

I D G S u m m a r y



변화하는 비즈니스 환경에 신속하고 효과적으로 적응하고 대응하는 것이 기업의 경쟁력을 결정하게 되며, 비즈니스 프로세스 관리와 비즈니스 인텔리전스 및 분석은 민첩성과 기업의 성장 기반 확보를 촉진하는 역할을 수행해야 한다. 특히 기업 전체 정보의 복잡성이 증가하면서 기존의 비즈니스 인텔리전스를 능가하는 똑똑한 분석 시스템에 대한 요구가 더욱 커지고 있다. 변화하는 프로세스 관리와 분석의 역할, 필요조건을 살펴보고, 가장 효율적인 비즈니스 통찰력 확보 방안에 대해 알아본다.

무단 전재 재배포 금지

본 PDF 문서는 IDG Korea의 프리미엄 회원에게 제공하는 문서로, 저작권법의 보호를 받습니다. IDG Korea의 허락 없이 PDF 문서를 온라인 사이트 등에 무단 게재, 전재하거나 유포할 수 없습니다.

## IBM Smarter Systems Tour2010

# 프로세스 관리와 분석을 통한 비즈니스 통찰력 확보 방안

박경미 | 한국 IBM 소프트웨어 그룹 실장

### IDG Summary

**기**업의 전통적인 비즈니스 환경이 변하고 있다는 것은 주지의 사실이다. 하지만 단지 변화하는 것이 아니라 변화의 규모와 속도 역시 극적으로 가속화되고 있다. 고객은 기업에게 자신들의 요구사항에 대한 즉각적인 대응을 요구하고 있으며, 치열한 경쟁 속에서 기업은 고객의 니즈에 민첩하게 대응하지 않으면 경쟁에 뒤지게 된다.

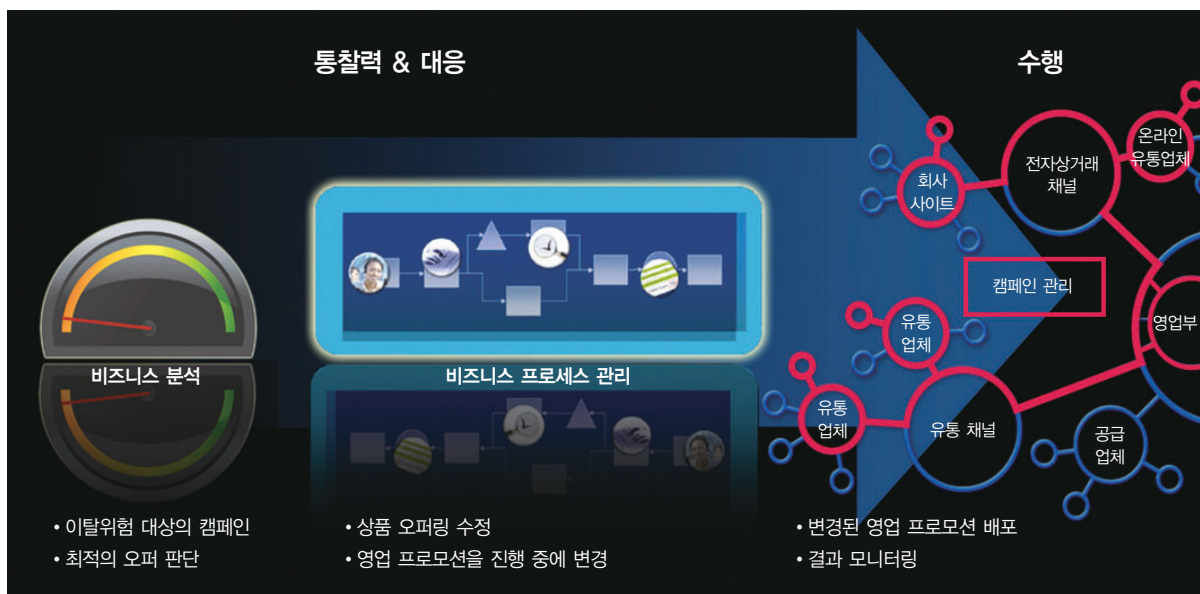
이에 따라 변화하는 비즈니스 환경에 신속하고 효과적으로 적응하고 대응하는 것이 기업의 경쟁력을 결정하게 되며, 비즈니스 프로세스 관리와 비즈니스 인텔리전스 및 분석은 민첩성과 기업의 성장 기반 확보를 촉진하는 역할을 수행해야 한다.

