

항상 변화할 수 있는 준비태세 요구

현명하고 조심스러운 출발을 보였던 자료 보관업은 마침내 규모와 관계없이 모든 기업의 수입 기회이자 일상 생활의 편의로서 자리를 잡았다. 이 새로운 마법의 요소는 개별 전자 서비스로, 이것은 기존의 조직내 사용자들과 요금을 지불하는 새로운 대중들 모두에게 독창적으로 패키지화된 정보와 자료 자산을 제공한다.

복잡하고 장기간 소요

자료보관업이 일부 기업에서는 필수가 되었음에도 불구하고 그것이 아직 "선봉적인 인기"를 얻지 못하는 데에는 세가지 이유가 있다. 첫째는 자료보관소를 만드는 일에 수반되는 복잡성이다. DM 리뷰사는 자료저장소를 만들기 위해 24개 이상의 도구 카테고리들을 추적한다. 그러므로 수직적 시장에 대한 내정된 해결방안이 작업의 어려움을 다소 덜고는 있지만, 정신없이 바쁜 정보기술 직원들이 그렇게 많은 도구들을 적용, 평가, 통합할 시간을 가질 수 있으리라고 기대하는 것은 사리에 어긋나는 일이다.

두번째 이유는 보통 수준의 자료 보관소를 만드는 데는 4년 정도가 소요된다는데 있다. 예를 들어 어떤 기업이 지역적인 것으로부터 상품에 기초한 P&L(이윤과 손실)로의 변화추이를 반영하기 위하여 6개월마다 조직을 재편성하고 그에 대응하는 운영 서비스를 업데이트해야 한다는 점을 고려해보면, 단순히 조업을 개시하는 시간이 너무 길어서 실천하지 못하는 것은 아니다.

전통적 자료보관업에 따르는 세번째 장애는 인간의 본성이다. 특히 공유하기를 꺼리는 우리의 유아적 본성이다. 한 기업의 복수 그룹들이 주요한 고객 파일을 "소유하고" 있다고 믿는 것이 대표적인 예이다. 그 소유권이 모든 그룹들이 액세스 할 수 있는 자료 저장소로 병합될 위험이 있을 때, 그 결과로 나타나는 조직의 행동은 때로 야릇해질 수 있다.

인터넷: 제2장

인터넷의 제1장은 비용 중추로서의 정보기술국과 인터넷 상점의

점유였다. 소비자들에게 호감을 사는 것은 공급업체들이 보다 더 좋아하는 것이었고, 정보가 요청되었을 때에는 덜 빨리 만족감을 줄 수 있었다.

인터넷 제2장에 들어서면, 자료 보관 시스템의 건조 목표는 사전 장애들을 무색하게 하면서 변화하고 있다. 더 이상 최종 사용자들이 응용 방법을 이해하고 있는 최신 자료를 유지하는 것만을 목표로 삼지 않고, 그 대신에 정보 서비스를 이용하여 자료를 정보로 응용하는 것을 목표로 삼는다.

예를 들어, 오늘날의 인터넷 가능 ERP 장치들 대부분은 사업의 본질과 방법을 설명할 수 있도록 단순하게 고안되었다. 그들은 공급 체인에 있는 부품들과 A장소에서 B장소로 재고를 이동시키는 방법을 나타내고 있다. 또한 보다 고급 장치들은 자료 발굴장치와 같은 도구들을 이용하여 사업 설명에 조금 더 초점을 맞추고 있다. 이제 인터넷 제2장을 연구해 감에 따라, 보다 수준 높은 정보로 기업이나 소비자를 위하여 서비스를 실제로 수행하는 해결방안이 가능해진다. 기업들은 인터넷상에서 소비하기 위해 이용 가능한 자산(자료, 서비스, 정보)을 형성함으로써 돈을 벌 수 있다.

전자 서비스의 예

정교하고 지능적인 새로운 자료 보관 응용 프로그램의 건축 블록은 정보 전자 서비스이다. 전자 서비스란 새로운 수익 경향을 초래하고 새로운 효율을 창조하기 위하여 인터넷을 통해 이용할 수 있도록 형성된 모든 자산을 일컫는 말이다. 인터넷 제2장에서 귀하의 기업은 전자 서비스의 공급자나 소비자, 그 둘 중 하나이다.

그 예에는 다음과 같은 것들이 포함된다.

여행 준비

별개의 웹사이트들을 방문하여 항공권 구입, 호텔예약, 자동차 렌트를 위하여 다수의 서류를 작성하기보다는 여행 웹사이트 한 곳을 방문하여 여행 계획에 대한 설문지를 작성한다. 여행 날짜를 입력하고 제공되는 서비스에서 원하는 대로 항공권, 호텔, 렌트카 최적 옵션을 선택한다. 비행편이 취소되는 경우, 이 서비스는 대안이 되는 여행 준비일정을 휴대용 소형 컴퓨터(PDA)나 핸드폰으로 자동 연결하여 연락을 취하기까지 한다.

