



2018 APRIL 13

정보처리기사 실기
업무 프로세스

SEOKRAE KIM



내용

I. 정보처리기사.....	1
1. 업무 프로세스 주요 용어.....	1
1) 정보 기술 아키텍처(ITA).....	1
2) 업무 재설계(BPR).....	1
3) 비즈니스 프로세스 관리(BPM).....	2
4) 전사적 자원 관리(ERP).....	2
5) 기업 애플리케이션 통합(EAI).....	3
6) 전략적 기업 경영(SEM).....	3
7) 핵심 성공 요인(CSF: Critical Success Factors).....	3
8) MOT(Moments Of Truth).....	3
9) VOC(Voice Of Customer).....	3
2. 여러 가지 분석 기법.....	4
1) AS-IS 분석과 TO-BE 분석.....	4
2) 5-FORCE 분석.....	4
3) 7S 분석.....	4
4) SWOT 분석.....	4
5) 6 시그마(Six-Sigma: 6 σ).....	4

I. 정보처리기사

1. 업무 프로세스 주요 용어

1) 정보 기술 아키텍처(ITA)

(1) ITA(Information Technology Architecture)의 개념

- 정보시스템에 대한 요구 사항을 충족시키고, 상호 운용성 및 보안성 보장을 위하여 조직의 업무와 업무에 사용되는 정보, 이들을 지원하기 위한 정보 기술 등 구성요소를 분석하고, 이들 간의 관계를 구조적으로 정리한 체계

(2) ITA 구성요소

① 전사적 구조(EA: Enterprise Architecture)

- 업무와 관리 프로세스 및 정보 기술 간의 관계를 나타내는 것

② 기술 참조 모델(TRM: Technical Reference Model)

- 인터페이스와 정보 서비스의 분류 체계를 가지며, 정보 서비스들의 집합

③ 표준 프로파일(SP: Standards Profile)

- 기술 참조 모델에 기재된 서비스를 지원하기 위한 정보 기술 표준들을 말하는 것

2) 업무 재설계(BPR)

(1) BPR(Business Process Reengineering)의 개념

- 설계에 따라 기업 형태, 사업 내용, 사업 분야, 조직 등을 재구성하는 것을 말한다.

(2) BPR의 단계

① 대상 프로세스 선정:

- 프로세스에 대한 문제점과 증상을 제시, 개선 대상 프로세스 선정

② 프로세스 이해

- 고객의 입장에서 프로세스의 목표 제시

③ 프로세스 재설계

- 최적의 효과를 얻을 수 있도록 업무 재설계

④ 프로세스의 미래 모습 전달

- 프로세스의 변화된 모습을 조직 구성원에게 보여줌으로써 이행에 적극 참여하도록 유도

(3) 3C의 변화

① 고객(Customer)

- 판매자 중심에서 고객 중심

② 경쟁(Competition)

- 경쟁의 범위가 계속적으로 증가

③ 변화(Change)

- 신속하고 끊임없는 변화

3) 비즈니스 프로세스 관리(BPM)

(1) BPM(Business Process Management)의 개념

- 기업 내외의 업무 프로세스를 가시화
- 업무의 수행과 관련된 사람과 시스템을 프로세스에 맞게 실행·통제
- 전체 업무 프로세스를 효율적으로 관리하고 최적화할 수 있는 변화 관리 및 시스템 구현 기법

(2) BPR과 BPM의 차이점

- BPM: BPR 이후의 지속적인 프로세스 관리를 의미

4) 전사적 자원 관리(ERP)

(1) ERP(Enterprise Resource Planning)의 개념

- 모든 기업 경영 활동을 '하나'로 통합하여 기업의 생산성을 극대화하기 위한 기법
- 기업의 경쟁력을 향상시켜 주는 역할을 하는 통합정보시스템이라고도 한다.

(2) ERP의 특징

- 통합 시스템/통합 데이터베이스
 - 기업의 경쟁력 향상에 중요한 기반을 제공
- 단기간의 도입과 개발
 - 매개변수를 이용해 필요한 기능을 구현, 단기간에 시스템을 도입
- 개방형 시스템
 - 클라이언트/서버 구조의 시스템을 구축
- 다국적, 다언어 지원

- 기업이 필요한 기능을 다국적, 다언어로 지원
- BPR 지원
- 업무 재설계(BPR)를 지원

5) 기업 애플리케이션 통합(EAI)

- EAI(Enterprise Application Integration)는 기업 내 상호 연관된 모든 애플리케이션을 유기적으로 연동하여 필요한 정보를 통합, 관리, 사용할 수 있는 환경을 구현하는 것

6) 전략적 기업 경영(SEM)

(1) SEM(Strategic Enterprise Management)의 개념

- 경영자 및 관리자에게 기업 활동에 대해 신뢰할 수 있는 정보를 제공하여 합리적인 의사결정과 실행이 가능하도록 하여 기업 가치를 극대화시켜 주는 전략적 의사결정 지원 시스템

(2) SEM 구성요소

① VBM(Value Based Management)

- 가치 중심 경영

② ABC/ABM(Activity Based Costing/Activity Based Management)

- 원가대상에 대한 성과를 측정 · 관리하는 경영 기법을 말한다.

③ BSC(Balance Score Card)

- 균형 있게 측정하고 평가하는 무형의 자산 평가 모델

7) 핵심 성공 요인(CSF: Critical Success Factors)

- 전략 정보 시스템(SIS)의 실현을 위한 기법의 한가지, 성공에 필요한 요인을 찾아내어 경영상 중요한 정보를 결정하는 방법

8) MOT(Moments Of Truth)

- 고객이 한 기업의 서비스나 제품을 이용하면 그 기업과 직·간접적으로 접촉할 기회가 생기는데 이 때 기업에 대한 인상을 바꾸는 상황에 직면하는 것을 말한다.

9) VOC(Voice Of Customer)

- 고객의 소리, 기업이나 조직에 문의, 민원, 항의, 상담 등과 같은 고객의 의견을 나타내는 것 뿐만 아니라 고객과의 의사소통(Communication)도 포함

2. 여러 가지 분석 기법

1) AS-IS 분석과 TO-BE 분석

(1) AS-IS 분석

- 현재의 업무 프로세스를 분석하는 것을 말하며, 현재 수행 중인 업무 처리와 관련된 프로세스를 분석하여 문제점을 발견하고 개선 방향과 개선 방법 등을 지원

(2) TO-BE 분석

- 개선되거나 새롭게 추가되어 수행할 미래에 구현하고자 하는 업무 프로세스를 정의하는 분석

2) 5-FORCE 분석

- 기존 기업들 간의 경쟁, 잠재적 진입자의 위협, 대체 상품의 위협, 구매자들의 교섭력, 공급자들의 교섭력 등 다섯 가지를 통해 기업의 산업 환경을 분석하는 도구

3) 7S 분석

- 기업의 내부 역량과 전체적인 기업의 문화 등을 분석하기 위해 사용되는 기법

(1) Shared Value(공용가치)

(2) Strategy(전략)

(3) Structure(구조)

(4) System(제도 · 절차)

(5) Staff(구성원)

(6) Style(스타일)

(7) Skill(관리기술)

4) SWOT 분석

- 기업의 강점(Strength)과 약점(Weakness) 그리고 기업의 외부 환경적 요소인 기회(Opportunity)와 위협(Threat) 요인을 분석하여 이를 토대로 전략을 수립하는 기법

5) 6 시그마(Six-Sigma: 6σ)

(1) 6 시그마 추진 방법

측정 → 분석 → 향상 → 관리

(2) 6 시그마의 궁극적 목표