

「보건복지정보센터」(가칭)의 역할 및 e-비즈니스화 방안

The Role of 『Health and Welfare Information Center』 and e-Business

1. 「보건복지정보센터」(가칭) 설립의 필요성

사회·경제 환경의 급속한 변화, 정보 및 통신과 관련한 기술수준의 발전, 수요자 욕구의 다양화 및 고급화 등은 보건·복지부분 정보화 담당 부서의 역할과 기능에서도 예외 없이 적용되고 있다. 특히, 정보화의 보편적 가치도 기존 정보의 양적 확대에서 질적 확대로, 즉 지식 중심으로 옮겨지고 있다. 여기서 정보의 질은 정보가 해결해야 할 문제와 얼마나 관련이 있는가를 나타내는 관련성(relevancy), 정보가 갖는 정확성(accuracy), 문제 해결에 필요한 정보의 완전성(completeness) 및 정보가 필요시에 제공될 수 있음을 나타내는 적시성(timeliness) 등에 의해 평가될 수 있다.

따라서 보건 및 복지부문에서 해결해야 할 문제를 도출하고 이를 해결할 수 있는 관련된 정보를 적시에 정확하고 완전하게 생산할 수 있는 기반마련이 보건 및 복지 부문 지식정보화 사업의 주요 목적이 될 수 있다. 이를 위해서는 우선 해당 부문과 '관련된' 필요 정보의 도출과 생산이 전략적으로 계획되어야 하며, 다음으로 정확하고 완전한 정보를 생산할 수 있도록 관리되어야 하고,



李 澣 植

한국보건사회연구원 책임연구원

마지막으로는 생산된 정보가 필요시에 활용될 수 있도록 운영되어야 할 주체의 마련이 필수적이라 할 수 있다.

또한 주체 및 조직은 변화하는 환경 변화에 탄력적으로 적응할 수 있어야 하며 높은 생산성을 확보할 수 있도록 마련되어야 한다. 이를 위해서는 조직의 핵심적 역할을 강조하는 이른바 핵심역량 강화형의 분권화된 조직 설계가 바람직하다. 즉, 과거와 같이 하드웨어, 소프트웨어, 네트워크 등 정보자원이 비싸고 관련 전문가가 한정적일 때 조직이 집중화되어 규모의 경제를 도모하였으나 오늘날과 같이 동일 부문에 있어서도 각계각층의 다양화되고 세분화된(정보화)요구 증폭과 관련 자원의 비용 감소 및 전문성 제고는 부문 중심적인 조직으로 분권화 되어 가는 추세에 있다.

사업조직과 정보조직이 상호 밀착형으로 연계될 수 있는 조직 설계시 장점으로는 우선 현업 지향적 시스템 개발, 부문별 전문가 확보, 시스템에 대한 접근용이성 제고 등 자원배분이 보다 원활하게 이루어질 수 있다. 또한 수요자의 보다 다양한 요구와 기호를 반영한 정보화 사업을 추진할 수 있어 혁신과 환경 적응력을 제고시킬 수 있으며 전문성을 토대로 실무자 중심적인 운영이 가능해져 권한 위임의 분산화된 조직 구조를 설계할 수 있다. 따라서 환경변화에 신속히 적응할 수 있는 21세기형 정보화 추진 조직의 설계 및 구축을 통하여 대고객 서비스 강화 및 지식정보화 사업의 생산성을 극대화하기 위한 가치네트워크(value network)를 형성하기 위해 『보건복지정보센터』(가칭)(이하 센터)의 설립이 필요하다 하겠다. 이를 통해 대고객 관계를 강화하며, 보건복지 지식정보화 마스터플랜을 효율적으로 수립하며, 보건복지 지식정보화 사업을 효과적으로 구현하는 데에 궁극적인 설립 목적이 있다 하겠다.

이러한 제 가치를 창출하기 위하여 센터는 지식경영을 포괄한 e-비즈니스화 할 필요가 있으며, 이를 통해 센터와 타 조직간, 센터와 소비자간, 센터의 내부경영 전과정에 걸쳐 전자적 네트워크와 정보기술을 결합하여 경영 활동의 효율성 제고와 새로운 보건복지 지식정보화 사업기회를 극대화하여야 한다.

2. 센터의 조직 구조 및 주요 기능

1) 센터 설계 방향

센터의 기본적 조직 설계 방향은 기존의 보건복지부문 정보화 사업에서 문제점으

로 지적되었던 제 현상을 개선하는 방향에 초점을 두었다. 즉, 기존의 정보기술 중심에서 고객의 요구를 찾고 개발하고 예측하는 고객 중심적 조직으로 설계하고자 하며, 기존의 관리기능 중심에서 전략과 운영의 기능을 균형적으로 고려한 경영 중심의 조직구조로, 또 독립적 사업 추진에서 통합적 사업추진이 가능한 조직구조로 설계하고자 하였다.

