

■ <요약> 지식 공유를 위한 후지쓰사의 Solution Net 시스템

- 후지쓰사는 지식 경영의 활성화를 위해 기존 정보시스템이 가지고 있던 문제점을 면밀히 분석하여 새로운 지식 공유 시스템인 Solution Net을 구축하였음
 - 기존 정보 시스템은 정보 등록의 번거로움, 이로 인한 정보의 진부화 그리고 정보 검색의 어려움과 같은 문제를 안고 있었음
- Solution Net의 특징
 - 모든 작업을 자신의 하드디스크가 아닌 네트워크상에서 작업하고 저장하도록 하여 개인이 보유하고 있는 자료를 별도의 부가적인 작업없이 바로 지식 창고에 등록하도록 하였음
 - 모든 등록된 지식을 그 활용도와 품질 및 체계화 정도에 따라 ‘실제 작업에서 생긴 지식’과 ‘정리된 지식’, ‘체계화된 지식’으로 분류하여 관리함
 - 에이전트(Agent)라는 첨단 정보 기술을 활용하여 직원들이 아무렇게나 등록한 정보를 다른 사용자가 원하는 형태로 검색·정리하여 제공함

□ 기업 개요 및 시스템 구축 배경

- 후지쯔社は 컴퓨터와 정보서비스, 반도체 등의 분야에서 사업을 전개하고 있는 세계 유수의 글로벌 기업임
- 후지쯔社は 이미 80년대부터 정보 공유의 중요성을 인식하여 정보 DB를 구축하여 왔으나, 시행상 몇 가지 문제점이 야기됨
 - (정보 등록의 번거로움) 정보를 등록하는 작업은 직원에게 있어서 부가적인 과외 업무로서 상당히 번거롭고 시간이 많이 소요되는 귀찮은 작업이었음
 - (정보의 진부화) 직원들이 업무나 프로젝트가 끝난 후 정보를 등록함에 따라 정보 발생에서 활용까지의 시차(time-lag)가 발생함
 - (정보 검색의 어려움) 등록된 정보의 양이 많아지면서 사용자가 필요로 하는 정확한 정보를 얻기가 매우 어려워지게 됨
- 이러한 문제점을 해결하기 위해 첨단 기술을 활용한 Solution Net이라는 지식 공유 시스템을 구축하게 됨
 - Solution Net은 후지쯔 내에서 시스템 통합 업무를 담당하는 소프트웨어 서비스 부문의 컨설턴트(System Engineer)를 위한 지식 공유 시스템임

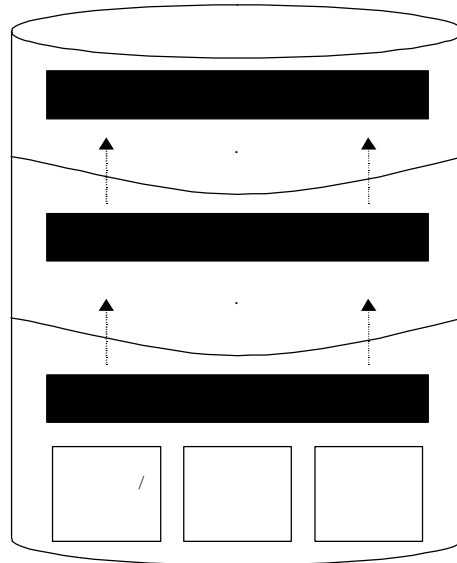
□ Solution Net의 특징

- 보유 지식의 세 가지 분류
 - Solution Net은 보유하고 있는 지식을 형식화하고 체계화하는 과정에서 그 품질과 형식화 정도에 따라 세 가지로 분류하였으며 그에 따라 각각의 지식에 대한 활용 범위, 목적 등을 차별화하여 관리함
 - (실제 작업에서 생긴 지식) 직원들이 일상 업무나 프로젝트 수행시 발생하는 모든 노하우와 지혜가 들어있는 현장 지식으로서 지식의 원천이라고 할 수 있음

1) 본 내용은 「후지쯔의 지식 경영」(구로세 구니오 著, 서정해 譯, 21세기북스, 1998)을 참조하여 재구성한 것임

- **(정리된 지식)** 실제 작업에서 생긴 지식 중에서 추출한 좀더 정리되고 형식화된 지식으로 모든 부서에서 공용으로 사용될 수 있는 지식을 의미함
- **(체계화된 지식)** 프로젝트의 최종 보고서 등과 같이 가장 형식화되고 체계화된 지식으로써 자사의 조직원뿐만 아니라 다른 업체나 고객들에게 유료로 제공됨

