



외교통상부 MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS AND TRADE



## 글로벌 시대의 e-Diplomacy 구현을 위한 중장기 정보화 사업계획 (2003 - 2006)

2003. 6. 2  
외교통상부  
정보화담당관실

글로벌시대의 *e-Diplomacy* 구현

---

- I. 추진경과
- II. 정보화사업 Framework
- III. 외교환경 변화
- IV. 외교통상부 현황
- V. 정보화의 비전과 전략
- VI. 사업내역
- VII. 실행계획
- VIII. 사업예산
- IX. 기대효과
- X. 사업의 당위성

별첨1. 변화모습

별첨2. 완성시스템 단계별 이미지



구분	추진내용	주요사항	일자
사업계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>중장기정보화전략계획 수립 사업계획서 작성</li> </ul>	목적 : 외교통상정보 Data Center 구축 [외교부차원에서 2001. 10 부터 ISP초안 작성]	2002.02
사업채택	<ul style="list-style-type: none"> <li>정통부 정보화지원사업 5차 정책과제 채택</li> </ul>	과제명: 외교통상정보 Data Center 구축을 위한 중장기정보화 전략 계획 수립	2002.05.14
보고회 / 설명회	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISP 착수보고회</li> <li>ISP 중간보고회</li> <li>ISP 설명회(3차례)</li> <li>감리착수보고회</li> <li>최종보고서 부내검토회의</li> <li>감리종료보고회</li> <li>최종보고회</li> <li>ISP 업무보고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>추진중인 ISP의 이해도를 높이고 참석직원의 의견 수렴</li> <li>ISP 감리업체로 선정된 한국전산원의 착수보고</li> <li>ISP 최종보고서 검사관련 관계부서 검토의뢰</li> <li>감리 지적사항 검토 및 향후 조치계획 수립</li> <li>ISP 사업종료에 따라 ISP경과, 미래모형 및 실행 계획 보고</li> <li>장,차관 및 실,국장 대상 ISP사업종료보고</li> </ul>	2002.07.12 2002.09.13 2002.09.25~27 2002.10.22 2002.10.22 2002.10.28 2002.10.30 2002.11.04
워크샵 세미나	<ul style="list-style-type: none"> <li>제1차 워크샵</li> <li>제2차 워크샵</li> <li>KAIST 전략세미나</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISP미래모형과 실행계획에 대한 부내의견수렴</li> <li>ISP전략방향에 대한 외부전문가 자문</li> </ul>	2002.08.27 2002.10.09 2002.10.16
벤치마킹	<ul style="list-style-type: none"> <li>선진사례 1차 벤치마킹</li> <li>선진사례 2차 벤치마킹</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미국,영국,캐나다 외교부 및 CISCO,BP등 방문</li> <li>독일,프랑스 외교부,OECD,EU,NATO 방문</li> </ul>	2002.08.31~09.08 2002.11.30~12.08
과제신청 / 협력계약	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보통신부 정책과제 신청</li> <li>CISCO, KAIST 정보화 협력 양해각서 체결</li> <li>전자정부 중점과제 신청</li> </ul>	과제명 : 글로벌 시대의 e-Diplomacy구현을 위한 중장기 정보화 사업계획 수립	2003.01 2003.02 2003.04

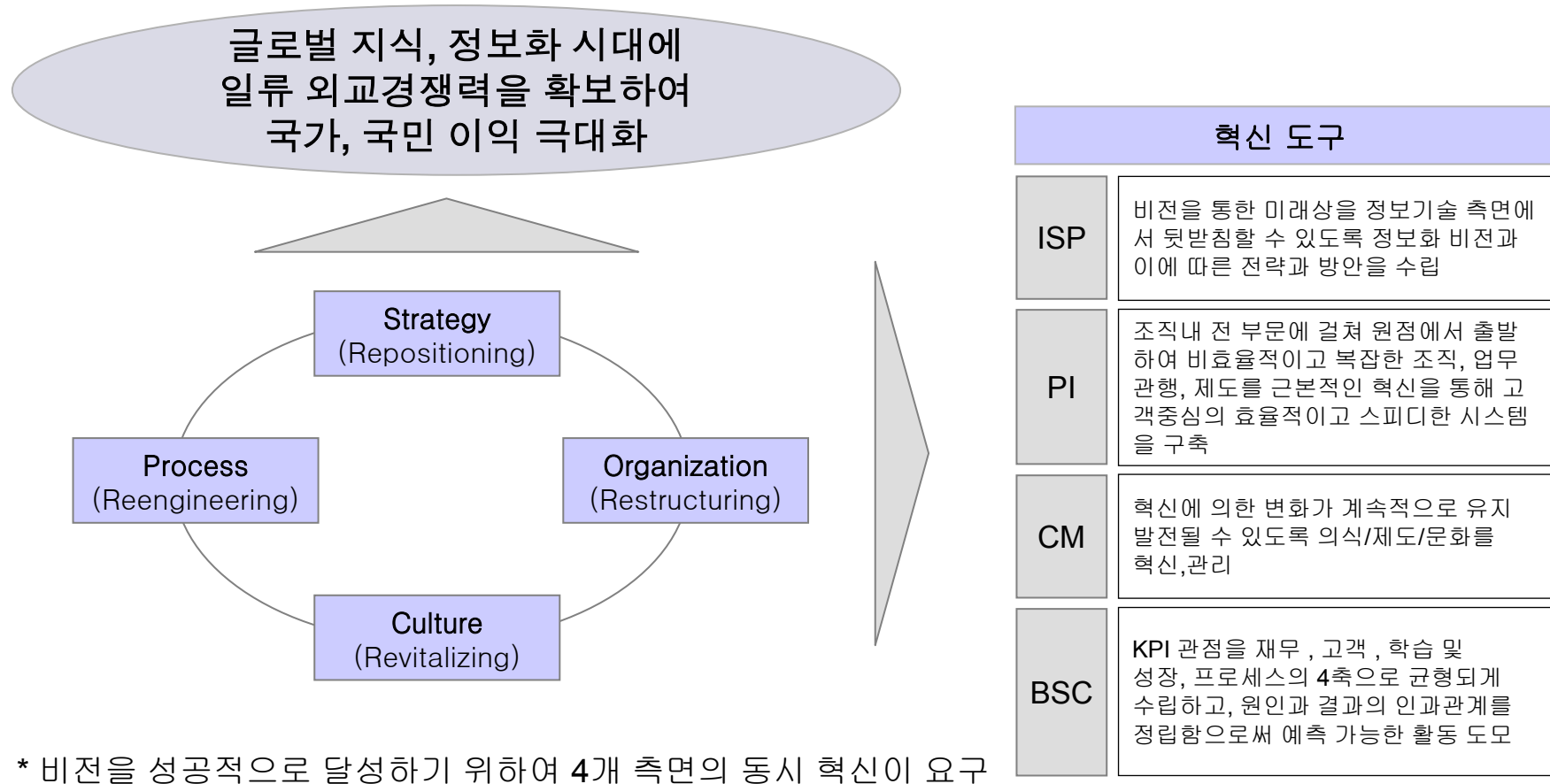


비전은 글로벌 지식·정보화 시대를 맞이하여 일류 외교경쟁력 확보를 통하여 국가와 국민의 이익을 극대화하는 것이며, 이를 위하여 전략, 프로세스, 조직 및 문화의 혁신이 필요

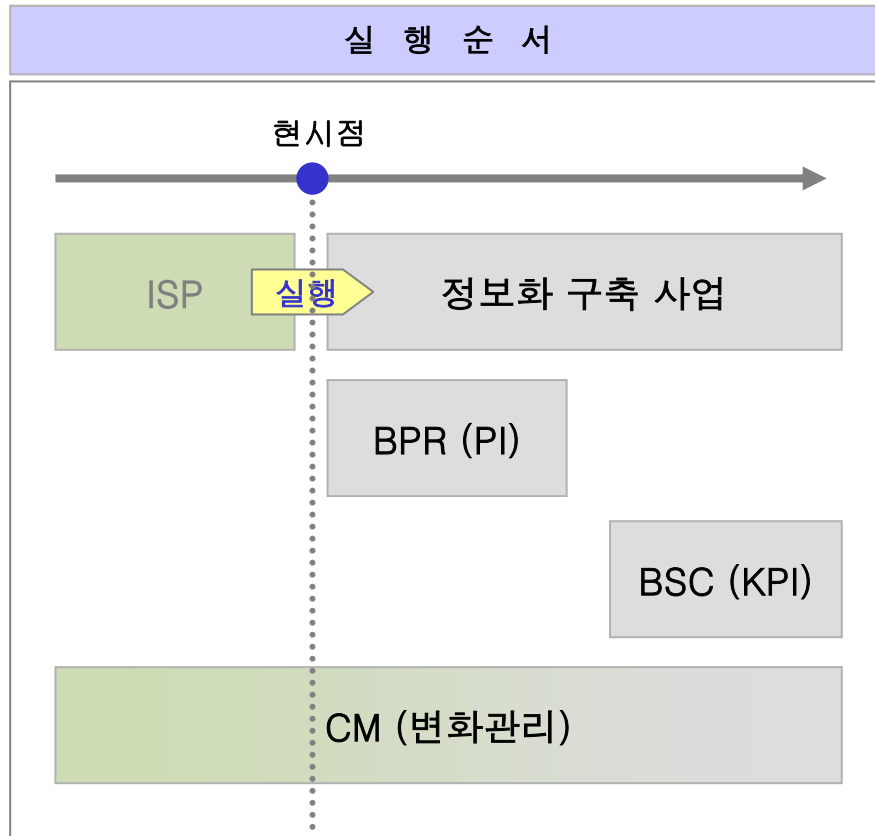
비 전	글로벌 지식·정보화 시대에 일류 외교경쟁력을 확보하여 국가, 국민 이익 극대화			
미 션	<input type="checkbox"/> 국가 안보 및 번영 추구 <input type="checkbox"/> 범세계적 문제해결에 기여 <input type="checkbox"/> 재외동포 권익 보호 <input type="checkbox"/> 경제/통상 활동 지원 <input type="checkbox"/> 재외동포 권익 보호 <input type="checkbox"/> 지속적 변화/혁신			
목 표	<input type="checkbox"/> 평화·번영 정책에 대한 국제사회 지지 확보 <input type="checkbox"/> 국익 우선의 경제·통상외교 전개 <input type="checkbox"/> 한·미 동맹관계의 강화·발전 <input type="checkbox"/> 우리의 국가위상 제고 <input type="checkbox"/> 외교·통상 역량 강화			
추진전략	Strategy (Repositioning)	Process (Reengineering)	Organization (Restructuring)	Culture (Revitalizing)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 외교비전, 전략 재정립</li> <li>▪ 핵심업무, 역량 재정립</li> <li>▪ 업무의 e-Biz화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 업무처리절차 개선</li> <li>▪ 정보화를 통한 업무효율성 제고</li> <li>▪ 업무성과제도 도입</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 외교부직제 개선</li> <li>▪ 외교공무원법 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인력관리</li> <li>▪ 마인드, 문화 변화</li> <li>▪ 법/규정/제도 개선</li> <li>▪ 변화관리 추진</li> </ul>



비전의 달성에 필수적인 정보화사업의 성공적인 추진을 위해서는 **전략, 프로세스, 조직 및 문화** 부문의 혁신이 필요하며 이를 위하여 정보화전략계획(ISP), 프로세스혁신(PI), 변화관리(CM) 와 성과지표(BSC) 를 통하여 세부적인 개선 과제와 관리지표를 도출



2002년 7월부터 10월에 걸쳐 수립한 정보화전략계획(ISP)을 토대로 한 정보화 사업을 PI, BSC, CM과 병행 추진하여 조직 및 업무 혁신에 기여



#### 추진 완료

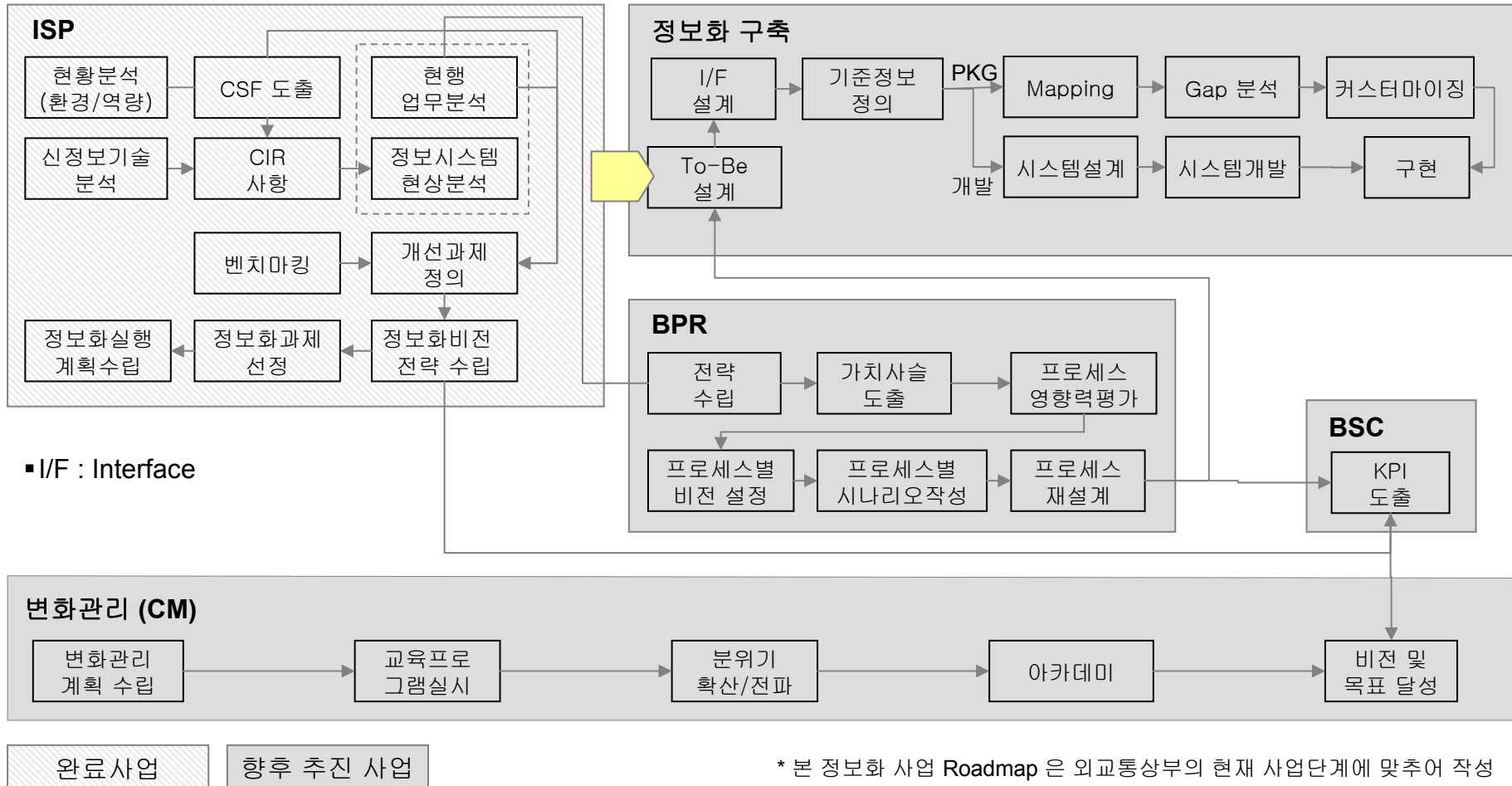
우선적으로 ISP를 통하여

- 정보화 목표 및 비전 수립
- 정보화 과제 도출 및 상세 시스템 구축 내역 도출

#### 향후 추진

1. PI를 통한 업무프로세스 및 조직 혁신
2. BSC를 통한 성과지표 도출
3. ISP에 기초한 정보화 구축 사업
4. 지속적인 변화관리

본 사업은 공감대 형성을 시작으로 외교통상부의 비전을 새롭게 설정하고 새로운 비전에 따라 프로세스 개선과 변화관리 및 이를 실행할 수 있는 정보시스템을 구축하는 것으로서 비전과 목표를 성공적으로 달성하기 위한 요소들을 정량화한 핵심지표의 도출과 지속적인 개선으로 구성



세계화 시대에 외교환경은 전세계적으로 복잡하게 연계되어 가고 있는 바, 이에 효과적으로 대처하기 위해서는 보다 정확하고 신속한 정책결정을 할 수 있도록 지원하는 정보시스템을 고도화하는 것이 필요

외부환경 변화		
구분	변화내용	특징
국제	<ul style="list-style-type: none"> <li>환경, 마약, 테러에 대한 국가간 이익 상충</li> <li>NGO 등의 신규 세력 등장으로 다변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>복잡성 증가</li> <li>다자성</li> </ul>
안보	<ul style="list-style-type: none"> <li>북핵위협 증가</li> <li>남북 경제협력 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>상호 의존성</li> <li>경제적인 논리에 의존</li> <li>복잡성 증가</li> </ul>
정책	<ul style="list-style-type: none"> <li>많은 관련기관들과의 상호 작용</li> <li>국민 참여에 의한 정책결정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>복잡 및 관계성 증가</li> <li>투명성 및 참여의지</li> </ul>
경제	<ul style="list-style-type: none"> <li>WTO체제로 무한경쟁돌입 및 기업의 국제화</li> <li>세계경제 동조화심화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>무한경쟁</li> <li>세계경제 동조화</li> <li>통상외교 중요성</li> </ul>
사회/문화	<ul style="list-style-type: none"> <li>이민, 외국인 거주자 증가에 따른 대처 필요</li> <li>월드컵을 통한 대외 인지도 상승</li> <li>문화산업의 국부에 미치는 영향력 상승</li> <li>대국민 외교 서비스영역확대의 요구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>다양성</li> <li>복잡성</li> <li>외교 서비스 범위 확대</li> <li>국민 요구의 다양성</li> </ul>
정보기술	<ul style="list-style-type: none"> <li>사이버 외교 중요성 증가</li> <li>네트워킹 기반의 정보화</li> <li>G4C 를 통한 국민의견 수렴 기회 증대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보기술 활용 필수</li> <li>지식기반 외교 경쟁</li> <li>국민과 정부격차 해소</li> </ul>

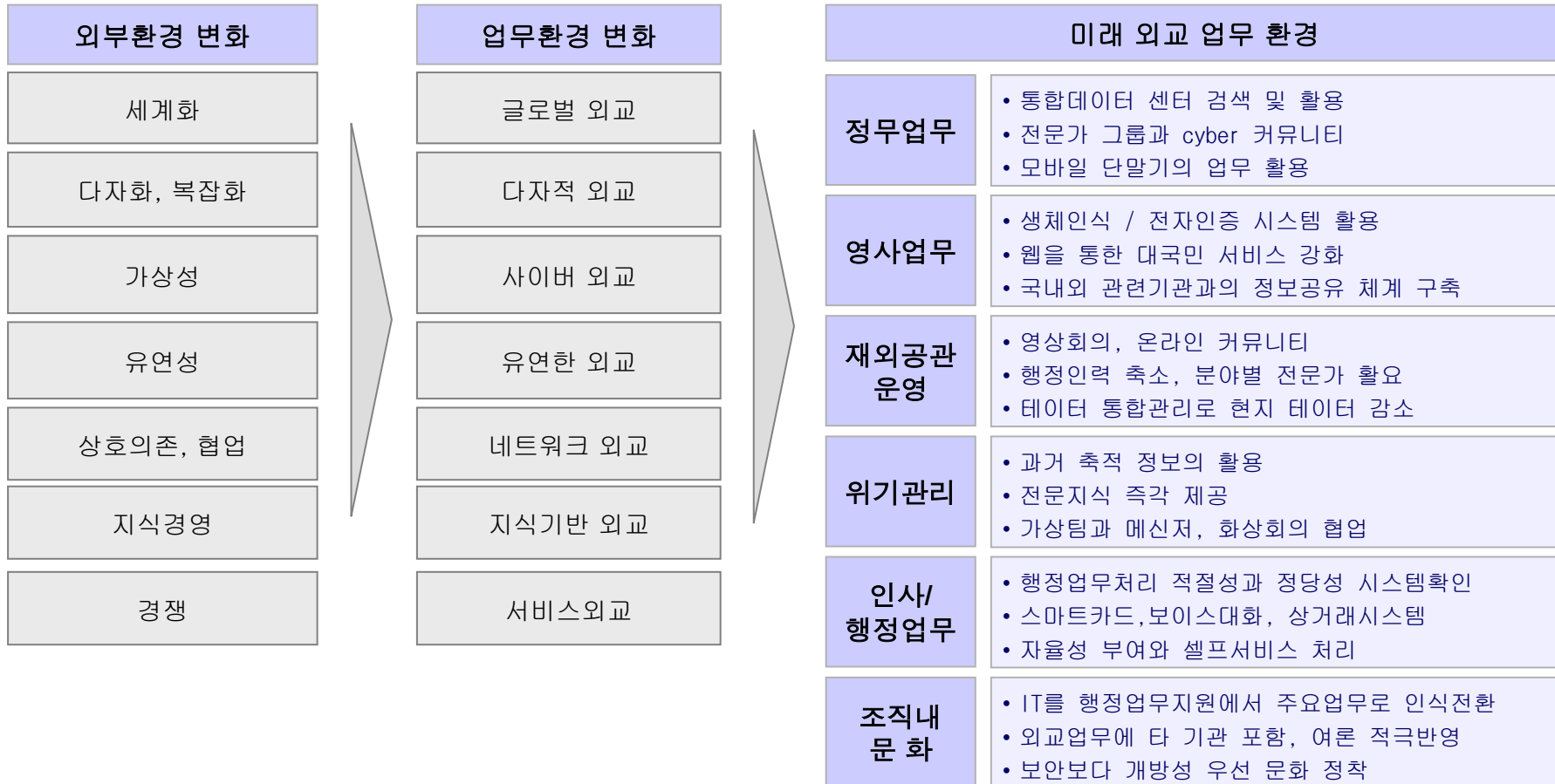


업무환경 변화		
환경변화	외교성격변화	성격변화 키워드
세계화	<ul style="list-style-type: none"> <li>공식적인 다자화 회담을 통한 외교문제 해결</li> </ul>	글로벌 외교
다자화, 복잡화	<ul style="list-style-type: none"> <li>정확한 해석과 통합된 전략 수립 및 대응</li> <li>업무의 상호연관성, 복잡성 증대</li> </ul>	다자적 외교
가상성	<ul style="list-style-type: none"> <li>신속한 의사결정을 위해 사이버공간을 통한 가상팀, 가상미팅 활용</li> </ul>	사이버 외교
유연성	<ul style="list-style-type: none"> <li>딱딱하고 수직적인 조직을 탈피하여 유연한 업무수행</li> </ul>	유연한 외교
상호의존, 협업	<ul style="list-style-type: none"> <li>본부내, 타공관, 타국가, 외부기관, NGO 등과 내외부적으로 긴밀한 협력</li> <li>신속한 의사소통 및 정보공유 필요성 증대</li> <li>대내외 협력요구 증대</li> </ul>	네트워크 외교
지식경영	<ul style="list-style-type: none"> <li>지속적인 학습문화 형성을 통한 지식전문가의 육성 및 지식의 생성, 수집, 가공, 축적, 활용</li> <li>전문지식 및 최신정보에 대한 학습 필요성 증대</li> </ul>	지식기반 외교
경쟁	<ul style="list-style-type: none"> <li>외부 정보원들과의 경쟁우위 확보를 위한 수준 높은 정보서비스의 제공</li> <li>긴급성 및 위기상황의 증가</li> </ul>	공공외교





