

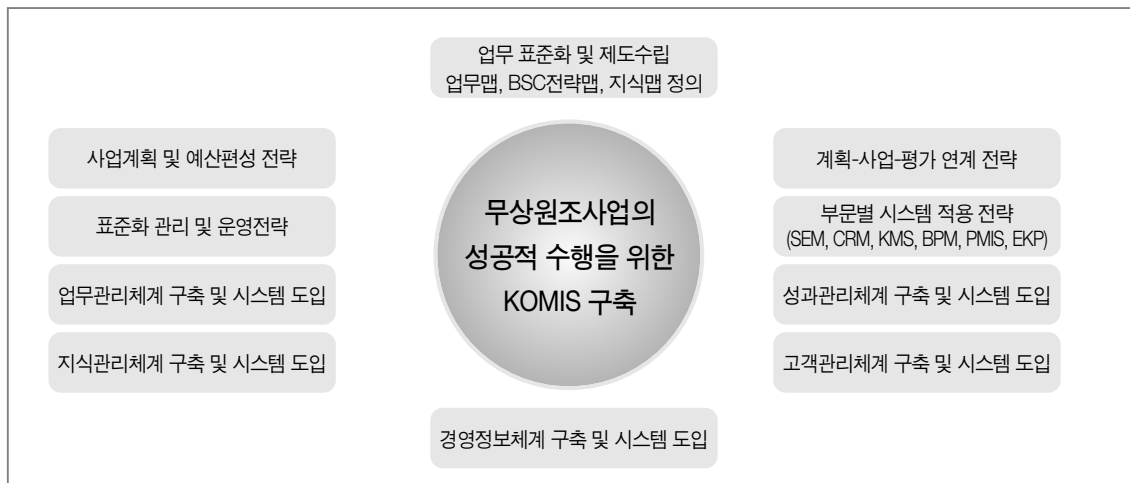
# KOMIS 구축현황

## 1. 추진배경

수원국에서 공여국으로 변모한 원조기관으로서 한국국제협력단은 개발도상국가와의 우호협력관계 및 상호교류를 증진하고 이들 국가들의 경제사회 발전을 지원함으로써 국제개발협력을 증진하고자 하는 경영목표 달성을 위한 통합시스템 구축 필요성이 제기되고 있다.

동 통합시스템(KOMIS: KOICA Management InformationSystem) 원조업무의 시스템적인 관리를 통해 경영혁신을 지원하여 ‘국민과 함께하는 선진원조기관’의 위상을 확립하고자 한다. 이를 위해 개발원조사업의 효과적인 수행체계 구축을 위해 지식경영체계를 도입하고, 업무 프로세스의 표준화 기반 위에 업무구조의 고도화 및 지속적인 경영혁신체제 확립에 초점을 맞추고 있다.

## 2. 추진방향



### 3. 통합원조관리시스템(KOMIS) 사업내용

적용구현, 전송방식 등 기존 그룹웨어 보완

- SSO를 이용해 사용자 인증을 거친 전자포탈, 통합검색시스템 구축

#### 가. 전략경영체계

- 프로세서 재설계(BPR/PI), 지식관리(KMS), 성과관리(BSC) 등 KOICA 내 전 부서를 대상으로 종합컨설팅

#### 라. 사업관리시스템 구축

- 프로젝트/개발조사, 연수, 물자지원, 전문인력, 민간협력 등 KOICA 주요사업 관리시스템 구축

#### 나. 전략경영시스템 구축

- 경영전략계획 수립, 예산편성 및 관리, 재무회계, 성과관리시스템 구축

#### 마. 고객서비스시스템 구축

- 내외부 고객유형을 분류하고 이에 따른 서비스를 제공하는 고객관리시스템 구축

#### 다. 지식정보시스템 구축

- KMS 컨설팅 결과를 기반으로 패키지 S/W

분 야	구 분	주 요 내 용
전략경영체계	컨설팅	BPR/PI 수행(종합컨설팅)
	SOP	프로세스자산화 및 업무전자매뉴얼 시스템
전략경영시스템	시스템	경영전략계획 및 예산시스템 구축 재무회계시스템 구축 성과관리시스템 구축(BSC)
지식정보시스템	시스템	지식관리시스템 구축(KMS) 그룹웨어시스템 개선(GW) 전자포탈시스템 구축(EP)
사업관리시스템	시스템	사업관리시스템구축 (PMIS : 프로젝트/개발조사, 연수, 물자지원, 전문인력, 민간협력) 업무프로세스관리시스템 구축(BPM) 통계시스템 구축
고객서비스시스템	시스템	고객서비스시스템 구축

