

1.

23 12 ( )  
 『 69)』  
 ,  
 , .  
 .  
 ( , , ),  
 , ( ) .  
 , ( , ,  
 , ) ,  
 (MS ),  
 .70) ,  
 .  
 2000 11 1 11 15 , 23  
 21 71), 12 ( )가 94.3%

---

69) 2000 Best Practice & Template

70) 가 2000 2 『 『 2,

71) 『 AIG 『 , pp.89-115 .

< 20 >

	(4 )	,
	(10 )	SK , , , ,
	(7 )	, , , ING,
(12 )		, , , , LG , , ,

2.

가.

1)

(1 ), ( )가 (2 ) ( ) (3 )

가 3  
1

. 3

가

가

가  
 가  
 가  
 ( ),  
 ), ( 가)

< 21>

	, , , ( ),
	, 가 , ,
	, 가 , , . , e-Mail ,
( )	/ , , , , , , , ,
( 가 )	( , , ), B2B · B2C , , ( , , , , , e-Mail , )

2)

가  
 가

.

1 1

DB

< 22>

( )

		7
		3가 ( Simple )
		: , 가 , ,
	가	가 (2001 )
		:

3) 가

가)

가 가

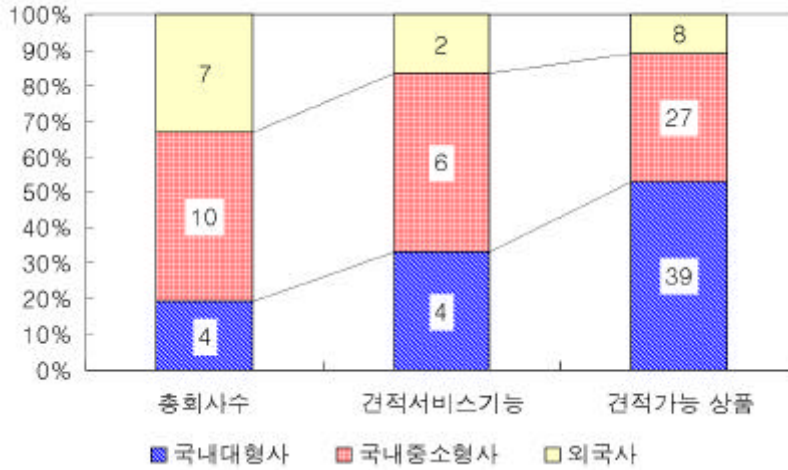
21 12 (57%)가 가

가 , 9 가  
 가 가  
 , 10 6 (60%), 7  
 2 (29%) 가 가

< 23> 가

가	
4 ( : 39)	, , , , , ,
6 ( : 27)	, , ( ) , ,
2 ( : 8 )	, , , ,

< 29>

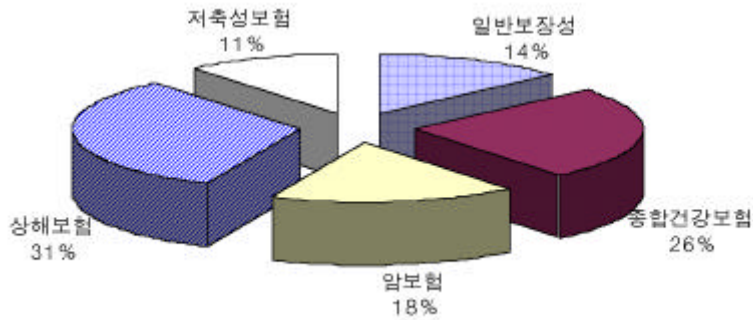


가 가 (32 ) (24 )  
 , ( ) , ( )

< 24> 가 가

	( )			( ) ( , )	
	10	19	13	24	8
	13%	26%	18%	32%	11%
					74
					100%

< 30> 가 가



) 가 가 가  
 가 가 가  
 가 가 가  
 , ( ) ,

4) ( )

가)

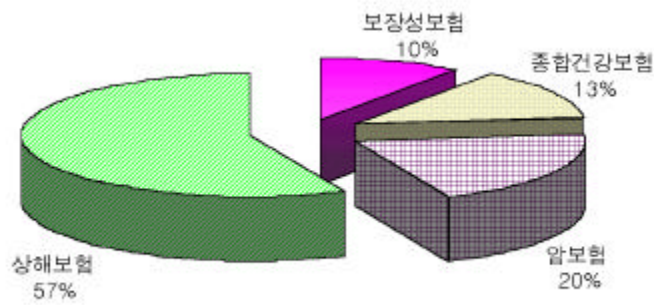
( )