이를 토대로 지식의 창조 측면과 활용 및 축적의 효율적 측면을 동시에 추구하는 유연한 조직구조가 현실적인 타당성을 부여받고 있어 기존 사업부제와 같은 계층형 조직에 프로젝트 팀 조직의 특징을 가미한 조직모형을 제안하고자 한다. 총괄센터의 설립근거로는 『보건복지정보화지원에관한법률안』(가칭)¹⁾을 마련하여 입법 예정에 있다.

2) 센터의 주요 기능 및 분화

먼저 센터의 전반적 기능을 보건복지 지식정보화 전반에 걸친 사업 기획 및 정책 연구개발을 담당하는 계획(planning) 기능과 이를 토대로 한 정보 및 통계를 생산하고 개발하는 기능, 생산된 정보 및 통계를 적재적소에 유통하는 기능, 고객에 대한 행정서비스 및 알권리 충족을 위한 실행(doing) 기능, 그리고 계획 하에 잘 실행되었는지와 고객이 편리하게 활용할 수 있는지의 여부 등을 조사하고 평가하는 평가(seeing) 기능으로 분류할 수 있다(그림 1 참조).

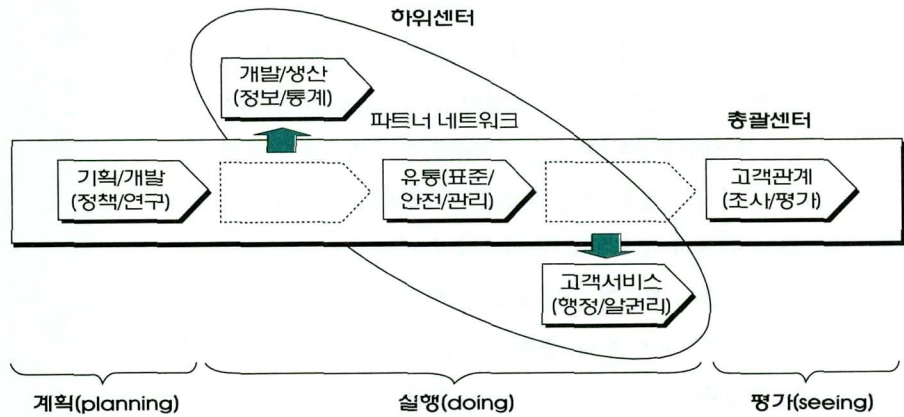
이때 핵심역량 강화형의 조직 기능 분화를 위하여 계획과 평가의 기능은 총괄센터를 중심으로 수행하며, 실행의 기능은 업무와 밀접한 연관성을 갖고 있는 하위센터를 중심으로 재편하고 총괄센터와 하위센터는 기능의 전체성을 지향하는 파트너로서의 네트워크를 구축함이 바람직하다.

기능분화를 통한 역량 및 총괄센터와의 네트워크 강화를 위한 하위센터의 설립 및 선정은 다음과 같이 나누어 볼 수 있다. 첫째, 기존의 보건복지부문 정보센터 및 조직 중에서 자체적으로 보유하고 있는 지

환경변화에 신속히 적용할 수 있는 21세기형 정보화 추진 조직의 설계 및 구축을 통하여 대고객 서비스 강화 및 지식정보화 사업의 생산성을 극대화하기 위한 가치네트워크를 형성하기 위해 『보건복지정보센터』(가칭)의 설립이 필요하다.

1) 변재관·이전직 외, 『보건복지 지식정보화 비전 수립 연구』, 한국보건사회연구원·보건복지부, 2001, pp.422~430 참조.

그림 1. 핵심역량 강화형의 조직기능분화



식정보화 역량을 강화할 필요성이 크고 총괄센터와의 유기적인 네트워킹이 가능한 센터 및 조직을 선정하는 방식이다. 이는 기존 조직을 발전적으로 유지하므로 비교적 단기간에 소기의 목적을 달성할 수 있다는 장점이 있다 하겠다. 그러나 기존 조직에서 흡수할 수 없는 분야 및 새롭게 추진해야 할 사업과 관련해서는 총괄센터에서 자체적으로 정보조직을 보육(incubating)하여 양성하는 방안이 그 둘째이며, 셋째로는 완전히 별도의 조직 및 센터를 신설하는 방법이 있을 수 있다.

3) 총괄센터의 조직구조 및 주요 업무

총괄센터의 조직은 크게 지식경영팀, 고객관계팀, 유통관리팀, 기획조정팀 및 행정서비스팀의 5개 팀으로 구성하였다. 각 팀의 주요 기능 및 역할은 <표 1>과 같다.

