

## [업무프로세스 기출 용어집]

1. ( )는(은) 업무 목표만을 지시하고 그 달성방법은 종업원에게 맡기는 관리방법으로 어느 경우이건 관리자는 명령하지 않고 종업원의 자주적 결정에 필요한 정보를 주며 종업원 상호 간에 조정하게 한다. 이는 조직의 거대화에 따른 종업원의 무기력화를 방지하고 근로의욕을 향상시키는 관리방법으로 대표적이다.
2. ( )는(은) 소프트웨어 공학적 관점에서 인터넷이나 인트라넷을 통해 웹 브라우저에서 이용할 수 있는 응용 소프트웨어를 말한다. ( )는(은) 클라이언트로서 웹 브라우저를 사용하는 사람이 많기 때문에 인기를 누리고 있다. 수천만대의 PC에 소프트웨어를 배포해서 설치하지 않도록 ( )를(을) 유지 관리할 수 있다는 것이 장점 중에 하나이다. ( )는(은) 웹 메일, 온라인 전자상거래 및 경매, 위키, 인터넷 게시판, 블로그 및 MMORPG 게임 등 다양한 기능을 구현할 수 있다.
3. ( ): 1990년대 초 미국에서 제창한 개념으로, 기업 경영 내용이나 경영 과정 전반을 분석하여 경영 목표 달성에 가장 적합하도록 재설계하고, 그 설계에 따라 기업 형태, 사업 내용, 조직, 사업 분야 등을 재구성하는 것.
4. ( ) 분석 기법: 있는 그대로, 현재의 업무 프로세스를 분석  
: 이는 크게 3가지로 나누어지는데  
- ( ) 프로세스 목록 작성 (업무를 대분류, 중분류, 세분류로 나누고 프로세스 설명 등 목록 작성)  
- ( ) 프로세스 체계도 작성 (업무가 어떤 체계의 구조를 가지고 있는지 대하여 계층구조 형태로 업무 분류)  
- ( ) 프로세스 정의서 작성 (업무의 흐름에 대하여 Flow Chart 형태로 업무를 정의하는 작업)  
현재 상황을 정리한 AS-IS분석 자료와 회사나 부서의 Needs를 정리한 TO-BE 모델로 상호간 Gap을 분석하면 구현하고자 하는 전체적인 ERP 틀이 잡히기 때문에 시간이 많이 들어가는 반면 아주 중요한 분석자료가 된다.

1

## [업무프로세스 기출 용어집]

5. ( ) 분석 기법: 미래에 구현하고자하는 업무 프로세스를 정의하는 분석
6. ( ): 인사·재무·생산 등 기업의 전 부문에 걸쳐 독립적으로 운영되던 각종 관리시스템의 경영자원을 하나의 통합 시스템으로 재구축함으로써 생산성을 극대화하려는 경영혁신기법
7. ( ): 미국 매사추세츠 공과 대학(MIT)에서 개발한 전략 정보 시스템(SIS) 실현을 위한 수법의 하나. 성공에 불가결한 요인을 찾아내어 경영상 중요한 정보를 결정하는 방법이다.
8. ( ): 기업이 경쟁 우위를 확보하기 위하여 구축, 이용하는 정시 시스템. 이 용어에 대한 개념은 1985년경에 출현하였는데, 종래의 정보 시스템이 기업 내 업무의 합리화나 효율화에 역점을 두었던 것에 반하여, 기업이 경쟁에서 승리하여 살아남기 위한 필수적인 시스템이라는 뜻에서 전략 정보 시스템이라고 불린다. 그 요건으로는 경쟁 우위의 확보(고객의 포위), 신규 사업의 창출이나 상권의 확대, 업계 구조의 변혁 등을 들 수 있다. 실례로는 금융 기관의 대규모 온라인 시스템, 항공 회사의 좌석 예약 시스템(CRC), 슈퍼마켓(체인점) 등에서의 판매 시점 관리(POS)를 들 수 있다. 최근에는 대외 지향적인 전략 시스템뿐만 아니라 기업 구조의 재구축을 위한 업무 재설계(BPR)와 같이 경영 전략을 수립하여 그에 맞는 정보 시스템을 재구축하는 접근 방식을 채용하고 있다.
9. ( ): 상점의 전자식 금전 등록기, 경찰 판독 장치 등을 컴퓨터에 연결하여 상품 데이터를 관리하는 시스템. ex) 주유소, 편의점

## [업무프로세스 기술 용어집]

10. ( ): 일정한 기준과 절차에 따라 업무, 응용, 데이터, 기술 보안 등 조직 전체의 정보화 구성 요소들을 통합적으로 분석한 뒤 이들 간의 관계를 구조적으로 정리한 체계 및 이를 바탕으로 정보 시스템을 효율적으로 구성하기 위한 방법. 정보 기술 아키텍처(ITA)는 아키텍처와 시스템의 총괄로서 업무 및 관리 프로세스와 정보 기술 간의 관계인 전사적 아키텍처(Enterprise Architecture), 업무 활동에 필요한 정보 서비스인 기술 참조 모델(Technical Reference Model), 정보 서비스를 지원하는 정보 기술 표준인 표준 프로파일(Standards Profile) 등 3가지 요소로 구성된다. 미국 국방부가 1991년 걸프전을 계기로 군 지휘 통제 시 관계 기관 및 정보 시스템 간 상호 운용성(Interoperability) 확보의 중요성을 절감하여 도입한 일종의 방법론이며, 우리나라는 범정부 정보 기술 아키텍처 적용을 전자 정부 핵심 과제의 하나로 추진하고 있다.

11. ( ): 기업의 목표와 요구를 효과적으로 지원하기 위해 IT인프라 각 부분이 어떻게 구성되고 작동해야 하는가를 체계적으로 기술하는 작업을 말한다.