미래의 외교환경은 다양하고 복잡해질 것으로 예상되는바, 정보화의 뒷받침 없이는 새로운 외교업무 수행이 어려울 것으로 판단



출처) 미국무부 보고서

직원별 업무가 과중하고 실·국간 정보공유가 원활히 되지 않을 뿐만 아니라 정보시스템은 보안문제로 통합검색이 어려워서 긴급사태 시 신속한 대응이 어려운 실정

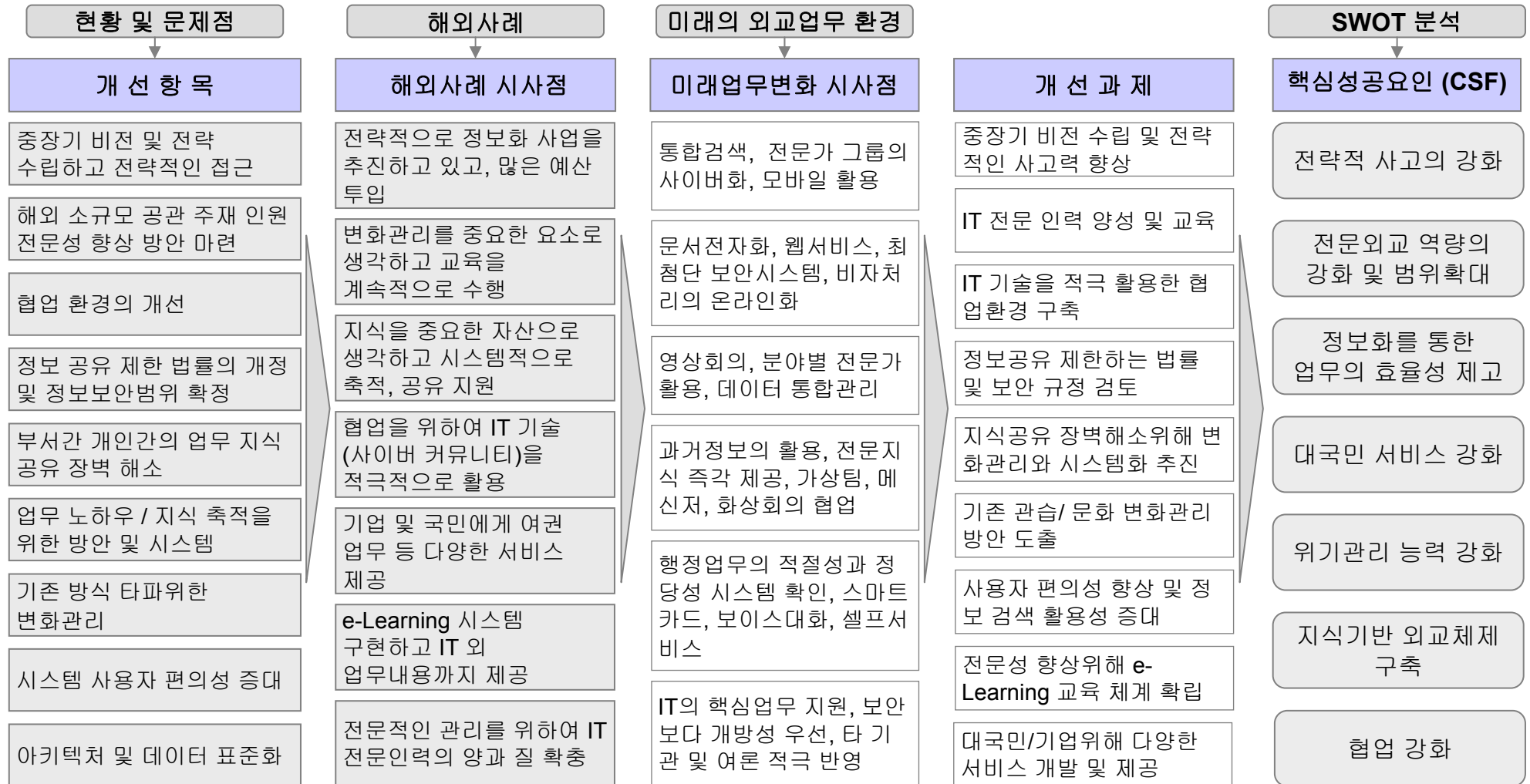
	현황	문 제 점
전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 일년 단위로 수립된 단기적 전략이 대부분</li> <li>▪ 보수적인 경향의 업무성격 및 조직문화</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 비전 및 중장기 전략 부재</li> <li>2. 해외의 경우 소수 인원이 다양하고 많은 업무 처리로 전문성 저하</li> <li>3. 협업환경 열악으로 업무의 신속 대응 곤란</li> <li>4. 정보공유제한 법률로 외교통상정보의 효율적 정보활용 저조</li> <li>5. 부서간 장벽이 높아 의사결정 지연되며 체계적인 업무 처리 미흡</li> <li>6. 정보 시스템적인 지원 미비</li> <li>7. 담당자별 업무처리로 업무정보공유 한계</li> <li>8. 긴급 사항 우선처리에 따른 일반 업무 처리 지연</li> <li>9. 적극적인 대 국민, 언론 홍보가 요구되고 있으나, 여력 부재</li> <li>10. 순환보직으로 인하여 업무 노하우 축적 곤란</li> <li>11. 신규 업무영역을 대처 여력이 없고, 개인업무량 폭주에 대안 부재</li> <li>12. 업무의 특수성으로 인한 기존방식고수로 변화 추구 곤란</li> <li>13. 정보보안으로 전자결재 이용률 한계</li> <li>14. 정보시스템의 사용자 편의성 낮음</li> <li>15. 표준화 저조 (구조 및 데이터 표준화)</li> </ol>
업무	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 대부분 업무가 프로세스적이나, 수직적인 상하관계에의해 업무 전개</li> <li>▪ 외부요인에 의해 발생된 사안처리 중심 업무, 돌발사태 대응 다수 발생</li> <li>▪ 과거의 전례가 현안처리 업무에 중요 요소</li> <li>▪ 외교정보의 공개 및 역량 결집 위한 적극적 홍보 부재</li> <li>▪ 순환보직제로 인해 공백 발생하여 지식 축적, 활용 문제</li> <li>▪ 저조한 전자결재 사용 및 비밀문서 많아 공개 제약</li> <li>▪ 낮은 민원서비스 만족도 수준</li> </ul>	
조직	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 본부 제외한 재외공관의 경우 정보화 업무와 총무 및 영사업무를 병행하여 담당</li> <li>▪ 타 기관과의 정보공유 규제 (전자화 촉진에 관한 법률 시행령 제 24 조, 제4항)</li> <li>▪ 전자문서, 비밀데이터에 대한 안전한 보관 규정 부재</li> <li>▪ 정보권한관리에 대한 규정 부재</li> </ul>	
정보시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 개별적인 시스템 접속, 사용자정보 개별관리, 정보의 통합검색기능 부재</li> <li>▪ 데이터 연동의 필요성은 있으나, 망 분리 및 보안문제로 인해 통합 및 연동 곤란</li> <li>▪ 일부 데이터는 관련기관과 연동되지만, 대부분 데이터 문서교류에 의존</li> <li>▪ 시스템별로 사용기술 상이하고 대부분 C/S환경</li> <li>▪ 네트워크 별로 상호 연동되지 않는 독자 망으로 운영</li> <li>▪ 전문은 별도 암호체계가 있으나, 일반 및 여권업무 시스템은 암호 체계 부재</li> <li>▪ 사용자 인증은 ID 및 패스워드 기반 기본적 보안</li> </ul>	



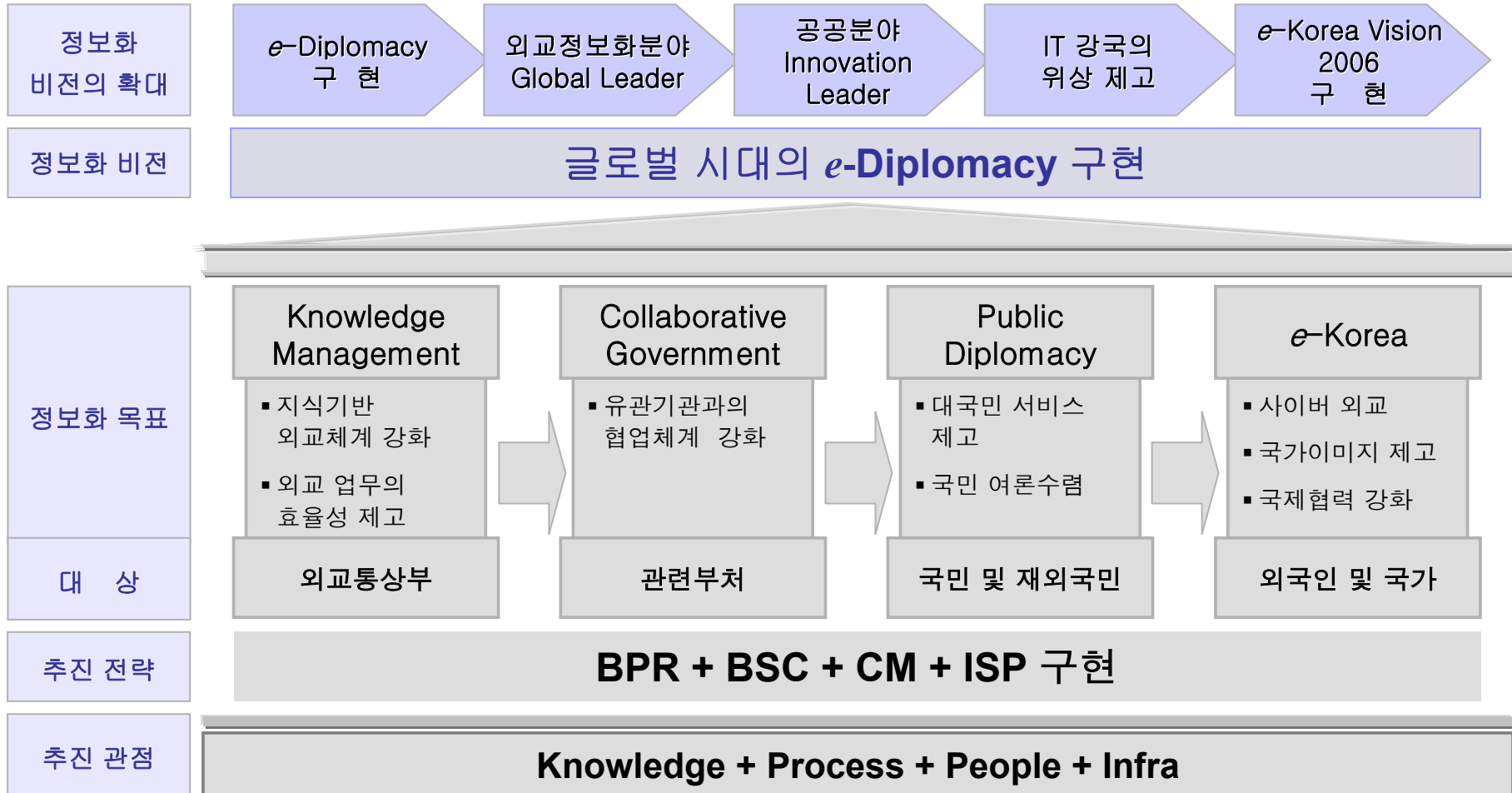
정보화 부분에 많은 예산을 투입하고 있고 변화관리 및 지식관리의 중요성을 인식하여 기존의 지식관리시스템을 강화하거나 통합지식시스템으로의 개선을 추진

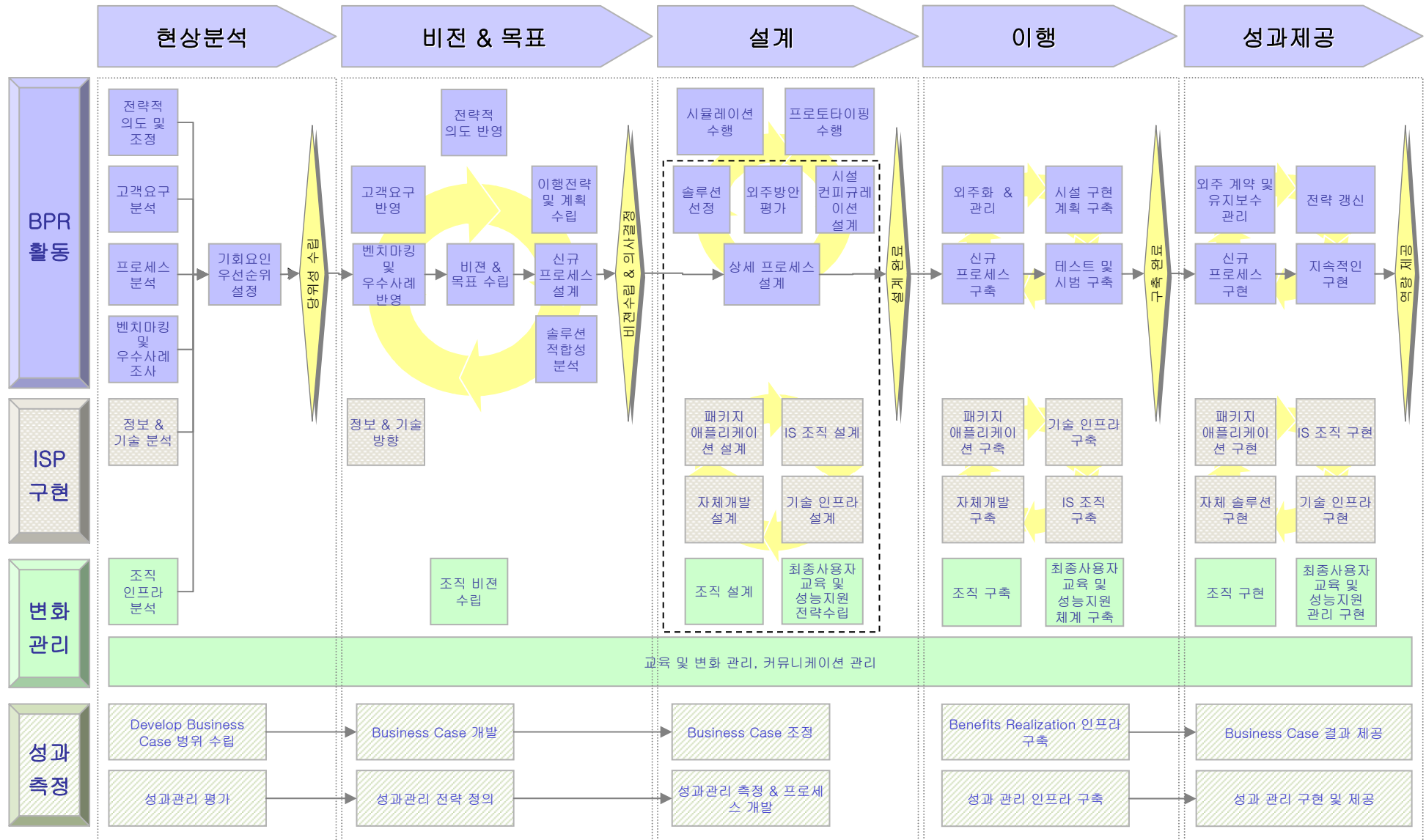
분야	내용	관련기관
정보화 전략	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 네트워크 기반구조 구축, 협업, 통합 메시징, 정보기술을 통한 효율적 경영, 전문화된 IT 인력 유지의 5가지 주요 정보화 사업 추진 전략</li> <li>▪ 연간 정보화 예산으로 전체 예산의 약 17% 할당 운영 ( 정보화 예산 : 10억불)</li> <li>▪ 상부의 강력한 의지와 변화관리를 중요하게 삼고 약100 여명의 Training Staff가 각 공관을 방문하여 Training 및 시스템 사용을 독려</li> </ul>	미 국무부  미 상무부 영 외무부
지식기반 외교구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ EDMS와 Record Management 기능을 포함하는 향상된 시스템의 문서관리 기능과 정보와 지식의 공유 및 전달이 용이하도록 Info Bank 프로젝트 추진</li> <li>▪ 기업 내의 인력 관련 데이터 베이스를 통하여 전문가 검색 가능토록 함</li> <li>▪ 통상, 인권, 과학, 위기, 법, 마약 분야에서 커뮤니티를 구성</li> <li>▪ 인터넷 유저 그룹 형태의 사이버 커뮤니티와 뉴스 그룹 형태의 정보 공유 및 문서관리를 통한 협업이 주로 이루어지고 있음</li> </ul>	캐나다 외교통상부  BP 미 국무부 영 외무부
대국민 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 웹사이트에 경제통계, 환경, 전망, 투자, 자금흐름, 인물정보 제공등 기업 지원서비스 수행</li> <li>▪ 웹을 통해 여권 및 비자 신청에서 수수료 납부까지를 포함 하는 서비스 구축 계획 수립</li> </ul>	미 상무부 영 외무부
IT Infra 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 주 네트워크는 폐쇄 전용선 사용, 백업·기타 업무는 상업 네트워크와 VPN 활용고려</li> <li>▪ 모든 네트워크 프로토콜을 TCP/IP 프로토콜로 통일하여 유지 관리의 효율성 유지</li> <li>▪ 기밀,제한, 민감의 정보 분류에 따라 공관 및 본국의 연결 스키마 상이</li> </ul>	미 국무부 캐나다 외교통상부 영 외무부
IT 활용능력 고도화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 국무부 소속 IT 인력이 약 1600명이고 IT 인력에 대한 다양한 혜택 부여제도가 IT 인력 수준을 양과 질에서 크게 향상</li> <li>▪ IT 외 업무 관련 강의 시행</li> <li>▪ e-Learning 시스템 이용 고객 및 본사 직원, 판매자에게 서비스</li> </ul>	미 국무부  미 국무부 CISCO

현황 및 문제점 분석과 벤치마킹, 미래업무변화의 시사점을 통해 추출된 개선과제에서 정보화 방향을 제시하는 핵심성공요인(CSF)를 도출



외교통상부의 정보화 비전은 외교통상부의 비전, 정보화 개선과제에 의한 목표와 미래외교환경 예측으로부터 도출하며, 비전을 달성하기 위하여 지식기반외교, 업무 혁신, 협업강화, 대국민 서비스제고 및 국제협력 강화를 추진하고 이를 발전시켜 e-Korea Vision 2006 구현에 중심적인 역할을 수행





정보화 비전 및 목표를 성공적으로 달성하기 위해서 정보화 기반인 Knowledge, Process, People 및 Infra 관점에서 추진전략을 수립하고 단계별로 추진

지식기반 외교업무를 지원할 수 있는 정보화 사업을 통해 외교통상부의 기간업무뿐만 아니라 각종 외교 현안을 경험지식을 기반으로 신속하고 효과적으로 처리할 수 있게 하는 e-Diplomacy 를 구현하는 것이 본 사업의 본질

정보화 기반	추진 전략
Knowledge	지식 경영 및 Content의 충분한 확보를 통한 업무 효율성 및 효과성 제고
Process	업무 프로세스 혁신 및 전자 프로세스화 추구
People	교육, 조직 및 평가/보상을 통한 변화관리의 체계적인 추진과 핵심성과지표 설정
Infra	웹과 포탈화를 통하여 사용자 편리성을 우선 제공하고, 표준 문서 유통 체계로 개편 추진
	정보화 차원의 효율적 관리 및 통합검색을 위한 통합망 및 센터 구축
	PKI, VPN 기반의 네트워크 보안 체계 강화

