

지식관리시스템에 관한 연구

A Study on the Knowledge Management System

장우권, 중앙대학교 문헌정보학과

Chang Woo-Kwon, Dept. of Library & Information Science, Chungang Univ.

오늘날 세계는 다양한 매체의 발달과 인터넷을 통한 정보의 공개로 기존경영과 조직의 이론들이 소멸 또는 변화되거나 새로운 개념들이 속속 등장하고 있다. 21세기는 새로운 정보기술의 발달과 더불어 지식이 중심이 되는 경쟁력이 부가가치를 창출하는 시대가 될 것이다. 더군다나, 우리는 국내외적으로 어려운 상황에 있다. 위기일수록 개인이나 조직/기업이 새롭게 혁신을 해야하며 조직의 변화를 가져와야 한다. 그 변화의 방향을 제대로 파악하고 거기에 적절히 대응해야만 생존할 수 있다는 것이다. 그렇다면 그것은 무엇인가. 지식이다. 이 글에서는 조직/기업에서 지식관리가 어떻게 이루어져 있고, 지식관리시스템의 활용사례와 시장동향을 살펴보고 그 비전을 제시하게 될 것이다.

1. 서론

21세기가 눈앞에 다가오고 있다. 그러나 우리는 건국 이래 최대의 국난을 맞고 있다. 이 어려움을 어떻게 극복할 수 있을까? 위기일수록 개인이나 조직/기업이 새롭게 혁신을 해야하며, 조직의 변화를 가져와야 한다. 그 변화의 방향을 제대로 파악하고 적절히 대응해야만 생존할 수 있다는 것이다. 그것은 무엇인가? 지적자산인 지식이다. 지식만이 끊임없는 변화의 시대에 원동력이 되는 것이다. 일찍이 저명한 경영학자 피터 드러커(자본주의 이후의 사회, 1993)는 “이제 새로운 생산 수단은 ‘지식’이며 앞으로 그럴것이다”라고 전망했다(지식사회 도래). 이 글에서는 조직/기업에서 지식관리가 어떻게 이루어져 있고, 지식관리시스템의 활용사례와 시장동향 그리고 미래를 전망하고자 한다.

2. 지식관리시스템(KMS)

2.1 지식과 정보: 아리스토텔레스가 <형이상학>의 첫머리에서 “사람은 나면서부터 알기를 원한다”라고 말하고 있듯이, 피터 드러커가 “지식이란 일하는 방법을 개선하거나 새롭게 개발하거나 또는 기존의 틀을 바꾸는 혁신을 단행해서 부가가치를 높이는 것이다”라고 했듯이, 지식이란 단순히 그 내용물만을 지칭하는 것이 아니고 부가가치 창출을 위하여 그 내용물을 활용할 수 있는 지능화된 객체를 의미하며 재능, 기술, 통찰력, 이해력, 판단력 등이 상호 어울려지는 것이다. 또한 정보의 의미를 여러관점에서 정의할 수 있지만 조직과 기업내의 정보화의 입장에서 정보는 데이터(data), 지식(knowledge), 지혜(know-how), 지혜(know-where)로 이루어진 것이다. 궁극적으로 정보와 지식은 상호연관되어 있으며 정보에서 지식을 창출할 수 있고, 지식을 정보로 세분할 수 있다. know-how, know-where는 지식과 정보의 중간에 있으면서 지혜를 창출한다.

2.2 지식의 특징과 지식관리

●**지식의 특징:** 지식의 의미를 보다 명확히 이해하기 위해 그 특징을 조직과 기업활동의 측면에서 보

면, 첫째, 지식에는 명시적(明示的, explicit)지식과 묵시적(默示的, tacit)지식이 있다. 전자는 공식언어로 표현되어 개인들 사이에 전달되는 지식, 후자는 개인적 경험을 통해 개인의 신념, 관념, 가치 등을 체계화한 무형의 요소를 포함한 지식이다. 둘째, 지식의 주요특징은 추상화(abstraction)이다. 이것은 사람들이 다양한 상황에서 판단하는 것을 도와주고 일반화하는 것을 도와 준다. 셋째, 지식은 권위가 있어야 한다. 지식은 최신의 자료를 시기 적절하게 유지해야하며 전문가에 의해 검증되고 문제해결에 유용한 해결책으로 받아들여져야 하며 정보와 달리 지식 간에 상호모순이 있어서는 안된다.¹⁾