이런 과제는 일류 기업들의 경쟁력에 대한 분석에서 그대로 드러난다. IBM의 2009년 CIO 설문 조사와 IBM 기업 가치 연구소의 연구에 따르면,

상위 기업들은 프로세스 자동화와 모델링의 활용도가 2배 더 높으며, 비즈니스와 기술을 융합해 민첩성을 확보한 기업의 EPS 성장은 7% 더 높다.

또한 CIO의 83%는 경쟁력 확보를 위해서는 분석이 최우선 과제라고 답했으며, 고성장하는 기업의 CIO들이 데이터를 실행에 옮길 수 있는 정보로 전환하는 비율은 61%로 예상된다.

비즈니스 분석과 비즈니스 프로세스 관리를 통하여 시장의 기회에 동적으로 대응한 유통기업의 선순환 구조를 살펴보자. 이 기업은 비즈니스 분석을 통해 이탈 위험 고객을 분석해 이를 위한 최적의 제안을 만들어 냈다. 그리고 프로세스 관리를 통해 제안된 상품 오퍼링으로 수정하고 프로모션을 운영 중에 변경할 수 있도록 했다. 이를 통해 수립된 프로모션 계획을 수행하고, 다시 결과를 모니터링해 비즈니스 분석에 이용하는 선순환 구조를



비즈니스 분석과 프로세스 관리를 통한 선순환 구조

구현했다.

이런 선순환 구조는 3단계로 나눠 요약할 수 있는데, ▲통찰력 발견(Discover Insights) ▲비즈니스 응대 강화 (Enhance Business Interactions) ▲BPM으로 자원 최적화(Optimize Resources)가 그것이다.

### 변화하는 비즈니스 인텔리전스의 역할

기업의 데이터는 다양한 자원에 흩어져 있는데, 이런 데이터가 실행에 옮길 수 있는 정보가 되는 것을 통찰력의 발견이라고 할 수 있다. 즉 데이터가 정보가 되어야만, 이를 기반으로 의사결정을 하고, 기업의 성과를 올릴 수 있는 것이다.

오늘날 기업들은 기존의 비즈니스 인텔리전스를 능가하는 똑똑한 분석 시스템을 필요로 한다. 특히 기업 전체 정보의 복잡성이 증가하면서 이런 요구가 더욱 커지고 있다. 기업을 구성하고 있는 역할은 임원진에서부터 비즈니스 관리자, 재무 분석가, 제품 관리자, 기본적인 업무 사용자까지 매우 다양하기 때문에, 각 역할에 따라 원하는 정보도 다양해지고 있다.

기존에 BI의 핵심 사용자였던 임원진은 무슨 일이 일어나고 있는가를 파악하고자 한다. 이를 위해 실시간 실적 정보를 필요로 하며, 이를 기업 운영이나 전략 측면에서 활용한다. 중간 관리자들은 왜

계획대로 또는 계획을 벗어나서 비즈니스가 진행되고 있는지를 파악해야 한다. 이를 위해 다양한 리포팅에 대한 요구가 높다.

이 때문에 비즈니스 분석을 위한 솔루션은 완전성, 경제성, 신속성, 유연성의 네 가지 평가 기준을 만족해야 한다. 이들 요소는 개별적인 요소이자 상호연관된 것으로, 예를 들어 유연성은 신속성으로 이어지고, 신속성은 곧 비용 절감이란 의미가 되는 것이다.

### 산업별 가속기를 통한 효율적인 구현

비즈니스 분석 시스템의 구성은 그리 간단하지 않다. 분석 소프트웨어와 기반이 되는 강력한 데이터 웨어하우스, 그리고 이를 구동하는 하드웨어 및 서비스가 필요하다. 각 요소 별로도 필요한 조건이 있다. 분석 소프트웨어는 비즈니스 인텔리전스와 큐빙 서비스, 텍스트 분석 및 데이터 마이닝을 제공해야 하며, 데이터 웨어하우스는 플랫폼은 물론, 고급 워크로드 관리, 시스템 자동화를 제공해야 한다.

하드웨어 및 서비스 측면에서도 유연한 서버 플랫폼과 모듈 단위로 확장이 가능한 스토리지를 통한 용량 확보, 그리고 시스템 구축과 배치, 진단 및 지원 서비스도 필수적이다.