한정된 자원을 활용하여 효과적으로 사업을 추진하기 위하여 전체 사업 일정을 3단계로 세분하고 각 단계별로 Knowledge, Process, People 및 Infra 관점에서 추진전략을 수립하고 추진

정보화 기반	도입기 (2003)	성숙기 (2004)	정착기 (2005 - 2006)
Knowledge	<ul style="list-style-type: none"> <li>기존 데이터 이관</li> <li>정부 타 부처와 정보연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외교통상부내 암묵지 확보</li> <li>교육 콘텐츠 발굴 및 확보</li> <li>국제기구, NGO와 정보 연계</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>대외서비스 콘텐츠확보 및 제공</li> <li>교육 콘텐츠 내부창출</li> </ul>
Process	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무 프로세스 혁신 (대상 : 주요 프로세스)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>혁신 프로세스 파급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지원 업무 프로세스 혁신</li> </ul>
People	<ul style="list-style-type: none"> <li>변화관리 방안 도출 및 적용</li> <li>핵심성과지표 도출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>변화관리 방안 도출 및 적용</li> <li>핵심성과지표 목표 달성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>변화관리 방안 도출 및 적용</li> <li>추가 목표 도출 및 달성</li> </ul>
Infra	<ul style="list-style-type: none"> <li>기본 시스템 구축 (본부,미주)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기본 시스템 구축 (구주)</li> <li>대국민접점 개선 (홈페이지)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>시스템 이중화</li> <li>대국민접점 고도화</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷 VPN 및 대역폭 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷 VPN 및 대역폭 확대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>네트워크 통합 구축</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>보안 (침입차단)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보안 (암호화, 통합인증)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>네트워크 및 문서접근보안</li> </ul>



e-Diplomacy 구현을 위한 정보화 비전과 목표를 성공적으로 달성하기 위하여 정보화 기반인 Knowledge, Process, People 및 Infra 관점에서 주요 사업과제를 선정

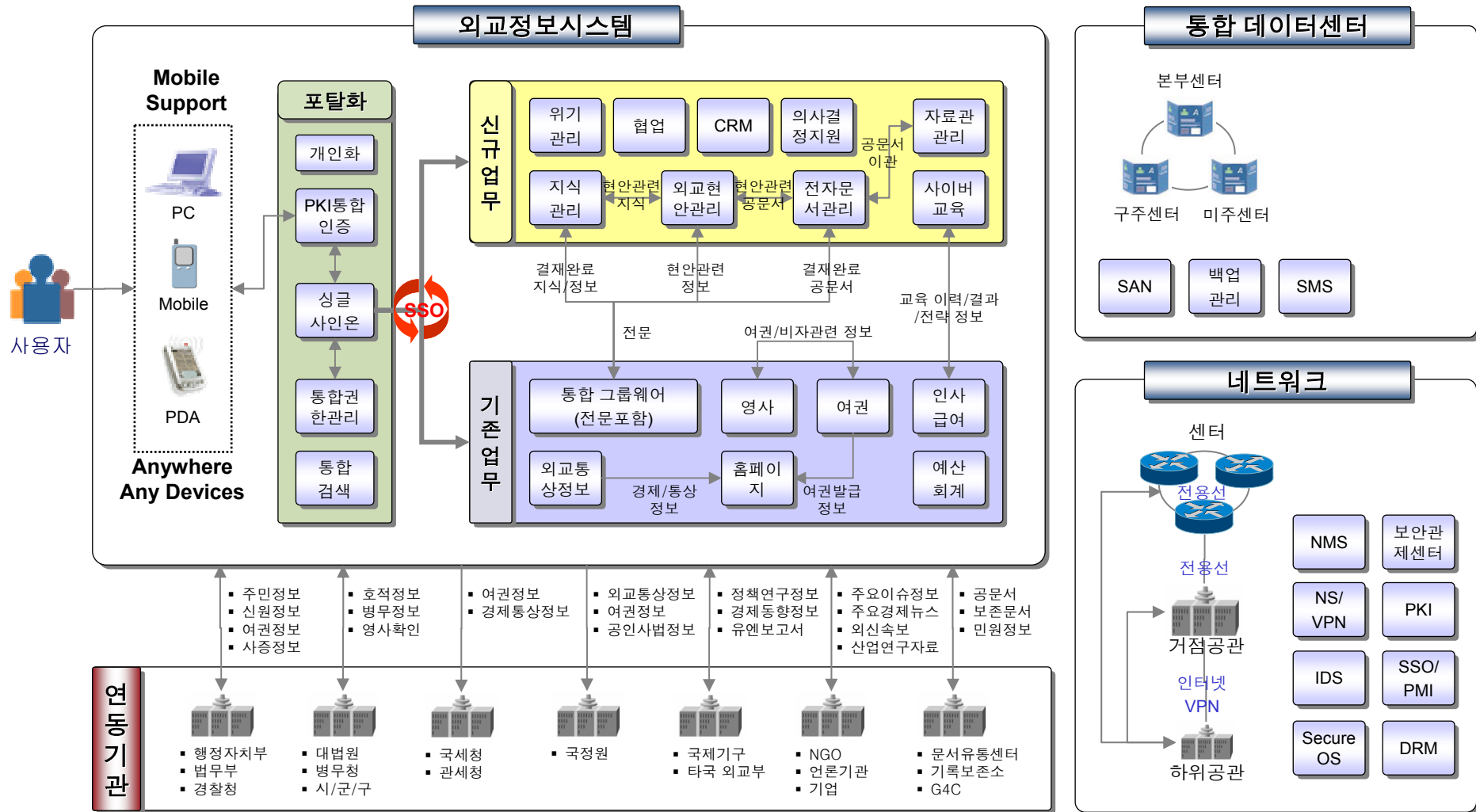
주요 과제	세부 과제	과 제 내 용
외교지식자산 체계적 축적	기존 데이터 이관	• 외교통상 및 전문정보의 통합을 위한 데이터 이관
	교육 콘텐츠 확보	• 외부 콘텐츠 구입 및 내부 콘텐츠 제작
	지식 콘텐츠 확보	• 전문지식 확보를 위한 상용 DB 연계 및 분야별 전문가 DB 구축
	대외서비스 콘텐츠 확보	• 대외서비스 콘텐츠 수집, 분석 정제 후 활용
업무프로세스 혁신 및 지식 관리체계 설계	업무프로세스 혁신	• BPR, 변화관리 통한 프로세스성 업무 reengineering 추진
	지식관리 체계 설계	• 지식 검증 프로세스 설계 및 전담조직 구성
	혁신지표개발	• BSC를 이용한 성과지표 개발 및 기준 정의, 수집, 운영방안 수립
조직정비 및 변화관리 추진	교육	• 변화 마인드 교육, 소양 교육, 전문 교육, 정보화 교육의 전략 수립 및 시행
	홍보	• 변화 및 성과에 대한 내/외부 홍보 통하여 지속적인 중요성 각인
	조직/문화	• 변화관리 조직 구성, 평가/보상 제도 마련 및 시행



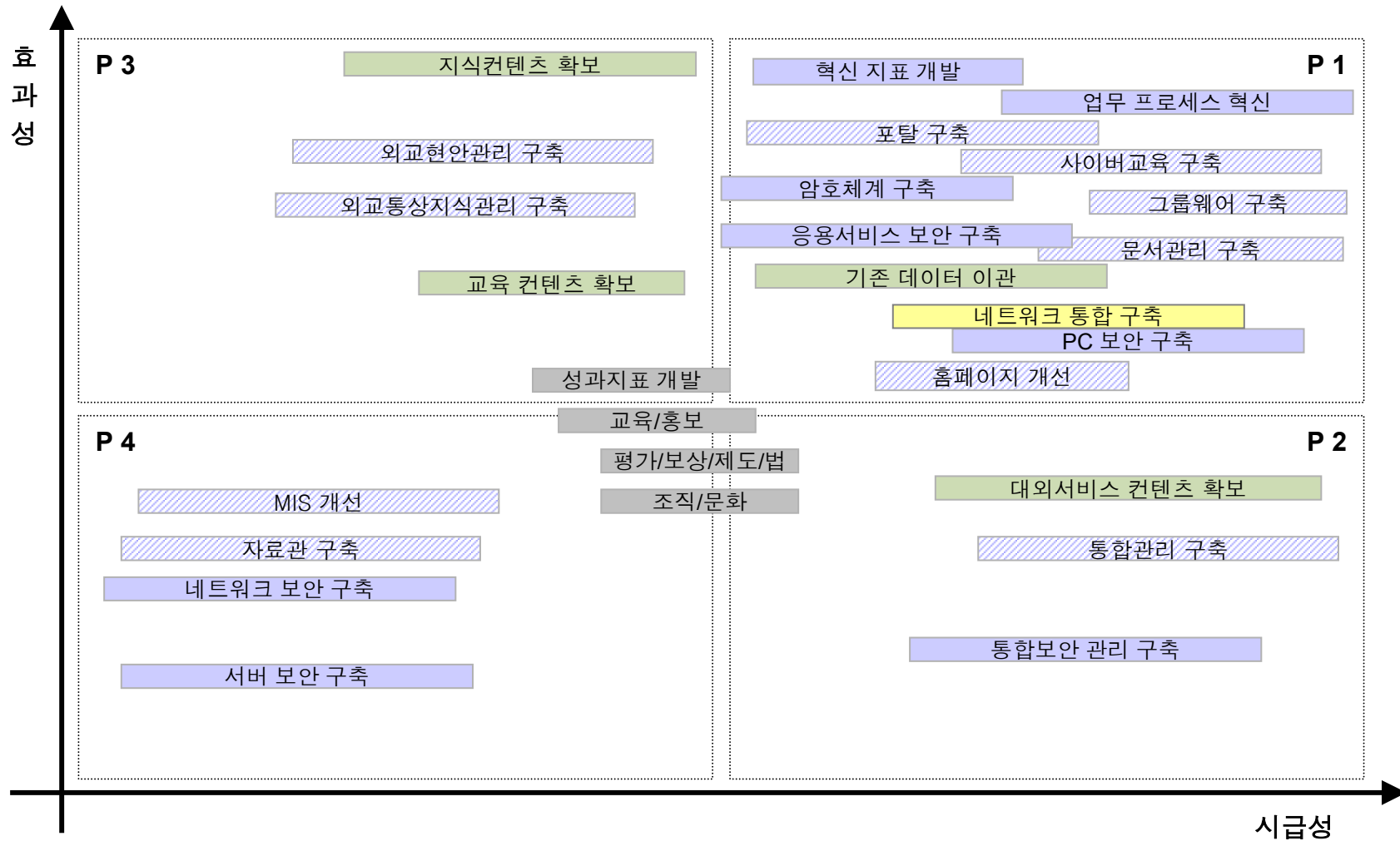
주요 과제	세부 과제	과제 내용
외교정보 시스템구축 및 지식포털화	포털 구축	• 사용환경 단일화, 통합인증, SSO, 통합검색
	그룹웨어 구축	• 전문통합유통, 협업, 업무지원
	문서관리 구축	• 공문서 및 전문의 통합 관리, 일반문서 관리
	자료관 구축	• 공문서 및 전문의 통합 보존 및 이관 관리
	외교통상지식관리 구축	• 지식 생성 및 공유 및 전문가 검색을 위한 지식경영 시스템 구축
	외교현안관리 구축	• Workflow 기반의 현안 프로세스 온라인화, 모니터링, 피드백
	사이버교육 구축	• 교육 콘텐츠의 효과적인 전달을 위한 e-learning 시스템 제공
	MIS 개선	• 전문지식 확보 및 전문가 DB 구축
	홈페이지 개선	• 민원처리 및 콘텐츠 관리 프로세스 개선,
통합관리 구축	• 백업, SAN, SMS, 성과지표관리, 형상관리	
통합망 체제 구축	네트워크 통합 구축	• 3대 광역외교망, 외교통신망, 여권망 통합 및 대역폭 확대
통합보안 체계통한 보안강화	암호체계 구축	• PKI 인증 체계, 외교문서 암호 유통 체계, 자체 암호 체계 구축
	네트워크 보안 구축	• NS 장비, 방화벽, IDS 구축
	응용서비스 보안 구축	• SSO 인증 및 PMI, 전자결재 암호화, 전자문서 사용 권한 시스템 구축
	서버 보안 구축	• 터미널 서버, 백신, Secure OS 구축
	PC 보안 구축	• 인터넷PC 스마트 카드, 백신, PC 방화벽 구축
	통합보안 관리 구축	• ESM장비 및 소프트웨어 구축



기존 시스템의 개선과 타 기관의 데이터 연동을 추진하고, 네트워크통합 및 개선, 통합 데이터 센터 구축과 지식관리를 포함한 신규 업무지원시스템을 도입하며 사용자 편리성을 위하여 포탈화 추진과 보안강화를 위한 보안 인프라를 추가 도입



사업을 효과적으로 수행하기 위해서 실행 가능한 세부 과제들을 효과성, 시급성을 기준으로 우선순위를 부여하여 1, 2, 3 단계로 순차적으로 실행계획 수립



제한된 예산 및 인적자원 범위 내에서 사업을 효율적으로 수행하기 위해서는 각 단계내의 사업과제들의 내용 및 범위, 기간을 명확히 하고 현업 지원여부 및 구축 시 위험요소 등을 고려하여 추진일정을 수립

사업과제		실행단계		
		1 단계 (준비기)	2 단계 (성숙기)	3 단계 (정착기)
		2003년	2004년	2005 - 2006년
Knowledge	외교지식 확보	기존 데이터 이관	지식컨텐츠 확보 교육 컨텐츠 확보	대외서비스 컨텐츠 확보
	Process	지식축적 및 업무 혁신	BPR T/F구성 및 파일럿 진행 지식관리체계 설계	핵심업무 BPR 진행
People	변화관리	중점정책미션 도출 및 지표 도출	시범적용 모니터링 및 적용확산	시범적용 모니터링 및 적용확산
		교육 및 홍보 계획, 기본교육	내부 홍보 및 직무 교육 수행	외부 홍보 및 전문가 교육 수행
Infra	정보시스템	TF구성 및 마스터플랜 수립	마스터플랜 보완 및 CoP발굴	핵심 CoP 발굴
		평가/보상 제도 및 법/제도 수립	제도 보완	
Infra	네트워크	포탈	자료관 구축	MIS 개선
		통합관리(SAN, NAS)	통합관리(SMS, 형상)	
		그룹웨어(협업, 업무지원)	그룹웨어(전문)	
Infra	보안	사이버교육 구축	외교현안관리	
		문서관리 구축	지식관리	
		홈페이지 개선		
Infra	보안	인터넷 VPN 및 대역폭 확대	통합보안 관리	네트워크 통합 구축
		암호체계 구축	서버 보안(SOS)	서버 보안(IDS)
Infra	보안	응용서비스 보안		
		PC 보안		
		서버 보안(백신)		
		네트워크 보안		

총 5 가지의 주요 사업과제를 2003년부터 2006년까지 4년간 추진할 경우 총 1,091억원의 비용 소요 예상

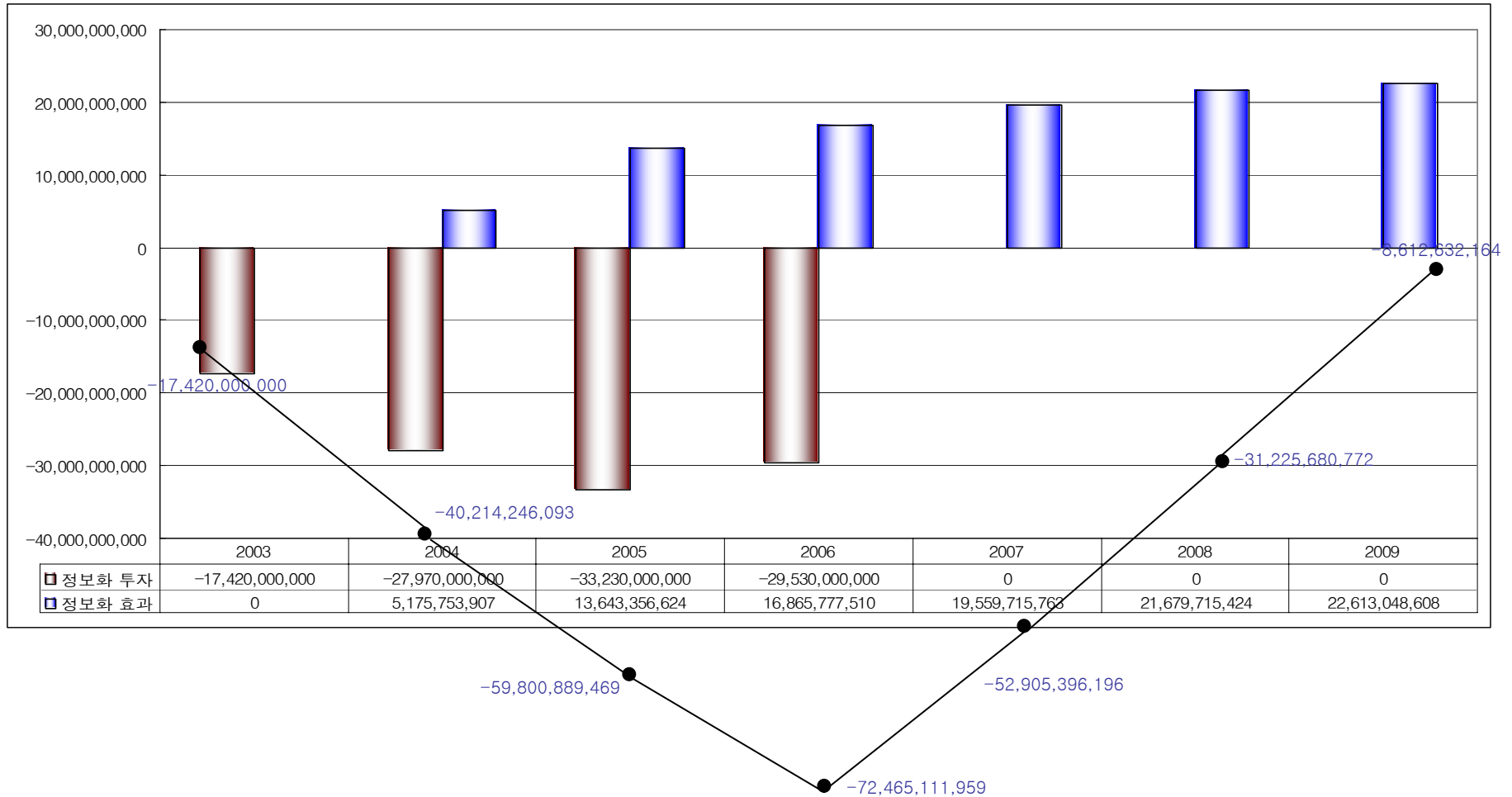
( 단위 : 억원 )

실행단계 사업과제	2003년		2004년		2005년		2006년	
	사업내용	예산	사업내용	예산	사업내용	예산	사업내용	예산
정보시스템	본부/미주센터 구축	81.7	구주센터구축 SMS, SAN 구축	81.7	시스템 이중화	81.7	외교현안 및 의사 결정시스템 구축	31.5
네트워크	인터넷 VPN 구성	30.3	인터넷 VPN 구성	30.3			비상통신망 구축	28.5
보안시스템	침입차단 침입탐지	2.0	PKI 구축 SSO/PMI	2.0	네트워크 보안	102.6	Secure OS 및 DRM 구축	15.3
변화관리 컨텐츠 확보	BPR,성과측정 변화관리,컨텐츠 확보	21.5	BPR,성과측정 변화관리,컨텐츠 확보	21.5	변화관리 지식컨텐츠 확보	13.4	변화관리 지식컨텐츠 확보	9.4
기 타	해외출장비 인쇄비 등 경비	3.7	해외출장비 인쇄비 등 경비	4.0	해외출장비 인쇄비 등 경비	4.0		
운 영	네트워크 회선비	35.0	네트워크 회선비	81.2	네트워크 회선비 및 유지보수료	161.7	네트워크 회선비 및 유지보수료	220.0
<b>합 계</b>		<b>174.2</b>		<b>279.7</b>		<b>332.3</b>		<b>304.7</b>

\* 사업예산 부문은 ISP 프로젝트가 끝난 후 사업내용 조정이 있었으므로, 앞장의 사업내역과 기간별로 약간의 차이가 있음



투자대비 효과는 총 정보화 투자금액 중 회선비용과 유지보수 비용을 제외한 금액인 바, 그래프 추세로 미루어 보아 2010년에는 투자대비 효과가 (+)를 나타낼 것으로 판단

