

비즈니스 프로세스와 정보시스템

→ 기업 업무 프로세스를 쿼리! 고려하고
한은정 교수 도입해야 한다.

학습 목표

1. 비즈니스 프로세스의 개념과 중요성을 설명할 수 있다.
2. 비즈니스 프로세스 모델의 의미와 활용 방식을 설명할 수 있다.
3. 비즈니스 프로세스 구현과 ^{문서화됨} 개선에 있어서 정보시스템의 역할을 이해할 수 있다.
4. 프로세스 관리의 중요성을 이해하고 프로세스 개선 전략을 설명할 수 있다

왜 비즈니스 프로세스인가?

- 기본적인 비즈니스 기능 조직

모든 기업은 비즈니스 수행을 위해 다음 4가지 기본 기능 조직을 가지며, 비즈니스 프로세스에 의해 이들 조직이 제 기능을 수행하게 된다.

대기업, 중소기업, 1인기업...

- 생산운영관리
: 원자재 주문, 생산일정 계획, 상품 제조
- 마케팅/영업
: 고객 확보, 제품 판매, 고객 서비스
- 재무/회계
: 거래명세서 발행, 결제대금 지불
- 인적자원관리
: 직원 채용, 교육/훈련, 인력관리



왜 비즈니스 프로세스인가?

- 비즈니스 프로세스란? *기업 업무 = 프로세스. 전체적인 운영 방식을 보여줌.*
 - 비즈니스 기능을 수행하기 위한 여러 활동들의 집합
 - 제품/서비스를 생산하여 고객에게 전달하는데 필요한 일련의 표준화된 활동들
 - 프로세스 참여자들 간에 일어나는 재화나 정보의 흐름
- 비즈니스 프로세스의 중요성
 - 경영자는 비즈니스 프로세스를 통해 회사 운영의 전체적인 맥락을 이해하고 구성원들의 업무를 조정한다
 - 비즈니스 프로세스는 기업 운영의 효율성과 효과성 개선함으로써 비즈니스 전략의 구체적 실행 방법을 제시한다

비즈니스 프로세스의 유형

- 기능별 프로세스(functional process)

- 단일 부서나 기능 안에서 수행되는 활동
- 예) 회계처리, 인사관리, 판매 예측

- 기능간 프로세스(cross-functional process)

- 다수의 비즈니스 부서들 사이에서 발생하는 활동 → 대다수 업무. 협업을 요함.
- 예) 고객서비스, 제품개발, 주문처리 프로세스

- 조직간 프로세스(inter-organizational process)

- 조직 간 경계를 넘는 활동
- 예) 신용카드 결제, 3rd-party 배송, 공급망관리(SCM) → 가장 큰 기업의 조직간 프로세스.

결제 전은 업체 + 소팅물.

소팅물 + 전을 불러옴.

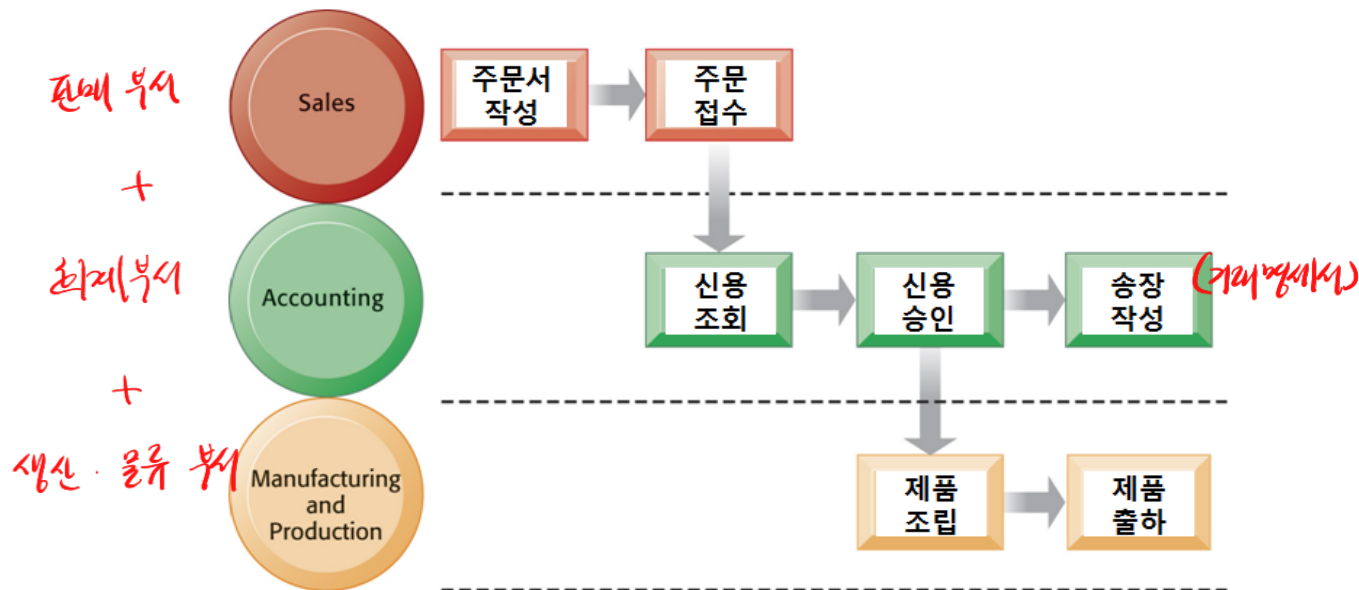
== 공급사슬.

