

ECM (Enterprise Content Management)



〈그림 1〉 콘텐츠의 유형과 ECM 관계

ECM이란 무엇인가?

최근 기업 전사 차원에서 기업컨텐츠관리 (Enterprise Contents Management, 이하 ECM)을 도입하거나 도입을 고려하는 사례가 늘면서 ECM에 대한 기업들의 관심이 높아지고 있다. 세계적인 시장조사기관 중의 하나인 가트너는 글로벌 ECM 시장이 올해 33억 달러 규모에 달할 것이며, 오는 2011년까지 연평균 13%의 고 성장세를 탈 것으로 전망하는 등 현재 관련 시장은 전 세계 정보관리 시장에서 가장 급속도로 성장하고 있는 영역 중 하나로 손꼽히고 있다.

가트너는 ECM을 '모든 유형의 콘텐츠를 정보의 라이프사이클 전반에 걸쳐 관리하고 지원하는 전략적 프레임워크와 기술적 아키텍처'로 정의하고 있다. 즉, ECM은 기업에 존재하는 모든 정형데이터와 비정형 데이터 정보들, 각종 양식과 팩스 등 종이문서에서 웹페이지, 이메일 등 전자문서에 이르는 모든 전자 콘텐츠를 생성, 가공, 활용 그리고 폐기까지 정보의 라이프사이클에 걸쳐 통합 관리해주는 기술이다.

더 나아가 활용적인 측면에서 ECM은 콘텐츠와 프로세스의 통합 관리(Content Centric Process Management)와 지식관리시스템(KMS), 전자적자원관리(ERP), 비즈니스인텔리전스(BI) 등 주요 시스템들과의 연계를 통해 보다 신속 정확한 비즈니스 의사 결정을 지원함으로써 업무 효율을 향상시키는 핵심적인 역할을 해낼 것으로 기대되고 있다.

왜 ECM인가? : 정보 관리를 통한 혁신

웹 2.0, 엔터프라이즈 2.0 등의 용어들이 이제는 개인은 물론 기업에게도 익숙하다. 세계 ECM 사용자 그룹인 AIIM은 엔터프라이즈 2.0에 대하여, 아래와 같이 정의 하고 있다.

A System of Web-based technologies that provide rapid and agile collaboration, information sharing, emergence, and integration capabilities in the extended enterprise.

- Source: Enterprise 2.0:

Agile, Emergent and Integrated, AIIM 2008

위에서 언급한 바와 같이, 기업 내에서 혹은 확장된 기업, 파트너 혹은 고객을 포함에서 빠르고 기민하게 협업 하고 정보를 교류하는 것이 2.0 세상의 기업 환경이라 할 수 있을 것이다. 그리고, ECM은 이러한 정보의 저장 및 관리 역할로서 엔터프라이즈 2.0에서는 없어서는 안될 필수 요소인 것이다.

이러한 시대적 흐름은 기업에게 많은 변화를 요구하고 있다. 우선 기업 외부로 눈을 돌려 보자. 글로벌 경쟁의 심화, 위에서 언급한 것과 같은 2.0 시대의 도래, 정보의 제공자와 소비자(consumer)에 대한 경계가 무너지고 있는 지금, 시장은 이제 과거의 공급자 중심이 아닌 소비자 중심으로 변화하고 있으며, 기업은 더 좋은 제품(the better), 더 빠른 서비스(the quicker), 더 싼 가격(the chipper)의 경쟁력 확보와 또한 생산성, 이익, 비용 감소 등 이중 고에 처해있다. 최근의 금융권의 예를 들자면, 자본시장통합법으로 인해 금융 산업 간 경쟁 영역의 칸막이가 사라지면서 고객은 이제 더 넓은 선택권을 가지게 되었으며 이로 인해 금융 기관들은 국내외적으로 경쟁이 더욱 심화되어 가고 있다고 본다. 이런 시장환경에서 경쟁력을 갖추기 위해서는 빠른 시장 정보 분석과 의사 결정 프로세스를 기반으로 시장 상황에 따라 새로운 고부가 금융 상품 및 서비스를 적기에 개발 출시할 수 있는 체제가 요구된다. 정확한 정보의 제공과 적시성, 그리고 주요 업무와의 통합을 보장해주는 '인포메이션 온 디맨드(Information On Demand, 이하 IOD)' 전략의 필요성이 새롭게 인식되고 있으며, 이러한 측면에서 이제 ECM은 'Nice to Have' 가 아닌 'Must Have' 로 인식되고 있다고 해도 지나치지 않을 것이다.