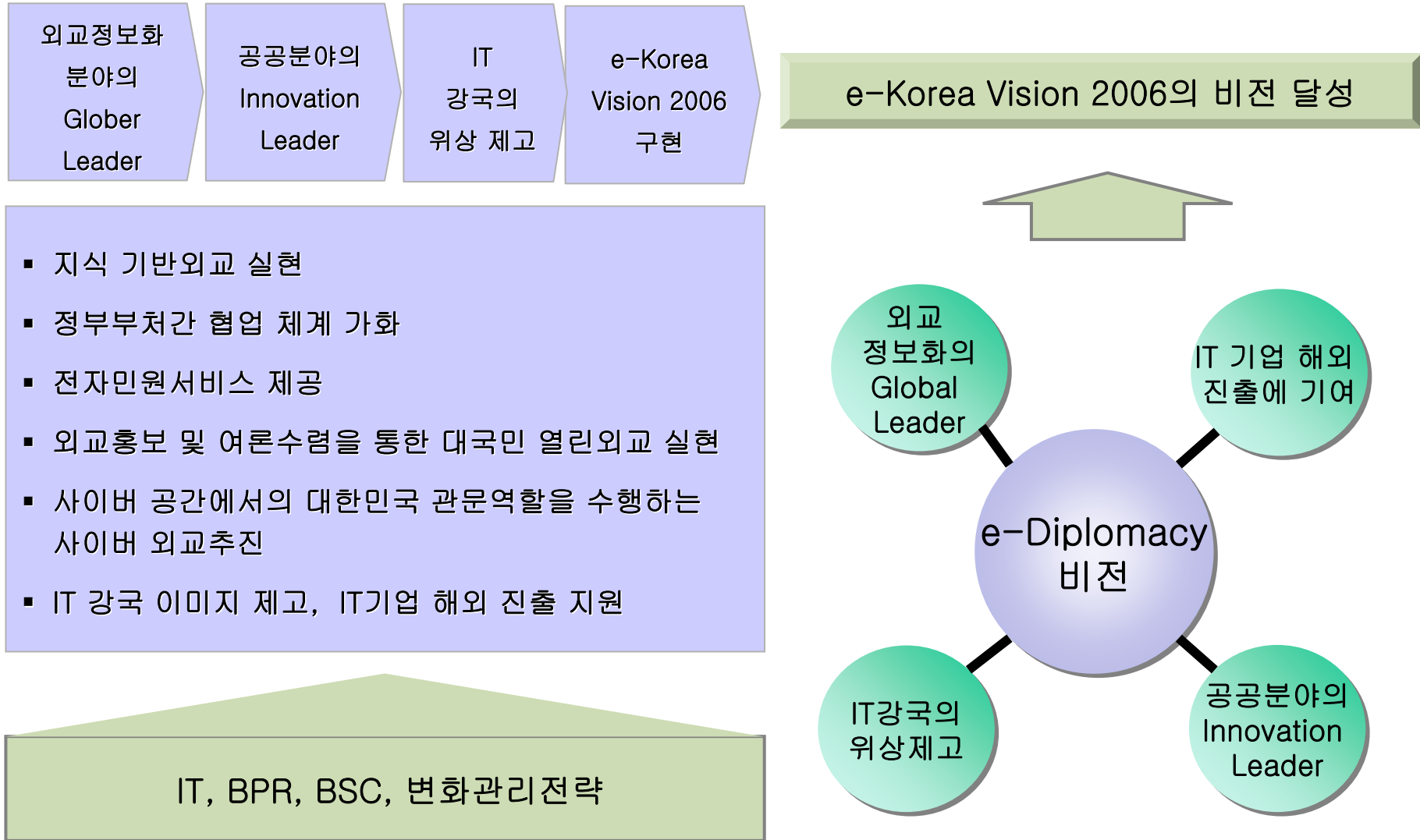


총 사업비 1,091억원을 투자하여 본 사업을 수행할 경우 연간 312.1억원의 비용 절감 및 인당 연간 611시간의 업무처리 시간 절감 등의 정량적 효과를 기대할 수 있으며 외교협상력 강화, 재외국민 보호 강화 및 업무생산성 향상 등의 정성적 효과가 예상

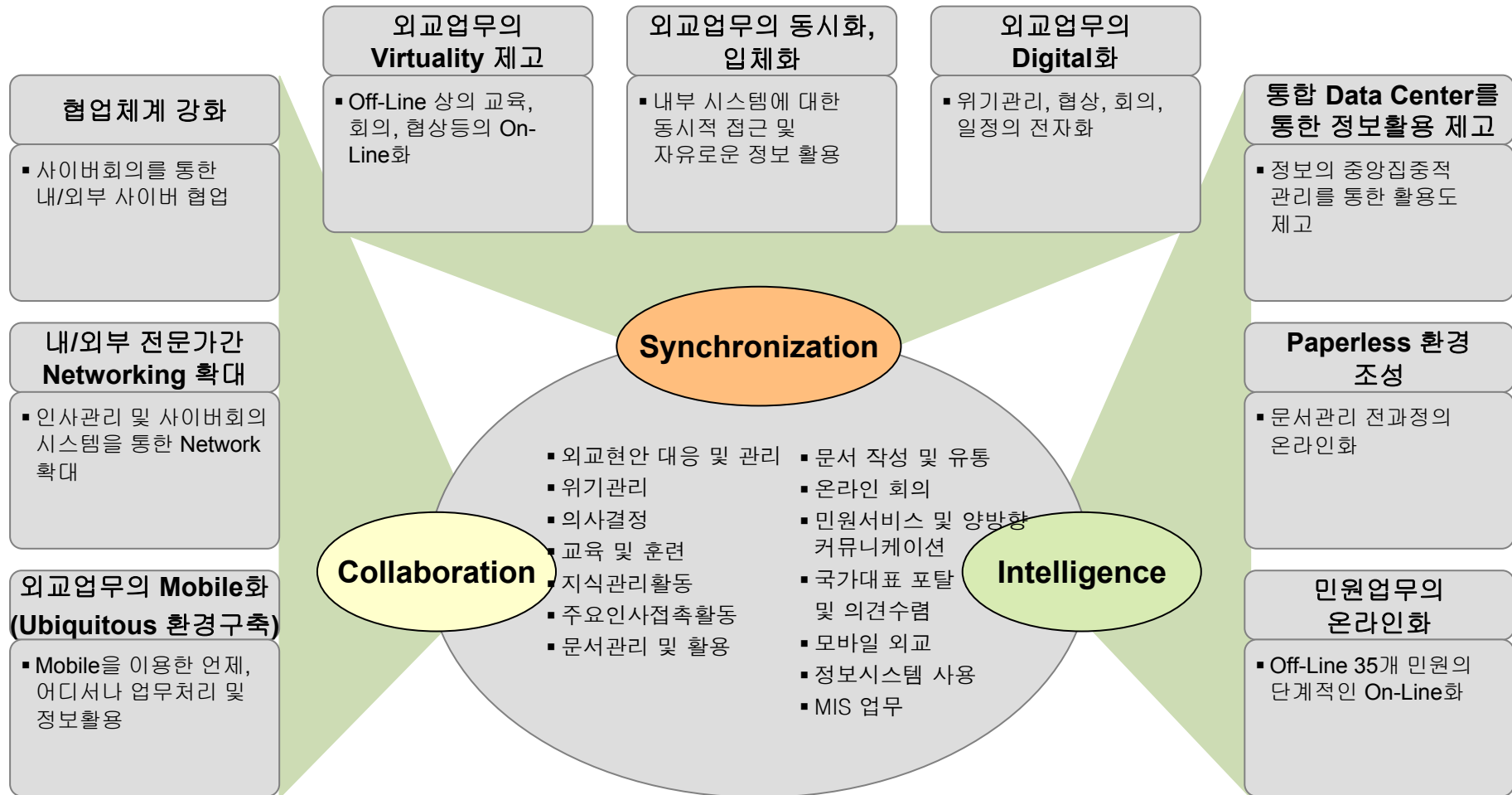
	<ul style="list-style-type: none"> <li>외교현안 대응 및 관리</li> <li>위기관리</li> <li>의사결정</li> <li>교육 및 훈련</li> <li>지식관리활동</li> <li>주요인사접촉활동</li> <li>문서관리 및 활용</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>문서 작성 및 유통</li> <li>온라인 회의</li> <li>민원서비스 및 양방향 커뮤니케이션</li> <li>국가대표 포탈 및 의견수렴</li> <li>모바일 외교</li> <li>정보시스템 사용</li> <li>MIS 업무</li> </ul>
<p><b>연간 총 312.1억 비용절감</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지식검색업무 1인당 334시간/년 -&gt; 93억/년 절감</li> <li>내부 전자문서 유통율 95% 이상</li> <li>외부 전자문서 유통율 90% 이상</li> <li>2005년 이후 생산 문서의 100% 전자화</li> <li>전체회의의 45% 화상회의로 진행</li> <li>메시징 업무 1인당 연간 277시간 -&gt; 년 77억 절감</li> <li>연간 70만건 외교통상 정보공유</li> <li>연간 외교협상, 회의 및 자료공유 1108건 온라인 협업</li> <li>온라인 민원서비스 제공 90% 이상</li> </ul>	<p><b>고객성과 업무성과</b> <b>정량적 성과 정성적 성과</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>경험 및 지식 공유를 통한 내부업무효율성향상</li> <li>외교 업무의 효율성 제고</li> <li>내/외부 협업을 통한 외교 협상력 강화</li> <li>사이버 커뮤니티를 통한 다양한 형태의 도움 제공</li> <li>대국민 서비스 제고</li> <li>온라인 민원처리를 통한 투명성 및 신속성 향상</li> <li>외국인 민원서비스를 통한 비용절감 및 시간 단축</li> <li>한국의 최신 정보 및 질의 응답의 신속제공으로 올바른 한국 이해 증진</li> </ul>



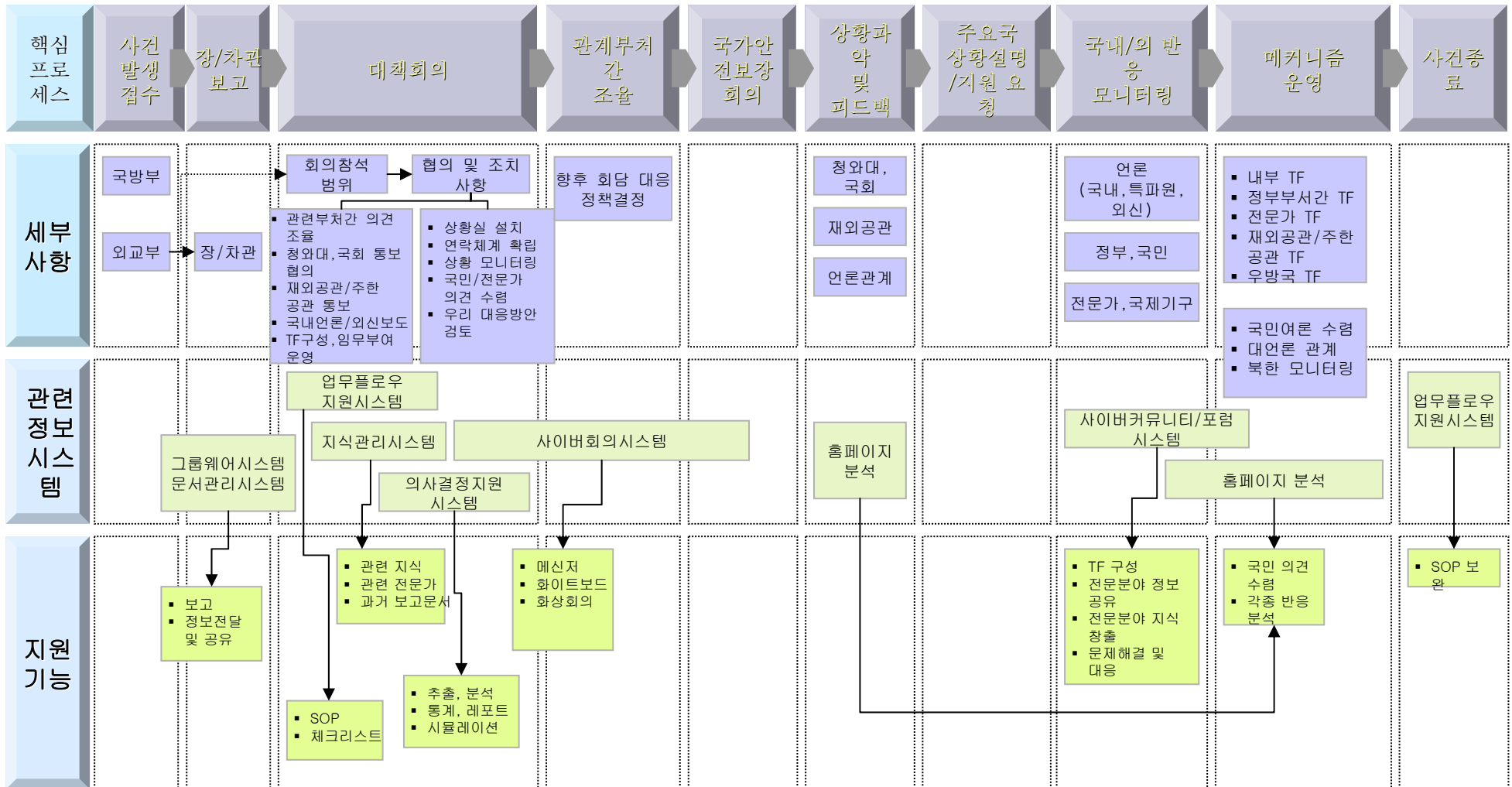
핵심역량 구분	현재핵심역량	미래핵심역량
개인역량	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 전략수립 능력, 입장정립 능력</li> <li>▪ 위기관리 능력, 법률관련 지식, 외국어</li> <li>▪ 업무 노하우, 협상능력</li> <li>▪ 분석력, 해석능력, 추리력</li> <li>▪ 정보수집 및 관리능력, 정책판단 능력</li> <li>▪ 인적 네트워크, 해당국가 이해력</li> <li>▪ 커뮤니케이션 능력, 정직</li> <li>▪ 인내심, 이해심, 통찰력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 디지털외교관으로서의 정보화 역량</li> <li>▪ 지식경영을 위한 정보 공유 및 활용 마인드</li> <li>▪ 지식외교관 (Knowledge Diplomat)</li> <li>▪ 고객 중심의 서비스 마인드</li> <li>▪ 내/외부 전문가와의 협업 능력</li> <li>▪ 새로운 이슈에 대한 학습 능력</li> </ul>
조직역량	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 정무, 경제, 통상 등 전문가 그룹</li> <li>▪ 정치, 사회, 법률 등 다방면의 지식을 가진 Generalist 그룹</li> <li>▪ 전세계적인 정보거점</li> <li>▪ 풍부한 국내/외 인적 네트워크</li> <li>▪ 네트워크망 및 정보시스템</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 비전 및 중장기 외교전략</li> <li>▪ 외교지식자산, 디지털 콘텐츠</li> <li>▪ 조직 학습문화</li> <li>▪ 공공외교를 위한 정보서비스</li> <li>▪ 대내외 협력 체계</li> <li>▪ 지식외교를 위한 지식경영</li> <li>▪ 가상팀을 비롯한 유연한 조직구조</li> <li>▪ 개선된 정보화 조직</li> <li>▪ 디지털외교 전문가 네트워크</li> <li>▪ 지식기반의 첨단 정보화 인프라</li> </ul>



본 사업을 수행할 경우 외교통상부내 업무에 많은 변화가 예상되며, 특히 업무의 연속성과 즉시성의 향상, 실시간 의견교환 및 온라인 가상팀 운영, 지속적인 개선 및 지식기반의 업무처리가 가능하도록 변화



## 서해교전 발생시 대응 시나리오

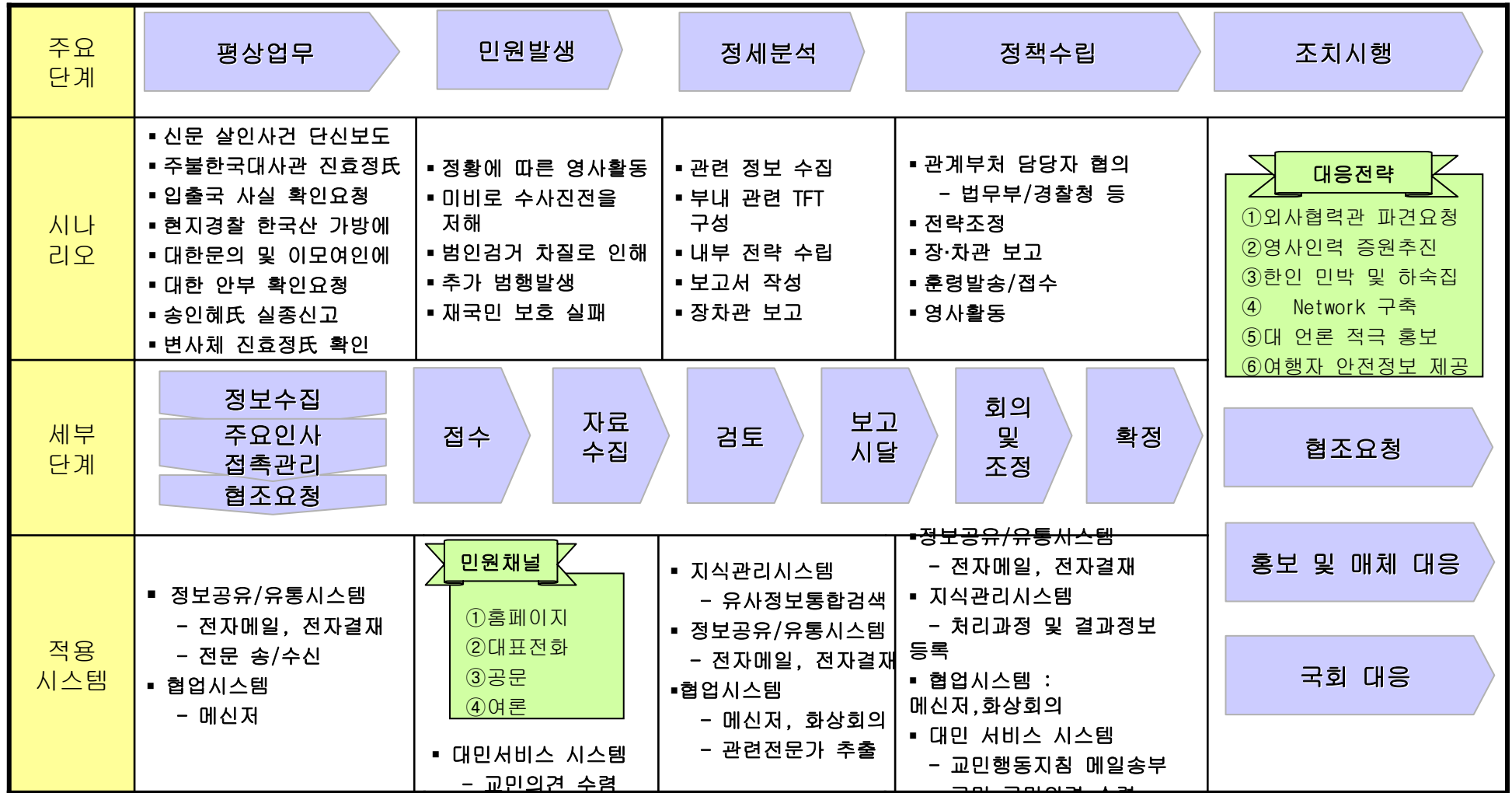


“2002년 9월 17일 일본 고이즈미 총리의 방북과 북일간 정상회담 추진”에 대한 대응 시나리오

<p>주요 단계</p>	<p>돌발사태대응 → 정세분석 → 정책수립 → 조치시행</p>							
<p>시나리오</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일본 외무성으로부터 정보입수</li> <li>장차관 긴급 보고</li> <li>청와대 긴급 보고</li> <li>전문생산/발송</li> <li>전문접수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>관련 정보 수집</li> <li>부내 관련 TFT구성</li> <li>내부 전략 수립</li> <li>보고서 작성</li> <li>장차관 상세 보고</li> <li>청와대 상세 보고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>통일외교관계부처 담당자 협의                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청와대/국정원/통일부 등</li> </ul> </li> <li>전략조정</li> <li>통일외교관계 장관회의 대응전략 확정</li> <li>대통령 보고</li> </ul>	<p>대응전략</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>김정일 답방 연관 안함</li> <li>북일 조기수교 유도</li> <li>김정일 방일 유도</li> <li>방북 전 한일외상회담</li> <li>방북 후 한일정상회담</li> </ol>				
<p>세부 단계</p>	<p>사건 발생 → 보고 → 자료 수집 → 검토 → 보고 시달 → 회의 및 조정 → 관계 부처 장관 회의 → 확정</p>							
<p>적용 시스템</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>협업시스템                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 메신저</li> <li>- SMS</li> </ul> </li> <li>정보공유/유통시스템                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문 송/수신</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식관리시스템 : 과거사례 통합검색</li> <li>정보공유/유통시스템                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전자메일, 전자결재</li> </ul> </li> <li>협업시스템                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 메신저, 화상회의</li> <li>- 부 내외 관련전문가 추출</li> </ul> </li> <li>외교현안관리시스템                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP, 체크리스트, (의사결정지원)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지식관리시스템                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 필요정보 통합검색</li> <li>- 처리과정 및 결과 등록</li> </ul> </li> <li>정보공유/유통시스템                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전자메일, 전자결재</li> </ul> </li> <li>협업시스템 : 메신저, 화상회의</li> <li>대민서비스 시스템                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교민의견 수렴</li> <li>- 내용공지 및 외교 활동 홍보</li> </ul> </li> </ul>	<p>협상 및 회의</p> <p>홍보 및 매체 대응</p> <p>국회 대응</p>				