(고객이 상품을 전달받기까지의 과정)

원자재 → 재료 → 조립 → 조립 → 고객.

비즈니스 프로세스 모델

- 예) 주문처리 프로세스의 시각화



비즈니스 프로세스 모델

- 비즈니스 프로세스 모델(business process model)이란?
 - 비즈니스 프로세스의 시각화된 문서
 - 비즈니스 프로세스의 활동 순서, 입력물, 과업 등을 구조화한 다이어그램
 - 비즈니스 프로세스의 세부 단계가 전체 업무의 효율성과 효과성에 어떤 영향을 미치는지 시각적으로 분석 → 이해, 지원, 독립 파악에 용이.

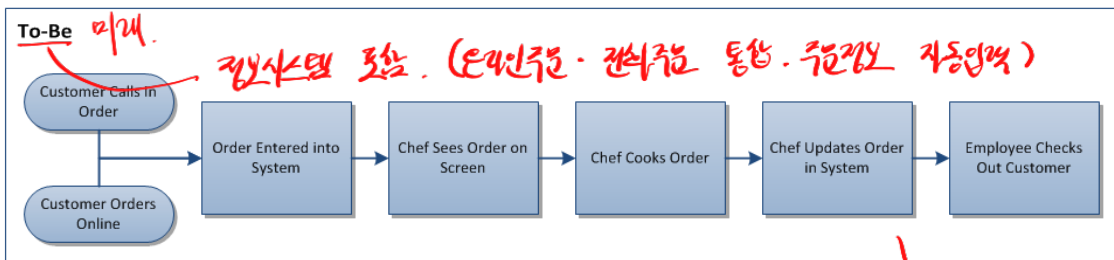
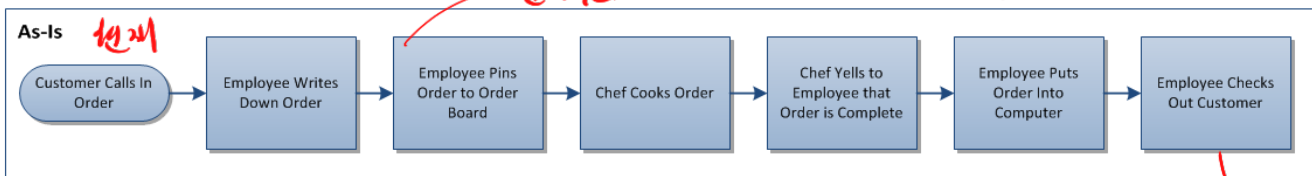
비즈니스 프로세스 모델

- 비즈니스 프로세스 모델의 목적
 - 비즈니스 프로세스의 표준화된 정의
 - 현재 프로세스의 문제점을 찾아 개선함으로써 보다 효율적이고 효과적인 프로세스를 새롭게 설계할 수 있음
- 비즈니스 프로세스 모델을 이용한 프로세스 개선
 - As-is model: 비즈니스 프로세스의 현재 상태 → 문제점 파악.
 - To-be model: 현재의 프로세스 모델에서 개선 가능한 부분을 찾아 새롭게 설계한 미래의 프로세스 모델