지식경영팀은 크게 총괄센터의 지식경영과 보건복지전반에 걸쳐 지식관리가 가능하도록 구현하고 지원하는 업무를 총괄한다. 구체적인 기능 및 역할로는 첫째, 보건복지 지식관리시스템 구축 및 활용을 촉진하고 센터 내부의 지식경영을 구현하는 기능과 아웃소싱을 통한 연계 및 핵심역량을 강화하는 역할, 둘째, 보건복지산업 e-비즈니스 및 전자상거래의 활성화 방안 연구, 보건복지 벤처 인큐베이팅을 포함한 지원 및 보건복지 지식정보화 관련 수익사업의 운영, 셋째, 보건복지 지식정보화 추진 조직의 보육과 추진 인력의 교육 및 훈련의 기능을 총괄한다.

고객관계팀은 일반 시민, 정보화 담당관실을 중심으로 한 보건복지부, 의료기관과

표 1. 총괄센터의 조직 및 주요 기능

조 직	주요 기능	
	대분류	소분류
지식 경영팀	지식경영 구현	<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지 지식관리시스템 구축 및 활용 촉진 • 센터의 지식경영 구현 • 아웃소싱을 통한 연계 및 핵심역량 강화
	정책 및 제도 연구	<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지 지식정보화 관련 정책, 법령 및 제도 연구 • 보건복지 지식정보화 촉진을 위한 구조조정 방안 연구
	e-비즈니스 활성화	<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지산업 e-비즈니스/전자상거래 활성화 방안 연구 • e-비즈니스/전자상거래 활성화를 위한 제도개선 및 위원회 운영 • 보건복지벤처지원/ 보건복지벤처 인큐베이터 운영 • 보건복지 지식정보화 관련 수익사업 운영
	정보조직 보육 및 인력 양성	<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지 지식정보화 추진 조직의 보육 • 보건복지 지식정보화 추진 인력 교육 및 훈련
고객 관계팀	고객 관계강화	<ul style="list-style-type: none"> • 시민, 보건복지부, 보건복지서비스 제공자, 산업체, 교육기관, 연구소 등의 수요파악, 창출 및 예측 • 보건복지부, 보건복지서비스 제공자, 산업체, 교육기관, 연구소 등의 과학적 의사결정 지원
	지식정보화 평가 및 지표개발	<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지부문 사업평가 모형 정립 및 평가 • 보건복지정보화 지표개발 • 정보시스템 감리 지침 개발 및 감리
	홍보 및 출판보급	<ul style="list-style-type: none"> • 대외홍보 총괄 • 정보화백서, 저널 발간
유통 관리팀	표준화 및 공유기반 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지 지식정보화 관련 표준개발 및 지원 • 보건복지 지식정보화 관련 연계 및 공동활용 기반 구축 • 보건복지 국제협력 강화
	정보보호 및 안전 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지 지식정보 유통의 안전화 도모 • 개인정보 보호 지침 마련 • 보건복지 정보 보안 지침 및 인증체계 마련 • 보건복지관련 지식정보윤리 및 문화 확산지원
	지식정보 및 통계 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 하위센터에서 생산된 각종 정보 통계의 관리 • 고용유발효과 큰 정보화 근로사업 추진 관리 • 정보화지원사업 공모, 발굴 관리
기획 조정팀	기본계획 및 전략 수립	<ul style="list-style-type: none"> • 보건복지지식정보화 중장기 발전방안 수립 • 보건복지정보화 사업·인력·예산·제도 등의 기획에 관한 제반 업무총괄
	지식정보화 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 하위센터의 정보 통계 생산·개발 및 기술지원 • 정보화 촉진 시행계획 수립지원 • 사회문화, 산업, 행정, 전자상거래 촉진 등을 위한 기술지원
행정 서비스팀	행정서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 지원센터의 구매, 예산, 회계, 인사 등 행정서비스 지원업무 총괄

복지기관을 중심으로 한 보건복지서비스 제공자, 민간 산업체, 대학 등의 교육기관과 연구소 등 보건복지 지식정보화 사업에 있어 고객 및 수요자들과의 관계 강화를 위한 업무를 총괄한다. 이에는 고객의 수요파악, 창출 및 예측과 함께 이들의 과학적 의사결정 지원사업, 보건복지부문 사업평가 모형 정립 및 평가, 보건복지정보화 지표개발, 정보시스템 감리 지침 개발 및 감리 등을 포함한 지식정보화 평가 및 지표 개발 업무, 대외홍보 총괄 및 관련 출판업무를 포함한 홍보 및 출판보급 업무를 총괄한다.