영국 어학 연수생 피살 사건에 대한 대응 시나리오



외교의 비중과 중요성이 증대되는 시대적 변화에 “글로벌 지식, 정보화 시대에 일류 경쟁력을 확보하여 국가, 국민 이익을 극대화” 라는 외교통상부의 비전을 달성하기 위해서는 외교통상부의 정보화 사업이 필수적

## 1. 외교의 비중과 중요성 확대

- 세계화 가속으로 대외활동 비중 증가
- 자원, 무역, 안보 등 높은 대외 의존도
- 외교문제 복잡, 다자화 및 위기, 안보, 테러 등 외교적 도전 증대

## 2. 지식, 정보화가 경쟁력에 미치는 비중 증대

- 기술의 발전으로 정보기술이 핵심업무 지원 가능
- 지식기반 시스템을 통한 업무지원효과 극대화 가능

## 3. 외교통상부로 부터 요구하는 기대 증대

- 국민, 기업, 재외동포의 서비스 요구수준 및 외교참여요구 증대
- 참여정부의 IT를 통한 변화, 혁신 강조

## 4. 세계적 외교부의 추세

- e-Diplomacy 구현을 위해 막대한 투자
- 연간 정보화예산 미국(9,408억), 영국(1,400억), 캐나다(800억), 우리 외교부 (130억)

## 5. 참여정부의 전자정부 비전 구현

- IT와 업무프로세스 연계 통한 변화, 혁신 촉진
- 글로벌 IT 리더, IT 통한 G7 진입

## 6. 총체적 국가외교역량 극대화

- 연간 70만 건의 외교통상정보의 정부부처, 국민, 기업간 공유
- 협업시스템을 통해 연간 1000건 이상 정부 부처간 정책공조 강화
- 외교정보 고도화는 국정원, 국방부, 정부부처 주재관의 업무효율화 제고에 직접 기여

## 7. 외교역량 강화를 위한 필수 요소

- 전략적 사고와 전문외교역량, 업무효율성 등 핵심외교역량강화
- 통합 Data Center, 전문가간 Networking기반 협업, Mobile 환경 등으로 미래 외교환경에 맞는 역량 구비

## 8. 인터넷 시대에 부합하는 사이버 외교 전개

- 선진국 홈페이지의 경우 다국어 서비스로 사이버 외교 적극 전개

## 9. e-Diplomacy의 직접 기대효과 및 파급효과 다대

- 연간 312억원의 비용절감, 시간 절감, 전자문서 유통율 90%이상, 전체회의의 45% 사이버회의 진행, 온라인 민원서비스 90%이상 등
- 외교정보화의 Global Leader로 부상, 정부내 모범적인 혁신부서로 등장, IT강국으로서 위상제고 및 e-Korea Vision 2006 구현에 기여

## 10. e-Diplomacy 프로젝트의 경제성 보유

- 투자회수 기간은 7년
- 대국민 온라인 서비스에 대한 정량적효과 및 다양한 성과측정지표가 개발되면 더욱 투자효과가 클것으로 기대
- 업무프로세스 개선과 연계시 20 - 30% 추가 시너지효과 기대

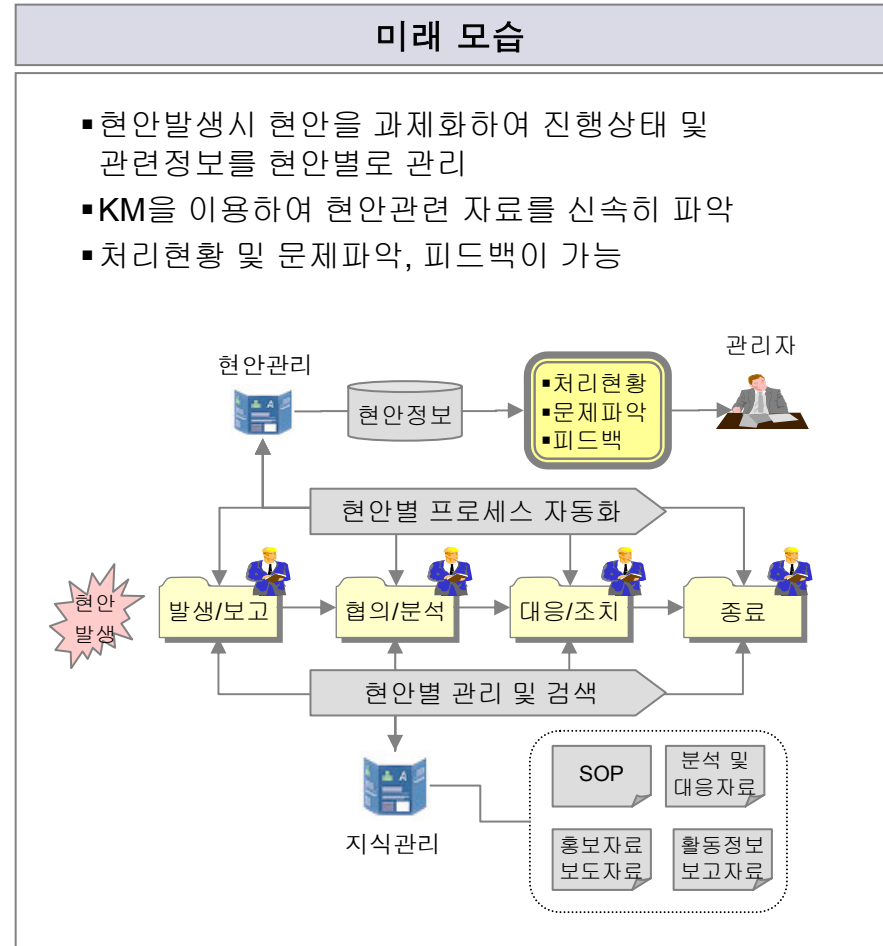
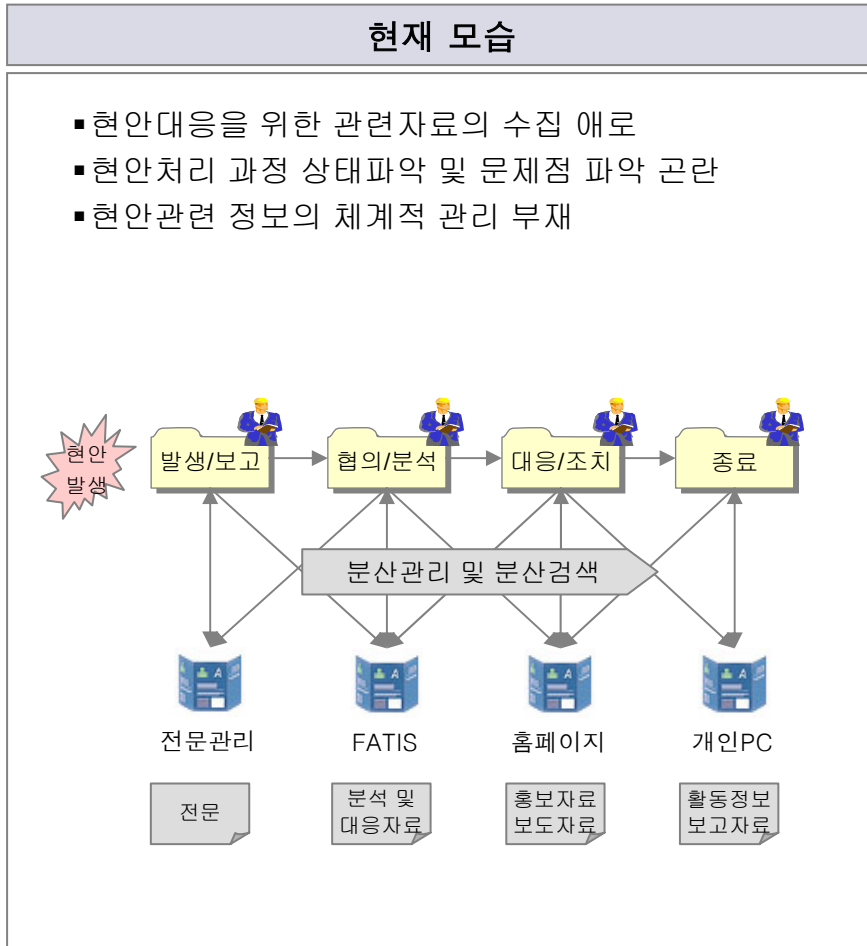
지식관리를 통한 외교현안 및 의사결정 환경의 변화와 내부 문서관리 및 유통체계와 MIS운영의 변화, 그리고 우리 국민 및 외국인을 위한 민원업무 및 정보서비스 업무의 변화가 예상

변화내용	
지식기반 외교업무의 변화	외교현안 대응 및 관리 환경의 변화
	위기관리 환경의 변화
	의사결정 환경의 변화
	교육 및 훈련 환경의 변화
	정보공유 및 지식관리 활동의 변화
	주요인사접촉 활동의 변화
협업체계의 변화	문서 관리 및 활용의 변화
	문서 작성 및 유통의 변화
대국민서비스의 변화	회의 환경의 변화
	민원서비스 및 양방향 커뮤니케이션 환경의 변화
외국인서비스의 변화	국가대표 포탈 및 의견수렴 환경의 변화
정보화 기반의 변화	모바일 외교환경의 도입
	정보시스템 사용 환경의 변화
	MIS 업무 환경의 변화

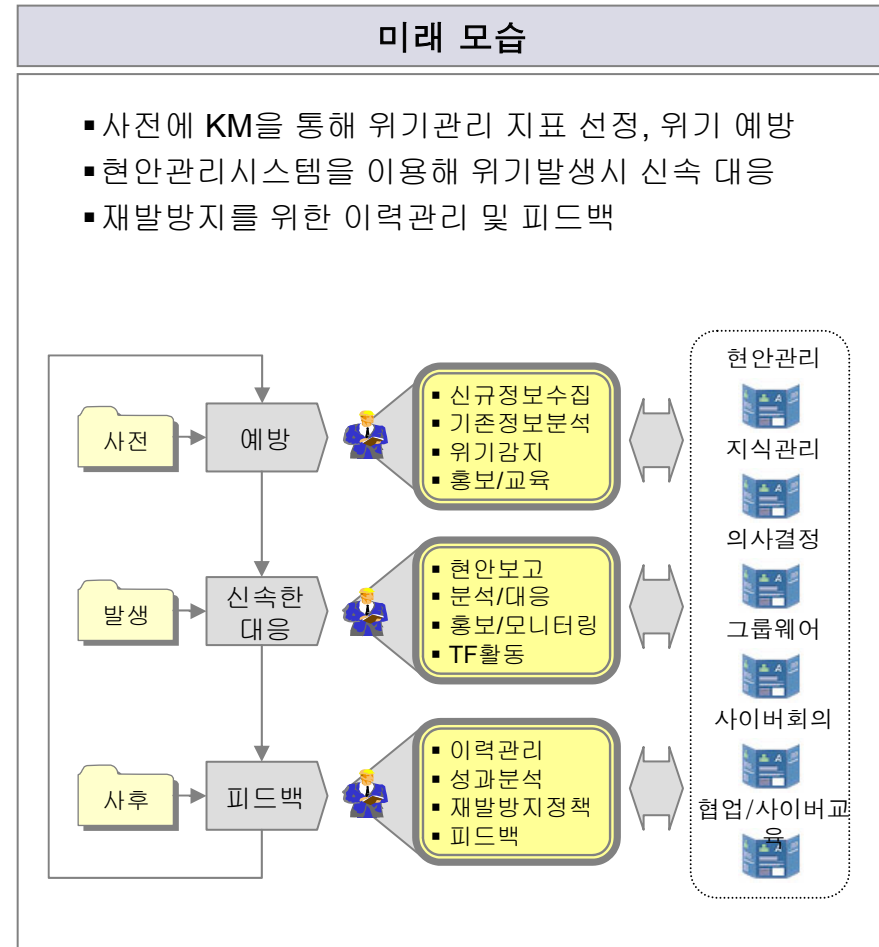
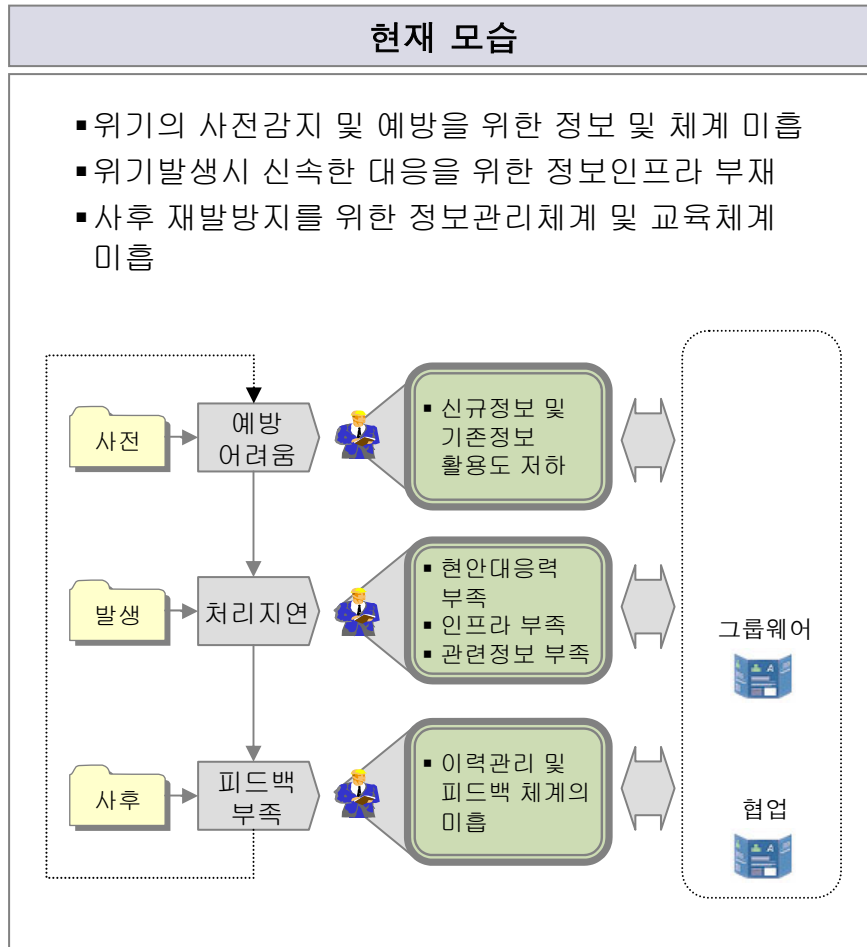




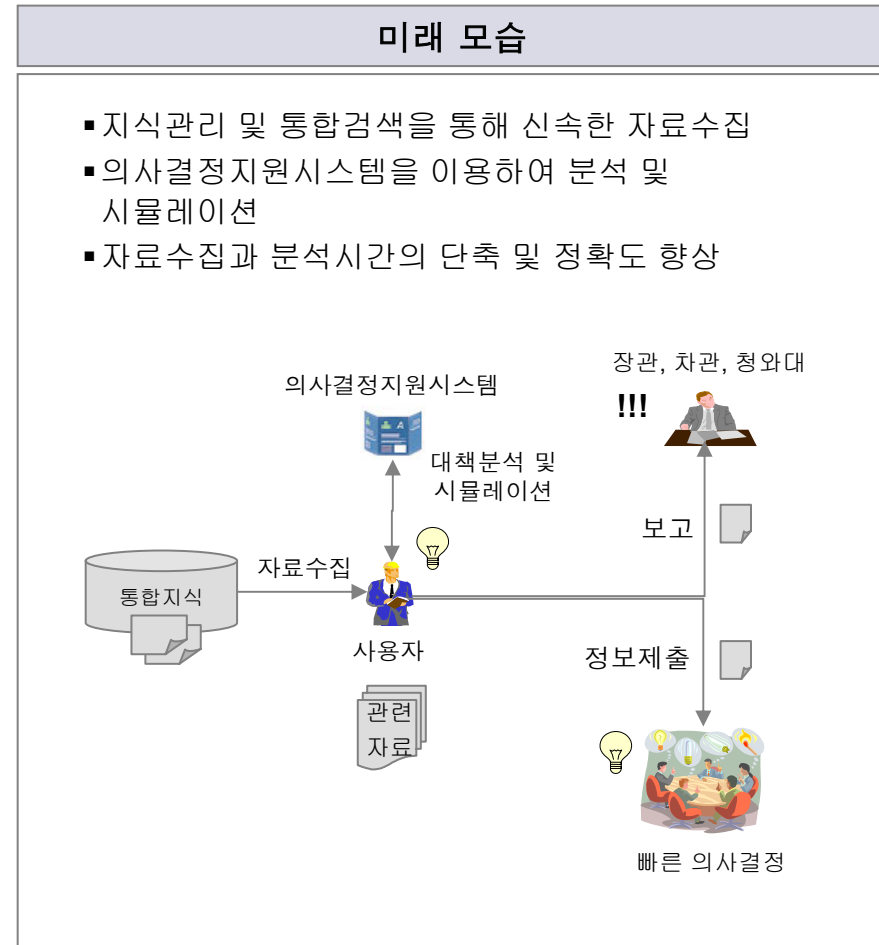
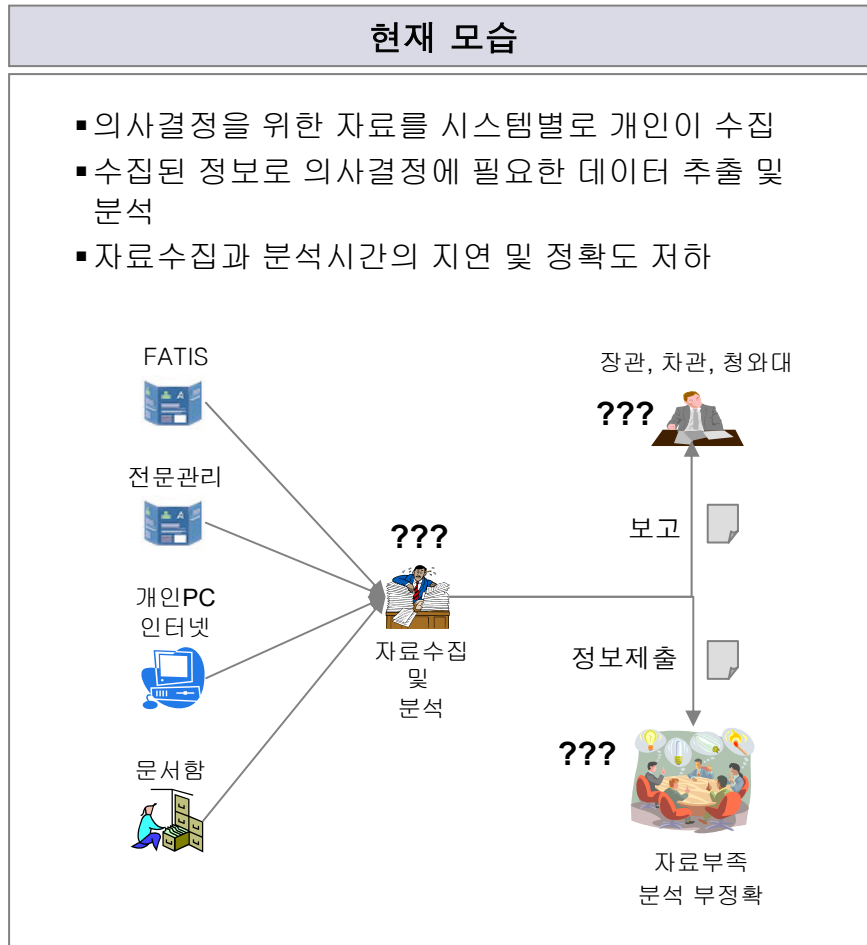
외교현안 처리과정에서 발생하는 정보의 체계적인 관리 부재로 현안대응력이 저하되고 있으나, 외교현안별 프로세스 표준화 및 지식연동을 통해 신속한 현안대응이 가능하도록 변화



