

성공적인 EIP(Enterprise Information Portal) 구축을 위한 연구: S(사) 구축사례 분석

(A Study for successful EIP(Enterprise Information Portal) construction: An analysis on the case of S company' EIP construction)

박 상 준*, 강 민 철**, 강 주 영***
(Sangjoon Park, Mincheol Kang, Juyoung Kang)

요 약 IT기술이 발달하고 기업 내 직원들의 업무 수행으로 발생하는 정보의 양과 종류가 다양하고 복잡해짐에 따라, 많은 기업들이 EIP의 도입을 고려하고 있다. 그러나, 성공적인 EIP 구축을 위해서는 EIP의 구축 및 사용과정에서의 주요요인들을 파악하고 이러한 요인들을 EIP 시스템에 구현하여야 한다. 본 논문에서는 S사의 EIP 시스템 구축 사례를 통하여 주요요인들을 찾아내고, 주요요인들이 S사에서 EIP 시스템을 개선하는 과정에서 어떻게 반영되었는지를 살펴보았다. 설문조사를 통한 조사 결과, EIP의 구축 및 도입, EIP의 일반적인 기능, 효과적 활용요인, 사용자 요구사항의 네 분류에서 각각의 항목들에 대한 우선순위를 얻을 수 있었으며, 이 중에서 상위항목들은 과거시스템에서는 거의 반영되지 않았으나 개선된 시스템에서는 대부분 반영된 것으로 나타났다. 현재 EIP 시스템의 도입을 준비하고 있는 기업이라면 본 논문을 통해 EIP 도입과정에서 고려하여야 할 사항들을 파악하고 구체적인 시스템 구축에 대한 정보를 얻을 수 있을 것으로 기대한다.

핵심주제어 : EIP, 기업정보시스템, EP

Abstract Performing a survey on the employers of S company that have built an EIP and used it effectively, we examined the priority of success factors that are considered as important ones by managers, general users, and system administrators. Then, we examined whether the priorities are different among the users of EIP according to the job, position, and period of use. Further, we looked into how the past and present EIP systems of S company implemented the factors that took the first and the second places in priority for each of the four categories; the category of factors considered at the time of determining whether to build the system, the category of system functions provided in general, the category of functions provided with high priority when the system is used after the building, and the category of factors that make effective use of the system once it is built.

Key Words : EIP(Enterprise Information Portal), Enterprise Information Systems, EP

* 삼성전자 생산기술연구소

** 아주대학교 경영대학 e비즈니스학부

*** 아주대학교 경영대학 e비즈니스학부

1. 서론

IT기술이 발달하고 기업 내 직원들의 업무 수행으로 발생하는 정보의 양과 종류가 다양하고 복잡해짐에 따라, 기업 내에 많은 시스템이 도입되었으며 시스템(ERP/SCM/CRM 등)도 다양해지고 업무에 활용할 수 있는 정보의 양도 방대해졌다. 이로 인해 직원들은 업무의 성격에 따라 서로 다른 다양한 시스템을 이용하여야 하는 등, 문제를 해결하기 위한 절차가 더욱 복잡해졌다. 또한 기업 내에 이미 존재하고 있는 정보들이 이러한 사용의 복잡성으로 제대로 활용되지 못하는 결과를 가져왔다. 이를 해결하기 위하여 기업들은 모든 정보를 하나의 창구를 통해 효율적으로 관리하고, 효과적으로 활용할 수 있는 다양한 방법을 추구하고 있다. 이 과정에서 제시된 문제의 해결책들 중 하나로 EIP(Enterprise Information Portal)의 필요성이 부각되게 되었다. EIP는 기업 내에 산재되어 있는 정보를 기업 내부, 외부에서 공유할 수 있도록 해주고 사용자들의 의사 결정에 필요한 정보에 접근할 수 있는 단일창구를 제공해 주는 해결책으로 제시되고 있다 [6].

EIP가 기존의 EIS(Executive Information System, 최고경영자 정보시스템)와 다른 중요한 개념상의 차이는 이용자를 기업의 경영진만이 아닌 모든 임직원, 더 나아가 협력업체, 고객까지 확장하고 있다는 것과 정보 역시 필요한 모든 정보로 규정하고 있다는 점이다 [9]. 그러나 EIP 시스템을 구축한 기업들 중, 시스템 사용률 및 도입으로 얻을 수 있는 효과에 만족하는 기업은 미비할 것이다. 주요 문제점으로는 EIP에 대한 인식 부족 및 타 기업이 하나까 해야 된다는 등 아무런 사전준비 없이 도입하는 것이다.

EIP를 구축하고자 하는 기업이 당면한 문제점 중 중요한 문제점 하나는, 아직까지 시스템에 관한 실증 연구가 거의 이루어지지 않았기 때문에 EIP 구축에 대한 관련 정보를 구하기가 매우 어렵다는 것이다. 이로 인해 솔루션 제공업체에게 모든 것을 일임하게 되는 경우가 많다. 그러나 단순히 경쟁회사의 EIP 구축을 모방하거나, 기업 환경 및 사용자들의 요구사항 등을 고려하지 않고 모든 결정을 솔루션 업체에 위임하는 것은, EIP 구축 후 사용자들의 불만을 야기할 수 있으며 EIP 구축으로 인

해 기업이 얻을 수 있는 효과를 극대화할 수 없다. 이에 본 논문은 S사의 EIP 구축사례를 통하여 EIP의 구축 및 사용에 있어 사용자들이 중요하게 생각하는 요인들을 파악하고 그러한 요인들이 실제 구축에 어떻게 반영되었는지 EIP 시스템의 컨텐츠 별로 파악하고자 한다. S사의 EIP 시스템 구축사례를 선정한 이유는 2번의 시스템 구축과정에서 초기의 실패를 거울삼아 두 번째 구축 시 성공한 특이한 사례였기 때문이다. 2000년 EIP 시스템을 도입하였으나, 구축 후 사용률은 극히 저조한 5% 이내였다. 2002년 EIP를 재구축 하게 되었으며, 사용자 접속률이 90%라는 놀라운 성과를 얻게 되었으며, 지금도 평균 80% 이상의 사용률을 유지하고 있다.

S사 EIP의 구축 및 사용에서 주요요인들을 찾아내기 위하여 먼저 S사의 관리자/일반사용자/시스템관리자들이 생각하고 있는 도입 결정시 고려사항, 일반적인 기능, 구축 후 사용 시 우선적으로 제공되어야 기능, 구축 후 시스템이 효과적으로 사용되기 위한 요인 등에 대하여 설문조사를 통해 조사하였다. 그리고 설문결과를 기준으로 EIP 구축 시 고려사항 및 주요기능 등에 대하여 사용자들 간의 차이점을 조사하였으며, 설문결과에서 높은 순위를 보인 기능들이 S사 EIP 시스템 사례에서 어떻게 반영되었는지 분석하였다. 이러한 조사 결과를 기반으로 하여 본 논문에서는 향후 EIP 시스템을 구축하고자 하는 기업들에게 구축 시 고려사항 및 각 사용자들이 우선적으로 생각하는 주요 요인 등을 제시하고자 한다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 EIP에 관한 문헌 고찰을 통해 EIP정의 및 주요기능, 도입 시 기대효과 등을 조사하였다. 3장에서는 연구조사의 개요를 기술하고, 조사 항목을 도입결정에 관한 항목, 일반적인 기능에 관한 항목, 효과적인 사용을 위한 요인에 관한 항목, 사용자 요구사항 우선순위에 관한 항목으로 분류하여 정리하였다. 4장에서는 S사에 근무하는 임직원을 대상으로 설문한 설문결과를 통하여 우선순위 및 주요 요인 등을 도출하고, EIP 시스템 사용자간의 차이점을 알아보기 위하여 설문조사 결과를 분석하였다. 또한, 설문조사 결과에 의거하여 S사의 새로운 EIP 시스템을 분석하였다. 5장에서는 본 논문의 결론으로서 연구의 결과 및 한계를 정리하여 제시하였다.