\* BPR/PI : Business Process Reengineering/Process Innovation

\* KMS : Knowledge Management System

\* BSC : Balanced Score Card

\* EP : Enterprise Portal

\* SSO : Single Sign On(단일사용자인증)

\* SOP : Standard Operating Procedure(표준업무매뉴얼)

\* BPM : Business Process Management

## 4. KOMIS 시스템 구성

### 가. 전략경영부문

- 금년 5월에 구축되어 현업적용을 추진중인  
신인사관리시스템(e-HR)을 포함하여 경영  
전략계획(사업계획), 예산, 재무회계 및 성  
과관리시스템으로 구성됨

### 나. 업무지원부문

- 기존시스템인 그룹웨어, 도서관리 등을 포  
함하고 전사적 지식의 공유 및 활용을 위한

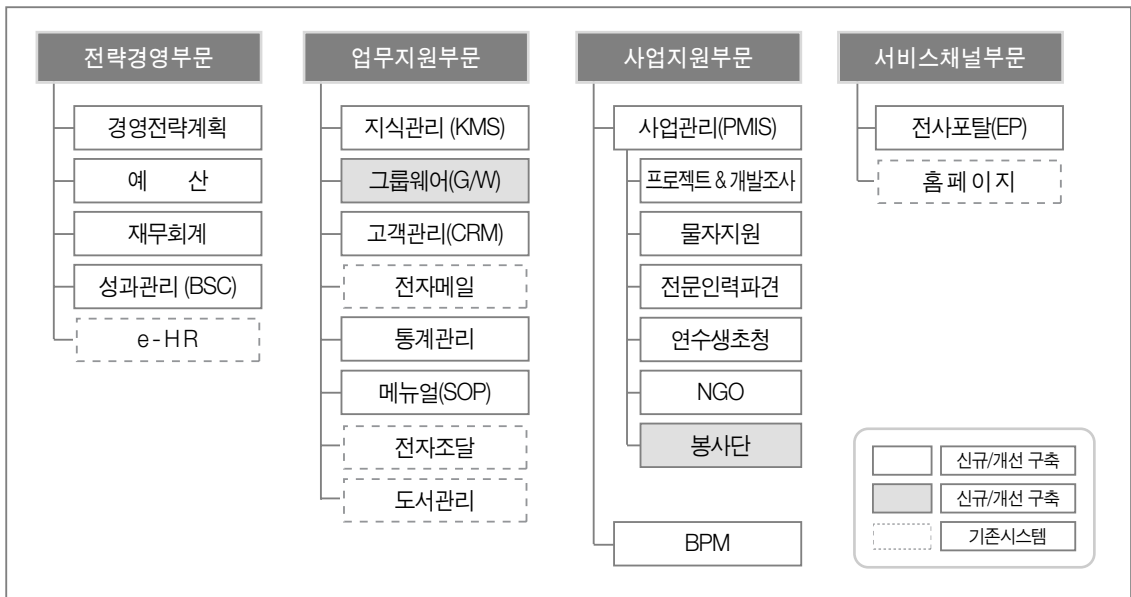
지식관리시스템, 제반 실적의 총괄 및 자동  
취합을 위한 통계관리시스템, 업무전자매뉴  
얼시스템 등이 있음

### 다. 사업지원부문

- 프로젝트/개발조사 등 KOICA 주요사업부  
문에 대한 시스템이 BPM 기반으로 구  
성됨

### 라. 서비스채널부문

- 홈페이지와 전자포탈시스템이 있음



## 5. 추진일정

가. 사업기간 : 06. 1월~ 07. 3월(15개월)