12. ( ): 조직의 정보화 추진을 위한 정보 서비스의 기본 틀과 개념을 추상화한 구조 및 구성 요소 간 인터페이스를 정의한 모형. 업무 활동에 필요한 기능들을 수행하기 위해 정보기술을 중심으로 요구되는 정보 서비스들의 집합으로 성과, 업무, 서비스, 데이터, 기술 참조모델로 구성된다. 상호 호환성 확보를 위하여 개방형 시스템 환경을 기본으로 한다.

13. ( ): 상호 접속이나 상호 운용이 쉽도록 하기 위한 상세 규격

3

## [업무프로세스 기술 용어집]

14. ( ) 분석: 기업의 환경분석을 통해 강점(Strength)과 약점(Weakness), 기회(Opportunity)와 위협(Threat) 요인을 규정하고 이를 토대로 마케팅 전략을 수립하는 기법. 어떤 기업의 내부환경을 분석하여 강점과 약점을 발견하고, 외부환경을 분석하여 기회와 위협을 찾아내어 이를 토대로 강점은 살리고 약점은 죽이고, 기회는 활용하고 위협은 억제하는 마케팅 전략을 수립하는 것을 말한다.

15. ( ): 정보 시스템 구축의 출발점인 계획 단계. 경영전략을 토대로 비즈니스에 필요한 종합적인 정보구조체계를 정립하고 향후 전사적인 통합시스템의 구축을 위한 실행계획을 수립하는 기업의 정보화 전략 계획 활동

16. ( ): 기업 경영의 내외부에서 온라인, 실시간의 정보 유통을 통해 업무 지연 요소를 최소화하고 의사 결정의 스피드를 높여 경쟁력을 극대화한 기업. 경영총인 리드, 중간 관리자총인 관리자, 실무자총인 운영자 레벨을 온라인과 실시간으로 상호 계층 간 정보를 유통시켜, 업무의 지연 요소를 제거하고, 계획과 실적의 차이를 최소화하며, 조기 경보로 경영상의 리스크를 제거함으로써 경영 효율과 경쟁력을 제고하는 시스템이다. 기업 자원 관리(ERP)를 바탕으로 공급 사슬 관리(SCM), 고객 관계 관리(CRM) 등에 의해 모든 프로세스의 통합을 이룸과 동시에 비즈니스 프로세스 관리(BPM)를 통해 핵심 프로세스를 선별 관리한다. 이를 통해 기업의 주요 의사 결정에 요구되는 경영 정보를 전략적 기업 관리(SEM, Strategic Enterprise Management)에 의해 경영 현황판으로 보여 줌으로써, 눈으로 보는 관리에 의해 주요 경영 정보의 실시간 공유 및 그에 따른 빠른 의사 결정이 가능하도록 하는 실시간 경영 관리 시스템이다.

17. ( ): 제품이 생산되어 판매되기까지의 모든 공급과정을 파악·관리하는 경영 전략 시스템. 기업 간 또는 기업 내부에서 제품/부품의 생산자로부터 사용자에게 이르는 공급 체인을 재공학 및 동시 공학 기법을 활용해서 불필요한 시간과 비용을 절감하려는 관리 기법. 공급 사슬 관리(SCM)는 제품 계획, 원재료 구매, 제조, 배달 등 공급망에 관련된 구성 요소를 유기적으로 통합하고, 그 결과로 생성된 가치를 고객에게 전달한다.

4

## [업무프로세스 기출 용어집]

18. ( ): 기업이 고객 관계를 관리해 나가기 위해 필요한 방법론이나 소프트웨어 등을 가리키는 용어. 현재의 고객과 잠재 고객에 대한 정보 자료를 정리, 분석해 마케팅 정보로 변환함으로써 고객의 구매 관련 행동을 지수화하고, 이를 바탕으로 마케팅 프로그램을 개발, 실현, 수정하는 고객 중심의 경영 기법을 의미한다. ex) SK OK캐쉬백 카드
19. ( ): 업무프로세스를 표준화·간소화하고, 비정형화된 업무구성을 시스템화해 임무와 책임을 명확히 하고자 하는 경영방법.
20. ( ): 기업의 가치를 극대화 하기 위한 경영전략을 수립하고 그 전략대로 경영활동이 효과적으로 이루어질 수 있도록 전략중심형조직을구축하고 실행하는 경영 프로세스와 시스템으로 운영되는 기업경영체이다. SEM 시스템은 가치기준경영(VBM), 균형성과관리(BSC), 활동기준관리(ABM) 등으로 구성되어 있다. 가치기준관리는 가치 창출 요인의 관리, 가치 중심의 사업 운영을 지원하게 하고, 균형성과관리는 비전과 전략의 실행 관리, 단기와 중장기에 걸친 경영성과관리를 가능케 한다. 활동기준관리는 활동기준 원가계산(ABC)을 통한 수익성 분석을 기반으로 전략적 운영 의사결정을 지원한다.
21. ( ): 매출액, 순익 등 과거의 결과물인 재무지표에만 의존해 왔던 기업성과 측정에 미래의 경쟁력 향상을 위한 지표로서 고객(고객만족도, 신규고객창출), 내부프로세스(혁신, 운영), 학습(직원역량, 정보시스템능력) 등을 추가하여 균형있게 평가하는 무형의 자산 평가 모델.
22. ( ): 모든 의사 결정의 기준을 회계상의 매출, 이익 중심에서 벗어나 경제적 이익에 근거한 기업가치 중심으로 하는 기업 관리 기법. 컨설팅업계에서는 가치창조경영을 'IMF 기법'이라고 말할 정도로 기업의 체질변화에 많이 활용되고 있다.

