



제4편 고객 만족 차별화 전략

16. 전사적 IT 관리



16. 전사적 IT 관리

16.1 SI 기술

■ SI 기술

- ◆ 기업 자체의 구성요소와 업무 간의 상호관계가 반영
- ◆ 정보시스템 자체가 기술적 발전하여 그 변화를 기업들이 선도하거나 추종

■ 기업의 업무의 관점

- ◆ 업무 흐름 관점 : 자재구매, 생산, 물류, 마케팅, 고객지원
- ◆ 조직 구성의 측면 : 일상업무, 관리 업무, 경영 및 의사결정업무
- ◆ 시간 관점 : 계획, 실행, 평가

16.1 SI 기술

■ 자체 개발방법론

- ◆ 장점 : 사용자의 요구 반영이 용이
개발 비용이 절감 및 자체 기술력 향상
시스템 구성 및 유지보수 통제 가능
- ◆ 단점 : 업무능력 혹은 시스템 개발능력에 인한 한계
개발기간 장기화 혹은 시스템 유지보수로 인한 추가 비용 예상
시스템 수명 단기화 가능

16.1 SI 기술

■ 표준소프트웨어 도입방법론

- ◆ 장점 : 선진업무 수행방법, 최신 정보기술 채용 가능
통합되고 안정적인 시스템 구축 및 구축 기간 단축
장기적인 업무변화 수용능력 우수
개발인력 및 자체 유지 불필요
- ◆ 단점 : 비정형적, 예외적 업무의 추가 개발 불가
고가의 컨설팅 비용
업무기밀 노출 가능성
개발업체에 종속

16.2 전사적 자원관리(ERP)

■ ERP (Enterprise Resource Planning)

- ◆ 의미 : 1. 기업 내의 생산, 물류, 재무 회계, 영업, 재고 등 기간업무 프로세스들을 통합 및 연계 관리
2. 정보들을 공유하여 새로운 정보생성 및 빠른 의사결정을 도와주는 기업통합정보시스템

- ◆ 발전 과정 : MRP → MRP II → ERP

16.2 전사적 자원관리(ERP)

■ ERP 시스템의 기능

- ◆ 재무 원가 관리 : 재무, 세무, 회계 업무 영역의 기능
- ◆ 마케팅 판매 관리 : 마케팅 전략 수립, 판매 및 유통 업무 영역의 기능
- ◆ 생산 운영 관리 : 생산 계획 및 자재 관리 업무 영역의 기능
- ◆ 인적 자원 관리 : 인사관리, 조직관리 업무 영역의 기능

16.3 공급망관리(SCM)

■ 공급망

- ◆ 정의 : 재화가 흘러가고 변환되는 과정의 하부구조, 조직, 프로세스 및 활용기술을 포괄한 개념
- ◆ 최근 인터넷의 발전으로 인한 공급망 변화 가속화

■ 공급망의 요소

- ◆ 기업 내부의 기능 부문
- ◆ 상류의 공급자
- ◆ 하류의 고객

■ 공급망의 순환

- ◆ 수명이 다한 제품이 최종사용자로부터 회수하여 재활용하여 사용
- ◆ 공급망을 닫힌 고리로 만드는 노력

16.3 공급망관리(SCM)

■ 공급망관리(SCM)의 필요성

- ◆ 공급망 전체에 낭비요소를 제거함으로써 비용 절감 및 서비스 수준 향상 가능
- ◆ 채찍 효과(Bullwhip Effect) 최소화 및 동기화 구현

■ 채찍 효과 (Bullwhip Effect)

- ◆ 공급망 하류에서의 작은 변동이 상류에서의 큰 변동을 유발하는 현상

■ 동기화 (Synchronization)

- ◆ Pull 개념의 물품 흐름 실현
- ◆ 공급망 구성원 간의 벽을 제거

16.3 공급망관리(SCM)

■ SCM의 구축의 4단계

- ◆ 공급망 이전 단계 (비공식 체인)
- ◆ 공급망 제 1단계 (조직기능 정비)
- ◆ 공급망 제 2단계 (사내 프로세스 정비)
- ◆ 공급망 제 3단계 (공급망 전체 정비)

16.3 공급망관리(SCM)

■ SCOR(Supply Chain Operation Reference-model)

- ◆ 공급망의 구성을 정의, 측정, 평가를 위한 모델
- ◆ 특징 : 데이터 흐름이 아닌 업무흐름 표시
프로세스 중심 지향적, 횡적 경영 비즈니스 모델
- ◆ 영역 : 주문에서 발송까지 모든 고객과의 상호 작용
공급자의 공급자로부터 고객의 고객까지 발생하는 모든 물리적 거래 활동
고객의 수요에 대한 이해에서 수행까지의 모든 상호 작용
- ◆ 장점 : 공급망 구축에 있어 모델을 얻기 쉬움
용어, 프로세스의 표준화로 커뮤니케이션 용이
프로세스의 과부족이나 과잉 특수처리 등을 표면화

16.3 공급망관리(SCM)

- SCP(Supply Chain Planning)

- ◆ 공급망의 정보 공유, 최적의 생산, 구매, 물류계획을 위한
정보기술 도구

16.4 고객관계관리(CRM)

■ CRM(Customer Relationship Management)

- ◆ 정의 : 선별된 고객으로부터 수익을 창출하고 장기적인 관계를 가능하게 하는 솔루션(Ex. FAQ, 콜센터, 캠페인 관리...)
- ◆ 효과 : 기업가치 창출 증대
 - 주요고객의 로열티 강화
 - 고객의 양적 증대에서 질적 고도화로 전환
 - 잠재고객을 선별하여 신규고객으로 유인
 - 협력 업체들간의 원활한 관계 유지

16.5 제품정보관리(PDM)

■ PDM(Product data management)

◆ 정의 : 제품과 관련된 모든 자료의 생성, 접근, 통제 및 제품의 수명주기를 관리하는 시스템

◆ 효과 : 설계 생산성 향상

설계와 제조에서 정확도 향상

창조적 기술의 도입을 지원

사용의 편의성

자료 무결성 보호

보다 나은 프로젝트 관리

보다 나은 설계변경 관리

총체적 품질경영지원

16.5 제품정보관리(PDM)

■ PDM 시스템의 기능

- ◆ 자료 및 문서 저장고 : 각종 문서 및 CAD 정보 저장
- ◆ 업무 흐름 관리 : 개발에 참여하는 사람들의 연관 업무를 통합적 관리
- ◆ 제품 구조 관리 : BOM을 관리하는 기능
- ◆ 제품 형상 관리 : CAD 기능
- ◆ 그룹웨어 기능 : 개발에 참여하는 사람들 사이 원활한 정보교환 수행