2. EIP (Enterprise Information Portal) 문헌 고찰

이 장에서는 EIP의 정의 및 기본 개념들을 정리하고, 3장의 연구조사에서 사용되는 항목들을 정의하기 위해 필요한 관련연구들을 고찰하고자 한다. 이와 같은 관련연구로는 EIP의 도입요인이 될 수 있는 기술적 요건들과 EIP의 성공요인, 그리고 EIP의 기대효과가 있다.

기업정보포털(EIP:Enterprise Information Portal)이라는 용어는 98년11월 메릴린치 보고서에서 "EIP란 기업 내부와 외부정보를 통합해 이용자가 단일 게이트웨이를 통해 중요한 의사결정을 내리는데 필요한 맞춤정보를 제공하는 애플리케이션"이라고 정의되었다. EIP의 사전적 의미[4]는 개인과 조직이 여러 시스템으로 관리해온 정보를 통합해 하나의 웹 화면에서 제공하는 기업용정보포털로서, 인터넷 포털사이트를 통하여 기업 활동에 필요한 모든 자원을 통합하여 관리·분석하고 제공할 수 있는 시스템이다. EIP는 EP(Enterprise Portal) 혹은 CP (Corporate Portal)라는 용어로 상황에 따라 혼용돼 왔지만 기업 내외부 정보를 단일한 웹 인터페이스를 통해 통합 제공하는 정보시스템이라는 개념에서는 동일한 맥을 견고 있다.

EIP 정의에 대한 주요내용들을 비교하여 살펴보면 정보 통합[24][19][16], 단일접점[21], 개인화[20][23], 상호 작용성[17]이라는 핵심적인 내용을 알 수 있다. 즉 EIP는 사용자들에게 개인화되어진 단일화된 접근 경로를 통해 필요한 정보를 언제, 어디서나, 원하는 형식으로 얻을 수 있으며, 상호작용 할 수 있는 통합된 작업공간이라고 정의내릴 수 있을 것이다 [8].

2.1. EIP 구축 성공 요인

EIP가 기업에서 성공적으로 운영 및 정착되기 위해서는, 우선 기업의 문화가 개방적으로 바뀌어야 하고, 통합의 대상이 뚜렷하고 비즈니스 컨셉이 명확해야 하며, 핵심 기술적 요건을 갖추어야 한다. 최정진(2001)이 제시하고 있는 EIP 솔루션 선정기준 10가지를 통해 본 핵심 기술적 요건은 [표 1]과 같다. 여기서 제시된 선정기준은 3.3.1과 3.3.2에서 제시되는 EIP 도입결정에 관한 항목과 EIP

의 일반적인 기능에 관한 항목으로 재정리되어 본 연구에 사용되었다.

[표 1] EIP 솔루션 선정기준

핵심 기술적 요건	
편리한 사용	직원들이 평소에 하는 일의 과정에서 자연스럽게 카테고리별로 정보를 정리하거나 통합검색기능을 이용해 곧바로 원하는 정보에 접근할 수 있도록 지원할 수 있어야 하며 사용자들이 직관적으로 인터페이스를 이해할 수 있도록 설계되어 있으며, 개인취향에 맞게 인터페이스를 변경할 수 있도록 지원해야 한다.
광범위한 정보접근	사용자에게 접근 권한이 주어진 정보에 대해서는 기업 내 어디에서 작성되었던지 정형화된 정보와 비정형화된 정보 모두에 접근할 수 있어야 한다.
최신정보의 다양한 활용	사용자가 애플리케이션을 잘 모르더라도 자신이 알고자 하는 최신 정보를 쉽게 보고 활용할 수 있게 구축되어야 하며, 주기적으로 경신되어야 할 최신정보 항목을 지정하여 보고서 등 정보가 경신되면 자동으로 해당사용자에게 통보 되어야 한다.
합성과 연동성	자바와 같은 프로그래밍 인터페이스나 확장성 표기언어(XML) 등 개방화된 표준들을 사용해야 기존 시스템들과 통합할 수 있다.
협업기능	정보생산자가 포털의 정보저장소에 정보를 올리고 누가 이 정보에 접근할 수 있는지 정의하면, 포털은 해당 정보가 업데이트 되었다는 사실을 정보 이용자에게 자동으로 통지함으로써 정보의 공유가 가능하도록 해야 한다.
개인화 기능	포털 화면을 개인 취향에 맞게 바꾸는 것뿐만 아니라, ID와 패스워드에 기초해 개인이 사전에 지정했던 정보를 자동으로 제공하여야 한다.
사전대처 기능	업무의 효율을 높이기 위해 사용자들에게 정보의 변경사항을 그때그때 알려 줄 수 있는 기능을 제공해야 하고, 이러한 기능을 통해 사용자들은 예정된 업무나 보고서가 언제 완성되는지 어떤 카테고리에 있는지 어떤 정보가 언제 경신되는지 사전에 알아 대처함으로써 업무 효율을 높일 수 있다.
강력한 보안기능	다양한 포털 접근경로를 관리할 수 있는 강력한 다중관리자 기능과 통합 애플리케이션에 대한 싱글사인온(Single Sign On) 기능을 제공해야 한다.
관리의 용이성	EIP는 기업의 모든 정보와 애플리케이션을 다루기 때문에 효율적인 운영을 위해서는 관리가 용이한 솔루션이어야 한다.

확장성	<p>많은 사용자의 동시 다발적인 정보 요청에 대응하기 위해서 다중 아키텍처로 구성되어야 하며, 사용자 요청사항을 처리하기 위해 기업의 모든 정보 소스로부터 콘텐츠를 불러와 중간 애플리케이션 서버에서 처리한 후, 결과를 웹 브라우저를 통해 전달되는 처리구조를 가져야 한다. 이를 위해서는 고유의 웹 서버 인터페이스를 제공해야 한다.</p>
-----	---

[표 2]는 국내의 여러 연구[1][2][13]들을 기반으로 하여 정보시스템의 주요성공요인을 도입 이전과 도입과정으로 구분하여 정리한 것이다. 각 연구들의 공통점으로는, 도입 이전에는 최고경영자의 지원 및 도입 목표가 중요하며, 도입 과정에는 현업부서의 적극적인 참여 및 현업부서의 요구사항에 대한 유지보수 업체의 신속한 대응 및 서비스 제공이 중요하다는 것을 들 수 있다. 이상의 내용은 3.3.3에서 제시되는 EIP 구축 후의 효과적인 사용을 위한 요인으로 재정리되어 본 연구에 사용되었으며 재정리되는 과정에서 다른 연구들에서 제시된 요인들과 통합되었다.

2.2. EIP 기대효과

EIP의 효과는 각기 다르게 계산될 수 있으나, 어떠한 방법을 이용하든 기업의 정보관리업무와 관련한 직간접적인 효과를 거둘 수 있다는 점에서는 차이가 없다고 할 수 있을 것이다[10]. EIP 시스템을 구축하여 사용 중인 기업들은 시스템 구축으로 얻을 수 있는 효과가 어느 정도인지 궁금할 것이다, 현재까지는 정량적인 측정 방법이 명확하게 제시되지 않고 있다.