●**지식관리(KM: Knowledge Management):** 드러커 교수는 (새로운 현실, 1989)에서 “매니지먼트란 결국 인간과 관계되는 것이며, 첫째기능은 조업원 각자가 가지는 장점을 살려 협동케하여 기업목표를 달성할 수 있게 하는 것이다...”라고 매니지먼트를 설명하고 있다. Delphi는 “지식관리란 정보대상, 이용자 그리고 과정 사이에 연역적 또는 본래의 관계를 자동화 한 틀 세트이다.”라고 정의하였다. 그리고 지식관리는 두 개의 노드, 지식소유자(knowledge owners)와 지식탐구자(knowledge seeks)를 연결한다. 지식관리란 조직구성원 개개인의 지식이나 know-how를 체계적으로 발굴, 조직내 보편적인 지식으로 공유, 조직전체의 문제 해결능력을 비약적으로 향상시키는 관리방식이다(지식의 발견, 수집, 창출, 유지, 전파, 활용 등 지식과 관련된 제반활동을 체계적으로 관리하는 과정).²⁾

2.3 지식관리의 내용과 구성

지식관리의 주요내용은 지식과 관련된 욕구와 자산, 문제와 기회를 확인하는 것과 지식관리 전략과 해결책을 설계, 개발, 실행하는 것이다. 지식관리전략과 해결책은 인적측면, 과정적측면, 기술적측면으로 이루어져 있다: 1.인적측면: 채용, 훈련, 개발, 동기부여, 조직화, 직무설계, 문화적 변화, 등. 2.과정적측면: 점진적 개선(TQM), 리엔지니어링(BPR), 조

직학습, 등. ③기술적측면: 의사결정지원시스템, 지식베이스시스템, 데이터마이닝시스템, 등. 조직과 기업들의 지식관리 비중도는 ①비즈니스전략(51%) ②문화관습(49%) ③정보시스템관리(40%) ④기술(32%) ⑤리엔지니어링(19%) ⑥매니지먼트(2%)순이다.³⁾ 따라서 오늘날 기업들의 가장 중요한 부문은 비즈니스 전략, 즉 지식관리전략임을 알 수 있다.

2.4 지식관리의 목표와 전달방식

●**지식관리의 목표:** 지식관리의 목적은 조직이 보유하고 있는 지식을 기업의 자산으로 최대한 활용하고 전략적으로 이용하는데 있으며 독자적인 지식DB를 구축해야한다. 구체적인 지식관리의 목표는 ①재사용가능한 지식의 적시제공에 따른 업무생산성 향상 ②부가가치 창출의 잠재력을 가진 지식축적에 따른 지식의 자산화 ③마케팅이나 영업등과 관련된 전략정보의 제공에 따른 조직의 역량강화 ④축적된 지식을 바탕으로 한 고품질 서비스제공에 따른 기업의 경쟁력강화에 있다. 그렇다면 기업이 신속한 판단력(지식과 경험에 근거)을 갖추기 위해서는 어떤 조건이 요구되는가? 지식과 경험은 어디에 존재하는가? 조사에 의하면 기업내 지식은 직원개인(42%), 종이 문서(26%), 전자문서(20%), 전자지식기반(12%)으로 나타났는데, 문제점은 직원개개인 이 지식이나 IMF 구조조정에 의해 조직을 떠날 경우 기업/조직으로서 상당한 손실을 감수해야 한다. 문제점을 해결하기 위해서는 지식관리를 도입하거나 구축해야한다.