공급 체인 최적화

제조자의 유통 지점들 중 한 곳에서 재고가 부족하다면, 최적화자(optimizer)는 정보를 이용하여 또 다른 지역의 배를 선택한다. 최적화자는 그 지역의 배만을 고려하는 것이 아니라 현재의 날씨도 고려한다.

예를 들어 가장 근접한 대안이 나타난다면, 날씨가 더 좋은 보다면 지역의 배에 주문하는 것이 더 효율적이다. 이런 형태의 전자 서비스는 구조화된 자료(거리)와 구조화되지 않은 자료(날씨 지도)를 모두 고려한다는 점에 주의하자.

음식 자선분배

ResourceLink는 먹을 것을 기부할 기업들과 그것을 필요로 하는 무주택자 수용시설과 재난 구호센터를 연결해주는 인터넷에 기초를 둔 전자 서비스 수집 사이트이다. 이 사이트의 한 전자 서비스는 운송 회사들을 확보해두고 신선할 때 기증한 품목들을 배달하고 있다.

환대

외국을 여행하고 있는 가족은 저녁식사를 하기를 원한다. 휴대용 컴퓨터를 이용하여, 주부가 휴대용 컴퓨터에 있는 일반 문제 해결 시스템(GPS)으로 그 가족의 위치를 찾아낸 여행서비스에 연락을 취한다. 영어로 대화를 나누고 요청한 유형의 음식을 제공하는 근처 식당을 찾아내어 주중 그날의 평균 대기시간에 대한 보고서를 참고하거나 그 식당의 POS(point of sale, 판매시점) 시스템을 두드려 보아 기다리는 시간이 가장 짧은 음식점을 추천한다.

(표) 전자 서비스 내역

새 전자 서비스 응용 프로그램	전자 서비스에 기여한 다양한 기업
여행	선호하는 것에 대해 알림 (자동차의 크기, 깍연실 또는 금연실, 등등) 서비스 부재에 대해 여행사를 감시할 수 있음. 항공회사의 비행편 데이터베이스와 예약 호텔 데이터베이스와 예약 렌트카 데이터베이스와 예약
공급 체인 최적화	재고 자료 보관소 배의 출발지점과 도착지점 사이의 거리 계산 날씨 지도와 그것이 선적에 미치는 영향 평가.
음식분배	음식 공급자 데이터베이스 자선 대행사 데이터베이스 운송 병참 업무
환대	언어 번역 음식점 요리 데이터베이스와 예약 음식점 대기 시간 자료

전자 서비스의 배경 정보

전자 서비스를 유익하게 만드는 것은 서비스의 즉시성과 서비스의 배경 정보이다. 앞에서 상세하게 다루었듯이 정보의 예에는 가장 경제적인 여행 서비스 선택, 기증한 음식의 운송 대기, 거리와 대기 시간 면에서 가장 빠르게 서비스를 제공할 수 있는 음식점 선택 등이 포함된다.

자료 보관업 초기에 정보란 단순한 사업 규칙이나 간단한 질문을 의미하는 것이었다. 재고목록 응용 프로그램은 위치와 비용만으로 최고 공급자를 선택했었을 것이다. 은행가는 데이터베이스로 가장 유익한 고객의 나이와 우편번호를 조회했었을 것이다.

제2장의 정보는 훨씬 더 정교해져 있다. 재고목록 응용 프로그램은 위치만 고려하는 것이 아니라 선적에 영향을 미칠 수 있는 날씨도 고려한다. 은행가는 수익성에 영향을 주는 나이와 우편번호만을 살피는 것이 아니라, 가장 수익성 있는 고객들의 특성이 무엇인가를 문의하다가 결코 물어볼 생각조차 하지 않았을 속성을 발견할 수도 있다.

정보와 전자 서비스를 결합하는 것은 흥미 있는 사업 기회를 약속한다. 그들 중 일부는 다음과 같이 이미 제공되었다.

소매업

Amazon.com은 탐정 소설이 출간되면 탐정 소설을 구입했던 고객들에게 전자우편을 보내는 전자 정보의 주역이다. 그곳의 전자

서비스는 서적과 대량 전자우편 기능을 가진 데이터베이스인 그 고객의 구입내력이다.

상호판매

가계대출을 해주는 은행은 새 집을 구입한 고객들에게 조경자금을 대부하기 위하여 기상예보, 조경, 신용거래 서비스를 제공하는 전자 서비스와 결합할 수 있다. 부가가치로서 이 제안에는 계절이나 현재 날씨 상태에 적합한 조경 유형을 포함시킬 수 있다.