4 (15 ) ,  
6 (15 )가 가 ,

가 (17 , 57%)

가 가

< 31>



< 25> 가

	, , ,	, , , ,	ING *
	, , ,	, , , ,	ING *

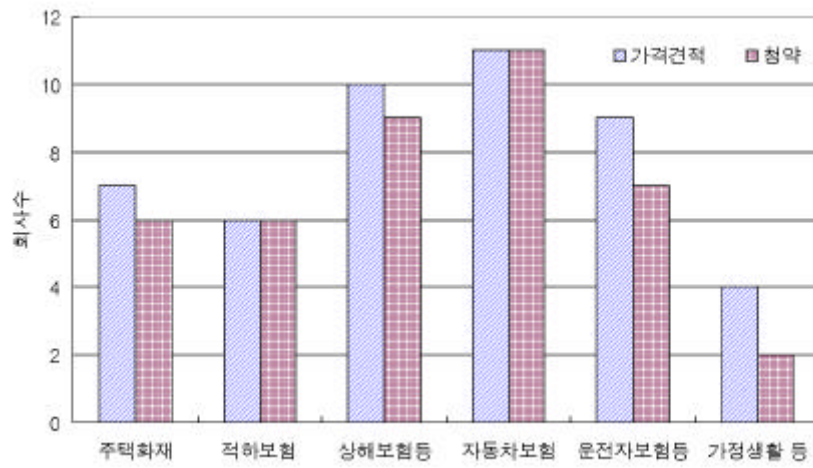
: \* open

)

가

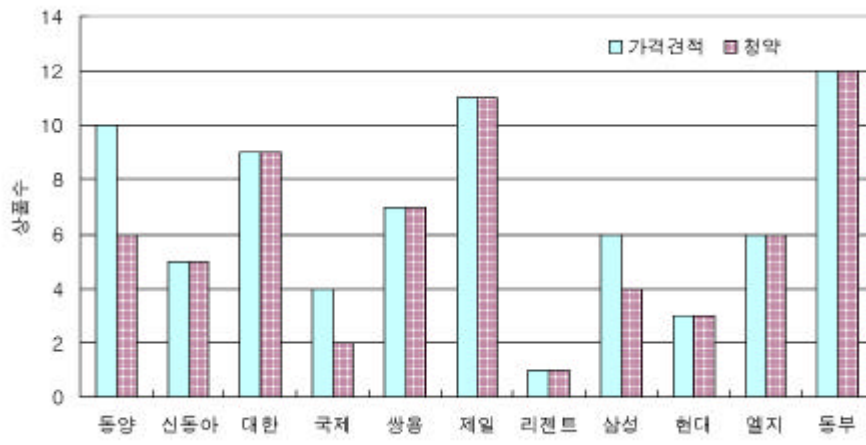
가

&lt; 32 &gt;





< 33> 가



1)

,

가 가

가

가

,

2)

가

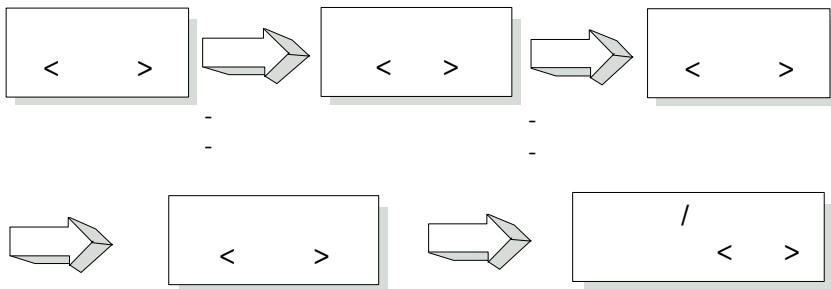
off-line

가

( )

( )

< 34 >



- e-Mail

가

(one-stop)

가

2000 3

가

가

가 . ,  
3 가 .