기업 내부 환경 또한 점점 더 ECM의 필요성이 높아지는 쪽으로 변화하고 있다. 최근의 한 조사 결과에 의하면 현재 기업들이 보유하고 있는 데이터의 약 80%가 비정형데이터이며, 그 비중은 점점 더 증가하고 있는 추세다. 심지어 한 예로, 과거 기업의 비즈니스 데이터와는 전혀 다른 형태를 갖는, 이른바 웹 2.0 환경에서, 일반 소비자들이 만들어 내고 있는 정보들 (예:UCC, 블로그, Wiki등)이 기업의 사업모델, 상품화, 경쟁력 확보 등 다양하게 활용되고 있다. 또한 비정형데이터를 포함하는 기업 데이터 량의 급격한 증가와, 여전히 기업 내부 트랜잭션의 약 42%가 종이 문서를 필요로 한다는 한 조사 결과를 볼 때 이러한 디지털 정보의 홍수 속에서 정확한 정보를 적시에 필요로 하는 사람과 시스템에게 제공하는 ECM 기술은 좀더 빠르고 정확한 의사결정을 내려야 하는 기업에게 있어서 반드시 고려 해야 할 IT 과제이기도 하다.

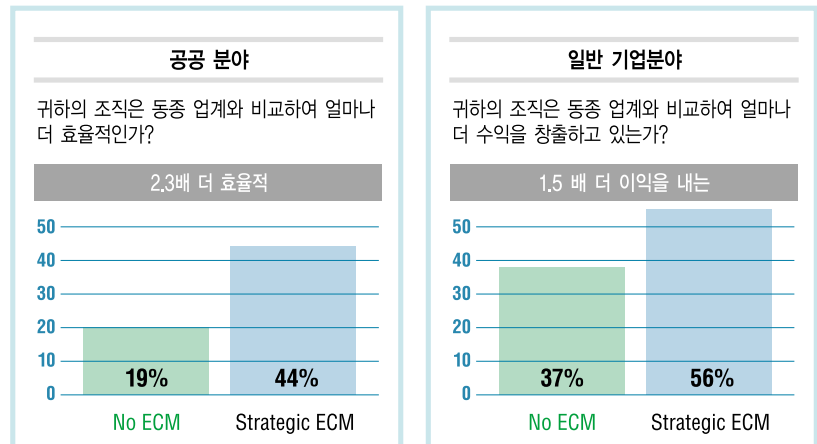
이 같은 배경을 중심으로, 기업의 ECM 도입 필요성은 크게 3가지 측면의 혁신 요구로 정리할 수 있다.

첫째, 비즈니스 프로세스를 효율화함으로써 비용을 낮추면서 수익과 성과를 높이는 비용 중심의 혁신이며

둘째, 빠른 시장 대응능력을 확보하고 고객들이 요구하는 새로운 서비스를 적기에 개발, 제공하는 고객 중심 기업으로의 혁신 그리고 마지막으로, 컴플라이언스와 리스크에 대한 적절한 대응능력을 갖춘 리스크 관리의 혁신이 바로 그것이다.

