

고객 밀착형 서비스 개발 전략



김 문 규

IMF 여파로 인하여 내년까지도 우리나라의 전반적인 국민경제가 불안정하고, 실물경제가 회복되기까지는 많은 시간이 소요될 것으로 예상된다.

최근, 러시아가 모라토리움을 선언했고, 동남아 주변국가 뿐만 아니라, 남미, 아프리카 등 세계경제 질서 까지도 흔들리게 되어 국내외 적으로 경제가 불안정한 상태이다. 이로 말미암아, 결과적으로

약력 : • 79~81 KIST/ 부산사무소장 • 87~94 한국과학기술연구원(KIST) 책임연구원 • 88~89 KIST/강남분소장 • 90~92 시스템공학연구소(SERI)/ 전산교육실장 • 94~현재 한국통신/ 소프트웨어 연구소 교육훈련실장

국가간, 기업간의 기술우위 정책이 더욱 가속화되고, 기업 생존전략으로서 앞으로 기업의 중장기 기술개발 투자나 사업화 기술개발 방향모색이 더욱 심화되고 있는 실정이다.

그러나 분명한 것은 기업이나 국가가 기술개발 측면에서 지구상에 살아 남기 위해서는 고객밀착형 서비스개발 체계가 이루어져야만 하고, 지금까지의 년차별 사업화 과제 선정시 중·장기적인 과제개발 지원의 우선순위나, 단기적인 사업화 기술요구에 부응한 자체 기술개발을 지향하기 보다는, 기업간 전략적 기술제휴에 따른 적시에 사업화를 추진할 수 있도록 다국간 경쟁시대에 걸맞는 기술개발 관리 및 평가 체계정립이 요구된다.

또한 앞으로 고객 밀착형 서비스 개발이 성공적으로 이루어지려면, 우선적으로 프로젝트 개발시 사업부서가 주도적으로 공동 참여토록 함으로써, 지금까지의 기술개발후 사업화가 미흡한 점을 보완하고, 또한 단기에 사업화 성공률을 더욱 높일수 있다고 생각된다.

지금까지의 대부분의 국내 연구기관의 과제개발 추진은 과제수행 부서중심의 기술개발 주도로 진행되어, 개발완료후 사업화 하는데 많은 시간과 노력이 추가적으로 요구되는 것이 현실이었으며, 적시 사업화 기회를 놓치게 되었고, 그 만큼 경쟁력도 잃게 되어 개발기술의 사업화율도 떨어지게 되었다. 대부분의 실수요자가 불분명한 대규모 예산이 투입된 연구과제를 수행하는 연구기관일수록 연구개발 결과의 사업화가 지연되는 것은 이러한 이유에서 였다.

이제부터라도 연구개발 수행체계를 개선하여, 고객밀착형 서비스 개발체계가 요구되고, 기술성보다는 개발완료시 사업성 평가가 우선 되어야 할 것이다. 이러한 요구에 보다 용이하게 접근할 수 있는 방법은 연구기관 별로 년초에 과제 선정시 일괄 선정보다는 사업화 주관부서의 요구에 따라 수시로 선정하여 개발착수가 가능토록 하여야 한다.

그리하여, 이제 부터는 사업화 주관부서 주도하에 개발부서와 공동참여하에 개발한다면, 고객의 요구를 더욱 충족시킬 수 있고, 사업화하는데 별도의 시간이 필요치 않다고 보며, 앞으로 이러한 연구개발 관리 프로세스로 과감히 바꾸어야 할 때라고 생각된다.

이러한 서비스 개발 체계가 구축될 때, 기본적으로 사업화 성공률도 높일 수 있고, 만약 사업화 실패시 연구 실명제 차원의 책임한계도 분명하게 추궁할 수 있다고 본다.

앞에서 언급하였듯이 기업 생존전략 차원의 과제 개발이 성공적으로 이루어지고, 사업화 측면에서도 크게 기여할려면, 지금까지의 연구개발체계에서 고객 밀착형 서비스 개발 체계로 시급히 전환하고, 연구기관 특성 및 과제의 중요도에 따라, 이에 적합한 프로젝트 형상관리 지원 도구의 도입활용으로 개발 프로젝트 진행정보가 전사적으로 공유되어, 투명하게 볼 수 있도록하여 확인되지 않고는 불가능하다고 본다.

그리고 단기성이 아닌 중.장기적으로 연구인력, 연구장비 등 연구

자원관리는 물론 사업화 이후의 사후관리 측면에서도, 기존의 대형 과제 일수록 운용시스템에 대한 유지보수 체계에 비중을 두어, 기술 개발 전략에 끊임없는 노력을 기울여 고객 밀착형 사업화 기술 개발을 통한 IMF 국가경제 회복에 일익을 담당할 때라고 사료된다.