나. 개발자 : (주) 대우정보시스템

다. 진행상황

■ 06. 6월 종합 컨설팅

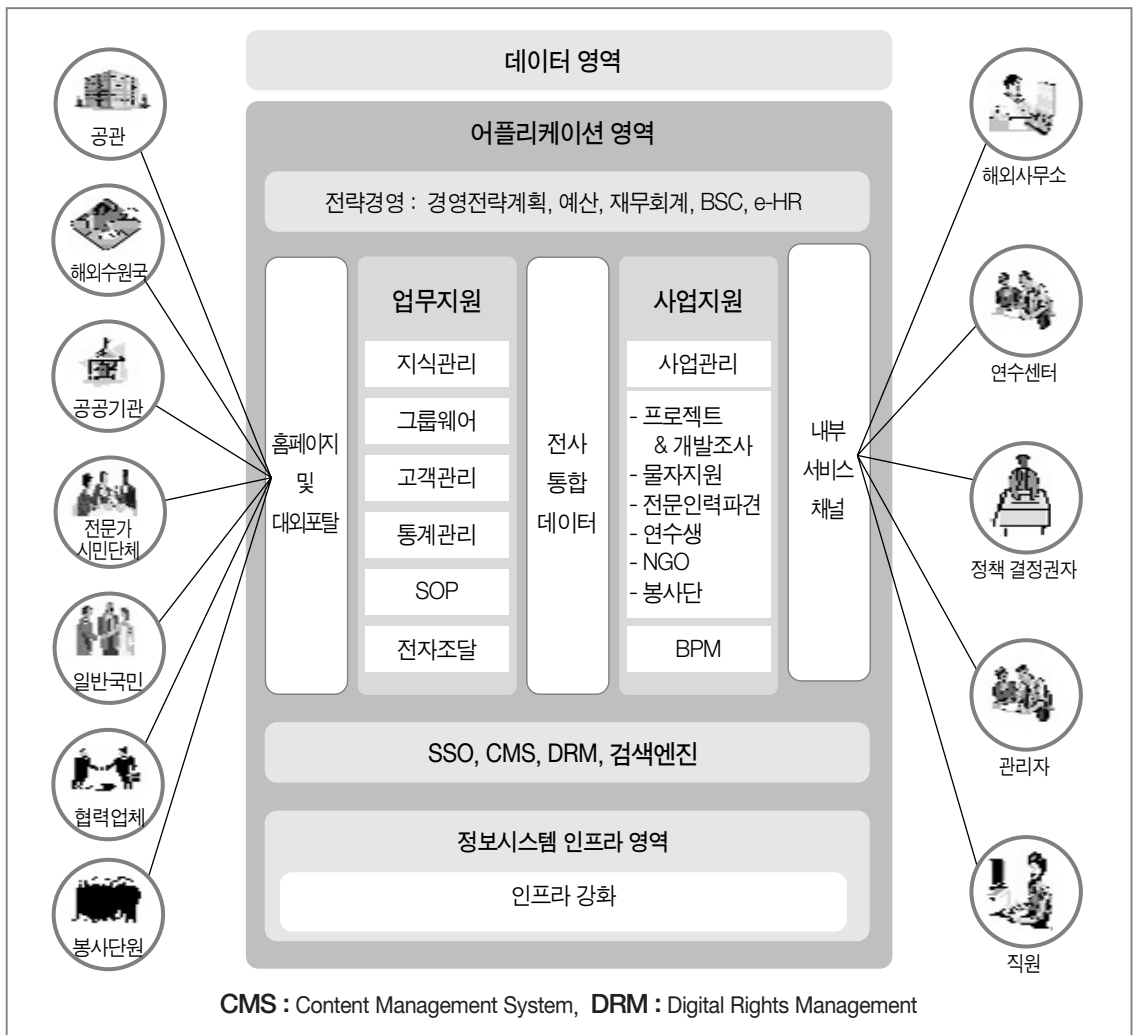
■ 06. 11월 KMS, CRM, BSC 1차 시범운영

■ 07. 2월 재무회계, 사업관리, BPM 2차 시  
범운영

## 6. KOMIS의 향후 이미지

지식기반의 선진원조관리체계 구축을 위한 KOMIS는 KOICA의 비전 및 사업전략방향에 따른 자원계획 및 배분, 사업실행, 성과평가, Feedback 등 전략중심의 경영체계를 지원할 수 있는 통합시스템이다. 수작업 제거, 업무개선, 업무간 연계성 및 통합성 제고 등을 통해 업무효율화 및 경영혁신

을 상당부분 달성할 수 있을 것으로 보인다. 구축 후 개선효과를 높이기 위해서는 전 임직원의 적극적인 협조와 지원이 절실히 필요하다. 개인의 변화에서 조직의 변화는 시작된다고 했다. 임직원 여러분들이 동시스템을 이해하고 적극적으로 활용하는 혁신의지가 동 통합원조시스템 구축사업의 궁극적인 성패를 가름할 것이다.



