**과제 1**

**균형성과표**는 과거(재무 지표) + 미래(고객, 공급자, 종업원, 프로세스 및 혁신 지표)를 통하여 미래가치를 창출할 수 있게 하고자 이용하는 방법이다. 고객 관점에서 고객의 주요 관심사를 반영한 지표를 활용하여야 한다. 이를 바탕으로 내부 프로세스 측정 지표에 반영하여 관련된 주요 기술 및 업무 프로세스를 확인, 구체화 하여야 한다. 이렇게 구체화 된 목표를 위해 무엇을 개선해야 하는지 측정 하여야 하며, 이런 과정 후에 경영 진행 된 성과는 재무지표를 이용하여 기업의 경영이 재무적으로 발전해가고 있는 지 판단할 수 있다. 미래에도 지속적으로 발전해 나갈 수 있는 토대를 마련하기 위해 여러 관점에서 측정한 지표들을 균형적으로 이용하기 위해서 균형 성과표를 이용하고 있다.

**비용효과 분석**은 특정 사안에 대한 여러 방안을 두고, 투입되는 비용 대비 효과를 분석하여 최적의 방안을 선택할 수 있게 하는 분석방법이다. 비용-편익 분석과는 다르게 금전적인 가치로 판단이 어려운 상황에 주로 사용되며, 분석은 결과의 평균 수준을 극대화 시키는데 초점을 맞추게 된다.

**과제 2**

정보화 성공 사례에서 나타나는 관리 이슈에는 정보를 수집, 처리하는 체계의 구축과 효과적인 사용, 업무의 표준화 및 전산화, 분리되어 있는 사내 시스템통합이 있다. 이를 성공적으로 구현하기 위해서는 현업과의 끊임 없는 소통으로 직접 사용자들의 이해와 참여를 높여, 구축된 체계를 효율적으로 사용할 수 있도록 해야 한다. 또한, 표준화를 통해서 업무 담당자 모두의 접근성 및 문제 해결을 쉽게 해야 한다. 마지막으로 수집된 정보를 체계적으로 활용할 수 있게 하여 사용자가 원하는 정보를 원하는 형태로 확인할 수 있도록 하여야 한다.