**정처기 업무프로세스 정리**

1. ISP(Information Strategy Planning, 정보 전략 계획) : 기업이 수립한 장기적인 목표와 방향을 효과적으로 지원하기 위해 전사적 관점에서 정보 시스템이나 정보 관리 등의 전략을 수립하는 활동.
2. CSF(Critical Success Factor, 핵심 성공 요소) : MIT 경영 대학원에서 개발한 전략 정보시스템 실현을 위한 기법의 하나로, 성공에 불가결한 요인을 찾아내어 경영상 중요한 정보를 결정하는 기법.
3. 3C 분석 : 기업이 표적 시장을 선정하기 위해 고객(Customer), 경쟁사(Competitor), 자사(Company)를 분석하기 위해 자사의 성공에 필요한 전략을 수립하는 기법
4. SWOT 분석 : 기업의 내외부 환경을 분석하여 강점은 부각, 약점은 보완, 기회는 활용, 위협은 억제하는 마케팅 전략을 수립하는 기법.
   1. 강점(Strength) : 기업의 내부적 요인 중 장점
   2. 약점(Weakness) : 기업의 내부적 요인 중 단점
   3. 기회(Opportunity) : 기업의 외부적인 요인 중 장점
   4. 위협(Threat) : 기업의 외부적인 요인 중 단점
   5. SO : 기회 활용 위해 강점 이용 / ST : 위협 회피를 위해 강점 이용 / WO : 기회활용을 위해 약점 보완 / WT : 위협 회피를 위해 약점을 보완
5. 5-FORCE : 기업에 영향을 미치는 외부의 5가지 요인을 분석하여 기업의 경쟁 환경을 분석하기 위한 도구. 신규진입자의 위협, 기존 업계의 경쟁, 공급자의 교섭력, 구매자의 교섭력, 대체품의 위협이 있음.
6. 7S 분석 : 조직 내부의 역량, 체계 등을 분석하는 기법으로 경영체계에 적합한 내부 역량의 판단 방법론으로 사용.
   1. 전략(Strategy) : 조직의 목표와 방향을 설정하고 목표 달성을 위한 효과적인 자원 배치
   2. 시스템(System) : 조직의 관리 및 경영을 위한 모든 절차 및 프로세스
   3. 구조(Structure) : 조직 구성원들의 역할과 권한, 책임 등 상호 관계를 규정하는 요소들
   4. 공유된 가치(Shared Value) : 조직이 믿고 있는 대표적인 신념이나 태도로 조직의 존속과 성공에 결정적이라고 믿는 것.
   5. 기술/역량 (Skill) : 조직이 내부적으로 보유하고 있는 핵심 역량과 능력
   6. 사람(Staff) : 조직 내부의 인적 자원 보유 능력이나 특성
   7. 스타일(Style) : 조직 내부에 형성된 경영 방식
   8. Hard3S : 전략, 구조, 시스템
   9. Soft4S : 공유된 가치, 기술/역량, 사람, 스타일
   10. 상위 3S : 전략, 공유된 가치, 기술/역량
   11. 하위 4S : 시스템, 구조, 사람, 스타일
7. 6시그마 : 생산 현장의 무결함을 위해 시작된 불량률 축소 운동
   1. DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control)
   2. DMADV (Define, Measure, Analyze, Design, Verify)
8. 벤치마킹 : 특정 분야에서 우수한 상대를 모델로 하여 자기 기업과의 상과 차이를 비교 분석하고, 단점을 극복하기 위해 상대의 앞선 운영 프로세스를 배우면서 꾸준히 노력하여 자기 혁신을 하는 경영 기법.
   1. 벤치마킹 4단계 : 프로젝트 계획 단계 -> 자료 수집 단계 -> 분석 단계 -> 개선 단계
9. BPR(Business Process Reengineering, 업무 프로세스 재설계) : 경쟁에서 우위를 확보하기 위해 기업의 핵심 부문인 비용, 품질, 서비스, 스피드와 같은 요인들이 획기적인 향상을 이룰 수 있도록 프로세스를 기반으로 비즈니스 시스템을 근본적으로 재설계하여 혁신적인 성과를 추구하는 것.