## 7. 혁신용어 해제

### 가. BSC (Balanced Score Cards : 균형성과지표) 조직성과관리제도

조직의 사명과 전략을 측정하고 관리할 수 있도록 포괄적인 측정지표로 바꾸어주는 전략관리, 성과평가 시스템이다.

1992년 컨설팅 회사인 '르네상스 솔루션'과 '하버드 비즈니스 스쿨'이 공동 개발했다.

대부분의 기업이 회사의 성과를 평가하기 위해 매출액이나 수익 등의 재무지표를 활용하고 있다. 그러나 매출이나 수익 등의 재무적 지표만으로 기업의 장기적 성과까지 예측하기 어렵다. 재무적 지표는 경영전략과 연관되어 있지 않고 과거의 정보이며 사후적 결과만을 강조하기 때문에 미래 경쟁력에 대한 지표로 활용되기 힘들었다.

반면, BSC는 재무적인 측면(매출액, 순익 등)에 의존한 기업성과 측정의 한계를 극복하기 위해 '미래의 경쟁력 향상을 위한 지표로서 학습(직원 역량, 정보시스템 능력), 내부프로세스(혁신, 운영), 고객(고객만족도, 신규고객창출), 핵심성과(매출액, 순익) 등 기업의 성과를 종합적으로 평가하는 균형잡힌 성과 측정지표'이다.

현재, KOMIS 구축 컨설팅팀은 BSC 기법을 통해 KOICA 중기 목표(국민과 함께 하는 선진원조) 달성을 위해 핵심이슈 및 동 이슈의 완성도를 측정할 수 있는 지표를 개발하고 있다. 전통적인 BSC 기법에 의하는 학습, 내부프로세스, 고객, 핵

심성과 관점에서가 아닌 무상원조 공공기관인 점을 감안하여 자원, 활동, 집행성과, 성과품질의 관점에서 상기의 핵심인슈들을 전략적으로 배치하고 있다.

### 나. KMS (Knowledge Management System : 지식관리시스템)

조직내의 인적자원들이 축적하고 있는 개별적인 지식을 체계화하여 공유함으로써 기업경쟁력을 향상시키기 위한 정보시스템이다. 인적 자원이 소유하고 있는 비정형 데이터인 지적자산을 조직에 축적·활용할 수 있도록 지식 생산, 저장, 검색, 인센티브 부여 등의 체계를 의미한다.

현재에도 KOICA는 그룹웨어를 통해 전자결재, 게시, 통계, smart를 연계함으로써 정보의 공유와 의사결정의 신속성 제고를 통해 지식경영을 추구하고 있으나 체계적인 정보의 축적, 신속하고 정확한 통합 정보검색, 유무형의 개인 지식의 활용, 지식생산활동의 지원체계 등 구체적이고 효과적인 지식관리활동이 아직은 미흡한.

이에 KOICA는 상기의 미비점들을 보완하는 새로운 KMS를 개발하고 있으며 다차원 멀티맵(다차원의 다양한 카테고리 정보 저장하여 검색의 효율성을 획기적으로 개선한 정보저장방법), 지식활동에 대한 평가 및 보상체계, 지식카페 등 다양한 지식활동 지원체계 구축 등이 주요 내용이다.

## 다. CRM (Customer Relationship Management : 고객관리)

기업이 고객을 관리해 나가기 위해 필요한 방법론이나 소프트웨어 등을 가리키는 용어로서, 현재의 고객과 잠재 고객에 대한 정보자료를 정리, 분석해 마케팅 정보로 변환함으로써 고객의 구매 관련 행동을 지수화하고 이를 바탕으로 마케팅 프로그램을 개발, 실현, 수정하는 고객 중심의 경영기법을 의미한다.