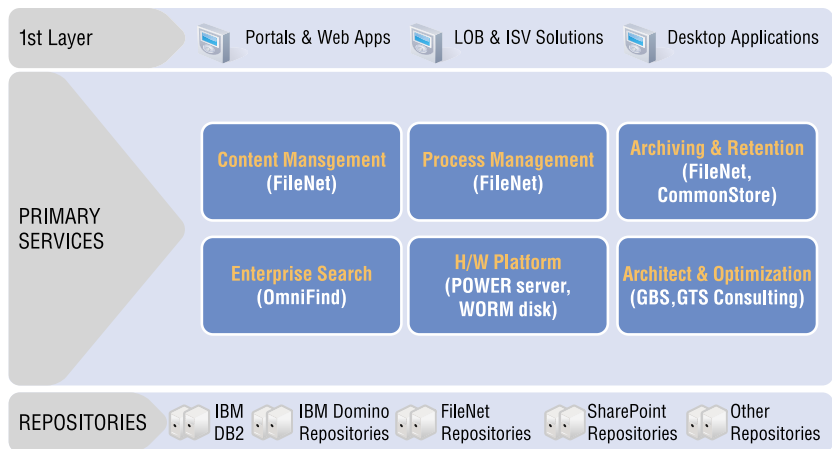
실제 2007년 AIIM의 설문 조사 결과에 의하면 ECM을 전략적으로 도입해 사용하고 있는 기관들은 자신들이 동종 업계보다 훨씬 더 높은 효율성과 이익을 창출하고 있다고 답변하였다.

이런 IOD 전략 하에서 IBM은 업계 최고의 ECM 솔루션인 IBM FileNet ECM 솔루션을 기반으로 다양한 소프트웨어, 하드웨어 솔루션을 통하여 ECM 구축을 위한 기업과 이를 이용하는 사용자 모두에게 One-Stop 서비스를 제공할 수 있다.



Source: AIIM Global Survey, March 2007, 1200+ respondents

〈그림 2〉 ECM의 효율성에 대한 설문 조사



〈그림 3〉 IBM ECM Offering

ECM 도입을 위해 고려해야 할 요소들

그렇다면 ECM 솔루션 도입에 고려해야 할 사항들은 어떤 것이 있을까? 고객의 비즈니스 목적과 IT환경에 따라 약간의 차이는 있겠으나 일반적으로 중요하게 검토해야 하는 것을 요약하자면 아래와 같을 것이다.

첫째, 다양한 유형을 가진 콘텐츠의 통합 관리 및 비즈니스 프로세스 연계가 가능해야 한다. 기업내의 모든 정형, 비정형 정보를 관리 및 활용하기 위해서는 이미지는 물론 각종 문서와 동영상 그리고 이메일 등과 같이 사내에서 발생 할 수 있는 모든 유형의 콘텐츠를 관리할 수 있어야 한다.

둘째, 콘텐츠의 라이프 사이클 관리가 가능해야 한다. 정보의 생성 및 배포 주기에 따른 저장 장소의 변경과 정보의 폐기에 이르기까지 기업 내/외부에서 요구하는 사항들을 지원할 수 있어야 한다.

셋째, 다양한 시스템 환경을 지원하여 기업 고유의 시스템환경도 지원할 수 있어야 한다. 즉, 분산 환경 및 타 시스템과의 연동, 무중단 시스템이나 재해복구 시스템 등의 환경을 문제없이 지원해야 한다. 그리고, 가능하다면, 이런 기능이 웹 기반의 개방형 시스템을 기반으로 이루어 져야 한다.

넷째, 기존 운용중인 시스템을 최대한 활용할 수 있어야 한다. 시스템 이관 및 통합에 드는 비용은 최소화하고, 나아가 물리적인 통합까지 고려할 수 있는 기술요소를 제공하나, 이관/통합 과정에서의 위험 요소는 최소화 할 수 있어야 한다.

다섯째, 대용량 데이터의 관리와 시스템의 안정성을 보장해야 한다. 기하급수적으로 증가하고 있는 기업 내 콘텐츠 데이터를 무리없이 관리하면서 시스템 부하 등을 안정적으로 지원 가능한 구성이 요구된다.

그리고, 마지막으로 이러한 모든 내용이 법적 규제 혹은 규약을 준수할 수 있도록 아카이빙 하는 등의 기록물 관리 환경을 제공해야 한다.