   1. BPR 4단계
      1. 현행 업무 프로세스(As-IS) 모형 분석
         1. 프로세스의 수직적 구조 분석 : 최상위 프로세스를 최하위 프로세스 단위 프로세스, 즉 프로세스 요소까지 분할해 가는 과정으로 산출물은 프로세스 분할도
         2. 프로세스의 수평적 구조 분석 : 특정 수준의 프로세스를 구성하고 있는 하위 프로세스들의 상호 의존관계를 식별하는 과정으로 산출물은 프로세스 종속도임.
      2. 개선 사항 분석
      3. 향후 업무 프로세스(To-Be) 모형 수립
      4. 이행 계획
10. BPM (Business Process Management, 업무 프로세스 관리) : 미리 정의된 사람 및 정보 자원과 업무의 흐름을 통합적으로 관리 지원 하에 업무처리 자동화 기법으로서, 기업의 프로세스를 통합적으로 관리하고 개선할 수 있도록 도와주는 도구이자 방법론.
    1. BPM을 활용한 프로세스 관리 :
       1. 프로세스 정의
       2. 프로세스 실행
       3. 프로세스 측정
       4. 프로세스의 분석과 개선
       5. 프로세스 통제와 모니터링, 예측
11. RTE (Real-Time Enterprise, 실시간 기업) : 기업 내 외부에 걸친 지속적인 프로세스의 개선과 실시간 정보제공을 통해 업무지연을 최소화 하고 의사결정 스피드를 높여 경쟁력을 극대화하는 기업을 말함.
    1. RTE 실현을 위해 BPM을 도입 활용하여 얻을 수 있는 효과 : 사람, 시스템, 정보를 프로세스에 맞게 협업체계 구축, 실시간 가시성, 투명성을 통한 실시간 위험관리
12. PI(Process Innovation, 업무 혁신) : 기존의 업무처리 방식을 정형화 하고, 최적의 프로세스를 재구축하여 업무의 효율성을 높이려는 비즈니스 프로젝트.
    1. PI의 3요소 : 프로세스, 정보기술, 조직
    2. 주요관점 : 고객 중심 / 업무 단순화 / 하급 업무 수행자의 권한 강화 등
13. ERP(Enterprise Resource Planning, 전사적 자원 관리) : 생산, 판매, 자재, 회계 등 기업의 전반적인 업무 프로세스를 하나의 체계로 통합 및 재구축하여 관련 정보를 서로 공유하고 이를 통해 신속한 의사결정 및 업무 수행이 가능하도록 도와주는 전사적 자원 관리 패키지 시스템
14. APICS(American Production & Inventory Control Society) : 수주, 생산, 출하에 이르기까지의 일련의 작업 공정을 진행하기 위해 필요한 기업 경영을 점검, 계획하기 위한 종합 정보 시스템
15. 자재 소요 계획(MRP : Material Requirements Planning) : 재고 품목에 대한 수요가 파생 수요일보다 복잡한 계산이 필요하여 고안된 기법. 재고 계획과 통제 시스템으로 구성
16. 제조 자원 계획(MRPⅡ) : 재무, 회계, 인사, 엔지니어링, 마케팅 정보, 자재 소요계획, 생산 계획, 통제 활동 을을 통한 통제 시스템
17. 확장형 전사적 자원 관리(eXtended ERP) : 업무 통합에만 초점을 맞춘 기존 ERP에 외부 협력사 및 고객과의 관계를 관리하는 SCM, CRM, EC, DW 등의 기능이 부분적으로 추가
18. 통합 기업 활동 관리(ERPⅡ) : 기존 자원 관리와 달리 인터넷의 웹 기반 하에 고객 관리, 사내외 관계자에게 단일화 된 정보 제공, 협력사 관리, 주문 및 재고 관리 등 비즈니스 전 영역에서 활용 가능.
19. ERP 패키지 : 데이터를 어느 한 시스템에서 입력하면 전체적으로 자동 연결되어 별도로 인터페이스를 처리해야 할 필요가 없는 통합 운영이 가능한 시스템.
20. SEM(Strategic Enterprise Management, 전략적 기업 경영) : 경영자 및 관리자들이 기업의 수익 창출을 위한 합리적인 의사 결정을 할 수 있도록 신뢰할 수 있는 정보를 제공해 주는 전략적 의사결정 지원 시스템.
