이 기술에 잠재된 금전적 효과를 깨닫지 못하는 것이라고 합니다.<sup>9</sup> 다시 말해, CIO는 최고 책임자 및 업무 계통의 관리자들에게 해당 기업의 사업 목표에 따라 구현된 소셜 네트워크가 양쪽 모두에게 이익을 가져온 사업 사례와 함께 투자 수익(ROI)에 대한 논의를 소개할 필요가 있습니다.

## 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할

IBM은 클라이언트를 위해 웹 2.0을 구현해 본 경험과 광범위한 외부 전문 역량을 토대로 웹 2.0의 ROI에 대한 네 가지 차원을 밝혀냈습니다.

혁신을 통한 성장 제고	의미	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 응대 문제에 보다 신속하게 대처</li> <li>• 사내 및 회사 간 커뮤니케이션 효율성 제고</li> <li>• 아이디어를 찾고 가치를 평가하는 자연 “경제”</li> </ul>
신속한 직무 이행	의미	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특정 업무의 맥락에 따라 필요한 인력의 위치 파악</li> <li>• 특정 활동의 맥락에 맞는 모범 사례에 신속하게 액세스</li> <li>• 문제 해결을 위한 정보 추적 및 공유 역량</li> </ul>
효율성 향상	의미	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사내에 이미 보유 중인 전문 인력을 활용하여 채용 비용 절감</li> <li>• 중첩되는 프로젝트의 재작업 감소</li> <li>• 이종 웹 애플리케이션 대신 통합된 도구 세트를 사용함으로써 규제 준수 개선</li> </ul>
핵심 자원의 권한 강화	의미	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직 내 주요 전문 인력의 활용도 제고</li> <li>• 하위직 직원의 이직률 저하</li> <li>• 우수 인력 자원의 신속한 개발</li> </ul>

## 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할

IBM은 이러한 요소의 프레임워크 위에 최초의 협업 ROI 모델을 만들어냈습니다. 이 모델은 조직 내 역할 간 상호작용을 통해 발휘되는 웹 2.0의 장점, 즉 협업 위주의 프로세스 모델로 얻을 수 있는 ROI를 잘 보여 줍니다. 효율성을 더욱 높이기 위해, 이러한 역할 간 상호작용은 반복 및 측정 가능한 가시적 패턴으로 이루어집니다.

### IBM의 지원

신중하고 철저하면서 안전한 기업용 웹 2.0 구현 계획을 수립하는 것은 결코 쉬운 일이 아닙니다. 필수 조건인 경영진 승인을 얻어내기 위해, CIO는 기술적 지식의 토대 위에 웹 2.0 입문을 위한 모든 사항과 협업이 기업 문화에 미치는 의미를 담은 상세한 사업 사례를 제시해야 합니다. IBM은 측정 가능한 ROI 모델 등 특별한 자산과 유용한 경험을 이러한 CIO들과 나눌 수 있습니다.

IBM은 사회적 연계 컴퓨팅을 위한 업무 위주의 플랫폼인 IBM Lotus® Connections을 최초로 개발하여 출시한 회사입니다. IBM 자체 직원들을 위해 처음 시작한 후 곧이어 여러 업종의 클라이언트를 대신하여 웹 2.0 도구를 제작 및 도입하면서 축적된 경험을 바탕으로 탄생한 Lotus Connections 최신 릴리스 (2.0)는 2008년 Enterprise 2.0 Conference에서도 여전히 최고의 플랫폼이라는 평가를 받았습니다.<sup>10</sup> 보다 광범위한 소셜 네트워크 기능을 제공할 수 있도록 하는 IBM Lotus Atlas 및 Quickr™도 준비되어 있습니다.

이와 함께 IBM은 웹 2.0 실무 도입 방안(Web 2.0 Goes to Work)이라는 특별한 프로젝트도 진행하고 있습니다. 이 프로젝트는 기업이 편리한 정보 액세스, 브라우저 기반의 풍부한 애플리케이션, 소셜 네트워크 및 협업 소프트웨어 등 웹 2.0의 가치를 안전하고도 안정적인 방식으로 누릴 수 있도록 세심하게 설계되었습니다.

더불어 Quickr 평가, 파일럿, ROI 및 대규모 소셜 네트워크 구현 등에 초점을 맞춘 IBM의 특별한 업무 현황도 제공해 드립니다.

## 웹 2.0 실무 적용: 조직의 효율성 개선을 통해 사업 수익을 개선하는 CIO의 역할

### 추가 정보

웹 2.0, IBM의 웹 2.0 실무 도입 방안(Web 2.0 Goes to Work) 또는 IBM의 소셜 네트워크 제품 및 서비스에 대해 자세히 알아보려면 해당 지역의 IBM 마케팅 담당자 또는 IBM 비즈니스 파트너에게 문의하시거나 다음 웹 사이트를 방문해 주십시오. [ibm.com/cio/empower](http://ibm.com/cio/empower)

한편 IBM Global Financing에서는 고객의 구체적인 IT 요구에 따른 맞춤형 금융 솔루션을 제공하고 있습니다. 저렴한 가격과 융통성 있는 지불 제도, 대출, 자산 구매 및 폐기 등에 대해 자세히 알아보려면 다음 웹 사이트를 방문해 주십시오. [ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504  
U.S.A.

Produced in the United States of America  
2009년 1월  
All Rights Reserved

IBM, IBM 로고, ibm.com, Lotus 및 Quickr는 미국 또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 이와 함께 기타 IBM 상표가 기재된 용어가 상표 기호(® 또는 ™)와 함께 이 정보에 처음 표시된 경우, 해당 기호는 이 정보를 발행할 때 미국에서 IBM이 소유한 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 또한 이러한 상표는 기타 국가에서 등록상표 또는 일반 법적 상표입니다. 현재 IBM 상표 목록은 웹 “저작권 및 상표 정보” ([ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml))에 있습니다.

기타 제품, 회사 또는 서비스 이름은 타사의 상표 또는 서비스표입니다.

<sup>1, 2, 4, 5</sup> IBM Global CEO Study 2008,  
[www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/html/ceostudy2008.html](http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/html/ceostudy2008.html).

<sup>3, 8</sup> IBM Global Human Capital Study 2008,  
[www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/html/2008ghcs.html](http://www-935.ibm.com/services/us/gbs/bus/html/2008ghcs.html).

<sup>6, 7, 9</sup> Building the Web 2.0 Enterprise: McKinsey Global Survey Results, The McKinsey Quarterly, 2008년 7월.

<sup>10</sup> “IBM은 심사위원들 사이에서 명실상부한 승리자로 통했습니다.” Enterprise 2.0 Boston conference 요약서, [www-01.ibm.com/software/lotus/events/enterprise20/](http://www-01.ibm.com/software/lotus/events/enterprise20/).



재활용 가능, 재활용하십시오.

CIW03053-KRKO-00