

Get Social Roadshow

기조연설

소셜 비즈니스,
스마트하게 시작하기

2011. 04. 13

IBM 소프트웨어 컨설팅 서비스

김경호 전문위원 /
(james.kim@kr.ibm.com)

Get Social. **Do Business.**

©2011 IBM Corporation





소셜 미디어

: 정보, 생각, 경험 등을 생산 및 확산시키기 위해 사용하는 개방화된 플랫폼과 관계를 형성하는 소셜 네트워크 서비스

예) 프로파일, 블로그, 마이크로 블로그, 커뮤니티, 북마크, 위키, UCC 등





ESN(Enterprise Social Networking) : "Social Media Goes to Work"

Enterprise 2.0에 소셜이 접목
/ 협업의 개선 및 확장





소셜 네트워킹은 영속 기업의 필수 조건, 가트너에 따르면...

- "2016년까지 대부분의 비즈니스 어플리케이션이 소셜 소프트웨어를 비롯한 다양한 소셜 기술과 통합될 것"
- "소셜 미디어 증가는 기업의 커뮤니케이션 및 협업 방식에 큰 변화를 요구하게 될 것이고, 결국 기업은 소셜 미디어를 적극적으로 활용해 새로운 형태의 협업 환경을 만들어 나갈 것"

출처: 전자신문(<http://www.etnews.co.kr/news/detail.html?id=201010220053>), 2010





전통적 협업 에서의 소셜



필수과목 vs. 선택과목

이메일과
전자결재의
성공

KMS의
한계





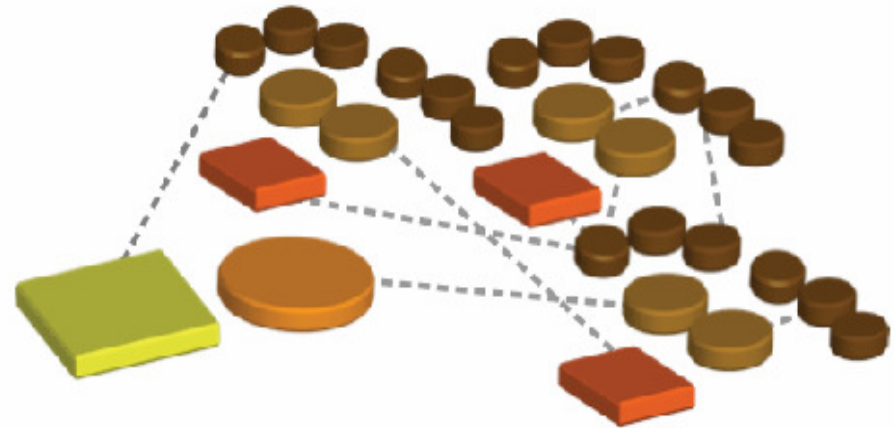
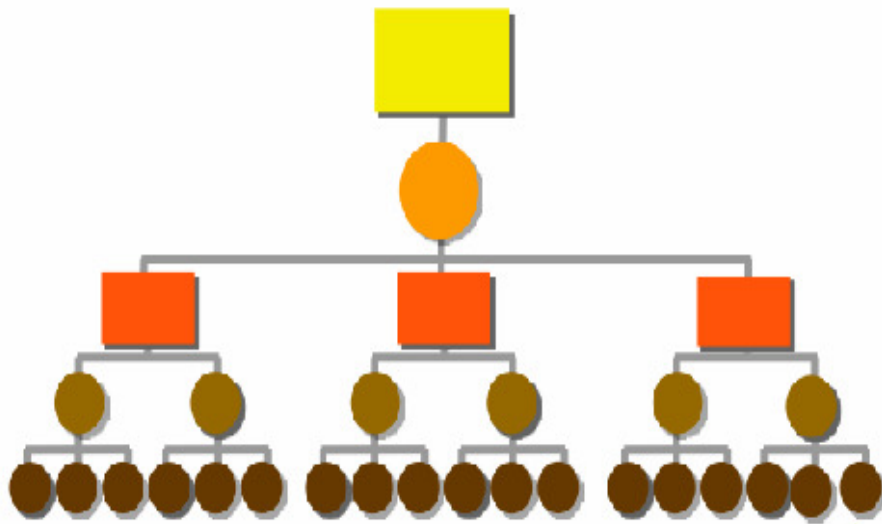
▼
시스템 중심
사고의 한계