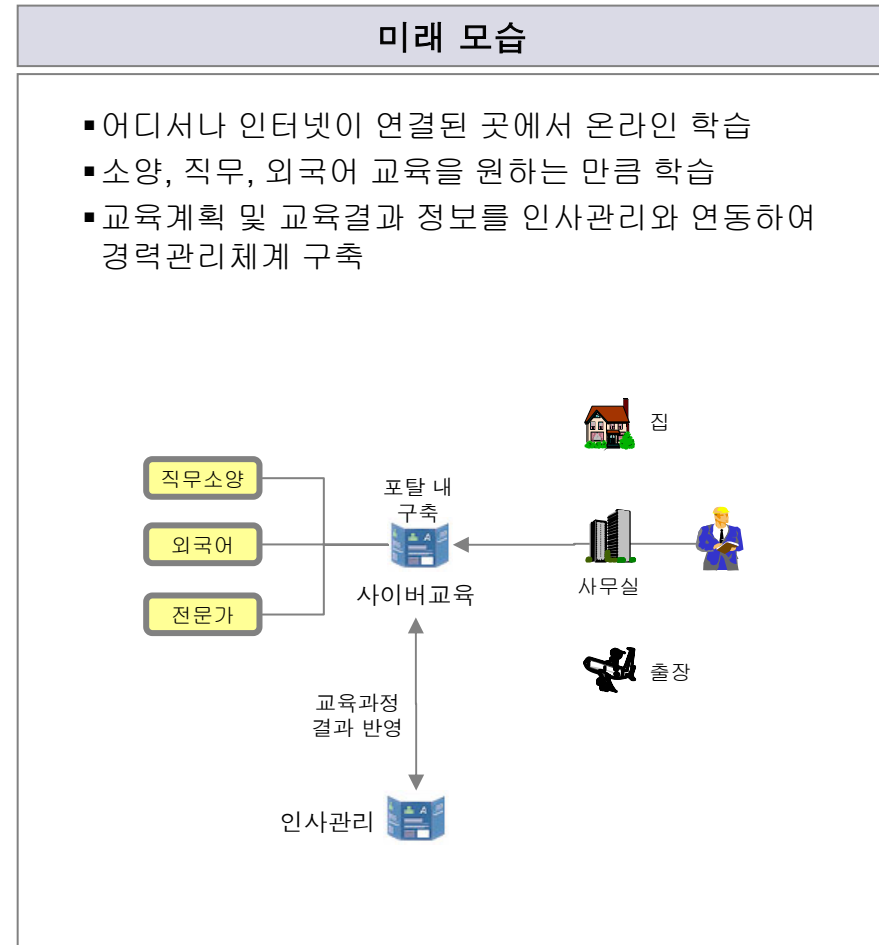
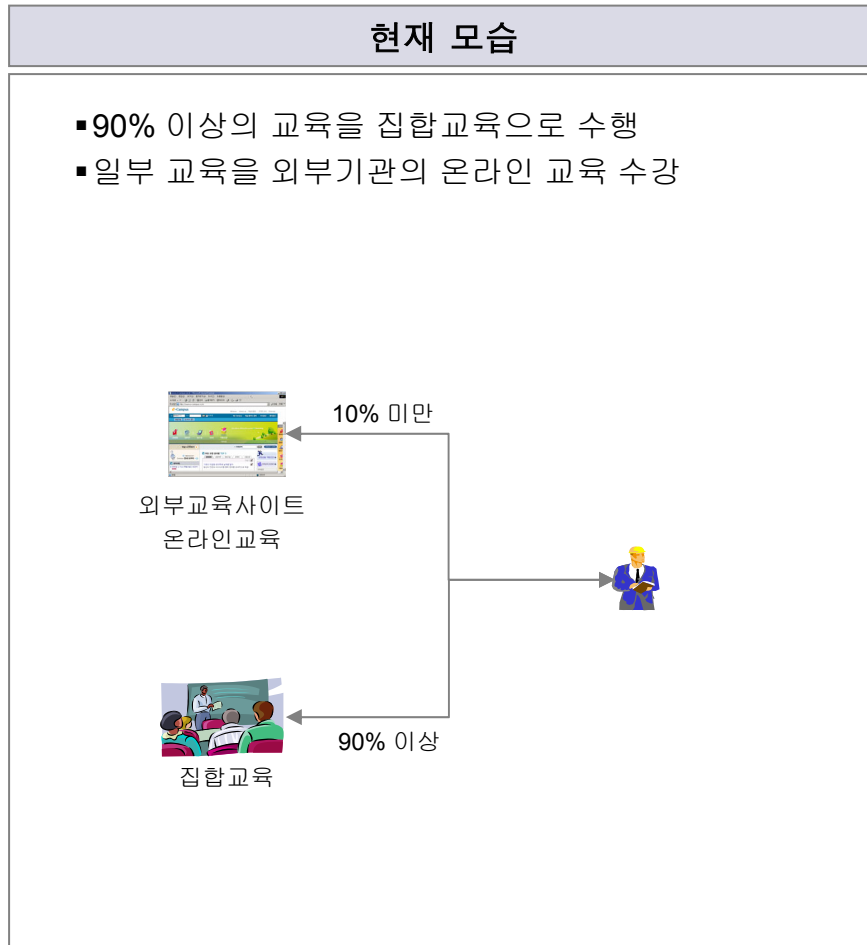
KM의 과거 축적 정보 활용 및 분석을 통한 위기 요인을 미리 탐지하여 예방 대책 프로세스를 수립 반영하고, 위기 발생시 현안관리시스템, 가상팀, 화상회의 등 협업을 통해 신속히 대응하고 위기 봉쇄



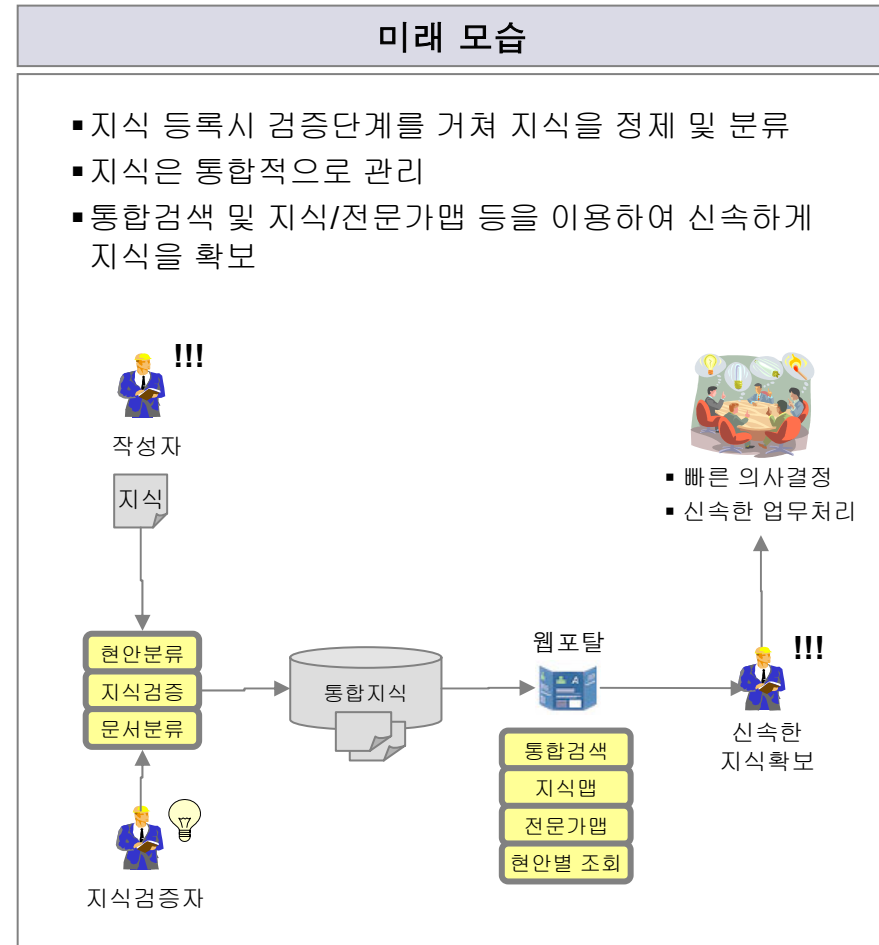
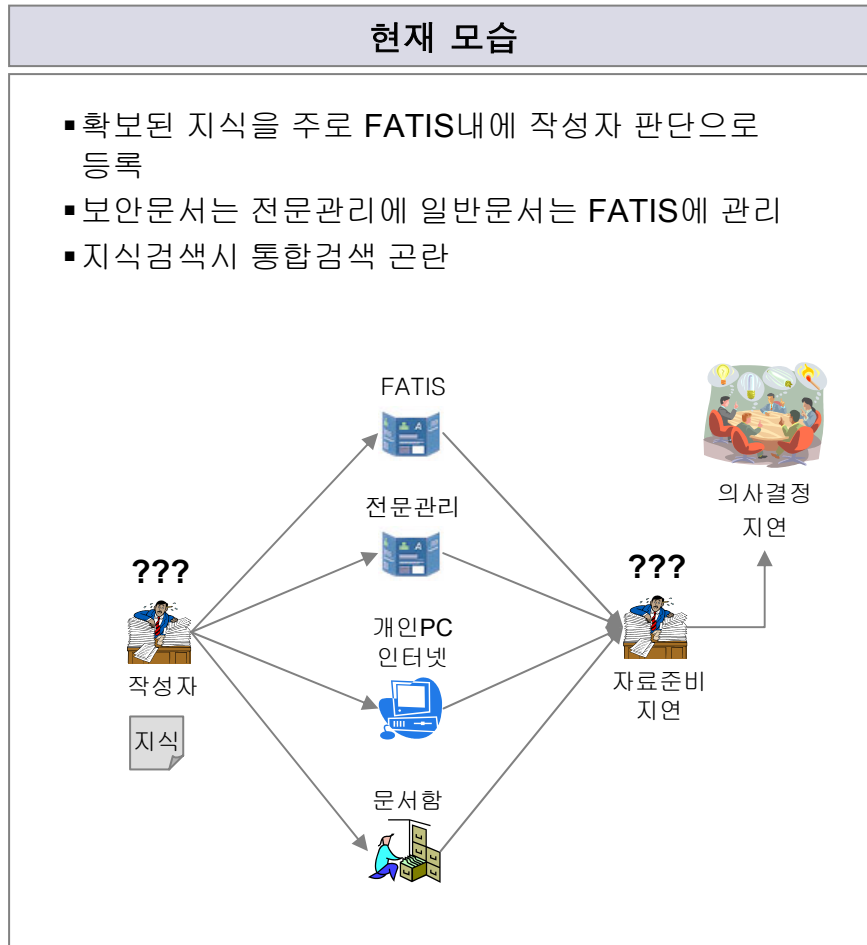
외교현안의 의사결정 사안 발생시 여러 시스템에서 정보를 수집하여 개인이 분석하던 방식에서 지식검색으로 신속하게 자료를 수집하고 분석 데이터를 추출하여 의사결정지원시스템으로 시뮬레이션이 가능하게 변화



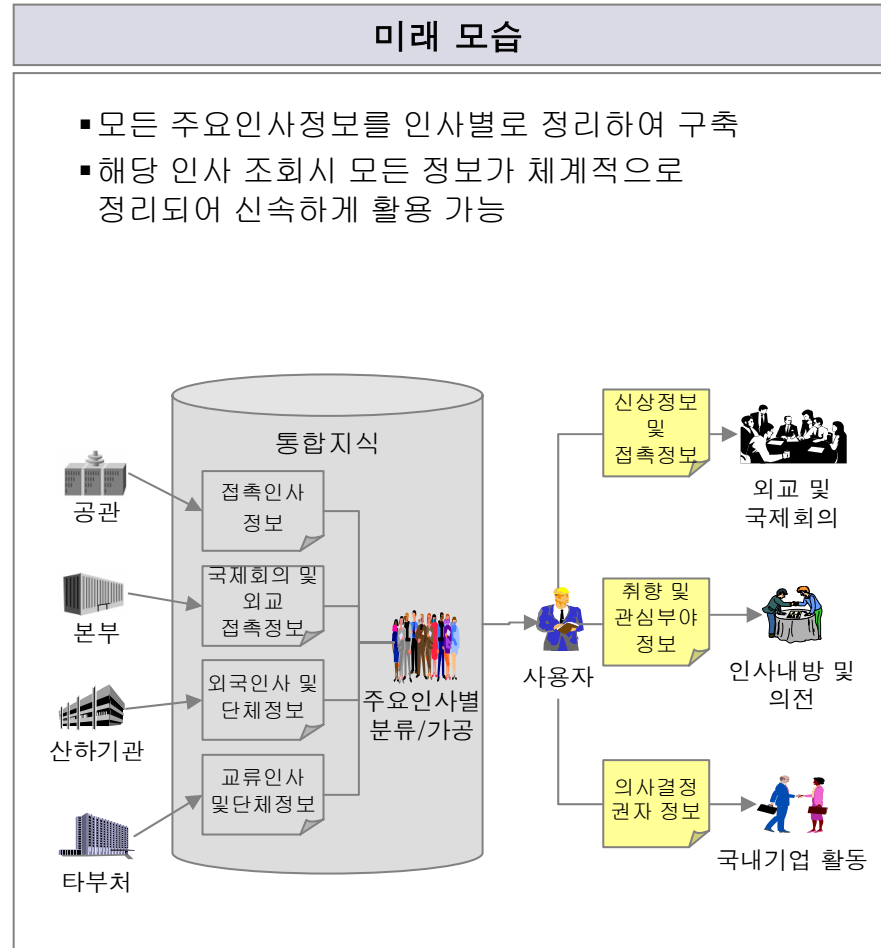
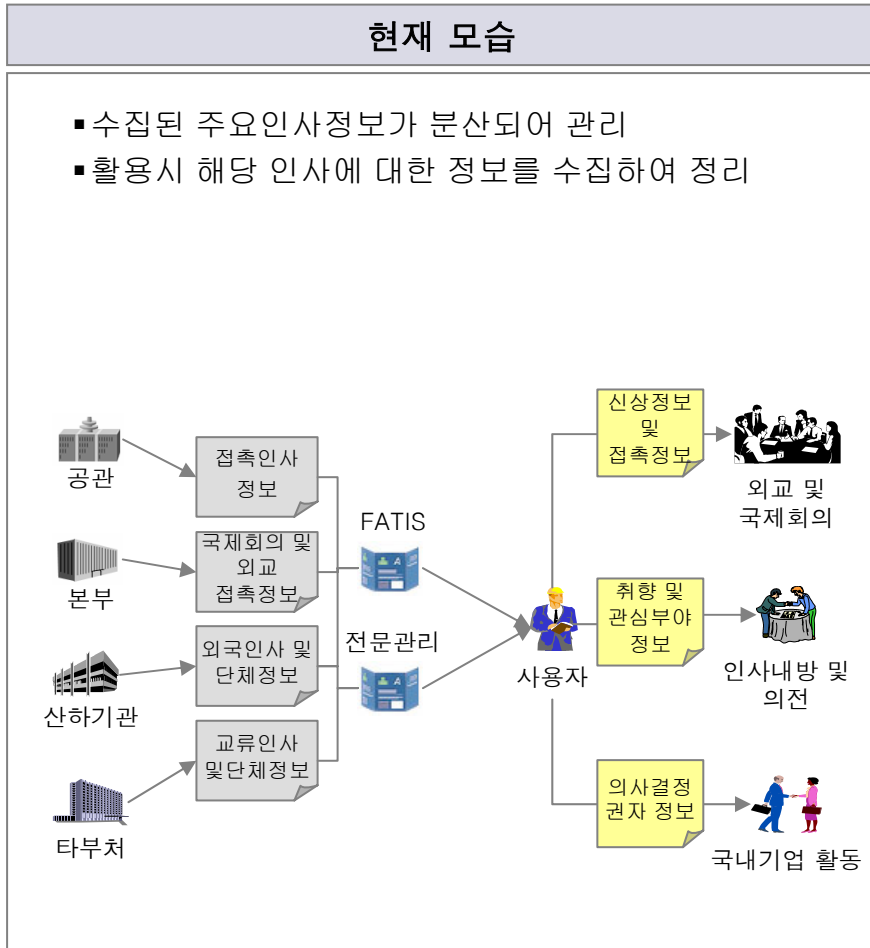
언제, 어디서나 인터넷 환경에서 학습할 수 있도록 변화



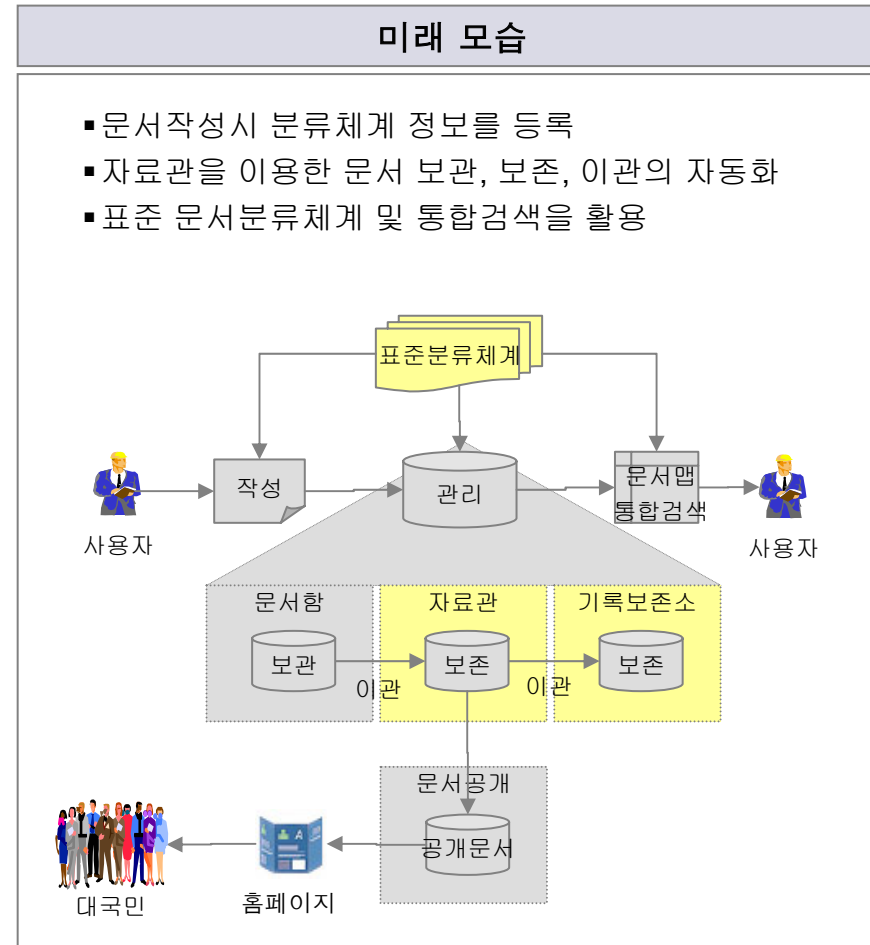
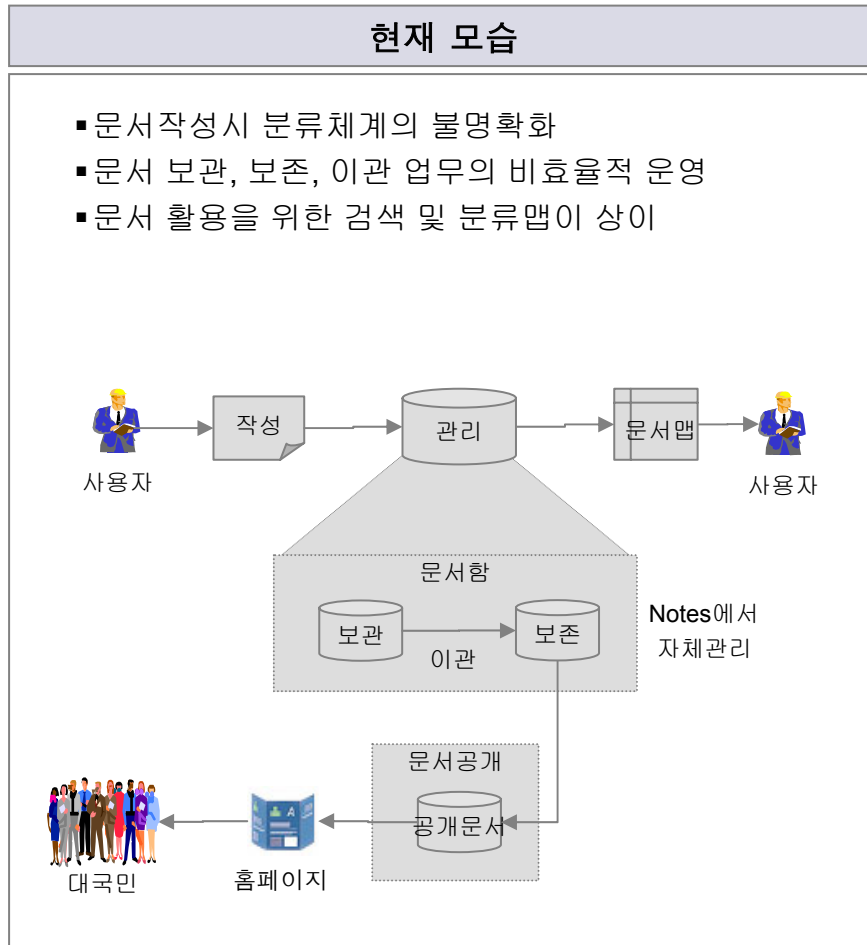
정보 및 문서 활용 위주의 업무 환경에서 체계적인 지식 검증을 통해 핵심업무 지원 위주의 지식활동을 수행할 수 있도록 변화