EIP가 그리 오래되지 않은 개념임에도 불구하고 급속히 진전되고 있는 이유는 구축 효과에 대한 기대치가 다른 시스템보다도 높기 때문일 것이다. 이와 같은 EIP의 기대효과를 살펴보면 [표 3]과 같이 비용절감효과와 운영의 효율성, 혁신성, 종업원 만족감 측면으로 구분할 수 있다 [7][8]. 여기서 종업원 만족감은 다른 기대효과가 쉽게 나타나지 않고 계산하기 힘든 것에 비해 보다 직접적인 효과를 보이기 때문에 쉽게 파악될 수 있다. 따라서 본 논문에서는 3.3.4에서 제시되는 EIP 구축 후, 사용자 요구에 관한 조사항목을 종업원 만족감을 중심으로 타 연구들과 결합하여 제시하였다.

[표 2] 정보시스템 주요 성공요인

도입 이전	도입 과정
<ul style="list-style-type: none"> ● 최고경영자의 지원 및 명확한 도입목적 ● 최고경영층의 지속적 관심과 지원 ● 현업부서의 적극적인 협조와 참여 의식 ● 사용자 교육 	<ul style="list-style-type: none"> ● 효율적 추진 조직 <ul style="list-style-type: none"> - 유능한 현업부서 참여 - 현업 부서의 높은 이해수준 유지 관심 - 유능한 구축파트너 선정 - 사용자교육 ● 효율적인 프로젝트 관리 <ul style="list-style-type: none"> - 철저한 품질관리 - 구체적인 성과 측정지표 - 프로젝트 범위의 명확화 - 유지보수 인력 최소화 - 단기간 구축 ● 패키지화 접근으로 도입비용 절감 <ul style="list-style-type: none"> - 패키지 수정(커스트마이징)의 폭 최소화 - BRP의 선행 도입여부, - 사용의 편리성

자료원: [1][2][13]

[표 3] EIP의 기대효과

기대효과분류	분류별 기대효과
비용의 절감	정보 획득 비용 절감
	불필요한 문서 사용의 최소화
	E-Learning 교육을 통한 교육비용 절감
운영의 효율성	통합된 인터페이스를 통한 업무의 효율성 강화
	단일 아이디 접속을 통한 사용자 편의 제공
	신속하며 적절한 의사결정 지원
혁신성	웹을 기반으로 한 업무처리의 혁신
	효율적인 협업 체계지원과 지식경영의 실현
	기업데이터와 정보를 유연하게 통합, 유지가능
종업원 만족감	개인화 기능을 통한 사용자 만족
	기업 자원에 전반적인 접근 가능
	종업원의 생산성 증대

자료원: [7][8]

3. S사 EIP 시스템 사례 조사방법

3.1. S사 종합정보시스템 구축배경

S사는 2000년에 구축한 EIP 시스템의 실패로 시스템을 재구축하게 되었다. 기존 시스템은 물류 정보/재무정보/품질정보/영업정보 등의 기능으로 구성되어, 경영자에게는 필요한 정보를 제공할 수 있었으나, 일반 사용자에게 도움이 되는 기능이 별로 없었던 것으로 조사되었다. 시스템 사용률은 30% 이내로, 사용률이 점점 떨어지게 되자, S사는 2002년 EIP 시스템을 재구축하였다.

사용자가 필요한 정보를 시간과 장소의 제약 없이 실시간으로 정보를 제공 받으며, 그 정보를 이용하여 업무를 신속하게 처리하며, 효율적인 의사결정을 하는데 활용하며, 또한 부가가치 없는 업무(주기적/반복적인 수작업 업무, 회의자료 등)를 전산화하여, 개개인의 업무 효율 및 기업의 가치를 향상시키겠다는 목표를 세우고 개발하였다.

3.1.1. 개발시스템 정의

S사는 EIP 시스템 개발 목적을 정보 Network

구축 및 Job Digital化라고 정의 하고, 주요기능으로는 크게 임직원 상호 Communication 활성화, 팀별 사무업무 전산화(사무업무 Process 전산화), 경영방향 결정시 경영정보 제공(팀 간 경영정보 공유) 등의 주요 컨텐츠로 구성하였다. 시스템 개발 전 사용자 요구사항을 여러 번 조사하였으며, 시스템 개발 후 사용 시 문제가 예상되는 System 운영/보수 강화(System Up-Grade 및 사용자 불편사항 개선)및 평가제도(인사/보상제도)등을 사전에 계획하였다.

3.1.2. 과거 시스템 문제점 조사

과거 EIP시스템의 사용 시 주요 문제점은 아래와 같이 조사되었다.

- 1) 경영정보 제공 미흡(다양한 User의 요구사항이 반영 안 됨)
- 2) 원하는 정보를 쉽게 볼 수 없음(Design, Process구성 등 홍보 미흡)
- 3) 재무정보 데이터의 정확도(데이터 불일치)
- 4) 다양한 User의 요구사항 반영 안 됨
 - 재무정보 위주의 시스템 구성(사용자 : 운영그룹, 소사장, 관리자)
- 5) 시스템 유지 보수 및 관리 미흡

- 빈번한 담당자 교체로 시스템 운영 및 보수 미흡
- System Up-Grade 및 개선활동 無
- 사업변경으로 인한 기존 기능 불필요(컨텐츠 변경)
 - 시스템의 주요기능이었던 소사장별 경영 실적, 품목별/영업소별 경영현황 등의 컨텐츠가 무의미해짐.

3.1.3. 관련 포탈시스템 벤치마킹

S사는 EIP시스템 개발계획을 수립한 후 2001년도에 관련 업체 및 국내 포탈시스템 개발 사례를 조사하여 2002년도에 개발예정이었던 EIP 시스템에 구축 시 반영 하였다. 벤치마킹 후 반영된 주요 내용으로는 시스템 정의를 명확히 하였으며, 타 시스템에서 개발된 주요기능 등을 S사의 특성에 맞게 개발하였다.

3.2. EIP 사례 조사 개요

본 사례조사의 목적은 S사의 EIP 시스템의 구축 및 사용과정에서 S사 직원들이 중요하게 생각했던 요인들을 찾아내고 그러한 요인들이 EIP 시스템에 어떻게 반영되었는지를 보이는 것이다. 따라서 사례조사의 내용은 크게 주요 요인을 찾아내는 과정과 컨텐츠 별로 요인들이 반영되었는지를 조사하는 과정의 두 가지로 분류될 수 있다.

첫째 조사를 위하여 우선 EIP 시스템을 구축하여 사용 중인 S사에 근무하는 사원, 간부 및 유지보수 인력(IT인력)을 대상으로, 시스템 도입 결정 시 고려사항, EIP 시스템의 일반적인 기능에 대한 인식, 시스템 구축 후 성공적으로 사용되기 위한 요인, EIP 시스템의 주요 기능 등 네 가지 분류의 기능들에 대하여 개인적인 입장에서 가장 중요하다고 생각하는 기능에 대한 우선순위를 조사하였다. 이 때, EIP 사용자의 직급과 직무, 그리고 EIP 시스템의 사용기간에 따라 개인별 우선순위의 차이가 있는지 알아보기 위하여 직급별, 직무별, 사용기간 별로 분류하여 우선순위를 조사하였다. 이를 위해 본 연구에서는 경영자(관리자 등), 일반 사용자(사원, 고객 등), 시스템 개발자들에 대하여 앞서 설명된 4가지 분류의 20가지 항목(항목별 5가지)에 대하여 각 분류 내에서 우선순위를 부여

하도록 하였다. 응답자들이 충분한 지식을 갖고 대답할 수 있도록 E-Mail을 통하여 EIP 시스템에 대한 정의를 충분히 설명 한 후, 설문조사를 실시 하였다. 조사 대상은 S사에 근무하는 간부, 사원, IT 인력으로 최소 6개월 이상 EIP 시스템을 사용하고 있거나 사용했었던 인원을 선정하였으며, IT인력에 대해서는 S사에 파견 근무하는 인원 외에 SI 업체의 외주 인력도 포함하였다. 설문지는 총150부를 배포하였으며, 그 중에서 응답자는 총 90명으로 사원40명, 간부30명, IT인력20명으로 구성되었다.