유통관리팀은 크게 센터내 고객관계팀과 기획조정팀의 정보유통에서부터 보건복지부문 전반에 걸친 정보와 통계의 유통을 확대시키기 위한 표준과 안전의 강화 및 생산된 정보와 통계의 관리를 총괄한다. 이에는 보건복지 전 부문에 걸친 표준화와 표준의 관리, 보건복지 지식정보관련 조직과의 연계 및 공동활용 기반 구축, 보건복지 지식정보 유통의 안전을 도모하기 위한 개인정보보호 지침의 마련, 정보 보안 지침 및 인증체계의 마련, 하위센터에서 생산된 각종 정보·통계의 관리 등의 업무를 담당한다.

기획조정팀은 보건복지 지식정보화 사업의 기본계획 및 추진전략을 수립하고 하위센터를 중심으로 한 정보화 사업의 지원을 총괄한다. 구체적으로 보건복지정보화 사업·인력·예산·제도 등의 기획에 관한 제반 업무를 총괄하고 하위센터의 정보·통계 생산·개발 및 기술을 지원한다.

기타 행정서비스팀은 센터의 구매, 예산, 회계, 인사 등 행정서비스를 지원하는 업무를 총괄한다.

3. 센터의 e-비즈니스 방안

1) e-비즈니스 정의 및 형태

'기업간, 소비자과 기업간, 기업 내부경영의 전 과정에 걸쳐 인터넷을 중심으로 한 전자적 네트워크와 정보기술을 결합하여 경영 활동의 효율성 제고와 신 사업기회를 창출하고자 하는 활동'으로 개념 정의를 할 수 있는 e-비즈니스(e-Business, e-Biz)²⁾

2) e-비즈니스 또한 통일된 정의는 없으나 PwC는 '인터넷의 특성인 연결성을 이용하여 기업의 성과를 개선하는 활동'으로 정의하면서 '비즈니스 프로세스에 새로운 기술을 채택하거나 기업

는 신규 사업 기회로서만이 아니라, 기존 업무 프로세스를 혁신하여 기업 경쟁력을 제고할 수 있는 기반으로서 더욱 중요한 의미를 갖고 있음에 주목하여야 한다. 즉, 수확체증 현상의 보편화, 현재 순익보다 미래 기대가 시장가치를 좌우하며 규모의 경제보다 핵심역량의 집중을 통한 연결의 경제가 보다 중요시되는 환경 하에서 인터넷 기술을 활용한 신규 비즈니스 모델 창출은 새로운 경쟁력의 원천으로 대두되고 있다.

이제는 내부 조직의 혁신 단계를 넘어 기존 산업구조의 해체와 재구성을 통해 산업 경쟁력을 제고시키고 나아가 국가 생존을 위한 모태로서 그 가능성을 무한히 확대하고 있다. 따라서 기업, 산업 및 국가 차원에서 e-비즈니스 추진 전략의 마련은 선택이 아닌 필수 조건으로 자리매김하고 있으며, 올바른 전략의 수립이 곧 국가 경쟁력으로 받아들여지고 있다.

2) 센터의 e-비즈니스 가치 네트워크

총괄센터의 e-비즈니스는 기본적으로 지식경영에 근간을 두고 있다. 일반적으로 '지식경영 또는 지식 창조의 경영(KM: Knowledge Management)'이란 한 조직의 지적자산²⁰들을 더 거대한 생산성 및 새로운 가치, 증가된 경쟁력 등으로 전환시키는 것을 말한다. 여기에는 지적자산을 경영하는 것뿐만 아니라 그 자산에 기반을 둔 작업과정을 경영하는 것을 포함하는 것으로 기업 내부에 비조직적인 형태로 산재하는 지식을 공유하여 조직 전체의 문제해결 능력을 비약적으로 향상시키는 경영기법이라고 할 수 있다. 이러한 과정 안에 지식 창출, 지식

간 가치 사슬을 통합, 연결함으로써 서비스를 개선하고 비용을 줄이며 새로운 채널을 개설하고 경쟁우위를 확보하는 따위의 활동'으로 규정하고 있음. 또한 아서 리틀(Arthur D. Little)은 '정보기술을 응용하여 새로운 가치 사슬과 비즈니스 프로세스를 만들거나 기존의 가치 사슬과 비즈니스 프로세스를 재구성하는 것'으로 정의하고 있음.