당근과 채찍





계층구조 (지식맵) vs. 네트워크구조





문서 중심 (Documents-Centric)
vs. 개인경험 (People-Centric)





소셜의 방향

사람 중심과
높은 수준의
감성적 경험 제공





EXCEPTIONAL
WORK

EXPERIENCE
with PROJECT VULCAN

EXCEPTIONAL
WEB

EXPERIENCE
with PROJECT NORTHSTAR





소셜미디어의 활용 예 (IBM Connections)





DEMO





소셜 미디어의 주요 도입 장벽

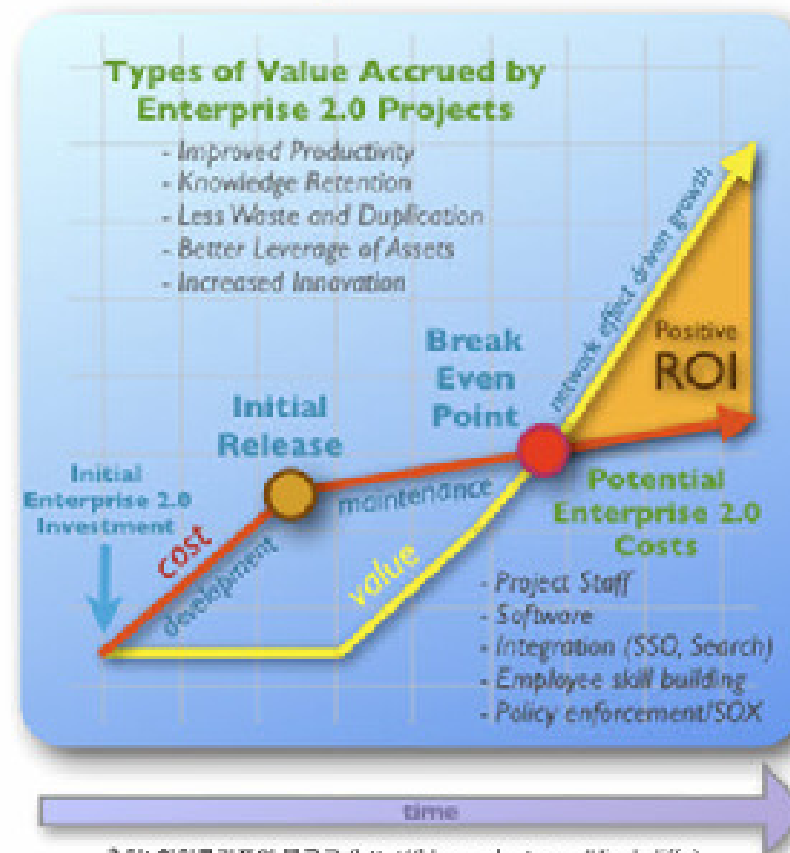
- 특정 산업에는 소셜 도구가 맞지 않을 거라는 가정
- 소셜 솔루션을 핵심 비즈니스 활동에 사용하기는 아직 무리라는 생각
- 경영진의 충분한 지원 및 참여를 유도하기 어렵다는 생각
- IT 부서의 잘못된 소셜 컴퓨팅 도입
- 소셜 솔루션 도입 전 ROI에 대한 사전 증명 필요
- 예상치 못한 성공 시 서비스 지속을 위한 노력





ROI 사전 예측

Idealized Model of ROI for an Enterprise 2.0 Effort





발상의 전환

- Must have vs. Nice to have
태초부터 Must have는?
- 종합선물세트

"프로젝트 완료"
...란 없다.