5

## [업무프로세스 기출 용어집]

23. ( ): 마이클 포터에 의해 제안된 산업 분석 도구  
- 산업에 존재하는 5가지 요소가 해당 산업의 수익률을 결정하는데, 이들 요소가 많고 그 힘이 강할수록 해당산업의 평균 수익률은 낮아진다고 정의  
1) 기존 기업들 간 경쟁 : 유리한 위치 차지 위한 여러 전략  
2) 잠재적 진입자들의 위협 : 유망 산업으로의 새로운 기업 진출 (강한 의욕, 많은 자본)  
3) 대체 상품의 위협 : 차별화 된 기능/서비스 필요  
4) 구매자들의 교섭력 : 가격 인하, 품질 개선, 서비스 증대 요구 → 기업간 과도한 경쟁 유발  
5) 공급자들의 교섭력 : 가격 인상, 판매 거절, 서비스 질 하락 등 위협
24. ① ): 순수한 전략 모델이라기보다도 조직개발 또는 조직 변혁 모델이라 할 수 있다. 이 명칭은 매켄지가 조직개발 측면에서 꼭 필요하다고 생각한 일곱 가지 요인, 즉 전략(Strategic), 기술(Skill), ② ), 구조(Structure), 시스템(System), 종업원(Staff), 스타일(Style) 을 7S로 구성되어 조직의 혁신을 기하고자 할 때 사용하는 모델이다.
25. ( ): 특정의 경제적 실체(economic entity)에 관하여 이해관계를 가진 사람들에게 합리적인 경제적 의사결정을 하는 데 유용한 재무적 정보(financial information)를 제공하기 위한 일련의 과정 또는 체계
26. ( ): 기업의 경영성과를 밝히기 위하여 일정기간 내에 발생한 모든 수익과 비용을 대비시켜 당해 기간의 순이익을 계산·확정하는 보고서

6

## [업무프로세스 기출 용어집]

27. ( ) : 제품의 계획 설계 조달 생산 사후관리 폐기 등 전 과정에서 발생하는 모든 정보를 디지털화해 관련기업간에 공유할 수 있도록 하는 정보시스템을 말한다. 정보화 경영혁신과 비용을 절감하고 생산성을 높이기 위한 생산전략이다. 컴퓨터를 이용해 표준화된 정보를 교환함으로써 비용과 시간을 효율적으로 사용하려고 하는 CALS는 1985년 미국 국방부가 제창한 개념이다.

28. ( ) 형태  
ex) ( ) : 정부와 기업 간 전자상거래  
- C는 고객(Customer), G는 정부(Government), B는 기업(Business), 2는 to의 뜻  
C2C-- 소비자간 전자상거래. 옥션, 와와컴, 셀피아 등 경매형태.  
C2B-- 소비자가 주체가 돼서 기업과 상거래를 한다는 것. 역경매가 대표적.  
B2C-- 기업-소비자간 거래. 일반 소비자가 인터넷쇼핑몰 등에 들어가 물품을 구입하는 형태.  
B2B-- 기업간 거래. 조달·구매 등 기업들이 협력·하청 관계로 인터넷 공간에서 상호 거래 관계를 맺는 행위.

29. ( ) : 기업의 업무, 조직 구조 또는 추진 방식에 숨어 있는 프로세스를 명확히 정의하고 자동화, 최적화하며, 업무와 인간과 시스템간의 관계를 통합 관리하는 시스템

30. ( ) : 1994년 국내의 개발여건을 반영하여 국내 기술진에 의해 개발된 한국형 정보시스템 구축 방법론으로서 우리말의 마름질하다에 어원을 두고 있다.

31. ( ) : 시스템을 하나의 일체형으로 구축하지 않고 마치 레고 블록처럼 하나하나씩 요소별로 부품화하여 구축하는 것으로, 소프트웨어의 산업혁명이라 할 만큼 소프트웨어 산업의 새로운 패러다임을 제시하고 있다.

7

## [업무프로세스 기출 용어집]

32. ( ) : 제품의 기획에서 설계/제조/인증 및 마케팅에 이르는 제품 개발의 각 과정의 모든 데이터를 일원적으로 관리하는 것. 철저한 정보 관리와 정보의 공유에 의한 기업 내 각 부서의 동시 병행 처리의 실현으로 제품 개발 시간을 단축하고, 작업의 효율성 제고로 비용을 삭감하며, 전사적 품질 관리로 제품의 품질을 향상시키는 것을 목적으로 한다.

33. ( ) : 어떤 제품을 생산하는 데 필요한 부품의 소요량을 나타내는 물자표로서 자재 관리 및 생산 관리의 필수 사항의 하나. 제조공정에는 상위품목, 부품, 자재명세서, 사용량, 최종 품목, 중간조립품, 구매부품, 경로, 부품 공유성 등 재고관련 용어가 많다. 제조부문에서 자주 등장하는 분류기준은 품목이 상위 품목(모품목: Parent)인가 부품(자품목:component)인가 하는 것이다. 상위 품목이란 하나 이상의 부품으로 제조되는 품목이다. 부품은 상위 품목으로 전환되기 위해 적어도 하나 이상의 공정을 거쳐야 하는 품목이다. 자재명세서(BOM)은 모든 품목에 대해 상위 품목과 부품의 관계와 사용량, 단위 등을 표시한 list, 도표, 또는 그림이다.

34. ( ) : 기업의 경영진이나 조직의 관리진에게 투자, 생산, 판매, 경리, 인사 등 경영 관리에 필요한 각종 정보를 신속하고 정확하게 공급하여 생산성과 수익성을 높이려 하는 정보 체계. 이는 단순한 자료 처리 체계가 아니라 방대한 자료로부터 정확한 경영 정보를 추출해 내는 능력을 갖춘 종합적인 정보 제공 체계이다. 경영 정보 체계는 현대의 과학적인 기업 경영에 필수적인 것으로 그 중요성이 점점 높아지고 있다.