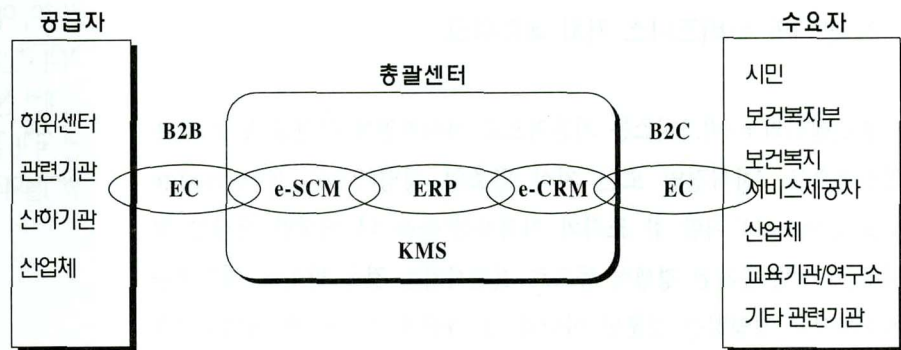
3) 여기서 지적자산이란 시장, 상품, 기술, 조직과 관련한 지식으로 기업이 소유하거나 소유의 필요성이 있는 비즈니스 과정에서 이익과 부가가치 등을 낳게 하는 것을 말한다.

기업, 산업 및 국가 차원에서
e-비즈니스 추진 전략의 마련은
선택이 아닌 필수 조건으로
자리 매김하고 있으며,
올바른 전략의 수립이
곧 국가 경쟁력으로
받아들여지고 있다.

보존, 지식 이용, 지식 공유 등이 포함된다. 따라서 지식경영은 이용가능하고 필요한 지적자산, 그리고 작업과정과 관련된 지적자산을 분석하고 증명하도록 하며, 자산과 작업과정을 발전시키는 조치를 기획하고 통제하여 조직의 목적을 이행하도록 하는 것이다.

따라서 지식경영을 근간으로 하는 총괄센터의 e-비즈니스를 위하여 센터내부의 전반적 업무 효율화를 위해 전사적 자원관리(ERP: Enterprise Resource Planning), 수요자와의 관계 강화를 위하여 인터넷을 기반으로 한 고객관계관리(e-CRM: Electronic Customer Relationship Management), 공급자와의 관계 강화를 위하여 인터넷을 기반으로 한 공급망관리(e-SCM: Electronic Supply Chain Management), 그리고 전체는 센터내의 지식관리시스템(KMS: Knowledge Management System)에 의해 상호 연계되며 공유되도록 함을 기본으로 한다(그림 2 참조).

그림 2. 센터의 e-비즈니스 가치 네트워크

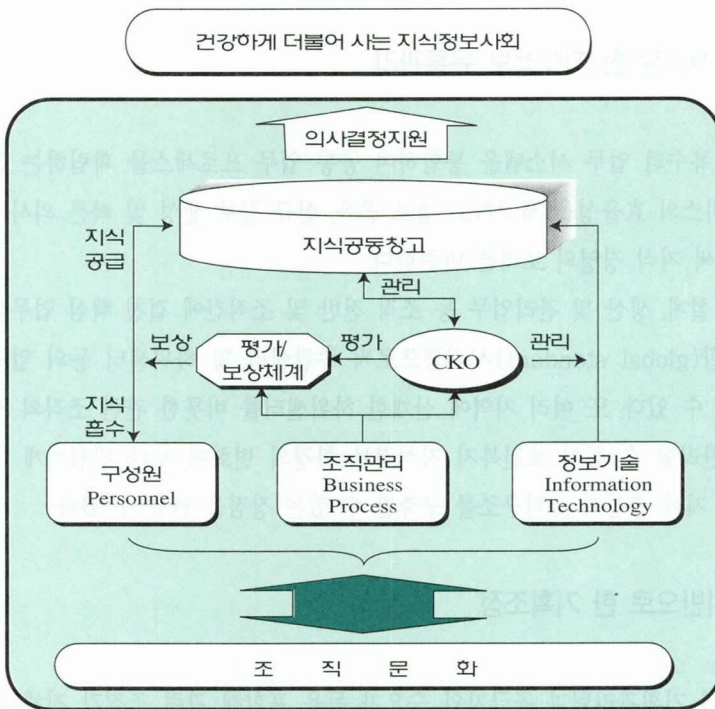


3) KMS를 기반으로 한 지식경영

[그림 3]은 총괄센터의 지식경영 방안의 한 모형을 나타낸다. 지식경영을 도입하는 데에 있어 주요한 고려요인은 사람, 프로세스, 그리고 기술이라 할 수 있다. 사람은 조직 경영 성공의 핵심요소로 특히, 지식경영에 있어서는 더욱 중요하다. 지식경영에서는 사람을 지적자산으로 보기 때문에 지식을 효율적으로, 그리고 효과적으로 관리하기 위해서는 사람들의 공동체 의식의 함양이 무엇보다 중요하다. 또 지식을 효과적으로 포착하여 축적시키고 재사용을 원활하게 하기 위해서는 잘 구조화된 조직 프로

세스가 필요하며, 이러한 프로세스들은 조직원들이 언제 어디에 있든지 손쉽게 '필요 정보'를, '최신의 갱신된 내용'으로, 그리고 '꼭 맞는 형태로' 취득할 수 있도록 하는 것을 목표로 하여 설계되어야 할 것이다.