CRM은 단순히 제품을 팔기 보다는 ‘고객과 어떤 관계를 형성해 갈 것인가’, ‘고객들이 어떤 것을 원하는가’ 등에 주안점을 둔다. 이런 고객성향이나 취향을 먼저 파악한 뒤 이를 토대로 고객이 원하는 제품을 만들고 마케팅 전략을 개발한다.

KOICA는 다양한 고객을 갖고 있다. 수원국(정부관료, 언론, 원조수혜자 등), 선진원조기관들 등의 해외, 일반국민, 정부관료, 국회의원, 언론, NGO, 협력업체, 민간업체, 청소년, 대학생 등의 국내로 구성된 고객을 갖고 있다. 이런 다양한 고객층을 감안한 CRM 체계구축을 위해 KOMIS 컨설팅 팀은 단체메일링, 뉴스레터 발송, 고객인적정보 관리, CRM 성과분석툴 등을 지원하는 정보시스템 설계를 완료하였으며 CRM 제도 구축을 위해 고객관리 TFT를 조직개편이 완료되는 7월중에 구성할 예정이다.

## 라. BPR (Business Process Reengineering)

1990년대 초 미국에서 제창한 개념으로서, 사

업활동을 영위하는 조직의 측면에 있어, 작업을 개선하고 자원의 사용을 보다 효율적으로 만들기 위하여, 하나의 목적으로 처음부터 다시 근본적인 변화를 만드는 것을 의미한다.

BPR은 업무 프로세스의 근본적인 재고(再考)가 수반되며, 원가, 서비스품질, 직원들의 활력 등과 같은 중대한 지표들이나 또는 그 모두를 강화하기 위한 업무활동의 재설계로 이어진다.

BPR의 제안자 해머(Hammer)는 비즈니스 프로세스 재구축 활동을 “경쟁우위 확보를 위해 기업의 핵심 부문에서 비용, 품질, 서비스, 스피드와 같은 요인의 획기적인 향상을 이룰 수 있도록, 프로세스를 근간으로 비즈니스 시스템을 근본적으로 재설계하여 극적인 성과를 추구하는 것”으로 설명하였다.

KOICA는 BPR 개념하에 조직발전 및 성과관리를 위해 종합컨설팅을 대우정보시스템 경영컨설팅팀에 의해 수행중이며 동 결과는 향후 개발될 BSC, KMS, EP, CRM 등의 근간이 될 것이다.

## 마. EP (Enterprise Portal) : 전자포탈시스템

EP(Enterprise Portal)는 경영자, 종업원, 공급사, 파트너, 고객 등이 유무선 방식의 Web 인터페이스를 통해, 싱글 사인 온(SSO)방식으로 기업내의 정보와 가치사슬 내의 프로세스 및 어플리케이션에 접근함으로써 목적에 맞는 업무를 처리할 수 있도록 해주는 정보시스템이다.

EP와 비슷한 개념의 포털을 지칭하는 용어로는

엔터프라이즈 인포메이션 포털(Enterprise Information Portal), 비즈니스 포털 (Business Portal), 코포레이트 포털 (Corporate Portal) 등이 있다. 엔터프라이즈 날리지 포털 (Enterprise Knowledge Portal), 워크스페이스 포털 (Workspace Portal) 등은 특정 기능과 목적이 강화된 EP 라고 할 수 있다.

KOICA는 동 시스템 구현을 통해 BSC, eHR, KMS, Homepage,

**바. SOP (Standard Operating Procedure)**  
**: 표준업무매뉴얼**

각 업무별 절차를 규정하고 이에 대한 순서 및

업무 방식 등을 규정한 매뉴얼이며 이를 BPM상에 구현하여 별도의 업무매뉴얼 발간, 업무인수인계 등의 활동 없이도 연속적이고 체계적인 업무수행이 가능토록 지원하는 매뉴얼을 말한다.

**사. BPM (Business Process Management)**  
**: 업무관리시스템**

KOICA의 주요 업무절차를 표준화 및 가시화하여 신입직원 등 업무초보자가 시스템에서 제공하는 온라인 업무매뉴얼(SOP)을 활용, 업무생산성을 높이고 업무품질 표준을 준수할 수 있도록 지원하며 관리자가 주요 업무처리 현황을 쉽게 조회할 수 있는 정보시스템 환경을 제공.