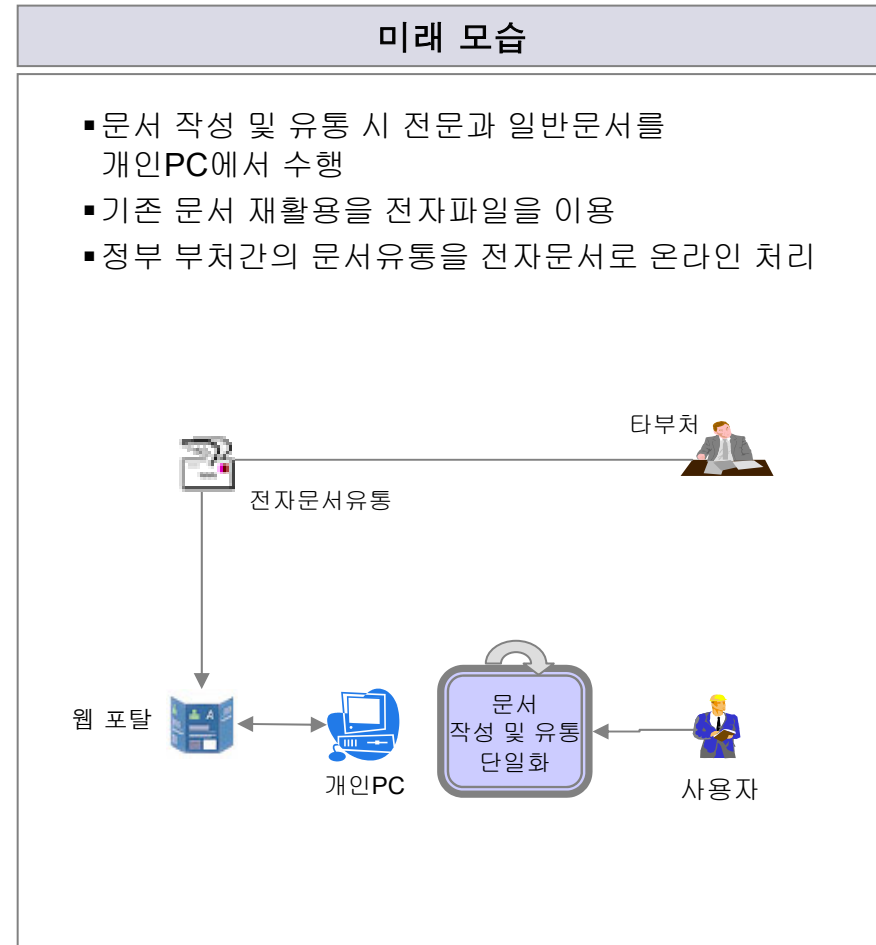
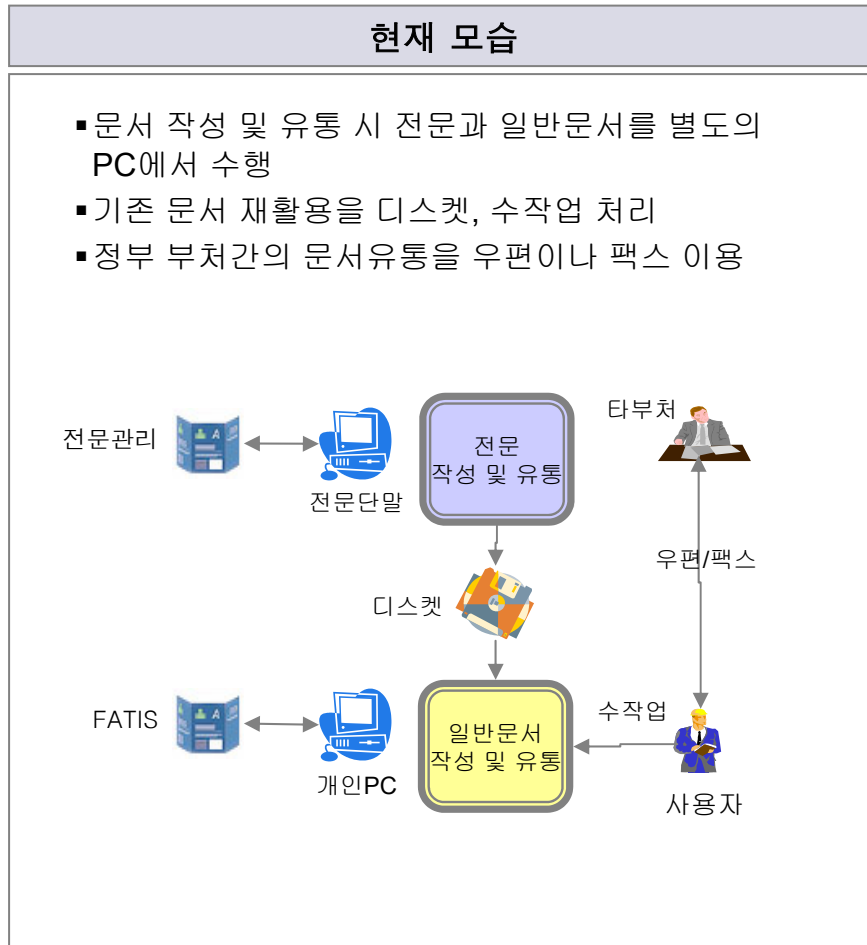
본부, 공관, 산하기관 및 타 부처에서 발생한 주요인사정보가 분산 관리되어 활용도가 떨어지고 있으나 향후에는 주요인사별로 정보가 체계적으로 관리되어 신속한 활용이 가능하도록 변화



문서 작성, 관리 및 검색시 표준 문서분류 체계 부재로 문서의 체계적 관리와 활용이 어려운 상황이나 향후에는 표준 문서분류체계 기반으로 문서 작성, 관리 및 검색이 이루어지며 자료관을 이용하여 공문서의 보관, 보존을 자동화하고 정부 지침에 맞는 영구 보존문서 관리체계로 변화

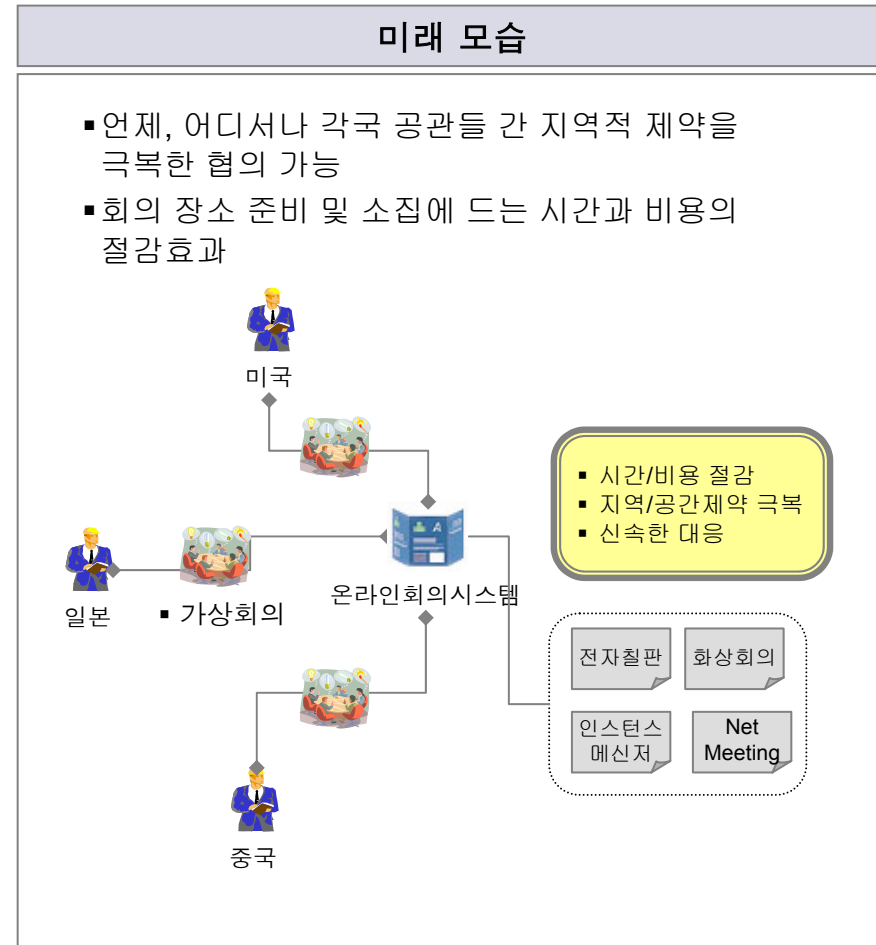
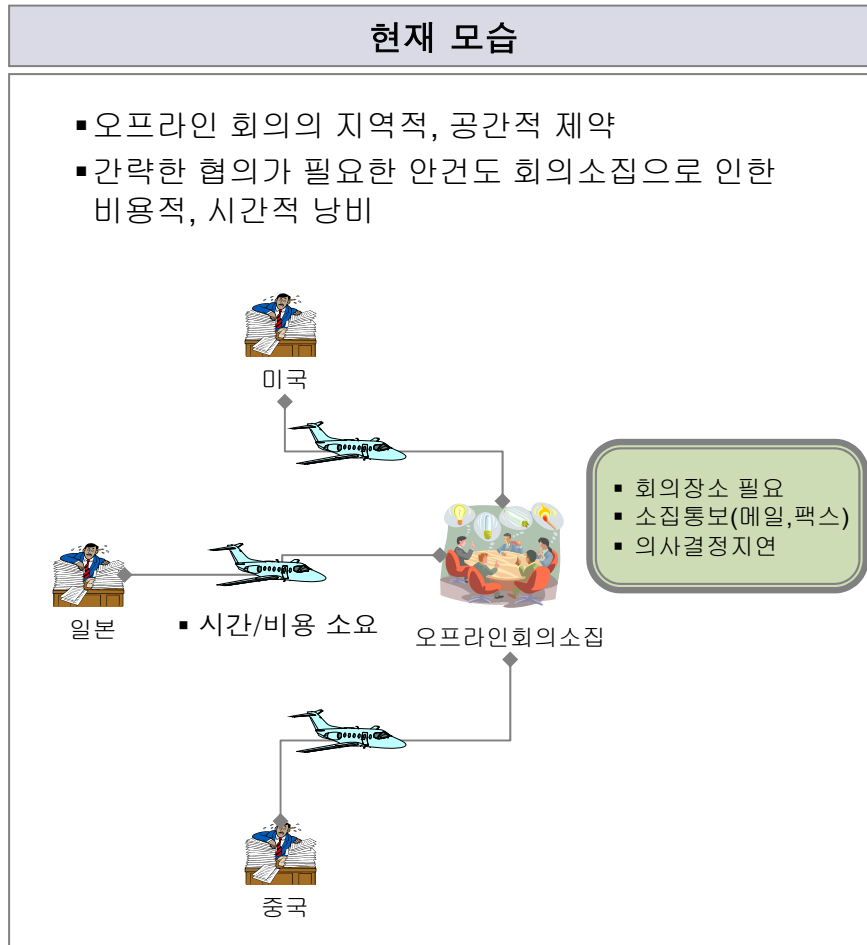


시스템 분리로 인해 문서 작성 및 유통, 재활용의 어려움과 정부 부처간 문서유통이 **Off-Line**으로 처리되었으나 향후에는 시스템 통합으로 문서작업이 단일화되며, 부처간 문서유통은 **On-Line**화로 변화

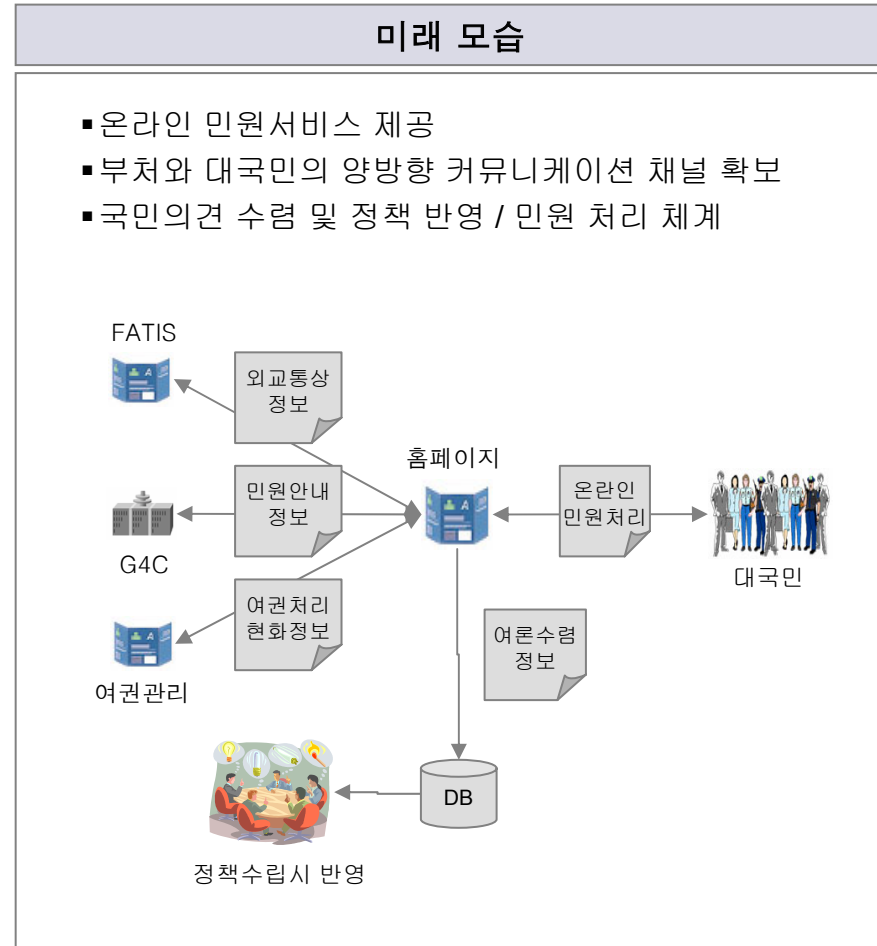
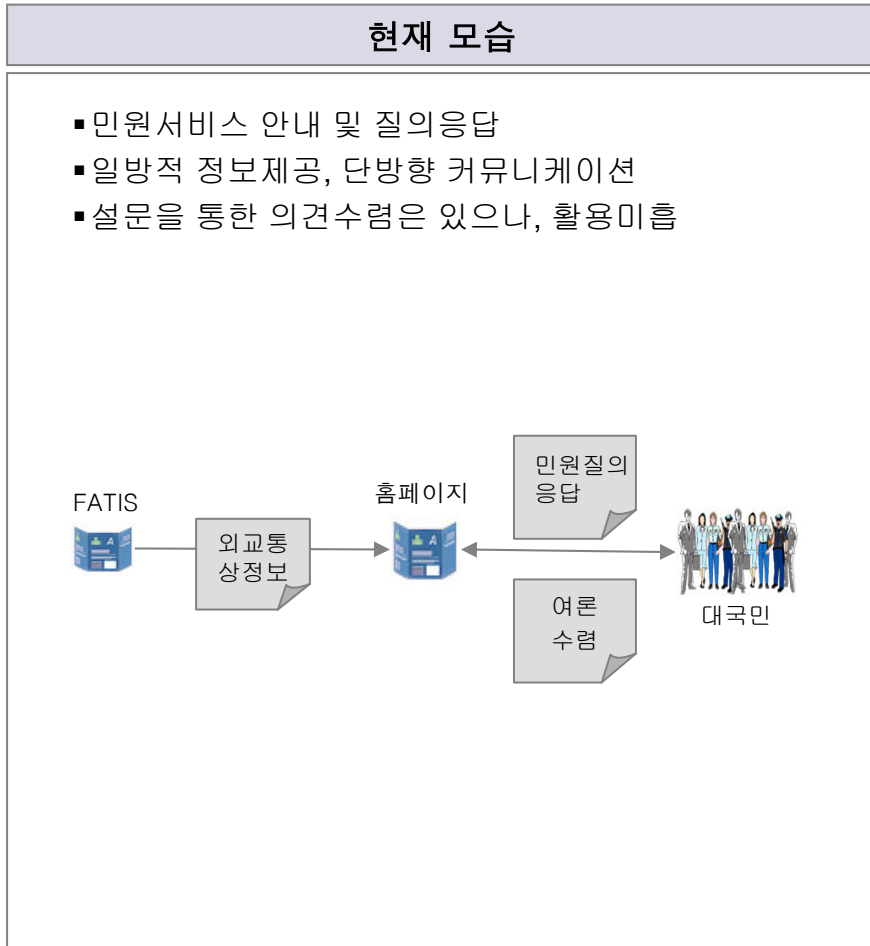




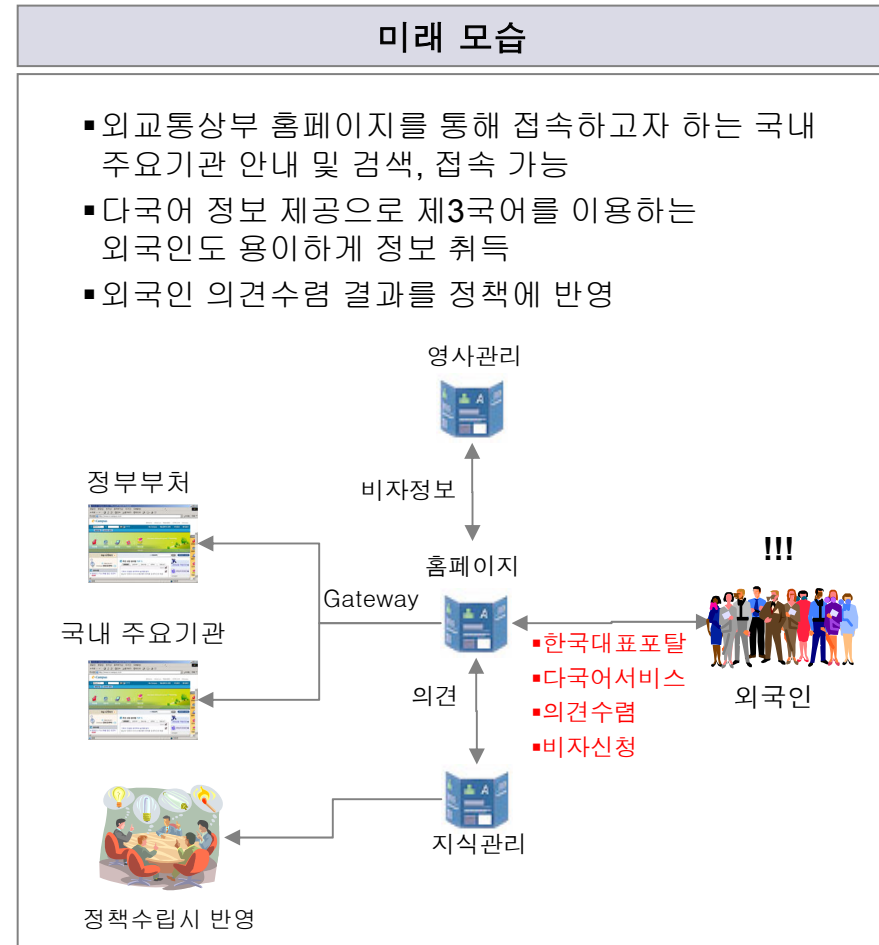
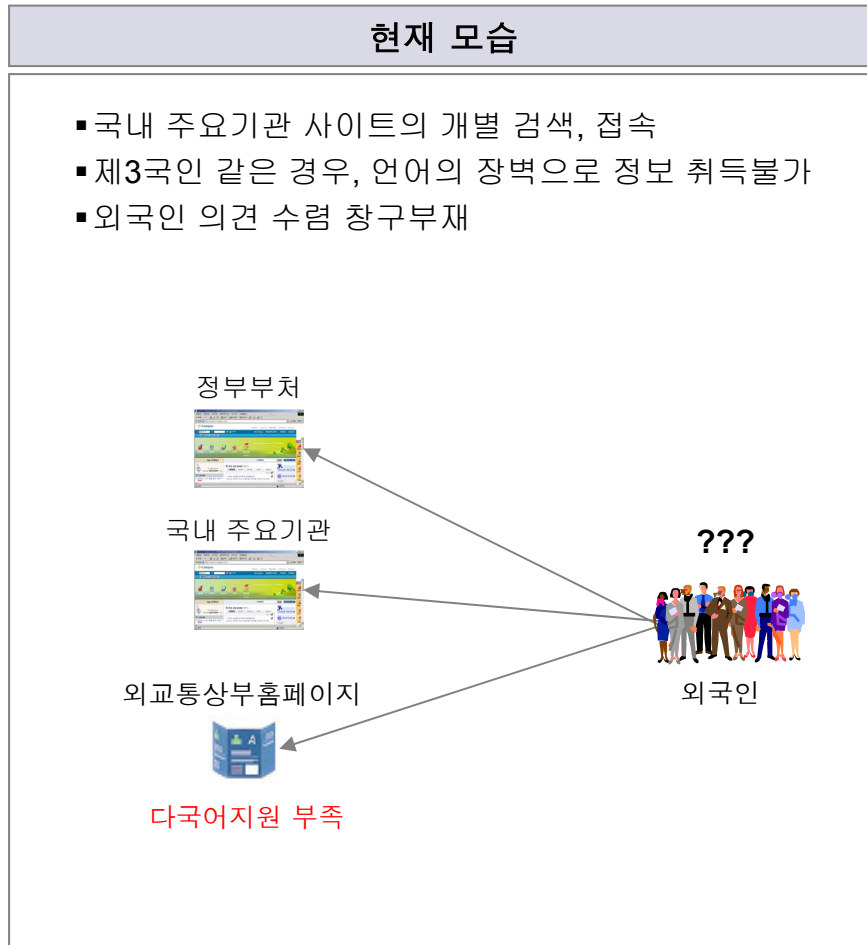
온라인 회의 시스템의 도입으로 언제든지 용이하게 세계 각국, 전국 각 지역간 거리의 한계를 극복한 회의가 가능해짐으로써 업무처리의 신속성과 효율성이 증대되고, 회의 장소 마련 및 소집 통보에 드는 업무 감소와 시간, 비용의 절감 효과