그림 3. 총괄센터내 지식경영의 개념 및 구성도



지식경영에서는 사람을 지적자산으로 보기 때문에 지식을 효율적으로, 그리고 효과적으로 관리하기 위해서는 사람들의 공동체 의식의 함양이 무엇보다 중요하다.

이와 함께 그룹웨어, 인터넷(인트라넷), 전자우편, 첨단 화상시스템 등 각종 기술과 도구들은 지식을 공유하고, 재사용하고, 관리할 수 있도록 도와주며 팀간 네트워킹을 가능하게 해 준다. 따라서 각 조직들은 각자의 독특한 문화에 관련 기술들을 접목시켜 나가기 위한 부단한 노력이 필요하다.

4) CRM을 기반으로 한 고객관계

CRM을 통해 잠재고객을 찾고 그 욕구를 분석하여 고정고객으로

전환시키며 보건복지 정보시스템에 대한 고객의 이용률을 제고하는 등 고객만족의 극대화를 도모한다. 이와 함께 데이터 웨어하우스(data warehouse)를 도입해 고객의 특성과 욕구를 분석하고 이를 센터가 전사적으로 공유하며 이에 따라 센터의 경영스타일과 지식정보화 전략 및 기획 등을 수립하게 하며 보다 과학적이고 자동적인 지식의 추출을 위하여 데이터 마이닝(data mining)을 활용하는 것이 필요하다.

5) ERP를 기반으로 한 지식정보 유통관리

ERP를 통해 복수의 업무 시스템을 통합하여 공통 업무 프로세스를 확립하는 등 경영 및 행정서비스의 효율성을 제고하고 정보 공유, 신규 정보 생성 및 빠른 의사결정을 지원함으로써 지식 경영의 토대를 마련한다.

특히, ERP는 설계, 생산 및 관리업무 등 조직 전반 및 조직간에 걸친 핵심 업무들을 완벽하게 통합(global standard)시켜줌으로써 총괄센터 및 하위센터 등의 업무 일체성을 제고할 수 있다. 또 여러 지역에 산재한 하위센터를 비롯한 관련 조직의 정보도 취합하여 관리할 수 있어 보건복지 지식정보 환경의 변화에 보다 민첩하게 대응할 수 있는 등 지식 중심적 조직구조를 구축할 수 있는 장점을 얻을 수 있다.

6) SCM을 기반으로 한 기획조정

SCM은 센터의 기획관리팀과 공급자와 수요자 등을 포함해 관련 조직간 전체 가치 사슬을 형성하게 하여 지식정보화 자원 및 사업 정보 등을 공유함으로써 네트워크된 관련 조직간의 통합 효율성을 제고하게 한다.

즉, 관련 조직과의 연계 강화, 실시간의 정보 공유, 협업 실현, 지식정보 및 통계의 생산에 따른 중간 프로세스와 리드타임의 단축 등을 도모하여 보다 신속하고 수요자 지향적인 지식정보화 사업을 추진할 수 있다. 또한 센터 내에서 최고경영자로서의 권한 위임을 통한 프로젝트 단위로 실제적인 추진력을 확보할 수 있도록 하여 분권화된 조직구조를 가능케 하는 장점을 발휘할 수 있다.

이렇듯 SCM은 관련 조직간의 협력과 전략적 제휴 등을 통해 보건복지 전반에 걸쳐 최종 소비자가 원하는 지식정보사업을 보다 효율적으로 구축할 수 있도록 공유된 자원(사람, 기술 및 성과측정)의 이용을 최적화하게 된다.

7) e-비즈니스를 통한 연계 및 제휴(주요 조직의 활동분류)

보건복지부 정보화 담당관실의 1차 활동은 통계를 포함한 정보화 사업의 기획업무와 정보 및 통계시스템의 개발, 관리 및 운영업무, 정보화 사업의 평가 및 조정업무로 분류 가능하다. 그 외 정보화사업의 지원 및 협력업무, 발간 및 홍보 업무, 표준, 정보보호 및 규정 등 인프라와 관련된 업무가 2차 활동으로 분류할 수 있다.

총괄센터의 1차 활동은 정보사업의 조정과 지원을 포함한 기획 및 개발업무, 표준과 정보보호 및 정보와 통계의 관리를 중심으로 한 유통 관리업무, 조사와 평가를 포함한 고객관계업무가 이에 해당하며 기타 정책 및 제도 연구, 지식관리 및 발간·홍보업무, 보육, 교육 등의 인프라 업무가 2차 활동으로 분류 가능하다.

하위센터의 1차 활동은 정보 및 통계생산 및 시스템 개발과 고객에 대한 행정서비스 및 알권리 충족을 들 수 있으며, 기타 정책 및 제도 연구지원, 하위센터내 지식관리 및 발간홍보업무, 공유망 구축, 교육, 훈련 등의 인프라 업무가 2차 활동으로 분류 가능하다.