여기서 중요한 것은 적절한 규모로 비즈니스 분

<p><b>완전성 - 단일 분석 시스템</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 완전한 단일 분석 시스템</li> <li>• 모듈단위 확장형 아키텍처</li> <li>• 최고의 성능을 위해 최적화된 워크로드</li> <li>• 단일 지원 창구</li> </ul>	<p><b>경제성 - 소유비용 절감</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 비용을 절감하는 모듈 단위 컴포넌트</li> <li>• 서버, 스토리지 및 에너지 요구 사항 감소</li> <li>• 통합 비용 절감</li> <li>• 개선된 시스템 관리</li> </ul>
<p><b>신속성 - 가치 창출 시간 단축</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 신속한 구현을 위해 미리 만들어진 구성요소</li> <li>• 구입 후 바로 성능을 내도록 튜닝됨</li> <li>• 통합된 노 카피(no-copy) 분석</li> <li>• 새로운 수요에 부응하는 동적 증가</li> </ul>	<p><b>유연성 - 요구사항의 변화에 따라 성장</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞춤형 통합 방식의 유연성</li> <li>• 신속한 확장으로 새로운 수요에 부응</li> <li>• 사전 구성된 BI 모듈</li> <li>• 고도의 데이터 발견 (Data Discovery) 기술</li> </ul>

비즈니스 분석 솔루션의 평가 기준

석 시스템을 구현하고, 기업의 필요에 따라 별도의 용량이나 분석 기능을 추가할 수 있는 유연성을 갖추고 있어야 한다는 것이다.

IBM의 Smart Analytics System 제품군은 System x를 기반으로 비즈니스 분석 워크로드를 위한 5600부터 POWER 기술을 기반으로 수백 테라바이트의 데이터로 확장이 가능한 7600, 그리고 System z를 기반으로 고급 쿼리 및 워크로드 관리에 적합한 9600까지 다양한 포트폴리오를 갖추고 있다.

특히 산업별 가속기와 정보 아젠다를 통해 산업별로 특화된 자산과 베스트 프랙티스를 통해 구현 시간을 단축할 수 있다.

산업별 가속기는 산업 데이터 모델과 비즈니스 인텔리전스 및 성과 관리에 대한 산업별 청사진, 관련 비즈니스 파트너 솔루션을 제공하는데, 이미 검증된 베스트 프랙티스를 활용해 위험을 줄이는 것은 물론, 시간과 노력을 절감해 단기간 내에 ROI를 달성할 수 있다.

미국의 한 고급 소매업체의 사례를 보자. 매출 증대, 비용 절감, 고객 관계 강화, 운영 효율성이란 큰 과제를 갖고 있던 이 업체는 IBM Smart Analytics System을 도입해 매출 총이익 및 재고 관리 부분의 성과를 개선했는데, 특히 시장에 따른

가격 인하 적용을 수분 내에 완료할 수 있게 됐다. 또한 캠페인 활동의 정확성이 높아져 메일 발송은 30%가 줄었음에도 고객 응답률은 2배로 증가하는 효과를 거두었다.

의료서비스업체인 블루 크로스 블루 실드 연합(Blue Cross Blue Shield Association)은 의료보상 서비스 상의 문제 해결을 위한 시스템 향상 과정에서 실행 가능한 통찰력을 확보한 경우다. 이를 통해 의료 추이에 대한 통찰은 물론, 치료 기술의 실효성, 의료 실무에 대한 새로운 동향 등을 확보하며 고객에게 계획을 제시할 수 있는 역량을 확보했다.

