

## ■ 전자 경영(e-business) 시대의 경영 혁신 방향

- 전자상거래에서 전자경영으로
  - 인터넷의 발전은 인터넷을 통해 구매와 판매를 하는 전자상거래의 범위를 넘어서 전자경영의 형태로까지 기업 활동을 변하게 하고 있음
  - 즉 「인트라넷」을 통한 기업 내 직무 통합, 「공공 인터넷」을 통한 공개적인 정보 제공과 연계, 그리고 「엑스트라넷」을 통한 고객과 공급자 등과의 신뢰 관계 형성 등 인터넷 발전은 기업 운영 프로세스에 직접적인 영향을 미치고 있음
- 전자경영의 현황과 전망
  - EIU와 부즈 앨런 & 해밀턴(Booz Allen & Hamilton)이 전 세계 500개 대기업을 조사한 결과, 최고경영자의 90% 이상이 미래 기업 경영에 인터넷이 결정적인 영향을 미칠 것이라고 응답하였음
  - 또한 포레스터 연구소(Forrester Research)에 의하면, 전자경영은 나라별, 산업별로 차이가 있겠지만 빠르게 확산될 것으로 예측하고 있음
- 전자경영 시대를 감안한 경영 혁신 방향
  - 전자경영을 성공적으로 수행하기 위해서는 기업 내부의 효율성 증대를 위한 경영혁신 능력과 함께 외부와의 협력 능력 배양이 중요하며, 기업 내부 프로세스를 재구성(reengineering)하는 것만이 아니라 사업 전략을 재창출(reinventing)하려는 자세가 필요함

## 전자 경영(e-business) 시대의 경영 혁신 방향

이 글은 Economist(1999. 6. 26)에 게재된 전자경영(e-business)에 관한 특집 중 'The net imperative'의 내용을 중심으로 하여, 인터넷이 경영에 미치는 영향 및 전자경영의 현황과 전망 그리고 시사점에 대해 정리한 것임

### □ 전자상거래에서 전자경영으로

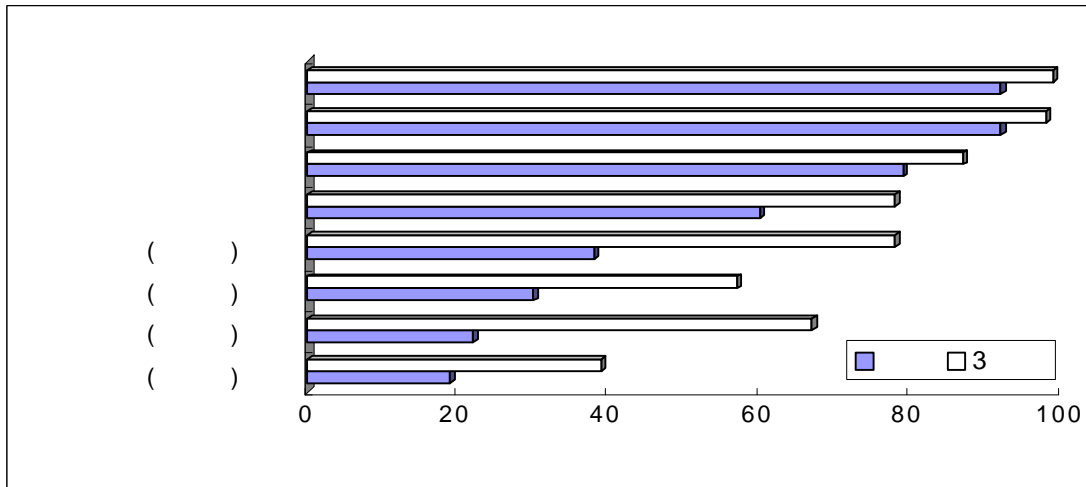
- 인터넷은 기업의 운영 방식을 기초부터 바꿔놓고 있음
  - 인터넷을 이용함으로써 기업은 기존의 방식과는 다르게 고객과 직접 연결되는 관계를 형성하며, 공급자 및 기타 관련자와의 관계도 인터넷의 접근성과 광범위성으로 인해 다양해지고 있음
  - 인텔(Intel)의 회장인 앤디 그로브(Andy Grove)는 5년 내에 모든 기업은 인터넷 기업화가 될 것이며, 그렇지 않을 경우 생존하기 어려울 것이라고 주장함
- 전자상거래(e-commerce)에서 전자경영(e-business)의 형태로 변하고 있음
  - 인터넷 시장 환경에 알맞은 새로운 기업 형태와 경영 모델이 출현하는 등 전자상거래에서 전자경영의 형태로 변하고 있음
  - 즉 인터넷을 통해 구매와 판매를 하는 전자상거래의 범위를 넘어서 기업의 운영 프로세스와 문화에까지 직접적인 영향을 미치고 있음
  - 인트라넷(intranet)을 통한 기업내 직무 통합, 공공 인터넷(public internet)을 통한 공개적인 정보제공과 연계, 그리고 엑스트라넷(extranet)을 통한 고객과 공급자 등과의 신뢰 관계 형성 등 단순 상거래를 넘어서는 경영 형태를 보이고 있음