●**지식의 전달방식:** 기업은 경쟁력있는 사원에 내재하는 지식과 경험을 어떻게 전직원에게 확산시키고 있는가? 첫째, 개인경험(52%), 일반교육(24%), 업무에 따른 가이드(17%), 기타(5%), 지식기반(2%) 순으로 지식과 경험을 전달(Delphigroup, 1997). 정보와 지식을 전달하는 방식은 기존의 얼굴을 마주보고하는 대면회의, 개인적 접촉, 종이매체를 들수 있으며, 이러한 전통적방식이 오늘날 컴퓨터매체로 보편되거나 대체되고 있으며 지식자원을 창출, 기록, 공급, 활용하는 방식으로 크게 변화되어가고 있다.

2.5 지식관리시스템의 정의와 Corporate Instinct

●**지식관리시스템이란:** 지식관리시스템이란(KMS: Knowledge Management Systems) 일차적으로 조직의 지식을 좀더 체계적이고 효과적으로 관리하고, 나아가 개인의 잠재적 지식을 형상화하여 조직적 지식으로 이끌어내며 또한 이러한 지식을 조직원 각자의 관심과 필요에 맞추어 공유할 수 있는 플랫폼을 제공하는 것이다. 동시에 지식관리시스템은 이용자들이 물어보는 것에 생각할 수 없었던 그들 조직에 관한 새로운 정보를 발견함으로써 시간이 지나 조직에 대한 그들의 이해를 확장하는 능력을 이용자들에게 제공한다. 조직의 부가가치 창출에 기여하는 정보를 구축하는 지식관리를 구현하기위해 보다 적극적으로 대두되는 것이 지식관리시스템이다.

●**지식관리시스템의 목표 = Corporate Instinct:** 왜 많은 시스템들 중 지식관리시스템이어야만 하는가? 지식구성원들의 축적지식에 근거한 사업판단력이 최상의 효과를 거둘수 있도록 관리되고 재사용되

며 조직이 투자한 구성원의 이직시에도 변함없이 그 지식이 조직의 자산으로 남을 수 있도록 하는 것이기 때문이다. 일반적으로 KMS의 목표는 Corporate Instinct를 갖추는 것이다. 조직과 기업의 측면에서 과거에 경험해 보지 못했던 위기상황에서 중요한 결정을 내려야 할 때 기업내부에 축적되어 있는 지식과 경험을 이용할 수 있어야 한다. Rudyard Kipling은 Corporate Instinct를 위해 기반을 제공하는 지식관리시스템(KMS)을 확립하는데 최소한 3가지 단계를 설명하고 있다. 첫째, 지식획득(Knowledge Capture). 둘째, 지식 인벤토리(Knowledge Inventory). 셋째, 지식전달(Knowledge Transfer)이다.⁴⁾

●**지식관리시스템(KMS)의 종류:** 일반적으로 KMS는 2분야: ①전자문헌관리시스템(EDMS: Electronic Documentation Management Systems) EDMS분야의 컨설팅사는 KMS를 구성하는 기술로; 문서관리, 인트라넷, 검색, 워크플로우, 지식기반을 들고 있다. ②데이터웨어하우징(DataWarehousing)와 DB마케팅; 여기에서는 Corporate Instinct라는 개념 대신에 Business Intelligence라는 용어를 사용하고 있다. 결론적으로 KMS가 추구하는 것은 명시된 명백한 지식과 프로세스는 물론, 암묵적인 추적하기 어려운 내재된 지식과 업무형태도 기업의 자산화하려는 노력이 끊임없이 지속되어야 한다. 또한 조직원들이 맡은바 역할을 충실해야하고 기업이 지식관리가 기대하는 만큼의 역량을 발휘하려면 건전한 지식공유의 문화가 정착되어야 한다.