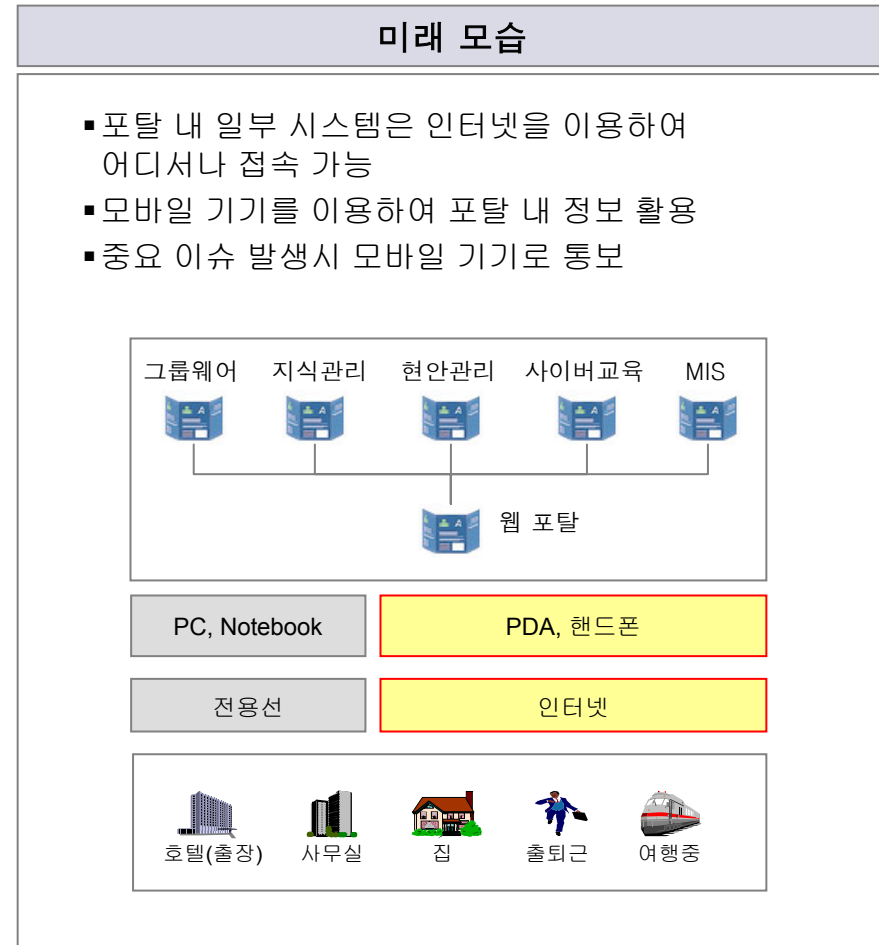
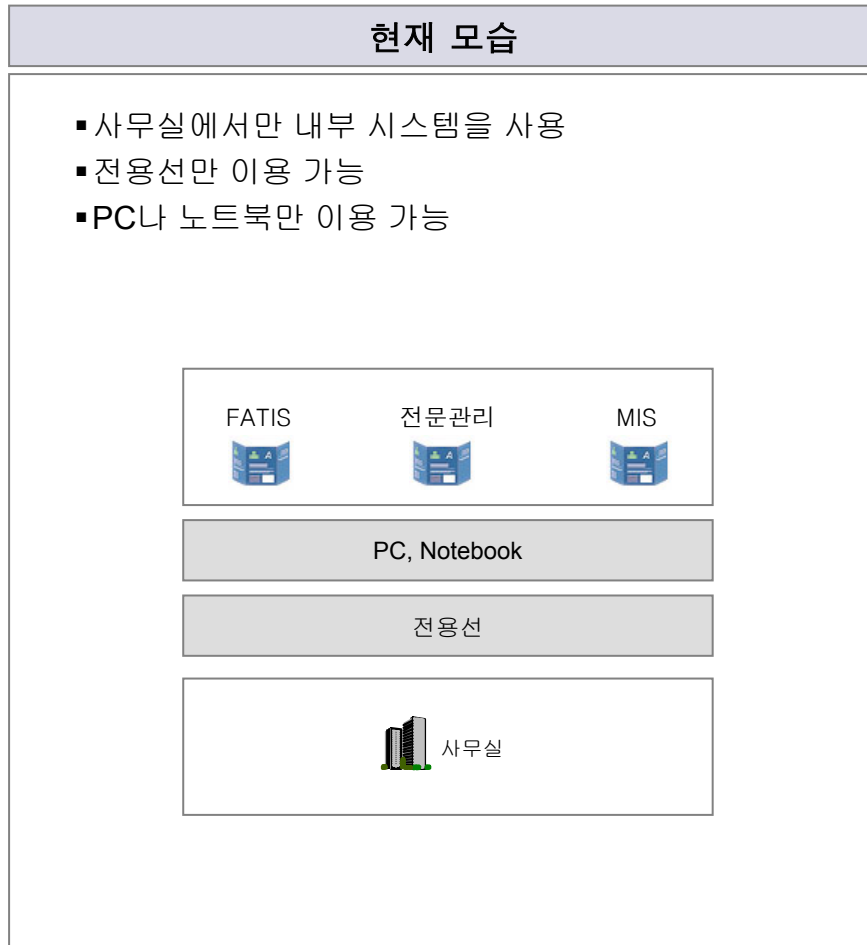
대국민 민원서비스를 위해 G4C 연계 및 외교통상부의 G4C 대상인 여권관련 민원의 온라인 서비스를 제공하고, 지식관리시스템과의 연동을 통한 대국민 여론수렴창구의 활성화 및 정책 반영의 시스템화 및 일부 제공되던 외교통상 공개정보의 확대 제공 가능



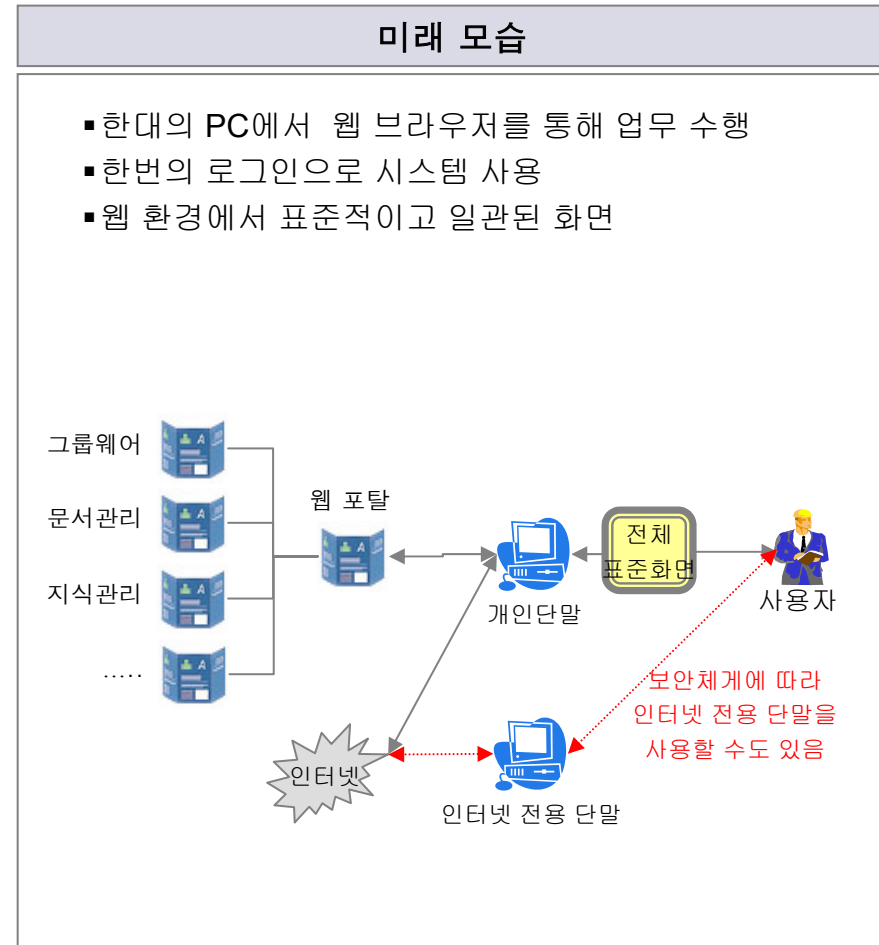
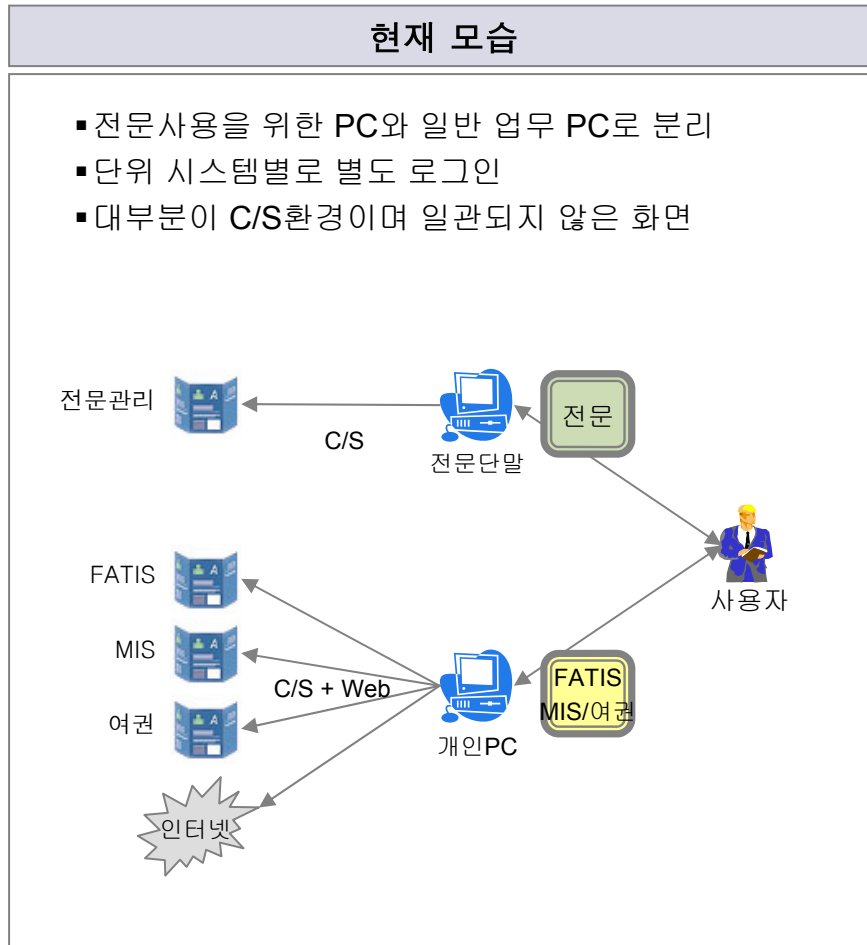
외국인들이 한국에 대한 다양한 정보를 접하는 환경이 매우 분산되어 있었으나, 향후에는 한국을 대표하는 포탈로서 다국어서비스 지원 및 의견수렴을 통해 외국인의 의견도 정책에 반영하도록 변화



외교통상부 내부 정보시스템을 다양한 통신기기와 인터넷을 이용하여 어디서나 접속하여 외교업무를 수행할 수 있도록 변화



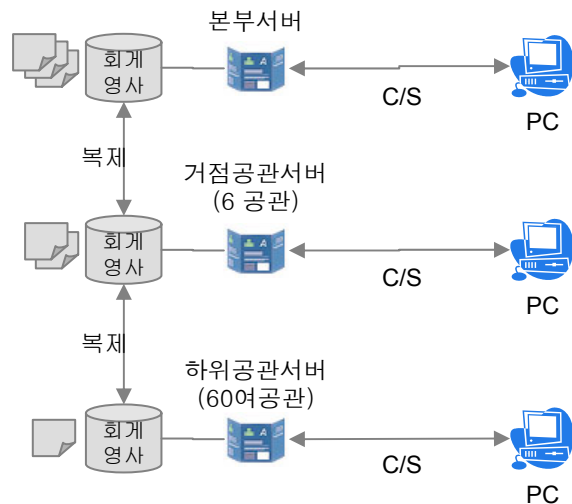
기존 정보시스템은 시스템별 접근, 복잡한 로그인, 화면 일관성 부재 등으로 인해 사용상 불편함이 있었으나 향후에는 개인 PC에서 한번의 로그인으로 모든 업무를 일관된 화면 인터페이스로 사용



C/S 환경으로 사용하던 공관별 영사 및 회계 서버를 3개 센터의 서버 및 DB로 통합하고, 웹 환경으로 서비스

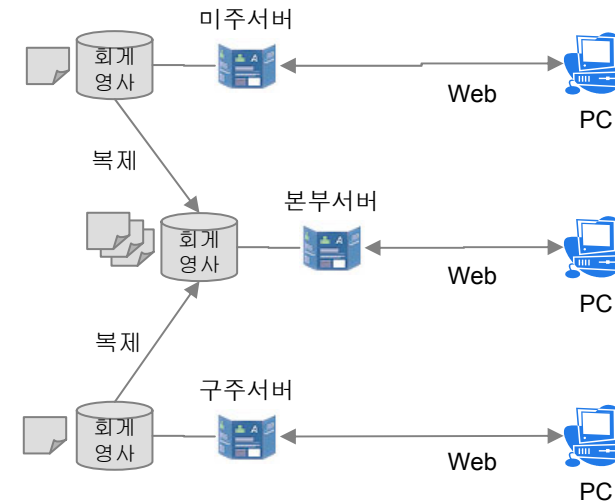
### 현재 모습

- C/S 환경으로 서버가 공관내에 존재
- 회계 및 영사정보가 본부로 취합되기 위해 하위공관은 거점공관을 거쳐 본부로 취합
- 회계는 환율문제가 있으며 영사는 여권 및 비자 관련 정보의 불일치 발생



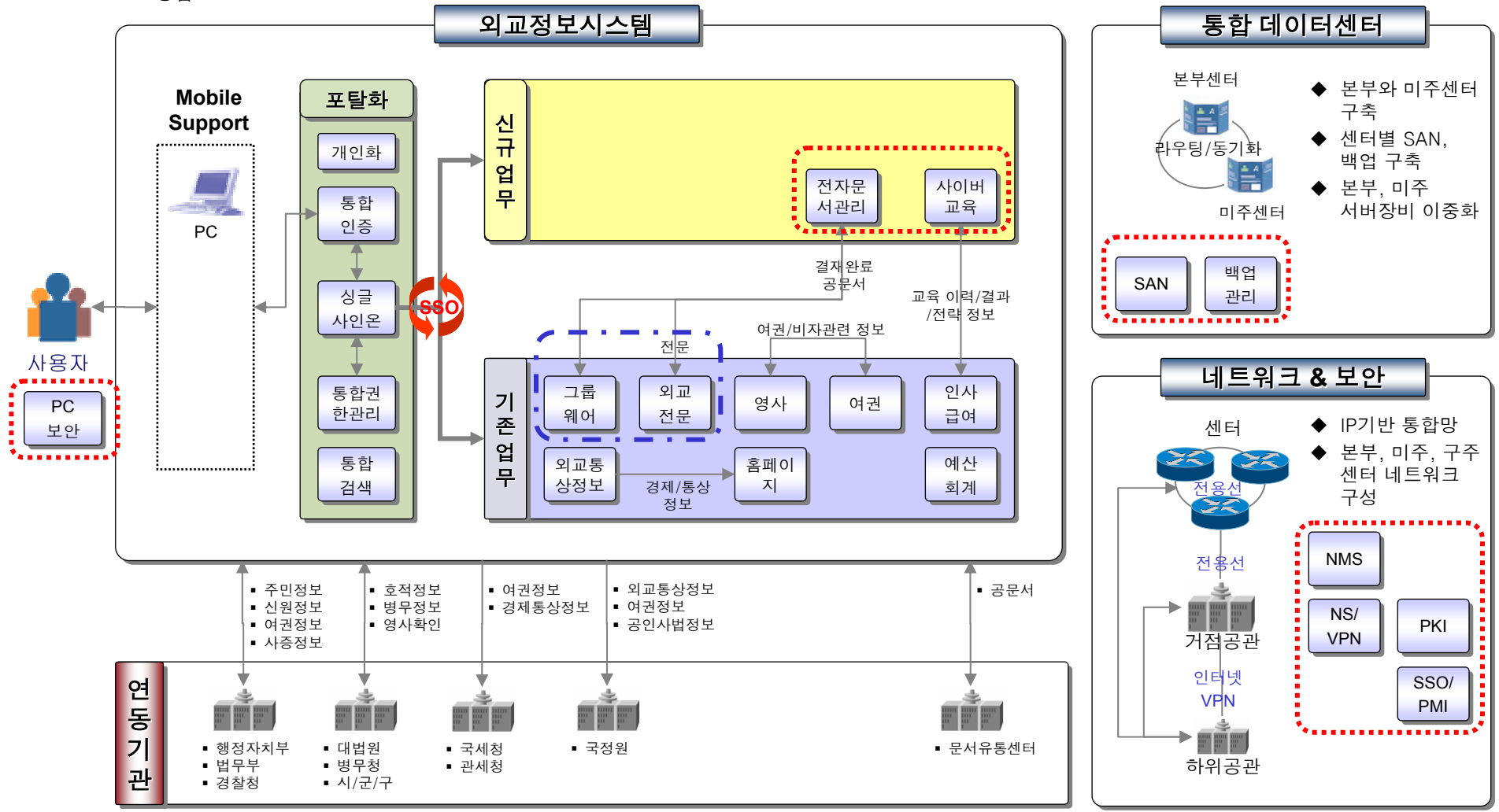
### 미래 모습

- 3개 센터로 서버가 통합되며 웹 환경으로 변화
- 데이터는 미주와 구주에서 본부로 취합
- DB를 3개 센터로 통합하여 동기화에 따른 데이터 불일치 해소



◆ 그룹웨어와 외교전문은 통합

신규 구축    개선    이중화



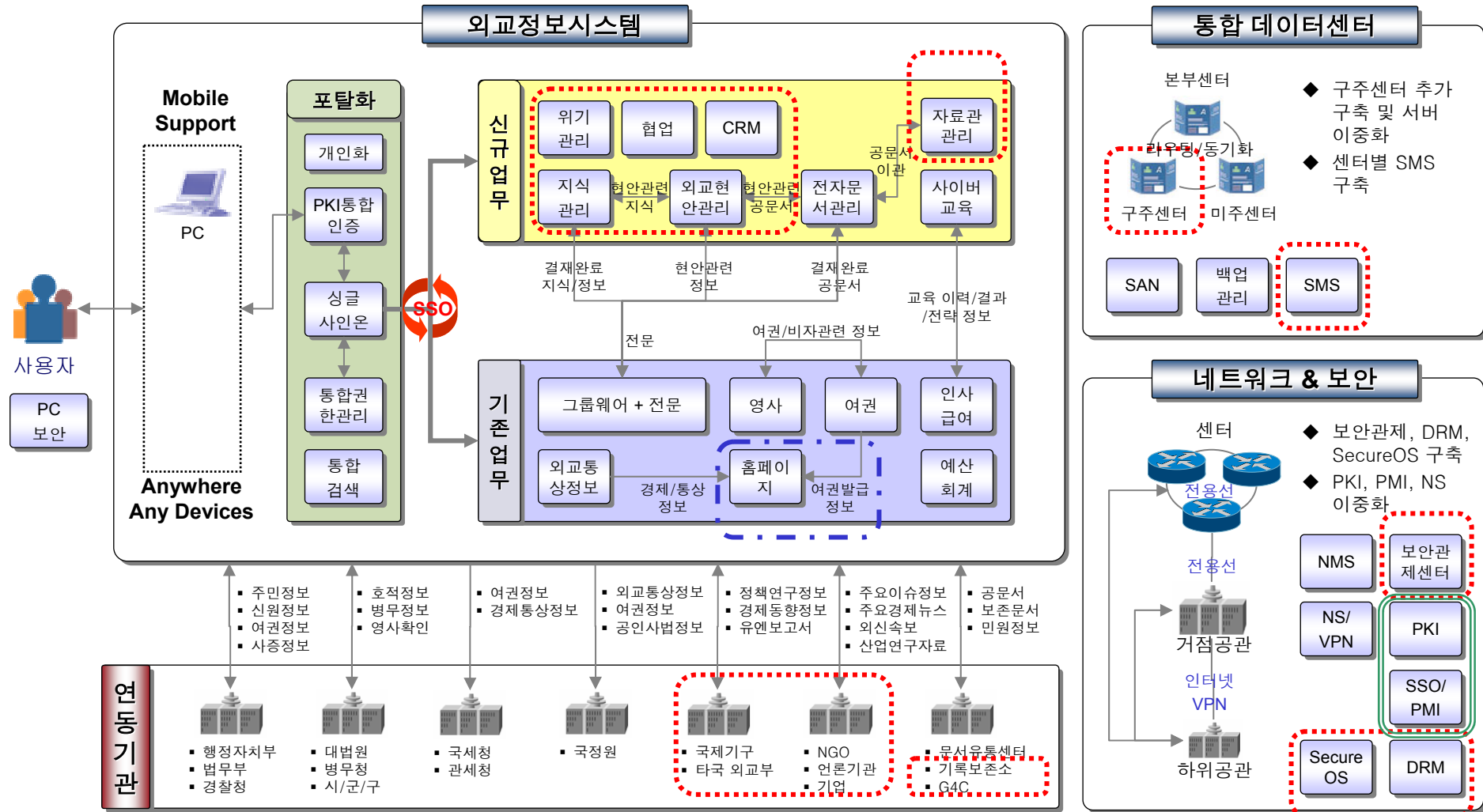
◆ 자료관은 본부에만 존재

◆ 홈페이지 개선

신규 구축

개선

이중화





- ◆ 영사/예산/회계/인사/급여는 DB통합 및 웹 전환

신규 구축

개선

이중화