비즈니스 프로세스 모델

- 비즈니스 프로세스 모델을 이용한 프로세스 개선
 - 예) As-Is모델과 To-Be모델을 이용한 피자가게의 주문처리 프로세스 개선

Example: Pizza Pickup Ordering

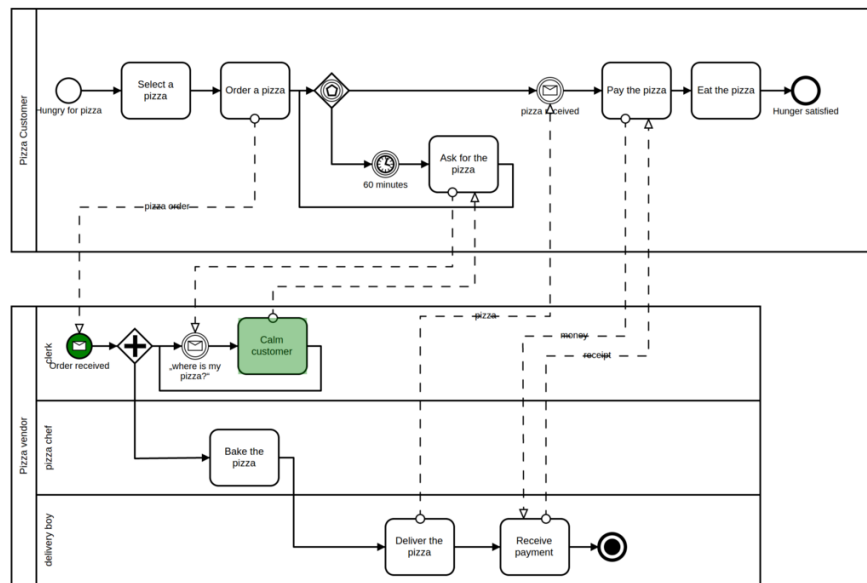


프로세스가 간단
(비효율적).

프로세스 단계 감소 - 시간 단축.

비즈니스 프로세스 모델

- BPMN(Business Process Model and Notation)
 - 비즈니스 프로세스의 단계를 표현하기 위한 표준화된 표기법



비즈니스 프로세스와 정보시스템

- 정보시스템을 이용한 업무 자동화

비즈니스 프로세스를 알아야
시스템을 개발할 수 있다.

- 주요 기능 부서들과의 긴밀한 협력이 필요하다
- 여러 단계의 업무 절차를 효율적으로 처리하기 위해서는 많은 정보가 필요하다
- 필요한 정보는 기업 내부, 배송회사와 같은 비즈니스 파트너, 그리고 고객들과 신속하게 공유되어야 한다

정보시스템을 이용한
업무 자동화

정보시스템을 이용한
업무 자동화
효율성 증대

서류업무 감소

업무처리 시간 절감 노동력 비용 절감.

중복업무 감소

병목공정 해소

→ 처리할 수 있는 양 이상의 요청이 들어옴.

비즈니스 프로세스와 정보시스템

→ 프로세스 내장되어 있음.

- 정보시스템을 이용한 비즈니스 프로세스 **개선**

- 새로운 기술은 정보의 흐름을 변화시켜 더 많은 사람이 정보를 공유하고 접근할 수 있도록 한다
- 순차적인 작업을 동시에 수행할 수 있도록 한다
- 의사결정의 지연을 방지한다
- 새로운 기술은 사업 수행방식을 변화시켜 완전히 새로운 비즈니스 모델이 가능하도록 지원한다

개선된 평가의 기준

(원래 평가 잘 되었는가?)

작업이 동시에 수행될 수 있는가?

의사결정이 지연되는가?

이 것들을 정보시스템으로 개선.