●유용한 정보시스템

지식작업을 지원하고 조직의 지식베이스를 정의하고 활용하는데 중점을 두고 있는 지식관리에 유용한 기업의 정보시스템으로 어떤 시스템들이 있을까.. 시스템들은 사무자동화시스템(OAS), 그룹협력시스템(GCS), 지식작업시스템(KWS), 인공지능시스템(AIS), 인트라넷 기반 지식관리시스템(IKMS) 등이 있다. IKMS은 동일한 지식시스템을 구현하기가 쉬우며, 그 솔루션들은 컨설팅회사와 조직들에 널리 보급되고 있으며 빠르게 발전하고 있다. Delphi 컨설팅 그룹의 Thomas Koulopolus는 "지식관리는 웹기반 현상보다 훨씬 빠르게 증가하고 있다"고 말한다. 향후 인트라넷기반 지식관리시스템은 정보시스템환경에 많은 변화를 가져올 것으로 전망된다.⁵⁾

3. 지식관리시스템현황과 애플리케이션

3.1 지식관리시스템 현황과 시장동향

●**지식관리에 언제 투자할 것인가:** 최근의 Delphi의 조사에 따르면, 지식관리산업은 문헌관리, 탐색과 검색, 보존, 대상기술, 워크플로우 그리고 가장 최근의 인트라넷으로 발전되고 있으며 기존의 발전된 이종의 산업들과 더불어 빠르게 활용되고 있다. 중요한 새로운 산업을 면밀히 분석 제공하기 위해 조사된, 지식관리 솔루션은 28%의 기업이 최근 2년내에 KM솔루션을 이용하고 있으며 다음 2년내에 77%로 급격히 증가할 것으로 예측, 사실 응답자의 85%가 혼란스러운 시장세력(더욱 혁신적이고 민감하게 받아들이는)에서 필수적인 새로운 포커스를

“지식관리”라고 보았다. Thomas M. Koulopoulos는 “우리의 시장은 소프트웨어 판매가 \$100 million이 될 것으로 평가된다”고 말하면서 KM솔루션 제공자들 통해서 SW판매가 서비스의 12:1의 비율이 되고 있다고 하였다. 투자시기와 KM솔루션 시장 현황으로 볼 때 향후 지식관리는 기업의 핵심이 될 것이며 그 시장 경쟁은 뜨거울 것으로 예상된다.⁶⁾

●**지식관리 프로젝트의 변화, 1997과 오늘:** 최근의 조사(1998, 4. 30)에 따르면 회사에서 적용하고 있는 KM이 97년 5월조사에서 28 %였으나 1998년 4월 현재 50%를 넘고 있다. 최중관리자(25%), 상위레벨 관리자(29%), 25%가 비즈니스와 정보기술 전문가들에 의해서 수행, 기타 내부와 아웃사이드 컨설턴트, 리서치와 다른 스탭포지션, 인적자원과 훈련전문가, 일반적으로 기업가들에 의해서 수행된다고 하였다.⁷⁾

●**관리가 일시적 유행? 또는 새로운 비즈니스 시작?:** Delphi는 작업환경에서 지식관리의 중요성에 대한 견해의 측정을 관심을 가지고 최근에 조사한 결과, 조사인구의 거의 반인 43%가 조직의 내외적 정보에 대한 정보의 가치를 증가시키는 기회로서 ‘지식관리를 보았으며, Hadly Reynolds는 “이미 우리는 정보시스템에서 정보관리관 방향으로 더욱 강력하게 진로를 택하고 있으며 여행중이다”라고 했다. 그러나 응답자의 거의 37%가 지속적인 경쟁을 위해 피할 수 없는 새로운 주요한 전략으로서 지식관리를 다르게 표현. 전체적으로 80%가 비즈니스를 실행하는데 중요한 공헌을 제공하는 것으로 지식관리를 보았으며 그룹의 46%가 전략적으로서 지식관리를 나타냈다. “이것은 지식관리 이론, 실행, 그리고 기술을 신시대에 관련시켜준 매우 높은 비율이다”라고 Reynolds는 분석. 매우 적은 13%만이 지식관리를 마케팅 전략으로서 새로운 용어로 보았고 단 6%만이 KM은 최근에 유행되고 있는 매니지먼트를 보고 있다. 따라서 향후 지식관리가 조직관리에 커다란 이정표가 될 것으로 예시하고 있는 것이다.