둘째 조사를 위하여 S사 EIP 시스템의 주요 컨텐츠 중 현재 사용률이 우수한 컨텐츠를 선정하여, 첫째 조사의 결과로 나온 요인들이 각 컨텐츠에 반영되었는지를 과거시스템과 현재시스템을 비교하여 조사하였다.

3.3. 사례 조사 항목

EIP의 도입 및 사용시의 주요요인 파악을 위한 조사항목의 선정은 본 논문의 선행연구에서 조사되었던 EIP에 관한 기존 연구 및 주요기능의 이론 등을 참고하여 작성하였다. 3.3.1부터 3.3.4는 선정된 조사항목을 설명하고 있다.

3.3.5는 파악된 주요요인의 반영 여부를 조사할 S사 EIP 시스템들의 대상 컨텐츠들을 정리하고 있다. 여기서 정리된 컨텐츠들을 대상으로 하여 4.2에서 과거, 현재 시스템에서의 주요요인 반영여부를 조사한다.

3.3.1. EIP 도입결정에 관한 항목

기존연구에 따르면, 기업의 경우 다음과 같은 업무적 이슈가 있다면 EIP의 도입을 신중하게 고려해 보아야 한다. 일상적인 업무 수행에 있어 일관성 있는 정보가 필요하고, 전략적인 의사결정을 내리기 위해서는 기업 내 여러 시스템에서 정보를 취합해야 하며, 회사 정보가 여러 시스템이나 애플리케이션에 분산 저장되어 있어 정보 검색이나 획득이 효율적이지 못하다고 판단되면 기업은 EIP의 도입을 고려할 필요가 있다 [5][11].

EIP 도입결정과 관련된 항목들을 기존의 연구에서 찾아보면, 우선 기업은 EIP 시스템 도입 시 기업 내 관련 시스템간의 유기적인 연계방안 및 시스템 통합에 도움이 되는지 검토해야 하며, 기업

내 업무 Role의 정립(표준화) 및 정보의 체계적인 분류가 정의되어 있어야 한다 [5][14]. 또한 EIP 시스템 개발업체의 인지도 및 구축비용 및 개발능력 뿐 아니라 시스템 구축 후의 유지보수의 유연성, 안정성, 유지보수 비용 및 사용자보안 및 시스템 보안을 고려해야 한다 [5][12]. 다음 [표 4]는 이상의 항목들을 표로 정리한 것이다.

[표 4] EIP 도입결정 관련 조사항목

No	항 목
A1	도입 결정시 관련 시스템간의 유기적인 연계방안 및 시스템 통합에 도움이 되는지 고려해야 한다.
A2	도입 결정시 IT업체의 인지도 및 구축 비용 및 개발능력을 고려해야 한다.
A3	도입 결정시 구축 후의 유지보수의 유연성, 안정성 및 유지보수 비용을 고려해야 한다.
A4	도입 결정시 구축하고자 하는 회사의 업무 Role의 정립(표준화) 및 정보의 체계적인 분류가 정의되어 있는지 고려해야 한다.
A5	도입 결정시 사용자보안 및 시스템 보안을 고려해야 한다.

3.3.2. EIP 일반적인 기능에 관한 항목

EIP의 일반적인 기능으로는 우선 개인의 취향에 따른 화면구성이 가능해야 하고, 개인 업무에 필요한 일정관리, 보고서 등 개인의 업무가 콘텐츠로 제공되어 업무수행 시 사용되도록 해야 한다 [8][9][15]. 뿐만 아니라 부서 내, 조직 간의 커뮤니티 기능 및 회의관리, 업무매뉴얼, 자료실 등의 전체 임직원이 공통적으로 사용할 수 있는 기능이 제공되어야 하며, 경영자, 관리자를 위한 EIS(경영자 정보) 정보 등이 제공되어야 한다 [3][8][16]. 다른 연구에서는 뉴스 및 외부전문기술 정보, 전문가 포럼 기능 등 경영에 필요한 국내외정보가 실시간으로 제공되어야 한다는 점이 지적되었다 [3][11][16]. 다음 [표 5]는 이상의 항목들을 표로 정리한 것이다.

[표 5] EIP 일반적인 기능 관련 조사항목

No	항 목
B1	개인의 취향에 따른 화면구성이 가능해야 한다.
B2	개인업무에 필요한 일정관리, 보고서 등 개인의 업무가 콘텐츠로 제공되어 업무수행시 사용 되도록 해야 한다.

B3	부서내, 조직간의 커뮤니티 기능 및 회의관리, 업무매뉴얼, 자료실 등의 전체 임직원이 공통적으로 사용할 수 있는 기능이 제공되어야 한다.
B4	경영자,관리자를 위한 EIS(경영자 정보)정보가 제공되어야 한다.
B5	뉴스 및 외부전문기술 정보, 전문가 포럼 기능 등 경영에 필요한 국내외 정보가 제공되어야 한다.

3.3.3. EIP 구축 후, 효과적인 사용을 위한 요인에 관한 항목

EIP가 성공적으로 활용되기 위한 방법으로는 제일 먼저 경영자의 지속적인 관심과 지원이 있어야 하며, 정보가 신속이 유통(전파 및 공유) 되고, 차별화된 콘텐츠가 지속적으로 개발, 제공되어야 한다 [8][11][12]. 또한 사용자의 추가요구사항에 대하여 시스템 개발부서는 신속히 대응하며, 시스템 에러가 발생되지 않도록 관리해야 한다. 그리고 지속적으로 시스템 업그레이드 및 투자를 해야 하며, 우수사용자에 대한 평가 및 포상기준이 수립, 실시되어야 한다는 점이 기존 연구에서 지적되었다 [11]. [표 6]은 이상의 항목들을 표로 정리한 것이다.

[표 6] 효과적인 사용을 위한 기능 관련 조사항목

No	항 목
C1	경영자의 지속적인 관심과 지원이 있어야 한다.
C2	정보가 신속이 유통(전파 및 공유) 되고, 차별화된 콘텐츠가 지속적으로 개발, 제공되어야 한다.
C3	사용자의 추가요구사항에 신속히 대응하며, 시스템 에러가 없어야 한다.(User 중심의 서비스 및 정보의 무결성 유지)
C4	시스템 업그레이드 및 투자가 지속적으로 이루어져야 한다.
C5	우수사용자에 대한 평가 및 포상이 있어야 한다.

3.3.4. EIP 구축 후, 사용자 요구사항에 관한 조사항목

[표 7] EIP 구축후 사용자 요구사항 관련 조사항목

No	항 목
D1	의사결정에(재무분석 정보 등)도움이 되는 기능이 제공되어야 한다.

D2	개인의 업무가 시스템화(보고서, 분석 등) 될 수 있는 기능 제공되어야 한다.
D3	화면 디자인이 깔끔하고, 보기 좋아야 한다.
D4	조회, 등록 등의 작업시 응답처리 속도가 빨라야 한다.
D5	부서의 지식 및 업무가 공유 될 수 있는 기능이 제공되어야 한다.