    1. VBM(Value Based Management, 가치기준경영) : 기업 가치의 극대화를 기업의 궁극적 목표로 함.
    2. ABM(Activity Based Management), 활동 기준 관리 : 복잡해지는 원가관리체계를 실제 활동에 근거하여 정확한 원가를 계산하고 관련 활동과 원가대상에 대한 성과를 측정하는 일련의 관리 체계, ABC를 이용하여 전략적 의사결정을 지원.
    3. ABC(Activity Based Costing), 활동기준원가계산 :원가의 발생 원인을 체계적으로 분석하여 정확한 제품의 원가를 계산하는 계산 방법
    4. BSC(Balanced Score Card), 균형성과관리 : 매출액, 순이익 등 과거 성과인 재무지표에만 의존했던 기업 성과 측정에 비재무적인 측정을 추가하여 기업의 성과를 균형 있게 평가하는 측정 자산 평가 모델
       1. 재무적 관점 : 기업의 주요 이해 관계자들에게 매출액, 순이익, 원가절감등의 재무적 지표를 통해 조직의 성과를 보여주기 위한 관점
       2. 고객 관점 : 고객의 만족도, 충성도 등 고객 관계를 평가하는 관점
       3. 내부 비즈니스 프로세스 관점 : 경쟁사와 비교하여 해당 기업이 어떤 장점과 핵심 역량을 갖고 있는지 평가하는 관점
       4. 학습과 성장 관점 : 기업의 비전을 달성하기 위해 필요한 학습 및 개선사항을 측정하는 관점
21. IRM(Information Resource Management, 정보자원관리) : 기업의 정보 자원을 조직 전체가 공유할 수 있도록 자원 관리 원칙에 따라 관리하는 정보 관리 접근방법, 정보 활용의 효율성을 최대화 하는 것을 모표로 함.
    1. 구성요소 : 정보, 정보 기술, 정보 시스템
       1. 정보 기술 : IRM의 기초를 이루는 전상 장비를 포함한 정보화 시스템을 다루는 기
       2. 정보 시스템 : 컴퓨터 프로그램을 기업이 수행하는 프로세스를 자동화 하는 역할
22. ERM(Enterprise Risk Management, 전사적 위험 관리) : 기업의 궁극적인 목표 달성을 위해 기업이 직면하고 있는 주요 리스크들을 식별하고 관리하기 위한 리스크 관리 방식.
    1. 리스크 식별 단계
    2. 리스크 평가 단계
    3. 리스크 대응 단계
    4. 리스크 모니터링 단계
23. SCM(Supply Chain Management, 공급망 관리) : 기업 간 또는 기업 내부에서 제품이나 부품의 최초 생산자부터 최종 소비자에 이르는 공급망을 효율적으로 관리해 불필요한 시간과 비용, 재고 등을 줄이려는 관리 기법.
    1. 공급망 계획(SCP, Supply Chain Planning) : 기업이 제품 수요를 예측하고 그 제품에 대한 조달 및 생산 계획을 수립하는 시스템
    2. 공급망 실행(SCE, Supply Chai Execution) : 제품이 올바르게 전달될 수 있도록 제품의 흐름을 관리하는 시스템.
    3. E-SCM : 디지털 기술을 활용하여 기존의 SCM 관련 기술을 웹 상에서도 수행할 수 있도록 한 것
    4. 가치사슬(Value Chain) : 고객에게 가치를 제공하는 기업의 활동을 전체적으로 관리하는 차원에서 원료, 원자재, 부품 등을 구매하는 것에서부터 제조, 보관 및 운송, 유통, 판매에 이르는 제반 활동과 이러한 활동이 가능하도록 하는 생산 과정간의 연결이 밀접하게 이루어져 사슬의 형태를 이루는 과정 전체를 아울러 말함.
24. PLM(Product Lifecycle Management), 제품 수명 관리 : 기업이 제품의 원가를 낮추고 부가가치를 높일 수 있도록 기획부터, 설계, 생산, 서비스, 폐기에 이르는 수명주기를 관리하는 것.