●**지식관리 소프트웨어:** 1977년 지식기술 시장에서 소프트웨어와 벤더들의 서비스로 벌어들인 수입은 US \$146 million이며 소프트웨어 라이선스로 벌어들인 수입은 \$94 million. “1977년 소프트웨어 개발자들에게 있어서 주요이슈는 극적으로 증가한 KM이었다.” 많은 EDMS기술들은 문헌관리, full text와 멀티미디어 색인/분석 소프트웨어와 워크플로우, 새로운 지식 포커스 패키지(Know-focused Packages)들을 포함하여 지식관리기술에 공헌하고 있다. 리서치결과 최근의 이용할 수 있는 소프트웨어 시장 22%가 애플리케이션, 78%가 툴들로 이루어졌다.⁸⁾

3.2 지식관리 애플리케이션

●**지식관리 로드맵:** 지식관리에 유용할 수 있는 정보시스템들의 결과로 오늘날 지식관리 시스템이 구축되고 실행되고 있는 것이다. 더불어, 컨설팅 회사들은 20%의 구축노력을 들여 기업지식의 80%를 관리할 수 있는 방향을 모색하라고 충고하고 있다. 지식관리에서는 5섯가지 핵심 응용들이 있다. 이들 기능들은 각각 개인 또는 그룹이 의사결정과 혁신에

서 효율적으로 적용하기 위해 충분히 지식을 이해하는. 방식에서 조직을 통하여 지식을 공유함으로써 첫번째 지식관리 역할이 나타나는 모델에 기반을 둔 지식관리 솔루션에 의해서 형성된 5가지 기능들은 ①중재(Intermediation) ②구체화(Externalization). ③내면화(Internalization). ④인식(Cognition). ⑤측정(Measurement): 측정은 지식관리솔루션의 실행과 조직의 지식을 정하고 지도화하며 측정하는 모든 지식관리 행위를 일컫는다. 이 기능은 실제로 지식 그 자체를 관리하는 것보다 훨씬 다른 4가지 기능들을 지원하기 위한 행위이다.⁹⁾

●**지식관리기술-현재:** 최근에 지식관리에 관한 많은 초점이 이론구성에 중점을 두고 토론되고 있으며 실제로 조직/기업 지식관리 솔루션을 발전하는 방향으로 구체화하는 단계로 수행되고 있다. Delphi는 각 회사의 비즈니스 문제를 조사했으며 그때 솔루션 파트로서 기술 구성요소(Component)를 규정하고 있는데, ①기존 조직화 된 기업지식(63%) ②암묵적 지식을 공유하기 위한 새로운 방법(39%) ③연구와 지식의 생성지원(31%) ④형식적/명시적 지식을 공유하기 위한 새로운 방법(29%) ⑤의사결정을 지원하는 “스마트” 툴(26%)로 지식관리 구성형태를 나타내고 있다.¹⁰⁾

●**지식관리 솔루션의 특징:** 지식관리 솔루션은 다음과 같은 특징들을 나타내야 한다. ①Context sensitive: 솔루션은 지식요구의 context를 이해할 수 있어야 하며 그에 상응하게 지식을 만들어야 한다. ②User sensitive: 솔루션은 특별한 지식탐구자를 위해 가장 유용한 지식을 조직할 수 있어야 한다. ③Flexible: 솔루션은 상이한 주제, 구조와 미디어를 포함한 어떠한 형태의 지식을 다룰수 있어야 한다. ④Heuristic: 솔루션은 이용자와 소유하고 사용할 수 있는 지식에 대해 학습해야 하고 때때로, 이용자들에게 지식을 제공하는 능력을 한층 증진시켜야 한다. ⑤Suggestive: 솔루션은 나의 지식요구를 추론할 수 있어야하며 나 스스로 할 수 없는 관련지식을 제안해야 한다.¹¹⁾ 지식관리기술은 암묵적 지식의 관리에 강력한 역할을 해야 하지만, 명시적 지식관리에서 지식관리의 역할을 우선적으로 가까운 지식전달을 촉진하는데 있다. 기술은 과거의 많은 일과적인 업무목표를 추정할 것이고, 사람들에게 이해와 통찰력을 요구하는 지식집중행위(knowledge-intensive activities)에 중심을 두고 풍부하게 할 것이다.