ECM 도입의 단계적 접근방안

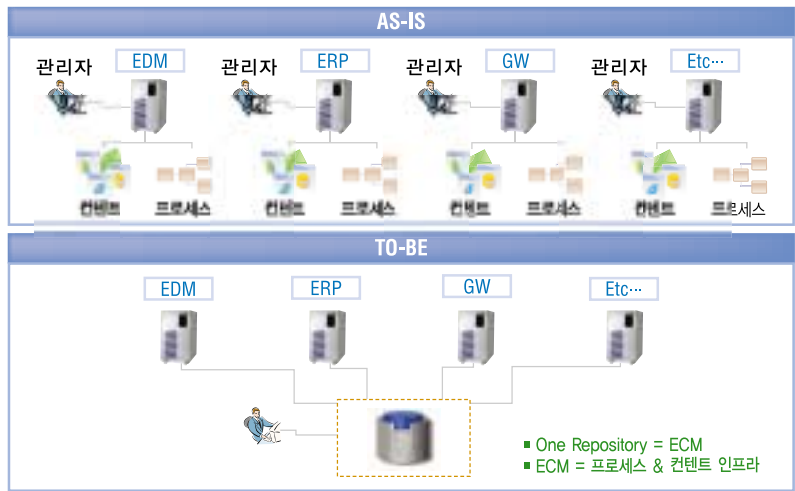
앞서 살펴 보았듯이 ECM의 영역은 단순 콘텐츠 관리에서 국한되는 것이 아니라 비즈니스 프로세스 관리 그리고 법적 규제, 규약 준수를 위한 아카이빙, 기록물 관리 등에 이르기까지 매우 광범위하다. 따라서 ECM의 구축 또한 각 기업의 환경 및 요구사항에 따라 이미지관리, 문서관리, 프로세스 관리(BPMS) 등 다양한 영역에서 시작돼 필요에 따라 확장될 수 있다. 이런 경우, 정보 인프라 전략의 관점에서 향후의 확장성과 적용성을 고려해 단일화된 또는 통합될 수 있는 플랫폼 상에서 시스템들을 구현하는 것이 바람직하다.

이 같이 다양한 ECM 확장 도입 방안들을 고려한다면, 단일 아키텍처에서 확장 가능한 솔루션을 초기 시점부터 검토하는 것이 향후 투입비용을 절감할 수 있는 방법이 될 것이다. 따라서 기업은 향후 보다 거시적인 정보관리전략을 전제로 ECM을 이 해하고 도입하는 것이 좋을 것이다.

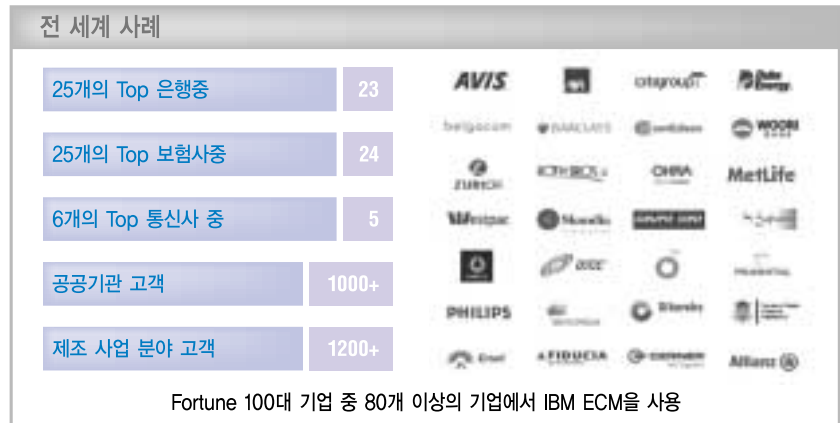
IBM ECM 솔루션 주요 사례

IBM의 ECM 솔루션은 다양한 고객의 다양한 업무 요건을 위하여 사용되고 있다. 많은 보험사의 보험 청약/보상 소송 관련의 이미징 Workflow 시스템 및 제1 금융권의 여신심사/외환/카드 업무 자동화 프로젝트에 사용 되는 등 국내 금융권의 다양한 업무에 절대 다수에서 다양한 용도로 사용할 정도로 높은 점유율을 가지고 있고, 또한 국내 많은 공공 기관에서도 해당 기관의 프로세스 및 이미지 통합관리 등에 활용되고 있다.