### □ 전자경영의 현황과 전망

- 미래 기업 경영에 있어서 인터넷의 중요성은 더욱 커질 것이라 예측됨
  - EIU(Economist Intelligence Unit)와 컨설팅 회사인 부즈 앨런 & 해밀턴(Booz Allen & Hamilton)이 전세계의 500개 대기업을 조사한 결과, 최고경영자의 90% 이상이 2001년까지 인터넷이 세계 시장의 변화에 결정적인 영향을 미칠 것이라고 응답하였음

< 웹 사이트 보급률의 현황과 전망 >

(%)



자료원: EIU, 부즈 앨런 & 해밀턴(Economist, 1999. June 26에서 재인용)

주: 500개 기업을 대상으로 조사한 것임

· 또한 하이테크 전문 컨설팅 회사인 포레스터 연구소(Forrester Research)에 의하면 미국의 전자경영은 현재 초고속 성장의 출발점에 있으며, 인터넷을 통한 기업간 교역 규모는 앞으로 5년 동안 매년 두 배씩 성장하여 지난해 430억 달러에서 2003년에는 1조 3000억 달러에 달할 것으로 예측함

- 전자경영은 나라별로 산업별로 확산되는 추세임

- 포레스터 연구소에 의하면, 전자경영의 초고속 성장 단계 진입은 미국의 뒤를 이어 2년 후에 캐나다, 영국, 독일이, 다시 2년 후에 일본, 프랑스, 이태리 등이 뒤를 이을 것으로 예상하고 있음
- 산업별로도 차이가 있어서 인터넷의 활용도 수준에 의해 컴퓨터와 전자 산업을 필두로 해서 우주항공, 통신, 자동차, 조선, 석유화학, 그리고 의약 산업이 뒤를 이어 초고속 성장 단계에 진입할 것으로 보고 있음

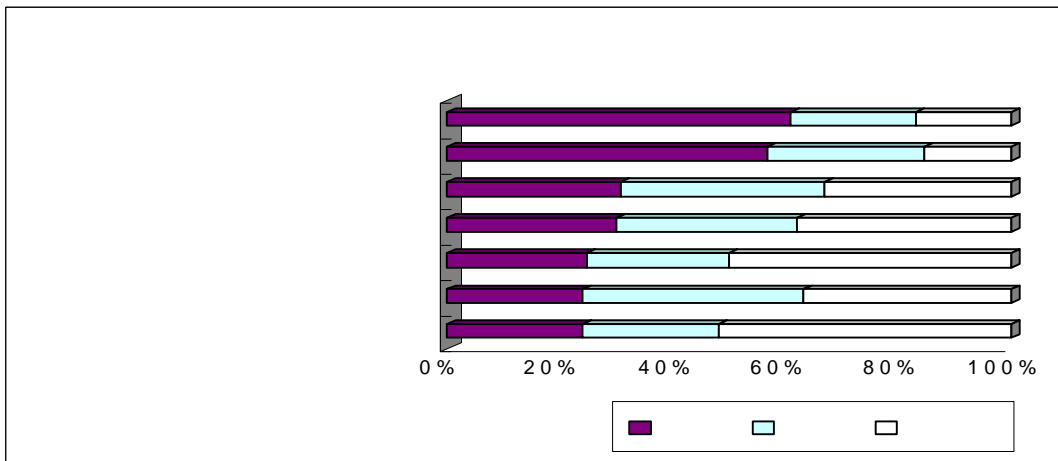
- 전자경영에 대한 관심이 증대하여 현재 기업의 인터넷 활용 수준이 낮은 편임에도 불구하고 향후 이의 활용도가 급속히 제고될 전망이다

- 기업의 핵심 경영 활동을 웹 사이트를 통해 수행하는 몇몇 선구적 기업을 제외하면, 대부분의 기업들은 웹 사이트를 통해 기업과 제품에 대한 기본적인 정보를 제공하는 수준에 그치고 있음

- 그러나 기술 전문 컨설팅 회사인 양키 그룹(Yankee Group)이 미국의 250개 중·대기업을 대상으로 전자경영에 대한 견해를 조사한 바에 의하면, 경영자의 58%가 웹 사이트가 경영 전략에 있어 중요하다고 대답하였으며, 단지 13%만이 중요하지 않다고 응답하였음
- 웹 사이트를 개설하는 정도의 단순한 운용에서 벗어나 소비자 및 공급자 데이터 베이스 구축, 온라인 거래 지원 등 보다 구체적인 활용으로 전자경영을 실시하려는 계획도 갖고 있음

< 웹 사이트 운용에 대한 현황과 계획 >

(%)



자료원: 양키 그룹(Economist, 1999. June 26에서 재인용)

주: 250개의 중·대규모 미국기업을 대상으로 조사한 결과임

#### □ 전자 경영 시대를 감안한 경영 혁신 방향

- 전자경영을 성공적으로 수행하기 위해서는 기존의 경영 혁신 방식과는 다른 접근 방식이 필요함
  - 기업 내부의 효율성 향상을 지향하는 기존 경영혁신 방식과 달리 인터넷을 통한 전자경영은 공급자와 고객 등 외부와의 의사소통, 연계 그리고 거래에 초점을 맞춘 경영 시스템이므로 내부 효율성 증대뿐만 아니라 외부와의 협력 능력이 경쟁 우위 요소임
  - 즉 기업 내부 프로세스를 재구성(reengineering)하는 것만이 아니라 사업 전략을 재창출(reinventing)하려는 자세 구축이 필요함

■ 권오영 연구위원 oykwon@hri.co.kr ☎724-4089