인터넷 정보 대행사

계약회사들은 규모가 작은 인구집단을 위해 새로운 약품을 개발하는 것을 주저한다. 그 이유는 새로운 약품의 85%가량이 임상 실험에서 실패하는데 그렇게 되면, 고액의 연구개발비를 보상받기가 어렵기 때문이다. 다른 연구의 지렛대 역할을 하고 연구개발비를 감축하기 위하여 계약회사들은 인터넷 대행사로 하여금 인터넷을 살살이 뒤져 대학의 최근 연구결과들을 찾게 할 수 있다.

고객 관계 관리(CRM) 개선

CRM을 지나치게 협의로 해석하는 위험이 있다. 일부 기업들은 CRM을 고객의 구입내력과 고지된 선호도에 근거한 제품 추천 정도로 생각한다. 그러나 비축하지 않은 물건을 추천한다면 어떻게 될까? 정보화 전자 서비스 응용 프로그램은 고객이 원할 가망성 있는 상품을 판단해 줄뿐만 아니라, 그것을 이용 가능한지 확인하기 위하여 재고 자료 저장소나 공급 체인을 점검한다. 간단히 말해서 전자 서비스에 정보를 부가하는 것은 기업이 서비스 면에서 차별화 할 수 있게 해준다.

소구분(小區分)

전자 서비스와 전자 정보의 출현은 다음과 같은 면에서 기업의 조망에 영향을 주고 있다.

전문(專門) 포탈의 출현

실태 파악을 잘 하고 있는 기업들은 관련된 전자 서비스들과 결합하여 전문(專門) 포탈에서 그들을 이용하고 있다. 예를 들어 인터넷 여행 네트워크(www.itn.com) 사이트에서는 항공권 구입, 호텔, 렌트카 서비스를 제공하고 있고, Ariba.com 사이트에서는

법인 구매 기능을 제공하고 있다. 이들 편익에 더하여 정보화 전자 서비스를 이용할 수 있고, 기업들은 자신들의 핵심권한 밖의 모든 업무를 처리하기 위하여 점차로 그들을 이용하게 될 것이다.

새로운 종류의 중개인 출현

예를 들어 여행이나 앞에서 언급된 구매를 위한 매력적인 전자 서비스를 만들어내는 패키지 자산은 중개인을 필요로 한다. 중개인은 최상의 입찰가를 창출하는 자산을 모아들인다. 중개인은 도매업자, 소매업자, 고객으로 이루어지는 오늘날의 3단계 유통 모델에서 소매업자의 자리를 대신 차지하게 될 것이다.

탭 부착 응용 프로그램

기업들은 클라이언트 PC나 기업 서비스에 응용 프로그램을 설치하기 보다 이들 응용 프로그램을 전자 서비스 공급자들에게서 임대하게 될 것이다. 예를 들어, 별개의 전자 서비스 공급자들이 자료 발체, 자료 청소, 자료 발굴, 운영 보고서를 제공하고 있다면, 컨설팅 회사가 하나의 포탈에 그들을 일괄적으로 꾸러놓을 것이다.

전자 서비스 공급업자는 일 분당, 질문 건당, 혹은 거래 건당 일 정액의 요금을 청구할 것이다. 플랫폼 공급업자들에게 이것은 이러한 서비스를 제공하는 기업들이 안전한 환경에서 운영되는 고도로 계량화 할 수 있고 신뢰할 수 있는 장비를 필요로 할 것이라는 뜻을 함축하고 있는 것이다. 자사의 사이트에서 자신들의 자료를 관리하기를 선호하는 기업들은 그 밖의 다른 곳에서도 서비스에 액세스할 수 있는 기억영역 네트워크를 이용할 수 있다.

결론

정보화 전자 서비스는 인터넷을 이용하기 위하여 우리가 수고해야 했던 1장의 인터넷에서 인터넷이 우리를 대신해 수고하는 2장의 인터넷으로 진보시키고 있다. 기업들에게 전자 서비스가 함축하고 있는 주요한 의미는 ERP와 같은 고성능 응용 프로그램을 “쓰는 만큼 지불”하는 능력이다.

인터넷 서비스 공급업체들(ISVs)에게 전자 서비스가 함축하고 있는 의미는 ‘조심하는게 좋다!’는 것이다. 만약 그들이 소프트웨어 면허 양도 기업 모델 너머로 시선을 돌리지 않는다면, 탭 부착 응용 프로그램 모델을 채택하는 .com 인터넷 서비스 공급업체들(ISVs)에 의해 그들은 수익 전선을 위협받게 될 것이다. 