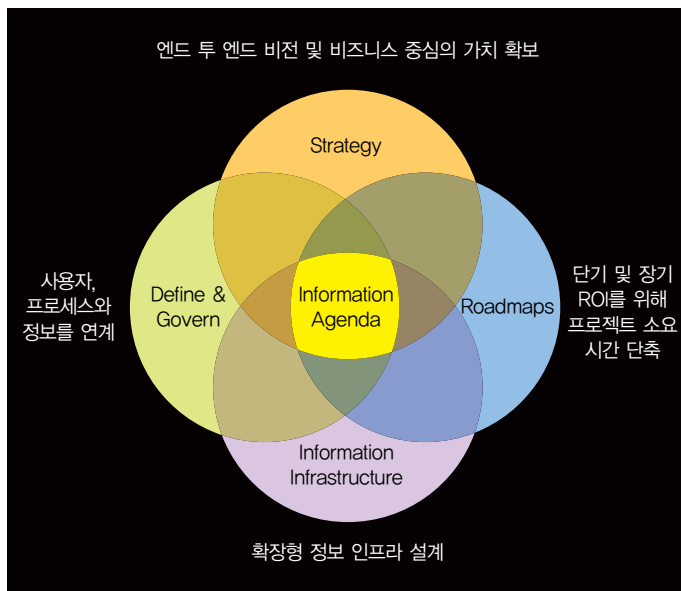
### 분석을 통한 정밀한 의사결정

비즈니스 분석을 통해 얻은 통찰력은 정보와 분석을 기반으로 한 정확하고 신속한 의사결정으로 이어지며, 이를 통해 비즈니스 상의 대응력을 강화할 수 있다.

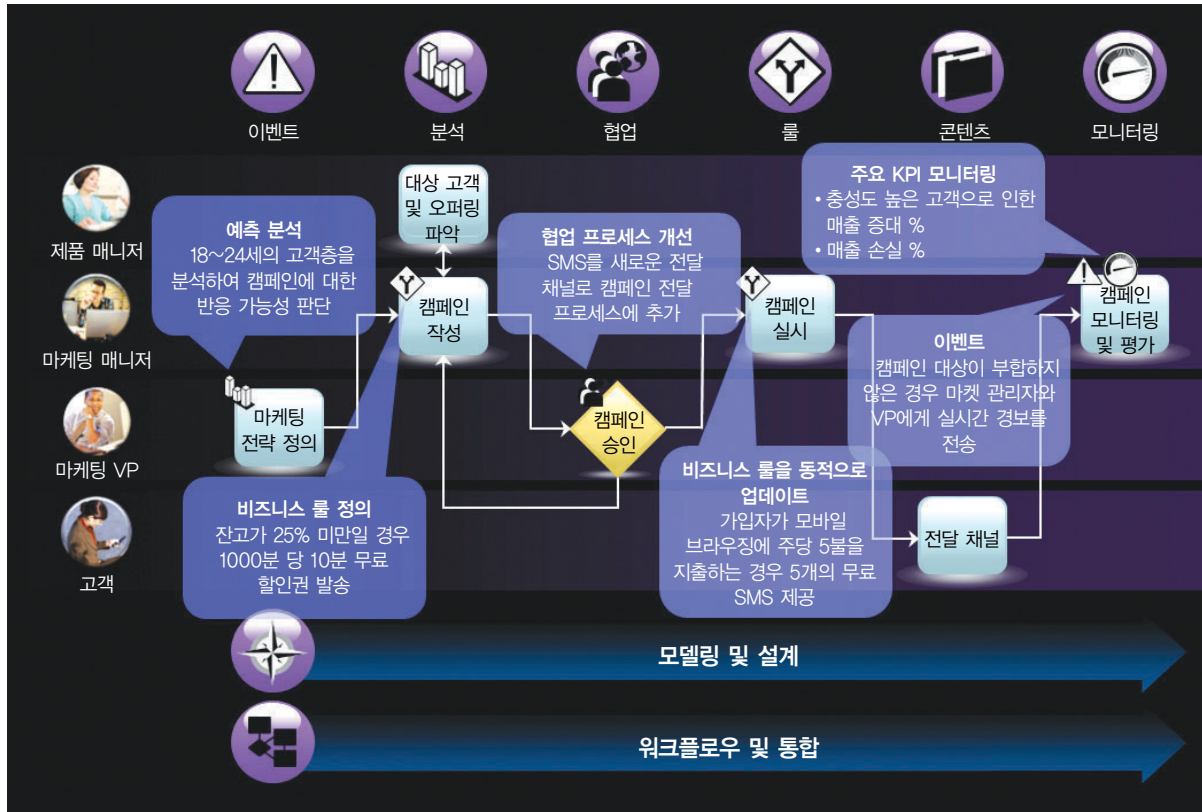
제품 마케팅 프로세스를 예로 살펴보자. 이벤트를 BPM의 관점에서 보고, 이벤트 발생시 상관관계를 파악하고 이에 대응함으로써 정확한 의사결정을 내릴 수 있다. 여기서 핵심은 현업 사용자의 참여가 가능하도록 하는 것이다.