35. ( ) : 회사의 업무 프로세스, 조직, IT 등 기업활동의 전 부문에 걸쳐 불필요한 요소들을 제거하고 효과적인 업무 프로세스를 재구축 함으로써 기업가치를 극대화하는 경영 개선 업무

8

## [업무프로세스 기출 용어집]

36. ( ): 품질 혁신과 고객 만족을 달성하기 위한 과학적이고 합리적인 문제 해결 방법. 1980년대 말 미국의 모토로라사에서 품질 혁신 운동으로 시작되어 성공을 거두자 제너럴 일렉트릭(GE), 텍사스 인스트루먼트(TI), 소니 등 세계적인 초우량 기업들이 채택함으로써 널리 알려지게 되었다. 국내에서도 삼성, LG 등에서 도입하여 품질 혁신에 성공함으로써 많은 기업들이 도입에 적극적인 관심을 보이고 있다. 최근에는 제조업뿐만 아니라 고객이 존재하는 금융, 서비스, 통신, 의료 등 거의 모든 분야에서 식스 시그마가 활발하게 적용되고 있다.

37. ( ): 데이터 웨어하우스(DW)나 기업 자원 관리(ERP) 등 기업에서 운영하는 서로 다른 애플리케이션을 통합, 업무의 효율성을 높이려는 시도를 일컫는 개념. 즉 기업 내의 컴퓨터 애플리케이션들을 현대화, 통합, 조정하는 것을 목표로 세운 계획/방법/도구 등을 일컫는 용어

38. ( ): 관리 시스템 콜센터에 접수되는 고객불만사항을 접수부터 처리가 완료될 때까지 처리상황을 실시간으로 관리하고 처리결과를 관서별로 지표화하여 관리·평가함으로써 고객의 체감서비스를 향상시키는 고객관리시스템

39. ( ): 투우사가 소의 급소를 찌르는 순간을 의미하는 스페인 투우 용어 ‘모멘트 드 라 베르다드(Moment De La Verdad)’의 영문인 모멘트 오브 트루스(Moment of Truth)의 머리글자이다. 말 그대로 ‘진실의 순간’ 또는 ‘결정적 순간’이라는 의미이다. 이 용어는 스웨덴의 마케팅 전문가인 리차드 노만(R. Norman)이 처음 사용하였고, 스칸디나비아항공(SAS)의 얀 칼슨(Jan Carlzon) 사장이 1987년 <진실의 순간(Moment of Truth)>이라는 책을 펴내면서 널리 알려졌다. 소비자에게 있어 MOT(결정적 순간)는 제품 또는 서비스를 제공하는 조직과 어떤 형태로 접촉하든 발생하는데, 이런 결정적 순간들이 모여 소비자는 품질에 대한 만족도와 기업에 대한 이미지를 평가하게 된다. MOT 마케팅은 소비자들이 제품 또는 서비스에 접촉하게 되는 극히 짧은 시간 동안이라도 브랜드와 기업에 대한 좋은 인상을 가질 수 있도록 만드는 마케팅기법이라 할 수 있다.

9

## [업무프로세스 기출 용어집]

40. ( ): 사용자가 정보를 검색하면 컴퓨터가 정보를 찾아 그 뜻을 이해하고 추론까지 하는 컴퓨터 기술로 월드 와이드 웹(WWW)의 확장자이다. 시맨틱 웹의 가장 강력한 지지자 가운데 한 사람은 월드 와이드 웹의 창시자이자 세계웹표준화기구(W3C, World Wide Web Consortium) 소장인 영국의 팀 버너스 리이다.

41. ( ): 영국의 정치경제학자·도덕철학자로 고전경제학의 창시자이다. 근대경제학, 마르크스 경제학의 출발점이 된 《국부론》을 저술하였다. 처음으로 경제학을 이론·역사·정책에 도입하여 체계적 과학으로 이룩하였다. 경제행위는 '보이지 않는 손'에 의해 종국적으로는 공공복지에 기여하게 된다고 생각하였으며 예정조화설을 주장하였다.

42. ( ): 어플리케이션으로부터 비즈니스 룰을 분리시켜 통합적으로 관리하기 위한 전용 플랫폼  
 - Business Rule: 기업 정책, 사업 전략, 업무 규칙 및 절차, 정부 규제, 각종 준수사항, 업무 경험, 지식, 노하우 등  
 - 어플리케이션 프로그램으로부터 비즈니스 룰을 분리시키는 이유는 ALC(어플리케이션 수명 주기)와 RLC(비즈니스 룰 수명 주기)가 서로 이질적인 성격을 가지고 있어서 이를 실시간으로 동기화 시키기가 비효율적이고 어려움  
 - 장점: 상시적인 변화 수용 용이, 비즈니스 속도 개선, 커뮤니케이션 비용 절감

43. ( ): 비즈니스를 업무 활동 단위로 세분해서 각 업무 활동 단위마다 소요 경비를 수치화 하는 방법. 본래는 제품 가격을 계산하기 위한 것으로 서류 작성이나 수주 처리 등의 간접 비용을 상세히 산출할 수 있는 특징이 있다. 정보통신기기의 형식 승인이나 형식 검정에 필요한 수수료의 산정 기준으로 이용되고 있으며, 최근에는 아웃소싱이나 업무 개혁을 진행하는 수단 또는 IT 투자 효과를 예측/측정하는 방법으로 활용되고 있다.