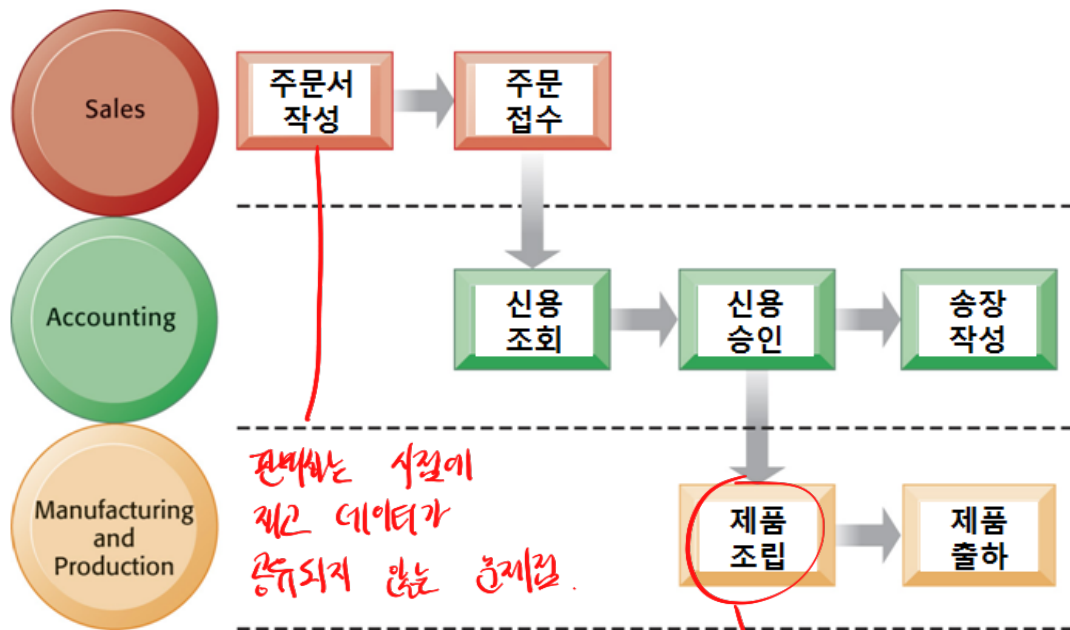
정보시스템을 이용하여
업무수행 방식의 근본적인 변화와 혁신이 가능하다

프로세스 개선.

→ 완전히 새로운 모델 창출 가능.

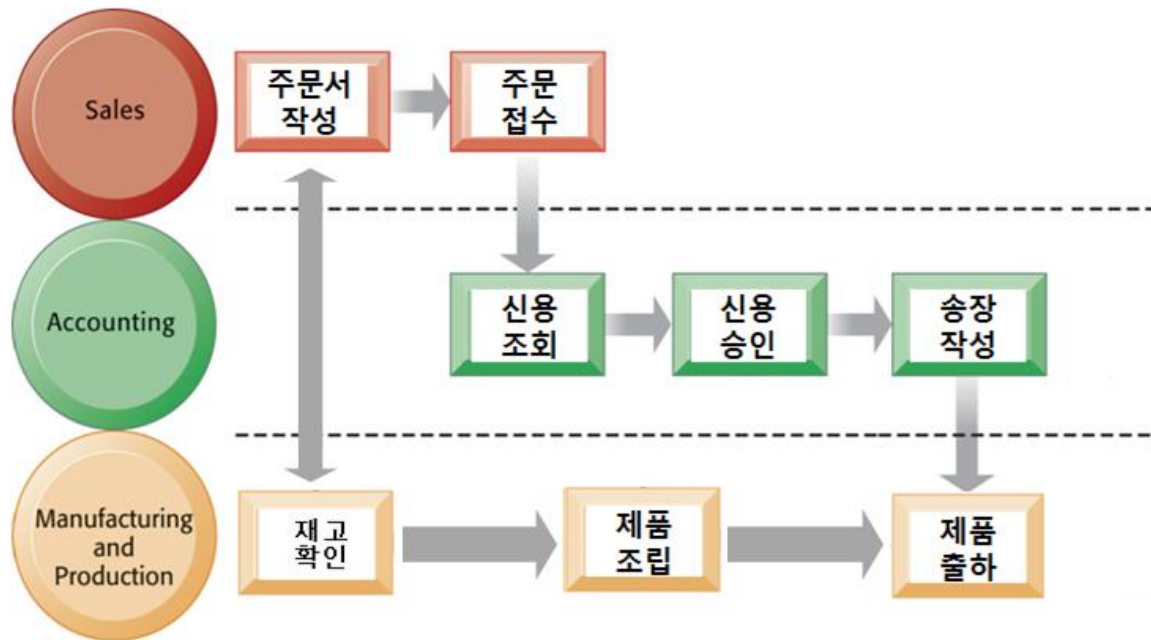
비즈니스 프로세스와 정보시스템

- 예) 기존의 주문처리 프로세스 (As-Is 모델)