IBM의 BPM 솔루션은 현업 사용자가 더 나은 의사결정에 정보를 사용할 수 있도록 단순하고 목적에 따라 사용할 수 있는 툴을 제공하고 있는데, 모델 기반의 코드 프리 BPM 플랫폼 또는 전사적 프로세스 통합의 BPM 플랫폼과 협업 사용자의 업무 규칙 작성, 그리고 이벤트 패턴과 상관관계 규정의 세 가지가 핵심이다.

많은 기업들이 이런 프로세스의 자동화에 중점을 두고 BPM을 구현하는데, 이런 프로세스 자동화의 궁극적인 목적은 이런 비즈니스 프로세스를 통해 비즈니스 성과를 향상시키는 것이다. 여기에는 비즈니스 자동화뿐만 아니라 프로세스에 대한 정확한 이해와 형식화가 필요하며, 이후에는 이를 보다 효율적으로 만드는 과정이 필수적



IBM 정보 아젠다의 구조



민첩한 제품 마케팅 프로세스의 예

이다.

**프로세스 자동화를 완성하는 요소**

기업의 핵심 프로세스 워크로드를 자동화하기 위해서는 신뢰성 있는 트랜잭션 처리를 통한 프로세스 무결성, 비즈니스 프로세스에 대한 항상성 있는 액세스를 지원하는 확장성과 가용성, 변동이 심한 프로세스 처리 요구를 만족시키는 성능이 필요하다.

IBM의 웹스피어 BPM은 프로세스 무결성 확보를 위한 다양한 기능을 제공한다. 기본적인 트랜잭션 보안부터, 사용자 예외 처리, 오류 발생 프로세스 복구 관리, 예기치 않은 반응에 대비하는 오류 핸들러, 단기 및 장기 수행 트랜잭션 롤백, 작업 오더 보존 및 이벤트 시퀀스 기능 등이 대표적이다.

또한 IBM Smarter Systems의 확장성과 가용성은 BPM 환경에서도 그 진가를 발휘한다. 고급 시스템 관리 복구 기능과 고객의 환경 구성 관리를 위한 첨단 워크로드 관리 서비스를 제공한다. 표준

기반의 재사용 가능한 컴포넌트를 활용해 프로세스의 유연성을 확보할 수 있으며, 더욱 빠른 배포로 성능을 향상시켜 주는 등 확장성, 신뢰성 및 고가용성의 통합으로 급변하는 비즈니스에 유연하게 대처할 수 있는 프로세스를 확보할 수 있다.

이런 프로세스 자동화의 효과는 많은 곳에서 쉽게 확인할 수 있다. 마크스 워크 웨어하우스(Mark's Work Wearhouse)는 재고관리 시스템의 전사적인 시각을 이용하여 물품 위치 파악과 유통 프로세스를 자동화함으로써, 월간 약 23만 5,000달러를 절감하고 있으며, 뉴욕 스테이트 텍스(New York State Tax)는 별도의 이자 비용을 피하도록 평균 작업 대기 시간을 80%까지 줄였다. 또 크로울리 메리타임(Crowley Maritime)은 애플리케이션 전송 시간과 비용을 절반까지 절감하는 효과를 얻고 있다.

이렇게 완성된 프로세스 자동화는 수작업으로 인한 오류 및 규정 불이행의 위험을 감소시켜 컴플라이언스 문제도 해결할 수 있다. 서비스 가시성

및 탄탄한 거버넌스를 통해 비즈니스 네트워크 전반에 걸쳐 규정준수를 보장하는 것이다.

### 최적화를 통한 성장과 민첩성 확보

IBM의 웹스피어 BPM 스위트는 핵심 비즈니스 프로세스에 대한 모델링, 시뮬레이션, 실행, 모니터링, 최적화할 수 있는 다양한 협업 및 역할 기반 기능을 담고 있다. 특히 웹스피어 롬바르디 에디션, ILOG 비즈니스 규칙 관리 시스템, 프로세스 서버, 비즈니스 이벤트 등 기업이 중점을 두고 있는 목적에 부합하는 다양한 솔루션을 제공한다.