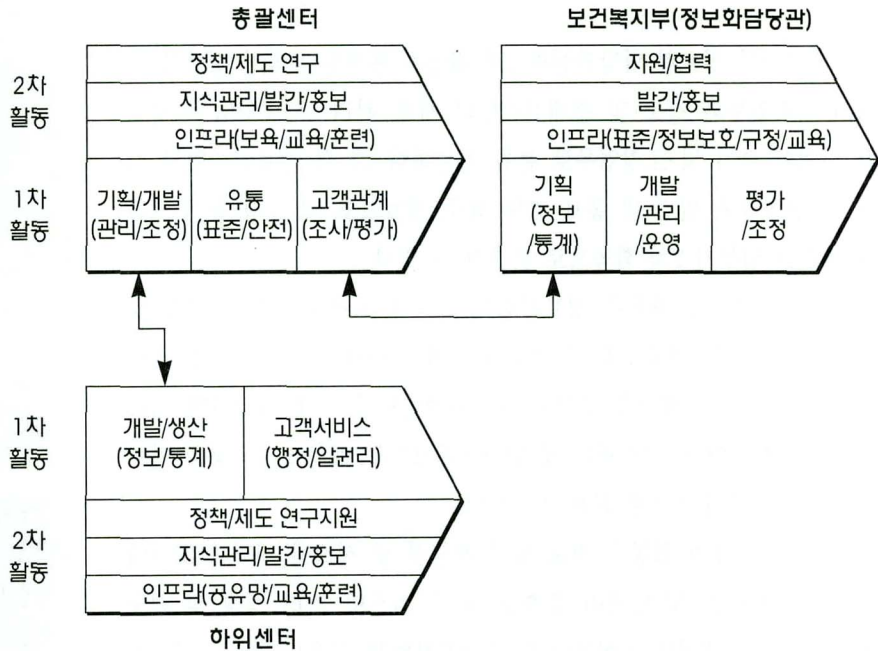
이상을 토대로 정보화 담당관실의 기획업무는 총괄센터의 고객관계 업무와 상호 밀접한 연계가 이루어지도록 설계되어야 하며, 정보 및 통계의 생산과 개발업무를 중심으로 한 하위센터의 업무는 총괄센터의 기획 및 개발업무와 연계되도록 구성됨이 바람직하다 하겠다(그림 4 참조).

8) 전체적 연계 및 제휴

총괄센터의 지식경영팀은 국내·외 교육기관 및 연구소 등과 CRM 과 제휴관계를 통해 연계하며 외부 전문가를 보건복지 지식정보화 자문위원으로 위촉(outsourcing)하여 상호간에 공식적 긴밀도를 강화한다.

정보화 담당관실의 기획업무는 총괄센터의 고객관계업무와 상호 밀접한 연계가 이루어지도록 설계되어야 하며, 정보 및 통계의 생산과 개발업무를 중심으로 한 하위센터의 업무는 총괄센터의 기획 및 개발업무와 연계되도록 구성됨이 바람직하다.

그림 4. 주요조직간 업무 연계도



총괄센터의 고객관계팀은 정보화담당관실의 정보화 기획 담당자와 CRM을 기초로 연계되어야 하며, 정보화담당관실의 기획업무 추진시 참여함을 원칙으로 한다. 또한 CRM은 시민, 보건복지서비스제공자, 산업체, 교육기관 및 연구소 등과 인터넷 포털사이트를 통해 연계되도록 한다. 총괄센터의 유통관리팀은 센터내 고객관계팀과 기획조정팀을 연계하며, 기획조정팀은 하위센터의 정보시스템 개발 및 생산과정에 참여 및 지원함을 원칙으로 하고, 하위센터에서는 해당 부문의 정보화 사업 추진시 총괄센터와 긴밀한 협조체계가 구축될 수 있도록 제도적인 뒷받침이 필요하다. 이는 정보화 사업 예산의 배분권과 사업추진에 따른 사전 승인권을 총괄센터에 부여하고 동시에 하위센터의 정보시스템 개발 및 생산업무를 총괄센터의 전문지식과 기술 지원을 의무화하는 임무 부여가 필요하다 하겠다(그림 5 참조).