EIP시스템 사용 시 제공되어야 할 기능에는 여러 가지가 있다. 경영자를 위한 의사결정에(재무분석 정보 등) 도움이 되는 정보가 제공되는 기능이 있어야 하며, 일반사용자들이 필요한 개인의 업무가 시스템화(보고서, 분석 등)되어 단순 반복 업무가 제거되어야 한다. 또한, 모든 사용자들이 필요로 하는 부서의 지식 및 업무가 공유 되어야 되고, 조회, 등록 등의 작업 시 시스템의 응답처리 속도가 빨라야한다 [9][15]. 기타사항으로 화면 디자인이 깔끔하고, 보기 좋아야 할 것이다 [18][22]. 다음 [표 7]은 이상의 항목들을 표로 정리한 것이다.

3.3.5. S사 EIP 시스템 콘텐츠 분석

다음 [표 8]에서는 각 콘텐츠의 업무내용을 이해하기 위하여 콘텐츠별로 그 콘텐츠의 업무내용과 효과를 설명하였다. 여기서 정리된 콘텐츠들을 대상으로 하여 4.2에서 주요 요인들의 반영여부를 정리하였다.

[표 8] 콘텐츠별 업무내용

콘텐츠 항목	업무내용 및 효과
회의기능	<ul style="list-style-type: none"> 회의결과 공유, 회의자료 취합업무 제거, 작성시간 절감 회의문서 배포억제 및 문서관리의 안정성 확보 프리젠테이션 기능, 회의자료 자동 Lock 기능(수정 및 삭제방지)
부진재공 관리	<ul style="list-style-type: none"> 재공정보에 대한 전체 임직원 공유 프로젝트별 부진재공 감소 부진재공 원인 및 대책을 담당 PL이 직접 입력하여, 해당 팀장에게 결재상신
지시사항 관리	<ul style="list-style-type: none"> 신속한 의사전달과 지시 및 처리사항에 대한 체계적 관리 업무처리의 대한 진행상황 파악의 용이 중요업무 처리지연 사전 방지 및 지시사항을 공유 지시사항의 진척사항 및 진행정도를 쉽게 파악

재무현황 조사	<ul style="list-style-type: none"> 재무정보의 공유 및 의사결정의 중요 정보 제공 손익 및 제품원가에 대한 전체 임직원 공유 경영 중요 요소의 시스템화에 따른 정확하고 신속한 의사결정담당자의 데이터 분석 시간이 단축
프로젝트 관리	<ul style="list-style-type: none"> PL의 업무 누수현상 발생을 방지 Project 기본정보, 과제정보, 진행정보, 손익정보 등 모든 정보를 통합 제공 업무 로드 분배 및 제작일정 재수립 등 업무수행 능력 향상
S/W 지식	<ul style="list-style-type: none"> 개인의 Know-How, 지식을 Open하여 전체 임직원이 간접 경험을 통한 Synergy를 창출 관련 업무에 대한 선행 지식의 활용을 통한 생산성 향상
회의실 관리	<ul style="list-style-type: none"> 회의실의 가용현황을 파악 및 예약
일정 관리	<ul style="list-style-type: none"> 비서의 일정관리 업무를 전산화 경영진의 일정공유 및 변경시 즉시 전파 일정변경에 따른 혼선을 방지
사무업무 전산화	<ul style="list-style-type: none"> 반복성 보고자료의 전산화 월 경영실적/실행계획/속보 보고/결산 요약보고/경비실적/채권현황 등의 자료 작성시 데이터는 자동 집계되고, 분석내용만 입력

4. EIP 사례 조사 결과 분석

S사 EIP 사례 조사를 위하여 4.1에서는 EIP 구축 및 사용의 주요요인의 연구조사결과를 정리하고 4.2에서는 이러한 주요요인들이 3.3.5에서 파악된 S사의 주요 콘텐츠들에 어떻게 반영되었는지를 정리하였다.

4.1. EIP 구축 및 사용의 주요요인 연구조사 결과

EIP 시스템 구축 및 사용의 주요요인은 3.3에서 제시된 네 분류의 항목에 대하여 조사되었다. 각 항목에 대하여 직급별, 직무별, 사용기간별로 각각의 우선순위를 계산하였으며 이를 합하여 총 우선순위를 계산하였다. 마지막으로 4.1.5에서는 우선순위가 직급별, 직무별, 사용기간별로 차이가 있었는지를 살펴보았다. 이 때, 직무에 따라 우선순위에

차이가 있다면 이것은 직무에 따라 시스템 구축 및 사용의 주요요인이 다르다는 것을 의미한다. 본 논문에서는 직무가 다른 경우, EIP 시스템에서 사용하는 기능이 달라지고, 그에 따라 요구사항도 당연히 달라질 것으로 보았다. 마찬가지로 사용기간이 다르다면 EIP 시스템에 대한 숙련도가 다르므로 초보자와 숙련자 사이에는 도입시 고려사항이나 효과적인 사용요인 및 사용자 요구사항이 달라질 것으로 예측된다. 직급의 경우에도, 높은 직급이 되면 업무에 대한 관점이 다르므로 중요하게 사용하는 기능이나 다른 요구사항이 달라질 수 있을 것으로 보이나, 일반적으로 같은 직무이고 동일한 숙련도라면 직급의 차이에 따른 변화는 크지 않을 것으로 예측된다.

4.1.1. EIP 도입 결정에 관한 조사

EIP 도입 결정시 고려사항에 대한 전체기준의 분류별 우선순위 조사결과는 다음과 같다. [표 4]의 항목 중 1위는 A1(평균1.7)"관련 시스템간의 유기적인 연계방안 및 시스템 통합에 도움이 되는지를 고려해야 한다."이며, 2위는 A4(평균2.0)"도입 결정시 구축하고자 하는 회사의 업무 Role의 정립(표준화)및 정보의 체계적인 분류가 정의되어 있는지 고려해야 한다."이다.

EIP 도입 결정시 우선순위 1위에 대하여 직급별, 직무별 기준일 때 차이가 없으며, [표 9]의 사용기간 기준일 경우 사용기간이 2년 이상 ~ 3년 이내인 사용자는 A4(평균1.7)를 우선순위 1위로 선택하여 차이가 있음을 알 수 있었으나, 전체적으로는 크게 차이가 없어 보인다.

4.1.2. EIP 일반적인 기능에 관한 조사

EIP 일반적인 기능에 대한 전체기준 우선순위 결과는 [표 5]의 항목 중 1위는 B3(평균1.5)"부서

내, 조직 간의 커뮤니티 기능 및 회의관리, 업무 매뉴얼, 자료실 등의 전체 임직원이 공통적으로 사용할 수 있는 기능이 제공되어야 한다."이며, 2위는 B2(평균2.2)"개인 업무에 필요한 일정관리, 보고서 등 개인의 업무가 콘텐츠로 제공되어 업무수행 시 사용되도록 해야 한다."이다.

EIP 일반적인 기능에 대하여 [표 10]의 사용자별 기준, 직무별 기준, 사용기간 기준으로 보았을 때 우선순위 1위는 차이가 없음을 알 수 있었다.