## [업무프로세스 기출 용어집]

44. (① ) : 반복적이고 일상적인 거래를 처리하고 그 거래로 발생하는 여러 가지 데이터를 저장하고 관리하는 정보시스템이다. (① )는 경영 활동의 처리 속도를 빠르게 하고 사무 노동비용을 크게 절감할 수 있게 한다. 따라서 (① )는 가장 기본적인 정보시스템인 동시에 현대의 기업 조직에 없어서는 안 될 정보시스템이라 할 수 있다. 오늘날의 기업들이 처리하는 거래들은 정보시스템의 도움 없이는 거래의 기록과 데이터의 처리가 불가능하기 때문이다.
- 이와 같이 (① )는 조직의 데이터 대부분을 축적하고 있기 때문에 조직 내 여러 정보시스템의 기본이라 할 수 있다. 예를 들어, 중간관리자들의 의사결정을 지원하는 경영지원시스템(MSS, Management Support System)과 최고경영층의 전략적 경영 활동을 지원하는 (② )의 기반을 형성하고 있는 것이다. 흔히 사용되는 (① ) 유형으로는 주문처리시스템, 구매시스템, 회계시스템, 재고관리시스템 등이 있다
45. ( ) : 컴퓨터를 사용하여 정형화되지 않는 문제(즉, 주로 반구조적인 문제로 문제의 일부 측면은 계량화가 가능하나 일부는 주관적으로 다룰 수밖에 없는 문제)에 관해 의사결정자가 효과적인 의사 결정을 할 수 있도록 지원하는 것.
46. ( ) : 조직의 목표 달성의 정도를 계량하는 지표이다. 현재의 비즈니스 상태를 나타내는 것으로서 사용되어 향후의 대응책으로 어떻게 되는지를 예측하는데 사용된다. KPI를 실시간으로 감시하는 것을 비즈니스 활동 모니터링이라고 한다.

11

## [업무프로세스 기출 용어집]

47. ( ) : 하류의 고객주문 정보가 상류로 전달되면서 정보가 왜곡되고 확대되는 현상. 고객의 수요가 상부단계 방향으로 전달될수록 각 단계별 수요의 변동성이 증가하는 현상을 말한다. 소를 몰 때 긴 채찍을 사용하면 손잡이 부분에서 작은 힘이 가해져도 끝부분에서는 큰 힘이 생기는 데에서 붙여진 명칭으로, 황소채찍효과라고도 한다. 아주 사소하고 미미한 요인이 엄청난 결과를 불러온다는 나비효과(butterfly effect)와 유사한 현상이다.
48. ( ) : 고객 단말기에 쿠폰이나 마일리지, 할인서비스 등을 텍스트나 이미지로 제작하여 전달하는 방식. 일반적으로 고객 데이터베이스를 기반으로 고객의 위치를 파악해 매장방문이나 구매유도를 하기 위해 활용하는 경우에 많이 활용됨. 푸시(Push)방식은 단문메시지(SMS)형, 쿠폰(Coupon)형태가 많이 활용되고 있음.
49. ( ) : 고객의 반응을 이끌어 내어 마케팅, 프로모션에 대한 고객의 참여를 유도하는 방식으로 푸시방식에 비해 고객의 반감이 적고, 사용자의 반응에 대한 데이터를 축적 할 수 있다는 점을 가지고 있습니다. 풀(Pull)방식은 텍스트형, 삽입형, 배너형 등이 주로활용 되고 있습니다.
50. ( ) : 조직이나 기업의 인적 자원이 축적하고 있는 개별적인 지식을 체계화하여 공유함으로써 경쟁력을 향상시키기 위한 기업 정보 시스템. 기존의 기업 정보 시스템은 기업 활동에서 발생하는 수치 데이터를 저장, 관리하는 역할만 담당했고 의사결정은 기업내 인적 자원이 수행해왔기 때문에 인적 자원이 떠나면 기업의 지식 자원도 함께 소실되는 폐단이 있었다. KMS는 인적 자원이 소유하고 있는 지적 자산을 기업 내에 축적, 활용할 수 있도록 함으로써 기존 기업 정보 시스템의 단점을 보완한다.

12

## [업무프로세스 기출 용어집]

51. ( ): 공동의 주제와 목적을 가진 사람들이 자발적으로 모여 서로 신뢰를 바탕으로 해당 주제 영역의 지식과 기술을 체화하고, 체득된 결과를 공유하고 실천함으로써 지식을 창조하고 공유하는 집단(공동체)을 말한다. 주로 기업교육(실천학습, Action Learning)에서 많이 활용하는 학습방법인데, 구성원들 간에 자발적으로 업무와 관련된 지식이나 경험, 노하우 등을 공유하고 실천하여 지식을 자신의 것으로 체화할 수 있게 한다.
52. ( ): 기업의 소프트웨어 인프라인 정보 시스템을 공유와 재사용이 가능한 서비스 단위나 컴포넌트 중심으로 구축하는 정보 기술 아키텍처(시스템 구성). 1996년 컨설팅 업체 가트너가 처음 소개한 것으로 기업의 IT 시스템을 비즈니스에 맞춰 유연하게 사용할 수 있다는 것이 장점이다. (ex. 레고 블록(서비스 단위)으로 프로세스 정의)
53. ( ): 기업 간 수주, 발주, 수송, 결제 등 상업 거래를 위한 자료를 데이터 통신 회선을 통해 표준화된 포맷(format)과 규약에 따라 컴퓨터 간에 온라인으로 전달하는 것.
54. ( ): 각 데이터의 상관관계를 인공 지능 기법을 통해 자동적으로 찾아 주는 과정. 반면에 데이터 웨어하우스와 데이터 마트는 사용자가 원하는 테이블들을 미리 만들어 놓고 이를 꺼내 볼 수 있도록 한다. 비를 좋아하는 사람에 대한 데이터가 있고 색깔에 대한 선호도와 관련된 데이터가 있다면 이 둘의 관계를 밝혀 내는 기능을 수행한다. 즉 정확히 수치화하기 힘든 데이터 간의 연관을 찾아 내는 역할을 한다. 예를 들어 대형 마트에서 2, 30대 고객 중 기저귀를 구매하는 사람은 맥주를 많이 구매한다.
55. ( ): 소프트웨어 개발의 비용 예측 모형 중 하나이며, 1981년에 배리 W. 보임(Boehm)이 제창했다. 이 모델은 프로젝트에 영향을 줄 수 있는 다양한 특성들(인월 : man-month)을 변수로 회귀공식을 만들어 소프트웨어 개발 비용을 산정한다.