소셜 미디어의 도입 = 긴 여행
지속적인 관리와 개선 필요





소셜 미디어 도입 방안 (ESN 서비스 퀵스타트 오퍼링 모델)

Step1. 비즈니스 목표 설정

- 회사 고유의 경쟁력, 프로세스, 문화에 따라 달라지는 비즈니스 가치

Step2. 포커스(파일럿) 사용자 그룹 선정 및 지지자 정의

- 기술 또는 시장 흐름 연구와 관련된 인력
- 신규 제품/서비스 기획 및 개발 인력
- 전문가와의 쌍방향 커뮤니케이션이 필요한 그룹
- Early Adapter 대상
- 지지자 (전문가, 중계자, 전도사) 정의 및 네트워크 분석

Step3. 파일럿 서비스 개시 후 성과 측정을 위한 기준 정의

- 기존 환경 조사
- 측정 기준 예시 : 정보 취득 방법, 전문가 찾기 수준, 지식의 증진 및 경험 공유, 조직 내 신규 관계 개발 등

Step4. 서비스 개시 및 성과 측정 결과 평가

- 성과 수집, 분석 및 측정 결과 평가
- 베스트 프랙티스 발굴 및 비즈니스 가치 도출
- 경영진 지원

Step5. 사용자 그룹 확대, 홍보 및 교육 / 타 서비스 연계 확대

- 사용자 확대 및 기존 협업 도구 등과의 연계 서비스 강화
- 베스트 프랙티스 공유 및 홍보/교육 등의 변화관리 추진
- 기업 내 일하는 방식으로 정착

Step6. 사용 현황 및 성과 모니터링

- 적은 투자 비용 대비 빠른 투자 효과 실현 / 선순환 사이클





소셜과 모바일 / 애널리틱스

모바일

- 스마트폰, 스마트패드의 발전
- 언제, 어디서나 최적화된 모바일 경험 제공

애널리틱스

- 정보의 홍수
- Social+Analytics (소셜리틱스)
: 밝은 측면 vs. 어두운 측면





소셜에 대한 단상

- 인맥은 부정적인 인식과 경험
- 기존 산업화 시대의 계층구조 관리 방식으로는 이해 및 접근이 어려움
- 소셜은 조직의 산소 (회사원 vs. 전문가)
- 직원 상호 간의 신뢰에 기반한 열린 협업 문화의 정착
- 비즈니스 가치로 환산하기 어려운 많은 혁신과 변화

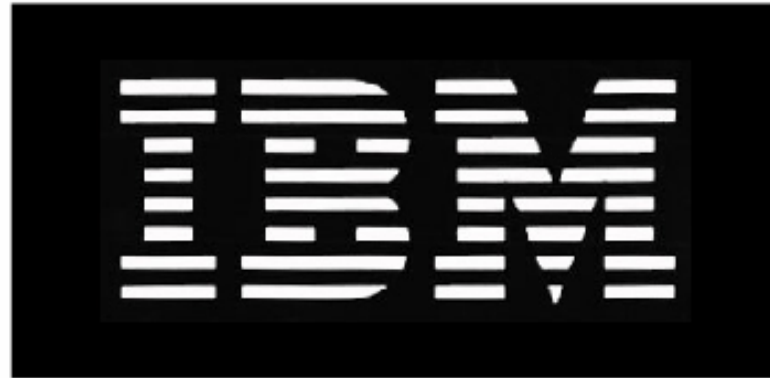




"... 네트워크 구조의 기업이 ...
- 높은 수준의 시장 점유율을 차지할 수 있으며,
- 이익의 극대화를 실현할 수 있으며,
- 의사결정 및 업무의 분산화를 이룰 수 있다"

McKinsey Quarterly, Dec/2010
The Rise of a Network Enterprise





IBM은 높은 수준의 경험이 반영된 베스트 프랙티스를
기본으로 제공하는 IBM Connections 솔루션
+ 고객을 위한 최고의 경험이 베스트 프랙티스로 활용될 수 있도록
하는 ESN(Enterprise Social Networking) 서비스 오퍼링을 제공

* IBM은 2010년 기준 소셜 플랫폼 시장의 리더임을 확인
(출처 : IDC, Worldwide Social Software MarketShare by Vendor)





Get Social,
Do Business





Legal Disclaimer

© IBM Corporation 2011. All Rights Reserved.