4. 지식관리와 지식창조

●**지식관리와 경쟁력:** 우리는 무한경쟁의 시대, 정보와 지식이 공유하는 시대, 살아남기 위한 자구노력의 시대에 살고 있다. 21세기에 조직/기업관리를 어떻게 해야 살아남을 수 있을까. 첫째, 창조적 지식을 도출할 수 있어야 한다. 둘째, 핵심역량을 키워야 한다. 셋째, 조직을 유연하게 만들어야 한다. (명령과 통제가 아닌 자율과 신뢰) 넷째, 글로벌 중심적 자세를 가져야 한다. 다섯째, 안정 및 시나리오 경쟁을 가져야 한다. 초 일류기업으로 도약하기 위해서는 고부가가치사업, 핵심역량사업, 최고 경영자의 마

인드, 기업의 명확한 비전만이 21세기의 핵심지식관리라 될 것이다(기업경영 전략, 삼성경제연구소).

●**지적자본**: 지적자본은 크게 인적자본과 구조적자본으로 구성된다. 기업의 자산은 유형자산과 무형의 지적자본으로 구성되고 지적자본은 시장자산(브랜드, 고객의 규모, 고객의 로열티, 유통경로, 단골거래, 가맹점협정), 인간중심자산(직원의 문제해결, 전문기술, 리더십, 경영기술, 가치관), 지적소유자산(노하우, 기업비밀, 저작권, 특허권, 상표권), 인프라자산(기업문화, 경영철학, 업무처리과정, 재무구조, 데이터베이스, 정보기술시스템, 조직구조) 등으로 이루어진다.

●**지식창조**: 지식관리에서 가장 중요한 것은 지식창조이다. 그렇다면 어떻게 지식을 창조할 것인가? 첫째, 각 개개인이 숨은 지적역량(뇌+손)을 찾는다. 둘째, 지식공유 문화의 창출(개개인의 지식을 공유하는 지식공유문화가 지식관리의 중추적 역할을 담당할 것이다. 셋째, 조직이 Hypertext 형으로 이루어져야 한다. 넷째, 지식센터를 유용하게 활용한다. 다섯째, 지식관리 최고책임자(CKO: Chief Knowledge Officer)의 역할을 강화한다. 여섯째, 중간관리자의 역할이 강화되어야 한다(새로운 시대에 맞는 전문지식인). 일곱째, 지식창조를 위한 제도 및 정보기술기반을 정비해야 한다.

●**지식관리의 추구와 지식사회**: 지식관리에서는 산재되어 있는 정보의 지식화, 지식공유의 문화창조, 학습조직의 전환, 그리고 지식을 활용할 수 있는 경영/관리방식의 도입 등을 다각적으로 강구해야 한다. 이를 위해서는, 교육개혁, 학습사회(지식경쟁의 비교우위), 정보인프라구축이 시급하다. 정보인프라 없이 지식의 확산과 학습사회의 구축은 요원하다. 결론적으로, 조직/기업이 지식화 되기 위해서는 사회적 지식마인드 형성 및 모든 구성원을 연결해 가는 인터넷같은 네트워크 시스템이 갖추어져야 한다. 지식사회의 주역은 바로 지식기업과 지식인이다. 진정한 지식인은 학문적지식(K1: 기초과학기술, 경제경영이론)과 실용적지식(K2: 기술특허, S/W, DB) 그리고 현장경험지식(K3: 생산현장 노하우, 고객서비스 노하우, 일선경영지식)이 통합(K1+K2+K3)된 사람이다. 일하는 방법을 개선, 개발, 혁신함으로써 부가가치를 높이는 사람이다.