4.1.3. EIP 구축 후 효과적인 사용을 위한 요인에 관한 조사

EIP 구축 후 효과적인 사용을 위한 요인에 대한 전체기준 우선순위 결과는 [표 6]의 항목 중 1위는 C2(평균1.9)"정보가 신속이 유통(전파 및 공유)되고, 차별화된 콘텐츠가 지속적으로 개발, 제공되어야 한다."이며, 2위는 C3(평균 2.2)"사용자의 추가 요구사항에 신속히 대응하며, 시스템 에러가 없어야 한다. 사용자 중심의 서비스 및 정보의 무결성 유지"이다.

[표 11]의 직무별 기준일 때 사무직은 C3(평균1.8), 생산직은 C1/C2/C3(평균2.2), 개발직은 C2(평균1.7), 전산직은 C1/C2(평균1.8)로 우선순위 1위에 대하여 차이가 있는 것으로 조사되었다.

[표 11]의 사용기간별 기준일 때 6개월~3년 이내 사용자는 C2를, 3년 이상 사용자는 C3를 선택하여, 우선순위 1위에 대하여 차이가 있는 것으로 조사되었다. 특이한 사항으로 사용기간이 길어질수록 효과적인 사용을 위한 기능에 대한 우선순위가 C2에서 C3로 변하는 것을 알 수 있었다. 직급별 기준일 때 우선순위에 대하여 차이가 없었으나, 직무별, 사용기간별 기준 우선순위 1위에 대하여 차이가 있는 것을 알 수 있었다.

[표 9] EIP 도입 결정시 우선순위

	직급별		직무별				사용기간별				계
	사원	간부	사무직	생산직	개발직	전산직	6개월	1년	2년	3년	
A1	1.7	1.6	1.7	1.8	1.4	1.7	1.8	1.5	1.8	1.6	1.7
A2	4.0	4.2	4.0	3.8	4.1	4.4	4.1	4.0	4.5	4.1	4.1
A3	3.3	3.1	3.2	3.0	3.3	3.1	3.3	3.1	3.1	3.1	3.2
A4	2.1	2.0	2.0	2.0	2.3	1.9	1.9	2.3	1.7	1.9	2.0
A5	3.9	4.2	4.0	4.4	3.9	4.0	4.0	4.1	3.9	4.2	4.0

4.1.4. EIP 구축 후 사용자 요구사항 우선순위에 관한 조사

EIP 구축 후 사용자 요구사항 우선순위에 대한 전체기준 결과는 [표 7]의 항목 중 1위는 D2(평균

2.2)"개인의 업무가 시스템화(보고서, 분석 등) 될 수 있는 기능이 제공되어야 한다."이며, 2위는 D5(평균2.7)"부서의 지식 및 업무가 공유될 수 있는 기능이 제공되어야 한다."이다.

[표 10] EIP 일반적인 기능에 관한 우선순위

	직급별		직무별				사용기간별				계
	사원	간부	사무직	생산직	개발직	전산직	6개월	1년	2년	3년	
B1	4.2	4.2	4.3	3.6	4.3	4.2	4.3	4.2	4.3	4.0	4.2
B2	2.1	2.4	2.3	1.8	2.0	2.2	2.2	2.3	2.4	2.0	2.2
B3	1.6	1.4	1.5	1.6	1.3	1.5	1.6	1.4	1.4	1.8	1.5
B4	3.3	3.2	3.1	3.8	3.7	3.3	3.0	3.4	2.9	3.4	3.3
B5	3.7	3.8	3.7	4.2	3.7	3.8	3.9	3.7	3.9	3.9	3.8

[표 11] 효과적인 사용을 위한 요인에 관한 우선순위

	직급별		직무별				사용기간별				계
	사원	간부	사무직	생산직	개발직	전산직	6개월	1년	2년	3년	
C1	2.8	2.8	3.1	2.2	3.4	1.8	2.9	2.6	2.7	2.3	2.8
C2	1.8	1.9	1.9	2.2	1.7	1.8	1.9	1.7	1.7	2.2	1.9
C3	2.2	2.1	1.8	2.2	2.1	3.2	2.0	2.4	2.6	2.1	2.2
C4	3.3	3.5	3.3	3.4	3.2	3.7	3.3	3.4	3.5	3.6	3.4
C5	4.7	4.7	4.8	5.0	4.7	4.6	4.9	4.9	4.3	4.8	4.7

[표 12] EIP 구축 후 사용자 요구사항 우선순위

	직급별		직무별				사용기간별				계
	사원	간부	사무직	생산직	개발직	전산직	6개월	1년	2년	3년	
D1	2.7	2.9	2.8	2.2	3.7	2.2	2.5	2.5	2.6	3.3	2.8
D2	2.3	2.1	2.2	1.4	2.0	2.6	2.0	2.3	2.3	2.4	2.2
D3	4.4	4.8	4.5	4.6	4.7	4.5	4.5	4.9	4.4	4.3	4.5
D4	2.8	2.7	2.7	3.0	2.4	3.1	3.0	2.9	3.1	2.2	2.8
D5	2.6	2.7	2.7	3.8	2.2	2.7	3.0	2.5	2.6	2.8	2.7

[표 13] EIP 구축 후 사용자 요구사항 우선순위

선호경향차이 항목	선호경향차이 유의도 (p-value)			
	도입시 고려사항	일반적인 기능	효과적인 사용요인	사용자 요구사항
직급별	0.627	0.401	0.841	0.466
직무별	0.000	0.000	0.000	0.000
사용기간별	0.047	0.142	0.000	0.003

[표 12]에서 직급별 기준일 때 전체 우선순위와 동일하며, 차이가 없는 것을 알 수 있었다. [표 12]

에서 직무별 기준일 때 사무직/생산직/개발직은 D2(평균2.2/1.4/2.0)로 동일하며, 전산직은 D1(평균2.2)으로, 전산직만 우선순위가 다른 것을 알 수 있으며, 사무직과 개발직은 1위에서 5위까지 비슷하였다.

특이한 사항으로 전체기준, 직급별, 직무별, 사용자별 기준일 때 1위에서 3위까지 평균값 차이가 미비한 것으로 사원들 간, 간부들 간, IT인력들 간에도 차이가 있음을 알 수 있었다. 직급별 기준일 때 우선순위에 대하여 차이가 없었으나, 직무별, 사용자별 기준 우선순위 1위에 대하여 차이가 있는 것을 알 수 있었다.

4.1.5. 설문 문항 별 선호경향의 차이에 대한 조사결과

직급별, 직무별, 사용자별로 각 문항에 대하여 선호경향에 차이가 있는지 알아본 결과, [표 13]과 같은 결과를 얻었다. EIP 도입 결정에 관하여 직무별, 사용자별로 선호경향의 차이가 있는 것으로 나타났고, EIP 일반적인 기능에 관해서는 직무별로 선호경향의 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한, 효과적인 사용을 위한 요인과 EIP 구축 후 사용자 요구사항에 관해서는 직무별, 사용자별로 선호경향의 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 직급별로는 선호경향의 차이가 없었으며 주로 직무별, 사용자별로 선호경향의 차이가 유의하게 나타났다.

4.2. 주요요인의 S사 EIP 시스템 콘텐츠 반영 여부 조사

여기서는 S사 EIP시스템의 주요 콘텐츠 중 현재 사용률이 우수한 콘텐츠를 선정하여, 앞에서 설문조사 결과로 나온 우선순위 1위와 2위 요인들이 각 콘텐츠에 반영되었는지를 과거시스템과 현재시스템을 비교하여 조사하였다.

[표 14]는 앞에서 설문조사의 결과로 나온 우선순위 1위와 2위 요인들을 네 분류에 따라 간단히 정리한 것이다.