실제로 이미 생활 속에서 IBM ECM은 한번 이라도, 해외를 다녀온 적이 있는 사람 이라면, IBM ECM 솔루션을 통하여 구축된 출입국 관련 행정 기관의 이미징 기반 출입국 신고서 콘텐츠 관리 시스템을 통하여 알게 모르게 이미 IBM ECM 솔루션을 활용해 본 것이다. 특히, 우리은행의 경우 IBM ECM 솔루션을 통하여, 기업의 성장을 방해하고 있던 몇 가지 영역에 걸쳐 비즈니스 프로세스 리엔지니어링을 성공적으로 수행하였다.



〈그림 4〉 콘텐츠와 프로세스의 통합 관리



〈그림 5〉 IBM ECM 고객 사례

각종 인수, 허가, 승인 절차 지연으로 인한 고객 불만이 증폭되고, 프로세스간 대기 시간, 허가 승인 절차 지연 및 지점간 번거로운 문서 이동, 수작업으로 인한 확인 절차 및 시간 소모적인 문서 검색 등으로 인하여 우리 은행 고객 서비스에 부정적 영향을 미쳤을 뿐 아니라, 각종 양식들을 수작업으로 일일이 검토하는 과정에서 자주 실수가 발생할 뿐 아니라, 문서의 보안성에도 문제가 있으며, 이로 인해 작업 효율이 저하되고 보다 많은 인력을 필요로 하게 되어 전체적 비용 상승을 초래하게 되었다. 우리 은행은 IBM ECM 솔루션을 통하여 작업 흐름 개선과 정보의 실 시간화 라는, Information On Demand에 걸맞게, 며칠 이상 소요되는 문서 검색 시간을 단 몇 초 이내로 단축 시킴으로써 대출 처리 시간을 6일에서 3일로 단축 시킬 수 있게 되었다. 그 결과 고객 만족도가 크게 개선되었으며, 작업 흐름을 자동화함으로써 인력 수요를 줄이고 수작업에 의한 실수를 최소화 하며 프로세스 처리 시간과 비용을 크게 절감하였다.

ECM 솔루션의 향후 전망

최근 세계적인 시장 조사 기관들의 ECM을 보는 관점은 컴플라이언스 관리, 비정형 데이터 관리, 프로세스 효율화 등을 포함하고 있는 것이 공통적인 추세이다. 최근 몇 년간 ECM 솔루션 벤더들간의 활발한 M&A 및 전략적인 제휴 활동들이 바로 이러한 시장의 동향을 반증하는 것이 아닐까? 수년 전 스토리지 업체인 EMC가 문서 관리업체 다큐멘텀을 인수한 데 이어, IBM이 2006년 세계적인 ECM/BPM시장 리더인 파일네트를 전격 인수하였으며 그 뒤를 이어 오라클 역시 스텔렌트를 인수함으로써 이제 ECM시장은 대형 솔루션 기업들이 주도하는 시장으로 진화되고 있다. 이는 공급은 언제나 수요를 반영한다는 시장 원리를 비춰볼 때 ECM이 과거 여러 영역에서 단일 제품위주로 구축 되었다 라면 이제는 전사차원의 정보 관리 인프라를 위한 핵심 솔루션으로 진화중임을 잘 보여주고 있다. 또한 국내 솔루션 간에도 이러한 추세에 부응하기 위해 서로간의 제휴가 활발하게 일어나고 있는 것으로 알고 있다.



© Copyright IBM Corporation 2008

(135-270) 서울시 강남구 도곡동 467-12
 군인공제회관빌딩

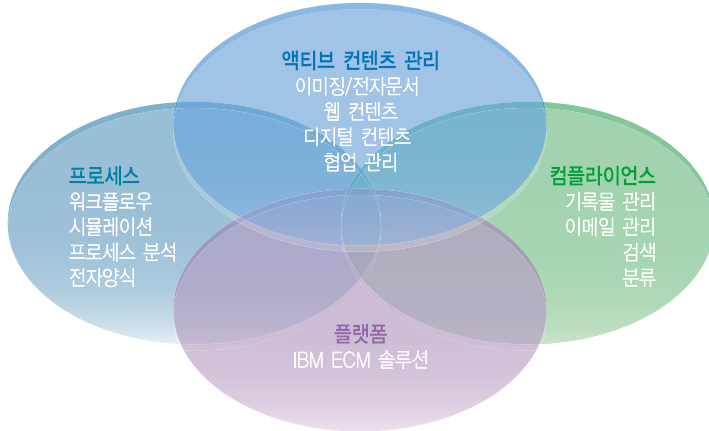
한국아이비엠주식회사
 고객센터
 TEL: (02)3781-7114
 www.ibm.com/kr