웹스피어 롬바르디 에디션(WebSphere Lombardi Edition)은 단일 실행 플랫폼에 프로세스 애플리케이션을 구축하여 관리하는 데 특화되어 있으며, ILOG BRMS(WebSphere ILOG Business Rule Management Systems)는 비즈니스 사용자의 전문 지식을 이용하여 비즈니스 룰의 자동화를 촉진한다. 웹스피어 비즈니스 이벤트(WebSphere Business Events)는 광범위한 소스에서 쉽게 이벤트를 수집하고, 적절한 조치를 취해 시장 수요에 보다 민첩하게 대응할 수 있도록 해 준다. 웹스피어 프로세스 서버(WebSphere Process Server)는 프로세스를 서로 다른 애플리케이션, 사용자 및 시스템 간에 공조하여 비효율성을 제거하고, 비용 최적화, 규정 준수 보장, 생산성 제고를 지원한다.

즉 기업의 프로세스가 사람 중심이면 롬바르디 에디션을, 프로세스 통합 중심이면 웹스피어 프로세스 서버, 의사결정 중심이면 ILOG BRMS가 적합한 솔루션이 될 것이다.

이와 함께 기업의 BPM 도입을 한층 편리하게 만들어주는 무료 클라우드 기반 설계 도구로 라이선스 구매 없이도 착수가 가능한 점도 IBM의 강점이다. 또한 광범위한 GBS 산업 전문지식과 시장을 주도하는 SWG 기술을 바탕으로 한 솔루션 가속기 역시 효율적인 BPM 구현을 지원한다.

마지막으로 IBM의 POWER7으로 비용 최적화 효과도 얻을 수 있다. IBM은 POWER7 상에서 웹스피어 프로세스 서버의 성능을 대폭 강화했는데, POWER6 대비 최대 50% 개선된 성능과 5배 이상

증가된 확장성, 가상화 환경에 대한 최적화를 통한 하드웨어 이용률 향상 등 어플라이언스 이상의 효율성을 제공한다.

대표적인 사례로 글로벌 텔레콤을 들 수 있다. 신제품 개발 비용과 시간을 단축하고 협업 개선을 통한 혁신 촉진을 목적으로 IBM의 웹스피어 BPM 스위트를 도입한 글로벌 텔레콤은 신제품 출시 기간 최대 78% 단축, 개발 비용 최대 90% 절감의 정량적 성과는 물론, 고객에 맞춘 제품 개발과 정보 공유의 강화를 통해 기반 경쟁력을 제공하는 성과를 거두었다.

남미의 한 대형 은행의 사례도 주목할 만하다. 이 은행은 2015년까지 고객 기반을 150% 증대하고 셀프서비스 및 무인 채널을 중점적으로 개선한다는 목표를 가지고 있었다. 또한 고객 정보를 좀 더 향상된 방식으로 관리하고자 했다. 웹스피어 프로세스 서버를 도입한 이 은행은 대출 심사 프로세스 처리 시간이 82% 감소했으며, 평균 처리량이 460% 증가하는 효과를 얻었으며, 관리자 및 임원진이 은행 운영에 대해 한층 정확하고 신속하게 파악할 수 있게 되었다. 특히 초기 프로세스 모델링 프로젝트에서 프로세스 시뮬레이션을 실시해 프로젝트 성과를 높인 사례로 평가되고 있다. **IDGK**

# Global IT Standard IDG

PC World, Computer World, CIO 등으로 잘 알려진 IDG는 90여 개국에서 180여 미디어를 발행하는 글로벌 테크놀로지 미디어로, 전 세계에 1억 4,000만 명의 독자를 대상으로 미디어, 리서치, 컨퍼런스, 이벤트 등 다양한 테크놀로지 관련 서비스를 제공하고 있습니다.

- 깊이 있는 분석과 신뢰성 있는 정보
- 글로벌 IT 트렌드를 신속하게 전달
- IT 분야 핫 이슈에 대한 집중적인 분석
- IT 의사결정권자들이 가장 선호하는 미디어

IDG Global Media



한국IDG(주) 서울시 중구 봉래동 1가 108번지 창화빌딩 4층 100-161

Tel : 02-558-6950 Fax : 02-558-6955

www.idg.co.kr / twitter.com/idgkr / idgk.tistory.com

온라인 광고 & 컨퍼런스 스폰서 문의 : 사업1팀 김성일팀장 sungil\_kim@idg.co.kr / 사업2팀 이포원팀장 tony\_lee@idg.co.kr