## [업무프로세스 기출 용어집]

56. ( ): 기업이 고객의 만족도와 매출을 높이려고 파트너들과 협업하는 솔루션. PRM은 기업이 고객을 직접 관리하는 CRM과는 달리 파트너를 통해 간접적으로 고객을 관리한다. 궁극적으로 고객 대응이라는 측면에서 보면 PRM은 CRM과 맥을 같이 하고는 있지만 CRM이 최종 고객을 대상으로 한 직접 판매를 수행하는 기업을 주요 대상으로 하는 반면, PRM은 유통 채널을 통한 간접 판매를 수행하는 기업을 대상으로 한다는 점에 차이가 있다.
57. ( ): 네트워크의 한 방식인 클라이언트-서버 구조의 서버 쪽에서 행해지는 처리를 말한다. HTTP 통신에 있어서 브라우저의 주요 기능 중 하나는 서버에서 HTML 문서를 수신하는 것인데, 브라우저에서 요청한 HTML 문서가 PHP 등의 서버 사이드 스크립트 언어를 포함하고 있으면 서버 쪽에서 이 부분을 처리하여 결과를 브라우저에 송신하게 된다.
58. ( ): 시스템 형상 요소의 기능적 특성이나 물리적 특성을 문서화하고 그들 특성의 변경을 관리하며, 변경의 과정이나 실현 상황을 기록/보고하여 지정된 요건이 충족되었다는 사실을 검증하는 것, 또는 그 과정. → 기출 내용) 소프트웨어 형상의 구조 변경이 요구될때 추적이 용이하도록 명확하게 정의
59. DFD(Data Flow Diagram, 자료 흐름도) 는 네 가지 도형으로 구성됩니다.
1. 처리과정 또는 프로세스
  2. 데이터 흐름
  3. 데이터 저장소
  4. 종단점(terminator) 또는 ( )

## [업무프로세스 기출 용어집]

60. ( ) : 서로 다른 기종 접속의 접속성. 최근에 사무 자동화(OA) 기기, 통신 기기의 신제품 발표와 더불어 여러 제조업체의 기기로 시스템을 구성할 수 있게 되었다.
61. ( ) : 경영학의 아버지로 아담 스미스의 분업의 원칙을 20세기 초에 자동차 산업의 선구자인 알프레드슬로안2세에 의해 경영에 적용되었다.
62. ( ) : 기업이 영업활동을 통해 창출한 순가치의 증가분으로 영업이익에서 법인세와 자본비용을 차감한 이익을 말한다.
63. ( ) : 애플리케이션 서비스 제공업체, 즉 웹애플리케이션 호스팅 서비스를 하는 사업을 말한다. 웹애플리케이션 호스팅서비스는 인터넷과 같은 통신망을 통해 전자적자원관리(ERP), 제품 정보관리(PDM), 그룹웨어, 전자상거래(EC), 전자문서교환(EDI) 등 하이엔드 애플리케이션은 물론 오피스 제품 등을 빌려주는 것이다. 일정 기간만 사용하거나 너무 많은 유지보수 비용이 들어 구입하기에는 다소 부담스러운 소프트웨어를 매월 요금을 받고 빌려준다.
64. ( ) : 개인용 소프트웨어에 반대되는 개념. 집단으로서의 작업을 지원하기 위해 만들어진 소프트웨어라는 의미
65. ( ) : 프로젝트 일정 관리 기법으로 프로젝트를 여러 개의 작은 소단위로 분해하여 계층 구조로 표현

## [업무프로세스 기출 용어집]

66. ( ) : 기업들이 신속하고 정확한 비즈니스 의사 결정을 위해 사용하는 데이터의 접근, 수집, 보관, 분석 등의 애플리케이션과 기술의 집합. 비즈니스 인텔리전스(BI) 애플리케이션은 의사 결정 지원 시스템, 조회 및 응답, 올랩(OLAP), 통계 분석, 예측 및 데이터 마이닝 등이 기본이 되나, 필연적으로 기업의 데이터베이스와 데이터 웨어하우스(DW), 기업 자원 관리(ERP) 등과도 관련이 있으므로 넓은 의미로는 이 모든 분야를 포함하기도 한다.
67. ( ) : 최첨단 고효율 에너지 기술을 결합해 실내에서 다양한 고부가 가치의 농산물을 대량 생산할 수 있는 스마트 농업.
68. ( ) : 재난 발생 시 비즈니스의 연속성을 유지하기 위한 계획. 재해, 재난으로 정상적인 운용이 어려운 데이터 백업과 같은 단순복구 뿐 아니라 고객 서비스 지속성 보장, 핵심 업무기능을 지속하는 환경을 조성해 기업가치를 최대화하는 것  
ex) 9·11 미국 테러사건 이후 급부상하고 있는 개념
69. ( ) : 제품(특히 조립제품)을 생산함에 있어서 부품(자재)이 투입될 시점과 투입되는 양을 관리하기 위한 시스템을 말한다. 즉, 컴퓨터를 이용하여 최종제품의 생산계획에 맞추어 그에 필요한 부품이나 자재의 소요량 흐름을 종합적으로 관리하는 생산관리 시스템이다.
70. ( ) : 제품이나 서비스의 품질 뿐만 아니라 경영과 업무, 직장환경, 조직 구성원의 자질까지도 품질개념에 넣어 관리해야 한다고 주장한다. ( )은 1960년대 이후 크게 발전한 전사적 품질관리(TQC ; total quality control, 회사의 전원이 QC를 이해하고 조직적으로 제품의 질을 높이려고 노력하는)에서 발전한 개념이다.