4. 기대효과

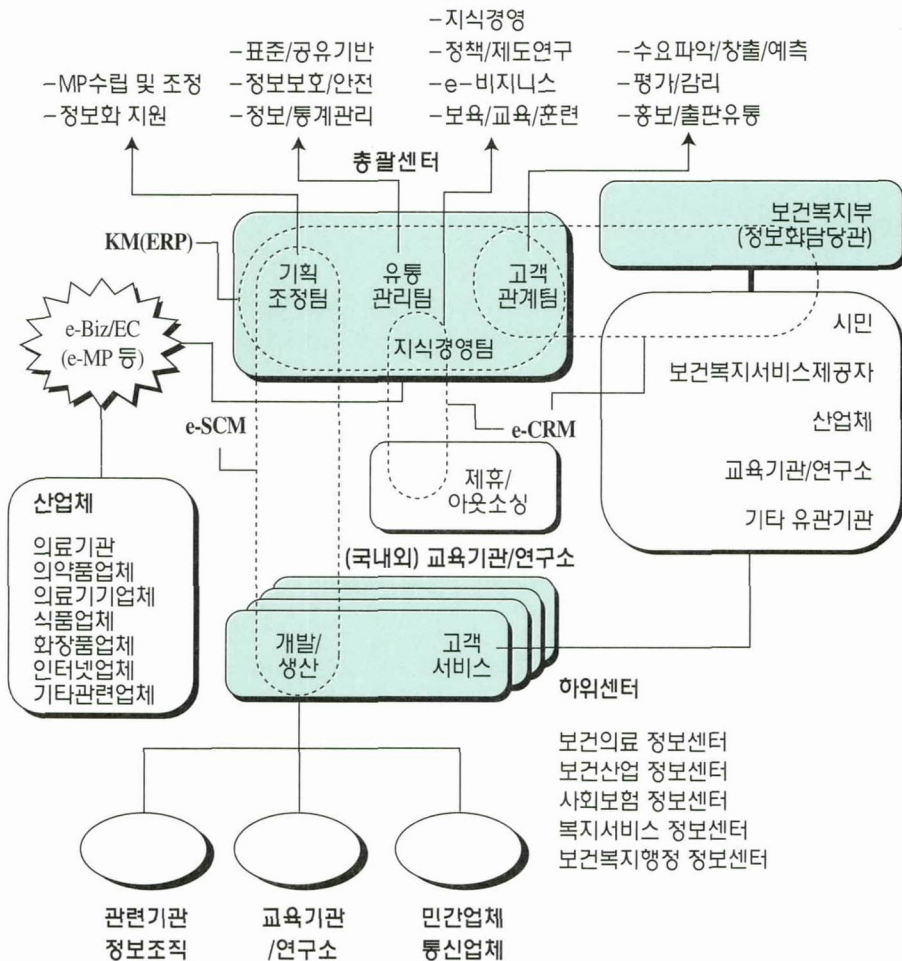
보건복지 지식정보화 사업을 총체적으로 기획하고 추진하며 평가하는 총괄센터의 설립으로 다음과 같은 기대효과를 얻을 수 있다. 우선 수요자에 대한 인식의 변화를

바탕으로, 즉 고객으로의 적극적인 관계 강화를 도모함으로써 고객의 욕구를 실시간으로 파악하고 또 수요 창출을 유도함으로써 활용 지향적이고 편리한 정보시스템의 구축을 통해 대고객 서비스를 획기적으로 개선할 수 있다. 이는 보건복지부문의 지식정보화 사업의 성공적 추진의 기저를 변화시키는 토대가 마련되었다는 점에서 그 의의가 크다 하겠다.

둘째, 총괄센터와 하위센터를 포함한 관련기관간의 관계를 강화함으로써 정보화 사업 추진에 따른 시행착오 등 제반 추진비용을 절감할

총괄센터의 설립으로 고객의 욕구를 실시간으로 파악하고 또 수요 창출을 유도함으로써 활용 지향적이고 편리한 정보시스템의 구축을 통해 대고객 서비스를 획기적으로 개선할 수 있다.

그림 5. 보건복지 지식정보화 조직의 연계 및 제휴



수 있고, 조직간 수직적 관계에서 수평적 관계로의 변화를 통해 지식의 창출과 유통 및 공동활용의 기반이 되는 협력 체제로의 전환이 보다 원활해졌다는 효과를 거둘 수 있다. 또한 관련 기관과 통합 시스템 구축을 통해 보건복지 지식정보화 구현에 진일보하는 계기를 마련할 수 있다 하겠다.

셋째로 센터 내 업무를 혁신할 수 있어 보다 원활하고 전문적인 업무추진을 기대할 수 있다. 이는 제비용 절감을 통한 경영의 효율화를 도모할 수 있을 뿐 아니라 정보화 사업추진의 소요시간을 단축할 수 있어 적시에 적절한 정보서비스의 제공이 가능해 질 수 있다는 측면에서 막대한 효과를 거둘 것으로 판단된다. 특히, e-비즈니스는 조직 내 비효율성을 제거하는 구조조정의 수단으로도 활용될 수 있어 기존 조직의 효율화 및 신규 조직의 보육에도 큰 효과를 기대할 수 있다 하겠다. 