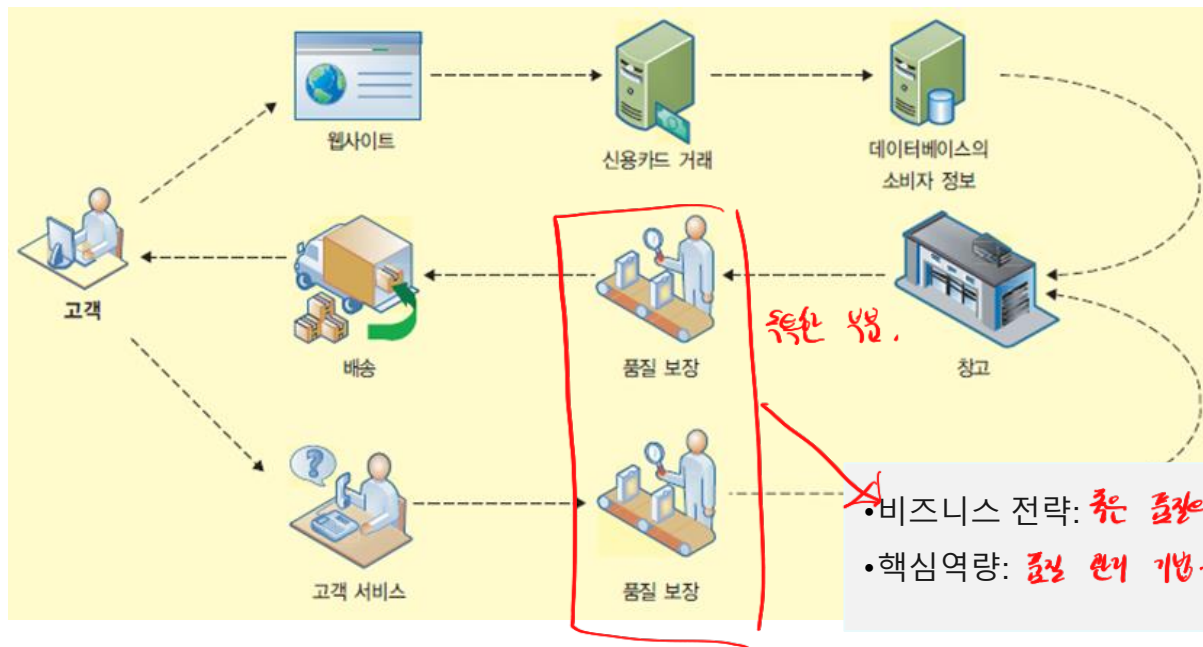
비즈니스 프로세스와 정보시스템

- 예) 정보시스템을 이용한 주문처리 프로세스 개선 (To-Be 모델)



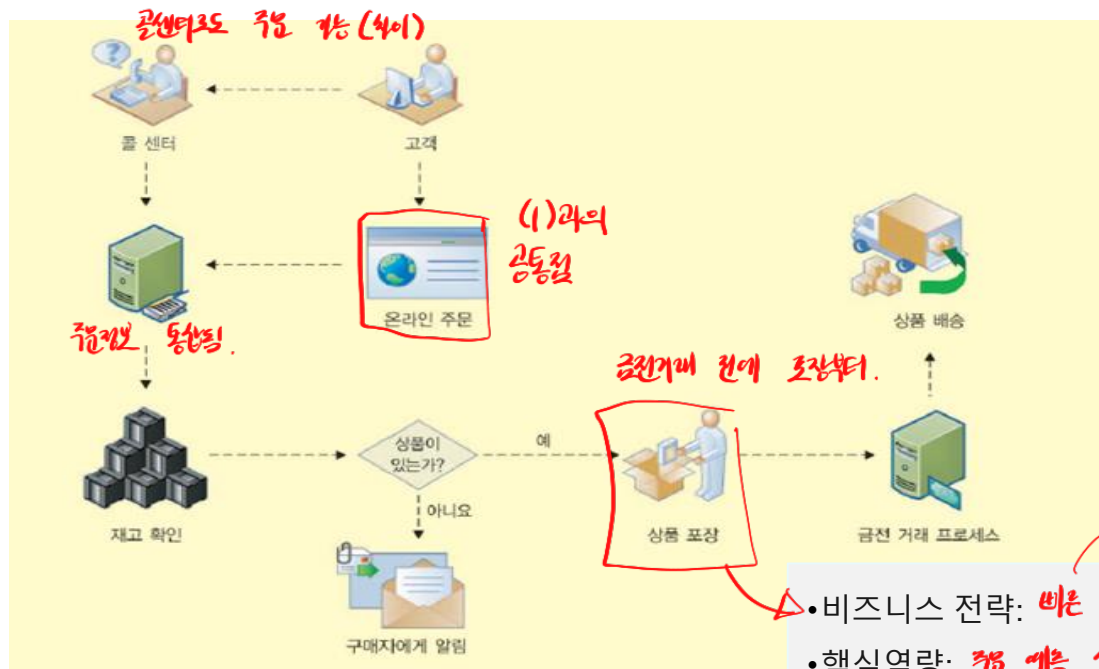
비즈니스 프로세스와 비즈니스 모델

- 예) 온라인 주문처리 프로세스(1)