## [업무프로세스 기출 용어집]

71. ( ): 기업내의 지식 활동을 총괄하는 최고 책임자. CKO는 창의성을 증진하고 변화에 신속하고 유연하게 대응하기 위해 자사 상품이나 서비스와 관련되는 시장 정보, 고객의 반응, 전문 정보 등 전 사원이 알아야 할 사항을 신속하게 전달하고 공유하게 하는 기능을 총괄한다. 상품의 개발, 설계, 제작에 관한 정보를 판매 사원에게 곧바로 전달하고 시장 정보나 고객으로부터 얻어 낸 새로운 정보를 설계, 제작 사원에게 전달하여 설계, 제작에 반영하게 하는 등, 기업 내의 정보 전달 속도의 단축과 효과적인 정보 활용을 통해 기업의 이익을 높이고 경쟁력을 강화하는 방안을 입안하고 실행한다.
72. ( ): 다양한 형태의 문서와 자료를 그 작성부터 폐기에 이르기까지의 모든 과정을 일관성 있게 전자적으로 통합 관리하기 위한 시스템
73. ( ): 기업 경영 환경에 효과적으로 대처하기 위해 예측 경영을 통한 최적의 의사 결정을 내릴 수 있게 해주는 시스템. 변하는 경영 환경에 대응해 경영 계획-성과 분석-예측-전략 분석-시뮬레이션 등 일련의 프로세스를 연계함으로써 효과적인 전략 수립 및 수정이 가능하고, 원가를 최소화할 수 있는 생산 장소 및 유통 경로 등 다양한 의사 결정에 활용할 수 있어 시나리오 경영의 필수 시스템으로 인식되고 있다.
74. ( ): 기업들이 인터넷 사업을 하려고 종업원, 고객, 공급자, 동업자 등을 하나로 묶어서 기업의 여러 정보와 업무 처리 등을 지원하는 사이트. 사람들이 기업 정보에 접근하여 활용할 수 있도록 지원하는 응용 소프트웨어, 도구, 그리고 외부 지식 공급자들과 연동하는 소프트웨어로 만든다.

17

## [업무프로세스 기출 용어집]

75. ( ): 기업 자원 관리(ERP), 고객 관계 관리(CRM), 공급 사슬 관리(SCM), 전자 우편, 텍스트 파일, 문자 서식 등 기업 내부 정보는 물론 주식, 뉴스 등 외부 정보까지 통합해 웹 포털 형태로 제공하는 통합 정보 시스템. 이 포털(e-portal)이라고도 한다. 기존의 기업 정보 시스템은 특정 부서나 특정 임원들을 대상으로 하였으나 기업 관련 모든 구성원을 대상으로 개개인이 자신에게 맞는 인터페이스를 구성할 수 있으며, 추상적인 지식 관리 개념을 정보 시스템 관점에서 해석한 것이다. 기업 정보의 관문이라 할 수 있는 기업 정보 포털(EIP) 개념은 1998년 미국의 증권 회사인 메릴린치에 의해 처음 등장했다. 이후 EIP는 본격적인 이 비즈니스(e-business) 시대 도래와 함께 기업 내부와 외부의 모든 정보를 단일 웹 인터페이스를 통해 얻을 수 있다는 장점이 부각되면서 중요성이 점점 커지고 있다.
76. ( ): 극소형 칩에 상품정보를 저장하고 안테나를 달아 무선으로 데이터를 송신하는 장치로써 유통분야에서 일반적으로 물품관리를 위해 사용된 바코드를 대체할 차세대 인식기술
77. ( ): 인터넷을 이용하여 다양한 형태의 상품과 서비스를 제공하고 그와 관련된 모든 거래행위와 가치를 창출할 수 있는 비즈니스 활동. 1997년 IBM이 주창한 개념으로 온라인상에서 경제 주체들이 정보통신 기술과 인터넷을 이용하여 전자적으로 이루어지는 상거래와 그 상거래를 지원하는 경제 주체들의 활동이라 정의할 수 있다.
78. ( ): 정보 이론의 발전과 기술 혁신에 따라 변화된 회계 목적과 방법을 기업 조직(회사)에 적용하여 회계 정보를 회사 전체의 종합 시스템으로 결합/처리하여 경영 각층에 필요한 정보가 제공되도록 한 시스템.

## [업무프로세스 기출 용어집]

79. (①) : 인원삭감, 권한이양, 노동자의 재교육, 조직의 재편 등을 함축하는 말로서, 비용·품질·서비스와 같은 핵심적인 경영요소를 획기적으로 향상시킬 수 있도록 경영과정과 지원시스템을 근본적으로 재설계하는 기법이다. 한마디로 기업의 근본적인 체질개선을 위해 기업공정을 획기적으로 다시 디자인하는 것을 말한다. (②) )박사가 1990년 《하버드 비즈니스 리뷰》지에 이 개념을 처음으로 소개해 전세계 기업의 경영혁신운동에 새 장을 열었고, 용어 자체가 특허로 등록되어 있어 사용권이 제한되어 있다.
80. ( ) : 기존 정보 통합 시스템에 지능화를 가미, 자율적인 정보분석 및 판단을 할 수 있게 해 경영 전반에 걸쳐 도움을 얻을 수 있는 최신 시스템
81. ( ) : 개별회원을 대상으로 IC(Integrated Circuit)카드 기반의 각종 멤버쉽, 마일리지, 쿠폰 등 다양한 형태의 로열티를 제휴사 간 통합 운영 및 특정 가맹점들 간의 연합운동을 가능하도록 하는 것.
82. ( ) : 원래 서로 다른 곡을 조합하여 새로운 곡을 만들어 내는 것을 의미하는 음악용어이지만 IT(정보기술) 분야에서는 웹상에서 웹서비스 업체들이 제공하는 다양한 정보(콘텐츠)와 서비스를 혼합하여 새로운 서비스를 개발하는 것을 의미한다. 즉 서로 다른 웹사이트의 콘텐츠를 조합하여 새로운 차원의 콘텐츠와 서비스를 창출