    1. 개념 디자인 관계
    2. 상세 디자인 관계
    3. 생산과 유통 단계
    4. 운영과 지원
25. CRM(Customer Relationship Management, 고객 관계 관리) : 고객의 요구나 의견을 분석하여 고객의 성향과 욕구를 충족시키는 마케팅을 실시하므로 고객 관리 비용을 최소화 하고 지속적인 기업의 가치 창출을 위해 등장
26. SRM(Supplier Relationship Management, 공급업체 관계 관리) : 제품을 공급하는 공급업체와의 관계를 관리하고 평가하여 기업의 수익성을 높일 수 있도록 해주는 경영 기법.
27. MDM(Master Data Management, 기준 정보 관리) : 기업의 내 외부에 산재해 있는 마스터 데이터의 단일화를 통해 활용도를 높이고 오류를 줄이기 위한 모든 활동의 집합.
    1. PIM (Product Information Management, 제품 정보 관리)
    2. CDI (Customer Data Integration, 고객 데이터 통합)
28. VRM(Vendor Relationship Management, 밴더 관계 관리) : 개인이 기업에게 제공할 개인 정보, 선호도, 패턴 등을 관리하는 기술로 기업이 고객의 정보를 분석 및 통합하여 관리하는 CRM에 반대되는 개념.
    1. 개인용 데이터 저장소, 개인용 데이터 분석 / 제안 요청서 / 권한 관리와 역 메시징
29. EAI(Enterprise Application Integration), 전사적 응용 통합 : 기업 내에 운영되는 여러 종류의 플랫폼(DBMS, OS 등) 및 애플리케이션(ERP, SCM, CRM 등)을 통합하고 유기적으로 처리할 수 있는 기술을 통칭
    1. 어댑터(Adapter : 어플리케이션 – EAI 연결 중개
    2. 플랫폼(Platform) : 시스템 간 데이터 전송 보장
    3. 브로커(Broker) : 전송 데이터의 포맷팅 및 라우팅 지원
    4. 업무흐름(Workflow) : 정해진 업무 흐름에 따라 업무 처리를 진행하는 기능
30. EIP(Enterprise Information Portal), 기업 정보 포털 : 기업 내부의 그룹웨어, 인트라넷, 텍스트 파일, 이메일 등의 데이터는 물론 주식, 뉴스 등 외부 정보까지 모두 통합해 하나의 웹 화면으로 제공하는 통합 정보 시스템. e포털이라고도 함.
    1. 퍼블리싱 포털 / 퍼스널 포털 / 커머셜 포털 / 엔터프라이즈 포털
31. EKP(Enterprise Knowledge Portal), 기업 정보 포털 : 한 기업 내의 내외부 정보를 통합하고 업무 프로세스와 연결하여 단일 창구를 제공하는 지식정보 포털 시스템
32. EP(Enterprise Portal) : 웹 인터페이스를 통해 기업 정보나 프로세스 또는 다른 시스템에 접근할 수 있도록 하는 시스템.
33. EA(Enterprise Architecture), 전사적 아키텍쳐 : 기업의 목표와 요구사항을 효과적으로 지원하기 위해 IT 인프라 각 부분의 구성과 구현 기술을 체계적으로 기술하는 작업.
    1. 비즈니스 아키텍쳐 : 기업의 목표와 방향 설정
    2. 데이터 아키텍쳐 : 기업 운영에 필요한 데이터의 구조 미 관리 방법 설정
    3. 어플리케이션 아키텍쳐 : 기업 운영에 필요한 적절한 어플리케이션을 식별하고 제공할 방법 설정
    4. 기술 아키텍쳐 : 기업 운영에 필요한 데이터, 어플리케이션을 적절하게 다룰 기술 설정
34. BI(Business Intelligence) : 기업 내부에 축적된 대량의 정보를 기업의 경영활동 전반에 활용될 수 있도록 정리, 분석하여 제공하는 애플리케이션과 기술 총칭.
    1. 데이터 웨어하우스, 데이터 마트, 데이터 마이닝, OLAP, OLTP 등이 사용됨
35. BRMS(Business Rule Management System), 비즈니스 규칙 관리 시스템 : 기업 정책, 가격 정책, 마케팅 전략 이벤트 등 기업 운영에 사용되는 비구조적이고 복잡한 업무 프로세스를 자동으로 정의 및 제어함으로써 경험이 부족한 비전문가도 효과적인 업무 처리 및 상품 판매 등이 가능하도록 지원하는 시스템
36. 의사 결정 지원 시스템(DSS, Decision Support System) : 컴퓨터를 사용하여 정형화 되지 않는 문제, 즉 주로 반구조적인 문제로서 일부 측면은 계량화 할 수 있으나 일부는 주관적으로 다룰 수 밖에 벗는 문제에 관해 의사결정자가 효과적인 의사결정을 할 수 있도록 지원하는 것.