< 지식의 3가지 분류 >



- 세 가지 지식 경영 원칙의 설정

- 기존 정보시스템에서 야기된 문제점을 해결하기 위하여 후지쯔는 다음과 같은 지식 공유 원칙을 설정하였음
- **(가능한 모든 지식의 전자화)** 지식을 재이용하기 위한 기본적인 원칙으로 개인이 보유하고 있는 모든 지식을 전자화하도록 함
- **(네트워크상에서 작업)** 이는 정보 등록을 위한 부가적인 작업을 줄이기 위한 것으로 조직원은 자신의 하드디스크가 아닌 네트워크에 연결된 서버에서 모든 작업을 수행하여 자료를 저장하고 수정함
- **(등록 포맷이 없음)** 특정한 형식이나 기준이 없이 자신이 수행하던 작업 형식 그대로 등록하게 함으로써 작업자의 신속한 자료 등록을 가능하게 함

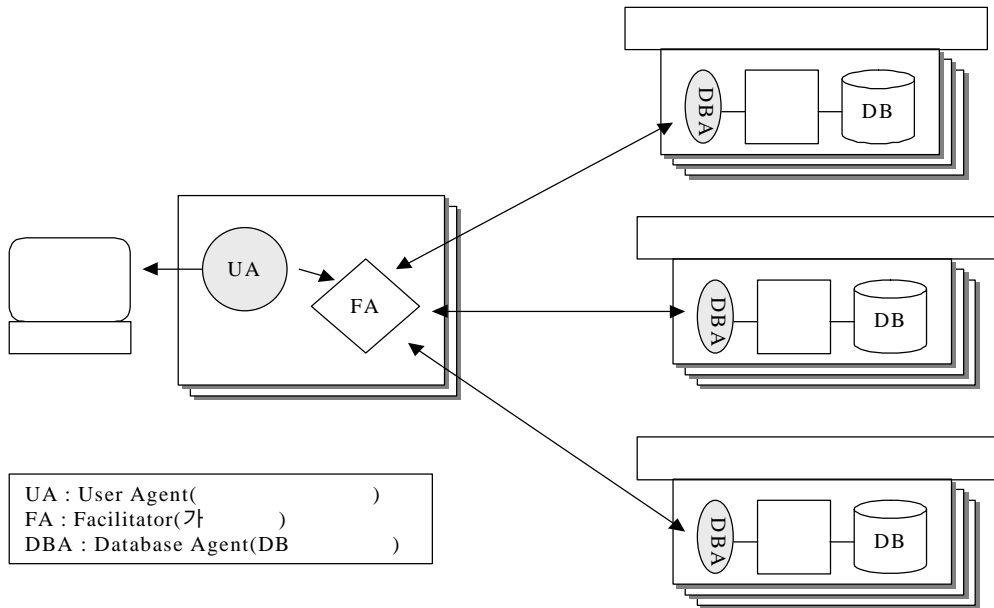
- 첨단 정보 기술의 활용

- 조직원들이 아무렇게나 등록한 수많은 자료를 정리하고 분류할 수 있게 하는

에이전트(Agent) 기술이 그 대표적인 예임

- 에이전트 기술은 Solution Net에 아무렇게나 등록된 수많은 지식을 다른 사용자가 이러한 차이를 의식하지 않고 원하는 형태로 검색하고 정리하여 주는 기술임

< 에이전트 기술의 체계 >



- 위 <그림>에서 사용자 에이전트(UA)는 특정 사용자가 자주 찾는 정보와 원하는 포맷 등을 기억하고 있다가 사용자가 원하는 정확한 정보를 DB 에이전트로 부터 수집하여 제공하도록 되어있음

□ 시사점

- 지식 경영을 도입하기 위해서는 기업 시스템과 조직원에 대한 명확한 분석이 우선되어야 함
 - 기업이 영위하고 있는 업종의 특성과 조직원의 지식 활용 정도와 수준 그리고 기존 시스템의 문제점 등을 분석하여 지식 경영 구축에 반영해야 함
 - 후지쯔의 경우, 지식 공유에 대한 중요성을 인식하여 이미 지식 공유 시스템을 활용하여 왔으며, 기존 시스템의 문제점 및 조직원의 불만 사항을 면밀히 분석하여 이를 시스템 개선에 반영하였음

■ 윤성한 연구원 ysh@hri.co.kr ☎724-4077