[표 15]는 각 콘텐츠별로 설문조사의 우선순위 1위/2위가 반영되었는지를 과거시스템과 현재시스템으로 나누어 정리한 것이다. 표에서 알 수 있듯이 부진제공 관리, 지시사항 관리, S/W 지식, 회

의실 관리, 일정 관리, 사무업무 전산화의 6가지 업무는 과거시스템에는 지원되지 않았으나 새로운 시스템에서는 우선순위의 상당 부분이 구현되었다. 회의 기능의 경우, 과거시스템에서는 개인의 업무를 콘텐츠로 제공하는 기능과 개인의 업무 시스템화 기능이 과거에는 지원되지 않았으나, 현재 시스템에서는 제공되었다. 재무현황의 경우에는, 개인의 업무를 콘텐츠로 제공하는 기능과 신속한 정보 공유 및 차별화된 콘텐츠 지속적 개발, 그리고 개인의 업무 시스템화 기능이 새로 제공되고 있다. 프로젝트 관리에서는 개인의 업무를 콘텐츠로 제공하는 기능과 개인의 업무 시스템화 기능이 새로 제공되었다.

[표 14] 항목별 우선순위 및 내용

분류	우선순위 (항목)	내용
도입시 고려사항	1(A1)	시스템간 유기적인 연계방안 및 시스템 통합 고려
	2(A4)	회사의 업무 Role 정립 및 정보의 체계적 분류
일반적인 기능	1(B3)	커뮤니티 및 전체임직원 공동사용 기능(회의 등)
	2(B2)	개인의 업무가 콘텐츠로 제공(일정, 보고서 등)
효과적인 사용요인	1(C2)	신속한 정보공유 및 차별화된 콘텐츠지속적 개발
	2(C3)	User중심의 서비스 및 정보 무결성 유지(에러방지)
사용자 요구사항	1(D2)	개인의 업무 시스템화(보고서, 분석 등) 기능
	2(D5)	부서의 지식 및 업무 공유 기능

5. 결론

본 연구는 성공적인 EIP 시스템 구축을 위한 연구로서 시스템 사용자인 사원, 관리자와 개발자인 IT인력 간의 성공적인 EIP 시스템 구축에 관한 차이점을 실증적으로 밝히는데 그 목적이 있다.

EIP 시스템의 성공 요인에는 지속적인 최고경영자의 관심도 중요하고, 시스템 개발자의 유지보수도 중요하며, 일반사용자가 관심을 가지고 사용하는

[표 15] 콘텐츠별 우선순위 반영 여부

분류		도입시 고려사항		일반적인 기능		효과적인 사용요인		사용자 요구사항		
		A1	A4	B3	B2	C2	C3	D2	D5	
항목		A1	A4	B3	B2	C2	C3	D2	D5	
콘텐츠별 반영여부	회의기능	현재	-	O	O	O	-	O	O	O
		과거	-	O	O	X	-	O	X	O
	부진재공 관리	현재	O	O	-	O	-	O	O	O
		과거	◇							
	지시사항 관리	현재	-	O	O	O	O	O	O	O
		과거	◇							
	재무현황 조사	현재	O	O	-	O	O	O	O	O
		과거	O	O	-	X	X	O	X	O
	프로젝트 관리	현재	O	O	-	O	O	O	O	O
		과거	O	O	-	X	O	O	X	O
	S/W 지식	현재	-	O	-	-	O	O	O	O
		과거	◇							
	회의실 관리	현재	-	O	O	-	O	O	-	O
		과거	◇							
	일정 관리	현재	-	O	O	O	-	O	O	O
		과거	◇							
	사무업무 전산화	현재	O	O	-	O	O	O	O	O
		과거	◇							

* 반영유무 : O(반영됨), X(반영안됨), -(관계 없음), ◇(콘텐츠부재)

것도 중요하다. 그러나 시스템은 사용자의 업무도 구로서 구성되는 것이 중요하며, 개인의 업무가 시스템 내에 구축되어 있다면, 사용자는 별다른 거부감 없이 사용하게 될 것이다.

EIP 시스템 구축 시 "누구의 의견이 반영 될수록 성공적인 시스템인 될 수 있을 것인가"라는 질문에 대하여 결론을 내리기는 매우 힘들 것이다. 초기에는 최고경영자의 강력한 리더십이 성공의 요인이 될 수 있을 것이나, 시간이 지남에 따라 사용자에게 얼마만큼 도움이 되는 것인가가 매우 중요한 요인이 될 것이다.

본 논문에서는 사원, 관리자, IT인력이 생각하는 성공적인 EIP 시스템 구축 시 고려사항 및 기능, 요인 등을 설문조사를 통하여 다음과 같이 정리하였다.

첫째, EIP 시스템 구축 시 도입단계에서의 우선

순위 1위는 A1-"기업내 관련 시스템간의 유기적인 연계방안 및 시스템 통합에 도움이 되는지 고려해야 한다.", 2위는 A4-"기업의 업무 Role의 정립 및 정보의 체계적인 분류가 정의되어야 한다."이다. 도입단계에서의 우선순위 선호경향은 직급별 기준은 차이가 없으며, 직무별/사용기간별 기준으로는 차이가 있음을 알 수 있었다.

둘째, EIP 시스템의 일반적인 기능에 대해서 우선순위 1위는 B3-"부서내, 조직간의 커뮤니티 기능 및 회의관리, 업무 매뉴얼, 자료실 등의 전체 임직원이 공통적으로 사용할 수 있는 기능이 제공되어야 한다.", 2위는 B2-"개인 업무에 필요한 일정관리, 보고서 등 개인의 업무가 콘텐츠로 제공되어 업무 수행 시 사용되도록 해야 한다."이다. 일반적인 기능의 우선순위 선호경향은 직급별/사용기간별 기준일 경우 차이가 없었으며, 직무별 기준

으로 차이가 있음을 알 수 있었다.

셋째, EIP 시스템 구축 후 효과적으로 활용되기 위한 요인에 대한 우선순위 1위는 C2-"정보가 신속이 유통(전파 및 공유)되고, 차별화된 콘텐츠가 지속적으로 개발, 제공되어야 한다.", 2위는 C3-"사용자의 추가요구사항에 신속히 대응하며, 시스템에러가 없어야 한다."이다. 성공요인에 대한 우선순위 선호경향은 직급별 기준은 차이가 없으며, 직무별/사용기간별 기준으로는 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, EIP 시스템 구축 후 사용자 요구사항에 대한 우선순위 1위는 D2-"개인의 업무가 시스템화(보고서, 분석 등) 될 수 있는 기능이 제공되어야 한다.", 2위는 D5-"부서의 지식 및 업무가 공유될 수 있는 기능이 제공되어야 한다."이다. 사용자 요구사항에 관한 우선순위 선호경향은 직급별 기준 차이가 없음을 알 수 있었으며, 직무별/사용기간별 기준으로 차이가 있음을 알 수 있었다.