37. 전략 정보 시스템(SIS, Strategic Information System) : 기업이 경쟁 우위를 확보하기 위하여 구축, 이용하는 정보 시스템
38. BPO(Business Process Outsourcing), 업무 프로세스 아웃소싱 : 기업의 경쟁력 강화를 위해 핵심 업무를 제외한 모든 업무를 외부 전문 업체에 위탁하여 자사의 핵심 업무에 모든 역량을 집중하는 경영 기법
    1. 도입 절차 : 대상 업무 선정 -> 외부 업체 선정 -> 협상 및 계약 -> 전환 및 이행 -> 서비스 수준 및 성과 측정
39. SLA(Service Level Agreement), 서비스 수준 계약 : 서비스 시간, 가용성, 성능 복구 등 일정한 서비스 수준을 보장하기 위해 IT 서비스 사업자와 사용자 간에 맺는 계약
    1. 구성요소 : 서비스의 내용과 범위, SLO(Service Level Object), 문제처리 절차, 품질 관리 및 측정치 보고 방법
40. SLM(Service Level Management, 서비스 수준 관리) : IT 서비스 사업자와 사용자 간에 맺은 SLA에서 정의한 서비스에 대해 성과와 문제점을 정확히 측정 평가하고 개선해 가는 과정.
    1. 구성 요소 : SLA, OLA, UC, Service Catalog, Service Quality Plan, Service Report
41. ITSM (IT Service Management, IT 서비스 관리) : 서비스 사용자에게 제공되는 IT 서비스의 계획, 설계, 제공, 운영 및 관리를 위해 서비스 제공자가 수행하는 프로세스 및 지원 절차 등을 의미
    1. 구성요소 : 프로세스(Process), 인력(People), 조직(Organization), 기술(Technology)
42. ITIL (IT Infrastructure Library, 정보 기술 인프라 라이브러리) : IT 서비스의 운영 및 관리를 돕기 위한 문서들의 집합으로 IT 조직이 기존의 기술 중심적인 운영에서 사용자들의 요구에 초점을 맞춘 고객 지향적인 운영 방식을 채택함에 따라 개별적인 IT 관리관행을 만드는 것을 방지하기 위해 영국 정부가 다양한 IT 서비스 관리 방법들을 모아 만든 표준적인 참고 문헌.
    1. 구성요소 : 서비스 전략, 서비스 설계, 서비스 전환, 서비스 운영, 지속적인 서비스 개선
43. ISO/IEC 20000 : IT 서비스관리 (ITSM) 에 대한 최초의 국제 표준 IT서비스 관리 시스템의 필요한 사항들을 구체적으로 명시하고 있음.
44. B2C(Business to Customer) : 기업과 소비자 간의 전자 상거래
45. B2B(Business to Business) : 기업과 기업 간의 전자 상거래
46. B2G(Business to Government) : 기업과 정부 간의 전자 상거래
47. C2C(Customer to Customer) : 소비자 간의 전자 상거래
48. e마켓플레이스(e-marketplace) : 인터넷 상에서 다수의 기업 간, 공급과 수요 간에 유발되는 비즈니스 거래를 총칭하는 가상 시장
    1. 수직적 e마켓플레이스 : 특정 산업 분류에 따라서 구매과정을 자동화 시켜서 산업에 특화된 서비스 제공
    2. 수평적 e마켓플레이스 : 다양한 산업에서 동일한 기능이나 비즈니스 프로세스를 제공함
    3. 유형 : 카탈로그형, 경매형, 역경매형, 교환형
49. 전자상거래 발전 단계 : 단방향 통신단계 / 데이터베이스 접속 단계 / 데이터 교환 단계 / 프로세스 공유단계
50. Escrow(조건부 양도증서) 서비스 : 전자상거래시 구매자의 거래가 문제없이 이루어질 수 있도록 제 3자가 도와주는 매매 보호 서비스.