1)

( )

72)

CM TM  
( , , , , )가  
.73)

CM TM

CM

가

. '99

1,500 , 2000

6,250

가 '99

---

72) ( )

( )

73)

2가  
(CM)

TM

CM TM

< 26> CMTM

	CM	TM		(CM /TM )
	4	3	6	e- , e- , e- , / ,
	3	3	3	, , / , /
	3	2	-	, , / ,
	3	3	1	, , / , ,
	3	-	-	, ,
	4	-	-	( ), , ,
	4	1	-	, N , (CM), (TM)/
	-	1	-	
	-	1	-	
	1	3	2	/ , 815 , 815
	4	-	-	N, , ,
	29	17	12	

< 27> CM

( : , )

	1999. 1-12		2000. 1-6	
	291,490	437,074	21,629	431,544
	619	1,883	91,579	275,803
	-	-	-	-
	292,109	438,957	113,208	707,347

- 1) :
- 2) TM CM
- 3) Best Practice & Template

TM 2 , TM  
 off-line 가 .  
 가 1999  
 25,500 , 2000 36,000 CM 가  
 가  
 < 28> TM  
 ( : , )

	1999. 1-12		2000. 1-6	
	60,727	1,572,844	74,750	2,157,570
	195,401	5,019,685	108,675	4,447,274
	-	-	90	4,000
	256,128	6,592,529	183,515	6,608,844

2)

CM , , , , 5  
 가, TM , , 3 가  
 . CM · TM ,  
 CM · TM .  
 2000 6 CM TM  
 . , , ,  
 .  
 CM  
 가  
 가 ,

< 29> CMTM

				(CM /TM )
	CM <sup>c</sup>	TM <sup>t</sup>		
	-	-	17	
	-	-	3	
	-	-	8	
	-	-	2	
	1	1	2	<sup>c</sup> / <sup>t</sup>
	1	1	10	<sup>c</sup> / OK <sup>t</sup>
	1	-	-	<sup>c</sup>
	1	-	7	<sup>c</sup>
	-	-	3	
	-	-	9	
	3	1	16	<sup>c</sup> / <sup>c</sup> / <sup>t</sup> <sup>c</sup> /
	-	-	-	
	7	3	77	

< 30> CM TM

( : , )

	1999 1-12		2000.1-6	
(CM)	5	398	7	10
(TM)	879	158,576	509	93,708

: ( : )

3.

가.

, ,

, ,

.

,

.

.

,

.

.

가

< 31 >

	, ,	, , SK
	, , , , ,	, ,
.	, , , , , ,	, , , , , ,
	,	, , , SK
	, , , , , ,	, , , , , ,
	, ,	, , SK,
		,
	, , ,	, , , , , ,

, SK 가

가

「

」,

「

(MS)

」

「

」

가

( , , )

MS

가



< 32 >

	MS ( )		/	on-line ( )	/
(4)	2	4	4	1	1
(10)	8	6	8	3	5
(7)	2	6	7	1	2
(21)	12	16	19	5	8
(12)	4	7	10	3	6
	16	23	29	8	14

1) 가 2 .

2) , ( ) .

.

, , .

, . 가  
 ,

/ 가 . 가  
 3 가

,

.

< 33 >

		.		( )	
	4	-	-	-	4
	3	3 <sup>1</sup>	4	1	10
	5	-	1	1	7
	8	3 <sup>1</sup>	4 <sup>1</sup>	1	12
<sup>2</sup>	20	6	9	3	-

- 1) (3 ), (1 ),
- 2)

가

, 74), 75), 76)

가

---

74) 가 , (in-house)

75) 가 가 ,

76) 가

e-Biz

On/ Off Line

가

(in-house)

e-Biz

, 가

가 가

가

가 ,

e-Biz

가 ,

M/ S

가 ,

가

, On/ Off Line

가

( )

< 34 >

o o o o o	가 e-Biz 가 M/S 가	o e-Biz On/ Off Line 가 o o
o o o o	On/ Off Line	o o o e-Biz o 가

.

1)

,

가

.

( )

가 ( )

,

가 가

.

가

,

.