설문조사결과 EIP 도입결정시, EIP 일반적인 기능, EIP 구축 후 효과적인 사용을 위한 요인 및 사용자 요구사항 우선순위에 대한 우선순위 선호경향은 직급별로는 차이가 없었으며, 직무별/사용기간별로는 차이가 있음을 알 수 있었다. 직급의 경우, 약간의 차이가 있을 것이라는 예측과는 달리 직급의 차이에 따른 우선순위의 변화가 전혀 없는 것으로 나타났다. 이는 직급이 달라지더라도 사용하는 기능이나 요구사항은 동일하다는 것을 의미한다. 반면, 직무별/사용기간별로는 예측한 바와 같이 우선순위에 분명한 차이가 있는 것으로 나타났다. 다만, 사용기간별로 보았을 때, 일반적인 기능에 대한 우선순위에는 차이가 없는 것으로 나타났다. 이 역시 숙련도와 관계없이 일반적인 기능은 동일하게 사용된다는 것으로 쉽게 설명될 수 있다. S사 EIP 시스템 구축사례를 분석한 결과, 현재 시스템에서는 제공되는 기능 중 부진 재공 관리, 지시사항, S/W 지식, 회의실 관리, 일정관리, 사무업무전산화 등의 기능이 과거의 시스템에서는 제공되지 않았던 것을 알 수 있었으며, 과거에 개발되었던 콘텐츠들과 현재 사용 중인 콘텐츠의 큰 차이점으로는 개인의 업무가 콘텐츠로 잘 구성되어 있지 않았으며, 사용자의 추가 요구사항에 신속한 대응 및 시스템 무결성 활동이 미비했던 것을 알 수 있었다.

성공적인 EIP 시스템이 되기 위해서는 도입단계 및 일반적인 기능도 중요하지만, 더욱 중요한 것은 구축 후 사용자들의 요구사항을 지속적으로 조사하여 신속히 시스템에 반영하는 것이다. 특히 사용자들의 개인 업무 등이 EIP 시스템 내 콘텐츠로 구현될 수 있도록 사용자들의 업무 파악 및 컨설팅 활동을 강화해야 할 것이다. 시스템 개발 시 직무별, 사용기간별 차이를 고려하여야 하며, 고려사항에 대해서는 우선적으로 해결해야 할 요인 및 기능 등을 선정하여 해결해 주어야 한다. 그리고 구축 후 유지보수 시 사용자들의 요구사항을 만족시켜 줄 수 있는 활동을 지속적으로 전개해야 할 것이다.

본 논문에서 연구의 한계점 중 하나는 S사 설문 결과가 직무별 사용자에 대해 다양한 결과를 얻지 못했다는 점이다. 직무별 설문대상자를 고려하지 않고, 간부, 사원, IT인력을 대상으로 설문지를 배포한 결과, 설문 응답 결과가 사무직 인력에 편중되었다. 이로 인해 다른 직무의 의견들이 충분하게 조사되지 못한 결과를 가져왔다. 본 논문의 향후 연구로는, 성공적으로 EIP 시스템을 사용하고 있는 기업체와 시스템 도입이 성공적이지 못한 기업들을 대상으로 설문조사를 실시하여 기업 간의 차이점을 조사함으로써, EIP 시스템의 성공요인을 파악하는 연구가 있을 수 있다.

참 고 문 헌

- [1] 김상훈, "삼성전관(주)의 ERP 시스템 구축 사례", 경영과학 제15권 제2호, 경영과학회, 1998.
- [2] 김영문, "한국형 ERP 시스템과 성공적인 도입 전략에 관한 연구", 한국경영정보학회 1998 국제학술대회 논문집, 한국경영정보학회, 1998.
- [3] 김유선, "EIP 기능 특성이 사용자 업무성취에 미치는 영향에 관한 연구", 국민대, 석사학위논문, 2002.
- [4] 네이버 백과사전, <http://100.naver.com/>, 2006.
- [5] 노민주, "e-business를 위한 기업포털(EIP)솔루션 선정요인에 관한 연구", 한국외국어대, 석사학위논문, 2003.
- [6] 노필영, "IT혁신 관점에서 EIP시스템의 도입에 관한 연구", 한국외국어대, 석사학위논문, 2003.

[7] 신필규, "성공적인 EIP 구현 방안에 관한 연구", 중앙대, 석사학위논문, 2003.

[8] 신학철, "기업정보포털(EIP)의 도입 사례 연구: 구성 콘텐츠를 중심으로", 고려대, 석사학위논문, 2003.

[9] 오정숙, "EIP시장 전개 현황 및 전망", KISDI IF FOCUS, 2001.10.

[10] 전자신문, "[e테크]기업정보포털(EIP)", 2001. 6.

[11] 차경권, "EIP의 기대효과와 구축시 고려사항", Web Business, 2001. 8.

[12] 천홍말, "단일 접점창구로서 기업정보포털(EIP)의 활용방안", 홍익대, 박사학위논문, 2003.

[13] 최성, 오영수, "ERP 시장 동향", 정보처리학회 제6권 제5호, 1999.

[14] 최정진, "엔터프라이즈 포털 시스템 구축 방법론", (주)이비즈 그룹, 2001. 5.

[15] 홍은주, "EP(Enterprise Portal) 솔루션", 삼성 SDS IT Review, 2001.

[16] W. Eckerson, "Business Portal: Drivers, Definitions, and Rules", 1999. 4.

[17] D. Folger, and D. Cearley, "Enterprise Portal Frameworks", Meta Group, 1999.

[18] R. Kalakota, and M. Robinson, "e-Business 2.0: Roadmap for Success", Addison Wesley, 2001.

[19] G. Murray, "The portal is the desktop", IDC(International Data Corporation) Report, 1998.

[20] G. Phifer, "CIO Alert: Be Prepared to Support Multiple Portals in Your Enterprise," Gartner Advisory, Inside Gartner Group, 2000. 4.

[21] S. Ryley, "Corporate and B2B portals: Implementation Datapoints", Delphi Group, 2000. 10.

[22] W.D. Sheina, and M.C. Harris-Jones, "Enterprise Portals: New Strategies for Information Delivery", Ovum, 2000.

[23] C.C. Shilackes, and J. Tylman, "Enterprise Information Portal", Merrill Lynch, Inc., New York, 1998.11.

[24] C. White, "The Enterprise Information

Portal Marketplace", Decision Processing Brief: DP-99-01, Database Associates International, Inc., Morgan Hill, CA, 1999. 1.



박 상 준(Sangjoon Park)

- 2002년 2월 : 경기대학교 전자계산학과 (전자계산학 학사)
- 2004년 2월 : 아주대학교 경영정보학화 (경영정보학 석사)
- 2004년 3월 ~ 현재 : 삼성전자 생산기술연구소 대리
- 관심분야 : ERP, KMS



강 민 철 (Mincheol Kang)

- 1984년 2월 : 한국항공대학교 항공전자학과 (이학사)
- 1989년 2월 : 뉴욕주립대학교 Computer Science (전산학 석사)
- 1996년 12월 : Rensselaer Polytechnic Institute Engineering Science (공학박사)
- 1987년 5월 - 1987년 12월 (주)삼보컴퓨터 기술연구소, 연구원
- 1997년 1월 - 1998년 8월 삼성SDS 컨설팅사업부, 책임컨설턴트
- 1998년 9월 - 2002년 2월 계명대학교 경영학부 경영정보학전공, 조교수
- 2002년 3월 ~ 현재 아주대학교 경영대학 e-비즈니스학부, 부교수
- 관심분야 : e-Business, Multi-Agents, Computational Organization Theory



강 주 영 (Juyoung Kang)

- 1995년 2월 : 포항공과대학교 전자계산학과 (공학사)
- 1997년 2월 : 서울대학교 컴퓨터공학과 (공학석사)
- 2005년 2월 : 한국과학기술원 경영공학전공 (공학박사)
- 1997년 3월-2005년 8월: 국제전자상거래 연구센터 책임연구원
- 1999년 9월-2002년 12월: (주)아시안사인 CTO
- 2005년 9월 ~ 현재 : 아주대학교 경영대학 e비즈니스학부 조교수
- 관심분야 : Semantic Web, Ontology, Web Services, Intelligent Information System, e-Business