2008년 11월

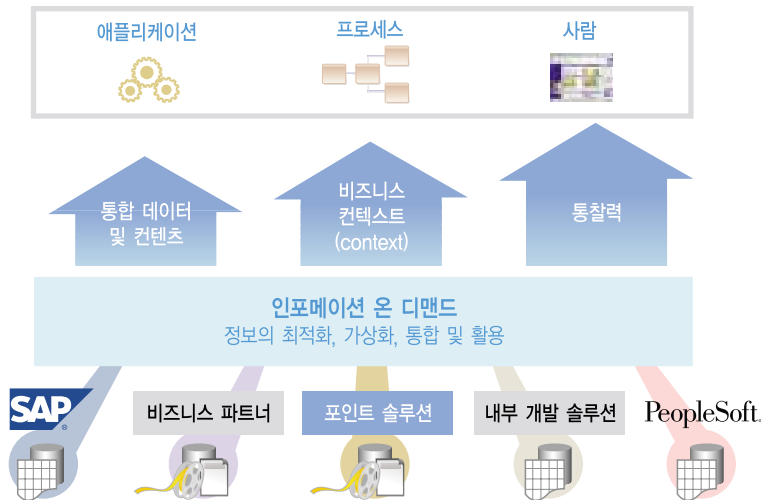
Printed in Korea
 All Rights Reserved

참고 자료
 Enterprise 2.0: Agile, Emergent and Integrated,
 AIRM 2008

AIRM Global Survey, AIRM 2007



〈그림 6〉 IBM의 ECM 솔루션



〈그림 7〉 IBM의 IOD전략

중요한 것은 ECM은 단순한 제품간의 조합이 아닌 앞서 말한 시장과 요구 변화에 장기적인 제품 로드맵과 기술적 비전을 통해서 이루어져야 할 것으로 생각된다. 그리고, 아직 국내에서는 아직 초기 단계이기는 하나, 각종 규제 준수를 위한 기록물 관리(Record Management)와 아카이빙 및 이메일 관리 영역도 ECM에서 중요한 영역으로 자리매김하고 있다. IBM은 업계 최초로 콘텐츠, 프로세스, 컴플라이언스의 3가지 주요 요소를 단일의 플랫폼에서 구현할 수 있을 뿐만 아니라, Open Standard, SOA 지원을 통해 고객의 투자 보호 뿐만 아니라 시장의 변화에 적극적으로 대처해야 할 수 있는 IT 인프라를 제공하고 있다.

이처럼 다양한 영역에서 요청되고 있는 ECM은 앞으로 콘텐츠와 프로세스 그리고 컴플라이언스 중심으로 확장 및 진화해 나갈 가능성이 크며 또한 ERP뿐만 아니라 KPI, BI솔루션과의 연계를 통해 기업 전반에 걸친 정보와 프로세스를 관리하고 비즈니스의 성과 관리를 목표로 하는 시스템의 중요한 컴포넌트로 자리매김할 것으로 예상된다.

또한 ECM의 성공적인 구축과 활용을 위해서는 시스템으로서의 기술적인 요소도 중요하지만, ECM을 도입하는데 있어 장기적인 관점에서의 기업 내의 업무, 문화, 혁신 과제 및 정보 인프라 전략에 대한 전반적인 이해가 함께 진행되어야 할 것이다.

특히 ECM이 Better decision faster의 목적에 맞게 '적시에 적절한 정보가, 적절한 사람이나 프로세스에게 전달되어, 정보의 가치를 높이고 비즈니스 효율성을 높이기 위한 전략적인 인포메이션 온 디맨드(Information On Demand)' 의 중요한 기술 기반으로써 역할을 다할 때 진정한 정보 활용을 통한 기업의 혁신을 실현하기 위해 ECM은 점점 더 많은 주목을 받게 될 것으로 조심스럽게 예측해 본다.