< 35 >

	/Target Market	가 /	DB	/	
	12	7	6	5	3
	2	9	6	3	5
	14	16	12	8	8

:

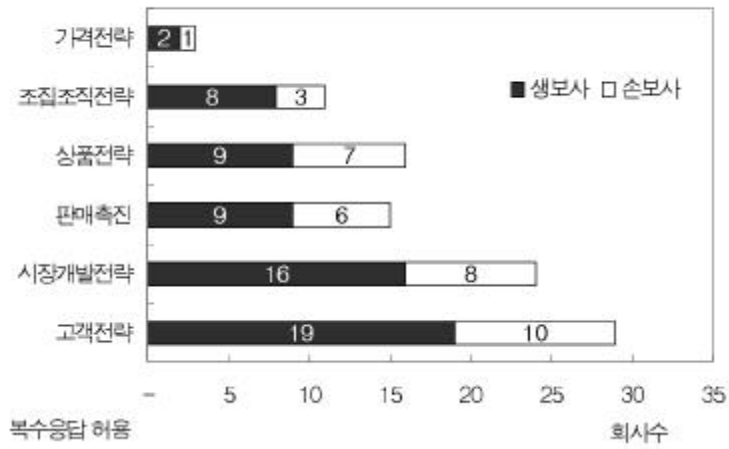
2)

가 , DB , 가 , 가 , (CRM) , CRM , 가 DB

가 가

가

< 35 >



3)

가

4

가

17 가

11 가

, 가

CRM

,

< 36>

	< >				( )
	1	1	2	1	1
	0	3	8	0	2
	0	0	7	0	0
	0	2	11	4	1
	1	6	28	5	4

:

4)

가

77) 2000  
 10 가 10  
 4 ( . . . ) . 2 3  
 15 9 가 10

77) 가 가 , 가

가  
 2000 7 2 3 35 5 15  
 < 37>

	2000		2 3	
	( )	( )	( )	( )
	5	7	12	35
:	21		2000	2 3
	15			

10

78) 가

가

가

78)

가

가



4.

가.

가  
 , CM, TM  
 가  
 가  
 ,  
 . 가  
 가  
 CM 가 ( , ) ,  
 , ( : , , )  
 .  
 가 가 . TM  
 CM , CM  
 가 가 .  
 .  
 가 가 , 가 가  
 , ( ) CM  
 가 , ,  
 TM 가 .  
 가 가 가  
 , 가 가  
 , 가  
 가  
 , 가  
 ( )가 . 가

5 (2005) (CM, TM )  
 가 ,  
 .79)

1)

5 (2005 ) 10% 20%  
 가 22% 가  
 , ( . ) 13%, 13%  
 , ,

< 38> 5 ( )

	1% (0.5) <sup>1)</sup>	1 5% (2.5)	5 10% (7.5)	10 20% (15)	20 30% (25)	30% (30)	
	2	2	6	<b>5</b>	4	2	21
	9	<b>6</b>	2	2	0	2	21
( . )	3	2	2	<b>6</b>	5	3	21
	8	<b>7</b>	1	3	1	1	21
( )	8	<b>6</b>	0	4	1	2	21
	7	<b>7</b>	3	0	1	3	21
	6	<b>6</b>	3	2	0	4	21
	1	6	3	<b>6</b>	4	1	21

1. 30% 30% .
2. (median) .

79) 2003  
 (Commerce threshold)가 2005  
 (hypergrowth)

< 39> ( )

	(median)		가
	10% 20%	14%	22%
	1% 5%	6%	10%
( . )	10% 20%	16%	13%
	1% 5%	6%	6%
( )	1% 5%	8%	6%
	1% 5%	8%	8%
	1% 5%	9%	13%
	<b>10% 20%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>

) =  $\sum$  /

가 =  $\sum$  ×

< 40> ( )

	19%	18%	5%
	8%	6%	5%
( . )	11%	22%	9%
	5%	5%	9%
( )	5%	8%	9%
	9%	8%	5%
	11%	8%	10%
	<b>11%</b>	<b>15%</b>	<b>9%</b>

)

15% , 11%, 가

( )

2)

20%

가 30%

15% 20%, 80) 10%

15%가

11 ( )

가

가

< 41> 5

( )

	1% (0.5%) <sup>1</sup>	1% 5% (2.5%)	5% 10% (7.5%)	10 20% (15%)	20 30% (25%)	30% (30%)	
				1	4	6	11
		1	2	5	2	1	11
	1	1	1	6	1	1	11
		3	5	1	0	2	11
			1	5	3	2	11

1.

2.

(median)

30%

30%

80)

Interchange)가

EDI(Electronic Data

가 가

(2000.12.8)

&lt; 42 &gt;

( )

	(median)		가
	30%	27%	27%
	10% 20%	16%	19%
	10% 20%	14%	18%
	5% 10%	11%	16%
	10% 20%	20%	22%

:

.