The information contained in this publication is provided for informational purposes only. While efforts were made to verify the completeness and accuracy of the information contained in this publication, it is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. In addition, this information is based on IBM's current product plans and strategy, which are subject to change by IBM without notice. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, this publication or any other materials. Nothing contained in this publication is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software.

References in this presentation to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in this presentation may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way. Nothing contained in these materials is intended to, nor shall have the effect of, stating or implying that any activities undertaken by you will result in any specific sales, revenue growth or other results.

If the text contains performance statistics or references to benchmarks, insert the following language; otherwise delete:

Performance is based on measurements and projections using standard IBM benchmarks in a controlled environment. The actual throughput or performance that any user will experience will vary depending upon many factors, including considerations such as the amount of multiprogramming in the user's job stream, the I/O configuration, the storage configuration, and the workload processed. Therefore, no assurance can be given that an individual user will achieve results similar to those stated here.

If the text includes any customer examples, please confirm we have prior written approval from such customer and insert the following language; otherwise delete:

All customer examples described are presented as illustrations of how those customers have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics may vary by customer.

Please review text for proper trademark attribution of IBM products. At first use, each product name must be the full name and include appropriate trademark symbols (e.g., IBM Lotus® Sametime® Unyte™). Subsequent references can drop "IBM" but should include the proper branding (e.g., Lotus Sametime Gateway, or WebSphere Application Server). Please refer to <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml> for guidance on which trademarks require the ® or ™ symbol. Do not use abbreviations for IBM product names in your presentation. All product names must be used as adjectives rather than nouns. Please list all of the trademarks that you use in your presentation as follows; delete any not included in your presentation.

IBM, the IBM logo, Lotus, Lotus Notes, Notes, Domino, Quickr, Sametime, WebSphere, UC2, PartnerWorld and Lotusphere are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. Unyte is a trademark of WebDialogs, Inc., in the United States, other countries, or both.

If you reference Adobe® in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:

Adobe, the Adobe logo, PostScript, and the PostScript logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Systems Incorporated in the United States, and/or other countries.

If you reference Java™ in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:

Java and all Java-based trademarks are trademarks of Sun Microsystems, Inc. in the United States, other countries, or both.

If you reference Microsoft® and/or Windows® in the text, please mark the first use and include the following, as applicable; otherwise delete:

Microsoft and Windows are trademarks of Microsoft Corporation in the United States, other countries, or both.

If you reference Intel® and/or any of the following Intel products in the text, please mark the first use and include those that you use as follows; otherwise delete:

Intel, Intel Centrino, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium, and Pentium are trademarks or registered trademarks of Intel Corporation or its subsidiaries in the United States and other countries.

If you reference UNIX® in the text, please mark the first use and include the following; otherwise delete:

UNIX is a registered trademark of The Open Group in the United States and other countries.

If you reference Linux® in your presentation, please mark the first use and include the following; otherwise delete:

Linux is a registered trademark of Linus Torvalds in the United States, other countries, or both. Other company, product, or service names may be trademarks or service marks of others.

If the text/graphics include screenshots, no actual IBM employee names may be used (even your own), if your screenshots include fictitious company names (e.g., Renovations, Zeta Bank, Acme) please update and insert the following; otherwise delete:

All references to **[insert fictitious company name]** refer to a fictitious company and are used for illustration purposes only.