비즈니스 프로세스와 비즈니스 모델

- 예) 온라인 주문처리 프로세스(2)



- 비즈니스 전략: 빠른 반응.
- 핵심역량: **크게** **빠른** **신속**.

ex) 아비르. 구랑.
마켓컬리 \

작업 배분 시스템.
주요 내용 "

비즈니스 프로세스 관리의 필요성

- 비즈니스 프로세스는 기업 경쟁력의 원천
 - 기업은 비즈니스 프로세스의 집합체로서, 조직 구성원들이 비즈니스 프로세스를 실행함으로써 비즈니스 기능이 작동한다
 - 비즈니스 프로세스에 의해 기업의 생산 효율성이 결정된다
 - 비즈니스 프로세스를 잘 설계하고 관리하는가는 기업 성과에 영향을 미친다
- 지속적인 비즈니스 프로세스 관리를 통한 문제점 개선
 - 비즈니스 환경의 변화에 따라 기존의 비즈니스 프로세스가 진부해질 수 있다
 - 비즈니스 프로세스 관리를 통해 문제점을 찾아 개선함으로써 보다 효율적이고 효과적인 프로세스를 새롭게 설계할 수 있다

비즈니스 프로세스 관리의 절차

- 비즈니스 프로세스 개선의 절차

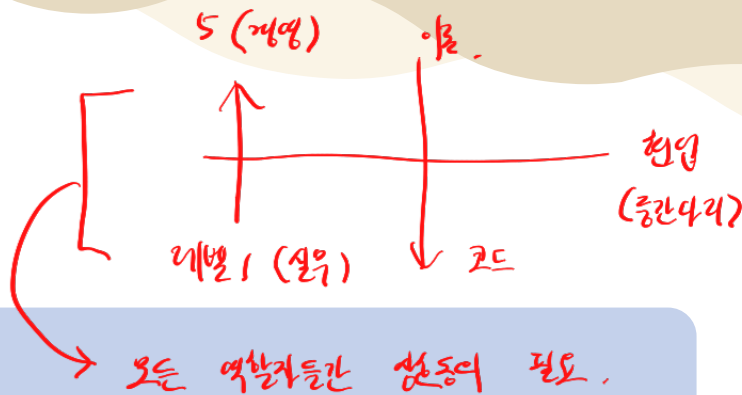
- 1단계: 사업 비전과 프로젝트 목표 개발 *명확한 목표 정의.*
- 2단계: 재설계 대상 핵심 프로세스 선정
- 3단계: 기존 프로세스 분석 → *As-is 모델. (현재의 파악)*
- 4단계: 필요한 정보기술 탐색
- 5단계: 새로운 프로세스 설계 → *to-be 모델.*
- 6단계: 새로운 프로세스 구현 *(실행) → 매뉴얼. 업무규칙. 정보시스템 등이 프로세스 바탕.*
- 7단계: 지속적인 프로세스 성과 측정 *문제는 없는지. 효과가 있는지. 취지하신 있었는지..*

비즈니스 프로세스 개선의 접근법

- BPM(business process management) *일반적이고 안정적인 방식.*
 - 비즈니스 프로세스의 문제점을 분석하여 점진적이고 지속적으로 개선하는 활동
 - *개별 부서별 정보시스템 도입에 의한 업무 자동화에 그치는 경우가 대부분*으로, 정보기술에 대한 융통성 있는 활용이 어려워 혁신에 장애물이 되기도 한다
- BPR(business process reengineering) *→ 구조조정, 근본적인 시 사용..*
 - 비즈니스 프로세스를 근본적으로 다시 생각하고 재설계하는 급진적 방법 *일상적으로 활용하는 것은*
 - 기존의 프로세스를 완전히 제거하고 새로운 프로세스로 대체 *극적인 방법이기 하지만..*
 - 정보시스템은 BPR 수행의 핵심 기반으로, BPR이 성공하기 위해서는 조직 구성원들의 정보기술에 대한 긍정적 사고 필요
 - 프로세스 재설계 없는 정보시스템의 도입은 단순 자동화에 불과

Wrap up

성찰 노트



1. 오늘 수업에서 새롭게 알게 된 것은 무엇인가요?
2. 느낀 점은 무엇인가요?
3. 본인에게 적용할 점은 무엇인가요?