5. 지식관리시스템의 활용사례

●**스칸디아**: 1994년에 세계 최초로 기업이 보유하고 있는 지적자본을 측정하고 관련정보를 주주들에게 공개한 기업이다. 지식관리/경영을 구체화하여 지식관리시스템을 개발/실행하고 있다. 또한 스칸디아는 부가가치가 창출되는 5개의 핵심활동(재무중심, 고객중심, 프로세스중심, 개선 및 발전중심, 그리고 인간중심)으로 지적자본)으로, 지적자본에 대한 평가지표를 활용할 수 있는 '내비게이터 모델'을 체계화하여 경영/관리전략 수립과 평가에 활용하고 있다. 여기에서 인간중심은 가장 역점을 두는 부분.¹²⁾

●**휴렛팩커드(HP)**: HP는 중심영역으로 R&D분야이며, 지식관리시스템은 4가지 하위시스템으로 구성된 통합시스템이다. 첫째, 전문가들의 지식을 모아

놓은 전문지식 디렉토리 코덱스. 둘째, 제품개발에 필요한 정보원천들을 일목요연하게 정리해 놓은 지식링크. 셋째, HP 네트워크뉴스, 넷째, 트레이너의 트레이딩포스팅(교육/훈련용 DB).

●**삼성**: 삼성은 장기적 성공을 좌우하는 열쇠는 지식에 있다고 믿는다. 삼성 SDS가 개발한 고유의 지식공유시스템인 '아리샘'이 조직 내에서 실용적으로 지식을 생성하고 제공함으로써 실제업무 수행하는데 유용하게 활용되고 있다. 삼성의 지식관리는 세계를 상대로한 현재진행형학습이다.

●**기타**: 국내:파우어정보통신(주)의 KMS, <http://www.power.co.kr/home/>), 푸른정보시스템(주)(<http://www.prise.co.kr/>) 등이 지식관리시스템을 구축 컨설팅하고 기업솔루션을 제공한다. - 국외의 지식관리시스템: 앤더슨 컨설팅사의 KXchange

(Knowledge), 컨설팅회사인 BAH(Boz-Allen & Hamilton)의 KOL(Knowledge Online). 오라클의 CR(Corporate Repository), IBM의 조직지식, 3M의 독특한 학습조직, 그밖에 국내외적으로 많은 기업들이 KM 또는 KMS를 구축할 계획이거나 구현실행 중이고 많은 솔루션 제품들이 출시되고 있는 실정.

6. 결론 및 제언

오늘날 지식관리시스템의 여러 예에서 보듯이, 경쟁없는 무한 경쟁의 시대에 지식네트워크를 가장 완벽하게 구축할 때, 경쟁우위를 점하고 지식과 아이디어를 활용하여 새로운 지적자본을 창출하는 길만이 21세기 지식관리시대, 풍부한 부가가치를 창출할 수 있다 항상 변화에 대비하고 변화를 극복하여 자신의 높은 역량으로 승화시키는 자가 진정한 지식인이며 승리자가 아닐까. 그러므로 기존시스템을 재 활용하고 숨어있는 지적자산을 찾아, 개개인의 지식들을 한데 모아 지식을 공유하고, 핵심역량을 키울 수 있는 아웃소싱에 중점을 두고, 조직의 전 구성원들이 유연한 분위기에서 지식을 창출할 수 있는 지식관리시스템을 구축해야 한다.

(참고문헌)

- 1) 안중호. 지식관리란 무엇인가. *경영계*(1998.3): pp.28-30.
- 2) <http://www.delphigroup.com/articles/1997/11071997KMThought.html>
- 3) 김이숙. 지식관리시스템II. *경영과 컴퓨터*(1998.5): pp.250-251.
- 4) <http://www.delphigroup.com/Km/KmandInstinct.html>
- 5) <http://www2.computerworld.com/home/print9497.nsf/All/SlientrallTADE>
- 6) http://www.delphigroup.com/presser..97_PR/07231997KMPressRelease.html
- 7) <http://www.delphigroup.com/pressreleases/1998-PR/0430KMSurvey.html>
- 8) http://www.delphigroup.com/presser...PR/06081998-97_KM_Market_IKMS.html
- 9) <http://www.delphigroup.com/articles/1997/11071997/KMThought.html>
- 10) Ibid.
- 11) Ibid.
- 12) *매일경제신문*. 지식경영.(1998.1.6)p.11