19

## [업무프로세스 정답]

- |  |  |
|--|--|
| 1. MBO(Management By Objectives, 목표 관리)                  | 16. RTE(Real-Time Enterprise, 실시간 기업 경영)                       |
| 2. Web Application                                       | 17. SCM(Supply Chain Management, 공급망관리)                        |
| 3. BPR(Business Process Reengineering, 업무 재설계)           | 18. CRM(Customer Relationship Management, 고객관계 관리)             |
| 4. AS-IS   | 19. BPM(Business Process Management, 비즈니스 프로세스 관리)             |
| 5. TO-BE   | 20. SEM(Strategic Enterprise Management, 전략적 기업 경영)            |
| 6. ERP(Enterprise Resource Planning, 전사적 자원 관리)          | 21. BSC(Balanced Score Card, 균형성과기록표)                          |
| 7. CSF(Critical Success Factors, 주요 성공 요인)               | 22. VBM(Value Based Management, 가치창조경영)                        |
| 8. SIS(Strategic Information System, 전략 정보 시스템)          | 23. 5 FORCE  |
| 9. POS(Point Of Sale, 판매 시점 관리)                          | 24. ① Mckinsey 7S Model(매킨지의 7S 모델), ② 공유가치(Shared Value)      |
| 10. ITA(Information Technology Architecture, 정보 기술 아키텍처) | 25. 회계   |
| 11. EA(Enterprise Architecture, 전사적 아키텍처)                | 26. 손익계산서  |
| 12. TRM(Technical Reference Model, 기술 참조 모델)             | 27. CALS(Commerce At Light Speed, 기업간 정보 시스템)                  |
| 13. SP(Standards Profile, 표준 프로파일)                       | 28. ① 전자상거래, ② G2B   |
| 14. SWOT   | 29. BPMS(Business Process Management System, 비즈니스 프로세스 관리 시스템) |
| 15. ISP(Information Strategy Planning, 정보화 전략 계획)        | 30. 마르미  |

20

## [업무프로세스 정답]

31. CBD(Component Based Development, 컴포넌트 기반 개발)
32. PDM(Product Data Management, 제품 데이터 관리)
33. BOM(Bill Of Material, 부품표, 자재명세서)
34. MIS(Management Information System, 경영 정보 시스템)
35. PI(Process Innovation, 프로세스 혁신)
36. Six Sigma(6시그마)
37. EAI(Enterprise Application Integration, 기업 애플리케이션 통합)
38. VOC(Voice of Customer, 고객의 소리)
39. MOT(Moment of Truth, 결정적 순간)
40. Semantic Web(시맨틱 웹, 의미론적 웹)
41. 애덤 스미스
42. BRMS(Business Rule Management System, 비즈니스 규칙 관리 시스템)
43. ABC(activity based costing, 활동 기준 원가 계산)
44. ① TPS(Transaction Processing System, 거래처리 시스템) , ② 중역정보시스템(EIS, Executive Information System)
45. DSS(Decision Support System, 의사 결정 지원 시스템)
46. KPI(Key Performance Indicator, 핵심 성과 지표)
47. 채찍효과(Bullwhip Effect)
48. Push-based
49. Pull-based
50. KMS(Knowledge Management System, 지식 관리 시스템)
51. CoP(Community of Practice, 실행공동체)
52. SOA(Service Oriented Architecture, 서비스 지향 아키텍처)
53. EDI(Electronic Data Interchange, 전자 자료 교환)
54. Data Mining(데이터 마이닝)
55. COCOMO(CONstructive COst MOdel)
56. PRM(Partner Relationship Management, 파트너 관계 관리)

21

## [업무프로세스 정답]

57. Server Side
58. 형상 관리(Configuration Management)
59. 외부엔티티(External Entity)
60. Connectivity(연결성)
61. 알프레드슬로안2세
62. EVA(Economic Value Added, 경제적부가가치)
63. ASP(Application Service Provider)
64. Groupware
65. WBS(Work Breakdown Structure, 작업 분해 구조)
66. BI(Business Intelligence)
67. PLANT FACTORY(식물공장)
68. BCP(Business Continuity Planning, 영업 연속성 계획)
69. MRP(Material Requirement Program, 자재 소요량 계획)
70. TQM(Total Quality Management, 전사적 품질 경영)
71. CKO(Chief Knowledge Officer, 지식 총괄 책임자)
72. EDMS(Electronic Document Management System, 전자 문서 관리 시스템)
73. CPM(Corporate Performance Management, 기업 성과 관리)
74. EP(Enterprise Portal, 기업 포털)
75. EIP(Enterprise Information Portal, 기업 정보 포털)
76. RFID(Radio Frequency IDentification, 전자 태그)
77. e-Biz(e-비즈니스, 인터넷 비즈니스)
78. AIS(Accounting Information System, 회계 정보 시스템)
79. ① Reengineering(리엔지니어링, 업무재구축), ② 마이클 해머
80. IMS(Intelligent Manufacturing System, 지식 통합 생산 시스템)
81. LMS(Loyalty Management System, 단골고객 관리 시스템)
82. Mashup(매시업)

22